

**Estudio de Farmacovigilancia, Dispensación y Alertas en el Establecimiento  
Farmacéutico de baja Complejidad “Súper Droguería” en el municipio de Santa Rosa  
de Cabal – Risaralda**

Autores:

Diana Marcela Sánchez Salazar

Julio Cesar Castrillón Buriticá

Lizeth Yamile Burbano Benavides

Mayerli Rojas Meches

Yadira Tatiana Peña Pérez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2023

**Estudio de Farmacovigilancia, Dispensación y Alertas en el Establecimiento  
Farmacéutico de baja Complejidad “Súper Droguería” en el municipio de Santa Rosa  
de Cabal – Risaralda**

Autores:

Diana Marcela Sánchez Salazar

Julio Cesar Castrillón Buriticá

Lizeth Yamile Burbano Benavides

Mayerli Rojas Meches

Yadira Tatiana Pena Pérez

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnólogo en Regencia de Farmacia

Ninis Beatriz Yance Restrepo

Tutora

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2023

## **Agradecimientos**

Primero agradecemos a Dios por permitirnos alcanzar un logro tan importante en nuestras vidas, a nuestras familias por el apoyo incondicional que siempre nos brindan. A todos los compañeros que hemos tenido en todos los cursos, porque han fortalecido nuestros saberes académicos contribuyendo con su dedicación y compromiso a este logro. A todos los docentes que nos acompañaron dándonos la oportunidad de crecer personal y profesionalmente. A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) que nos abrió las puertas y con su innovadora metodología educativa nos facilitó el proceso. Finalmente, el agradecimiento es para todos los que hicimos parte de este último esfuerzo: Diana Marcela Sánchez, Julio Cesar Castrillón, Lizeth Yamile Burbano, Mayerli Rojas, Yadira Tatiana Peña Pérez.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	11
Planteamiento del Problema.....	13
Justificación.....	15
Objetivos.....	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Marco Teórico.....	18
Farmacovigilancia.....	18
Importancia de la Farmacovigilancia.....	18
Términos en farmacovigilancia.....	19
Efecto Adverso .....	19
Efecto Secundario.....	19
Intoxicación por Sobredosis.....	20
Farmacovigilancia: Un paso Importante en la Seguridad del Paciente.....	20
Objetivos de los Programas de Farmacovigilancia .....	21
Investigación – Diagnostico y comparación sobre la Gestión de Farmacovigilancia en las farmacias comunitarias privadas de los municipios de Pedro Brand y los Alcarrizos (República Dominicana) .....	21
Prescripción médica.....	22

Dispensación.....	22
Buenas prácticas de Dispensación.....	22
Formación de profesionales centrados en la atención del paciente y la dispensación.....	23
Alertas.....	23
Caso en Establecimientos Farmacéuticos de Baja Complejidad en Chile.....	24
Automedicación.....	24
RAM Asociados a Medicamentos de venta Directa: AINES.....	24
Plan de Mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Farmacéuticos de Baja Complejidad de la Caja de Compensación Familiar Cafam en la Ciudad de Bogotá.....	25
Coordinación entre Servicios Farmacéuticos para una Farmacoterapia Integrada: El caso de Cataluña .....	26
Farmacias de Baja Complejidad.....	27
Farmacias Comunitarias.....	28
Medicamentos de venta Libre en farmacias de baja complejidad.....	28
Marco Metodológico.....	29
Tipo de Investigación.....	29
Enfoque de la Investigación.....	29
Población.....	30
Muestra.....	30

Técnicas de Recolección de Datos.....	31
Cuestionarios y Encuestas.....	31
¿Cómo se cumplen los objetivos?.....	31
Discusión de Resultados de Investigación.....	33
Resultados Obtenidos en Encuestas Aplicadas a Usuarios.....	33
Análisis de Resultados.....	44
Propuesta para la identificación de posibles efectos adversos.....	47
Conclusiones.....	49
Referencias.....	50
Anexos.....	55

## Lista de Tablas

Tabla 1: Frecuencia de Visitas.....	33
Tabla 2: Niveles de Satisfacción del Servicio.....	34
Tabla 3: Indicaciones Sobre el Medicamento.....	35
Tabla 4: Verificación de la Formula.....	36
Tabla 5: Información Sobre Efectos Adversos.....	37
Tabla 6: Conocimiento sobre Efectos Adversos.....	38
Tabla 7: Posibles Situaciones con Medicamentos.....	39
Tabla 8: Alertas sobre Medicamentos.....	41
Tabla 9: Satisfacción de Usuarios con Alertas.....	42

## Lista de Gráficos

Grafico 1: Visitas de Usuarios.....	33
Grafico 2: Experiencia de los Usuarios con el Establecimiento.....	35
Grafico 3: Información sobre como Tomar Medicamentos.....	36
Grafico 4: Frecuencia de Verificación de la Formula.....	37
Grafico 5: Información sobre Efectos Secundarios.....	38
Grafico 6: Conocimiento sobre Efectos Adversos.....	39
Grafico 7: Experiencias de los Usuarios con Efectos Adversos.....	40
Grafico 8: Alertas sobre Medicamentos.....	41
Grafico 9: Calificación de Alertas Proporcionadas por el Establecimiento.....	42

## **Resumen**

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la farmacia SUPER DROGUERIA del municipio de Santa Rosa de Cabal Risaralda, con el objetivo de plantear estrategias de fortalecimiento al programa de farmacovigilancia de este establecimiento y de esta manera mejorar las prácticas en el manejo de medicamentos y minimizar los errores relacionados con la dispensación, como la posibilidad de tener efectos adversos o secundarios. Para ello es necesario despejar las dudas que los pacientes puedan tener sobre el uso correcto de los medicamentos y de cómo culminar efectivamente los tratamientos, y de esta manera reducir el problema dentro de la población. Las bases teóricas de esta investigación se sustentan en la importancia de la farmacovigilancia entendida como la ciencia que busca reducir los efectos adversos de los medicamentos. La metodología empleada fue la investigación descriptiva y el instrumento principal de recolección de información fue la encuesta.

***Palabras Clave:*** Dispensación de Medicamentos, Farmacovigilancia, Efectos adversos, Farmacia, Automedicación.

### **Abstract**

The present research project was developed in the SUPER DROGUERIA pharmacy in the municipality of Santa Rosa de Cabal Risaralda, with the objective of proposing strategies to strengthen the pharmacovigilance program of this establishment and in this way improve practices in the management of medications and minimize errors related to dispensing, such as the possibility of adverse or side effects. To do this, it is necessary to clear up any doubts that patients may have about the correct use of medications and how to effectively complete the treatments, thus reducing the impact of the problem within the population. The theoretical bases of this research are based on the importance of pharmacovigilance understood as the science that seeks to reduce the adverse effects of medications. The methodology used was descriptive research and the main instrument for collecting information was the survey.

**Keywords:** Dispensing of Medications, Pharmacovigilance, Adverse effects, Pharmacy, Self-medication.

## Introducción

La farmacovigilancia es parte integral de cualquier institución farmacéutica, independientemente de su complejidad. Se centran en el seguimiento continuo de los medicamentos, la dosificación precisa y la gestión eficaz de alertas para garantizar el uso correcto de los medicamentos. La dispensación de medicamentos en entornos de baja complejidad, como clínicas médicas, consultorios privados, farmacias comunitarias y centros de atención primaria de salud, implica una serie de actividades clave destinadas a garantizar el acceso seguro y apropiado de los pacientes a los medicamentos. Estas actividades incluyen evaluación médica y administración de medicamentos, almacenamiento seguro, dispensación adecuada, educación del paciente, registro y seguimiento, control de inventario y cumplimiento normativo.

La presente investigación trata sobre las buenas prácticas de dispensación y el uso correcto de medicamentos en la farmacia **Súper Droguería** entendiendo que la farmacovigilancia actual, busca promover actividades que detecten y evalúen reacciones adversas o problemas de salud a causa del uso de medicamentos. Se aplicó una encuesta en dicha farmacia y usuarios habituales de la misma, para analizar, cuantificar y evaluar los riesgos de efectos adversos siendo muy importante para mitigar el posible daño ocasionado a los pacientes.

De esta manera, se desarrolló la presente investigación la cual permite encontrar falencias en la dispensación y poder implementar un programa de farmacovigilancia para mejorar la seguridad en el uso y dispensación de medicamentos en la farmacia SUPER DROGUERIA de Santa Rosa de Cabal Risaralda.

En complemento de lo anterior, se plantearon objetivos realizables a través de estrategias metodológicas, que se desarrollan en una muestra poblacional de 50 usuarios del

establecimiento farmacéutico. De esta manera se mantiene el enfoque cuantitativo permitiendo el análisis de los resultados de la encuesta y la viabilidad de su desarrollo; dicha estrategia permitirá fortalecer de una manera significativa el servicio farmacéutico de la droguería anteriormente nombrada y prestar un servicio de calidad dando seguridad al paciente.

## **Planteamiento del problema**

En el municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, el establecimiento farmacéutico de baja complejidad "Súper Droguería" desempeña un papel fundamental en la atención y el acceso a medicamentos para la comunidad. Sin embargo, en el quehacer cotidiano se pueden presentar una serie de desafíos concernientes a la farmacovigilancia, la dispensación de medicamentos y la gestión de alertas, que plantean preocupaciones en términos de seguridad, eficacia y calidad en la atención farmacéutica.

Estos desafíos se pueden manifiestan en: farmacovigilancia insuficiente, cuando no hay registro y reporte de eventos adversos relacionados con medicamentos, lo que dificulta la identificación temprana de riesgos y la adopción de preventivas. Es necesario que todo establecimiento farmacéutico tenga claro que la farmacovigilancia es fundamental para monitorear y evaluar la seguridad de los medicamentos utilizados por los pacientes.

En la dispensación de medicamentos debe hacerse una evaluación rigurosa ya que esta es una etapa muy importante para verificar que no haya interacción de medicamentos con otros que el paciente pueda estar tomando, lo que aumenta el riesgo de errores de medicación y efectos secundarios no deseados. La capacitación del personal en farmacovigilancia y prácticas de dispensación segura es fundamental para brindar una atención de calidad.

Teniendo en cuenta que mediante observación se evidenció que los pacientes reciben los medicamentos y aceptan entender las recomendaciones brindadas por los auxiliares de la farmacia Súper Droguería, y mediante testimonios se evidencia el olvido de la información en cuanto a dosis o frecuencia de horarios para la administración de medicamentos

Es necesario abordar estas situaciones para garantizar que la "Súper Droguería" funcione de manera segura y eficaz, proporcionando a la comunidad acceso a medicamentos de calidad y una atención farmacéutica adecuada. Además en la Súper Droguería se logra

identificar la ausencia de registros y métodos para conservar y guardar la información recibida por los usuarios o posibles canales de información alternativos digitales.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se puede fortalecer el programa de farmacovigilancia para prevenir errores de dispensación de medicamentos en la farmacia “Súper Droguería” del municipio de Santa Rosa de Cabal?

## **Justificación**

En el quehacer cotidiano del Regente de Farmacia cabe destacar una de las funciones importantes que desempeña, y es colaborar con el mejoramiento del sistema de salud en lo que respecta al manejo de medicamentos. En esta función encajan acciones de promoción de hábitos saludables, prevención de enfermedades, concientización sobre la automedicación y uso inadecuado de medicamentos, etc., como un ejercicio de farmacovigilancia. En este sentido, es relevante resaltar la importancia de los ejercicios de investigación en farmacovigilancia, y como lo es en este caso, en los establecimientos de baja complejidad.

La investigación de farmacovigilancia en establecimientos de baja complejidad es de suma importancia por varias razones:

**Seguridad del paciente:** La farmacovigilancia tiene como objetivo principal mostrar, valorar e informar los efectos adversos de los medicamentos (OMS, 2004). Los establecimientos de baja complejidad atienden a un gran número de pacientes, muchos de los cuales pueden estar tomando múltiples medicamentos. Realizar investigación de farmacovigilancia en estos establecimientos permite identificar los efectos adversos y tomar medidas para garantizar la seguridad de los pacientes.

**Detección temprana de problemas:** Los establecimientos de baja complejidad son a menudo la primera línea de atención médica para muchas personas. Al llevar a cabo investigaciones de farmacovigilancia en estos lugares, es posible detectar tempranamente complicaciones relacionados con medicamentos, como interacciones medicamentosas, errores de prescripción o reacciones alérgicas, antes de que se conviertan en problemas de mayor magnitud.

**Acceso a medicamentos:** Los establecimientos de baja complejidad suelen ser la principal fuente de atención médica para comunidades con menos recursos. Realizar

investigaciones de farmacovigilancia en estos establecimientos ayuda a garantizar la seguridad de los medicamentos utilizados, aportando a mejorar la calidad del servicio y a evitar riesgos innecesarios para los pacientes

**Generación de datos locales:** La investigación de farmacovigilancia en establecimientos de baja complejidad permite recopilar datos específicos de una determinada población o región. Estos datos son valiosos para identificar patrones de seguridad y efectividad de los medicamentos en contextos locales, lo que puede influir en las políticas de salud y en la toma de decisiones clínicas a nivel regional (OPS, 2011).

**Contribución a la investigación científica:** La farmacovigilancia genera una gran cantidad de datos sobre los efectos de los medicamentos en la población. Estos datos pueden ser utilizados para realizar investigaciones científicas y estudios epidemiológicos, lo que permite obtener información valiosa sobre la seguridad y efectividad de los medicamentos en la práctica clínica real (OPS, 2011). Estos estudios pueden ayudar a identificar factores de riesgo, poblaciones vulnerables y mejorar el conocimiento médico en general.

De esta manera, podemos decir que la presente investigación contribuye a detectar y mejorar falencias en el programa de farmacovigilancia en el establecimiento de baja complejidad “Súper Droguería” del municipio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de garantizar la seguridad de los pacientes, mejorar el acceso a medicamentos seguros, generar datos locales que contribuyan a la toma de decisiones clínicas y políticas de salud y generar alertas y medidas correctivas ante los casos que se puedan presentar, llevando de manera adecuada y continua el proceso de farmacovigilancia.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Plantear estrategias de fortalecimiento al programa de farmacovigilancia para prevenir errores de dispensación de medicamentos y alertas en la farmacia “**Súper Droguería**” del municipio de Santa Rosa de Cabal

### **Objetivos Específicos**

Identificar los posibles errores de dispensación y alertas informadas en el establecimiento Súper Droguería de Santa Rosa de Cabal

Diseñar un método para detectar errores de dispensación en el establecimiento Súper Droguería, cuantificando y clasificando dichos errores

Proponer algunas estrategias que ayuden a establecer medidas de prevención en el establecimiento Farmacéutico Súper Droguería

## **Marco Teórico**

Los establecimientos farmacéuticos de baja complejidad tienen la función de recepcionar, almacenar y distribuir medicamentos en perfecta calidad y garantizando la información apropiada evitando PRM en los pacientes, además de buscar en la población beneficios para contribuir al buen desarrollo de la salud.

### **Farmacovigilancia**

#### *Definición*

La OMS (2004), la define como las “actividades relacionadas con la detección, evaluación, comprensión y prevención de los efectos adversos de los medicamentos o cualquier otro problema de salud relacionado con ellos (p. 4). La farmacovigilancia está enfocada en recolectar información de reacciones adversas (RA) de medicamentos en los pacientes o problemas relacionados con medicamentos (PRM), donde se debe intervenir de manera oportuna y eficaz previniendo efectos secundarios y realizando los respectivos reportes necesarios para llevar el registro de control y vigilancia.

#### **Importancia de la Farmacovigilancia**

Actualmente existen algunos inconvenientes para la ejecución adecuada y completa de la farmacovigilancia, algunos son que es vista como un beneficio costoso que solo acceden los países desarrollados. Esto se traduce en que países en vía de desarrollo destinan pocos recursos a esta actividad (Maza, Aguilar y Mendoza, 2018).

La Farmacovigilancia busca el bienestar de todos los usuarios que por afecciones de salud obtienen un tratamiento médico continuo o en esporádico, garantizando la calidad del servicio y detectando cualquier reacción, problema, efecto y posibles intoxicaciones. De manera preventiva se trabaja en la detección de casos y se registran de forma confidencial por

seguridad a los pacientes partiendo de una investigación y posibles alertas como mecanismo de protección.

Por esta razón cabe resaltar la importancia de las buenas prácticas de FV preventiva como garantizar que los datos recogidos sean reales, verídicos, confidenciales y que los criterios de evaluación sean iguales, para la correcta evaluación de los riesgos asociados a los medicamentos y la generación de alertas.

## **Términos en Farmacovigilancia**

### ***Programa de farmacovigilancia***

Es un programa que busca detectar, evaluar, comprender y prevenir cualquier problema de salud relacionado con medicamentos (OPS, 2011).

### ***Efecto Adverso***

Según Daphne y Smith (2023) “un efecto adverso a determinado fármaco, es un término que se utiliza para referirse a los efectos no deseados de un medicamento que provoca malestar o resulta peligroso para la integridad del paciente” (p.4).

### ***RAM***

Reacción Adversa a Medicamentos, es cuando un medicamento que es usado de manera habitual y en dosis prescritas, genera una respuesta peligrosa aunque no intencional (OPS, 2011).

### ***Efecto secundario***

Se trata de efectos inesperados que pueden ser causados por un medicamento usado en dosis habituales.

***PRM***

Problema Relacionado con Medicamentos, son resultados negativos que se pueden presentar con el uso de un medicamento (OPS, 2011).

***Intoxicación por sobredosis***

Usar dosis de algún medicamento no habitual, de manera accidental o intencionada

***EM***

Errores de la medicación, son errores de prescripción, dispensación o administración de medicamentos, llevando a que el paciente no reciba el medicamento correcto o la dosis apropiada

**Farmacovigilancia: Un Paso Importante en la Seguridad del Paciente**

Según Maza Larrea, Aguilar Anguiano & Mendoza Betancourt, (2018): la importancia de la farmacovigilancia surgió a raíz de situaciones trágicas relacionadas con reacciones adversas ocasionadas por medicamentos:

Ejemplos de ello fueron los casos del uso del elixir sulfanilamida como jarabe para tratar la tos (EUA, 1937) y el desastre de la talidomida (1957-1963). El primero de ellos contenía dietilenglicol y llevo a la muerte de 107 personas, en su mayoría niños, y la segunda afectó a 10.000 niños que nacieron con alteraciones congénitas (p. 1).

Las acciones preventivas o correctivas en Farmacovigilancia garantizan el bienestar de cada paciente, mediante el cual desarrollan una base de datos de hechos ocurridos que llevan proceso de estudio investigativo por profesionales donde evalúan los efectos de cada medicamento informados por los usuarios afectados, centros de salud. La Farmacovigilancia está establecida a nivel mundial buscando los factores que aumentan los riesgos y las características mismas del paciente que intervienen.

### **Objetivos de los Programas de Farmacovigilancia.**

La Farmacovigilancia tiene unos objetivos claros y definidos donde se fortalece su trabajo continuo en busca de soluciones, mejorando la atención a los usuarios y aportando información sobre el uso racional de los medicamentos y sus posibles efectos, permite una alerta en los pacientes donde ellos pueden detectar cualquier reacción y acudir a un centro de salud manifestando sus síntomas.

Estos se enmarcan en priorizar el cuidado del paciente dando confianza en el uso de los medicamentos; analizar y evaluar las ventajas y desventajas del uso de algunos medicamentos en determinados pacientes y promover la farmacovigilancia en términos dirigidos a personal de la salud y pacientes (Rincón y Caballero, 2022).

### **Investigación – Diagnostico y Comparación Sobre la Gestión de Farmacovigilancia en las Farmacias Comunitarias Privadas de los Municipios de Pedro Brand y los Alcarrizos (Republica Dominicana)**

Esta investigación busca evaluar el diagnóstico y comparar la gestión de Farmacovigilancia en las farmacias comunitarias privadas de los municipios de Pedro Brand y los Alcarrizos Provincia Santo Domingo Oeste, Republica dominicana (Brazobán Martínez, M. D., 2016).

El profesional en farmacia debe garantizar a las personas el acceso a los medicamentos fomentando su uso seguro, efectivo, eficiente y responsable (Brazobán Martínez, M. D., 2016). Es de gran importancia que el farmacéutico tenga la capacidad de ver las características del entorno y demás elementos que determinan el desarrollo de la salud física y mental de las personas y así identificar las necesidades de la población.

Cuando el paciente requiere medicamentos que no necesitan prescripción médica, es necesario seguir un protocolo y dar toda la información necesario sobre su uso y

almacenamiento correcto, además se debe verificar que estos medicamentos no tengan ninguna interacción peligrosa con otros medicamentos que la persona esté tomando (Faus-Dader y Martínez-Romero, 2000).

### ***Prescripción Médica***

En el decreto 246-06 República Dominicana, sobre medicamentos libro sexto disposiciones generales artículo 273 define prescripción: “es el acto por el cual un profesional sanitario acreditado, una vez diagnosticado y evaluado al usuario o enfermo y a través de la receta y la información verbal, le receta los medicamentos y su forma de uso, mediante este acto, el profesional informa el tratamiento sanitario y autoriza la dispensación de medicamentos a un paciente individual de acuerdo a lo reglamentado y establecido.”

En los municipios de Pedro Brand y los Alcarrizos Provincia Santo Domingo Oeste, Republica dominicana, se realiza esta investigación donde se busca conocer las respuestas de la población en cuanto al conocimiento de términos como Farmacovigilancia Comunitaria, permitiendo un análisis urgente de socialización y educación en términos farmacéuticos además de informar los problemas relacionados con medicamentos que allí se presentan.

### **Dispensación**

#### ***Definición***

Es la entrega de medicamentos o dispositivos médicos a los pacientes brindándoles la información y asesoría correspondiente frente el uso adecuado, dosis indicada y vía correcta de administración (Altamirano, R. 2022).

### **Buenas Prácticas de Dispensación**

En el proceso de dispensación de medicamentos o dispositivos médicos es donde el profesional farmacéutico tiene gran responsabilidad porque es ahí donde empieza brindando

al usuario la información clara y entendible, sobre la forma correcta de tomar y conservar el medicamento o dispositivo médico (Altamirano, R. 2022). Las responsabilidades del Farmaceuta están en su desempeño laboral cuando asesora, guía y aporta información correcta y oportuna a los pacientes que adquieren un medicamento.

### ***Objetivos de una Buena Dispensación***

Según Altamirano, R. (2022) los objetivos de una buena dispensación son:

- Aportar al cumplimiento del tratamiento y propiciar el uso razonado de los medicamentos.
  
- Promover con los pacientes el uso adecuado de los medicamentos
  
- Apoyar el seguimiento farmacoterapéutico de pacientes.
  
- Contribuir a la solución de los problemas relacionados con el uso de medicamentos.

Estos conceptos permiten al profesional mantener la línea directa con las buenas prácticas de dispensación evitando posibles errores al momento de dispensar un medicamento.

### **Formación de Profesionales Centrados en la Atención del Paciente y la Dispensación.**

Actualmente la humanidad tiene el desafío de formar profesionales farmacéuticos con la capacidad de llevar a cabo el ejercicio farmacéutico centrado en el paciente y en una adecuada dispensación de medicamentos (Altamirano, R. 2022).

### **Alertas**

#### ***Definición***

Estado de precaución que se debe mantener en una farmacia para detectar cualquier caso adverso en cuanto a medicamentos o las condiciones de la farmacia.

## **Caso en Establecimientos Farmacéuticos de Baja Complejidad en Chile**

La farmacovigilancia en establecimientos farmacéuticos de baja complejidad en Chile, es una investigación donde se analiza la población teniendo en cuenta los RAM, por algunos grupos de fármacos vendidos de forma libre y en farmacias comunitarias.

En el 2014 se comercializaron en farmacias comunitarias del país aproximadamente 27,5 millones de cajas de medicamentos que contiene AINES, la condición de venta de estos medicamentos puede ser de venta directa o con presentación de receta (Saldaña y Vergara, 2015, p.12).

### **Automedicación**

Según la Organización mundial de la salud – OMS (2002) define la automedicación como “la selección y uso de los medicamentos por los individuos para tratar enfermedades o síntomas auto reconocidos. La automedicación forma parte del autocuidado y es considerada como un recurso de salud pública primaria en el sistema de la atención de la salud” (p.10).

### **RAM Asociados a Medicamentos de Venta Directa: AINES**

Los antiinflamatorios no esteroideos son uno de los grupos de medicamentos más usados a nivel mundial. Esto se debe a que hay un amplio grupo de medicamentos que contienen AINES y no es necesario tener prescripción médica para obtenerlos (Saldaña y Vergara, 2015, p.12).

La Organización Mundial de Salud publica un listado de medicamentos esenciales exponiendo las prioridades en tratamientos a nivel mundial. Los AINES son grandemente incluidos debido a su eficacia y nivel de efectividad. Los más comunes son: Ácido Acetilsalicílico, Ibuprofeno, Diclofenaco, Indometacina y Naproxeno. Aun así, el uso de estos medicamentos no está exento de riesgos como RAM (Saldaña y Vergara, 2015, p. 13).

Estos AINES Pueden producir:

- RAM alérgicas y cutáneas
- RAM gastrointestinales
- RAM hematológica y cardiovasculares
- RAM hepáticas

Sin lugar a duda se debe mantener un especial cuidado con la administración de estos medicamentos teniendo en cuenta las reacciones adversas y en algunas poblaciones más delicadas como los niños y adultos mayores al momento de conseguirlos de forma libre.

### **Plan de Mejoramiento Para el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Farmacéuticos de Baja Complejidad de la Caja de Compensación Familiar Cafam en la Ciudad de Bogotá**

Este plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad en los servicios farmacéuticos de la caja de compensación Cafam viene siendo existente hace más de 40 años y cuenta con un sistema que indudablemente se puede mejorar adecuándose a los requerimientos actuales, dando respuesta a las problemáticas manifestadas por un grupo de dos farmacéuticos en relación a las visitas de los entes gubernamentales (Rojas, B., Gordillo, J. 2018).

La norma ISO 9001:2008 detalla los requerimientos que debe cumplir una empresa para certificarse, exponiendo su capacidad de satisfacción, cumpliendo con las ordenanzas o leyes y comprobando un procedimiento de gestión de la calidad que evidencie el avance de la estructura (p. 13).

Ley 100 de 1993 “direcciona los servicios de salud e integra la salud pública, el sistema de seguridad social y los servicios privados, en una competencia regulada que promueve la eficacia y la calidad, en la provisión de los servicios de salud” (p. 18).

El decreto 2200 de 2005 “busca regular el servicio farmacéutico promoviendo actividades relacionadas con los medicamentos dentro de las que incluyen la selección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control y aseguramiento de la calidad” (p. 20).

En la resolución 1403 del 2007 “determina el modelo de gestión de Servicio Farmacéutico y se adopta el Manuel de condiciones esenciales y procedimientos” (p. 23).

Bajo la norma ISO y la normatividad legal vigente se implementan con la finalidad de garantizar un Modelo de gestión de calidad en los servicios farmacéuticos de baja complejidad en la Caja de Compensación Cafam en la ciudad de Bogotá, ajustándose a todos requerimientos en cuanto a estructura y condiciones locativas para las farmacias, además de los requisitos de documentación, manual de calidad, auditorías internas y capacitaciones a todo el personal que labora en las instalaciones.

### **Coordinación entre Servicios Farmacéuticos para una Farmacoterapia Integrada: El Caso de Cataluña**

Sarmiento, Goldbaum, Guayta, Modamio y Mariño, (2017): escriben el artículo el caso Cataluña en el cual manifiestan la importancia priorizar la forma de coordinar el área de prestación asistencial y la integración clínica, buscando mejorar la calidad y le eficiencia en las respuestas a problemas de salud.

Fue un estudio de caso, desarrollado en la comunidad de Cataluña, donde se integra 3 tipos de servicios farmacéuticos:

1. Servicios Farmacéuticos Hospitalarios
2. Servicios Farmacéuticos de atención primaria
3. Servicios Farmacéuticos farmacias comunitarias

### ***Resultados***

Los profesionales en salud especialmente los farmacéutas indicaron la prioridad de indicar el uso racional de los medicamentos por parte de la población, y el acceso a ellos contribuyendo a mejorar los resultados terapéuticos de las personas.

### ***Conclusión***

El caso Cataluña deja en evidencia la importancia de integrar otros sectores farmacéuticos a la Farmacovigilancia y coordinar un arduo trabajo en pro de la salud y la vida de cada paciente con otros profesionales desde la atención primaria y hospitalaria. Teniendo en cuenta la prevalencia de enfermedades crónicas y del alto consumo de medicamentos, es necesario dar indicaciones claras en cuanto al uso correcto de medicamentos a través de servicios farmacéuticos asistenciales

### **Farmacias de Baja Complejidad**

#### ***Definición***

La Resolución 1403 del 2007 determina en el artículo 7 los grados de complejidad de los establecimientos farmacéuticos y sus funciones según lo requiera. Las funciones son:

Elección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución, dispensación y eliminación (de ser necesario) de medicamentos y dispositivos médicos. Dar información adecuada a las personas sobre el uso correcto de medicamentos. También es una función participar en grupos de investigación de farmacovigilancia o temas relacionados.

## **Farmacias Comunitarias**

Las farmacias comunitarias son establecimientos de baja complejidad donde se dispensan medicamentos o dispositivos médicos con la finalidad de contribuir al bienestar de la población o localidad, brindando un servicio farmacéutico garantizando la información acorde a la adquisición de los medicamentos por recomendación de fórmula médica o de venta libre (OTC)

## **Medicamentos de Venta Libre en Farmacias de Baja Complejidad**

Estos medicamentos se pueden comprar sin una receta médica y son conocidos por sus siglas en inglés OTC “Over The Counter” medicamentos de venta libre. Para muchos consumidores es habitual regresar de compras del supermercado con medicamentos de venta libre y sorprenderse por las confusiones de los medicamentos.

¿Por qué se confunden los consumidores?

Puede suceder porque hay medicamentos que son muy similares con otros en relación a contenido y aspecto. Las características semejantes entre productos en cuanto a empaque de un medicamento pueden generar confusión poniendo en riesgo la salud de las personas (Arboleda. 2008). En algunos casos cuando existe una marca de preferencia ya reconocida sería fácil identificarla, pero en los productos de venta libre como pastillas para el dolor, desinfectantes de heridas, multivitamínicos, antigripales, pastillas de vitamina C, entre otros, en muchos casos son difícil de reconocerlos, y los consumidores pueden llegar a confundirse por la similitud de principios activos y similitud en los empaques.

## **Marco Metodológico**

El marco metodológico en una investigación permite descubrir elementos que pueden o no confirmar situaciones o conjeturas del estudio para analizarlas a partir de conceptos teóricos y de esta manera plantear posibles soluciones.

### **Tipo de Investigación**

Teniendo en cuenta que el objetivo del trabajo en desarrollo es analizar los posibles errores en la dispensación de los medicamentos en el establecimiento farmacéutico de baja complejidad; el diseño metodológico más apropiado y que se aplicó es de tipo descriptivo, ya que se desea describir la realidad del establecimiento farmacéutico en cuanto el tema de farmacovigilancia, utilizando el análisis para caracterizar el objeto de estudio o la situación, y describir a fondo los problemas relacionados con los errores en la dispensación de los medicamentos.

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque bajo el cual se desarrolló el trabajo es de investigación cuantitativa, la cual surge a partir de situaciones problemáticas que se originan dentro de un mismo grupo social, con el objeto de dar solución a la situación y mejorar la calidad de vida de las personas involucradas (Narváez y Villegas, 2014). Se da a partir de la recolección de información por medio de observación activa, entrevistas, etc., que luego es analizada para presentar los resultados y recomendaciones de ser necesario, en este caso se presentará una propuesta de mejora para el programa de farmacovigilancia del establecimiento farmacéutico de baja complejidad.

## Población

La población en los términos que aquí se plantea, “hace referencia al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López y Sandoval, 2016, p. 20).

Para este caso, la población son los usuarios y clientes que visitan el Establecimiento Farmacéutico de baja Complejidad “Súper Droguería”, ubicada en el barrio los Almendros en el municipio de Santa Rosa de Cabal – Risaralda. La mayoría de estas personas padecen enfermedades de control y buscan constantemente acompañamiento, de esta manera tendrán la oportunidad de informar y describir sus preocupaciones frente al programa de farmacovigilancia en la droguería.

## Muestra

La muestra en términos de investigación, es definida como una parte de la población con la cual se desarrollará la investigación, la muestra es una parte significativa de la población” (López y Sandoval, 2016, p. 21).

Para determinar el tamaño de la muestra apropiado para estimar una proporción a una variable cuantitativa, cuando no se conoce el tamaño de la población a la cual se desea realizar la encuesta, se utiliza la fórmula para la población infinita:

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{e^2}$$

NC: 97%

Z= 2.17

P: 15/4 = 0.04

$$\mathbf{n} = \frac{z^2 P(1-P)}{e^2} = \frac{2.17^2 \cdot 0.04(1-0.04)}{0.06} = 50$$

e: 0.06

Analizando el resultado arrojado debemos realizar la encuesta a 50 usuarios para así tener una estadística más exacta del estudio a realizar.

### **Técnicas de recolección de datos**

La investigación científica permite diversas técnicas y herramientas para recolectar la información, en el presente trabajo investigativo se utilizaran las siguientes técnicas:

#### ***Cuestionarios y Encuestas***

Los cuestionarios y encuestas pueden ser utilizados para recopilar información de un grupo más amplio de pacientes o profesionales de la salud. Puedes utilizar herramientas en línea para crear y distribuir cuestionarios.

#### ***Observaciones***

Es una técnica que se usa para estudiar la muestra en medio de sus actividades cotidianas

#### ***Notas de campo***

Técnica que se usa para obtener información a través de preguntas de forma personal, directa y verbal.

#### ***¿Cómo se cumplen los objetivos?***

Para dar cumplimiento a los objetivos se desarrollará de la siguiente manera:

**Paso 1 Identificar.** Se identificará de forma presencial y se registrara a través de notas de campo las evidencias notorias en la Súper Droguería a través de los usuarios que abordan el establecimiento farmacéutico, generando investigación para obtener la información.

**Paso 2 Diseñar.** Se elaborarán encuestas a los usuarios que frecuentan el establecimiento Súper Drogas considerando su autorización para la elaboración y registros de datos con las respuestas obtenidas

**Paso 3 Proponer.** Con base a los resultados obtenidos de las notas de campo y las encuestas realizadas a los usuarios que visitan la Súper Droguería se realizaran la o las propuestas que se consideren sean obtenidas mediante el análisis y la recolección de la información, con la finalidad de garantizar y fortalecer el programa de farmacovigilancia ya establecido.

## Discusión de los Resultados de la Investigación

### Resultados Obtenidos de las Encuestas Aplicadas a los Usuarios de la Droguería “Súper Droguería”

La muestra de estudio estuvo conformada por 50 usuarios de la droguería Súper Droguería de la ciudad de Santa Rosa de Cabal

Los resultados son los siguientes:

1. Con referencia a la frecuencia con la que los usuarios frecuentan el establecimiento farmacéutico:

**Tabla 1**

*Frecuencia de Visitas*

Visitas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Regularmente	33	33	0,66	66%
Ocasionalmente	17	50	0,34	34%
Total	50		1	100%

Se muestra la frecuencia de visitas al establecimiento

**Grafico 1**

*Visitas Usuarios Súper Droguería*



*Fuente:* Encuesta a usuarios

Los usuarios brindaron respuesta de forma muy sincera frente a la visita al establecimiento Súper Droguería, y fue positiva la frecuencia manifestando el 66% su visita regular y el otro 34% solo van ocasionalmente, lo cual quiere decir que la mayoría de la muestra son clientes habituales del establecimiento y conocen su forma de servicio.

Este resultado nos ubica en el contexto de la relación comercial que existe entre los clientes de la Súper Droguería con los procesos y la actividad que ella realiza en la comunidad donde ejerce sus servicios de venta, almacenamiento, dispensación y asesoramiento en el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos.

2. En cuanto al nivel de satisfacción en términos de servicio al cliente y atención farmacéutica:

**Tabla 2**

*Niveles de satisfacción con el servicio*

<b>Nivel De Satisfacción</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Absoluta Acumulada</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Relativa En Porcentajes</b>
Nada Satisfecho	0	0	0	0%
Poco Satisfecho	4	4	0,08	8%
Satisfecho	16	20	0,32	32%
Muy Satisfecho	20	40	0,4	40%
Totalmente Satisfecho	10	50	0,2	20%
Total	50		1	100%

Se muestra el grado de satisfacción de los usuarios

## Grafico 2

*Experiencia de los usuarios con el establecimiento*



*Fuente:* Encuesta a usuarios

Ningún usuario manifestó insatisfacción, el 32% de los usuarios dijo estar satisfecho, el 40% muy satisfecho, el 20% totalmente satisfecho y solo el 8% manifestó estar poco satisfecho con el servicio. De manera general, se puede decir que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio y la atención prestada en el establecimiento, y existe 1 caso poco satisfecho donde impulsa y motiva a mejorar.

3. En cuanto a las indicaciones que brinda el personal del establecimiento para el uso correcto de los medicamentos:

### Tabla 3

*Indicaciones sobre el medicamento*

Información Sobre El Medicamento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Sí, Siempre	40	40	0,8	80%
Sí, A Veces	10	50	0,2	20%
No	0	0	0	0%
<b>Total</b>	50		1	100%

Se muestra las veces que se brindó información sobre la toma del medicamento

### Grafico 3

*Información dada a los usuarios sobre como tomar el medicamento*



*Fuente:* Encuestas a usuarios

Ningún usuario manifestó no recibir indicaciones sobre como tomar el medicamento que le vendieron; el 20% de los usuarios dijo que a veces le daban indicaciones y el 80% manifestó que siempre le dan las indicaciones. Lo cual quiere decir que la mayoría de ocasiones se brinda información a los usuarios sobre como tomar su medicamento.

4. En cuanto a la verificación de la receta médica por parte del personal del establecimiento farmacéutico:

### Tabla 4

*Verificación de la formula*

Verificación De La Receta Medica	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Sí, Siempre	46	46	0,92	92%
Sí, A Veces	4	50	0,08	8%
No	0	0	0	0%
Total	50		1	100

Se muestra las frecuencia con la cual se verifica la formula medica

#### Grafico 4

*Frecuencia con la cual se verifica la receta medica*



*Fuente:* Encuestas a usuarios

El 92% de los encuestados manifestó que los empleados de “Súper Droguería” siempre verifican la receta. Solo el 8% dijo que en este establecimiento no le han verificado la receta médica. En esta pregunta hay respuestas que proporcionan información considerable sobre los usuarios manifestando la importancia de siempre verificar la fórmula médica para la correcta dispensación.

- En cuanto a la información que debe brindar el personal de “Súper Droguería” sobre los posibles efectos secundarios de los medicamentos que dispensan:

**Tabla 5**

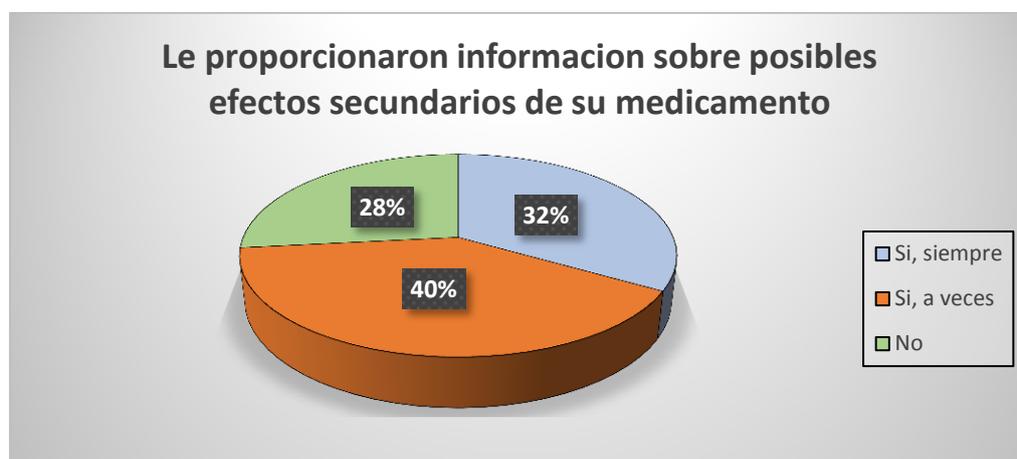
*Información sobre efectos secundarios*

Información Sobre Efectos Secundarios	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
<b>Sí, Siempre</b>	16	16	0,32	32%
<b>Sí, A Veces</b>	20	36	0,4	40%
<b>No</b>	14	50	0,28	28%
<b>Total</b>	50		1	100%

Se muestra la frecuencia de información

## Grafico 5

### Información sobre efectos secundarios



*Fuente:* Encuestas a usuarios

Cuando les preguntaron a los clientes si recibieron información sobre los posibles efectos secundarios de su medicamento ellos contestaron: Si, siempre 32%, Si, a veces 40%, No 28%. En esta pregunta hay 4 personas que dicen no haber recibido información sobre efectos secundarios de su medicamento y cabe proporcionar ideas para ampliar la información y el dialogo con los pacientes para suministrar la información necesaria.

- En cuanto al conocimiento que tienen los usuarios sobre lo que es un evento adverso relacionado con medicamentos

## Tabla 6

### Conocimiento sobre eventos adversos

Conocimiento Sobre Efectos Adversos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Sí	13	13	0,26	26%
No	37	50	0,74	74%
Total	50		1	100%

Se muestra el nivel de conocimiento sobre eventos adversos

## Grafico 6

*Conocimientos de los usuarios sobre eventos adversos*



*Fuente:* Encuestas a usuarios

Al preguntar a los clientes de la Súper Droguería que si sabían que era un evento adverso relacionado con los medicamentos ellos contestaron: Si, 26% y No el 74%. En su gran mayoría los usuarios desconocen estos términos, sobre eventos adversos y es muy importante centrarse ahí para ampliar la información y lograr que llegue a todas las personas.

### 7. Experiencias de efectos secundarios o problemas relacionados con un medicamento obtenido el establecimiento "Súper Droguería"

**Tabla 7**

*Posibles situaciones con medicamentos*

Experiencia Y Reporte De Efectos Adversos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Sí	4	4	0,08	8%
No	46	50	0,92	92%
Total	50		1	100%

Se muestra los posibles efectos adversos

## Grafico 7

### *Experiencias de usuarios con efectos adversos*



*Fuente:* Encuestas a usuarios

Al preguntar a los clientes si habían experimentado algún efecto o problema relacionado con algún medicamento obtenido en la Súper Droguería ellos contestaron: Si, el 8% y No el 92%.

En esta pregunta en específico la gran mayoría contestaron que no, pero teniendo en cuenta que desconocen del tema sería evidente que no identifiquen cuando ocurren estos eventos con los medicamentos.

Al preguntar a los clientes si han notificado al personal de la droguería o alguna autoridad de salud el evento adverso ellos contestaron: Si el 8% y No el 92%. Es lamentable que muchas personas se hayan quedado en silencio frente a posibles reacciones adversas a medicamentos por falta de conocimiento sobre estos temas.

8. En cuanto las notificaciones sobre medicamentos que el establecimiento haya informado

**Tabla 8**

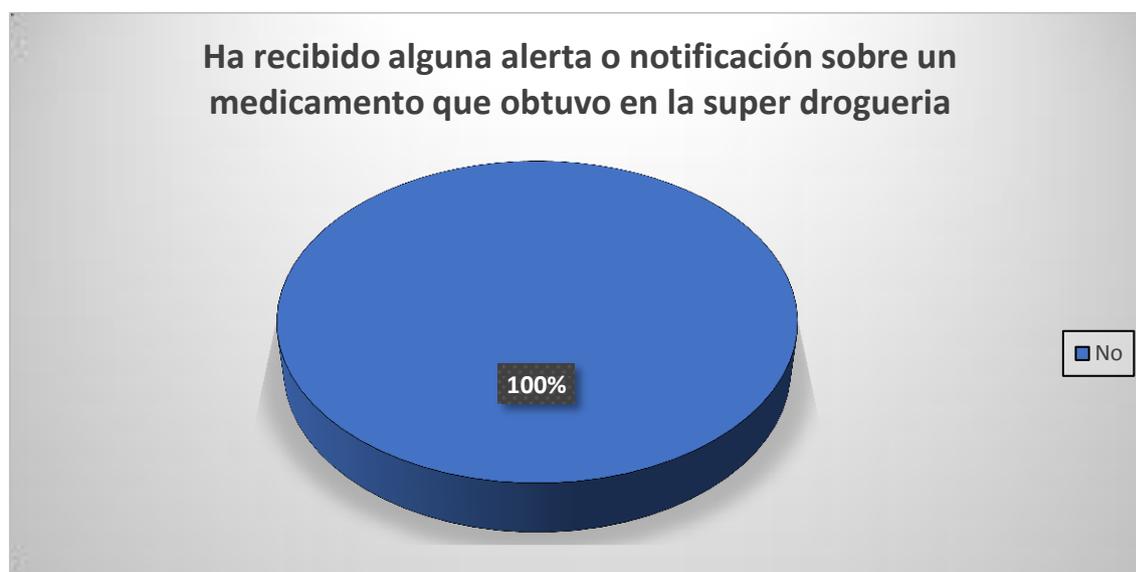
*Alertas sobre medicamentos*

Alerta Sobre Medicamentos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Sí	0	0	0	0%
No	50	50	1	100%
<b>Total</b>	50		1	100%

Se muestra si el establecimiento ha informado sobre alertas sanitarias

**Grafico 8**

*Alertas sobre medicamentos obtenidos en el establecimiento*



*Fuente:* Encuestas a usuarios

Al preguntar a los clientes de la Súper Droguería si ha recibido alguna alerta o notificación de un medicamento adquirido en la droguería ellos respondieron: No 100%.

Nunca se ha informado a los usuarios sobre ningún tipo de alerta de algún medicamento y sus efectos causados, en lo posible no se han presentado en la farmacia.

9. En cuanto al nivel de satisfacción sobre las alertas sobre medicamentos generadas por el establecimiento farmacéutico:

**Tabla 9**

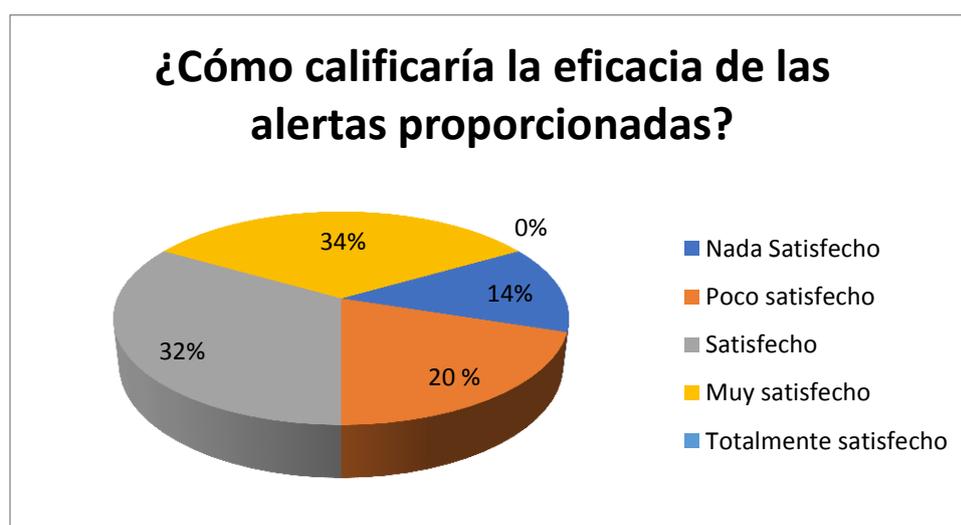
*Satisfacción de los usuarios con las alertas*

Eficacia De Alertas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta Acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa En Porcentajes
Nada Satisfecho	7	7	0,14	14%
Poco Satisfecho	10	17	0,2	20%
Satisfecho	16	33	0,32	32%
Muy Satisfecho	17	50	0,34	34%
Totalmente Satisfecho	0	0	0	0%
<b>Total</b>	50		1	100%

Se muestra el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a las alertas

**Grafico 9**

*Calificación de las alertas proporcionadas por el establecimiento*



*Fuente:* Encuestas a usuarios

Ningún encuestado manifestó estar totalmente satisfecho con el sistema de alertas sobre medicamentos, el 32% manifestó estar satisfecho y el 34% muy satisfecho, muchos de estos pueden no conocer lo que son las alertas; el 20% manifestó estar poco satisfecho y el 14% dijo no estar satisfecho. Esto puede deberse a que los usuarios entienden que pueden existir alertas sobre medicamentos que el establecimiento farmacéutico no ha informado

### **Análisis de los Resultados Para Dar Respuesta a los Objetivos.**

Según Álvarez (2011), el análisis de resultados señala el proceso de explorar y entender los resultados obtenidos en un estudio o cualquier tipo de actividad en la que haya que recopilar datos (p. 15). Estos análisis son esenciales para extraer conclusiones significativas, tomar decisiones informadas y comunicar los hallazgos de manera efectiva.

Según el análisis realizado al establecimiento Súper Droguería, conduce de manera coherente el trabajo realizado por todo el personal con respecto a la correcta dispensación de medicamentos a los usuarios y la información suministrada a cuidados y conservación de los medicamentos.

Sin embargo, como profesionales de la salud se debe ahondar más en esta labor y no centrarse solo en la correcta dispensación sino en la vigilancia total del uso de los medicamentos y posibles reacciones adversas o efectos secundarios de los medicamentos en cierta población que no percibe la asesoría de la misma manera. Según Pasteur (2023):

Los efectos adversos son síntomas no deseados que pueden aparecer después de consumir un medicamento o tras someterse a un tratamiento médico. Este tipo de reacciones pueden ser síntomas físicos, como dolor, náuseas o reacciones alérgicas graves, o alteraciones en el estado de ánimo y en el comportamiento (p. 22).

Un efecto adverso también conocido como reacción adversa a un medicamento (RAM), se refiere a cualquier situación no deseada o dañina que se produzca como resultado del uso de un medicamento. Estos efectos pueden variar en gravedad y pueden afectar diferentes partes del cuerpo. Los efectos adversos pueden surgir incluso cuando se toma un medicamento según las indicaciones y en las dosis recomendadas. Es importante destacar que los efectos adversos no son lo mismo que los efectos secundarios. Los efectos secundarios comúnmente están relacionados con la tarea farmacoterapéutica del medicamento. Por otro

lado, los efectos adversos pueden ser inesperados y no necesariamente están relacionados con la acción principal del medicamento.

Teniendo en cuenta todas estas aclaraciones expuestas se puede afirmar, según las respuestas dadas por los usuarios, que algunos de ellos están conscientes de que trata un efecto adverso y sus implicaciones para la salud. Es decir, la investigación permitió detectar que los usuarios reconocen la farmacovigilancia como estrategia de prevención pero hay un gran número de usuarios que no tiene conocimiento sobre el tema. Es esta una razón fundamental para seguir trabajando por todos los medios tecnológicos y publicitarios hasta lograr una sensibilización total en las diferentes tipos de usuarios.

Se determina mediante un análisis los errores encontrados en el establecimiento Súper Droguería:

- Falta de información visible sobre las recomendaciones del uso de medicamentos y posibles reacciones adversas. (Publicidad Icónica)
- El personal no estaba plenamente identificado con títulos y cargos visibles.
- No existen registros tecnológicos como medio de comunicación con los usuarios (números de teléfono, correos electrónicos)
- Falta identificar medios publicitarios para que la información llegue a cada usuario sin importar las edades.

La dispensación de medicamentos consiste en la recepción de la receta médica por parte del farmacéutico, después éste se encarga de analizar la solicitud y, si todo está en orden, termina por distribuir el medicamento requerido al paciente. La correcta dispensación de medicamentos es muy importante en el proceso farmacéutico ya que es la que garantiza la seguridad y eficacia del tratamiento de los pacientes (Pasteur, 2022).

Sin embargo, la dispensación no debe ser el único objetivo en una farmacia comunitaria, la responsabilidad farmacéutica con la población va más allá de dispensar medicamentos, se debe mantener la calidad humana y la escucha para detectar cualquier alerta en los medicamentos que los usuarios puedan presentar. Para ello se proporcionan algunos elementos viables para el establecimiento y realizar su implementación:

- El personal de la farmacia debe estar identificado con información visible tipo carnet donde el usuario identifique el nombre, título académico y cargo que ocupa en el establecimiento.
- Hacer uso de la tecnología mediante información novedosa y visible para captar la atención de los pacientes sensibilizando sobre posibles reacciones adversas a medicamentos (carteles icónicos donde las imágenes hablen sobre las posibles alertas y reacciones adversas o efectos secundarios de medicamentos)
- Solicitar permisos a los usuarios para adquirir sus números de celulares o correos electrónicos donde se pueda llevar una base de datos y enviar información de interés para la expansión del conocimiento sobre farmacovigilancia o posibles alertas de medicamentos fraudulentos, donde la población pueda estar enterada y actualizada con todos los temas de farmacovigilancia
- Llegar a todo tipo de usuarios, mediante todas las herramientas posibles en niños, adultos y adultos mayores generando cultura de información visual, auditiva, y verbal.

## **Propuesta de método de notificación voluntaria para detectar errores de dispensación**

Este programa es diseñado con la finalidad de detectar errores de dispensación en el establecimiento Súper Droguería del municipio de Santa Rosa de Cabal, clasificando los errores y cuantificándolos para determinar el grado de incidencia y las posibles consecuencias que se presentan en los usuarios.

Para su desarrollo es fundamental realizar lo siguiente:

-  Implementar el programa de notificación voluntaria por 1 año
-  Capacitar al personal farmacéutico y administrativo sobre el programa
-  Socializar el programa con cada usuario que visite el establecimiento

Súper Droguería

-  Informar a los usuarios y al personal farmacéutico la importancia del programa de notificación voluntaria
-  Mostrar la importancia de conocer los errores de dispensación del establecimiento con la finalidad de mejorar.
-  Realizar informes mensuales sobre el programa de notificación voluntaria.
-  Realizar reuniones con el personal farmacéutico socializando las notificaciones de los usuarios
-  Realizar una evaluación final de los resultados del programa de notificación voluntaria, para tomar medidas correctivas si llegan a ser necesarias de implementar

Este programa podrá recolectar los datos de incidencia y frecuencia de los posibles errores de dispensación en el establecimiento farmacéutico Súper Droguería, con la finalidad de prevenirlas y corregirlas.



## Conclusiones

La evaluación de errores de dispensación revela áreas de mejora significativas en los procesos internos de la Súper Droguería. La existencia de alertas informadas proporciona una oportunidad para abordar proactivamente posibles riesgos en la dispensación de medicamentos. Estos resultados resaltan la importancia de implementar medidas correctivas para garantizar una dispensación más precisa y segura.

La implementación de un método para detectar errores de dispensación es esencial, dada la identificación de posibles errores en el proceso. La cuantificación y clasificación de estos errores ofrecen una base sólida para abordar áreas específicas que requieren mejoras. Este enfoque sistemático facilitará la reducción de errores y promoverá una dispensación más precisa en la Súper Droguería.

Las estrategias propuestas deben centrarse en la capacitación continua del personal, la implementación de controles de calidad más rigurosos y la mejora de los protocolos de respuesta a alertas informadas. Los resultados de la encuesta a clientes indican que, aunque la satisfacción general es alta, aún hay áreas donde se pueden fortalecer las medidas de prevención para garantizar la seguridad y la satisfacción del paciente brindando información clara sobre el uso de medicamentos y la notificación de eventos adversos. Es esencial mejorar la comunicación con los clientes y fortalecer el sistema de farmacovigilancia.

## Referencias

- Alfonso Orta, I., Jiménez López, G., Broche Villarreal, L., Lara Bastanzuri, C., & García Fariñas, A. (2013). Reacciones adversas graves y mortales a los antimicrobianos. Sistema Cubano de Farmacovigilancia, 2003-2012. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 29(4), 312-327.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421252013000400005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252013000400005&lng=es&tlng=es)
- Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa.  
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Altamirano, C. R. (2022). Buenas Prácticas de Dispensación como Instrumento para Promover el Uso Adecuado de Medicamentos en Atención Primaria de Salud. *Investigación En Salud*, 3(3), 6-16.  
<http://dicyt.uajms.edu.bo/revistas/index.php/investigacion-ensalud/article/view/1453>
- Arboleda, A., Alonso, J. (2010). Determinantes de una elección errada al escoger medicamentos de venta libre. *Innovar*, 20(38).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512010000300013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512010000300013&script=sci_arttext)
- Brazobán Martínez, M. D. (2016). *Diagnóstico y comparación sobre la gestión de Farmacovigilancia en las Farmacias Comunitarias Privadas de los Municipios Pedro Brand y Los Alcarrizos. Provincia Santo Domingo Oeste, República Dominicana* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña]. Repositorio U.N.P.H.U.  
<https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/803/Diagn%C3%B3stico>

[o%20y%20comparaci%C3%B3n%20sobre%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20Farmacovigilancia%20en%20las%20Farmacias%20Comunitarias%20Privadas%20de%20Los%20Municipios%20Pedro%20Brand%20y%20Los%20Alcarrizos..pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

García Milián, A. J., Galindo Reymod, K., Morales Pérez, M., & León Cabrera, P. (2016).

Farmacovigilancia Hospitalaria. *Revista Cubana de Oftalmología*, 29(4), 688-695.

[https://scholar.google.es/scholar?cites=3224020579329442346&as\\_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es](https://scholar.google.es/scholar?cites=3224020579329442346&as_sdt=2005&scioldt=0,5&hl=es)

Goldbaum, M., Guayta-Escolies, R., Modamio, P., Mariño, E. L., & Tolsá, J. L. S. (2017).

Coordinación entre servicios farmacéuticos para una farmacoterapia integrada: el caso de Cataluña. *Ciencia & Saúde Colectiva*, 22(8), 2595–2608.

<https://doi.org/10.1590/1413-81232017228.02232017>

Daphne E. Smith Marsh. (2023). Reacciones Adversas a los Fármacos. Manual MDS,

PharmD, BC-ADM, CDCES, University of Illinois at Chicago College of Pharmacy.

<https://www.msmanuals.com/es-co/professional/farmacolog%C3%ADa-cl%C3%ADnica/reacciones-adversas-a-los-f%C3%A1rmacos/reacciones-adversas-a-los-f%C3%A1rmacos>

Faus-Dader, M., Martínez-Romero, F. (2000). La Atención Farmacéutica en Farmacia

Comunitaria: Evolución de Conceptos, Necesidades de Formación, Modalidades y Estrategias para su Puesta en Marcha. Pharmaceutical Care España.

<https://www.ugr.es/~cts131/documentos/DOC0016.PDF>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2018). Metodología de la Investigación. (Vol.

4, pp. 34-40). México: McGraw-Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

López, N., y Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>

Maza Larrea, J., Aguilar Anguiano, L., & Mendoza Betancourt, J. (2018). Farmacovigilancia: un paso importante en la seguridad del paciente. *Revista de sanidad militar*, 72(1), 47-53.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301696X2018000100047&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301696X2018000100047&lng=es&tlng=es).

Manual de Farmacovigilancia. (2011). Asociación para el Avance de la Investigación Clínica en Colombia AVANZAR.

<https://www.avanzar.com.co/wpcontent/uploads/2017/11/manualde-farmacovigilancia.pdf>

Ministerio de Protección Social. Ley 100 de 1993. "Por la Cual se Crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se Dictan Otras Disposiciones".

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>

Ministerio de Protección Social. Decreto 2200 de 2005. "Por el Cual se Reglamenta el Servicio Farmacéutico y se Dictan otras Disposiciones".

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16944>

Ministerio de Protección Social. Resolución 1403 de 2007. "Por la cual se Determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se Adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se Dictan otras Disposiciones".

[http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion\\_1403\\_de\\_2007.pdf](http://autorregulacion.saludcapital.gov.co/leyes/Resolucion_1403_de_2007.pdf)

Narváez Trejo, O. y Villegas Salas, L. 2014. Guía Interactiva, Recursos Didácticos 1.

Biblioteca Digital de Humanidades, Universidad veracruzana.

<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/>

Organización Mundial de la Salud (2004). La farmacovigilancia: Garantía de Seguridad en el Uso de los Medicamentos. Perspectivas políticas de la OMS sobre medicamentos, 9.

Organización Panamericana de la Salud (2011) Buenas Prácticas de Farmacovigilancia para las Américas. (Red PARF Documento técnico, 5).

Pasteur, E. I. (2022). Cómo se realiza la dispensación de productos farmacéuticos.

<https://escuelafarmacia.com/que-es-dispensacion-productos-farmaceuticos/>

Pasteur, E. I. (2023). Tipos de efectos adversos a los medicamentos.

<https://escuelafarmacia.com/efectos-adversos-medicamentos-tipos/>

Pérez, Ricart, A., Gea, Rodríguez, E., Roca, Montañana, A., Gil, Máñez, E., & Pérez, Feliu, A. (2019). Integración de la farmacovigilancia en la rutina del servicio de farmacia: nueve años de experiencia. *Farmacia Hospitalaria*, 43(4), 128-133.

<https://dx.doi.org/10.7399/fh.11169>

Rincon, L. M. & Caballero, D. K. (2022). *Programa de farmacovigilancia para las reacciones adversas por la automedicación orientado al establecimiento farmacéutico de baja complejidad Farmasalud la frontera, ubicado en el barrio García Herreros de la ciudad Cúcuta*. [Diplomado de profundización para grado].

Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/50851>

Rojas Ortega, B. M. y Gordillo Ramírez, J. F. (2028). *Plan de Mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios Farmacéuticos de Baja Complejidad de la Caja de Compensación Familiar Cafam en la Ciudad de Bogotá* [Tesis de Pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales]. Repositorio U.D.C.A

[http://www.saludcapital.gov.co/CTDLab/Publicaciones/2018/Normatividad%20\\_servicio\\_Farmaceutico.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/CTDLab/Publicaciones/2018/Normatividad%20_servicio_Farmaceutico.pdf)

Saldaña, A. Vergara, N. (2015). Farmacovigilancia y Farmacia Comunitaria. Boletín del Farmacovigilancia N° 6. *Instituto de Salud Pública, Chile.*

<https://www.ispch.cl/newsfarmacovigilancia/06/images/farmacovigilancia.pdf>

## Anexos



**Cuestionario de Experiencia del Paciente en el establecimiento farmacéutico de baja complejidad "Súper Droguería"**

**Nota:** Utiliza una escala de 1 a 5, donde 1 representa "Muy insatisfecho" y 5 "Muy satisfecho".

**Información Demográfica:**

**E d a d:** \_\_\_\_\_

**Género:** ( ) Masculino ( ) Femenino ( ) Otro

**¿Con qué frecuencia visita la "Súper Droguería"?**

( ) Regularmente ( ) Ocasionalmente

**¿Cómo calificaría su experiencia general en la "Súper Droguería" en términos de servicio al cliente y atención farmacéutica? (1-5)**

**¿Recibió información clara sobre cómo tomar su medicamento?**

( ) Sí, siempre ( ) Sí, a veces ( ) No

**¿El personal de la droguería verificó su receta médica?**

( ) Sí, siempre ( ) Sí, a veces ( ) No

**¿Le proporcionaron información sobre posibles efectos secundarios de su medicamento?**

( ) Sí, siempre ( ) Sí, a veces ( ) No

**Farmacovigilancia:**

**¿Está al tanto de qué es un evento adverso relacionado con medicamentos?**

( ) Sí ( ) No

**¿Ha experimentado algún efecto secundario o problema relacionado con un medicamento que obtuvo en la "Súper Droguería"?**

( ) Sí ( ) No

**En caso afirmativo, ¿notificó este evento adverso al personal de la droguería o a alguna autoridad de salud?**

( ) Sí ( ) No

**¿Ha recibido alguna alerta o notificación sobre un medicamento que obtuvo en la "Súper Droguería"?**

( ) Sí ( ) No

**¿Cómo calificaría la eficacia de las alertas proporcionadas? (1-5)**