



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS
CARRERA DE QUÍMICA FARMACÉUTICA**

**EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONSEJO AL PACIENTE SEGÚN LA
PERCEPCIÓN DE LOS MISMOS, EN LAS FARMACIAS FYBECA DE QUITO**

**Autora: Karina Vanessa Barrionuevo Toledo
karyflakyta@gmail.com**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICA FARMACÉUTICA**

**Tutora: Dra. Teresa Janeth Montalvo Jaramillo
montalvojaramillo@yahoo.com**

Quito, Octubre 2013

Barrionuevo Toledo Karina Vanessa (2013). Evaluar la efectividad de la información y consejo al paciente según la percepción de los mismos, en las farmacias Fybeca de Quito. Trabajo de investigación para optar por el grado de Química Farmacéutica. Carrera de Química Farmacéutica. Quito: UCE. 125 p.

DEDICATORIA

A mi padre celestial que como él ninguno, ha sabido guiarme y ser el motivo de inspiración en cada mañana, por levantarme cuando sentí desmayar y no dejar que me perdiera en el olvido.

A mis padres, Israel y María quienes me dieron la oportunidad de vivir, especialmente a mi madre quien día a día me acompañó con su sabiduría, su apoyo y fortaleza sin permitirme quedarme en el camino.

A mi hermano Junior que siempre ha estado junto a mí, brindándome su apoyo incondicional.

Hoy culmino una parte de mi vida y empiezo otra quizá la más difícil que es utilizar todas las herramientas que la vida me ha proporcionado, estas y muchas son las razones por las que dedico este trabajo a todos mis seres queridos.

Karina.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mi Dios, por tener un plan perfecto para mí y guiarme día a día por el camino de la verdad y la justicia.

A la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador que permitieron mi formación tanto académica como personal.

Mi agradecimiento muy especial, a mi Directora de Tesis, Dra. Janeth Montalvo, por su asesoría y dirección en el desarrollo de esta tesis y a mis profesores: Dr. Miguel de la Cadena, Dra. Beatriz Vargas, miembros del tribunal, que sin escatimar esfuerzos guiaron mi trabajo por el mejor de los senderos

Agradezco a mis padres Israel y María, a mi hermano Junior quienes pusieron su entera confianza en mí; quienes han sido la base fundamental de mi vida.

A mis amigos y compañeros que se convirtieron muchas veces en hermanos durante toda la carrera universitaria.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS**

CESIÓN DE DERECHOS

CARRERA DE QUÍMICA FARMACÉUTICA

Yo, Karina Vanessa Barrionuevo Toledo en calidad de autora del trabajo de investigación realizado sobre EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONSEJO AL PACIENTE SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS MISMOS, EN LAS FARMACIAS FYBECA DE QUITO por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 18 de Octubre 2013

A handwritten signature in blue ink, reading "Karina Barrionuevo T.", written over a horizontal line.

Karina Barrionuevo T.

C.C.1717011330

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

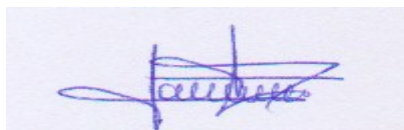
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS

CARRERA DE QUÍMICA FARMACÉUTICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Por la presente, dejo constancia que he leído la Tesis presentada por la Señorita **KARINA VANESSA BARRIONUEVO TOLEDO** para optar por el título profesional de **QUÍMICA FARMACÉUTICA**, cuyo tema es **“EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONSEJO AL PACIENTE SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS MISMOS, EN LAS FARMACIAS FYBECA DE QUITO”**, la misma que reúne los requisitos y los méritos suficientes para ser sometido a evaluación por el Tribunal Calificador.

En la ciudad de Quito, a los 28 de octubre de 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Janeth Montalvo Jaramillo', is written over a light blue rectangular background.

Dra. Janeth Montalvo Jaramillo
CC. 1001049962



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS



INFORME DEL TRIBUNAL CALIFICADOR DE LA TESIS

Quito, 15 de Octubre del 20 13

Señor Doctor
Wilson Parra M.

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS
Presente

Señor Decano:

El Tribunal encargado de calificar la Tesis: Evaluar la efectividad de la información y consejo al paciente según la percepción de los mismos, en las Farmacias Fybica de Quito.

presentada por: Karina Vanessa Barrionuevo Toledo

estudiante de la Carrera de: Química Farmacéutica

luego del estudio y revisión correspondiente, resolvió:

APROBAR la Tesis con la NOTA de: 19/20 (diecinueve/veinte)

REPROBAR la Tesis.

Es cuento podemos informar.

Atentamente,

Dra. Janeth Montalvo

FIRMA PROFESOR
Nombre
Cédula Ciudadanía
1001049962

Dra. Beatriz Vargas

FIRMA PROFESOR
Nombre
Cédula Ciudadanía
050085571-3

BF Miguel De La Cadena

FIRMA PROFESOR
Nombre
Cédula Ciudadanía
0400107488

LUGAR DE REALIZACIÓN

La investigación se realizó en doce farmacias Fybeca de Quito.

CONTENIDO

	pág.
PORTADA.....	I
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
CESIÓN DE DERECHOS.....	V
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	VI
INFORME DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	VII
LUGAR DE REALIZACIÓN.....	VIII
LISTA DE FIGURAS	XII
LISTA DE TABLAS	XIII
ABREVIATURAS.....	XIII
LISTA DE ANEXOS.....	XIV
RESUMEN DOCUMENTAL.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	2
1.4 Importancia y justificación de la investigación.....	3
1.5 Hipótesis	4
CAPÍTULO II	5
2. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Fundamento teórico	6
2.2.1 Elementos principales de la buena práctica de dispensación	6

2.2.2	Evolución del servicio de farmacia	6
2.2.3	La filosofía de la atención farmacéutica.....	6
2.2.4	Satisfacción de una necesidad social.....	7
2.2.5	Responsabilidad	7
2.2.6	Atención farmacéutica en la práctica	7
2.2.7	Un enfoque centrado al paciente	8
2.2.8	Educación al paciente.....	9
2.2.9	Asistencia a través de una relación terapéutica	12
2.2.10	Técnicas básicas de la Atención farmacéutica	13
2.2.12	Personal en la farmacia	15
2.2.13	Las responsabilidades del profesional Q.F ó B.F.....	18
2.2.14	Uso incorrecto de los medicamentos	18
2.2.15	Farmacia	21
2.2.16	Farmacias Fybeca	22
2.3	Fundamento legal	25

CAPÍTULO III..... 35

3.	Metodología.....	35
3.1	Ubicación.....	35
3.2	Tipo de Investigación	35
3.3	Población y Muestra	36
3.4	Método Experimental:	36
3.5	Técnicas para el análisis.	37

CAPÍTULO IV 38

4.	Análisis e interpretación de resultados.....	38
4.1	Identificación del problema de salud menor.....	39
4.2	Problemas de Salud que ameritaron información y consejo al paciente realizados en farmacias Fybeca de Quito	41
4.3	Percepción del Estado de Salud del Paciente.....	42
4.4	Estado de salud de los pacientes según su edad.....	44
4.5	Satisfacción con el servicio de farmacia en la consulta o indicación por parte del Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico y Auxiliar de Farmacia	46
4.6	Percepción del paciente sobre el servicio de consulta que presta:	46
4.7	Farmacia que brinda mejor atención.....	49
4.8	Mejoras en el servicio de farmacia	50

4.9	Pacientes habituales y pacientes de paso que acuden a las farmacias Fybeca de Quito por indicación farmacéutica	51
4.10	Edad cronológica de los pacientes que acuden a las farmacias Fybeca de Quito.....	52
4.11	Clasificación de los pacientes según su género.....	54
4.12	Nivel de estudio de los pacientes	56
4.13	Pacientes que acuden a farmacias Fybeca con problemas concomitantes de salud	58
4.14	Medicamentos aconsejados durante la consulta o indicación farmacéutica en las farmacias Fybeca de Quito según la clasificación ATC	60
4.15	Se entrega algún tipo de información a los usuarios sobre la medicación que recibe	62
4.16	Medicamentos de venta libre genéricos y de marca.....	64
4.17	Campañas Publicitarias	65
4.18	Medicamentos de venta libre por unidad o por blister	67
4.19	Presencia del profesional Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico en las farmacias Fybeca de Quito del estudio:	68
	CAPÍTULO V.....	70
5.	Conclusiones y recomendaciones.....	70
5.1	Conclusiones.....	70
5.2	Recomendaciones	73
	BIBLIOGRAFÍA.....	75
	ANEXOS.....	77

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 2. 1 Componentes de la Atención Farmacéutica.....	8
Figura 2. 2 Logotipo de Farmacias y Boticas del Ecuador Compañía Anónima.....	23
Figura 2. 3 Botica Quito.....	23
Figura 4. 1 Pacientes que colaboraron en la encuesta.....	38
Figura 4. 2 Porcentaje global de pacientes encuestados.....	39
Figura 4. 3 Tipo de Consulta que requiere el paciente.....	40
Figura 4. 4 Enfermedades frecuentes según la CIE-10 con su porcentaje de casos.....	42
Figura 4. 5 Porcentaje global de Autopercepción del Estado de Salud de los pacientes.....	43
Figura 4. 6 Número de pacientes y su estado de salud.....	44
Figura 4. 7 Estado de salud de los pacientes según la edad.....	45
Figura 4. 8 Satisfacción con la consulta o indicación.....	46
Figura 4. 9 Evaluación de la información proporcionada por el Q.F. ó B.F.....	47
Figura 4. 10 Información que brinda el Auxiliar de Farmacia.....	48
Figura 4. 11 Pacientes habituales y de paso.....	51
Figura 4. 12 Porcentaje de pacientes que visitan farmacias Fybeca.....	52
Figura 4. 13 Edades de los pacientes.....	53
Figura 4. 14 Edad promedio global de los pacientes que visitan las Farmacias Fybeca de Quito.....	53
Figura 4. 15 Género de los pacientes.....	54
Figura 4. 16 Resultados globales del género de los pacientes.....	55
Figura 4. 17 Nivel de estudio de los pacientes en cada farmacia.....	57
Figura 4. 18 Nivel de estudio de los pacientes globalizado.....	57
Figura 4. 19 Pacientes con problemas de salud concomitantes.....	59
Figura 4. 20 Porcentaje globalizado de pacientes con problemas concomitantes de salud.....	59
Figura 4. 21 Número de pacientes clasificados de acuerdo al grupo anatómico involucrado.....	61
Figura 4. 22 Canal de comunicación entre el Q.F ó B.F. y el paciente.....	62
Figura 4. 23 Porcentaje global de medicamentos de venta libre sugerido.....	65
Figura 4. 24 Porcentaje de pacientes que se sienten bombardeados por las campañas publicitarias.....	66
Figura 4. 25 Porcentaje de medicamentos de venta libre vendidos por unidad o por blister.....	67
Figura 4. 26 Porcentaje global de presencia del Q.F. ó B.F. en las farmacias Fybeca de Quito.....	69

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 4. 1 Pacientes atendidos por farmacia	38
Tabla 4. 2 Identificación del problema de salud	40
Tabla 4. 3 Enfermedades frecuentes	41
Tabla 4. 4 Autopercepción del Estado de Salud por parte de los pacientes	43
Tabla 4. 5 Número de pacientes y su estado de salud.....	44
Tabla 4. 6 Autopercepción del estado de salud de los pacientes según su edad	45
Tabla 4. 7 Satisfacción con la consulta o indicación	46
Tabla 4. 8 Evaluación de la información proporcionada por el Q.F. ó B.F.	47
Tabla 4. 9 Información que brinda el Auxiliar de farmacia.....	48
Tabla 4. 10 Farmacia en la que le atienden mejor	49
Tabla 4. 11 Mejoras en el servicio de farmacia	50
Tabla 4. 12 Pacientes habituales y de paso que visitan las farmacias Fybeca	51
Tabla 4. 13 Edades de los pacientes	52
Tabla 4. 14 Género de los pacientes	54
Tabla 4. 15 Nivel de estudios de los pacientes	56
Tabla 4. 16 Pacientes con problemas concomitantes de salud.....	58
Tabla 4. 17 Clasificación de los pacientes según la ATC.....	61
Tabla 4. 18 Tipo de información que recibe el paciente en el momento de entrega del medicamento de venta libre	63
Tabla 4. 19 Pacientes que les fue sugerido tomar medicamentos de venta libre genéricos o de marca.....	64
Tabla 4. 20 Pacientes que se sienten bombardeados por las campañas publicitarias.....	65
Tabla 4. 21 Medicamentos de venta libre por unidad o por blister.....	67
Tabla 4. 22 Presencia del profesional Q.F. ó B.F: en las farmacias Fybeca de Quito	68

ABREVIATURAS

ATC	Sistema de Clasificación Anatómica, Terapéutica, Química
Aux. F	Auxiliar de Farmacia
BF	Bioquímico Farmacéutico
CIE	Clasificación Internacional de Enfermedades
FDA	Food and Drug Administration
OMS	Organización Mundial de la Salud
OTC	Over the counter / Medicamentos de venta sin receta médica
PRM	Problemas relacionados con el medicamento
QF	Químico Farmacéutico

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para evaluar la percepción del Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico	77
Anexo 2. Conocer la percepción de los pacientes sobre la farmacia.....	79
Anexo 3. Personal de Farmacia.....	83
Anexo 4. Flujograma de actuación farmacéutica	85
Anexo 5. Mini Guía Terapéutica.....	1

RESUMEN DOCUMENTAL

Los medicamentos de venta libre, pese a ser fármacos que no precisan de prescripción médica para lograr su correcta acción terapéutica, es necesaria la contribución del Químico Farmacéutico, para elegir el medicamento más apropiado en base a las circunstancias del paciente.

En el Ecuador no existen estudios que permitan la verificación de la efectividad de la información y consejo al paciente, en las farmacias investigadas.

El presente estudio tiene como objetivo analizar la frecuencia y motivos de consulta más habituales en la compra de medicamentos de venta libre más utilizados en las farmacias Fybeca de Quito, el número fue de 100 pacientes por farmacia, los cuales estuvieron divididos en 50 pacientes atendidos por el Químico Farmacéutico y 50 pacientes atendidos por el Auxiliar de Farmacia para poder establecer las respectivas diferencias entre ellos.

En un período de 12 semanas consecutivas en las 12 farmacias del estudio, todos los entrevistados mencionaron una barrera común, en la que, el Auxiliar de Farmacia no cuenta con una formación académica adecuada, marcando la diferencia con el profesional Químico Farmacéutico por sus conocimientos académicos y vocacionales.

PALABRAS CLAVES: FARMACIA COMO PROFESIÓN, FARMACIA-SERVICIO DE INFORMACIÓN, FARMACIAS FYBECA, MEDICAMENTO DE VENTA LIBRE, MEDICAMENTOS-ADMINISTRACIÓN, MEDICAMENTOS NO PRESCRITOS.

ABSTRACT

Medicine which is free sale, in spite of the fact that they don't need to be allowed by doctors, in order to get it's right effect on patients, it is necessary that Pharmaceutics give corresponding point of you, for the purpose of choosing the right medicine taking into account the patients circumstances (but, he / she takes other kinds of medicine, but others allergic to certain types of medicine.....)

There aren't studies in our country that can let verify how effective the information is or even advices for patients in drugstores.

The goal of the current study is to analyze the reason why patients ask for OTC drug information.

This study was done of Fybeca drugstores in Quito, 100 patients were required for each drug store, and were divided in 50 patients had been attended by the pharmaceutics and the other 50 were attended by the pharmaceutics helper in order to be able to tell all the differences apart , it means 100 consults per each drug store, which will take 12 consecutive weeks which belong to the 12 drug stores of their study, it means one week for each drug store, everyone who was interviewed said that the information wasn't clear enough or it was inadequate when the pharmaceutics helper but in the order hand the pharmaceutics did give the right information two ever single patients and it was because he had studied everything at university.

KEY WORDS: MEDICATION ADMINISTRATION, NONPRESCRIPTION DRUGS, OTC MEDICINES, PHARMACY AS A PROFESSION, PHARMACIES FYBECA, PHARMACY – INFORMATION SERVICE.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La Consulta farmacéutica en el Ecuador, como Servicio esencial del ejercicio profesional del farmacéutico, ofrece información suficiente para que los pacientes conozcan la correcta utilización de los medicamentos, así como evitar y corregir algunos problemas relacionados con éstos.

La implicación activa del químico farmacéutico en la consulta hace que la sociedad perciba que el medicamento es un bien sanitario y no un simple objeto de consumo; además, contribuye a fortalecer la relación paciente-farmacéutico.

La Indicación Farmacéutica es un Servicio demandado habitualmente en la farmacia, en la que el químico farmacéutico, como agente sanitario, desarrolla un papel fundamental optimizando el uso de la medicación en procesos auto limitados y medicamentos de venta libre.

El desarrollo de un proceso metodológico estandarizado, criterios consensuados de derivación y guías farmacoterapéuticas de los medicamentos de venta libre más vendidos en las farmacias Fybeca de Quito, son herramientas muy útiles para el abordaje correcto de estas situaciones tan frecuentes en la farmacia comunitaria.

La presente investigación está encaminada a evaluar la efectividad de la consulta e información al paciente en 12 farmacias Fybeca de la ciudad de Quito.

1.1 Planteamiento del problema

El proceso de información y consejo al paciente relacionado con medicamentos, es requerido por muchas personas, tanto las que consultan al médico como aquellas que nunca lo hacen, este recurso es solicitado por todas las clases sociales y pudiera estar generado en parte por la no disponibilidad de tiempo para asistir al médico convirtiéndose la farmacia en el punto más accesible para el asesoramiento sanitario.

También se recurre al Químico Farmacéutico por razones de confianza personal, de competencia profesional y la mayor accesibilidad a las farmacias, así como la gratuidad de la atención farmacéutica incluso por la propia comodidad del paciente.

Ante la consulta de un paciente a un Químico Farmacéutico o Auxiliar de Farmacia, es necesaria una correcta evaluación de signos y síntomas leves del paciente, la determinación y la comunicación de información e instrucciones necesarias para obtener la mayor eficacia y seguridad de los medicamentos de venta libre.

La información que ese paciente debe recibir es muy importante y no debe basarse en la cantidad sino en la calidad y entendimiento por parte del paciente pues de ello va a depender en gran parte el éxito del tratamiento farmacológico, esta es una responsabilidad del Químico Farmacéutico para la consecución de los objetivos planteados.

La atención farmacéutica eficaz, oportuna y eficiente constituye un componente de calidad de los servicios de atención para los pacientes. Para que ésta atención tenga las características mencionadas, los integrantes del equipo de salud deben participar en forma responsable y contar con el compromiso de las autoridades sanitarias y administrativas. (Girón, 1997)

Al realizar una entrevista a un Químico Farmacéutico, representante de una farmacia ubicada en el sur de Quito se destacó que no es suficiente veinte horas mensuales para dar indicación a los múltiples pacientes que día a día buscan aliviar algún problema de salud menor ya que no dispone de un profesional a tiempo completo además de la ausencia de un protocolo que corresponda a la resolución de problemas leves de salud.

1.2 Formulación del problema

La ausencia de un profesional Químico Farmacéutico a tiempo completo en las farmacias, que contribuiría con la resolución óptima de problemas menores de salud, de la población que acude a la farmacia por medicamentos de venta libre.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la efectividad de la información y consejo al paciente sobre medicamentos de venta libre por parte del profesional Químico Farmacéutico y el Auxiliar de Farmacia, según la percepción de los pacientes sobre su estado de salud, atendidos en farmacias “Fybeca” de la ciudad de Quito.

1.3.2 Objetivos específicos

- Caracterizar la información y consejo al paciente realizada en farmacias Fybeca de Quito.

- Medir la efectividad de la información y consejo al paciente en cuanto a mejora o resolución de síntomas menores tratados con medicamentos de venta libre.
- Valorar la percepción que tienen los pacientes sobre la información y consejo que se les proporciona en la farmacia, estableciendo diferencias entre el profesional Químico Farmacéutico y el Auxiliar de Farmacia.
- Valorar la percepción que tienen los pacientes sobre la farmacia a la cual se dirigieron para solicitar información y consejo farmacéutico para medicamentos de venta libre.
- Elaborar una mini guía farmacoterapéutica de los 20 medicamentos de venta libre más vendidos, dirigido al personal de farmacia y pacientes.

1.4 Importancia y justificación de la investigación

Las farmacias Fybeca de Quito son establecimientos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, en donde, se necesita establecer diferencias importantes entre la atención del Químico Farmacéutico y el Auxiliar de Farmacia sobre información y consejo al paciente para medicamentos de venta libre.

Proponer un modelo de trabajo en indicación farmacéutica, no por síntomas, sino global encaminada a que el Químico Farmacéutico es el punto de partida frente a una pregunta tan sencilla como: ¿Qué me da para? pueda derivar la información y consejo al paciente oportuna y adecuada, además llevar un registro de actuación dirigida a verificar que pasó con el paciente tras la intervención como sistema de control de calidad de la dispensación.

Dado que el procedimiento de indicación farmacéutica es un tema nuevo en el Ecuador, el objeto de estudio es darlo a conocer y aplicarlo en las farmacias y pacientes para comprobar la efectividad y si cumple con criterios básicos de calidad en la dispensación, basado en la percepción de los pacientes atendidos.

Según las nuevas disposiciones de la ley el profesional químico farmacéutico deberá cumplir con un mínimo de veinte horas mensuales en las farmacias a las cuales estén representando, tiempo en el cual él se encargará de una atención personalizada hacia el paciente, siguiendo estas pautas queremos determinar cuán beneficioso para los pacientes será la información y consejo farmacéutico ya que de cierta forma van a existir muchas diferencias con la información referida por el Auxiliar de Farmacia que es la persona que está frente al mostrador de medicinas la mayor parte del tiempo .

Los criterios que regulen las actividades de los profesionales Químicos Farmacéuticos deben estar en conformidad con el Reglamento de establecimientos farmacéuticos, la Ley Orgánica de Salud, las normas nacionales de farmacia basadas en la guía de Buena Práctica de Farmacia, que al momento el Ministerio de Salud Pública lo está elaborando.

Sin embargo deben ser complementadas con el nuevo enfoque del ejercicio profesional del Químico Farmacéutico, como es la “Atención Farmacéutica”, especialidad que surge como respuesta a los problemas que se producen con el uso de los medicamentos debido a los siguientes factores:

- Terapias con medicamentos cada vez más potentes y por lo tanto, con efectos indeseables más tóxicos.
- Establecimiento de políticas sanitarias sumamente permisivas en cuanto al paso de medicamentos éticos a medicamentos OTC; (García, 2004) políticas acompañadas de agresivas campañas en medios publicitarios, induciendo al consumo masivo de medicamentos, los mismos que no están exentos de efectos secundarios o que pueden interactuar con otros que esté utilizando el paciente.

1.5 Hipótesis

La información y consejo al paciente proporcionados por el Químico Farmacéutico consigue aliviar y resolver problemas de salud menores con medicamentos de venta libre, en farmacias Fybeca de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes

En el Ecuador existe la intervención de los profesionales Químicos Farmacéuticos¹ y Bioquímico Farmacéutico² en la farmacia, pero lamentablemente no es a tiempo completo por lo cual su espacio es cubierto por el Auxiliar de Farmacia³, esto constituye un problema para aquellos pacientes que recurren a la farmacia en busca de información y consejo farmacéutico para problemas menores como son: jaqueca, dolor de estómago o resfriado común; este proceso debería abordarse con el compromiso de cubrir las necesidades del paciente evitando la aparición de problemas relacionados con el medicamento o enmascarando un problema de salud más grave, siempre en un contexto de uso racional de los medicamentos y mediante la aplicación de criterios científicos y técnicos.

La dispensación debería realizarse con agilidad suficiente, pero en ningún caso esto condicionará la calidad de la misma. Es necesario transmitir al usuario que el proceso de adquisición de un medicamento de venta libre puede requerir invertir un cierto tiempo, por su propio beneficio.

La indicación de medicamentos que no requieren receta médica, en este caso el QF o BQ o a su vez el Aux. F son posiblemente el primer, y quizá el único, contacto con el paciente y es necesario prevenir la automedicación inadecuada, transformando el proceso en automedicación dirigida o razonada.

Sería necesario establecer una cartera de servicios de cada farmacia (Fybeca), dentro de la cual está necesariamente la “información y consejo al paciente” definida como el servicio que es prestado ante la demanda del paciente, que llega a la farmacia sin saber que medicamento de venta libre adquirir, y solicita al Q.F. ó B.F. y al Aux. F el medicamento más adecuado para un problema de salud concreto.

¹ Químico Farmacéutico es Q.F.

² Bioquímico Farmacéutico es B.F.

³ Auxiliar de Farmacia es Aux. F.

2.2 Fundamento teórico

2.2.1 Elementos principales de la buena práctica de dispensación

El Q.F. ó B.F. debe garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición a proveedores legitimados por la autoridad sanitaria, la correcta conservación y almacenamiento, el fraccionamiento y control del vencimiento de las especialidades medicinales que se encuentran disponibles en la farmacia. Para el caso de medicamentos magistrales, es responsable de cumplir con las normas de Buenas Prácticas de Dispensación.

El Q.F. ó B.F. debe cooperar en la detección y denuncia de medicamentos ilegales y de medicamentos con problemas de calidad o efectividad, con el fin de garantizar la calidad, seguridad y efectividad de los productos farmacéuticos.

2.2.2 Evolución del servicio de farmacia

El desarrollo de la farmacia es inseparable de la historia de la civilización ya que satisface una necesidad básica de las sociedades humanas. Los libros de historia de la medicina y de antropología registran que, desde los inicios de la civilización, se emplearon remedios para el tratamiento de los enfermos. (May, 1992)

A principios del siglo XX y hasta la primera Guerra Mundial (1914-1918), las farmacias se mantuvieron en la elaboración de los medicamentos recetados por los médicos. Las fórmulas magistrales elaboradas en un 90 % del trabajo del farmacéutico en su laboratorio fármaco técnico, mientras que el resto incluía la dispensación de especialidades medicinales provistas por la industria.

Después de la Primera Guerra de Mundial comenzó a producirse una profunda transformación en la fabricación de drogas y medicamentos, la que aceleró después de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) y que continúa hasta la actualidad. (May, 1992)

2.2.3 La filosofía de la atención farmacéutica

La filosofía de la atención farmacéutica incluye diversos elementos. Empieza con una afirmación de una necesidad social; continúa con un enfoque centrado en el paciente para satisfacer esta necesidad; tiene como elemento central la asistencia a otra persona mediante el desarrollo y mantenimiento de una relación terapéutica, y finaliza con una descripción de las responsabilidades concretas del profesional. (Cipolle & col., 2000)

2.2.4 Satisfacción de una necesidad social

En primer lugar, para justificar su posición y sus privilegios en la sociedad, todas las profesiones deben satisfacer una necesidad social específica, y ello debe estar en el centro de su filosofía del ejercicio profesional.

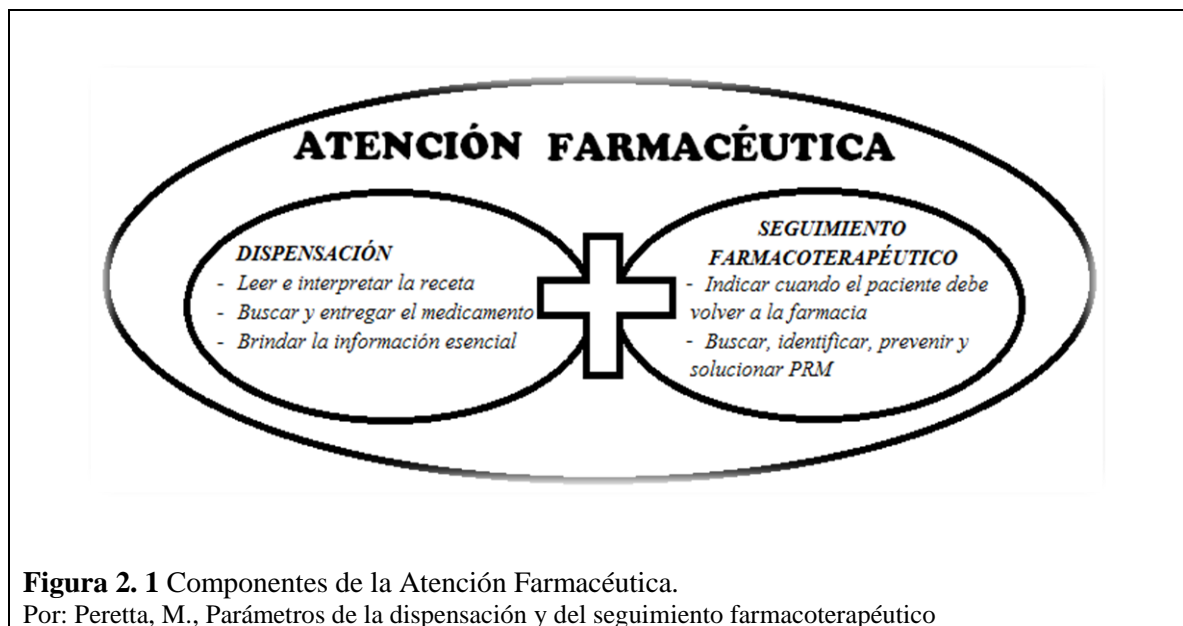
Las actividades profesionales sólo son recompensadas cuando satisfacen una necesidad social específica mediante la aplicación de un conocimiento y unas habilidades especializadas, para prestar un servicio que permita abordar problemas del “cliente”. En el caso del ejercicio de la atención farmacéutica, el profesional se encarga de reducir al mínimo la morbilidad y la mortalidad relacionados con los medicamentos. El profesional satisface esta necesidad social atendiendo a las necesidades de los pacientes, de uno en uno. Los individuos que requieren un tratamiento farmacológico han de poder estar seguros de que reciben el tratamiento apropiado, efectivo y más seguro posible. Tradicionalmente hemos asumido que los médicos se encargan de proporcionar esta garantía, y a veces las enfermeras asumen una parte de la responsabilidad y otras veces los farmacéuticos contribuyen a alcanzar este objetivo. Es esta fragmentación de la responsabilidad, junto con la gama cada vez mayor de medicamentos nuevos y más complejos lo que ha creado el dilema de los percances con los medicamentos.

2.2.5 Responsabilidad

La relación fundamental en todo tipo de atención al paciente es el intercambio mutuo de beneficios, en el cual el paciente concede autoridad al químico farmacéutico y se entrega, a su vez, conocimiento y asume el compromiso ante el paciente. Este compromiso significa confianza y responsabilidad, es decir es un contrato profesional en donde la seguridad y bienestar de paciente están confiados al químico farmacéutico, quien se compromete a través de acciones profesionales competentes a servir mejor al paciente. (Gennaro, 2000)

2.2.6 Atención farmacéutica en la práctica

La atención farmacéutica es la directa interacción del Q.F. ó B.F. con un paciente en el propósito de entregarle un medicamento y buscar, identificar, prevenir y solucionar los problemas reales o potenciales relacionados con el uso de ese u otros medicamentos. Puede sintetizarse como la suma de la dispensación + seguimiento farmacoterapéutico. (Peretta, 2005)



Dentro de la dispensación tenemos que:

- Leer e interpretar la receta.
- Buscar y entregar el medicamento.
- Brindar la información esencial. Por (Peretta, 2005)

En las siguientes líneas vamos a enfocarnos en buscar, entregar el medicamento de venta libre adecuado y brindar la información esencial al paciente.

Existen tres componentes que deben tenerse en cuenta siempre que se discuta sobre atención farmacéutica:

1. Los Q.F. ó B.F. deben disponer del tiempo necesario para determinar los deseos.
2. Las preferencias.
3. Las necesidades de los pacientes en relación con los medicamentos.

2.2.7 Un enfoque centrado al paciente

Es necesario que el profesional de la atención farmacéutica utilice en su ejercicio un enfoque centrado en el paciente. Este planteamiento considera al paciente como persona en su conjunto, con unas necesidades de asistencia sanitaria generales y unas necesidades específicas relacionadas con la medicación que constituyen la principal preocupación del profesional. Se contempla al paciente como un individuo que tiene unos derechos, conocimientos y experiencia, todo lo cual es necesario para que el profesional trate al paciente como un compañero en la planificación de la asistencia y como responsable de la toma de decisión final, puesto que el paciente es quien experimenta las

consecuencias del tratamiento farmacológico. Es muy importante tener en cuenta que este enfoque impide que el paciente sea contemplado como un receptor de fármacos que ha de ser estudiado y evaluado. También evita que el individuo sea definido como un conglomerado de sistemas y reacciones farmacológicas. Este planteamiento no sería aceptable para el profesional de la atención farmacéutica.

Un enfoque centrado en el paciente implica que todas las necesidades relacionadas con la medicación del paciente sean contempladas como responsabilidad del profesional, y no solo las necesidades que corresponden a una determinada clase de fármacos o un estado patológico concreto. Ello implica que todas las preocupaciones, expectativas y conocimientos que tiene el paciente de su enfermedad (y del tratamiento farmacológico asociado) pasan a ser responsabilidad del profesional. (Cipolle & col., 2000)

2.2.8 Educación al paciente

El público en general necesita información y educación sobre medicamentos, y estrategias para buscar tratamientos apropiados por varias y urgentes razones de salud pública:

- Debido al importante rol que tienen los medicamentos en el cuidado moderno de la salud; con eso, los individuos y comunidades pueden asumir la responsabilidad por su salud, incluyendo la decisión de una apropiada estrategia terapéutica: tanto como un derecho humano, así como un pre-requisito para una segura toma de decisiones;
- Así, como consumidores(as), ellos(as) tienen las herramientas básicas para comprar directamente medicinas en forma segura y racional; y pueden poner en contexto las alegaciones de la promoción comercial de medicamentos: ambas son áreas críticas considerando la extensión de la auto-medicación y la evidencia de un mercadeo no ético de medicamentos;
- Así, como pacientes, ellos(as) pueden ser contrapartes informados(as) en la decisión terapéutica y el posterior uso de medicamentos: un elemento esencial para óptimos resultados terapéuticos ya que el (la) paciente es el (la) determinante final del uso de medicinas. (Hogkin, 1997)

Consulte con sus profesionales de atención médica

Es importante que el paciente acuda a todas sus citas médicas y que hable con el grupo de profesionales de salud que le atienden (médicos, farmacéuticos, enfermeras o asistentes médicos) acerca de sus problemas de salud, las medicinas que toma, y cualquier otro aspecto de su salud que le cause inquietud.

Puede servir de ayuda preparar una lista de comentarios, preguntas o inquietudes, antes de ir a su cita médica o de llamar a su médico. Considere, además, la posibilidad de pedirle a un amigo o

familiar que le acompañe a su cita médica, si tiene dudas en cuanto a la conveniencia de hablar al respecto con su médico, o si prefiere que otra persona le ayude a entender o a recordar las respuestas a sus preguntas.

Éstos son otros factores que deben tener presentes:

Todos los medicamentos cuentan: Informe a los profesionales médicos que le atienden acerca de todos los medicamentos que usted toma, incluidos tanto los prescritos como los de venta libre, tales como analgésicos, antiácidos, antigripales y laxantes. No se olvide de incluir las gotas para los ojos, suplementos dietéticos, vitaminas, remedios a base de hierbas, y los de aplicación tópica, tales como cremas y ungüentos, que usted use.

Su historial farmacéutico: Proporcionar a sus profesionales farmacéuticos sus antecedentes de salud. El Q.F. o B.F. deseará saber si usted es alérgico a algún alimento, medicina, u otras sustancias. Necesita saber los problemas de salud de que usted padece o ha padecido, y qué tratamiento está recibiendo o recibió en el pasado. Es conveniente preparar una lista por escrito de sus problemas de salud, de modo que pueda fácilmente dárselos a conocer.

Sus hábitos de comida: Es necesario mencionar los hábitos de alimentación. Si está siguiendo o acaba de empezar una dieta especial (una dieta con muy poca grasa, por ejemplo, o una dieta con mucho calcio) hable con el Q.F. ó B.F. sobre este tema. Indíquele cuánto café, té, o bebidas alcohólicas toma usted diariamente y si fuma o no. Todos esos detalles pueden cambiar la manera en que su medicamento haga su efecto.

Cómo reconocer sus medicamentos y no olvidarse de tomarlos: Hágale saber a su Q.F. ó B.F. si usted tiene problemas para diferenciar sus medicinas. El Q.F. ó B.F. puede ayudarle a encontrar una manera mejor de reconocerlas. Dígale también si tiene dificultades para recordar cuándo tomar los medicamentos y en qué cantidades. El Q.F. ó B.F. podría darle algunas ideas útiles, tales como un calendario o una cajita con compartimientos para las dosis diarias.

Cómo tragar las tabletas o cápsulas: Si tiene dificultad para tragar tabletas, pídale a su Q.F. ó B.F. que le den algunas sugerencias. Puede ser que el medicamento también se venda como solución líquida, o que usted pudiera pulverizar las tabletas. No parta, pulverice, ni mastique ninguna tableta sin antes haberlo consultado con su Q.F. ó B.F.

Su Q.F. ó B.F. también puede ayudarle

- Uno de los servicios más importantes que puede ofrecer un farmacéutico es hablar con usted acerca de sus medicamentos. Este profesional puede ayudarle a entender cómo y cuándo tomar sus medicinas, qué efectos secundarios puede esperar, o qué interacciones pueden ocurrir. Un farmacéutico puede responder a sus preguntas en privado en la farmacia o por teléfono.
- Muchos Q.F. ó B.F. mantienen el control de medicamentos en sus computadoras. Si usted compra sus medicamentos en la misma farmacia y le indica al farmacéutico todas las medicinas tanto prescritas como de venta libre, así como los suplementos dietéticos que usted toma, él puede verificar que sus medicinas no interactúen perjudicialmente entre sí.
- Pídale a su Q.F. ó B.F. que le ponga sus medicamentos prescritos en envases fáciles de abrir si a usted le cuesta abrir los envases con tapa a prueba de niños, y no hay niños pequeños que vivan con usted o que visiten su casa. (No se olvide de mantener todos los medicamentos fuera de la vista y del alcance de los niños.)
- Su Q.F. ó B.F. tal vez pueda imprimir en letra más grande las etiquetas de sus medicamentos prescritos, si usted tiene dificultad para leer las etiquetas.
- Su Q.F. ó B.F. posiblemente pueda darle información por escrito para que usted sepa más acerca de sus medicinas. Es posible que esta información pueda obtenerse en un tipo de imprenta más grande o en otro idioma que no sea inglés.

En la farmacia, o donde sea que usted compra sus medicamentos, pregunte:

¿Tienen ustedes un formulario de información sobre pacientes para que yo pueda completarlo?

¿Tiene espacio para anotar mis medicamentos de venta libre y mis suplementos dietéticos?

¿Tienen información escrita sobre mi medicamento? Si usted lo necesita, pregunte si la tiene impresa en letra más grande o en otro idioma.

¿Qué es lo más importante que debo saber acerca de esta medicina? Hágale al farmacéutico cualquier pregunta que pudiera no haberle contestado su médico.

¿Puedo volver a comprar esta prescripción? De ser así, cuándo?

¿Cómo y dónde debo guardar este medicamento?

La administración de medicamentos de venta libre

Los botiquines de hoy en día contienen una variedad cada vez amplia de medicamentos de venta libre para tratar un número cada vez mayor de malestares. Entre las medicinas de venta libre más comunes se cuentan los analgésicos, los laxantes, los expectorantes y los antigripales.

Algunos de estos fármacos, sin embargo, pueden influir en la manera en que los medicamentos prescritos hacen su efecto o son utilizados por el cuerpo. Consulte siempre con su Q.F. ó B.F acerca de las medicinas de venta libre que usted toma. Es importante recordar lo siguiente:

Lea y siga siempre las indicaciones en la etiqueta del medicamento. Las etiquetas de los medicamentos de venta libre contienen toda la información que necesita para tomarlo correctamente, y le indican:

- Los ingredientes activos e inactivos
- Para qué sirve el medicamento
- Las interacciones o efectos secundarios que podrían producirse
- Cómo y cuándo (o cuándo no) tomarlo, y otras advertencias.

Seleccione medicamentos de venta libre que tengan sólo los ingredientes que usted necesita.

Es mejor usar solamente la medicina que trata los problemas o síntomas que usted tiene. Pídale ayuda al Q.F. ó B.F. Si está tomando más de un medicamento, préstele atención a los "ingredientes activos" para evitar una dosis excesiva del mismo ingrediente.

Compruebe que el paquete no haya sido abierto y que no haya pasado su fecha de expiración-

No compre medicinas cuyo envase esté abierto o que tenga la fecha de expiración vencida. La fecha de expiración le indica que una vez vencida el producto posiblemente ya no sea tan eficaz. Consulte con su médico si se acostumbra a tomar regularmente remedios de venta libre. La mayoría de este tipo de medicamentos debe tomarse durante poco tiempo. (Spring, 2013)

2.2.9 Asistencia a través de una relación terapéutica

El acuerdo y el diálogo tienen claramente un papel que desempeñar en atención farmacéutica. Una vez satisfechas las condiciones previas para el diálogo, tanto el profesional como el paciente pueden iniciar una relación de acuerdo que debe ser abierta y no exclusiva. Además una relación de este tipo debe incorporar seriamente los deseos y necesidades del paciente. Así pues, el cuidado, iniciado y mantenido mediante el diálogo, es fundamental para la filosofía y el ejercicio de la atención farmacéutica. La ética del acuerdo establece un compromiso y un respeto para las personas. El diálogo explora la sensación de confianza, respeto, sinceridad y autenticidad. Para algunos hablar puede ser barato, pero en una relación terapéutica viable, no hablar puede resultar costoso.

A modo de resumen, tal vez sea instructivo aportar una relación de las características de una conducta de cuidado y los componentes esenciales de una relación terapéutica. Son los siguientes:

- Respeto mutuo.
- Honestidad / autenticidad.

- Comunicación abierta.
- Cooperación.
- Colaboración entre paciente y profesional.
- Empatía.
- Sensibilidad.
- Promoción de la independencia del paciente.
- Contemplar al paciente como persona.
- Paciencia y comprensión.
- Confianza.
- Dar prioridad al paciente.
- Ofrecer seguridad.
- Fiabilidad.
- Prestar atención a la comodidad física y emocional del paciente.
- Respaldo al paciente.
- Ofrecer una defensa.
- Asumir la responsabilidad de las intervenciones.
- Estar dispuesto a responsabilizarse de todas las decisiones tomadas y las recomendaciones dadas.

La relación terapéutica es una alianza entre un profesional y un paciente, que se forma para satisfacer las necesidades de la asistencia de éste.

2.2.10 Técnicas básicas de la Atención farmacéutica

- **Preguntar correctamente**

A través del interrogatorio al paciente se espera obtener información sobre el estado de salud del paciente, para lo cual hay que formular las preguntas correctas.

- **Escuchar atentamente**

El Q.F. ó B.F. debe prestar atención e interés en la conversación, demostrando así que el profesional escucha y siente lo que el paciente padece.

El oyente debe demostrar interés por:

- Establecer contacto visual con el que habla.
- Comprender rápidamente lo que le están transmitiendo.
- Emplear un lenguaje corporal apropiado.

- **Responder conscientemente**

El Q.F. ó B.F. debe tomar su tiempo y considerar todas las variables que el paciente puede presentar como son la edad, sexo, medicación de toma, etc., antes de responder a las inquietudes o dar las indicaciones.

- **Verificar la comprensión.**

Se debe asegurar que la información obtenida del paciente fue comprendida correctamente por el Q.F. ó B.F. y luego verificar que el paciente entendió al profesional, para lo que se recomienda utilizar un lenguaje simple.

A continuación se describen algunas maneras de confirmar lo entendido:

¿Cómo confirmar que el Q.F. ó B.F. ha entendido al paciente?

- Pídale al paciente que le repita o aclare lo que usted no haya comprendido.
- Vuelva a plantear o parafrasee los comentarios de sus pacientes para corroborar su comprensión de los problemas.

¿Cómo confirmar que el paciente ha entendido lo que usted ha dicho?

- Evitar utilizar terminología compleja.
- Pedirle al paciente que repita la información importante.

2.2.11 Evaluación de la información

El profesional Q.F. ó B.F. evaluará la información subjetiva y objetiva del paciente y de otras fuentes como familiares y profesionales del equipo de salud de manera tal que las conclusiones obtenidas de dicho análisis garanticen la seguridad, efectividad y economía del tratamiento farmacológico actual o planificado y, a medida de lo posible, disminuyan los problemas relacionados con los medicamentos (PRM) y la salud.

Información subjetiva y objetiva: Los dos tipos de información mencionados anteriormente, se describen a continuación:

Información subjetiva: es la provista por el paciente y que no siempre se puede medir o reproducir. Por ejemplo: antecedentes de salud y hábitos alimentarios y físicos.

Información objetiva: puede medirse u observarse y no está influenciada por la emoción o el prejuicio. Por ejemplo: el peso, la altura, la presión arterial y los valores de glucemia y colesterol, también la información sobre los medicamentos utilizados (habituales y no habituales)

2.2.12 Personal en la farmacia

El personal con que la farmacia deberá contar son:

- Profesionales Químicos Farmacéuticos o Bioquímicos Farmacéuticos
- Técnicos o auxiliares
- Administrativos

Función del personal:

Profesional Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico. Según el “Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos”:

Norma: Acuerdo Ministerial 813, Status: Vigente, Publicado: Registro Oficial 513, Fecha: 23 de Enero de 2009

CAPITULO III: DEL FUNCIONAMIENTO DE LAS FARMACIAS

Art. 22.- Toda farmacia, pública, privada o de hospital, para su funcionamiento deberá contar con la responsabilidad técnica de un profesional Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico”.

Un profesional bioquímico farmacéutico o químico farmacéutico podrá ser responsable técnico de hasta dos establecimientos farmacéuticos públicos o privados, sean estos laboratorios farmacéuticos, casas de representación de medicamentos, distribuidoras farmacéuticas o farmacias; a excepción de los profesionales que laboren en las provincias del Oriente, Santo Domingo de los Tsáchilas y en aquellas provincias en que se compruebe que no existen suficientes profesionales farmacéuticos, en donde se podrá responsabilizar de hasta tres establecimientos farmacéuticos a cada profesional, siempre que la dedicación o carga horaria exigida lo permita.

Los profesionales químicos farmacéuticos o bioquímicos farmacéuticos que sean propietarios de establecimientos farmacéuticos, sólo podrán responsabilizarse además del propio establecimiento farmacéutico de uno adicional.

Art. 23.- Son deberes y obligaciones del químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico responsable de la farmacia:

- a) Realizar la supervisión técnica permanente para que la adquisición y dispensación de los medicamentos se haga conforme lo determina la ley y normativa vigente;
- b) Verificar fechas de elaboración y de vencimiento de los medicamentos;
- c) Verificar que todos los medicamentos, cosméticos, productos higiénicos y demás productos autorizados para la venta en farmacias, cumplan con los requisitos establecidos para el etiquetado según corresponda;

- d) Controlar que en la farmacia se cumpla con las buenas prácticas de dispensación y farmacia para su normal funcionamiento y se mantenga stock permanente de medicamentos;
- e) Responsabilizarse personalmente de la preparación de recetas o fórmulas magistrales y oficinales;
- f) Responsabilizarse del control permanente de recetas despachadas y al final de cada año, solicitar a la respectiva Dirección Provincial de Salud el permiso para proceder a su destrucción.
- g) Responsabilizarse del control permanente de las recetas específicas para la dispensación de medicamentos que contienen sustancias estupefacientes y psicotrópicas; de este control presentará informes mensuales al Instituto Nacional de Higiene, dentro de los diez primeros días de cada mes;
- h) No dispensar y pedir al médico la rectificación de la receta, en el caso de que esta contenga dosis mayores a las prescritas en las farmacopeas oficiales, o que exista incompatibilidad de asociación en la mezcla de dos o más sustancias, salvo el caso en que la dosis esté escrita en letras y subrayada.

Sin embargo, en lugares donde la atención farmacéutica está más desarrollada y las funciones sencillas se reparten entre personal como técnicos farmacéuticos, las funciones del profesional se especializan en:

- Describir y supervisar las funciones de todo el personal.
- Responder las consultas de los pacientes sobre los medicamentos y ayudarlos en el cuidado personal de su salud.
- Descubrir y resolver los problemas farmacoterapéuticos de los pacientes.
- Seleccionar la medicación de venta libre más adecuada.
- Elaborar o supervisar la elaboración de las recetas magistrales.
- Realizar la sustitución de medicamentos según la legislación vigente.
- Dirigir y evaluar los nuevos servicios profesionales ofrecidos.
- Realizar el control final de todas las prescripciones.
- Registrar las intervenciones farmacéuticas en los libros y registros correspondientes.
- Revisar todo material informativo y educativo que se ofrece en la farmacia.
- Manejar las drogas peligrosas.
- Responsabilizarse de la dispensación de medicamentos y el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes.

Cabe recalcar que la función más importante del Q.F. ó B.F. son la DISPENSACIÓN y sobre todo la ATENCIÓN FARMACÉUTICA al paciente.

Técnico o auxiliar. Un técnico o auxiliar de farmacia cumple con funciones de apoyo al profesional, comúnmente son formados en universidades o en institutos de tercer nivel rigiéndose a programas de estudio específicos que procuran el aprendizaje de tareas no profesionales de la farmacia. (Cipolle & col., 2000)

En cambio, según el “Reglamento de Control y Funcionamiento de los Establecimientos Farmacéuticos”

Norma: Acuerdo Ministerial 813, Status: Vigente, Publicado: Registro Oficial 513, Fecha: 23 de Enero de 2009

Art. 24.- “Las personas que atiendan el expendio de medicamentos en las farmacias deberán haber completado el bachillerato como mínimo y haber realizado un curso especial de capacitación en el manejo de medicamentos, dictado por las direcciones provinciales de salud, luego de lo cual ésta les otorgará el correspondiente carné que les faculta para el desempeño de esta actividad.”

A continuación se detallan algunas de sus funciones:

- Efectuar la venta y entrega de medicamentos y otros productos para la salud que no requieran intervención farmacéutica.
- Derivar al Q.F. ó B.F. los pacientes que requieran atención profesional.
- Realizar los pedidos a las industrias farmacéuticas, distribuidoras farmacéuticas, casas de representación de medicamentos.
- Organizar y almacenar los medicamentos y otros productos para la salud.
- Controlar sus fechas de vencimiento.
- Atender las consultas telefónicas y responderlas o derivarlas según corresponda.
- Colaborar con el farmacéutico en la actualización de datos de los pacientes y alertándolo sobre potenciales peligros.

Administrativos. El personal administrativo son profesionales de diferentes ramas administrativas-financieras que colaboran con el profesional Q.F. ó B.F. en los asuntos de su competencia.

A continuación se detallan algunas de sus funciones:

- Recibir y guiar al paciente dentro de la farmacia.
- Escribir notas y cartas para los pacientes y otros destinatarios.
- Organizar y mantener la papelería de la farmacia.
- Actualizar la información administrativa de los pacientes.
- Completar los formularios de los sistemas de cobertura de salud (obras sociales).

- Facturar y manejar la caja registradora.
- Responder preguntas sobre los servicios que ofrece la farmacia.
- Colaborar con el Q.F. ó B.F. en cuestiones administrativas.

2.2.13 Las responsabilidades del profesional Q.F ó B.F.

El ejercicio de la atención farmacéutica se ha diseñado para resolver el importante problema social de la morbilidad y mortalidad relacionadas con los medicamentos, utilizando para ello un proceso de cuidado, centrado en el paciente, y unas responsabilidades del profesional claramente definidas. En el ejercicio de la atención farmacéutica, el profesional se responsabiliza de garantizar que todos los tratamientos farmacológicos que toma el paciente tienen una indicación adecuada y que todas las indicaciones de tratamiento farmacológico existentes en el paciente están siendo tratadas con medicamentos. El profesional también acepta la responsabilidad de garantizar que los tratamientos farmacológicos que recibe el paciente son los más efectivos y seguros posibles. Esto se consigue mediante la identificación resolución y prevención de los problemas relacionados con los medicamentos. (Cipolle & col., 2000)

2.2.14 Uso incorrecto de los medicamentos

La OMS calcula que más de la mitad de los medicamentos se prescriben, dispensan o venden de forma inapropiada, y que la mitad de los pacientes no los toman correctamente. Este uso incorrecto puede adoptar la forma de un uso excesivo, insuficiente o indebido de medicamentos de venta con o sin receta.

Entre los problemas frecuentes se encuentran:

- La polifarmacia (consumo de demasiados medicamentos).
- El uso excesivo de antibióticos e inyecciones.
- La prescripción no ajustada a directrices clínicas.
- La automedicación inapropiada.

En los países en desarrollo, la proporción de pacientes con enfermedades comunes tratados de conformidad con directrices clínicas en la atención primaria es inferior al 40% en el sector público y del 30% en el sector privado. Por ejemplo:

- La proporción de niños con diarrea aguda que reciben la rehidratación oral necesaria es inferior al 60%, pero más del 40% recibe antibióticos innecesarios.

- Solo un 50% de los pacientes con paludismo reciben los antipalúdicos de primera línea recomendados.
- Solo un 50 a 70% de los pacientes con neumonía son tratados con los antibióticos apropiados, pero hasta un 60% de los pacientes con infecciones respiratorias altas de origen vírico reciben antibióticos innecesarios.

Consecuencias del uso incorrecto de los medicamentos.

El uso incorrecto de los medicamentos ocurre en todos los países, es nocivo para los pacientes y constituye un desperdicio de recursos. Entre sus consecuencias se encuentran: (Thomson, 2012)

- **La resistencia a los antimicrobianos:** El uso excesivo y tratamiento incompleto de antibióticos provoca la resistencia microbiana, es decir los antibióticos ya no producen el efecto terapéutico deseado razón por la cual se produce la resistencia microbiana.
- **Las reacciones adversas a los medicamentos y los errores de medicación:** Las reacciones adversas a los medicamentos originadas por su uso erróneo o por reacciones alérgicas pueden ser causa de enfermedad, sufrimiento y muerte. Se calcula que las reacciones adversas a los medicamentos cuestan millones de dólares al año.
- **El desperdicio de recursos:** Un 10 a 40% de los presupuestos sanitarios nacionales se gasta en medicamentos. La compra de medicamentos directamente por el usuario puede causar graves dificultades económicas a los pacientes y a sus familias. Si los medicamentos no se prescriben y usan adecuadamente, se desperdician miles de millones de dólares de fondos públicos y personales.
- **La pérdida de confianza del paciente:** El uso excesivo de medicamentos contribuye a menudo al agotamiento de existencias y al aumento de los precios hasta niveles inasequibles, lo cual disminuye la confianza del paciente.

Factores que contribuyen al uso incorrecto de los medicamentos

- **Falta de conocimientos teóricos y prácticos.** Las dudas sobre el diagnóstico, la falta de conocimientos de los prescriptores sobre los enfoques diagnósticos óptimos, la inexistencia de información independiente, como pueden ser las directrices clínicas, y de oportunidades para efectuar un seguimiento de los pacientes o el temor a posibles pleitos son factores que contribuyen a la prescripción y dispensación inadecuadas de los medicamentos.

- **Promoción de los medicamentos inapropiada y contraria a la ética por parte de las empresas farmacéuticas.** La mayoría de los prescriptores obtienen la información sobre los medicamentos de las empresas farmacéuticas, y no de fuentes independientes, como las directrices clínicas. Esto puede conducir a menudo al uso excesivo. En algunos países está permitida la publicidad de medicamentos que necesitan receta dirigida directamente al consumidor, lo cual puede llevar a los pacientes a presionar a los médicos pidiéndoles medicamentos innecesarios.
- **Beneficios de la venta de medicamentos.** En muchos países los minoristas prescriben y venden medicamentos sin necesidad de receta. Cuanto más vendan mayores serán sus ingresos, lo cual conduce al consumo excesivo de medicamentos, y en particular de los más caros.
- **Disponibilidad de medicamentos sin restricciones.** En muchos países la prescripción de medicamentos como los antibióticos se hace libremente, sin necesidad de receta. Esto conduce al consumo excesivo, a la automedicación inapropiada y a la inobservancia de los regímenes posológicos.
- **Sobrecarga de trabajo del personal sanitario.** Muchos prescriptores apenas tienen tiempo para dedicar a cada paciente, lo cual puede estar en el origen de diagnósticos y tratamientos deficientes. En esas circunstancias, se basan en hábitos de prescripción porque no tienen tiempo para actualizar sus conocimientos sobre los medicamentos.
- **Medicamentos inasequibles.** En lugares donde los medicamentos son inasequibles, los pacientes pueden no comprar las cantidades necesarias para un tratamiento completo o no comprar ningún medicamento en absoluto. En lugar de ello pueden buscar alternativas como los medicamentos de calidad no garantizada adquiridos a través de Internet u otras fuentes, o los medicamentos que han sido prescritos a sus familiares o amigos.
- **Inexistencia de políticas farmacéuticas nacionales coordinadas.** Las políticas básicas recomendadas por la OMS para garantizar el uso apropiado de los medicamentos solo se aplican en menos de la mitad de los países. Dichas políticas incluyen medidas e infraestructuras apropiadas para monitorizar y reglamentar el uso de los medicamentos, y para capacitar y supervisar a los profesionales sanitarios que realizan las prescripciones.

Los medicamentos sin receta médica OTC (over the counter) que quiere decir: detrás del mostrador, son medicamentos de venta libre o que se pueden comprar sin una receta médica.

Algunas medicinas OTC alivian el dolor y la picazón. Algunos previenen o curan enfermedades, como las caries dentales o el pie de atleta. Otros, ayudan a controlar problemas recurrentes, como las migrañas.

En los Estados Unidos, la Administración de Drogas y Alimentos (FDA) decide si un medicamento es lo suficientemente seguro para ser vendido sin una receta médica. Tomar medicamentos OTC también tiene riesgos. Algunos, interactúan con otras medicinas, suplementos, alimentos o bebidas. Otros, causan problemas en personas con determinadas afecciones médicas.

2.2.15 Farmacia

Según el Reglamento de control y funcionamiento establecimientos farmacéuticos:

Norma: Acuerdo Ministerial 813, Status: Vigente, Publicado: Registro Oficial 513, Fecha: 23 de Enero de 2009

Art. 2.- Las farmacias son establecimientos farmacéuticos autorizados para la dispensación y expendio de medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, así como para la preparación y venta de fórmulas oficinales y magistrales. Deben cumplir con buenas prácticas de farmacia. Requieren para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico.

Art. 8.- En las farmacias únicamente se dispensarán y expenderán los siguientes productos: medicamentos de uso y consumo humano, especialidades farmacéuticas, productos naturales procesados de uso medicinal, productos biológicos, insumos y dispositivos médicos, cosméticos, productos dentales, fórmulas oficinales y magistrales, medicamentos homeopáticos y productos absorbentes de higiene personal.

CAPITULO II: DE LA INSTALACION Y PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE FARMACIAS

Art. 13.- Los requerimientos del local, saneamiento ambiental y seguridad son los siguientes:

- a) El local estará destinado exclusivamente para la farmacia y no para otra actividad o vivienda;
- b) Deberá poseer luz natural y artificial suficiente y una ventilación adecuada;
- c) Los pisos del local deben ser impermeables y lisos, de baldosa, vinyl u otro material que pueda lavarse, paredes de superficie lisa y adecuadamente pintadas o tratadas con material impermeabilizante;

- d) El cielo raso ofrecerá una superficie lisa y limpia;
- e) Deberá poseer una ventanilla para atención nocturna al público cuando deba cumplir con los turnos establecidos;
- f) Instalación y aprovisionamiento de agua potable de acuerdo a las disposiciones sanitarias;
- g) Batería sanitaria y lavabo de manos, convenientemente aislados del área de trabajo y en buen estado de funcionamiento;
- h) Dispositivos adecuados para la eliminación de desechos, con su respectiva tapa;
- i) Ventanas protegidas con malla anti-insectos, cuando sea necesario;
- j) Instalación eléctrica indirecta o aislada, de acuerdo a lo establecido convencionalmente;
- k) Extintor de incendios; y,
- l) Rótulo con el nombre de la farmacia, y otro letrero adicional, luminoso, con la palabra TURNO, ubicado en el exterior del local y en un sitio visible.

Art. 14.- Las áreas o ambiente físico de las farmacias serán utilizadas para el propósito a que están destinados y son los siguientes:

1. Área de atención al público, debe ser de fácil acceso, con una superficie adecuada al volumen de servicio que preste, constará de:
 - a) Perchas o vitrinas apropiadas y en número suficiente, para los medicamentos, rotuladas conforme corresponde a las buenas prácticas de almacenamiento;
 - b) Perchas o vitrinas ubicadas en ambientes separados y debidamente rotulados para medicamentos homeopáticos y productos naturales de uso medicinal; y,
 - c) Perchas o vitrinas para exhibición de cosméticos, perfumes, productos higiénicos y de tocador, separadas de las de medicamentos.

2.2.16 Farmacias Fybeca

FYBECA es una empresa orgullosamente ecuatoriana que contribuye con el desarrollo del país, velando por la salud de su gente.

Es la cadena de farmacias líder en el Ecuador, con los autoservicios más grandes y modernos de Latinoamérica.

La labor se sustenta en un mejoramiento continuo para ofrecer a los clientes: integridad, máxima calidad y óptimo servicio.

Las estructura de farmacias Fybeca se encuentra distribuida en el área de medicinas y el área de no medicinas.

El área de medicinas comprende todo lo relacionado a medicinas de venta con receta y medicamentos de venta libre por unidades y el OTC donde se encuentran todos los medicamentos de venta libre pero en cajas si el cliente necesita por unidades solicita en el mostrador de medicinas.

El área de no medicinas comprende: perfumería, sección bebes, cosmética, snaks, cuidado capilar y productos de limpieza.

El eslogan de Farmacias Fybeca es: Somos parte de tu vida. Por (Abad, 2013)



Figura 2. 2 Logotipo de Farmacias y Boticas del Ecuador Compañía Anónima.
Por Abad, J.,2013. Logotipo de Fybeca. Eslogan Somos parte de tu vida.

Historia

En 1931 se inauguró la primera botica, ubicada en el centro de la ciudad, la cual se denominaba 'Botica Quito'. (Río, 1950)



Figura 2. 3 Botica Quito.
Por Río, M., 1950. Botica Quito.

En 1949 la tradicional Botica Quito cambia su nombre por 'Farmacia Quito', generando con este cambio una gran innovación en la época.

En 1952 Adquirieron la Botica Pichincha, que fue en ese entonces la más grande de la ciudad de Quito. Posteriormente se crearon las farmacias:

- Quito Norte
- Quito Sur
- Colón- Lux
- Rex
- España
- San Blas

En 1957 con el aporte de estas farmacias se constituyó la compañía “Farmacias Quito y Boticas Pichincha C.A.”

En 1965 la empresa adopta el nombre de FYBECA (Farmacias y Boticas Ecuatorianas C.A.)

En 1985 se constituye una nueva firma llamada Farmacias y Comisariatos de Medicinas S.A. (FARCOMED), y el nombre de Fybeca se comienza a utilizar como marca. También en este año aparece la primera tarjeta de comisariato Fybeca.

En 2005 se consolida el liderazgo en Ecuador, logrando una cobertura de 70 farmacias, ubicadas estratégicamente en:

- Quito
- Guayaquil
- Cuenca
- Manta
- Portoviejo
- Salinas
- Machala
- Ambato
- Ibarra
- Loja

En farmacias Fybeca celebraron 75 años en el Ecuador, manteniendo la calidad e innovación que siempre los ha caracterizado en todos los productos y servicios contribuyendo de esta forma a la salud y bienestar de los clientes.

Centro de distribución

Desde el Centro de Distribución ubicado en Amaguaña, uno de los más modernos del país, se realiza el abastecimiento diario a las farmacias, con un sistema computarizado de vanguardia y con procesos eficientes y de calidad.

El manejo profesional, se refleja en el cuidado que tienen durante el almacenaje, control, distribución y entrega de los medicamentos a los puntos de venta. Mantienen una temperatura adecuada y cuentan con sistemas de transporte, codificación y control en cada uno de los procesos, garantizando así que los clientes encuentren siempre lo que necesitan y en las mejores condiciones.

2.3 Fundamento legal

El fundamento legal se basa en:

1) Constitución de la República del Ecuador, 2008

Derechos del Buen vivir

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir.

Régimen del buen vivir

Art. 358.- El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.

Art. 359.- El sistema nacional de salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.

Art. 360.- El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud; articulará los diferentes niveles de atención; y promoverá la complementariedad con las medicinas ancestrales y alternativas.

La red pública integral de salud será parte del sistema nacional de salud y estará conformada por el conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad.

CONCORDANCIAS:

- LEY ORGANICA DE SALUD, Arts. 6, 10

Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

CONCORDANCIAS:

- LEY ORGANICA DE SALUD, Art. 4

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

CONCORDANCIAS:

- LEY ORGANICA DE SALUD, Arts. 6, 7, 61

Art. 363.- El Estado será responsable de:

1. Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario.
2. Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
3. Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
4. Garantizar las prácticas de salud ancestral y alternativa mediante el reconocimiento, respeto y promoción del uso de sus conocimientos, medicinas e instrumentos.
5. Brindar cuidado especializado a los grupos de atención prioritaria establecidos en la Constitución.
6. Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
7. Garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regular su comercialización y promover la producción nacional y la utilización de medicamentos genéricos que respondan a las necesidades epidemiológicas de la población. En el acceso a medicamentos, los intereses de la salud pública prevalecerán sobre los económicos y comerciales.

2) Política Nacional de Medicamentos: 19 julio del 2006

Medicamentos Genéricos

La presencia de medicamentos genéricos en el mercado es un factor que contribuye a mejorar el acceso. Se ha demostrado que los genéricos estimulan la competencia, presionando hacia abajo los niveles de precios.

En nuestro país, apenas un 13 % de los medicamentos comercializados son genéricos, lo que indica que en nuestro país el mercado de genéricos aún no se ha desarrollado como en otros países de la región, en los cuales la industria de genéricos ha mejorado la cobertura para atender problemas críticos de salud de su población, por lo que propone:

- Asegurar la disponibilidad y accesibilidad de la población a medicamentos genéricos para el tratamiento de enfermedades de mayor prevalencia; con énfasis en la selección y uso racional, precios accesibles, sostenibilidad financiera y sistemas de provisión confiables.
- Estimular la producción de medicamentos genéricos, por parte de los laboratorios farmacéuticos y promover la inversión extranjera, para ampliar la oferta en el mercado ecuatoriano.
- Promover la prescripción de medicamentos genéricos, de mayor valor terapéutico por parte de los profesionales prescriptores, con el objeto de reducir el gasto en salud y asegurar su uso costo-efectivo, en todos los niveles del Sistema de Salud,, tanto público como privado.
- Vigilara que la prescripción de medicamentos, tanto en el sector público como privado, contenga la prescripción genérica del fármaco para permitir la elección del producto equivalente de acuerdo a la disponibilidad de recursos de los pacientes.

Control de la Prescripción

Se propone las siguientes estrategias:

- Promover la elaboración, estandarización y utilización de Protocolos Terapéuticos.
- Implementar un programa de Buenas Prácticas de prescripción, para favorecer el uso racional de los medicamentos.
- Incentivar la adopción de protocolos Terapéuticos, de acuerdo al perfil epidemiológico de la población atendida.
- Conformar Comités de Farmacología, responsables de supervisar y promover la prescripción efectiva y eficaz de los medicamentos en hospitales.

Control de la Dispensación

Es necesario, establecer las siguientes estrategias:

- Promover la profesionalización de los establecimientos farmacéuticos, con el fin de garantizar la seguridad en la dispensación de los medicamentos a los pacientes.

- Impulsar en las farmacias públicas y privadas, el desarrollo de la atención farmacéutica, encaminada a identificar y evaluar los problemas de salud, derivados del uso de medicamentos.
- Adoptar las normas de “Buenas Prácticas de Farmacia”, basadas en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y la Federación Internacional de Farmacéuticos (FIF).

Acceso de los profesionales de la salud a información sobre medicamentos

- Fomentar la creación de un Centro Nacional de Información de Medicamentos, que integre una Biblioteca Virtual de Salud y un Centro de Información sobre Intoxicaciones.
- Facilitar el acceso a la información sobre medicamentos a nivel nacional.
- Elaborar y difundir estadísticas de consumo y precios de los medicamentos.
- Promover el conocimiento y utilidad de la dosis diaria definida (DDD), efectuar comparaciones interinstitucionales y difundir los resultados.
- Promover la realización de estudios de investigación sobre el uso racional de los medicamentos.

Información y educación para los usuarios

- Elaborar material educativo e informativo para los usuarios, que destaque el uso racional de los medicamentos.
- Reducir la automedicación y fomentar la automedicación responsable.
- Incorporar en el proceso educativo de la comunidad, al Ministerio de Educación, Universidades y Organizaciones no Gubernamentales, a fin de que trabajen de manera coordinada con el Ministerio de Salud Pública.

3) Ley Orgánica de la Salud: Registro Oficial N° 423 del 22 de diciembre del 2006

CAPITULO I

Del derecho a la salud y su protección

Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Art. 2.- Todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud para la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

Art. 3.- La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible,

irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

CAPITULO II

De la autoridad sanitaria nacional, sus competencias y Responsabilidades

Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.

Art. 5.- La autoridad sanitaria nacional creará los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las instituciones del sector público, se orienten a la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, de conformidad con los requerimientos y las condiciones de salud de la población.

Art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

1. Definir y promulgar la política nacional de salud con base en los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley, así como aplicar, controlar y vigilar su cumplimiento;
2. Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud;
3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas

CAPITULO III

Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;
- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;
- c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación;
- d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los

protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna;

f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis;

g) Recibir, por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito;

h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública;

Art. 8.- Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud:

a) Cumplir con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud;

b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva;

c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario;

d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario; y,

e) Cumplir las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos

CAPITULO III

De los medicamentos

Art. 153.- Todo medicamento debe ser comercializado en establecimientos legalmente autorizados. Para la venta al público se requiere de receta emitida por profesionales facultados para hacerlo, a excepción de los medicamentos de venta libre, clasificados como tales con estricto apego a normas farmacológicas actualizadas, a fin de garantizar la seguridad de su uso y consumo.

Art. 154.- El Estado garantizará el acceso y disponibilidad de medicamentos de calidad y su uso racional, priorizando los intereses de la salud pública sobre los económicos y comerciales.

Promoverá la producción, importación, comercialización, dispensación y expendio de medicamentos genéricos con énfasis en los esenciales, de conformidad con la normativa vigente en la materia. Su uso, prescripción, dispensación y expendio es obligatorio en las instituciones de salud pública.

Art. 155.- Los medicamentos en general, incluyendo los productos que contengan nuevas entidades químicas que obtengan registro sanitario nacional y no sean comercializados por el lapso de un año, serán objeto de cancelación de dicho registro sanitario.

Art. 156.- La autoridad sanitaria nacional autorizará la importación de medicamentos en general, en las cantidades necesarias para la obtención del requisito sanitario, de conformidad con lo previsto en el reglamento correspondiente.

Art. 157.- La autoridad sanitaria nacional garantizará la calidad de los medicamentos en general y desarrollará programas de fármaco vigilancia y estudios de utilización de medicamentos, entre otros, para precautelar la seguridad de su uso y consumo.

Además realizará periódicamente controles posregistro y estudios de utilización de medicamentos para evaluar y controlar los estándares de calidad, seguridad y eficacia y sancionar a quienes comercialicen productos que no cumplan dichos estándares, falsifiquen o adulteren los productos farmacéuticos.

Art. 158.- El desarrollo, la producción, manipulación, uso, almacenamiento, transporte, distribución, importación, comercialización y expendio de productos nutraceúticos, será permitido cuando se demuestre técnica y científicamente ante la autoridad sanitaria nacional, su seguridad para el consumidor y el ambiente. El registro y control sanitarios de estos productos se sujetará a las regulaciones vigentes para medicamentos.

Art. 159.- Corresponde a la autoridad sanitaria nacional la fijación, revisión y control de precios de los medicamentos de uso y consumo humano a través del Consejo Nacional de Fijación y Revisión de Precios de Medicamentos de Uso Humano, de conformidad con la ley. Se prohíbe la comercialización de los productos arriba señalados sin fijación o revisión de precios.

Art. 160.- Para efectos de la fijación y revisión de precios de los medicamentos de uso y consumo humano, los gastos de publicidad y promoción serán regulados de conformidad con la ley y la normativa vigente, para que no afecten al acceso a los medicamentos y a los derechos de los consumidores.

Art. 161.- Para la fijación y revisión de precios de medicamentos importados, se considerará el precio en el puerto de embarque (FOB) del país de origen del producto, el mismo que no podrá ser superior a los precios de venta al distribuidor o mayorista del país de origen.

Art. 162.- Los precios de venta al público deben estar impresos en los envases de manera que no puedan ser removidos. Se prohíbe alterar los precios o colocar etiquetas que los modifiquen.

Art. 163.- Los laboratorios farmacéuticos, distribuidoras farmacéuticas, casas de representación de medicamentos, dispositivos médicos, productos dentales, reactivos bioquímicos y de diagnóstico, en las ventas que realicen a las instituciones públicas descontarán un porcentaje no inferior al 15% del precio de venta a farmacia.

CAPITULO V

De los establecimientos farmacéuticos

Art. 165.- Para fines legales y reglamentarios, son establecimientos farmacéuticos los laboratorios farmacéuticos, casas de representación de medicamentos, distribuidoras farmacéuticas, farmacias y botiquines, que se encuentran en todo el territorio nacional.

Art. 166.- Las farmacias deben atender al público mínimo doce horas diarias, ininterrumpidas y cumplir obligatoriamente los turnos establecidos por la autoridad sanitaria nacional. Requieren obligatoriamente para su funcionamiento la dirección técnica y responsabilidad de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien brindará atención farmacéutica especializada.

Los botiquines estarán a cargo de personas calificadas y certificadas para el manejo de medicamentos. La autorización para su funcionamiento es transitoria y revocable.

La autoridad sanitaria nacional implementará farmacias y botiquines institucionales, debidamente equipados, en todas sus unidades operativas de acuerdo al nivel de complejidad.

Art. 167.- La receta emitida por los profesionales de la salud facultados por ley para hacerlo, debe contener obligatoriamente y en primer lugar el nombre genérico del medicamento prescrito.

Quien venda informará obligatoriamente al comprador sobre la existencia del medicamento genérico y su precio.

No se aceptarán recetas ilegibles, alteradas o en clave.

Art. 168.- Son profesionales de la salud humana facultados para prescribir medicamentos, los médicos, odontólogos y obstetrices.

Art. 169.- La venta de medicamentos al público al por menor sólo puede realizarse en establecimientos autorizados para el efecto.

Art. 170.- Los medicamentos, para su venta deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Estar debidamente identificados y etiquetados, sin alteraciones ni enmiendas;
- b) Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración;
- c) No estar caducados;
- d) No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas;
- e) No haber sido introducidos clandestinamente al país;
- f) No ser falsificados o adulterados; y,
- g) No tener colocados elementos sobre las etiquetas que impidan la visibilidad de la información del producto, incluidas las que contienen los precios.

Art. 171.- Es prohibida la venta de medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas y estupefacientes que no cuenten con receta emitida por profesionales autorizados para prescribirlas. Cuando se requiera la prescripción y venta de medicamentos que contengan estas sustancias, se

realizará conforme a las normas emitidas por la autoridad sanitaria nacional y la Ley de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

Art. 172.- En las farmacias y botiquines no se podrá ofrecer o dar consulta médica, obstétrica, odontológica, aplicar tratamientos, realizar toma de muestras ni tener laboratorios clínicos.

Art. 173.- Todo establecimiento farmacéutico debe contar con la responsabilidad técnica de un profesional químico farmacéutico o bioquímico farmacéutico, quien puede tener bajo su responsabilidad técnica uno o más establecimientos farmacéuticos, de conformidad con lo que establezca el reglamento.

El reglamento de aplicación de esta Ley normará lo relacionado a este servicio, en los lugares en donde no existan suficientes profesionales ni establecimientos farmacéuticos.

Art. 174.- Se prohíbe a los expendedores de farmacias recomendar la utilización de medicamentos que requieran receta médica o cambiar la sustancia activa prescrita, sin la autorización escrita del prescriptor.

Art. 175.- Sesenta días antes de la fecha de caducidad de los medicamentos, las farmacias y botiquines notificarán a sus proveedores, quienes tienen la obligación de retirar dichos productos y canjearlos de acuerdo con lo que establezca la reglamentación correspondiente.

Art. 176.- Los medicamentos caducados referidos en el artículo anterior deben ser destruidos y eliminados por los fabricantes o importadores, conforme a los procedimientos establecidos por la autoridad sanitaria nacional y bajo su supervisión.

4) Ley de Derechos y Amparo al Paciente : Registro Oficial N° 513 del 23 de enero de 2009

Capítulo I

DEFINICIÓN

Art. 1.- Definición de Servicio de Salud.- es una entidad del sistema de servicios de salud pública o privada, establecida conforme a la Ley para prestar a las personas atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento. Es, además, un centro de formación de personal de salud y de investigación científica.

Se consideran servicio de salud a:

- a) Hospitales;
- b) Clínicas;
- c) Institutos Médicos;
- d) Centros Médicos;
- e) Policlínicos; y,
- f) Dispensarios Médicos.

Capítulo II

DERECHOS DEL PACIENTE

Art. 2.- Derecho a una atención digna.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el servicio de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

Art. 3.- Derecho a no ser discriminado.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

Art. 4.- Derecho a la confidencialidad.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

Art. 5.- Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del servicio de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúanse las situaciones de emergencia.

El paciente tiene derecho a que el servicio de salud le informe quién es el médico responsable de su tratamiento.

Art. 6.- Derecho a decidir.- Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el servicio de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión.

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Ubicación

El presente trabajo de grado se realizó en 12 farmacias Fybeca de Quito ubicados en distintos sectores de la ciudad.

3.2 Tipo de Investigación

Se basa en un estudio múltiple descriptivo post test el cual pretende ser explorativo, también se utiliza un estudio prospectivo debido a las encuestas que deberán realizarse durante la investigación.

Descriptivo: Dirigido a determinar “cómo es” o “como está” la situación de las variables que deberán estudiarse en una población, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre un fenómeno (prevalencia o incidencia), y en quiénes, dónde y cuándo se está presentando determinado fenómeno.

Prospectivo: el estudio se realizó a un grupo determinado de personas a través de encuestas, del 15 de Julio al 15 de Octubre del 2010.

Variables Dependientes:

- Identificación del Problema de salud menor, tratado con medicamentos de venta libre.
- Clasificación según ATC.
- Clasificación según la CIE 10.
- Elección del paciente: Edad cronológica: grupos etarios, Género (masculino o femenino).
- Elección de la farmacia.

Variables Independientes:

Información o consulta al paciente transmitida por el QF ó BF, o Aux. F: (Anexo 1)

- Clara que brinde buena apertura
- Confusa que el paciente salga desorientado.

Calidad de la información:

- Uso adecuado.
- Énfasis en el régimen de dosificación.
- Influencia de los alimentos.

- Interacción con otros medicamentos.
- Reconocimiento de reacciones adversas.
- Condiciones de conservación del producto.

Amabilidad del QF ó BF y el Aux. F:

- Cordial: amable.
- Fría: descortés.
- Confianza transmitida al paciente.

Accesibilidad a la farmacia.

3.3 Población y Muestra

Población: 30 farmacias Fybeca ubicadas en distintos sectores de la ciudad de Quito.

Muestra: 12 farmacias Fybeca de Quito seleccionadas de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. El número requerido para el estudio será 1200 pacientes es decir 100 pacientes para cada farmacia los cuales estarán divididos en 50 pacientes para el Q.F. ó B.F y 50 pacientes para el Auxiliar de farmacia.

Criterios de Inclusión:

- **Horarios de atención:** 24 horas; menos de 24 horas.
- **Tamaño de farmacia:** Grandes, medianas, pequeñas.
- **Presencia del profesional Químico Farmacéutico:** 8 horas, menos de 8 horas.
- **Ubicación de la farmacia:** Norte, sur, centro, periféricos.
- **Modalidad de atención:** Call center, servicio al auto, personalizada.

Criterios de exclusión

- Personas que acudan con receta.
- Personas que acudan con receta y adicional un medicamento de venta libre.
- Pacientes que vienen con el medicamento definido es decir “deme.....”
- Personas menores de 14 años.
- Personas que requieran indicación para un tercero.

3.4 Método Experimental:

“Evaluar la efectividad de la información y consulta al paciente según la percepción de los mismos, en las farmacias Fybeca de Quito” atendidos por el profesional QF ó BF y el Aux. F; tiene un diseño metodológico basado en un Estudio prospectivo, y descriptivo.

- Para caracterizar la información y consejo al paciente se recolectó la información a través de encuestas determinando las frecuencias de cada una de las variables. (Anexo 1 y 2)
- Medir la efectividad de la información y consejo al paciente en cuanto a mejora o resolución de síntomas menores tratados con medicamentos de venta libre. (Anexo 2 ,3 y 4)
- Valorar la percepción que tienen los pacientes sobre la información y consejo que se les proporciona en la farmacia, estableciendo diferencias entre el profesional Químico Farmacéutico y el Auxiliar de Farmacia. (Anexo 1 y 2)
- Valorar la percepción que tienen los pacientes sobre la farmacia a la cual se dirigieron para solicitar información y consejo farmacéutico para medicamentos de venta libre. (Anexo 2)
- Elaborar una mini guía farmacoterapéutica de los 20 medicamentos de venta libre más vendidos, dirigido al personal de farmacia y pacientes que contenga:
Grupo anatómico, Principio activo, Descripción, Indicación, Forma farmacéutica, Concentración, Vía de administración, Posología, Efectos Secundarios, Contraindicaciones, Consejo farmacéutico. (Anexo 5)

3.5 Técnicas para el análisis.

El estudio se llevó a cabo mediante encuestas realizadas a los clientes que visitan las farmacias Fybeca de Quito en busca de consejo o indicación farmacéutica para adquirir medicamentos de venta libre para aliviar síntomas menores, esto se realizó de acuerdo a :

- Frecuencia y los motivos de consulta más habituales en las farmacias Fybeca de Quito.
- Medicamentos de venta libre más utilizados en la información y consejo al paciente.
- Efectividad de la información y consejo al paciente en cuanto a mejora y resolución de síntomas menores tratados con medicamentos de venta libre.
- Percepción que tienen los pacientes sobre la farmacia a la cual se dirigieron para solicitar medicamentos de venta libre.

CAPÍTULO IV

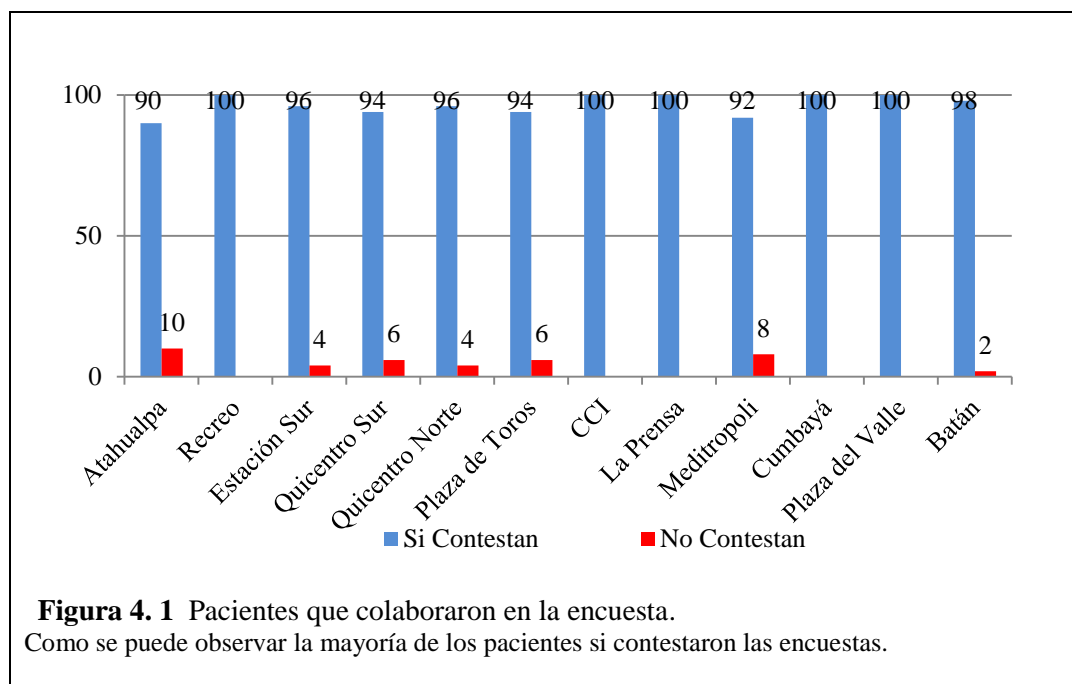
4. Análisis e interpretación de resultados

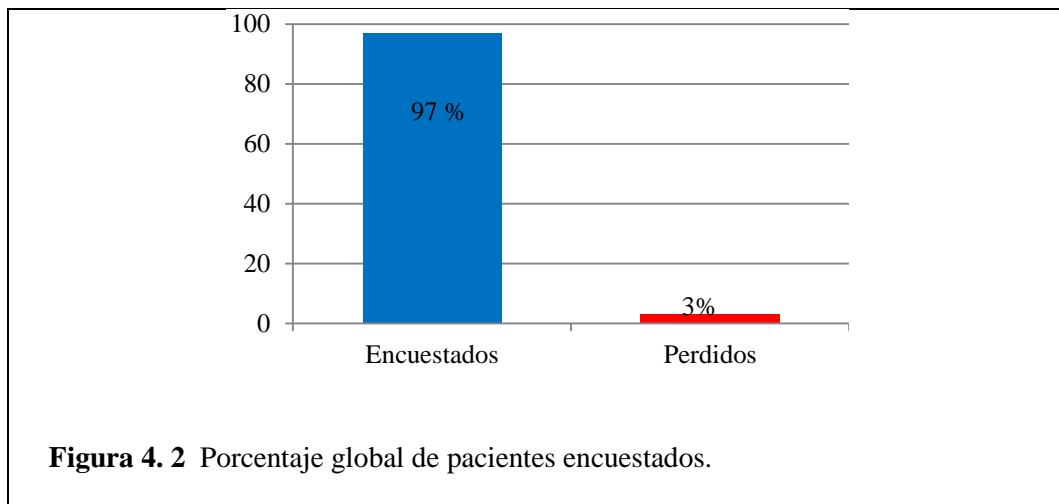
Tras el período de estudio en 12 farmacias Fybeca de la ciudad de Quito se obtuvo una muestra de 1160 pacientes de un total de 1200 pacientes que correspondían a los 100 pacientes que se requerían para las 12 farmacias de estudio; los 40 pacientes no quisieron responder a las preguntas realizadas y por lo tanto se reportaron como pérdidas del estudio.

Las características de los pacientes atendidos que solicitaron información o consulta farmacéutica fueron de una edad media de 40 años, mínima de 14 años y máxima de 70 años.

Tabla 4. 1 Pacientes atendidos por farmacia

N°	Farmacias	Si Contestan	No Contestan
1.	Atahualpa	90	10
2.	Recreo	100	
3.	Estación Sur	96	4
4.	Quicentro Sur	94	6
5.	Quicentro Norte	96	4
6.	Plaza de Toros	94	6
7.	CCI	100	
8.	La Prensa	100	
9.	Meditropoli	92	8
10.	Cumbayá	100	
11.	Plaza del Valle	100	
12.	Batán	98	2
	Total de Pacientes	1160	40





- En la tabla 4.1, se encuentra detallado el número de pacientes que colaboraron en el estudio en cada una de las farmacias respectivamente y los pacientes perdidos en cada una de ellas; así podemos observar que en la farmacia Fybeca Atahualpa fueron 10 pacientes de los 100 que no quisieron responder a las preguntas realizadas, seguidos de la farmacia Fybeca Meditropoli con 8 pacientes.
- Para caracterizar la información y consejo al paciente en las farmacias Fybeca de Quito se realizó un estudio en 12 farmacias de las cuales se obtuvo 1160 pacientes que colaboraron con el presente estudio, los 40 pacientes los reportamos como pérdidas del estudio en la figura 4.2 respectivamente, estas cifras están representadas en porcentaje que son 97 % pacientes que colaboraron en el estudio y 3% de pacientes que no respondieron a las preguntas realizadas.

4.1 Identificación del problema de salud menor

La identificación del problema de salud menor se produjo en un porcentaje alto de casos del 95 %, es decir 1102 de 1160 casos, la derivación al médico, se realizó sólo en 24 pacientes de los 1160 casos, estas se produjeron por diferentes causas:

Signos y síntomas de importancia para enviar al paciente al médico

- Quemadura con ácido del auto en la mano.
- Problema ocular que tenía 15 días de evolución.
- Sospecha de herpes Zoster en el lado izquierdo de la espalda.
- Embarazada con ligero sangrado y pequeñas contracciones antes del sexto mes.

Tabla 4. 2 Identificación del problema de salud

Problema de Salud que requiere otro tipo de consulta	Pacientes	Porcentaje
Grave (Consulta médica)	24	2%
Menor (Consejo del QF ó BF, Aux. F)	1136	98%

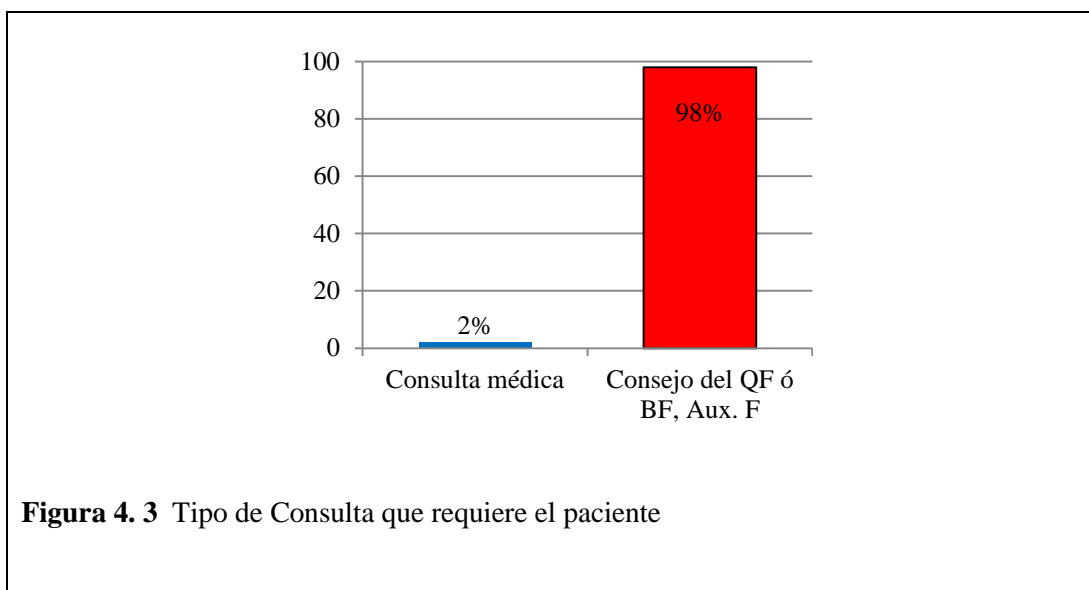


Figura 4. 3 Tipo de Consulta que requiere el paciente

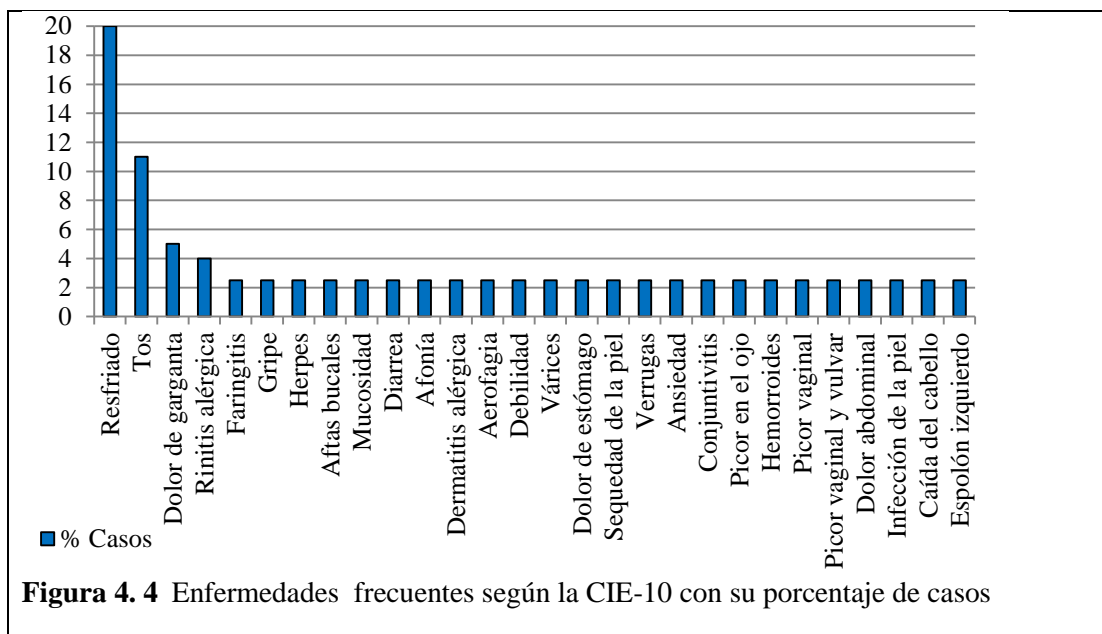
- Como podemos observar en la tabla 4.2 los pacientes con problemas de salud graves fueron 24 que corresponden al 2% de un total de 1160 pacientes, los cuales necesitaban de atención médica especializada por la gravedad de los síntomas, mientras que 1136 pacientes fueron atendidos oportunamente tanto por el profesional Q.F. ó B.F. como por el personal Aux. F. y esta cifra corresponde al 98 %.
- En la figura 4.3 podemos hacer referencia que el tipo de consulta requerido en las farmacias Fybeca del estudio los pacientes en su mayoría requieren consulta farmacéutica en un 98% mientras que el 2 % requiere consulta médica.
- Relacionando la aplicabilidad para identificar un problema de salud menor con la autopercepción del estado de salud de los pacientes atendidos en la farmacias Fybeca de Quito, llama la atención el hecho de que la gran mayoría de los casos el Q.F. ó B.F. optó por indicar un medicamento en lugar de derivar al médico, esto nos hace pensar que tanto el Q.F. ó B.F. como el paciente identifican adecuadamente un síntoma menor, ya que el paciente acude a solicitar este servicio a la farmacia y no al médico debido a la falta de tiempo y en su mayoría a los escasos recursos económicos.

- Hay que recalcar que durante el estudio muchos de los pacientes requerían la presencia del Q.F. ó B.F. y en muchas ocasiones regresaban más tarde para tener una entrevista personalmente con un profesional experto en medicamentos y aclararon que no desmerecían el servicio prestado por el auxiliar de farmacia; con lo que concluimos que los pacientes del estudio preferían ser atendidos por el Q.F. ó B.F.

4.2 Problemas de Salud que ameritaron información y consejo al paciente realizados en farmacias Fybeca de Quito

Tabla 4.3 Enfermedades frecuentes

Enfermedades (CIE-10)	% Casos	Frecuencia
Resfriado	20	232
Tos	11	128
Dolor de garganta	5	58
Rinitis alérgica	4	46
Faringitis	2,5	29
Gripe	2,5	29
Herpes	2,5	29
Aftas bucales	2,5	29
Mucosidad	2,5	29
Diarrea	2,5	29
Afonía	2,5	29
Dermatitis alérgica	2,5	29
Aerofagia	2,5	29
Debilidad	2,5	29
Várices	2,5	29
Dolor de estómago	2,5	29
Sequedad de la piel	2,5	29
Verrugas	2,5	29
Ansiedad	2,5	29
Conjuntivitis	2,5	29
Picor en el ojo	2,5	29
Hemorroides	2,5	29
Picor vaginal	2,5	29
Picor vaginal y vulvar	2,5	29
Dolor abdominal	2,5	29
Infección de la piel	2,5	29
Caída del cabello	2,5	29
Espolón izquierdo	2,5	29
Total	100 %	1160 pacientes



- Los motivos de la consulta al QF ó BF y Aux. F más frecuentes fueron el resfriado con un 20%, seguido de la tos con un 11% y del dolor de garganta con 5%, el resto de resultados se exponen en la tabla 4.3 y figura 4.4 según la codificación CIE-10 (Clasificación Internacional de Enfermedades – 10).

- Se pudo observar durante el estudio realizado tanto para los QF ó BF como para el personal Aux. F que los primeros detectaban los problemas de salud menor más rápidamente y con mayor certeza debido a su experiencia tanto teórica como práctica en el campo de las enfermedades como en lo que refiere a medicamentos de venta libre.

- Los pacientes que recibieron información por parte del Q.F. ó B.F. sobre medicamentos de venta libre para sus distintas enfermedades se fueron muy satisfechos con la información recibida, con el auxiliar de farmacia también pero en menor grado.

- La recolección de datos se realizó en los meses de septiembre, octubre y noviembre en los cuales la ciudad de Quito atraviesa el temporal de invierno por lo cual la incidencia de pacientes con resfriado, tos, dolor de garganta es superior con relación al resto de enfermedades que se pueden tratar con medicamentos de venta libre.

4.3 Percepción del Estado de Salud del Paciente

Para valorar la salud de los pacientes se tomaron en cuenta 4 estados a los cuales el paciente respondió:

Tabla 4. 4 Autopercepción del Estado de Salud por parte de los pacientes

Autopercepción del Estado de Salud	Frecuencia	Porcentaje
Malo	128	11
Regular	359	31
Bueno	627	54
Muy Bueno	46	4
Total	1160	100%

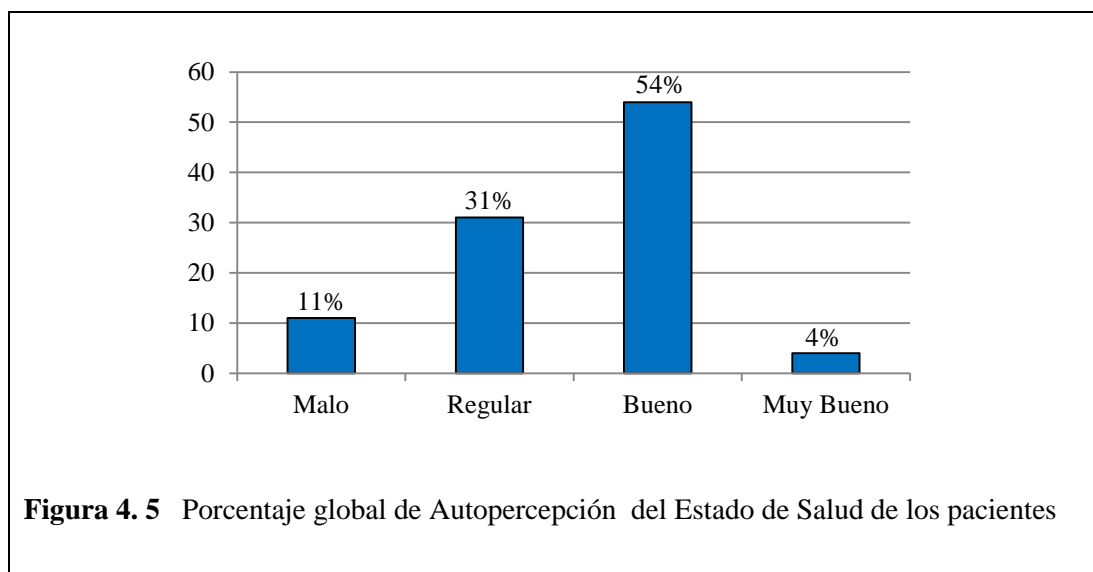


Figura 4. 5 Porcentaje global de Autopercepción del Estado de Salud de los pacientes

- Al valorar el estado de salud de los pacientes atendidos en farmacias Fybeca según su percepción en la tabla 4.4 se pudo determinar que 627 pacientes perciben que su estado de salud es Bueno con un 54 %, seguido de 359 pacientes con estado de salud Regular con el 31%; seguido de un estado de salud malo con 128 pacientes que corresponde al 11% y por último 46 pacientes que perciben que su estado de salud es Muy Bueno con el 4%.
- El estado de salud bueno de los pacientes se refiere a que no tenían enfermedades crónicas y que acuden eventualmente a la farmacia en busca de algún medicamento de venta libre, en cambio los pacientes con estado de salud regular referían que tienen enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, osteoporosis.
- El estado de salud muy bueno fue referido especialmente por jóvenes que requerían en su mayoría medicamentos de venta libre para aliviar los síntomas de la gripe, dolor de estómago o dolores musculares.

- La percepción del estado de salud de los pacientes se realizó en base a los síntomas, signos que tenían cada paciente, además se realizó en base a que si tenían enfermedades crónicas o no; y lo más importante para evaluar este parámetro fueron los criterios propios sobre la autopercepción del estado de su salud.

4.4 Estado de salud de los pacientes según su edad.

Para determinar el estado de salud de los pacientes atendidos en farmacias Fybeca de Quito según la edad de los mismos se tomaron en cuenta dos categorías primero aquellos pacientes que tenían menos de 50 años y los que tenían más de 50 años respectivamente, así obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 4.5 Número de pacientes y su estado de salud

Estado de salud	≤ 50 años	> 50 años
Mal	0	49
Regular	135	473
Bien	292	132
Muy Bien	37	42
Total	464	696

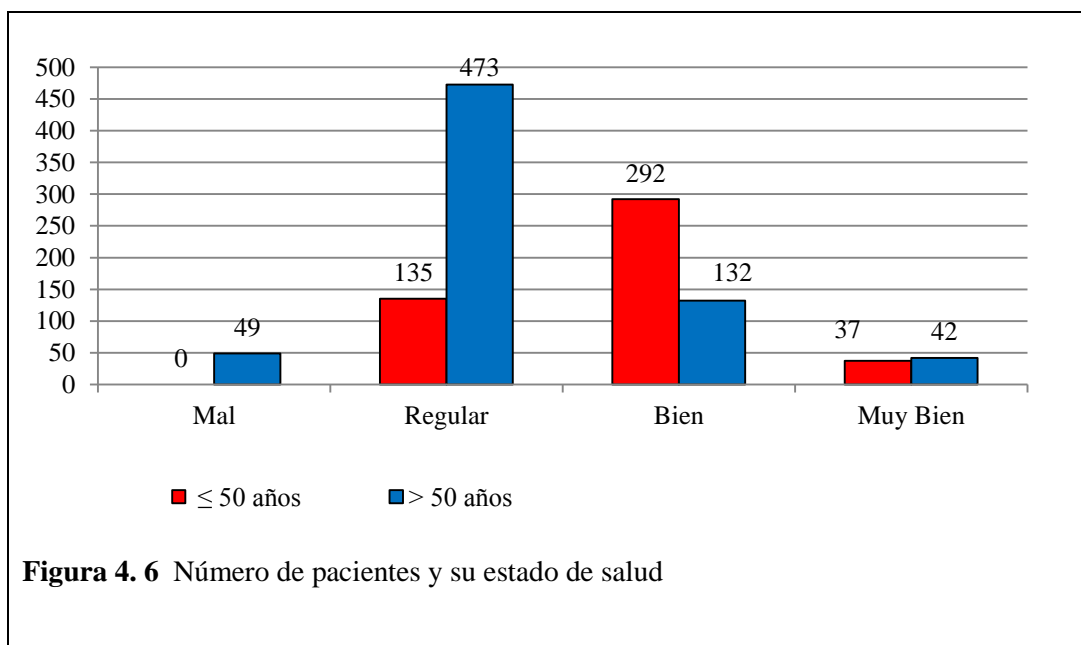
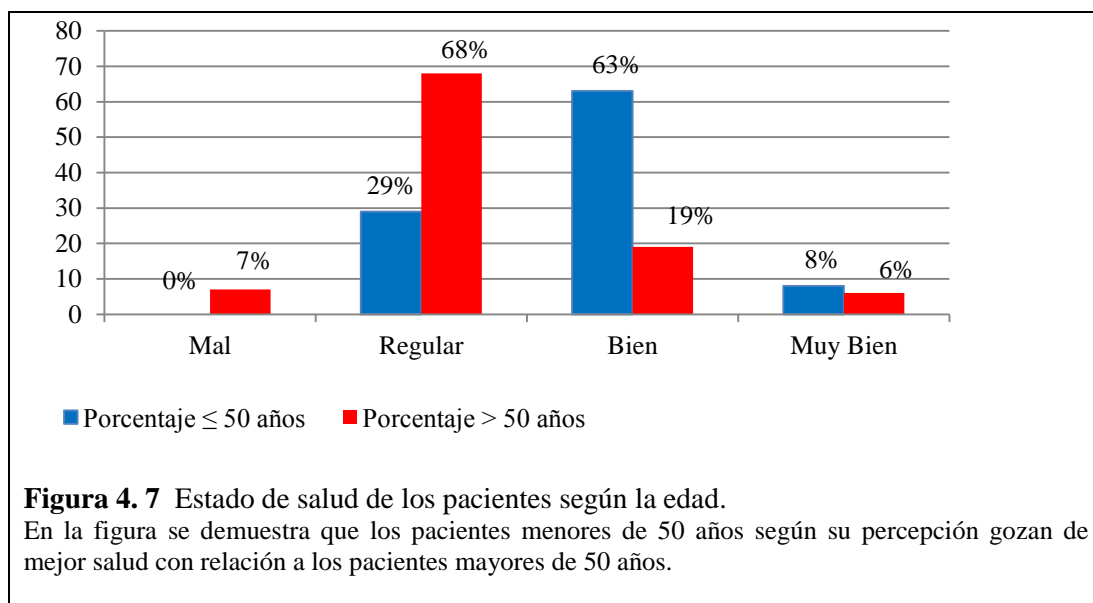


Figura 4.6 Número de pacientes y su estado de salud

- Como podemos observar en la figura 4.6, el estado de salud muy bueno tanto para los pacientes mayores de 50 años (42 pacientes) y los menores de 50 años (37 pacientes) es muy parecido su valor es decir en su minoría dicen sentirse muy bien de salud o prefieren no tomar ningún medicamento ante algún malestar de salud.

Tabla 4. 6 Autopercepción del estado de salud de los pacientes según su edad

Autopercepción del estado de salud	Porcentaje ≤ 50 años	Porcentaje > 50 años
Mal	0	7
Regular	29	68
Bien	63	19
Muy Bien	8	6
Total	100%	100%



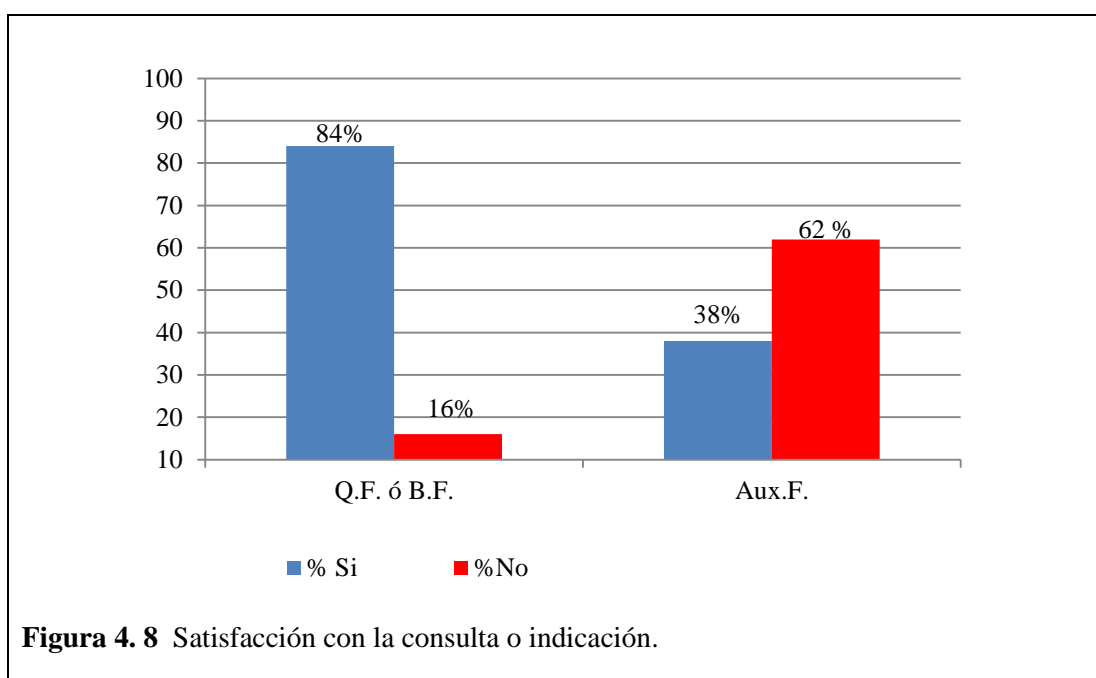
- El estado de salud regular de los pacientes mayores de 50 años es mucho mayor si comparamos con el número de pacientes con estado de salud regular menor de 50 años esta diferencia marcada se debe a que después de los 50 años van apareciendo ciertas enfermedades y molestias en la salud.
- De 1160 pacientes atendidos en farmacias Fybeca, el 40 % son pacientes menores de 50 años es decir 464 pacientes y el 60% son pacientes mayores de 50 años que corresponde a 696 pacientes.
- Al relacionar los porcentajes del estado de salud Regular de los pacientes mayores de 50 años es del 68% mientras que en los pacientes menores de 50 años es solo el 29 % pues está marcada diferencia se debe a que en los pacientes mayores de 50 años existe una mayor prevalencia de enfermedades, los pacientes menores de 50 años se sienten Bien con un 63% pero los pacientes mayores de 50 años solo el 19 % dice sentirse Bien.

4.5 Satisfacción con el servicio de farmacia en la consulta o indicación por parte del Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico y Auxiliar de Farmacia

Para evaluar el grado de satisfacción en la consulta o indicación farmacéutica se preguntó a los pacientes si sus necesidades de consulta fueron satisfactorias o no.

Tabla 4. 7 Satisfacción con la consulta o indicación

Consulta o Indicación	Si	No	% Si	% No
Q.F ó B.F.	487	93	84	16
Aux. F.	221	359	38	62



- Los pacientes atendidos por el Q.F. ó B.F. tenían un mayor grado de satisfacción con el 84 % con relación a los pacientes atendidos por el Aux. F cuyo grado de satisfacción fue del 38 %. La relación entre calidad asistencial y satisfacción de los pacientes es compleja. La percepción de la satisfacción depende en gran medida de la relación que existe entre el paciente, el Q.F. ó B.F., Aux. F. y del nivel de comunicación alcanzado al final de la prestación del servicio que en este caso es la indicación o consulta sobre medicamentos de venta libre que requiere el paciente.

4.6 Percepción del paciente sobre el servicio de consulta que presta:

Químico Farmacéutico ó B.F.

Para evaluar la percepción que tienen los pacientes sobre la información que le proporciona el Q.F. ó B.F. se tomaron en cuenta varios parámetros como son: cantidad y calidad de la información,

confianza brindada hacia el paciente, disponibilidad de tiempo, trato amable, oportuno y cálido; los resultados obtenidos se exponen a continuación:

Tabla 4. 8 Evaluación de la información proporcionada por el Q.F. ó B.F.

Percepción	Si	% SI	No	% No
¿Le pareció suficiente la información que le proporcionó el Q.F. ó B.F.?	491	85	89	15
¿Entendió la información que le dio el Q.F ó B.F.?	467	81	113	19
¿Piensa usted que el Q.F. ó B.F. está preparado en cuanto a conocimientos?	507	87	73	13
¿Fue de calidad la información que recibió por parte del Q.F. ó B.F.?	524	90	56	10
¿Confía usted en la información que le proporcionó el Q.F. ó B.F.?	532	92	48	8
¿La disponibilidad de tiempo que le brindó el Q.F. ó B.F fue la suficiente?	484	83	96	17
¿El trato del Q.F. ó B.F. fue atenta y cordial?	548	94	32	16
¿El Q.F. ó B.F. fue amable en su trato?	529	91	51	9

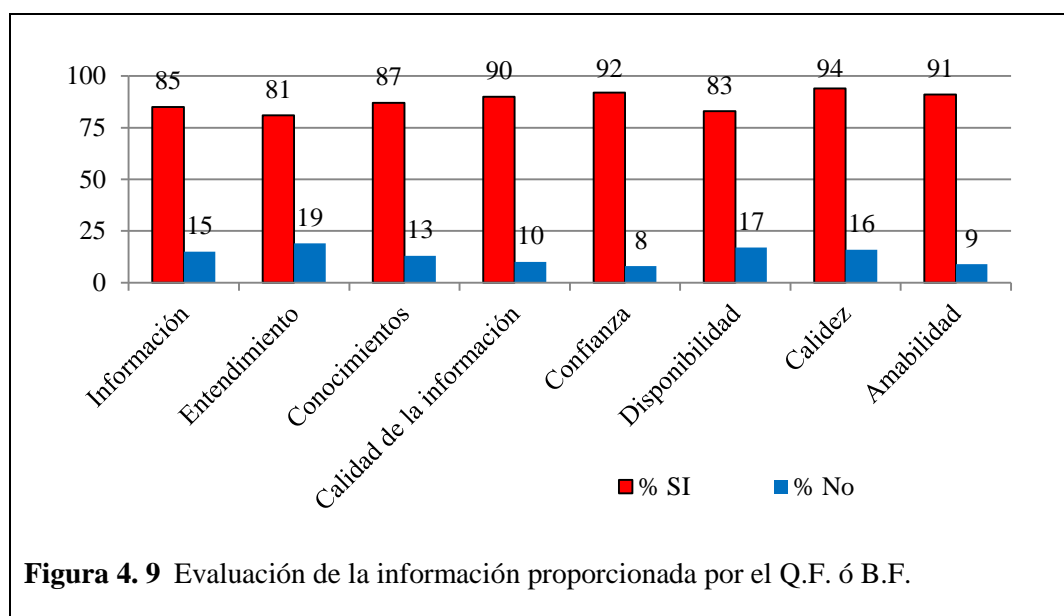


Figura 4. 9 Evaluación de la información proporcionada por el Q.F. ó B.F.

- La información proporcionada por el Q.F. ó B.F. fue satisfactoria con un 85 %, el grado de entendimiento de la información proporcionada por parte del profesional fue del 81%, los conocimientos sobre signos y síntomas menores que se pueden tratar con medicamentos de venta libre fue satisfactoria con un 87%, la calidad de la información proporcionada fue del 90% es decir casi en su totalidad se cumple con los requerimientos del paciente, otro de los parámetros fue la confianza brindada en el momento en que el paciente comenta sus problemas de salud y el Q.F. ó B.F. escucha con respeto y atención los problemas del paciente con un 92% de satisfacción; la disponibilidad de tiempo otorgada a los pacientes fue satisfactoria con el 83%, el trato atento y cordial fue uno de los parámetros de mayor satisfacción con el 94% ya que los pacientes salían agradecidos de la atención y la amabilidad recibió un 91% de satisfacción.

- Todos los parámetros evaluados al Q.F. ó B.F. tienen sobre el 80% de satisfacción lo que podemos concluir que en general los pacientes están muy complacidos que sea el Químico Farmacéutico ó B.F. quien ayude a resolver los problemas de salud menor

Auxiliar de Farmacia

Tabla 4. 9 Información que brinda el Auxiliar de farmacia

Percepción	Si	% SI	No	% No
¿Le pareció suficiente la información que le proporcionó el Aux. F.?	386	67	194	33
¿Entendió la información que le dio el Aux. F.?	357	62	223	38
¿Piensa usted que el Aux. F. está preparado en cuanto a conocimientos?	246	42	334	58
¿Fue de calidad la información que recibió por parte del Aux. F.?	312	54	268	46
¿Confía usted en la información que le proporcionó el Aux. F.?	290	50	290	50
¿La disponibilidad de tiempo que le brindó el Aux. F fue la suficiente?	308	53	272	47
¿El trato del Aux. F. fue atenta y cordial?	277	48	303	52
¿El Aux. F. fue amable en su trato?	468	81	112	19

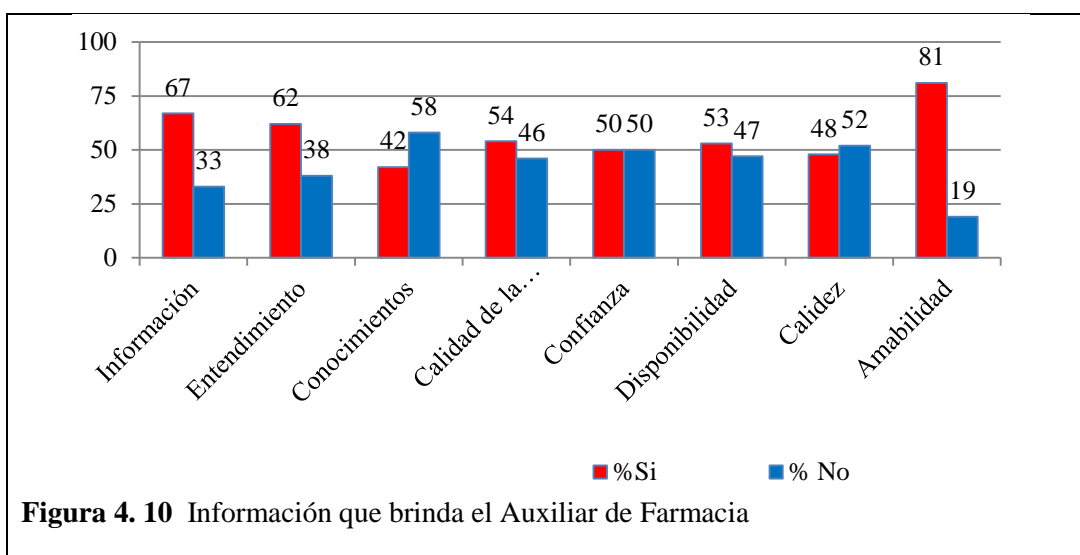


Figura 4. 10 Información que brinda el Auxiliar de Farmacia

- Los resultados obtenidos al evaluar la información proporcionada por el Auxiliar de farmacia 386 pacientes de 580 piensan que es suficiente mientras que 194 de 580 pacientes piensan que faltó información, la amabilidad brindada fue uno de los parámetros que se encuentran bien con 468 de 580 pacientes que piensan que el Auxiliar de farmacia es amable que representa el 81 % frente a 112 de 580 pacientes que corresponden solo el 19 %, en lo que refiere a conocimientos sobre medicamentos y salud en general hace falta ya que 246 de 580 pacientes piensan que el Auxiliar de farmacia si tiene los conocimientos suficientes pero este valor solo alcanza un 42 % frente a 334 de 580 pacientes que piensan que necesitan adquirir nuevos conocimientos sobre medicamentos y salud en general, el resto de parámetros se encuentran sobre el 50 % de satisfacción sin superar el 67 %.

- Si comparamos la información proporcionada por el Auxiliar de farmacia y por el químico farmacéutico la satisfacción es mayor debido a los conocimientos que posee así como actitudes y aptitudes que poseen frente a las dudas e inconvenientes que tienen los pacientes.

4.7 Farmacia que brinda mejor atención

Hemos dividido las farmacias Fybeca por sectores sur, norte y valles y al preguntar a los 1160 pacientes que farmacia prefieren y ¿por qué? Obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 4. 10 Farmacia en la que le atienden mejor

Farmacias	N° de pacientes y motivos de visita de la farmacia								
	Cercanía a casa	Encuentra todo	Atención las 24 h	Buena atención	Atención rápida y eficiente	Cercanía al hospital	Buen trato	Servicio al auto	Servicio a domicilio
Atahualpa	32	15		14	10		19		
Recreo	15	22		10	16		9		28
Estación Sur	12	16	29	11	4		2		22
Quicentro Sur	32	10		12	18	17	5		
Quicentro Norte	16	11		18	20		10		21
Plaza de Toros	8	3	8	10	9	16	11		30
CCI	46	18		7	12		17		
La Prensa	14	17	12	6	7		7		37
Meditropoli	4	10		6	13	32	6	21	
Batán	6	24	16	9			1		42
Plaza del Valle	19	27		15	19		20		
Cumbayá	5	3	20	6	8		12	19	27

Nota: los valores resaltados con negrilla representan los motivos más sobresalientes por los cuales los pacientes prefieren visitar las diferentes farmacias Fybeca.

- En la farmacia Atahualpa, Quicentro Sur y CCI; los pacientes prefieren visitar estas farmacia por su cercanía a la casa, mientras que en la farmacia Recreo, Plaza de Toros, Batán y Cumbayá prefieren visitarlas por el servicio a domicilio, los pacientes prefieren Estación Sur por las 24 horas de atención en cambio Quicentro Norte tiene acogida por la atención rápida y eficiente; Meditropoli es visitada por la cercanía al hospital Metropolitano y el hospital de la Policía; Plaza del valle porque lo encuentra todo y la Prensa por que posee servicio al auto.

4.8 Mejoras en el servicio de farmacia

Se tomaron en cuenta varios parámetros para determinar las mejoras que necesitan las farmacias Fybeca de Quito los resultados se exponen a continuación:

Tabla 4. 11 Mejoras en el servicio de farmacia

Farmacias	N° de pacientes y mejoras que necesita la farmacia								
	Cambios en la infraestructura	No cambios frecuentes de personal	Mayor área para medicinas	Presencia a tiempo completo del Q.F. ó B.F.	Más información sobre medicamentos genéricos	Más personal profesional en medicinas	Medidas de seguridad en la farmacia	Horario de atención las 24 h	Atención al público
Atahualpa	8	25	2	14	10		19	2	10
Recreo	10	20		10	18	18	9	5	10
Estación Sur	11	13	29	10	4		2		27
Quicentro Sur	12	10	16	12	18	17	5	4	
Quicentro Norte	6	11	10	14	20	6	7	8	14
Plaza de Toros	10	3	8	5	9	16	11		32
CCI	26	12	10	7	9	10	16	3	7
La Prensa	9	13	12	8	9	6	7		36
Meditropoli	6	8	4	5	12	30	6	19	2
Batán	4	23	14	9	5	4	1		38
Plaza del Valle	12	33	6	16	12	6	13		2
Cumbayá	5	13	2	14	9	7	10	13	27

Nota: los valores resaltados con negrilla representan las mejoras que necesitan las diferentes farmacias Fybeca.

- Según la percepción de los pacientes las mejoras que necesitan las farmacias fueron que el personal no cambie tan frecuentemente, es necesario más personal, así como el mejorar y ampliar la seguridad en la farmacia y mejorar la atención al público.
- Cada farmacia presentó varias necesidades pero consideramos que las más importantes son la presencia de profesionales Q.F. o B.F. a tiempo completo así como conocimiento en lo que refiere a medicamentos genéricos y que la mayoría de pacientes exigen atención amable, cordial y

respetuosa capaz de hacer que los pacientes se sientan cómodos y satisfechos al momento de pedir ayuda para cubrir las expectativas sobre enfermedades con síntomas menores y la información adecuada sobre medicamentos de venta libre que alivien el dolor o las molestias de salud que en su mayoría padecen.

4.9 Pacientes habituales y pacientes de paso que acuden a las farmacias Fybeca de Quito por indicación farmacéutica

Se clasificaron a los pacientes como habituales y de paso en cada farmacia y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4. 12 Pacientes habituales y de paso que visitan las farmacias Fybeca

Farmacias	Nº pacientes	Pacientes Habituales		Pacientes de Paso	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Atahualpa	90	75	75	15	17
Recreo	100	68	68	32	32
Estación Sur	96	80	80	16	17
Quicentro Sur	94	76	76	18	19
Quicentro Norte	96	90	90	6	6
Plaza de Toros	94	55	55	39	41
CCI	100	69	69	31	31
La Prensa	100	59	58	41	42
Meditropoli	92	44	44	48	52
Batán	98	58	59	40	41
Plaza del Valle	100	72	72	28	28
Cumbayá	100	84	84	16	16
Total	1160	830	72	330	28

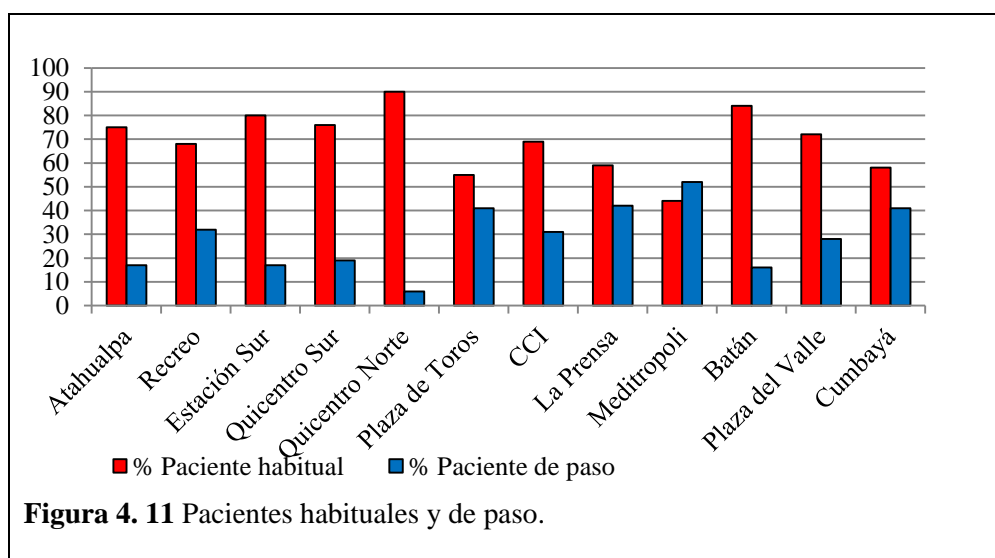
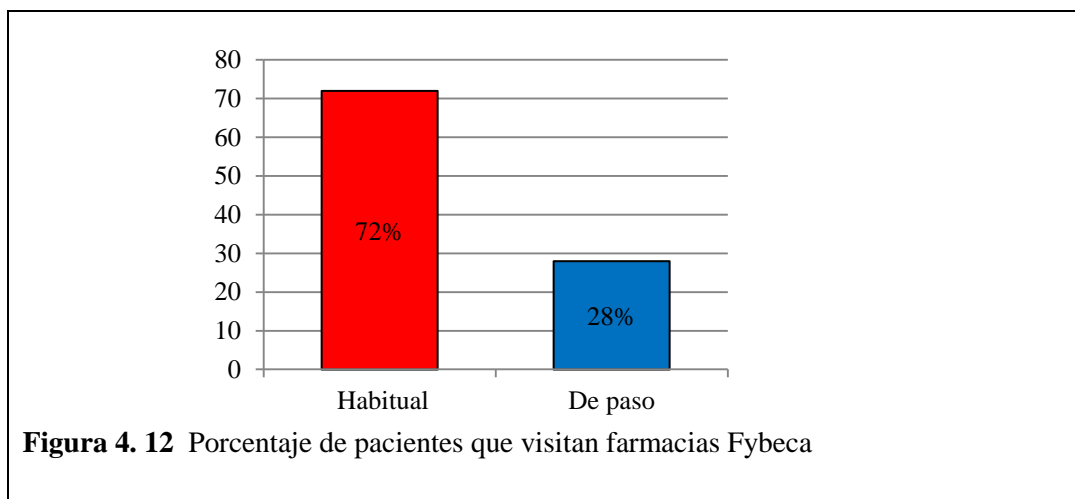


Figura 4. 11 Pacientes habituales y de paso.



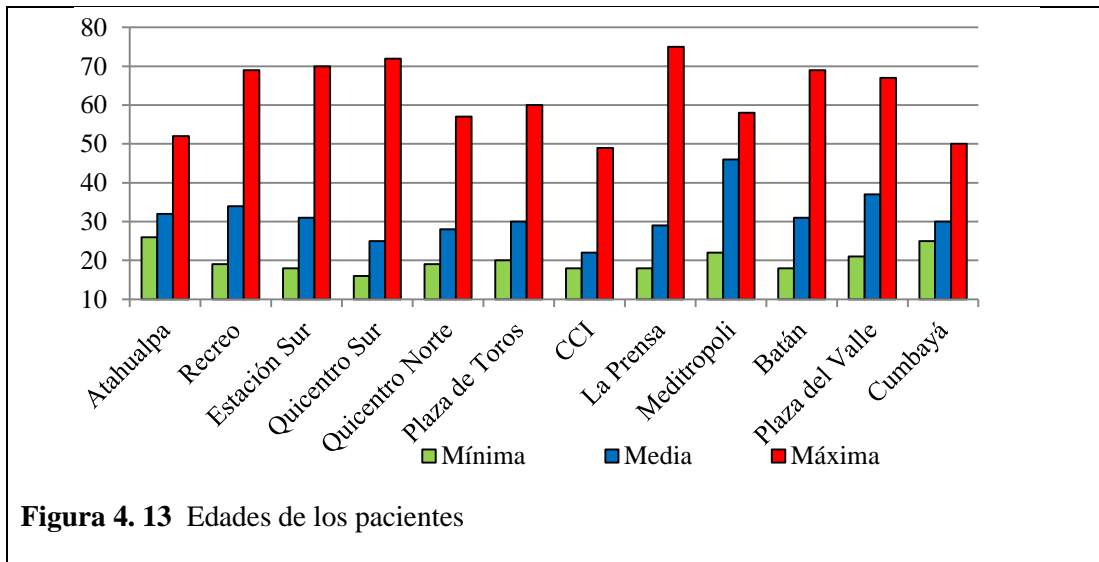
- En los resultados globales de los pacientes que visitan las farmacias Fybeca ocupan un mayor porcentaje del 72 % los pacientes habituales independientemente del sector de ubicación de las farmacias los pacientes de paso acuden en menor número ocupando así el 28 %.
- Se observa que 830 pacientes de 1160 son habituales mientras que 330 pacientes de 1160 son de paso lo que muestra una marcada diferencia esto es debido a que la mayor parte de pacientes viven o trabajan cerca de la farmacia a la cual acuden en busca de medicamentos de venta libre.

4.10 Edad cronológica de los pacientes que acuden a las farmacias Fybeca de Quito

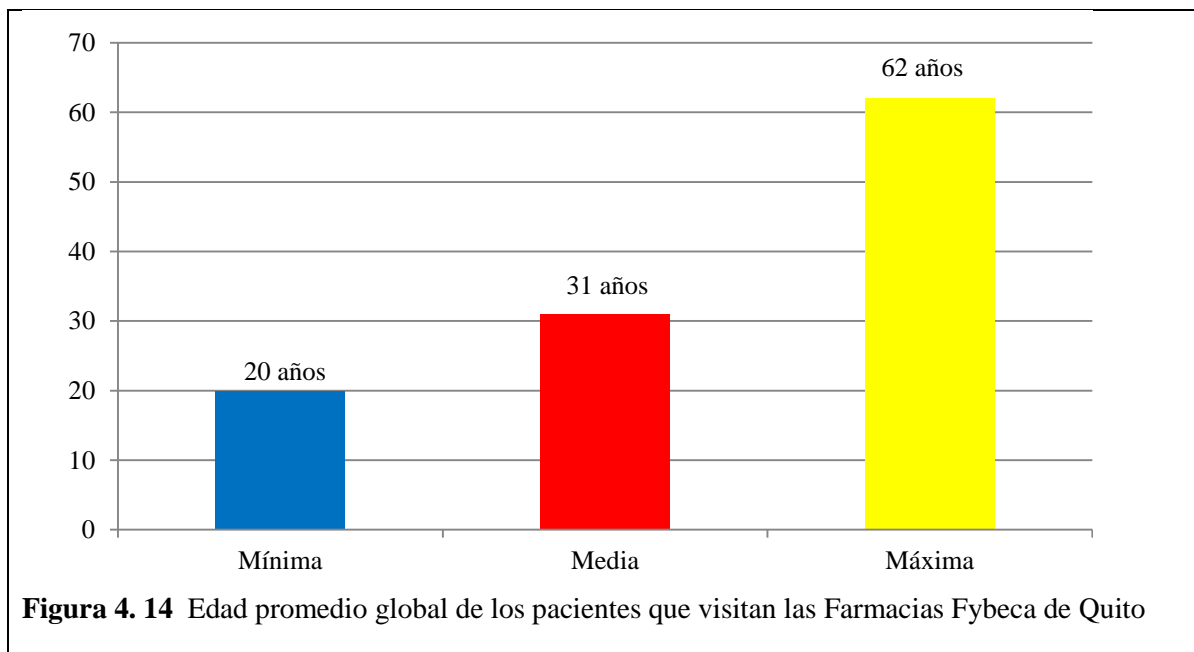
Para evaluar la edad cronológica de los pacientes que acuden a las farmacias Fybeca de Quito, determinamos la edad mínima, máxima y media de los pacientes en cada una de ellas y así obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 4. 13 Edades de los pacientes

Farmacias	Edad (años)		
	Mínima	Media	Máxima
Atahualpa	26	32	52
Recreo	19	34	69
Estación Sur	18	31	70
Quicentro Sur	16	25	72
Quicentro Norte	19	28	57
Plaza de Toros	20	30	60
CCI	18	22	49
La Prensa	18	29	75
Meditropoli	22	46	58
Batán	18	31	69
Plaza del Valle	21	37	67
Cumbayá	25	30	50
Edad promedio	20	31	62



- Como se puede observar en la figura anterior que los pacientes que más visitan las farmacias Fybeca son las personas mayores de 40 años, seguidos de los pacientes con edad media de 20 a 30 años y por último las personas menores de 20 años. La edad media obtenida es de 31 años con un mínimo de 16 años y un máximo de 75 años, los mínimos oscilan entre 16 y 22 años en la mayoría de farmacias, mientras que en la farmacia Atahualpa y Cumbayá 26 y 25 años respectivamente, el máximo de edad se encuentra en la farmacia La Prensa con 75 años el resto de farmacias están con pacientes con un máximo sobre los 49 años de edad esto quiere decir a partir de los 40 años la población ecuatoriana empieza a presentar ciertas dolencias.

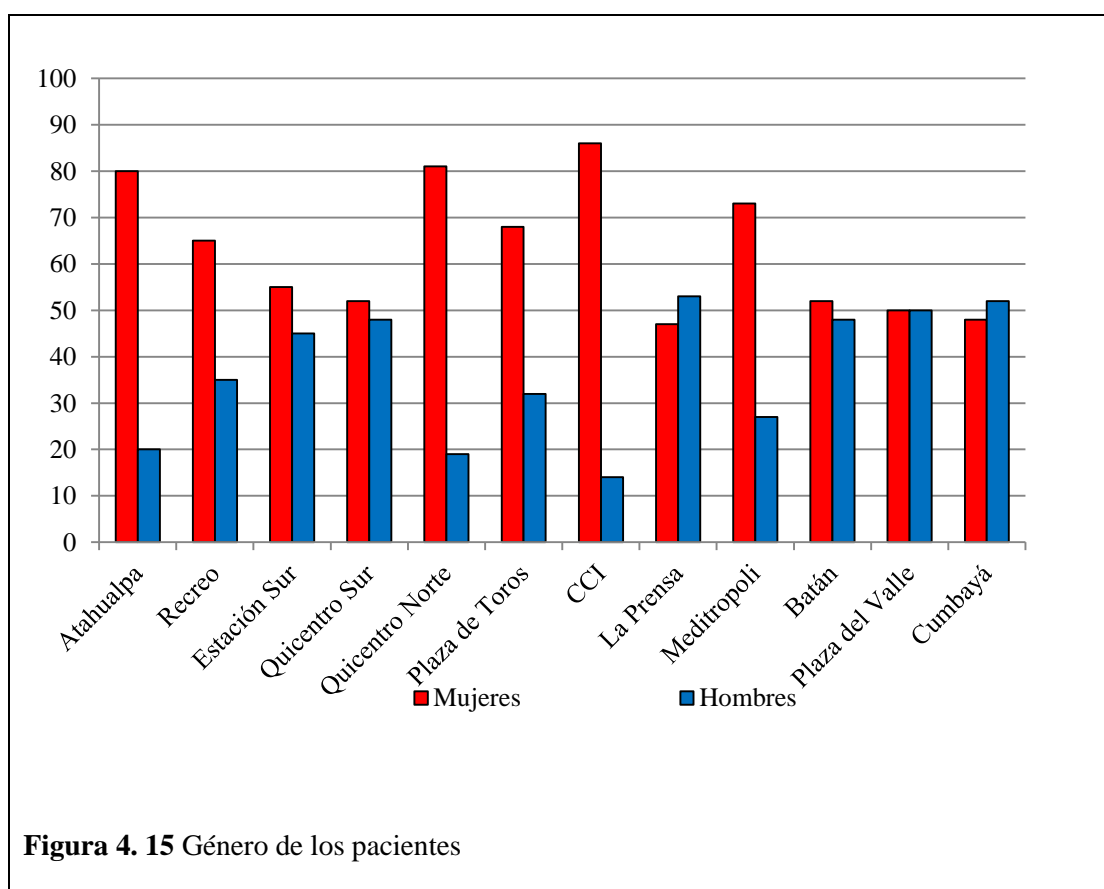


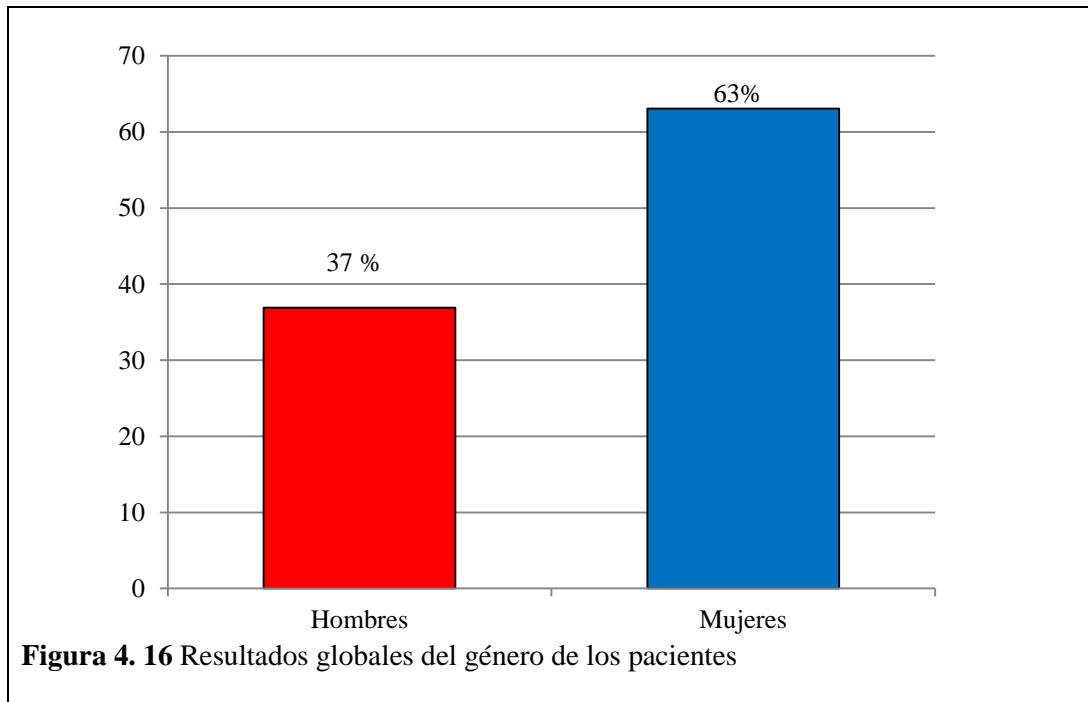
La edad mínima promedio para los pacientes que visitan las farmacias Fybeca de Quito fue de 20 años, la edad media fue de 31 años y la edad promedio máxima fue de 62 años.

4.11 Clasificación de los pacientes según su género

Tabla 4. 14 Género de los pacientes

Farmacias	N° pacientes	Género Femenino		Género Masculino	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
Atahualpa	90	1160	80	18	20
Recreo	100	65	65	35	35
Estación Sur	96	53	55	43	45
Quicentro Sur	94	49	52	45	48
Quicentro Norte	96	78	81	18	19
Plaza de Toros	94	64	68	30	32
CCI	100	86	86	14	14
La Prensa	100	47	47	53	53
Meditropoli	92	67	73	25	27
Batán	98	51	52	47	48
Plaza del Valle	100	50	50	50	50
Cumbayá	100	48	48	52	52
Total	1160	730	63,08	430	36,92





- Dentro de los criterios demográficos se encuentra el sexo, en la tabla 4.16 podemos observar que las farmacias Fybeca del estudio son visitadas en un 63% por mujeres mientras que solo el 37% corresponde a los hombres, esto se debe a que las mujeres poseen una mayor motivación al consumismo de medicamentos de venta libre contrario a los hombres que tienen menor actitud a comprar estos productos.
- En la tabla 4.14 podemos ver que la farmacia Fybeca Atahualpa ubicada en el sur de la ciudad de Quito a pesar de no ser la mejor farmacia ubicada en el sur es la que ocupa el mayor porcentaje de pacientes mujeres que la visitan, mientras que la farmacia Fybeca CCI es la farmacia más visitada por mujeres del sector norte, en cambio dentro de las farmacias Fybeca ubicadas en los valles Plaza del Valle tiene una afluencia de pacientes igual tanto hombres como mujeres que corresponde al 50%.
- La afluencia de hombres se ve marcada en las farmacias Quicentro Sur en el sector sur esto puede deberse a que alrededor de la misma se encuentran fábricas con personal eminentemente masculino, además están: la estación del trolebús, el terminal terrestre, la administración zonal municipal Quitumbe, mientras que en el sector norte la farmacia Fybeca La Prensa es la más visitada por hombres y por último Cumbayá es la farmacia más visitada por hombres en los valles.
- Al analizar la marcada incidencia de mujeres en las farmacias Fybeca del estudio nos pudimos dar cuenta que en su mayoría prefieren visitarlas porque la atención del Q.F. ó B.F. es un factor importante al momento de elegir la farmacia.

4.12 Nivel de estudio de los pacientes

Los niveles de estudio de los pacientes que visitan las farmacias Fybeca de Quito se agruparon en 3 categorías:

- Estudios primarios
- Estudios Secundarios
- Estudios Superiores

Los resultados obtenidos se detallan a continuación:

Tabla 4. 15 Nivel de estudios de los pacientes

Farmacias	N° Pacientes	Nivel de Estudios		
		Primaria	Secundaria	Superior
Atahualpa	90	22	46	22
Recreo	100	36	52	12
Estación Sur	96	14	48	34
Quicentro Sur	94	35	46	13
Quicentro Norte	96	4	56	36
Plaza de Toros	94	5	36	53
CCI	100	1	40	59
La Prensa	100	1	39	60
Meditropoli	92	2	46	44
Batán	98	4	70	24
Plaza del Valle	100	2	54	44
Cumbayá	100	3	52	45
Total	1160	129	585	446
		11%	50%	39%

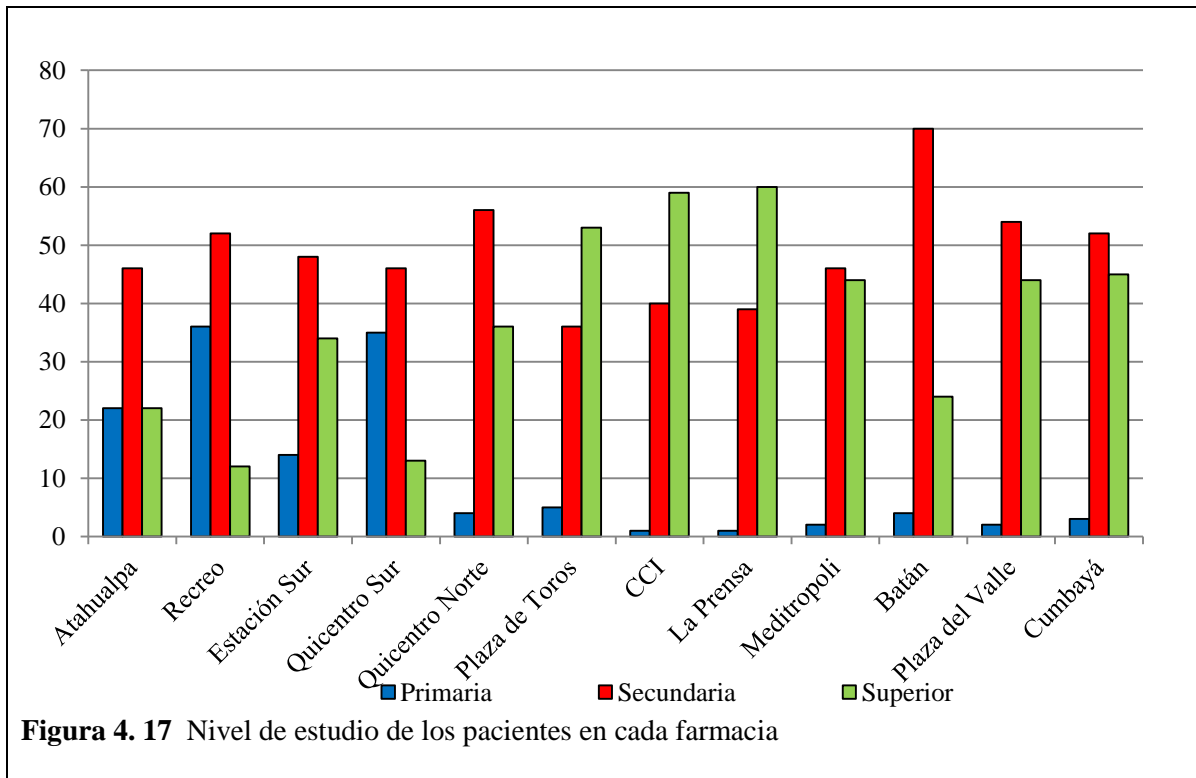


Figura 4.17 Nivel de estudio de los pacientes en cada farmacia

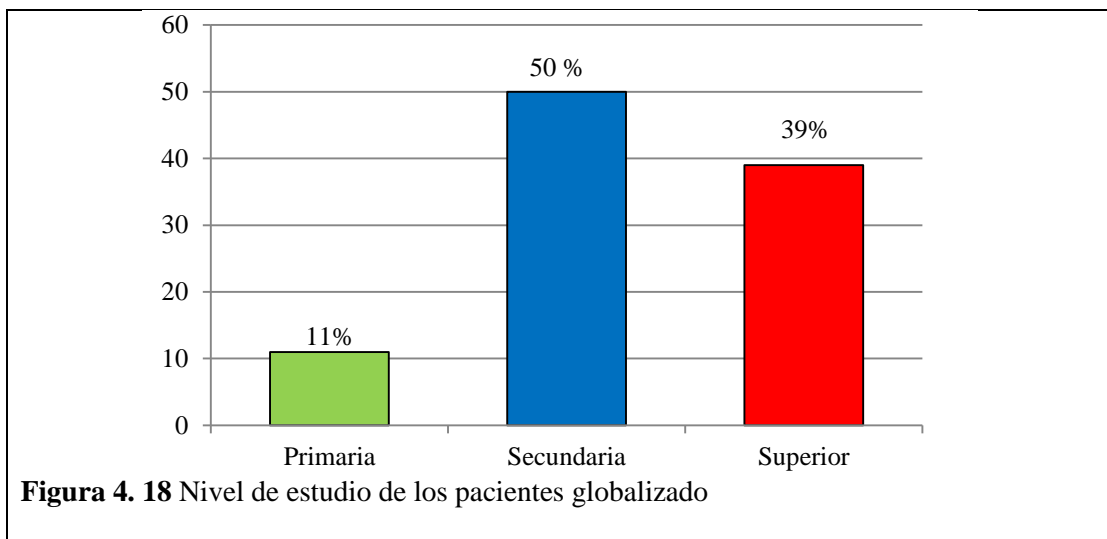


Figura 4.18 Nivel de estudio de los pacientes globalizado

- En la tabla 4.15 podemos observar que en la farmacia Recreo ubicada en el sector sur 36 pacientes de 100 han terminado sus estudios básicos o primarios, mientras que la farmacia Fybeca Batán tiene el mayor número de pacientes que han terminado el nivel de instrucción media o secundaria con un valor de 70 pacientes de 98, cuando hablamos del nivel superior la farmacia Fybeca La Prensa 60 pacientes de 100 han terminado la instrucción superior lo que indica que en el sector norte existe un mejor nivel de preparación académica, lo que es importante analizar es que el 50 % de los pacientes que visitan las farmacias Fybeca de Quito han terminado el nivel medio de educación.

- En figura 4.18 se observa que el 50 % de los pacientes que visitaron las farmacias Fybeca tienen estudios secundarios, mientras que un 39 % de los pacientes tienen estudios superiores esto se debe a que en su gran mayoría a farmacias Fybeca acuden personas entre clase media a alta y con un porcentaje de 11 % de pacientes con estudios primarios que relativamente ocupan el menor porcentaje en comparación con los pacientes con estudios secundarios y superiores.

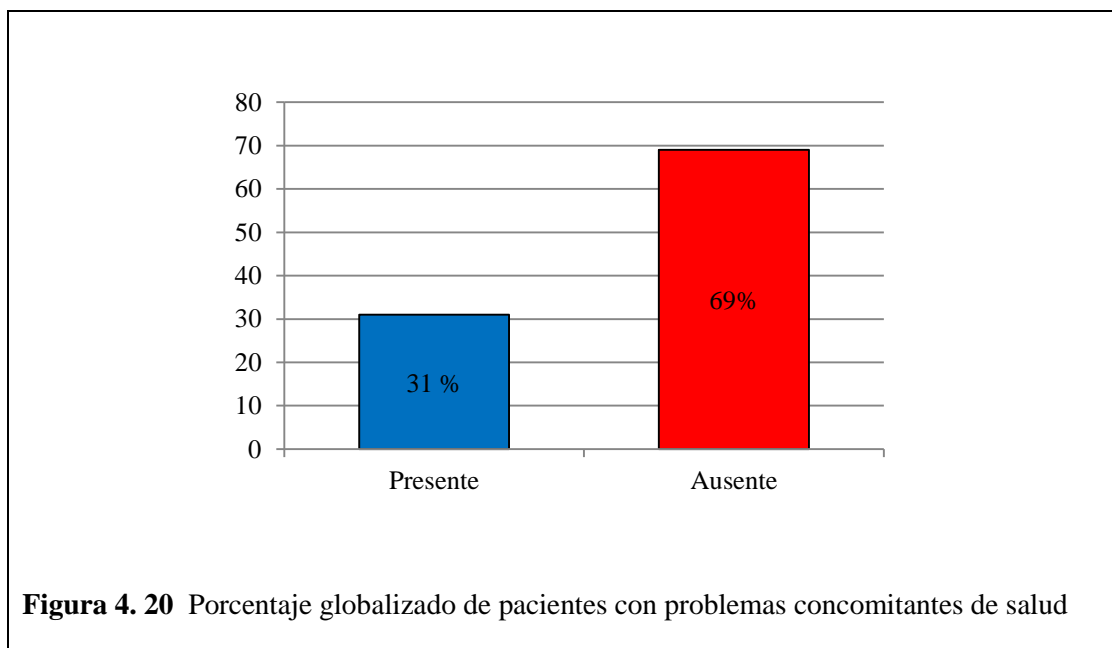
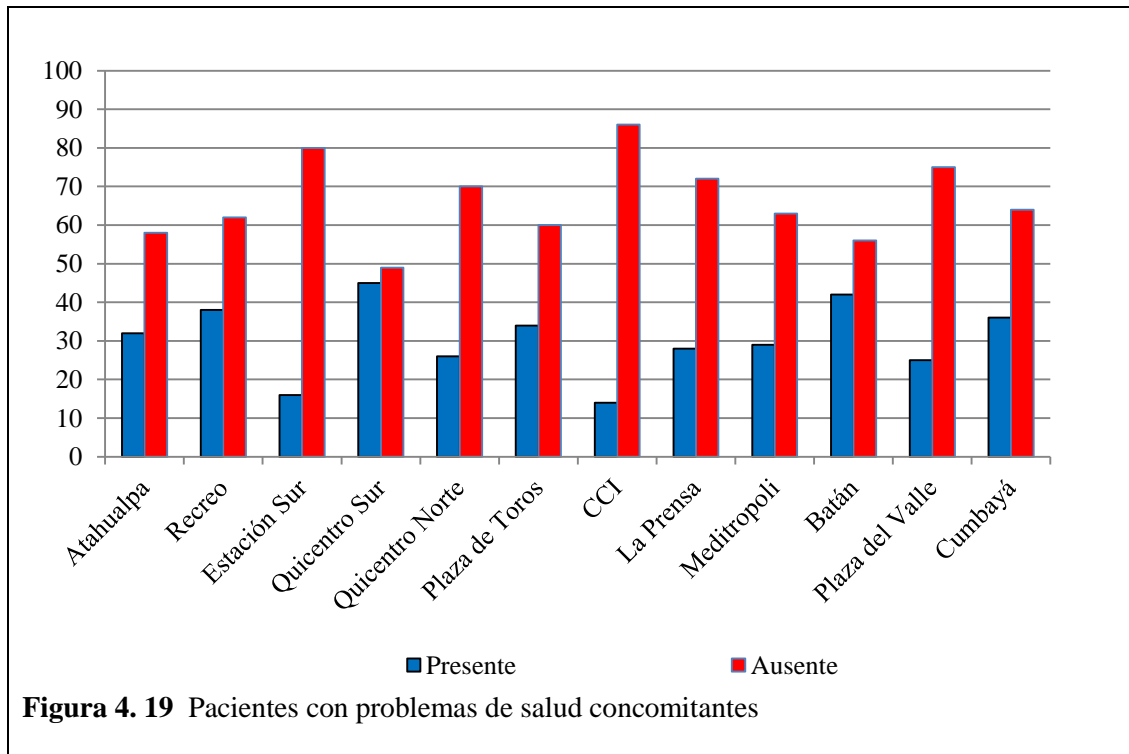
- Algo de lo que estamos seguros al haber analizado el nivel de estudios de los pacientes que visitan las farmacias Fybeca de Quito es que todos o casi todos van a entender las indicaciones básicas como son hora de la toma de un medicamento de venta libre, frecuencia, reacciones adversas; proporcionadas por el químico farmacéutico o por el auxiliar de farmacia que les atendió.

4.13 Pacientes que acuden a farmacias Fybeca con problemas concomitantes de salud

De los 1160 pacientes que participaron en el estudio, muchos respondieron que tienen problemas concomitantes de salud como: arritmia, depresión, ansiedad, hipertensión arterial, sobrepeso, várices, diabetes, hipercolesterolemia, etc. A continuación se exponen los resultados obtenidos:

Tabla 4. 16 Pacientes con problemas concomitantes de salud

Farmacias	Nº Pacientes	Problema de salud concomitante	
		Presente	Ausente
Atahualpa	90	32	58
Recreo	100	38	62
Estación Sur	96	16	80
Quicentro Sur	94	45	49
Quicentro Norte	96	26	70
Plaza de Toros	94	34	60
CCI	100	14	86
La Prensa	100	28	72
Meditropoli	92	29	63
Batán	98	42	56
Plaza del Valle	100	25	75
Cumbayá	100	36	64
Total	1160	365	795
		31%	69%



- En la figura 4.20 se observa que los pacientes con problemas de salud concomitantes está conformado por el 31% de todas las farmacias de estudio, mientras que los pacientes sin problemas de salud concomitantes está constituido por el 69% un valor sin duda que duplica en cifras a los pacientes con problemas de salud este valor nos indica que la mayor parte de los pacientes del estudio gozan de un buen estado de salud, por otra parte al analizar el 31% de pacientes que tienen problemas concomitantes de salud una de las razones más importantes es que parte de la población que acude a farmacias Fybeca son adultos mayores con lo cual determinamos

que muchos toman medicamentos para tratarse ciertas enfermedades como son hipercolesterolemia, hipertensión, productos para la obesidad, artrosis, asma, alergia entre otros.

- Muchos de los pacientes que vinieron en busca de consejo del Q.F. o B.F. sobre medicamentos de venta libre fueron para aliviar los efectos adversos que les provocaban la medicación continua, con los cuál el químico farmacéutico trató en innumerables ocasiones de tomar las mejores decisiones en cuanto al criterio de aconsejar uno u otro medicamento de venta libre ya que por inofensivo que parezca el medicamento, siempre es importante pensar en los efectos adversos o interacciones que le pudieran provocar al paciente.

4.14 Medicamentos aconsejados durante la consulta o indicación farmacéutica en las farmacias Fybeca de Quito según la clasificación ATC

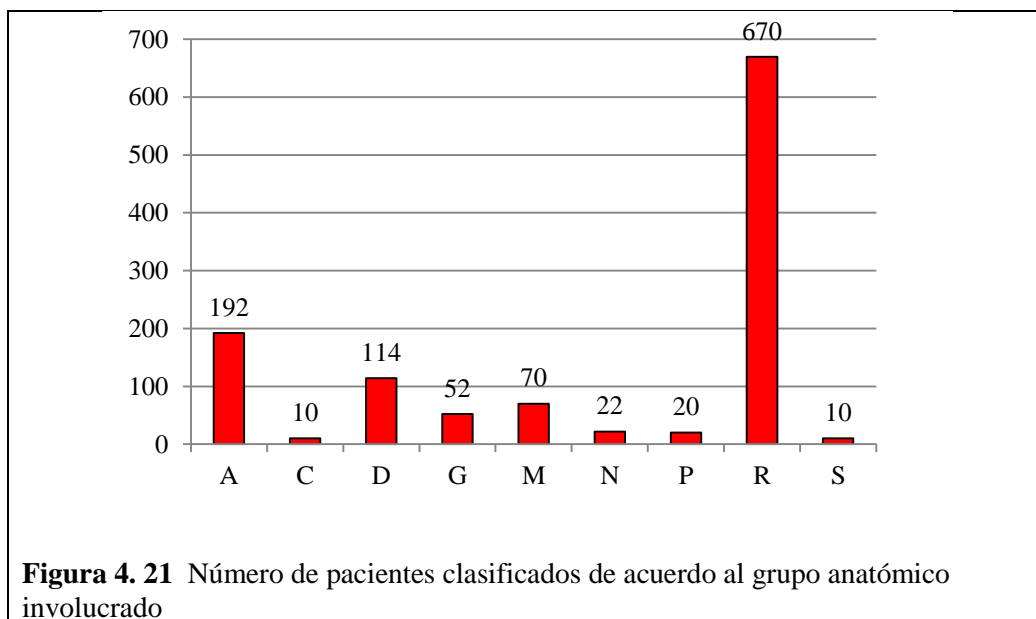
Según la clasificación ATC, los medicamentos aconsejados por los Q.F. ó B.F. durante la consulta o indicación se presentan a continuación:

Clasificación ATC Primer nivel	Grupos anatómicos involucrados
A	Tracto alimentario y metabolismo
C	Sistema Cardiovascular
D	Dermatológicos
G	Sistema genito- urinario y hormonas sexuales
M	Sistema Músculo Esquelético
N	Sistema Nervioso
P	Productos antiparasitarios, insecticidas y repelentes
R	Sistema Respiratorio
S	Órganos de los sentidos

Nota: Adaptado del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos 2011 p. 9

Tabla 4. 17 Clasificación de los pacientes según la ATC

Farmacias	Grupos Anatómicos involucrados								
	A	C	D	G	M	N	P	R	S
Atahualpa	19	1	7	4	4		1	88	
Recreo	12		9	3	7		3	49	5
Estación Sur	18	1	11	5	9			71	
Quicentro Sur	14		5	7	10	2	6	60	
Quicentro Norte	17	2	8	5	4	3		53	3
Plaza de Toros	19		9	2	6	1	2	58	
CCI	11	1	6	5	8	2	4	41	2
La Prensa	17		16	6	7	1		56	
Meditropoli	16	1	6	4	5	4	3	48	
Batán	13	1	8	7	2	3	1	57	
Plaza del Valle	19	2	17	1	7	1		55	
Cumbayá	17	1	12	3	1	5		34	
Total	192	10	114	52	70	22	20	670	10



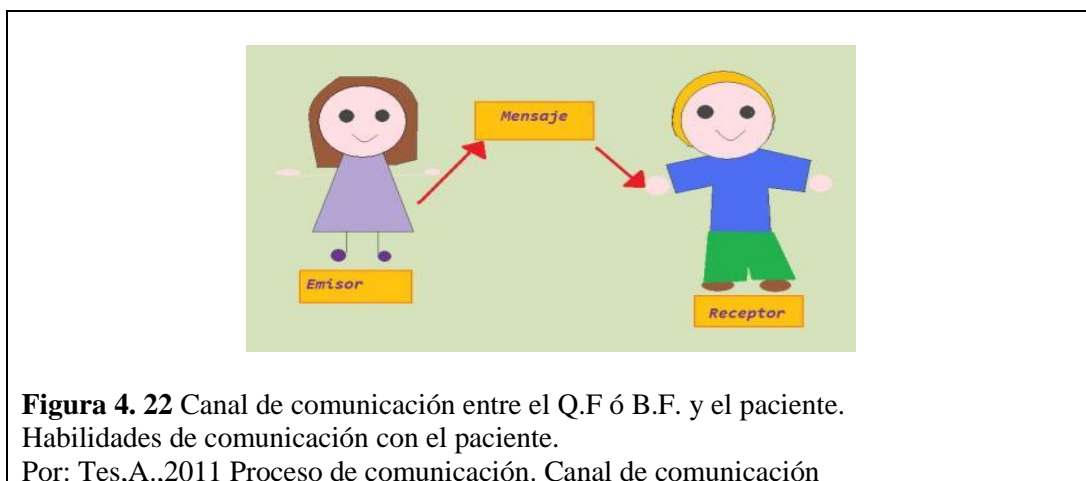
- Como podemos observar en la figura 4.21, según la clasificación ATC de los medicamentos, los medicamentos de venta libre más solicitados en las farmacias Fybeca de Quito son los pertenecientes al grupo R que corresponden al sistema respiratorio con una frecuencia de 670 de 1160 pacientes los cuales solicitaron medicamentos para el resfriado común y gripe; seguidos del grupo A (Tracto alimentario y metabolismo) con 192 de 1160 pacientes y en tercer lugar el grupo D (Productos dermatológicos) con 114 de 1160 pacientes.
- Los pacientes que fueron en busca de medicamentos de venta libre para problemas de salud del tracto alimentario y metabolismo fueron 192 en su mayoría presentaron signos y síntomas por

haber comido o bebido en exceso para lo cual el Q. F. ó B.F. cubrió las necesidades de atención e información.

- En lo que refiere a los medicamentos para tratar el resfriado común los Q. F. ó B.F. reportaron ciertos inconvenientes como son que los pacientes exigían antiinflamatorios para calmar el dolor, fiebre e inflamación, pero como estaba prohibido la venta de antiinflamatorios sin receta médica ellos aconsejaban paracetamol como medicamento analgésico sobre todo por la relativa seguridad que representa tomarlo.

4.15 Se entrega algún tipo de información a los usuarios sobre la medicación que recibe

El proceso de información se debe cumplir una serie de etapas desde el emisor en este caso (el auxiliar de farmacia y el profesional Químico Farmacéutico ó B.F.) y el receptor (usuario/paciente) en las cuales hay que tomar en cuenta el tipo de información que le dan el paciente en el momento que recibe el medicamento de venta libre.



Fuente de información.-El profesional Químico farmacéutico ó B.F. debe proveerse de información objetiva, amplia y actualizada, además deberá ser fuente confiable y con respaldo científico. (Tes, 2011)

Contenido de la información.- La secuencia de información que se debe transmitir al paciente con paciencia y claridad, comprende:

- Efecto terapéutico;
- Dosis o cantidad de medicamento a tomar;
- Vía de administración;
- Número de veces por día y en qué momento del día tomarlo;

- Duración del tratamiento indicado;
- Precauciones durante su utilización;
- Efectos secundarios más frecuentes;
- Consecuencias del incumplimiento;
- Forma de almacenamiento.

Se debe reforzar las indicaciones en cuanto a hábitos higiénicos sanitarios y alimentarios adecuados para la patología en cuestión, ya que muchas veces constituyen la primera garantía de la efectividad terapéutica. En este estudio tomamos un tipo de parámetro de la secuencia de información, para cada farmacia Fybeca y esa información la evaluamos para el Químico Farmacéutico ó B.F. y para el Auxiliar de Farmacia a continuación exponemos los resultados obtenidos en las farmacias Fybeca de Quito:

Tabla 4. 18 Tipo de información que recibe el paciente en el momento de entrega del medicamento de venta libre

Farmacias	Forma correcta de administración	Efectos terapéuticos	Efectos adversos e interacciones	Precauciones durante su utilización	Efectos secundarios más frecuentes	Consecuencias del incumplimiento	Vía de administración	Duración del tratamiento	Número de veces en el día y en momento tomarlo	Forma de almacenamiento
Atahualpa	8	7	17	12	9	12	14	4	4	3
Recreo	9	11	12	10	7	11	7	15	6	12
Estación Sur	6	9	12	14	4	12	5	8	11	15
Quicentro Sur	2	11	4	22	11	9	7	10	14	4
Quicentro Norte	7	9	11	12	17	9	11	8	9	3
Plaza de Toros	11	12	11	8	12	9	4	10	6	11
CCI	10	11	14	15	6	12	10	8	8	6
La Prensa	11	15	6	12	10	9	11	6	7	13
Meditropoli	7	9	4	10	11	7	10	8	11	15
Batán	14	6	9	4	8	9	13	10	12	7
Plaza del Valle	11	7	10	12	8	10	15	11	9	7
Cumbayá	12	10	10	9	9	13	12	7	10	8

De los 10 parámetros de información que recibe el paciente en el momento de entrega del medicamento de venta libre en Fybeca Atahualpa 17 pacientes recibieron información acerca de efectos adversos, la farmacia Fybeca Recreo 15 pacientes recibieron información sobre la duración del tratamiento, en Fybeca Estación Sur y Meditropoli fue sobre forma de almacenamiento, en Quicentro Sur la información entregada fue sobre precaución durante su utilización, Quicentro Norte la información fue sobre efectos secundarios más frecuentes, en Plaza de Toros la información fue acerca de la posología, en CCI la información fue precauciones durante su utilización, el Fybeca la Prensa la información fue sobre Efectos Terapéuticos, en Fybeca Batán la información fue sobre forma correcta de administración, en Plaza del valle fue acerca de la vía de administración y en Cumbayá la información fue consecuencias del incumplimiento del tratamiento.

4.16 Medicamentos de venta libre genéricos y de marca

En las farmacias Fybeca de Quito se expenden medicamentos de venta libre tanto genéricos como comerciales, los pacientes van en busca de ellos y los solicitan a los químicos farmacéuticos y auxiliares de farmacia; en innumerables ocasiones los pacientes prefieren llevar medicamentos de marca sin importar la diferencia de costos con relación a medicamentos genéricos.

Al evaluar qué tipo de medicamentos de venta libre le sugieren llevar tanto el Químico Farmacéutico ó B.F. como el Auxiliar de Farmacia a los pacientes tenemos los resultados a continuación:

Tabla 4. 19 Pacientes que les fue sugerido tomar medicamentos de venta libre genéricos o de marca

Farmacia	Medicamentos			
	Químico Farmacéutico ó B.F.		Auxiliar de Farmacia	
	Genérico	De Marca	Genérico	De Marca
Atahualpa	48	42	35	55
Recreo	57	43	43	67
Estación Sur	52	44	40	56
Quicentro Sur	68	26	42	52
Quicentro Norte	50	46	28	68
Plaza de Toros	49	45	24	70
CCI	52	48	28	72
La Prensa	65	35	37	63
Meditropoli	51	41	10	82
Batán	56	42	23	64
Plaza del Valle	53	47	39	61
Cumbayá	57	43	36	75
Total	658	502	385	775
	57%	43%	34%	66%

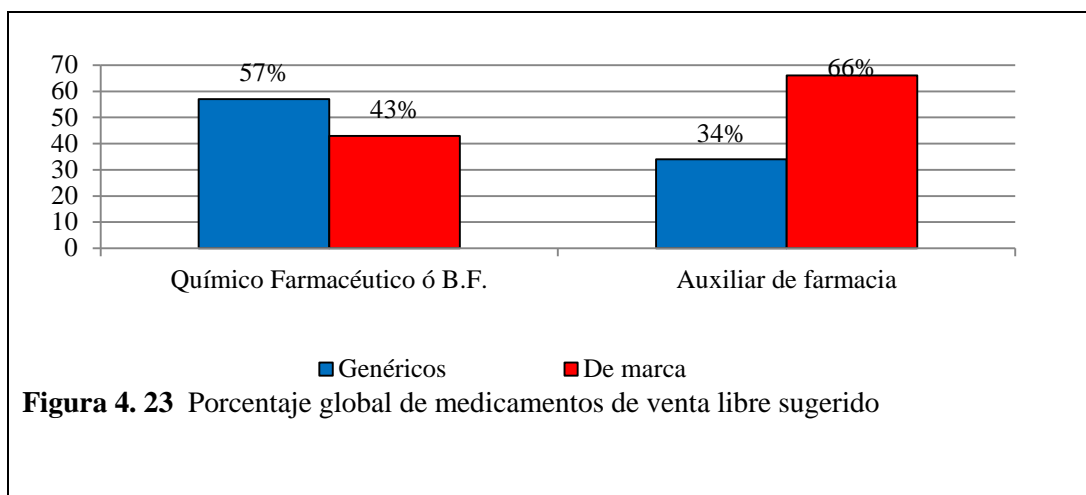


Figura 4. 23 Porcentaje global de medicamentos de venta libre sugerido

- Al comparar los medicamentos de venta libre tanto genéricos como de marca sugeridos por el profesional Químico farmacéutico podemos observar en la tabla 4.19 que en todas las farmacias Fybeca se aconseja llevar medicamentos genéricos.
- En la figura 4. 23, podemos observar que el auxiliar de farmacia sugiere a sus pacientes llevar medicamentos de venta libre de marca que tienen un mayor costo.

4.17 Campañas Publicitarias

Al realizar el estudio sobre el bombardeo de las campañas publicitarias en farmacias Fybeca de Quito a los pacientes encuestados obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 4. 20 Pacientes que se sienten bombardeados por las campañas publicitarias

Farmacia	Frecuencia		Producto impulsado
	No	Si	
Atahualpa	30	60	Pharmaton
Recreo	38	62	Xenical
Estación Sur	16	80	Mulgatol
Quicentro Sur	35	59	Suncare
Quicentro Norte	26	70	Redoxon
Plaza de Toros	34	60	Vitamina C
CCI	14	86	Hepalive
La Prensa	28	72	Emulsión de Scott
Meditropoli	29	63	Voltaren emulgel
Batán	38	60	Cebion masticable
Plaza del Valle	25	75	Tricromo Plus
Cumbayá	36	64	Delgadol
Total	349	811	
	30%	70%	

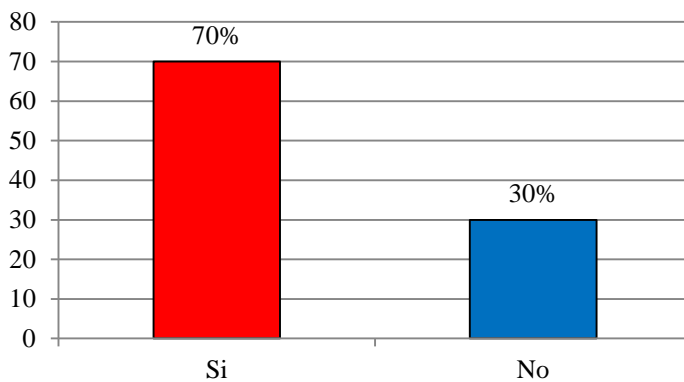


Figura 4. 24 Porcentaje de pacientes que se sienten bombardeados por las campañas publicitarias

- En las farmacias Fybeca de Quito se impulsa cada mes distintos productos como suplementos alimenticios, productos para bajar de peso, bloqueadores solares entre otros; para lo cual es obligación de los auxiliares de farmacia a más de vender medicamentos impulsar la venta del producto del mes, al realizar la pregunta a los pacientes si se sentían bombardeados por las campañas publicitarias que ofrecen las farmacias Fybeca de Quito y los resultados se exponen a continuación:

En la tabla 4.20, se observa que los pacientes se sienten bombardeados por las campañas publicitarias ya que la frecuencia de la respuesta SI es mayor en un 50% en todas las farmacias, así tenemos que en el sur la farmacia Estación sur es donde los pacientes afirmaron sentirse bombardeados por la publicidad, en el norte la farmacia CCI tuvo una frecuencia de Si con 86 de 100 pacientes y en el valle la farmacia Plaza del Valle 75 de 100 pacientes afirmaron sentirse bombardeados.

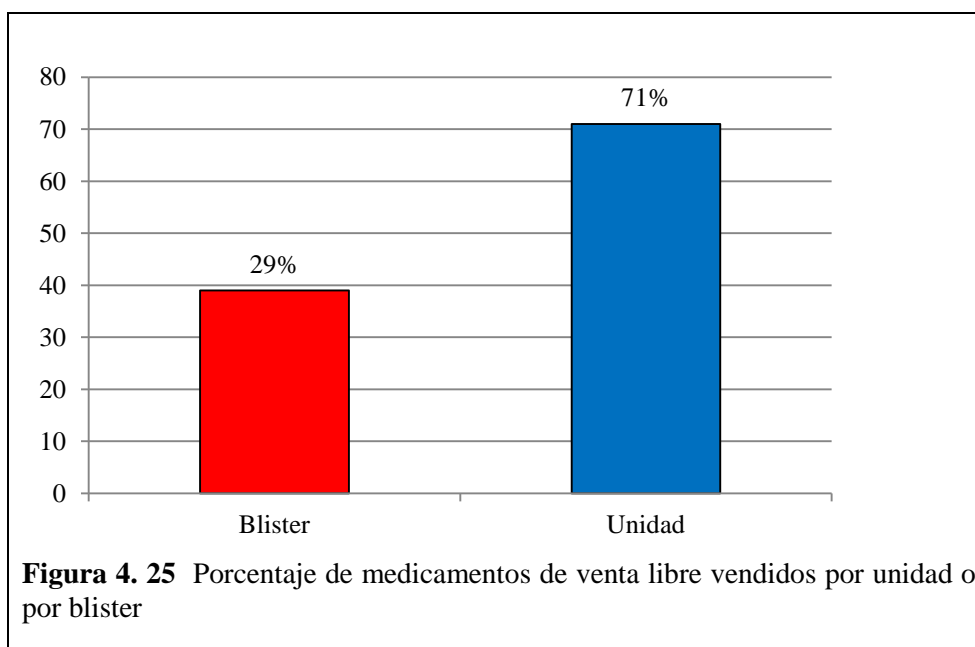
- Una de las razones usadas por los pacientes es que cuando van a la farmacia es en busca de medicamentos para alguna necesidad en específico y no siempre cuentan ni con el dinero ni tiempo para llevar algo extra para su casa.
- En la figura 4. 24 se observa que el 70% de los pacientes que acuden a las farmacias Fybeca se sienten bombardeados por las campañas publicitarias y solamente el 30 % no se sienten así, en las farmacias Fybeca tienen una planificación de mercadeo de uno o dos productos por sección es decir para el área de cajas, perfumería y medicinas.

4.18 Medicamentos de venta libre por unidad o por blister

Al realizar la pregunta a los pacientes si le venden medicamentos de venta libre por blister o por unidad se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 4. 21 Medicamentos de venta libre por unidad o por blister

Farmacia	Medicamentos de Venta libre	
	Blister	Unidad
Atahualpa	23	67
Recreo	27	73
Estación Sur	12	84
Quicentro Sur	35	59
Quicentro Norte	22	74
Plaza de Toros	62	32
CCI	14	86
La Prensa	27	73
Meditropoli	27	65
Batán	36	62
Plaza del Valle	23	77
Cumbayá	32	68
Total	340	820
	29%	71%



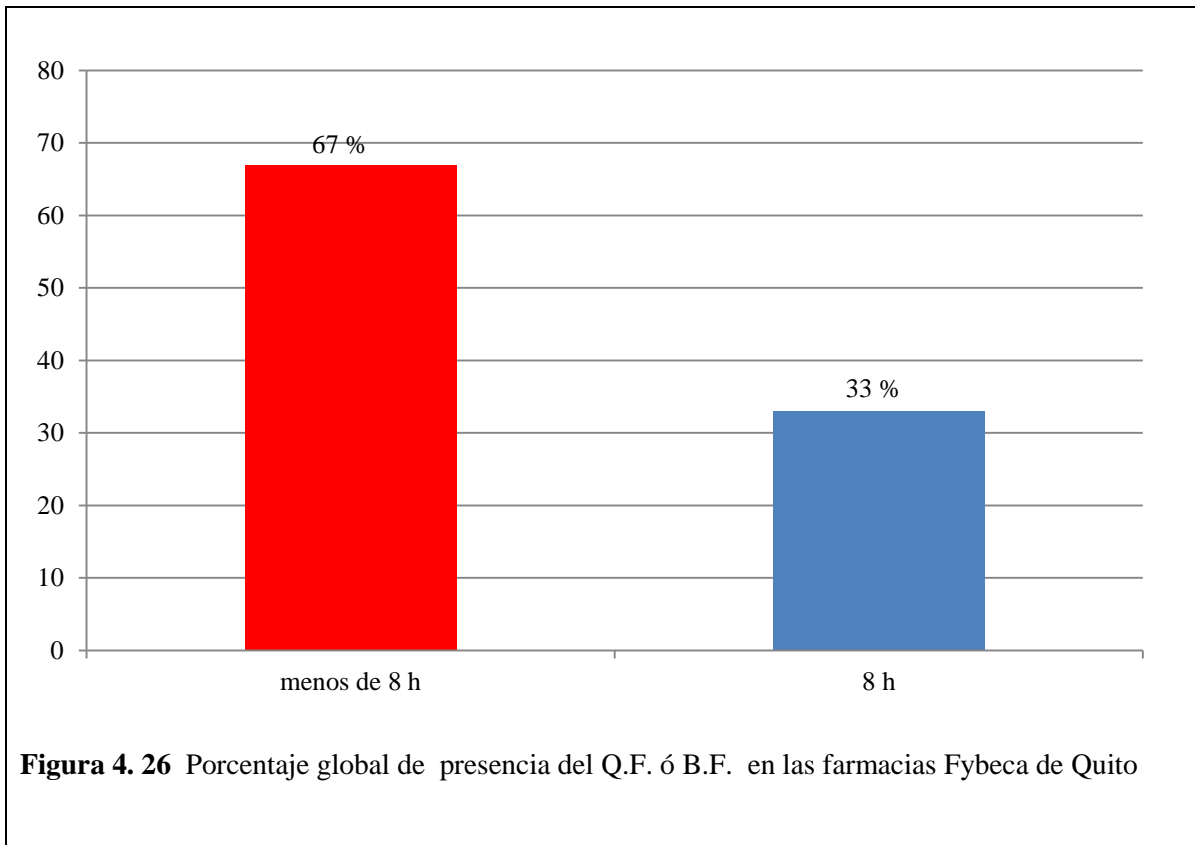
- En la tabla 4.21 observa que en casi todas las farmacias Fybeca de Quito se venden medicamentos de venta libre por unidad a excepción de la Fybeca plaza de Toros que en su mayoría vende medicamentos de venta libre por blister.
- En la figura 4. 25 se observa que el porcentaje de medicamentos vendidos por unidad es del 71 % y de medicamentos de venta libre vendidos por blister es del 29 %.
- Una de los factores predominantes en esta situación son los recursos económicos ya que en muchas ocasiones aunque sea necesario llevar la dosis completa de medicamentos de venta libre resulta imposible comprar la farmacoterapia completa.
- En el Ecuador es uno de los principales problemas en lo que refiere a la toma de medicamentos sin receta o medicamentos de venta libre es que no se venden ni por blister completo tampoco por cajas esto conlleva a que los tratamientos sean incompletos o no lleguen a cumplir su acción terapéutica completa debido a la dosis incompleta del medicamento tomado.

4.19 Presencia del profesional Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico en las farmacias Fybeca de Quito del estudio:

Dentro del estudio es importante determinar el tiempo que el Q.F. ó B.F se encuentra presente en las farmacias Fybeca de Quito para brindar atención farmacéutica, así tenemos los siguientes resultados:

Tabla 4. 22 Presencia del profesional Q.F. ó B.F: en las farmacias Fybeca de Quito

Farmacia	Q.F. ó B.F.	
	Menos 8 h	8 h
Atahualpa	X	
Recreo	X	
Estación Sur		X
Quicentro Sur	X	
Quicentro Norte		X
Plaza de Toros		X
CCI	X	
La Prensa	X	
Meditropoli	X	
Batán	X	
Plaza del Valle	X	
Cumbayá		X
	8; 67%	4; 33%



- En la tabla 4.22 podemos ver que la presencia del Q.F ó B.F. en 8 farmacias es menos de 8 horas diarias mientras que solo en 4 farmacias Fybeca de Quito del estudio la presencia del Q.F. ó B.F. es de 8 horas.
- En la figura 4.26 se puede observar que la presencia del Q.F. ó B.F. en un tiempo menor a 8 horas es del 67%, mientras que las farmacias que cuentan con la presencia del Q.F. ó B.F. por 8 horas es del 33%, cifra considerable ya que ni el 50% de las farmacias del estudio cuentan con la presencia del Q.F. ó B.F. para la atención farmacéutica en las farmacias Fybeca de Quito.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Teniendo en consideración la literatura consultada y los resultados obtenidos, llegamos a las siguientes conclusiones.

- De los pacientes incluidos en el estudio se obtuvo una buena aceptación con lo que refiere a la obtención de respuestas a las preguntas formuladas de un 96,6 % que corresponde a 1160 pacientes y el 3,4 % pacientes fueron considerados como pérdidas durante el estudio. La negativa a participar de dichos pacientes puede estar fundamentada a que no están acostumbrados a que les hagan preguntas para asegurar la conveniencia o selección de un fármaco.
- La OMS establece que los anuncios dirigidos al público deben contribuir a que la población pueda tomar decisiones racionales sobre la utilización de medicamentos que están legalmente disponibles sin receta por el contrario la FDA establece que los pacientes deben confiar en su propio criterio cuando se trata de medicamentos de venta libre, ya que, los fabricantes están en la obligación de brindar suficiente información que permita usar los medicamentos con los mínimos riesgos para la salud. El consejo del QF ó BF y Aux. F sobre el uso medicamentos de venta libre, es algo más habitual de lo que pensamos en las farmacias Fybeca de Quito; cabe mencionar que el QF ó BF y Aux. de F brindan un soporte en la utilización de medicamentos de venta libre ya que los pacientes pueden asumir la responsabilidad por su salud, incluyendo la decisión de una apropiada estrategia terapéutica.
- La atención farmacéutica al ser un nuevo término para la población quiteña, los entrevistados mencionaron en común la ausencia de información sobre la actividad que realizan los QF ó BF y Aux. F detrás del mostrador, en lo que refiere al uso de medicamentos en general. Por ello, al ser instruidos de una forma adecuada en las funciones que realizan mejoraría la relación interpersonal entre QF ó BF, Aux. F y paciente. Relacionando la aplicabilidad para identificar un problema de salud menor con la autopercepción del estado de salud de los pacientes, llama la atención el hecho de que la gran mayoría de casos el QF ó BF optó por indicar un medicamento en lugar de derivar al médico, esto hace pensar que tanto el paciente como el farmacéutico identifican adecuadamente un síntoma menor, ya que el paciente acude a solicitar este servicio a la farmacia y no al médico debido a la falta de tiempo y muchas veces también de dinero.

- En el estudio realizado en lo que refiere al nivel de estudio de la población atendida está en su mayoría en nivel medio, las personas que acuden a la farmacia son jóvenes, normalmente sanos trabajadores, con poco tiempo para acudir al médico o que no lo consideran necesario y depositan su confianza en el QF ó BF como profesional sanitario más cercano que puede resolver sus problemas puntuales más rápido, eficaz y por un menor costo. La recogida de información se la realizó en los meses de septiembre, octubre y noviembre en los que la afluencia de consultas refiere en su mayoría a afecciones respiratorias propias del invierno, seguido de problemas como diarreas y afecciones intestinales, problemas de garganta, dolor y nervios, así pues, no contamos con una gran variabilidad de motivos de consulta que hagan demasiado impredecible la resolución de la demanda de indicación farmacéutica.
- En relación a la presencia de problemas de salud y medicamentos concomitantes es importante a la hora de atender una consulta pues deben conocerse en el momento de tomar decisiones para evitar incompatibilidades o interacciones y decidir si la persona debe acudir al médico o no, para solucionar los problemas de salud de una manera óptima. En lo que se refiere a la percepción de la farmacia, podríamos decir que de manera extendida, el nivel de satisfacción es muy alto, cuanto mayor sea la amabilidad del Químico farmacéutico y del auxiliar de farmacia y más accesible la farmacia, la probabilidad de elegirla como mejor aumenta de forma considerable.
- El hecho de la mejoría en sí, no se debe a la indicación de fármacos pues los síntomas menores son autolimitados en el tiempo, (la medicación lo que hace es aliviarlos), es el hecho, de que al mejorar no hayan requerido asesoramiento médico lo que puede indicar la actuación adecuada por parte del profesional QF ó BF, es decir cuanto mayor es el cumplimiento de las indicaciones mayor es la mejoría, todo esto se fundamenta en que si el paciente se identifica con el tratamiento y entiende toda la información respecto a lo que debe esperar de él: cómo actúa, como debe de tomárselo, hasta cuándo y sobre todo que los beneficios superan los riesgos, todo ello favorece el cumplimiento de las indicaciones con lo que el alivio de la sintomatología se hace más evidente y mejora la percepción sobre la enfermedad por parte del paciente.
- A medida que crece la cantidad de información recibida aumenta la percepción de mejoría por parte del paciente, la comunicación adecuada con los pacientes hace que la información que se le suministra verbalmente pese a que debe ser reforzada por escrito, se asimile en forma correcta. No se trata de dar mucha información sino la esencial y haciendo hincapié en lo más relevante para que se administre la medicación de forma adecuada y sepa detectar cuando debe ir mejorando para que en caso contrario acuda de nuevo a la farmacia o al médico. Respecto a la percepción sobre las farmacias Fybeca en Quito, el estudio realizado refleja una votación global positiva se destaca el

alto grado de satisfacción con el servicio que se ofrece. Cuando se pregunta la opinión sobre los servicios que actualmente presta la farmacia, la sociedad suele manifestar que está satisfecha.

- Hay que tener presente que la relación entre calidad asistencial y satisfacción de los pacientes es compleja. La percepción de la satisfacción depende en gran medida del grado de participación que el paciente percibe en su relación con el profesional y del nivel de comunicación alcanzado. De ello se desprende que los pacientes más informados son los que desean participar más activamente en la toma de decisiones que pueden repercutir sobre su salud.
- La perspectiva psicológica y de comunicación tiene un gran peso, haciéndose fundamental el manejo de habilidades de comunicación por parte de los Químicos farmacéuticos, de tal manera que se facilite un encuentro clínico que ayude y alivie al paciente a través de una relación terapéutica, siendo así la escucha aparece como el aspecto más valorado junto con el tiempo de atención, ambos aspectos muy apreciados en este estudio. La satisfacción, va unida a quien nos asesora sobre algo que necesitamos. En el caso del mundo de la farmacia los pacientes se sienten guiados por los QF ó BF que les asesoran y les escuchan, el tiempo medio por paciente en la farmacia es satisfactorio para ellos, pues pueden contar para que han ido al médico, lo que les ha hecho y prescrito.
- Al final del estudio se elaboró una mini guía terapéutica de los 20 medicamentos de venta libre más vendidos en las farmacias Fybeca de Quito, dirigido al personal de farmacia y pacientes ver (Anexo 5) el cual está clasificado de acuerdo al ATC cuya parte más importante es el consejo farmacéutico, su esquema es el siguiente:

Grupo anatómico	
Principio activo	
Descripción	
Indicación	
Forma farmacéutica	
Concentración	
Vía de administración	
Posología	
Efectos secundarios	
Contraindicaciones	
Consejo farmacéutico	

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar estudios para optimizar la selección de fármacos de venta libre de manera adecuada y concreta para la población.
- Se recomienda la aplicación de uso de la mini guía terapéutica de los 20 medicamentos de venta libre más vendidos, al personal de farmacia en las farmacias Fybeca de Quito y a los usuarios.
- Sería necesario que los pacientes conocieran el beneficio de este tipo de encuestas ya que no conocen todo lo que los QF ó BF pueden ofrecerles, de tal manera colaborarían aportando información necesaria para luego poder participar tomando decisiones importantes en lo que se refiere a la selección adecuada de fármacos de venta libre conjuntamente con el QF ó BF.
- Atendiendo a la colaboración de las farmacias de este estudio se puede sugerir que es necesario invertir en incorporar más QF ó BF al equipo, de forma que cada uno de ellos, cuando se dedique a los pacientes, lo haga en exclusiva, sin interrupciones ni bajo tensiones, siempre pendiente. Si la posibilidad de incorporar más personal es inviable habría que reorganizar el trabajo dando preferencia a una rotación diaria en la que cada QF ó BF tenga un tiempo disponible y consensuado. No obstante este cambio es difícil sin una estimulación externa, ya que el Químico farmacéutico no se siente obligado, ni preparado para actuar de esta forma y además se entiende que el núcleo central de su trabajo se centra en la dispensación de medicamentos de venta libre y bajo prescripción médica.
- La motivación es esencial para ejercer como QF ó BF implicados en la salud del paciente. Es una faceta profesional que requiere vocación y colaboración dentro del equipo. El titular de la farmacia debe ejercer como organizador y fomentar entre sus empleados cada una de las facetas que demandan los pacientes, no hay que olvidar que la gran mayoría de pacientes acuden por que están enfermos y requieren cuidados distintos que les pudieran ofrecer en otros establecimientos.
- Es necesario que el profesional QF ó BF y Aux. F escuche de forma adecuada y entienda el significado de lo que el paciente explica, para que pueda identificar los problemas del mismo y proponer posibles soluciones. Para poder lograrlo, debe ser capaz de comunicarse de forma eficaz con el paciente.
- A pesar de que muchos QF ó BF piensan que la capacidad de comunicarse con los pacientes es una cualidad innata que no puede enseñarse, en realidad es una capacidad que se aprende y hay que fomentarla.

- Para alcanzar los objetivos propuestos y para lograr la correcta atención de los pacientes frente a una determinada situación de no salud o síntoma menor, se valora mucho por parte de los pacientes se debe:
 - Disponer de un establecimiento que refleje el carácter profesional a fin de inspirar confianza en el tipo de cuidado sanitario que se brinda, con un lugar tranquilo donde el paciente pueda preguntar y el QF ó BF pueda suministrar recomendaciones sin que la conversación sea escuchada por otras personas presentes en la farmacia ya que muchas veces los pacientes desean no ser escuchados.
 - Reflejar en todo momento la profesionalidad del acto farmacéutico y la necesidad de mantener la confianza adquirida por los pacientes en los conocimientos, capacidades, juicio y posición del QF ó BF en cuidar los intereses de los pacientes en relación con calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, J. (13 de Mayo de 2013). *Corporacion GPF*. Recuperado el 13 de 07 de 2013, de Fybeca: <http://www.farcomed.fybecacorporaciongpf.somospartedetuv vida.com>
- Sandoval,P. (1993). *Uso de Medicamentos. Normas de Calidad de los Servicios Farmacéticos*. Farmacia. Tokio: Ministerio de Salud Pública.
- Blazquez, L. (08 de Enero de 2010). *Medicamentos genéricos vs medicamentos de marca*. Recuperado el 2 de Enero de 2013, de Medicina y Sociedad: http://www.google.com/imgres?q=medicamentos+gen%C3%A9ricos+y+de+marca&hl=es&tbo=d&biw=1366&bih=667&tbm=isch&tbnid=hS9pWMNLT_ZhyM:&imgrefurl=http://lamedicinaylasociedad.blogspot.com/2010/01/medicamentos-genericos-vs-medicamentos.html&docid=XGbDfiwHXN7uwM&
- Cipolle, R., & col. (2000). *El ejercicio de la atención farmacéutica*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Comisión nacional de medicamentos e insumos. (2011). <http://www.conasa.gob.ec/>. (J. Albán, Ed.) Recuperado el 20 de junio de 2013, de <http://www.conasa.gob.ec/>: <http://www.conasa.gob.ec/phocadownload/publicaciones/bt8rev.pdf>
- García, D. (2004). *Ética empresarial* (2a ed.). (Ferraz, Ed.) Madrid, España: Trotta, S.A.
- Gennaro, A. R. (2000). *Farmacia de Remington*. Evolucion de la farmacia. Argentina: Médica Panamericana.
- Girón, N. (1997). *Guía para el desarrollo de servicios farmacéuticos hospitalarios*. Washington, Estados Unidos: OPS.
- Hogkin, C. (1997). *Educación al público en uso racional de medicamentos*. Recuperado el 27 de Mayo de 2013, de Serie de investigaciones sobre el uso racional de medicamentos: <http://apps.who.int/medicinedocs/es/d/Jh2973s/3.html>
- May, W. (1992). *The public obligation of the professional* . Washintong, Estados Unidos: Médica Americana.
- Pérez, J. (08 de abril de 2009). *Las farmacias en el Ecuador*. Recuperado el 17 de agosto de 2001, de Ministerio de Salud: www.fda.gov/ethicad/principles.htm

- Peretta, M. (2005). *Reingeniería farmacéutica, principios y protocolos de la atención farmacéutica* (2a ed.). (A. Alcocer, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Panamericana.
- Río, M. (18 de Septiembre de 1950). *Botica Quito Primera farmacia Fybeca en Quito*, Pichincha, Ecuador.
- Spring, S. (20 de 06 de 2013). *Buying & Using Medicine Safely*. Recuperado el 23 de 06 de 2013, de Human Drug Information:
<http://www.fda.gov/Drugs/ResourcesForYou/ucm163963.htm>
- Tes, A. (13 de Febrero de 2011). *Proceso de comunicación*. Recuperado el 2 de Enero de 2013, de Emisor: <http://riotintotes.blogspot.com/2011/02/tema-3-proceso-de-comunicacion.html>
- Thomson, R. (11 de Septiembre de 2012). Uso incorrecto de medicamentos. *MEDLINEPLUS*. Recuperado el 16 de octubre de 2012, de Journal of the American Medical Association: <http://about.reuters.com/media/>.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para evaluar la percepción del Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico

IDENTIFICACIÓN GENERAL:

NOMBRE.....

SEXO.....

EDAD.....

INSTRUCCIÓN.....

FECHA.....

FARMACIA:..... N°.....

DIRIGIDA AL PACIENTE:

PERCEPCIÓN

1.- ¿Le parece suficiente la información que le dio el Químico Farmacéutico ó B.F.?

Insuficiente (1)

Regular (2)

Bueno (3)

Suficiente (4)

Excelente (5)

Otro valor.....

2.- ¿Sigue las indicaciones que el Químico Farmacéutico ó B.F., le proporciona cuando usted adquiere un medicamento de venta libre?

a) Casi nunca

b) En su totalidad.

c) A veces

3.- ¿Cómo le entregan el medicamento mencionando cada uno, correspondientemente en número y dosis aclarando lo que lleva?.....

4.- ¿En qué envase le entrega el medicamento: sueltos o debidamente colocadas en una funda?

.....
.....

5.- ¿Está adecuadamente rotulado?

a) Si _____ b) No _____

6.- ¿Qué entiende por dispensación?

.....
.....

7.- ¿Usted percibe que únicamente le venden un medicamento de venta libre, o a su vez el personal de farmacia añade cierta información sobre el mismo, como puede ser dosificación, si lo debe tomar con alimentos o fuera de las comidas?

.....
.....

8.- ¿Alguna vez le han vendido medicamentos equivocados?

.....
.....

9.- ¿Alguna vez le han vendido medicamentos caducados?

SI..... NO.....

Si la respuesta es positiva que tipo de medicamento fue.....

10.- ¿Ha recibido medicamentos donde no conste la fecha de vencimiento respectivamente?

.....

11.- ¿Cuál es la autopercepción de su estado de salud?

Malo _____ Regular _____ Bien _____ Muy bien

Anexo 2. Conocer la percepción de los pacientes sobre la farmacia

La información suministrada nos permitirá conocer la percepción de los pacientes sobre la farmacia.

1- ¿La atención que usted recibe del personal de Farmacia es?

Excelente.....

Buena.....

Mala.....

Muy mala.....

2.- ¿Es usted cliente habitual o de paso de esta farmacia?

Habitual..... De paso.....

3.- ¿Cree usted que el tiempo de espera es demasiado, para su atención?

Si..... No.....

4.- ¿Usted considera que el Químico Farmacéutico o B.F. y el Auxiliar de Farmacia tienen toda la disponibilidad de tiempo al escucharle?

Si..... No.....

Porqué.....

5.- ¿Le pareció suficiente la información que le proporcionó el Químico Farmacéutico ó B.F. acerca de los medicamentos que usted requería? Dosis y pautas de administración

Si..... No.....

Porqué.....

6.- ¿Cuán bien preparado piensa usted que está el Químico Farmacéutico ó B.F. y el Auxiliar de Farmacia?

Excelente..... Bien..... Mal.....

7.- ¿Usted tiene confianza sobre la información farmacéutica o consejo que recibe por parte del Químico Farmacéutico ó B.F. y el Auxiliar de Farmacia?

Si..... No.....

Si es negativa por qué.....

8.-La comunicación entre el Químico Farmacéutico ó B.F. y Auxiliar de Farmacia a usted es:

Amable.....

Descortés.....

9. ¿La farmacia dispone de los medicamentos e insumos que usted solicita?

Si..... No..... A veces..... Nunca.....

10.-¿Cree usted que hay un buen horario de atención en esta farmacia?

Si..... No.....

Porqué.....

11.- ¿Qué tipo de medicamentos solicita o prefiere al comprar en la farmacia?

Medicamentos genéricos..... Medicamentos de marca.....

12.- ¿Si la farmacia no dispone del medicamento que usted requiere, acepta medicamentos similares sugeridos por el Químico farmacéutico ó B.F. y por el personal Auxiliar de farmacia?

Si..... No.....

13.- ¿Las instalaciones de la farmacia son las adecuadas?

Si..... No.....

En caso de ser negativo porque?.....

14.- ¿Ha tenido usted algún tipo de problema al adquirir un medicamento en la farmacia?

Medicamentos cambiados.....

Medicación incompleta.....

15.- ¿Conoce sobre los riesgos y consecuencias de la automedicación?

Si..... No.....

16.- ¿Conoce sobre el uso y almacenamiento adecuado de los medicamentos en su hogar?

Si..... No.....

17.- ¿Recibe información clara, veraz y oportuna sobre el uso adecuado de los medicamentos e insumos que adquiere en la farmacia?

Si..... No.....

18.- ¿Adquiere medicamentos solo con prescripción médica o solicita indicación farmacéutica por parte del profesional Químico Farmacéutico ó B.F. y Auxiliar de Farmacia?

Con receta médica..... Sin receta médica (automedicación).....

Información y consulta Farmacéutica.....

19.- ¿Considera que la ubicación y accesibilidad de la Farmacia es?

Adecuada..... No adecuada.....

20.- ¿Que cree usted que se debe cambiar o mejorar el servicio de farmacia?

.....

21.-¿Recomendaría a sus amigos o familiares visitar esta farmacia y por qué?

.....

22.- ¿Al comprar medicamentos en la farmacia, le sugieren llevar?

a) Medicamentos genéricos.....

b) Medicamentos de marca.....

23.-¿Le ha sucedido que al ir en busca de medicamentos a la farmacia, le han vendido medicamentos caros que piensa usted sobre este tema?.....

24.-¿Considera usted que hace falta variedad de medicamentos en la farmacia?.....

.....

25.- ¿Usted sabe si la persona que le atendió es un profesional Químico Farmacéutico ó B.F. o es Auxiliar de Farmacia?.....

26.-¿Se siente bombardeado con las campañas publicitarias que ofrecen las farmacias Fybeca?.....

27.-¿ Considera que el precio de los medicamentos de venta libre son accesibles o son mayores con relación a otras farmacias?.....

28.- ¿De acuerdo a los servicios que prestan las distintas farmacias, cuál es la farmacia que usted prefiere y por qué ?.....

29.- ¿Se le ha presentado el caso que usted necesita una determinado comprimido de venta libre y no le venden por unidades sino no por blíster completo que piensa usted sobre este tema?.....

30.- ¿La información y consulta por parte del Químico Farmacéutico o Auxiliar de Farmacia hacia usted es grata y cordial, independientemente de la clase social a la cual pertenece?.....

31.- ¿Cuan cómodas y agradables le parecieron las instalaciones de la farmacia a la cual acudió?.....

32.- ¿La farmacia en comparación con otras como cree usted que es?

Mejor..... Igual..... Peor.....

33.- ¿Recomendaría visitar esta farmacia a un amigo o familiar por qué?.....

Gracias

Anexo 3. Personal de Farmacia

IDENTIFICACION

NOMBRE.....

SEXO.....

EDAD.....

INSTRUCCIÓN.....

FECHA.....

FARMACIA:..... N°.....

DIRIGIDO AL PERSONAL DE FARMACIA:

QUÍMICO FARMACÉUTICO Ó B.F. Y AUXILIAR DE FARMACIA

1.- ¿Se entrega alguna información a los usuarios sobre la medicación que recibe?

a) Si..... b) No.....

¿En caso negativo por qué?

.....

En caso positivo, cuáles:

.....

2.- ¿Se han realizado estudios que permitan conocer cuáles son los principales problemas que originan el cumplimiento o incumplimiento del paciente en la administración de la medicación?

a) Si..... b) No.....

¿En caso negativo, por qué?

.....

En caso positivo, cuáles son las principales causas que originan el incumplimiento en el uso adecuado de la medicación prescrita

.....

3.- ¿Qué tiempo le toma la dispensación de un medicamento de venta libre?

a) Para un medicamento.....

b) Para más de un medicamento.....

4.- ¿Le da información al paciente acerca del uso de los medicamentos que está usando?

Si.....No.....

En caso de ser la respuesta negativa indique ¿por qué?.....

5.- ¿Cuántos pacientes aproximadamente acuden por ayuda con medicamentos de venta libre diariamente ?.....

6.- ¿Confirma las dosis enviadas y revisa posibles interacciones:

Si.....No.....

En caso de ser la respuesta negativa indique ¿por qué?.....

7.- ¿Selecciona los medicamentos e indica el uso óptimo de los mismos al igual que su modo de conservación?

Si..... No.....

En caso de ser la respuesta negativa indique ¿por qué?.....

8.-¿Al momento de entregar las medicinas, lee en voz alta los medicamentos despachados y solicita la atención del paciente para confirmar los medicamentos que lleva?

Si..... No.....

En caso de ser la respuesta negativa indique ¿por qué?.....

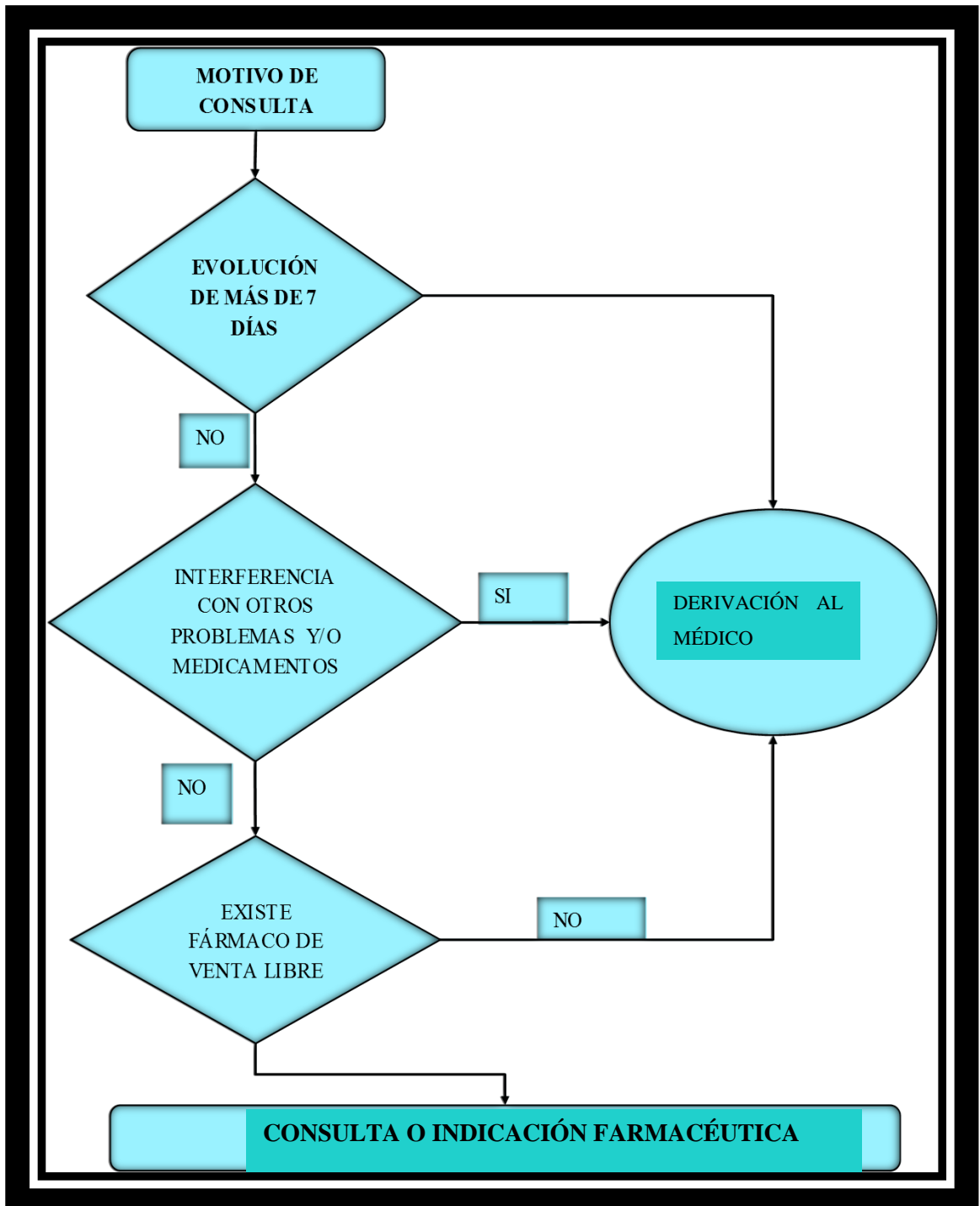
9.-¿Se han realizado estudios especiales para investigar problemas específicos del uso de medicamentos?

.....

10.-¿Existe un sistema de formación continua empresarial sobre uso racional de los medicamentos dirigidos a los prescriptores y a los dispensadores?.....

Anexo 4. Flujograma de actuación farmacéutica

A continuación se hace una descripción general del procedimiento de información o consulta farmacéutica que seguirán los químicos farmacéuticos participantes en el estudio



Anexo 5. Mini Guía Terapéutica



**MINI GUÍA TERAPEÚTICA DE LOS 20 MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE
MAS VENDIDOS EN LAS FARMACIAS FYBECA DE LA CUIDAD DE QUITO
TOMADOS DEL CUADRO NACIONAL DE MEDICAMENTOS BÁSICOS 8va.
REVISIÓN**

CONTENIDO

	pág.
ABREVIATURAS	3
A: TRACTO ALIMENTARIO Y METABOLISMO	4
Magaldrato con o sin simeticona (hidróxido de Aluminio y Magnesio)	4
Ranitidina	5
Omeprazol	6
Metoclopramida	7
Pramiverina	8
Lactulosa	9
Sales de rehidratación oral (SRO)	10
Loperamida.....	11
Ácido ascórbico (Vitamina C).....	12
Calcio	13
D: DERMATOLÓGICOS	14
Clotrimazol.....	14
Terbinafina	15
M: SISTEMA MÚSCULO-ESQUELÉTICO.....	16
Diclofenaco	16
Ibuprofeno	17
Naproxeno	18
N: Sistema Nervioso.....	19
Paracetamol	19
Ácido acetil salicílico	20
Ergotamina + Cafeína.....	21
R: SISTEMA RESPIRATORIO.....	22
Loratadina.....	22
S: ÓRGANOS DE LOS SENTIDOS	23
Lágrimas artificiales	23

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
CONSEJO NACIONAL DE SALUD
COMISIÓN NACIONAL DE FARMACOLOGÍA

ABREVIATURAS

BID	Dos veces al día
CV	Cardiovascular
DCI	Denominación Común Internacional
GI	Gastrointestinal
GU	Genito urinario
g	Gramo
IM	Intramuscular
kg	Kilogramo
mg	Miligramo
ml	Mililitro
SC	Vía subcutánea
SNC	Sistema Nervioso Central
TID	Tres veces al día
VO	Vía oral
VR	Vía rectal

Grupo anatómico	A: Tracto alimentario y metabolismo
Principio activo	Magaldrato con o sin simeticona (hidróxido de Aluminio y Magnesio)
Descripción	Antiácido Combinaciones y complejos de compuestos de aluminio, calcio y magnesio
Indicación	Acidez estomacal
Forma farmacéutica	Gel o suspensión
Concentración	
Vía de administración	Oral
Posología	Niños: VO: 5 ml 1-3 horas después de las comidas y hora de sueño con agua; Adultos: VO: 10-20 ml 1-3 horas después de las comidas y hora de sueño con agua.
Efectos secundarios	GI: Estreñimiento leve o diarrea. Anorexia. Agitar vigorosamente la suspensión antes de ingerirla. Tomar agua o leche para asegurar el paso al estómago
Contraindicaciones	Obstrucción intestinal
Consejo farmacéutico	Debe tomarse con una hora de intervalo con otros medicamentos de absorción lenta en el estómago, por ejemplo los que tienen recubrimiento entérico porque puede acelerar la liberación del principio activo. Si los síntomas persisten consulte a su médico.

Grupo anatómico	A: Tracto alimentario y metabolismo
Principio activo	Lactulosa
Descripción	Laxante, laxante osmótico
Indicación	Estreñimiento habitual y crónico, ablandamiento de heces
Forma farmacéutica	solución oral
Concentración	65%
Vía de administración	Oral
Posología	<p><u>Adultos</u> Estreñimiento crónico: La dosis inicial recomendada es de 30 ml, repartida en dos tomas durante 2 - 3 días. La dosis de mantenimiento es de 15-30 ml al día, que se tomarán en una sola toma preferiblemente en el desayuno. Estados en los que sean necesarias heces blandas: La dosis recomendada es de 15 ml una, dos o tres veces al día.</p> <p><u>Niños:</u> Estreñimiento crónico y ablandamiento de las heces: Niños menores de 1 año: la dosis inicial recomendada es de 5 ml por día durante 2 días. La dosis de mantenimiento es de 5 ml por día. Niños entre 1-6 años: la dosis inicial recomendada es de 10 ml por día durante 2 días. La dosis de mantenimiento es de 5-10 ml (1-2 cucharadas de postre) por día. En niños menores de 6 años, se recomienda administrar la solución oral sin diluir. Niños entre 7-14 años: la dosis inicial recomendada es de 20 ml (4 cucharadas de postre) por día durante 2 días. La dosis de mantenimiento es de 10-15 ml (2-3 cucharadas de postre) por día.</p>
Efectos secundarios	Meteorismo, flatulencia; con dosis elevadas dolor abdominal y diarrea
Contraindicaciones	Hipersensibilidad, galactosemia, obstrucción intestinal.
Consejo farmacéutico	<p>No debe reiniciar por propia iniciativa el tratamiento con lactulosa sin antes consultar con su médico, ni recomendar su toma a otra persona, aunque parezca tener los mismos síntomas que usted. Tampoco es recomendable que interrumpa o reduzca la dosis sin antes considerar la opinión de su médico.</p> <p>Si durante el tratamiento con lactulosa se encuentra mal, consulte de forma inmediata con su médico.</p> <p>Si olvida tomar una dosis, tómela tan pronto como lo recuerde y siga con el tratamiento normal. No duplique la dosis para compensar una dosis olvidada.</p> <p>Si tiene cualquier otra duda sobre el uso de este producto, pregunte a su farmacéutico. Si los síntomas persisten consulte a su médico.</p>

Grupo anatómico	A: Tracto alimentario y metabolismo
Principio activo	Sales de rehidratación oral (SRO)
Descripción	Antidiarreicos, Electrolitos con carbohidratos
Indicación	Terapia de Rehidratación Oral (TRO), en niños y adultos, con deshidratación por vómito y diarrea.
Forma farmacéutica	Polvo
Concentración	La nueva contiene: Na 75 meq/L; K 20 meq/L; Cl 65 meq/L; Citrato 10 meq/L. Glucosa 75mmol/L. Osmolaridad 245 mOsm.
Vía de administración	Oral
Posología	<p>Adultos: 200-400 ml de solución después de cada evacuación; Lactantes y niños: según el Plan A, B o C Tratamiento de la deshidratación: recomendaciones de la OMS Según el grado de deshidratación, se aconseja a los profesionales sanitarios que sigan uno de los 3 planes de tratamiento.</p> <p>Plan A: sin deshidratación. El consejo nutricional y un aumento de la ingesta de líquidos son suficientes (caldo, arroz, agua y yogur, o incluso agua). En lactantes menores de 6 meses que todavía no han empezado a tomar sólidos, la solución de rehidratación oral es de elección antes de tomar leche. La leche materna o la leche en polvo de vaca se administran sin restricciones concretas. En caso de alimentación mixta con lactancia materna/artificial, hay que aumentar la proporción de lactancia materna.</p> <p>Plan B: deshidratación moderada. Cualquiera que sea la edad del niño, se aplica un plan de tratamiento de 4 horas para evitar problemas a corto plazo. Inicialmente, no se debe prever la alimentación. Se recomienda enseñar a los padres cómo administrar unos 75 ml/kg de una solución de rehidratación oral con una cucharilla durante un período de 4 horas, y se sugiere que los padres observen la tolerabilidad al principio del tratamiento. Se puede administrar una mayor cantidad de solución si el niño sigue presentando deposiciones frecuente. En caso de vómitos, se debe suspender la rehidratación durante 10 minutos y después se reanuda a una menor velocidad (aproximadamente una cucharadita cada 2 minutos). El estado del niño debe ser reevaluado a las 4 horas a fin de decidir sobre el tratamiento posterior más adecuado. La solución de rehidratación oral se debe seguir ofreciendo una vez la deshidratación haya sido contenida, mientras el niño siga teniendo diarrea.</p> <p>Plan C: deshidratación grave. Es necesaria la hospitalización, pero la prioridad más urgente es iniciar la rehidratación. En el hospital (o donde sea), si el niño puede beber, hay que administrar solución de rehidratación oral mientras llega, e incluso durante, la infusión intravenosa (20 ml/kg cada hora por vía oral antes de la infusión, después 5 ml/kg cada hora por vía oral durante la rehidratación intravenosa). Para el suplemento intravenoso, se recomienda que una solución compuesta de lactato sódico se administre a una velocidad adaptada a la edad del niño (lactante menor de 12 meses: 30 ml/kg durante 1 hora, después 70 ml/kg durante 5 horas; niños mayores de 12 meses: las mismas cantidades durante 30 minutos y 2,5 horas respectivamente). Si no es posible la vía intravenosa, una sonda nasogástrica también es adecuada para administrar la solución de rehidratación oral, a una velocidad de 20 ml/kg cada hora. Si el niño vomita, se reduce la velocidad de administración de la solución oral.</p>
Efectos secundarios	<p>Poco Frecuentes: Vómitos, que pueden indicar una administración demasiado rápida. Hipernatremia e hiperpotasemia pueden ser consecuencia de sobredosis en alteración renal o administración de una solución demasiado concentrada.</p> <p>“La fórmula que tiene una osmolaridad de 245 mOsm/L también se ha mostrado tan inocua y eficaz como la fórmula original recomendada por la OMS en el tratamiento de adultos y niños con cólera. No obstante, en adultos con cólera la fórmula nueva se asocia con una mayor incidencia de hiponatremia transitoria asintomática, por lo que se impone la necesidad de vigilar a este grupo cuidadosamente para evaluar mejor cualquier posible riesgo de hiponatremia sintomática</p>
Contraindicaciones	Obstrucción intestinal, íleo paralítico, perforación intestinal, hemorragia digestiva alta, shock.
Consejo farmacéutico	<p>Vierte el contenido del sobre de SRO en un recipiente limpio. Lea las instrucciones que vienen en el sobre y agregue la cantidad de agua necesaria. Si le añade muy poca agua a la solución, puede hacer que la diarrea empeore.</p> <p>Agregue agua únicamente. No mezcle las sales de rehidratación oral con leche, sopa, jugo de frutas o refrescos. Tampoco le agregue azúcar.</p> <p>Revuelva bien, dele de tomar al niño enfermo en una taza limpia. No use un biberón.</p> <p>Siempre verifica que el agua que utilizas esté libre de contaminantes.</p> <p>Si la diarrea no se detiene después de una semana, consulte a un médico.</p>

Grupo anatómico	A: Tracto alimentario y metabolismo
Principio activo	Loperamida
Descripción	Antidiarreicos, propulsivos
Indicación	Alivio sintomático de diarrea aguda no específica o diarrea crónica asociada con enfermedad inflamatoria intestinal. Manejo de ileostomías, colostomías u otras resecciones intestinales (para disminuir las evacuaciones).
Forma farmacéutica	tableta
Concentración	2 mg
Vía de administración	Oral
Posología	<p>Diarrea aguda: Adultos: Iniciar con 4 mg por vía oral. Luego 2 mg por vía oral después de cada diarrea aguda, máximo 16 mg en 24 horas. Discontinuar tratamiento si no hay mejoría en diarrea aguda a las 48 horas.</p> <p>Diarrea crónica: Adultos: Iniciar con 4 mg por vía oral. Luego 2 mg por vía oral después de cada diarrea aguda, máximo 16 mg en 24 horas. Discontinuar tratamiento si no hay mejoría en diarrea crónica a los 10 días.</p>
Efectos secundarios	<p>Frecuentes: Especialmente en niños menores de 3 años, produce las reacciones adversas propias de los opioides sobre el SNC. Estreñimiento, náusea, calambres abdominales, mareo. Deshidratación; enmascara las pérdidas por diarrea.</p> <p>Poco Frecuentes: Fiebre, en la diarrea de viajero, por retardo en la expulsión de bacterias entropenetrantes (Shigella, Salmonella y algunas cepas de Escherichia coli) debido a la disminución del peristaltismo intestinal. Íleo paralítico; retención urinaria.</p> <p>Raros: Alergias; angioedema; eritema multiforme; síndrome de Stevens Johnson; distensión abdominal como amenaza de megacolon tóxico, especialmente en colitis ulcerativa; somnolencia; sequedad de la boca.</p>
Contraindicaciones	<p>Condiciones clínicas en las cuales la inhibición del peristaltismo puede ser perjudicial, tales como íleo, constipación, distensión abdominal, enfermedad inflamatoria intestinal o colitis (incluyendo la asociada a antibióticos).</p> <p>Internacionalmente no se aconseja su empleo en niños menores de 12 años, salvo como coadyuvante en el manejo de tránsito intestinal aumentado por alteraciones anatómicas o posteriores a cirugías. No debe emplearse como tratamiento único en la disentería aguda.</p> <p>Hipersensibilidad al fármaco.</p>
Consejo farmacéutico	<p>No use en cantidades mayores o menores, o por más tiempo de lo recomendado. Tome loperamida con un vaso de agua lleno. Beba bastante líquido mientras está tomando este medicamento para evitar deshidratarse.</p> <p>Loperamida generalmente se toma a la primera señal de diarrea, y otra vez cuando empieza de nuevo la diarrea. La primera dosis de loperamida generalmente es dos veces más fuerte que las dosis siguientes. No tome esta medicina más de 3 veces en 24 horas sin el consejo de su médico.</p> <p>Si los síntomas persisten consulte a su médico.</p>

Grupo anatómico	A: Tracto alimentario y metabolismo
Principio activo	Ácido ascórbico (Vitamina C)
Descripción	Vitaminas, multivitaminas
Indicación	Profilaxis y tratamiento de su deficiencia: Escorbuto.
Forma farmacéutica	tableta solución inyectable
Concentración	500 mg 100 mg/ml
Vía de administración	Oral parenteral
Posología	Escorbuto: Adultos: Iniciar con 150 – 250 mg IV QD o BID por 2 semanas. Luego mantenimiento PO 500 mg por vía oral QD por al menos 2 semanas. Niños: 100 – 300 mg PO QD por al menos 2 semanas. <i>Nota:</i> El fracaso de la administración de suplementos de vitamina C para la reducción de la incidencia de los resfriados en la población común indica que no se justifica la profilaxis habitual de megadosis para su uso en la comunidad.
Efectos secundarios	Frecuentes: Diarrea (con dosis mayores a 1 g). Enrojecimiento de la piel, cefalea, poliuria, náusea, vómito, dolor abdominal. Poco Frecuentes: Cálculos renales de oxalato con megadosis (> 1 g); escorbuto de rebote al suspender administración prolongada de megadosis.
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al ácido ascórbico o al ascorbato de sodio.
Consejo farmacéutico	Tome este medicamento por vía oral. Mastique completamente antes de tragarlo. Siga las instrucciones de la etiqueta o del envase del medicamento. Puede tomar este medicamento con o sin alimentos. Si el medicamento le produce malestar estomacal, tómelo con alimentos. Tome sus dosis a intervalos regulares. No tome su medicamento con una frecuencia mayor a la indicada. Asegúrese de seguir una dieta adecuada. El tomar un suplemento de vitamina no elimina la necesidad de una dieta equilibrada. Algunos alimentos que contienen vitamina C naturalmente son las frutas cítricas, pimientos verdes, brócoli, repollo y tomates.

Grupo anatómico	A: Tracto alimentario y metabolismo
Principio activo	Calcio
Descripción	Suplementos minerales
Indicación	Hipocalcemia crónica; antihiperfosfatémico. Prevención de osteoporosis en pacientes con corticoides.
Forma farmacéutica	tableta
Concentración	500 mg, 1000 mg
Vía de administración	Oral
Posología	<p>Calcio elemental para Hipocalcemia: Adultos: 2 – 5 g PO QD dividida en 3 ó 4 tomas. Tomar con alimentos. Niños: < 3 años: 400 – 800 mg PO QD dividida en 3 ó 4 tomas. Tomar con alimentos. > 3 años: 800 mg PO QD dividida en 3 ó 4 tomas. Tomar con alimentos. En todos los tratamientos crónicos hay que vigilar las concentraciones plasmáticas de calcio. Osteoporosis: Adultos: 1 – 1.5 g PO QD dividida en 3 ó 4 tomas. Tomar con alimentos</p>
Efectos secundarios	<p>Frecuentes: Estreñimiento, anorexia, náusea, vómito, dolor abdominal, cefalea, confusión, xerostomía, hipofosfatemia, hipercalcemia. Raros: Hipercalcemia.</p>
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al fármaco. Hipercalcemia. Hipercalciuria. Cálculos renales. Hipofosfatemia.
Consejo farmacéutico	<p>Suspenda los malos hábitos: Deje de fumar, si es fumador. Reduzca el consumo de alcohol. Demasiado alcohol puede dañar los huesos y ponerlo en riesgo de caerse y romperse un hueso. Es importante prevenir las caídas. Las siguientes son sugerencias sobre cómo hacer esto: No tome sedantes, los cuales pueden causarle sueño e inestabilidad. Si debe tomarlos, sea muy cuidadoso cuando esté en movimiento. Por ejemplo, apóyese en mostradores o muebles macizos para evitar caerse. Retire los peligros caseros, como alfombras, para reducir el riesgo de fracturas. Deje las luces encendidas durante la noche para que pueda ver mejor al caminar en su casa. Instale y utilice barras en el baño.</p>

Grupo anatómico	D: Dermatológicos
Principio activo	Terbinafina
Descripción	Antifúngicos para uso dermatológico, Otros preparados antifúngicos para uso tópico
Indicación	Tinea corporis, cruris, pedis. Tinea Versicolor por Malassezia furfur (Pityrosporum orbiculare) y Candidiasis cutánea.
Forma farmacéutica	Crema Aerosol
Concentración	1%
Vía de administración	Tópico
Posología	<p>Tinea pedis Adultos y niños > 12 años: Aplicar 2 veces al día por 1 a 4 semanas.</p> <p>Tinea corporis, cruris Adultos y niños > 12 años: Aplicar 1 vez al día por 1 a 4 semanas.</p> <p>Tinea versicolor Adultos y niños > 12 años: Aplicar 1 – 2 veces al día por 2 semanas.</p> <p>Candidiasis cutánea Adultos y niños > 12 años: Aplicar 1 – 2 veces al día por 1 – 2 semanas.</p> <p>Nota: no se ha establecido su seguridad en niños menores de 12 años</p>
Efectos secundarios	Poco frecuente: Irritación de la piel, sensación de quemadura, prurito, eritema, edema localizado, formación de vesículas y descamación de la piel.
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al fármaco. Niños menores de 2 años de edad. El aerosol no se aplica a niños menores de 12 años.
Consejo farmacéutico	<p>Este medicamento es para usar únicamente en la piel. No permita que entre en contacto con sus ojos, nariz o boca. No use áreas de la piel que tengan cortadas o raspaduras. Si entra en contacto con estas áreas, enjuáguelas inmediatamente. Este medicamento no debe ser usado en la vagina.</p> <p>Antes de usar este medicamento lave su piel con agua y jabón y después séquela con una toalla limpia.</p> <p>Ponga una capa delgada de crema sobre el área afectada y frote suavemente. Use suficiente crema para cubrir la piel infectada y la piel que rodea la infección.</p> <p>No use el atomizador (spray) en su cara.</p> <p>Use el medicamento en ambos pies si tiene pie de atleta.</p> <p>No cubra el área tratada con un vendaje a menos que el médico se lo indique. Continúe usando este medicamento por la totalidad del tratamiento aunque sus síntomas mejoren después de haber usado las primeras dosis. Si usted suspende el medicamento antes de tiempo, la infección puede no curar.</p> <p>Lave sus manos con agua y jabón antes y después de usar este medicamento.</p>

Grupo anatómico	M: Sistema Músculo-esquelético
Principio activo	Diclofenaco
Descripción	Productos antiinflamatorios y antirreumáticos no esteroideos, Derivados del ácido acético y sustancias relacionadas
Indicación	Enfermedades reumáticas crónicas inflamatorias: artritis reumatoidea, osteoartrosis, espondilitis anquilosante, espondiloartritis, artritis idiopática juvenil. Tratamiento sintomático para: ataque agudo de gota, dismenorrea. Tratamiento de inflamaciones postraumáticas. Cólico ureteral y vesicular. Dolor postoperatorio.
Forma farmacéutica	Tableta Supositorio Solución inyectable
Concentración	25 mg-100 mg 12.5 mg-100 mg 25 mg/ml
Vía de administración	Oral Rectal Parenteral
Posología	Usar el menor tiempo posible y la menor dosis efectiva. Monitorizar la TA. Disminuir dosis y prolongar intervalos en insuficiencia renal o hepática. Adultos: La dosis usual es 75 a 150 mg/día divididos en 3 dosis por vía oral. En artritis reumatoide máximo 200 mg/día (50 mg cada 6 horas). Por vía intramuscular puede emplearse 75 mg QD, o si se requiere para condiciones más severas 75 mg IM BID. El tiempo recomendado de uso parenteral es de máximo 2 días. Para cólico renal puede administrarse 75 mg IM repetidos una sola vez luego de 30 minutos en caso necesario. Niños: El empleo ha de evitarse. En caso indispensable, como en artritis idiopática juvenil, para niños de 1 a 12 años la dosis es 1 a 3 mg/kg/día, PO o VR, en dosis divididas, máximo 150 mg/día
Efectos secundarios	Frecuentes: Dolor en el sitio de inyección. Úlcera gastroduodenal, perforación y hemorragia GI. Anorexia, náuseas, dolor abdominal, dispepsias, constipación, diarrea. Edema periférico, retención de líquidos. Insuficiencia renal aguda. Cefalea, somnolencia, mareo, vértigo, obnubilación, confusión mental. Hipocoagulabilidad. Exantemas. Aumento de transaminasas. Tinnitus. Equimosis. Depósitos corneales. Poco frecuente: Efectos trombóticos como infarto del miocardio, ACV, tromboembolismo, HTA, ICC. Anemia. Broncoespasmo. Pancreatitis aguda. Necrosis papilar renal. Raros: Lesión tisular en el lugar de inyección. Reacciones anafilácticas, dermatitis exfoliativa, síndrome de Stevens Johnson, necrólisis tóxica epidérmica. Hepatitis (ocasionalmente letal), ictericia. Depresión profunda, psicosis, alucinaciones, suicidio. Anemia aplásica. Neutropenia, trombocitopenia.
Contraindicaciones	Úlcera gastroduodenal. Disfunción renal moderada o severa. Hipovolemia. Deshidratación. Diátesis hemorrágica. Sangrado cerebrovascular (incluyendo sospecha). Antecedentes de asma, angioedema, urticaria o rinitis precipitadas por AAS o AINEs. Porfiria. Desordenes de la coagulación. Pacientes menores de 12 años. Embarazo. Hipersensibilidad a los AINEs (incluyendo COX2 selectivos).
Consejo farmacéutico	No tome esta medicina en cantidades mayores o menores, o por más tiempo de lo recomendado. No triture, mastique, o rompa una tableta de liberación extendida.. Tráguela entera. No triture, mastique, o rompa una tableta con cubierta entérica. Tráguela entera. La pastilla con cubierta entérica tiene una protección especial para proteger su estómago. Romper la pastilla dañará esta cubierta. Si usted usa diclofenaco a largo plazo, usted puede necesitar pruebas médicas. Guarde a temperatura ambiente lejos de la humedad y calor. Si los síntomas persisten consulte a su médico.

Grupo anatómico	M: Sistema Músculo-esquelético
Principio activo	Naproxeno
Descripción	Productos antiinflamatorios y antirreumáticos no esteroideos, Derivados del ácido propiónico
Indicación	Enfermedades reumáticas: artritis reumatoidea, osteoartritis, espondilitis anquilosante, artritis idiopática juvenil. Dolores leves a moderados. Tratamiento de inflamaciones postraumáticas. Dismenorrea primaria. Artritis gotosa, ataque agudo de gota. Gota aguda. Migraña.
Forma farmacéutica	Tableta
Concentración	100 mg - 550 mg
Vía de administración	Oral
Posología	Usar el menor tiempo posible y la menor dosis efectiva. Monitorizar la TA. Disminuir dosis y prolongar intervalos en insuficiencia renal o hepática. Cada 550 mg de naproxeno sódico son equivalentes a 500 mg de naproxeno. Enfermedades reumáticas Adultos: 500 a 1000 mg de naproxeno PO como dosis única o dividido en dos dosis. Dosis máxima: 1500 mg PO QD, por un período de hasta 6 meses. Niños: El empleo ha de evitarse. En caso de artritis idiopática juvenil, para niños mayores de 5 años la dosis recomendada es 10 mg/kg/día PO dividido en dos dosis y en casos severos hasta 15 mg/kg dos veces diarias (máximo 1 gramo/día) para el manejo a corto plazo. Otras condiciones dolorosas, incluyendo dismenorrea Adultos: Dosis inicial habitual de 500 mg PO de naproxeno, seguidos de 250 mg cada 6 a 8 horas, hasta un máximo de 1250 mg diarios luego del primer día. Gota aguda Adultos: Dosis inicial 750 mg PO de naproxeno, seguido de 250 mg PO cada 8 horas. Migraña Adultos: Dosis inicial 750 mg PO de naproxeno al primer síntoma y, de ser necesario, dosis de 250 a 500 mg PO a lo largo del día, hasta un máximo de 1250 mg.
Efectos secundarios	En general, similares a las de todos los AINEs (ver detalles en ficha del diclofenaco).
Contraindicaciones	Úlcera gastroduodenal. Disfunción renal moderada o severa. Hipovolemia. Deshidratación. Diátesis hemorrágica. Sangrado cerebrovascular (incluyendo sospecha). Antecedentes de asma, angioedema, urticaria o rinitis precipitadas AINEs. Porfiria. Desordenes de la coagulación. Pacientes menores de 12 años. Embarazo. Hipersensibilidad a los AINEs (incluyendo COX2 selectivos).
Consejo farmacéutico	No exceda la dosis ni la duración del tratamiento recomendado. No debe reiniciar por propia iniciativa el tratamiento con naproxeno sin antes consultar con su médico, ni recomendar su toma a otra persona, aunque parezca tener los mismos síntomas que usted. Tampoco es recomendable que interrumpa o reduzca la dosis sin antes considerar la opinión de su médico. No tome una dosis doble para compensar las dosis olvidadas. Si los síntomas persisten consulte a su médico.

Grupo anatómico	N: Sistema Nervioso
Principio activo	Paracetamol
Descripción	Analgésicos, Otros analgésicos y antipiréticos
Indicación	Dolor de leve a moderado. Fiebre (primera elección en niños). Osteoartrosis.
Forma farmacéutica	Tableta Jarabe Solución oral gotas Supositorio
Concentración	500 mg - 1000 mg 120 mg - 160 mg / 5ml 100 mg/ ml 100 mg
Vía de administración	Oral Oral Oral Rectal
Posología	Disminuir dosis y prolongar intervalos en insuficiencia renal o hepática. Dolor leve a moderado o fiebre Adultos: 500 – 1000 mg PO cada 4 – 6 horas. Dosis máxima: 4000 mg en 24 horas. Niños: 10 - 15 mg/kg PO cada 4 – 6 horas.
Efectos secundarios	Frecuentes: Exantemas, urticaria, prurito. Náusea. Poco frecuente: Fiebre medicamentosa, lesiones de mucosas. Raros: Hepatotoxicidad, ictericia colestática, necrosis hepática. Neutropenia, trombocitopenia, pancitopenia, anemia hemolítica, Necrosis tubular renal aguda. Anafilaxia, angioedema.
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al medicamento o a sus componentes.
Consejo farmacéutico	No tomar más dosis de las recomendadas. En pacientes con enfermedades renales, cardíacas o pulmonares y en pacientes con anemia, consultar con el médico antes de tomar el medicamento. Si el dolor se mantiene durante más de 10 días (5 días para los niños), la fiebre durante más de 3 días o bien el dolor o la fiebre empeoran o aparecen otros síntomas, hay que interrumpir el tratamiento y consultar al médico. En alcohólicos crónicos se deberá tener la precaución de no tomar más de 2 g/día de paracetamol. El consumo de bebidas alcohólicas puede provocar que el paracetamol produzca daño en el hígado. Si los síntomas persisten consulte a su médico.

Grupo anatómico	N: Sistema Nervioso
Principio activo	Ácido acetil salicílico
Descripción	Analgésicos, Otros analgésicos y antipiréticos
Indicación	Dolor leve. Fiebre. Artritis. Fiebre reumática
Forma farmacéutica	tableta
Concentración	375 - 500 mg
Vía de administración	Oral
Posología	<p>En insuficiencia renal disminuir dosis y prolongar intervalos.</p> <p>Dolor leve o fiebre Adultos: 500 mg PO cada 4 – 6 horas PRN. Dosis máxima: 4000 mg PO QD.</p> <p>Artritis Adultos: 500 – 1000 mg PO QD cada 4 – 6 horas</p> <p>Fiebre reumática Adultos: 1000 – 2000 mg PO QD cada 4 – 6 horas por 1 – 2 semanas. Dosis máxima 8000 mg PO QD. Ajustar dosis para las siguientes 2 – 8 semanas.</p> <p>Artritis reumatoidea juvenil Niños: 60 – 100 mg/kg/día PO dividido en 3 – 4 tomas. Iniciar con la menor dosis y no sobrepasar la máxima del rango indicado.</p>
Efectos secundarios	<p>Frecuentes: Náusea, vómito, dispepsia, dolor abdominal. Úlcera gastroduodenal. Sangrados severos y perforaciones GI. Predisposición a hemorragias, sangre oculta en las heces. Tinnitus, mareo, hiperuricemia. Urticaria. Insuficiencia renal aguda.</p> <p>Poco frecuente: Trombocitopenia, anemia por deficiencia de hierro, anafilaxia, broncoespasmo, angioedema, leucopenia, hepatotoxicidad con altas dosis.</p> <p>Salicilismo, coma. Síndrome de Reye en niños y adolescentes. Insuficiencia renal crónica.</p>
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al fármaco, otros salicilatos o en algunos casos a otros AINEs. Úlcera gastroduodenal activa. Embarazo, lactancia, infantes, niños y adolescentes.
Consejo farmacéutico	<p>Es importante respetar el horario pautado. Si se le olvida tomar una dosis tómela tan pronto como sea posible y vuelva a la pauta habitual. Pero si falta poco tiempo para la próxima dosis no la duplique y continúe con el medicamento como se le había indicado.</p> <p>Los ancianos son más susceptibles de manifestar efectos adversos tras el uso de este medicamento, por lo que pueden necesitar dosis menores, especialmente para el uso a largo plazo.</p> <p>En caso de administración continuada, avise a su médico u odontólogo sobre la toma del medicamento si tiene prevista alguna intervención quirúrgica o dental. No tomar antes (1 semana) o después de extracción dental o cirugía de la cavidad oral o extirpación de amígdalas.</p> <p>Debe suspenderse el tratamiento en el caso de que el paciente experimente algún episodio de sordera, zumbido en los oídos o mareos.</p> <p>Si tras 10 días de tratamiento persiste el dolor o tras 3 días de tratamiento la fiebre no remite, consulte con su médico.</p>

Grupo anatómico	N: Sistema Nervioso
Principio activo	Ergotamina + Cafeína
Descripción	Analgésicos, Preparados antimigrañosos
Indicación	Migraña. Tratamiento y profilaxis de cefalea en racimo.
Forma farmacéutica	Cápsula / tableta
Concentración	1mg + 100mg
Vía de administración	Oral
Posología	<p>No administrar en insuficiencia renal o hepática.</p> <p>Tratamiento de migraña o cefalea en racimo Adultos: 1 – 2 tabletas de ergotamina 1 mg + cafeína 100 mg PO cada 30 minutos PRN. Dosis máxima de ergotamina: 6 mg PO QD y 10 mg PO cada semana.</p> <p>Profilaxis de cefalea en racimo Adultos: 1 – 2 tabletas de ergotamina 1 mg + cafeína 100 mg PO QT – TID, 1 – 2 horas previo el comienzo usual del ataque de cefalea. Generalmente el ataque ocurre solo de noche y puede ser prevenido con una dosis diaria.</p>
Efectos secundarios	<p>Frecuentes: Náusea, vómito, mareo, cansancio, irritabilidad. Palpitaciones, nerviosismo. Dolor abdominal, mialgias, edema localizado.</p> <p>Poco frecuentes: Angina de pecho, hipertensión arterial. Isquemia periférica, taquicardia o bradicardia. Claudicación intermitente. Mialgias, debilidad de extremidades inferiores. Migraña por rebote/supresión.</p> <p>Raros: Infarto agudo del miocardio, fibrosis miocárdica. Isquemia por vaso espasmo cerebral. Parestesia, dolor y debilidad en las extremidades o vasoconstricción periférica. Fibrosis pleural y retroperitoneal.</p>
Contraindicaciones	<p>Hipersensibilidad al medicamento o a sus componentes.</p> <p>Embarazo, lactancia. Niños menores de 12 años. Vasculopatía periférica. Hipertensión arterial no bien controlada, enfermedad coronaria. Alteraciones de la función hepática o renal. Sepsis. Uso de agonistas de la serotonina.</p>
Consejo farmacéutico	<p>Si sus dolores de cabeza no se alivian después de tomar este medicamento, consulte a su médico o a su profesional de la salud. Es posible que deba cambiar el tipo de medicamento para tratar sus migrañas.</p> <p>Este medicamento reduce la circulación de la sangre hacia la piel y los dedos de las manos y de los pies. Puede volverse más sensible al frío. Los pacientes de edad avanzada tienen más probabilidades de sufrir este efecto. Use ropa abrigada y evite exposiciones prolongadas al frío.</p> <p>Este medicamento contiene cafeína. Limite el consumo de bebidas con cafeína durante los días que esté tomando este medicamento.</p>

Grupo anatómico	R: Sistema respiratorio
Principio activo	Loratadina
Descripción	Antihistamínicos para uso sistémico
Indicación	Rinitis alérgica. Urticaria crónica.
Forma farmacéutica	Tableta Jarabe
Concentración	10 mg 5 mg/5 ml
Vía de administración	Oral
Posología	Disminuir dosis y prolongar intervalos en insuficiencia renal y hepática. Rinitis alérgica o Urticaria crónica Adultos: 10 mg PO QD Niños 2 – 5 años: 5 mg PO QD. Niños > 6 años: 10 mg PO QD.
Efectos secundarios	Poco frecuentes: Cefalea, somnolencia, fatiga. Boca seca. Nerviosismo. Dolor abdominal.
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al medicamento o a sus componentes. Niños menores de 2 años.
Consejo farmacéutico	No debe reiniciar por propia iniciativa el tratamiento con loratadina sin antes consultar con su médico, ni recomendar su toma a otra persona, aunque parezca tener los mismos síntomas que usted. Tampoco es recomendable que interrumpa o reduzca la dosis sin antes considerar la opinión de su médico. Si durante el tratamiento con loratadina se encuentra mal, consulte de forma inmediata con su médico. Si usa más medicamento del que debiera consulte inmediatamente a su médico o farmacéutico. Si olvidó tomar su dosis a tiempo, tómela lo antes posible, y luego vuelva a su pauta de dosificación habitual. No tome una dosis doble para compensar las dosis olvidadas. Si tras 10 días de tratamiento persiste el dolor o tras 3 días de tratamiento la fiebre no remite, consulte con su médico.

Grupo anatómico	S: Órganos de los sentidos
Principio activo	Lágrimas artificiales
Descripción	Oftalmológicos
Indicación	Sequedad ocular
Forma farmacéutica	Solución Oftálmica Gel oftálmico
Vía de administración	Ocular
Posología	Sequedad ocular 1 – 2 gotas en cada ojo PRN.
Efectos secundarios	Podrían ocurrir pero no han sido reportados.
Contraindicaciones	Hipersensibilidad al medicamento o a sus componentes.
Consejo farmacéutico	<p>Mantener la higiene del borde de los párpados (por ejemplo, desmaquillar los ojos)</p> <p>Utilizar productos cosméticos no irritantes</p> <p>Consultar al oftalmólogo</p> <p>Utilizar unas lágrimas artificiales adecuadas</p> <p>Papadear de forma consciente</p> <p>Abrir los párpados con precaución al despertarse</p> <p>Humectar el ojo con frecuencia con lágrimas artificiales si se utilizan lentes de contacto</p> <p>En el caso de alergias leves, el uso de lágrimas artificiales como tratamiento puede ser suficiente en algunos casos</p> <p>Evitar el humo del tabaco</p> <p>En la oficina o en el coche, evitar la corriente de aire directo a los ojos</p>