



ESCUELA DE SALUD
CARRERA EN ADMINISTRACIÓN DE BOTICAS Y FARMACIAS

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACION EN LOS PROCESOS DE
DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO DE LA FARMACIA “MARTHITA” UBICADA EN EL SECTOR
DE CHILLOGALLO, DMQ 2015.

Proyecto de Investigación previo a la obtención de Tecnólogo en Administrador de
Boticas y Farmacias

Autora: Cortes Sandoval Fátima Patricia

Tutora: Eco. Ximena Maldonado

Quito, Abril 2015

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se ha citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen a los derechos de autor vigentes. Las ideas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Fátima Patricia Cortes Sandoval

1718623463

DECLARACIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS A LA INSTITUCION

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante CORTES SANDOVAL FATIMA PATRICIA por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano.

En aceptación firman

f) _____

Fátima Cortes Sandoval

C.I. 171862346-3
Cordillera

CEDENTE

f) _____

Ing. Ernesto Flores

Instituto Tecnológico Superior

CESIONARIO

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Fátima Patricia Cortes Sandoval alumna de la Escuela de Salud, Carrera en Administración de Boticas y Farmacias, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”

C.I: 171862346-3

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos los que formamos parte del mismo. Por esto agradezco a mi tutora Eco. Ximena Maldonado y a mi lector Mcs. Edgar Morocho, y mi persona, quienes a lo largo de este tiempo han puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de este proyecto el cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas. A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa institución la cual me abrió, y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con mucho amor y respeto a mi familia, en especial a mis padres Fernando y Noemí, por su enorme sacrificio y quienes fueron mi apoyo incondicional, durante el transcurso y culminación de mi carrera profesional.

A mis hermanos Verónica, Vanessa y Juan quienes siempre estuvieron cuando los necesite.

A mis compañeros, amigos y maestros con quienes compartí muchos buenos momentos en el transcurso de mi carrera.

Fátima

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
CARATULA	
DECLARATORIA.....	i
DECLARACIÓN DE CESION DE DERECHOS A LA INSTITUCION	ii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. Antecedentes	1
1.01 Contexto	1
1.02 Justificación.....	2
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	4
CAPITULO II	5
2. Análisis de involucrados	5
2.01 Mapa de involucrados	5
2.01.02 Análisis del Mapa de involucrados.....	6
CAPITULO III.....	7
3.01 Árbol de Problemas.....	7
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas	8
3.01.02 Causas Directas	8
3.01.03 Causas Indirectas	9
3.01.04 Efectos directos	10
3.01.05 Efectos indirectos	10
3.02 Árbol de objetivos.....	11
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos	13
3.02.02 Causas Directas	13
3.02.03 Causas Indirectas	14

3.02.04 Efectos directos	14
3.02.05 Efectos indirectos	14
CAPITULO IV.....	16
4.01 Análisis De La Matriz De Alternativas.....	16
4.01.01 Análisis De La Matriz De Alternativas	16
4.02 Matriz De Impacto De Los Objetivos	17
4.02.01 Análisis De La Matriz De Impacto De Los Objetivos	17
4.03 Diagrama De Estrategias.....	18
CAPUTULO V	20
5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que se propone como solución 20	
5.01.01 Procesos.....	20
5.01.02 Levantamiento de procesos	21
5-01.03 Estandarización de los procesos.....	21
5.01.04 Dispensación	22
5.01.05 Expendio de medicamentos	22
5.01.06 Base legal	23
5.02 Descripción de las herramientas o metodología que se propone como solución26	
5.02.01 Investigación exploratoria	26
5.02.02 Investigación correlacional.....	27
5.02.03 Otros tipos de investigación	28
5.03 Formación del proceso de aplicación de la propuesta.....	29
5.03.01 Levantamiento diseño y estandarización de los procesos de dispensación y expendio.	29
5.03.02 Mapa De Procesos	30
5.03.03 Gestión De Procesos.....	33
5.03.04 Manual.....	40
5.03.05 DIAGRAMAS DE FLUJO	67
CAPÍTULO VI.....	71
6.01 Recurso.....	71
6.01.02 Recursos Tecnológico	71
6.01.03 Recurso Humano	71
6.02 Presupuesto	72
CAPITULO VII	74
7.01 Conclusiones	74

7.02 Recomendaciones	75
7.03 Bibliografía.....	75
7.04 Anexos.....	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición del problema Central.....	4
Tabla 2. Matriz de Análisis de Involucrados	78
Tabla 3. Matriz de Análisis de Alternativas.....	79
Tabla 4. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos	80
Tabla 5. Matriz del Marco Lógico	81
Tabla 6. Hoja de Análisis de los procesos	82
Tabla 7. Presupuesto	72
Tabla 8. Cronograma.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapeo de involucrados.....	5
Figura 2. Árbol de problemas	7
Figura 3. Árbol de objetivos	12
Figura 4. Diagrama de estrategias.....	19
Figura 5. Procesos estratégicos	31
Figura 6. Procesos operativos	32
Figura 7. Procesos de soporte	33
Figura 8. Recepción del cliente.....	34
Figura 9. Revisión de la prescripción médica.	35
Figura 10. Clientes nuevos y estables	35
Figura 11. Evaluación y seguimiento del cumplimiento.....	36
Figura 12. Interpretación de la receta.....	36
Figura 13. Disponibilidad de medicamentos.....	37
Figura 14. Aprovisionamiento	37
Figura 15. Revisión y validación de la dispensación y expendio de los medicamentos	38
Figura 16. Entrega de los medicamentos	38
Figura 17. Diagrama de flujo de dispensación y expendio	39
Figura 18. Diagrama de Flujo de selección de medicamentos.....	68
Figura 19. Diagrama de Flujo de prescripción medica	69
Figura 20. Diagrama de Flujo de Dispensación y Expendio.....	70

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio del presente proyecto aporta positivamente a toda la sociedad, ya que es necesario que en las farmacias exista una buena práctica de dispensación y expendio de medicamentos, aplicando toda la base legal que estipula el Ministerio De Salud Pública de la República del Ecuador.

El proceso de dispensación y expendio es muy importante realizarlo pasos a paso y con las indicaciones respectivas para que su función sean eficiente y eficaz para llevar una buena organización dentro de la farmacia. El servicio farmacéutico se encuentra en una posición clave para ejercer llevar este tipo de control dentro de la misma. La responsabilidad del farmacéutico sobre el uso racional de medicamentos y sobre el proceso de la dispensación, es la principal fuente de justificación para ejercer funciones de control de un determinado fármaco.

La finalización de este proyecto se basa en un levantamiento, diseño y estandarización de los procesos de dispensación y expendio de medicamentos en la farmacia "Marthita", por lo tanto, se ha elaborado el levantamiento de procesos con su respectivo flujograma siendo esto quien ayude a mejorar el desempeño de la farmacia.

ABSTRACT

The development of this project positively contributes to the whole society, because there needs to be a good practice of dispensing and sale of medicines in pharmacies, applying all the legal basis which provides the Public Health Ministry of the Republic of Ecuador.

The process of dispensing and sale is very important to do step by step and the respective indications for its function are efficient and effective to lead a good organization within the pharmacy. The pharmacist service is in a key position to carry out this type of control within it. The responsibility of the pharmacist on the rational use of medicines and the dispensing process is the main source of justification for exercising control functions of a certain drug.

The completion of this project is based on a survey, design and process standardization dispensing and sale of drugs in the "Marthita" pharmacy, therefore, was drawn lifting their respective flowchart processes this being who helps improve the performance of the pharmacy.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad mejorar el desempeño de la farmacia “Marthita” a través de un levantamiento, diseño y estandarización de los procesos de dispensación y expendio de medicamentos.

El proceso de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos se realiza a través de la prescripción de un medicamento a un paciente, por parte del profesional autorizado (médico) y la dispensación por parte del personal calificado (químico farmacéutico) dándose a conocer las responsabilidades del dispensador las obligaciones y las prohibiciones.

Se tendrá la oportunidad de conocer cada procesos que se realiza dentro de la organización de una farmacia ya que es muy importante en el área que se aplica dicho tema, así se podrá mantener dentro del mercado farmacéutico que es lo que se busca rescatar en el presente proyecto.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

1.01 Contexto

En el Ecuador, la creación de farmacias conocidas en el pasado y actualmente como las de “barrio”, comenzó cuando el sector farmacéutico y otros sectores percibieron un periodo de decadencia dentro de la economía nacional, viviendo una de las peores crisis que se haya dado en el país, a lo que conllevó, que el país sufriera varias atrocidades como el feriado bancario, la dolarización, la migración de muchos compatriotas a otros países entre otros , un periodo complejo para el sector farmacéutico y de todas las empresas nacionales.

Por lo cual, las farmacia llegaron a tomar decisiones rígidas, una de ellas fue formar parte de una franquicia o simplemente cerrar, pero dichos cupos para formar parte de una franquicias presentaban varias disyuntivas, provocando que no todas las farmacias de barrio puedan obtener un cupo para pertenecer a una franquicia.

(Naranjo, 2010) dice que: Dicha disyuntiva se expresaba esencialmente por una parte en la pérdida de autonomía de un negocio mantenido durante varias generaciones debido a las condiciones que impone la franquicia, esto es, asumir una gran inversión para ingresar a cualquiera de las cadenas farmacéuticas; y, por otra, el comprar las medicinas a los proveedores relacionados con los dueños de las franquicias precios más altos, lo que les significaba pérdidas de competitividad frente a los franquiciados, los mismos que ahora recibían precios más bajos por ser una extensión de los grandes distribuidores. (pág. 5,6)

Hoy por hoy, aún existen farmacias de barrio una de ellas está ubicada al Sur de Quito, en la parroquia de Chillogallo, llamada “Farmacia Marthita”, es una de varias farmacias sobrevivientes en el sector, con una trayectoria excepcional, y para que esta siga teniendo descendencia en el sector, es mejorar las buenas prácticas de dispensación y expendio para poder seguir en el mercado farmacéutico y no desaparecer como otras farmacias.

1.02 Justificación

La farmacia “Marthita” es una de pocas farmacias de barrio sobresalientes en sector de Chillogallo, en el presente proyecto tendrán la oportunidad de conocer los diferentes objetivos y estrategias que comprende el proceso para la aplicación

de las buenas prácticas de dispensación y expendio de medicamentos, por ello se realizara un levantamiento de procesos en el área ya mencionada para mejorar el desempeño de la farmacia.

Así el buen manejo y uso de los medicamentos permitirá un mayor orden dentro de la farmacia, aprendiendo aspectos básicos de los procesos y cumpliendo con las leyes y normativas que rige el Ministerio De Salud Pública.

Es muy indispensable llevar un control dentro de la farmacias, porque se evitaría multas, sanciones estrictas normadas por la MSP, que lleven a una clausura de la farmacia y para evitar que se den dichas circunstancias, el presente proyecto lo que quiere recatar es el desempeño y las mejoras que en la actualidad otras farmacias (las de cadena) han desarrollado y que farmacia histórica ahora nombradas de “barrio”, no han podido mejorar.

Es muy importante que el desempeño de la farmacia “Marthita”, cumpla con el objetivo primordial que es mejorar los procesos de dispensación y expendio de medicamentos, así la propietaria de la farmacia podrá cumplir con las normas que las instituciones del estado han decretado, y los usuarios, clientes y pacientes estarán satisfecho con el desempeño que les brinda la farmacia.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

Tabla 1. Definición del problema Central

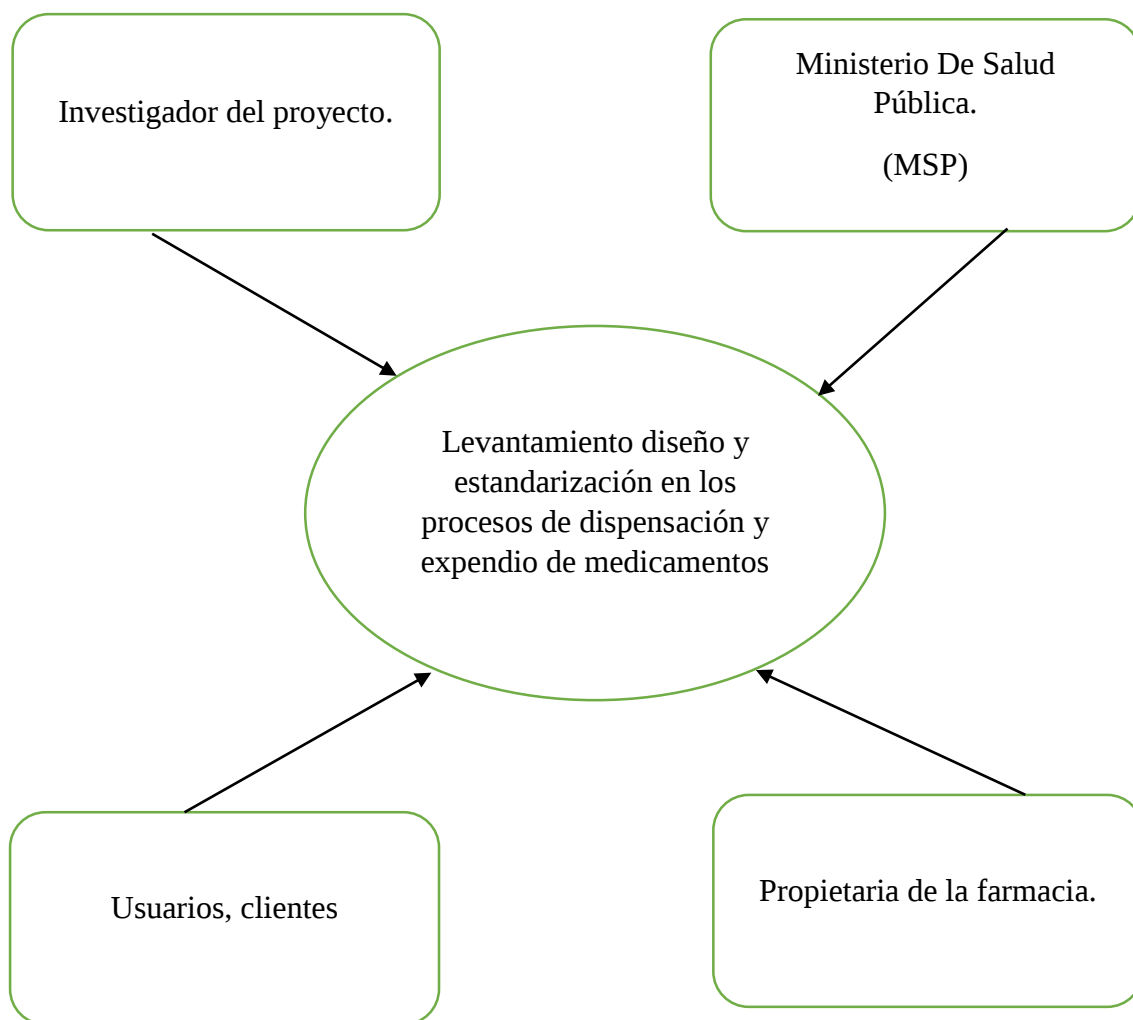
SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Cierre de la farmacia por malas prácticas de dispensación y expendio a los usuarios.	Malas prácticas de dispensación y expendio en la farmacia "Marthita".				Cumplimiento de las leyes y normas de las entidades de salud
Fuerzas Impulsadoras	I	P C	I	P C	Fuerzas Bloqueadoras
Capacitación e información acerca de la administración de los medicamentos al momento del expendio y la dispensación del mismo.	3	4	4	4	Desinterés por parte del personal al momento de realizar la capacitación.
Visitas por parte del Ministerio De Salud Pública.	3	4	5	4	Sanciones y multas a la propietaria de la farmacia.
Implementación de procesos adecuados en la farmacia.	3	5	4	4	No cumplan con los procesos.
Actualización las normativas que implementa el estado.	3	5	4	4	Desconocimientos de las normativas vigentes y el incumplimiento de las mismas.

Elaborado por: Fátima Cortes

CAPITULO II

2. Análisis de involucrados

2.01 Mapa de involucrados



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 1. Mapeo de involucrados

2.01.02 Análisis del Mapa de involucrados

En esta investigación se han mencionado como principales involucrados el Ministerio De Salud Pública ya que es el ente regulador de las normas, leyes y sanciones de los establecimientos farmacéuticos, este es quien está pendiente que todos lleven una organización de acuerdo para sus funcionamiento.

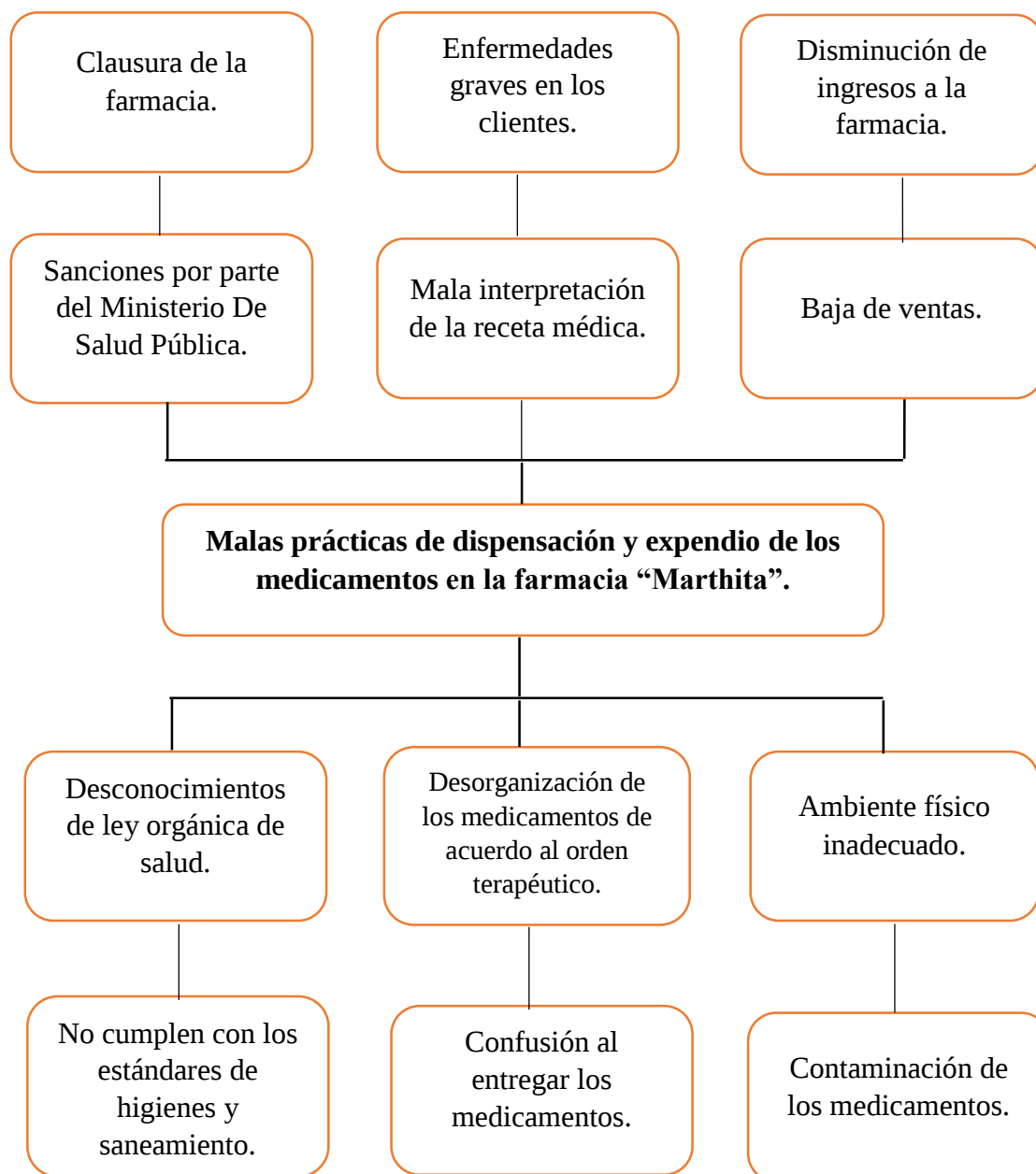
Para este análisis, la propietaria de la farmacia es uno de los involucrados principales ya que es quien lleva el control de la farmacia, es quien va aplicar dichos procesos para mejorar el desempeño de la farmacia, y podrá aumentar su índice de ingresos siendo este quien le permita mantenerse en el mercado farmacéutico.

El cliente es la fuente fundamental para que la farmacia tenga vida en el sector donde se encuentra, siendo una de las primeras farmacias en establecerse como ayuda de las personas que habitan en el lugar.

Mi persona quien ha ejecutado la presente investigación, quien ayudara para mejorar el desempeño de la farmacia realizando un levantamiento, diseño y estandarización de procesos y elaborando un manual de buenas prácticas de dispensación y expendio de los medicamentos.

CAPITULO III

3.01 Árbol de Problemas



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 2. Árbol de problemas

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

En el árbol de problemas se identifica el problema central del proyecto, este se encuentra dividido por las causas directas e indirectas, así mismo se encuentran efectos directos e indirectos.

El problema central del proyecto se ha observado es la mala práctica de dispensación y expendio de los medicamentos en la farmacia Marthita, por las condiciones en las que los medicamentos se entregan al cliente.

Se ha definido como causas directas para que existe una mala dispensación y expendio de los medicamentos en la farmacia “Marthita”, lo siguiente.

3.01.02 Causas Directas

En el desconocimiento de la ley orgánica de salud, un documento importante para el buen funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos siendo este el motivo uno de los motivos para que existan dichos problema.

El desorden de los medicamentos es un factor que afecta a las buenas prácticas de dispensación y expendio, su orden debe ir de acuerdo al orden terapéutico la cual todas las farmacias deben llevar, ya que todas las farmacias deben registrarse al Cuadro Básico De Medicamentos aprobado en el Ecuador.

El ambiente físico, causa directa por lo que el establecimiento no cuenta con el espacio adecuado para la manipulación de los medicamentos al momento de entregar al cliente, incumpliendo con las normas de salubridad y saneamientos que todas las farmacias deben cumplir para que se pueda realizar una dispensación y expendio adecuado.

3.01.03 Causas Indirectas

Como causas indirectas que se han detectado en la farmacia que existe el incumplimiento de los estándares de higiene y saneamientos que determina la ley orgánica de salud en cómo se debe llevar el establecimiento farmacéutico.

El mal expendio de los medicamentos en la farmacia "Marthita", provoca una mala entrega e insatisfacción a los clientes, incumpliendo con las buenas prácticas de dispensación y expendio de los medicamentos en las farmacias.

Unas de las causas indirectas que se ha manifestado es la contaminación de los medicamentos, por falta de un ambiente físico lo cual existe pero no cuenta con la higiene adecuado, para la manipulación de los medicamentos.

3.01.04 Efectos directos

Sanciones por partes del Ministerio De Salud Pública por incumplimiento de las normas y leyes establecidas en el Ecuador, lo cual puede originar la clausura temporal de la farmacia perdiendo clientes y recursos financieros.

Un efecto directo para que exista una mala dispensación y expendio de medicamentos dentro de la farmacia se debe a la mala interpretación de las recetas médicas no cumpliendo con el proceso correcto para su dispensación, lo cual produce una necesidad insatisfecha hacia los clientes. Por lo tanto, las ventas bajarían en la farmacia provocando a que los medicamentos no rotaran.

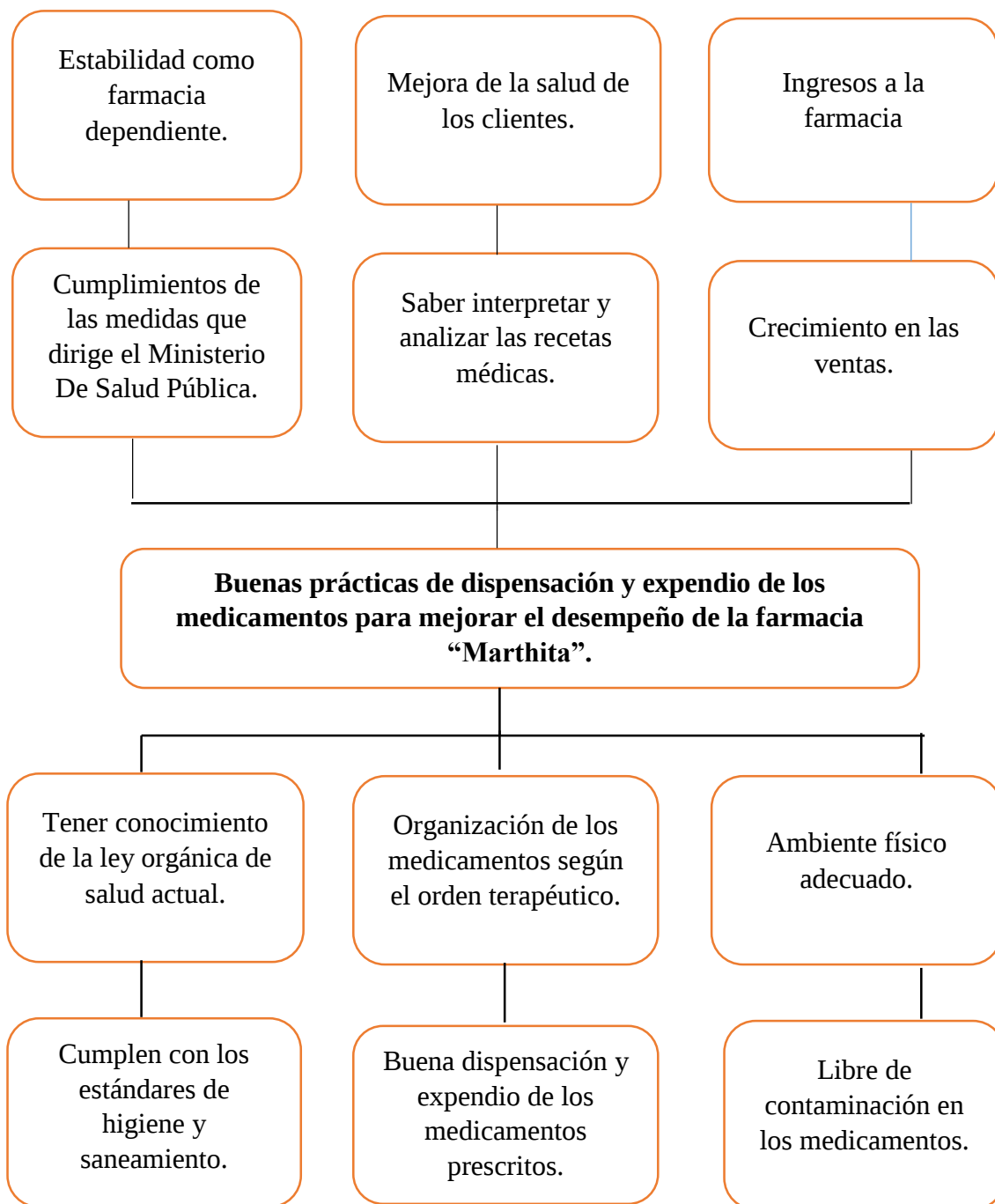
3.01.05 Efectos indirectos

La clausura de la farmacias por tiempos cortos, esto induciría a que la farmacias perdiera credibilidad o pueda salir del mercado farmacéutico.

Como consecuencia, debido a las malas prácticas de almacenamiento pueden surgir equivocaciones el momento de dispensar los medicamentos y se podría producir que los clientes contraería enfermedades graves y por ellos existirán denuncias o reclamos a la farmacia (dependiente) provocando efectos directos ya antes mencionados.

En la farmacia, existirían pérdidas de ingresos por la mala práctica de dispensación y expendio por lo que conlleva pérdida de clientes.

3.02 Árbol de objetivos



Elaborado por: Fátima Cortes
Figura 3. Árbol de objetivos

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

En el árbol de objetivos se define como lo positivo del árbol de problemas, la cual el problema central del proyecto es nuestro propósito a cumplir, este se encuentra dividido por los componentes y la finalidad.

El propósito del proyecto se ha determinado que en la farmacia Marthita, exista una buena práctica de dispensación y expendio de medicamentos lo cual cumplan con las expectativas del cliente.

3.02.02 Causas Directas

Conocimiento de la ley orgánica de salud actual, ya que este es un documento importante para el buen funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos. Orden de los medicamentos de acuerdo al orden terapéutico, ya que todas las farmacias deben registrarse al Cuadro Básico De Medicamentos aprobado en el Ecuador.

El ambiente físico adecuado, permite que el establecimiento cuenta con el espacio adecuado para la manipulación de los medicamentos al momento de entregarle al cliente.

3.02.03 Causas Indirectas

Su cumple con los estándares de higiene y saneamientos que determina la ley orgánica de salud, en cómo se debe llevar el establecimiento farmacéutico. La entrega de los medicamentos a los clientes, provoca que los auxiliares o dependientes de la farmacia cumpla con las buenas prácticas de dispensación y expendio de los medicamentos. Libre de contaminación en los medicamentos, cuenta con un ambiente físico cuenta con la higiene adecuado, para la manipulación de los medicamentos.

3.02.04 Efectos directos

Se evitaría sanciones por partes del Ministerio De Salud Pública por incumplimiento de las normas y leyes establecidas en el Ecuador. Una buena interpretación y análisis de las recetas médicas, cumpliría con las necesidades que exige el cliente. Por lo tanto, las ventas incrementarían en la farmacia provocando a que los medicamentos roten.

3.02.05 Efectos indirectos

La estabilidad de la farmacia, induciría a que las farmacias dependientes tengan más credibilidad en el mercado farmacéutico. Como consecuencia, los clientes estarán más satisfechos y no tuvieran que buscar otro lugar para la adquisición de estos fármacos, así como también debido a las malas prácticas de almacenamiento se evitara que existan denuncias o reclamos a la farmacia (dependiente) por su mala dispensación. Los ingresos hacia la farmacia aumentarían así manteniéndose seguro en el mercado atrayendo a los clientes.

CAPITULO IV

4.01 Análisis De La Matriz De Alternativas

(Anexos. Pág. 77)

4.01.01 Análisis De La Matriz De Alternativas

En este proceso se va medir las alternativas de soluciones, impacto del propósito, la factibilidad técnica (tecnológicas), financiera, social y políticas.

Como objetivos se ha planteado, EL interés por parte del personal al momento de realizar la capacitación y aplicabilidad del manual, se le ha puesto una valoración de cuatro puntos ya que el impacto, la factibilidad técnica, financiera, social, y política es muy fundamental para la mejora de la farmacia. Reconocer las necesidades de la farmacia, es muy importante tener en cuentas las falencias de la misma, esto conlleva a cumplir con el objetivo mejorar el desempeño de la farmacia con el apoyo total de la propietaria.

Cumplir con los procesos, este es el principal objetivo para que la farmacia llegue a la meta que se ha planteado, la factibilidad social, y política es indispensable para cumplir con su objetivo ya que se trata con personas (clientes) y las políticas a las que se deben regir (normas y ley del estado).

Abastecimiento en la farmacia, es muy importante que la farmacia cuente con suficiente abastecimiento para que cumpla con las necesidades de los clientes llegando así a cumplir con su objetivo.

4.02 Matriz De Impacto De Los Objetivos

(Anexos. Pág. 78)

4.02.01 Análisis De La Matriz De Impacto De Los Objetivos

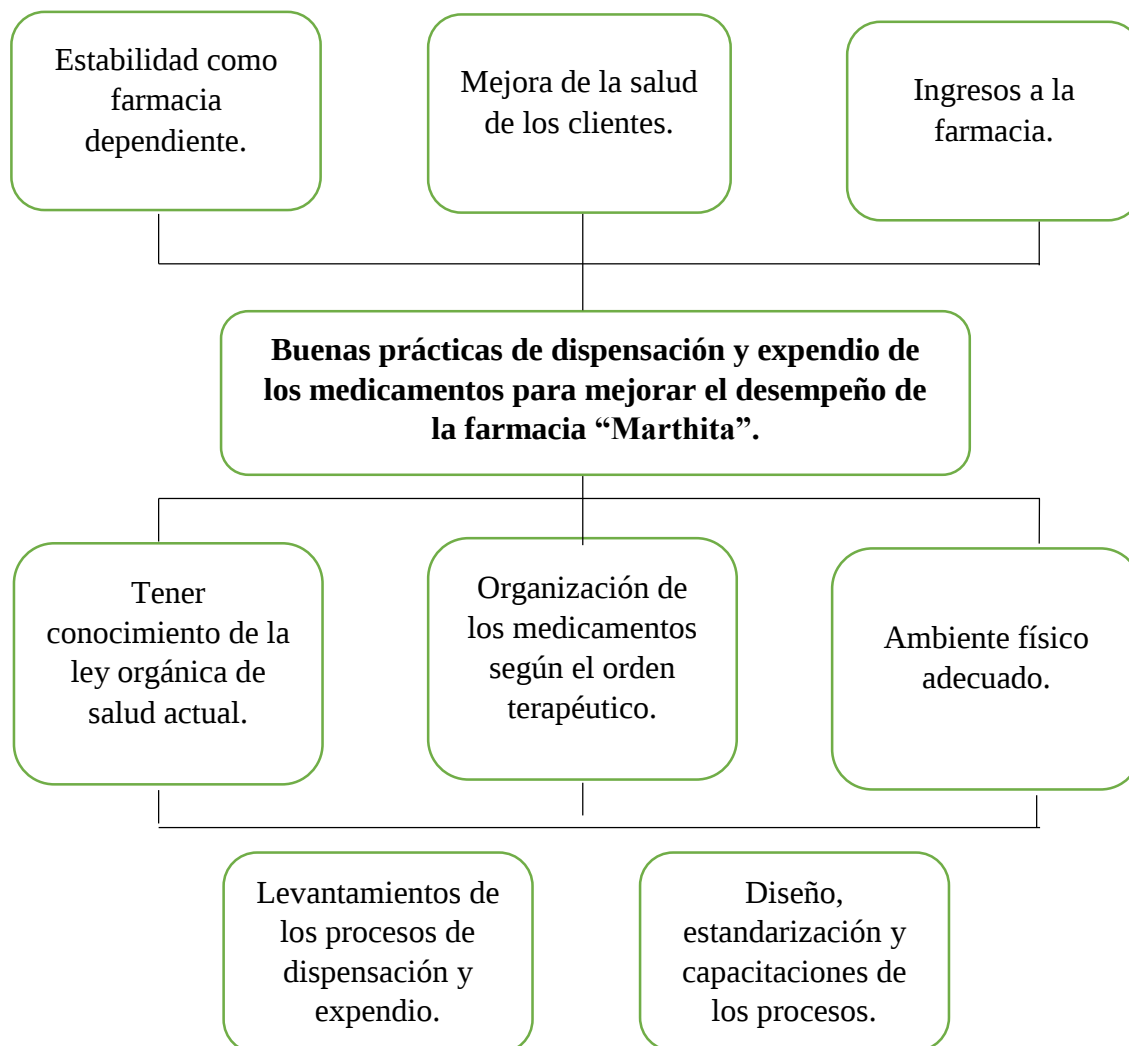
El análisis de la matriz de impacto de los objetivos se plantear la factibilidad de lograrse el proyecto, esto quiere decir todo lo que se puede llegar a cumplir, el impacto de género, este indicador hace ver que tanto es el impacto en la población (hombre y mujer) y que beneficia al proyecto.

El impacto ambiental, verifica como afecta el proyecto al medio ambiente, la relevancia y las sostenibilidad son otros indicadores que en el proyecto es indispensable ya que en estos se ve las expectativas, la excelencia y la sostenibilidad que tiene el proyecto.

Capacitar al personal de la farmacias, dándoles a conocer las nuevas normas que decreta el estado, siendo este el que ayude al cumplimiento de los procesos para mejorar el desempeño de la farmacia “Marthita”, es el principal objetivo del proyecto.

Este análisis da a conocer todas las mejoras que realizara la farmacia, siendo este la que verifica a la factibilidad del proyecto, y sustenta cada uno de los puntos claves de cada indicador para el cumplimiento del objetivo.

4.03 Diagrama De Estrategias



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 4. Diagrama de estrategias

CAPÍTULO V

5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que se propone como solución

Como base a los antecedentes de las herramientas o metodología que se propone como solución, se ha tomado como referencia los conceptos de procesos, levantamiento de procesos, estandarización de procesos y la base legal tomando como referencia el objetivo del presente proyecto.

5.01.01 Procesos

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

(<http://definicion.mx/proceso>)

Como propuestas del proyecto es mejorar el desempeño de la farmacia “Marthita”, en el área de dispensación y expendio de medicamentos, en donde se

mejorará su procesos a través de un levantamiento, diseño y estandarización de los pasas a realizarse en dicha área.

5.01.02 Levantamiento de procesos

El levantamiento de proceso corresponde a una reunión de entrevista a los usuarios y/o dueño del proceso que ejecutan las actividades para cada proceso respectivamente. En estas entrevistas se debe explicar en detalle cada actividad, indicando los controles realizados y los sistemas o máquinas de apoyo implicados.

(<http://www.nicolascofre.com/2008/02/inducccion-al-levantamiento-de-procesos.>)

Las actividades o el levantamiento de procesos que se realizará en la farmacia "Marthtia" en el área de dispensación y expendio se procede a los siguientes, se entregue al paciente que pertenezca la receta, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento, al entregar todo lo prescrito se procede al almacenamiento del medicamento.

5-01.03 Estandarización de los procesos

Se conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida. El término estandarización proviene del término standard, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. (<http://www.definicionabc.com>)

5.01.04 Dispensación

Es el acto en que el farmacéutico entrega la medicación prescrita por el médico al paciente, junto a la información necesaria para su uso racional. Es un acto de responsabilidad profesional aislado en el tiempo, cuya sucesión en cada paciente puede generar un seguimiento farmacoterapéutico, descrito dentro de la atención farmacéutica. (Barbero-González A, 2006).

5.01.05 Expendio de medicamentos

Son también llamados **Over The Counter (OTC)** o **medicamento de venta directa** es aquel que no requiere una prescripción o receta médica para su adquisición. Se trata de una categoría de medicamentos producidos, distribuidos y vendidos a los consumidores o usuarios para que los utilicen por su propia iniciativa. (WHO DrugInformation Vol. 14, No. 1, 2000)

5.01.06 Base legal

De acuerdo a la base legal, en el reglamento de control y funcionamiento de establecimientos farmacéuticos (Acuerdo No 0813), estipula que:

Capítulo I: DE LAS FARMACIAS

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

Art.9.- Los medicamentos para su dispensación y expendio deben cumplir con los requisitos establecidos en el **Art. 170** de la ley orgánica de salud y además disposiciones relacionadas. La presentación de la receta emitida por el profesional de la salud facultados por la ley para hacerlo, es obligatorio salvo en los casos de medicamentos de venta libre.

Capítulo 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.

Capítulo V: ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS

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

a) Estar debidamente identificados y etiquetados, sin alteraciones ni enmiendas;

Contener en sus etiquetas el número de registro sanitario nacional, el precio de venta al público y la fecha de expiración; No estar caducados;

No provenir de instituciones de servicio social, de programas sociales estatales, de donaciones o ser muestras médicas;

No haber sido introducidos clandestinamente al país; No ser falsificados o adulterados; y 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 prohibido 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 Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas.

CAPÍTULO III DE LA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Art. 16.- Las Unidades Ejecutoras mantendrán una bodega para el almacenamiento y distribución específicamente de medicamentos, observando lo establecido en la Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos. Se recomienda que el stock de almacenamiento no sobrepase un cuatrimestre excepcionalmente se almacenarán medicamentos en las bodegas de las Direcciones Provinciales de Salud, en cuyo caso se distribuirán lo antes posible.

Art. 17.- Los Centros de Salud y Hospitales dispondrán de Farmacias Institucionales y los Subcentros de Salud y Puestos de

Salud dispondrán de un Botiquín Institucional, los mismos que contarán con una lista de medicamentos acorde a su complejidad.

Art. 18.- La recepción deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en la Guía para la Recepción y Almacenamiento de Medicamentos en el Ministerio de Salud Pública.

5.02 Descripción de las herramientas o metodología que se propone como solución

Como herramienta metodológica que se propone como solución en este proyecto, se ha realizado el siguiente tipo de investigación.

5.02.01 Investigación exploratoria

Cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio o cuando nuestro conocimiento del tema es tan vago e impreciso que nos impide

sacar las más provisionales conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no, se requiere en primer término explorar e indagar, para lo que se utiliza la investigación exploratoria.

Para explorar un tema relativamente desconocido se dispone de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias como son la revisión bibliográfica especializada, entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante y seguimiento de casos. (<http://datateca.unad.edu.co>)

En la farmacia “Marthita”, se ha aplicado este tipo de investigación debido a que no exista fuentes históricas que permita entender y poder detectar posibles problemas. Esta investigación permitirá tener fuentes históricas con las que otros estudiantes podrán utilizar para futuras investigaciones.

5.02.02 Investigación correlacional

Corresponde a un tipo de social cuyo objetivo es medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.

Consiste en relacionar dos variables de los mismos sujetos, en la mayoría de los casos.

5.02.03 Otros tipos de investigación

(Wikipedia, 2013) dice, la **Investigación descriptiva**, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Por medio de esta investigación se ha obtenido el problema de la presente investigación, la mala práctica de dispensación y expendio de medicamentos en la farmacia “Marthita”, el objetivo del proyecto es que se llegue a levantar, diseñar y estandarizar procesos en dicha área, con esto se le hará más fácil y eficiente al personal encargado realizar una buena dispensación y expendio de los medicamentos a los clientes que van a comprar a la farmacia.

Documental: Para realizar esta investigación se ha obtenido fuentes de información de gran ayuda para poder detectar problemas dentro de la farmacia “Marthita”, y uno de ellas asido por Observación medio por el cual se ha detectado una mala práctica de dispensación y expendio en la presente área.

Observación: Por medio de esta técnica de investigación se llevó a cabo la detección de los problemas de la farmacia “Marthita”, en el área de dispensación y expendio de medicamentos con el incumplimiento en los procesos que se deben realizar y para ello se deberá realizar con mayor responsabilidad y cumpliendo con las normativas ya antes mencionadas con la manipulación de los medicamentos. Por medio de estar tres herramientas metodológicas se ha podido plantear el problemas del proyecto, y la solución del mismo, en este caso la propuesta ya establecida para que el proyecto se a sustentable, real y factible.

5.03 Formación del proceso de aplicación de la propuesta.

5.03.01 Levantamiento diseño y estandarización de los procesos de dispensación y expendio.

Para la realización del siguiente diagrama de flujo se ha tomado en consideración, como se realiza un levantamiento de procesos, como se realiza y para qué sirve realizar un diagrama de flujo.

El levantamiento de proceso corresponde a una reunión o entrevista que se realizó a la propietaria del establecimiento farmacéutico de los procesos que ejecutan las actividades para cada proceso respectivamente en la farmacia

“Marthita”, específicamente en el área de dispensación y expendio. En estas entrevistas se debe explicar en detalle cada actividad e indicando los controles.

Posteriormente, se a realizar el mapa del procesos en este caso se ha elaborado el diagrama de flujo indicando los procesos que se realizan para que el medicamentos llegue correctamente a las manos de del cliente en buenas condiciones, y cumplan con las expectativas de los mismos, este mapa subsiguientemente debe ser aprobado y estandarizado por la propietaria de la farmacia para su ejecución, siendo este el que ayude a llevar una buena organización dentro del establecimiento farmacéutico.

5.03.02 Mapa De Procesos

Es una representación gráfica que definirá la estructura y relación de los diferentes procesos del levantamiento de la farmacia, para lo cual debemos identificar los procesos que interviene, en el área de dispensación y expendio en la farmacia “Marthita”, se ha procedido a diseñar el siguiente mapa de procesos identificando, los procesos estratégicos, los procesos operativos y los procesos de soporte.

Procesos estratégicos: son los procesos que están relacionados con la dirección, Se refieren a la política, estrategia, planes de mejora, etc. Que posee la farmacia o los que desean adquirir para su organización.

PROCESOS ESTRATEGICOS

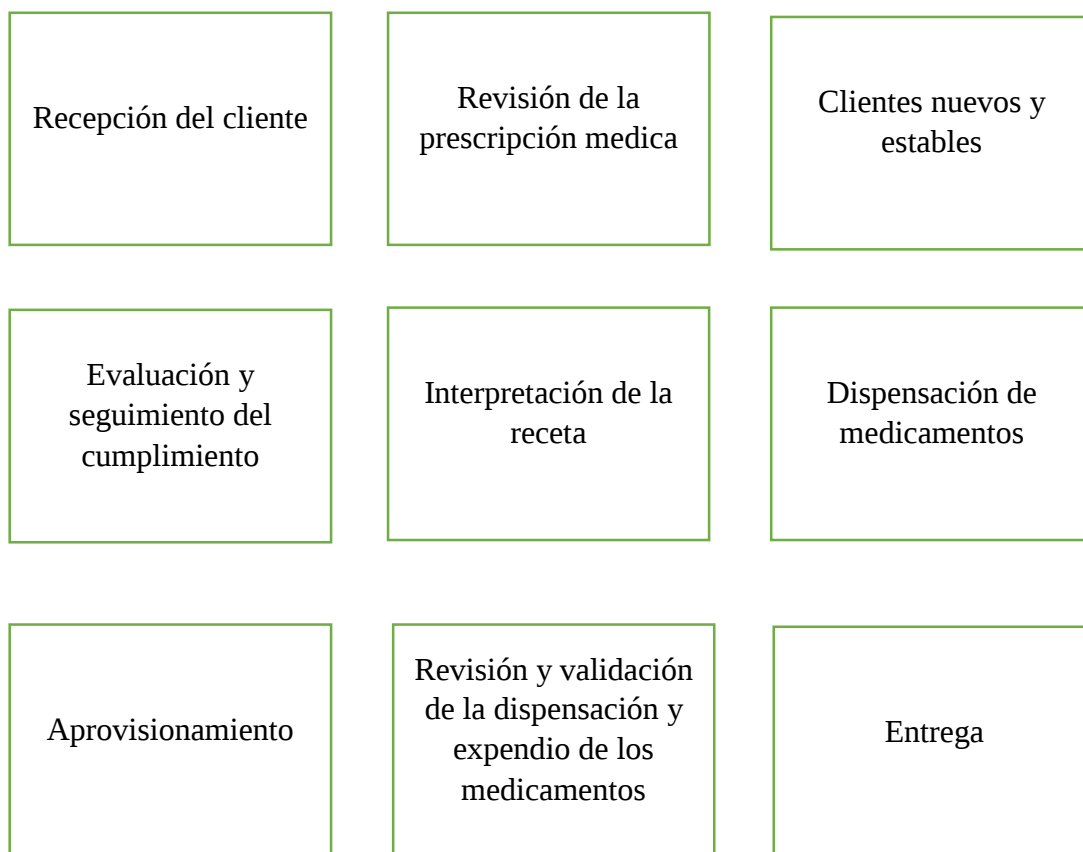


Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 5. Procesos estratégicos

Procesos operativos: estos procesos están implicados directamente con la prestación del servicio que prestara la farmacia, específicamente en el área de dispensación y expendio.

PROCESOS OPERATIVOS



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 6. Procesos operativos

Procesos de apoyo: Son procesos que dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios, para llevar un buen control de calidad de la farmacia.

PROCESOS DE SOPORTE



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 7. Procesos de soporte

5.03.03 Gestión De Procesos

Es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la *gestión de los procesos* que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos.

(wikipedia.org/wiki/Gestión_de_procesos_de_negocio).

Según la norma ISO 9000:2005, Procesos es un “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. En la gestión de procesos, pero de manera resumida podemos decir que todo proceso consta de:

- **Objetivo:** Define cual es el fin de dicho proceso.
- **Alcance:** Determine el inicio y el fin en el que proceso se encuentra inmerso.
- **Elementos de Entrada:** Es decir lo que viene del anterior proceso
- **Elementos de Salida:** Lo creado en el presente proceso.

A continuación se describirá los procesos que se realizarán en la farmacia “Marthita” definiendo los objetivos, el alcance y los elementos de entrada y salida que se deben realizar en el área de dispensación y expendio.

PROCEOS 1: RECEPCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo: Atender a los clientes de forma cordial, de esta forma satisfacer sus necesidades lo más rápido posible.

Alcance: Saludar al cliente, pedir receta.

ENTRADA	SALIDA
Recibir la Receta	Información de la prescripción.

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Receta	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 8. Recepción del cliente

PROCESO 2: REVISIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA

Objetivo: Verificar que la receta cumpla con los estándares establecidos, para continuar con su dispensación.

Alcance: Analizar la receta, ir a buscar el medicamento en percha, verificar que los medicamentos sean los correctos.

ENTRADA	SALIDA
Información de Prescripción Medica.	Los medicamentos Deben ser los Indica la Receta.

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Receta	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 9. Revisión de la prescripción médica.

PROCESO 3: CLIENTES NUEVOS Y ESTABLES

Objetivo: Conocer las necesidades de los nuevos clientes y mejorar la calidad de atención de los clientes ya estables.

Alcance: Analizar la receta, informase del cliente, conocer sus necesidades.

ENTRADA	SALIDA
Información Del nuevo Cliente.	Satisfacer sus necesidades.

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Receta	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 10. Clientes nuevos y estables

PROCESO 4: EVOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO

Objetivo: Comprobar que los medicamentos sean los que indique el médico, la dosis y la cantidad.

Alcance: El medicamento tiene que llegar a las manos del cliente como se especifica e la receta.

ENTRADA	SALIDA
medicamentos	Entrega de los Medicamentos

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Perchas Medicamentos	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 11. Evaluación y seguimiento del cumplimiento

PROCESO 5: INTERPRETACIÓN DE LA RECETA

Objetivo: Analizar lo que el médico prescribe, las dosis que le manda al paciente y las indicaciones respectivas.

Alcance: después de la interpretación de la receta se le da información correspondiente al cliente y se descarta dudas.

ENTRADA	SALIDA
Receta	Información Correspondiente De los Medicamentos.

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Receta	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 12. Interpretación de la receta

PROCESO 6: DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS

Objetivo: Tener una mayor disponibilidad de medicamentos para que la atención sea rápida y precisa.

Alcance: Las perchas deben estar con medicamentos disponibles para su venta.

ENTRADA	SALIDA
Abastecimiento	Salida de los
De perchas	medicamentos

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Perchas	Dependiente
Medicamentos	

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 13. Disponibilidad de medicamentos

PROCESO 7: APROVISIONAMIENTO

Objetivo: Establecer contactos con posibles proveedores para obtener el abastecimiento de medicamentos.

Alcance: Contactar al proveedor, adquirir los medicamentos.

ENTRADA	SALIDA
Llamar al	Entrega de
Proveedor	medicamentos

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Perchas	Dependiente
Medicamentos	

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 14. Aprovisionamiento

PROCESO 8: REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA DISPENSACIÓN Y EXPENDIO DE LOS MEDICAMENTOS

Objetivo: Revisar que los medicamentos prescritos sean los correctos para su entrega.

Alcance: Verificar la prescripción médica, con los medicamentos.

ENTRADA	SALIDA
Receta Medica	entrega de los medicamentos.

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Receta Medicamentos	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 15. Revisión y validación de la dispensación y expendio de los medicamentos

PROCESO 9: ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS

Objetivo: Satisfacer todas las necesidades del cliente, entregando lo requerido.

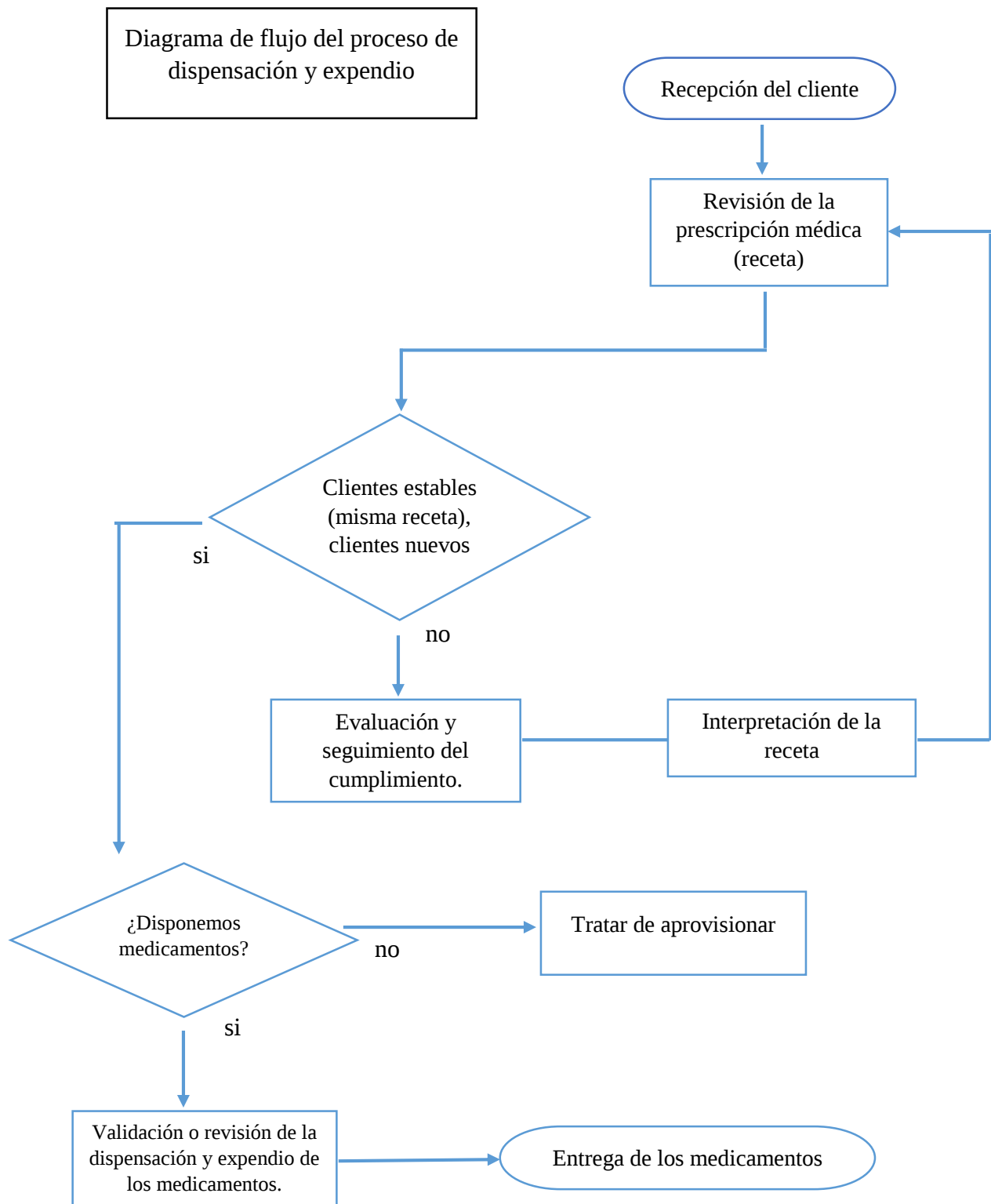
Alcance: Retirar los medicamentos prescrito de la percha, para su respectiva entrega al cliente.

ENTRADA	SALIDA
Receta Medica	entrega de los medicamentos.

RECURSOS	
MATERIALES	HUMANOS
Receta Medicamentos Perchas	Dependiente

Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 16. Entrega de los medicamentos



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 17. Diagrama de flujo de dispensación y expendio

5.03.04 Manual

LEVANTAMIENTO, DISEÑO Y ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE DISPENSACION Y EXPENDIO DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA "MARTHITA"

INTRODUCCIÓN

La misión de la práctica farmacéutica es desarrollar, elaborar y dispensar medicamentos y suministrar otros productos y servicios para el cuidado de la salud, ayudando a la sociedad a emplearlos de la forma adecuada. En el ámbito comunitario y hospitalario, los servicios farmacéuticos comprenden toda gestión que garantice una farmacoterapia óptima y el cumplimiento de la legislación vigente. Se participa en la investigación, preparación, distribución, dispensación, control y utilización de los medicamentos y productos afines, ofreciendo información y asesoramiento a quienes prescriben, indican o usan productos farmacéuticos. Un servicio farmacéutico implica un compromiso con el destinatario desarrollando actividades para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, una buena salud y calidad de vida en el marco de la Atención Primaria de la Salud. Cuando se trata una enfermedad, la calidad del proceso de

uso del medicamento por cada persona debe asegurar el logro del máximo provecho terapéutico, tratando de evitar los efectos secundarios desfavorables.

Esto involucra la aceptación, por parte de los farmacéuticos, de una responsabilidad compartida con los otros profesionales de la salud y con los pacientes para contribuir al éxito de la farmacoterapia. Para mejorar la calidad de vida del paciente no basta que el medicamento sea producido con calidad. Es necesaria la intervención del profesional farmacéutico a lo largo de toda la trayectoria que el producto recorre hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado. Para ello, es imprescindible la existencia de medidas que verifiquen sistemáticamente el cumplimiento de las buenas prácticas en todos los servicios farmacéuticos de forma de preservar la calidad de los medicamentos y propiciar un uso racional. De lo expuesto se desprende que los profesionales farmacéuticos que se desempeñan en las farmacias comunitarias y hospitalarias realizan un trabajo integrado a los servicios de atención de la salud. Por lo tanto, deben ser concebidos como una extensión del sistema de atención de la salud, ocupados de la necesidad, seguridad y efectividad de los medicamentos y otros productos para el cuidado de la salud que dispensan y la calidad de los servicios profesionales que brindan, dirigiendo sus esfuerzos prioritariamente a satisfacer las necesidades de los pacientes en su área de competencia.

En ese sentido, se hace necesario la elaboración, aprobación y publicación de documentos normativos relacionados a la Atención Farmacéutica con la finalidad de poner a disposición de los profesionales Químicos Farmacéuticos herramientas que faciliten la implementación y el desarrollo de este servicio basado fundamentalmente en la dispensación como parte de la Atención Farmacéutica.

El presente Manual de Buenas Prácticas de Dispensación es un conjunto de normas, establecido con el objetivo de asegurar un uso adecuado de los medicamentos, estableciendo criterios, metodologías y requisitos para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y expendio de medicamentos farmacéuticos.

I. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la salud de la población y de los clientes a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en la farmacia "Marthita" y todos los establecimientos farmacéuticos de dispensación a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y calidez procurando el bienestar de los pacientes, y el respeto a sus derechos como ciudadano.

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

II. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

1. Establecer los criterios, metodologías y requisitos para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos en la farmacia "Marthita".

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contribuir al cumplimiento de la prescripción médica.

2. Orientar a los pacientes para el uso adecuado de los medicamentos.

3. Contribuir al seguimiento farmacoterapéutico de pacientes según criterios específicos.

4. Identificar y contribuir a la solución de los problemas relacionados con el uso de medicamentos.
5. Promover la coordinación y comunicación entre los profesionales de salud.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Manual de Buenas Prácticas de Dispensación, será de aplicación en todos los establecimientos farmacéuticos de dispensación públicos y privados a nivel nacional.

IV. BASE LEGAL

1. Ley Orgánica De Salud, Ley N° 2006-67 (Ro 423: 22-Dic- 2006) Del Registro Sanitario
2. Ley De Producción, Importación, Comercialización Y Expendio De Medicamentos Genéricos De Uso Humano Ley N°. 2000-12 El Congreso Nacional
3. Codificación De La Ley De Sustancias Estupefacientes Y Psicotrópicas Norma: Codificación 25 Status: Vigente Publicado: Registro Oficial Suplemento 490 Fecha: 27 De Diciembre De 2004.

4. Reglamento Control Y Funcionamiento Establecimientos

Farmacéuticos Norma: Acuerdo Ministerial N° 813 Status: Vigente Fecha: 23-1-

2009 Registro Oficial: N°513

V. DISPOSICIONES GENERALES

1. DEFINICIONES OPERATIVAS

a. Concentración.- Cantidad de principio activo contenido en un determinado peso o volumen de medicamento. La concentración de la sustancia medicamentosa o principio activo se expresa generalmente de las siguientes formas: peso/peso, peso/volumen, dosis unitaria/volumen. No es sinónimo de dosis de un medicamento.

b. Contraindicación.- Indicación de que la administración de un medicamento determinado debe ser evitada en determinadas condiciones o situaciones clínicas.

c. Denominación Común Internacional (DCI).- Nombre común para los medicamentos recomendada por la Organización Mundial de la Salud, con el objeto de lograr su identificación internacional.

d. Dosificación / Posología.- Describe la dosis de un medicamento, los intervalos entre las administraciones y la duración del tratamiento.

e. Dosis.- Cantidad total de un medicamento que se administra de una sola vez o total de la cantidad fraccionada, administrada durante un período determinado.

f. Eficacia.- Aptitud de un medicamento, para producir los efectos propuestos determinada por métodos científicos. La eficacia del medicamento se determina generalmente a partir de la fase II de los estudios clínicos, mediante la comparación de los tratamientos que emplean el medicamento-problema versus un grupo control (que no recibe tratamiento o recibe un placebo).

g. Estabilidad.- Aptitud de un principio activo o de un producto para mantener sus propiedades originales dentro de las especificaciones relativas a su identidad, concentración o potencia, calidad, pureza y apariencia física.

h. Establecimientos Farmacéuticos de Dispensación.- Farmacia, botica o servicios de farmacia de los establecimientos de salud de los sub sectores público y privado, en el que se dispensan medicamentos y otros productos farmacéuticos; y/o se preparan fórmulas magistrales y oficinales. Estos establecimientos se encuentran bajo la responsabilidad de un Químico Farmacéutico regente.

i. Fecha de expiración o vencimiento.- Es el dato señalado en el rotulado de los envases mediatos e inmediatos del producto, que indica el mes y el año calendario más allá del cual no puede esperarse que el producto conserve su estabilidad y eficacia. Este dato se expresa con números cardinales anteponiendo el término "EXPIRA" o "VENCE".

j. Forma de Presentación.- Es la forma como se ofrece el producto para su comercialización con relación al tipo de envase y contenido en volumen, peso y/o número de unidades.

k. Forma Farmacéutica.- Forma o estado físico en que se presenta un producto para su administración o empleo en los seres humanos y animales, como tableta, cápsula, gragea, jarabe, crema, solución inyectable, entre otras.

l. Fórmula Magistral.- Producto farmacéutico destinado a un paciente individualizado preparado por el Químico Farmacéutico regente o bajo su dirección, en cumplimiento expreso de una prescripción facultativa detallada de las sustancias medicinales que incluye, según las normas técnicas y científicas del industria farmacéutico, dispensado en la farmacia, botica o servicio de farmacia y, con la debida información al usuario.

m. Fórmula Oficial.- Producto farmacéutico elaborado y garantizado por el Químico Farmacéutico regente o bajo su dirección, de conformidad al recetario oficial, y dispensado en la farmacia, botica o servicio de farmacia y destinado a la entrega directa a los pacientes a los que abastece el establecimiento.

n. Indicaciones.- Se refiere a los estados patológicos para los cuales se aplica un medicamento.

o. Interacción medicamentosa.- Cualquier interacción entre uno o más medicamentos, entre un medicamento y un alimento, o entre un medicamento y una prueba de laboratorio. En general, las dos primeras categorías de interacciones tienen importancia por el efecto que ellas producen en la actividad farmacológica

del medicamento: aumentan o disminuyen los efectos deseables o los efectos adversos.

p. Medicación.- Acto de administrar o aplicar el medicamento a un paciente por una determinada vía de administración, por ejemplo, la vía oral. El término medicación se utiliza a veces como tratamiento. Constituye un error el emplear como sinónimos los términos medicación y medicamento.

q. Medicamento esencial.- Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los medicamentos esenciales son aquellos medicamentos que satisfacen las necesidades de salud de la mayoría de la población, por lo tanto deberían estar disponibles en cantidades adecuadas, en formas apropiadas de dosificación y a un precio asequible a la comunidad.

El concepto de medicamento esencial implica un elevado valor sanitario y no debe confundirse con el concepto de medicamento genérico. Un medicamento esencial puede ser comercializado como medicamento genérico o como medicamento de marca.

r. Medicamento genérico.- Es el producto farmacéutico cuyo nombre corresponde a la "Denominación Común Internacional" del principio activo, recomendada la Organización Mundial de la Salud (OMS) y no es identificado por un nombre de marca.

s. Medicamento de marca o Especialidad Farmacéutica.- Es aquel producto farmacéutico que se comercializa bajo un nombre determinado por el fabricante, diferente a la Denominación Común Internacional.

t. Precaución.- Información incluida en el rotulado del medicamento, dirigida al personal sanitario y al paciente, sobre los cuidados que se deben tomar para evitar consecuencias indeseables que podrían resultar de su utilización.

u. Principio activo.- Es la materia prima, sustancia o mezcla de sustancias dotadas de un efecto farmacológico determinado.

v. Reacción Adversa al Medicamento.- Reacción nociva y no intencionada que ocurre a las dosis habituales empleadas en el ser humano para la profilaxis, diagnóstico o tratamiento de enfermedades o para modificar las funciones fisiológicas.

w. Registro Sanitario.- Procedimiento a través del cual la Autoridad Sanitaria competente, previa evaluación, faculta la fabricación, importación o comercialización de un producto farmacéutico o afines. El registro establece también las características específicas del producto, su uso específico, indicaciones y contraindicaciones de su empleo.

x. Uso Racional del Medicamento.- El uso racional de medicamentos requiere que los pacientes reciban los medicamentos apropiados a sus necesidades clínicas, a una dosificación que satisfaga sus requerimientos individuales por un período adecuado de tiempo y al costo más bajo para ellos y su comunidad. (La

Conferencia de Expertos en Uso Racional de Medicamentos convocada por la Organización Mundial de la Salud -OMS en Nairobi en 1985).

2. DE LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

La dispensación de medicamentos es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación originar, en todo momento, el uso racional de medicamentos.

El profesional Químico Farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos.

Es responsable asimismo, de la correcta preparación de las fórmulas magistrales y oficinales. El profesional Químico Farmacéutico coopera con acciones orientadas a contribuir con la garantía de la calidad, seguridad y eficacia

de los medicamentos que se comercializan en el país, y participa en la identificación y denuncias relacionadas con productos falsificados o adulterados y productos con problemas de calidad o efectividad.

Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

1. DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases.

En el proceso de dispensación se diferencian cinco actividades principales:

1. Recepción y Validación de la prescripción.
2. Análisis e Interpretación de la prescripción.
3. Preparación y Selección de los productos para su entrega.
4. Registros.
5. Entrega de los productos e Información por el dispensador.

1.1 DE LA RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

La prescripción como resultado de un proceso, concluye en una orientación diagnóstica y decisión terapéutica que es plasmada en una receta.

Está deberá ser presentada para su respectiva dispensación al profesional Químico Farmacéutico en un establecimiento legalmente registrado.

La dispensación de los medicamentos u otros productos farmacéuticos de venta bajo receta, deberá circunscribirse a las recetas que se presenten con letra clara y legible a fin de evitar errores de comprensión.

El contenido de las recetas deberá sujetarse a lo establecido en la legislación vigente Al momento de su recepción, el profesional Químico

Farmacéutico debe confirmar:

- a. Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- b. Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.
- c. Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional.
- d. Concentración y forma farmacéutica.
- e. Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.
- f. Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.
- g. Sello y firma del prescriptor que la extiende.

En función a la validación realizada, el Químico Farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.

En el caso de recetas sobre medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, estas se ajustarán a las condiciones particulares que determinan las normas legales específicas al respecto.

En caso de no atención de la receta, se comunicará al paciente sobre el problema detectado, cuidándose de no cuestionar la actuación de otros profesionales sanitarios. Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, no podrá dispensarse contra su presentación, ningún producto de venta bajo receta médica.

1.2 DEL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

El análisis e interpretación de la prescripción incluye, la lectura de la prescripción médica.

La correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente, realización correcta del cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento, identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Si existen dudas sobre la prescripción, éstas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el prescriptor.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 33° de la Ley General de Salud, el profesional Químico Farmacéutico está facultado para ofrecer al usuario

alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta, en igual forma farmacéutica y dosis. Debiendo además abstenerse de inducir al usuario a adquirir algunas de dichas alternativas.

1.3. DE LA PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA

La preparación de los productos para su entrega al paciente, representa uno de los principales aspectos del proceso de dispensación y comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas.

La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto, en el caso de los medicamentos se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del mismo corresponde a lo prescrito.

Antes de su entrega, se debe comprobar que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones. El rotulado de ambos envases debe corresponder al mismo producto y cumplir con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes.

Para el conteo de tabletas y cápsulas a granel se debe utilizar los materiales especiales (guantes, contadores manuales entre otros) para evitar que las manos del dispensador estén en contacto directo con el medicamento.

Los productos deberán acondicionarse en un empaque seguro para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.

Los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario deberán acondicionarse en envases en los cuales se consignará, la siguiente información:

- a. Nombre y dirección del establecimiento.
- b. Nombre del producto.
- c. Concentración del principio activo.
- d. Vía de administración.
- e. Fecha de vencimiento.
- f. Número de lote.

En la elaboración de preparados magistrales u oficinales se debe calcular la cantidad del producto para un tratamiento completo y se recomienda el

seguimiento de normas de higiene estrictas, especialmente el lavado de manos, así como la utilización de adecuados implementos para evitar contaminación. Su elaboración deberá ajustarse a los requerimientos y exigencias de las normas legales vigentes.

A fin de evitar errores, se debe implementar procedimientos de auto verificación que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada.

1.4. DE LOS REGISTROS

Los registros de la entrega de medicamentos a los pacientes son esenciales en un establecimiento farmacéutico de dispensación eficientemente administrado. Estos registros son útiles para la verificación de las existencias y son imprescindibles en la solución de problemas relacionados con los medicamentos entregados a los pacientes. Los registros deberán realizarse de acuerdo con las normas legales vigentes.

La utilización de sistemas informáticos permite conservar toda esta información, la que podrá ser recuperada para la elaboración de los informes correspondientes.

Terminada la dispensación de una receta de preparados magistrales, se colocará en ella el sello del establecimiento, el nombre de la persona que elaboró el preparado y fecha de preparación. La receta deberá ser copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador, en orden correlativo y cronológico.

Cuando el profesional Químico Farmacéutico dispense un medicamento alternativo al prescrito, deberá anotar al dorso de la receta el nombre de la alternativa dispensada, el nombre del laboratorio fabricante, así como la fecha en que se efectúa la dispensación y su firma.

1.5. DE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR

Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. El profesional Químico

Farmacéutico es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.

Cuando estime conveniente, siempre que se den las condiciones necesarias y se

cumpla con las normas legales al respecto, propondrá al paciente o su representante el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en base a criterios previamente establecidos.

Las advertencias relacionadas con los posibles efectos indeseables, deben realizarse con objetividad y claridad, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.

Se debe incidir en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los medicamentos, debiendo informarse también sobre:

- a) Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos.
- b) Cómo tomar o aplicar el medicamento.
- c) Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación. Es necesario asegurarse que el paciente comprenda las instrucciones y siempre que sea posible, se solicitará que el paciente repita las instrucciones brindadas.

Los pacientes deben ser tratados con respeto y es imprescindible mantener la confidencialidad e intimidad cuando se dispense ciertos tipos de medicamentos o se trate de ciertas patologías.

A fin de brindar una adecuada información a los pacientes, se deberá tener acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, a la información referida a primeros auxilios y emergencias toxicológicas, y a información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.

2. DEL ENTORNO PARA EL SERVICIO DE DISPENSACIÓN

La base para una práctica correcta de dispensación de medicamentos, la proporciona un entorno de trabajo adecuado; los ambientes en que realiza la dispensación deben ser limpios, seguros y organizados. Una adecuada organización se hace imprescindible a fin de que la dispensación se realice de manera exacta y eficiente.

2.1 Ambiente físico

Se debe disponer, dentro del establecimiento farmacéutico, de un área diferenciada para el acto de dispensación, con espacio suficiente para realizar adecuadamente las tareas de preparación y entrega de los medicamentos, así como información para su uso correcto.

El ambiente físico debe mantenerse limpio, sin polvo ni suciedad. Aunque el área de atención debe ser accesible para los pacientes, se prestará la debida atención para que esté situado en un lugar protegido del polvo, la suciedad y la polución.

2.2 Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo

El espacio disponible debe organizarse para crear un área de trabajo seguro y eficiente, debe existir suficiente espacio para que el personal se desplace durante el proceso de dispensación y la distancia que un dispensador debe recorrer durante este proceso debe reducirse al mínimo. Con el objetivo de contribuir con la eficiencia en el servicio. Los alimentos y bebidas deben mantenerse fuera del área de dispensación.

La refrigeradora se utilizará exclusivamente para los medicamentos que requieran bajas temperaturas. Se debe contar con un cronograma de comprobación de la limpieza y descongelación de la refrigeradora.

El mantenimiento de un entorno limpio requiere un sistema regular de limpieza de las estanterías y la limpieza diaria de los suelos y las superficies de trabajo.

Los líquidos derramados deben secarse inmediatamente, especialmente si son viscosos, dulces o resulten atractivos para los insectos.

2.3 Medicamentos, equipo y materiales de envasado

Todos los medicamentos en general, deben almacenarse en forma organizada en los estantes, manteniendo sus rotulados al alcance de la vista y debidamente conservados.

Las condiciones de almacenamiento recomendadas en lo que se refiere a temperatura, luz y humedad deben cumplirse estrictamente a fin de mantener la calidad de los productos. Es fundamental la limpieza de los equipos y materiales que se utilizan en el almacenamiento y el acto de dispensación.

Se debe establecer un sistema de rotación de existencias que minimice el vencimiento de productos.

3. DEL PERSONAL

El personal que participa en la dispensación y expendio debe estar adecuadamente identificado, mantener una higiene personal correcta y llevar prendas de vestir limpias y que protejan.

3.1 Del Químico Farmacéutico

El Profesional Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico deberá:

- a) Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- b) Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos, verificando entre otros, el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos disponibles en el establecimiento farmacéutico de dispensación.

- c) Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.
- d) Promover la adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito.
- e) Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- f) Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el autodiagnóstico y la automedicación.
- g) Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- h) Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes. En el acto de dispensación de medicamentos se deben tener presente los deberes éticos profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud. Se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, sin olvidar las limitaciones propias de la profesión farmacéutica.

3.2 Del Personal Auxiliar

Para cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos, se aconseja contar con personal auxiliar capaz de realizar tareas de expendio, el

mismo que estará bajo la supervisión del Químico Farmacéutico. Este personal auxiliar debe ser incorporado en procesos de capacitación continua para realizar un correcto expendio de productos.

El personal auxiliar está impedido, bajo responsabilidad del profesional Químico Farmacéutico regente y del propietario del establecimiento de dispensación, de realizar actos correspondientes a la dispensación o de ofrecer a los usuarios alternativas al medicamento prescrito.

La dispensación de medicamentos es de responsabilidad exclusiva del profesional Químico Farmacéutico.

4. DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación de las prestaciones farmacéuticas posibilita la obtención de datos estadísticos que contribuyan a alcanzar mejoras en la atención sanitaria en general y en el uso de los medicamentos en particular, en tal sentido, los establecimientos farmacéuticos donde se dispense medicamentos deben contar con los siguientes libros oficiales, los cuales deberán estar foliados, debidamente actualizados y a disposición de los inspectores.

- a. Libro de recetas, cuando se preparen fórmulas magistrales y oficinales, las que serán copiadas en orden correlativo y cronológico.
- b. Libro del control de estupefacientes y psicotrópicos, donde se registra la dispensación de sustancias o medicamentos controlados. Cada uno de los folios de este libro deberá estar visado por la dependencia desconcentrada de salud de nivel territorial correspondiente.
- c. Libro de ocurrencias, donde se anotará los cambios en el horario de trabajo y la rotación de los profesionales químicos farmacéuticos que laboran en el establecimiento, así como las ausencias del regente y otras observaciones relativas al funcionamiento del establecimiento que se estime conveniente.

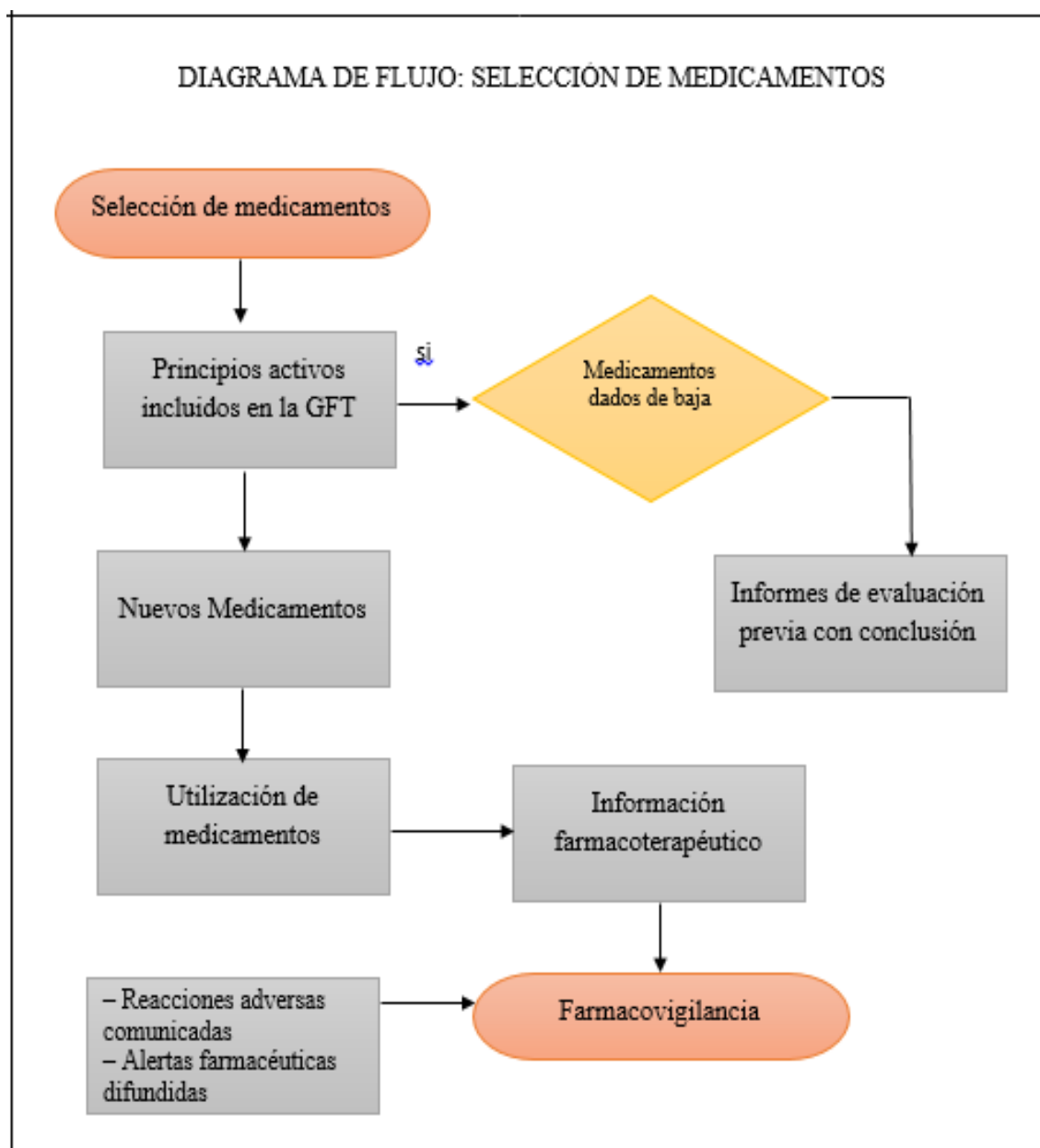
VII. RESPONSABILIDADES

- 1. El Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas es responsable de difundir, dirigir, supervisar, monitorear evaluar el cumplimiento de este Manual en las diversas instancias de los sub. sectores público y privado.
- 2. El cumplimiento del presente Manual es de responsabilidad de las autoridades sanitarias competentes de las dependencias del Ministerio de Salud Pública, así como de los establecimientos de salud públicos y privados a nivel nacional.

3. Las actividades de dispensación y expendio se harán bajo la responsabilidad del Químico Farmacéutico en las farmacias, boticas y servicios de farmacia de los establecimientos de salud de los sectores públicos y privados, en los que se dispensan medicamentos; y/o se preparan fórmulas magistrales y oficinales.

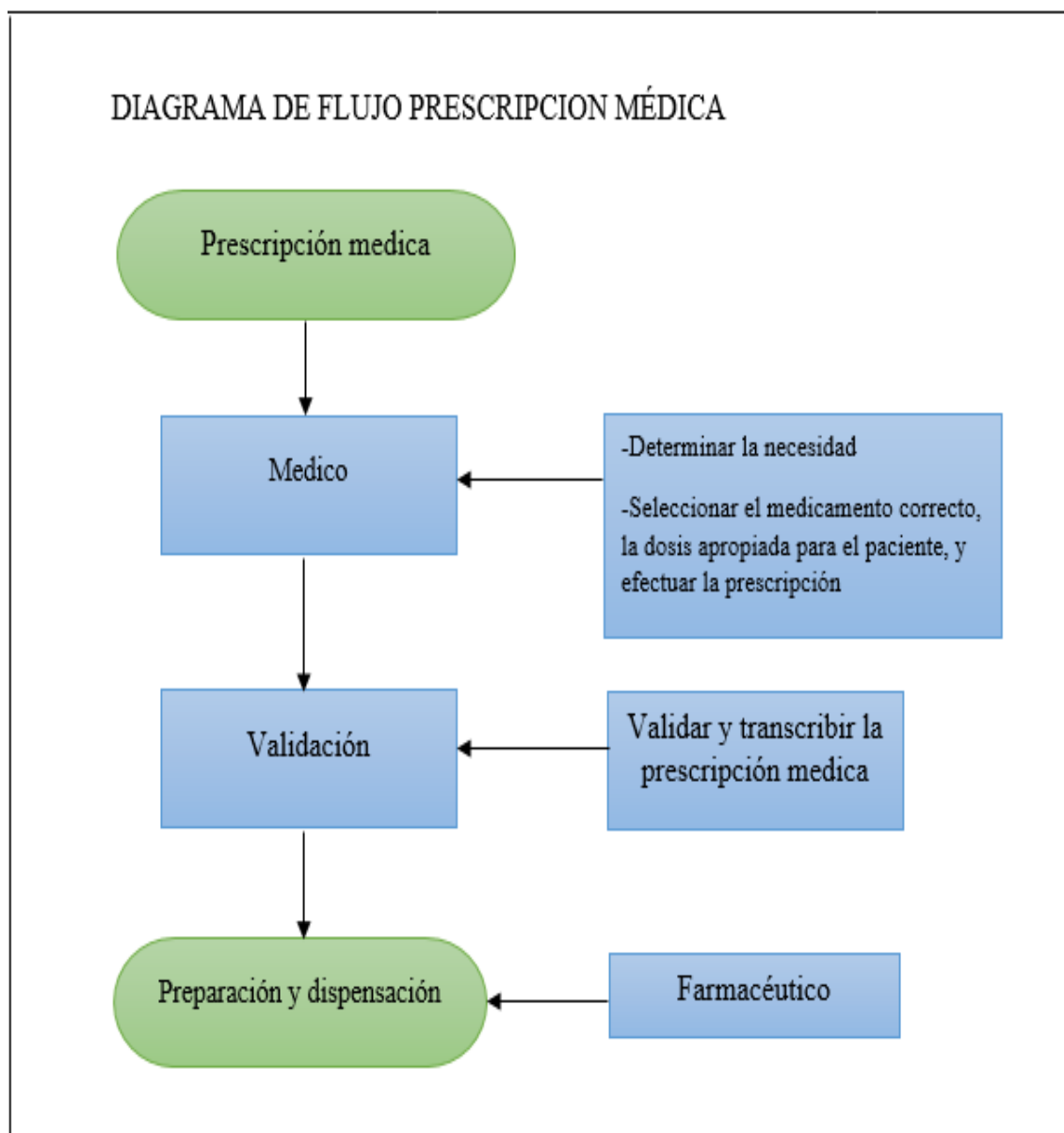
5.03.05 DIAGRAMAS DE FLUJO

A continuación se presenta una manera más práctica y específica de cada proceso que se ha determinado en el manual de buenas prácticas de dispensación y expendio de medicamentos para la farmacia "Marthita"



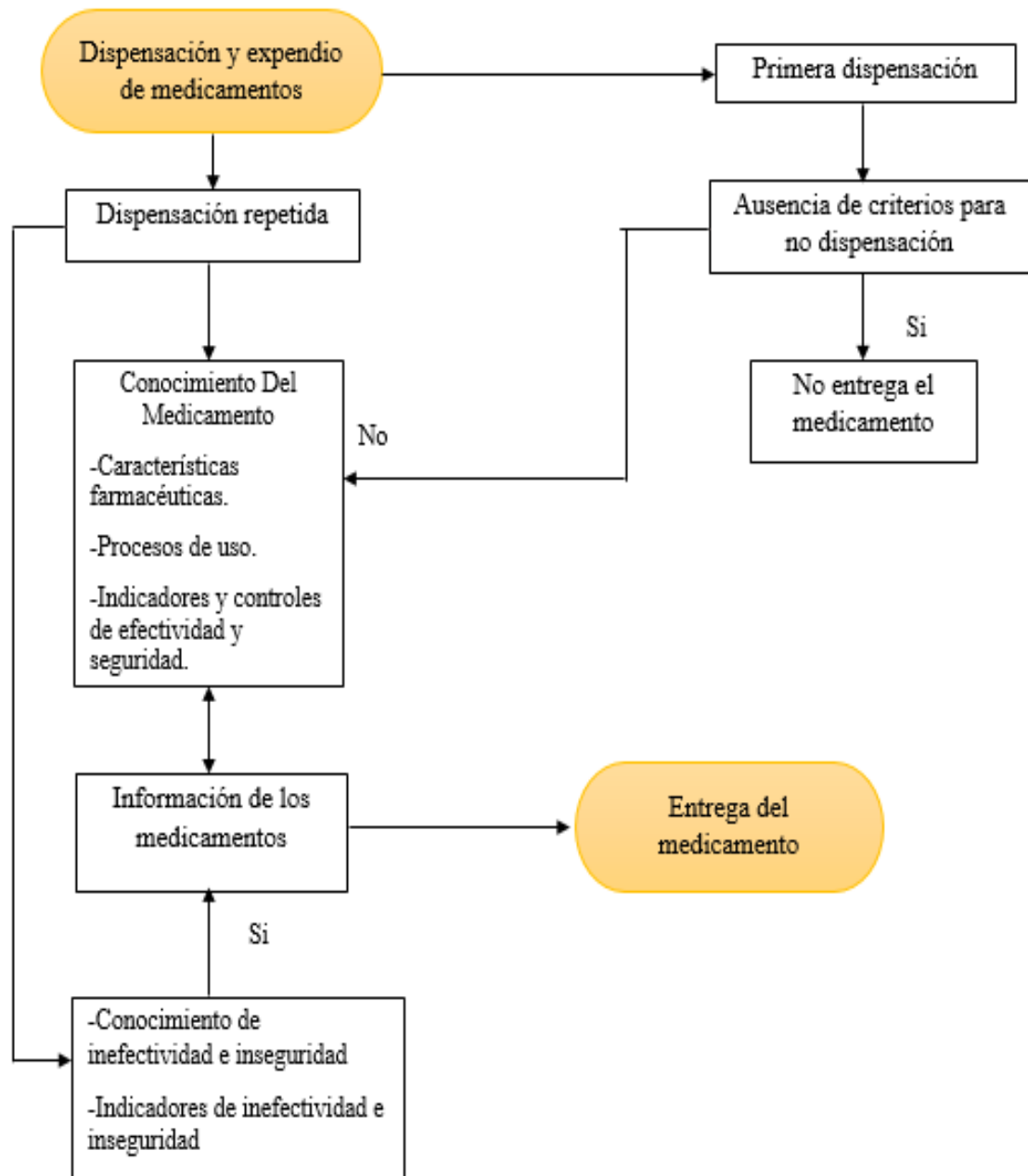
Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 18. Diagrama de Flujo de selección de medicamentos



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 19. Diagrama de Flujo de prescripción medica



Elaborado por: Fátima Cortes

Figura 20. Diagrama de Flujo de Dispensación y Expendio

CAPÍTULO VI

6.01 Recurso

Para la realización del proyecto como recursos se ha utilizado.

6.01.02 Recursos Tecnológico

- Computadora
- Microsoft Word
- Internet
- Impresora

6.01.03 Recurso Humano

- Propietaria de la farmacia
- Mi persona

6.02 Presupuesto

Tabla 7. Presupuesto

Gastos operativos	Valor	Financiamientos
Internet	\$ 140,00	Propio
Impresiones	\$ 30,00	Propio
Transporte	\$ 60,00	Propio
Servicios básicos	\$ 80,00	Propio
Anillado	\$ 50,00	Propio
Imprevistos	\$ 30,00	Propio
TOTAL	\$390,00	Propio

Elaborado por: Fátima Cortés

6.03 Cronograma

Tabla 8. Cronograma

N	Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Aprobación del tema de tesis																								
2	Elaboración de objetivos y justificación																								
3	Elaboración de capítulo I																								
4	Elaboración de capítulo II																								
5	Elaboración de capítulo III																								
6	Elaboración de capítulo IV																								
7	Elaboración de capítulo V																								
8	Elaboración de capítulo VI																								
9	Elaboración de capítulo VII																								
10	Finalización de tesis																								

Elaborado por: Fátima Cortés

CAPITULO VII

7.01 Conclusiones

- La creación del Manual De Buenas Prácticas De Dispensación Y Expendio De Medicamentos, es el eje principal de la farmacias para que se cumpla con una buen manejo de los medicamentos al momento de entregarle al paciente (cliente).
- Como conclusión se ha llega a obtener una amplia información acerca de cómo es el control que debe llevar una farmacia y la consecuencia que puede producir las misma, al no cumplir con los regímenes estipulados por el estado.
- Se concluye que todo dependiente farmacéutico podrá hacer uso del Manual de Buenas Practicas de Dispensación y Expendio de Medicamentos cumple satisfactoriamente el trabajo y buen desempeño laboral.
- El estudio realizado sirve de referencia para demostrar que un levantamiento, diseño y estandarización de los procesos de dispensación y expendio, garantiza una superación en los resultados del mejor desempeño de la farmacia "Marthita".

7.02 Recomendaciones

- La recomendación de este proyecto será el dar prioridad al desarrollo de unos procesos participativos que reconozca distintas rutas y elementos, llegando al momento de diseñar e implementar un levantamiento de procesos con el fin de que exista una mejora continua de los mismos dentro de la farmacia.
- Se pone énfasis en la necesidad de comprender mejor la realidad de la farmacia a partir de las determinaciones que permitan conocer el desempeño de la misma, de los clientes y también de los recursos existentes con la intención de hacer un uso más optimizado del Manual realizado.
- El dependiente de farmacia deberá aplicar todos los procesos, ya anteriormente mencionados con el fin de llevar una buena organización dentro del establecimiento, logrando que se haya cumplido con las necesidades de los clientes.

7.03 Bibliografía

<https://www.flacso.edu.ec/portal/pnTemp/PageMaster/zv8jagv4rekk0dxdp4rtssfz9o1icbm.pdf>

http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/693_capacitacion/material/descargas/capacitacion_gelaf.pdf

http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacion_exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html

http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_Correlacional

<http://es.slideshare.net/leidymendezarteaga/capacitacion-de-personal-7690284?related=2>

<http://definicion.mx/proceso/>

<http://www.nicolascofre.com/2008/02/induccin-al-levantamiento-de-procesos.html>

<http://www.definicionabc.com/general/estandarizacion.php>

<http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/12/A-0813-Reglamento-de-control-y-funcionamiento-de-establecimientos-farmac%C3%A9uticos.pdf>

https://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/reglamento_control_y_funcionamiento_establecimientos_farmacuticos.pdf

<http://www.farmacologiavirtual.org/legislacion/12-ley-organica-de-la-salud>

http://es.wikipedia.org/wiki/Dispensaci%C3%B3n_%28farmacia%29

http://es.wikipedia.org/wiki/Medicamento_de_venta_libre#cite_note-1

<http://www.gestion-calidad.com/gestion-procesos.html>

7.04 Anexos

ANEXOS

2.02 Matriz De Análisis De Involucrados

Tabla 2. Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problemas	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidad	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Investigador	Desarrollar un levantamiento, diseño y estandarización en los procesos de dispensación y expendio para el mejorar el desempeño de la farmacia.	Mal administración de los medicamentos al momento de dispensar y expandir.	Recursos tecnológicos (computadora)	Diseñar y estandariza los procesos en el área de dispensación y expendio de medicamentos.	Recopilación de información.
Ministerio De Salud Pública.	Exista un control regular.	Recursos insuficientes.	- Talento humano - Recursos tecnológicos	Cumplimiento de las normativas vigentes en el país, en el área de salud.	- Poco interés a las farmacias del sector sur. - Falta de tiempo.
Propietaria de la farmacia	Competitividad.	Desconocimiento de la administración de normativas.	Talento humano	Mejorar el desempeño de la farmacia.	No cumpla con las normas a cabalidad.
Usuarios, clientes	Satisfagan las necesidades del consumidor.	No encuentran un buen ambiente.	Recursos económicos	Administración correcta de los medicamentos, y la satisfacción al recibirlos.	Necesidades insatisfechas.

Elaborado por: Fátima Cortés

4.01 Matriz De Análisis De Alternativas

Tabla 3. Matriz de Análisis de Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Predisposición e interés por parte del personal al momento de realizar la capacitación.	4	4	4	4	4	20	Alta
Reconocer las necesidades de la farmacia.	4	3	3	4	4	18	Alta
Cumplir con los procesos.	4	2	2	4	4	16	Media alta
Apoyo total de la propietaria de la farmacia.	4	3	3	4	4	18	Alta
Abastecimiento en la farmacia.	4	3	4	4	3	18	Alta

Elaborado por: Fátima Cortés

4.02 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

Tabla 4. Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograse	Impacto de genero	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
Instruir al personal de la farmacia, dándoles a conocer la normativa legal y su cumplimiento para mejorar el desempeño de la farmacia "Marthita".	• Apelación las normas y leyes que estipula el MSP. • Fortalecerá el cumplimiento de los procedimientos implementados. • Mejorará la organización del establecimiento. • Aumentaran ingresos financieros dando una mejor estabilidad a la farmacia.	• Participación tanto para el hombre como para la mujer en el proyecto. • Se obtendrá nuevos conocimientos . • Participación de ambos géneros al momento de generar las compras. • La información es difundida en forma equitativamente para los dos géneros.	• Protege el ambiente físico de la farmacia. • Resguarda el ambiente social (clientes). • Mejora el uso de los recursos. • Desarrolla un ambiente cultural.	• Cumplir con las expectativas del cliente. • Generan nuevos ingresos. • Buenas prácticas de dispensación y expendio de los medicamentos. • Mejorará la calidad de vida.	• Fortalecerá la organización dentro de la farmacia. • Abastecimiento necesario de medicamentos. • Estabilidad dentro del mercado farmacéutico. • Mantenerse al margen de las normas y leyes.	100 puntos 20 al 35 Baja 40 al 55 Media baja 60 al 75 Media alta 80 al 100 Alta
TOTAL	16	16	16	16	16	80 puntos

Elaborado por: Fátima Cortés

4.03 Matriz Del Marco Lógico

Tabla 5. Matriz del Marco Lógico

		Indicadores	Medio de verificación	Supuestos
Finalidad	- Estabilidad como farmacia. - Mejorar la salud de los clientes. - Ingresos a la farmacia.	- Ingresos mensuales o anuales que tiene la farmacia. - Cientes fijos. - Stock de medicamentos.	Observación	- Creación de un nuevo establecimiento farmacéutico. - No exista ingresos
Propósito	Buenas prácticas de dispensación y expendio de los medicamentos para mejorar el desempeño de la farmacia "Marthita".	Cientes satisfechos por el trato que se les brinda al momento de su atención.	Observación	No se aplique una buena dispensación y expendio en los medicamentos.
Componentes	- Tener conocimientos de la ley orgánica de salud actual. - Organización de los medicamentos según el orden terapéutico. - Ambiente físico adecuado.	- Ley orgánica de salud - Cuadro básico de medicamentos 9na edición. - Perchas y mostradores en un lugar más adecuado.	Observación	No cumplan con los estándares que se debe regir un establecimiento farmacéutico.
Actividades	- Levantamientos de los procesos de dispensación y expendio. - Diseño, estandarización y capacitaciones de los procesos.	- Diferentes actividades y tareas a realizar en la farmacia. - Capacitación al personal y el flujogramas de los procesos.	Observación	Las actividades no van acorde a las necesidades tanto a los clientes como a la farmacia.

Elaborado por: Fátima Cortés

Tabla 6. Hoja de Análisis de los procesos

N°	Actividades	Responsable	Minutos	○	◇	◡	▭	⊙ R
1°	Recepción del cliente: Se le da la bienvenida al cliente y se le ayuda con su receta o medicamento que pida.	Dependiente	3 min	●				
2°	Revisión de la prescripción médica: La revisión de la receta consiste en que, los medicamentos consten de su nombre comercial y nombre genérico, los miligramos y el sello del médico.	Dependiente	4 min				●	
3°	Cientes nuevos y estables: Los clientes estables son aquellas personas que el dependiente ya conoce su medicación, mientras tanto un cliente nuevo son los que llegan para que el dependiente cumpla con sus necesidades.	Dependiente	8 min		●			
4°	Evolución y seguimiento del cumplimiento: Se realiza la verificación de la nueva receta, se lo empieza a conocer al nuevo cliente.	Dependiente	5 min				●	
5°	Interpretación de la receta: Este proceso se lo realiza verificando que los medicamentos estén bien dispensado con respectiva dosis prescrita.	Dependiente	5 min				●	
6°	Disponibilidad de medicamentos: Este proceso se encarga de que los medicamentos que se prescriban se encuentren en las respectivas perchas.	Dependiente	6 min		●			
7°	Aprovisionamiento: En caso de que no haya suficiente stock de medicamentos, buscar aprovisionamiento para completar la receta prescrita, puede ser con ayuda de los proveedores.	Dependiente	10 min	●				
8°	Revisión y validación de la dispensación y expendio de los medicamentos : En este proceso se verifica que la dosis, la cantidad y el medicamento se hayan prescrito por el médico.	Dependiente	3 min				●	
9°	Entrega de los medicamentos: El cliente recibe su pedido según la prescripción médica.	Dependiente	2 min				●	

Elaborado por: Fátima Cortés