

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

Departamento de Química Farmacéutica

20

FUNCIONES DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN
FARMACIAS COMERCIALES DE GUATEMALA

LESLY MARGARITA TERCERO AGUILAR



Guatemala

1997

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias y Humanidades

Departamento de Química Farmacéutica

**FUNCIONES DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO
EN FARMACIAS COMERCIALES DE GUATEMALA**

LESLY MARGARITA TERCERO AGUILAR


Trabajo de investigación presentado para optar
el grado académico de
Licenciatura en Química Farmacéutica

Guatemala

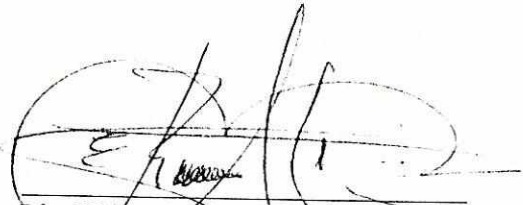
1997

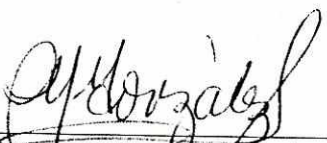
FUNCIONES DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN
FARMACIAS COMERCIALES DE GUATEMALA

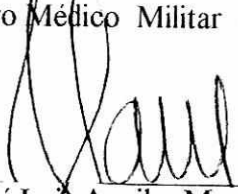
Vo. Bo:

(f) 
Lic. Elfege Rolando López G.
Asesor

Tribunal:

(f) 
Lic. Elfege Rolando López G.
Director Departamento de Química Farmacéutica
Universidad del Valle de Guatemala.

(f) 
Licda. Heana González Solares
Jefe Departamento de Farmacia
Centro Médico Militar

(f) 
Lic. José Luis Aguilar Moreno.
Jefe de la Sección de
Supervisión de Establecimientos Farmacéuticos D. G. S. S.

Fecha de aprobación: 3 de Septiembre de 1997

CONTENIDO

	Página
Resumen	
I. Introducción	1
II. Marco conceptual	4
A. Antecedentes	4
B. Justificación	6
C. Planteamiento del problema.....	7
D. Alcances y límites del problema	7
III. Marco teórico	9
IV. Marco metodológico	13
A. Objetivos	13
B. Hipótesis	13
C. Variables	13
D. Población	14
E. Muestra	14
F. Instrumentos	14
G. Diseño de investigación	14
H. Análisis estadístico	14
V. Marco operativo	16
A. Recabación y tratamiento de datos	16
B. Recursos	16
1. Humanos	16
2. Materiales	16
VI. Resultados	17
VII. Discusión de resultados	53
VIII. Conclusiones	64
IX. Recomendaciones	67
X. Bibliografía	69
XI. Anexos	71

RESUMEN

Derivado de los aspectos de formación general y no específica con relación al desempeño profesional que orientan los curriculum de estudios de la Carrera de Química Farmacéutica en las Universidades donde se imparte esta carrera, surgió la necesidad de efectuar una investigación, para determinar las funciones que realiza el Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala.

Para llevar a cabo dicha investigación, se efectuó una revisión bibliográfica referente a la temática que desde el punto de vista teórico debe considerarse para esta parte del ejercicio profesional. Con esta información, se elaboró un instrumento para encuestar a usuarios, propietarios y regentes de Farmacias Comerciales en la ciudad de Guatemala.

Con este propósito, se determinó en el Departamento de Control de Medicamentos de la Dirección General de Servicios de Salud, el número total de farmacias legalmente establecidas, de donde se seleccionó una muestra aleatoria de 100 farmacias, distribuidas en las diferentes zonas de la ciudad de Guatemala.

Para efectuar dichas encuesta, se tuvo muy poca colaboración de parte de los propietarios y regentes de las farmacias comerciales seleccionadas, en virtud que la respuesta fue escasa, ya que únicamente respondió el 35 % de las personas encuestadas.. En el caso de los usuarios respondió el 100 % de personas encuestadas.

Dentro de los aspectos en que la mayoría de encuestados coinciden están:

Las farmacias comerciales son consideradas por los usuarios como establecimientos de suma importancia referente a los servicios de salud.

Al estar presente el farmacéutico en la farmacia comercial, es cuando ésta presta un mejor servicio, ya que él brinda asesoría a los usuarios.

La asesoría a los usuarios, debe ser continua, sobre todo en horas de mayor afluencia sobre el uso y abuso de medicamentos, como sobre los peligros que conlleva la automedicación.

Entre las actividades más frecuentes que realiza el Químico Farmacéutico en la farmacia comercial, están revisar fechas de vencimiento, control de estupefacientes y psicotrópicos y asesoramiento a pacientes.

El Ministerio de salud Pública, debe asegurarse que se cumplan los turnos establecidos para la atención al público los días domingo, días de asueto, turnos nocturnos en las farmacias comerciales, según lo establece el código de salud, para que la población pueda adquirir sus medicamentos.

Debe realizarse una capacitación continua al personal que labora en las farmacias, como preparar técnicos en farmacia.

Se recomienda conocer y disponer en las farmacias comerciales de un Manual de Funciones como una guía en el desenvolvimiento de los servicios farmacéuticos.

I. INTRODUCCIÓN

El hombre primitivo luchó contra las enfermedades. La necesidad de curarse y el conocimiento empírico de numerosos productos naturales, lo hizo comprender dos grandes principios:

- la necesidad de que existan hombres especializados (los médicos) dedicados al cuidado de los enfermos.
- las enfermedades pueden tratarse con materiales que provienen de la naturaleza (los medicamentos).

La farmacia nació con la medicina. La profesión farmacéutica, con el progreso científico y tecnológico, impuso la especialización, por lo que separó la misión de quienes preparan los medicamentos, de quienes los distribuyen y entregan con responsabilidad a los enfermos. El público tiene contacto con estos últimos, con los farmacéuticos dispensadores que actúan en las oficinas farmacéuticas o Farmacias Comerciales.

La calidad de los servicios farmacéuticos, depende de varios aspectos, entre otros el de la dispensación de medicamentos (productos que por sus efectos y destino se debe asegurar el uso correcto), un tratamiento con medicamentos debe ser altamente calificado, ya que son sustancias que por sus efectos farmacológicos, su uso está clasificado como un potencial de riesgo para la salud. Este puede aumentar si su prescripción, dispensación y uso no se efectúan en forma correcta.

Asimismo, existe preocupación de las autoridades de salud y las instituciones que forman recurso humano, para que el servicio en establecimientos farmacéuticos, se profesionalice.

De acuerdo a la revisión efectuada, se determinó que en el país funcionan 1,667 farmacias de primera clase debidamente autorizadas. De este total, están instaladas 827 farmacias en la ciudad de Guatemala. Por otro lado si se hace la relación con la población del país, existen 1.6 profesionales Químicos Farmacéuticos, por cada 10,000 habitantes. Estos parámetros estadísticos evidencian que la cobertura para la atención de estos servicios es baja, de acuerdo a la distribución territorial. Para propiciar un mejor desarrollo social y en consecuencia mayor demanda por bienes y servicios, en relación al uso de los medicamentos, es necesario determinar la calidad de los servicios farmacéuticos, mediante cambios significativos que contribuyan con la calidad de la dispensación y comercialización de los medicamentos en el país.

Si se considera que de acuerdo a la legislación vigente en el país, las farmacias de primera clase deben contar con un Regente Farmacéutico y que el total de Químicos Farmacéuticos colegiados asciende a 850, en la actualidad según el número de farmacias autorizadas existen 1.96 farmacias por cada profesional. Es importante hacer notar que además de las farmacias en Guatemala, funcionan otros establecimientos farmacéuticos que son: laboratorios de producción de medicamentos que hacen un total de 90 y 429

droguerías, que hacen un total de 2,186 establecimientos farmacéuticos, los cuales deben funcionar bajo la responsabilidad profesional de un Químico farmacéutico según el Código de Salud vigente, por lo que si se relaciona la cantidad total de establecimientos farmacéuticos, con el número de profesionales aptos para ejercer en Guatemala, se tiene un estimado de 2.57 establecimientos farmacéuticos por cada profesional.

II. MARCO CONCEPTUAL

A. ANTECEDENTES

A continuación se citan los estudios realizados sobre las funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial reportados en diferentes fuentes bibliográficas:

“El Papel del Químico Farmacéutico en Salud” (Seminario taller), realizado en 1989 en Guatemala, es un documento que describe las funciones del Químico Farmacéutico en las Farmacias comerciales. Describe a los farmacéuticos, como los profesionales de salud más accesibles al público en general, en donde el farmacéutico es el encargado de verificar la receta referente a su legalidad; cuidado del paciente, precauciones que debe tener en la administración del medicamento, evaluación de fármacos, información a otros profesionales de la salud y al público. (1)

En 1989, El Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos -CEGIMED-, publica el documento Educación Sanitaria sobre Medicamentos. En éste, se indica que el Químico Farmacéutico, debe promover conciencia pública sobre los peligros del uso inadecuado de los medicamentos. El papel de las farmacias debe ser orientado a la asesoría, ampliar conocimientos y dar apoyo emocional y técnico al paciente, y no sólo orientar los aspectos relacionados con la distribución de medicamentos. (2)

En el vol 12, No7, de la redacción de la revista “Notas sobre medicamentos”, se dice que el Químico Farmacéutico debe proporcionar a los individuos y el público en

general, el entrenamiento necesario para manejar y conservar adecuadamente los medicamentos. (3)

En septiembre de 1993, en el congreso de la Federación Internacional Farmacéutica (FIP), celebrado en Japón, se llevó a cabo la segunda Reunión de la OMS sobre la Función del Farmacéutico: Servicios Farmacéuticos de Calidad: ventajas para los Gobiernos y el Público. (4)

En mayo de 1994, la Asamblea Nacional de la Salud celebrada en Argentina, aprobó la resolución titulada papel del Farmacéutico. En ésta, reconoce la importancia del papel que desempeñan los farmacéuticos en los sistemas de atención de salud y apoya el concepto de atención farmacéutica como medio de promover el uso racional de los medicamentos. (4)

En noviembre de 1994, las normas de calidad de Servicios Farmacéuticos, fue el tema del simposio en el XV Congreso Panamericano de Farmacia y Bioquímica. (4)

En 1994, la OMS reconoció al Químico Farmacéutico como dispensador de asistencia sanitaria que puede participar activamente en la prevención de las enfermedades y promoción de la salud. (4)

En 1989, todas las leyes responsabilizan del buen despacho de la receta y establecen que el Químico Farmacéutico, es el único que puede regentar una farmacia. En cuanto al

despacho de medicamentos estupefacientes y psicotrópicos éste se rige por disposiciones reguladas mundialmente.(5)

En la actualidad, los planes de estudio de la carrera de Químico Farmacéutico de la Universidad De San Carlos de Guatemala y Universidad del Valle de Guatemala, no incluyen objetivos, ni contenidos temáticos que orienten en forma directa, al conocimiento y desarrollo de Funciones del Químico Farmacéutico en La Farmacia Comercial de Guatemala. (13,14)

B. JUSTIFICACIÓN

La calidad de los servicios farmacéuticos en las farmacias comerciales, depende en gran medida del Químico Farmacéutico, ya que éste tiene como funciones y responsabilidades en la Farmacia Comercial: Atención y asesoría al paciente referente al uso adecuado de los medicamentos, manejo y control de psicotrópicos y estupefacientes, control de fechas de expiración, correcto almacenamiento de los productos y aspectos de administración referente a la adquisición y dispensación de productos farmacéuticos.

En Guatemala, la Farmacia Comercial debe promover el uso seguro de los medicamentos en la comunidad, mediante la orientación y asesoría farmacológica al paciente, así como, actuar ante posibles reacciones adversas que posean los mismos. Debe participar en la planificación, ejecución y evaluación de los programas de educación sanitaria, sobre los medicamentos que comercializa la farmacia.

Con el desarrollo del presente trabajo, se aportan las bases que permitan la instauración de un manual de funciones del Químico Farmacéutico, para el desempeño profesional en la Farmacia Comercial de Guatemala.

C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala, derivado de que la formación es general y que se orienta a aspectos diferentes al trabajo que realiza en las farmacias. Posee los conocimientos básicos, requiere capacitación técnico-administrativa que le permita desarrollar sus funciones acordes a las necesidades del paciente y proyección de los servicios farmacéuticos en salud. El pensum de estudios de la carrera de Químico Farmacéutico en las Universidades donde se imparte esta carrera, no incluye cursos que orienten al profesional hacia estos aspectos en forma específica.

Mediante la presente investigación, se recopiló información referente a las Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala.

D. ALCANCES Y LIMITES DEL PROBLEMA

Se evaluarán algunas de las Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial en Guatemala, mediante una encuesta.

Dentro de las limitaciones con que contó este estudio, están las siguientes: el tamaño de la muestra debido al tipo de población seleccionada, se encuestarán los Químicos Farmacéuticos en las Farmacias Comerciales, así como algunos propietarios y usuarios de

las misma. Para ésto, se seleccionó una muestra representativa, del total de farmacias que funcionan en la ciudad de Guatemala.

III. MARCO TEÓRICO

El farmacéutico es el trabajador intelectual, de cultura universitaria, especializado en medicamentos, encargado de elegir las drogas medicinales, preparar los medicamentos y proporcionarlos al enfermo. (5)

El Químico Farmacéutico es el profesional de nivel universitario, formado y preparado para crear y proveer los medios necesarios para el diagnóstico y la prevención de enfermedades y la recuperación de la salud.

El Químico Farmacéutico Regente de farmacias, dispensa drogas y medicamentos al paciente, lo cual aumenta su responsabilidad. En el acto de dispensación, el farmacéutico hace algo muy diferente que vender un producto, puesto que asume frente al paciente un compromiso. En esta visión técnica, el farmacéutico asegura al médico y al enfermo, su correcta dosificación y su buen estado de conservación. Asimismo, cuida de su biodisponibilidad, al controlar su existencia en la oficina, para estar en condiciones de contar, en cualquier momento, con el medicamento que requiere el paciente. (5)

Las recetas ininteligibles, mal redactadas, incompletas, la confusión de las denominaciones y las dosis, son en la mayoría de las veces motivo de error de dispensación. La prevención de estos errores, constituye el imperativo número uno de la farmacia comercial. (5)

Un papel importante del Farmacéutico comercial, es controlar la dosis de los medicamentos que el médico prescribe. Si llegara a prescribir un medicamento con dosis superior a la normal y ocurriera un accidente, se hace responsable al farmacéutico expendedor.

Actualmente se considera que el farmacéutico, por sus conocimientos y frecuentación de los temas médicos, la posición estratégica de su oficina y su distribución de medicamentos en todo el país, su contacto diario y de confianza con el paciente, está en condiciones ideales para convertir su oficina en un centro de información sanitaria al servicio de la comunidad. (5)

El farmacéutico cumple con la función de aconsejar sobre el uso del medicamento prescrito. Sus conocimientos científicos en el dominio de las drogas y de los medicamentos, que es su especialización, le permiten aclarar de manera juiciosa al enfermo el modo de empleo del medicamento. Le informa acerca de la posología adecuada al caso, lo pone en guardia contra la inadecuada utilización de las prescripciones médicas o las exageraciones de la publicidad de muchos preparados de venta libre que fomenten la automedicación y que son productos de riesgo. (5)

Sir Hugh Linstead, definió en 1962 el deber actual del farmacéutico como el "proteger al público contra el fraude, el error, descuido y peligro en el uso de medicamentos que

pueden ser de inmenso beneficio para la humanidad o convertirse en una verdadera calamidad, según se usen o no con las debidas precauciones y conocimientos". (5)

Las drogas mal manejadas, ocasionan enormes pérdidas en la salud y la economía del hombre. "Si se reconoce que es responsabilidad de la farmacia proveer las drogas medicamentos en la calidad y condiciones requeridas por la ley, también debe pensarse que forma parte de las obligaciones profesionales del farmacéutico tratar de que sean correctamente usadas por el enfermo y que las reacciones que pudieran producir sean mínimas. (5)

En la diversidad de actuaciones que le corresponden al farmacéutico en el ejercicio profesional, éste debe comportarse siempre como intérprete del grupo de profesionales del arte de curar, que brinda al paciente un servicio social, mediante tres valores humanos fundamentales: su cultura científica, responsabilidad técnica y conciencia moral. (5)

Ética profesional.

La ética es la ciencia o filosofía de la moral. Aquellos principios, escritos o no escritos, que son aceptados en cualquier profesión, como base de una conducta adecuada, son la ética de la profesión. (6)

Recordar a los farmacéuticos la importancia de la ética profesional en todo aquello que afecta las relaciones con los colegas profesionales, como con los miembros de otras

profesiones, con los pacientes y con el público en general. Es esencial inculcar en el farmacéutico, la idea de su responsabilidad profesional ante la ley y ante la sociedad. (6)

IV. MARCO METODOLÓGICO

A. OBJETIVOS

Mediante esta investigación se pretende:

1. Evaluar las Funciones que realiza el Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala.
2. Generar información actualizada del ejercicio profesional del Químico Farmacéutico en Guatemala.
3. Elaborar los lineamientos generales de un manual de funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala.

B. HIPÓTESIS

La calidad de los servicios farmacéuticos en las farmacias comerciales de Guatemala, depende en gran medida, de las Funciones, del Químico Farmacéutico. Estas están debidamente delimitadas, y facilitan el desempeño profesional del Químico Farmacéutico.

C. VARIABLES

Variable dependiente: la zona de la ciudad de Guatemala en que se encuentre, localizada la Farmacia comercial.

Variable independiente: las Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial.

D. POBLACIÓN

Estuvo integrada por la totalidad de Farmacias Comerciales de la ciudad de Guatemala.

E. MUESTRA

100 Químicos Farmacéuticos regentes de las Farmacias Comerciales seleccionadas de la ciudad de Guatemala, 100 propietarios de Farmacias Comerciales seleccionadas y 100 usuarios.

F. INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó para la realización de este trabajo de investigación, fue la encuesta., en la cual se evaluarón las Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala.

G. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la información recabada en el Departamento de Control de Medicamentos, se determinó la cantidad de 1,667 farmacias de primera clase, en, todo el país y 827 Farmacias Comerciales en la Ciudad de Guatemala, de donde aleatoriamente se seleccionaron en las diferentes zonas, 100 farmacias.

H. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis de resultados se efectuó mediante estadística descriptiva. Los resultados se presentan en gráficas. La selección de la muestra , se realizó en forma aleatoria respecto a

las Farmacias Comerciales que funcionan según autorización del Departamento de Control de Medicamentos en la ciudad de Guatemala.

V. MARCO OPERATIVO

A. RECABACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

Se encuestó en Farmacias Comerciales, en la ciudad de Guatemala, a los Regentes Farmacéuticos, a propietarios y personas que adquieren medicamentos en la Farmacia.

B. RECURSOS

1. Recursos humanos

Autora: Lesly Margarita Tercero Aguilar.

Asesor: Lic. Elfego Rolando López.

2. Recursos materiales.

Los recursos materiales están integrados por equipos de oficina, un procesador de datos y una impresora.

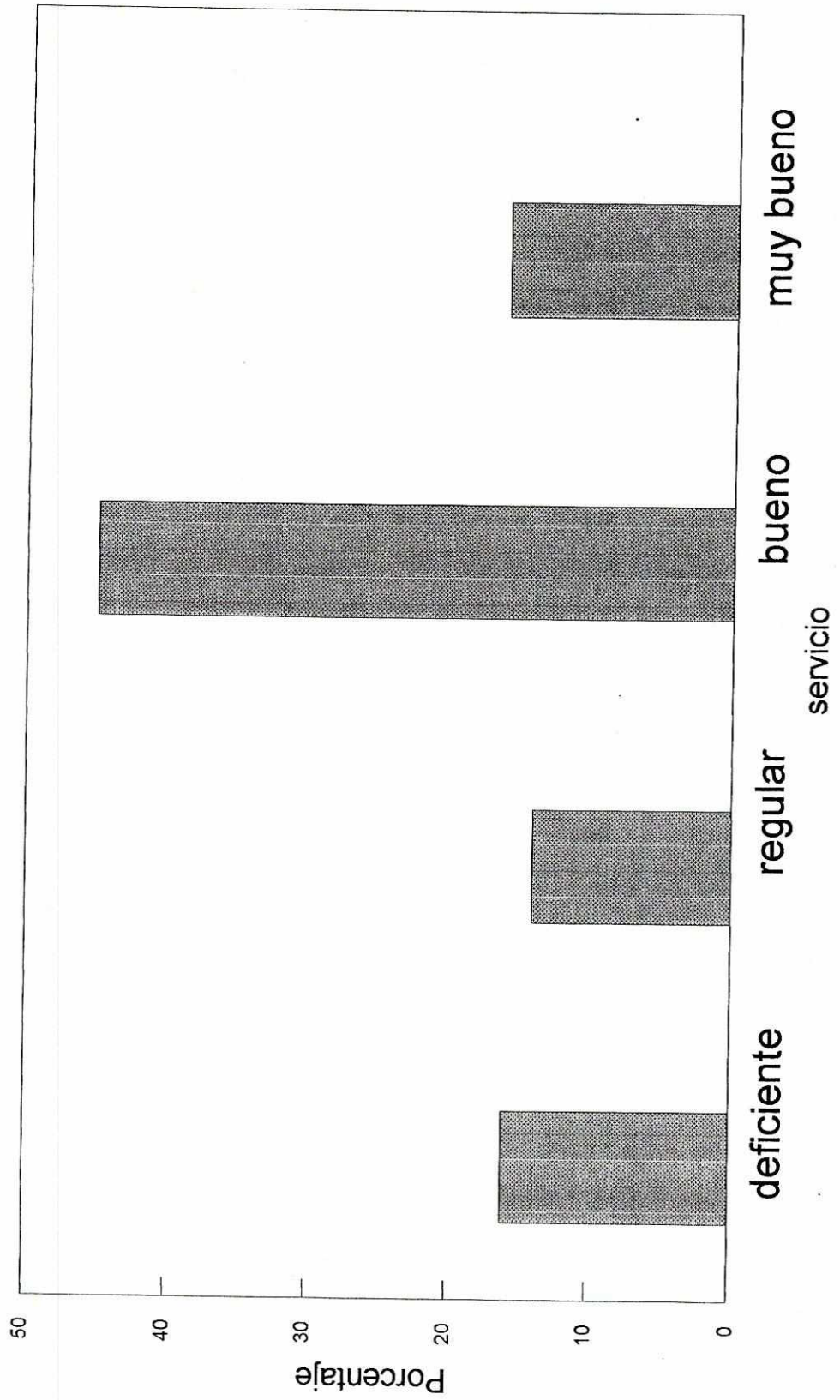
VI. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de las encuestas. Dichos resultados se presentan en forma de gráficas. Cada gráfica posee un número y están divididas en usuarios, propietarios y regentes. El título de cada Gráfica, corresponde a la pregunta de la encuesta, la cual se incluye en el numeral XI anexos. En las preguntas 4 y 16 se presentan las opiniones textuales brindadas por los regentes encuestados.

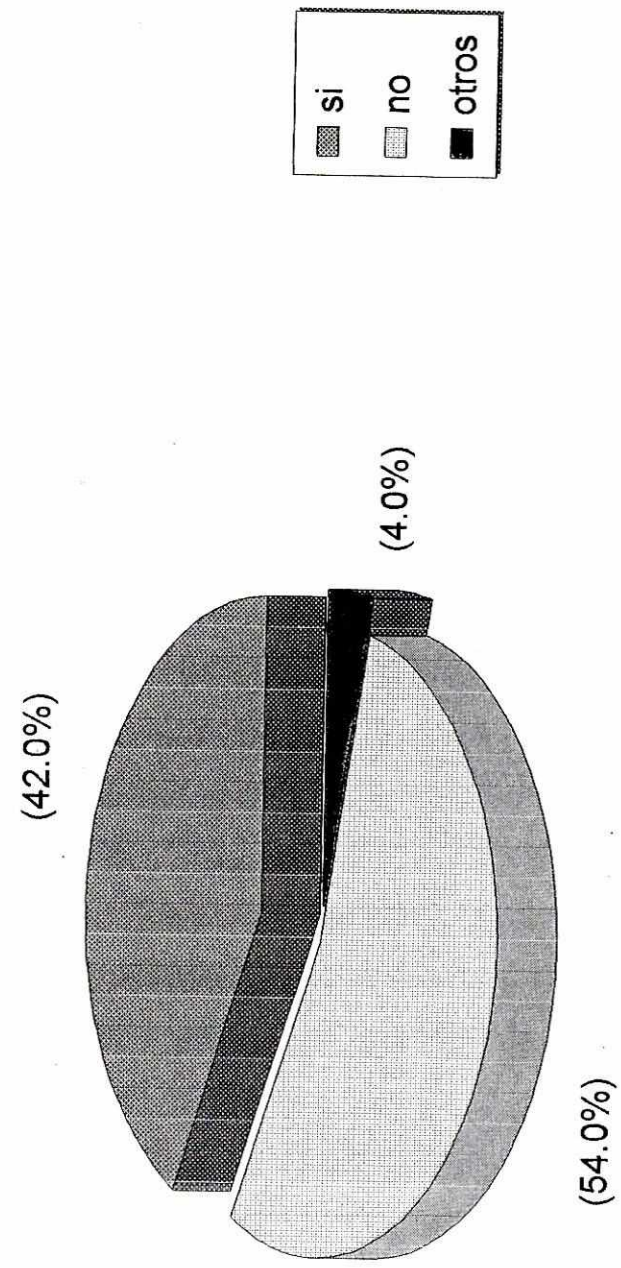
USUARIOS

Gráfica No 1

Opinión referente al servicio que se brinda en la farmacia

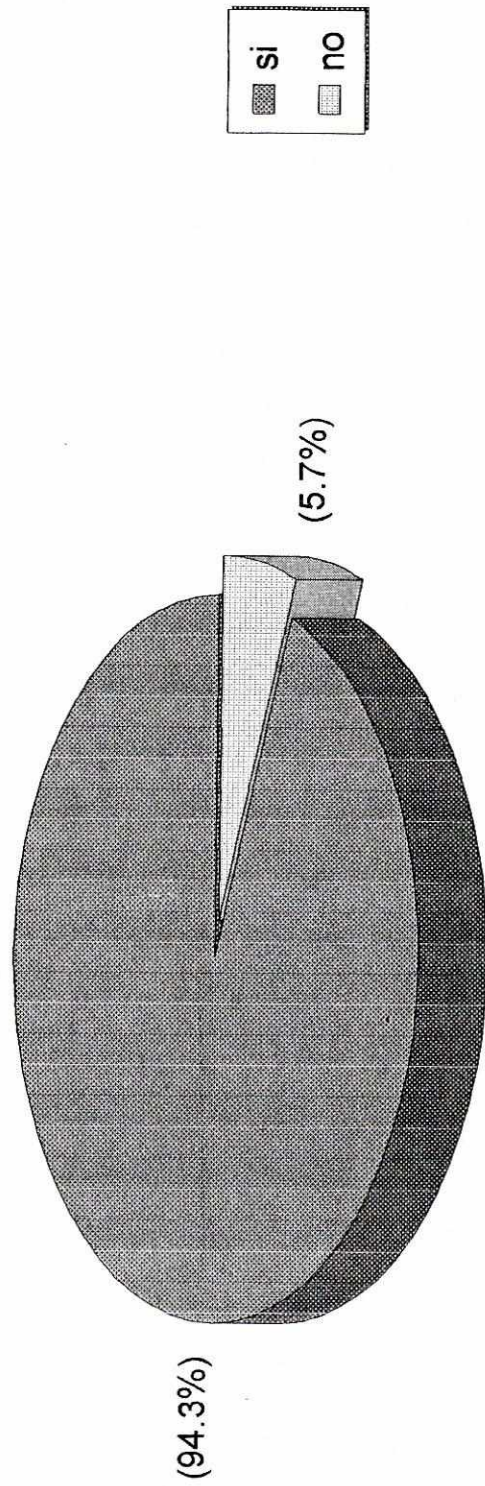


Gráfica No 2
los medicamentos los adquiere en una farmacia específica

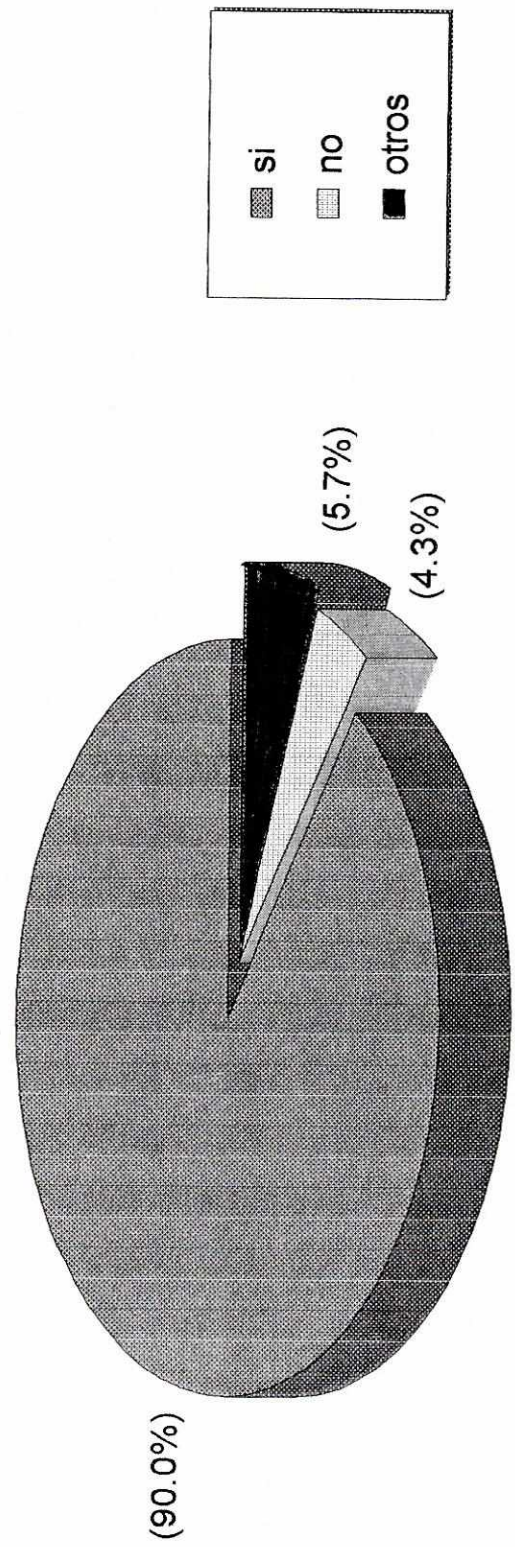


Gráfica No 3

deben permanecer abiertas las farmacias 24 horas al día

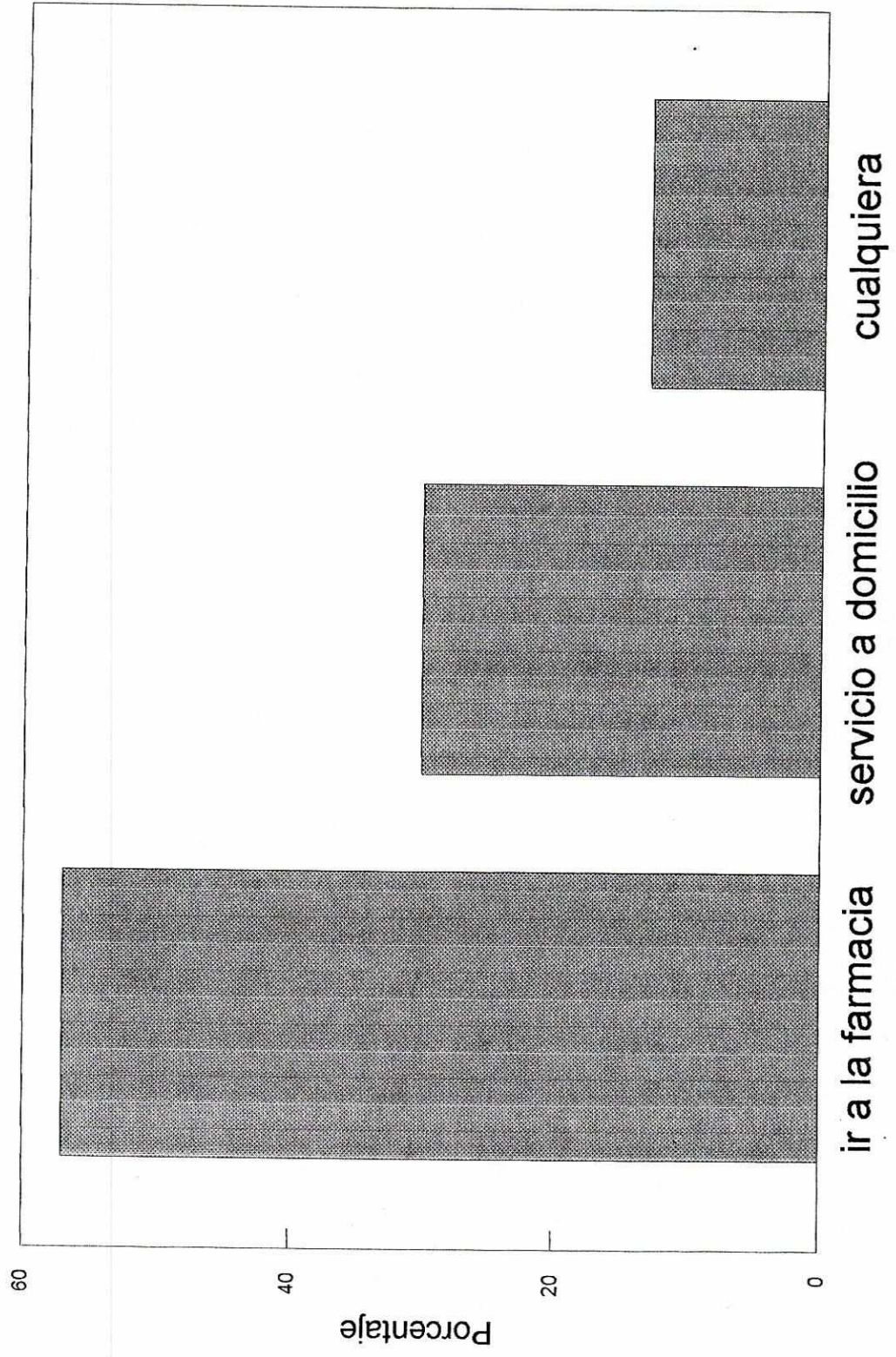


Gráfica No 4
Deben permanecer las farmacias abiertas durante los días festivos



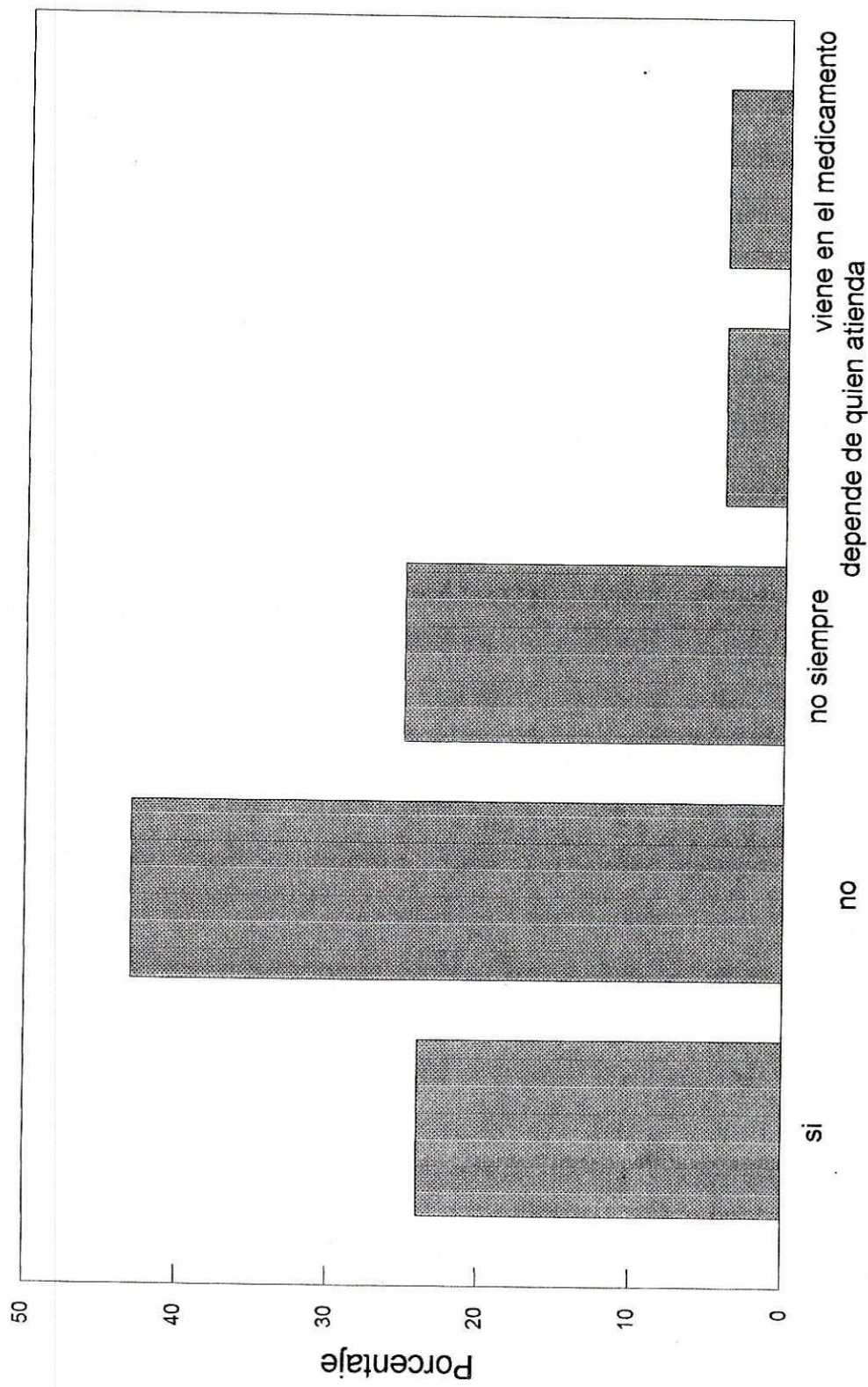
Gráfica No 5

Para la adquisición de sus medicamentos prefiere ir a la farmacia o un servicio a domicilio



Gráfica No 6

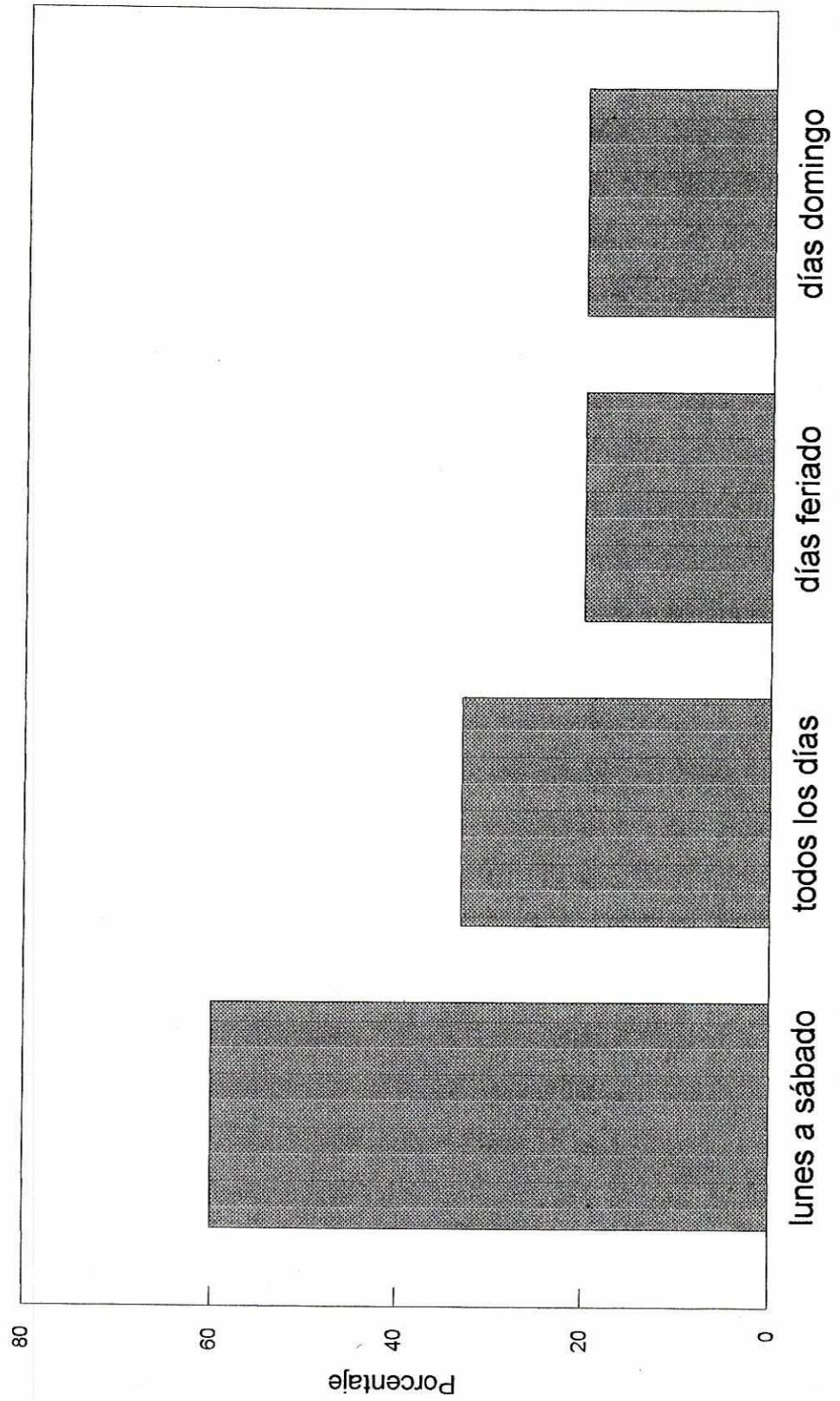
se le proporciona información en la farmacia sobre el uso adecuado de los medicamentos



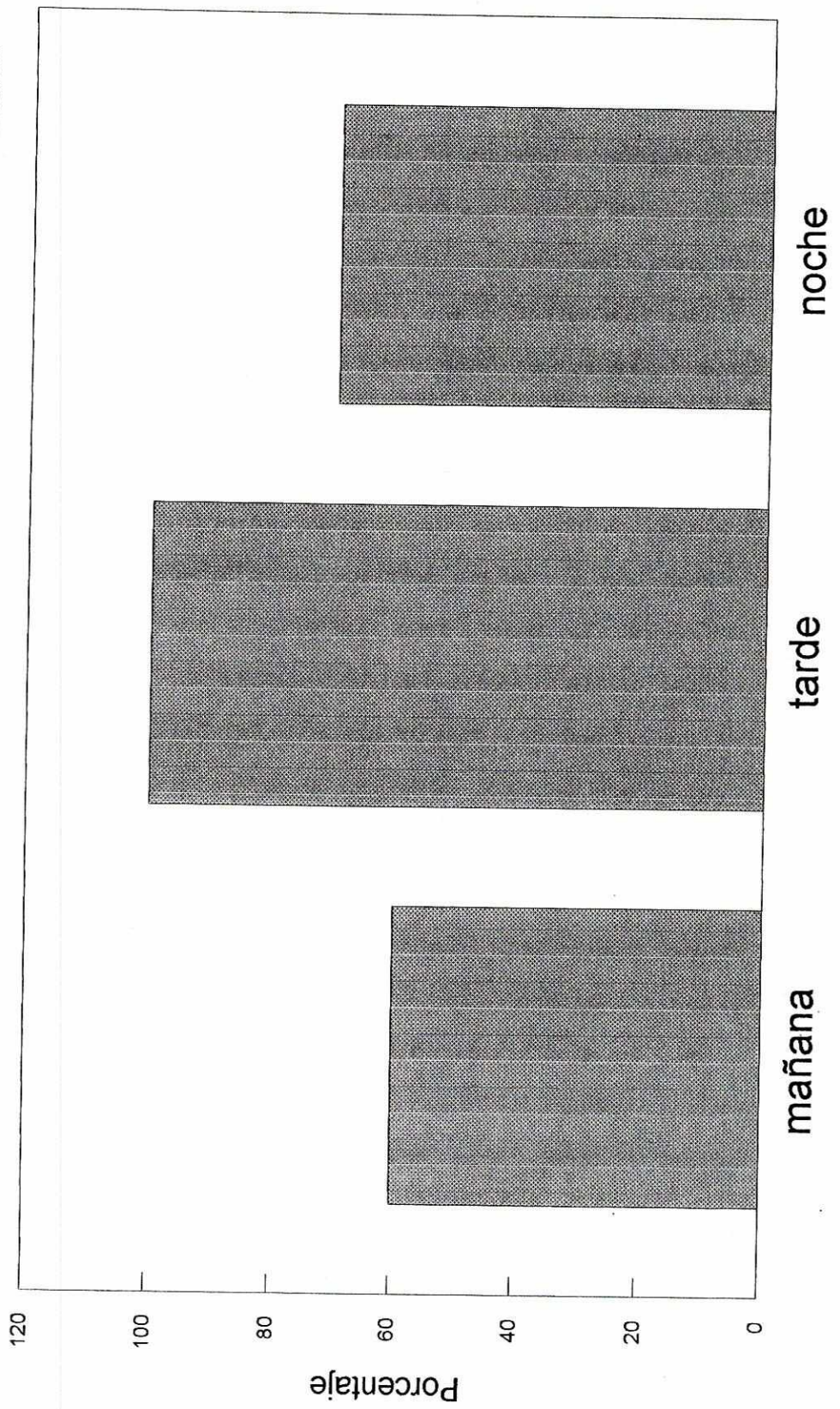
PROPIETARIOS

BIBLIOTECA
DE LA
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

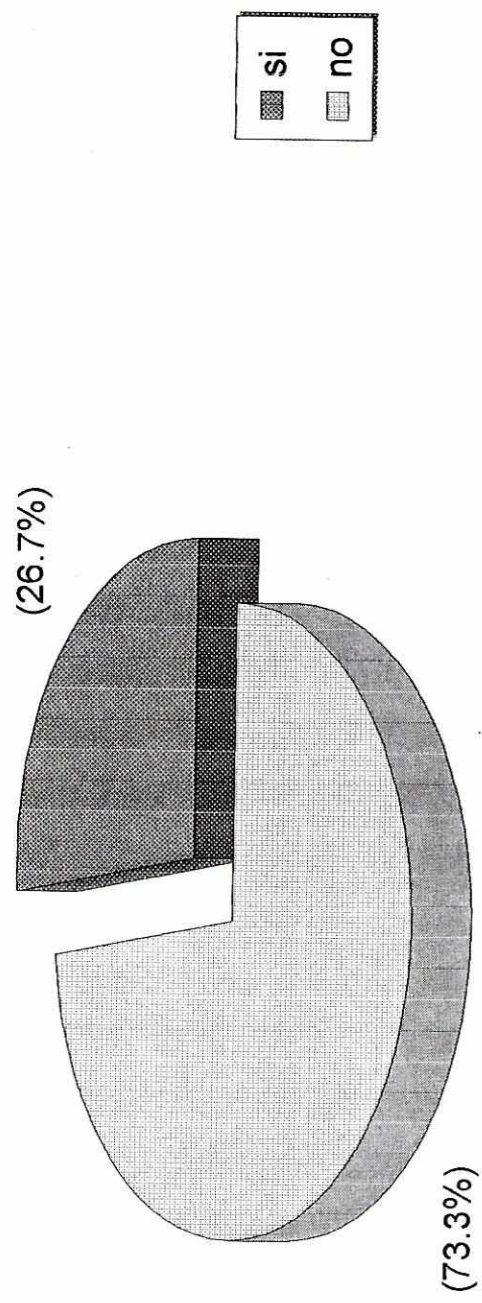
Gráfica No 1
La farmacia permanece abierta



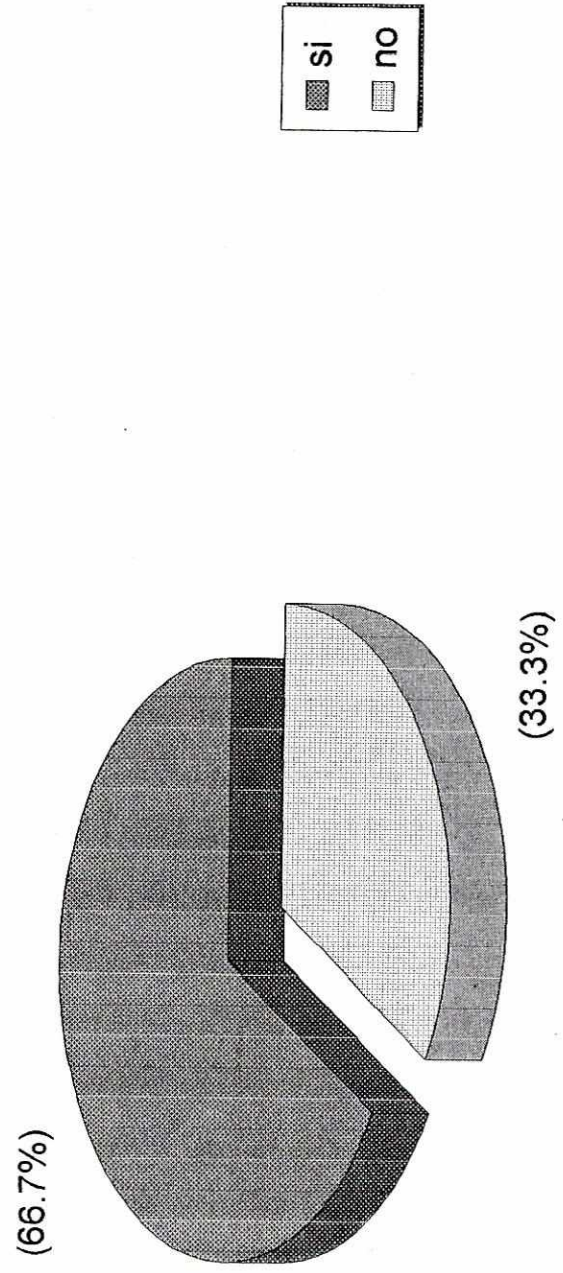
Gráfica No 2
La atención de usuarios en la farmacia se presenta mayormente



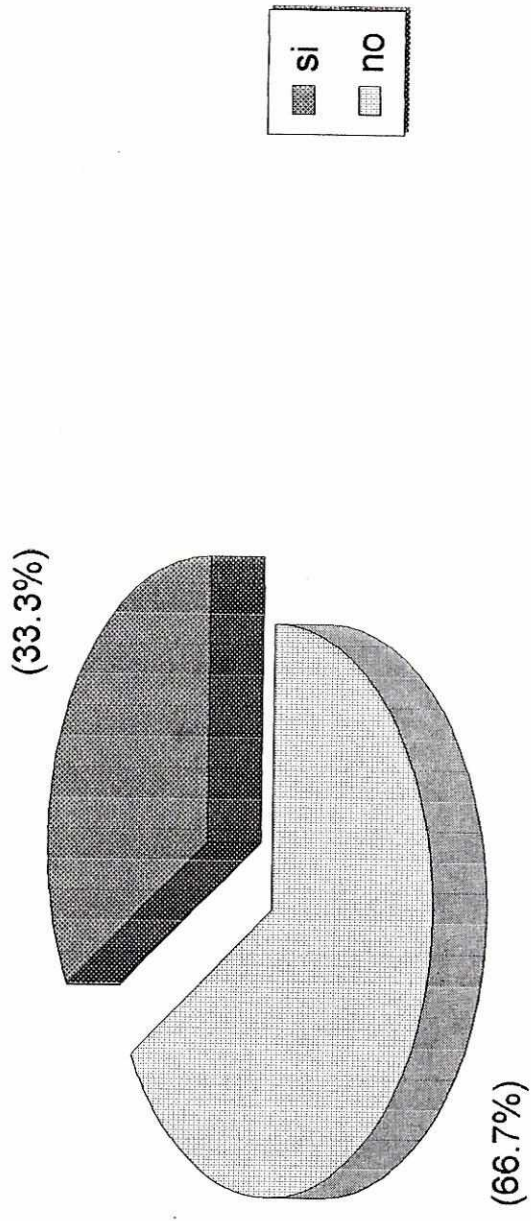
Gráfica No 3
la farmacia presta servicio a domicilio



Gráfica No 4
la afluencia de clientes es constante

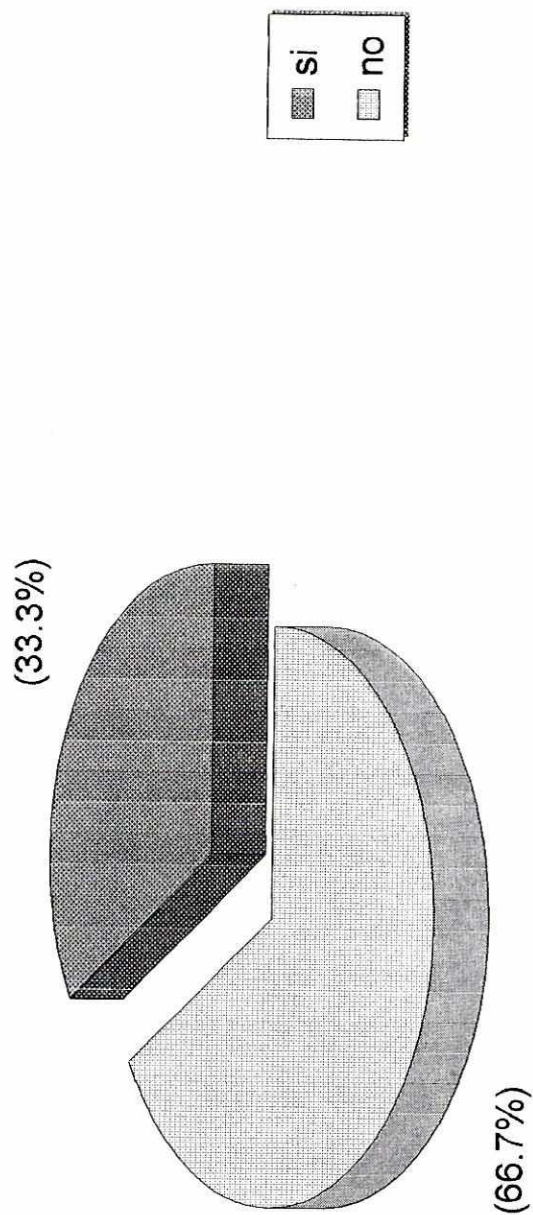


Gráfica No 5
lleva record de pacientes



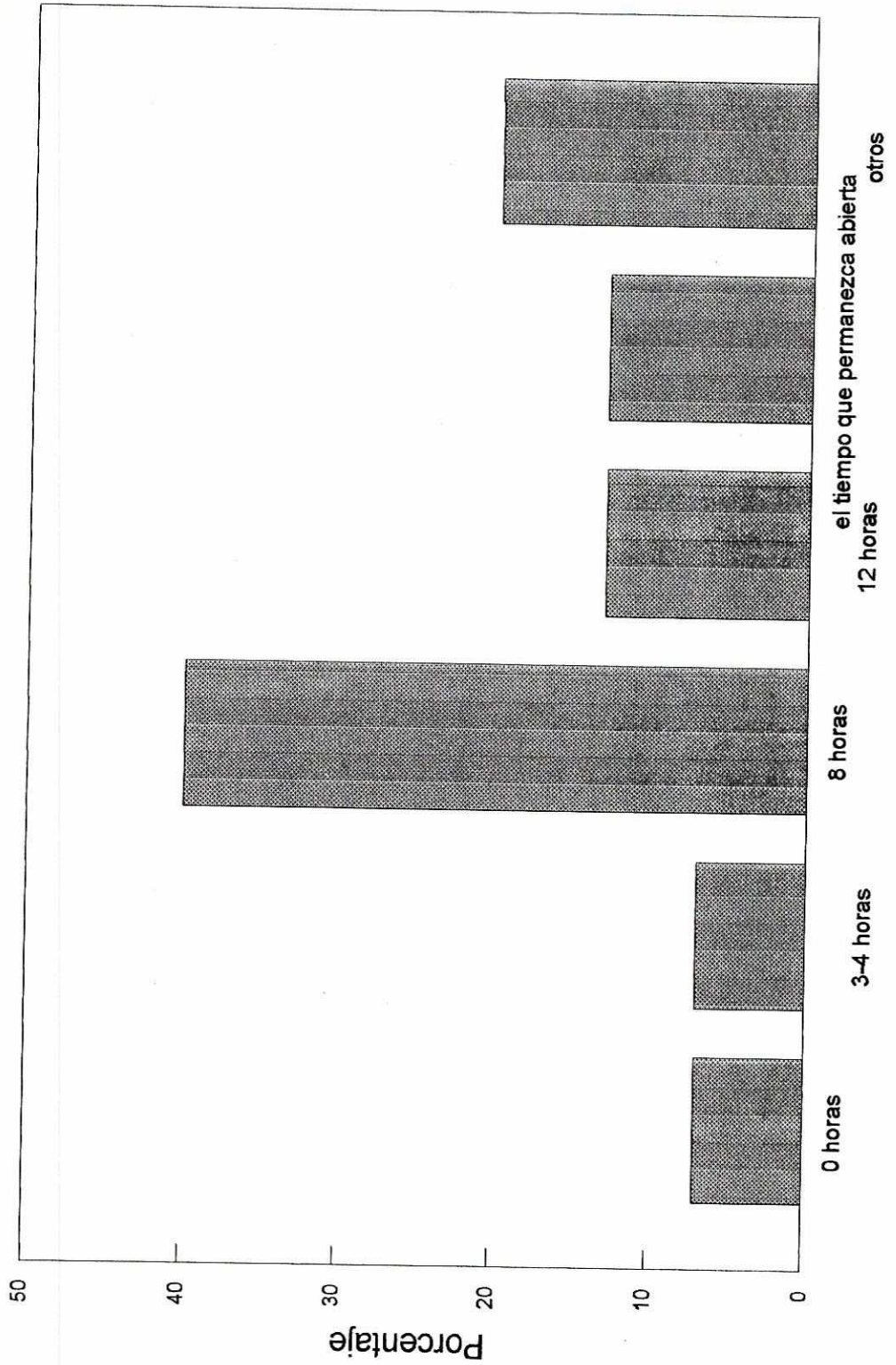
Gráfica No 6

posee tarjeta de promociones en la farmacia



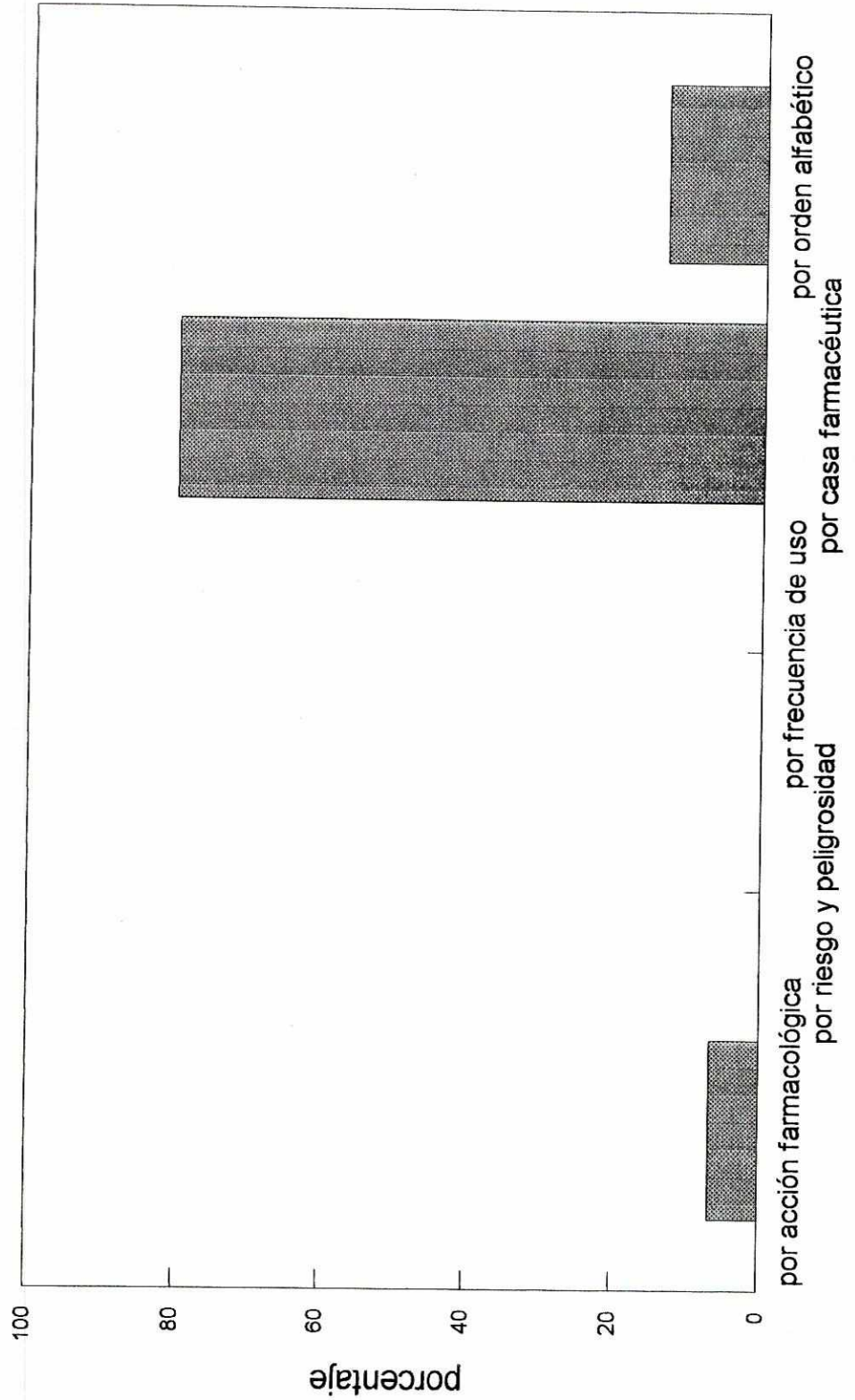
Gráfica No 7

Cantidad de horas al día que debe permanecer el Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial

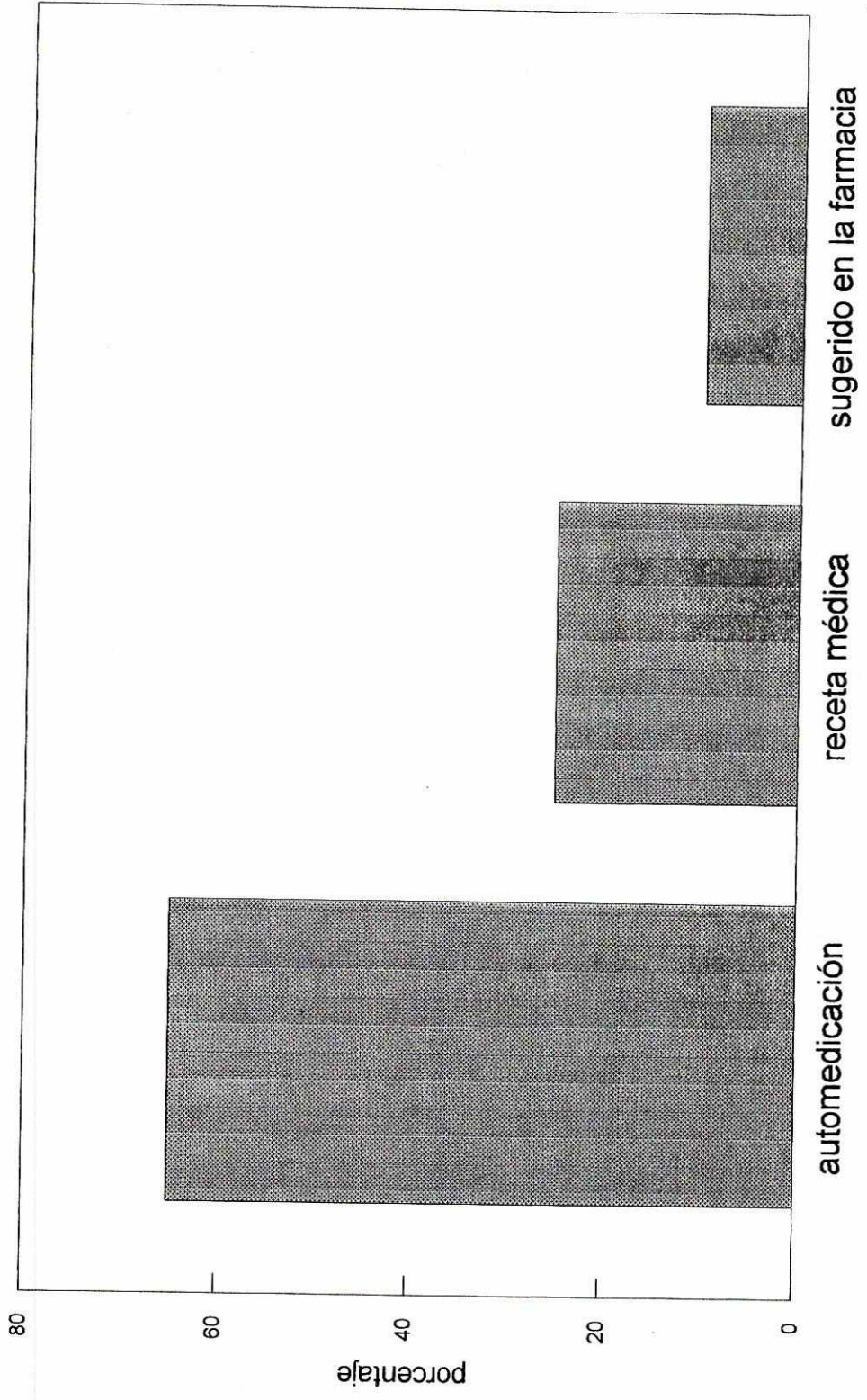


Gráfica No 8

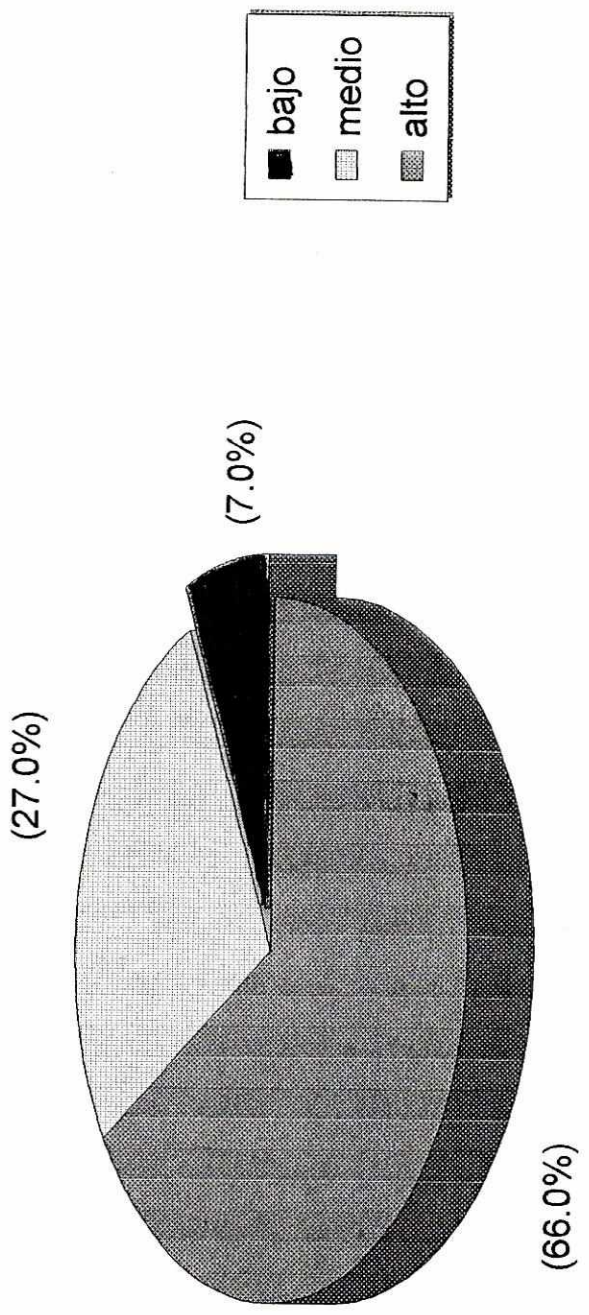
clasificación de los medicamentos



Gráfica No 9
la dispensación de los medicamentos es por



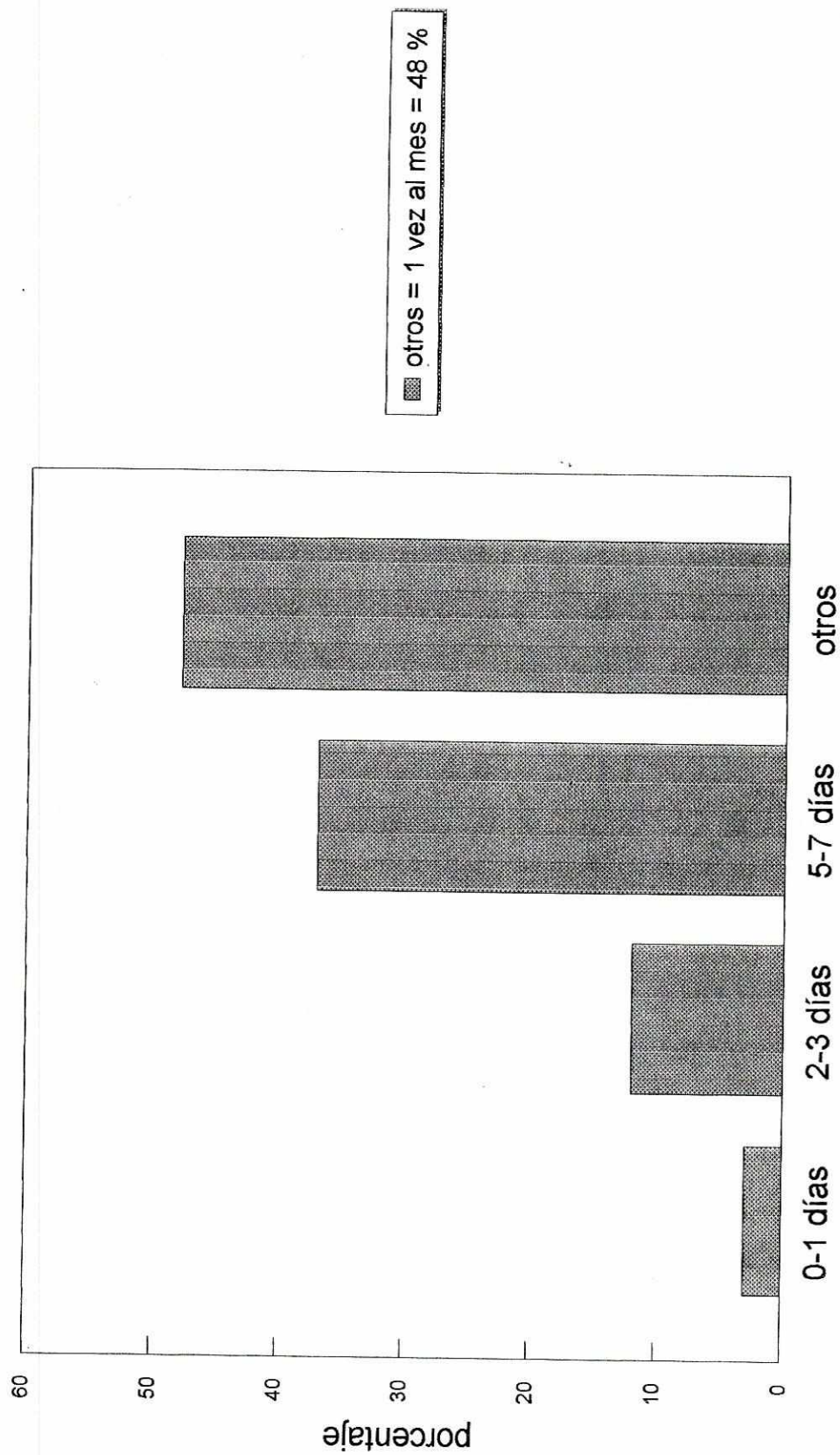
Gráfica No 10
el riesgo de los medicamentos es



REGENTES

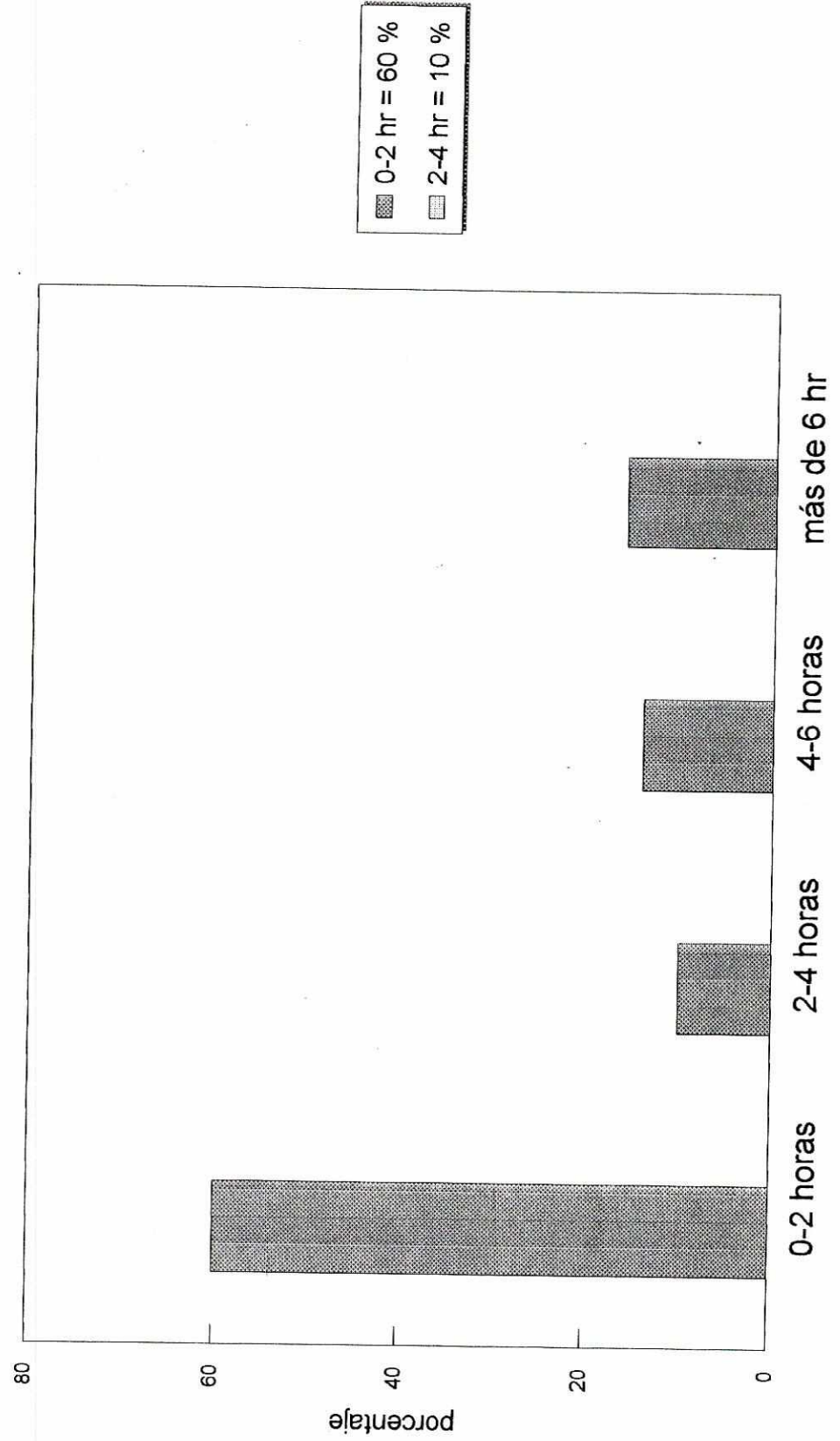
Gráfica No 1

días de la semana que asiste a la farmacia

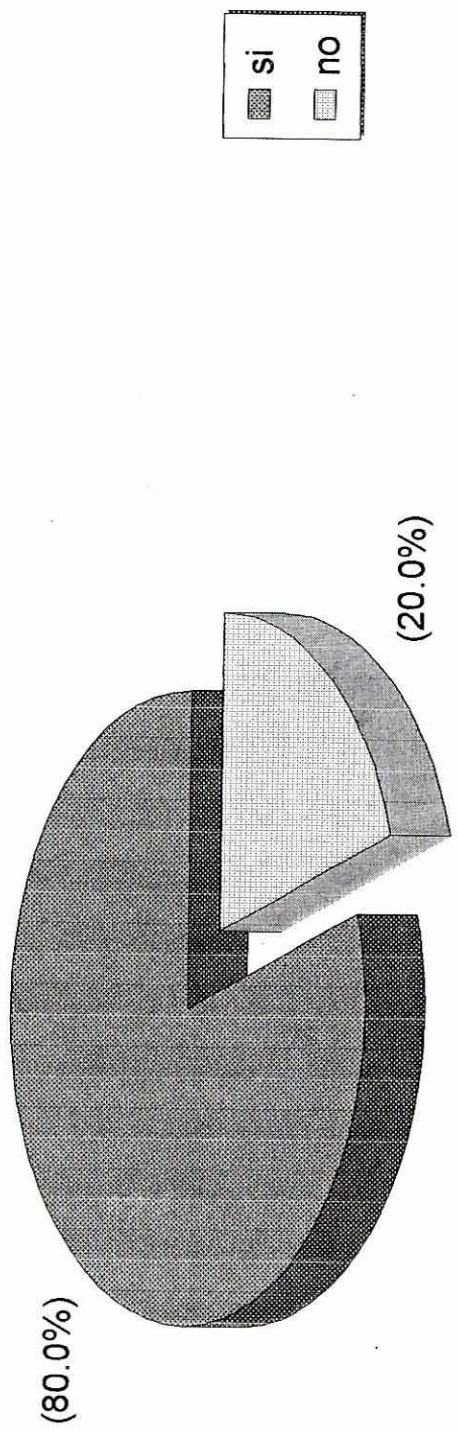


Gráfica No 2

Tiempo de permanencia en la farmacia

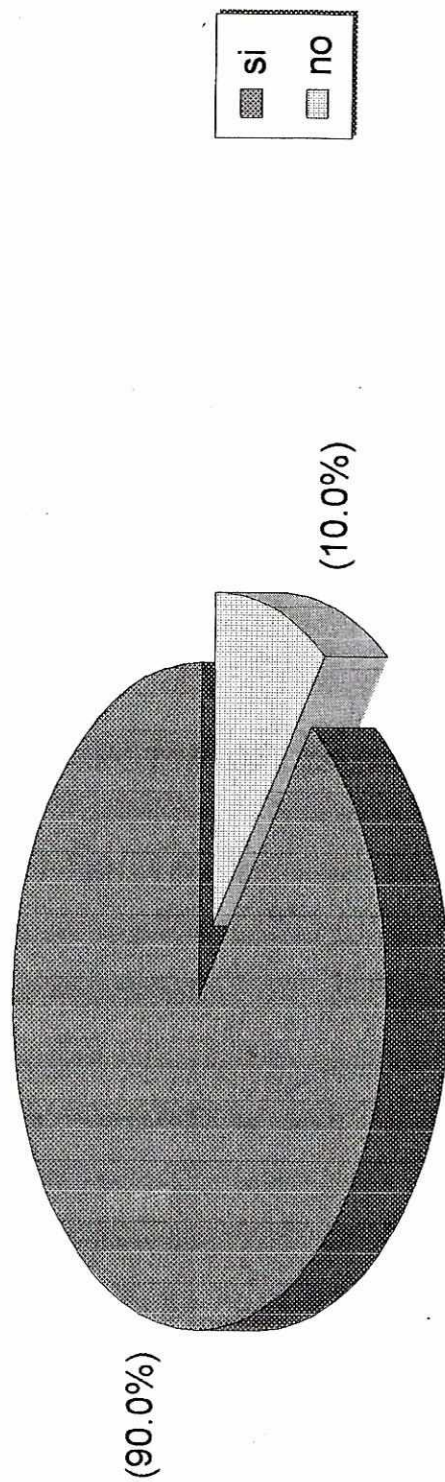


Gráfica No 3
información verbal sobre enfermedades

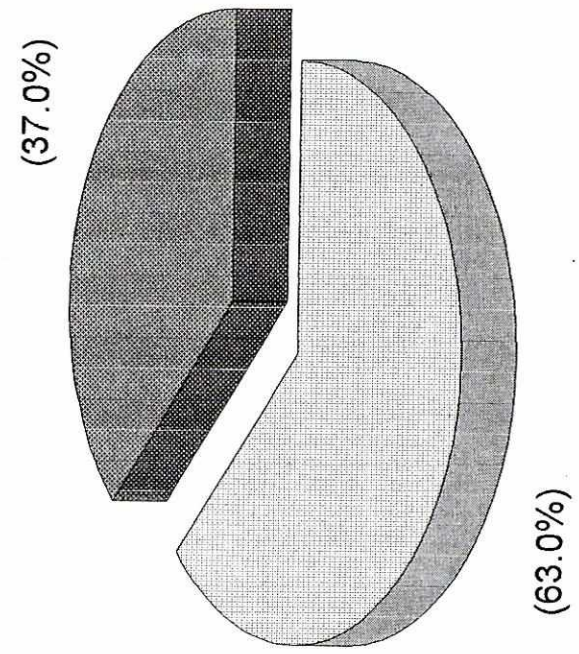


Gráfica No 4

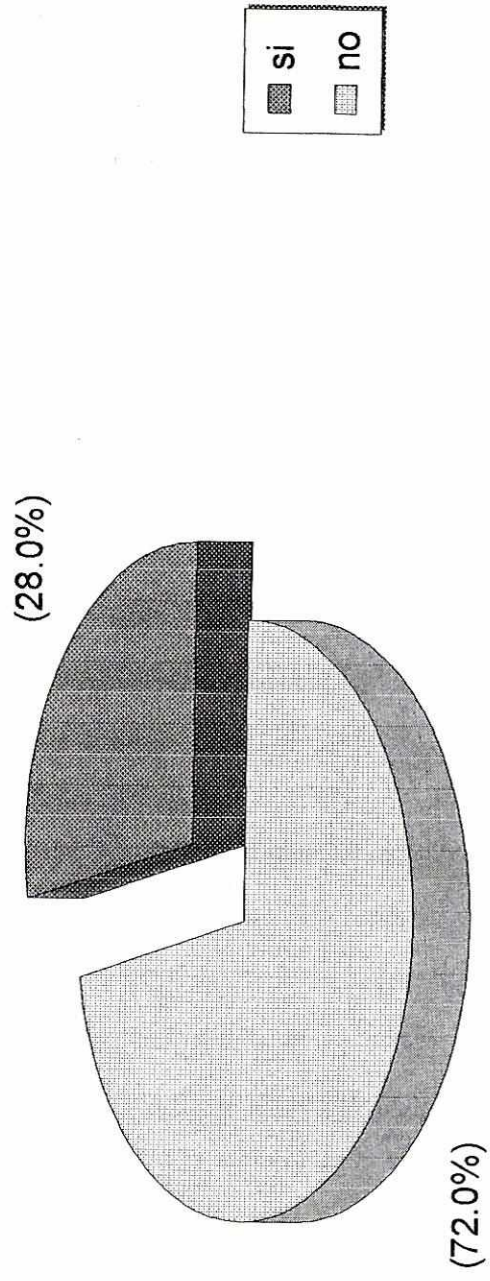
brinda información verbal sobre medicamentos



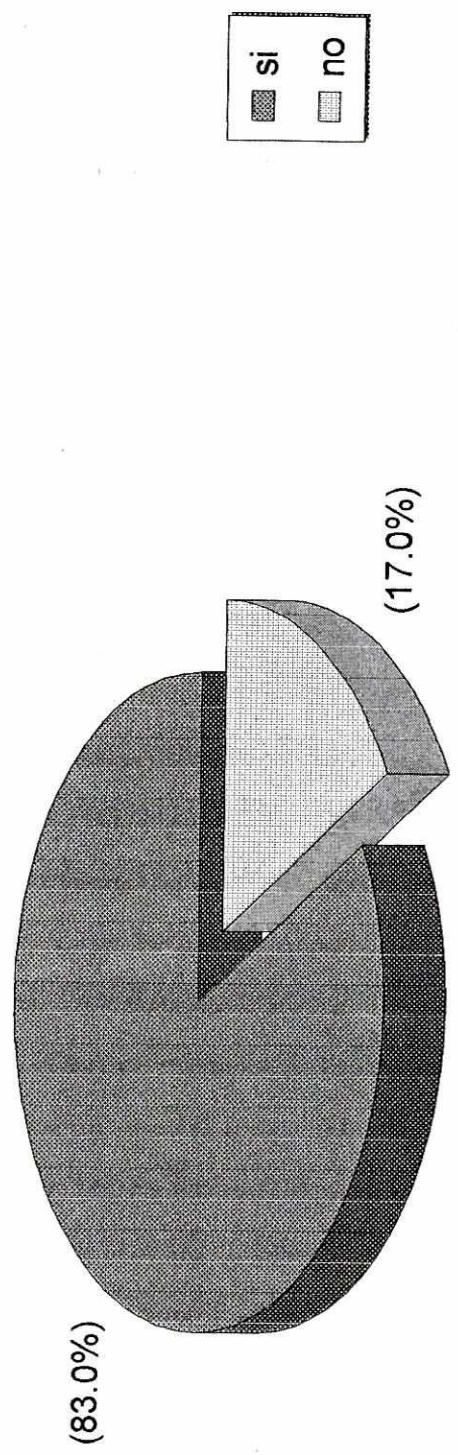
Gráfica No 5
facilita información escrita sobre enfermedades



Gráfica No 6
facilita información escrita sobre medicamentos

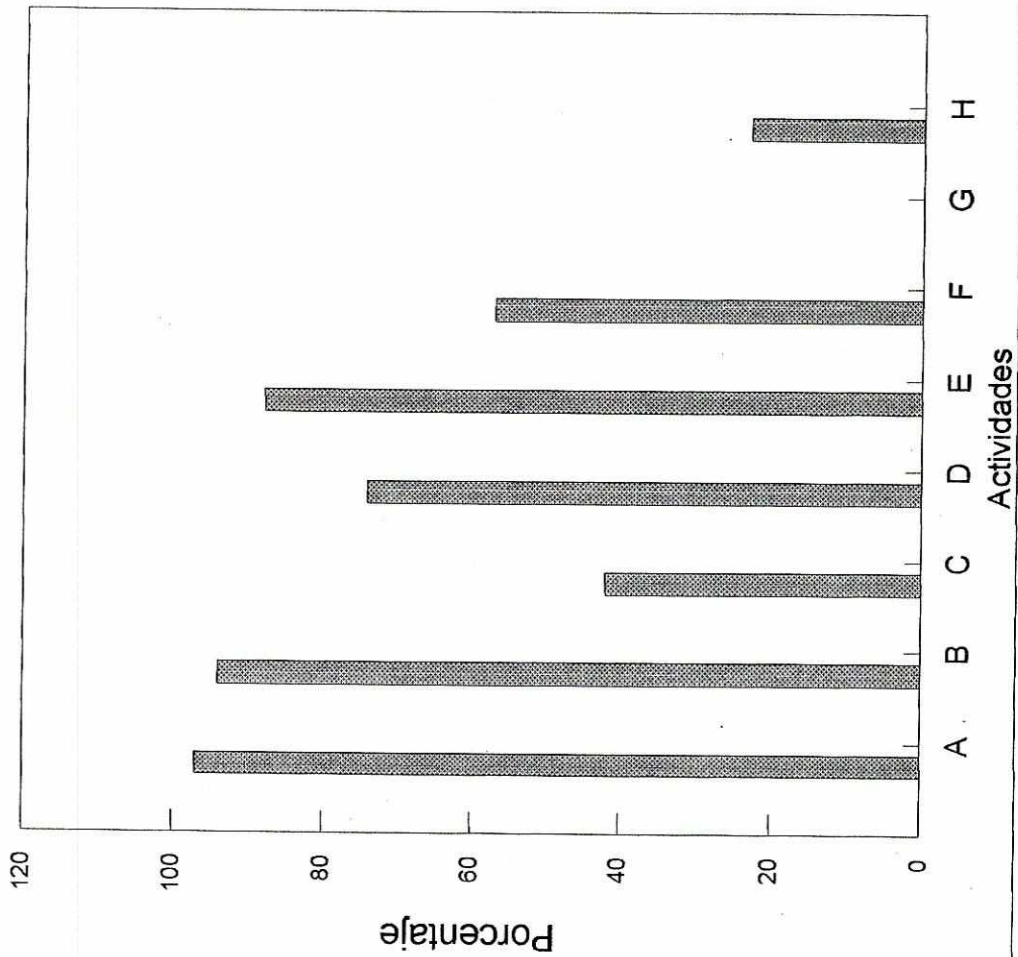


Gráfica No 7
explica el uso adecuado de los medicamentos



Gráfica No 8

Actividades que se realizan en la farmacia



A: revisar fechas de vencimiento 97 %

B: control de estupefacientes y psicotrópicos 94 %

C: recomendaciones para prevención de intoxicaciones 42 %

D: orienta sobre la preparación de medicamentos 74 %

E: información sobre el uso de medicamentos 88 %

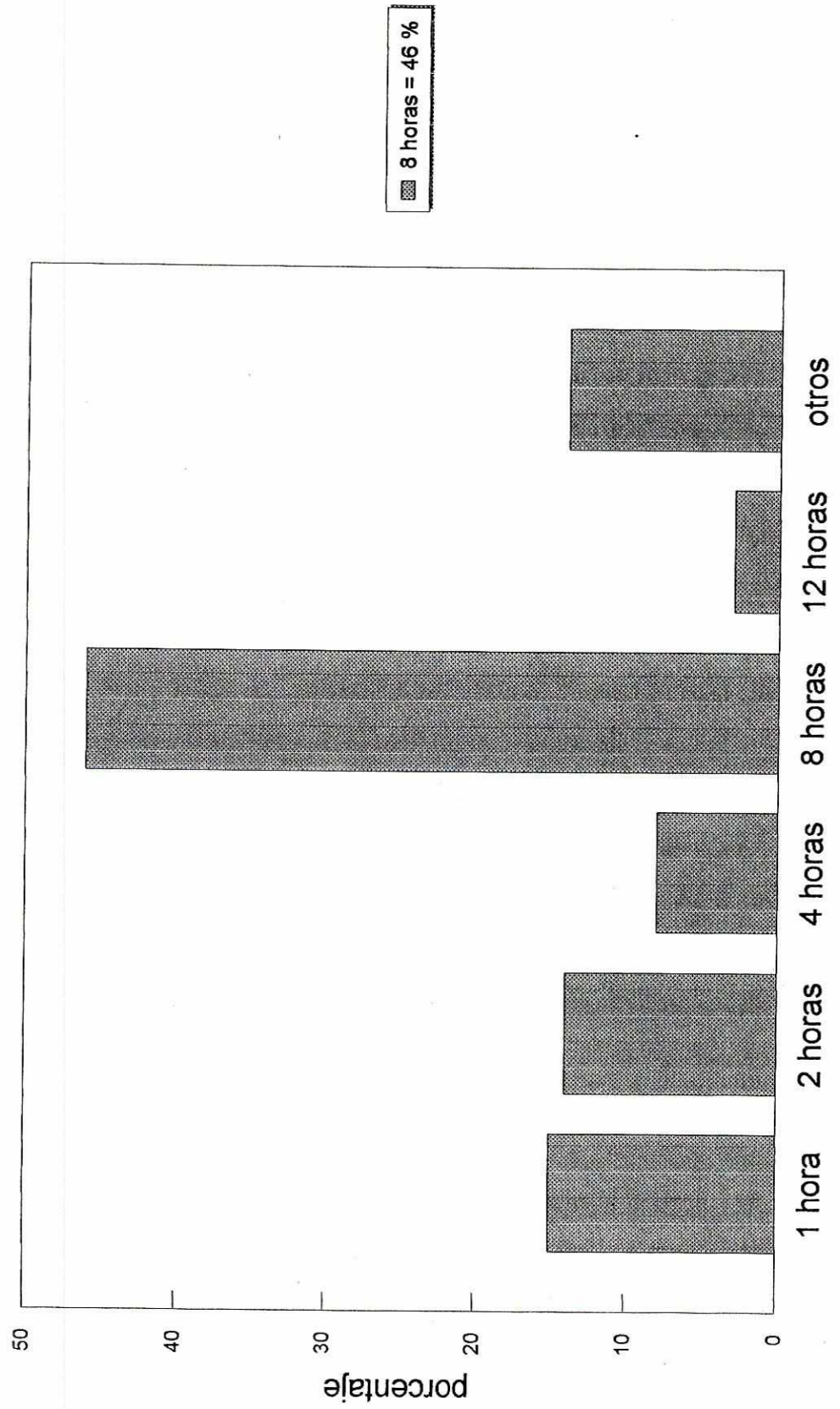
F: asesora sobre el mal uso de medicamentos 57 %

G: hace turnos de noche 0 %

H: realiza turnos en días feriados 23 %

Gráfica No 9

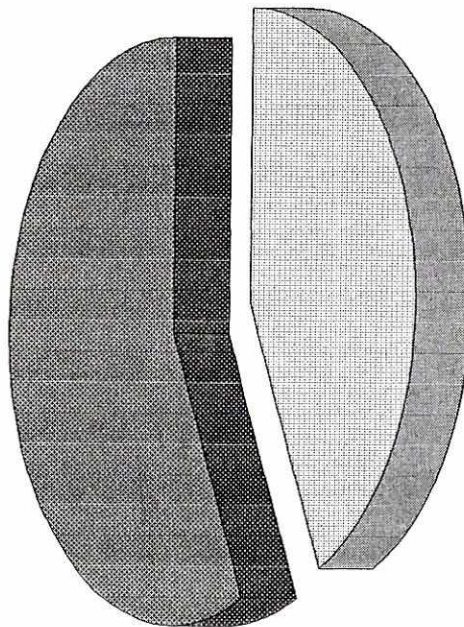
Cuántas horas al día debe permanecer el Químico Farmacéutico en la farmacia comercial



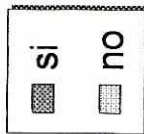
Gráfica No 10

debe permanecer el 100 % de tiempo que la farmacia esta abierta

(57.0%)

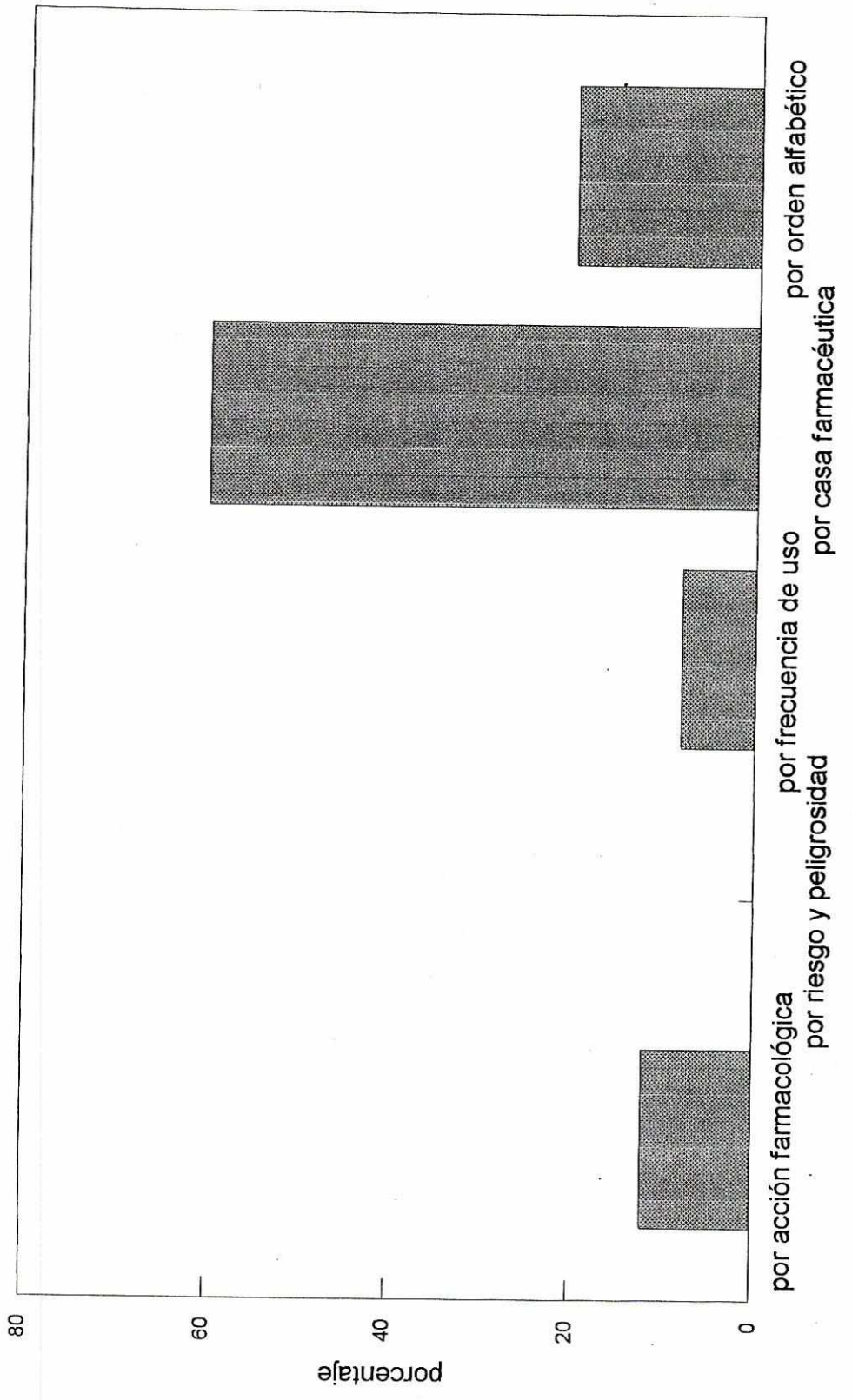


(43.0%)



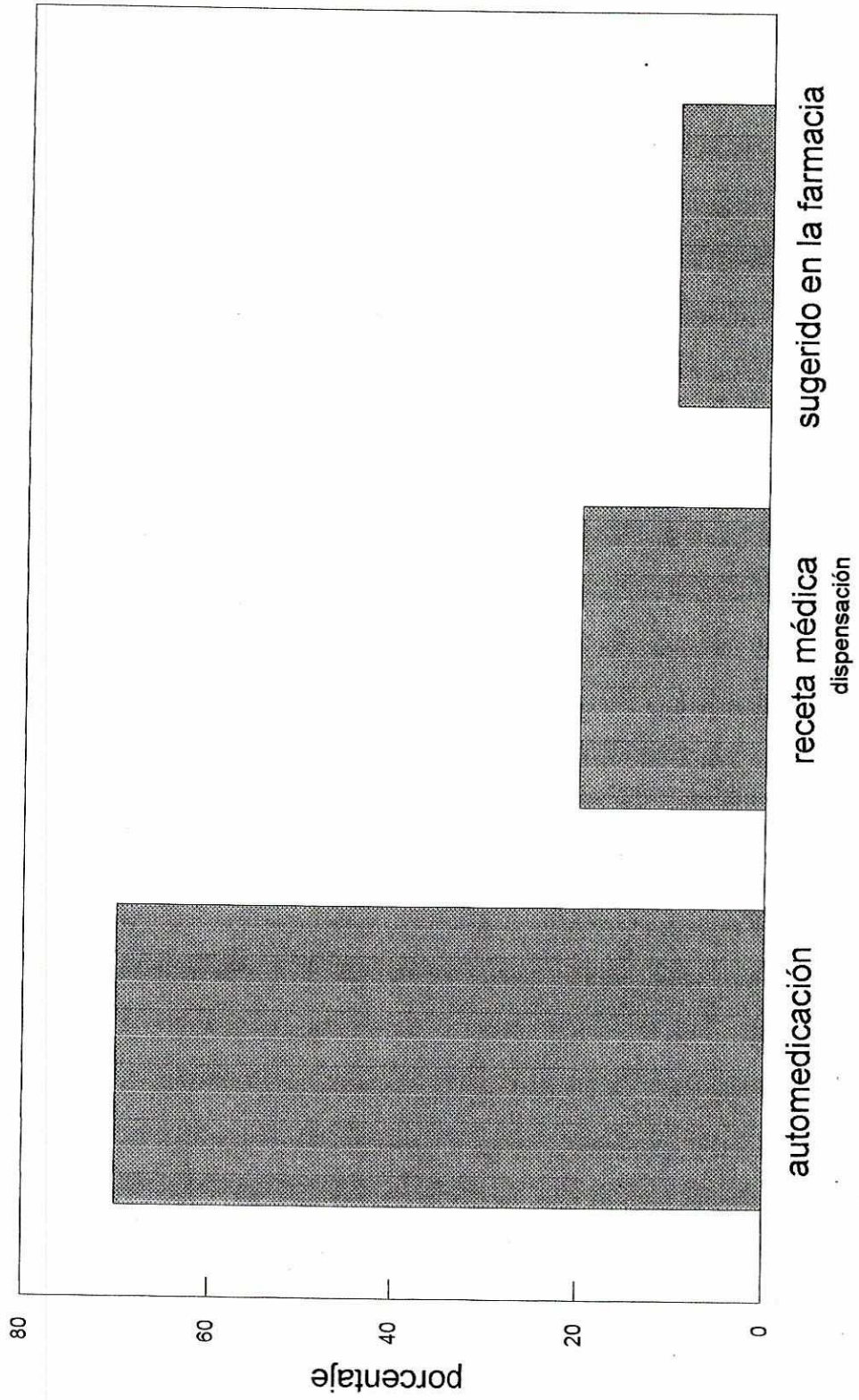
Gráfica No 11

clasificación de los medicamentos



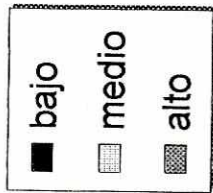
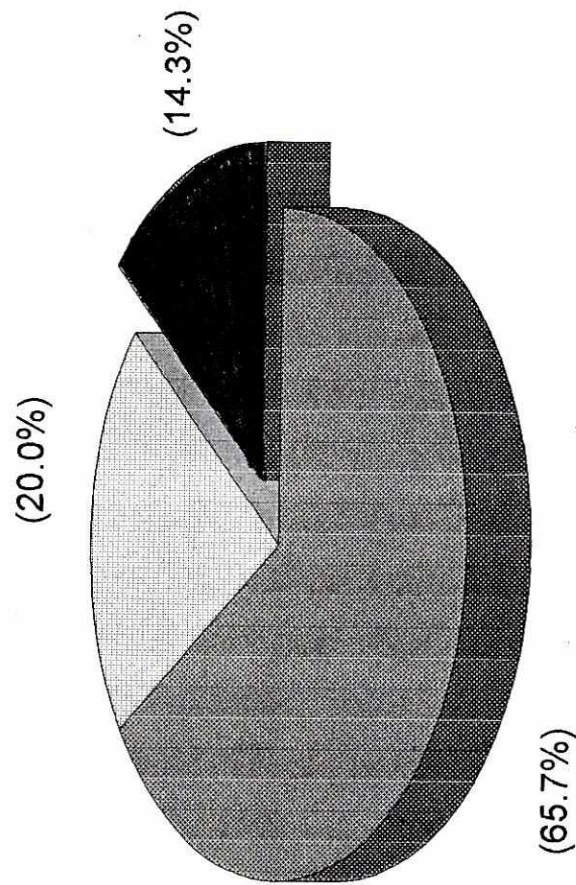
Gráfica No 12

La dispensación de los medicamentos es por



Gráfica No 13

el riesgo de los medicamentos es



Preguntas 4 y 16 (opiniones textuales) encuesta a Regentes.

4. De acuerdo a su experiencia y a las necesidades de la farmacia, de que manera los conocimientos del farmacéutico pueden contribuir a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en la farmacia comercial.

- mediante acciones de organización, diseño, planificación de personal y control en la dispensación y uso de medicamentos.
- control de psicotrópicos y estupefacientes.
- orientación farmacéutica al paciente y a usuarios de los servicios farmacéuticos.
- asesoría al paciente y vigilancia del uso adecuado de los medicamentos.
- asesoría y capacitación de auxiliares y personal que labora en la farmacia.
- con un servicio constante y con mucho empeño, e investigación para poder satisfacer las necesidades de los pacientes.
- asesoría al paciente ambulatorio (uso de antibióticos y medicamentos de uso delicado)
- control, dirección, asesoría en estados financieros; mejor control en la dispensación, orientación en el uso adecuado de los medicamentos a través de la docencia.
- facilitar información en cuanto al uso racional de los medicamentos.
- asumir la responsabilidad en el manejo de los productos y asistencia a pacientes.
- orientación a empleados y público.
- orientación en cuanto a compra y almacenamiento, control de fechas de vencimiento, buen manejo de productos controlados.

16. Según su opinión y experiencia ¿Cuáles son las funciones principales del Químico Farmacéutico en la farmacia comercial?

- asesorar farmacológicamente sobre medicamentos al paciente, interacciones, contraindicaciones, concientizar al paciente para que no se automedique ya que es importante el diagnóstico correspondiente para tratar cada enfermedad.
- brindar asesoría farmacológica y adiestrar al personal, que labora en la farmacia.
- asesorar a los clientes, recomendar otros medicamentos, si está agotado el que la persona busca.
- asesorar al paciente ambulatorio especialmente en el uso de antibióticos y productos delicados.
- orientación y educación a las personas en cuanto al uso racional de medicamentos, evitando autoprescripción.
- capacitar al dependiente de la farmacia.
- manejo y control de estupefacientes y psicotrópicos.
- mejoras administrativas que faciliten el trabajo de la farmacia.
- asesor de medicamentos para los clientes, personal que labora en la farmacia y dueños.
- controlar fechas de expiración, revisar recetas y reportes de controlados.
- cursos de capacitación a auxiliares de farmacia, educación al paciente, propiciar y velar porque se distribuyan medicamentos que cumplan con los requisitos de control de calidad, y que se tengan todos los medicamentos solicitados.
- vigilar que no se despachen en forma indiscriminada los antibióticos. Implicaciones de no tomar la dosis adecuada y el tiempo estipulado, o se abuse del consumo para otros productos de uso delicado.
- administración de la farmacia, control de pedidos, fechas de vencimiento, almacenamiento de medicamento y orientación al paciente.

- administración de la farmacia, orientación al paciente.
- organización, administración, evaluación de personal, control de ingresos y egresos de medicamentos, orientación al personal de la farmacia sobre el riesgo de prescribir cualquier medicamento.
- asesoría en cuanto el uso adecuado de medicamentos.
- administración de medicamentos de riesgo.
- educación a la población, capacitación de personal.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se elaboraron 100 encuestas para usuarios, 100 para regentes y 100 para propietarios. De los que se obtuvo más colaboración, fue de los usuarios, quienes respondieron las 100 encuestas. De los regentes se obtuvo muy poca colaboración, no se recibieron las encuestas como se esperaba, sólo se obtuvieron 35 encuestas en tres meses. En este tiempo, se trató de hacer por lo menos unas tres encuestas diarias a regentes, pero los más accesibles fueron los regentes propietarios y los que trabajan 9 horas diarias de lunes a sábado (seis farmacias), ya que los otros las recibieron pero las devolvieron vacías. Por esta razón fue que se decidió hacer un análisis objetivo de los resultados, con las encuestas obtenidas.

1. ENCUESTAS A USUARIOS

En las encuestas realizadas a los usuarios, en la gráfica No 1, **[opinión referente al servicio que se brinda en la farmacia]:**

La opinión de los usuarios es que un servicio deficiente puede ser cambiado a muy bueno, con un poco de amabilidad y educación. Entre las razones por las que el servicio es bueno, es que el regente se mantiene allí y le brinda asesoría.

En la gráfica No 2, **[los medicamentos los adquiere en una farmacia específica],**

como se puede observar el 42 % busca una farmacia específica, lo cual se debe a la confianza que le brindan, además de proporcionarles descuentos. El 54 % los adquieren en cualquier farmacia por lo que el servicio debe ser eficiente en todas.

En la gráfica No 3 **[deben permanecer abiertas las farmacias 24 horas]**

En la encuesta se determinó que el mayor porcentaje (94.3%) respondió que sí, ya que pueden necesitar un medicamento por la noche durante una emergencia, pero aclaran que debe organizarse turnos en las farmacias. El 5.7 % respondió que no, ya que con la delincuencia actual pelagra la vida de los dispensadores de medicamentos de la farmacias. Lo adecuado, sería tener una ventanilla abierta por las noches en las farmacias de turno. En el acuerdo gubernativo 106-85, se indica que debe existir un programa de turnos para las farmacias, para 24 horas los días domingo y festivos. En la actualidad, existe un programa de turnos que organiza el Departamento de Control de Medicamentos.

En la gráfica No 4 de usuarios, **[deben permanecer las farmacias abiertas durante los días festivos]**

El 90 % respondió que sí, ya que las personas requieren medicamentos de emergencias en esos días. Entre las razones proporcionadas por otras personas, les es indiferente si éstas permanecen o no abiertas en días festivos.

La gráfica No 5 de usuarios, **[para adquirir sus medicamentos prefieren ir a la farmacia o un servicio a domicilio]**

Los que prefieren ir a la farmacia es porque están más seguros del medicamento que desean. Además, cuando solicitan el servicio a domicilio, no se les proporcionan los precios de los medicamentos por teléfono. El servicio a domicilio por lo tanto, es deficiente en algunas farmacias. El 30 % prefiere un servicio a domicilio, ya que a veces está sola la persona y no tiene quien adquiera sus medicamentos y por la noche se corre mucho riesgo por la inseguridad para ir a la farmacia. El 13 % respondió que cualquiera, ya que si es de día y no es una emergencia, van a la farmacia. De lo contrario, piden servicio a domicilio.

Gráfica No 6 [se le proporciona información en la farmacia sobre el uso adecuado de los medicamentos]

De las personas encuestadas el 24 % respondió que sí. Indicaron que en algunos casos, encuentran al farmacéutico en la farmacia que ellos frecuentan. En las farmacias ordinariamente no se brinda información, únicamente si ésta es requerida por el usuario.

2. ENCUESTAS A PROPIETARIOS DE FARMACIAS

Como se observa en la gráfica No 1, **[la farmacia permanece abierta]**

El 60 % de encuestados respondió que las farmacias permanecen abiertas de lunes a sábado. Los domingos y días de asueto, el 20 % de las farmacias permanecen abiertas. Este porcentaje debe ser capaz de cubrir las necesidades de la población en general.

En la gráfica No 2 [**la atención de los usuarios en la farmacia se presenta mayormente**]

Como se puede observar, de todas las farmacias encuestadas, el 100 % tiene atención al público por la tarde. Esto se debe a que la mayoría de las personas tiene un horario de trabajo en el cual la salida es por la tarde. Además, los médicos atiende en su mayoría por las tardes.

La gráfica No 3 [**la farmacia presta servicio a domicilio**]

El 73.3 % respondió que no por falta de personal y recursos, el 26.7 % presta servicio a domicilio, lo cual se debe a que ésto les permite una mayor cobertura y una estrategia que puede mejorar las ventas.

Gráfica No 4 [**la afluencia de clientes es constante**]

La demanda de atención debe ser diaria en las farmacias, ya que un mayor porcentaje de encuestados respondió que la afluencia de clientes es constante.

Gráfica No 5 [**lleva récord de pacientes**]

Los propietarios que llevan récord de pacientes, corresponde al mismo porcentaje de los que poseen tarjeta de promociones en sus farmacias.

Gráfica No 6 [**posee tarjeta de promoción en la farmacia**]

Los que tienen alguna tarjeta de promociones o descuentos en las farmacias, son los que llevan algún récord de sus pacientes. Incluyen edad, sexo, dirección, no tienen el

historial de enfermedades que padecen, ni medicamentos que utilizan o que necesitan frecuentemente, los usuarios.

Gráfica No 7 [Cantidad de horas al día que considera debe permanecer el Químico Farmacéutico en la farmacia comercial]

Se debe considerar que la mayoría de propietarios que respondieron las encuestas son Químicos Farmacéuticos. Los demás respondieron que esto sería ideal, para que el farmacéutico brinde un servicio de asesoramiento a los clientes.

Gráfica No 8 [clasificación de los medicamentos en la farmacia]

El 80 % respondió que la clasificación de medicamentos efectuada en la farmacia, se lleva a cabo por casa farmacéutica, que les permite mayor facilidad para la ubicación de los medicamentos.

Gráfica No 9 [la dispensación de los medicamentos que realiza en la farmacia es por]

El 65 % respondió que la dispensación de los medicamentos se realiza por automedicación, lo cual evidencia el riesgo en que incurren los pacientes. Por ello es necesario hacer del conocimiento de los pacientes, los riesgos que conlleva la automedicación y el uso inadecuado de medicamentos.

Gráfica No 10 [según su criterio el riesgo de los medicamentos es]

El 27 % respondió que el potencial de medicamentos es medio, el 7 % que existe un riesgo bajo y el 66 % que corresponde a la mayoría, respondió que los medicamentos tienen un riesgo alto.

3. ENCUESTAS A QUÍMICOS FARMACÉUTICOS REGENTES DE FARMACIAS COMERCIALES.

Zonas en las cuales se encuentran localizadas las farmacias de las cuales son regentes:
1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21.

Gráfica No 1 [días a la semana que asiste a la farmacia]

Los Químicos Farmacéuticos regentes encuestados respondieron de 0 a 1 día el 3 %, de 2 a 3 días el 12 %. Si se considera que la mayoría de regentes encuestados pertenecen a propietarios de farmacias el 37 % indican que asisten de 5 a 7 días, en tanto que el 48 % refieren que asisten a la farmacia 1 vez al mes.

Gráfica No 2 [tiempo de permanencia en la farmacia]

El 60 % manifiesta que permanecen de 0 a 2 horas cuando asisten. Idealmente el regente debería permanecer durante el período de mayor afluencia de usuarios, mayormente los usuarios adquieren sus medicamentos por la tarde.

Gráfica No 3 brinda [información verbal sobre enfermedades]

Debería ser actividad constante, que los usuarios recibieran información cuando el regente esta presente en la farmacia. Al responder los regentes, el 80 % dijo que si, siempre que se encuentren en la farmacia.

Gráfica No 4 [brinda información verbal sobre medicamentos]

La información se brinda en el tiempo que el regente esta presente. El mayor porcentaje de información que brindan es sobre antibióticos.

Gráfica No 5 [facilita información escrita sobre enfermedades]

El 63 % manifiesta que no brinda información referente a enfermedades en la farmacia, en tanto que un 37 % indica que brindan información sobre diversas enfermedades a los usuarios. Esta actividad se lleva a cabo a través de volantes y trifoliales que les proporcionan las diferentes casas farmacéutica.

Gráfica No 6 [facilita información escrita sobre medicamentos]

El 72 % refiere que no proporciona información escrita sobre medicamentos. Únicamente el 28 %, indica que brinda información escrita sobre medicamentos y lo hace en forma de volantes y trifoliales que las casas farmacéuticas les proporcionan. Es oportuno mencionar que mediante la organización en forma conjunta, entre farmacias, laboratorios fabricantes de medicamentos y Ministerio de Salud, se debiera capacitar al personal que atiende en las farmacias, para brindar información referente al riesgo y uso adecuado de los medicamentos.

Gráfica No 7 [explica el uso adecuado de los medicamentos]

El 83 % manifiesta que brinda información al usuario referente al uso adecuado de los medicamentos, cuando éste lo requiere, el 17 % no brinda dicha información. Es importante hacer notar que de acuerdo a los comentarios realizados, dicha información se brinda cuando el regente está presente.

Gráfica No 8 [actividades que se realizan en la farmacia]

- A: revisar fechas de vencimiento 97 %
- B: control de estupefacientes y psicotrópicos 94 %
- C: recomendaciones para prevención de intoxicaciones 42 %
- D: orienta sobre la preparación de medicamentos 74 %
- E: información sobre el uso de medicamentos 88 %
- F: asesora sobre el mal uso de medicamentos 57 %
- G: hace turnos de noche 0 %
- H: realiza turnos en días feriados 23 %

Como se puede observar, entre las actividades más frecuentes realizadas por el Químico Farmacéutico, en la farmacia comercial están: revisar fechas de vencimiento, control de estupefacientes y psicotrópicos y brindar información sobre el uso de medicamentos. En la encuesta se preguntó que otras actividades realiza y el Químico Farmacéutico no mencionó ninguna otra.

Gráfica No 9 [Cuántas horas al día cree usted que debe permanecer el Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial]

El 15 % refiere que se debe permanecer 1 hora, el 14 % 2 horas, el 8 % 4 horas, el 46 % 8 horas y el 3 % 12 horas. En la mayoría de comentarios expresados a esta pregunta se evidencia que la permanencia del Químico Farmacéutico depende de las necesidades y servicios que presta en la farmacia comercial. Por ello dicha asistencia debiera ser durante las horas de mayor afluencia de usuarios a la farmacia. Es importante también mencionar que el 46 % indica que idealmente debería encontrarse 8 horas en la farmacia. Para justificar estas ocho horas de trabajo, deben considerarse los volúmenes de venta, la calidad del servicio prestado y cantidad de usuarios atendidos, es decir que exista congruencia con el trabajo que realiza dicho profesional, para que se reconozca un salario acorde al tiempo y servicio profesional prestado. Indican también que en la actualidad los salarios no son acordes con la realidad y trabajo que se desarrolla en la farmacia.

Gráfica No 10 [debe permanecer el Farmacéutico el 100 % de tiempo en la farmacia comercial, al estar abierta]

El 57 % de profesionales farmacéuticos encuestados, respondió que están de acuerdo en estar presentes en la farmacia siempre que ésta esté abierta al público, si se le reconoce económicamente mediante salarios acordes al trabajo que se efectúe y el tiempo que

estará presente en la misma, por lo que debieran existir turnos de 8 horas para facilitar un mejor servicio a clientes y pacientes que hacen uso de las farmacias, el restante 43 % expresó claramente que no es posible, en virtud de que en muchas farmacias la atención del público se realiza en determinadas horas, por lo cual no se justifica su permanencia.

Gráfica No 11 [clasificación de los medicamentos]

El mayor porcentaje de regentes encuestados, mencionó que la clasificación se efectúa por casa farmacéutica. En ninguna parte mencionaron que los productos deben almacenarse de acuerdo a sus características fisicoquímicas que pueden ser afectadas por temperatura y humedad.

Gráfica No 12 [la dispensación de los medicamentos que realiza en la farmacia es por]

El 60 % de encuestados indica que la dispensación de medicamentos en la farmacia, se realiza a petición del usuario, sin presentar la receta correspondiente. Es decir que la mayoría de las ventas, se efectúa por automedicación. El 20 % refiere que la dispensación de medicamentos se realiza con receta médica y 5 % corresponde a ventas sugeridas en la farmacia y que generalmente son productos de venta libre. Por tanto, la mayoría de la población que adquiere sus medicamentos en la farmacia comercial de Guatemala, lo hacen sin ningún criterio médico, por lo cual el riesgo en el uso y abuso de medicamentos es alto para la mayoría de la población.

Gráfica No 13 [según su criterio el riesgo en el uso de los medicamentos es]

El 65.7 % de los encuestados manifiestan que a su criterio, el riesgo en el uso de medicamentos es alto. El 20 % medio y 14.3 % bajo. Esta respuesta es congruente con lo expresado con la pregunta No 12, con lo cual la mayoría de usuarios lo hace por automedicación. Por ello es necesario y prioritario que el farmacéutico a nivel de farmacias comerciales, efectúe esa labor educativa, referente al uso adecuado y racional de los medicamentos.

VIII. CONCLUSIONES

- La colaboración de regentes y propietarios de farmacias comerciales fue muy escasa o casi nula referente a las respuestas del cuestionario presentado.
- Cuando el servicio que se presta en la farmacia es muy bueno es porque el regente les brinda asesoría a los usuarios.
- El regente farmacéutico asesora a usuarios y consumidores de medicamentos, lo que representa un mejor servicio en la farmacia comercial.
- Un alto porcentaje de usuarios de la farmacia, no adquiere sus medicamentos en una farmacia específica. Es evidente que buscan las que estén abiertas y ofrecen beneficios económicos (descuentos) para la adquisición de sus medicamentos.
- La mayoría de usuarios encuestados, prefieren adquirir sus medicamentos directamente en las farmacias, en virtud de que en la actualidad, el servicio a domicilio no llena sus expectativas para la adquisición de sus medicamentos.
- En General los usuarios consideran a las farmacias como establecimientos de suma importancia entre los servicios de salud, por lo que estos deben permanecer abiertos los domingos y días festivos, así como cumplir con el programa de turnos que indica el Departamento de Control de Medicamentos.
- El servicio a domicilio, se inició como una estrategia de comercio, para aumentar las ventas y no para satisfacer las necesidades del usuario.

- Las farmacias que llevan un récord de pacientes son las que tienen tarjetas de promociones o descuentos, siendo este únicamente para fines económicos ya que la información personal sobre los usuarios de las farmacias, las utilizan para movimiento de sus tarjetas de promociones.
- La atención al usuario, debe ser permanente, sobre todo en horas de mayor afluencia, por lo cual el servicio profesional del farmacéutico se debiera prestar en el transcurso de la tarde cuando hay mayor afluencia de clientes a la farmacia.
- La clasificación de los medicamentos, se realiza para facilitar la dispensación de los mismos, por lo que se clasifican por casa farmacéutica y orden alfabético.
- Se necesita un asesoramiento continuo a usuarios sobre peligros de automedicación y riesgo de medicamentos en la farmacia comercial. Por ello se necesita una persona capaz de llenar estas necesidades del usuario.
- La afluencia diaria de clientes es constante, por lo que debe permanecer en la farmacia un experto en medicamentos para brindar asesoría a los usuarios sobre enfermedades y medicamentos tanto en forma verbal como escrita. Entre la información sobre medicamentos, debe incluirse peligros de la automedicación y alto riesgo de los medicamentos.
- Si el regente permanece de 0-2 horas en la farmacia cuando asiste a ella, debería ser por la tarde, que es el período de tiempo de mayor afluencia de usuarios a la

farmacia comercial, para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en cuanto a atención a usuarios.

- Entre las actividades que realiza el regente en la farmacia comercial están: revisar fechas de vencimiento de productos que se dispensan en la farmacia, control de estupefacientes y psicotrópicos e información sobre el uso de medicamentos.
- El Químico Farmacéutico regente, está dispuesto a permanecer más tiempo en la farmacia comercial siempre y cuando sea remunerado adecuadamente el trabajo realizado.
- El Químico Farmacéutico regente de farmacias comerciales, reconoce que es importante su presencia en la farmacia, ya que entre otras funciones se tienen actividades de tipo administrativo, de supervisión, de asesoramiento y capacitación.
- La clasificación de los medicamentos, se realiza en la farmacia comercial por casa farmacéutica y tienen en proyecto una clasificación por acción farmacológica.
- El Químico Farmacéutico reconoce que el riesgo en el uso de medicamentos es alto, ya que los medicamentos que se dispensan en la farmacia, en su mayoría es por automedicación.

IX. RECOMENDACIONES

- Evaluar la calidad de la información que se brinda en la farmacia, tanto para el uso adecuado de medicamentos, como de algunas enfermedades comunes en la población.
- Que el Ministerio de Salud Pública asegure a la población el acceso a la dispensación de medicamentos, en días festivos y domingos, así como observar el cumplimiento en los turnos por la noche, de acuerdo con el Código de Salud. Organizar, planificar y efectuar seminarios y actividades que permitan la capacitación de propietarios y empleados de las farmacias comerciales para incentivar y propiciar una cultura, mediante la cual se brinda asesoría y servicio adecuado de las farmacias, lo que repercutirá en la optimización de los servicios farmacéuticos en general. Dichas actividades podrán ser patrocinadas por Universidades, Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, Compañías Farmacéuticas, y las autoridades de salud correspondientes.
- Realizar un estudio a nivel de establecimientos farmacéuticos comerciales para determinar si los propietarios y personal que labora en ellos, conocen y disponen de normas para clasificación, almacenamiento y conservación de medicamentos.
- Capacitar personal sobre asesoramiento constante a usuarios de farmacia comerciales como "Técnicos en Farmacia".

- Debe capacitarse al personal que labora en la farmacia sobre el almacenamiento y conservación de medicamentos.
- Las personas que laboran en las farmacias comerciales, tengan una escolaridad mínima de educación primaria.
- Divulgar a nivel del Ministerio de Salud Pública y el Colegio de Farmacéuticos y Químicos de Guatemala, el manual de Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala, que se propone en este trabajo, el cual involucra propiamente al Químico Farmacéutico y auxiliares de farmacia, para que los servicios farmacéuticos se orienten realmente a brindar una oportunidad en salud al guatemalteco. (Ver anexo No 3).
- Hacer del conocimiento de propietarios y regentes de establecimientos farmacéuticos, los lineamientos generales de las funciones que deben desarrollarse para mejorar los servicios farmacéuticos en Guatemala.

X. BIBLIOGRAFÍA

- (1) Facultad de Ciencia Químicas y Farmacia, Universidad de San Carlos de Guatemala.
1989 Organización Panamericana de la Salud. Papel de químico Farmacéutico en Salud. Seminario taller Guatemala, Guatemala.
- (2) Cegimed. Educación Sanitaria sobre medicamentos. Actuaciones en la comunidad y en la atención primaria. Guatemala.
- (3) Notas sobre los Medicamentos Redacción de la Revista. Actuaciones en la comunidad y en la atención primaria. vol 12. No 7. 161pp.
- (4) Gutiérrez. L. Inserción del profesional Farmacéutico en el sistema de Atención de Salud en un Futuro Mediato. XV Congreso Panamericano de Farmacia y Bioquímica. Argentina.
1994
- (5) Helman. J. Farmacotécnica Teórica y Práctica Compañía Editorial Continental S.A.
1980 de C.V. México D. F. Tomo I.
- (6) USAC. Primer Curso a Distancia Farmacia Clínica. Guatemala.
1994.
- (7) Iniciativa de Ley del Ejecutivo, el proyecto que contiene el código de salud de la
1996 República de Guatemala. Julio de 1996.
- (8) Gennaro, A. Farmacia de Remington. 17. ed. Tomo II. Editorial Médica
1987 Panamericana. Buenos Aires. 2723 pp.
- (9) Vargas, A. Primer Curso Regional de Administración de Farmacia Hospitalaria.
1986 Módulo 12. Servicios de Farmacia Hospitalaria para pacientes ambulatorios.
Consejo de educación Farmacéutica del CENDEISSS. Costa Rica. 263 pp
- (10) Costa Rica. Segundo Curso para pacientes ambulatorios. Módulo 13. Servicios
1989 Farmacéuticos para pacientes ambulatorios. Costa Rica. 45 pp.

- (11) Guatemala. Código de Salud con sus Reformas. Ministerio de Salud Pública y asistencia social y su dependencias. Imprenta Nacional. Guatemala C.A. 339 pp
- (12) Guatemala. Propuesta del Nuevo Código de Salud. Comisión de Salud del Congreso de la República de Guatemala. Imprenta Nacional. Guatemala. 95 pp
- (13) Guatemala. Plan de Estudios Licenciatura en Química Farmacéutica. Universidad del Valle de Guatemala. Guatemala, Guatemala. C.A. 7 pp.
- (14) Guatemala. Plan de Estudios Licenciatura en Química Farmacéutica. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Guatemala. C.A. 2pp

XI. ANEXOS

1. ENCUESTAS A
 - A. USUARIOS
 - B. PROPIETARIOS
 - C. REGENTES
2. GLOSARIO
3. LINEAMIENTOS GENERALES PARA UN MANUAL DE FUNCIONES DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO EN LA FARMACIA COMERCIAL DE GUATEMALA

En el departamento de Química Farmacéutica de la Universidad Del Valle, se efectúa el trabajo de investigación titulado Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala. Por ello se solicita su valiosa colaboración, en el sentido de responder la presente encuesta, la cual incluye una serie de preguntas referentes a las Funciones del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial de Guatemala.

La información obtenida mediante este instrumento, será totalmente confidencial y de mucha utilidad para el logro de los objetivos del presente trabajo de investigación.

Anticipadamente agradecemos su amable colaboración.

Universidad del Valle de Guatemala.
Departamento de Química Farmacéutica.
Trabajo de investigación
Encuesta a
Usuarios de Farmacias Comerciales

1. ¿Qué opina del servicio que se brinda en la farmacia donde adquiere sus medicamentos?

2. Sus medicamentos los adquiere en una farmacia específica: _____

3. ¿Cree usted que es indispensable que permanezcan las farmacias abiertas las 24 horas del día? _____

4. ¿Cree usted que en los días festivos, deben permanecer las farmacias abiertas al público? _____

5. Prefiere ir a la farmacia por la compra de sus medicamentos o un servicio a domicilio:

6. Se le proporciona información en la farmacia sobre el uso adecuado de los medicamentos que le son despachados. _____

Universidad del Valle de Guatemala.
Departamento de Química Farmacéutica.
Trabajo de investigación.
Encuesta a
Propietarios de Farmacias Comerciales

1. La farmacia permanece abierta de:
lunes a sábado ()
todos los días ()
se atiende los domingos ()
días feriados ()
2. La mayor afluencia de usuarios a la farmacia es por la :
mañana ()
tarde ()
noche ()
3. La farmacia presta servicio a domicilio:
si ()
no ()
¿Por qué? _____
4. La afluencia de clientes es contante, o hay días de mayor afluencia:
si ()
no ()
5. ¿Lleva algún libro donde tenga el número telefónico de sus clientes regulares y alguna otra sobre ellos (edad, tipo de enfermedad que padece, etc..)?
si ()
no ()
6. Posee la farmacia algún tipo de tarjeta de promociones o descuentos a sus clientes.
si ()
no ()
7. ¿Cuántas horas al día cree usted que debe permanecer el Químico farmacéutico en la Farmacia Comercial, para brindar un servicio adecuado?

8. Clasificación de los medicamentos que se dispensan en la farmacia

- por acción farmacológica ()
- por riesgo y peligrosidad ()
- por frecuencia de uso ()
- por casa farmacéutica ()
- por orden alfabético ()

9. Niveles de escolaridad y de capacitación del personal operativo de la farmacia.

farmacia tipo	número de empleados	escolaridad	capacitación
---------------	---------------------	-------------	--------------

10. La dispensación de los medicamentos que realiza en la farmacia son por

- | | |
|-------------------------|----------------|
| | porcentaje (%) |
| automedicación | () |
| receta médica | () |
| sugerido en la farmacia | () |

11. Según su criterio el riesgo en el uso de los medicamentos es

- | | |
|-------|----------------|
| | porcentaje (%) |
| bajo | () |
| medio | () |
| alto | () |

Universidad del Valle de Guatemala.
Departamento de Química Farmacéutica.
Trabajo de Investigación.
Encuesta a
QUÍMICOS FARMACÉUTICOS

1. ¿Cuál es la zona en que se encuentra localizada la farmacia de la cual usted funge como regente? _____
2. ¿Cuántos días a la semana asiste a la farmacia?
2-3 ()
5-7 ()
1 vez al mes ()
otros especifique: _____
3. Cuando usted asiste a la farmacia ¿cuánto tiempo permanece laborando en ella?
0-2 horas ()
2-4 horas ()
4-6 horas ()
más de 6 horas ()
otros especifique: _____
4. De acuerdo a su experiencia y a las necesidades de la farmacia, de qué manera las facultades del farmacéutico puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en la farmacia: _____
5. ¿Se cuenta con área específica para recetario?
si ()
no ()
6. ¿Se prepara alguna receta en la farmacia?
si ()
no ()
7. ¿Qué tipo de productos prepara?

8. ¿Administran inyecciones en la farmacia?
si ()
no ()
9. ¿Atienden casos que requieran primeros auxilios en la farmacia?
si ()
no ()
¿Por qué? _____
10. ¿Brinda información verbal a sus clientes, sobre algunos enfermedades?
si ()
no ()
¿Con que frecuencia? _____
11. ¿Facilita algún tipo de información verbal a sus cliente, sobre algunas medicamentos?
si ()
no ()
¿Qué información es la más frecuente? _____
12. ¿Brinda algún tipo de información escrita, sobre enfermedades a sus clientes?
si ()
no ()
si su respuesta es sí, indique a través de qué medio se lleva a cabo:
volantes ()
trifoliales ()
folletos ()
otros especifique: _____
-
13. ¿Brinda algún tipo de información escrita, sobre medicamentos, a sus clientes?
si ()
no ()
si su respuesta es sí, indique a través de qué medio se lleva a cabo:
volantes ()
trifoliales ()
folletos ()

14. Explica el uso adecuado de los medicamentos a sus clientes.

si ()

no ()

¿Por qué? _____

15. De las actividades siguientes, marque las que realiza en la farmacia:

- revisar fechas de vencimientos de los productos ()
 - control de estupefacientes y psicotrópicos ()
 - proporciona recomendaciones para prevención de intoxicaciones por medicamentos en casa ()
 - orienta al paciente referente a la preparación de medicamentos ()
 - proporciona información sobre uso de medicamentos (preparación, vía de administración, dosis, etc..) ()
 - asesora sobre el mal uso de medicamentos ()
 - hace turnos de noche ()
 - realiza turnos en días de feriado ()
 - otros especifique: _____
- _____
- _____
- _____

16. Según su opinión y experiencia ¿Cuáles son las funciones principales del Químico Farmacéutico en la Farmacia Comercial?

17. ¿Cuántas horas al día cree usted que debe permanecer el Químico Farmacéutico en la farmacia comercial?

18. ¿Considera usted que el Químico Farmacéutico debe permanecer el 100 % de tiempo en la farmacia comercial, al estar abierta?

si ()

no ()

¿Por qué? _____

19. Clasificación de los medicamentos que se dispensan en la farmacia

por acción farmacológica ()

por riesgo y peligrosidad ()

por frecuencia de uso ()

por casa farmacéutica ()

por orden alfabético ()

20. Niveles de escolaridad y de capacitación del personal operativo de la farmacia.

farmacia tipo	número de empleados	escolaridad	capacitación
---------------	---------------------	-------------	--------------

21. La dispensación de los medicamentos que realiza en la farmacia es por

porcentaje (%)

automedicación	()
----------------	-----

receta médica	()
---------------	-----

sugerido en la farmacia	()
-------------------------	-----

22. Según su criterio el riesgo en el uso de los medicamentos es

porcentaje

bajo	()
------	-----

medio	()
-------	-----

alto	()
------	-----

GLOSARIO

Cosmético: todo preparado que se destine a ser aplicado externamente al cuerpo humano con fines de embellecimiento, modificación de su aspecto físico o conservación de las condiciones fisicoquímicas normales de la piel y de sus anexos (pelo y uñas). (11)

Estupefacientes y psicotrópicos: son sustancias que afectan la salud orgánica y síquica, que pueden crear adicción y que son consideradas como tales internacionalmente. (11)

Farmacia: es todo establecimientos destinado a la venta de productos farmacéuticos y alimentos de uso médico al público. (11)

Farmacia de primera clase: las que realizan las confecciones de productos farmacéuticos de carácter oficial y los que se preparan extemporáneamente, conforme a fórmulas magistrales prescritas por profesionales legalmente habilitados. Estos establecimientos no estarán sujetos a ninguna limitación en cuanto a la calidad de productos que expenden. Cuentan con un Regente Químico Farmacéutico. (11)

Farmacia de segunda clase: es todo establecimiento destinado a la venta al público, de productos farmacéuticos en forma limitada, según listas específicas proporcionadas oportunamente por el Departamento de Control. Cuentan con un empleado examinado como Regente.

Farmacia comunitaria: es una farmacia de tipo no lucrativo. Trabaja como una asociación en las áreas rurales. Las ganancias que obtiene son sólo para mantenerse. Dependen del estado, de organismos no gubernativos (ONG), municipalidades, parroquias. (Término utilizado en Guatemala)

Farmacia Comercial: es una farmacia de tipo privado, con utilidad pública, legalmente autorizada. (11)

Farmacia de oficina: es el establecimiento de función privada, pero de utilidad pública, legal y expresamente autorizado, provisto de todos los elementos indispensables para que el Farmacéutico ejerza, en ese ámbito, su actividad profesional específica. Este término es utilizado en Argentina, para el tipo de farmacia que en Guatemala es llamada Farmacia Comercial. (11)

Medicamento o producto farmacéutico: toda sustancia simple o compuesta, natural o sintética o mezcla de ellas, destinada a su utilización en las personas y que tenga la propiedad de prevenir, diagnosticar, tratar, aliviar o curar enfermedades o síntomas asociados a ellas, o de afectar funciones corporales o mentales. (11)

ONG: organismos no gubernamentales.

OMS: organización Mundial de la Salud.

Productos de higiene personal: son todos aquellos productos usados para la higiene de las personas dentro de los cuales se encuentran los dentífricos, colutorios o enjuagatorios bucales, desodorantes, antiperspirantes, productos para rasurar la barba y después de rasurarla, talcos toallas sanitarias, tampones, pañales desechables, jabones de tocador sólido y líquido, pastas dentales, soluciones y aerosoles para lavado bucal. (11)

Regente: los laboratorios de productos medicinales, las droguerías y las farmacia de primera clase, funcionan bajo la dirección y supervisión de un regente profesional Químico Farmacéutico. (11)

ANEXO No 3

**LINEAMIENTOS GENERALES
PARA UN MANUAL DE FUNCIONES
DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO
EN LA FARMACIA COMERCIAL DE
GUATEMALA**

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIONES	2
III. OBJETIVOS	2
IV. FUNCIONES	2
A. Administrativas	2
B. Supervisión	4
C. Asesoría	5
D. Capacitación	6
V. BIBLIOGRAFÍA	8.

I. INTRODUCCIÓN

El hombre primitivo luchó contra las enfermedades. La necesidad de curarse y el conocimiento empírico de numerosos productos naturales, lo hizo comprender dos grandes principios:

- la necesidad de que existan hombres especializados (los médicos) dedicados al cuidado de los enfermos.
- las enfermedades pueden tratarse con materiales que provienen de la naturaleza (los medicamentos).

La farmacia nació con la medicina. La profesión farmacéutica, con el progreso científico y tecnológico, impuso la especialización, por lo que separó la misión de quienes preparan los medicamentos, de quienes los distribuyen y entregan con responsabilidad a los enfermos. El público tiene contacto con estos últimos, con los farmacéuticos dispensadores que actúan en las oficinas farmacéuticas o Farmacias Comerciales.

La calidad de los servicios farmacéuticos, depende de varios aspectos, entre otros, el de la dispensación de medicamentos (productos que por sus efectos y destino debe asegurarse de su uso correcto), un tratamiento con medicamentos debe ser altamente calificado, ya que son sustancias que por sus efectos farmacológicos, su uso está clasificado como de potencial riesgo para la salud. Este puede aumentar si su prescripción, dispensación y uso, no se efectúa en forma correcta.

De acuerdo al Código de Salud vigente, las farmacias comerciales deben contar con un profesional farmacéutico que debe fungir como regente, por lo cual se proponen a continuación los lineamientos generales para un Manual de Funciones, para ser utilizado como guía, respecto a las actividades que se deben realizar en la Farmacia Comercial. Se desarrolló este trabajo, como producto de la evaluación realizada a nivel de farmacias comerciales de Guatemala, donde se constató que no existen lineamientos uniformes referentes al desempeño del profesional Químico Farmacéutico, en este campo de trabajo. Además se evidenció que el material bibliográfico relacionado con actividades que desarrollan en las farmacias comerciales es escaso. Por ello se incluyen algunas funciones que debe realizar el Químico Farmacéutico, entre las cuales se encuentran aspectos de tipo administrativo, supervisión, asesoría y capacitación.

II. JUSTIFICACIONES

De acuerdo a los resultados de las encuestas en la investigación de campo efectuada en farmacias comerciales de la ciudad de Guatemala, es evidente que no existe un Manual de Funciones que oriente en forma técnica y sistemática, el trabajo y actividades que se deben desarrollar en la farmacia comercial. Por ello, se proponen los lineamientos generales que pueden orientar dicho trabajo.

III. OBJETIVOS

1. Unificar criterios que permitan la sistematización de los servicios que presta el Químico Farmacéutico en la farmacia comercial de Guatemala.
2. Contribuir con la profesionalización en los servicios que se brindan en la farmacia comercial a la población de Guatemala.

IV. FUNCIONES

A. Administrativas

La organización administrativa contable, comprende todas las secciones y operaciones relacionados con la farmacia:

- compra y venta de productos
- cargas fiscales
- patentes
- impuestos
- contabilidad
- balances
- inventarios
- publicidad
- propaganda.
- a fin de mes proporcionar las facturas de compra y venta al contador.
- comunicación adecuada con personal involucrado en la farmacia.
- Medicamentos controlados
 - Completar formularios especiales para estupefacientes y psicotrópicos.
 - Remitir a la administración sanitaria, el duplicado de los formularios especiales para estupefacientes y psicotrópicos.
 - Archivar el original de los formularios especiales para estupefacientes y psicotrópicos para su control.
 - Hacer los registros de recetas para estupefacientes y psicotrópicos.
 - Registrar los movimientos: entradas, salidas y saldos de estupefacientes y psicotrópicos en el libro de control de estupefacientes y psicotrópicos.

- Registrar preparaciones y especialidades que contengan sustancias capaces de generar toxicomanía en el libro de control de estupefacientes y psicotrópicos.
- Todo libro de medicamentos controlados debe ser foliado, sellado y autorizado por el Ministerio de Salud Pública y ha de llevarlo el mismo farmacéutico, que es el único responsable de éste.
- En la Dirección General de Servicios de Salud, el farmacéutico regente de establecimientos farmacéuticos tiene las siguientes responsabilidades:
 - Renovación de licencia de funcionamiento de la farmacia en el Departamento de Control de la Dirección General de Servicios de Salud, ya que dicha renovación se realiza cada 5 años.
 - Asegurarse de que el personal que labora en la farmacia adquiera su tarjeta de salud.
 - En caso de ausencia del país, vacaciones o enfermedad, notificarlo al Departamento de Control de Medicamentos, para que autoricen un interinato a otro regente en dicha farmacia.
 - Asistir como mínimo 5 horas semanales al establecimiento farmacéutico asumiendo la dirección técnica de los mismos.
 - Los profesionales Químicos Farmacéuticos, pueden a lo sumo desempeñarse como regentes de tres establecimientos farmacéuticos, según el reglamento respectivo.
 - Verificar que el personal de la farmacia cumpla con la prohibición de ejecutar actos que correspondan al ejercicio de la profesiones de médicos y cirujanos, cirujanos dentistas y médicos veterinarios.
 - Restringir el ingreso a la farmacia a personas no relacionadas con el funcionamiento de la misma.
 - Velar porque se cumpla con los turnos nocturno y diurnos los días domingo, festivos y de asueto laboral, según se indica en el Código de Salud, mediante el sistema de turnos conforme al cuadro que elabora el Departamento de Control de Medicamentos.
 - Llevar el control de estupefacientes y psicotrópicos, así como los libros correspondientes y presentarlo una vez al mes al Departamento de Control de Medicamentos.
 - El farmacéutico debe conocer íntegramente el Código de Salud, así como todas las leyes que rigen su profesión en el país.
 - Mantener las normas más elevadas de conducta moral y ética. Cumplir las leyes que rigen la práctica de la farmacia.

El farmacéutico debe cumplir la ley de mantener la dignidad y el honor de la profesión y de aceptar sus principios éticos.

El farmacéutico es el que realiza la gestión de apertura de la farmacia comercial, debe poseer:

- ✓ un título de Químico Farmacéutico.
- ✓ estar inscrito en el colegio de Químicos y Farmacéuticos
- ✓ autorizado para ejercer la profesión en el país, es decir cumplir con las normas del Colegio y ser colegiado activo.

El farmacéutico, debe procurar siempre una remuneración justa y razonable de sus servicios.

B. Supervisión (auditoria)

Dentro de las responsabilidades del farmacéutico, se encuentran:

- Establecer las funciones de todo su personal para obtener un resultado armónico, en beneficio de quienes recurren a la farmacia.
- Control de ingresos y egresos de medicamentos.
- Mantener una motivación para brindar un servicio de calidad.
- Verificar periódicamente las fechas de vencimiento de los productos que se dispensan en la farmacia.
- Cuando el servicio de la farmacia es de 24 horas, turnos días domingos o días feriados, debe asegurarse de mantener el precio de los productos.
- Verificar que los estupefacientes y psicotrópicos, así como las sustancias tóxicas o peligrosas de otro tipo, se guarden en lugares especiales con llave, donde se conserven para ser manejados exclusivamente por personal autorizado.
- El farmacéutico debe tener por encima de todo la salud y seguridad del paciente.
- Interesarse en forma activa por la dispensación en productos de venta libre.
- Entrevistas con distribuidores, representantes y proveedores.

Verificar el almacenamiento adecuado de los productos farmacéuticos, de acuerdo a normas específicas de almacenamiento, para asegurar la calidad de los mismos, además, considerar las condiciones ambientales como:

- ✓ luz.
- ✓ humedad.
- ✓ temperatura.

Estar pendiente de la asignación del calendario de turnos en el Departamento de Control de Medicamentos, para que la farmacia cumpla con el programa de turnos:

- ✓ los días domingo.
- ✓ días feriado.
- ✓ turnos nocturnos.

El farmacéutico nunca debe aprobar la venta, promoción o distribución de medicamentos, que:

- ✓ no sean de calidad.
- ✓ no cumplan con las normas exigidas por la ley.
- ✓ no tienen el valor terapéutico para el paciente.
- ✓ Tomar las medidas necesarias para no hacer compra de productos farmacéuticos
- ✓ de contrabando.
- ✓ falsificados.

C. Asesoría

Debe haber un interés genuino y personal del farmacéutico por el paciente.

Brindar información al paciente referente a medicamentos como:

- ✓ forma de uso y dosificación correcta.
- ✓ informar lo referente a posibles reacciones secundarias que puede provocar el medicamento.
- ✓ características de estabilidad en diferentes condiciones.
- ✓ toxicidad.
- ✓ vía de administración.
- ✓ peligro en el uso inadecuado de los medicamentos

La información que el farmacéutico puede ofrecer acerca de sus servicios profesionales tiene que ser con veracidad y exactitud, ya que dicha información debe:

- ✓ tranquilizar.
- ✓ interesar.
- ✓ satisfacer al paciente.

Asesor de consejos de salud así como prevención y cuidados de salud al paciente y al público en general sobre:

- ✓ tabaquismo.
- ✓ alcoholismo.
- ✓ drogadicción.
- ✓ sida.
- que vuelva a consultar a su médico.

Frente a un caso de automedicación el farmacéutico decide:

- ✓ qué productos tiene en la farmacia.
- ✓ si el paciente ha diagnosticado bien su problema de salud.
- ✓ si recomienda o no al paciente que consulte a un médico o que compre directamente un producto.
- ✓ finalmente decide qué producto recomendar en un caso determinado.
- Asesoría a:

1. auxiliares y personal que labora en la farmacia
2. instituciones que así lo requieren
3. propietarios de farmacias.
 - asesoría sobre:
 - ✓ la dispensación en productos de venta libre.
 - ✓ riesgos de automedicación.
 - ✓ prevención de intoxicaciones.
 - referente a medicamentos como:
 - ✓ como debe tomarse determinado medicamento.
 - ✓ dar a conocer las reacciones secundarias que le puede provocar.
 - ✓ su estabilidad en diferentes condiciones.
 - ✓ su toxicidad.
 - ✓ su dosificación.
 - ✓ su vía de administración.
 - ✓ peligro en el uso inadecuado de medicamentos.
 - prevención y cuidados de salud como:
 - ✓ tabaquismo.
 - ✓ alcoholismo.
 - ✓ drogadicción.
 - ✓ sida.
 - enfermedades.
 - envenenamientos.

Puede asesorar al médico sobre drogas.

El farmacéutico, debe utilizar y compartir sus conocimientos profesionales de acuerdo a su mejor criterio profesional.

D. Capacitación

El farmacéutico para mantenerse actualizado con respecto a novedades y progresos de la profesión debe participar en:

- conferencias.
- seminarios.
- talleres.
- programas especiales.
- cursos por correspondencia, etc.

El farmacéutico debe capacitarse referente a:

- teoría de la comunicación o práctica de la comunicación, para tener una mejor relación con el usuario sobre el uso correcto de los medicamentos y que los cumpla.

- asociarse a organizaciones cuyo objetivo sea el adelanto de la profesión farmacéutica.
- buscar el perfeccionamiento y ampliar sus conocimientos profesionales relacionados a su área y otros.
- mantenerse actualizado con respecto a novedades y progresos de la profesión
- Participar en programas educativos comunitarios relacionados con el cuidado de la salud (por ejemplo abuso de drogas, alcoholismo, hipertensión, etc).

Capacitar a propietarios y personal que labora en las farmacias sobre:

- uso adecuado de medicamentos.
- peligros de automedicación.
- peligro en el uso incorrecto de medicamentos.
- atención de visitantes médicos y proveedores sobre:
 - ✓ compra de medicamentos.
 - ❖ que no sean falsificados
 - ❖ que no sean de contrabando
 - ✓ devolución de productos vencidos.
 - ✓ cambio de medicamentos en mal estado.
 - ✓ pago de bonos.
 - ✓ cancelación de facturas.

Deberían crearse programas educativos para Técnicos y Auxiliares de Farmacias, para que el personal que labore en dichos establecimientos, además de tener conocimiento sobre medicamentos y enfermedades, sea de confianza por su honestidad, capacidad, dedicación y formación integral.

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Helman, J. Farmacotécnica Teórica y Práctica. Compañía Editorial Continental S.A. de 1980 C.V México D.F. Tomo I.
2. Gennaro, A. Farmacia de Remington. 17 ed. Tomo I Editorial Médica Panamericana. 1987 Argentina. 1367 pp
3. Gennaro, A. Farmacia de Remington. 17 ed. Tomo II. Editorial Médica Panamericana. 1987 Argentina. 2723pp
4. Organización mundial de la Salud. El papel del Farmacéutico en el Sistema de atención de salud. Informe de la reunión de la Organización Mundial de la Salud, Tokio, Japón. 27pp
5. Gobierno de la República de Guatemala. Manual de la Organización Pública. 1981 Presidencia de la República. Oficina Nacional de Servicio Civil. Impresos Industriales. Guatemala. 316 pp.
6. Kenneth. A. Manual del Administrador de Empresas. Tomo 1. Editorial McGraw-Hill 1980 México. 274pp.
7. Guatemala. Código de Salud con sus Reformas. Ministerio de Salud Pública y asistencia social y sus dependencias. Imprenta Nacional. Guatemala C.A. 339 pp