



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECRETO Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No 15 del 31 de octubre de 2012

FACULTAD DE ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**MODELO DE GESTION PARA EL LOGRO DE LA EFECTIVIDAD DE LOS SERVICIOS
FARMACEUTICOS DESDE EL PUNTO DE VISTA CIENTIFICO, EN LOS USUARIOS DEL
DISTRITO DE SONA, PROVINCIA DE VERAGUAS.**

CARMEN K. RODRIGUEZ A.

PANAMÁ, ABRIL 7 2018



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

DECRETO Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución No 15 del 31 de octubre de 2012

FACULTAD DE ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**MODELO DE GESTION PARA EL LOGRO DE LA EFECTIVIDAD DE
LOS SERVICIOS FARMACEUTICOS DESDE EL PUNTO DE VISTA
CIENTIFICO, EN LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE SONA,
PROVINCIA DE VERAGUAS.**

Informe presentado como requisito para optar al grado de Maestría

CARMEN K. RODRIGUEZ A.

PANAMÁ ABRIL ,7, 2018



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

MODELO DE GESTION PARA EL LOGRO DE LA EFECTIVIDAD DE
LOS SERVICIOS FARMACEUTICOS DESDE EL PUNTO DE VISTA
CIENTIFICO, EN LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE SONA,
PROVINCIA DE VERAGUAS.

AUTOR: RODRIGUEZ A, CARMEN K.

TUTORA:

Magister Sofía Vásquez

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido culminar mis objetivos satisfactoriamente; y por cuidarme en todo momento de mi carrera profesional.

A mis Progenitores

Por estar conmigo, por enseñarme a crecer y a que si caigo debo levantarme, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

Dedico con mayor afecto a mi hermano Matías Antonio, por el ejemplo a seguir en momentos difíciles; a mi hermano Cándido Jesús, mi cuñada Belkis Quintero y a mis queridos sobrinitos Matías Antonio; Kenneth Antonio y Antonio Matías, que con esa energía entre llantos y risas siguen siendo mi alegría de cada día.

A la Licenciada Miriam Franceschi, por su esfuerzo y dedicación; porque compartió conocimientos, experiencia, por sus consejos, sus orientaciones y sobre todo por su amistad.

A mis amigas

Que me brindan su cariño incondicional durante mi formación profesional: Brenda Nicole Castro, Karina Mabel Castillo y Krizia Tristán Díaz.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA.....	1
OBJETIVOS.....	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
MARCO REFERENCIAL.....	4
ANTECEDENTES.....	4
1. LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS.....	6
1.1 Diez factores que se deben tener en cuenta al gestionar una farmacia ..	7
2. MEJORANDO RESULTADOS TERAPÉUTICOS Y DE SALUD.....	9
3. LA ENTREGA DEL SERVICIO COMO PROCESO CLAVE.....	10
4. ATENCIÓN A GRUPOS ESPECIALES.....	10
5. ROL DEL FARMACEUTICO.....	12
6. LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE CALIDAD A NIVEL HOSPITALARIO.	13
ANALISIS.....	15
CONCLUSIONES.....	16
RECOMENDACIONES.....	17
BIBLIOGRAFIA.....	18
ANEXOS.....	19

INTRODUCCIÓN

El servicio farmacéutico tiene como objetivo lograr que el medicamento sea entregado oportunamente y con asistencia de asesoría al usuario; con lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el establecimiento farmacéutico.

Diversos autores han hecho un llamado a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos por mucho tiempo, pero la diferencia actualmente es que existen sistemas y métodos que pueden asistir a las instituciones en dicha tarea; además, en estos momentos este mejoramiento se ha convertido en una obligación, ya que casi todos los pacientes y profesionales de la salud saben que la atención en los servicios farmacéuticos podría ser mejor.

En otros campos de la ciencia en los que se han producido cambio sustancial y a una gran velocidad, en el mundo farmacéutico, se observa que se comercializan decenas de miles de sustancias químicas con actividad biológica, llamados fármacos, lo que hace que su manejo, en ocasiones, no sea el más adecuado. Esto ha generado la necesidad de que se tomen acciones al respecto para lograr un uso racional de los mismos. Los profesionales farmacéuticos sientan la necesidad de instaurar programas para mejorar en la calidad de los servicios farmacéuticos.

Los factores que han contribuido a mejorar esta necesidad, se encuentra el logro de una mayor concienciación por parte de los pacientes y usuarios; al reconocer que esta es la clave para el éxito a largo plazo, y la necesidad de controlar los costos de salud.

CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA

Reflexionamos sobre la razón que hace necesario el cambio en el enfoque de los servicios farmacéuticos y cuál debe ser la dirección del mismo.

Persisten todavía viejos riesgos del hambre, la pobreza, la exclusión social; al mismo tiempo. La transición demográfica trae consigo aumento de la esperanza de vida y de las enfermedades no transmisibles, junto con el desafío que representa garantizar el acceso a la atención de salud y a los recursos terapéuticos necesarios, incluidos los medicamentos. Es necesario que los cambios permitan afrontar la problemática descrita, así como los nuevos desafíos. Estos cambios deben orientarse a la eliminación de las dificultades de acceso a recibir servicios médicos; la mejora de resultados terapéuticos y de salud; la incorporación de los servicios farmacéuticos como componentes de las políticas farmacéuticas nacionales; la gestión con atención comprometida con el logro de resultados en salud y la prestación de los servicios farmacéuticos basados en el individuo, la familia y la comunidad.

Expuesto este planteamiento podemos mencionar que los usuarios del distrito de Soná no escapan de esta realidad, por lo que sería importante preguntarse lo siguiente:

- ¿Se ofrecen los servicios farmacéuticos con efectividad y equidad a la población del distrito de Soná?
- ¿Existe exclusión científica en la entrega de servicios farmacéuticos en las farmacias del distrito de Soná?

OBJETIVOS

Objetivo General

- ✓ Evaluar la efectividad de los servicios farmacéuticos, desde el punto de vista científico, en los usuarios de las farmacias del distrito de Soná.

Objetivos Específicos

- ✓ Conocer la efectividad de la presencia del profesional farmacéutico en un establecimiento farmacéutico.
- ✓ Determinar el grado de satisfacción del usuario en relación a los servicios farmacéuticos que se les brinda en las farmacias.
- ✓ Establecer si el farmacéutico proyecta una imagen científica ante los usuarios.
- ✓ Conocer si los usuarios de las farmacias del distrito de Soná prefieren la atención personalizada de un profesional farmacéutico.

JUSTIFICACIÓN

En la evaluación de la calidad de los Servicios Farmacéuticos, la valoración del usuario, resulta de gran importancia, porque proporcionan información sobre el éxito del proveedor de servicio farmacéutico.

La satisfacción del paciente es un indicador de la calidad del Servicio Farmacéutico brindado, por ende, la valoración de estos servicios debe realizarse tanto en la dispensación, como en la capacidad de satisfacer las necesidades de conocimiento del paciente y de esta manera realzar la imagen científica del profesional farmacéutico.

Ya que se cree que una adecuada prestación de los servicios ofrecidos permite que el profesional farmacéutico sea calificado y reconocido como un verdadero científico en asuntos relacionados a medicamentos y un importante pilar del equipo de expertos de la salud. Que no es el médico el único profesional con acciones en la búsqueda del estado de bienestar de la población, sino que esto solo se logra con un trabajo multidisciplinario en el que también el profesional farmacéutico aporta su conocimiento para el logro de tan humano empeño.

MARCO REFERENCIAL

ANTECEDENTES

Se ha elegido los países España, Chile y Cuba para hacer una evaluación de los estudios que se han realizado en estos lugares, comprando con ellos la efectividad de los servicios farmacéuticos que se dan en Panamá.

- **ESPAÑA**

La Atención farmacéutica comprende los medicamentos, productos sanitarios y el conjunto de actuaciones encaminadas a que los pacientes los reciban de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el período de tiempo adecuado y al menor coste posible para ellos y para la comunidad. “(Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio).”

La atención farmacéutica es un concepto de moda en la farmacia española e incluso en el ámbito farmacéutico internacional. Para unos supone el re-profesionalización de la oficina de farmacia; para otros, un medio de ahorrar costes y paliar las repercusiones no deseadas de los medicamentos; para algunos médicos, una intromisión en sus competencias profesionales, y para muchos pequeños farmacéuticos puede suponer el principio del fin de su actividad. La atención farmacéutica (AF) es un concepto que apareció unos 10 años atrás y que ha de sido recogido como tal en disposiciones oficiales, pero siempre, en mayor o menor grado, fue realizado por los farmacéuticos responsables con oficina de farmacia. Aunque puede desarrollarse sin el recurso a la informática e Internet, no se puede negar que la aparición de la Red y de los modernos medios de transmisión y análisis de datos, le han dado unas posibilidades impensables anteriormente.

La reciente aparición de este concepto y el gran auge que ha experimentado no responde a una moda pasajera, sino que tiene unas causas objetivas: El gran aumento de la morbilidad y morbimortalidad achacables al uso inadecuado de los

medicamentos. “La evolución del concepto de atención farmacéutica y su repercusión en España” Antonio Cordobés, *Offarm* (2002;21:134-9)

El proceso de cambio que está experimentando la farmacia asistencial en España y en el resto de los países occidentales se remonta a la última década, pero ha sido en los dos últimos años cuando esta evolución ha alcanzado un grado de repercusión profesional suficiente como para testimoniar que es ya un hecho firme y fundado.

La Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios ha sido testigo de las iniciativas que los profesionales han emprendido, y ha respaldado decididamente el avance de la farmacia en su acercamiento al paciente, siempre respetando la labor del médico, en el convencimiento de que es beneficioso para el ciudadano que el farmacéutico se implique más y mejor en el servicio que presta.

Cuando este proyecto comenzó en el seno de la Dirección General, se visualizó de forma clara, que, si escribir unas pautas para la práctica desde un despacho era algo relativamente fácil, no era esa la vía adecuada para conseguir un documento de utilidad práctica. Se inició entonces una intensa labor de búsqueda y profundización en el conocimiento de la realidad entonces existente; contactando de forma directa con farmacéuticos de oficina de toda España, conociendo su labor y su interpretación de los posibles elementos a integrar en la práctica. Se revisaron todo tipo de publicaciones, talleres, cursos, e iniciativas emprendidas en muy diferentes ámbitos, como el académico, el asistencial, o la investigación. Toda esta labor permitió hacer un esbozo de la situación, y fue el punto de partida para la creación de un grupo de trabajo específico sobre Atención Farmacéutica.

Los Servicios Farmacéuticos es una provisión responsable del tratamiento terapéutico con el propósito de alcanzar resultados definitivos que mejoren la calidad de vida del paciente. Los Servicios Farmacéuticos desde entonces se han convertido en la filosofía de práctica que define al profesional farmacéutico. “De Hepler – (1990).”

- **CHILE**

Según la encuesta de la Superintendencia de Salud (2011), alrededor de 80% de la población pertenece al sistema de salud público mientras que únicamente 20% cuenta con un sistema privado de salud; interesante es que, según esta encuesta, únicamente 61% de la población encuestada manifiesta estar satisfecha con el servicio farmacéutico, lo que podría denominarse una crisis de descontento con el sistema de salud público.

- **PANAMÁ**

La Atención Farmacéutica (AF) según Hepler y Strand 1990 en su artículo “La aplicación de los Servicios Farmacéuticos ha sufrido un pequeño retraso”. A pesar que, en 1993, la Dra. Mirna Murillo empezó a enseñar los conceptos de los pioneros (Hepler, Strand y Cipolle) a nivel de pre-grado a través del Curso Prescripciones de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Panamá, no fue hasta el 2003 que la Mgter. Leída Barrios introduce la aplicación de servicios farmacéuticos con pacientes reales utilizando la herramienta elaborada por los españoles (la metodología Dáder). Esto se ha desarrollado desde esa fecha con estudiantes de pregrado del Curso de Prescripciones de Hospital y con estudiantes de Post-grado específicamente de la Maestría en Farmacia Clínica. Aun así, después de 18 años de enseñanza de los servicios farmacéuticos, en la práctica el farmacéutico continúa ajeno a esta filosofía. Todavía falta que el farmacéutico haga un cambio en su quehacer diario y empiece a aplicar atención farmacéutica; ya que esto es lo que dará un giro positivo a la profesión farmacéutica.

1. LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS

Los servicios de atención de salud a las personas deben partir de un diagnóstico adecuado, la prescripción basada en la evidencia con la elección de los medicamentos a las dosis más adecuadas y con la prestación de servicios farmacéuticos de calidad;

Un medicamento es una sustancia o preparado que tiene propiedades curativas o preventivas, se administra a las personas o a los animales y ayuda al organismo a recuperarse de los desequilibrios producidos por las enfermedades o a protegerse de ellos. (<https://www.farmaceuticonline.com/es/el-medicamento/630-medicamento-ique-es>).

Los medicamentos constituyen uno de los recursos terapéuticos más utilizados en la sociedad; ya que se puede generalmente acceder a los mismos y valorar los resultados que proporcionan. El contacto inicial con un usuario de medicamentos, ocurre en la farmacia. Actualmente, las farmacias orientan sus actividades hacia el producto que es, dicho de otra manera, el medicamento. Las farmacias del sector público se ocupan de la distribución y dispensación de los medicamentos; las privadas de su comercialización. Esta realidad necesita cambiarse en el marco del nuevo modelo de Servicios Farmacéuticos, basados en reconocimiento social y científico del profesional farmacéutico.

Es de suma importancia, que los servicios que se encuentren bajo la supervisión del farmacéutico, sean integrados a los equipos de otros servicios de forma interdisciplinaria, contribuyendo a mejorar la efectividad de los mismos.

1.1 Diez factores que se deben tener en cuenta al gestionar una farmacia

- a. **Promueva una profesionalización y excelencia en su farmacia:** En este sentido la inversión en la formación de los equipos de trabajo y en el propio titular, resulta clave.
- b. **Asesoramiento profesional:** La farmacia es una empresa de mayor o menor tamaño, y en este sentido precisa del mejor asesoramiento profesional en aspectos ligados a la legislación, contratos, fiscalidad, protección de datos y otros aspectos que escapan al conocimiento del titular. Empresas que asesoran a empresarios y ante todo profesionales.
- c. **Planifique su fiscalidad y finanzas con expertos y profesionales independientes:** La anticipación de posibles resultados económicos y como repercutirán en su farmacia y su persona resulta necesaria.

- d. **Existe una gran confianza del paciente en sus farmacéuticos:** Esto es un dato que debemos aprender a utilizar para fomentarlo y buscar la fidelización y desarrollo del cliente. El 82% de las compras en farmacia se realizan por cercanía. Según un estudio realizado en el año 2010, tan sólo un 18% de los consumidores tenía la iniciativa de moverse lejos de donde le surge la necesidad para adquirir sus productos de farmacia. La confianza debe ser la clave para realizar una excelente atención al público.
- e. **Debemos comenzar la distinción entre lo “urgente”, y lo importante”:** Debido al tamaño de nuestro negocio, y a los pocos recursos disponibles, continuamente tendremos que realizar tareas urgentes propias de nuestra profesión de farmacéuticos: atención de pacientes, resolución de problemas rutinarios, recepción de pedidos, etc.... pero no debemos con ello, resolviendo estas cosas urgentes y necesarias, olvidar los asuntos importantes, puesto que si nadie lleva el timón gerencial de la farmacia, la farmacia puede hacerse vulnerable a cualquier amenaza externa o interna que venga.
- f. **Organizar los tiempos de gerencia:** Reservando en la semana una serie de horas para realizar estas funciones que son de capital importancia para la optimización de la farmacia.
- g. **Trabajar con planificación:** Una característica muy extendida en el sector farmacéutico es trabajar, desde el punto de vista gerencial, sin una planificación apropiada. Los problemas de tiempo, la cantidad de información que nos llega, así como la falta de experiencia como gerentes de un negocio, hace que en ocasiones actuemos de forma impulsiva, sin un plan preestablecido, tomando decisiones importantes sin la debida planificación.
- h. **Otro de los grandes retos a los que nos enfrentamos es a optimizar los recursos que tenemos:** Es bastante usual no obtener todo el rendimiento que nos pueden aportar, teniendo, en ocasiones, ingentes pérdidas de recursos tanto económicos como sociales, o la necesidad de tener más recursos de los necesarios.

- i. **Pensar en nuestros clientes siempre:** Es fundamental realizar un gran sondeo farmacéutico y observar qué necesidades tanto principales, como secundarias, tiene el paciente, con el fin de cubrirlas.
- j. **Internet y las farmacias:** Teniendo en cuenta la prohibición de publicidad de las farmacias, es conveniente explorar vías de acercamiento al mercado en aspectos como parafarmacia y otros aprovechando medios y herramientas tecnológicas que permita diversificar riesgos e incrementar ganancias. Según en “Decálogo para una buena gestión de las oficinas de farmacia” La Asociación Madrileña de Asesores de Farmacias (AMAF) ofrece diez consejos para una gestión eficiente y, a pesar de los recortes en el sector, considera que un trabajo profesional puede generar oportunidades...(2012)

2. MEJORANDO RESULTADOS TERAPÉUTICOS Y DE SALUD

Los servicios farmacéuticos es una filosofía de práctica que implica una interacción directa del farmacéutico con el paciente o la comunidad, en la que se controlan las consecuencias del uso de medicamentos, basados en las evidencias del conocimiento actual y en el compromiso con la obtención de resultados concretos.

La misión de la práctica farmacéutica y los requisitos necesarios para su puesta en marcha fueron revisados por la Organización Mundial de la Salud junto con la Federación Internacional de Farmacéuticos. Estas organizaciones ofrecieron directrices para las buenas prácticas en farmacia: “La misión de la profesión farmacéutica es contribuir a mejorar la salud y ayudar a los pacientes con problemas de salud para que hagan el mejor uso de los medicamentos.

La misión aporta seis componentes:

- Estar siempre disponibles para los pacientes con cita previa o sin ella.
- Identificar, gestionar y detectar problemas de salud.
- Promover la salud.
- Asegurar la eficacia de los medicamentos.
- Prevenir el daño causado por medicamentos.

- Realizar un uso responsable de los recursos limitados de la atención sanitaria. “En Comité de expertos de la OMS en especificaciones para las preparaciones farmacéuticas - OMS, Serie de Informes Técnicos, No. 885 e(1999)”

3. LA ENTREGA DEL SERVICIO COMO PROCESO CLAVE

La entrega de los Servicios Farmacéuticos se considera un proceso clave, puesto que brinda la prestación directa al público, el cual es el objetivo final; también, contribuye a la obtención de resultados en salud. Las actividades como la dispensación de medicamentos o el seguimiento farmacoterapéutico, están dirigidas al individuo, la familia y la comunidad. La finalidad de los servicios farmacéuticos es el logro de resultados óptimos en cuanto a salud y calidad de vida.

4. ATENCIÓN A GRUPOS ESPECIALES

Se encuentran grupos de personas que necesitan que los servicios farmacéuticos se brinden con un enfoque especial. Se trata de los individuos que se convergen los extremos de la vida y que poseen condiciones de salud diferenciadas, como su farmacocinética o su riesgo de desarrollar enfermedades crónicas. Para aquellas personas que requieren cuidados especiales, es fundamental, además de la atención brindada con los medicamentos; brindarles asesorías, estimularles su participación en los programas de salud pública relacionados; referirlos, cuando sea el caso, al profesional de salud correspondiente. Es importante trabajar en conjunto con el paciente y la persona o personas que se encargan de su cuidado; para lograr instruirlos a través del conocimiento de su condición de salud y su participación en las decisiones que conciernan a su salud, haciéndose responsables de su terapia y de los frutos que se espera alcanzar.

4.1 El adulto mayor

La esperanza de vida ha aumentado, considerablemente, en el presente, gracias a los avances de la ciencia y de la tecnología, así como a los progresos que se han

dado en materia de urbanización, saneamiento y alimentación. La población vive hasta edades avanzadas, combatiendo los consiguientes problemas de salud.

Lo anterior pone de manifiesto, el hecho de que se hace necesaria, una evaluación más precisa y minuciosa de la farmacoterapia, utilizando las metodologías adecuadas. Existen medicamentos cuyo empleo está recomendado en situaciones clínicas específicas; hay otros, que no se deben utilizar o bien, cuya relación riesgo beneficio debe evaluarse a fondo. Estos pacientes precisan un mayor cuidado por parte del equipo de los Servicios Farmacéuticos, así como de la determinación de cuál será la mejor forma de intervención requerida.

4.2 Los niños

El apoyo a la farmacoterapia infantil, se presenta cuando no existen en el mercado fórmulas farmacéuticas apropiadas para la población infantil; en cuyo caso los Servicios Farmacéuticos pueden preparar una solución extemporánea para surtir la receta.

En el análisis de la prescripción y en el seguimiento farmacoterapéutico, es necesario prestar particular atención a estos medicamentos. La tarea principal del farmacéutico es reconocer que un niño no es un adulto pequeño; que un lactante; no es un niño; que un recién nacido, no es un lactante pequeño; y que los prematuros, no son recién nacidos pequeños. Se trata de una población no uniforme que evoluciona en forma constante y que para la cual no se dispone de información suficiente sobre la utilización de los fármacos que avale su empleo correcto y seguro. Coexiste la preocupación respecto a la obesidad infantil, debida principalmente a los malos hábitos alimentarios. El farmacéutico debe colaborar a contrarrestar este dilema; el mejor remedio en estos casos es la prevención o bien la aplicación de un programa especial de tratamiento; en caso de que hubiese necesidad de emplear medicamentos, el farmacéutico deberá referir al paciente con el especialista, siguiendo los protocolos desarrollados en los servicios de salud.

5. ROL DEL FARMACEUTICO

Las características profesionales que debe cumplir el farmacéutico son:

Cuidador: los farmacéuticos proporcionan servicios de atención. Deben ver su práctica como integrada y continua con las del sistema de asistencia sanitaria y las de otros profesionales de la salud. Los servicios deben ser de la más alta calidad.

Tomador de decisiones: el fundamento del trabajo del farmacéutico debe ser el uso apropiado, eficaz, seguro y coste-efectivo de los recursos. En los niveles local y nacional, los farmacéuticos desempeñan un papel en el establecimiento de la política de los medicamentos. Para alcanzar esta meta se requiere la capacidad de evaluar, resumir datos e información y decidir sobre la línea de acción más apropiada.

Comunicador: el farmacéutico está en una posición ideal para proporcionar una unión entre el prescriptor y el paciente, y para comunicar información sobre salud y medicamentos al público. Él o ella deben estar bien informados y seguros mientras interactúan con otros profesionales de salud y el público. La comunicación implica habilidades verbales, no verbales, de escucha y de escritura.

Gestor: los farmacéuticos deben poder gestionar con eficacia los recursos (humanos, físicos y financieros) y la información; también deben sentirse cómodos dirigidos por otros, ya sea por un patrón o el director/líder del equipo de salud. Además, la información y su tecnología relacionada proporcionarán desafíos según los farmacéuticos vayan asumiendo una mayor responsabilidad en compartir información sobre medicamentos y productos relacionados y asegurar su calidad.

Estudiante permanente: es imposible adquirir en los estudios de farmacia todo el conocimiento y la experiencia necesaria para continuar la carrera farmacéutico durante toda la vida. Los conceptos, principios y obligaciones de la formación continuada deben comenzar mientras que se está estudiando farmacia y se deben mantener a lo largo de la carrera del farmacéutico. Los farmacéuticos deben aprender cómo mantener actualizados sus conocimientos y habilidades.

Profesor: el farmacéutico tiene la responsabilidad de ayudar en la formación y entrenamiento de las generaciones futuras de farmacéuticos y del público. Participando como profesor no sólo imparte conocimiento a otros, sino que ofrece una oportunidad para que los profesionales sanitarios adquieran nuevos conocimientos y mejoren sus habilidades actuales.

Líder: en situaciones de atención multidisciplinaria (e.j., equipo de salud) o en áreas donde otros proveedores de asistencia sanitaria escasean o no existen, obligan al farmacéutico a asumir una posición de liderazgo en el bienestar total del paciente y de la comunidad. El liderazgo implica la preocupación y la empatía, así como la visión y la capacidad de tomar decisiones, comunicarlas, y manejarlas con eficacia. Un farmacéutico cuyo papel de liderazgo sea reconocido debe tener la visión y la capacidad de orientar.

Investigador: el farmacéutico debe poder utilizar la base de la evidencia con eficacia para aconsejar sobre el uso racional de medicamentos en el equipo de salud. Compartiendo y documentando experiencias, el farmacéutico puede también contribuir a la base de la evidencia con el objetivo de optimizar el cuidado de los pacientes y los resultados. Como investigador, el farmacéutico puede aumentar la accesibilidad a una salud ecuánime y a la información sobre medicamentos, tanto al público como a otros profesionales de la asistencia sanitaria.

6. LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS DE CALIDAD A NIVEL HOSPITALARIO.

La relación de los farmacéuticos que laboran en hospitales, y su propia preparación académica, hace que estén relacionados a través de diferentes disciplinas desde la universidad, durante la formación de pregrado y posgrado. El farmacéutico se le inculca la responsabilidad social, por las implicaciones que esta profesión exige en la salud de las personas.

A partir de 1980, países como Estados Unidos, Canadá, Australia e Inglaterra, entre otros, establecieron sus estándares de acreditación dirigidos a garantizar la calidad de las actividades farmacéuticas, tanto del propio servicio, como de las que tienen

una mayor repercusión clínica y que deben ser evaluadas cerca o a través del paciente. En este sentido en una primera etapa, se centraron más en desarrollar programas globales de garantía de la calidad y con posterioridad, su centro se desvió hacia actividades de atención al paciente.

Schnel, en 1976, hizo un avance en estas propuestas, sobre las mejoras en cuanto a la atención al paciente y en la medición del impacto social de la actividad farmacéutica; al proponer un sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria, en la que el farmacéutico tiene la posibilidad de insertarse en el equipo sanitario, en aras de brindar un mejor servicio al paciente.

Otros programas han sido desarrollados con posterioridad, así se tiene, la detección de errores en el uso de medicamentos, la definición de criterios de calidad para las preparaciones estériles, la determinación de niveles plasmáticos de fármacos, la detección de interacciones entre medicamentos y entre medicamentos y alimentos, así como programas de atención farmacéutica. En cada uno de estos ejemplos mencionados, se pone de manifiesto el interés que desde hace años viene mostrando la comunidad de profesionales farmacéuticos por medir el impacto social que provoca el uso de medicamentos.

Los estudios de utilización de medicamentos comenzaron a realizarse como parte de los programas de calidad e impulsados por las autoridades internacionales de salud, después de que ocurriera un desastre en la década de los 60 del pasado siglo con un medicamento llamado "talidomida". Al analizar el recorrido que durante estos años vienen presentando los programas de calidad aplicados a los servicios farmacéuticos, se observa que, en ellos, se trata cada vez más de evaluar las consecuencias sociales que trae el uso adecuado que se le dé a los medicamentos.

ANALISIS

En el distrito de Soná, tanto mujeres como hombres acuden en busca de servicios farmacéuticos, siendo potencialmente adultos mayores y con enfermedades crónicas.

A la población que acude a recibir los servicios farmacéuticos, en centros de salud, hospital y farmacias privadas, se le debe brindar toda la asesoría farmacéutica necesaria en el instante que la vaya a necesitar. Asesorarle sobre la hora correcta para la toma, sobre las interacciones, reacciones adversas y contraindicaciones entre otras del medicamento/s que adquiere.

A pesar de que existen herramientas tecnológicas al alcance de la mayoría de los pacientes, se demuestra que la presencia del farmacéutico con sus conocimientos científicos respecto a los medicamentos no es discutible. Aún existe la confianza de acudir y pedir la información directamente al farmacéutico.

Los usuarios deben catalogan al farmacéutico como un experto conocedor de los medicamentos y en las farmacias privadas no se debe enmarcar como un simple vendedor de medicamentos.

Todos los usuarios ameritan la atención del farmacéutico; ya que mejoraría su salud al ser orientados en forma correcta y científica sobre su tratamiento.

CONCLUSIONES

1. Los servicios farmacéuticos son responsables de las actividades de producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos; también de los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades.
2. Los servicios farmacéuticos que se brindan en farmacia tienen que ser centrado en el paciente, y puede entenderse como una alternativa que provea no solo el medicamento, sino que colabore en la obtención de resultados en salud de la población.
3. En la práctica, los servicios farmacéuticos necesitan para poder ser llevados a cabo, establecer una mejor relación entre el farmacéutico y el paciente, que permita un trabajo en común con objeto de buscar, identificar, prevenir y resolver los problemas que puedan surgir durante el tratamiento farmacológico de los pacientes.
4. Cuando se recibe información sobre medicamentos de un profesional farmacéutico, los usuarios conocen mejor los medicamentos que van a tomar, comprenden con mayor facilidad el tratamiento, previenen las alergias y conocen las sustancias que componen el medicamento.
5. La profesión debe articular la atención farmacéutica como la principal contribución que tiene que ofrecer a la sociedad.
6. El farmacéutico debe ser un ente investigador y celoso de su profesión.

RECOMENDACIONES

1. El servicio farmacéutico es un proceso que requiere una adaptación del farmacéutico con el fin de que toda la práctica se dirija hacia la satisfacción de las necesidades del paciente con respecto a los medicamentos que utiliza.
2. El farmacéutico debe brindar con responsabilidad y empoderamiento de su rol, la asistencia de sus servicios, para que se logre minimizar la aparición de problemas.
3. Que los profesionales farmacéuticos que se ubican en las farmacias comunitarias, procuren tener contacto directo con el paciente; ya que de esta forma el paciente-usuario podrá valorar al experto profesional y científicamente.
4. El profesional farmacéutico debe diferenciarse del resto del personal de la farmacia para que el usuario pueda identificarlo.
5. Mejorar la calidad de la atención farmacéutica brindada en las farmacias del distrito de Soná.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003498872015000200012
- ✓ es.slideshare.net/Andrea-revelo/introduccion-a-latrf-5271962 .
- ✓ www.portalfarma.com/.../Servicios%20Farmaceuticos_mayo%202013.p... . www.farmaceuticoscomunitarios.org/.../implementacion-servicios-farmac...pharmaservic.blogspot.com/2011/01/introduccion.html
- ✓ www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task...
- ✓ www.bvs.sld.cu/revistas/far/vol42_3_08/far06308.htm
- ✓ www.buenastareas.com/materias/conclusionesy...serviciofarmaceutico/0http://www.portalfarma.com/Profesionales/organizacionfcolegial/profesionfarma/planfuturofarmaciacomunitaria/Documentos/Servicios%20Farmaceuticos_mayo%202013.pdf
- ✓ http://www.bvs.sld.cu/revistas/far/vol40_3_06/far04306.htm

ANEXOS



El profesional farmacéutico brinda, asesoría adecuada y detalla sobre el medicamento al momento de que el paciente lo va a utilizar. Se debe brindar esa confianza y humildad para todos los pacientes.



La tecnología va de la mano con los servicios farmacéuticos, es por que cada día se debe estar mas actualizados de los nuevos fármacos existen y el uso de estos para el bien de nuestros pacientes.



Siempre se debe tener presente la buena lectura de las prescripciones médicas, para así dar el medicamento adecuado que el paciente necesita, juntos con su dosis y los días de tratamiento, la asesoría farmacéutica en este punto de vista es de gran importancia.