

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA DE POSGRADO



**Proceso de gestión y dispensación de medicamentos .Escuela
de Oficiales de la Policía Nacional del Perú 2018.**

**Tesis para obtener el para obtener el Grado Académico de Maestro en
Administración y Gerencia Farmacéutica.**

Autor:

Moreno Salas, Eduardo Luzmán

Asesor:

Dra. Ramos Cevallos, Norma Julia

Huacho – Perú

2020

Palabras Clave

Tema	Proceso de gestión y dispensación de medicamentos.
Especialidad	Salud.
Línea de investigación	Uso Racional de Medicamentos.
Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Sub área	Ciencias de la salud.
Disciplina	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios.
Sub - líneas o Campos de Investigación	Actividad analgésica y antiinflamatoria de recursos naturales terapéuticos.

Keyword

Theme	Medication management and dispensing process.
Specialty	Health.
Research line	Rational Use of Medicines.
Área	Medical and Health Sciences.
Sub área	Health Sciences.
Discipline	Health Care Sciences and Services.
Sub - lines or Research Fields	Analgesic and anti-inflammatory activity of therapeutic natural resources.

**Proceso de gestión y dispensación de medicamentos. Escuela de Oficiales de la
Policía Nacional del Perú 2018.**

**Medication management and dispensing process. Official School On the
National Police of Peru 2018.**

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
PALABRAS CLAVE	ii
TÍTULO	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.1.1 Antecedentes	1
1.1.2 Fundamentación científica	6
1.1.2.1 Proceso de gestión	6
1.1.2.2 Dispensación de medicamentos	10
1.2 Justificación de la investigación	17
1.3 Problema de investigación	18
1.3.1 Problema general	18
1.3.2 Problemas específicos	18
1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables	19
1.4.1 Definición conceptual y operacional de proceso de gestión	19
1.4.2 Definición conceptual y operacional de dispensación de medicamentos	20
1.5 Hipótesis	21
1.5.1 Hipótesis general	21
1.5.2 Hipótesis específicas	21
1.6 Objetivos	21
1.6.1 Objetivo general	21

	1.6.2 Objetivos específicos	21
II	METODOLOGIA	22
	2.1 Tipo y diseño	22
	2.2 Población y muestra	22
	2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	22
	2.4 Procesamiento y análisis de la información	23
III	RESULTADOS	24
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	37
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
	5.1 Conclusiones	42
	5.2 Recomendaciones	43
VI	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VII	AGRADECIMIENTOS	47
VIII	APÉNDICES Y ANEXOS	48
	Anexo N° 1 Matriz de consistência lógica	48
	Anexo N° 2 Matriz de consistência metodológica	51
	Anexo N° 3 Matriz de consistência conceptual y operacional	52
	Anexo N° 4 Guía de observación	54
	Anexo N° 5 Base de datos	56
	Anexo N° 5 Propuesta de intervención científica	57

RESUMEN

El **propósito** fue mejorar la adecuada gestión de medicamentos, el **objetivo** fue **determinar** la relación que existe en el proceso de administración y dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018. **Metodología**, investigación descriptiva correlacional, no experimental, transversal, la muestra fueron 100 cadetes, muestreo no probabilístico intencionado, sobre los datos se aplicó prueba de hipótesis la prueba de los rangos consignado de Wilcoxon. **Resultados**, se obtuvo un nivel de significancia de 95% ; el cumplimiento del proceso de gestión se relaciona directamente como excelente , el tipo de proceso del proceso de gestión tienen una relación positiva como excelente 85% , los beneficios del proceso de gestión se relaciona directamente como excelente 71%. **Conclusión**, el proceso de gestión se relaciona significativa a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; n= 100 como excelente 85% con la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

ABSTRACT

The purpose was to improve the proper management of medications, the objective was to determine the relationship that exists in the process of administration and dispensing of medications at the PNP School of Officials 2018. Methodology, correlational descriptive research, not experimental, transversal, the sample were 100 cadets, intentional non-probabilistic sampling, on the data hypothesis test was applied the Wilcoxon consigned range test. Results, even level of significance of; $n = 100$ compliance with the management process is directly related as excellent 97%, the type of process of the management process has a positive relationship as excellent 85%, the benefits of the management process is directly related as excellent 71%. Conclusion, the management process is significantly related to a level of significance of; $n = 100$ as excellent 85% with the dispensing of medicines at the PNP School of Officials 2018.

I INTRODUCCIÓN

El concepto de atención farmacéutica y excelencia profesional ha evidenciado grandes cambios y es prioridad en las organizaciones de salud, considerando que uno de sus objetivos es la protección y satisfacción de los usuarios, cambios que tienen como finalidad proteger la salud y garantizar la terapéutica establecida por el profesional médico y lograr la recuperación del paciente de manera oportuna minimizando riesgos y complicaciones, el proceso de gestión de medicamentos durante su dispensación es seguir las fases cumpliendo establecidos. (Padilla, 2017).

En Perú, existe una desproporción y uso irracional de medicamentos que exponen en peligro la vida de los usuarios, no existe una medición adecuada del consumo de medicamentos y sus beneficios ni alcances terapéuticos, es necesario establecer de manera segura prácticas coherentes y estandarizadas en el despacho de fármacos que enrumbe la finalidad de recuperar la salud de nuestros pacientes mediante el uso racional de medicamentos y efectiva dispensación, es necesario establecer métodos y técnicas procedimentales basados en criterios medibles acordes a nuestra realidad contribuyendo al manejo, seguimiento y control farmacoterapéutico. (DIGEMID, 2009).

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado una búsqueda virtual y presencial de estudios científicos cuyas características tienen similitud con el trabajo propuesto, teniendo en cuenta sus dimensiones, han sido analizados y priorizados según nivel recomendación y grado de evidencia e importancia.

1.1.1 Antecedentes

Atauje (2018), realizo la tesis **titulada:** *Prevención de eventos adversos en enfermeras del servicio de hospitalización de una Institución Privada de Salud Maynas - Iquitos, 2017*, su **objetivo** fue determinar el nivel de práctica sobre la prevención de eventos adversos en las enfermeras. **Metodología,** descriptiva,

transversal, cuantitativa, diseño no experimental, la muestra fueron 10 enfermeras y 100 pacientes bajo su cuidado, el objetivo fue evaluar el nivel de cuidado de las enfermeras, se utilizó una lista de verificación validada por EsSalud, a un nivel de confiabilidad de KR-20 de 0,8. **Resultado**, el 57% de los cuidados en la administración de medicamentos fue óptima y segura. **Conclusión**, se evidenció un nivel medio en la práctica de administración segura de medicamentos.

Alipazaga (2018), su tesis sustentada lleva el **título**: *Gestión hospitalaria de medicina y dispensación de dosis unitaria del personal de salud del hospital José Agurto Tello - Chosica 2017*, tuvo el **objetivo**, determinar la relación entre la gestión hospitalaria de medicina, con la dispensación de dosis unitaria del personal de salud. **Metodología**, básica, no experimental, descriptivo correlacional transversal, población formada por trabajadores del área de medicina general. **Resultados** por ser variables ordinales se determinó la confiabilidad por coeficiente Alpha de Cronbach y coeficiente de correlación rho Spearman de ,873 a un nivel de significación menor a 0,05 y confianza del 95%. **Conclusión** existe relación efectiva entre la gestión herramienta de hospitalaria de medicina en forma positiva con la dispensación de dosis unitaria.

Celis y Cruz (2018), en su tesis **titulada**: *Relación entre la demanda insatisfecha de medicamentos con la satisfacción del asegurado. Centro de Salud Usquil, Otuzco, 2017*; su **objetivo** fue determinar la relación entre la demanda insatisfecha en la dispensación de medicamentos con la satisfacción del asegurado. **Metodología** descriptiva correlacional transversal, con escala multidimensional SERVQUAL, muestra de 149 usuarios. **Resultados**, el 54,4% de la demanda de dispensación de medicamentos es insatisfecha; la fiabilidad 66,4%, capacidad de respuesta o responsabilidad 48,3%, seguridad

53,0%, empatía 61,7%, y tangibilidad 53,7%, se clasifican como demanda satisfecha. **Conclusión**, no existe relación entre la demanda de la dispensación de medicamentos con la fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

Caballero (2018), desarrolla la tesis **titulada:** *Procesos logísticos y dispensación de medicamentos en Farmacia del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2018, Perú*, cuyo **objetivo** fue determinar la correlación entre los procedimientos logísticos y dispensación de medicamentos. **Metodología**, básica cuantitativa, método hipotético-deductivo descriptivo correlacional transversal no experimental, población de 1250 trabajadores, muestra de 50 empleados. **Resultados**, se tiene un coeficiente de correlación de 0.621 alta positiva. **Conclusión** existe una correlación efectiva asociada a los procedimientos logísticos y dispensación de medicamentos.

Dávila (2017), en su trabajo **titulado:** *Evaluación del cumplimiento de las Buenas prácticas de prescripción en el Área de Farmacia de emergencia del Hospital de Huaycan. Enero – marzo 2016*, el **objetivo** fue evaluación del cumplimiento de las Buenas prácticas de prescripción. **Metodología**, observacional descriptivo retrospectivos transversal, muestra de 25,060 recetas médicas con prescripciones dispensadas **Resultados**, se encontró que el 95,35% (23,890) recetas médicas evidenciaban deficiencia; como la información del usuario como los apellidos y nombres, sexo, edad y diagnóstico, el 95,33%; otros en referencias al fármaco como frecuencia y tiempo de duración del tratamiento un 32,6% de deficiencias que no estaban claras en días de tratamiento; otras asociadas a la deficiente legibilidad de la escritura un 26%. **Conclusión**, al evaluar las buena praxis de dispensación de medicamentos se evidenciaron altos porcentajes de deficiencias relacionadas a la prescripción médica.

Padilla (2017), en su investigación **titulada:** *Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017 en Perú*, el **objetivo** fue determinar la relación entre el proceso administrativo y la dispensación de medicamentos. **Metodología**, estudio de diseño transversal descriptivo correlacional, muestra conformada por 340 pacientes. **Resultados**, el 52,00% de los pacientes precisan un nivel alto en el proceso administrativo, el 35.00% como medio, y el 12.76% como bajo. Referente a la dispensación de medicamentos el 71.11% lo considera un nivel alto, el 12.78% un nivel medio y 16.11% un nivel bajo. **Conclusiones**, el proceso administrativo influye en forma significativa y moderada $r=0,526$ en la dispensación de medicamentos en usuarios externos.

Hurtado (2017), en su tesis **titulada:** *Factores asociados a la implementación del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria, en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo 2013 – 2016*, el **objetivo** fue describir el actual sistema de dispensación/distribución de medicamentos e identificar los factores asociados a la implementación del sistema de dosis. **Metodología**, estudio observacional descriptivo transversal, revisión sistemática documental, población fueron 92 médicos, 118 enfermeras, 2 químicos farmacéuticos. **Resultados**, es necesario capacitar a todo el personal interdisciplinario e implementar el sistema de dosis unitaria, el modelo de dispensación que se emplea restringe la racionalización de medicamentos, no se cumple la normatividad. **Conclusión**, los componentes de alta incidencia en la implementación del nuevo sistema de dispensación están relacionados con la familiaridad del sistema, ordenamiento normativo farmacéutico y la asignación de profesionales especializados que no se abastecen para cumplir las necesidades demandantes.

Rodríguez (2017), elabora la tesis **titulada: Evaluación al personal técnico de farmacia sobre el cumplimiento de gestión y uso de medicamentos 5.2, Clínica San Gabriel**, su **objetivo** fue evaluar al personal técnico de farmacia sobre el cumplimiento de gestión y uso de medicamentos. **Metodología**, básica, descriptiva correlacional, impericia transversal, muestra fueron 20 técnicos del área de farmacia ambulatoria. **Resultados**, el 71% conoce el proceso de los “8 correctos de la dispensación” y se cumple en un 60%; el nivel bueno de cumplimiento sobre Gestión y uso de medicamentos en 60% Bueno. **Conclusión**, el 78% de los técnicos de la farmacia completa e manera idóneo en voz alta “los 8 correctos”, solo el 31% mediante chequeo con receta durante la dispensación de medicamentos.

Cella (2014), en su investigación **titulada: Implementación de gestión por procesos en el centro de distribución de la dirección de atención primaria de la salud (DAPS), Municipalidad de Córdoba Año 2013**, cuyo **objetivo** fue Analizar desde la perspectiva de la gestión por Procesos el Centro de Distribución de Insumos y Medicamentos. **Metodología**, aplicada, descriptiva transversal, la población de 97 Centros de Salud. **Resultados**, la perspectiva mediante la administración por Procesos permite delimitar Puntos Críticos y establecer transformaciones que ofrezcan alta eficiencia y permisividad a cada unidad del centro de distribución tales como la recepción, de armado, de almacenamiento. **Conclusión**, la compenetración de los diferentes procedimientos de administración, delimitan la estructuración del plano de sucesiones con sus respectivas tarjetas, diseño de flujo, elaboración de solicitudes y formularios que faciliten el buen progreso y manejo.

Vélez (2013), en su investigación **titulada: Análisis modal de fallos y efectos en el proceso de prescripción, validación y dispensación de medicamentos en Madrid España**, con el **objetivo** saber si la técnica AMFE sostenida por un

estudio de intersección, comprueba medición para el descenso de los Error de tratamiento en el procedimiento de indicación, comprobación y dispensación de fármacos en pacientes hospitalizados. **Metodología**, estudio prospectivo, secuencial y sistemático. **Resultados**, se encontraron errores en la fase de prescripción con efectos negativos de validación y dispensación adecuada de medicamentos. **Conclusión**, los errores de medición de medicamentos implicados más frecuentes son los referidos al sistema nervioso central, el sistema cardiovascular y sistema digestivo – metabólico, los activos más comprometidos se identificó al paracetamol, insulina y furosemida.

Lanza (2011), en su investigación **titulada**: *Gestión de medicamentos en el Hospital Regional Gabriela Alvarado. Danlí. El Paraíso. Honduras. Primer semestre del año 2011*, con el **objetivo** de analizar la situación de gestión de medicamentos. **Metodología**, descriptiva transversal empírica. **Resultaos**, el 75% de los procesos de gestión de adquisición de medicamentos cubre la demanda, se prioriza la atención en las salas críticas. **Conclusión**, se delimita potenciar el manejo del área de farmacia y optimizar los recursos que integran el procedimiento de la administración de medicamentos.

1.1.2 Fundamentación científica

1.1.2.1 Proceso de Gestión

La gestión como proceso es cumplir una iniciativa o un proyecto en forma correcta, así como conducir las acciones integrales en una organización para avanzar de manera eficaz y eficiente; “la administración de fármacos está relacionada a los procesos de prescripción y adquisición”. MINSA (2013), determinó: “es un tecnicismo de salud que asegura un ordenamiento, los procesos, perfeccionamiento, regularización, asignación de obligaciones que fortalece las fase de los procesos a desarrollar para el despacho de productos farmacéuticos, instrumental médico y manufacturación sanitaria. Las

dimensiones del proceso de gestión son el nivel cognitivo y seguimiento exacto de “los 8 correctos de la dispensación”.

Existen dos dimensiones del proceso de gestión y uso de medicamentos.

1. Conocimiento: De acuerdo con Nonaka et al. (2000) conceptúan el conocimiento como “un activo concebido y sostenido de manera comunitaria mediante la interrelación entre personas o grupos y su ambiente”.
2. Cumplimiento: Según la Real Academia Española, la define como “acto y resultado de ejecutar o obedecer”. La conceptualización manifiesta el acto de ejecutar en periodos de tiempo establecidos de acuerdo a lo planificado, referido al cumplimiento de “los 8 correctos de la dispensación”, que son procedimientos que garantizan la dispensación y calidad en la atención del usuario. En los ocho correctos se considera al Usuario correcto. Inicio activo correcto. Identificación comercial correcta. Muestra farmacéutica correcta. Fecha vigencial correcta. Cantidad correcta. Reporte correcto. Despacho correcto. (Rodríguez 2017).

Es necesario realizar un proceso de gestión puesto que inciden directamente en los otros procesos como selección, programación, adquisición, y distribución. Hablamos de gestión como proceso, al conjunto de actividades agrupadas para darle o aumentarle valor a un producto o servicio, que incluye el análisis y posterior selección de medicamentos, cantidad con la finalidad de darle la mayor rotación posible, recolectar la mayor cantidad de información, controlar la salida e ingreso de insumos y medicamentos, realizar una facturación rápida, eficiente y oportuna. Utilizando los recursos humanos, tecnológicos, tangibles e intangibles de manera eficiente y segura, cumpliendo con los requerimientos de calidad. (Álvarez, Bonilla, Cárdenas y Sánchez 2017)

El proceso de gestión, aporta una visión holística que mejora el fluido adecuado las actividades de trabajo para hacerlo más productivo y adaptado a los requerimientos de los usuarios, por tanto se debe considerar en todo momento las relaciones proveedores y usuarios; con la firmeza de planificación; el procedimiento de administración que enmarque la visión y misión de la estructura del sistema organizativo general, que articule la asociación y concertación requerida en las diferentes fases que forman el modelo de salud y se fortalezca el crecimiento eficiente en sus etapas de tal manera que se logre la calidad planificada en el proceso. El suministro del proceso de gestión inicia con la selección de medicamentos, componentes logísticos de programación, adquisición, almacenamiento y distribución de los medicamentos. (Cella 2014).

La gestión moderna como proceso concatena a las empresas, entidades públicas y ciudadanos desde la elaboración de la materia prima hasta el punto de uso del producto y servicio adquirido. Esta orientación facilita la acción conjunta de todas las áreas y responsables de los procedimientos centrales dentro de la cadena de producción de los servicios, con el propósito de considerar la eficaz atención de tal manera que se cubran las necesidades del usuario, establecer el uso de los recursos humanos y materiales de manera que se optimice su consumo dentro de la organización de salud. Así mismo considera integrar el crecimiento logístico requerido, y reducir los rangos de aprovisionamiento, accediendo a la aproximación proveedor-fabricante-consumidor.

En el procedimiento administrativo los costes de provisión de bienes enmarcan cuatro componentes elementales: el valor de compra de los bienes, el precio administrativo de adquisición, los costos de acaparamiento y sostenimiento registros, y los costos de repartición y traslado. (Salazar 2014).

El proceso de gestión consiste en identificar todas las actividades a realizar de forma ordenada y secuencial, que se articula de manera horizontal, siguiendo

los procesos interfuncionales de cada miembro, equipo asignado; con una clara visión direccionada al producto y servicio que recibirá el cliente. Siendo estos procesos definidos y documentados, señalando las responsabilidades.

Los procesos de una organización se estructuran de la siguiente manera.

1. Procesos clave: La comunicación y conexión debe ser natural con el usuario inicia desde la recepción de la prescripción, el cual es percibido y observado por el cliente quien valorará la prestación del servicio.
2. Procesos estratégicos: Contempla la elaboración del plan de actividades a desarrollar conociendo a profundidad las necesidades y condicionantes del mercado en la sociedad.
3. Procesos de soporte: Son responsables de suministrar a la organización los recursos humanos, recursos materiales, componentes e insumos, que contribuyan a establecer un valor agregado que sea percibido los usuarios tales como los elementos contables, las adquisiciones, las listas y las fuentes de información.

Los procedimientos esenciales afectan directamente en el binomio servicio/producto y complacencia del usuario externo de la organización por lo que se considera clave la asociación directa que posee la visión y misión y estrategias institucionales. Establece la sucesión de valor agregado, desde el conocimiento de los requerimientos de las necesidades hasta el recibimiento del producto/servicio por el usuario. La utilización constante de esta estrategia seleccionada tendrá un impacto positivo en los usuarios, así como para la organización de salud sus integrantes tendrán mayor sensibilidad aprovechando las oportunidades de incrementar sus resultados, por lo tanto, para los usuarios incrementa la capacidad cognitiva-procedimental-actitudinal, la identifican con su organización y la satisfacción por la labor que desempeña.

La administración que desarrolle y cumpla con sus estrategias obtendrá mejores resultados en el desarrollo de sus procesos de manera idónea.

- Involucrar a su capital humano especializado, optimización de los recursos materiales, disminución de gastos operativos, incrementando la eficiencia.
- Reducción de tiempos y mayor producción.
- Proceso de mejora hacia la calidad al identificar errores y uso de técnicas de prevención.
- Establecer un proceso basado en una visión holística de las actividades de la organización. (Ministerio de Fomento 2005).

1.1.2.2. Dispensación de Medicamentos

La dispensación de medicamentos es un proceso que lleva a cabo los profesionales farmacéuticos, que abarcan pasos iniciales en una adecuada entrega del fármaco, identificación correcta de la receta, educación pertinente de adecuado uso de la medicina y prevención de eventos adversos e incompatibilidades al interactuar con otros fármacos y/o nutrientes, el logro de las metas terapéuticos se establece al indicar el medicamento y su entrega al usuario. Es imprescindible la implementación de un área adecuada y uso de un sistema informático, la estructura de la organización contempla aspectos de espacio físico destinado a la elaboración de la monodosis unitaria, mediante un análisis riguroso de la orden y prescripción médica, comprobación y su exégesis, estructura del plan terapéutico, acondicionamiento del coche de tratamiento. (Hurtado 2017).

La dispensación de medicamentos, es el proceso según las normas establecidas que realiza el profesional farmacéutico iniciadas cuando recibe la indicación médica hasta el despacho del fármaco al usuario. Debe empoderarse para constituir una barrera de protección, detectando y corrigiendo errores antes que se le aplique a un paciente en cualquiera de las 05 fases, que son: a) Recibimiento y verificación de la indicación b) Observación e exégesis de la indicación c) Acondicionamiento y elección del medicamento d) Uso racional

de medicamentos (Registros) e) Farmacotecnia. Según su emplazamiento se consideran dos clases de dispensadores:

- Centralizados: Asentado una farmacia central que gira como enlace de repartición; son dispositivos de conservación semiautomáticos, que reducen y fortalecen los modelos de distribución interna, entre los que destacan el abastecimiento manual de los coches de mono dosis. La referencia del área de Farmacia surte de información al modelo establecido para transmitir los perfiles farmacoterapéuticos de los usuarios.
- Descentralizados: Se encuentra las organizaciones prestadoras de servicios, son modelos automáticos de dispensación, pueden moverse, de acuerdo a su estructura como: los métodos de tabernas automatizados y/o automáticos de distribución individual con o sin comprobación anterior por el farmacéutico. (Álvarez, Bonilla, Cárdenas y Sánchez 2017).

La educación y direccionamiento al cliente es responsabilidad del Químico Farmacéutico durante la dispensación del fármaco, esta orientación establece la forma de administrar, cantidad y uso del medicamento u otros productos farmacéuticos de su competencia, sus consecuencias e interacción con otros fármacos o nutrientes, sus eventos adversos y sus formas de conservación. La entrega de fármacos también, denominado dispensación es una actividad de mucha responsabilidad del farmacéutico relacionada a la entrega y distribución de fármacos con las congruentes indicaciones específicas; entre ellas: la recepción e identificación de la prescripción médica, la referencia acerca del medicamento, la elaboración de las dosis a suministrar y en ocasiones engloba la aplicación del medicamento al usuario hospitalizado. El modelo de ordenación de fármacos en mono dosis es un método de repartición y verificación de la medicación en áreas de salud de manera planificada

organizada y coordinada con los responsables de farmacia. Al establecer un óptimo seguimiento eficiente al tratamiento de fármacos al usuario, permite una intervención de manera precoz y oportuna la identificación de complicaciones causada por la terapia farmacoterapéutica.

La manera segura y efectiva de la correcta dispensación es un proceso que se lleva a cabo con el propósito de asegurar en proceso la identificación y corrección de errores en las diferentes etapas, se deben cumplir con cinco fases como actividades se desarrollen.

1. Recibimiento y comprobación de la indicación prescrita.
2. Disentimiento e identificación correcta de la indicación prescrita.
3. Elaboración y elección de los fármacos para su despacho.
4. Información registra de manera correcta.
5. Entrega de los fármacos y educación por el despachador. (Cerro y Romero 2016)

Elementos principales de la dispensación de los medicamentos

- Área de atención: Establecer un espacio exclusivo para el desarrollo de las actividades de dispensación, como la recepción de recetas, entrega y educación acerca del uso correcto fármaco.
- Receta o prescripción: Se lleva a cabo según la normatividad establecida.
- Documentación: El profesional anota las recetas prescritas de fármacos dispensados en el libro recetario, registros psicotrópicos y estupefacientes y preparados magistrales y los servicios farmacéuticos en el libro de inyecciones o vacunas. De manera científica documenta todos los procedimientos de manera rigurosa los datos y procesos estadísticos que permitan valorar el proceso determinado.
- Información y comunicación: La dispensación, es indispensable de la orientación profesional del farmacéutico. “*responsable de aconsejar y/o guiar*”, por su cognición y formación académica, y su habilitación

permanente. Intentar una *comunicación no invasiva* que contribuya a averiguar y solucionar el caso, respetar tiempos y privacidad, preservando el secreto y acto profesional sobre todo respecto a la confianza que deposita el usuario en el momento de la consulta. El argumento de la información contempla la cantidad y dosis del fármaco a consumir, manera efectiva de administración, método de elaboración si es que es indicada, tipo de preservación, y efectos no deseados e interacciones de importancia terapéutica, riesgos de no cumplir el plan de tratamiento o de una automedicación o inadecuada utilización del medicamento, siempre debe estar presente la indicación del profesional médico. El farmacéutico debe contribuir a la adherencia de las indicaciones del médico y el *modo que transmite la información* en un ambiente privado e individualizado, aguardando la confidencialidad del usuario mediante el llamado secreto profesional.

- Vestimenta e identificación: El Farmacéutico debe usar una indumentaria acorde a sus actividades que permita visualizar de manera visual su identificación.
- Deontología: El farmacéutico en el desempeño profesional de sus funciones debe tener presente las normas éticas establecidas en la organización y las que emane su colegio profesional. (Valinoti 2015)

Existen pasos o fases en la dispensación de medicamentos

- Recepción del paciente: Respeto, atención y bienvenida cuando se recibe el pedido de sus medicamentos.
- Lectura e interpretación de la receta: Valorar los datos de manera integral contenidos en la receta como el nombre y apellidos del paciente de manera legible, y número historia o filiación con carnet o boleta de haberes, fecha de atención, diagnóstico, indicaciones entendibles como el principio activo, dosis y tiempo del plan del tratamiento, sello y firma del médico responsable.

- Selección del medicamento: Usar alternativas de las diversas marcas y valores respetando a normativas de medicamentos genéricos.
- Inspección visual: observar la composición del fármaco y fecha de caducidad.
- Información: Indicciones de la manera de consumir su medicamento, con o sin alimento, con o sin jugos, tiempo de tratamiento, preservación, entre otros.
- Acondicionamiento: fundamental el tipo de presentación y de entrega, saludo de despedida.
- Firma de conformidad: Registrar la entrega del/los fármacos junto con receta datos del cliente que recibe.
- Seguimiento: Plan de control continuo y efectividad del tratamiento médico.

Forma correcta de los profesionales para una adecuada dispensación de los medicamentos

- Dispensación: Seguir cada uno de las fases solicitando la colaboración del profesional farmacéutico, siguiendo la secuencia farmacéutica durante la coyuntura de la atención. Si el fármaco no estuviera disponible, se establecerá el procedimiento específico, rotularemos si el medicamento fue cancelado o está pendiente de pago, fecha en que debe de recogerlo y darle un comprobante. Tener en consideración de solicitar el fármaco, con el propósito de brindar confianza y tranquilidad al cliente con la seguridad que cumplirá la terapéutica indicada.
- La dispensación de fármacos de adquisición libre, se expandirá previa educación de su uso y tiempo de uso.
- La dispensación de fármacos de adquisición con indicación médica: Procurar cumplir las fases del proceso establecidos siguiendo la indicación del facultativo.
- Farmacovigilancia: Estar vigilantes a los síntomas de los efectos adversos o complicaciones de las interacciones farmacológicas al momento de la entrega

del medicamento, educar de manera clara la posibilidad de un problema asociado al fármaco por el usuario.

- Enseñanza en salud: Educar de manera correcta con el propósito de prevenir el mal uso o inconvenientes del fármaco, que pondría en riesgo el plan de tratamiento médico, la educación abarcaría manera de utilización, conservación, lapso de tiempo útil y del tratamiento e conservación y período útil.
- Atención farmacéutica: Prestar el servicio Farmacéutico de 1º nivel y 2º de acuerdo a nivel resolutivo.
- Servicios farmacéuticos: Se brindan procedimientos específicos como inyectoterapia, nebulizaciones, dispensación, apoyo en los análisis clínicos, programas de salud y educación en salud. (Valinoti 2015)

Los fármacos han pasado a través del tiempo por nuevas generaciones como resultados de los avances de la ciencia y su aporte significativo al incremento de la calidad de vida y a la creciente expectativa de la esperanza de vida, los medicamentos producen resultados terapéuticos positivos según lo planificado con su contraparte de causar efectos adversos no deseables muchos son causados errores de medicación exponiendo la vida de la persona. Por ello, es necesario realizar en forma sistemática durante el Proceso de Prescripción – Validación - Dispensación

- Prescripción: Deben realizar y prescribir en tiempo real, dosis habituales, dosis máximas o mínimas, estar atentos a la presencia de recetas duplicadas, interacciones de fármacos y relaciones alergias reportadas.
- La validación: La formación cognitiva, científica y tecnológica responden de manera adecuada en la seguridad del paciente, la calidad de atención respondiendo de manera eficiente al mayor logro del costo-efectividad de la terapéutica indicada por el médico.

- La dispensación: facilita y mejorar la entrega, con menos posibilidades de error. (Vélez 2013).

El sistema de dispensación de medicamentos. Según la definición de la OPS-OMS, es un modelo de reparto y disposición de fármacos al usuario hospitalizado prescrita por el médico y validada por el farmacéutico, considera una secuencia lógica de pasos.

- a. Recepción de la indicación médica: Se identifica la receta del paciente verificando la indicación del facultativo.
- b. Análisis de la indicación: Alguna duda del medicamento se solicita asesoría del profesional que indicó la receta prescrita, dosificación, incompatibilidades, interacciones o reacciones adversas.
- c. Diligenciamiento de perfil farmacoterapéutico: Interpreta la orden del profesional médico, estructura y verifica la diagnosis y requerimiento, corrobora nombre y apellidos, edad, antecedentes médicos como alergias eventos anteriores, fecha de ingreso, servicio de hospitalización, identificación del médico tratante, entre otros datos. Esta fase establece un mayor control del tratamiento y uso adecuado del fármaco. En situaciones especiales se remite un informe como es el tratamiento con antibioticoterapia de manejo limitado y pautas a seguir según el Comité de Infecciones.
- d. Dispensación de la indicación médica: El responsable de la atención debe haber sintetizado el requerimiento farmacoterapéutico, con autorización y control del profesional farmacéutico del servicio.
- e. Entrega y recepción de la indicación médica: Se tiene que establecer dos bandejas una en el área farmacéutica y otra en el área clínica para cada usuario. Se intercambian las bandejas en la hora de la dosis unitaria, considerando devolver los fármacos no administrados, se registra para

verificar la causa de la solución o circunstancias que la originaron. (Córdova y Jiménez 2013).

La atención farmacéutica se distingue por actividades propias y específicas determinadas a la atención y orienta de las dolencias de los usuarios antes de la interacción medicamentosa propiamente dicha, tales como el almacenamiento, la distribución y prescripción del facultativo o si el fármaco es genérico y no requieren de indicación profesional, así como la manera de minimizar las enfermedades, educación de la salud, farmacovigilancia, seguimiento terapéutico relacionadas con el uso racional del medicamento. La dispensación del medicamento a los pacientes, debe fundamentarse en la valoración individualizada de la mono dosis prescrita, en este acto se informa y orienta al paciente de manera clara acerca de la utilización eficiente del fármaco, orientarse sobre las posibles complicaciones no deseadas, cual sería las manifestaciones de sinergia de los medicamentos y técnicas de conservación del medicamento, de tal forma que las entidades de salud aseguren su adecuada ejecución. (Briceño 2012).

1.2 Justificación de la investigación

El propósito de la investigación, es contribuir a perfeccionar permanentemente la calidad del servicio y el posicionamiento de institución percibida por el cliente debido a los cambios se producen cada vez con más rapidez durante el proceso de gestión.

La justificación teórica se enmarca en identificar y cambiar la tradición sostenida de la automedicación y de culturas erróneas en consumo innecesario de fármacos que se agrava cuando existen errores en la indicación médica e incumplimiento de las normativas, vigilancia en la promoción y la difusión del fármaco, siendo necesario implantar un proceso de cualidad, de mejores resultados y la seguridad de los fármacos que se ingieren. En la Justificación práctica se plasma, en los

resultados que sus alcancen permitan una oportuna notificación basada en datos estadísticos pertinente para los profesionales de la salud y conocimiento a la totalidad de la comunidad causado por un mal proceso de gestión o inadecuada dispensación de medicamentos, que puedan complicar la salud del paciente. La justificación metodológica tratará de articular la teoría y la práctica desde el punto central de establecer un proceso específico adecuado y sencillo entendible para el paciente al dar prioridad a los medicamentos básicos.

El aporte social es cubrir las necesidades de la gran mayoría de la población enfocada en la convicción de la cualidad, y virtud de los fármacos hasta el consumo final por parte de los pacientes. El aporte a la ciencia se dará en promover el uso racional de medicamentos, iniciando en una apropiada prescripción médica, la existencia pertinente y a valores asequibles, la distribución en áreas a fines basada en estándares internacionales y el administración de las dosis en horarios establecido.

1.3 Problema de investigación

1.3.1 Problema general

¿De qué manera el proceso de gestión se relaciona con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión se relaciona con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018?
2. ¿De qué manera el tipo de proceso del proceso de gestión se relaciona con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018?
3. ¿De qué manera los beneficios del proceso del proceso de gestión se relacionan con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018?

1.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

- **Definición conceptual de Proceso de Gestión:** Es una disciplina de gestión compuesta de metodologías y tecnologías, en el cumplimiento, tipos y beneficios de los procesos correctos.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Proceso de Gestión	Ordenamiento administrativo que se lleva a cabo procedimientos establecidos estandarizados	Cumplimiento del proceso de los correctos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente correcto 2. Principio activo correcto 3. Nombre comercial correcto 4. Presentación farmacéutica correcta 5. Vigencia correcta 6. Dosis correcta 7. Registro correcto 8. Entrega correcta 	Instrumento 8 ítems
	Secuencia o pasos específicos con coherencia lógica que visiona un resultado medible.	Tipo de proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene contacto directo con el paciente 2. Analiza las necesidades del paciente 3. Provee la organización de los recursos necesarios 	Instrumentos 3 ítems
	Minimiza errores aumentando el control y rentabilidad reduciendo costos.	Beneficios del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuye los recursos humanos 2. Disminuye los materiales 3. Disminuyen los tiempos 4. Disminuye los errores 5. Aumento de la eficiencia 	Instrumento 5 ítems

- **Definición conceptual y operacional dispensación de Medicamentos:** Es el proceso que incluye todas las actividades de fases y secuencias realizadas por el químico farmacéutico iniciadas en la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems
Dispensación de Medicamentos	Incluye el cumplimiento de procesos y actividades que abarca desde la indicación médica hasta la entrega de medicamentos.	Fases de la dispensación de medicamentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y Validación de la prescripción. 2. Análisis e Interpretación de la prescripción. 3. Preparación y Selección de los productos para su entrega. 4. Registros. 5. Entrega de los productos e Información por el dispensador 	Instrumento 6 ítems
	Proceso estándar establecido que se debe cumplir para seguridad del paciente.	Secuencia de la dispensación de medicamentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee nombre del medicamento en genérico. 2. Dosis administrada 3. Frecuencia 4. Vía de administración. 5. Sello de medico 6. Rotula los medicamentos correctamente. 7. Llama al paciente por su nombre propio 8. Hace entrega inmediata del medicamento 9. Explica al paciente como administrarla. 10. Explica como almacenar el medicamento 11. Explica efectos secundarios y contraindicaciones 12. Hace preguntas el usuario y se le contesta cortésmente (Uñana y Zaldaña 2008) 	12 ítems

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el proceso de gestión y la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

1.5.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación directa entre el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.
2. El tipo de proceso del proceso de gestión tiene una relación positiva con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.
3. Los beneficios del proceso del proceso de gestión se relacionan directamente con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el proceso de gestión y dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Precisar la relación que existe entre el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.
2. Determinar la relación que existe entre el tipo de proceso del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.
3. Establecer la relación que existe entre los beneficios del proceso del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.

II METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño

La investigación fue de descriptiva correlacional de relación empírica caracterizada porque el uso de los conocimientos obtenidos y de corte transversal el propósito fue describirlas y caracterizarlas y se estableció la relación entre las variables de estudio.

Diseño de investigación: Estructura gráfica del estudio descriptivo correlacional.

$$M_1 = O_x - O_y$$

Donde:

M_1 : Muestra de sujeto.

O_x : Observación de la variables independientes.

- Proceso de gestión.

r : Índice de correlación

O_y : Observación de la variable dependiente.

- Dispensación de medicamentos.

2.2 Población y muestra

Estuvo constituida por 100 cadetes de la Escuela de Oficiales de la PNP que requirieron atención de recetas médicas en el mes de noviembre 2018.

No Probabilístico porque respondió al interés e intencionalidad del investigador. Intencionado referido al procedimiento mediante el cual el investigador eligió premeditadamente los puntos de muestreo que respondieron al interés de su investigación.

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la ejecución de la trabajo científico se usó la técnica de la encuesta, y el instrumento una guía de observación estructurada de acuerdo a los objetivos de la investigación, que constó en dos partes:

La primera parte corresponde a la Variable independiente: Proceso de gestión, que tiene 3 dimensiones y 16 ítems con un valor dicotómico: Si 2 puntos, No 1 punto. Valor Mínimo 16, Valor máximo 32, que se validará por juicio de expertos.

La segunda parte corresponde a la variable dependiente: Dispensación de medicamentos tiene 2 dimensiones y 17 ítems con un valor dicotómico: Si 2 puntos, No 1 punto. Valor Mínimo 17, Valor máximo 34; se hará uso de la Guía observacional dispensación de consulta externa, adaptada y que fue validada por Uñana y Zaldaña (2008), en su estudio titulado: **Diseño de un instrumento para evaluar la calidad del proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia del Hospital Nacional Zacamil “Dr. Juan José Fernández”**. Universidad de el Salvador, muestra fueron técnicos en farmacia y un jefe farmacéutico y clientes internos y externos médicos y enfermeras haciendo una total de 11 participantes.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

El procedimiento, tratamiento y análisis de los resultados y análisis se presentaron por medio de tablas, y se realizó el análisis cuali/cuantitativo, para la cual, se aplicará la prueba de correlación de Spearman, haciendo uso del paquete estadístico SPSS, desarrollado en la Universidad de Chicago, versión 22. Para probar la significancia de la hipótesis general e hipótesis específicas se usó estadístico de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon asociado a la evidencia de puntajes de divergentes de dos muestras relacionadas, en la cual cada sujeto es su propio control.

III RESULTADOS

Tabla 1

Cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión.

	N°	%
Excelente >16	97	97.00
Bueno 12 - 14	2	2.00
Regular 10- 12	1	1.00
Deficiente 8-10	0	0.00
Total	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

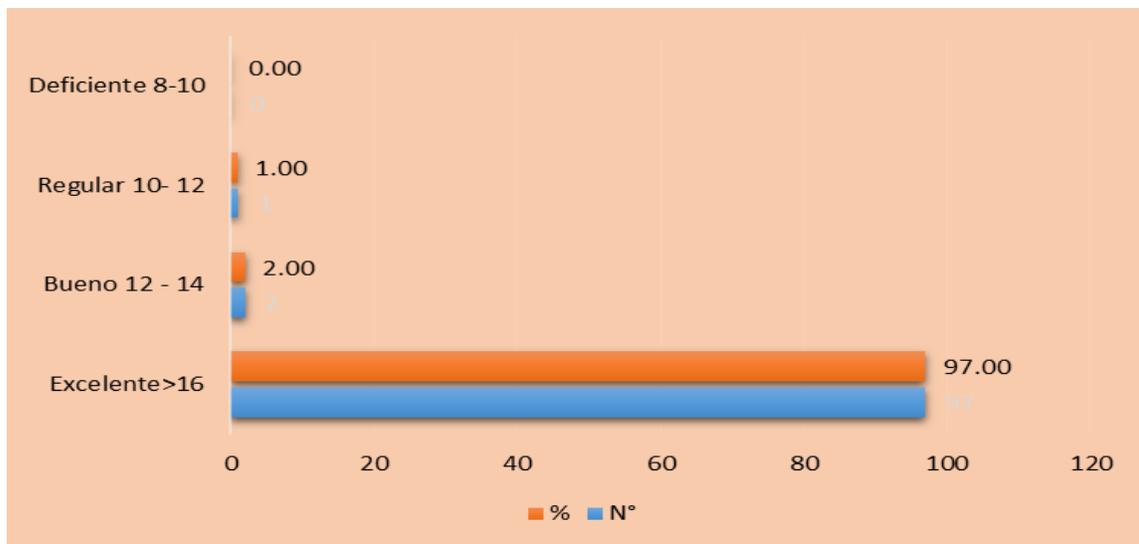


Gráfico 1

Comentario: Podemos evidenciar que el 97%(97) de los encuestado, refieren que cumplimiento de los correctos se cumplen en forma excelente, el 2%(2) es bueno y solo el 1% es regular.

Tabla 2

Tipo de proceso del proceso de gestión.

	N°	%
Excelente 6	85	85.00
Bueno 5	8	8.00
Regular 4	7	7.00
Deficiente 3		
Total	18	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

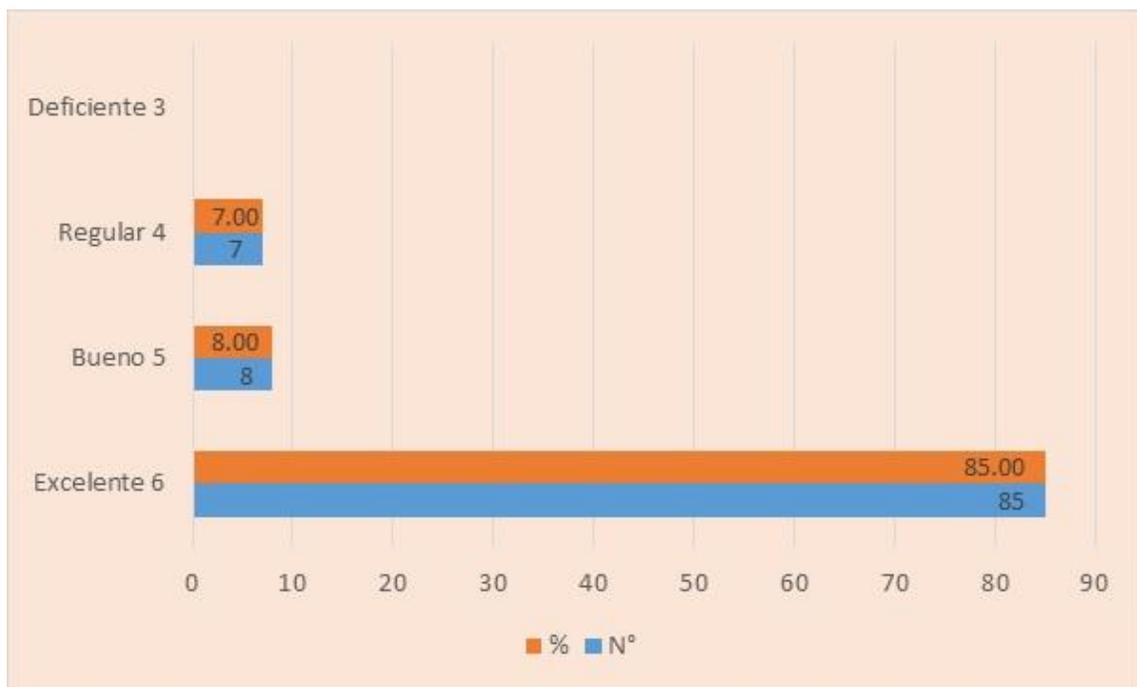


Gráfico 2

Comentario: En cuanto al tipo de proceso, el 85%(85), manifiestan que es excelente, el 8%(8) refieren que es bueno, el 7%(7), lo califican como regular.

Tabla 3

Beneficios del proceso del proceso de gestión.

	N°	%
Excelente 10	71	71.00
Bueno 8 - 9	17	17.00
Regular 6 - 7	10	10.00
Deficiente 5	2	2.00
Total	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

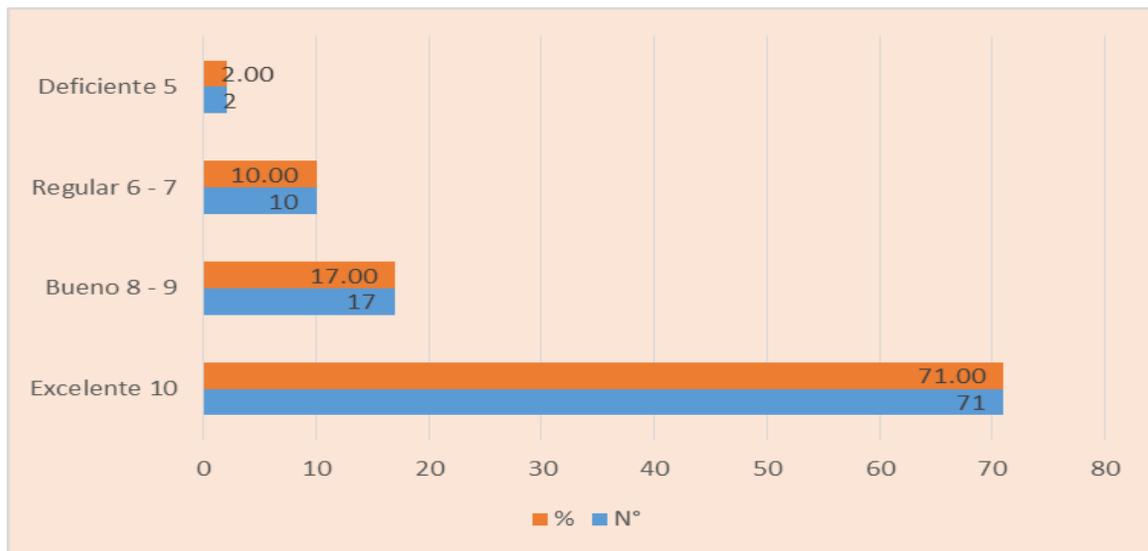


Gráfico 3

Comentario: Referente al beneficio del proceso de gestión, el 71%(71), lo califican como excelente, el 17%(17) como bueno, el 10%(10) lo mencionan como regular y el 2%(2) como deficiente.

Tabla 4

Consolidado del proceso de gestión.

	N°	%
Excelente >30	85	85.00
Bueno 26 - 29	13	13.00
Regular 21 - 24	2	2.00
Deficiente 16 - 20	0	0.00
Total	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

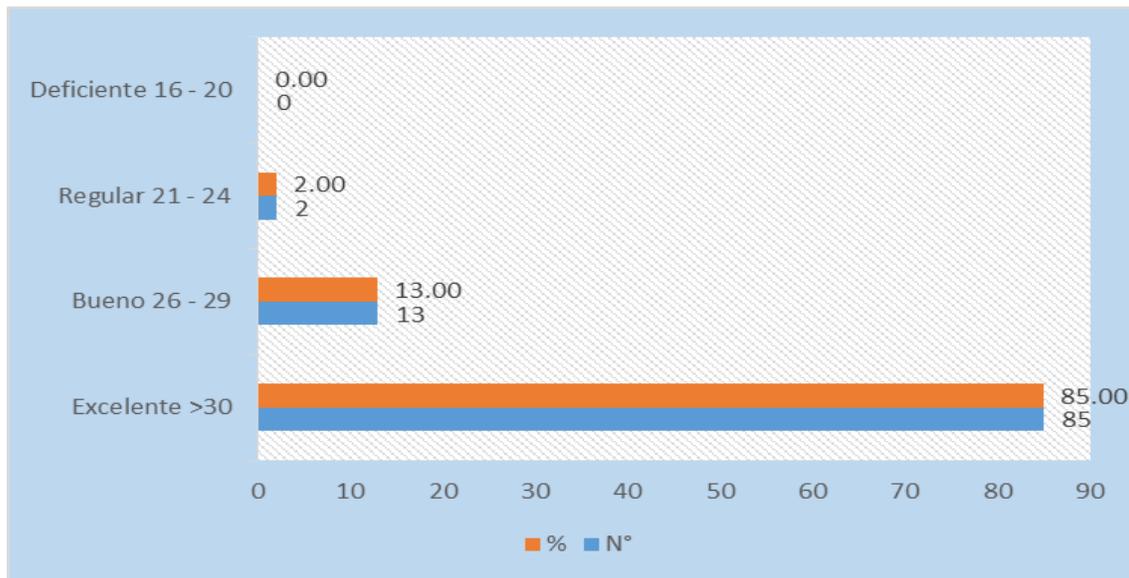


Gráfico 4

Comentario: Se evidencia del proceso de gestión que, el 85%(85), manifiestan que es excelente, el 13%(13) refieren que es bueno, y el 2%(2), lo califican como regular.

Tabla 5

Fases de la dispensación de medicamentos.

	N°	%
Excelente >12	84	84.00
Bueno 10 - 11	14	14.00
Regular 8 - 9	2	2.00
Deficiente 6 - 7	0	0.00
Total	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

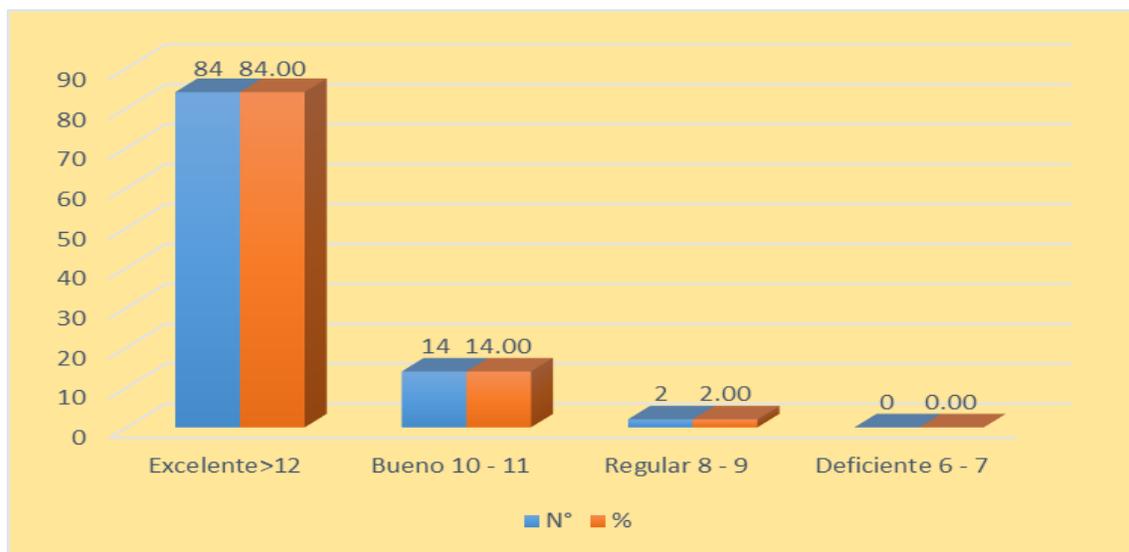


Gráfico 5

Comentario: En la tabla se evidencia que, el 84%(84) refieren que las fases de la dispensación de medicamentos son excelentes, el 14%(14) es bueno y el 2%(2) es regular.

Tabla 6

Secuencia de la dispensación de medicamentos.

	N°	%
Excelente >22	91	91.00
Bueno 19 - 21	7	7.00
Regular 16 - 18	2	2.00
Deficiente 12 - 15	0	0.00
Total	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

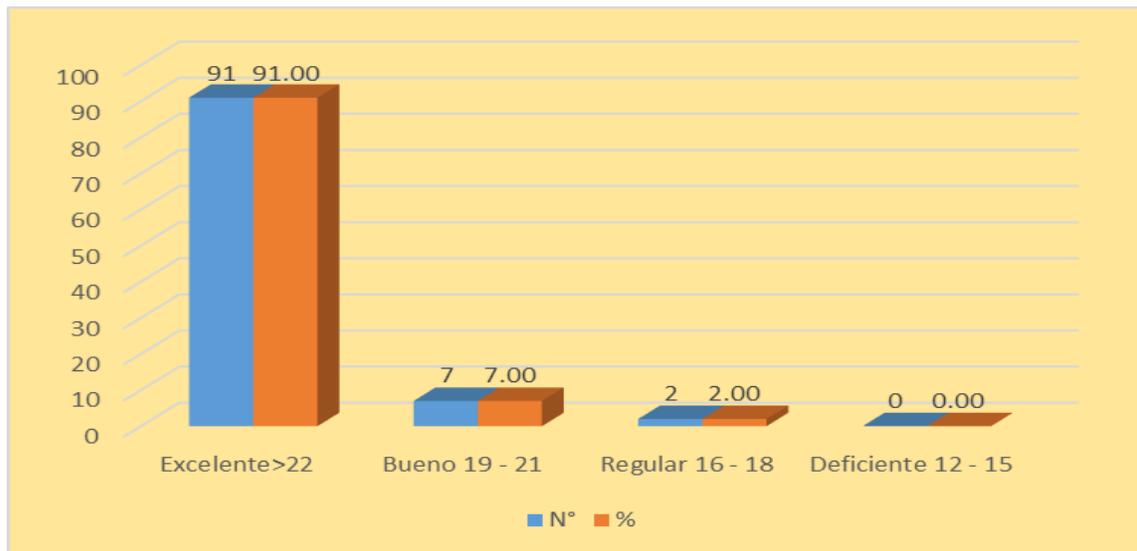


Gráfico 6

Comentario: En la tabla se evidencia que, el 91%(91) refieren que la secuencia de la dispensación de medicamentos es excelente, el 7%(7) es bueno y el 2%(2) es regular.

Tabla 7

Consolidado de la dispensación de medicamentos.

	N°	%
Excelente >35	20	20.00
Bueno 30 - 34	78	78.00
Regular 24 - 29	2	2.00
Deficiente 18 - 23	0	0.00
Total	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

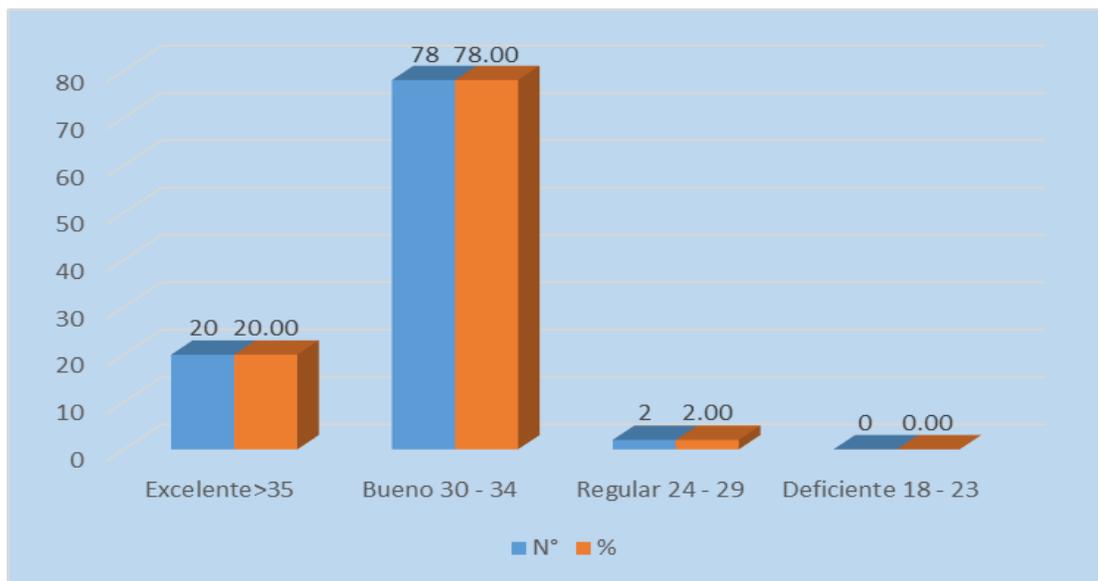


Gráfico 7

Comentario: En la tabla de consolidación se evidencia que, el 78%(7) refieren que las fases de la dispensación de medicamentos son buenas, el 20%(20) es excelente y el 2%(2) es regular.

Tabla 8

Consolidado general de doble entrada entre proceso de gestión y dispensación de medicamentos.

Proceso de gestión	Dispensación de medicamentos								Total	
	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Excelente	20	20.00	65	65.00		0.00	0	0.00	85	85.00
Bueno		0.00	13	13.00		0.00		0.00	13	13.00
Regular		0.00		0.00	2	2.00		0.00	2	2.00
Deficiente		0.00		0.00		0.00	0	0.00	0	0.00
Total	20	20.00	78	78.00	2	2.00	0	0.00	100	100.00

Fuente: Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

Comentario: Se evidencia del proceso de gestión que, el 85%(85), manifiestan que es excelente, el 13%(13) refieren que es bueno, y el 2%(2), lo califican como regular; el 78%(7) refieren que las fases de la dispensación de medicamentos son buenas, el 20%(20) es excelente y el 2%(2) es regular

Contrastación de hipótesis

Para la hipótesis general y específicas se considera los siguientes pasos.

1. Supuestos: Muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: Se escoge la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon dado a la apariencia de puntajes de divergentes de dos muestras asociadas, en razón a la premisa que el individuo es su peculiar verificación.

$$Z = \frac{T - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{104}}}$$

Donde:

T : Suma más pequeña de los rangos señalados.

n : muestra optima y a la vez el número de pares.

3. Nivel de significancia: sean $\alpha = 0.05$; $n = 100$
4. Disposición muestral: Según a la hipótesis nula, los valores de Z encontrados están dividido habitualmente con media cero y varianza de uno. Z se calcula a través del SPSS –Statistical Package for Social Sciencies.
5. Método de determinación: A un nivel de significancia de 0.05, Rechazar hipótesis nula (H_0) si la probabilidad asociada a Z ; $p < \alpha$.

Hipótesis general

H0: Existe relación significativa entre el proceso de gestión y la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

H1: No existe relación significativa entre el proceso de gestión y la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

Proceso de gestión	Dispensación de medicamentos				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Excelente	20	65		0	85
Bueno		13			13
Regular			2		2
Deficiente				0	0
Total	20	78	2	0	100

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre proceso de gestión y dispensación de medicamentos se desarrolla la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	Disp_Med
Z	-18,07 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{100(100+1)}{4}}{\sqrt{\frac{100(100+1)(2*100+1)}{104}}}$$

$$Z = -18.07$$

Determinación estadística: Dada la posibilidad relacionada a Z es $p = -18.07 < 0.05$ se rechaza H_0 .

Hipótesis específica 1

H0: Existe relación directa entre el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.

H1: No existe relación directa entre el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.

Cumplimiento de proceso de gestión	Dispensación de medicamentos				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Excelente	20	76	1	0	97
Bueno		2			2
Regular			1		1
Deficiente				0	0
Total	20	78	2	0	100

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Cumplimiento de proceso de gestión y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste^a

	Disp_Med
Z	-18,05 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{100(100+1)}{4}}{\sqrt{\frac{100(100+1)(2*100+1)}{104}}}$$

Determinación estadística: Dada la posibilidad relacionada a Z es p= -18.05. < 0.05 se rechaza Ho.

Hipótesis específica 2

H0: El tipo de proceso del proceso de gestión tiene una relación positiva con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.

H1: El tipo de proceso del proceso de gestión no tiene una relación positiva con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.

Tipos de proceso de gestión	Dispensación de medicamentos				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Excelente	20	65			85
Bueno		8			8
Regular		5	2		7
Deficiente					0
Total	20	78	2	0	100

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Tipos de proceso de gestión y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

Estadísticos de contraste ^a	
	Disp_Med
Z	-18.03 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{100(100+1)}{4}}{\sqrt{\frac{100(100+1)(2*100+1)}{104}}}$$

$$Z = -18.03$$

Determinación estadística: Dada la posibilidad relacionada a Z es $p = -18.03 < 0.05$ se rechaza Ho.

Hipótesis específica 3

H0: Los beneficios del proceso del proceso de gestión se relacionan directamente con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018

H1: Los beneficios del proceso del proceso de gestión no se relacionan directamente con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018

Beneficios del proceso de gestión	Dispensación de medicamentos				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	
Excelente	20	51			71
Bueno		17			17
Regular		8	2		10
Deficiente		2			2
Total	20	78	2	0	100

Cálculo de la estadística de prueba. Al “correr” el SPSS con los datos sobre Beneficios de los procesos de gestión y desarrollar la fórmula a través del SPSS tenemos:

	Disp_Med
Z	-18.01 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

$$Z = \frac{T - \frac{100(100+1)}{4}}{\sqrt{\frac{100(100+1)(2*100+1)}{104}}}$$

$$Z = -18.01$$

Determinación estadística: Dada la posibilidad relacionada a Z es $p = 0.000... < 0.05$ se rechaza H_0 .

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Las herramientas de gestión, se enmarcan dentro de la administración como indicadores de calidad, el Minsa (2013) manifiesta que la gerencia de medicamentos debe el cumplir en forma estricta todo el proceso enmarcado desde la indicación médica hasta la compra y consumo del usuario, regulados como estrategia de la política nacional de salud dentro del ordenamiento, mediante métodos para el perfeccionamiento a través de la regularización en la asignación de responsabilidades, de acuerdo con Rodríguez (2017), debemos de tener en los procesos el cumplimiento en forma inequívoca de la secuencia de la entrega de los medicamentos de manera correcta, en el estudio, observamos que, el cumplimiento de la dispensación se realiza de manera efectiva cumpliendo una excelencia del 97% al comprobar fehacientemente al cliente y el principio de iniciación activo, identidad sin errores, descripción y validez concreta del fármaco, cantidad o porción así como constancia y despacho de manera correcta, según Nonaka et al (2000) es necesario se requiere de conocimiento para la observancia del proceso que se complementan con otros procedimientos estándares, de acuerdo con Álvarez, et al (2017) tenemos la elección del producto, la planificación, la colocación en el mercado y la compra por los consumidores, según los resultados encontrados y contrastados con Atauje (2018) para una práctica segura se basa en una administración segura y efectiva en el cumplimiento de la dispensación medicamentosa.

La evolución y transformación de los procedimientos modernos en la administración de gestión, según el Ministerio de Fomento (2005), los procesos presentan una estructura similar de funcionabilidad en su espectro de objetivos que guía el horizonte planificado de obligada responsabilidad en sus gestores, referente al tipo de proceso el 85% los encuestados encuentran excelentes al considerar una conexión directa en valorar la calidad así como la prestación del servicio, escudriñar los requerimientos del mercado en especial de los clientes con

responsabilidad directa de los directivos, y la provisión de soporte de la institución de los medios necesarios auténticos de cada trabajador, los diferentes modelos de procesos repercuten de manera efectiva en la asistencia de salud que lleva a la complacencia del cliente como valor agregado al posicionamiento de la organización de salud cumpliendo toda las condiciones del desarrollo y secuencia del proceso, Alipazaga (2018), refiere que los diferentes procesos deben estar inmersos en una gestión de procesos adecuados usando una herramienta de gestión hospitalaria de forma idónea y real para un buen cumplimiento en la dispensación.

Las organizaciones de salud debe ser más sensibles de identificar oportunidades, de acuerdo con el Ministerio de Fomento (2005) a través de las estrategias que precisan de las responsabilidades de sus integrantes de la organización quienes son los llamados al cumplimiento de lo establecido en el plan estratégico institucional, es indiscutible la necesidad de un apropiado perfeccionamiento de los procedimientos con la finalidad de disminuir las distancias que afectan a los clientes, en el estudios los beneficios del proceso de gestión, se establecieron como excelentes en un 71%, controlando sus procedimientos y modelos de salud mediados por los esquemas de referencia que optimiza el capital intelectual, mejora la eficacia de los tiempos, eficiencia de los materiales, y controlar los riesgos de errores, de acuerdo con Caballero (2018) sostiene que los procesos de gestión logística tiene una asociación coherente y positiva con la dispensación de la prescripción médica, nos llama a reflexionar el trabajo de Celis y Cruz (2018) en sus resultados encuentra que no hay una correlación entre la dispensación de medicamentos prescritas por un facultativo y la gestión de procesos basada en las dimensiones de la atención calidad.

La sucesión del procedimiento proporciona un panorama global de gestión, según Cellea (2014) permite redelinear la línea laboral de tal manera que se logre la eficiencia a los propósitos de usuarios cubriendo sus necesidades respetando las

normas del buen trato en el binomio proveedor – comprador de acuerdo a los avances de la administración moderna afirmado por Salazar (2014) articulando estructuras coherentes de reciprocidad de dependencia mutua como eje central de cooperación, en el estudio el proceso de gestión es considerado como excelente por el 85% al utilizar de manera positiva la naturaleza del procedimiento establecido que ofrece el crecimiento del abastecimiento y provisión como estrategia de cambio de la tecnología cambiante puesta a disposición de las organizaciones, en el estudio de Padilla (2017) se evidencia similitud entre sus resultados el proceso de gestión de medicamentos se asocia de manera efectiva con la indicación médica y al entrega de medicamentos, existiendo coherencia entre ambos estudios, Rodríguez (2017) encuentra alto cumplimiento de en la dispensación de medicamentos al cumplir de forma segura la identificación de los correctos a través del eficiente chequeo, por el contrario el estudio de Hurtado (2017) muestra que se deben tener familiaridad con el modelo y procedimientos la implementación de dispensación de medicamentos de los profesionales farmacéuticos debido al déficit de personal especializado, Lanza (2011) delimita que el proceso de gestión referido a la dispensación de medicamentos se debe fortalecer los procedimientos y procesos del personal de farmacia para una correcta administración.

La dispensa de los fármacos para una transferencia e interpretación correcta de la prescripción médica es una acción exclusiva de profesionales, según Hurtado (2017) incluye el buen uso de un medicamento basado en propósitos terapéuticos, es requisito implementar un área para el cumplimiento estándar del proceso, que articula todas las actividades, dentro de sus responsabilidades es la elaboración de preparados de específicos y dispensación de dosis unitarias y la valla de resguardo de la salud de los usuarios, en cuanto a las fases de la dispensación de medicamentos el 84% refieren que es excelente, según Álvarez (2017) el procedimiento es responsabilidad de los profesionales farmacéuticos quienes darán educación informativa y pautas acerca del consumo y las posibles iatrogenias o

eventos secundarios no deseados por interacción medicamentosa, según, Cerro y Romero (2016) los procedimientos de distribución de la monodosis contribuye a mejorar la oferta de medicamentos de forma segura basada en una correcta entrega e información sobre los beneficios y posibles efectos adversos debido al control monitorizado y organizado.

El profesional farmacéutico es el responsable de la educación y orientación al paciente, Cerro y Romero (2016) sostienen que, la entrega del medicamento enmarca la responsabilidad profesional de prevenir las interacciones del medicamento y las posibilidad de interacción cuando es mezclada con otros medicamentos, en el estudio se evidencia que, el 91% de los encuestados sostienen que existe un cumplimiento excelente en la secuencia de la dispensación de medicamentos, Valinoti (2015) consideran referente a los pasos de entrega del medicamento consiste en verificar los principales elementos mostrando ética profesional, como verificar el nombre genérico del medicamento, asegurar que el paciente entienda la dosis que debe consumir, horario y como se debe de administrar, parte de este proceso es asegurar que este en forma clara la indicación médica y su firma sea legible y llamar por sus nombres y apellidos al pacientes para su seguridad de la atención brindada, se debe de asegurar colocar la rotulación correcta de los medicamentos, Vélez (2013) el cumplimiento de la secuencia permite la identificación individualizada del paciente, Córdova y Jiménez (2013) de tal manera que se minimice los errores de identificación correcta en la entrega de sus medicamentos y reciba la educación respectiva de cómo se debe guardar, administrar sobre todo qué efectos puede sentir, se debe consultar al paciente si la explicación que recibió su entendible al preguntarle y si contesta de forma adecuada, según Hurtado (2017) la información que recibe el usuario durante su atención en fundamental para una buena adherencia terapéutica con el propósito de prevenir efectos de incompatibilidad y logro de los adjetivos terapéuticos establecidos, Álvarez, et al (2017) el profesional farmacéutico considera en su

desempeño profesional un correcto comportamiento para el empoderamiento de su profesión protegiendo la salud de los pacientes, familiares y comunidad evitando una polifarmacia cumpliendo las fases de la dispensación.

La atención farmacéutica tiene características naturales o propias así como actividades exclusivas orientadas a la prevención de efectos secundarios o complicaciones, en el estudio efectuado encontramos evidencia que el 78% refiere que la dispensación de medicamentos, es buena y el 20% sostiene que es excelente, según Briceño (2012) la educación al paciente y una farmacovigilancia adecuada para un seguro seguimiento de cumplimiento de las indicaciones médicas haciendo uso adecuado y proporcionalmente razonable el uso de medicamentos, en el estudio de Dávila (2017) discernimos con sus resultados que muestran elevados índice de divergencias asociadas a la indicación médica al no cumplir en forma idónea los procesos de dispensación de medicamentos, asimismo, en el trabajo de Vélez (2013) encuentra errores frecuentes referentes en la cuantificación de medicamentos en la prescripción de medicamentos que comprometieron al aparato endocrino metabólico, a nivel cardiológico y a nivel del sistema nervioso central.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- En conclusión, se ha determinado que el proceso de gestión se relaciona significativa a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; $n = 100$ como excelente 85% (85) con la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.
- Se ha precisado a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; $n = 100$, que el cumplimiento del proceso de gestión se relaciona directamente como excelente 97% (97) con la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.
- Se ha determinado a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; $n = 100$, que el tipo de proceso del proceso de gestión tienen una relación positiva como excelente 85% (85) con la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.
- Se ha establecido a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$; $n = 100$, que los beneficios del proceso de gestión se relaciona directamente como excelente 71% (71) con la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda al Dirección General Escuela de Oficiales de la PNP establecer procedimientos gestión de mejora en la dispensación de medicamentos acordes a los estándares internacionales.
- Se recomienda Dirección General Escuela de Oficiales de la PNP proveer estrategias estandarizadas con la finalidad de mejorar dispensación de medicamentos.
- Se recomienda al jefe del área de farmacia establecer procedimientos y técnicas que identifique la mejora del proceso de gestión.
- Se recomienda a los trabajadores del área de farmacia emplear estrategias para perfeccionar el proceso de gestión en la entrega de fármacos.

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alipazaga, E. (2018). **Gestión hospitalaria de medicina y dispensación de dosis unitaria del personal de salud del hospital José Agurto Tello - Chosica 2017**. Universidad César Vallejos.
- Álvarez, J; Bonilla, I; Cárdenas, G; y Sánchez, P. (2017). **Plan de Negocio para la Creación de una Empresa de Soluciones para la Gestión de la Dispensación de Medicamentos e Insumos Médicos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Lima Metropolitana**. Universidad ESAN.
- Atauje, H. (2018). **Prevención de eventos adversos en enfermeras del servicio de hospitalización de una Institución Privada de Salud en la provincia de Maynas-Iquitos, 2017**. Universidad Peruana Unión.
- Briceño, Y. (2012). **Características de la Atención farmacéutica en los establecimientos ubicados en el distrito de Virú junio 2012**. Universidad Nacional de Trujillo.
- Caballero, M. (2018), **Procesos logísticos y dispensación de medicamentos en Farmacia del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2018**. Universidad César Vallejo.
- Celis, E; y Cruz, J. (2018). **Relación entre la demanda insatisfecha de medicamentos con la satisfacción del asegurado**. Centro de Salud Usquil, Otuzco, 2017.
- Cella, A. (2014). **Implementación de gestión por procesos en el centro de distribución de la dirección de atención primaria de la salud (DAPS), Municipalidad de Córdoba Año 2013**. Universidad Nacional de Córdoba.
- Cerro, G; y Romero, M. (2016). **Rol del farmacéutico en la dispensación de dosis unitaria en hospitales de la provincia de Huancayo**. Universidad Privada De Huancayo “Franklin Roosevelt”

- Córdova, L; y Jiménez, A. (2013). **Indicadores del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria (SDMDU) en la Clínica Internacional, sede Lima, julio-diciembre 2012.** Universidad Wiener.
- Dávila, A. (2017). **Evaluación del cumplimiento de las Buenas prácticas de prescripción en el Área de Farmacia de emergencia del Hospital de Huaycan. Enero – Marzo 2016.** Universidad Norbert Wiener.
- Hurtado, J. (2017). **Factores asociados a la implementación del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria, en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Babahoyo 2013 – 2016.** Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Lanza, A. (2011). Gestión de medicamentos en el Hospital Regional Gabriela Alvarado. Danlí. El Paraíso. Honduras. Primer semestre del año 2011. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Padilla, M. (2017). **Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017.** Universidad César Vallejos.
- Rodríguez, S. (2017). **Evaluación al personal técnico de farmacia sobre el cumplimiento de gestión y uso de medicamentos 5.2, Clínica San Gabriel.** Universidad César Vallejo.
- Salazar, J. (2014). **La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión.** Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Sinerg. innov. Vol. 2, Num.1.
- Valinoti, C. (2015). Pautas básicas para la dispensación de medicamentos. Prácticas Farmacéuticas UNLP.
- Vélez, M. (2013). **Análisis modal de fallos y efectos en el proceso de prescripción, validación y dispensación de medicamentos.** Universidad Complutense de Madrid.
- Uñana, A; y Zaldaña, J. (2008). **Diseño de un instrumento para evaluar la calidad del proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia**

del Hospital Nacional Zacamil “Dr. Juan José Fernández”. Universidad de el Salvador.

Webgrafía

DIGEMID. (2009). **Manual de buenas prácticas de dispensación.** Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

Ministerio de Fomento. (2005). **La gestión por procesos.** Disponible en:
<https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

VII AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad San Pedro por darme la oportunidad y su confianza.
- A todos los docentes que contribuyeron en mi formación como Maestro.

VIII APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia Lógica

Título: Proceso de gestión y dispensación de medicamentos en escuela de oficiales de la PNP 2018.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Ítems
General ¿De qué manera el proceso de gestión se relaciona con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018? Específico 1. ¿De qué manera el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de	General Existe relación significativa entre el proceso de gestión y la dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018. Específico 1. Existe relación directa entre el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión con la	General Determinar la relación que existe entre el proceso de gestión y dispensación de medicamentos en la Escuela de Oficiales de la PNP 2018 Específico 1. Precisar la relación que existe entre el cumplimiento del proceso de los correctos del proceso de gestión con la	Proceso de Gestión	Cumplimiento del proceso de los correctos	1. Paciente correcto 2. Principio activo correcto 3. Nombre comercial correcto 4. Presentación farmacéutica correcta 5. Vigencia correcta 6. Dosis correcta 7. Registro correcto 8. Entrega correcta	Guía de Observación
				Tipo de proceso	1. Tiene contacto directo con el paciente 2. Analiza las necesidades del paciente 3. Provee la organización de los recursos necesarios	
				Beneficios del proceso	1. Disminuye los recursos humanos	

gestión se relaciona con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018? 2. ¿De qué manera el tipo de proceso del proceso de gestión se relaciona con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018? 3. ¿De qué manera los	dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018 2. El tipo de proceso de gestión tiene una relación positiva con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018? 3. Los beneficios del proceso de gestión se	dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018. 2. Determinar la relación que existe entre el tipo de proceso del proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018. 3. Establecer la relación que existe entre los beneficios del proceso del			2. Disminuye los materiales 3. Disminuyen los tiempos 4. Disminuye los errores 5. Aumento de la eficiencia		
				Dispensación de Medicamentos	Fases de la dispensación de medicamentos	1. Recepción y Validación de la prescripción. 2. Análisis e Interpretación de la prescripción. 3. Preparación y Selección de los productos para su entrega. 4. Registros. 5. Entrega de los productos e Información por el dispensador	Guía de Observación
					Secuencia de la dispensación de medicamentos	1. Lee nombre del medicamento en genérico. 2. Dosis administrada 3. Frecuencia 4. Vía de administración. 5. Sello de medico	

<p>beneficios del proceso del proceso de gestión se relacionan con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018?</p>	<p>relaciona directamente con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018?</p>	<p>proceso de gestión con la dispensación de medicamentos en Escuela de Oficiales de la PNP, lima, noviembre 2018.</p>			<ol style="list-style-type: none"> 6. Rotula los medicamentos correctamente. 7. Llama al paciente por su nombre propio 8. Hace entrega inmediata del medicamento 9. Explica al paciente como administrarla. 10. Explica como almacenar el medicamento 11. Explica efectos secundarios y contraindicaciones 12. Hace preguntas el usuario y se le contesta cortésmente 	
---	--	--	--	--	--	--

Anexo 02. Matriz de Consistencia Metodológica

Título: Proceso de gestión y dispensación de medicamentos en escuela de oficiales de la PNP 2018.

Enfoque de la Investigación	Tipo de Investigación	Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez	Criterios de Confiabilidad
Cuantitativo	Descriptivo correlacional	<p>Correlacional</p> <p>M1: $O_x \vee O_y$</p> <p>Donde: M1: Muestra de sujeto.</p> <p>Ox: Observación de la variable independiente. - Proceso de gestión</p> <p>\vee: Índice de correlación.</p> <p>Oy: Observación de la variable dependiente. - Dispensación de medicamentos</p>	100 cadetes de la Escuela de Oficiales de la PNP	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Guía de Observación</p> <p>Uñana y Zaldaña (2008), en su estudio titulado: Diseño de un instrumento para evaluar la calidad del proceso de distribución de medicamentos en el servicio de farmacia del Hospital Nacional Zacamil “Dr. Juan José Fernández”. Universidad de el Salvador</p>	<p>Nivel de significancia</p> <p>1. $\alpha = 0.05$;</p> <p>n= 100</p>	<p>Para probar la significancia de las hipótesis generales y específicas se usara la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon debido a la presencia de puntajes de diferencia de dos muestras relacionadas, donde cada sujeto es su propio control.</p>

Anexo 03. Matriz Conceptual y Operacional

Título: Proceso de gestión y dispensación de medicamentos en escuela de oficiales de la PNP 2018.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores/Ítems	Escala de Medición
Proceso de gestión	Ordenamiento administrativo que se lleva a cabo procedimientos establecidos estandarizados	Cumplimiento del proceso de los correctos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paciente correcto 2. Principio activo correcto 3. Nombre comercial correcto 4. Presentación farmacéutica correcta 5. Vigencia correcta 6. Dosis correcta 7. Registro correcto 8. Entrega correcta 	Si 2 puntos, No 1 punto
	Secuencia o pasos específicos con coherencia lógica que visiona un resultado medible.	Tipo de proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene contacto directo con el paciente 2. Analiza las necesidades del paciente 3. Provee la organización de los recursos necesarios 	Si 2 puntos, No 1 punto
	Minimiza errores aumentando el control y rentabilidad reduciendo costos.	Beneficios del proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuye los recursos humanos 2. Disminuye los materiales 3. Disminuyen los tiempos 4. Disminuye los errores 5. Aumento de la eficiencia 	Si 2 puntos, No 1 punto
Dispensación de medicamentos	Incluye el cumplimiento de procesos y actividades que abarca desde la indicación médica hasta la entrega de medicamentos.	Fases de la dispensación de medicamentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y Validación de la prescripción. 2. Análisis e Interpretación de la prescripción. 3. Preparación y Selección de los productos para su entrega. 4. Registros. 5. Entrega de los productos e Información por el dispensador 	Si 2 puntos, No 1 punto
	Proceso estándar establecido que se debe cumplir para seguridad del paciente.	Secuencia de la dispensación de medicamentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lee nombre del medicamento en genérico. 2. Dosis administrada 3. Frecuencia 4. Vía de administración. 	Si 2 puntos, No 1 punto

			<ol style="list-style-type: none"> 5. Sello de medico 6. Rotula los medicamentos correctamente. 7. Llama al paciente por su nombre propio 8. Hace entrega inmediata del medicamento 9. Explica al paciente como administrarla. 10. Explica como almacenar el medicamento 11. Explica efectos secundarios y contraindicaciones 12. Hace preguntas el usuario y se le contesta cortésmente (Uñana y Zaldaña 2008) 	
--	--	--	---	--

Anexo N° 4 Guía de Observación

Proceso de gestión y dispensación de medicamentos en escuela de oficiales de la PNP 2018

I. Proceso de gestión

Ítems		Si	No
1. Cumplimiento del proceso de los correctos			
1	Paciente correcto		
2	Principio activo correcto		
3	Nombre comercial correcto		
4	Presentación farmacéutica correcta		
5	Vigencia correcta		
6	Dosis correcta		
7	Registro correcto		
8	Entrega correcta		
2. Tipo de proceso			
1	Tiene contacto directo con el paciente		
2	Analiza las necesidades del paciente		
3	Provee la organización de los recursos necesarios		
3. Beneficios del proceso			
1	Disminuye los recursos humanos		
2	Disminuye los materiales		
3	Disminuyen los tiempos		
4	Disminuye los errores		
5	Aumento de la eficiencia		

II. Dispensación de medicamentos

Ítems		Si	No
1. Fases de la dispensación de medicamentos			
1	Paciente correcto		
2	Principio activo correcto		
3	Nombre comercial correcto		
4	Presentación farmacéutica correcta		
5	Vigencia correcta		
6	Dosis correcta		
2. Secuencia de la dispensación de medicamentos			
1	Lee nombre del medicamento en genérico.		
2	Dosis administrada		
3	Frecuencia		
4	Vía de administración.		
5	Sello de medico		
6	Rotula los medicamentos correctamente.		
7	Llama al paciente por su nombre propio		
8	Hace entrega inmediata del medicamento		
9	Explica al paciente como administrarla.		
10	Explica como almacenar el medicamento		
11	Explica efectos secundarios y contraindicaciones		
12	Hace preguntas el usuario y se le contesta cortésmente		

Anexo N° 6 Propuesta de intervención científica
Proceso de gestión y dispensación de medicamentos

1. Presentación

El proceso de dispensación de medicamentos requiere contar con Químicos Farmacéuticos especializados que articule la prescripción médica legible con el propósito de detectar en forma oportuna y precoz errores que conlleven a una mala interpretación del medicamento indicado, siendo necesario cumplir todas las etapas del proceso desde la educación diagnóstica y terapéutica y objetivos establecidos.

2. Finalidad

Asegurar la calidad de salud de la población mediante una efectiva dispensación de medicamento para alcanzar la acción terapéutica deseada en un tiempo establecido y que el cumplan con los requisitos mínimos de calidad y los riesgos de eventos adversos sean mínimos a través de la practicas adecuadas haciendo uso y conservación correcta del medicamento y su calidad.

3. Objetivos

General

- Precisar criterios para el cumplimiento del proceso gestión en el cumplimiento de la prescripción médica durante la dispensación de medicamentos.

Específicos

- Identificar los problemas relacionados al proceso de gestión en la dispensación de medicamentos.
- Promover el cumplimiento de la prescripción del médico.

- Contribuir al cumplimiento de las buenas prácticas del uso de medicamentos.

4. Contenido

La distribución y dispensación de medicamentos es un proceso altamente complejo siendo indispensable usar una herramienta como modelo de gestión en las organizaciones de salud.

El procedimiento de dispensación debe contar con un entorno de trabajo óptimo, que involucre todas las actividades establecidas por el responsable del área de farmacia, la efectiva dispensación involucra desde la atención médica proceso en el cual se realiza la prescripción médica seguida de la correcta adecuada y entrega del medicamento evitando errores.

Fases de las actividades establecidas para la dispensación de medicamentos basados en la calidad y gestión hospitalaria.

1. Recibimiento y verificación de la indicación médica, que finaliza con la educación y decisión terapéutica.
2. Determinación, interpretación y diferenciación de la indicación médica, articula la indicación médica correcta identificando las interacciones medicamentosas.
3. Elección de los medicamentos de la indicación médica, se lleva a cabo de forma precisa e inequívoca del medicamento.
4. Anotar los medicamentos a dispensar, las anotaciones son de gran utilidad para el seguimiento y control en caso de eventos adversos o complicaciones para su rápida identificación.
5. Entrega de los medicamentos y educación por parte del profesional farmacéutico, se debe por énfasis en las instrucciones es necesario facilitar información y orientación de manera clara en función a los criterios establecidos en el plan de gestión.

En la actualidad existe software como tecnologías innovadoras que se han implementado en los diferentes servicios de farmacia, siendo uno de ellos la dispensación de dosis unitarias y otros como sistemas de almacenamiento y dispensación rotativa cuya finalidad es establecer acciones de mejora en los procesos de gestión que permitan monitorizar los medicamentos dispensados.

5. Evaluación

- Analizar los procesos de gestión de dispensación de medicamentos.
- Elaborar un listado de usuario que adquieren medicamentos y establecer una lista de chequeo de dispensación, cumpliendo la prescripción médica.
- Establecer el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas del uso de medicamentos.

Referencias Bibliográficas

DIGEMID. (2009). **Manual de buenas prácticas de dispensación**. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf