

■ BREVE

La farmacia y su trabajo en Sucre (Bolivia)

The pharmacy and its work in Sucre (Bolivia)

J. Durán

PhD. Facultad de Ciencias Químico-Farmacéuticas y Bioquímicas. Sucre (Bolivia).

Introducción

Con la finalidad de dar a conocer la farmacia y su trabajo en la ciudad de Sucre (Bolivia), se realizaron entrevistas a profesionales farmacéuticas con una vasta experiencia en el ejercicio de la profesión, que a continuación se mencionan.

La ex directora de la Jefatura de Farmacias del Servicio Departamental de Salud (SEDES) Chuquisaca, la Dra. Carmen Jorgín, da una imagen completa de la realidad del trabajo de las farmacias en Sucre (Bolivia), proporcionando información mediante correo electrónico.

Para efectuar un análisis correcto de la situación de las farmacias en la ciudad de Sucre, es necesario considerar por separado tanto las farmacias privadas como las farmacias institucionales municipales (FIM) de primer, segundo y tercer nivel de atención del Sistema Público de Salud.

Farmacias privadas

- El incremento que está autorizado por el Ministerio de Salud y Deportes para la venta de medicamentos en las farmacias privadas es del 30%, pero debido a la actual situación y la competencia de precios que existe entre farmacias, se modifica este incremento, que es variable según cada propietario de farmacia: 5, 10, 15%, etc. Para las cadenas de farmacias, debido a la ventaja de la adquisición de medicamentos en grandes cantidades, los costes de adquisición de las empresas farmacéuticas bajan, y por la cantidad adquirida tienen además mayores bonificaciones, por lo que para una farmacia privada de un solo propietario es difícil competir con los precios de venta de medicamentos de estas farmacias. Existe libertad de horario de atención de las farmacias privadas, y el único requisito es la permanencia del profesional farmacéutico en la oficina.
- Actualmente las farmacias privadas se han asociado constituyendo grupos de farmacias, sobre todo para los procesos de adquisición de medicamentos de las empresas farmacéuticas, situación que les permite de alguna manera poder competir con las cadenas de farmacias en la adquisición de algunos ítems de medicamentos.
- Ha mejorado en algunos casos la atención de las farmacias hacia el público, sobre todo con la aplicación de las «buenas prácticas de dispensación», gracias a que varias profesionales tienen posgrados de Maestría en Atención Farmacéutica, Farmacia Clínica y otros, que les han permitido mejorar este importante aspecto de atención al público.

Fecha de recepción: 02/10/2012. Fecha de aceptación: 14/01/2013.

Correspondencia: Jenny Durán. Facultad de Ciencias Químico-Farmacéuticas y Bioquímicas. Dalence, 51. Sucre (Bolivia).
Correo electrónico: Jendu15@hotmail.com

Farmacias institucionales municipales

- A escala institucional, el trabajo constituye directamente la aplicación estricta de la normativa del DS 26873 del Sistema Nacional Único de Suministro (SNUS) de medicamentos en la selección, la programación, la adquisición, la distribución, el almacenamiento y el uso racional de medicamentos esenciales, según el perfil epidemiológico, el nivel de atención y la población.
- Estos profesionales están sujetos, en el área urbana y rural, a constantes supervisiones por parte de la Jefatura de Farmacia del SEDES, sobre todo con la finalidad de garantizar la disponibilidad de medicamentos del Seguro Universal Materno-Infantil, programa y venta en las FIM para una mejor atención a la población, con la perspectiva de la implementación del Sistema Único de Salud, donde los medicamentos se constituyen en eje transversal fundamental para que funcione cualquier seguro o sistema de salud.
- En todas las FIM se maneja actualmente un sistema informático del SNUS-SALMI que permite agilizar, sobre todo, los procesos administrativos del manejo de medicamentos, kardex, la programación de medicamentos, etc., a través del ingreso del recetario recibo. Este sistema emite a los kardex informes de movimiento mensual de medicamentos, los consolidados de pedido trimestral, las programaciones anuales de medicamentos, etc., constituyéndose verdaderamente en una herramienta muy útil y necesaria, de gran apoyo al trabajo del profesional farmacéutico a nivel institucional.

Criterio del ejercicio profesional

Se resumen las opiniones de una regente farmacéutica propietaria de una farmacia privada, mediante entrevista por correo electrónico:

«En nuestro país, es fundamental que el farmacéutico de oficina de farmacia tenga conocimientos sólidos de farmacología y farmacia clínica, porque es habitual aplicar la indicación farmacéutica y la dispensación informada, ya que se cuenta con bastante población que asiste directamente a la farmacia cuando tiene un problema de salud o dudas sobre su medicación. Por ello, es necesario conocer el protocolo de actuación en cada caso, es decir, si se puede aconsejar algún medicamento o se debe derivar al paciente al médico. La ética profesional desempeña un rol muy importante, porque la nuestra es una profesión de servicio. Sin embargo, también requiere conocimientos sobre gestión de farmacia, es decir, planificar pedidos, calcular costes, controlar caducidades, aplicar criterios para seleccionar los laboratorios con los cuales trabajar, manejo de facturas, kardex, registro de compras, ventas, ingresos y egresos para evaluar en todo momento el rendimiento económico, nociones de marketing para exponer los productos y para atraer la atención de los pacientes-clientes, y desarrollar una atención cálida para que se sientan bien y satisfechos con el servicio, dado que finalmente la farmacia es una empresa.»

Tecnología de regencia en farmacia

De las descritas, se menciona la Farmacia San Agustín, por encontrarse en Sucre. Se transcribe parte de un reporte de prensa local:

Farmacia San Agustín

«El gerente administrativo financiero de la Farmacia San Agustín explica que ésta concentra sus operaciones en la ciudad de Sucre, a partir de marzo de 1989, con el objetivo de ofertar un servicio con calidad y a un precio justo. A principios de 1999, con la finalidad de ampliar los servicios y ofrecer una atención de calidad continua durante las 24 horas, se logra inaugurar la primera sucursal. Actualmente se dispone de 7 sucursales ubicadas en diferentes zonas de la ciudad de Sucre. La farmacia nace generando 3 empleos con una inversión de 15.000 dólares, y actualmente se generan más de 80 empleos directos y más de 320 indirectos. Actualmente, el capital aproximado es de 1,5 millones dólares. Se tiene proyectado abrir 3 sucursales más en la ciudad, que generarán nuevas fuentes de empleo.»

»Las principales ventajas que ofrece a la población son la garantía y la seguridad del producto que se expende, por la rotación de productos que existe en la cadena de farmacias, mayor a la de una farmacia tradicional. Además, el hecho de manejar sistemas informáticos permite ofrecer información del *stock* de productos en sus diferentes sucursales, manteniendo los precios de manera uniforme.

»En las sucursales se brindan servicios complementarios de enfermería, despachos a domicilio, autofarmacia y servicio de atención farmacoterapéutica. San Agustín es la única y primera farmacia en Bolivia en certificar normas de calidad ISO 9001:2008, y trabaja con sistemas de gestión de calidad y mejoramiento de la competitividad. Permanentemente, se realizan cursos y actividades de capacitación a todo el personal, esfuerzos que nos permiten ofrecer productos y servicios de calidad.»

Atención farmacéutica

A continuación transcribimos la experiencia de una regente farmacéutica, referida mediante correo electrónico: «En nuestra capital, en la Farmacia San Agustín, se inició en 2006 la segunda parte en este procedimiento de atención al paciente, que es la atención farmacéutica de segundo nivel. Así, en la oficina de atención farmacéutica se atiende a los pacientes derivados de la dispensación, porque la farmacéutica encargada de la dispensación por la cantidad de pacientes que debe atender no dispone de tiempo.

»También se personan en la oficina de atención farmacéutica pacientes derivados de la consulta médica, por indicación de otros pacientes o por sí mismos. Si existe algún problema de reacción adversa a medicamentos, se aplica el seguimiento farmacoterapéutico, con anuencia del paciente, se realiza la revisión bibliográfica, se comunica al médico y, junto con el paciente, se trabaja para resolver en equipo el problema relacionado con el medicamento (PRM) o PRH.

»Otra actividad de la atención farmacéutica es el control de la presión arterial en los pacientes hipertensos, sobre todo los derivados por sus cardiólogos, con el propósito de comprobar la efectividad del medicamento o la causa del incremento de las cifras, así como la prueba de la glucemia realizada con un glucómetro, tanto a los pacientes diabéticos como a los no diabéticos.

»Si se presentan problemas de depresión y/o ansiedad, se deriva a los pacientes a un psiquiatra, realizando previamente el test sobre la depresión y la ansiedad, acompañando con una carta explicativa el problema del paciente y la posible asociación con alguna otra patología o medicamento.

»Se colabora con el paciente con la información de buenos hábitos de vida relacionados con las diferentes patologías.

»Todo este trabajo se lleva a cabo con un ingrediente primordial: el cariño, la dedicación y la comprensión.

»Por tanto, en el primer nivel de atención farmacéutica o dispensación se previenen los PRM y PRH asociados al tratamiento. Y en el segundo nivel de atención farmacéutica se previenen, detectan y resuelven los PRM y PRH en colaboración con otros profesionales de la salud. Todo este procedimiento se documenta.

»Por cambio de personal, se prescindió de la oficina de atención farmacéutica (ambiente cerrado), que permitía al paciente expresar todo su problema con confianza, y ahora lo hace de manera pública.

»La atención farmacéutica de segundo nivel no se lleva a cabo en las farmacias, y sólo ha quedado una parte de esta atención en la Farmacia San Agustín.»

Conclusiones

En general, las farmacias de Sucre cumplen las siguientes características:

- Cumplimiento de funciones y premisas profesionales.
- Incipiente aplicación de la atención farmacéutica.

- Tecnología dentro del SNUS, sistema nacional aplicado SNIS, sistemas específicos SALMI, SIAL en las farmacias estatales.
- Aplicación creciente de tecnología en farmacias privadas (1 acreditada con ISO 9001:2008, que cuenta con 7 sucursales). Existen otros 2 grupos que cuentan con 3 sucursales.
- Las respuestas obtenidas en las entrevistas a las regentes de farmacia son reflejo de la formación profesional recibida, la experiencia adquirida y la educación permanente o de actualización.
- Las oficinas de farmacia tienen características diferentes en función de la ubicación, la relación con las líneas comerciales y los pacientes y/o clientes que consultan.
- La exigencia en el desempeño profesional es cada vez mayor, en función de los avances en las ciencias farmacéuticas.
- Desempeña un rol importante la calidad en la atención al paciente-cliente.
- Una empresa organizada según las características de la región y el contexto beneficia a la población, por la garantía de la prestación de servicios.
- Existen puntos coincidentes de los profesionales farmacéuticos en la atención al cliente, y se observa un cambio de mentalidad en los profesionales jóvenes con grados académicos de maestrías.
- La Universidad, a través de la Facultad de Ciencias Químico-Farmacéuticas y Bioquímicas, ha cumplido una importante labor en la optimización de las funciones del ejercicio profesional.

Agradecimientos

Quiero expresar nuestro agradecimiento a las profesionales que dieron su valiosa aportación al presente trabajo.