



Impacto Social de los Tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana*

Amparo Delgado Burbano**✉
Isabel Cristina Gómez C.***
José Virgilio Huertas Coral****

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Delgado, A., Gómez, I. y Huertas, J. (2017). Impacto Social de los Tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana. *Revista UNIMAR*, 35(2), 133-147.

Fecha de recepción: 10 de diciembre de 2015

Fecha de revisión: 12 de enero de 2016

Fecha de aprobación: 15 de febrero de 2017

RESUMEN

La investigación fue importante ya que generó nuevos conocimientos con relación a los egresados del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia de la Universidad Mariana, y permitió medir su impacto social, facilitando el mejoramiento del plan de estudios y formando una mejor relación con el sector productivo. La investigación inició con la realización de una base de datos de egresados del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia en el periodo comprendido entre los años 2008-2012, que constituyeron la base para determinar la población y muestra que permitió conocer el impacto del egresado en el entorno, considerando aspectos como su desempeño profesional y la relación con el usuario, como actividades primordiales en la dispensación de medicamentos. La base de datos lograda y la ubicación de egresados en las diferentes EPS, IPS y centros de salud de la ciudad de San Juan de Pasto facilitaron la selección de la población y la muestra coherente con los objetivos propuestos:

Palabras clave: Regente de Farmacia, impacto social, egresados, usuario, entorno.

Social impact of Technologists in Regency of Pharmacy graduates of Mariana University

ABSTRACT

The importance of the research lies in the fact that it generated new knowledge about the alumni of the Regency of Pharmacy Technology program of the Mariana University, and allowed measuring their social impact, facilitating the improvement of the curriculum and forming a better relationship with the productive sector. The study began with the development of a database of graduates of the Program in the period between 2008 and 2012, which formed the basis for determining the population and sample that allowed to know the impact of the graduate in the environment, considering aspects such as their professional performance and the relationship with the user, as primary activities in the dispensing of medicines. The database obtained and the location of graduates in the different EPS, IPS and health centers of San Juan de Pasto, Colombia, facilitated the selection of the population and the sample consistent with the proposed objectives.

Key words: regent of pharmacy, social impact, alumni, user, environment.

* Artículo Resultado de Investigación. Hace parte de la investigación titulada: "Impacto social del Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana en el periodo comprendido entre los años 2008-2012 que labora en los centros de salud, EPS e IPS de la ciudad de San Juan de Pasto".

**Tecnóloga en Regencia de Farmacia. Docente Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. Correo electrónico: adelgado@umariana.edu.co

*** Química Farmacéutica. Docente Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. Correo electrónico: igomez@umariana.edu.co

**** Licenciado en Pedagogía. Docente Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Nariño, Colombia. Correo electrónico: jhuertas@umariana.edu.co



Impacto social dos tecnólogos na Regência de Farmácia graduados da Universidade Mariana

RESUMO

A pesquisa foi importante porquanto gerou novos conhecimentos sobre os graduados do programa de Tecnologia de Regência Farmacêutica da Universidade Mariana e permitiu medir seu impacto social, facilitando a melhoria do currículo e formando uma melhor relação com o setor produtivo. O estudo começou com o desenvolvimento de um banco de dados de graduados do Programa no período compreendido entre os anos 2008 e 2012, que constituiu a base para determinar a população e a amostra que permitiu conhecer o impacto do pós-graduado no meio ambiente, considerando aspectos como seu desempenho profissional e a relação com o usuário, como atividades primárias na dispensação de medicamentos. O banco de dados obtido e a localização dos graduados nos diferentes EPS, IPS e centros de saúde da cidade de San Juan de Pasto facilitaram a seleção da população e a amostra consistente com os objetivos propostos.

Palavras-chave: regente da farmácia, impactos sociais, graduados, usuário, ambiente.

I. Introducción

La investigación sobre el impacto de los egresados de la Tecnología en Regencia de farmacia surge ante la carencia de información al interior del Programa en la Universidad Mariana de la ciudad de San Juan de Pasto, que permita conocer cómo los egresados impactan en la sociedad y cómo ejercen su profesión en el entorno en el que se desarrollan, entendiéndose como impacto, los diferentes cambios que ocurren en los procesos o en las sociedades, así como los logros que pueden ser observados a través del tiempo.

Adentrarse al estudio del impacto social ha cobrado mucha importancia en la actualidad, ya que alrededor de la definición hay muchas posturas. No solo el impacto habla de logros, entendidos como algo positivo; para Fiol y Conde (2012), la evaluación del impacto social es un término de uso frecuente “ante la preocupación de muchos y la ocupación de unos cuantos por los efectos que ocasiona la acción no siempre inteligente del ser humano sobre el entorno” (párr. 3).

De lo anterior se deduce que los cambios pueden ser positivos o negativos y cuentan con una serie de factores que influyen en ellos, siendo uno de los más importantes para esta investigación, la formación que reciben los estudiantes de Regencia de Farmacia en la Universidad Mariana, el ambiente familiar, la personalidad, su responsabilidad frente a las labores encomendadas, entre otros, los cuales son traducidos en un impacto bueno o malo hacia la comunidad.

El Programa en Regencia de Farmacia, de la Universidad Mariana se creó para brindar al sector de la Salud, la posibilidad de incorporar personal con alta calidad laboral y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país. (Universidad Mariana, 2016).

A partir del año 2006, el Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia generó la primera cohorte de egresados, y fue solo hasta el año 2010 cuando los investigadores Huertas y Narváez dieron inicio a una labor investigativa encaminada a realizar un seguimiento al egresado, en aspectos como el desempeño, originando nuevo aportes para la formación del Regente de Farmacia, acorde con la Ley 485 de 1998 que regula esta profesión. Esto condujo a una mejora sustancial de los contenidos curriculares, viabilizando encuentros académicos de actualización, mejora en los contenidos de los cursos, y trayendo consigo la formación de los futuros tecnólogos en Regencia de Farmacia, con mejores conocimientos para enfrentar mejor los retos actuales de su profesión en el entorno.

Sin embargo, con el tiempo se había generado otros vacíos de conocimiento referidos al seguimiento de los egresados, como lo estipula el Decreto 1295 de 2010 del Congreso de la República de Colombia, en donde describe que “la institución de educación superior debe presentar información, que permita verificar” (p. 2) aspectos importantes en la relación con el seguimiento a egresados y la proyección social, entre otros, descritos en la norma. Fue así como se hizo necesario conocer no solo la ubicación de los

egresados para generar un posterior seguimiento, sino el impacto social del programa en su entorno.

A partir del año 2013 se inició un proceso investigativo de varios docentes del programa, con la participación de estudiantes en calidad de coinvestigadores, que facultó elaborar una base de datos y medir el impacto social de los egresados del programa, quienes por su desempeño, tenían un contacto directo con el usuario.

El grupo investigador diseño cuatro objetivos específicos:

- Determinar el número de egresados del Programa en Regencia de Farmacia de la Universidad Mariana, que laboran en las IPS, EPS y ESE Pasto Salud de la ciudad de San Juan de Pasto, que permita elaborar una base de datos de los Tecnólogos en Regencia de Farmacia.
- Determinar el desempeño del Tecnólogo Regente de Farmacia, egresado de la Universidad Mariana, con relación al nivel de complejidad de las EPS, IPS y ESE Pasto Salud.

- Establecer el impacto social del Tecnólogo Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana con relación a la satisfacción del usuario durante la dispensación de medicamentos.

- Elaborar un protocolo de dispensación centrado en la atención al usuario para el mejoramiento de la calidad de vida.

La investigación giró en torno a uno de los procesos más importantes que se realiza en el servicio farmacéutico, como es la dispensación, entendiéndose ésta como la entrega a un usuario, de uno o más medicamentos y dispositivos médicos, y su respectiva información, para que sea utilizado de manera apropiada, segura y efectiva (Resolución 1403 de 2007). Esto se traduce en que el Regente de Farmacia debe realizar una serie de actividades encaminadas a asegurar una correcta entrega de los medicamentos, junto a una información clara y objetiva al usuario, teniendo en cuenta el conocimiento profesional sobre el medicamento y la ética en el manejo del mismo, como expresan Jaramillo, Bermúdez, Martín, Morales y San Gabino (2012). De la forma como el profesional se desempeña en esta actividad,

depende en gran medida el impacto del mismo en su comunidad, por tanto los objetivos propuestos en la investigación estaban orientados a develar su desempeño profesional y la forma como se relaciona con el usuario en el momento de ofrecer información durante la dispensación de los medicamentos.

El último objetivo condujo a la elaboración de un protocolo de atención al usuario, el cual contribuyó a resaltar actividades críticas en este proceso, conducentes a mejorar la atención al usuario durante la dispensación. El protocolo describe con un lenguaje claro las buenas prácticas de dispensación, evidentes en las actividades principales, el conocimiento del medicamento, información clara y oportuna, responsabilidades y el trato a los usuarios y/o beneficiarios en las entidades de salud. Se pretende que este instrumento sirva de guía para la formación del estudiante en las actividades de dispensación centrada en el paciente, y sea un referente en las instituciones de salud en donde ejercen Regentes de Farmacia en los procesos de dispensación de medicamentos.

2. Metodología

La investigación se ubicó en el paradigma cuantitativo, permitiendo conocer la realidad, mediante la descripción y explicación de lo planteado como objeto de investigación en una forma objetiva y estructurada. Por medio de la recolección de la información se logró establecer en primer lugar una base de datos sobre egresados, en el periodo comprendido entre 2008 a 2012, y su ubicación e información para establecer contactos posteriores. La encuesta a usuarios y directores de los centros de salud, EPS e IPS de la ciudad de San Juan de Pasto, objeto de estudio, posibilitaron la recopilación de información y, posteriormente, condujeron a analizar, interpretar y generalizar los hallazgos de una muestra a una población mayor (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

El enfoque empírico analítico facultó el uso de datos recogidos en aquellas situaciones en las que ocurren los eventos estudiados y/o las experiencias de los usuarios durante la dispensación y su relación con los regentes, para su posterior análisis e interpretación relacionadas con el impacto social del egresado.

El tipo de investigación descriptivo dio paso a la recolección de información, que una vez procesada, facilitó la descripción sobre el desempeño y el impacto social de los tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana, específicamente durante la dispensación.

Para la recolección de la información fue preciso el diseño de técnicas e instrumentos acordes con el corte cuantitativo de la investigación; las técnicas adoptadas fueron la encuesta y la observación directa, para lo cual fue necesario el desplazamiento de los investigadores a sitios definidos previamente. Los lugares en donde fueron aplicadas las encuestas a directores y usuarios (previo conocimiento y aceptación con el consentimiento informado) y la observación, se caracterizaron por ser ámbitos en donde el tecnólogo en regencia de farmacia permanece en contacto directo con el usuario, interactuando e informando durante la dispensación del medicamento.

Como instrumentos para la recolección de información se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas que permitió conocer el desempeño y el impacto social del regente en su entorno. La guía de observación fue el medio para detectar y registrar aspectos importantes de la relación del regente de farmacia con el usuario, la calidad de atención al mismo y su desempeño como profesional en el servicio farmacéutico, y permitió una posterior confirmación de la información. Estos instrumentos fueron validados por los directores de los lugares objeto de estudio, quienes contribuyeron con sus observaciones para el ajuste final de los mismos.

La información de la base de datos permitió decidir la población de los Regentes de Farmacia, ya que al haber delimitado el problema de investigación al impacto de su desempeño y la relación con el usuario, se hizo necesario realizar una selección de egresados cuyas actividades y responsabilida-

des estuvieran centradas en la dispensación de medicamentos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la población objeto de estudio estuvo constituida por 16 tecnólogos Regentes en Farmacia egresados en el periodo 2008-2012 que laboran en los Servicios Farmacéuticos de IPS, EPS y Centros de Salud de la ESE Pasto Salud. La población de usuarios atendidos por mes en las instituciones involucradas en el estudio fue de 20.600.

Una vez establecida la población de usuarios, se recurrió a la aplicación de una fórmula estadística para efectos de obtener la muestra. Como resultado de este proceso se determinó que 377 usuarios intervinieran en la investigación, divididos en forma proporcional al número de usuarios atendidos en cada IPS, EPS y ESE Pasto salud. Seis directores de los servicios farmacéuticos objeto de estudio fueron determinados para dar su aporte sobre el desempeño del regente de farmacia en el entorno laboral.

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

...donde

n = es el tamaño de la muestra

z = es el nivel de confiabilidad; 95 % = 1,96

p = es la variabilidad positiva o de éxito = 0,5

q = es la variabilidad negativa o de fracaso = 0,5

N = es el tamaño de la población;

e = es la precisión o el error 5 % = 0,05

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{25099(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(25099-1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{24105,0796}{63,7054} = 377$$

La encuesta aplicada a directores y usuarios describía una escala de valoración con las siguientes categorías:

- **Excelente:** cuando presta al usuario un servicio óptimo, cordial y oportuno.
- **Bueno:** el usuario se siente bien atendido con el servicio prestado.
- **Regular:** el servicio y la atención relacionados con el tiempo y la oportunidad no son buenos para el usuario.
- **Malo:** la atención al usuario es deficiente y falla en el tiempo y la oportunidad.

La encuesta a los directores se enfocó en indagar aspectos como el desempeño del Regente de farmacia, el conocimiento, pertenencia, responsabilidad, ética profesional, puntualidad, interés en capacitación, manejo de conflictos, entre otros, que permitieron determinar además, su aporte en el Servicio Farmacéutico.

La encuesta aplicada a los usuarios contenía preguntas encaminadas a obtener información sobre la atención, el tiempo que un regente dedica al usuario, la entrega de los medicamentos, enfatizando la entrega correcta y oportuna, destacando el aspecto de información sobre el uso adecuado, como una de las actividades importantes durante la dispensación. La encuesta permitió también indagar sobre aspectos como: almacenamiento de medicamentos de cadena de frío, uso racional de los medicamentos,

automedicación, e inquirir si el usuario reconoce un cambio en la forma como se realiza el servicio en la dispensación en la actualidad, con el objeto de poder determinar el impacto producido en los últimos años por el Regente de Farmacia en la comunidad de usuarios atendida en las diferentes instituciones de salud.

3. Resultados

Los resultados obtenidos contribuyeron a proporcionar nuevo conocimiento al interior del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia, concretamente la elaboración de una base de datos de egresados con el lugar de desempeño, y el impacto social ejercido en los últimos cuatro años. El artículo describe los resultados más importantes encontrados. La fuente de información proviene de las encuestas aplicadas a los usuarios y a los directores en los lugares objeto de estudio en el año 2013 cuando se realizó la investigación. La guía de observación contribuyó a una mejor interpretación de los resultados.

Esta investigación permitió localizar 16 egresados que laboran en IPS, EPS y ESE Pasto Salud de la ciudad de San Juan de Pasto, quienes laboran en la dispensación y por tanto mantienen contacto directo con los usuarios, y de ellos se derivó la información sobre el impacto social que ejercen en la comunidad. La Tabla 1 indica la distribución porcentual de egresados que trabajaban directamente con el usuario.

Tabla 1. Distribución porcentual del número de egresados del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia de la Universidad Mariana que laboran en las IPS, EPS y ESE Pasto Salud de la ciudad de San Juan de Pasto en dispensación de medicamentos, años 2008-2012

Lugar de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
HOSPITAL LOCAL CIVIL IPS-ESE	3	19 %
C.S. SAN VICENTE- ESE	1	6 %
C.S. EL PROGRESO -ESE	2	13 %
PROFAMILIA IPS	1	6 %
PROINSALUD EPS-IPS	5	31 %
SALUDCOOP EPS-IPS	4	25 %
Total	16	100 %

Como se observa, los egresados están distribuidos en varios centros de salud pertenecientes a la ESE Pasto Salud, y en un mayor porcentaje en las EPS e IPS de la ciudad de San Juan de Pasto. Su desempeño está centrado en la atención al usuario, principalmente en actividades de dispensación.

Se destaca resultados importantes que aportan al conocimiento de la variable 'Desempeño del Regente de Farmacia':

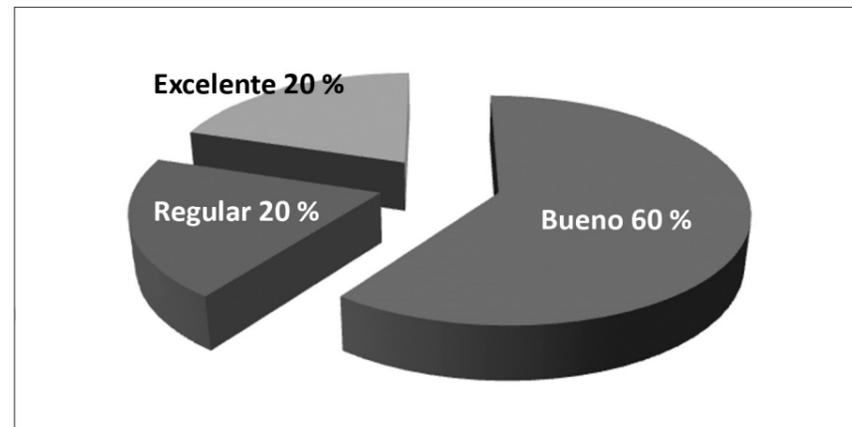


Figura 1. Distribución porcentual del conocimiento del Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana entre el periodo 2008-2012 que labora en IPS, EPS y ESE Pasto Salud de Pasto.

La mayoría de directores de los servicios farmacéuticos están de acuerdo en que el conocimiento con el que llega a desempeñar sus funciones un Regente de Farmacia de la Universidad Mariana le permite hacerlo sin mayores problemas en las diferentes actividades asignadas; para otras actividades y responsabilidades como seguimientos de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y dispositivos médicos requieren de una mejor capacitación.

La observación realizada en los lugares de investigación contribuyó a reafirmar el correcto desempeño:

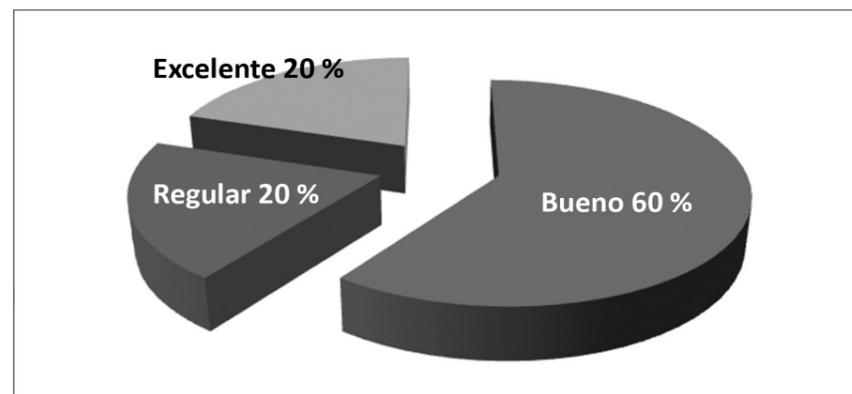


Figura 2. Distribución porcentual del desarrollo de actividades asignadas al Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana en el periodo comprendido entre 2008-2012 que labora en las IPS, EPS y ESE Pasto Salud de la ciudad de San Juan de Pasto.

Estos resultados manifiestan que el desempeño en las actividades del proceso de dispensación de los Regentes, en su mayoría (60 %), es bueno y confirman que el conocimiento adquirido durante su proceso de formación en la Universidad, les brinda las herramientas necesarias para desarrollar con seguridad, responsabilidad y calidad las actividades asignadas para el desarrollo de los diferentes procesos del servicio farmacéutico, destacando el conocimiento, oportunidad de entrega del medicamento, información, registro de actividades, buen servicio, manejo del tiempo y trato con el usuario, entre otros. La observación permitió corroborar estos aspectos.

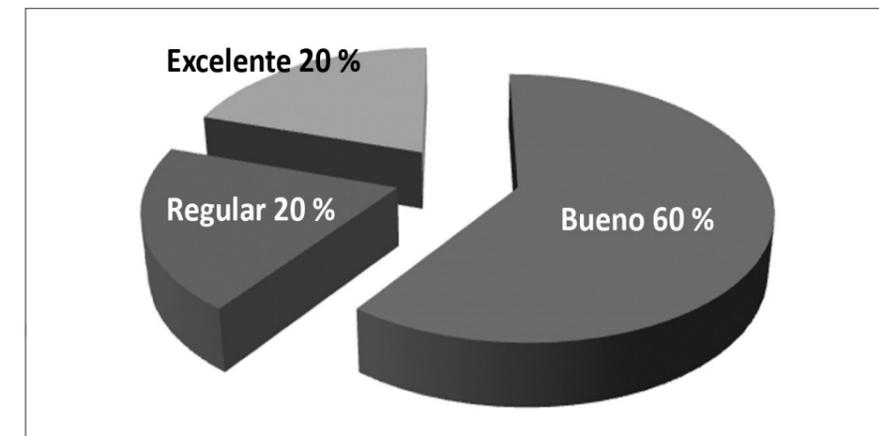


Figura 3. Distribución porcentual del apego a la normatividad en los procedimientos y actividades que realiza el Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana en el periodo 2008-2012 que labora en las IPS, EPS y ESE Pasto Salud de la ciudad de San Juan de Pasto.

La Figura 3 confirma una mejor preparación del Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana hoy en día, haciendo una comparación con el estudio empezado por Huertas y Narváez, relacionado con el perfil ocupacional y el desempeño, en el que encontraron que la formación de ese entonces no respondía a las necesidades del entorno laboral, ya que no tenía en cuenta los requerimientos normativos, lo cual afectó su correcto desempeño. Después de las reformas en los planes de estudio, la formación del Regente de la Universidad Mariana dio un giro significativo, percibiéndose una mejor formación académica, y un incremento del conocimiento de la normatividad (Ley 485 de 1998, Decreto 2200 de 2005 -derogado por el Decreto único 0780 de 2016-, Resolución 1403 de 2007, Resolución 1478 de 2006, entre otras), que le posibilitan un mejor desempeño profesional, evidenciado en la información recopilada durante la investigación.

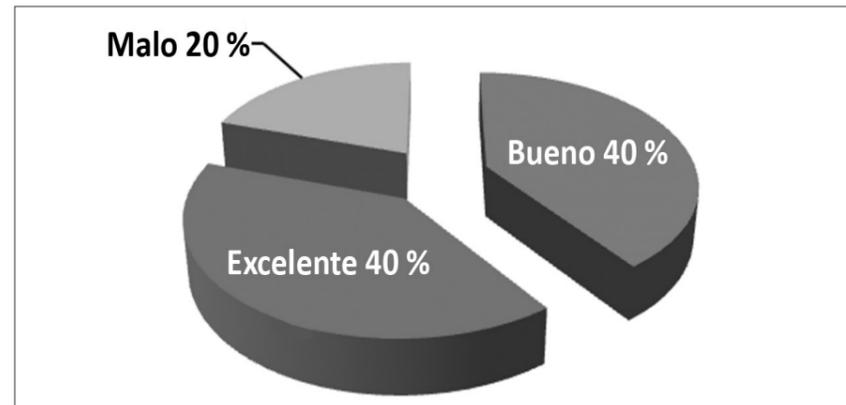


Figura 4. Distribución porcentual sobre la información y trato que brinda al usuario el Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana en el periodo 2008-2012 que labora en las IPS, EPS y ESE Pasto Salud de San Juan de Pasto.

Los resultados demuestran que la información y trato al usuario son percibidos como: Excelente (40 %) y Bueno (40 %). Los resultados de la observación dan cuenta de un desarrollo muy satisfactorio del Regente de Farmacia de la Universidad Mariana en varios aspectos que atañen al buen desempeño en el proceso de dispensación, como lo estipula la normatividad (Resolución 1403 de 2007). Sin embargo, en entidades donde el factor crítico era el número de pacientes y el poco personal especializado, se observó que no se alcanza a dar información que permita al usuario comprender mejor cómo usar los medicamentos de forma adecuada, sino que los regentes se concentraban específicamente en los nombres y la cantidad de los medicamentos, sin tener mayores posibilidades de realizar una labor que los beneficie con el objeto de mejorar el uso de los medicamentos y obtener más provecho en su tratamiento. Los directores que desaprobaron el desempeño del regente con relación a la información que éste brinda al usuario, expresaron también que sus centros tienen muchos usuarios por día, y el personal en la atención es poco.

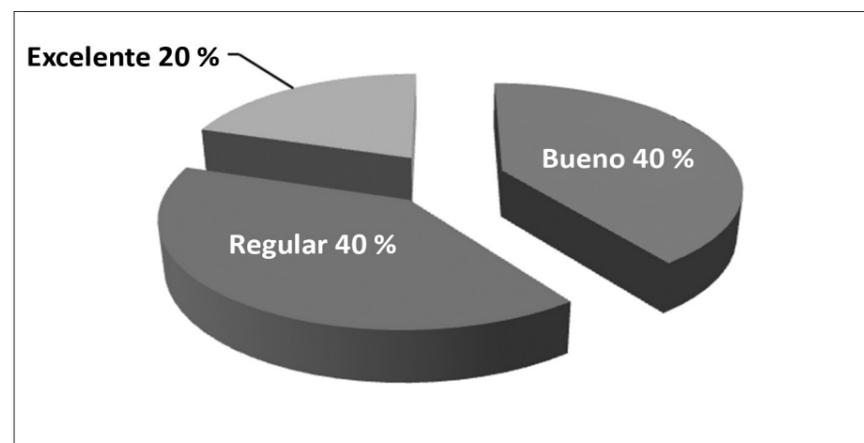


Figura 5. Distribución porcentual en la participación en los programas de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia por parte del Regente de Farmacia egresado de la Universidad Mariana en el periodo 2008-2012 que labora en las IPS, EPS y ESE Pasto Salud de la ciudad de San Juan de Pasto.

Como lo demuestra la Figura 5, la participación del Regente de Farmacia en los programas de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia es todavía insuficiente.

Lo anterior generó un nuevo interrogante al interior del Programa, que al ser analizado para fines de renovación del registro calificado, realizó ajustes en el currículo y en los cursos del mismo y actualmente ofrece los cursos de Tecnovigilancia y Dispositivos Médicos y Farmacovigilancia con los cuales se espera mejorar el perfil de egreso y el desempeño de sus egresados (Ministerio de Educación Nacional, MEN, 2016).

El impacto social del regente de farmacia no solo se hizo evidente con la indagación sobre su desempeño, sino con los resultados obtenidos a través de una encuesta a los usuarios, teniendo en cuenta aspectos como información en la dispensación, interpretación de la fórmula, oportunidad en la entrega del medicamento, cambios observables en el tiempo con relación a la atención al usuario, entre otros, aspectos que impactan positiva o negativamente en la comunidad (Libera, 2007).

Los resultados que se da a continuación corresponden a la percepción del usuario:

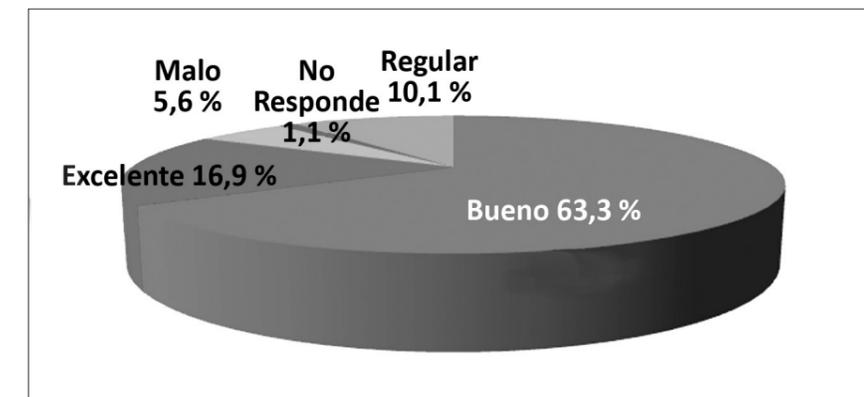


Figura 6. Distribución porcentual sobre la atención que reciben los usuarios del personal de farmacia donde laboran los tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana, en el periodo comprendido entre los años 2008-2012.

Respecto a la atención que reciben los usuarios por parte del regente de farmacia egresado de la Universidad Mariana y que labora en el servicio farmacéutico, es considerada por la gran mayoría (66 %) como buena. Los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con el trato y atención durante la dispensación. Este resultado coincide con lo expresado por los directores de los servicios farmacéuticos y por las observaciones llevadas a cabo durante la dispensación.

La Figura 7 revela la medida de un parámetro importante como lo es la oportunidad de entrega por parte de los regentes de Farmacia, de los medicamentos a los usuarios. Este aspecto, unido al trato y la inversión de tiempo en la dispensación, tiene un impacto importante ya que influye en la calidad del tratamiento y en la recuperación del bienestar.

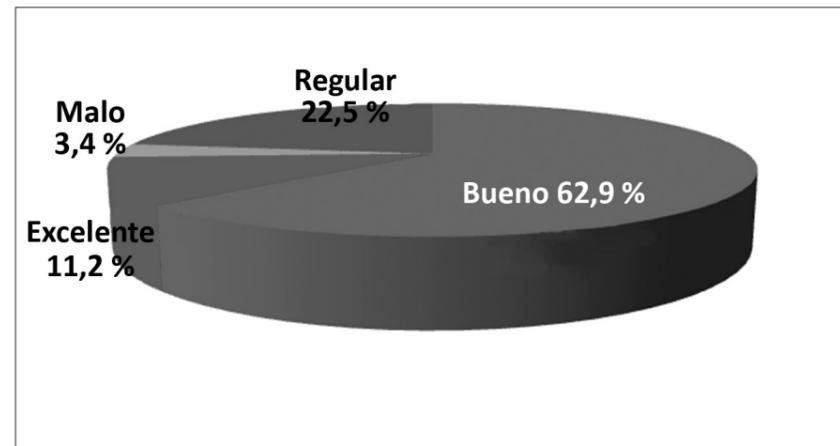


Figura 7. Distribución porcentual sobre la oportunidad en la entrega de medicamentos en el servicio farmacéutico por los tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana en el periodo comprendido entre los años 2008-2012.

La oportunidad en el proceso de dispensación hace alusión a la destreza, conocimiento de la fórmula y entrega de los medicamentos con que el personal del servicio farmacéutico debe dispensar los medicamentos al usuario (Decreto 2200 de 2005). La entrega oportuna conlleva tratamientos exitosos y disminución de reingresos y consultas de los mismos pacientes o usuarios.

Sobre los resultados anteriores se pudo establecer que existe satisfacción en los usuarios frente a este proceso (63 % lo consideran Bueno), destacando la intervención ágil y oportuna del regente en la entrega del medicamento. Esto condujo nuevamente a la comparación con la investigación sobre egresados del año 2010, adelantada por Huertas y Narváez, que destacó la baja preparación y desempeño del regente de farmacia en aspectos relacionados con el trato al usuario.

La oportunidad de entrega conlleva un impacto positivo no solo en el usuario, a quien le permite iniciar tratamientos adecuados, sino que repercute en beneficio de la familia y la comunidad. Las instituciones de salud deben, dentro del sistema de seguridad social en salud, realizar indicadores de oportunidad acorde con los lineamientos de la normatividad vigente -Circular 030 de 2006- (Superintendencia de Salud, 2006). La norma destaca la importancia de la prestación oportuna de los servicios de salud, incluyendo la entrega pertinente del medicamento, como un derecho del usuario en beneficio de su satisfacción.

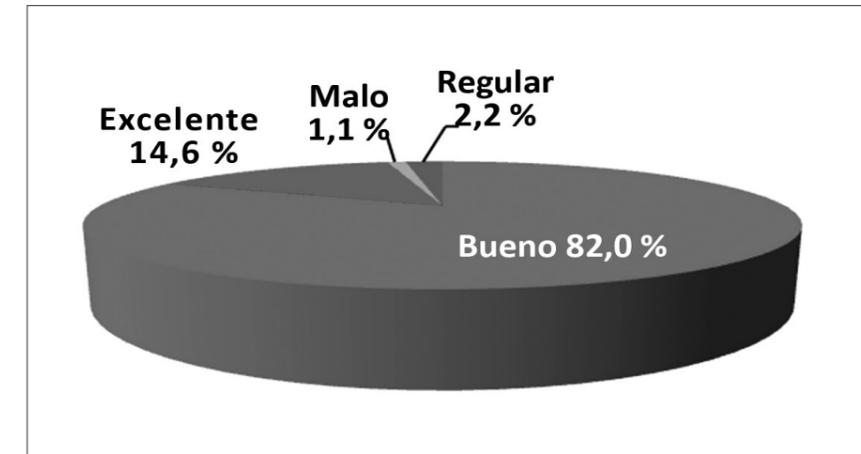


Figura 8. Distribución porcentual sobre la equidad en la atención a los usuarios por parte de los tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana en el periodo comprendido entre los años 2008-2012.

Referente a la equidad en la atención, la mayoría de usuarios encuestados (82 %) responden que es buena y que no existe discriminación en la prestación del servicio, ya que esta atención debe realizarse sin importar credo, cultura, raza, género y condición social. Cabe destacar que la formación humano-cristiana que enfatiza la Universidad se refleja en la conducta del egresado hacia el servicio y beneficio de la comunidad, generando un impacto positivo (Universidad Mariana, 2008).

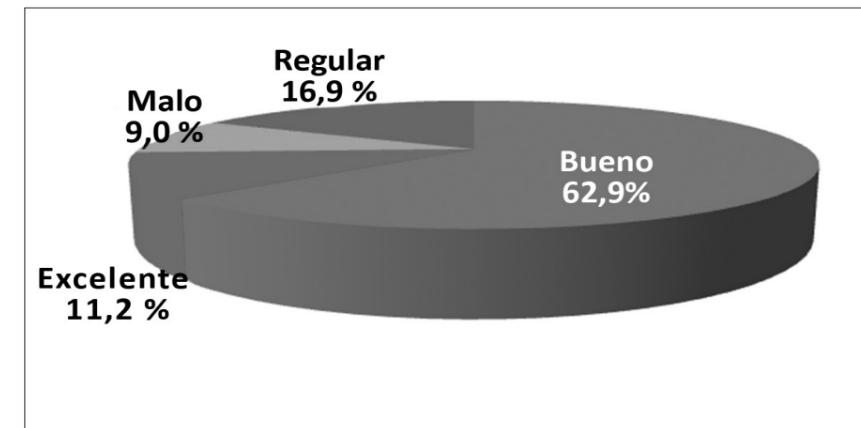


Figura 9. Distribución porcentual de la información sobre el uso correcto de medicamentos por parte de los tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana en el periodo comprendido entre los años 2008-2012.

Respecto a la información que brindan los regentes de farmacia egresados de la Universidad Mariana a los usuarios, con relación al uso correcto de los medicamentos, el 63 % afirma que es bueno. Cabe aclarar que la educación que se brinda sobre los medicamentos es inherente a la dispensación, hace parte del quehacer farmacéutico y debe ser brindada con claridad, para que haya una comprensión en la administración de los mismos. El resultado de este factor es positivo para los egresados de la Universidad Mariana, quienes cumplen satisfactoriamente con esta actividad específica.

Los resultados encontrados en esta variable constituyeron el punto de partida para el diseño y desarrollo del protocolo de atención al usuario en la dispensación. Si bien es cierto y los resultados lo demuestran, se considera buena la información ofrecida por los profesionales sobre el uso racional del medicamento, hay cerca de un 20 % de los encuestados que la consideran regular y mala, ya que en ocasiones, el gran número de usuarios, en comparación con el número de tecnólogos en regencia responsables de la dispensación, conduce a que éstos realicen exclusivamente la entrega de medicamentos, dejando a un lado lo pertinente a la información sobre el uso adecuado. Durante la observación se corroboró estas diferencias, pero a la vez se pudo evidenciar aspectos importantes sobre la información del uso del medicamento inherente al almacenamiento y transporte, como garantía de un tratamiento exitoso.

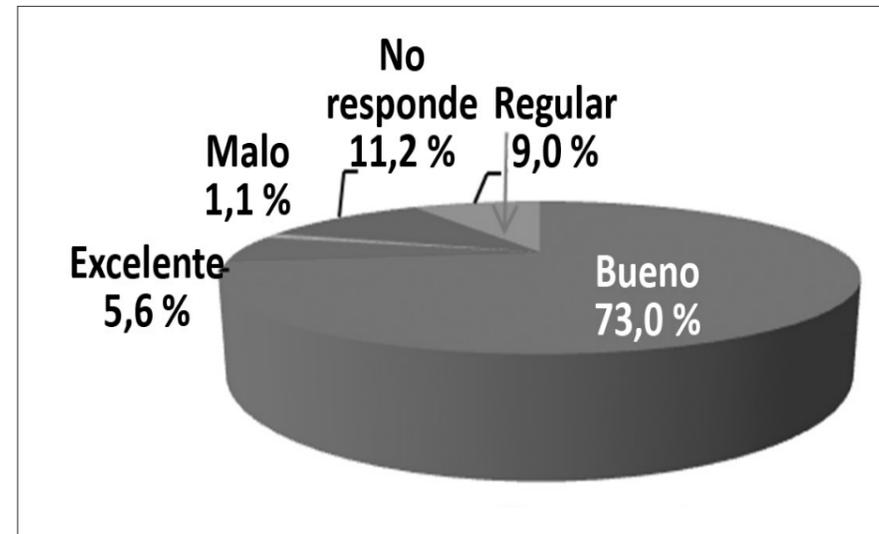


Figura 10. Distribución porcentual sobre el cambio observado en la atención del Tecnólogo en Regencia de Farmacia en el servicio farmacéutico, en el periodo comprendido entre los años 2008-2012.

La mayoría de usuarios considera que se ha producido un cambio en la atención en el servicio farmacéutico (73 % la consideran buena), con relación a lo que experimentaban anteriormente. Ratificando con el buen desempeño referido en el segundo objetivo, esta atención se refleja en el conocimiento, trato respetuoso y cordial con el usuario, y en ofrecer una información adecuada sobre el uso del medicamento. Estos resultados son muy importantes dentro de los hallazgos de la investigación, ya que considerando el significado de impacto social, éste se asocia siempre a un cambio positivo o negativo. Según Guzmán (2004, citado por Libera, 2007), el impacto "implica un mejoramiento significativo y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo" (párr. 14); por tanto, los resultados permi-

ten deducir que el impacto social generado por los egresados del programa de Tecnología en regencia de farmacia es positivo y se ha comprobado en el tiempo -cuatro años-.

Otro aspecto importante relacionado con el cambio en el entorno y, en este caso particular de la investigación por la mediación del regente de farmacia durante la dispensación, se sustenta en que la mayoría de los usuarios han disminuido las prácticas de automedicación debido al mayor conocimiento que poseen respecto al medicamento y sus reacciones adversas, derivando un mayor autocuidado.

Como producto final y como resultado de la interpretación y análisis de la información recolectada en la investigación, se diseñó y elaboró un protocolo

de atención centrado en el usuario durante la dispensación, que fue denominado: 'Protocolo de atención al usuario en el proceso de dispensación en el servicio farmacéutico', el cual destaca aspectos relacionados con los objetivos para los que fue creado, el personal al cual va dirigido, la terminología importante en el proceso de dispensación, los derechos del usuario, la razón de la información, la manera como debe ser informado un usuario o paciente, teniendo en cuenta algunas limitaciones en el caso de personas sin conocimientos en lectura y escritura, para lo cual en el protocolo se encuentra descritas algunas técnicas que hacen uso de pictogramas que facilitan la comprensión sobre cómo realizar un tratamiento y el momento en que debe ser tomado el medicamento. También se describe las obligaciones y prohibiciones del dispensador acorde con el Decreto 2200 de 2005 (derogado por el Decreto Único 0780 de 2016); esto lo convierte en una herramienta útil para el aprendizaje del estudiante, al disponer de su contenido en la plataforma virtual del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia.

La intención sobre este producto de investigación es darlo a conocer a las entidades de salud, como una herramienta guía en la práctica de dispensación, teniendo en cuenta que el centro de esa actividad es el usuario, su bienestar y el de la familia.

4. Discusión

Los resultados de la investigación permitieron apuntar a una investigación adelantada por Huertas y Narváez (2010), cuyo objetivo estuvo enfocado en el estudio del desempeño de los egresados del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia, mediante la comparación entre el perfil de egreso y perfil ocupacional del mismo y establecer una comparación con la presente investigación, la cual analizó el impacto social del Regente en Farmacia, teniendo en cuenta su desempeño y la relación con el usuario.

La investigación sobre egresados del año 2010 originó mejoras substanciales en el currículo, beneficiando la calidad de la oferta académica, traducida en electivas que respondían a la demanda laboral y mejoras en los contenidos de los cursos ya existentes, en procura de fortalecer el conocimiento y formación del regente de farmacia desde el aula.

Este esfuerzo se ve reflejado en los resultados de la presente investigación, realizada tres años después, los cuales dan cuenta de un egresado que se desempeña satisfactoriamente, que posee un conocimiento idóneo y que responde a la demanda laboral actual. Su formación integral beneficia el trato con el usuario, produciendo un impacto social positivo en el entorno de influencia. En aspectos relacionados con la atención al usuario durante la dispensación, se demuestra un impacto acorde con el aporte de González (2003, citado por Libera, 2007) sobre impacto social, quien asevera que "puede verse en la forma como se realiza un proceso o las prácticas que se utiliza y que dependen, en gran medida, de la persona o personas que las ejecutan" (párr. 12), en este caso, los regentes de farmacia.

Los hallazgos de la investigación confirman la buena preparación del Regente de Farmacia de la Universidad Mariana, en unión de los valores que en ella se imparte. Paralelamente, el Programa ha trabajado en los procesos de autoevaluación con miras a obtener la renovación del registro calificado, lo cual implicó mejoras en el pensum académico y aparición de nuevos cursos que actualicen y mejoren el perfil de egreso del profesional.

Es importante resaltar que el impacto del regente en la comunidad se acrecentaría, si existiera un número de profesionales acorde con el número de pacientes o usuarios que son atendidos en las entidades de salud, ya que en muchos lugares hay un breve tiempo para la educación al paciente, y las actividades en la dispensación están concentradas primordialmente en la entrega de los medicamentos. Lo anterior se evidenció durante la observación en la atención al usuario y la oportuna entrega de los medicamentos.

Los procesos y actividades de farmacovigilancia que se define en la Resolución 1403 de 2007 (actualmente inmersa en el Decreto único 0780 de 2016) y específicamente en el Decreto 1011 de 2006, orientan a realizar una serie de actividades encaminadas a detectar, registrar y hacer seguimiento y retroalimentación, y a evitar futuras reacciones adversas al medicamento. De igual manera, las actividades de tecnovigilancia son reguladas a partir del Decreto 4725 de 2005 y la Resolución 4816 de 2008, que dan origen al programa de Tecnovigilancia. A pesar de demostrar conocimiento de la normatividad, el re-

gente de farmacia aún no se encuentra inmerso, y su desempeño todavía es incipiente y regular (40 %). A lo anterior se une que muchas de las instituciones de salud se encuentran en la fase de implementación de los programas de Farmacovigilancia y Tecnovigilancia, lo cual conduce a deducir que el Regente de Farmacia en la actualidad no está todavía involucrado directamente en actividades de seguimiento y reporte de eventos adversos tanto en medicamentos como en dispositivos médicos.

5. Conclusiones

Se cuenta en la actualidad con 16 egresados de Tecnología en Regencia de Farmacia, que se encuentran laborando en las IPS y EPS de la ESE Pasto Salud, quienes tienen contacto directo con los usuarios en labores de dispensación de medicamentos. La recolección de esta información permitió iniciar la elaboración de una base de datos de egresados, registrando su lugar de trabajo e información de contacto.

El Regente de Farmacia de la Universidad Mariana, desde la visión de los usuarios y directores de las IPS, EPS y ESE Pasto salud, se caracteriza por el correcto desempeño de las labores que son de su responsabilidad. Es percibido como una persona que tiene un buen nivel de conocimientos, que le permite desempeñarse bien en actividades de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.

Al hacer la comparación con años anteriores, los usuarios afirman que actualmente la atención ha mejorado en aspectos como información, entrega de medicamentos oportuna, trato cordial y respetuoso; esto indica que el regente egresado de la Universidad Mariana ha impactado positivamente en el entorno en el que se desempeña, produciéndose un cambio en beneficio del usuario, la familia y la comunidad.

Los resultados de la investigación permiten afirmar que el desempeño del regente de farmacia en el ámbito laboral se atribuye a las mejoras realizadas al interior del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia, traducidas en la diversificación de los cursos ofrecidos, implementación de cursos de electivas y en la actualidad, cursos de Farmacovigilancia, Tecnovigilancia y Dispositivos médicos.

La formación en valores que desde la Universidad Mariana se imparte a los estudiantes, se ve reflejada

en el trato equitativo, profesional, de calidad y oportuno a los usuarios, que repercute en beneficio del paciente, la familia y la comunidad.

Uno de los productos de la investigación fue el protocolo de atención al usuario en el proceso de dispensación, que se convierte en una guía muy importante para el aprendizaje y mejor desempeño del futuro regente de farmacia. Se encuentra en la plataforma virtual del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia.

Cabe señalar que existen algunas falencias en el desempeño del Regente de Farmacia en los procesos de dispensación, que están relacionadas, en parte, con la organización interna de las instituciones de salud, y ligadas al número de regentes por número de usuarios que deben atender en la dispensación de los medicamentos, lo cual conlleva la carencia de tiempo para poder realizar actividades de información que son consideradas primordiales en este proceso.

6. Conflicto de intereses

Los autores de este artículo declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses del trabajo presentado.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia. (1998). Ley 485 de 1998 "por medio de la cual se reglamenta la profesión de Tecnólogo en Regencia de Farmacia y se dicta otras disposiciones". Bogotá, Colombia. Recuperado de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0485_98.pdf
- Fiol, N. y Conde, A. (2012). Algunas valoraciones acerca de la evaluación del impacto social de la atención de salud. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/fscw.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huertas, V. y Narváez, M. (2010). *Relación entre el Perfil Ocupacional esperado y el desempeño de los Tecnólogos en Regencia de Farmacia egresados de la Universidad Mariana, que laboran en los servicios y establecimientos farmacéuticos de la ciudad de San Juan de Pasto* [Manuscrito Inédito]. San Juan de Pasto: Universidad Mariana.
- Jaramillo, L., Bermúdez, A., Martín, Y., Morales, J. y San Gabino, Y. (2012). Caracterización de las farmacias

comunitarias de Santa Clara para la implementación de la Dispensación de Medicamentos. *Revista Cubana de Farmacia*, 46(1), 61-71.

Libera, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto social. *ACIMED*, 15(3).

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2010). Decreto 1295 de 2010 "por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior". Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-229430_archivo_pdf_decreto1295.pdf

----- (2016). Resolución 01297 "por medio de la cual se resuelve la solicitud de renovación de registro calificado del programa de Tecnología en Regencia de Farmacia de la Universidad Mariana, ofrecido bajo la metodología a distancia en Pasto - Nariño". Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.umariana.edu.co/resoluciones-programas-academicos/regencia-farmacia.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2005). Resolución 4725 de 2005 "por la cual se reglamenta el Programa Nacional de Tecnovigilancia". Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=34200>

----- (2006). Resolución 1478 de 2006 "Por la cual se expide normas para el control, seguimiento y vigilancia de la importación, exportación, procesamiento, síntesis, fabricación, distribución, dispensación, compra, venta, destrucción y uso de sustancias sometidas a fiscalización, medicamentos o cualquier otro producto que las contengan y sobre aquéllas que son monopolio del Estado". Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=20670>

----- (2007). Resolución 1403 de 2007 "por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos, y se dicta otras disposiciones". Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www.invima.gov.co/images/pdf/tecnovigilancia/buenas_practicas/normatividad/Resolucion1403de2007.pdf

----- (2016). Decreto único 0780 de 2016. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (2005). Decreto 2200 de 2005 "por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dicta otras disposiciones". Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=16944>

----- (2005). Decreto 4725 de 2005 "por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano". Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www.invima.gov.co/images/stories/normatividad/decreto_4725_2005.pdf

----- (2006). Decreto 1011 de 2006 "por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud". Bogotá, Colombia. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Superintendencia Nacional de Salud. (2006). Circular Externa 030 de 2006. Recuperado de http://cfgce.com/wp-content/uploads/downloads/2011/04/Circular_Externa_30_de_2006.pdf

Universidad Mariana. (2008). *Modelo pedagógico*. San Juan de Pasto, Colombia: Editorial Universidad Mariana.

----- (2016). Tecnología en Regencia de Farmacia. Recuperado de <http://www.umariana.edu.co/tecnologia-farmacia.html>