



Escuela de Graduados

**Trabajo Final para Optar por el Título de:
Maestría en Gerencia y Productividad**

**“Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción
médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales
/Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo
Domingo Distrito Nacional. Año 2014”.**

Sustentante:

Nombre: Fátima H. Alfonseca R. Matrícula: 2012-1157

Asesor(a)

Edda Freitas Mejía, MBA

Santo Domingo, D.N.

Abril, 2014

RESUMEN

El presente proyecto trata sobre el Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014 el cual ofrece medicamentos esenciales a la población dominicana más vulnerable a nivel nacional. Este proyecto está enfocado en la población de Santo Domingo, Distrito Nacional a la cual el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), debe ofrecer medicamentos de acuerdo al Cuadro Básico Medicamentos Esenciales de la República Dominicana y tener siempre disponibilidad de los mismo para abastecimiento de la población a precios asequibles. Cabe destacar que aun siendo esta su razón en la mayoría de los casos los mismos no están disponibles en las Farmacias del pueblo que son las encargadas de hacer llegar a través de las ventas los medicamentos a la población. Se debe tener en cuenta que diversos a varios factores por quejas de la población estos medicamentos sin prescripción médica no siempre están disponible por el programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico y los mismos son esenciales en algunos casos se deberá al abuso en el uso de estos medicamentos por parte de la población que por cultura la población dominicana tiende a auto medicarse. Se recomendó modificar los procedimientos de despachos y distribución para obtener resultados diferentes en cuanto a las ventas y la satisfacción de los usuarios del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL). Realizar licitaciones cada seis meses. Esto con el objetivo de eliminar el desabastecimiento y mantener actualizado el catálogo de ventas de acuerdo a los requerimientos de la población.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA	ix
INTRODUCCIÓN	1

Capítulo I. Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL)

1.1 Definición del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).....	4
1.1.1 Organigrama General del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).....	7
1.2 Antecedentes del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico.....	8
1.3 Origen y Evolución del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales de la República Dominicana.	9
1.3.1 Situación de la Selección de los medicamentos del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales en República Dominicana.	10
1.4 Sistema de Control de estructuración y ubicación de las Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de apoyo Logístico.	12
1.4.1 Perfil del Farmacéutico en la República Dominicana	15
1.4.2 Definición de Farmacia.....	18
1.4.3 Clasificación de las Farmacias	22
1.4.4 Clasificación de las Farmacias	23
1.4.5 Normas Particulares para la habilitación de Farmacias privadas o de la red pública nacional.....	23
1.4.6 Normas Particulares para la habilitación de Farmacias privadas o de la red pública nacional.....	24
1.4.7 Farmacéutico.....	25
1.5 Definición de Medicamentos	28
1.5.1 Definición de Medicamentos de venta libre	29
1.5.2 Definición Atención Farmacéutica	29
1.5.3 Dispensación o expendio de medicamentos	30
1.5.4 Definición de Medicamentos Esenciales.	30

Capítulo II. Procedimiento de Pedidos y Despachos de Medicamentos e Insumos Sanitarios, PD-AL-005, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

2.1 Objetivo	31
2.1.1. Despacho a Hospitales.....	32
2.1.2. Pedidos y despachos de las UNAPS	33
2.1.3. Despacho a regionales de SENASA	34
2.1.5. Despacho de Ventas Directas	36
2.2. Procedimiento de Distribución de Mercancía, PD-GO-007, Fecha de emisión: Enero 15 de 2010.....	37
2.2.1 Objetivo	37
2.2.2 Alcance.....	37
2.2.3 Definiciones.....	37
2.2.4 Descripción de Actividades	37
2.3 Estadísticas de despacho de Unidades a las Farmacias del Pueblo en Santo Domingo, Distrito Nacional en los tres últimos años.	45
2.4 Estadísticas de unidad de Despacho de enero- marzo, del año 2014 en Santo Domingo, Distrito Nacional.	47
Tabla No 3. Representando los despachos realizados en los meses de enero, febrero, marzo 2014 por las Farmacia del Pueblo de la zona de Santo Domingo, Distrito Nacional.....	47
Grafica No.3. Comparativo de las unidades de medicamentos despachadas en los últimos tres años (2011-2013)	48
Grafica No.4. Grafica representando los despachos realizado en los meses de enero, febrero, marzo 2014 por las Farmacia del Pueblo de la zona de Santo Domingo, Distrito Nacional.....	48
2.5 Comparación del catálogo de venta del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) V/S el catálogo de venta de las Farmacias del Pueblo y el catálogo de las Unidades de Atenciones Primarias, (UNAPS), en Santo Domingo, Distrito Nacional.	48
2.6 Proceso de Adquisición de medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.	49

2.6.1 Manual de Compras y Contrataciones, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) Código: MA-LC-001, Rev. 00, Fecha de emisión: Agosto, 2009.....	49
2.6.2 Procedimientos Utilizados de Acuerdo a los Umbrales	50
2.6.3 La aplicación de estos procedimientos es encargado un comité de licitaciones constituido de la siguiente manera.....	50
2.6.4 Políticas Generales del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico.....	52
2.6.3.5 Procedimientos de Selección de Contrataciones	53
Capítulo III Observación y Análisis del Proceso de Distribución y Abastecimiento de medicamentos e insumos en las Farmacias del Pueblo.	54
3.1 Proceso de recopilación de información para mejorar los procesos de distribución y Abastecimiento en las Farmacias del Pueblo.	54
3.2 Estudio de Cronogramas de Despacho.....	55
3.3 Análisis de las Requisiciones versus los despachados por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)	56
3.4 Situación actual del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).....	56
3.4.1 Tabulación de los Resultados de la Investigación.....	57
3.5 Informe general	66
3.6 RECOMENDACIONES	68
Conclusión	71
BIBLIOGRAFÍA	73

ANEXOS:

- Anexo A: Anteproyecto
- Anexo B: Ubicación del Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).
- ANEXO C: Cuestionario.

LISTA DE TABLAS

<u>Tabla No.1.</u> Gasto en Recursos humanos para la salud en la Rep. Dom.	16
<u>Tabla No. 2.</u> Estadísticas de despacho de Unidades a las Farmacias del Pueblo en Santo Domingo, Distrito Nacional en los tres últimos años.	45
<u>Tabla No. 3.</u> Representando los despachos realizados en los meses de enero, febrero, marzo 2014 por las Farmacia del Pueblo de la zona de Santo Domingo, Distrito Nacional.	47
<u>Tabla No. 4.</u> Comparación del catálogo de venta del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) V/S el catálogo de venta de las Farmacias del Pueblo y el catálogo de las Unidades de Atención Primarias, (UNAPS), en Santo Domingo, Distrito Nacional.	48
<u>Tabla No. 5.</u> Políticas Generales del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico	52
<u>Tabla No. 6.</u> Procedimientos de Selección de Contrataciones	53
<u>Tabla No.7.</u> Sexo del Entrevistado en el Establecimiento.	57
<u>Tabla No.8.</u> Edad del Encargado del Establecimiento	58
<u>Tabla No.9.</u> Especifique la frecuencia de abastecimiento de la Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).....	59
<u>Tabla No.10.</u> Como considera la atención recibida por la Unidad de despacho del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).....	59
<u>Tabla No.11.</u> Medicamentos que están en catálogo	60
<u>Tabla No.12.</u> Las requisiciones de medicamentos al Programa de medicamentos Esenciales / central de Apoyo Logístico (PROMESE / CAL) llegan con las cantidades solicitadas.	61
<u>Tabla No.13.</u> Farmacias del pueblo se observan abastecidas siempre por los medicamentos del Programa Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico	61
<u>Tabla No.14.</u> Los centros de ventas (farmacias del Pueblo), de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), tienen almacén de productos	62

<u>Tabla No.15.</u> Como considera usted la calidad de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)	63
<u>Tabla No.16.</u> Personas se quejan del desabastecimiento de los medicamentos de ventas sin prescripción.	63
<u>Tabla No.17.</u> Como es la atención Farmacéutica del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico	64
<u>Tabla No.18.</u> Respuesta Inmediata	65

LISTA DE GRÁFICAS

<u>Gráfica No.1.</u> Organigrama General del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).	7
<u>Gráfica No.2.</u> Mapa de ubicación de las Farmacias del Pueblo en República.	14
<u>Gráfica No.3.</u> Comparativo de las unidades de medicamentos despachadas en los últimos tres años (2011-2013)	48
<u>Gráfica No.4.</u> Gráfica representando los despachos realizado en los meses de enero, febrero, marzo 2014 por las Farmacia del Pueblo de la zona de Santo Domingo, Distrito Nacional.	48
<u>Gráfica No.6.</u> Edad de los Encargados	58
<u>Gráfica No.7.</u> Atención recibida.....	60
<u>Gráfica No. 8.</u> Los pacientes solicitan medicamento de ventas libres y con prescripción que no están en su catálogo de venta.	60
<u>Gráfica No. 9.</u> Llegan las cantidades solicitadas	61
<u>Gráfica No. 13.</u> Los centros de ventas (farmacias del Pueblo), de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), tienen almacén de productos	62
<u>Gráfica No. 14.</u> Almacén de productos.....	62
<u>Gráfica No.15.</u> Calidad de los Productos	63
<u>Gráfica No.16.</u> Desabastecimiento de Medicamentos.....	64
<u>Gráfica No.17.</u> Atención farmacéutica.....	64
<u>Gráfica No.18.</u> Respuesta inmediata.....	65

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

A Dios, que me dio fuerzas y fe para seguir adelante cada día dándome fuerzas para seguir adelante y superar todos los obstáculos.

Gabriel: mi pequeño bebe, eres la luz de mi vida, mi razón de vivir gracias por estar ahí para mí y siempre sonreírme y hacer mi vida feliz. Te amo.

Mi madre: Fátima Ruiz a mi madre dedico este proyecto que me ha dado tanto en la vida, gracias mami.

Mi Padre: papi aunque ya no estás con nosotros en este mundo grandes enseñanza tengo de ti, gracias papi donde quieras que estés.

Mis hermanos: Milton, Alfonsina, Eva: mis hermanos que son los más especiales los quiero mucho, gracias por siempre darme su apoyo incondicional.

Mi esposo Harlin Peña: a mi amado, gracias por siempre estar ahí para mí darme tu apoyo como siempre lo has hecho incondicionalmente, te amo.

Dra. Elena Fernández: Gracias por creer en mí y siempre instruirme en los caminos de la vida, mil gracias la quiero.

A mis amigos Jenifer y Adonis, gracias por ser como mis hermanos los quiero mucho cuervos.

INTRODUCCIÓN

Unos de las principales funciones del gobierno dominicano es prevenir y preservar la salud de la población Dominicana. El acceso a los medicamentos esenciales en un país es muestra de seguridad para la población de este.

El acceso equitativo a medicamentos esenciales y que tengan calidad y sean efectivos para las patologías más comunes de la ciudadanía da como resultado que se cree el Programa de Medicamentos Esenciales. Según lo investigado este programa cuenta con una red de 480 farmacias de titularidad pública llamadas Farmacias del Pueblo las cuales son las encargadas de llevar a la población dominicana los medicamentos esenciales. En estas farmacias se dispensan aquellos medicamentos incluidos en el cuadro básico y denominado esenciales.

Ya sea debido a diversos factores iniciando por los factores culturales de la población que usa constantemente medicamentos, la ubicación de las farmacias Dominicana los cuales al ser vendidos por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) no dan abasto para el requerimiento de los clientes, por los cuales son las quejas constante a través de diversos medios de comunicación y como en el estudio de la comisión presidencial de Política Farmacéutica Nacional evidencia el gasto público en medicamentos a través de la red pública nacional de salud y la misma no es suficiente para las necesidades de la población hoy día.

La salud de la población es un factor determinante en el crecimiento de un país tanto a nivel socioeconómico y del desarrollo social del país. El sistema de salud tiene un papel fundamental al motivar el desarrollo de los conocimientos y capacitación que las personas necesitan para tener éxito en el mercado de trabajo.

El objetivo de este estudio es analizar las ventas del Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/ CAL) para así mejorar la calidad de los productos ofertados y aumentar la satisfacción de los clientes. Las necesidades de medicamentos son fatales para la ciudadanía.

Este análisis servirá para determinar cuáles son las causas de quejas de desabastecimiento del Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/ CAL)

Los métodos de estudios utilizados fueron: exploratorio, inductivo y de análisis ya que el tema no contiene antecedentes en cuanto a su modelo teórico, por tanto nos basaremos en la observación, y en las estadísticas de despacho vs las requisiciones de sus clientes para despachos de medicamentos sin prescripción que son las Farmacias del Pueblo.

Desde hace cinco años a la fecha el Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/ CAL) ha buscado diferentes formas y metodología de trabajo para mejorar las ventas y abastecimiento y distribución de medicamentos en especial de aquellos que se venden sin prescripción que son requerido constantemente lo cual ha determinado la creación de más Farmacias del Pueblo, inclusión de nuevos productos, policita de despachos que le permita más acceso a la mayor cantidad de personas posibles.

El capítulo I, trata sobre el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL), la Selección y Manejo de Medicamentos del Cuadro Básico, Procesos de ubicación de las Farmacias del Pueblo. La definición del perfil farmacéutico en la República Dominicana, sus objetivos y la definición de la farmacia y del profesional farmacéutico

El capítulo II, es sobre los Procedimientos de Despacho y Distribución de medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), sus objetivos alcances y definición de actividades.

En el capítulo III, abarca todo lo relacionado sobre las recomendaciones para mejoras para ser más eficientes en las ventas del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL)

Capítulo I. Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL)

1.1 Definición del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).

El Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) fue creado con el objetivo de abastecer a la población dominicana de los medicamentos esenciales tanto para la prevención y cuidado de la ciudadanía.

EL Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL). Funciona como una Central de Apoyo Logístico la misma Adquiere medicamentos a los fabricantes e importadores a través de las diferentes maneras de adquisición que se exige la ley de Compras y Contrataciones de la Contraloría General de la República, para todas las instituciones e entidades que manejan fondos públicos. (Política Farmacéutica Nacional, Santo Domingo, República Dominicana junio 2007)

Es necesario destacar que los medicamentos que son dispensados en los Centros de salud como son Unidades de Atención Primarias (UNAPS), a los ingresados en los hospitales del Ministerio de Salud Pública (MINSPA) se realizan de manera gratuita.

En la actualidad todavía el catalogo del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL). No cuenta con todos los medicamentos incluidos en el Cuadro Básico Nacional de Medicamentos Esenciales.¹

La población Dominicana al igual que los centros de salud del Ministerio de Salud Pública (MINSPA) puede adquirir sus medicamentos en las Farmacias del Pueblo a un precio por debajo del precio mínimo de referencia de las farmacias del sector privado.

¹ Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, MC-SGC-001 REV01, AGOSTO DEL 2009

El Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL). Tiene establecido una política de precio a los hospitales y sub-centros del Ministerio de Salud Pública de un 10% al costo del producto y en las Farmacias del Pueblo de un 20% a un 30% del costo del producto.²

Misión: somos una institución estatal de excelencia dedicada al suministro de medicamentos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorios, garantizando su calidad, acceso y bajo costo al Sistema Público Nacional, conforme a las normativas legales vigentes.

Visión: Convertirnos en la única central de suministro de medicamentos, insumos sanitarios y reactivos de laboratorios que satisfaga la demanda del Sistema Público Nacional de Salud Pública consolidándonos como el mejor modelo regional de gestión.

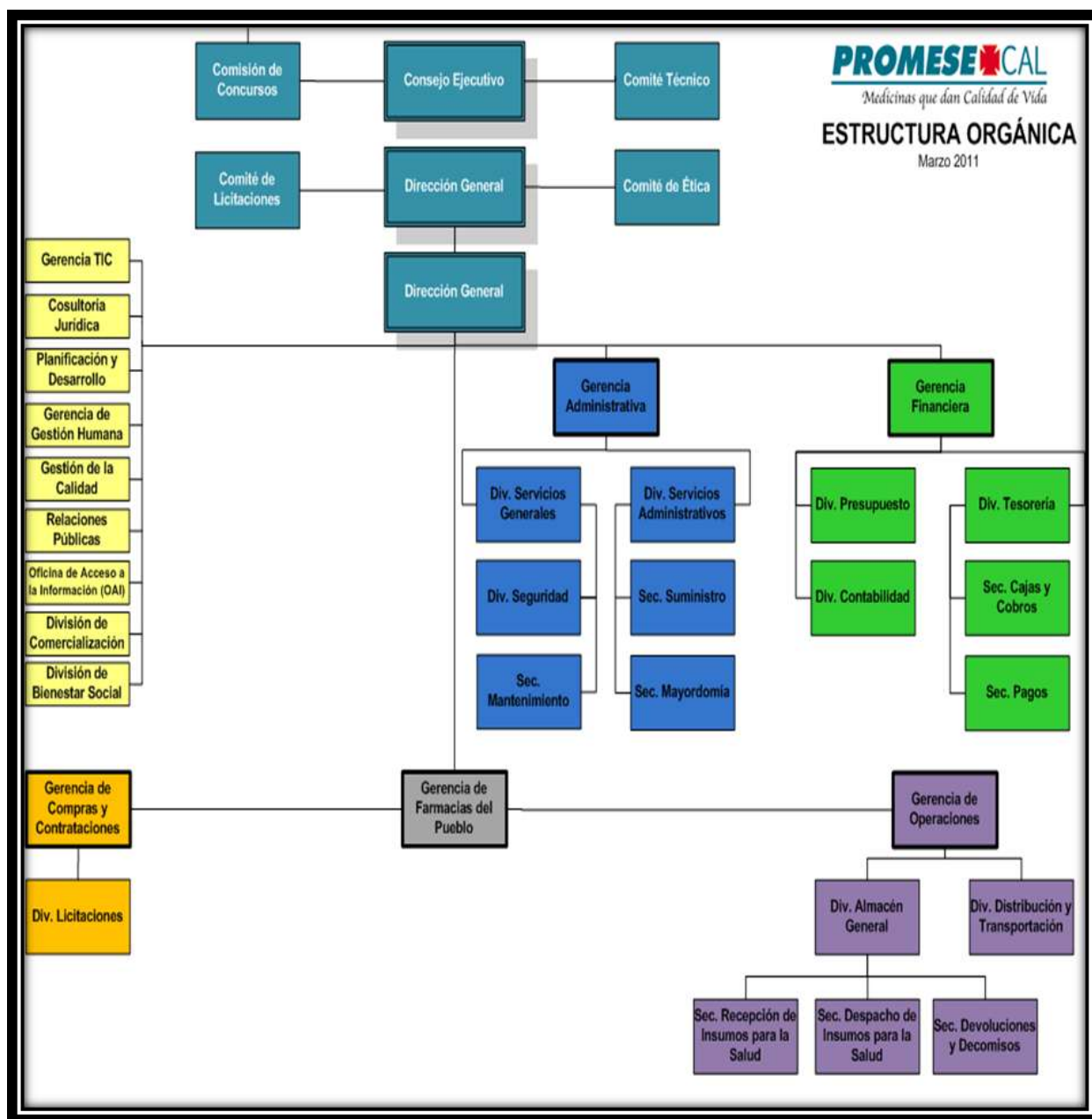
Valores:

- **Vocación de Servicio:** empleamos al máximo nuestra capacidad, esfuerzo para servir a los demás con esmero y entusiasmo.
- **Transparencia:** utilizamos todos los medios a nuestro alcance para garantizar el acceso directo del público a la información relacionada con nuestros procedimientos y procesos de trabajo, de manera real y oportuna.
- **Calidad:** ofrecemos productos y servicios de alta calidad a nuestros ciudadanos/clientes, mediante el mejoramiento en el logro de objetivos comunes.
- **Liderazgo:** incentivamos a nuestro personal a trabajar con entusiasmo, dedicación capacidad e iniciativa en el logro de objetivos comunes.
- **Innovación:** nos enfocamos en la modernización de nuestro sistema de gestión, fundamentados en el aprendizaje compartido a través de las mejores prácticas.

² (Política Farmacéutica Nacional, Santo Domingo, República Dominicana junio 2007)

- **Confiabledad:** nos esforzamos en mantener un ambiente de honestidad, ° respeto y seguridad, cumpliendo con los más altos estándares de ética.
- **Solidaridad:** nos empeñamos en hacer comunión en los intereses y responsabilidades de nuestra institución, de nuestros empleados y del Estado, movidos por nuestra convicción de justicia y equidad.
- **Eficacia:** contamos con las herramientas y el personal humano para llevar a cabo nuestra misión.
- **Eficiencia:** hacemos un buen uso de los recursos humanos y tecnológicos, para garantizar el desempeño y el alcance de las metas institucionales.

1.1.1 Organigrama General del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL). Gráfico No.1



Fuente: sistema de Gestión de Calidad del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) DG-OG-001,

1.2 Antecedentes del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico.

El Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE) fue creado mediante Decreto No. 2265, emitido por el Poder Ejecutivo, de fecha veintidós (22) de agosto de mil novecientos ochenta y cuatro (1984), como una respuesta por parte del Gobierno Central, en ese entonces, presidido por el Dr. Salvador Jorge Blanco, debido al alza considerable en los precios de los medicamentos que se definían como esenciales para la atención básica de los segmentos más vulnerables de la sociedad dominicana.

PROMESE se crea con el fin de servir y atender las necesidades de los medicamentos de uso común, para:

- Hospitales Públicos y Sub-Centros de Salud
- Boticas Populares, hoy denominadas Farmacias del Pueblo
- Clínicas Rurales
- Hospitales Militares
- Instituto Dominicano del Seguro Social (IDSS)³

Así como otras instituciones estatales de salud

En fecha dieciocho (18) del mes de octubre del año dos mil (2000), mediante Decreto del poder ejecutivo Nº 991-00, el Programa de Medicamentos Esenciales (PROMESE), se convierte en una Central de Apoyo Logístico (CAL), con el fin de apuntar hacia una gestión más eficiente, dotada de la agilidad necesaria para transformar el sistema de compras y supervisar la implementación de los procesos de reformas en el sistema de suministros, para garantizar la provisión oportuna, segura y adecuada de suministros médicos de calidad y el desarrollo del mercado en una dimensión más justa y equitativa

³ <http://promesecal.gob.do/>

Luego en fecha veintidós (22) de octubre del año dos mil doce (2012), mediante el decreto del poder ejecutivo N° 608-12 el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) se convierte en la única central de abastecimiento del Sistema Público Nacional de Salud de la República Dominicana.

Con estas atribuciones, PROMESE/CAL se ha convertido en la herramienta más idónea para los procesos de compra y distribución de insumos médicos y medicamentos destinados al abastecimiento de todas las instituciones de salud que se encuentran bajo la responsabilidad del Estado Dominicano.

1.3 Origen y Evolución del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales de la República Dominicana.

Generalmente, dentro de las prioridades estatales de cobertura del derecho de salud de la ciudadanía está la de garantizar los servicios de salud con un enfoque hacia los grupos más vulnerables o necesitados de la población.

El Estado Dominicano debe garantizar los efectos prácticos del derecho a la protección de la salud. Estos servicios abarcan un amplio abanico de cuidados tanto de prevención como curativos. Para la prestación efectiva y eficiente de los servicios de salud se requieren medicamentos.

En 1978 la conferencia de la OMS en Alma Ata reconoce los medicamentos esenciales como uno de los ocho elementos de la Atención Primaria de Salud. La primera lista de medicamentos esenciales que contenía alrededor de 200 productos fue publicada en 1977. La salud pública está comprometida con el uso de los recursos disponibles para el logro de los mayores niveles de salud poblacionales. La perspectiva no es que un paciente individual pueda beneficiarse de un medicamento especial y costoso, sino que la comunidad completa se beneficie lo máximo de medicamentos seguros y eficaces y que éstos sean accesibles a todos los que los necesitan.

A nivel del país, la primera lista de medicamentos esenciales fue oficializada en el año 1983 y a partir de entonces se han publicado cinco listados, cuya última versión data del año 2005

Hoy en día el Cuadro básico de Medicamentos Esenciales ya consta con su quinta (5ta) edición revisada actualización Medicamentos Esenciales del Cuadro Básico de República Dominicana revisada y aprobada en junio del 2005 por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPA), Y la Organización Panamericana de la Salud(OPS).

Cuadro Básico Nacional de Medicamentos Esenciales: se define como la lista de medicamentos esenciales realizado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a partir del listado del mismo nombre de la Organización Mundial de la Salud.⁴

El Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales Consta con un total de 777 productos, dividido entre 27 acciones terapéuticas los cuales se consideran medicamentos esenciales y básicos para preservar la salud de la Población Dominicana.

1.3.1 Situación de la Selección de los medicamentos del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales en República Dominicana.

La República Dominicana dispone de una comisión Nacional de Cuadro Básico adscrita al Ministerio de Salud Pública actualmente carece de estructura y recursos que promueva su eficaz funcionamiento.

Como consecuencia, no existe una práctica de actualización periódica del Cuadro Básico carece de una política de difusión del mismo, lo que se traduce como poco apego este cuadro por los profesionales de la salud.

Las Farmacias del Pueblo del programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL). Están contribuyendo a mejorar la

⁴ <http://promesecal.gob.do/>

asequibilidad de medicamentos lo que ha constituido la integración del Cuadro Básico de Medicamentos al programa.

Existen ciertas debilidades en la financiación de los medicamentos del Cuadro básico como son:

- No existe una clara relación entre la financiación de los medicamentos y la selección de los mismos, por lo que carece de una verdadera política de financiación selectiva de medicamentos.
- No hay una normativa de precios máximos o de referencia para aquellos principios activos o grupos farmacológicos que se consideran genéricos.
- No existe una normativa que regule los criterios para la intervención del precio de los medicamentos ni que vinculen esta intervención a financiación pública de los mismos.

Actualmente el Gobierno Dominicano a través del Ministerio de Salud y la Comisión Presidencial de Política Farmacéutica, asumiendo los retos que plantea el sistema nacional de salud para garantizar el acceso a medicamentos esenciales, desarrolló una serie de talleres orientados a la actualización del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales (CBME), con el objetivo de facilitar la ampliación de la oferta de medicamentos en el Plan Básico de Salud en el sistema dominicano de seguridad social.

El documento de Política Farmacéutica Nacional en su primera directriz orientada a garantizar el acceso a los medicamentos esenciales, define claramente dentro de sus lineamientos, revisar y actualizar el cuadro básico de medicamentos esenciales sobre la base de criterios racionales de selección y a través del uso de metodología sistematizada que considere el perfil epidemiológico del país, los diferentes niveles de atención y directrices terapéuticas eficaces y seguras.

Esta actividad de orden científico fue desarrollada por delegados técnicos del sector farmacéutico integrantes de la Comisión Nacional de Cuadro Básico y

con la asistencia técnica de la Dra. Isabel Seaman, experta farmacóloga consultora de la Organización Panamericana de la Salud –OPS/OMS. Los sectores representados fueron: el ministerio de salud, el CNSS, SISALRIL, SENASA, PROMESE/CAL, Universidad Autónoma de Santo Domingo –UASD-, Universidad Central del Este- UCE-, la Sociedad Dominicana de farmacéuticos hospitalarios, delegados de los SRS y de los servicios farmacéuticos de los hospitales Padre Billini, Darío Contreras, Luis E. Aybar, Unión de Farmacias, Managment Sciences for Health y la Organización Panamericana de la Salud.

El acceso a los medicamentos del cuadro básico es un indicador importante de la eficiencia de un sistema de salud, por tanto para alcanzar la satisfacción de los usuarios de los servicios, estos deben estar disponibles de manera permanente en toda la estructura de atención médica.

El proceso desarrollado busca garantizar que la lista de medicamentos esenciales responda a las características epidemiológicas del país y que los medicamentos sean seleccionados en base a una metodología bajo criterios fundamentados en evidencia científica.⁵

1.4. Sistema de Control de estructuración y ubicación de las Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de apoyo Logístico.

Hasta el año 2012 las ubicación de las farmacias estaba basada en una política interna del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo logístico (promese/cal). La misma se basaba en una solicitud escrita de la comunidad o juntas de vecinos e informando en que local sería la ubicación de la misma. Por lo cual eran ubicadas las Farmacias del Pueblo, sin ningún criterio de las leyes que rigen el establecimiento de colocación de farmacias.⁶

⁵ Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales, Santo Domingo República Dominicana, junio 2005.

⁶ <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s18241es/s18241es.pdf>

Hasta el año 2012 que en conjunto con la Comisión Presidencial de política Farmacéutica Nacional (COPPFAN), se realiza un estudio de brecha donde se toma en cuenta la ubicación, comunidad, centro de atención sanitaria, para la colocación de las mismas y surge la Política de Establecimientos para Construir Farmacias del Pueblo.

Finalmente para realizar la primera recomendación de la brecha general de farmacias del Pueblo en la Red Pública de Servicios de Salud, que maneja la SESPAS, se eligió como indicador puntero la distancia de las farmacias del Pueblo (FP) y los establecimientos ya que se observó que este concentraba los aspectos más importantes como pobreza, afiliados al régimen subsidiado, etc. y además tomando en cuenta la población.

Se encontraron 57 establecimientos con distancia mayor de 7 km de la farmacia más cercana, adicionalmente unos 197 centros con más de 5 km para un total de 254 establecimientos que están a más de 5 km y la FP más cercana. Del mismo estudio surgieron varias recomendaciones, las cuales son necesarias para la aplicación para las ventas oportunas a la población.

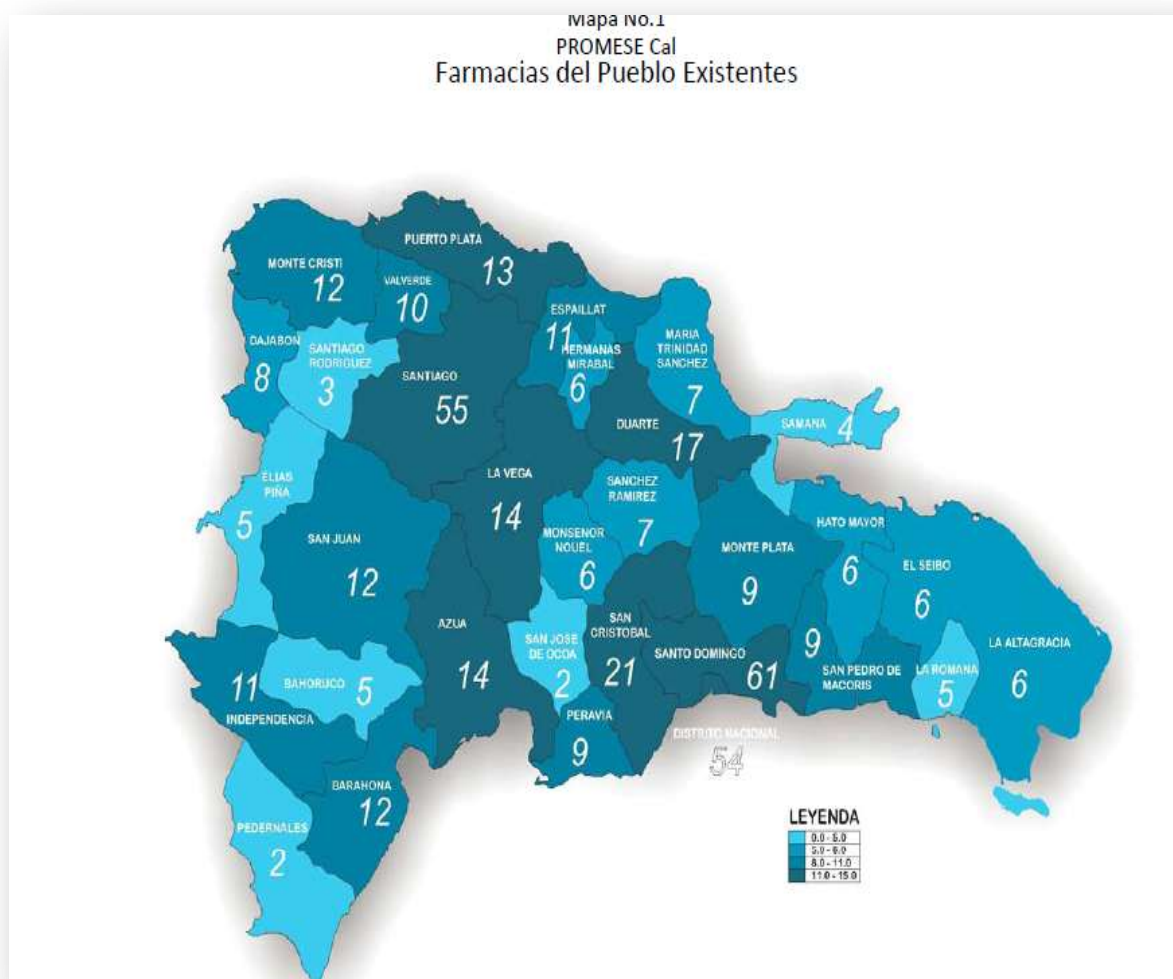
- Los Servicios Regionales de Salud identificaron a 822 establecimientos del Primer nivel de atención sin Farmacias del Pueblo y además estas distantes de ellos. Esto representa que cerca del 80% de dichos establecimientos no poseen asistencia farmacéutica ambulatoria desde el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de apoyo Logístico (PROMESE / Cal.)
- Sólo el 26% de las unidades de atención primaria tenía una FP a menos de 500 metros.

Al menos el 60 por ciento de las Unidades de Atención primarias UNAP están a más de un kilómetro.

- Existen 31 (treinta y un) municipios o distritos municipales que no poseen farmacia del Pueblo y que tienen una concentración de pobreza del 60%.

- En el país hay 45 municipios o distritos municipales sin Farmacia del Pueblo.
- Se identificaron 254 establecimientos como puntos importantes para Instalar Farmacias del Pueblo.

Gráfico No. 2. Mapa de ubicación de las Farmacias del Pueblo en República.



Fuente: Gerencias de Farmacias del Pueblo del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE / CAL)

1.4.1 Perfil del Farmacéutico en la República Dominicana

El perfil del farmacéutico nacional proporciona datos y estadística sobre las condiciones socioeconómicas y sanitarias, los recursos, las estructuras de reglamentación, los procesos y los resultados obtenidos en relación con el sector farmacéutico de la República Dominicana.

El perfil farmacéutico es desarrollado con el objetivo de plasmar en un solo documento la información pertinente que existe acerca del sector farmacéutico y ponerla a disposición. En este perfil se incluye información sobre los gastos sanitarios y los recursos humanos para la salud en la República Dominicana. Se presenta la contribución del sector público y privado al gasto sanitario general así como Información específica sobre el gasto farmacéutico público. También se proporcionan datos sobre los recursos humanos para la salud y sobre el sector farmacéutico.

Gastos Sanitarios

Los gastos sanitarios y los recursos humanos para la salud en la República Dominicana. Se presenta la contribución del sector público y privado al gasto sanitario general así como información específica sobre el gasto farmacéutico público. También este Proporcionan datos sobre los recursos humanos para la salud y sobre el sector farmacéutico.

El gasto general del gobierno en salud (GGGS) en 2008, según se refleja en las cuentas nacionales de salud (CNS), fue de 29,382.40 millones de DOP (848.71 millones de USD); o sea, el 33.92% del gasto total en la salud, con un gasto Público total anual en salud per cápita de 3,011.72 DOP (87.04 USD). El gasto anual del gobierno en salud representa el 9.2.0% del presupuesto total del gobierno. El gasto privado en salud cubre el 66.08% restante del gasto total en salud.

Según la definición de las Cuenta Nacional de Salud. (CNS), por "gasto del gobierno" (gasto público) se entiende todo gasto de fuentes públicas, como

gobierno central, gobierno local, fondos para seguros y empresas paraestatales. De la población total, el 20.73% está cubierta por un servicio público de salud, un seguro de enfermedad público o un seguro social u otros fondos de enfermedad y el 24.23% está cubierta por un seguro de enfermedad privado. El gasto público total en medicamentos en 2009 fue de 4,204.81 millones de pesos dominicanos (DOP) (121.52 millones de USD). Esto se traduce en un gasto farmacéutico público per cápita de 431 pesos Dominicanos (DOP), dólares estadounidense (12.45 USD). El gasto en la seguridad social representa el 22.78% del gasto público.

Personal sanitario e infraestructura

Tabla No 1. Gasto en Recursos humanos para la salud en la República Dominicana.

Recursos humanos	
Farmacéuticos autorizados (todos los sectores)	3,330 (3.4/10,000)
Farmacéuticos en el sector público	708 (0.7/10,000)
Técnicos y auxiliares de farmacia (todos los sectores)	1,549 (1.6/10,000)
Médicos (todos los sectores)	15,670 (16.0/10,000)
Personal de enfermería y de partería (todos los sectores)	15,352 (15.7/10,000)

3-Fuente Perfil Farmacéutico de la República Dominicana año 2012

El número total de farmacéuticos que se graduaron de las principales universidades del país (como primer título universitario) en los dos últimos años es de 311. La exigencia de requisitos de acreditación para las facultades universitarias se inició en la Universidad Autónoma de Santo Domingo UASD

Autorización de comercialización (registro) Farmaceutico.

En la República Dominicana, las disposiciones legales exigen una autorización de comercialización (registro) para los productos farmacéuticos antes de salir al mercado no obstante, existe la figura de exención del registro para medicamentos utilizados en programas especiales de salud pública (en los cuales se utiliza la información procedente del programa de precalificación de la Organización Mundial de la Salud (OMS). No se dispone de mecanismos de reconocimiento mutuo con otros países. Existen criterios explícitos y públicamente disponibles para evaluar las solicitudes de autorización de comercialización de los productos farmacéuticos. Los medicamentos siempre están registrados por sus Denominación Común Internacional (DCI).⁷

Concesión de licencias para la venta de medicamentos

En la República Dominicana existen disposiciones legales que obligan a los fabricantes a estar autorizados para sus funciones. Existen disposiciones legales relativas al cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura (BPM) por parte de los fabricantes (nacionales e internacionales). Se publican buenas prácticas de manufactura por parte del gobierno.

Existen disposiciones legales que obligan a los importadores, mayoristas y distribuidores a estar autorizados para sus funciones. Existen disposiciones legales relativas al cumplimiento de las buenas prácticas de distribución (BPD) por parte de los mayoristas y distribuidores.

Las buenas prácticas de distribución (BPD) no son publicadas por el gobierno. Existen disposiciones legales que exigen la inscripción de los farmacéuticos en un registro. Existen disposiciones legales que exigen la concesión de licencias para las farmacias públicas y privadas. El gobierno no ha

⁷ http://drogasyfarmacias.gov.do/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&

publicado directrices nacionales sobre buenas prácticas de farmacia (BPF), pero existe una propuesta pendiente de oficialización. La publicación de una lista de todos los establecimientos farmacéuticos autorizados se exige por ley.

Publicidad y promoción de los medicamentos. En la República Dominicana existen disposiciones legales para supervisar y regular la promoción o publicidad de los medicamentos de venta con receta. La DGDF a través de la Unidad de Promoción y Publicidad del Departamento de Vigilancia Sanitaria es la entidad responsable de regular la promoción y publicidad de los medicamentos. Hay disposiciones legales que prohíben la publicidad directa al consumidor de los medicamentos de venta con receta y es necesaria la aprobación previa de los anuncios y materiales de promoción de medicamentos. Existen, de manera análoga, directrices relativas a la publicidad y promoción de los medicamentos de venta sin receta¹⁹. No hay un código de conducta nacional relativo a la publicidad y promoción de medicamentos.⁸

Las normas complementarias de promoción y publicidad están en consulta a través de vistas públicas para posterior oficialización.

Distribución de medicamentos en el sector público

En la República Dominicana solo el programa de Medicamentos Esenciales es el distribuidor de medicamentos a los hospitales y sub-centros del sistema Público Nacional de Salud.

1.4.2. Definición de Farmacia.

Etimológicamente, la palabra farmacia proviene del latín *pharmakcia*, y esta del griego *pharmakcia* (Arte de preparar los medicamento) derivada de *pharmakon* que significa droga, medicamento, veneno.

La palabra Farmacia puede a su vez comprender varias acepciones, que consideras de modo muy general, son las siguientes:

⁸ http://drogasyfarmacias.gov.do/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&

Ciencia o Arte que estudia los cuerpos naturales y el modo de transformarlos en remedios.

- ☐ Profesión de esta ciencia o Arte.
- ☐ Carrera o Disciplina que estudia.
- ☐ Faculta o Escuela donde se cursa.
- ☐ Conjunto de medicamentos.

Establecimiento, botica, oficina o despacho del farmacéutico, es decir del que profesa la farmacia.

El diccionario de la lengua castellano define la Farmacia “como la ciencia que ensena a conocer los cuerpos naturales y el modo de combinarlos y prepararlos para que sirvan como remedios de los enfermos o para preservar la salud. Para Ricardo Sabada y García del Real – Farmacia “Es la ciencia de los Medicamentos.”

Es un conjunto de conocimientos técnicos y científicos que tienen por objeto esencial la preparación de los medicamentos , la farmacia no es ciencia, es un arte que consiste en aplicar los principios de las ciencias naturales a la preparación de los medicamento.

Si consideramos a la ciencia como un conjunto de conocimientos y al arte como un conjunto de reglas y normas para hacer bien una cosa, podríamos llegar a la conclusión que la farmacia es arte y ciencia a la vez, pero la farmacia no estudia integralmente el medicamento, como la Farmacología. En forma más concreta diremos que la Farmacia es el arte de producir, preparar, dispensar, conservar, identificar y valorar los medicamentos. Es decir, es un arte con bases científicas que comprenden no solo el conocimiento de las drogas o medicamentos, su composición y dispensación, sino también las finalidades de

su identificación, selección, conservación, combinación, análisis normalización, etc.

Farmacia: las normas de establecimiento farmacéuticos la define como aquellas estructuras habilitadas por la Dirección General de Habilitación y Acreditación, mediante el registro, para realizar las actividades de fabricación, importación y exportación, almacenamiento, distribución, administración y dispensación de los medicamentos, con los requerimientos y garantías reguladas(3)

▪ **LA FARMACIA TEORICA**

Que enseña y proporciona los preceptos, reglas o normas para la preparación de los medicamentos o normas para la preparación de los medicamentos y explica los diversos fenómenos que se producen en ella. Constituyes la parte trascendental de la farmacia, pues no basta conocer el modo operativo, sino que es necesaria la comprensión de los fundamentos de dichas operaciones. Su objeto es pues, de capital importancia, la farmacia no debe formar” Prácticos ”y manipuladores sino que el Farmacéutico debe conocer lo que hace y porque lo hace.

La importancia de la teoría de la Farmacia, como de cualquier conocimiento, reside en que solo en ella se fundan las posibilidades de su progreso con el curso de la capacidad creadora. La farmacia teórica constituye pues, la filosofía de la farmacia práctica.

▪ **LA FARMACIA PRÁCTICA.**

Comprende el estudio de las operaciones a realizar y es de mucha utilidad puesto que, el verdadero saber exige conocer y practicar lo conocido.

Practica que quiere decir ejercer funciones y la Farmacia práctica es actividad experimental que se efectúa con el conocimiento de los procedimientos,

reglas y métodos operativos que permiten no solo obtener y preparar medicamentos, sino también comprobar su valor y su calidad que garantiza la integridad de su composición y propiedades. Es la Farmacia del movimiento y de la acción que proporciona la suficiente destreza para ejecutar del modo correcto los preceptos de la Farmacia teórica. Ambos modos están ligados de manera íntima, son dos cosas inseparables. Constituyen el aspecto filosófico y el aspecto experimental de la Farmacia respectivamente. La Farmacia es una profesión, no es un oficio ni una manualidad.

▪ **LA FARMACIA QUIMICA**

Comprende el estudio de los productos químicos, minerales y orgánicos empleados como agentes terapéuticos.

Antiguamente, el Farmacéutico preparaba en su oficina o botica la mayor parte de los productos necesarios para la confección de los medicamentos, sales, óxidos, ácidos, etc.⁹

De ahí que las Farmacopeas incluían los procedimientos de preparación u obtención.

Actualmente el farmacéutico no prepara los productos, pues la industria los provee y obtiene en condiciones económicas y aun técnica que él no puede superar, lo corriente es que el Farmacéutico adquiera estos productos de cuya pureza, identidad y justo título la ley lo hace responsable.

▪ **LA FARMACIA GALENICA**

Estudia las preparaciones galénicas u oficiales, por ella se entiende aquellos medicamentos de composición compleja, de fácil conservación y que deben tenerse siempre listos en las oficinas de Farmacia, tinturas, extractos,

⁹ Ada Pérez y Bladimir González Responsabilidad del Farmacéutico comunitario frente a la Ley General de Salud 42-01 en Bani, Provincia Peravia para optar por el título de Licenciatura en Farmacia., pag.5, 6, 8, 9, 10, 11,12.

extractos fluidos, polvo, etc. Como es sabido su nombre proviene de Galeno, celebre médico y farmacéutico de la antigüedad a quien se atribuyó la creación de numerosas formulas complejas y que requieren por lo general, varios días para su preparación.

▪ **LA FARMACIA MAGISTRAL**

Al lado de la Farmacia oficinal o Galénica, como vimos se ocupa de la preparación de los medicamentos que se conservan elaborados con antelación en las oficinas de Farmacia. También tenemos la farmacia magistral o extemporánea, que se dedica a la preparación de los medicamentos para el momento en que se les necesita o se solicita, generalmente por prescripción médica.¹⁰

1.4.3. Clasificación de las Farmacias:

De acuerdo a sus funciones las farmacias se clasifican

- Farmacias ambulatorias públicas:** Son los establecimientos farmacéuticos financiados por fondos públicos, dedicados al despacho de recetas emitidas por la red pública de salud y al expendio de medicamentos del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales, e instaladas dentro de la red pública de salud..
- Farmacias hospitalarias:** Son las farmacias especializadas establecidas en hospitales o clínicas privadas funcional y jerárquicamente con el objetivo de garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición, calidad, correcta conservación, custodia y dispensación de los medicamentos precisos utilizados por el centro sanitario. En la

¹⁰ Ada Pérez y Bladimir González Responsabilidad del Farmacéutico comunitario frente a la Ley General de Salud 42-01 en Bani, Provincia Peravia para optar por el título de Licenciatura en Farmacia., pag.5, 6, 8, 9, 10, 11,12.

1.4.4. Clasificación de las Farmacias:

Establecimiento de dispensación farmacéutica ubicado en los servicios públicos de salud o en instituciones públicas.

1.4.5 Normas Particulares para la habilitación de Farmacias privadas o de la red pública nacional

Los establecimientos Farmacéutico de dispensación y venta de medicamentos deben cumplir con especificaciones de habilitación y ubicación para cada una de ellas.

Las normas de habilitación tienen como Objetivos específicos la aplicación de un instrumento normativo y regulatorio para aplicar los requerimientos técnicos, las disposiciones y procedimientos que deben cumplir todos los establecimientos farmacéuticos para obtener su habilitación en la República Dominicana.

Optar al Sistema Nacional de Salud de una herramienta técnica que establece los requerimientos necesarios para garantizar la calidad y seguridad a usuarios y usuarias de Establecimientos Farmacéuticos del país.

- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta norma es de aplicación obligatoria a todos los establecimientos farmacéuticos dentro del Sistema Nacional de Salud. La Dirección General de Habilitación y Acreditación de Servicios de Salud, en coordinación con la Dirección General de Drogas y Farmacias, son las dependencias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social responsables de la aplicación de estas Normas.

- MARCO LEGAL

- Constitución de la República,
- Ley general de Salud. No 42-01 del 08 de marzo de 2001

- Ley que crea el Sistema de Seguridad Social Dominicano No 87-01 del 9 de mayo de 2001.
- Decreto que establece el reglamento para la habilitación de establecimientos y servicios de salud No 1138-03 del 23 de diciembre de 2003.
- Decreto que establece el Reglamento sobre medicamentos No 246-06 , del 9 de junio de 2006.
- Resolución Ministerial No 030100 que establece las Buenas Prácticas de manufactura, del 14 de noviembre del año 2000.

1.4.6 Normas Particulares para la habilitación de Farmacias privadas o de la red pública nacional.

Los establecimientos Farmacéutico de dispensación y venta de medicamentos deben cumplir con especificaciones de habilitación y ubicación para cada una de ellas.

Las normas de habilitación tienen como Objetivos específicos la aplicación de un instrumento normativo y regulatorio para aplicar los requerimientos técnicos, las disposiciones y procedimientos que deben cumplir todos los establecimientos farmacéuticos para obtener su habilitación en la República Dominicana.

Dotar al Sistema Nacional de Salud de una herramienta técnica que establece los requerimientos necesarios para garantizar la calidad y seguridad a usuarios y usuarias de Establecimientos Farmacéuticos del país.

- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta norma es de aplicación obligatoria a todos los establecimientos farmacéuticos dentro del Sistema Nacional de Salud. La Dirección General de Habilidadación y Acreditación de Servicios de Salud, en coordinación con la Dirección General de Drogas y Farmacias, son las dependencias del Ministerio

de Salud Pública y Asistencia Social responsables de la aplicación de estas Normas.¹¹

- MARCO LEGAL

- Constitución de la República,
- Ley general de Salud. No 42-01 del 08 de marzo de 2001
- Ley que crea el Sistema de Seguridad Social Dominicano No 87-01 del 9 de mayo de 2001.
- Decreto que establece el reglamento para la habilitación de establecimientos y servicios de salud No 1138-03 del 23 de diciembre de 2003.
- Decreto que establece el Reglamento sobre medicamentos No 246-06, del 9 de junio de 2006.
- Resolución Ministerial No 030100 que establece las Buenas Prácticas de manufactura, del 14 de noviembre del año 2000.

1.4.6 Farmacéutico:

Es un profesional por derecho propio. Un integrante del equipo sanitario que maneja drogas de gran potencia y valor. Fabricada por industria actualizada y avanzada y la maneja consultado abiertamente a médicos y pacientes seguro de que así lo exige su conocimiento como experto en droga.

Los que más saben de drogas son los Farmacéuticos: ese es su dominio y su responsabilidad, dentro de esta última lo principal está en las drogas recetadas. El médico debe diagnosticar y prescribir, pero el farmacéutico domina lo más importante de todo; las drogas que alivian o curan. Y ese manejo no debe ser tomado por él como algo sin mayor importancia. En algunos casos puede asesorar al médico sobre drogas, pero para que puedan funcionar realmente como igual del médico. Por ahora sus servicios encargados del control

¹¹ Normas Particulares para la habilitación de Farmacias, 1138-03 del 23 de diciembre de 2003.

de la profesión importante pueden prestarlos a las personas que más lo necesitan.

El farmacéutico no está en condiciones de hablar de diagnóstico ni de las ramificaciones de las enfermedades, pero si puede hablar de una droga – como droga con el enfermo, porque sabe cómo debe tomársela y conoce las reacciones secundarias que esta puede provocar, su estabilidad en diferentes condiciones y toxicidad y su dosificación, su vía de administración, etc.

El farmacéutico es experto en drogas y el médico no, la información que el farmacéutico puede ofrecer puede tranquilizar, interesar y satisfacer al paciente.

La segunda responsabilidad más importante del Farmacéutico con el paciente reside en las drogas de venta libre. Aquí la responsabilidad del farmacéutico ha sido resumida por pena, y finalmente decide que producto recomendar en caso determinado. El Farmacéutico, la receta y las drogas de mostrador OCT o de venta libre con la buena comunicación de información sobre drogas a personas que lo necesitan.

El Farmacéutico ocupa una posición única en la comunidad, generalmente es la persona mejor educada e informada en pueblos y ciudades pequeñas. Es el profesional más accesible, para hablarle no se necesita pedir horas. No cobra por dar consejos, esto es algo que el público aprecia y merece.

Únicamente el Farmacéutico sabe que drogas está tomando un paciente sin receta, recetas antiguas, recetas nuevas, o múltiples recetas de diferentes médicos. En esta época de especialización un paciente puede ver varios al mismo tiempo. La ética de los médicos, cuyas razones no parece oscura, parece decidir en contra de consulta mutua sobre lo que cada uno hace por y con un determinado paciente. El farmacéutico lo sabe y debe usar lo que sabe en beneficio del paciente ayudando a los médicos a formular su régimen de drogas.

El farmacéutico no solo puede ser muy útil para el paciente sugiriéndole nuevas visitas a un médico con fines de medicación, sino también puede ser muy útil para una persona que necesita cuidados médicos.

1.4.6.1 CAMPO DE ACTIVIDAD DEL FARMACEUTICO

Las funciones que el farmacéutico desarrolla en la actividad, cubre un campo amplio y variado de actividades, dentro de las cuales sus quehaceres en la tradicional oficina de farmacia solo constituyen una parte de sus posibilidades laborales.

En su más amplia acepción, en América Latina, el Farmacéutico Bioquímico o cualquier otra denominación que tenga, es un profesional de nivel universitario, formado y preparado para crear y proveer los medios necesarios para el diagnóstico y la prevención de las enfermedades y para el mantenimiento y conservación de la salud. Esto implica que le corresponde , crear, extraer, preparar, identificar, seleccionar, purificar, asociar, acondicionar, estabilizar, evaluar, preservar, distribuir y dispensar los medicamentos sin que esta enumeración signifique limitación a las actividades derivadas de su preparación.

Su ámbito profesional es por lo tanto, la farmacia en todos los aspectos de su ejercicio, estatal o privado, todos los campos de la industria farmacéutica y cosmética, el control Físico, Químico, Biológico y farmacológico de medicamentos, la farmacología, la industria de los alimentos y bebidas, así como los análisis dermatológicos y toxicólogos, la Fito-farmacia, los productos veterinarios y los Análisis clínicos y la microbiología aplicada y otras actividades vinculadas a la salud pública.

Dentro del ámbito profesional del Farmacéutico deben diferenciarse dos clases de actividades:

A. Actividades exclusivas de su profesión consecuencia de su papel específico en la sociedad, las que habitualmente de manera expresa en la legislación Farmacéutica.

B. Actividades facultativas y compartidas con otros profesionales, la que si bien está justificada por dos conocimientos científicos

Solo excepcionalmente están respaldadas por disposiciones oficiales que establezcan sus derechos para desarrollarlas.

1.4.6.2 ACTIVIDADES EXCLUSIVAS DEL PROFESIONAL FARMACEUTICO.

- Oficinas de farmacias privadas, para la dispensación al público
- Farmacia de Hospital
- Farmacia de militar
- Industrias farmacéuticas, desarrollando funciones de:
- Producción
- Investigación, planificación y desarrollo
- Control de calidad
- Dirección técnica de droguerías
- Control estatal de drogas medicinales y medicamentos y funciones de inspección farmacéutica.
- Actividad universitaria de docencia e investigación en las Ciencias Farmacéuticas
- Pericias técnico-legales, estudio en informes que tengan por objeto materias o empresas.
- Empresas de productos Alimenticios, cuyo estudio este encuadrado exclusivamente en disciplina del curriculum farmacéutico.
- Farmacia veterinaria y Fito-Farmacia
- Industria cosmética.

1.5 Definición de Medicamentos

Un medicamento es uno o más fármacos o principio activos integrados en una forma farmacéutica, presentado para expendio y uso industrial o clínico, y destinado para su utilización en las personas o en los animales, dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes

con el fin de prevenir, aliviar o mejorar enfermedades, o para modificar estados fisiológicos. Estos se clasifican en dos: Medicamentos de Venta Libre y medicamentos con recetas médicas.

Las normas para habilitación de farmacias definen medicamentos como cualquier sustancia simple o compuesta, natural o sintética, o mezcla de ellas, que se administre a los seres humanos y animales con fines de prevención, diagnóstico, curación, tratamiento y atenuación de las enfermedades o de los síntomas asociados con ellas.¹²

1.5.1 Definición de Medicamentos de venta libre

Medicamento de venta libre: Son aquellos medicamentos que se distribuyen libremente en las farmacias, sin necesidad de prescripción o receta médica.

Las Especialidades farmacológicas publicitarias (EFP) se corresponden con medicamentos publicitados en los medios de comunicación de masas como, por ejemplo, la televisión

Los productos OTC ("Over the Counter") son fármacos destinados al alivio, tratamiento o prevención de afecciones menores, con los que se posee una amplia experiencia de uso y han sido expresamente autorizados como tales.

Medicamento con receta médica: Son aquellos medicamentos recetados por un médico para el tratamiento de una enfermedad o síntoma en concreto.

1.5.2 Definición de Medicamentos Esenciales.

Se define el concepto de medicamentos esenciales como aquellos fármacos que, estando suficientemente probada su seguridad y eficacia a través del tiempo, responden de una manera adecuada, teniendo en cuenta la

¹² Perfil Farmacéutico de la República Dominicana año 2012 de la Comisión Presidencial de política Farmacéutica

eficiencia, a las necesidades de salud de la población. En 1975 la Organización Mundial de la Salud, OMS, definió los medicamentos esenciales como “indispensables y necesarios para las necesidades de salud de la población”, y consideró que “deben estar disponibles en cualquier momento o para todos los segmentos de la sociedad en su adecuada forma farmacéutica y de dosis.

1.5.3 Definición Atención Farmacéutica

Es el servicio farmacéutico de atención se realiza acciones de promoción y prevención y gestiona un sistema de planificación, suministro y dispensación de medicamentos de calidad, oportuno, eficiente, equitativo, accesible en términos de costos y geográficos, con énfasis en los grupos de riesgos logrando el uso racional de medicamentos.¹³

1.5.4 Dispensación o expendio de medicamentos

Es el acto farmacéutico que consiste en la verificación por parte del profesional farmacéutico de la identidad del medicamento, recetado o entregado, conjuntamente con el correspondiente asesoramiento para su uso racional.¹⁴

¹³ Perfil Farmacéutico de la República Dominicana año 2012 de la Comisión Presidencial de política Farmacéutica

¹⁴ Perfil Farmacéutico de la República Dominicana año 2012 de la Comisión Presidencial de política Farmacéutica

Capítulo II.

Procedimiento de Pedidos y Despachos de Medicamentos e Insumos Sanitarios, PD-AL-005, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

2.1 Objetivo

Definir el proceso pedidos y despacho de Insumos médicos Sanitarios llevado a cabo por la Institución a las Farmacias del Pueblo, Prestadores del Servicio Nacional de Salud, Régimen Subsidiado de SENASA, así como los Programas Sociales de la Institución.

1. Una vez convertidos en órdenes, se revisan para verificar que no existan errores de digitación junto a un Encargado de Gerencia Farmacias del Pueblo
2. El Encargado de Despacho revisa y entrega al Coordinador de Despacho de Farmacias del Pueblo, quien distribuye las órdenes a los Auxiliares del área.
3. Una vez preparado, supervisado y auditado dicho pedido, en caso de existir diferencias se completa el pedido o se modifica la orden.
4. Luego que el Auxiliar de Almacén empaca y cuenta la cantidad de bultos. La orden de despacho se convierte a Factura.
5. El Auxiliar de Almacén procede a la elaboración de las tirillas, las cuales contienen las siguientes informaciones:

Número de Factura

Fecha de Factura

Nombre de la Farmacia del Pueblo

Código de la Farmacia del Pueblo

Cantidad de Bultos

Provincia

6. El Auxiliar de Almacén coloca las tirillas a cada bulto e ingresa los bultos organizados por Farmacia al área de Despacho.

7. 4.7 Una vez terminado este proceso, el Coordinador de Despacho de Farmacias del Pueblo, coordina con el Departamento de Distribución el envío de las rutas y la entrega.

2.1.1. Despacho a Hospitales

1. El Responsable de la Coordinación de Comercialización recibe los pedidos de Hospitales y Subcentros, vía e-mail, fax o personal, según el Cronograma establecido.
2. Se le asigna a cada cliente de acuerdo al orden de llegada de su pedido un número de orden de atención a su despacho.
3. Se entrega los pedidos recibidos al Coordinador de despacho de Hospitales, quien los debe entregar al digitador, quien los convierte en órdenes de pedidos, en base a los números entregados por el Departamento de Comercialización.
4. El Digitador entrega las Órdenes de Despacho al Coordinador de Despacho de Hospitales, quien asigna un Auxiliar de Almacén para preparar cada pedido.

Una vez preparado, supervisado y auditado el pedido en presencia de un Representante del Hospital, el supervisor en conjunto con la farmacéutica designada verifica que la cantidad de bulto coincida con la factura.

5. El encargado de las tirillas procede a la elaboración de las mismas, las cuales contienen las siguientes informaciones:
 - Número de Factura
 - Fecha de Factura
 - Nombre del Hospital

- Provincia o municipio
 - Código del Hospital
 - Cantidad de Bultos
6. Luego se procede a colocar las tirillas por cada bulto, en el caso de las soluciones se coloca una sola tirilla por tarima.
 7. Una vez completado este proceso se procede hacer entrega al personal encargado del hospital.

2.1.2. Pedidos y despachos de las UNAPS

1. El departamento de Comercialización recibe los pedidos de las UNAPS, provenientes del MISPA, en base al cronograma establecido y clasificados por provincia.
2. La Coordinación de comercialización junto con el enlace de MISPA revisan y corrigen los pedidos.
3. La Coordinación de Comercialización entrega los pedidos a la Coordinadora de Despacho de las UNAPS, quien a su vez entrega los pedidos a Digitación, para convertirlos en órdenes de despacho.
4. La Coordinadora de despacho de las UNAPS luego distribuye las órdenes de pedido a los Auxiliares de Despacho de las UNAPS.
5. La encargada de tirillas procede a la elaboración de las mismas, las cuales contienen las siguientes informaciones:
 - Numero de Factura
 - Fecha de Factura
 - Nombre de la UNAPS
 - Código

- Cantidad de Bultos
- Provincia o Municipio

6. Una vez terminado el proceso de la orden y empaque, los Auxiliares de Empaque de las UNAPS, ubican los bultos en el área asignada, identificando la región a la que pertenecen y la cantidad de bultos por cada clínica. Estos bultos son separados e identificados con una cinta de color rojo y un cartelón por región, para evitar la confusión con otros despachos.

7. Se procede a llamar a la Regional correspondiente e informar que su pedido está listo para ser retirado.

8. La Coordinadora de Despacho de las UNAPS, entrega al Representante de la Regional, la cantidad de bultos y facturas.

2.1.3. Despacho a regionales de SENASA

1. El Departamento de Comercialización recibe el pedido vía fax, e-mail o personal, coloca la fecha y hora de recibo del mismo.

2. Comercialización entrega al Encargado de Despacho, quien revisa y envía al Soporte Técnico de la Gerencia de Operaciones, para preparar la Orden de Despacho. De acuerdo a la disponibilidad de cada regional.

3. Una vez emitida la Orden de Despacho, es revisada nuevamente por el Encargado de Despacho, quien revisa el listado de existencias para agregarle algún renglón que este en proceso de entrada.

4. El Encargado de Despacho entrega la Orden a un Auxiliar para preparar el pedido, revisarlo y auditarlo.

5. Debido a los grandes volúmenes, conforme se va auditando se lleva a cabo el proceso de carga del camión, conjuntamente con el personal de Distribución, para ser enviado a las diferentes Regionales del País./2.1.4.

DESPACHO DE DONACIONES

1. El Cliente envía por fax su requerimiento dos días antes de la fecha establecida, según el Cronograma, al Departamento de Bienestar Social
2. Dicho requerimiento es revisado previamente por el Departamento de Bienestar Social, quien verifica las siguientes informaciones:
 - Código del Cliente
 - Tipo de despacho
 - Monto asignado
3. Una vez revisado y clasificado el requerimiento, se envía al Departamento de comercialización, quien lo remite a la Coordinadora de despacho de Donaciones.
4. La Coordinadora de despacho de Donaciones realiza la planificación para el proceso de despacho.
5. El día que está asignado para despacho, el Cliente se presenta con su solicitud original al Departamento de Bienestar Social, donde se verifica nueva vez el pedido.
6. De Bienestar Social envían al Cliente al Departamento de Despacho, para realizar el retiro de su mercancía con la Coordinadora de Despacho de Donaciones. (12)
7. La Farmacéutica designada para el despacho de donaciones, retira los productos del Almacén de Rápido Consumo y del Almacén General, mediante una Orden de Despacho de este Almacén y realiza lo siguiente:
 - Se inicia el proceso de preparar la Orden.

- Se supervisa y audita la Orden.
- Se empaca y se coloca las tirillas.
- Se entrega al cliente
- Se convierte a Factura.
- Provincia o municipio

2.1.5. Despacho de Ventas Directas

1. El Cliente envía por fax o e-mail, la solicitud de pedido a la Coordinación de Comercialización.
2. El Encargado de Despacho revisa y depura el requerimiento de los productos que están en el catálogo de insumos y su disponibilidad para fines de venta directa.
3. Envía al área de Digitación para realizar la cotización, la cual tiene vigencia de tres días hábiles. Dicha cotización es enviada nuevamente vía fax al Cliente para su revisión.
4. Si el Cliente confirma que todo está de acuerdo a sus requerimientos, se procede con la elaboración de la Orden de Despacho.
5. Se cita al Cliente para retirar su compra directa.
6. El Encargado de Despacho supervisa y audita el pedido en presencia del Cliente, garantizando que la mercancía entregada es la misma que indica la Orden de solicitud y de despacho.
7. Si todo está correcto, el Encargado de Despacho con la Orden de despacho genera la Factura y procede a la colocación de las tirillas
8. El Cliente se dirige en compañía de un representante del área de Despacho al Departamento de Caja y Cobro, para realizar el pago de la Factura.

9. El Encargado de Despacho ordena y la realización del despacho.

10. el cargado del vehículo.¹⁵

2.2. Procedimiento de Distribución de Mercancía, PD-GO-007, Fecha de emisión: Enero 15 de 2010.

2.2.1. OBJETIVO:

Describir el proceso de distribución de mercancías llevado a cabo por PROMESE/CAL.

2.2.2. ALCANCE:

Aplica para toda la distribución de mercancía realizada por la Institución.

2.2.3. DEFINICIONES:

No Aplica.

2.2.4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

2.2.4.1. Diseño de Tiempo de Rutas

1. El Encargado de Despachos envía al Departamento de Distribución una Relación de las Facturas que están listas para su distribución, especificando: 1) Número de Factura. 2) Total de bultos. 3) Nombre de la Farmacia del Pueblo y/o Cliente.

2. El Supervisor de Distribución analiza, planifica y elabora las rutas, especificando el tiempo, asignado el Chofer y Auxiliar (ver Procedimiento de Asignaciones).

¹⁵Procedimiento de Pedidos y Despachos de Medicamentos e Insumos Sanitarios, PD-AL-005, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

3. El Supervisor emite formulario al Depto. de Despachos vía Gerencia de Operaciones, especificando la ruta, tiempo y personal asignado, con los montos de la dieta.
4. La Gerencia de Operaciones es la responsable de contar con los fondos para la realización de las rutas.
5. El Encargado de Despachos procura mantener organizados los bultos (ver Procedimiento de Carga de Vehículos).

2.2.4.2. Asignación de Chóferes y Vehículos

1. El Supervisor de Distribución elabora un listado en orden alfabético donde aparecen todos los Chóferes de Distribución. Ese es el orden que se debe respetar para la asignación de la ruta.
2. El Listado de Rutas debe estar publicado en el departamento de Transportación y Distribución, para evitar cualquier tipo de confusiones.
3. En caso de que el Chofer que le corresponde su turno no esté disponible por cualquier razón, se designa el siguiente en turno.

2.2.4.3. Asignación de Auxiliares

1. El Supervisor de Distribución elabora un listado en orden alfabético donde aparecen todos los Auxiliares de Distribución. Ese es el orden que se debe respetar para la asignación de la ruta.
2. El Listado de Rutas debe estar publicado en el departamento de Transportación y Distribución, para evitar cualquier tipo de confusiones.
3. En caso de que el Auxiliar que le corresponde su turno no esté disponible por cualquier razón, se designa el siguiente en turno.

2.2.4.4. Recepción de Bultos (Auxiliar y Chofer)

1. El Encargado de Despachos de Farmacias del Pueblo, deberá identificar y ubicar cada uno de los bultos que conforman cada pedido.
2. El Encargado de Despachos entrega los bultos que corresponden a cada factura al Auxiliar y Chofer, en boca de puerta del Almacén de Despachos.
3. El Auxiliar deberá de verificar que cada bulto corresponde a la factura, confirmando mediante la lectura de la tirilla que identifica cada bulto.
4. Los bultos se ingresan al camión en presencia del Chofer, quien comparte la responsabilidad de la mercancía con el Auxiliar.

2.2.4.5. Carga de Vehículos (nivelación de carga, forma de estibe)

1. Solamente el Auxiliar de Distribución es el responsable de la organización de los bultos dentro del vehículo.
2. Primer pedido en cargar ultimo pedido en entregar.
3. Las cajas de más peso deberán servir como base.
4. Las cajas plásticas se deben apilar siempre una encima de la otra.
5. Los empaques que son de refrigeración se cargan de ultimo independientemente del orden a entregar (siempre son facturas independientes).
6. Procurar nunca exceder que la carga máxima sea de 300 bultos o más de tres toneladas aprox.

2.2.4.5.1 Recibo de Mercancías Refrigeradas

1. El Encargado de Despachos de Farmacias del Pueblo entrega la factura al Auxiliar que realizará la ruta.

2. El Auxiliar retira los productos del cuarto frío y firma recibido conforme en la Orden de Despacho.
3. El responsable de cuarto frío registra en el libro lo siguiente:
 - ☐ Número de factura.
 - ☐ Nombre de la Farmacia del Pueblo y/o Cliente.
 - ☐ Nombre del Auxiliar.
 - ☐ Fecha de retiro.
 - ☐ Cantidad de producto.
 - ☐ Firma de recibido.
4. El Auxiliar es responsable de cargar estos productos en el camión.

2.2.4.6. Forma de Entrega de Mercancía a las Farmacias del Pueblo

1. El Auxiliar debe verificar junto con la Encargada de la Farmacia del pueblo, que la factura pertenezca a la misma (verificar código de cliente de la factura con la Farmacia).
2. Una vez confirmado el punto anterior y si procede, el Auxiliar entrega copia de color azul a la Encargada de la Farmacia quien es la responsable de recibir la mercancía.
3. El Auxiliar junto con el Chofer bajan los bultos del camión, verificando nueva vez que sea la misma cantidad que indica la factura.
4. El Auxiliar y la Encargada de la Farmacia, cuentan la totalidad de bultos que contempla el pedido verificando que no falte o sobre, en caso de existir alguna diferencia no se recibirá dicho pedido.

5. Se empieza a entregar la mercancía, con los productos que requieren refrigeración (insulinas, antitetánicas y albuminas).
6. Posteriormente, con los bultos sellados con el empaque terciario original del Proveedor, por ejemplo: cajas selladas de jarabes, suspensiones, antiácidos, etc.
7. Por último, toda la mercancía que está empacada en las cajas plásticas con su precinto de seguridad, el cual debe ser cortado en ese momento, si una caja no llega con este precinto no se debe recibir dicho pedido.
8. Se debe entregar caja por caja, es decir se abre una caja se saca la mercancía, se coteja en la factura, después otra caja con el mismo sistema hasta finalizar.
9. La Encargada de la Farmacia puede exigir que se le abra una muestra aleatoria de los empaques secundarios y/o terciarios del Proveedor, para verificar que la cantidad corresponde a la especificada en el empaque. En caso de faltante o sobrante se procede a revisar todo el producto.
10. Al revisar y recibir su pedido, la Encargada de la Farmacia firma la factura original colocando fecha y hora de recibido, así mismo, el Auxiliar firma la factura como entregado.
11. Se retiran las cajas plásticas y se montan en el camión.

2.2.4.7. Reclamaciones (Faltantes y/o Sobrantes)

Entrega del Formulario de Reclamaciones a Auxiliares de Distribución

- a) Los Formularios de Reclamaciones, FO-GO-003 están numerados y vienen en bloques de 50, el Supervisor de Distribución es el responsable de entregar y dar seguimiento a dichos formularios.

b) El Supervisor de Distribución, hace entrega del blocks de reclamaciones a cada Auxiliar, registrando el nombre, la numeración de formularios entregados y fecha de firma como recibido conforme.(13)

c) El Auxiliar es el responsable del manejo de dichos formularios, y en caso de pérdida deberá de reportarlo inmediatamente a su supervisor, para realizar comunicación dirigida a los departamentos entrega, en el libro de registro de Formularios de Reclamaciones, donde el Auxiliar involucrados.

d) Cuando se termine un block el Auxiliar deberá solicitar otro al supervisor quien respetara el paso No. 1.

2.2.4.8. Llenado del Formulario de Reclamaciones por Auxiliar de Distribución

1. En caso de existir diferencias entre la factura y el pedido fisco (Faltantes y/o Sobrantes) se debe llenar el Formulario de Reclamaciones de la siguiente manera:

Nombre del Establecimiento (Nombre de la Farmacia del Pueblo o Cliente).

Código del Cliente.

Provincia y Localidad (Municipio).

Número de Factura y Fecha.

Faltantes (código del producto nombre del producto, cantidad faltante, precio y monto).

Sobrantes (código del producto nombre del producto, cantidad faltante, precio y monto).

En la casilla de observaciones la Farmacéutica y/o el Auxiliar deben escribir cualquier queja, sugerencia u observación sobre el caso.

Firmas del personal que recibe y entrega.

El formulario original se envía al Departamento de Despacho y la copia de color rosa se entrega a la Farmacéutica.

2. Todo Auxiliar debe llenar el Formulario de Reclamaciones, FO-GO-003 al finalizar la entrega de medicamentos en las Farmacias del Pueblo tenga o no diferencias, con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente.

2.2.4.9. Transferencias de Mercancías entre Almacenes

1. El Encargado de Almacén solicita vehículos para realizar transferencia de productos de un Almacén a otro.
2. El Supervisor de Distribución debe garantizar que tengan combustible suficiente para realizar dicha actividad.
3. El Departamento de Distribución debe mantener al menos dos vehículos diarios para esta actividad.

2.2.4.10. Decomisos

1. El Departamento de Decomiso y Devoluciones, emite una comunicación solicitando los vehículos para el decomiso, especificando cantidad de vehículos y fecha de utilización.
2. El Supervisor de Distribución asigna los vehículos de acuerdo a la solicitud.
3. El cristal de estos vehículos se debe identificar con un letrero.
4. Distribución de Copresida

5. El Supervisor es informado por un personal de COPRESIDA de la existencia de pedidos en el Almacén.
6. El personal del Departamento de Distribución de PROMESE/CAL recibe los pedidos organizados e identificados por Región y Provincia.
7. Un personal de PROMESE/CAL y un Auditor de la Contraloría General de la República, verifican que los productos enlistados en el pedido coinciden con el físico, para garantizar que el pedido cumple con los requerimientos.
8. Cada pedido debe estar identificado con nombre de la unidad que hará la entrega.
9. Cada pedido constará de una factura indicando los insumos a entregar y la cantidad de bultos por pedido.
10. El Almacén empacará debidamente cada bulto, luego de que el personal de PROMESE/CAL realice la verificación del contenido, con la finalidad de garantizar que no sea violado hasta su entrega en destino final para fines de recepción de la mercancía contra factura.
11. Los vehículos de PROMESE/CAL se cargarán en el área designada por el Almacén, en presencia de un Auditor de la Contraloría General de la República, para garantizar la cantidad de bultos entregados a cada vehículo.
12. Una vez cargado el vehículo, se procede a poner un precinto de seguridad numerado, para garantizar que no se abrirá el vehículo hasta su destino final.
13. El vehículo iniciara su ruta al día siguiente, para garantizar que las entregas serán hasta las dos de la tarde (2:00 p.m.), salvo emergencias.¹⁶

¹⁶Procedimiento de Distribución de Mercancía, PD-GO-007, Fecha de emisión: Enero 15 de 2010.Sistema de Gestión de Calidad del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Formulario de Reclamaciones, FO-GO-003

RC-GO-003

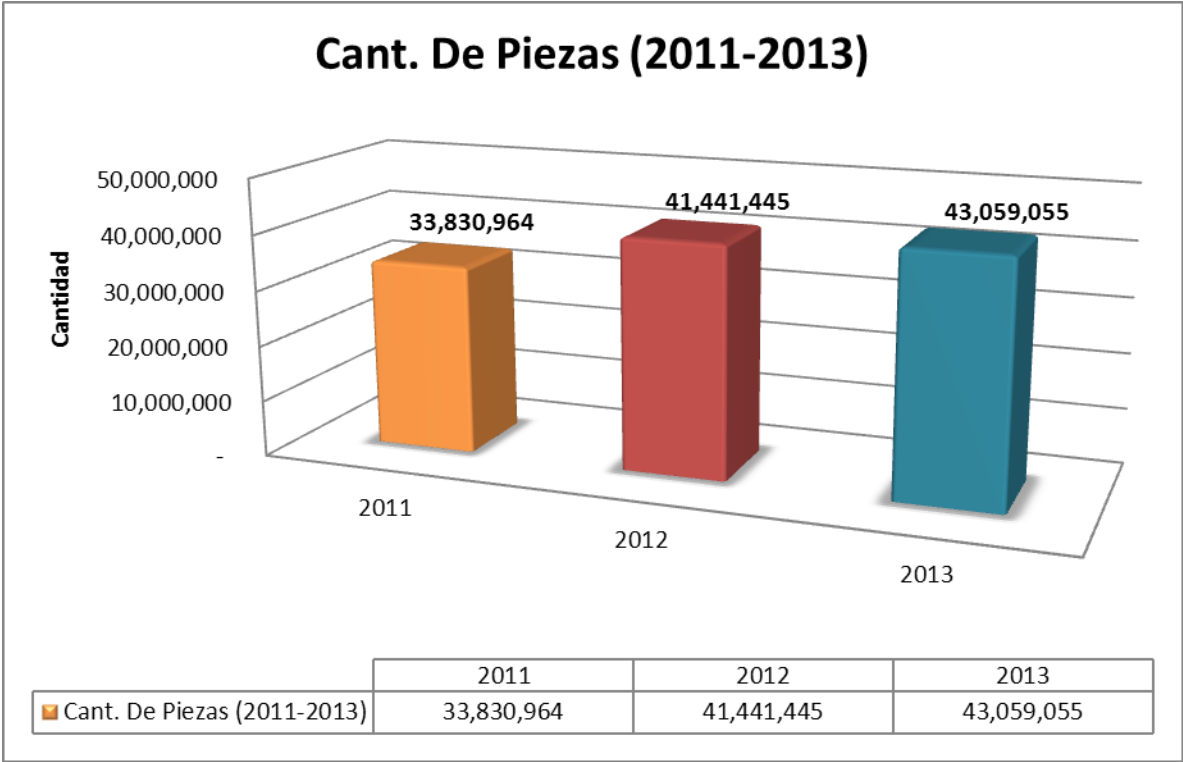
Formulario de Reclamaciones, FO-GO-003

2.3 Estadísticas de despacho de Unidades a las Farmacias del Pueblo en Santo Domingo, Distrito Nacional en los tres últimos años. Tabla #2

Zona Santo Domingo Distrito Nacional	2011	2012	2013	Total general
Nombre Farmacia				
F/P A.M.D.	1,171,271	1,350,078	1,428,470	3,949,819
F/P CENTRO SANITARIO	1,291,092	1,390,843	1,808,761	4,490,696
F/P CLUB SAN CARLOS	2,275,096	2,632,839	3,480,201	8,388,136
F/P CODIA	509,422	677,342	740,563	1,927,327
F/P HOSP. NUESTRA SRA DE LA ALTAGRACIA	5,148,310	6,380,033	5,800,445	17,328,788
F/P HOSP. ROBERT READ CABRAL	4,879,954	5,649,310	5,728,693	16,257,957
F/P HOSPITAL PADRE BILLINI	4,548,775	6,306,935	5,774,217	16,629,927
F/P INAVI	1,059,501	1,326,950	1,488,398	3,874,849
F/P LOS BOMBEROS	1,415,097	1,811,316	2,063,519	5,289,932
F/P LOTERIA NACIONAL	2,092,788	2,001,901	2,103,746	6,198,435
F/P S/C MATA HAMBRE	2,847,225	2,933,447	3,068,673	8,849,345
F/P SECRETARIA DE TRABAJO	1,465,218	2,011,565	2,736,830	6,213,613
F/P SINDICATO DE PRENSA	1,027,795	1,061,507	1,204,442	3,293,744
F/P STAPI (TRABAJADORES PORTUARIOS)	841,786	996,880	1,315,974	3,154,640
F/P U.A.S.D.	3,257,634	4,910,499	4,316,123	12,484,256
Total general	33,830,964	41,441,445	43,059,055	118,331,464

Fuente: software Microsoft dynamic Great plains

Grafica No.3. Comparativo de las unidades de medicamentos despachadas en los últimos tres años (2011-2013)



2.4 Estadísticas de unidad de Despacho de enero- marzo, del año 2014 en Santo Domingo, Distrito Nacional.

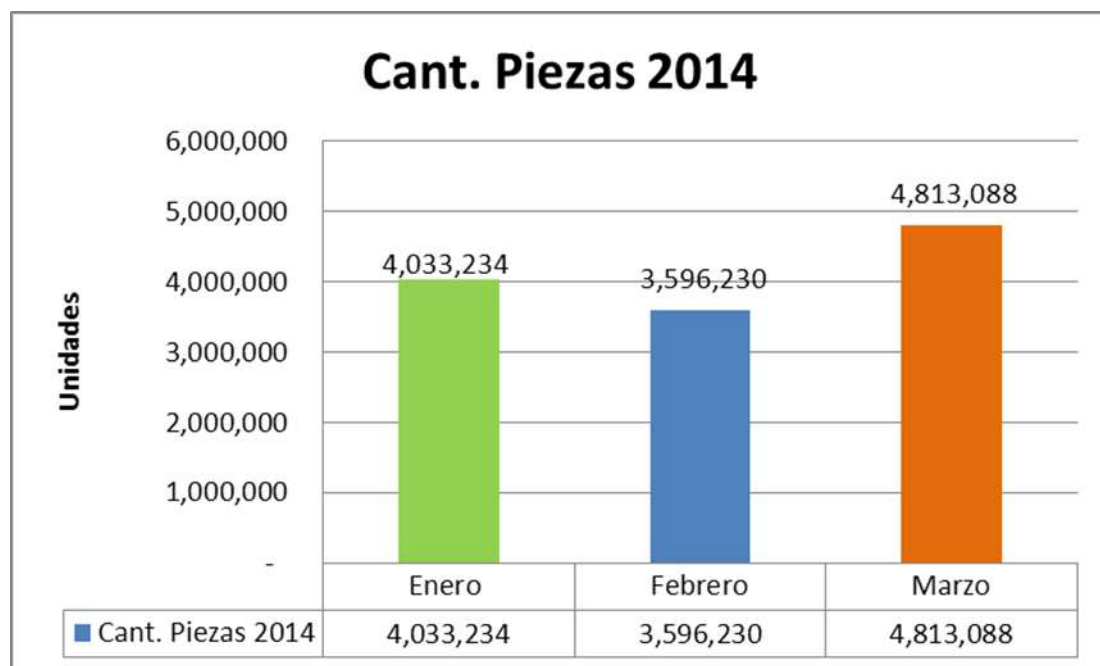
Tabla No 3

Cuadro representando los despachos realizados en los meses de enero, febrero, marzo 2014 por las Farmacia del Pueblo de la zona de Santo Domingo, Distrito Nacional.

Farmacias del Pueblo	Enero	febrero	Marzo	Total General
F/P BARRIO NUEVO			137,432	137,432
F/P A.M.D.	141,677	76,815	129,909	348,401
F/P C/M AYUNTAMIENTO DEL D.N.			280,650	280,650
F/P Centro Primer Nivel De Atención Hermanos Quinteros			66,200	66,200
F/P CENTRO SANITARIO	198,572	140,725	146,810	486,107
F/P CLUB SAN CARLOS	428,552	300,781	328,802	1,058,135
F/P CODIA	73,080	39,192	72,320	184,592
F/P HOSP. NUESTRA SRA DE LA ALTAGRACIA	329,863	381,309	408,901	1,120,073
F/P HOSP. ROBERT READ CABRAL	561,262	452,842	533,917	1,548,021
F/P HOSPITAL PADRE BILLINI	587,965	722,593	498,569	1,809,127
F/P INAVI	136,512	81,700	107,840	326,052
F/P L/A BUENOS AIRES			197,520	197,520
F/P LOS BOMBEROS	204,410	75,400	153,240	433,050
F/P LOTERIA NACIONAL	212,937	205,685	213,140	631,762
F/P METEOROLOGIA			211,760	211,760
F/P MIRADOR NORTE			63,407	63,407
F/P S/C MATA HAMBRE	315,103	336,717	288,938	940,758
F/P SECRETARIA DE TRABAJO	297,109	255,167	292,334	844,610
F/P SINDICATO DE PRENSA	128,570	70,560	156,655	355,785
F/P STAPI (TRABAJADORES PORTUARIOS)	69,794	83,195	64,770	217,759
F/P U.A.S.D.	347,828	373,549	367,874	1,089,251
F/P VIDA F.M. 1053.3			92,100	92,100
Total general	4,033,234	3,596,230	4,813,088	12,442,552

Fuente: Microsoft Dynamic Great Plains. Del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

Grafica No.4. Grafica representando los despachos realizado en los meses de enero, febrero, marzo 2014 por las Farmacia del Pueblo de la zona de Santo Domingo, Distrito Nacional.



2.5 Comparación del catálogo de venta del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) V/S el catálogo de venta de las Farmacias del Pueblo y el catálogo de las Unidades de Atención Primarias, (UNAPS), en Santo Domingo, Distrito Nacional. Tabla No.4

Descripción	Total de productos	Porcentaje (%) de cobertura del catálogo del Programa de medicamentos Esenciales /Central Apoyo Logístico
Catálogo de Great Plains	927	100%
catálogo de ventas en las farmacias del pueblo	570	61.49%
Catálogo de ventas de las Unidades de Atención Primarias	532	57.39%

Fuente: catálogo de despachos del Programa de Medicamentos Esenciales

2.6 Proceso de Adquisición de medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.

El proceso de adquisición de medicamento es realizado de acuerdo a las normativas de la ley 340-06, se toma en consideración el umbral del requerimiento que va de acuerdo a los montos estimados de la compra y luego se inicia el proceso de licitación al proceso correspondiente.

Este proceso se inicia con los requerimiento de los clientes institucionales, los cuales realizan sus estimaciones con la unidad de Planificación y Desarrollo de acuerdo a lo establecido en la ley 068-12 donde exige que las compras de medicamentos de los centros de sistema público nacional de salud, debía ser a través de una sola central de abastecimiento.

2.6.1 Manual de Compras y Contrataciones, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) Código: MA-LC-001, Rev. 00, Fecha de emisión: Agosto, 2009.

ÓRGANO RECTOR DEL SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

- Dirección General de Contrataciones Públicas
- Dependencia de la Secretaría de Estado de Hacienda

APLICACIÓN DE LA LEY 340-06 SOBRE COMPRAS Y CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS Y CONCESIONES, SUS MODIFICACIONES Y REGLAMENTO

- Consejo Ejecutivo
- Comité de Licitaciones
- Departamento de Concursos
- **APLICACIÓN DE LA LEY 340-06 SOBRE COMPRAS Y CONTRATACIONES DE BIENES, SERVICIOS, OBRAS Y CONCESIONES, SUS MODIFICACIONES Y REGLAMENTO**

2.6.2 LOS PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS DE ACUERDO A LOS UMBRALES ES:

PD-LC-001	LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
PD-LC-002	LICITACIÓN RESTRINGIDA
PD-CO-002	COMPARACION DE PRECIOS
PD-CO-004	COMPRAS DIRECTAS
PD-CO-005	COMPRAS MENORES
PD-CO-006	COMPRAS URGENTES
PD-GO-001	PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

2.6.3 La aplicación de estos procedimientos es encargado un comité de licitaciones constituido de la siguiente manera:

2.6.3.1 Comité de Licitaciones:

Comité permanente, constituido por cinco miembros: La Directora General de PROMESE/Cal o quien ella delegue, el Gerente Administrativo, el Gerente Financiero, el Consultor Jurídico, quien actúa en calidad de asesor legal y dos funcionarios del mayor nivel posible de la institución, que tengan conocimiento en la especialidad. El Gerente de Comercialización actúa con voz, pero sin voto. Actúa cuando se llevan a cabo licitaciones públicas nacionales e internacionales y licitaciones restringidas. Tiene la responsabilidad de la aprobación del procedimiento de selección y del dictamen emitido por la Comisión Evaluadora, previo a la firma de la adjudicación por parte de la Directora.

2.6.3.2 Ley 340-06 y sus modificaciones en la Ley 449-06 y Decreto 490-07: Regulan la contratación pública de bienes, obras y servicios del Estado.

2.6.3.3 La modalidad de contratación de bienes servicios y obra pública: La gestión de adquisición o contratación de bienes, servicios y obras públicas se hará sobre la base de uno de los siguientes sistemas: todo costo, precio unitario, administración privada, combinación de los sistemas todo costo y precio unitario, y otros sistemas de excepción.

a. Comparación de Precios: Es una amplia convocatoria a las personas naturales o jurídicas inscritas en el NOTIFICACION de Proveedores del Estado. Este proceso sólo aplica para la compra de bienes comunes con especificaciones estándares, adquisición de servicios y obras menores.

Compras Directas: Para los casos de contrataciones de bienes y servicios por momentos inferiores al umbral mínimo establecido para las compras menores, se podrá realizar las mismas en forma directa sin más formalidad que la obtención de una sola cotización a través de cualquier medio, ya sea carta, fax, etc. Siempre atendiendo a la planificación y a evitar el fraccionamiento. Mediante este método se realiza las compras amparadas en el régimen de excepciones de la ley y su reglamento, con la debida sustentación en expediente.

c. Licitación Restringida: Para los casos de contrataciones de bienes servicios y obras por momentos inferiores al umbral mínimo establecido por la DGCP, mediante la invitación a participar a un número limitado de proveedores que pueden atender el requerimiento, debido a la especialidad de los bienes a adquirirse, de las obras a ejecutarse o de los servicios a prestarse, razón por la cual sólo puede obtenerse un número limitado de participantes.

d. Licitación Pública: Para los casos de contrataciones de bienes. servicios y obras por momentos inferiores al umbral mínimo establecido por la DGCP, mediante el cual las entidades del Estado realizan un llamado público y abierto, convocando a los interesados para que formulen propuestas, entre las cuales seleccionará la más conveniente conforme a los pliegos de condiciones

correspondientes. Las licitaciones públicas podrán ser internacionales o nacionales.

2.6.3.4 POLÍTICAS GENERALES DEL PROGRAMA DE MEDICAMENTOS ESENCIALES /CENTRAL DE APOYO LOGÍSTICO (TABLA No.5)

1. A los fines de definir los límites discrecionales de acciones relacionadas con el Sistema de Compras y Contrataciones, se aplican las siguientes políticas internas y externas:

Modalidad	Responsable de la Aprobación
	<u>Internas</u>
Compras Directas	• Decisión Final: Gerencia de
Compras Menores	Comercialización
Comparación de Precios	• Primer Nivel de Autorización: Departamento de Compras
Licitación Pública	• Decisión Final: Comité de Licitaciones
Licitación Restringida	
Sorteo de Obras	
	<u>Externas</u>
Impugnación	• Entidad contratante
Denuncia de una violación a la Ley	• Órgano Rector

Para el Procedimiento de Comparación de Precios para obras, cuando el monto a contratar sea superior a dos millones de pesos dominicanos (RD\$ 2,000,000.00), atendiendo a la normas secundarias emitidas por el Órgano Rector, en adición a lo establecido en la Ley 340-06, PROMESE/CAL publicará su convocatoria a presentar ofertas, además desde su propio portal, en el Portal de compras Dominicanas.¹⁷

¹⁷ www.comprasdominicanas.gov.do,

8-Manual de Compras y Contrataciones del Programa de medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico.

2.6.3.5 PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN DE CONTRATACIONES (TABLA No.6)

LEY 340-06	VALOR	
PROCEDIMIENTOS	DESDE RD\$	HASTA RD\$
LICITACIÓN PÚBLICA		
Bienes	Más de 2,441,736	
Servicios	Más de 2,441,736	
Obras	Más de 147,429,988	
LICITACIÓN RESTRINGIDA		
Bienes	Entre 1,965,733.01	2,441,736.00
Servicios	Entre 1,965,733.01	
Obras	Entre 61,429,162.01	2,441,736.00 147,429,988.00
SORTEO DE OBRAS		
Bienes	No aplica	No aplica
Servicios	No aplica	No aplica
Obras	Entre 36,857,497.01	61,429,162.00
COMPARACIÓN DE PRECIOS		
Bienes	Entre 368,575.01	1,965,733.00
Servicios	Entre 368,575.01	1,965,733.00
Obras	Entre 9,828,666.01	36,857,497.00
COMPRAS MENORES		
Bienes	Entre 49,143.01	368,575.00
Servicios	Entre 49,143.01	368,575.00
COMPRAS DIRECTAS		
Bienes		49,143.00
Servicios		49,143.00

Fuente: www.comprasdominicanas.gov.do

Capítulo III. Observación y Análisis del Proceso de Distribución y Abastecimiento de medicamentos e insumos en las Farmacias del Pueblo.

3.1 Proceso de recopilación de información para mejorar los procesos de distribución y Abastecimiento en las Farmacias del Pueblo.

El estudio que utilizaremos es exploratorio, ya que el tema no contiene antecedentes en cuanto a su modelo teórico, por tanto nos basaremos en la observación, y en las estadísticas de despacho vs las requisiciones de las Farmacias del Pueblo.

Para desarrollar la investigación se utilizara el método inductivo debido a que a partir de varios casos observados podemos obtener una mejora en el proceso de despacho, se recopilaran datos a través de cuestionarios, estadísticas de despachos vs reportes de requisiciones.

Hacemos una investigación de campo, observando directamente los problemas actuales en el abastecimiento de medicamentos a las Farmacias del Pueblo

El proceso de recopilación de la información se hará a través del método de observación recopilación de información y la encuesta por el Programa de Abastecimiento de medicamento Esenciales /central de Apoyo Logístico.

Según lo evidenciado a través del método de la observación se observa un rápido consumo de los renglones de medicamentos de Ventas libres. Lo que trae consigo que a muchas farmacias del pueblo y Unidades de Atención Primarias al llegar el pedido la misma tengan renglones faltantes en sus pedidos.

3.2 Estudio de Cronogramas de Despacho.

Se revisaron los últimos cronogramas de despachos por el Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico en el año 2014.

Según lo observado los pedidos de farmacias del pueblo y Unidades de Atención Primarias (UNAPS), que es donde son despachados los medicamentos de venta libre para la población más vulnerables en la ciudad de Santo Domingo Distrito Nacional. Se pudo observar:

1-los pedidos para abastecer las Farmacias del Pueblo, se realizan de manera mensual, quincenal y bimensual.

2-Las Farmacias del pueblo las primeras que fueron creadas no contaban con un almacén para un stock de inventario

3-La población dominicana se auto médica constantemente por lo que se pudo notar un uso desmedido de medicamentos para la automedicación tanto para adultos como niños.

4-Las unidades de Atención primaria realizan pedidos mensual a la unidad de despacho del programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

5-Medicamentos Básico a Bajo costo para la población Dominicana. Lo que provoca compra excesiva por la población.

3.3 Análisis de las Requisiciones versus los despachados por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

De acuerdo a las encargadas de despacho del Programa de Medicamentos Esenciales ellas envían las cantidades solicitadas por sus clientes, pero cada día resulta más difícil satisfacer la demanda debido a que las cantidades solicitadas cada día incrementan al punto que la licitación programada para doce (12) entregas en un año completo finaliza a los seis y ocho meses debido a que hay que adelantar por la sobre demanda de los producto estimados tanto por las Gerencia de Farmacia del Pueblo y el Ministerio de Salud Pública no alcanza para el abastecimiento óptimo de los medicamentos esenciales para la población dominicana.

3.4 Situación actual del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).

Se observa que existe un problema de inexistencia o disponibilidad en los medicamentos vendidos sin prescripción médica que son suplido por el Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), lo cual trae como problemática el desabastecimiento de las Farmacias del Pueblo que dispensan los mismos, y por ende esto provoca quejas innumerable de la población por la falta de dichos medicamentos.

El objetivo es determinar y analizar las ventas mediante una investigación, para saber cuáles son aquellos elementos que inciden de manera directa e indirecta que dichos medicamentos se agoten rápidamente y que los mismos no sean reabastecidos a tiempo; lo cual se pueden atribuir a diferentes factores como:

Sociales, culturales, concientización, económicos, entre otros; con el fin de aportar una solución que permita disponibilidad oportuna de medicamentos en el Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico en las Farmacias del Pueblo.

El Desabastecimiento provoca un gran descontento en la población de escasos recursos y a su vez un incumplimiento por parte de la organización al no llevar a cabo su misión de abastecimiento de medicamentos para la solución o mejoría de su patología de manera momentánea.

Cabe destacar que el Programa de Medicamentos Esenciales, Central Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), su objetivo o razón de ser es el abastecimiento de medicamentos al régimen nacional de salud, en especial a los sectores más necesitados, que se ve reflejado en la población que acude a las Farmacias del Pueblo, los cuales acuden en busca de medicamentos a bajo costo.

Lo que también da lugar al uso desmedido de medicamentos.

Podemos mencionar que las ventas en las Farmacias del pueblo del Programa de medicamentos Esenciales Central de Apoyo Logístico están cada día más descontroladas debido a que las estimaciones no están cumpliendo con los requerimientos de los usuarios. Lo que ha provocado la propagación de un mayor número de inconformidad en la población, ya que los pacientes no reciben conformemente sus medicamentos.

3.4.1 Tabulación de los Resultados de la Investigación

Tabla No.7- Sexo del Entrevistado en el Establecimiento.

sexo	Frecuencia	Por ciento %
Femenino	15	100
Masculino	0	0
total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 1

Grafica No.5. Sexo del Entrevistado

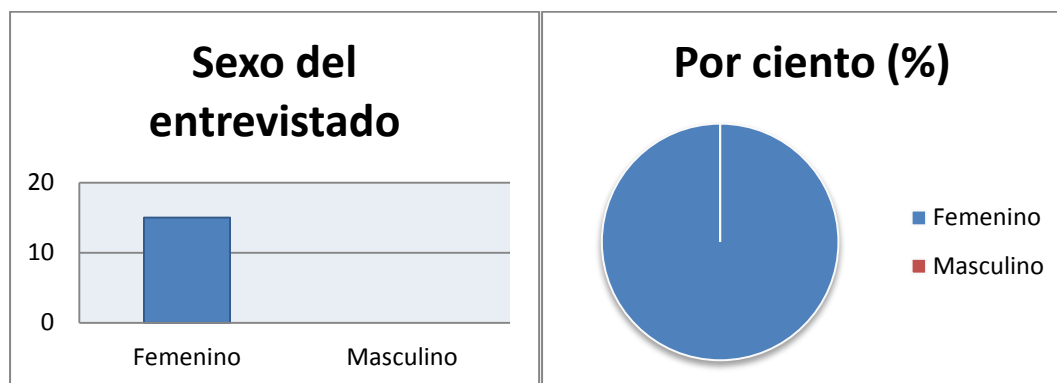


Tabla No.8- Edad del Encargado del Establecimiento Tabla No

Edad	Frecuencia	Por ciento %
Menor de 18 años	0	0
18-25 años	5	33.3
25-35 años	8	53.3
35-60 años	2	13.3
Total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 2

Grafica No.6. Edad de los Encargados

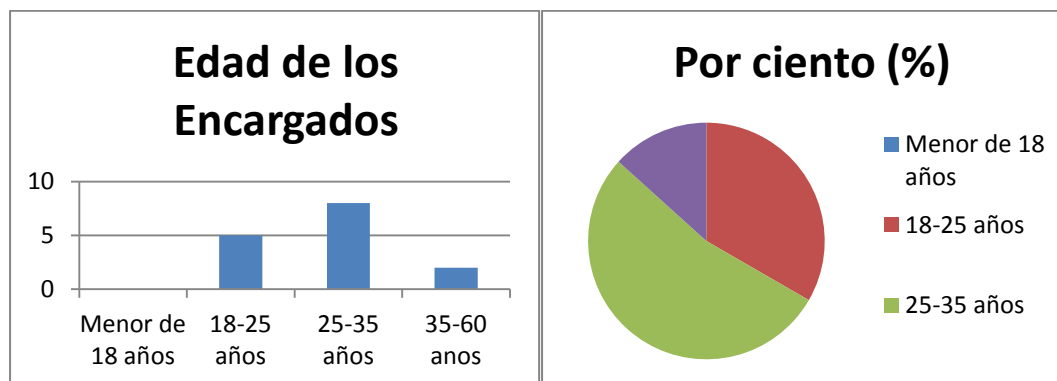


Tabla No.9. Especifique la frecuencia de abastecimiento de la Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

Frecuencia de abastecimiento	Frecuencia	Por ciento %
Semanal	4	26.6
quincenal	10	66.6
bimensual	0	0
mensual	1	6.6
total	15	100

Fuente: cuestionario aplicado pregunta No 3.

Tabla No.10- Como considera la atención recibida por la Unidad de despacho del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).

Atención recibida	Frecuencia	Por ciento %
Excelente	4	26.6
Muy Buena	5	33.3
Buena	3	20.0
Deficiente	3	20.0
Total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 4

Grafica No.7. Atención recibida

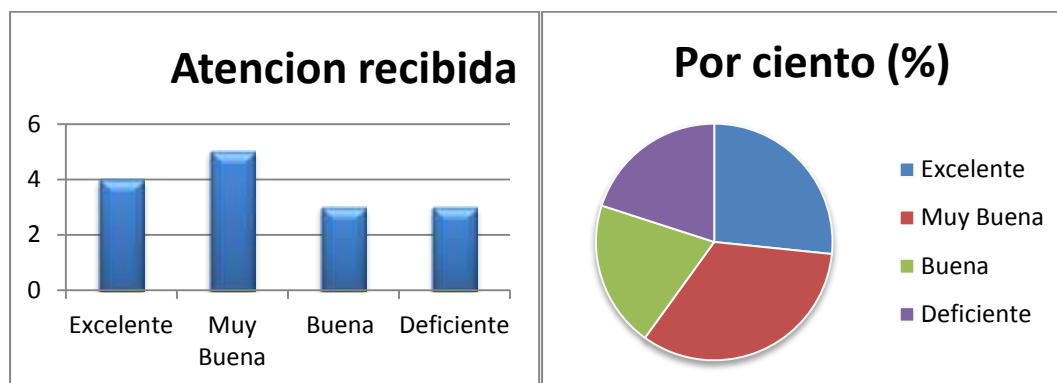
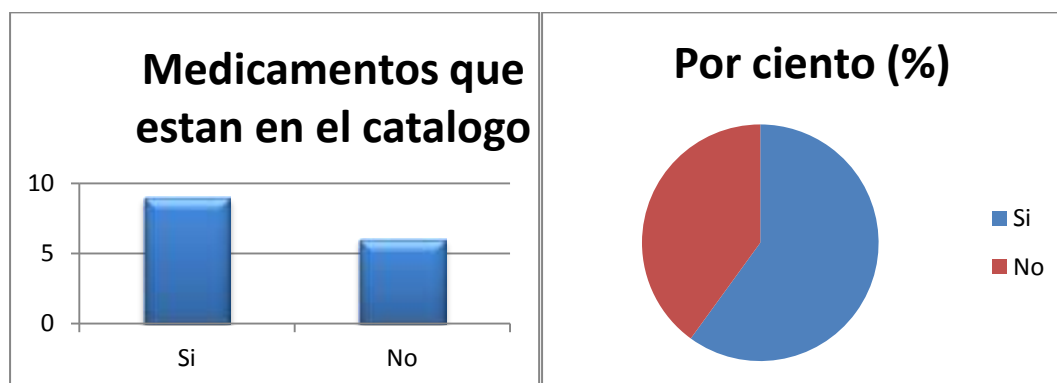


Tabla No.11. . Los pacientes solicitan medicamento de ventas libres y con prescripción que no están en su catálogo de venta.

Medicamentos que están en el catalogo	Frecuencia	Por ciento %
si	9	60.0
no	6	40.0
Total	15	100

Fuente Cuestionario Aplicado Pregunta No 4

Gráfica No. 8. Los pacientes solicitan medicamento de ventas libres y con prescripción que no están en su catálogo de venta.



Fuente Cuestionario aplicado pregunta No 5

Tabla No.12. Las requisiciones de medicamentos al Programa de medicamentos Esenciales / central de Apoyo Logístico (PROMESE / CAL) llegan con las cantidades solicitadas.

Ilegan las cantidades solicitadas	Frecuencia	Por ciento %
Si	1	6.6
no	11	73.3
A veces	3	20.0
total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 6

Grafica No. 9. Llegan las cantidades solicitadas

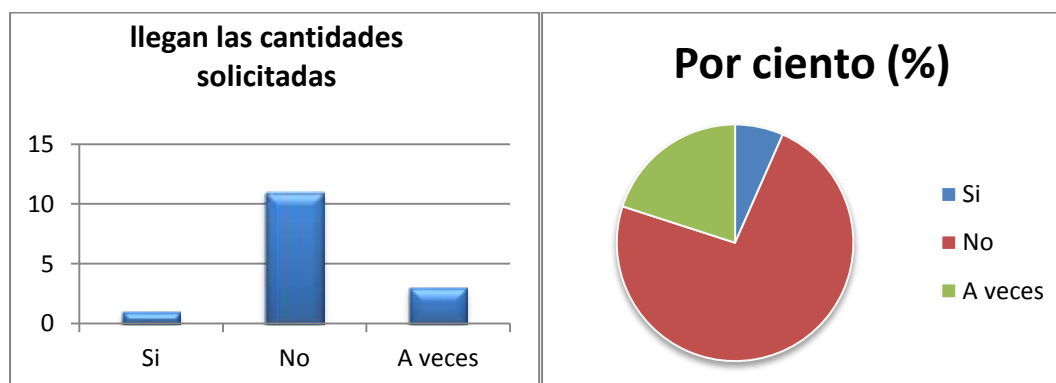


Tabla No. 13. Farmacias del pueblo se observan abastecidas siempre por los medicamentos del Programa Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

Se observan abastecidas siempre	Frecuencia	Por ciento %
Si	4	27
No	11	73
Total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 7

Gráfica No. 13. Los centros de ventas (farmacias del Pueblo), de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), tienen almacén de productos

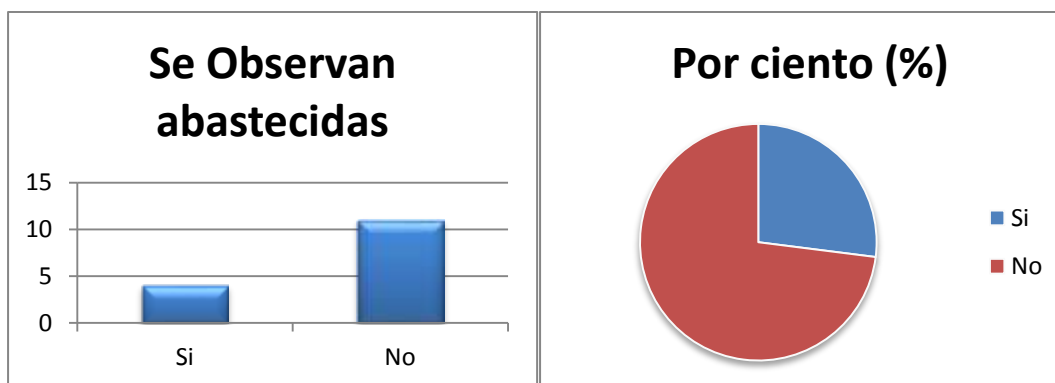


Tabla No.14. Los centros de ventas (farmacias del Pueblo), de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), tienen almacén de productos

Tienen almacén de productos	Frecuencia	Por ciento %
Si	4	27
No	11	73
Total	15	100

Gráfica No. 14. Almacén de productos

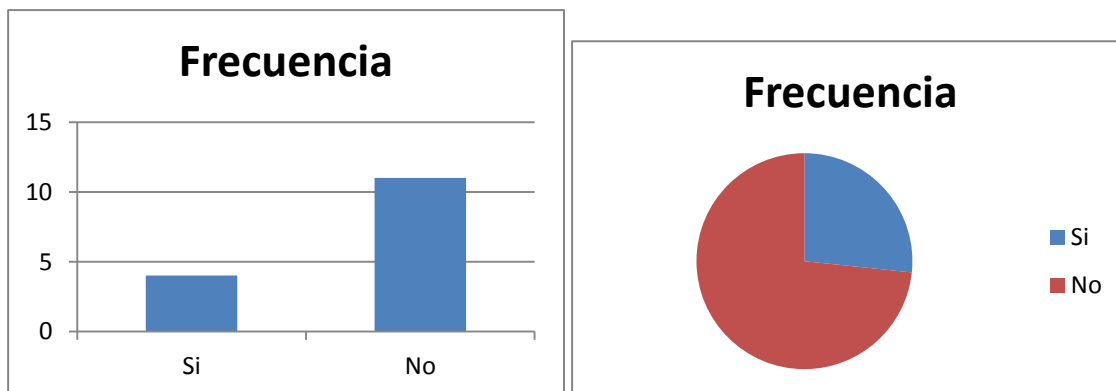
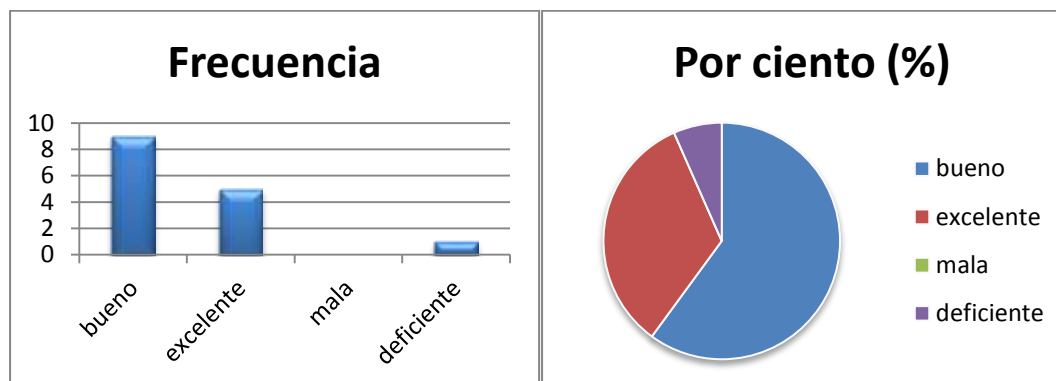


Tabla No. 15. Como considera usted la calidad de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

La calidad de los productos es	Frecuencia	Por ciento %
bueno	9	60.0
excelente	5	33.3
mala	0	0
deficiente	1	6.6
Total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 9

Gráfica No.15. Calidad de los Productos



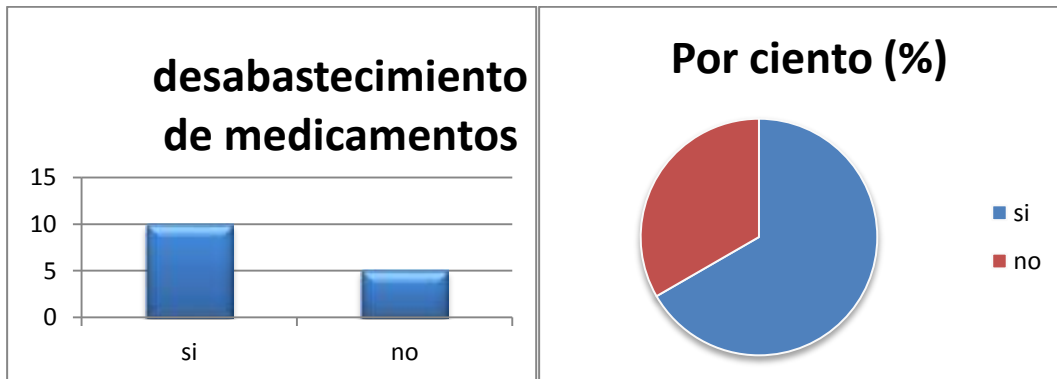
Fuente: Cuestionario Aplicado Pregunta No 9

Tabla No. 16 Personas se quejan del desabastecimiento de los medicamentos de ventas sin prescripción médica.

Quejas del desabastecimiento medicamentos	Frecuencia	Por ciento %
si	10	66.6
no	5	33.3
Total	15	100

Fuente cuestionario aplicado pregunta No 10

Gráfica No.16. Desabastecimiento de Medicamentos sin prescripción medica



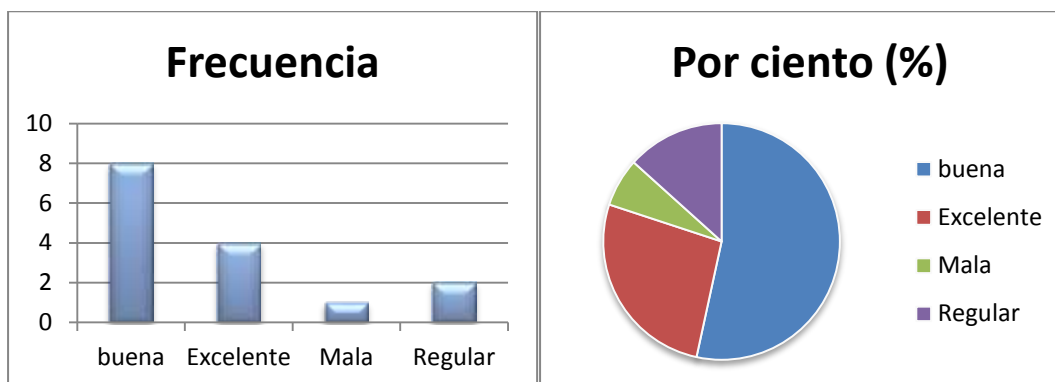
Fuente: Cuestionario Aplicado Pregunta No 10

Tabla No.17. Como es la atención Farmacéutica del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

Atención farmacéutica	Frecuencia	Por ciento %
buena	8	53.3
Excelente	4	26.6
Mala	1	6.6
Regular	2	13.3
Total	15	100

Fuente: Cuestionario Aplicado Pregunta No 11

Gráfica No.17. Atención farmacéutica



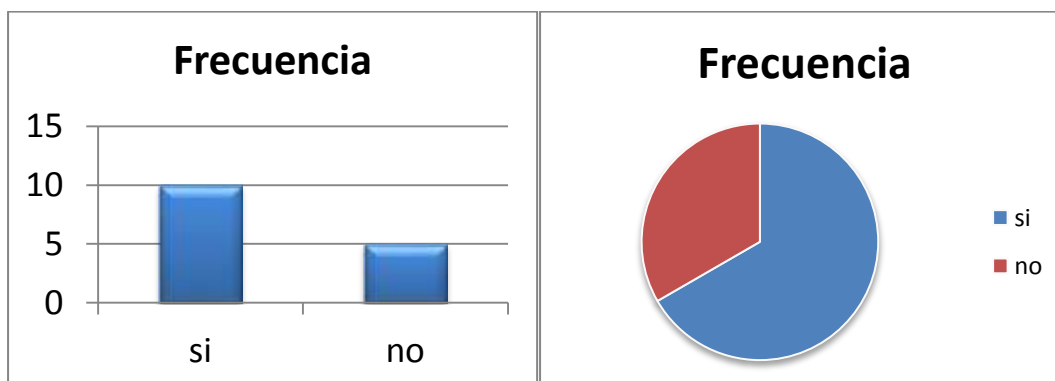
Fuente: Cuestionario Aplicado Pregunta No 11

Tabla No. 18. Sus quejas y Reclamaciones de faltantes y sobrante al Programa de Medicamentos Esencial / Central de apoyo Logístico (PROMESE/CAL) tienen respuesta inmediata

Repuesta Inmediata	Frecuencia	Por Ciento %
Si	10	66.6
No	5	33.3
Total	15	100

Fuente: Cuestionario Aplicado Pregunta No 12

Grafica No.18. Respuesta inmediata



Fuente: Cuestionario Aplicado Pregunta No 12

3.5 Informe General

En el Problema de la presente investigación donde se planteó el Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014”.

En la investigación realizada se evidencio que en un 100 por ciento se encuentra como encargada mujeres en la edad de 25-35 años en un 53 por ciento. También pudimos comprobar que la frecuencia de abastecimiento es de un 66 por ciento quincenal y en un 33 por ciento semanal. Tomando como muestra los clientes que requieren los medicamentos del Programa encontramos que en un 40 por ciento de los clientes requieren medicamentos que no están en su catálogo de ventas.

Cabe destacar que según la investigación dio como resultado que las requisiciones de medicamentos al Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) solo reciben las cantidades solicitadas en un 6 por ciento y a veces en un 20 por ciento los que nos refleja por que varios renglones o productos no están disponible al momento que lo requieren.

La atención Farmacéutica del programa es considerada buena en un 33 por ciento, excelente en un 26 por ciento y mala solo en un 6 por ciento. Y sus quejas y reclamaciones al Programa de Medicamentos Esenciales / central de Apoyo Logístico son respondidas de manera inmediata en un 66 por ciento y un 33 % no es respondida de manera inmediata.

Tomando como muestra las Farmacias visitadas solo un 4 por ciento se observa abastecida esto debido a que solo están llena en el momento que se recibe el pedido y las misma solo el 60 por ciento tienen almacenes de stock y un 40 por ciento no tiene.

Las encargadas de las Farmacias consideran que en un 60 por ciento la calidad de los productos es buena en un 5 por ciento excelente y un 1 por ciento deficiente. Tomando como muestra los clientes ciudadanos que asisten a la farmacia se encontró que un 66 por ciento se queja del desabastecimiento y de no encontrar los productos requeridos y un 33 por ciento no se queja.

RECOMENDACIONES

El objetivo de este trabajo es Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014”

El trabajo de investigación demuestra que aunque el Programa de Medicamentos Esenciales trabaja en el despacho y distribución de medicamentos arduamente no es suficiente para la demanda insatisfecha creciente.

Lo cual va en contra de la misión de esta institución por lo que se entiende que se deben analizar los procesos de ventas para asegura que las ventas de medicamentos esenciales vayan a todos los sectores en especial los más vulnerables.

Luego de lo encontrado en La investigación de campo y los procedimientos de compras y abastecimiento se entiende que se debe cambiar sus procedimientos de despachos y distribución de medicamentos por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.

Proceso de Abastecimientos

Esto con el objetivo de aumentar la satisfacción de los Clientes ciudadanos que son la razón de ser del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.

Proceso de Abastecimiento del Programa del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico realiza sus proceso a través de una licitación pública se recomienda que sea a través de este mismo proceso, pero dos veces al año no una sola vez esto con el objetivo de tener una estimación más real de los que los clientes utilizan en sus diferentes patología

Tener pendiente los diferentes tipos de licitaciones para cerrar esas brechas de medicamentos faltantes y ser más proactivo en cuanto a las solicitudes de requerimientos.

Incluir todos los productos del catálogo de promesa en el despacho de las Farmacias del Pueblos Y unidades de Atención primarias

Incluir todas las especialidades del Cuadro básico de Medicamentos de la República Dominicana al catálogo de ventas de la institución.

Negociación para aumentó del presupuesto del Programa con el objetivo de aumentar el abastecimiento.

Proceso de Despacho.

Los procesos de despachos deben enviar las cantidades requerida y mantener un almacén con tres meses de inventarios disponibles, esto con el objetivo de despachar lo que los clientes le requieren. Al Programa despachar según la requisición de los clientes así se podrá crear un promedio de despacho real. Ya que al despachar a los Farmacias del Pueblos y Unidades de Atención Primarias en base a su disponibilidad y no en base a sus requerimientos no tienen una estadística de despacho real.

Deben verificar más la satisfacción de los usuarios para así conocer su entorno y poder brindar un catálogo de productos de acuerdo a la realidad.

Mejora del sistema en cuanto a tecnología, instalación de software que de alertas en las cantidades que tengan menos de un mes de inventario.⁷⁰

Proceso de Distribución de Medicamentos.

El proceso de distribución se realiza de acuerdo a un cronograma elaborado por las Farmacias del Pueblos con una flotilla vehicular del programa lo que provoca que los pedidos sean enviado semanal quincenal.

Creación de una ruta para abastecer completos luego de que llega el pedido en la fecha estipulada, por lo que recomiendo aparte de la flotilla vehicular crear ruta para abastecer en caso de agotar pedidos.

Aumentar la Flotilla Vehicular

Farmacias del Pueblo

Deben de crear estructura estándares y las mismas deben tener un almacén de medicamentos.

Cambiar los cronogramas de despacho para que sean abastecidas las farmacias que mayor agoten sus pedidos mensualmente

Estar interconectada con la sede del programa para envío de requerimientos

Gerencia de Operaciones.

Implementar dobles turnos en el proceso de despacho ya que las Farmacias en su gran mayoría tiene doble turno, pero el programa trabaja en horario de 8-4 en el proceso de abastecimiento.

Se ha considerado una estructura organizacional en un segundo turno simple pero muy ágil para responder a las necesidades de emergencia de preparación de pedidos así como para la recepción de productos por los suplidores.

Conclusión.

En el proyecto trabajado se pudo conocer y evaluar la naturaleza del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico y los factores que inciden en las ventas del programa.

Para la recopilación de la información se realizó a través de los métodos de observación y la encuesta.

Según lo evidenciado a través del método de la observación se observa un rápido consumo de los reglones de medicamentos de Ventas libres. Lo que trae consigo que a muchas farmacias del pueblo y Unidades de Atención Primarias que son las encargadas de dispensar los medicamentos sin prescripción médica o de venta libre descontentos y quejas por parte de la población.

Se realizó Estudio de Cronogramas de Despacho, de rutas de distribución de requerimiento versus lo despachado y ventas en unidades por Farmacias del Pueblo mensual y de los tres últimos años que reflejo un aumento en cada mes de unidades despachada, del universo tomado como muestra para el estudio.

Cabe destacar que aunque el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) cumple con los métodos de adquisición establecido en la ley 340-06, todavía sigue obteniendo quejas en las ventas tanto en el requerimiento de productos como de nuevas especialidades que no están en su catálogo de ventas.

Todos estos factores provocan descontento en la población que utiliza los Medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico.

El estudio realizado demostró que las ventas del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) suplen y abastecen las necesidades de medicamentos de la población dominicana tanto de aquellos con prescripción como sin prescripción médica, el programa necesita mayor apoyo del estado Dominicano, para poder dar en un cien por

ciento con su labor de abastecimiento a los sectores más vulnerables. Y lograr realizar ventas efectivas para las diferentes patologías en el momento necesario.

Para corregir estos factores que inciden en las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014, se realizaron varias recomendaciones para ser aplicada de forma inmediata para con esto lograr mejoras continuas en este programa de abastecimiento de medicamentos entre las cuales se pueden citar las más primordiales que van directamente al cambio de los procesos ya establecidos como son:

Proceso de Abastecimientos

Proceso de Distribución de Medicamentos.

Farmacias del Pueblo

Gerencia de Operaciones.

Trabajando los factores crítico de estos procedimientos que son los procesos claves para las ventas, se obtendrán resultados favorable y continua en las ventas del Programa de Medicamento Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL)

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS.

1. Política Farmacéutica Nacional, Santo Domingo, República Dominicana junio 2007 autor: Comisión Presidencial Política Farmacéutica Nacional, Dr. Bautista Rojas, Dra. Elena Fernández.
2. Perfil Farmacéutico de la República Dominicana Junio 2012 Autor: Comisión Presidencial de política Farmacéutica Nacional, Dra. Elena Fernández.
3. Normas Particulares para la habilitación de establecimiento Farmacéutico, agosto 2012, autor: Ministerio de Salud Pública y asistencia social.

MANUALES

4. Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, MC-SGC-001 REV01, AGOSTO DEL 2009, del programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico.
5. Manual de Compras y Contrataciones, MC-CC-001, Rev. 00 agosto del 2009, del Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico.
6. Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales, 5ta edición revisada, Santo Domingo República Dominicana, junio 2005, DEL Ministerio de Salud Pública y Asistencia social

PROCEDIMIENTOS:

7. Procedimiento de Distribución de Mercancía, PD-GO-007, Enero 15 de 2010. del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.
8. Procedimiento de Pedidos y Despachos de Medicamentos e Insumos Sanitarios, PD-AL-005, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

WEB.

9. Concesión de licencias para la venta de medicamentos disponible en http://drogasyfarmacias.gov.do/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&consultado en 10/2/2014

10. Umbrales de compra disponible en : <http://www.comprasdominicanas.gov.do>, consultado el 01/03/2014
11. Situación de la Selección de los medicamentos del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales en República Dominicana. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s18241es/s18241es.pdf>, consultado 30/01/2014
12. Antecedentes del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico disponible en <http://promesecal.gob.do/> , consultado el 30/01/2014
13. Ubicación del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico disponible en: <https://www.google.com/maps/place/Promese+Cal/@18.4509745,69.9775792,17z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x2364c1e08c6308e6> consultado el 01/04/2014

Tesis:

14. Ada Pérez y Bladimir González Responsabilidad del Farmacéutico comunitario frente a la Ley General de Salud 42-01 en Bani, Provincia Peravia para optar por el título de Licenciatura en Farmacia., pag.5, 6, 8, 9, 10, 11,12.

Leyes:

15. Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, sus Modificaciones y Reglamento

A N E X O S

ANEXO A: Anteproyecto

UNIVERSIDAD APEC



Decanato de Escuela de graduados

TEMA:

“Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014”

NOMBRE:

Fátima H. Alfonseca R.

2012-1157

“Anteproyecto de la monografía para optar por el título de Maestría de Gerencia y Productividad”

PROFESORA:

Edda Freitas

SANTO DOMINGO, R.D. 2013

1. PREGUNTAS DE PARTIDA

1. ¿De qué se trata la investigación propuesta?

Analizar las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014.

2. ¿En qué contexto se ubica?

En el Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL).

3. ¿Es de interés el tema?

Si, ya que obtendríamos resultado concretos del proceso de ventas de las Farmacias del pueblo, y evidenciando el uso de medicamento y la automedicación por parte de la población a estudiar.

4. ¿Existe información sobre el mismo?

Si, en las diferentes estadísticas de despacho a las Farmacias del Pueblo, Requisiciones de medicamentos por las Farmacias del Pueblo en la población a estudiar, catálogo de ventas del Programa de Medicamentos Esenciales / Central Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).

5. ¿Dónde se puede encontrar o quien tiene la información?

En la base datos de Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), además del software Microsoft Dynamic, además de la Gerencia de Operaciones.

6. ¿Cuáles son los resultados personales que se esperan?

Adquirir conocimientos para mi crecimiento personal, además de realizar una investigación satisfactoria que conlleve un trabajo de calidad, dando como resultado acciones de mejoras para beneficio del Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) y para el mío personal.

7. ¿Cuáles son los resultados generales que se esperan?

Se espera elaborar un proyecto que establezca datos importantes que podrían ser utilizados en la organización y planificación de abastecimiento del Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL) en sus toma de decisiones referente al presente tema.

2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del Problema

Se observa que existe un problema de inexistencia o disponibilidad en los medicamentos vendidos sin prescripción médica que son suplido por el Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), lo cual trae como problemática el desabastecimiento de las Farmacias del Pueblo que dispensan los mismos, y por ende esto provoca quejas innumerable de la población por la falta de dichos medicamentos.

El interés es determinar mediante una investigación, cuales son aquellos elementos que inciden de manera directa e indirecta que dichos medicamentos se agoten rápidamente y que los mismos no sean reabastecidos a tiempo; lo cual se pueden atribuir a diferentes factores como: Sociales, culturales, concientización, económicos, entre otros; con el fin de aportar una solución que permita disponibilidad oportuna de medicamentos en el Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), en las Farmacias del Pueblo.

El Desabastecimiento provoca un gran descontento en la población de escasos recursos y a su vez un incumplimiento por parte de la organización al no llevar a cabo su misión de abastecimiento de medicamentos para la solución o mejoría de su patología de manera momentánea.

Cabe destacar que el Programa de Medicamentos Esenciales / Central Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), su objetivo o razón de ser es el abastecimiento de medicamentos al régimen nacional de salud, en especial a los sectores más necesitados, que se ve reflejado en la población que acude a las Farmacias del Pueblo, los cuales acuden en busca de medicamentos a bajo costo. Lo que también da lugar al uso desmedido de medicamentos.

Se puede mencionar que el desabastecimiento de medicamento tanto de venta libre, como medicamentos con recetas, ha provocado la propagación de un mayor número de inconformidad en la población, ya que los pacientes no reciben conformemente sus medicamentos.

2.2 Formulación del Problema

Cuáles son los factores que inciden en las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014”

2.3 Sistematización del Problema

- Requerimientos inexactos de productos por parte de las Farmacias del Pueblos.
- Aumento en el consumo de medicamentos por parte de los clientes de las Farmacias del Pueblo.
- No satisfacción de los cliente en un 100 por ciento, en cuanto a los insumos solicitados versus los despachados.
- ¿Es o no, adecuado el proceso de despacho a las farmacias del pueblo?
- ¿La infraestructura y logística es adecuada para el almacenamiento de medicamentos e insumos?
- Catálogo de Venta del Programa de medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)
- Eficiencia en la ubicación de las Farmacias del Pueblo.
- Distribución eficiente de los Medicamentos del Programa de medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Analizar los factores que inciden en las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) en Santo Domingo, Distrito Nacional en el año 2014.

3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la frecuencia de rotación de inventario que tienen los medicamentos sin Prescripción médica suplido por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).
- Analizar las requisiciones de las farmacias del pueblo al Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL), con relación a los medicamentos de venta libre.
- Recomendar procedimientos para mejora de la dispensación y el abastecimiento en las Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).
- Verificar la logística e infraestructura de almacenamiento en el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) y de las Farmacias del Pueblo.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Justificación Teórica

La investigación es teórica, porque existen fuentes de informaciones primarias como documentales que servirán como evidencia en la investigación. En las diferentes teorías. También existen materiales teóricos en el internet como documentales páginas web.

4.2 Justificación Metodológica

Se realizaran entrevistas y cuestionarios a las personas encargadas de las compras y suministros de medicamentos en el Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMSE/CAL) con el objetivo de identificar los factores que limitan el abastecimiento oportuno en dicho Programa y a la vez determinar Acciones de mejoras en las ventas de medicamentos sin prescripción médica suplidos por el Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico. Además se entrevistarán a las Usuarios de dicho Programas. Se harán comparaciones con modelos estadísticos de las ventas Programa de medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL).

4.3 Justificación Práctica

La investigación es práctica ya que ayudara a adquirir los conocimientos idóneos a ser utilizados en la toma de decisiones para la solución de problema.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco Teórico

Para el desarrollo de este trabajo, es necesario conocer que es El Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico y cuál es su misión o razón de ser, para así poder analizar las ventas de medicamentos sin prescripción médica, suplidos por este Programa de Medicamentos Esenciales.

A la vez conocer sus estimaciones y métodos de compras y adquisición para su abastecimiento. Cabe destacar que así se desarrollaría un excelente análisis de las ventas que realiza el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL).

También verificar si el Programa de Medicamentos Esenciales/Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), cuenta con infraestructuras adecuadas que reúnan las condiciones necesarias para el buen almacenamiento óptimo de los medicamentos e insumos Médicos Sanitarios. Lo cual facilitaría la disponibilidad inmediata para su despacho y una mayor rotación de inventario.

Existe la problemática de la no disponibilidad de medicamentos de venta libre en las farmacias del pueblo suplidos por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), la cual ha tratado de ser solucionada por dicha organización y no ha generado éxito, lo que se puede atribuir a diferentes factores no confirmados.

5.2 Marco Conceptual

En la República Dominicana surge por decreto en el año 1984 el Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), dependiente de la Presidencia de la República, que tienen por finalidad adquirir directamente de los proveedores los medicamentos esenciales a base de un cuadro de Medicamentos Esenciales que a tal efecto suministrara medicamentos a todos los niveles del sistema público nacional de salud.

En principio fue creado para servir y atender las necesidades de medicamentos de la población Dominicana, de los medicamentos en

listados en el cuadro básico de medicamento esenciales a través de las Farmacias del Pueblo y por instituciones estatales de salud.

Esta función de centro de abastecimiento o proveedora del sector público de salud fue cambiando paulatinamente hasta convertirse en una central de apoyo logístico (CAL), función por la que hoy se justifica su existencia y operación. (Página web Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL))

Se debe entender que al Sistema Público Nacional de Salud no ser abastecido de forma óptima y constante se crea una brecha de falta de medicamentos tanto de venta libre como controlado. Esto se evidencia claramente por las queja de la población Dominicana al visitar los establecimientos de la Red de Farmacias del Pueblo.

También debemos considerar la cultura de la población en la que se está realizando el estudio, donde se deja ver los factores que influye el porqué del desabastecimiento que no es del todo falta de planificación por las Farmacias del Pueblo y el Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), si no de la automedicación constante por parte de la población, que una visita al médico es su última opción.

5.3 Descomposición de los Elementos Conceptuales

- ❖ **Requisición:** es una autorización con el fin de abastecer bienes o servicios. (Central de Apoyo Logístico, PROMESE/CAL. Requisición. {Manual de Procedimientos para}. Santo Domingo 2009; 6).
- ❖ **Prescripción Médica:** es el acto el cual un profesional sanitario acreditado realiza, llena el formulario o recetario con los medicamentos y su forma de uso, además, mediante la prescripción, el profesional informa del tratamiento sanitario y autoriza la dispensación de medicamentos a un paciente individual de acuerdo a lo reglamentado y establecido. (Decreto No246-06.reglamento sobre medicamento. Prescripción de Muestra.2010; 98)
- ❖ **Proveedor:** Que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar un requerimiento. (Gran diccionario enciclopédico universo color. 2da. Ed. Bogotá. Colombia. Zamora Ltda.; 2001. Proveedor; p 1145.)

- ❖ **Logística:** es definida como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución. (Gran diccionario enciclopédico universo color. 2da. Ed. Bogotá. Colombia. Zamora Ltda.; 2001. Logística; p.1572.)

- ❖ **Infraestructura:** se define así aquella realización humana diseñada y dirigida por profesionales de Arquitectura, Ingeniería Civil, Urbanistas, etc., que sirven de soporte para el desarrollo de otras actividades y su funcionamiento, necesario en la organización estructural de las ciudades y empresas. (Diccionario Electrónico ABC. Definición de infraestructura. Disponible en <http://www.definicionabc.com/salud/infraestructura.php> consultado el 01/2014.)

- ❖ **Farmacias del Pueblo:** Están encargadas de suplir las necesidades de medicamentos genéricos esenciales a la población a través de una red de establecimientos a nivel nacional. (Decreto No246-06. reglamento sobre medicamento. Farmacias. 2010; 57-58)

- ❖ **Insumos Médicos:** El insumo es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir la materia prima de una cosa. (Central de Apoyo Logístico, PROMESE/CAL. Medicamentos. {Manual de Procedimientos para Prescripción de Muestra}. Santo Domingo 2009; 245.)

- ❖ **Medicamentos:** Un medicamento es uno o más fármacos, integrados en una forma farmacéutica, presentado para expendio y uso industrial o clínico, y destinado para su utilización en las personas o en los animales, dotado de propiedades que permitan el mejor uso fisiológico. (Central de Apoyo Logístico, PROMESE/CAL. Medicamentos. {Manual de Procedimientos para Prescripción de Muestra}. Santo Domingo 2009; 45.)

5.4 Marco Espacial

La investigación tendrá lugar en la organización Gubernamental Promese/cal, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, D.N.

5.5 Marco Temporal

Nuestro estudio será prospectivo y la investigación se realizará durante el año 2014.

6. HIPÓTESIS

6.1 Primer grado

Los clientes Y/o ciudadanos no encuentran los medicamentos disponibles en las Farmacias del Pueblo debido al incremento de la demanda de los mismos.

6.2 Segundo grado

El Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) tiene limitaciones en el abastecimiento oportuno a Las Farmacias del Pueblo estas están desabastecidas, porque no puede ser suplidos oportunamente los medicamentos.

La población no está satisfecha con las Farmacias del Pueblo debido a que no encuentran los medicamentos esenciales para la población.

6.3 Variables –Indicadores

Variables	Indicadores
Farmacias del Pueblo	➤ Cantidad de medicamentos disponibles en las Farmacias del Pueblo. ➤ Capacidad de Almacenamiento. ➤ Calidad de los medicamentos. ➤ Nivel de precio de los medicamentos ➤ Despacho de unidades de medicamentos. ➤ frecuencias de requerimientos.

7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Los aspectos metodológicos que utilizaremos en esta investigación son:

7.1 Tipo de estudio

El estudio que utilizaremos son exploratorio, inductivo y de análisis ya que el tema no contiene antecedentes en cuanto a su modelo teórico, por tanto nos basaremos en la observación, y en las estadísticas de despacho vs las requisiciones de las Farmacias del Pueblo.

A su vez contiene características descriptivas y explicativas, ya que analizaremos los diferentes factores o variables que provocan las posibles causas del desabastecimiento en las Farmacias del Pueblo, tratando de obtener con este una mejora en el proceso de abastecimiento del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (Promese/CAL) una vez determinadas las causas y consecuencias de la situación actual.

7.2 Métodos de investigación

Para desarrollar la investigación se utilizara el método inductivo debido a que a partir de varios casos observados podemos obtener una mejora en el proceso de despacho, se recopilaran datos a través de cuestionarios, estadísticas de despachos vs reportes de requisiciones.

Hacemos una investigación de campo, viendo directamente los problemas actuales en el abastecimiento de medicamentos a las Farmacias del Pueblo.

7.3 Fuentes y técnicas

7.3.1 Fuentes

-Fuentes Primarias: las fuentes seleccionadas serán libros relacionados con las buenas prácticas de medicamentos y de gestión y control de inventarios, entrevistas al encargado del Departamento de Farmacias del Pueblo. Y a los Usuarios de las Farmacias del Pueblo.

-Fuentes Secundarias: Se tomaran las estadísticas de despachos y los reportes de requisiciones de las farmacias suplidas. Documentos externos a la organización que nos brinden informaciones relacionadas al caso de estudio.

7.3.2 Técnicas

-Cuestionarios: Se realizara un cuestionario para recopilar información de los procesos y procedimientos a seguir en las solicitudes de requisiciones y en el abastecimiento de los medicamentos en las Farmacias del Pueblo.

-Observación: Se realizaran recorridos periódicos a las Farmacias del Pueblo y en la organización del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL), en busca de potenciales causas de desabastecimiento de medicamentos. Donde recogeremos la información por medio de la observación.

-Explicativo: este estudio será utilizado para dar explicación a los hechos y fenómenos planteados en las hipótesis a partir del problema de investigación.

7.4 Técnica Bibliográfica

-Análisis de documentación: se analizarán las informaciones de las fuentes primarias y secundarias como son los artículos en Internet, libros, manuales, entre otros.

7.5 Tratamiento de la Información

La información obtenida de los cuestionarios realizados a los diferentes usuarios y encargados de Farmacias del Pueblo de Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL), será tabulada y se realizaran gráficos para su posterior análisis y comprobar si los objetivos de la investigación fueron alcanzados.

8. TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I. Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL)

1.1 Definición del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL)

1.1.1 Organigrama General del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL)

1.2 Antecedentes del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico.

1.3 Origen y Evolución del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales de la República Dominicana.

1.3.1 Situación de la Selección de los medicamentos del Cuadro Básico de Medicamentos Esenciales en República Dominicana.

1.4 Sistema de Control de estructuración y ubicación de las Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de apoyo Logístico.

1.4.1 Perfil del Farmacéutico en la República Dominicana

1.4.2 Definición de Farmacia.

1.4.3 Clasificación de las Farmacias

1.4.4 Clasificación de las Farmacias.

1.4.5 Normas Particulares para la habilitación de Farmacias privadas o de la red pública nacional

1.4.6 Normas Particulares para la habilitación de Farmacias privadas o de la red

1.4.7 Farmacéutico

1.5 Definición de Medicamentos.

1.5.1 Definición de Medicamentos de venta libre.

1.5.2 Definición Atención Farmacéutica

1.5.3 Dispensación o expendio de medicamentos

1.5.4 Definición de Medicamentos Esenciales.

Capítulo II. Procedimiento de Pedidos y Despachos de Medicamentos e Insumos Sanitarios, PD-AL-005, del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

2.1 Objetivo

2.1.1. Despacho a Hospitales

2.1.2. Pedidos y despachos de las UNAPS

2.1.3. Despacho a regionales de SENASA

2.1.5. Despacho de Ventas Directas

2.2. Procedimiento de Distribución de Mercancía, PD-GO-007, Fecha de emisión: Enero 15 de 2010.

2.2.1 Objetivo

2.2.2 Alcance

2.2.3 Definiciones

2.2.4 Descripción de Actividades

2.3 Estadísticas de despacho de Unidades a las Farmacias del Pueblo en Santo Domingo, Distrito Nacional en los tres últimos años.

2.4 Estadísticas de unidad de Despacho de enero- marzo, del año 2014 en Santo Domingo, Distrito Nacional.

2.5 Comparación del catálogo de venta del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL) V/S el catálogo de venta de las Farmacias del Pueblo y el catálogo de las Unidades de Atenciones Primarias, (UNAPS), en Santo Domingo, Distrito Nacional.

2.6 Proceso de Adquisición de medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico.

2.6.1 Manual de Compras y Contrataciones, del Programa de Medicamentos

Esenciales / Central Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) Código: MA-LC-001, Rev. 00, Fecha de emisión: Agosto, 2009.

2.6.2 Procedimientos Utilizados de Acuerdo a los Umbrales

2.6.3 La aplicación de estos procedimientos es encargado un comité de licitaciones constituido de la siguiente manera

2.6.4 Políticas Generales del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico

2.6.3.5 Procedimientos de Selección de Contrataciones.

Capítulo III Observación y Análisis del Proceso de Distribución y Abastecimiento de medicamentos e insumos en las Farmacias del Pueblo.

3.1 Proceso de recopilación de información para mejorar los procesos de distribución y Abastecimiento en las Farmacias del Pueblo

3.2 Estudio de Cronogramas de Despacho.

3.3 Análisis de las Requisiciones versus los despachados por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL

3.4 Situación actual del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico, (PROMESE/CAL).

3.4.1 Tabulación de los Resultados de la Investigación

3.5 Informe general

3.6 RECOMENDACIONES

Conclusión

BIBLIOGRAFÍA

9. BIBLIOGRAFÍA PRELIMINAR

✓ LIBROS.

- (Decreto No246-06.reglamento sobre medicamento. Prescripción de Muestra.2010; 98)
- (Decreto No246-06.reglamento sobre medicamento. Farmacias.2010; 57-58)

✓ DICCIONARIOS

- (Gran diccionario enciclopédico universo color. 2da. Ed. Bogotá. Colombia. Zamora Ltda.; 2001. Proveedor; p 1145.)
- (Gran diccionario enciclopédico universo color. 2da. Ed. Bogotá. Colombia. Zamora Ltda.; 2001.Logística; p.1572.)

✓ MANUALES

- (Central de Apoyo Logístico, PROMESE/CAL. Requisición. {Manual de Procedimientos para}. Santo Domingo 2009; 6).
- (Central de Apoyo Logístico, PROMESE/CAL. Medicamentos. {Manual de Procedimientos para Prescripción de Muestra}. Santo Domingo 2009; 245.)
- (Central de Apoyo Logístico, PROMESE/CAL. Medicamentos. {Manual de Procedimientos para Prescripción de Muestra}. Santo Domingo 2009; 45.)

✓ WEB.

- (Diccionario Electrónico ABC. Definición de infraestructura. Disponible en <http://www.definicionabc.com/salud/infraestructura.php>.consultado el 01/2014.)

10. CRONOGRAMA DE TRABAJO

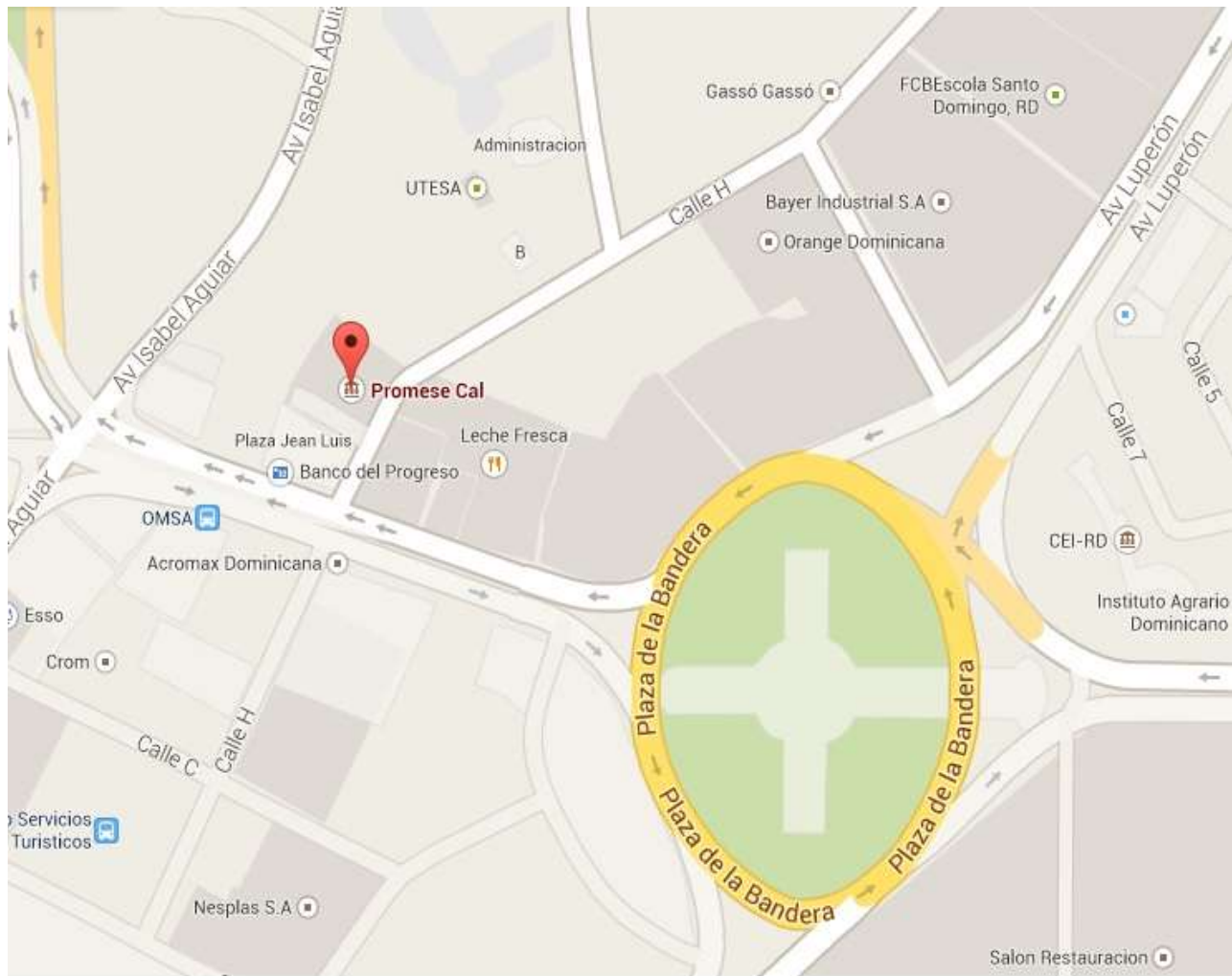
Actividades	Meses															
	1				2				3				4			
	Semanas															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Etapla #1																
Ajuste del Anteproyecto																
Entrevistas con los usuarios y expertos en el tema																
Etapla #2																
Ajuste de instrumentos para la recolección de información																
Recolección de Datos																
Tabulación de la información																
Análisis e Interpretación de la información																
Etapla #3																
Elaboración del informe final																
Revisión del informe por parte del asesor																
Reajuste luego de revisión final																
Entrega del informe final																

11.PRESUPUESTO

Programación	Monto Estimado	
	Ingresos	Egresos
Recursos Propios	RD\$64,600.00	
Total Ingresos	RD\$64,600.00	
Gastos:		
Honorarios de los investigadores		RD\$30,000.00
Pago De Asesores		RD\$20,000.00
Pago digitación, encuadernación e impresión de informaciones		RD\$ 2,500.00
Compra de papel para impresión		RD\$ 600.00
Empastado		RD\$ 600.00
Fotocopias		RD\$ 400.00
Transporte		RD\$ 5,500.00
Pago De Internet		RD\$ 1,500.00
otros gastos		RD\$ 3,500.00
Total Egresos		<u>RD\$64,600.00</u>

Anexo B:

UBICACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDICAMENTOS ESENCIALES /CENTRAL DE APOYO LOGISTICO (PROMESE /CAL)



<https://www.google.com/maps/place/Promese+Cal/@18.4509745,69.9775792,17z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x2364c1e08c6308e6>

ANEXO C. Cuestionario

Soy Fátima Alfonseca, estudiante de término de la Maestría Gerencia y Productividad, en la universidad APEC le solicito permiso para aplicar esta entrevista y a la vez colabore al llenar este cuestionario con el objetivo de recolección de datos para mi trabajo de monográfico.

Cuestionario

1-Sexo del Entrevistado en el Establecimiento

a) Femenino____ b) Masculino____

2-Edad del Encargado del Establecimiento

a) Menor de 18 años____ b) 18-25 años____ c) 25-35 años____ d) 35-60 años____

3-Especifique la frecuencia de abastecimiento de la Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

A) Semanal __ b) quincenal____ c) bimensual__ d) Mensual____

4- Como considera la atención recibida por la Unidad de despacho del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL)

a) Excelente____
b) Muy Buena____
c) Buena ____
d) Deficiente____

5-Los pacientes solicitan medicamento de ventas libres y con prescripción que no están en su catálogo de ventas.

a) si____

b) no____

6- las requisiciones de medicamentos llegan con las cantidades solicitadas.

a) Si____
b) no____
c) a veces

7-las farmacias del pueblo se observan abastecida por los medicamentos del Programa Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

a) SI____

b) NO ____

8-Los centros de ventas (farmacias del Pueblo), de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL), tienen almacén.

a) si ____

b) no ____

9) Como considera usted la calidad de los medicamentos del Programa de Medicamentos Esenciales /central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL) es:

a) bueno

b) Excelente

c) mala

d)) deficiente

10- las personas se quejan de desabastecimiento de los medicamentos de ventas sin prescripción médica.

a) SI

b) NO

11) como es la atención Farmacéutica del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico

(PROMESE/ CAL)

A) Buena ____

B) Excelente__

C) Mala ____

D) Regular ____

12) Sus quejas y Reclamaciones de faltantes y sobrante al Programa de Medicamentos Esencial / Central de apoyo Logístico (PROMESE/CAL) tienen respuesta a tiempo

A) SI

B) NO

GRACIAS



Viper
The Anti-plagiarism
Scanner

[Contact us](#) | [Universities](#) | [History](#) | [Testimonies](#) | [Press](#) | [About us](#) | [Sitemap](#) | [Help](#) | [Essay help](#) | [RSS](#) | [Log in](#)

Accurate • Easy • Free

Plagiarism Report For 'Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suministrados por el Programa de medicamentos Esenciales1.docx'

How does Viper work.....?

[\[+\] Read more..](#)

Location	Title	Words Matched	Match (%)	Unique Words Matched	Unique Match (%)
0	0	0	0	0	0
Documents found to be plagiarised					

Matching Content: No Plagiarised Text Found

Master Document Text

Escuela de Graduados Trabajo Final para Optar por el Título de Maestría en Gerencia y Productividad "Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suministrados por el Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014". Sustentante: Nombre: Fátima H. Alfonseca R.L. Matrícula: 2012-1157 Asesor(a) Edda Frelles Mejía, MBA Santo Domingo, D.N. Abril, 2014 RESUMEN El presente proyecto trata sobre el Análisis de las ventas de medicamentos sin prescripción médica suministrados por el Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), en Santo Domingo Distrito Nacional. Año 2014 el cual ofrece medicamentos esenciales a la población dominicana más vulnerable a nivel nacional. Este proyecto está enfocado en la población de Santo Domingo, Distrito Nacional a la cual el Programa de medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL), debe ofrecer medicamentos de acuerdo al Cuadro B sí o sí Medicamentos Esenciales de la República Dominicana y tener siempre disponibilidad de los mismos para abastecimiento de la población a precios asequibles. Cabe destacar que aun siendo esta su razón en la mayoría de los casos los mismos no están disponibles en las Farmacias del pueblo que son las encargadas de hacer llegar a través de las ventas los medicamentos a la población. Se debe tener en cuenta que diversos a varios factores por quejas de la población estos medicamentos sin prescripción médica no siempre están disponibles por el programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico y los mismos son esenciales en algunos casos se debe al abuso en el uso de estos medicamentos por parte de la población que por cultura la población dominicana tiende a auto medicarse. Se recomienda modificar los procedimientos de despachos y distribución para obtener resultados diferentes en cuanto a las ventas y la satisfacción de los usuarios del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (PROMESE/CAL). Realizar licitaciones cada seis meses. Esto con el objetivo de eliminar el desabastecimiento y mantener actualizado el catálogo de ventas de acuerdo a los requerimientos de la población. **ÍNDICE AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA** **INTRODUCCIÓN** Capítulo I. Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL) 1.1 Definición del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL) 4.1.1.1 Organigrama General del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico. (PROMESE/CAL) 7.1.2 Antecedentes del Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico 8.1.3 Origen y Evolución del Cuadro B sí o sí de Medicamentos Esenciales de la República Dominicana 9.1.3.1 Situación de la Selección de los medicamentos del Cuadro B sí o sí de Medicamentos Esenciales en República Dominicana 10.1.4 Sistema de Control de estructuración y ubicación de las Farmacias del Pueblo por el Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico 12.1.4.1 Perfil del