

**INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACION PÚBLICA
ICAP**



**PROGRAMA DE POSTGRADO EN
GERENCIA DE LA SALUD**

***FORTALECER PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A
TÉCNICOS DE FARMACIA DE LA CCSS POR MEDIO DE
UN CURSO ACTUALIZADO COMO II ETAPA AL PROCESO
DE CAPACITACIÓN BÁSICA***

“ESTUDIOS DEL CENDEISSS”

Leda Quirós Rojas

**San José, Costa Rica
Junio, 2008**

Esta Tesina fue aprobada por el Tribunal Examinador del Programa de Postgrado en Gerencia de la Salud del ICAP, como requisito para obtener el título de Especialista en Administración de Servicios de Salud.

MSc. Carlos Zuñiga Naranjo
Presidente del tribunal

MBA. Sergio Brilla Boza
Director de Tesina

Dra. Astrid Alvarado Chaves
Examinadora designada

Leda Quirós Rojas
Sustentante

Agradecimiento

A Dios por la oportunidad

Dedicatoria

**A la Caja Costarricense del Seguro
Social por el aprecio que le tengo.**

**A Gino y a Emma por ser mi
inspiración**

Resumen Ejecutivo

En la Caja Costarricense del Seguro Social resulta indispensable el aporte que brinda el personal de apoyo de farmacia en la ejecución de labores técnicas; porque facilita a los farmacéuticos la realización de otras funciones, propias del ejercicio profesional. A pesar de esto, no existe ninguna institución de educación superior que brinde formación o capacitación a los técnicos de farmacia.

El Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), líder por excelencia de las acciones de capacitación y formación del recurso humano de la institución; ha asumido el rol de capacitar a este personal.

Desde hace aproximadamente una década, el CENDEISSS ha desarrollado la capacitación en servicio de estos funcionarios, y mejorado su desempeño con el curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”; el cual se ha modificado para adaptarlo a los procesos de cambio institucionales y a las exigencias que demandan los avances científicos y tecnológicos en nuestra institución.

A través de las evaluaciones realizadas al personal que recibió la preparación básica, se desprende la necesidad de realizar una segunda fase de capacitación, o bien, un segundo curso que solvete algunas deficiencias del primer curso, nivele los conocimientos adquiridos en la primera fase y además aporte otros de temas necesarios para el desempeño del personal de apoyo de farmacia con mayor énfasis en el área del desempeño individual.

Para lograr este objetivo, se realizó un análisis de los once módulos que conforman el paquete instruccional del curso de “Principios Básicos de Farmacia

para el Personal de Apoyo” con el fin de determinar los temas que requieren reforzarse, actualizarse o inclusive que ya han sido superados y realizar mejoras.

También se realiza una exploración de las evaluaciones elaboradas por el CENDEISSS a los Técnicos de farmacia que recibieron el curso con el afán de considerar algunos temas que se mencionan deben de reforzarse o desarrollarse en un curso posterior.

Por lo que para continuar con el proceso de capacitación se realiza una propuesta para conformar el segundo curso de capacitación al Personal de Apoyo de Farmacia contemplando lo siguiente: Se decide realizar el curso en dos etapas, la primera de ellas llamada de nivelación y una segunda etapa de fortalecimiento de conocimientos. Además que la capacitación sea dirigida a los funcionarios según su área de desempeño de manera que los técnicos del primer nivel de atención recibirán por separado la capacitación de los técnicos del segundo y tercer nivel de atención.

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN	1
CAPITULO I	3
1. INTRODUCCION	3
1.1 Identificación de la empresa o institución	3
1.2 Justificación del estudio	5
1.3 Objetivos del estudio	6
1.4 Alcances y limitaciones	7
CAPITULO II	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1 Farmacia	10
2.2 Farmacéutico	11
2.3 Técnico de farmacia	12
2.4 Historia de la formación en tecnicidad de farmacia	17
2.5 Material didáctico	20
2.6 Organizaciones Inteligentes	20
CAPITULO III	25
3. METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo de investigación	25
3.2 Método	25
3.3 Área de estudio	25
3.4 Fuentes de información	25
CAPITULO IV	28
4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	28
CAPITULO V	35
5. SOLUCIONES AL PROBLEMA PLANTEADO	35
CAPITULO VI	45
6. IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLUCIONES	45
CAPITULO VII	55
7.1 CONCLUSIONES	55
CAPITULO VIII	57
8.1 BIBLIOGRAFIA	57
ANEXOS	59

PRESENTACIÓN

La labor que se desempeña en un servicio de farmacia es sumamente importante, pues es un servicio de apoyo a la prestación de servicios de salud que se brinda a los usuarios de la Caja Costarricense del Seguro Social.

En este ejercicio de funciones, es necesario que la atención de servicios farmacéuticos se realice con la asistencia del personal de apoyo, quienes brindan una labor altamente significativa. Labor que tradicionalmente ha sido desempeñada por personal con una formación técnico-práctico iniciada en la unidad programática, pues como se indicó no existe en el país un ente que brinde educación formal en este aspecto. Por ello es que el CENDEISSS ha asumido el rol de capacitar a estos funcionarios.

El CENDEISSS brinda capacitación dirigida al personal técnico de farmacia desde hace aproximadamente dos décadas. Al analizar tanto los módulos existentes así como las evaluaciones de los funcionarios que han recibido el curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”, se evidencia la necesidad de realizar una segunda etapa de capacitación dirigida al personal de apoyo que recibió el primer curso de Principios Básicos de Farmacia.

Del análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones de las capacitaciones realizadas se desprende la importancia de realizar una propuesta con el fin de continuar con el proceso de capacitación al personal de apoyo de farmacia.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

1. INTRODUCCION

1.1 Identificación de la empresa o institución

El estudio está dirigido a realizar una propuesta para capacitar a los funcionarios que laboran como personal de apoyo, específicamente técnicos de farmacia de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) en todo el ámbito nacional. Se propone realizar una segunda fase de capacitación dirigida a los técnicos de farmacia que recibieron y aprobaron el curso “Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo”.

Este trabajo se realiza en el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISS), al ser el líder por excelencia de las acciones de capacitación y formación del personal humano de la institución.

El CENDEISS, se fundó el 25 de mayo del año 1974. Es una dependencia de la Gerencia División Médica de la CCSS. Funciona como rector en la capacitación y en la formación de funcionarios de todas las profesiones y disciplinas técnicas, administrativas, financieras y del área de las ciencias de la salud de la Caja Costarricense del Seguro Social.

A través del CENDEISS, se han establecido contactos con entes de Educación Superior y organismos nacionales e internacionales vinculados con la educación en salud y Seguridad Social, que han permitido una colaboración efectiva para el desarrollo de los recursos humanos y la transferencia de conocimientos en el ámbito tecnológico, asistencial y administrativo.

El CENDEISSS cuenta con la siguiente estructura organizacional:

- La Dirección Ejecutiva: Con la Unidad de Control de Gestión, la Subárea de Cooperación Internacional y las siguientes áreas y subáreas organizadas como se indica:
 - Área de Planificación Estratégica del Recurso Humano
 - Subárea de Regulación y Evaluación y
 - Coordinación General de Consejos de Educación Permanente.

 - Área del Desarrollo del Factor Humano
 - Subárea de Beneficios para Estudios
 - Subárea de Posgrados y Campos Clínicos y
 - Subárea de Desarrollo Profesional

 - Área de Bioética
 - Subárea de Bioética en Investigación
 - Subárea de Bioética Clínica

 - Área de Administración
 - Subárea de Recursos Humanos
 - Subárea de Financiero Contable, Gestión Informática, Recursos Materiales y Servicios Generales

 - Área de Información
 - Subárea de Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social, BINASSS.
 - Editorial Nacional de Salud y Seguridad Social, EDNASSS

La Misión del CENDEISSS es *“Conducir y regular el desarrollo del recurso humano para la atención integral de la salud y la seguridad social, mediante la planificación estratégica, la investigación, la información, el desarrollo profesional,*

la coordinación intra e interinstitucional, la regulación de los procesos educativos y el constante mejoramiento de la calidad de sus labores, para contribuir a la evolución del sector salud en respuesta a las necesidades de la población del país” (1).

La Visión del CENDEISSS “*Ser una organización líder en la conducción y regulación del desarrollo del recurso humano de la salud y la seguridad social mediante la formación, capacitación, información e investigación desarrolladas con base en la planificación estratégica y con proyección nacional e internacional”(1).*

Es importante destacar que de acuerdo con el Reglamento de Capacitación y Formación de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), toda actividad académica que apruebe el CENDEISSS debe responder a las siguientes situaciones (1).

- Un estudio de necesidades
- Un plan para resolver esas necesidades
- La implementación de las acciones para adquirir el conocimiento
- La evaluación de las mismas

1.2 Justificación del estudio

El despacho de medicamentos es un proceso complejo donde se involucra una serie de actores para que el método se realice en forma exitosa. Durante el proceso del despacho de los medicamentos, es necesario que el farmacéutico se apoye de la labor técnica del personal de apoyo.

En las farmacias del sistema de salud de Costa Rica, el proceso de recibo de la receta, digitación, acopio de medicamentos, empaque y entrega de medicamentos son actividades que realiza el personal de apoyo (técnicos de farmacia), con el fin de que el farmacéutico supervise y realice la revisión inicial y final de las recetas y

otras tareas profesionales como brindar Atención Farmacéutica, Fármacovigilancia y la Gestión Técnico- Administrativa del Servicio de Farmacia.

En vista de que en el país no se cuenta con formación en la tecnicidad de Farmacia, el personal profesional de la institución, liderado por el Consejo de Educación Permanente en Farmacia ha asumido la responsabilidad de capacitar este recurso humano para que pueda dar un apoyo adecuado en la prestación de la atención farmacéutica.

En este momento, la inducción al desempeño del personal de apoyo de Farmacia (formación de técnicos), se realiza en los propios servicios de farmacia de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Al analizar las evaluaciones de las actividades educativas lideradas por el CENDEISSS, se ha observado que es necesario realizar mejoras en cuanto a la preparación técnica del personal de apoyo, o bien, incursionar en otros ámbitos necesarios para el desempeño de las labores en los centros de salud. Esto revela la demanda por realizar una segunda fase del curso de Principios Básicos de Farmacia; a fin de continuar fortaleciendo el conocimiento necesario para realizar sus funciones con mayor destreza, con mayor conocimiento y una mayor sensibilización por la importancia que tienen las tareas que desempeñan estos funcionarios.

1.3 Objetivos del estudio

1.3.1 General

Fortalecer el programa de capacitación dirigido a personal de apoyo no profesional de farmacia que ha recibido el curso de “Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo” que imparte el CENDEISSS.

1.3.2 Específicos

- 1.3.2.1 Revisar el contenido de los módulos actuales del curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”.
- 1.3.2.2 Analizar los temas que requieren ser ampliados o mejorados en los módulos del curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”.
- 1.3.2.3 Actualizar el material de apoyo técnico tanto en aspectos didácticos como de contenido para el curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”.
- 1.3.2.4 Definir áreas o temas que requieren fortalecimiento para un segundo curso para el personal de apoyo de farmacia.

1.4 Alcances y limitaciones

El alcance del presente trabajo es proponer un sistema para realizar una segunda fase del proceso de capacitación que reciben los técnicos de farmacia de la CCSS a nivel nacional.

Al tener personal técnico mejor capacitado, hay mejoría en la prestación de los servicios de apoyo. Esto se traduce en mayor apoyo al desempeño del profesional, mejor calidad de atención a los usuarios y un impacto positivo en la utilización de los medicamentos por los usuarios, lo que incide a la vez en la mejora de situación de salud del país.

Cuando el personal de salud recibe capacitación, hay un aumento del conocimiento, lo cual representa que exista un personal más capacitado para la atención de clientes, lo cual a su vez tiene un impacto en los

tiempos de espera del despacho de recetas. Los funcionarios pueden brindar mayor información a los clientes

“Cuanto más preparado sea el personal que trabaja con los medicamentos, mejores servicios se brindará a las personas, se mejorará la utilización de éstos y la calidad de vida de nuestra población”. (Lema del Curso Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo)”

Por razones de factibilidad operativa, sólo se ha contemplado la opinión de los participantes en el proceso de aprendizaje, para valorar el impacto de la capacitación (9); sin tomar formalmente el criterio de los profesionales en farmacia y/o jefaturas de los servicios correspondientes, lo cual permitiría evidenciar en forma más concreta el impacto de la capacitación en el personal a su cargo de los servicios de farmacia propiamente dicho.

Sin embargo cada actividad ha contemplado la oportunidad, de reunir a las jefaturas de los funcionarios participantes del curso de Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo, con el propósito de fortalecer sus capacidades como instructores del proceso, actividad que retroalimenta y permite evaluar lo realizado integralmente.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

CAPITULO II

2. *MARCO TEÓRICO*

2.1 Farmacia

Establecimiento que se dedica a la preparación de recetas, el expendio y suministro de medicamentos al público (4).

La farmacia, (del griego φάρμακον, "veneno"), es la ciencia y práctica de la preparación y dispensación de fármacos (5).

La farmacia es el lugar donde el farmacéutico desempeña su labor profesional dirigida al público, ya sea en una farmacia hospitalaria o al servicio de cualquier institución en salud.

En Costa Rica, la legislación obliga a que en una farmacia siempre debe haber un farmacéutico en todo momento. En las farmacias de la Caja Costarricense del Seguro Social, también se encuentra personal auxiliar o técnico, que ayudan al farmacéutico en la dispensación de recetas y otras funciones entre otras.

El Farmacéutico como especialista en medicamentos brinda su apoyo al tratamiento medicamentoso orientando al usuario de los fármacos con información sobre los efectos que pueden tener éstos sobre el cuerpo humano y las propiedades químicas y biológicas en el cuerpo donde actúa; se apoya en áreas específicas de la misma farmacia o de otros campos afines como son la farmacología, farmacocinética, farmacodinamia, fisicoquímica, toxicología, farmacotécnica y química farmacéutica (5).

2.2 Farmacéutico

Los farmacéuticos son los profesionales de la salud expertos en el uso de los fármacos y sus consecuencias en el cuerpo humano (5).

En la antigüedad, el farmacéutico elaboraba medicamentos a partir de principios activos presentes en la naturaleza, sin embargo actualmente la mayoría de medicamentos son elaborados de manera sintética en laboratorios sin necesidad de tener que buscar en la naturaleza casi nada. Curiosamente algunos de los estudios más modernos como las técnicas para combatir el cáncer derivan de sustancias naturales en lugar de otras artificiales.

Los servicios de los farmacéuticos se contratan para el control de la reglamentación y la gestión de los medicamentos, para atender la farmacia hospitalaria o de las áreas de salud, industrial y de comunidad, para las actividades académicas, capacitación de otros trabajadores de la salud e investigación. En todos estos campos, su fin es garantizar una farmacoterapia óptima, tanto contribuyendo a la preparación, distribución y control de medicamentos y productos afines, como ofreciendo información y asesoramiento a quienes recetan o usan productos farmacéuticos (3).

La creciente complejidad de los servicios de salud en los centros de salud ha creado una mayor demanda de las mejoras y programas en los servicios que presta la farmacia.

Los farmacéuticos comparten con los químicos y los médicos la responsabilidad de sintetizar compuestos orgánicos con valor terapéutico.

Además, cada vez con más frecuencia se solicita consejo a la comunidad de farmacéuticos en materia de salud e higiene.

2.3 Técnico de farmacia

Son aquellos funcionarios no profesionales que realizan labores técnicas de apoyo en las actividades que se realizan en los servicios farmacéuticos.

Las nuevas legislaciones en salud y los rápidos cambios tecnológicos en el área de la salud han impuesto, sobre la farmacia, la necesidad de aumentar el recurso humano. Todas estas demandas brindan al profesional en farmacia la posibilidad de desenvolverse en muchos ámbitos, los cuales se pueden conseguir con un adecuado número de colaboradores en la farmacia.

Muchas veces esas nuevas perspectivas del farmacéutico se ven limitadas por la escasez de personal profesional y técnico. Montero, N. en la Antología de Farmacia Hospitalaria, asegura que muchas de las tareas que se realizan en una farmacia moderna, podrían ser delegadas en personal de apoyo, por supuesto bajo la supervisión del profesional en farmacia.

En Costa Rica, no existe la formación académica para la tecnicidad de farmacia por entes de Educación Superior, sin embargo para asuntos laborales y de reconocimiento salarial, la institución cuenta con la siguiente clasificación de diferentes niveles de tecnicidad que se desempeñan en las farmacias de la CCSS.

Es importante señalar que las diferencias entre la siguiente clasificación contemplada en el Manual de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social obedece más que todo al nivel de complejidad de las labores, años de

servicio y experiencia en el desempeño del personal no profesional que labora para la institución, tal como se muestra a continuación:

- Auxiliar de Farmacia
- Técnico de Farmacia 1
- Técnico de Farmacia 2
- Técnico de Farmacia 3
- Técnico de Farmacia 4
- Técnico Bodeguero de Farmacia 1
- Técnico Bodeguero de Farmacia 2
- Técnico Bodeguero de Farmacia 3

De este modo, un auxiliar de farmacia es aquel funcionario(a) que se inicia en el desempeño de la carrera laboral, donde el nivel de supervisión por parte de la jefatura inmediata es directa. Mientras que un técnico 1 necesita mayor preparación académica (Curso de Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo), conocimientos y experiencia en el campo.

El técnico 2 y 3 se diferencian porque el nivel de responsabilidad y dificultad son de un mayor grado, consecuentemente con su preparación académica, conocimientos y experiencia en el campo. El técnico 4 además de esto le puede corresponder ejercer supervisión sobre el personal que se dedica a realizar labores auxiliares y técnicas. Los técnicos bodegueros por su parte son los que ejecutan labores de la bodega de farmacia y la naturaleza de su trabajo tiene que ver con el desempeño de sus actividades en hospitales nacionales, especializados, periféricos y Clínicas tipo 1, 2, 3 y 4.

El nivel de tecnicidad aumenta conforme lo hace la complejidad y la responsabilidad de las labores técnicas que realiza el personal de apoyo.

Estos cargos se detallan en el Manual Descriptivo de Puestos de la Caja Costarricense del Seguro Social, donde la última modificación fue aprobada mediante oficio N° 16199 el 10 de mayo del año 2005 por la Gerencia de División Administrativa. En este manual, se detallan las tareas, las condiciones organizacionales y ambientales, las características personales y requisitos de cada funcionario.

A manera de ejemplo, en este documento se detalla que para un Técnico de Farmacia 1 se tienen las siguientes consideraciones:

Requisitos:

Bachiller en educación media

Haber aprobado el curso del CENDEISSS que le otorgue bases para desempeñarse como técnico de farmacia.

Naturaleza del Trabajo:

Ejecución de labores técnicas para el desarrollo de las actividades que se realizan en los servicios farmacéuticos.

Tareas específicas:

- Recibir las recetas de la consulta ambulatoria que presentes los usuarios, bajo cualquier sistema de distribución de medicamentos establecido.
- De acuerdo con las normas establecidas en la Farmacia, realizar la revisión administrativa de la receta, informar a los usuarios sobre el tiempo de entrega de medicamentos y dar la contraseña para su retiro.
- Agrupar las etiquetas elaboradas a mano, a máquina de escribir o por sistema automatizado y las coloca en las recetas correspondientes.

- Empacar adecuadamente los medicamentos listos para entregar a los usuarios, clasificar y ordenar en lugares respectivos.
- Entregar ordenadamente los tratamientos a los pacientes, servicios y otros, previa verificación de contraseña, nombre del paciente o servicio.
- Llevar el control de los medicamentos no retirados, de acuerdo con el plazo establecido.
- Reintegrar al inventario del despacho los medicamentos no retirados.
- Sugerir modificaciones de los programas del sistema automatizado que crea conveniente a la Dirección de la Farmacia.
- Asumir las tareas de la bodega cuando le sean asignadas por necesidad del servicio.
- Codificar y transcribir en forma manual, a máquina de escribir o por el sistema automatizado, las indicaciones médicas de las recetas.
- Acopiar y etiquetar los medicamentos que se preparan bajo cualquier sistema de distribución.
- Hacer el reintegro contable de los medicamentos no retirados de acuerdo con el plazo establecido.
- Detectar cambios en la apariencia física, olor y otras características de los medicamentos y los reporta a la jefatura inmediata.

Tareas generales:

- Limpiar y ordenar su área de trabajo antes y después de efectuar cada tarea, siguiendo las normas establecidas por cada área.
- Confeccionar el pedido de medicamentos y otros artículos requeridos en el despacho de las farmacias.
- Retirar de la bodega y la proveeduría los pedidos de medicamentos, papelería y otros materiales utilizados en los servicios farmacéuticos.
- Acarrear, limpiar y acomodar los medicamentos y otros artículos en las estanterías u otros sitios adecuados de los servicios farmacéuticos, cuando su tarea lo amerite.

- Surtir y mantener una existencia adecuada de medicamentos y otros artículos en los estantes de la Farmacia que se le asigne.
- Mantener vigilancia sobre las fechas de vencimiento de los medicamentos, reportando las anomalías detectadas.
- Preparar y limpiar los equipos, instrumentos, materiales y otros utensilios requeridos para la ejecución de sus labores.
- Efectuar labores de preempaque y reenvasado de medicamentos según procedimientos internos establecidos para los diferentes sistemas de distribución.
- Lavar y acomodar toda clase de envases y cristalería que se emplea en la ejecución de las tareas en los servicios farmacéuticos.
- Atender al público con respeto y cortesía y le suministra información general.
- Colocar las etiquetas con indicaciones especiales de acuerdo con el instructivo "Etiquetas autoadhesivas con indicaciones adicionales".
- Realizar los controles que le asigne el farmacéutico.
- Coordinar labores con el personal de otras unidades en aquellas tareas que lo ameriten.
- Solicitar los expedientes de los pacientes cuando el farmacéutico lo requiera.
- Participar en los inventarios periódicos de las existencias de medicamentos en el recetario de la farmacia.
- Revisar el estado de los equipos e instrumentos de acuerdo con el sistema de mantenimiento establecido.
- Asistir y participar activamente en las reuniones a los que se le convoque, previa autorización de la jefatura inmediata.
- Brindar información para la elaboración del presupuesto anual del servicio de Farmacia.
- Preparar reportes e informes sobre sus actividades.
- Participar en la orientación del personal que se le asigne.

- Atender y resolver consultas que le presentan sus superiores y compañeros, relacionados con la actividad a su cargo.
- Sustituir a empleados del nivel inmediato superiores por vacaciones, permisos, enfermedad y otras circunstancias similares, siempre que se encuentre elegible para el puesto.
- Colaborar en la coordinación de tareas del mismo nivel o inferior que le sea asignado por la jefatura respectiva.
- Atender las tareas secretariales de la Farmacia en aquellos centros que lo ameriten.
- Brindar información para la elaboración y actualización del Manual y Procedimientos del Servicio de la Farmacia.
- Realizar labores de mensajería interna y externa cuando la farmacia lo requiera.
- Realizar otras tareas propias del puesto, por asignación de la Jefatura.

2.4 Historia de la Capacitación en Tecnicidad de Farmacia

El CENDEISSS se ha ocupado de la capacitación de los técnicos de farmacia de la CCSS desde hace aproximadamente dos décadas, a través del Consejo de Educación Permanente en Farmacia; capacitación que en un principio se realizó con metodología presencial y en actividades centralizadas. En ese momento, estos funcionarios se trasladaban a las instalaciones del CENDEISSS en San José, lo cual representaba un costo muy alto tanto para la institución como para el participante no solo desde el punto de vista económico sino como generador de agotamiento físico, trastornos familiares y de esfuerzo en los participantes.

Posteriormente se reestructura la actividad educativa para desarrollarse con metodología semipresencial, pero siempre se mantuvo en forma centralizada; lo cual si bien disminuía el impacto sobre las unidades en relación al ausentismo, no ofrecía oportunidad de participar a todos los funcionarios de las

regiones, debido a situaciones personales, familiares o laborales. Esta medida obedece a los resultados del análisis costo beneficio y Cuadro de funcionarios que recibieron la capacitación desconcentrada y regionalizada que evidencia la mayor participación de funcionarios en actividades regionales contra la participación reducida de funcionarios procedentes de las regiones en actividades de capacitación centralizadas (Anexo 1).

En el año 2001, se realizó un taller en las instalaciones del CENDEISSS con participación de farmacéuticos de todo el país. De ahí surgió la idea de realizar el curso de Principios Básicos de Farmacia dirigido a personal de apoyo de una manera desconcentrada, regionalizada y con metodología semipresencial; con tutorías presenciales, para lo que se contó con el apoyo docente de los farmacéuticos de todas las regiones y de los supervisores de Farmacia.

El Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS), por medio del Consejo de Educación Permanente en Farmacia ha asumido esta responsabilidad, desarrollando el Curso Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo, el cual ha se ha revisado constantemente para actualizarlo y mantenerlo acorde con los procesos de cambio. Esta capacitación que el CENDEISSS ha brindado al personal de apoyo de farmacia, es dirigida a todos los funcionarios por igual, sin hacer distinción en cuanto al nivel de tecnicidad, centro de trabajo (primer nivel, segundo o tercer nivel de atención) o bodegueros.

Al concluir las actividades de los años (2000, 2001), se aplicó un instrumento a los funcionarios que recibieron el curso (anexo 2), lo cual permitió evaluar los efectos de la capacitación en los técnicos. Esto ha permitido conocer el sentimiento del personal técnico que ha sido sujeto de capacitación., específicamente en aspectos claves como el cambio de actitud hacia el trabajo, las facilidades y limitaciones para el desempeño del personal capacitado.

Esta evaluación permitió evidenciar la satisfacción que este personal siente al haber sido capacitado, misma que se manifiesta en todas las actividades que en forma desconcentrada se han venido realizando en las diferentes regiones del país, sin menospreciar el logro que representa el aumento en conocimientos, habilidades y destrezas.

Las principales manifestaciones del impacto de la capacitación en los técnicos son:

- El curso logró desarrollar una altísima motivación hacia el trabajo de cada día.
- Toma de conciencia y espíritu de servicio al cliente interno y externo al asumir la responsabilidad que significa, trabajar con los medicamentos y para los asegurados.
- Una actitud muy positiva hacia lo que el conocimiento logra desarrollar en los individuos, evidenciando la necesidad de que sus compañeros de trabajo tengan la oportunidad de recibir el Curso.

Producto de esta evaluación, son también los cambios positivos que ofrece el curso cada año 2008, aunado a que por quinto año consecutivo realizará en forma desconcentrada, lo que permite la participación simultánea de un mayor número de funcionarios de cada Región.

Tomado en cuenta la conveniencia de que los participantes se comprometan con su desarrollo y se evite las salidas de los Servicios de Farmacia, se hace uso de la metodología a distancia, con tutorías telefónicas y presenciales.

2.5 Material didáctico

En el año 2004 el Consejo de Educación Permanente en Farmacia del CENDEISSS, analizó la estructura y los contenidos del curso, planteando las modificaciones que se consideraron pertinentes.

En ese mismo año, con el apoyo docente de los farmacéuticos de las áreas de salud y hospitales de las distintas regiones se inició la ejecución del curso en forma desconcentrada. Para apoyar dicho proceso, se realizó una colección de módulos, los cuales permiten una mayor accesibilidad y facilidad de los funcionarios al proceso educativo.

Para el año 2001 los módulos se revisaron y se levantó el texto con apoyo del staff de secretarías del CENDEISSS, se imprimieron y fotocopiaron en cantidad necesaria para cubrir la demanda de los cursos del año. Esto mejoró en forma sustancial para el año 2007, pues se logró una mejoría tanto en el contenido de los módulos como en el diseño de los mismos al contar con el apoyo de la Editorial EDNASSS, del CENDEISSS, producidos con formato de fácil lectura y empleando, carátulas de colores, propias del curso; cuyo diseño fue creación de una profesional en Farmacia. De igual forma la producción del material didáctico es un aporte de profesionales farmacéuticas para la capacitación de este personal, el que se realizó en su tiempo personal y sin fines de lucro.

2.6 Organizaciones Inteligentes

Una organización inteligente es aquella que construye una filosofía de gestión compartida en todos sus niveles y que se mantiene en constante retroalimentación con su interior (empleados) y con su exterior (clientes)(11).

Parte de la globalización es el dominio del conocimiento y la Caja Costarricense del Seguro Social es una institución que no está exenta de esto.

De ahí que parte del aprendizaje de la Gerencia Moderna y Gestión del Cambio es luchar para que exista un cambio en la institución, acorde con las necesidades y las exigencias del mercado.

Se dice que para que las empresas crezcan, deben contar con un sistema que maneje el conocimiento, que le permita reutilizarlo y renovarlo constantemente.

El manejo del conocimiento de una empresa siempre ha sido un problema muy común y de compleja solución en el pasado y aún en el presente. En un reciente estudio realizado por la Gottlieb Duttweiler Foundation, se revela que en la práctica las empresas utilizan sólo un 20% de su conocimiento acumulado. Lo impresionante hoy en día: en una encuesta llevada a cabo por Delphi Group, 40% de los que respondieron indicaron que el lugar principal del conocimiento corporativo estaba en la cabeza de sus trabajadores (10).

Las nuevas tendencias de la gestión administrativa, dan relevancia al conocimiento que poseen las personas en la organizaciones, como la clave del éxito, en particular el modelo de organizaciones inteligentes, donde el conocimiento y la adecuada gestión del mismo es la mejor alternativa para alcanzar eficiencia y eficacia a los nuevos retos que se presentan.

Se ha documentado que la diferencia competitiva se encuentra en las personas de la organización, es por eso que se debe potenciar el conocimiento de las personas como factor clave del éxito.

El conocimiento se ha convertido en un factor muy importante de la vida económica. Las empresas de la actualidad, se mueven en una economía fundamentada en el conocimiento, por lo tanto el capital intelectual es la nueva riqueza de las organizaciones.

Sanz, M. en Organización Inteligente y el Conocimiento, hace referencia a la definición de conocimiento, como “información que posee valor para la organización”. Además señala que para incrementar el valor del conocimiento, se debe:

- Crear una organización que aprenda de sí misma. La habilidad de aprender es una ventaja distintiva que el conocimiento compartido genera. Con el aprendizaje se llega a una mayor innovación y creatividad, más rápida toma de decisiones, mejor orientación hacia el cliente y una mayor capacidad de respuesta a los nuevos cambios del entorno comercial.
- Crear una empresa con disposición de aprender de su propia gestión, para así aprovechar la información y su valor humano, quien deberá aprender desde una perspectiva práctica, las distintas facetas de información, tecnología, procesos empresariales y planteamientos estratégicos. Para lo cual el ‘valor humano’, debe desarrollar su inteligencia emocional por medio de:
 - Conocerse a sí mismo, es decir tener una idea cabal de sus habilidades y una marcada confianza en sí mismo.
 - Autorregulación, es decir manejar las emociones de modo que fácilmente pueda manejar y recuperarse de sus emociones
 - Motivación. Es decir utilizar las preferencias para orientarse y avanzar hacia los objetivos propuestos, para tomar iniciativas frente a contratiempos y posibles frustraciones
 - Empatía, es decir percibir lo que sienten los demás y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas
 - Habilidades sociales, es decir interactuar con facilidad, empleando habilidades para persuadir y dirigir, negociar y trabajar en equipo

La farmacia ha evolucionado en los últimos años de una manera rápida siendo que todos los esfuerzos se avoquen a la satisfacción del cliente interno y externo.

El curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo” ofrece la opción de brindar conocimiento al personal técnico y con esto ofrecer un acercamiento a contribuir con aproximarse al concepto de organización inteligente dentro del ámbito institucional.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Este proyecto tiene un enfoque descriptivo porque se pretende describir la situación y realizar una propuesta de una segunda fase del curso dirigido al personal de apoyo de la farmacia.

3.2 Método

Se acude al análisis de documentos y de evaluaciones realizadas por el CENDEISSS al personal que recibe el curso de Principios de Farmacia al Personal de Farmacia.

3.3 Área de estudio

Este trabajo se realizó en el CENDEISSS de la Caja Costarricense de Seguro Social.

3.4 Fuentes de información

3.3.1 Primarias

Evaluaciones realizadas por el CENDEISSS al personal técnico que recibe el curso de Principios de Farmacia para el Personal de Apoyo.

3.3.2 Secundarias

Fuentes bibliográficas

Internet

Documentos: Manual Descriptivo de Puesto, Lista Oficial de Medicamentos

En una primera instancia se revisó el contenido de los módulos de Principios Básicos de Farmacia con el fin de realizar mejoras tanto en aspectos de forma como de contenido. Así como para detectar aquellos temas que necesitan ser reforzados en una segunda etapa de capacitación.

Se consideran además los aportes de los técnicos en las evaluaciones realizadas por el CENDEISSS de los cursos brindados en años anteriores, los cuales han permitido identificar temas que requieren reforzarse en la capacitación

Se han identificado nuevas demandas de conocimiento que permitirán fortalecer el trabajo del personal en las áreas propias del desempeño.

CAPITULO IV
DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN
ACTUAL

CAPITULO IV

4. *DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL*

La Caja Costarricense del Seguro Social cuenta con aproximadamente 1328 funcionarios que laboran en los servicios de farmacia, distribuidos en 1200 puestos de trabajo, que corresponden al personal de apoyo de las farmacias, agrupados en la serie de varios niveles según el Índice Salarial del segundo semestre del 2006.

El Sistema de Reclutamiento y Selección vigente en la Caja, establece entre otros, el Plan de Sucesión como una herramienta de planificación, para proveer el Recurso Humano necesario, en cumplimiento de lo que señala la Ley Constitutiva de la CCSS en cuanto a idoneidad y carrera administrativa; de igual manera se establece en la normativa vigente, que la idoneidad y en consecuencia la elegibilidad que se otorga a los funcionarios para optar por los diferentes puestos técnicos de farmacia, debe ser emitida tomando en cuenta la integralidad de los factores, a saber: los cursos de capacitación, las actitudes y aptitudes, las habilidades y destrezas, las pruebas de conocimientos, los rasgos de personalidad, la experiencia y el récord laboral (expediente personal y evaluación del desempeño).

Sin embargo, han prevalecido condiciones ajenas a esta normativa, justificadas en aspectos, en su mayoría propios del entorno, los cuales han obligado a tomar medidas por contingencia para así mantener la continuidad en los servicios, como es el caso de la mayoría de los Técnicos 4 que se encuentran a cargo de la custodia y distribución de medicamentos, en los EBAIS ubicados en lugares alejados de la sede del Área de Salud a la que pertenecen y cuyos titulares no cumplen con los requisitos establecidos para el puesto; personal que en algunos casos no han recibido el curso de capacitación formal “Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo” (8).

Como Anexo 3, se adjunta el “Cuadro Consolidado de Funcionarios Capacitados” que contiene información sobre el personal de apoyo de farmacia, capacitado por la Institución a través del tiempo, según área geográfica y centros de trabajo.

Del análisis efectuado se desprende que un 46% de los(as) funcionarios(as) que laboran en los servicios de farmacia institucionales, han recibido además de la capacitación en servicio, la capacitación a través de cursos sobre principios básicos de medicamentos, cadena de frío, manejo de vacunas y otros, que les ha permitido desarrollar habilidades y destrezas para asumir el puesto con idoneidad. Se observa que aún queda alrededor del 49% de la población de trabajadores, que tiene pendiente dicha capacitación.

A partir del año 2000 – 2001 se inició con la capacitación de una manera desconcentrada a los técnicos de farmacia. Para esto se cuenta con once módulos que contemplan temas como los siguientes:

- Organización de un Servicio de Farmacia en la Caja Costarricense del Seguro Social
 - Servicios Farmacéutico en los diferentes niveles de atención
 - Misión del servicio de Farmacia
 - Objetivo General
 - Objetivos Específicos
 - Organización de los Servicios de Farmacia
 - Funciones de los Servicios de Farmacia
 - La Planificación y su Importancia
- La Seguridad Social y el Entorno de un Servicio de Farmacia
 - Seguridad Social
 - Fundamentos de la Seguridad Social en Costa Rica
 - Sistema Nacional de Salud en Costa Rica
 - Reforma del Sector Salud

- Caja Costarricense del Seguro Social
- Programa de Atención Integral en Salud
- Marco Legal y Normativo de los Servicios de Farmacia
 - Jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico
 - La constitución Política
 - Ley General de Salud
 - Normativa para la prescripción y dispensación de medicamentos en la CCSS
 - Lista oficial de medicamentos
 - Ley General de Control Interno
 - Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la función pública
 - Ley 7600
 - Relaciones laborales
 - Reglamento de CCSS
 - Reglamento interior de Trabajo
 - Código de ética del servidor de la CCSS
- La Comunicación y las Relaciones Humanas en las Farmacias
 - El factor humano en las organizaciones
 - El grupo social
 - Comportamiento individual
 - Los grupos de trabajo y el trabajo en equipo
 - Conozca a sus jefes
 - Conozca a sus compañeros
 - Conózcase a si mismo
 - Como participar en una reunión
 - El autocontrol
 - El liderazgo en la organización
 - Algunas reglas de oro
 - Coordinación organizacional
 - Problemas de relaciones humanas

- Elementos Básicos sobre Medicamentos
 - Como se nombran los medicamentos
 - Lista oficial de medicamentos
 - Normas para la prescripción y dispensación
 - Preparados o formas farmacéuticas
 - Reacciones adversas por medicamentos
 - Pautas para la administración de los fármacos
 - Cálculos farmacéuticos
 - Toxicidad medicamentosa
 - Utilización de medicamentos por el adulto mayor
 - Pautas generales de utilización de los fármacos en el embarazo
 - Utilización de medicamentos durante la lactancia
 - Interacciones medicamentosas
 - Como almacenar y conservar correctamente los medicamentos
- Buenas Prácticas de Trabajo en el Servicio de Farmacia
 - La dispensación de recetas para pacientes hospitalizados
 - Dispensación de medicamentos para pacientes hospitalizados
 - Entrega de medicamentos a los servicios de hospitalización
 - Perfil farmacoterapéutico o historia farmacológica del paciente y el sistema de distribución de medicamentos para 24 horas.
 - Stock de medicamentos en los servicios ambulatorios y en los servicios de hospitalización.
 - Limpieza de las áreas de la farmacia
 - Del refrigerador
 - De la estantería
 - Muebles de las oficinas administrativas
 - Del servicio sanitario
 - Área de preparación de citotóxicos
 - Paredes de área estéril
 - Basureros
 - Estantes y mesas

- Sillas
- Piso
- Fregadero
- Cálculos Matemáticos para el Despacho de Recetas
 - Cálculos matemáticos para el despacho de recetas de medicamentos
 - Medidas de peso y volumen
 - Concentraciones y diluciones
 - Concentración expresada como porcentaje
 - Regla de tres
 - Como resolver problemas de concentraciones y diluciones
 - Metrología
 - La balanza
 - Instrumentos graduados
 - Medidas de peso y sus equivalencias
 - Medidas de capacidad y sus equivalencias
 - Los líquidos
 - Practica
- Organización y Funcionamiento de una Bodega de Medicamentos y Control de Inventarios
 - Organización y funcionamiento de una bodega de medicamentos
 - Dependencia Jerárquica
 - Normas
 - Condiciones de almacenamiento
 - Presupuesto
 - Pedidos
 - Compras
 - Ingreso de medicamentos
- Almacenamiento y Conservación de Medicamentos
 - Factores que afectan la estabilidad
 - Detección de alteraciones en las diferentes formas farmacéuticas
 - Condiciones de almacenamiento

- Sistemas de Distribución de Medicamentos
 - Sistemas de distribución de medicamentos a pacientes ambulatorios
 - Sistemas de distribución de medicamentos a pacientes hospitalizados
 - Sistemas de distribución de medicamentos por dosis unitaria
- Conceptos Básicos de Estadística Aplicada al Servicio de Farmacia
 - Conceptos de estadística
 - Clasificación de la estadística
 - Datos
 - Técnicas de recolección de datos
 - Muestreo
 - Fases de una investigación estadística
 - Preparación de un informe
 - Formas de presentación
 - Razones, proporciones y porcentajes

Estos módulos son donados al tutor de cada tema y a cada técnico de farmacia alumno del Curso de Principios Básico de Farmacia para el Personal de Apoyo.

Cada módulo es impartido por un profesional en farmacia, el cual debe evaluar a los participantes del curso con el afán de medir la aprobación de cada módulo de una manera individual.

CAPITULO V
SOLUCIONES AL PROBLEMA
PLANTEADO

CAPITULO V

5. **SOLUCIONES AL PROBLEMA PLANTEADO**

Producto de la revisión de las evaluaciones aplicadas por el CENDEISSS a los técnicos que han recibido la capacitación de Principios Básicos para el Personal de Apoyo, sobresale la necesidad de enriquecer el curso con varios temas; los que además con el análisis y evaluación de los contenidos de los once módulos que componen el material didáctico de apoyo, se identifican otras áreas de conocimiento que requieren fortalecerse.

Se evidencia la necesidad de continuar con un segundo proceso de capacitación dirigido al personal de apoyo técnico que labora en la Caja Costarricense del Seguro Social y que recibió el curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”, ya que esto reforzaría la continuidad y la calidad en la prestación del servicio a la población, además de tener impacto en el uso racional de los medicamentos pues proporciona un camino para enriquecer el conocimiento y por ende el desarrollo de habilidades y destrezas en el personal de apoyo de las farmacias mediante la capacitación que ofrece la institución en el curso “Principios Básicos de Farmacia para Personal de Apoyo”.

Los temas identificados que se deben fortalecer, o bien tomarse en consideración para una segunda fase del curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo” son:

- Atención al cliente
 - Se considera de vital importancia porque el desarrollo de actividades en la farmacia involucra la atención al cliente externo en cuanto a atención en ventanilla, trabajos comunales; así como educación o recomendaciones que deben ser brindadas a los usuarios externos;

y a los clientes internos como parte de la atención de servicios farmacéuticos.

- Deberes y Derechos de las personas
 - El tema cobra trascendencia con el fin de inculcar el respeto y otros valores en el personal de apoyo de farmacia y fortalecer la atención a los clientes.

- Autoestima
 - El desarrollo de este tema permite que en la institución se cuente con funcionarios con una mejor calidad humana, lo cual mejoraría el ambiente de trabajo, la atención al cliente y la producción, entre otros.

- Farmacología básica
 - Se considera importante que el personal de apoyo adquiera nociones de farmacología, clasificadas en función de los distintos aparatos del cuerpo humano. Además de familiarizar al personal de apoyo con la terminología relacionada con el medicamento y su elaboración: preparado galénico, principio activo, excipiente, forma farmacéutica, medicamento, fórmula magistral, etc. Tienen especial atención:
 - Interacciones: Algunos técnicos se desempeñan en lugares donde el acceso a la información o la orientación por parte de profesionales en farmacia no es posible; lo cual permite que el conocimiento de medicamentos que interactúan y prescritos en una receta puedan ser detectados como erróneos.
 - Efectos secundarios: Es importante que el personal de apoyo conozca al menos los principales efectos secundarios de los medicamentos de uso común con el fin de brindar alguna información básica a los usuarios.

- Vías de administración: Esto evitaría errores en el despacho de recetas donde la vía de administración sea errónea. Reconocer las principales vías de administración de los medicamentos y las formas farmacéuticas empleadas para cada una de ellas.
- Cálculos matemáticos
 - Este tema brinda la oportunidad de que los funcionarios adquieran mayores conocimientos y habilidades para realizar y resolver aquellos cálculos matemáticos para el despacho de recetas de medicamentos.
- Estadística
 - Lograr que los funcionarios tengan un mayor compromiso y una mayor percepción sobre la importancia de los datos en el desempeño diario y el impacto de la labor de la Farmacia
- Buenas Prácticas de Farmacia
 - Se busca que el personal de apoyo de farmacia tenga conciencia sobre las Buenas Prácticas de Farmacia, en el sentido que todos están obligados a asegurar la calidad apropiada del servicio que prestan a cada cliente tanto interno como externo.
- Gestión técnico-administrativa de una bodega de medicamentos
 - Permite que el personal técnico adquiera mayor conocimiento sobre la importancia de la existencia de medicamentos en cada unidad programática, con el fin de atender en forma eficiente las necesidades de adquisición por medio de un adecuado control de inventario y registro de los productos.

Con el fin de consolidar la información, se muestra el siguiente cuadro, el cual contempla la propuesta de los módulos que se desean implementar en el proceso de capacitación y que además responde a la interrogante del prototipo de un técnico de farmacia ideal que labora para la CCSS.

Cuadro Nº 1. Propuesta de módulos que deben ser reforzados en un segundo proceso de capacitación dirigido al personal de apoyo técnico que labora en la Caja Costarricense del Seguro Social y que recibió el curso “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo” según módulo actual.

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO
Organización de un Servicio de Farmacia en la Caja Costarricense del Seguro Social <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Farmacéutico en los diferentes niveles de atención • Misión del servicio de Farmacia • Objetivo General • Objetivos Específicos • Organización de los Servicios de Farmacia • Funciones de los Servicios de Farmacia • La Planificación y su Importancia 	Ninguno
La Seguridad Social y el Entorno de un Servicio de Farmacia <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad Social • Fundamentos de la Seguridad Social en Costa Rica • Sistema Nacional de Salud en Costa Rica • Reforma del Sector Salud • Programa de Atención Integral en Salud 	Ninguno

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO
<p>Marco Legal y Normativo de los Servicios de Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía de las fuentes del ordenamiento jurídico • La Constitución Política • Ley General de Salud • Normativa para la prescripción y dispensación de medicamentos en la CCSS • Lista oficial de medicamentos • Ley General de Control Interno • Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la función pública • Ley 7600 • Relaciones laborales • Reglamento de CCSS • Reglamento interior de Trabajo • Código de ética del servidor de la CCSS 	<p>Ninguno</p>
<p>Organización y Funcionamiento de una Bodega de Medicamentos y Control de Inventarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y funcionamiento de una bodega de medicamentos • Dependencia Jerárquica • Normas • Condiciones de almacenamiento • Presupuesto • Pedidos • Compras • Ingreso de medicamentos 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas: Taller sobre todas las fórmulas del departamento de farmacia.</p>

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO
<p>La Comunicación y las Relaciones Humanas en las Farmacias</p> <ul style="list-style-type: none"> • El factor humano en las organizaciones • El grupo social • Comportamiento individual • Los grupos de trabajo y el trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> ○ Conozca a sus jefes ○ Conozca a sus compañeros ○ Conózcase a si mismo ○ Como participar en una reunión ○ El autocontrol • El liderazgo en la organización • Algunas reglas de oro • Coordinación organizacional • Problemas de relaciones humanas 	<p>Realizar nivelación con temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación al cambio • Dominio personal • Visión compartida • Aprendizaje en equipo • Atención al cliente • Autoestima
<p>Sistemas de Distribución de Medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de distribución de medicamentos a pacientes ambulatorios • Sistemas de distribución de medicamentos a pacientes hospitalizados • Sistemas de distribución de medicamentos por dosis unitaria 	<p>Ninguno</p>
<p>Almacenamiento y Conservación de Medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores que afectan la estabilidad • Detección de alteraciones en las diferentes formas farmacéuticas • Condiciones de almacenamiento 	<p>Ninguno</p>

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO
<p>Elementos Básicos sobre Medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como se nombran los medicamentos • Lista oficial de medicamentos • Normas para la prescripción y dispensación • Preparados o formas farmacéuticas • Reacciones adversas por medicamentos • Pautas para la administración de los fármacos • Cálculos farmacéuticos • Toxicidad medicamentosa • Utilización de medicamentos por el adulto mayor • Pautas generales de utilización de los fármacos en el embarazo • Utilización de medicamentos durante la lactancia • Interacciones medicamentosas • Como almacenar y conservar correctamente los medicamentos 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacciones • Efectos secundarios • Vías de administración
<p>Conceptos Básicos de Estadística Aplicada al Servicio de Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de estadística • Clasificación de la estadística • Datos • Técnicas de recolección de datos • Muestreo • Fases de una investigación estadística • Preparación de un informe • Formas de presentación • Razones, proporciones y porcentajes 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia o relación de la estadística en un servicio de farmacia. • Importancia de la digitación como generador de datos e información.

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO
<p>Buenas Prácticas de Trabajo en el Servicio de Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dispensación de recetas para pacientes hospitalizados • Dispensación de medicamentos para pacientes hospitalizados • Entrega de medicamentos a los servicios de hospitalización • Perfil farmacoterapéutico o historia farmacológica del paciente y el sistema de distribución de medicamentos para 24 horas. • Stock de medicamentos en los servicios ambulatorios y en los servicios de hospitalización. • Limpieza de las áreas de la farmacia <ul style="list-style-type: none"> ○ Del refrigerador ○ De la estantería ○ Muebles de las oficinas administrativas ○ Del servicio sanitario ○ Área de preparación de citotóxicos ○ Paredes de área estéril ○ Basureros ○ Estantes y mesas ○ Sillas ○ Piso ○ Fregadero 	<p>Brindar capacitación de manera que se separen los temas de dispensación de fármacos, limpieza de las áreas de farmacia de acuerdo a la competencia del funcionario (I nivel, II y III nivel de atención)</p>

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO
<p>Cálculos Matemáticos para el Despacho de Recetas</p> <ul style="list-style-type: none">• Cálculos matemáticos para el despacho de recetas de medicamentos• Medidas de peso y volumen• Concentraciones y diluciones• Concentración expresada como porcentaje• Regla de tres• Como resolver problemas• Metrología• La balanza• Instrumentos graduados• Medidas de peso y sus equivalencias• Medidas de capacidad y sus equivalencias• Los líquidos• Practica	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Concentraciones y Disoluciones• Metrología• Practica

CAPITULO VI

IMPLEMENTACION DE SOLUCIONES

CAPITULO VI

6. IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLUCIONES

Según se señala en el apartado anterior, se propone realizar la capacitación al personal de apoyo que recibió el curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo” de la siguiente manera:

Se realizará la capacitación en dos partes. La primera de ellas se trata de un módulo de nivelación y la otra con temas importantes dentro de la formación del personal de apoyo. Se considera de vital trascendencia que se realice un curso dirigido al personal de apoyo que labora en el primer nivel de atención (Áreas de Salud y EBAIS) separado del curso dirigido al personal técnico que labora en el segundo y tercer nivel de atención (Hospitales Regionales, Periféricos y Nacionales).

En la primera etapa llamada de nivelación, se toma en consideración los temas que se señalaron deben ser reforzados. Específicamente se trata de módulos de nivelación en donde se consideran los siguientes aspectos:

Cuadro N° 2. Propuesta de temas que deben ser parte del segundo proceso de capacitación dirigido al personal de apoyo técnico que labora en la Caja Costarricense del Seguro Social y que recibieron el curso Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo según nivel de atención.

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
<p>La Comunicación y las Relaciones Humanas en las Farmacias</p> <ul style="list-style-type: none"> • El factor humano en las organizaciones • El grupo social • Comportamiento individual • Los grupos de trabajo y el trabajo en equipo <ul style="list-style-type: none"> ○ Conozca a sus jefes ○ Conozca a sus compañeros ○ Conózcase a si mismo ○ Como participar en una reunión ○ El autocontrol • El liderazgo en la organización • Algunas reglas de oro • Coordinación organizacional • Problemas de relaciones humanas 	<p>Realizar nivelación con temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación al cambio • Dominio personal • Visión compartida • Aprendizaje en equipo • Atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Autoestima 	

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
<p>Elementos Básicos sobre Medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como se nombran los medicamentos • Lista oficial de medicamentos • Normas para la prescripción y dispensación • Preparados o formas farmacéuticas • Reacciones adversas por medicamentos • Pautas para la administración de los fármacos • Cálculos farmacéuticos • Toxicidad medicamentosa • Utilización de medicamentos por el adulto mayor • Pautas generales de utilización de los fármacos en el embarazo • Utilización de medicamentos durante la lactancia • Interacciones medicamentosas • Como almacenar y conservar correctamente los medicamentos 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacciones • Efectos secundarios • Vías de administración 	

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
<p>Buenas Prácticas de Trabajo en el Servicio de Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • La dispensación de recetas para pacientes hospitalizados • Dispensación de medicamentos para pacientes hospitalizados • Entrega de medicamentos a los servicios de hospitalización • Perfil farmacoterapéutico o historia farmacológica del paciente y el sistema de distribución de medicamentos para 24 horas. • Stock de medicamentos en los servicios ambulatorios y en los servicios de hospitalización. • Limpieza de las áreas de la farmacia <ul style="list-style-type: none"> ○ Del refrigerador ○ De la estantería ○ Muebles de las oficinas administrativas ○ Del servicio sanitario ○ Área de preparación de citotóxicos ○ Paredes de área estéril ○ Basureros ○ Estantes y mesas ○ Sillas ○ Piso ○ Fregadero 	<p>Brindar capacitación de manera que se separen los temas de dispensación de fármacos, limpieza de las áreas de farmacia de acuerdo a la competencia del funcionario (I nivel, II y III nivel de atención)</p>	

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
<p>Cálculos Matemáticos para el Despacho de Recetas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cálculos matemáticos para el despacho de recetas de medicamentos • Medidas de peso y volumen • Concentraciones y diluciones • Concentración expresada como porcentaje • Regla de tres • Como resolver problemas • Metrología • La balanza • Instrumentos graduados • Medidas de peso y sus equivalencias • Medidas de capacidad y sus equivalencias • Los líquidos • Practica 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concentraciones y Disoluciones <ul style="list-style-type: none"> • Metrología • Practica 	

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
<p>Organización y Funcionamiento de una Bodega de Medicamentos y Control de Inventarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y funcionamiento de una bodega de medicamentos • Dependencia Jerárquica • Normas • Condiciones de almacenamiento • Presupuesto • Pedidos • Compras • Ingreso de medicamentos 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas: Taller sobre todas las fórmulas del departamento de farmacia.</p>	
<p>Conceptos Básicos de Estadística Aplicada al Servicio de Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de estadística • Clasificación de la estadística • Datos • Técnicas de recolección de datos • Muestreo • Fases de una investigación estadística • Preparación de un informe • Formas de presentación • Razones, proporciones y porcentajes 	<p>Realizar nivelación con los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia o relación de la estadística en un servicio de farmacia. • Importancia de la digitación como generador de datos e información. 	

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
Organización y Funcionamiento de una bodega de medicamentos y control de inventarios	<p>SIFA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Catalogo de productos ▪ Inclusión de profesionales y centros de atención ▪ Digitación de Recetas consulta ▪ Digitación de inyectables ▪ Revisión del Auxiliar de existencias ▪ Notas de ajuste ▪ Consulta de existencias ▪ Recetas no retiradas ▪ Reintegro de medicamentos ▪ Informes <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro 31 • Psicotrópicos • Consumo por producto ▪ Padrón Nacional ▪ Afiliación ▪ Stock de medicamentos 	<p>SIFA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Catalogo de productos ▪ Inclusión de profesionales y centros de atención ▪ Unidosis ▪ Digitación de inyectables ▪ Auxiliar de existencias ▪ Notas de ajuste ▪ Consulta de existencias ▪ Recetas no retiradas ▪ Reintegro de medicamentos ▪ Informes <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro 31 • Psicotrópicos • Consumo por producto ▪ Padrón Nacional ▪ Afiliación ▪ Stock de medicamentos

MODULO ACTUAL	MODULO PROPUESTO	
	TECNICOS I NIVEL	TECNICOS II Y III NIVEL
Elementos Básicos de Farmacia	Lista Oficial de Medicamentos <ul style="list-style-type: none"> • Grupos Terapéuticos • Clasificación y División de la LOM • Normas para la prescripción y despacho de medicamentos • Medicamentos almacenables • Medicamentos no almacenables • Medicamentos para uso de enfermería, odontología y medicina. 	Lista Oficial de Medicamentos <ul style="list-style-type: none"> • Grupos Terapéuticos • Clasificación y División de la LOM • Normas para la prescripción y despacho de medicamentos • Medicamentos almacenables • Medicamentos no almacenables • Medicamentos para uso de enfermería, odontología y medicina.

La segunda fase de la capacitación está dada por los temas que es preciso sean considerados en la formación del personal de apoyo. Específicamente se proponen los siguientes temas según área de desempeño:

MODULO PARA TECNICOS DE I NIVEL	MODULO PARA TECNICOS DEL II Y III NIVEL
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilancia epidemiológica <ul style="list-style-type: none"> ○ Vigilancia Epidemiológica ○ Vigilancia de la Salud ○ Objetivos de la Vigilancia Epidemiológica ○ Aplicaciones de la Vigilancia Epidemiológica ○ Actividades básicas de la Vigilancia Epidemiológica ○ Enfermedades y eventos sujetos a la vigilancia epidemiológica en Costa Rica ○ Sistema de Vigilancia epidemiológica de la Caja Costarricense del Seguro Social • Salud Ocupacional <ul style="list-style-type: none"> ○ Condiciones de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo y Salud ▪ Condiciones de Trabajo ▪ Identificación de riesgos en el trabajo ▪ Prevención de riesgos del trabajo ▪ Contaminación del medio ambiente provocado por los lugares de trabajo ▪ Análisis de riesgo y desastre 	<p style="text-align: center;">Soporte Nutricional</p> <p style="text-align: center;">Oncología</p> <p style="text-align: center;">Dosis Unitaria</p>

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

CAPITULO VII

7.1 CONCLUSIONES

Al realizar el análisis de los contenidos de los módulos existentes del curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo”, se concluye que es preciso reforzar los temas de cálculos matemáticos, estadística, buenas prácticas de farmacia y bodega.

Al analizar las evaluaciones realizadas por el CENDEISSS al personal técnico que recibió al curso de “Principios Básicos para el Personal de Apoyo”, se concluye que es preciso además de los temas señalados anteriormente, incluir en el curso temas como atención al cliente, autoestima, deberes y derecho de las personas y farmacología básica.

Se propone realizar la capacitación dirigida a los funcionarios que recibieron el primer curso de “Principios Básicos de Farmacia para el Personal de Apoyo, de manera que exista dos fases: La primera de ellas de nivelación y la segunda fase de capacitación del personal de apoyo de farmacia con mayor énfasis en las actividades propias del área del desempeño. Además que el curso sea brindado para técnicos del primer nivel de atención separados del segundo y tercer nivel de atención.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFIA

CAPITULO VIII

8.1 BIBLIOGRAFIA

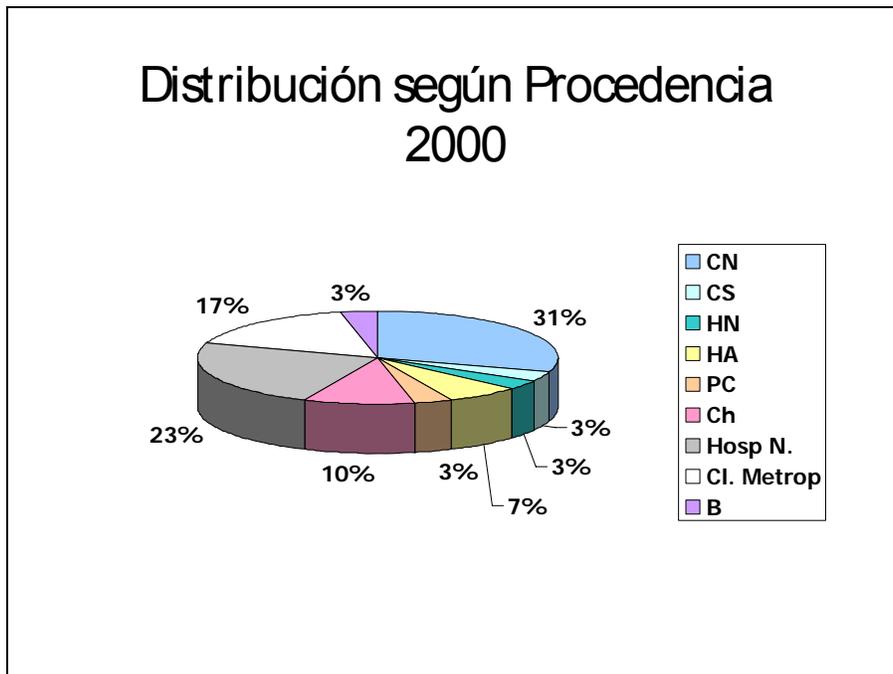
- (1) Tomado de la pagina web <http://WWW.CENDEISSS.sa.cr>
- (2) Caja Costarricense del Seguro Social. Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social. Consejo de Educación Permanente en Farmacia. 2007
- (3) Montero, N. Antología de Farmacia de Hospital. Universidad de Costa Rica. Facultad de Farmacia. 1994
- (4) Ministerio de Salud de Costa Rica. Manual de Normas para la Habilitación de Farmacias. DECRETO N°31969-S.
- (5) Tomado de la pagina web <http://www.farmaceutico.com>. Enciclopedia wikipedia.
- (6) Caja Costarricense del Seguro Social. Manual Descriptivo de Puestos. Modificación aprobada mediante oficio N° 16199 del 10-05-2005 de la Gerencia de División Administrativa.
- (7) Caja Costarricense del Seguro Social. Lista Oficial de Medicamentos. 2004.
- (8) Caja Costarricense del Seguro Social. Informe Técnico. Análisis de la Situación Laboral del Personal de Apoyo a las Farmacias.
- (9) 2002, Consejo de Educación Permanente en Farmacia. Caja Costarricense del Seguro Social.

- (10) Tomado de la pagina web <http://www.monografias.com>
- (11) Jáuregui, A. Tomado de la pagina web <http://www.gestiopolis.com>

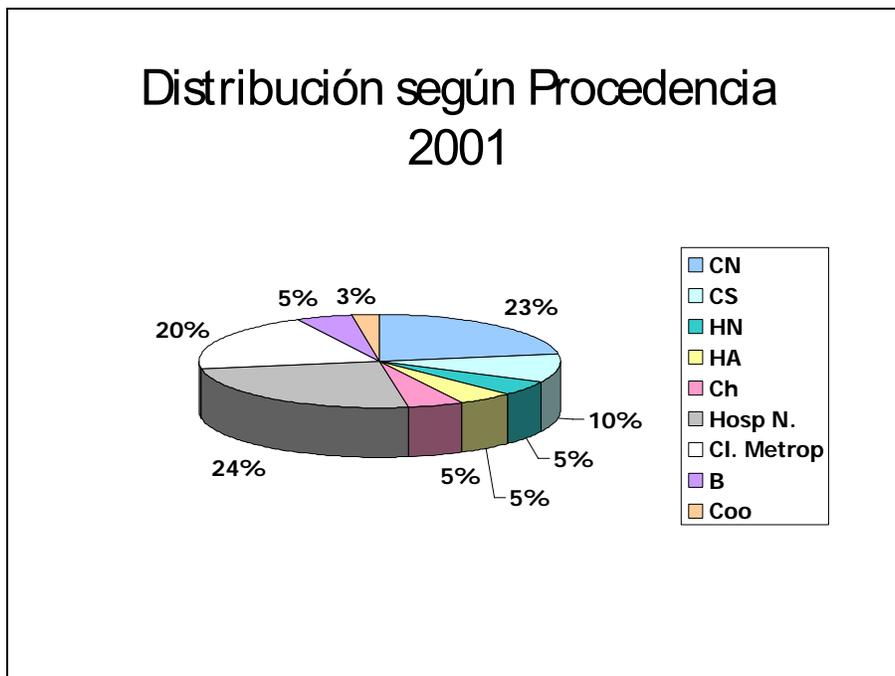
ANEXOS

Anexo N° 1

Funcionarios que recibieron la capacitación según regiones del país

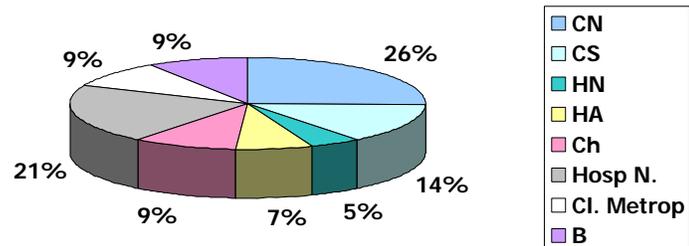


FUENTE: Datos del CENDEISSS.



FUENTE: Datos del CENDEISSS.

Distribución según Procedencia 2002



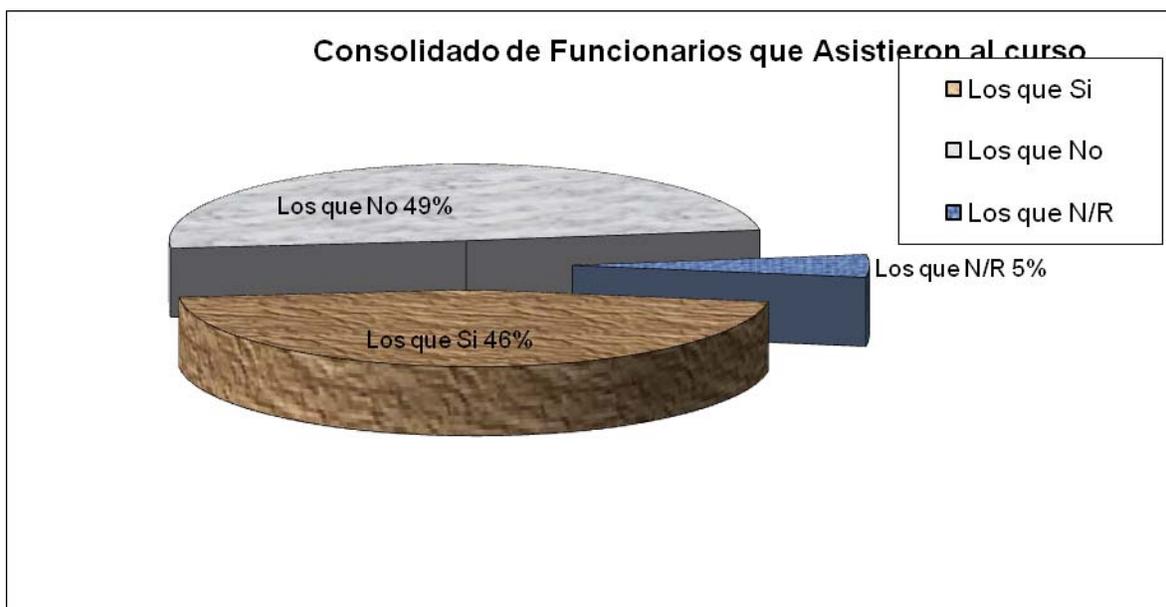
FUENTE: Datos del CENDEISS

Anexo N° 3

ESTUDIANTES QUE HAN RECIBIDO EL CURSO DE PRINCIPIOS BASICOS DE FARMACIA PARA EL PERSONAL DE APOYO

ESTADISTICA

Total de Estudiantes	Los que Si han llevado el curso	Los que No han llevado el curso	Los que N/R	Total
1329	610	655	63	1328
				Uno repetido



FUENTE: CENDEISSS