



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN

Facultad de Derecho y Administración

Licenciatura en Administración Pública

FARMACIAS MUNICIPALES, SU GESTIÓN Y VENTAJAS

PARA LOS USUARIOS

Proyecto para optar a Grado Académico de Licenciatura en Administración
Pública.

Profesor Guía:

Lilian Ester Oyarzun Cárdenas

Estudiante:

Gloria Ximena Jerez Mardones

Material incluido:

CD-ROM

Santiago de Chile, Enero de 2017

Índice

TEMAS	Paginas
Agradecimientos	4
Resumen	4
Introducción	4 - 5
I.- Parte Teórica	6
I.1. Planteamiento del problema y justificación	6 – 8
I.2. Marco Teórico	8
I.2.1. Antecedentes (1900 – 1935)	8 - 9
I.2.2. El desarrollo técnico (1936 – 1970)	9 - 10
I. 2.3. El desarrollo tecnológico (1971 – 2000)	10 - 11
I.2.4. Lo que desencadena la creación de farmacias municipales y como se implementan	11 - 13
I.2.5. Medicamentos y Costos	13
I.2.6. Costo de medicamento:	13 - 14
I.2.7. Costo / efectividad	14
I.2.8. Costo / beneficio	15
I.2.9. Vida saludable	15 - 16
I.2.10 Almacenamiento responsable	16 - 17
II.- Marco Referencial	17 - 18
II.1.- Marco Conceptual	18
III. Objetivos	19
III.1. Objetivo general	19
III.2. Objetivo específico	19
IV. Diseño Metodológico	19
IV.1. Tipo de estudio	19
IV.2. Población y muestra	19 - 20
IV.2.1 Población objetivo	19 - 20
IV.2.2.Muestra	20

IV.2.3. Instrumento y recolección de la información	20
IV.2.4. Procedimiento para la recolección de la información	20
IV.2.4.1 Aplicación de instrumento. Encuesta.	20 - 21
IV.2.4.2. Aplicación de encuesta	21
IV.2.4.3. Resultados de cada pregunta	22 - 24
IV. 2.4.4. Análisis de la Información	24
IV.2.5 Representación grafica	25
V. Conclusiones	26
V.1. Sugerencia	26 - 27
Bibliografía	28
Anexo. Encuesta.	29 - 30

AGRADECIMIENTOS

Mi mayor agradecimiento va a mi madre que sus su apoyo emocional y económico no habría sido posible cumplir con este meta. Agradezco a la UNIACC que me acogió por y guio en mi pasos como estudiante y saco lo mejor de mí en el área educacional y profesional.

RESUMEN

La investigación que realizara la alumna que opta al grado académico y titulo profesional de Licenciatura en Administración Publica, tendrá como tema principal las nuevas farmacias municipales, las cuales al momento de desarrollar este investigación llevan tan solo un año en el mercado. Se analiza la razón de su surgimiento, las ventajas y beneficios que obtienen los usuarios y se finalizara dando una sugerencia que ayudaría significativamente a la mejora continua en la calidad del servicio que ofrecen las farmacias municipales.

INTRODUCCION

En Chile desde el 2006 se comenzó a hablar del alto valor de los medicamentos, que en muchos casos eran inalcanzables para poder mantener tratamientos ya fuesen de largo o corto plazo. Luego se compararon con los valores de los mismos medicamentos con los países vecinos, y Chile nuevamente superaba el promedio de los precios. Los laboratorios al ser consultados por periodistas por estos altos costos, siempre mantuvieron que los precios eran a razón de cantidad de habitantes o de demanda que tenían los medicamentos. Es decir, a menor población mayores precios, por lo mismo los laboratorios dejaron de ser objeto de investigación por parte de la autoridad. En el año 2008 la subsecretaria de la salud realizo la denuncia por colusión en contra de farmacias de las tres cadenas

de farmacias más grandes del país, Farmacia Cruz Verde, Farmacia Salcobrand y Farmacia Ahumada.

Se detectó que al alto costo de los medicamentos no tenía relación directa con el valor de la compra del medicamento al laboratorio (por parte de la farmacia) y posterior precio de venta al usuario. En esta denuncia y posterior investigación que se mantuvo durante 7 años, el fiscal no logró acreditar los hechos que originaron la investigación (en fiscalía, distinto resultado se obtuvo en Tribunal de Defensa de la Libre Competencia), es decir, actuar de forma concertada para ajustar los precios de una cincuentena de medicamentos, que sería la eventual colusión.

A fines del año 2008, trece años después, la FNE acusó nuevamente de colusión de precios a las cadenas Salcobrand, Cruz Verde y Ahumada. La colusión fue reconocida por Farmacias Ahumada, que aportó evidencia. La verdad, quedó establecida con el fallo del TDLC que en el 2012 unánimemente (5-0) condenó a las farmacias por colusión de precios e impuso la multa máxima que permite la ley. El fallo fue ratificado también en forma unánime por la Corte Suprema (5-0). Las pruebas del acuerdo colusivo fueron múltiples: emails, declaraciones de testigos y un peritaje independiente del comportamiento de los precios de los remedios. A diferencia de la vez anterior, en que se comunicaron directamente por fax, esta vez el acuerdo funcionó utilizando a los laboratorios como medio de comunicación

Estos hechos generaron ruido y descontento en la ciudadanía, por lo que desde la I. Municipalidad de Recoleta, nace la idea de crear una farmacia comunal, mas conocida en la jerga popular como “farmacia popular”, el fin de esta farmacia se sustenta en la Ley Orgánica Municipal que señala que una de las responsabilidades de los alcaldes es velar por la salud y el medio ambiente de la comuna.

En relación a lo anterior, este estudio busca resaltar los impactos del surgimiento de Farmacias Comunes, a nivel de la ciudadanía, teniendo como referente a la

farmacia comunal de la comuna de Concepción, la cual abrió sus puertas el 16 de mayo de 2016.

II.-PARTE TEORICA

II.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACION

El tema del sistema de salud y el acceso a los medicamentos, son de gran importancia e interés sobre todo en estos tiempos de cambios políticos, donde la ciudadanía expresa de manera libre y espontánea sus necesidades y requerimientos al Estado contemporáneo. Cambios que en la mayoría de los casos han sido no tan favorables para ciudadanos, por lo cual, el municipio cumple con su tarea social en utilizar sus funciones administrativas en la creación y administración de las farmacias municipales.

Las municipalidades tienen a su cargo la ejecución de la ley administrativa del Estado a través del alcalde, quien es elegido por votación popular y es el encargado de administrar y ejecutar las farmacias municipales

La creación de la primera farmacia comunal fue autorizada por el Instituto de Salud Pública (ISP) el 15 de octubre de 2015, y esta abre sus puertas a los ciudadanos de la comuna de Recoleta.

La implementación por parte de la autoridad no fue fácil en la comuna de Recoleta ya que algunos ediles de la comuna, en un comienzo miran con distancia y rechazo esta nueva opción a la compra de remedios. Los primeros miramientos negativos de algunos se dio, porque entendían que solo el Estado desde el Ministerio de Salud eran quienes debían entregar los remedios de forma gratuita a través de los CESFAM Consultorios y no el municipio propiamente tal, y agregaban que podía ser una competencia desleal para el resto de las farmacias.

Luego de largas discusiones y planteamientos se crea la columna vertebral de esta farmacia popular que tiene puntos relevantes y no se contraponen a la ley, sino que por el contrario va en función de la Constitución, y por lo tanto, el municipio podía participar, sin generar una competencia desleal al resto de las cadenas. Las etapas de la implementación son:

1. Inscripción en el municipio
2. Procesamiento interno: Evaluación e informe Social, cotización del medicamento y orden de compra.
3. Co- aporte: Determinación del monto del co- aporte. Pago del co- aporte en Tesorería Municipal.
4. Compra y entrega programada.

La compra de estos remedios se realiza por dos fuentes de intermediación

1. CENABAST
2. Laboratorios

Actualmente la alta demanda por farmacias municipales (40 en funcionamiento y 100 por autorizar) han ido generando nuevas complicaciones a las farmacias populares, puesto que los laboratorios han comenzado a generar demoras en las cotizaciones de los medicamentos, y por lo mismo, la demora en la compra de estos. Fuente T13. (18 de 05 de 2016). *Estas son las comunas con farmacias populares y las que planean tener*. Obtenido de Tele13 On line: <http://www.t13.cl/noticia/nacional/estas-son-comunas-farmacias-populares-y-planean-hacerlo>

El problema que he detectado es netamente financiero, puesto que debido al alto precio de los medicamentos que se venden en las cadenas de farmacias, las personas no siempre logran acceder a estos, o no pueden mantener un tratamiento de larga data o en palabras simples, el presupuesto familiar no puede

sustentar la compra de estos medicamentos que son de primera necesidad en muchos casos.

El presente estudio tiene como idea principal, conocer eventuales beneficios del surgimiento de farmacias municipales. El estudio permite comprender desde el punto de vista social, el por qué nacen las farmacias comunales y por qué son necesarias estas farmacias en cada comuna

I.2.- MARCO TEORICO

Desde siempre, el ser humano buscó una explicación a los fenómenos y una solución a sus males. El pensamiento mágico, más acentuado en las más antiguas civilizaciones, hizo importante el poder de los conjuros y la influencia de los dioses sobre las pócimas, las cuales estaban hechas a base de hierbas, raíces y cortezas, a través de los cuales, sanaban sus heridas y restablecían su salud.

I.2.1. Antecedentes (1900 – 1935)

Los medicamentos empleados al inicio del siglo XX consistían en decocciones, pociones y extractos simples y la orientación inicial de la praxis médica era fundamentalmente clínica, pero escasamente científica. Durante las dos primeras décadas se producen las primeras actividades relacionadas con la seguridad de los medicamentos, encaminadas a garantizar pureza de los mismos. De ello se derivan las primeras regulaciones y convenciones internacionales sobre control de estupefacientes.

En este período tiene lugar el descubrimiento de sustancias como: insulina, vitaminas, penicilina, sulfamidas, a la vez que se conoce la radiactividad y se

empiezan a practicar ensayos biológicos. La aparición de estos nuevos y efectivos fármacos facilitó el desarrollo de técnicas de purificación, el desarrollo de formas farmacéuticas capaces de liberar el principio activo en el organismo, la evolución de los procesos de producción y la puesta en marcha de estudios clínicos más amplios.

A partir de los años treinta se empiezan a definir los primeros conceptos farmacocinéticos: eliminación, aclaramiento, volumen de distribución y área bajo la curva (ABC). Todo ello generó una información que obligó a las disciplinas médico-farmacológicas a adoptar planteamientos científicos hasta entonces casi inexistentes.

I.2.2. El desarrollo técnico (1936 – 1970)

Los medicamentos más potentes pagaron su precio en vidas humanas hasta el inicio de los años sesenta. Las muertes que tuvieron lugar durante 1938 por formulaciones incorrectas de sulfanilamida, crearon la necesidad de llevar a cabo estudios en animales sobre seguridad y toxicología de los nuevos medicamentos. A partir de este momento se produce una mayor actividad relacionada con la evaluación de medicamentos tanto en facultades de medicina como en grupos de investigadores.

Pero es hasta la Segunda Guerra Mundial cuando la industria farmacéutica empieza a destinar recursos financieros para la evaluación de la seguridad y la efectividad de los medicamentos. A partir de 1945 la utilización de técnicas radiológicas permite empezar a comprender algunos mecanismos relacionados con la carcinogénesis, a finales de la década siguiente, se prohíbe la utilización de fármacos que puedan producir cáncer en los animales. Los peligros de los nuevos medicamentos y la mala utilización de ellos por parte de la población dieron lugar a las primeras reglamentaciones que limitaban la utilización de algunos de ellos solamente bajo prescripción médica.

En este periodo aparecen los antiepilépticos, antibióticos, antihistamínicos, esteroides, diuréticos, anestésicos, estimulantes del sistema nervioso central así como sustancias inhibitoras o potenciadoras de diferentes neurotransmisores y las primeras vacunas.

En 1962 el desastre de la talidomida hará necesario el estudio del efecto de las nuevas drogas sobre el embrión y el feto. Durante toda la década de los sesenta se da una importante eclosión de los estudios toxicológicos y clínicos. Gracias al marcaje de moléculas con isótopos radiactivos se empiezan a perfeccionar los estudios sobre la absorción, distribución, metabolismo y excreción de los medicamentos, potenciándose también el desarrollo de técnicas capaces de detectar pequeñas concentraciones de los mismos presentes en distintos fluidos del organismo. De esta forma se produce un incremento de personas que se ven involucradas en estudios clínicos, que desembocará en las primeras regulaciones éticas. La industria farmacéutica obtiene logros importantes en la comercialización de sus nuevos productos consiguiendo mejorar la calidad de vida de las personas.

I.2.3. El desarrollo tecnológico (1971 – 2000)

Durante este período se produce un incremento de la especialización necesaria para el desarrollo de nuevos medicamentos: farmacología, medicina clínica, y química entre otras: Las características cinéticas de los medicamentos que se habían empezado a desarrollar a partir de 1945 dan frutos: empiezan a perfilarse conceptos como el de absorción y se conocen los primeros mecanismos de metabolización de los fármacos.

Los años setenta se inician bajo un claro dominio de la farmacología que permite garantizar una mayor seguridad de los medicamentos estableciendo dosis. Pero, a pesar de la aparición de la farmacocinética y los ensayos multicéntricos, la evaluación de la seguridad de los medicamentos seguía resultando insuficiente teniendo en cuenta que su comercialización produce una automedicación por

parte de las personas. Es precisamente el incremento del gasto en medicamentos de los individuos y los gobiernos el que origina presiones sobre la industria farmacéutica para intentar controlar los precios. Nacen así, en los años ochenta, los remedios genéricos. Los estudios *in vitro* permiten un avance de la toxicología en carcinogénesis, antigenicidad, alteraciones metabólicas y otras. A los modelos "*in vitro*" se suceden los modelos animales de la enfermedad, que permitirán posteriormente el desarrollo de técnicas de identificación de los marcadores biológicos que, con los años, entrarán a formar parte de la evaluación de la seguridad, la eficacia y la toxicidad de los fármacos.

En los años ochenta se producen avances que permite establecer relaciones del comportamiento de los fármacos en el organismo. La aparición de nuevos fármacos experimenta un cierto declive, como consecuencia de las regulaciones legislativas de seguridad al mismo tiempo que requiere cada vez el compromiso de unos recursos crecientes, tanto financieros, como tecnológicos y humanos. Por todo esto, lo cierto es que, a finales del siglo XX, los estudios farmacocinéticos constituyen una parte fundamental en la evaluación de los fármacos.

I.2.4. Lo que desencadena la creación de farmacias municipales y como se implementan

El motivo principal de los altos precios en medicamentos, son las malas prácticas de las farmacias grandes y la falta de inversión con las que cuenta las autoridades de salud para producir medicamentos y que estos sean accesibles y económicos para la población.

Al no existir la posibilidad por parte de la Administración Pública de desarrollar medicamentos, se abre una ventana por parte de los municipios, de entregar medicamentos a bajo costo para el usuario, y es así como nacen las Farmacias Municipales.

Las farmacias comunales al entrar al mundo de la comercialización (a pesar que estén bajo el mismo RUT de la I. Municipalidad) debe cumplir con una serie de normas y procedimientos para su funcionamiento, los pasos a seguir para la apertura e implantación de estas farmacias son

- Identificar tipo de establecimiento.
- Identificación de la farmacia
- Nombre del representante legal de la farmacia
- Individualización de la farmacia
- Horarios de funcionamiento
- Antecedentes del director técnico del establecimiento
- Antecedentes de los Químicos Farmacéuticos reemplazantes
- Instrumentos que acrediten el dominio del inmueble o los derechos a utilizarlos
- Escritura Pública de Constitución de Sociedad
- Plano o croquis a escala, dimensionado y funcional del edificio o inmueble, que indique superficie total, la distribución, puertas y sentidos de apertura y función de las dependencias
- Declaración firmada del profesional Químico Farmacéutico(a) que asumirá la Dirección Técnica del establecimiento
- Declaración firmada del profesional Químico Farmacéutico(a) que asumirá la Dirección Técnica Reemplazante del establecimiento
- Carta suscrita por representante legal presentando al Director Técnico y a los profesionales subrogantes
- Certificado de número municipal de la dirección del establecimiento

Nota: en lo relativo a farmacias comunales no es requisito contar con el petitorio mínimo de medicamentos. Fuente: Publica, S. F. (01 de 08 de 2014). http://www.ispch.cl/sites/default/files/F_01_instalacion_farmacia_0.pdf

Posterior a la autorización de la instalación de la farmacia comunal por parte del ministerio de salud, los municipios comienzan con el proceso de difusión de los

beneficios que traerá a la comunidad esta farmacia y la inscripción de los usuarios para obtener los servicios de la farmacia comunal. En general todos los municipios tiene los mismos requisitos mínimos para la compra de medicamentos a bajo costos, los requisitos son:

- Ser habitante de la comuna (comprobable a través de una boleta de servicio)
- Fotocopia de cedula de identidad y de sus cargas
- Receta médica en original

¿Son efectivamente las farmacias comunales, una solución para la adquisición de medicamentos a menor costo?

I.2.5. Medicamentos y Costos

La evaluación de un medicamento nuevo para su inclusión en el formulario conlleva no sólo la evaluación de su eficacia, seguridad y calidad, sino también de su costo y costo-efectividad. El simple conocimiento de su precio es insuficiente para determinar el costo verdadero de un medicamento. Este desarrollo del marco teórico proporcionara información sobre el modo de evaluar el costo de un fármaco, no sólo en términos de los costos de adquisición, sino también de su impacto económico en el sistema de salud y efecto en el paciente.

I.2.6. Costo de medicamento:

El precio de adquisición unitario (por ejemplo, el costo de un comprimido o vial) de un proveedor es la medida más fácil del costo de un fármaco a la que puede acceder el CFT (costo final total). La comparación de precios es útil cuando se comparan fármacos cuyo principio activo y forma farmacéutica son idénticos, pero

que están elaborados por fabricantes diferentes. Al elegir qué producto farmacéutico adquirir, se comparan el precio y otras características del proveedor.

Habitualmente, estas comparaciones las realiza el departamento de adquisiciones, pero el CFT puede intervenir en la decisión, determinando si las diferentes marcas son bioequivalentes. Cuando se comparan medicamentos con principios activos diferentes, aunque su efecto terapéutico sea el mismo, el precio unitario no es suficiente para realizar la comparación. El motivo es que para lograr el mismo efecto terapéutico los diferentes medicamentos utilizarán diferentes dosis unitarias, o los tratamientos tendrán duraciones diferentes.

El precio al que se adquiere de un proveedor puede ser la medida más básica del costo de un medicamento, pero el uso del medicamento conlleva otros costos. Para elegir entre medicamentos diferentes de la misma clase terapéutica para su inclusión en el formulario, el CFT necesitará conocer el costo del uso del medicamento, no sólo el precio por cada comprimido o vial. Existen tres tipos de costos asociados al uso de medicamentos

1. Costos directos
2. Costos indirectos
3. Costos intangibles:

I.2.7. Costo / efectividad:

El análisis de la costo/ efectividad se utiliza para comparar dos o más medicamentos que no son exactamente equivalentes en términos de dosis o efecto terapéutico, pero que se utilizan para tratar la misma afección. Este tipo de análisis es difícil y con frecuencia se realiza sólo en el ámbito nacional. Conlleva la medición del costo en relación con un efecto terapéutico mensurable definido de cada medicamento. El costo del medicamento debería incluir los costos indirectos además de los directos

I.2.8. Costo / beneficio

En el análisis de costos y beneficios se calculan:

- 1) el costo del medicamento, más
- 2) el efecto en la salud de los pacientes.

Este valor económico debe medir el incremento del bienestar económico asociado a la medida. Generalmente, se desglosa en el valor del tiempo de vida saludable ganado, el ahorro en costos de tratamiento y otros ahorros o beneficios. El análisis de costos y beneficios es muy controvertido porque asigna un valor monetario a efectos terapéuticos como los años de vida salvados.

La razón de costos y beneficios es el cociente entre el costo farmacéutico total y el valor económico de los beneficios (en términos de dinero ahorrado mediante el uso del fármaco; por ejemplo, reducción de enfermedades futuras, reducción de la hospitalización, etc.).

A diferencia del análisis de la costo/ efectividad, en el que se analizan medicamentos comparables, con el mismo efecto terapéutico, el análisis de costos y beneficios puede utilizarse para comparar tratamientos diferentes con efectos terapéuticos diferentes. No obstante, el análisis de costos/ beneficios es difícil de realizar y se basa en hipótesis aventuradas, que pueden ser incorrectas; por consiguiente, no es probable que resulte útil para la mayoría de los CFT.

I.2.9. Vida saludable

Los medicamentos modernos proporcionan una gran oportunidad para muchas personas a vivir una vida normal a pesar de la presencia de enfermedades graves o mortales. Aunque el uso de medicamentos de venta con receta es generalizada y la demanda sigue creciendo, un medicamento puede no ser siempre la mejor o

más eficaz opción de la atención. Algunos medicamentos se utilizan para tratar y controlar los aspectos de la salud que también, podría ser manejado con un buen estilo de vida. Esto es particularmente cierto en relación con las condiciones relacionadas con el peso corporal excesivo, considerando que la obesidad y el exceso de peso corporal se asocian con un mayor riesgo de diabetes y otros problemas de salud.

Algunos medicamentos tienen beneficios que mejoran la salud y trascienden el tratamiento de aquello para lo cual se recetaron. Eso solo no es razón para empezar a tomar un medicamento sin ser recetado, pero es una motivación para seguir las indicaciones del médico. Los medicamentos pueden ser muy poderosos, pero solo cuando se las toma correctamente.

Fuente: Fibrinolytic Therapy Trialists' Collaborative Group (1994); Aylward (1996)

I.2.10. Almacenamiento responsable

El propósito de un buen almacenamiento de medicamentos es garantizar que todo medicamento a ser utilizado en los pacientes cumpla con las condiciones de almacenamiento y conservación apropiadas.

Ventajas de un buen almacenamiento de medicamentos

- Encontrar y entregar los medicamentos con mayor rapidez
- Conservarlos en buen estado.
- Facilitar el trabajo en el la farmacia
- Evita que se entreguen medicamentos en mal estado.

El almacenamiento es el punto de partida para la distribución y dispensación de los medicamentos.

Los responsables de la distribución y dispensación deben asegurar el almacenamiento correcto de los productos y su manejo, embalaje y dispensación adecuados. Deben asimismo informar a los pacientes sobre la manera correcta de manejar y almacenar los medicamentos.

II. MARCO REFERENCIAL

En la Constitución se regula el derecho a la protección de la salud en el artículo 19 N° 9, imponiendo al Estado la obligación de resguardar el libre e igualitario acceso a las acciones de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación del individuo, así como la coordinación y control de las acciones relacionadas con la salud. Reconoce, a continuación, el derecho a elegir el sistema de salud -estatal o privado- al que acogerse, siendo este último inciso el único que podría garantizarse por la vía judicial, a través del Recurso de Protección.

- A su vez en la ley orgánica constitucional de municipalidades N° de ley 18.695 del año 2006 referente a las funciones y atribuciones en su artículo 4° letra b) La salud pública y la protección del medio ambiente. Por lo tanto, se da a conocer que los municipios están facultados de utilizar todo lo que está a su alcance para agilizar y gestionar lo referente a remedios y tratamientos que los habitantes de su comuna requieran.
- En lo referente a la creación y autorización de las farmacias populares el interviniente del Estado es el Ministerio de Salud a través del Instituto de Salud Pública (ISP), ya que es quien da los lineamientos para el funcionamiento de este establecimiento, para esto se debe cumplir lo indica Ley N° 20.724 de 2014 del MINSAL, Modifica el Código Sanitario en

Materia de Regulación de Farmacias y Medicamentos, Guía para la Autorización y Fiscalización de establecimientos Farmacéuticos por los Servicios de Salud, MINSAL 1998.

II. 1.- MARCO CONCEPTUAL

- **Salud:** La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". La cita procede del Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud, que fue adoptada por la Conferencia Sanitaria Internacional, celebrada en Nueva York del 19 de junio al 22 de julio de 1946, firmada el 22 de julio de 1946 por los representantes de 61 Estados (Official Records of the World Health Organization, N° 2, p. 100), y entró en vigor el 7 de abril de 1948. La definición no ha sido modificada desde 1948.
 - **Enfermedad:** Es la de alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible.
 - **Fármacos:** Es una sustancia con propiedades para el tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos. También se consideran fármacos o medicamentos aquellas sustancias que se utilizan o se administran con el objetivo de restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas del organismo o aquellas para establecer un diagnóstico médico.
 - **Farmacias:** Establecimiento en el cual se venden diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos
-

III.-OBJETIVOS

III 1.- OBJETIVO GENERAL

Determinar causas por las cuales se crean las farmacias municipales en la provincia de Concepción y conocer su impacto económico y social.

III.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer las opiniones de los usuarios del servicio que prestan las farmacias municipales
- Identificar las causas o hechos de las opiniones positivas o negativas que tiene los usuarios con respecto al servicios de las farmacias municipales.

IV. DISEÑO METODOLOGICO

IV.1 TIPO DE ESTUDIO

Para el estudio, la metodología propuesta es de tipo cualitativo de corte transversal, tendrá estrategias exploratorias y explicativas, haciendo referencia con respecto a las observaciones y análisis en el diseño no experimentales

IV. 2. POBLACION Y MUESTRA

IV 2.1. Población objetivo:

La población está constituida por el número de farmacias totales en Chile que son 3.053 de las cuales solo 40 son farmacias municipales y de estas 40 farmacias comunales la población objetivo, será la farmacia municipal de la comuna de

Concepción, con un total de 2.000 personas inscritas hasta diciembre de 2016, de los cuales solo 232 compran habitualmente sus remedios.

IV 2.2. Muestra:

La muestra se obtendrá de una farmacia municipal, más específicamente la que está ubicada en la comuna de Concepción. La cual fue visitada y a los clientes se le realizaron una serie de preguntas referentes al funcionamiento de la misma.

IV 2.3. Instrumento y recolección de la información:

Se diseñó un instrumento base tipo encuesta el cual fue aplicado como “encuesta piloto” a la farmacia municipal de Concepción con el fin de conocer la entrega del servicio de las farmacias a los usuarios. La encuesta se aplicó al azar a 10 clientes.

La encuesta aplicada está constituida por seis preguntas cerradas de dos opciones, que buscan explorar acerca de la temática de la investigación. (Se adjunta en anexo 1)

IV 2.4 Procedimiento para la recolección de la información

IV 2.4.1 Aplicación del instrumento

Encuesta:

La encuesta que se aplica tiene como motivo principal la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los clientes de la farmacia municipales sobre los datos requeridos para responder a los objetivos planteados,

y posteriormente analizar estos datos para obtener también respuesta a las preguntas del estudio.

IV.2.4.2. Aplicación de encuesta:

- Habiendo definido como objeto de su estudio la farmacia Municipal de Concepción, la suscrita se acerca a clientes que esperan fuera de la farmacia.
- La investigadora se presenta, dando su nombre, ante los posibles encuestados, solicitando permiso para realizarles algunas preguntas, relacionadas con la farmacia, y que lo requiere para completar su carrera de Administración Pública en la UNIACC universidad en la que actualmente estudia.
- Se les indica a las personas, que no es necesario conocer sus nombres
- La investigadora aplica la encuesta en la farmacia comunal de Concepción un día hábil del mes de diciembre de 2016.
- Se aplico el instrumento a 10 personas, lo cual representa un 4.31% de los usuarios habituales del servicio que ofrece la farmacia popular.

Es importante indicar que la encuesta se aplicó a la salida de la farmacia municipal, para no interrumpir el trabajo de los dependientes.

Los 10 encuestados participaron activamente y agradecieron poder dar a conocer la satisfacción que tiene con respecto al servicio que ofrece la farmacia municipal.

El tiempo total utilizado por cada usuario en la aplicación de al encuesta fue aproximadamente de 4 minutos.

Al obtener el mínimo de 10 encuestados, estas preguntas se analizaron y procesaron para ser expuesta en esta tesis.

IV 2.4.3 Resultados de cada pregunta

1.- ¿Es mas económico comprar su medicamento en esta farmacia en comparación a la de las cadenas de farmacias?

- | | |
|-------|----|
| a) Si | 10 |
| b) No | 0 |

Esta pregunta va enfocada al tema financiero de cada usuario, que es por lo demás del por qué nacen las farmacias municipales, se obtiene un resultado que refleja que le 100% de los encuestados encuentra mas barato comprar en la farmacia popular y no en las de las cadenas de farmacias.

2.- En promedio de tiempo la farmacia municipal, le entrega su remedio inmediatamente, o debe esperar algunos días?

- | | |
|-------------------------|---|
| a) Inmediatamente | 8 |
| b) Esperar algunos días | 2 |

Esta pregunta va enfocada al tiempo que debe esperar el usuario por sus medicamentos y así poder iniciar o continuar con su tratamiento, y el 80% de ellos obtiene sus medicamentos en los tiempos acotados, quienes tiene más demora en la compra de sus remedios son quienes necesitan remedios de muy alto costo o de poca oferta por parte de los laboratorios

3.- La farmacia municipal, ¿Vende sus remedios solo con receta, independiente si es receta retenida, o receta libre?

- | | |
|-------|----|
| a) Si | 10 |
| b) No | 0 |

Para la compra de los medicamentos en las farmacias populares el 100% de los usuarios lo hace por medio de una receta médica, independiente si es receta retenida o receta libre, ya que el presentar la receta es uno de los requisitos fundamentales para inscribirse en la farmacia popular.

4.- ¿Está satisfecho-a de estar inscrito en la farmacia municipal?

- | | |
|-------|---|
| a) Si | 7 |
| b) No | 3 |

Esta pregunta mide el nivel de satisfacción que tiene el usuario con respecto al servicio de la farmacia municipal y el 70% esta satisfecho de estar inscrito, el 30% que no lo esta, dice directa relación con la pregunta 2, que indica el tiempo que se demora en realizar la compra del medicamento por parte del usuario, o sea, quienes perciben esta demora, no están satisfechos de estar inscritos en la farmacia municipal.

5.- Le haría alguna mejora a la gestión de la farmacia municipal?

- | | |
|-------|---|
| a) Si | 8 |
| b) No | 2 |

El 80% de los encuestados si realizarían mejoras al servicio de la farmacia popular, esto sorprende un poco al encuestador, ya que anteriormente el 70% indica estar satisfechos con la farmacia popular, ahora bien, a modo de conversación con los usuarios ellos mejorarían dos temas:

- Comprar sin recetas médicas.
- Que exista mayores existencias de medicamentos.

6.- Si sugiere alguna mejora cual sería?

- a) Pagos en crédito (cuotas) 2
- b) Mejor atención 8

Tan solo el 20% de los usuarios piensa que la compra a crédito es una mejora en la calidad del servicio, esto se puede explicar porque no todos los usuarios tiene acceso a tarjetas de créditos, por lo tanto, la compra de medicamentos las efectúan con pago contado en efectivo y el 80% cree que debe realizar una mejor atención al usuarios, si bien, no tiene problemas con los dependientes de la farmacias, sus mejoras apuntan a lo explicado en la pregunta 5

IV.2.4.4. Análisis de la información.

Considerando los objetivos del estudio, emergen dos categorías de primer nivel:

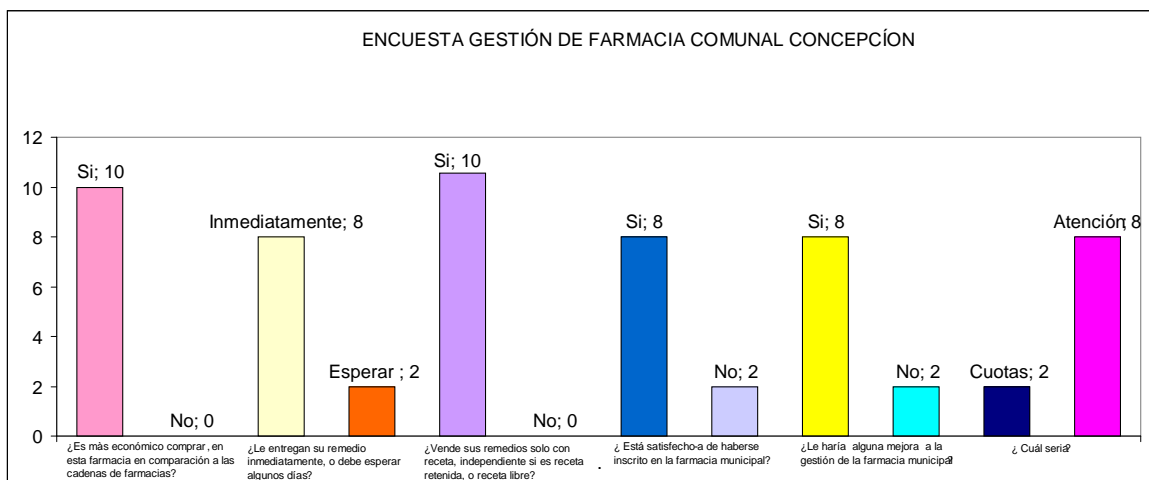
- Precio
- Rapidez de entrega
- Calidad de atención.

Estas categorías se sustentan en las respuestas a la encuesta, ya que los clientes utilizan la farmacia municipal por sus precios y surge queja por los plazos de entrega de los remedios.

Sin embargo, emerge de las respuestas dos categorías de segundo nivel, adicionales, y que ellos relacionan con la calidad:

- Comprar sin receta
- Mayor variedad de productos.

IV 2.5. Representación grafica



- El grafico nos indica que la percepción de los usuarios con respecto al valor de los medicamentos es calificado como baratos, por lo tanto, la farmacia municipal no tiene competencia en precio, ya que efectivamente los vende a precio de costo
- El grafico nos muestra que las personas no están muy satisfechas con el periodo de entrega de los medicamentos, ya que al realizar el pedido de comprar del medicamento por parte de la farmacia comunal y la entrega a los usuarios son días de desfase importante para comenzar con los tratamientos que indican los médicos.
- A pesar de la demora antes mencionada, de todas formas si están satisfechos ser parte como usuario de la farmacia municipal

V.- CONCLUSIONES:

Finalizando esta investigación se pueden obtener las siguientes conclusiones.

- Las farmacias municipales efectivamente venden los medicamentos a un valor muy inferior en comparación a las cadenas de farmacias
- Las farmacias municipales al ser administradas por los municipios cumplen un rol social y sin fines de lucro por las cuales nacen.
- Las farmacias municipales han solucionado un problema social – financiero a las familias de menos recursos
- Las farmacias municipales aun pueden mejorar su calidad de servicios, ya que si bien han sido bien evaluadas, se genera una demora entre la solicitud de compra del medicamento y la entrega del medicamento al usuario.
- Desde la perspectiva del usuario, la instalación de las farmacias comunales han venido a generar satisfacción en la calidad de la atención de salud y calidad de vida.

V.1. SUGERENCIAS

Si bien se ha podido comprobar que las farmacias municipales, resuelven una parte importante del tema financiero familiar en la compra de medicamentos a bajo costo, lo cual, genera una relativa universalidad en la adquisición de remedios y, por lo mismo, la mejora de la calidad de vida de las personas, no se logra acceder de manera rápida a la tenencia de los medicamentos, por el estricto protocolo que se debe cumplir al momento que el usuario entrega su receta a la farmacia municipal y que ésta gestiona la compra, ya que los plazos van como mínimo desde los 3 días.

Esto podría solucionarse, si además de constituirse como farmacias, se constituyeran como droguerías. La ventaja de constituirse droguería es que estas

pueden comprar en altas cantidades los remedios y así los mantendrían en stock permanente de los remedios más demandados por los usuarios.

Lo que hace inviable por parte de los municipios esta sugerencias, es que para la autorización por parte del Servicio de Salud para implementación de una droguería es que se deben contar con amplios espacios de almacenamientos, mantención en cadena de frío para cierto tipo de remedios, diferenciación en espacio de sala de venta y almacenamiento, y temperatura ambiente estable entre otros. Por lo tanto, esto significaría una inversión inicial muy elevada, lo cual los municipios no están en condiciones de realizar, ya que hay que sus presupuestos son muy acotados.

Pero en caso que algún municipio lograra crear la primera droguería municipal, no solo solucionaría su problema de abastecimiento, sino que además ayudaría a solucionar el problema de abastecimiento de medicamentos de otras farmacias comunales, puesto que las droguerías están autorizadas para distribuir remedios a las farmacias, cualquiera sea su origen y localidad.

BIBLIOGRAFÍA

(V.D de Rada, (2009). Análisis de datos de encuestas, Barcelona.(pp 19-29)

Fibrinolytic Therapy Trialists' Collaborative Group (1994); Aylward (1996)

Publica, S. F. (01 de 08 de 2014).

http://www.ispch.cl/sites/default/files/F_01_instalacion_farmacia_0.pdf

Solicitud de autorizacion de instalacion de farmacias

http://www.ispch.cl/sites/default/files/F_01_instalacion_farmacia_0.pdf

T13. (18 de 05 de 2016). *Estas son las comunas con farmacias populares y las que planean tener*. Obtenido de Tele13 On line:

<http://www.t13.cl/noticia/nacional/estas-son-comunas-farmacias-populares-y-planean-hacerlo>

<http://www.t13.cl/noticia/nacional/estas-son-comunas-farmacias-populares-y-planean-hacerlo>

Anexo

Encuesta

Lugar: Farmacia Municipal de Concepción

Encuestado: N° _____

1.- ¿Es mas económico comprar su medicamento en esta farmacia en comparación a la de las cadenas de farmacias?

- a) Si
- b) No

2.- En promedio de tiempo la farmacia municipal, le entrega su remedio inmediatamente, o debe esperar algunos días?

- a) Inmediatamente
- b) Esperar algunos días

3.- La farmacia comunal, ¿Venden sus remedios solo con receta, independiente si es receta retenida, o receta libre??

- a) Si
- b) No

4.- ¿Está satisfecho-a de estar inscrito en la farmacia municipal?

- a) Si
- b) No

5.- ¿Le haría alguna mejora a la gestión de la farmacia municipal?

- c) Si
- d) No

6.- Si sugiere alguna mejora cual sería.

- a) Pagos en crédito (cuotas)
- b) Mejor atención