

INFORME DE FISCALIZACIÓN N° 26

Módulo: Evaluación de Medicamentos
Garantizados en Consultorios
Públicos

Asegurador: Informe Consolidado

SANTIAGO, Septiembre 24 de 2007

I. ANTECEDENTES

La Ley N° 19.966 estableció un Régimen de Garantías en Salud señalando la obligatoriedad en el otorgamiento de las GES, tanto al Fonasa como a las isapres, debiendo asegurar dicho cumplimiento, función que según el marco normativo le es asignada a la Superintendencia de Salud (Ley 19.937).

El Decreto Supremo que aprueba las GES, señala el detalle de las prestaciones garantizadas para los diferentes problemas de salud que deben ser otorgados por el Seguro Público y los Privados, según la citada Ley N° 19.966. Es así, como algunas de estas prestaciones garantizadas corresponden a medicamentos e insumos de farmacia utilizados en el tratamiento de dichos problemas de salud.

Por otro lado, en las tres actividades de fiscalización efectuadas a la fecha, referidas a la "Verificación de Beneficiarios que Acceden a las GES", los beneficiarios encuestados han manifestado problemas con la entrega de medicamentos, aumentando progresivamente el porcentaje de insatisfacción respecto de este tema, alcanzando un 8%, 19% 25% en la I, II y III etapa respectivamente. Asimismo, en la última etapa realizada a fines del año 2006, el 80% de las personas que indicó haber tenido inconvenientes con la entrega de medicamentos, dijo que éstos se referían a insuficiencia de dichos medicamentos en la farmacia respectiva. Los problemas se observaron principalmente en problemas de salud que requieren de tratamiento ambulatorio y que son altamente demandados en el Régimen de Garantías en Salud, como la Diabetes Mellitus tipo 2, Hipertensión Arterial Esencial e Infección Respiratoria Aguda baja.

En virtud de lo anterior, se consideró necesaria la incorporación en el Plan de Fiscalización del año 2007, una actividad que permita profundizar en los inconvenientes que tienen los beneficiarios para retirar los medicamentos específicos de su problema de salud en los prestadores públicos que son parte de la Red de Atención del Sistema Público de Salud.

Por lo anteriormente expuesto y tomando en cuenta que la Red de Atención en el Sistema Público de Salud, la constituyen los Establecimientos de Atención Primaria, los que a su vez conforman la puerta de entrada a esta Red a nivel nacional para el otorgamiento de las GES, se procedió a fiscalizar algunos Consultorios de Atención Primaria focalizando la actividad en la Región Metropolitana, debido a que ésta concentra el mayor porcentaje de población usuaria de las Garantías Explícitas en Salud.

II. OBJETIVO GENERAL

Conocer el Proceso de Administración de Medicamentos Garantizados en los Consultorios Públicos de Atención Primaria, en cuanto a la operación, disponibilidad y despacho de éstos, verificando el cumplimiento de entrega a los beneficiarios de GES, de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 19.966 del Régimen General de Garantías Explícitas en Salud y en el Decreto Supremo vigente que rige las GES.

III. METODOLOGIA DE TRABAJO

III. 1 Criterios de Selección

Para el desarrollo de esta fiscalización la selección de prestadores, problemas de salud y productos de farmacia (medicamentos e insumos), se efectuó de acuerdo a los siguientes criterios.

III.1.1. Prestadores

Esta actividad se focalizó en los Servicios de Salud de la Región Metropolitana, determinándose para cada uno de ellos un número de Consultorios de Atención Primaria a evaluar según el total de población asignada por Servicio de Salud. Una vez efectuado esto, se procedió a realizar la selección de los Consultorios específicos, lo cual se estableció según el total de población inscrita en cada uno de ellos, salvo en el caso del Servicio de Salud Metropolitano Central que no establece población inscrita, utilizándose en este caso el total de población asignada.

Distribución Numérica y Porcentual de Población Asignada Según Servicio de Salud en la Región Metropolitana

SERVICIO DE SALUD	POBLACIÓN ASIGNADA	
	Nº	%
S.S.M. Suroriente	1.072.945	25,38%
S.S.M. Occidente	887.573	21,00%
S.S.M.Sur	819.027	19,38%
S.S.M. Oriente	531.497	12,57%
S.S.M. Norte	522.512	12,36%
S.S.M. Central	393.404	9,31%
TOTAL	4.226.958	100,00%

De acuerdo a los criterios determinados, los establecimientos de atención primaria seleccionados para la presente fiscalización se muestran en el siguiente cuadro:

Servicio de Salud	Población Asignada	Consultorio	Población Inscrita	% Cobertura
S.S.M. Suroriente	1.072.945	Dr. Alejandro del Río	111.173	10,36%
		La Granja	82891	7,73%
		Dr. Fernando Maffioletti	67.130	6,26%
		Los Quillayes	64.626	6,02%
S.S.M. Occidente	887.573	Dr. Edelberto Elgueta	63.792	7,19%
		Dr. Gustavo Molina	63.235	7,12%
		Dr. Steeger	59.268	6,68%
S.S.M. Sur	819.027	San Bernardo	65.724	8,02%
		Dr. Julio Acuña Pinzón	49.192	6,01%
		Confraternidad	47.605	5,81%
S.S.M. Norte	522.512	Irene Frei de Cid	48.202	9,23%
S.S.M. Oriente	531.497	Carol Urzúa	55.436	10,43%
S.S.M. Central	393.404	Maipú	58.604	14,90%
TOTAL	4.226.958		836.878	19,80%

III.1.2. Problemas de Salud

Esta fiscalización consideró los tres problemas de salud en los cuales, según los beneficiarios encuestados para la citada "Verificación de Beneficiarios que Acceden a las GES", realizada el año 2006, presentaron mayores inconvenientes en la entrega de medicamentos (Diabetes Mellitus tipo II, Hipertensión Arterial Esencial, e Infección Respiratoria Aguda de Manejo Ambulatorio), los que a su vez también son los de mayor demanda de atención desde la entrada en vigencia del D.S.170/2004 del Minsal. Adicionalmente, se incorpora el problema de salud 34 (Depresión), debido a que éste es el más solicitado entre los 15 nuevos problemas de salud que contemplaba el D.S. N° 228/2005 del Minsal.

III.1.3. Medicamentos e Insumos

En los problemas de salud seleccionados, se consideró evaluar aquellos medicamentos e insumos de farmacia, contenidos en los listados de prestaciones específicas correspondientes a esos problemas y que presentan un mayor uso, según juicio de experto.

Los productos elegidos de acuerdo a cada problema de salud, se muestran en el siguiente cuadro:

PROBLEMA DE SALUD	MEDICAMENTO / INSUMO
DIABETES MELLITUS TIPO II	Cintas Reactivas Lancetas Desechables Insulina Humana Isofana (NPH) Jeringas de Insulina Sulfanilureas (Glibenclamida, Tolbutamida) Metformina Estatinas (Atorvastatina, Lovastatina, Pravastatina)
Medicamentos Comunes a: ▪ DIABETES MELLITUS TIPO II ▪ HIPERTENSIÓN ARTERIAL	Hidroclorotiazida Betabloqueadores Orales (Propranolol, Atenolol, Verapamilo) IECA (Enalapril, Captopril) Losartán Bloqueador Canales de Calcio (Nifedipino, Nitrendipino)
HIPERTENSIÓN ARTERIAL	Furosemida
IRA	Salbutamol Budesonida Amoxicilina Eritromicina Penicilina Sódica
DEPRESIÓN	Fluoxetina Imipramina Amitriptilina Sertralina

III.2 Etapas de la Fiscalización

La ejecución de esta actividad consta de tres etapas a considerar, relacionadas con los productos de farmacia (medicamentos e insumos) sujetos a evaluación.

III.2.1. Análisis del Proceso de Administración de Farmacia

A través de una entrevista aplicada al Director del Consultorio o en su defecto a la persona que éste determinó, se consultó respecto del mecanismo de operación para mantener la cantidad adecuada de medicamentos utilizados en los problemas de salud que son motivo de esta fiscalización. Al respecto se evaluaron aspectos tales como: Frecuencia de pedidos, tiempo de despacho, mecanismos de control, y personas encargadas de realizar estas actividades, entre otras.

III.2.2. Determinación de suficiencia en el Stock de Medicamentos e Insumos

Para realizar la evaluación de la presente materia, se siguieron distintas etapas:

- **RECOPIACION DE ANTECEDENTES:** En esta etapa, se solicitó a cada consultorio entregar la siguiente información correspondiente al período enero – marzo de 2007:

- Fechas y cantidades de cada solicitud.
- Fechas de entrada de los productos.
- Cantidades ingresadas en cada fecha.
- Fechas de salidas de los productos.
- Cantidades egresadas en cada fecha.
- Saldo de los productos al 31 de diciembre de 2006.
- Stock de medicamentos e insumos a la fecha de la fiscalización.
- Fecha estimativa para el próximo despacho (recepción de productos).
- Informes de Monitoreo Centinela.

En relación a la información solicitada, es necesario señalar que los consultorios fiscalizados no cuentan con un sistema de registro uniforme, además varios de ellos no cuentan con todos los antecedentes requeridos o bien los datos que se manejan no permiten establecer con certeza el flujo de entradas y salidas de medicamentos en un cierto periodo de tiempo.

Debido a las limitantes anteriormente señaladas, se determinó que en cuanto a la disponibilidad de medicamentos e insumos, los resultados obtenidos se presentarán de manera estimativa, no procediendo las conclusiones definitivas acerca de éstos.

- **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION:** Los datos recopilados en los diferentes consultorios durante la visita en terreno, se vaciaron en una planilla excel consolidada, la que posibilitó la tabulación y el manejo de los datos que permitieron establecer la estimación en cuanto a disponibilidad de medicamentos e insumos.
- **CALCULOS DE DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS E INSUMOS:** Para este efecto, se trabajó con los datos previamente tabulados. A su vez, esta etapa requirió de 5 fases para llegar finalmente a la estimación de suficiencia en el stock, en cada fase se aplicó una fórmula, cuyo resultado servía de base para una fase posterior; la secuencia de fórmulas aplicadas es la siguiente:

$$\text{A.- Consumo Promedio Mensual} = \frac{\text{Total de Salidas del Medicamento}}{\text{Nº de meses considerados}}$$

$$\text{B.- Consumo Promedio Diario} = \frac{\text{Total de Salidas del Medicamento}}{\text{Nº de días del periodo}}$$

Para efectos de la fórmula anterior se trabajó en base a 22 días por mes, que corresponden a los días hábiles en que atienden los Establecimientos Públicos de Atención Primaria.

$$\text{C.- Duración del Stock (Meses)} = \frac{\text{Stock Actual}}{\text{Consumo Promedio Mensual}}$$

$$\text{D.- Duración del Stock (Días)} = \frac{\text{Stock Actual}}{\text{Consumo Promedio Diario}}$$

$$\text{E.- Suficiencia de Stock} = \text{Duración de stock} - \text{N}^\circ \text{ de días faltantes para el próximo despacho}$$

- DETERMINACION DE LA ESTIMACION DE DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS: En esta última etapa, se catalogó el resultado obtenido en la etapa anterior según el siguiente criterio:
 - STOCK SUFICIENTE: Si el resultado final de la etapa anterior era mayor o igual a 0.
 - STOCK INSUFICIENTE: Si el resultado final de la etapa anterior era menor que 0.

Sin embargo como se indicó anteriormente no se puede concluir de manera definitiva, sólo en términos estimativos, puesto que los datos de cantidades y fechas no son del todo exactos debido a las características de la información obtenida en la actividad de fiscalización.

III.2.3. Entrevista a Beneficiarios de GES

Finalmente, se efectuó una encuesta a los beneficiarios de GES, que el día de la fiscalización en terreno, se encontraban en la farmacia retirando medicamentos, con el objetivo de consultar si hubo inconvenientes para la entrega de los mismos; todo ello referido a los problemas de salud y productos previamente seleccionados.

III.3. Ficha Resumen Metodología

- Tipo de Fiscalización: En terreno
- Periodo de Aplicación: Las actividades en terreno se realizaron en el período comprendido entre los días 23 de abril y 10 de mayo de 2007.

➤ Instrumentos:

✓ Recolección de Información:

- Entrevista al Director del Establecimiento (Anexo N° 1)
- Encuesta a Beneficiarios (Anexo N° 2)
- Planilla de Registro de Medicamentos (Anexo N° 3)

✓ Tabulación de la Información:

- Planilla de Consolidación “Entrevista a Directivos (Anexo N° 4)
- Planilla de Consolidación “Encuesta a Beneficiarios” (Anexo N° 5)
- Planilla de Consolidación “Cálculo Suficiencia de Stock” (Anexo N° 6)
- Tablas de Suficiencia por Producto (Anexo N° 7)

➤ Análisis de Resultados:

Para un mejor análisis de los resultados obtenidos, los antecedentes recolectados se vaciaron en tres planillas consolidadas independientes, para cada una de las etapas en evaluación. Con los datos de esas planillas, se confeccionaron tablas para cada ítem considerado en el presente informe de fiscalización y que en términos generales dan cuenta de la situación de los Consultorios Públicos, respecto del cumplimiento en la entrega de medicamentos e insumos incluidos en las GES, a los beneficiarios del régimen.

IV. RESULTADOS

IV.1. PROCESO DE CONTROL DE MEDICAMENTOS.

Al ser este punto un insumo interno para el Subdepartamento y no materia de fiscalización, los resultados obtenidos se presentan en Anexo N° 8.

IV.2. DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS.

IV.2.1. Cantidad de Productos en Evaluación

Distribución Numérica y Porcentual de Productos Evaluados en el Total de Consultorios

EVALUACIÓN	PRODUCTOS	
	Nº	%
SI	274	72,7%
NO	103	27,3%
TOTAL	377	100,0%

La suma de medicamentos e insumos sujetos a evaluación en el total de consultorios, ascendió a un total de 377 productos (26 medicamentos y 3 insumos en un total de 13 establecimientos), de los cuales en la práctica un 72,7% fue posible llevar a evaluación. Lo anterior se debe a que tal como se ha señalado:

- Los establecimientos no contaban con todos los registros requeridos, o sólo los tenían de manera parcial
- Un medicamento (pravastatina) no forma parte del arsenal de farmacia, disponible en los establecimientos de la muestra, a pesar de estar señalado por efecto en el Listado de Prestaciones Específicas para la Diabetes Mellitus II.
- En un Consultorio (La Granja), no fue posible evaluar ningún producto debido a la carencia de registros o datos, pese a que la Directora del Establecimiento entregó los Informes Centinelas del primer trimestre del año en curso; al respecto éstos sólo proporcionaban las cantidades consumidas (salidas), de 11 productos en evaluación, sin embargo, no se contaba con el dato de stock disponible a la fecha de fiscalización, insumo necesario para la aplicación de las formulas anteriormente descritas.

El detalle se presenta a continuación:

➤ **Medicamentos e Insumos evaluados**

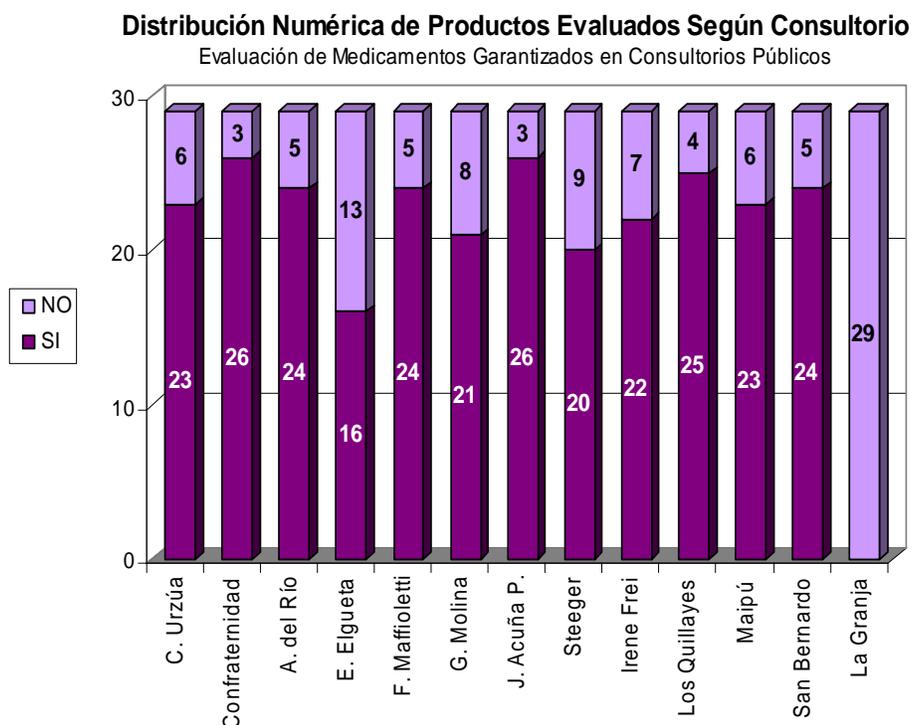
Distribución Numérica y Porcentual de Cada Producto Según la Cantidad de Consultorios en que se Evaluó

PRODUCTOS	Nº DE CONSULTORIOS DONDE SE EVALÚA				Total
	SI	%	NO	%	
Cintas Reactivas	6	46,2%	7	53,8%	13
Lancetas Desechables	7	53,8%	6	46,2%	13
Insulina NPH	10	76,9%	3	23,1%	13
Jeringas de Insulina	11	84,6%	2	15,4%	13
Glibenclamida	11	84,6%	2	15,4%	13
Tolbutamida	10	76,9%	3	23,1%	13
Metformina	12	92,3%	1	7,7%	13
Atorvastatina	4	30,8%	9	69,2%	13
Lovastatina	9	69,2%	4	30,8%	13
Pravastatina	0	0,0%	13	100,0%	13
Salbutamol	10	76,9%	3	23,1%	13
Budesonida	10	76,9%	3	23,1%	13
Amoxicilina	12	92,3%	1	7,7%	13
Eritromicina	12	92,3%	1	7,7%	13
Penicilina Sódica	11	84,6%	2	15,4%	13
Furosemida	12	92,3%	1	7,7%	13
Hidroclorotiazida	12	92,3%	1	7,7%	13
Propranolol	12	92,3%	1	7,7%	13
Atenolol	12	92,3%	1	7,7%	13
Verapamilo	2	15,4%	11	84,6%	13
Nifedipino	11	84,6%	2	15,4%	13
Nitrendipino	6	46,2%	7	53,8%	13
Enalapril	12	92,3%	1	7,7%	13
Captopril	10	76,9%	3	23,1%	13
Losartán	8	61,5%	5	38,5%	13
Fluoxetina	12	92,3%	1	7,7%	13
Imipramina	12	92,3%	1	7,7%	13
Amitriptilina	12	92,3%	1	7,7%	13
Sertralina	6	46,2%	7	53,8%	13
TOTAL	274	72,7%	103	27,3%	377

En relación a la evaluación de cada producto definido para esta fiscalización, de acuerdo al número de consultorios en que fue posible realizar la estimación, los resultados oscilan entre un 0% para el producto pravastatina, puesto que este medicamento no se utiliza en ninguno de los establecimientos evaluados, y un 92,3% para 11 productos, dentro de los que se encuentran la metformina, amoxicilina, furosemida, atenolol y fluoxetina, entre otros.

Ninguno de los medicamentos e insumos alcanza un 100% de evaluación, debido a que como se indicó con anterioridad, en el Consultorio La Granja no fue posible realizar la medición de ningún producto.

➤ Productos evaluados por Consultorio



En cuanto a la cantidad de productos que pudo ser medida en cada establecimiento, se obtiene que los resultados más altos se presentaron en los Consultorios Confraternidad y Dr. Julio Acuña Pinzón con 26 unidades, equivalentes al 89,7% del total en cada uno. En el extremo opuesto se sitúa el Consultorio La Granja, en donde no se pudo evaluar ningún producto, por los motivos antes expuestos.

Con todo, en el conjunto de consultorios se obtiene un promedio de 21 productos que cumplen las condiciones de registro requeridas para esta fiscalización.

IV.2.2. Suficiencia de Stock

En este ítem se muestran los resultados obtenidos en 12 de los 13 consultorios de la muestra, con la clara excepción del Consultorio La Granja. Para efectuar la medición correspondiente, se confeccionaron un conjunto de cuadros unitarios, en los que se representa cada medicamento o insumo con los datos conseguidos en cada establecimiento en particular (El detalle de cada cuadro se encuentra en el Anexo N° 7)

En relación al resultado general de todos los productos evaluados (274) en los 12 consultorios, se obtuvo que un 95,6% (262) tienen stock suficiente, mientras que el 4,4% (12) presentan insuficiencia o riesgo de caer en ésta antes de que llegue el próximo pedido de farmacia.

A continuación se presenta el detalle de los resultados en cuanto a la suficiencia de stock:

➤ **Insuficiencia de Stock por Producto**

A.- PRODUCTOS SIN STOCK AL MOMENTO DE LA FISCALIZACION:

En el transcurso de la fiscalización, se detectaron 6 medicamentos o insumos evaluados, los cuales se encontraban sin stock al momento de la fiscalización, el detalle se presenta en la siguiente tabla, donde destacan:

- Por su alto consumo promedio diario: jeringas de insulina y fluoxetina
- Por la cantidad de días que faltaban para recibir el siguiente pedido: Lancetas y Budesonida.

CONSULTORIO	PRODUCTO	EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA		
		STOCK	Consumo Promedio Diario	Nº de Días Próximo Despacho
Maipú	Lancetas	0	24	1
San Bernardo		0	41	6
Carol Urzúa	Jeringas de Insulina	0	169	1
Dr. Alejandro del Río	Budesonida	0	6	4
Dr. Steeger		0	10	8
Dr. Julio Acuña Pinzón	Fluoxetina	0	313	3

B.- PRODUCTOS ESTIMACION DE INSUFICIENCIA EN BASE A CALCULO:

En base a la fórmula de cálculo utilizada para determinar la suficiencia de stock, se detectó que en el caso de 6 medicamentos o insumos, el stock disponible al momento de la fiscalización pudiese ser insuficiente considerando el consumo promedio diario estimado, y la cantidad de días que faltaban para la llegada del próximo pedido. El detalle se presenta en la siguiente tabla:

CONSULTORIO	PRODUCTO	EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
		STOCK	Consumo Promedio Diario	Duración Stock en Días	Nº de Días Próximo Despacho	Insufic. de Stock
San Bernardo	Jeringas de Insulina	600	162	4	6	-2
	Budesonida	58	14	4	6	-2
	Hidroclorotiazida	3.000	2.046	1	6	-5
Dr. Steeger	Metformina	4.387	2.380	2	8	-6
Dr. Julio Acuña Pinzón	Amoxicilina	234	282	1	3	-2
	Eritromicina	75	32	2	3	-1

Finalmente, es preciso aclarar que la evaluación de los medicamentos señalados por efecto en los listados de prestaciones específicas correspondientes, se hizo en base a la suma de los productos alternativos que lo componen, por Ej. Estatinas (atorvastatina + lovastatina), betabloqueadores orales (propranolol + atenolol) entre otros.

➤ Suficiencia de Stock por Consultorio

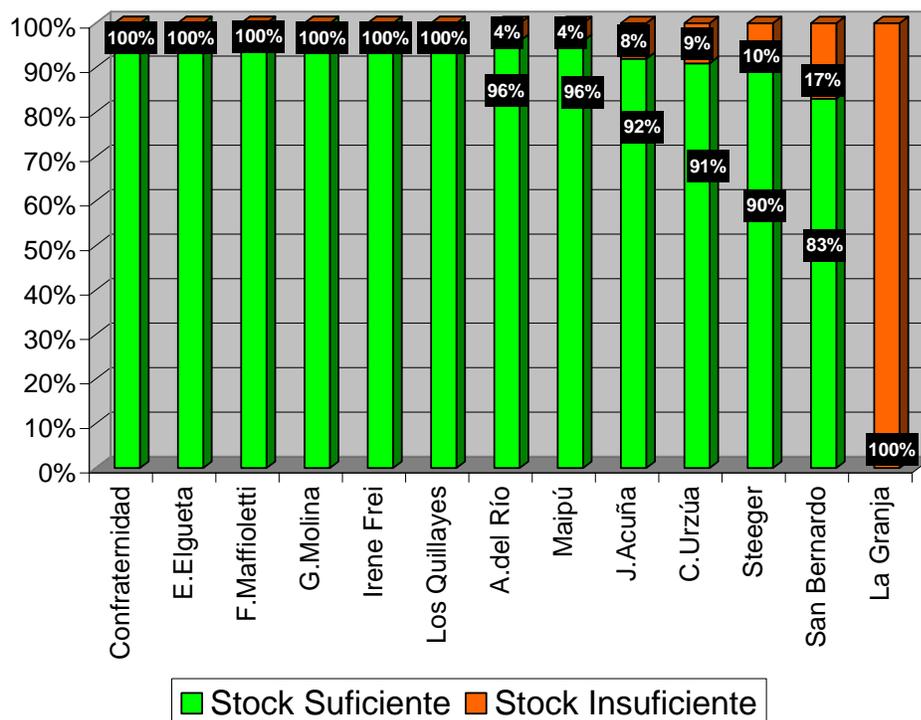
En cuanto a la evaluación de la suficiencia de stock en cada consultorio, podemos observar que existen 6 establecimientos (50% del total), en donde todos los medicamentos e insumos sometidos a revisión, tienen stock suficiente para cubrir las demandas de su población hasta que llegue el siguiente pedido.

En el resto de los Consultorios evaluados (6), se observa que:

- 2 de ellos presentan un porcentaje de 96% de suficiencia de stock
- Los 4 restantes concentran los menores porcentajes de suficiencia, con un riesgo de insuficiencia de:
 - Dr. Julio Acuña Pinzón = 8%
 - Carol Urzúa = 9%
 - Dr. Steeger = 10%
 - San Bernardo = 17%

Evaluación de Stock disponible según Consultorio

Evaluación de Medicamentos Garantizados en el Sector Público



IV.3. ENCUESTA A BENEFICIARIOS

En esta etapa de la fiscalización, se realizaron encuestas a los beneficiarios, con el objetivo de medir el proceso de despacho de medicamentos garantizados y la presencia de eventuales inconvenientes durante el transcurso de éste.

En términos prácticos para efectos de la evaluación de esta materia, se realizaron 328 encuestas presenciales, a beneficiarios que el día de la actividad en terreno se encontraban en la farmacia retirando medicamentos y que accedieron a responder la encuesta (Anexo N° 2).

Las personas encuestadas debían cumplir el requisito de ser portadores de algunos de los problemas de salud garantizados incluidos en esta fiscalización:

- Diabetes Mellitus tipo II
- Hipertensión Arterial Esencial
- IRA baja de manejo ambulatorio
- Depresión.

El instrumento utilizado consta de 3 preguntas básicas, destinadas a detectar inconvenientes en el despacho de los medicamentos e insumos incluidos en los listados de prestaciones específicas, de los problemas de salud GES señalados en el párrafo precedente.

Las preguntas consignadas son las siguientes:

1. ¿Tuvo, el día de hoy, algún inconveniente en la entrega de medicamentos? (sólo en cuanto a la disponibilidad).
2. Anteriormente, ¿Ha tenido inconvenientes en la entrega de éstos? (sólo en cuanto a la disponibilidad).
3. ¿Ha tenido otro tipo de inconvenientes en la entrega de medicamentos? (distintos a la disponibilidad).

En caso de respuesta afirmativa a la última pregunta, consultar:

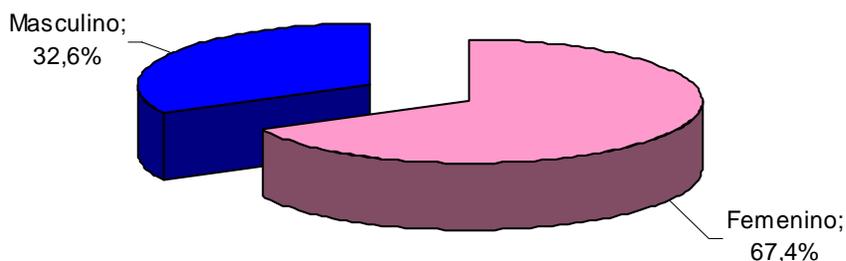
¿Qué inconveniente tuvo?, y la fecha del citado inconveniente.

IV.3.1. Caracterización de la Muestra

En este ítem se describe la composición de la muestra encuestada, según ciertas variables consideradas, tales como sexo del beneficiario, grupo etario, problema de salud, previsión y consultorio de origen.

Composición de la Muestra por Sexo del Beneficiario

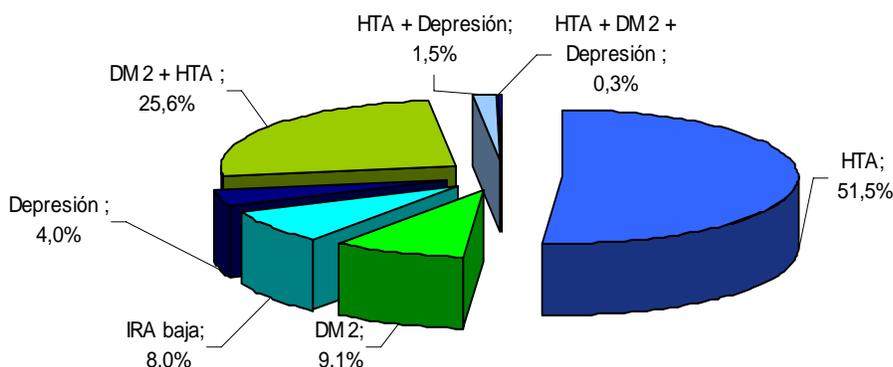
Distribución Porcentual de la Muestra Según Sexo del Beneficiario
Evaluación de Medicamentos Garantizados en Consultorios Públicos



La muestra obtenida quedó compuesta por aproximadamente 2/3 de beneficiarios de sexo femenino y 1/3 de beneficiarios masculinos. Esta relación está en absoluta concordancia con la encuesta telefónica aplicada a beneficiarios de GES, realizada durante diciembre del año 2006.

Composición de la Muestra por Problema de Salud GES

Distribución Porcentual de la Muestra Según Problema de Salud GES
Evaluación de Medicamentos Garantizados en Consultorios Públicos



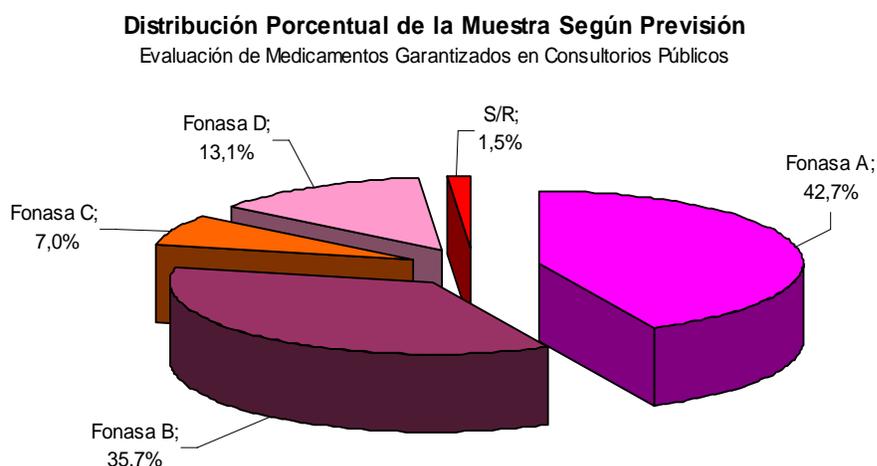
En cuanto a la muestra de encuestados, quedó conformada por beneficiarios portadores de todos los problemas de salud en revisión, en donde destaca en primer lugar la hipertensión arterial esencial con un porcentaje notoriamente mayor en relación a los que le siguen, alcanzando un 51,5% del total, correspondiente a 169 personas. Adicionalmente, esta patología se presenta en 3 combinaciones con otros problemas diferentes, característica que se correlaciona con la cantidad de casos GES reportados en todo el país, para ese problema de salud.

Por otra parte, el menor porcentaje de representación está dado por la Depresión (4,0%), en donde 13 encuestas fueron contestadas por personas afectadas por esa patología en particular.

Finalmente, en el 27,4% de la muestra, equivalente a 90 encuestas, los beneficiarios que respondieron tienen más de un problema de salud, en donde se puede observar que la mayor asociación está dada por la hipertensión arterial más la diabetes mellitus tipo 2, la que alcanza a 84 casos equivalentes a un 25,6% del total de la muestra (328 casos).

Composición de la Muestra de Acuerdo al Grupo Fonasa al que pertenece

Los antecedentes del grupo Fonasa al que pertenecen los beneficiarios encuestados, fueron conseguidos a través de los registros que se encontraban en los consultorios respectivos, con el objeto de no realizar la pregunta durante la encuesta, por una parte para no incomodar a las personas que accedieron a responder y por otra para ocupar el menor tiempo posible en la ejecución de las citadas encuestas.



Respecto al grupo Fonasa de las personas encuestadas, el 78,4% (257) pertenece a los grupos A y B del Fonasa, mientras que un 20,1% (66), se encuentran adscritos a los grupos C y D del Seguro Público de Salud. La muestra se completa con 5 casos en los que no se pudo conseguir el dato pertinente, puesto que el establecimiento de origen no tenía el registro.

Composición de la Muestra por Número de Encuestas

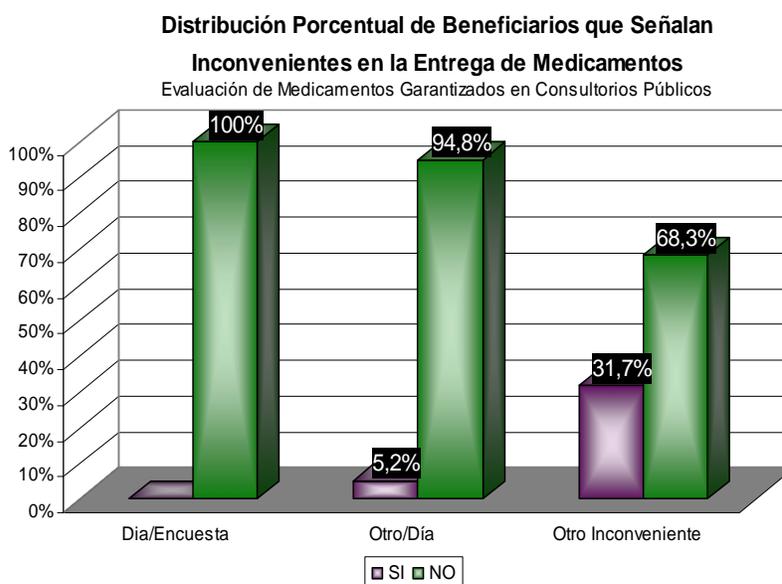
Los beneficiarios encuestados corresponden a aquellos que el día de la fiscalización en terreno, se encontraban en la Farmacia retirando medicamentos, y que accedieron a responder la encuesta. A estos beneficiarios se les aplicó el instrumento anteriormente mencionado con el objetivo de determinar si hubo inconvenientes para la entrega de los mismos; todo ello referido a los Problemas de Salud y medicamentos seleccionados.

El número de encuestas a efectuar en cada uno de los consultorios fiscalizados, se determinó en 25, no obstante en la práctica esta cifra tuvo una pequeña variación, encontrándose que en 7 establecimientos (53,8%) se aplicaron 26 encuestas y en un Consultorio, específicamente Irene Frei de Cid sólo fue posible conseguir 21.

Consultorios	Número de Beneficiarios	%
Alejandro del Rio	25	7,62%
La Granja	26	7,93%
Dr. Fernando Maffioletti	26	7,93%
Los Quillayes	26	7,93%
E. Elgueta	25	7,62%
Dr. Gustavo Molina	26	7,93%
Dr. Steeger	26	7,93%
San Bernardo	25	7,62%
Dr. Julio Acuña P.	26	7,93%
Confraternidad	26	7,93%
Irene Frei de Cid	21	6,40%
Carol Urzua	25	7,62%
Maipú	25	7,62%
Total	328	100,00%

IV.3.4. Resultados de la Encuesta

Presencia de Inconvenientes en la Entrega de Medicamentos Garantizados



El 100% de los beneficiarios encuestados, manifestó no haber tenido inconvenientes en la entrega de sus medicamentos e insumos, el día en que se llevó a cabo la encuesta en los diferentes consultorios, situación que fue verificada en el terreno.

Por otra parte, 17 personas, equivalentes al 5,2% de la muestra, indicaron haber tenido inconvenientes con la disponibilidad de algún medicamento para el tratamiento de su problema de salud GES, en fechas anteriores, principalmente en los últimos 12 meses.

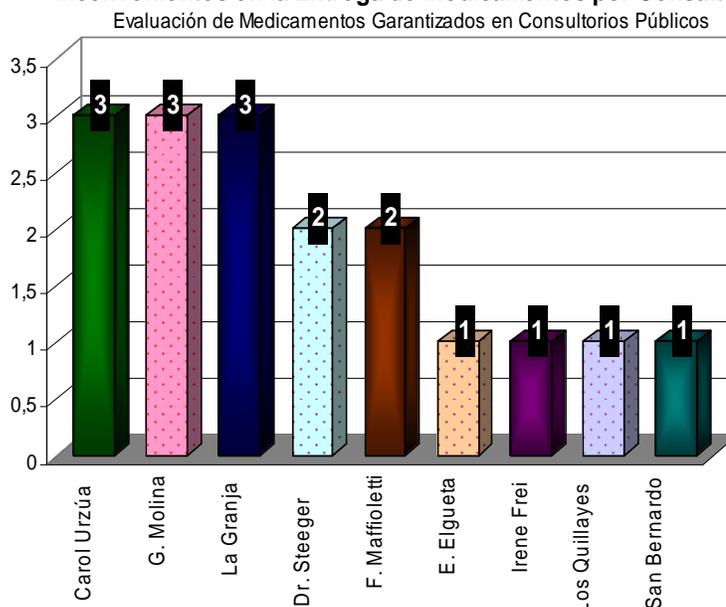
La distribución por tiempo de ocurrencia del inconveniente, es la siguiente:

1 semana = 5,3%
 1 semana a 1 mes = 21,0%
 2 a 12 meses = 73,7%

Asimismo, un 31,7% (104 personas) refieren haber tenido algún otro tipo de problemas durante el proceso de despacho de farmacia, los que no tienen relación con la disponibilidad de medicamentos utilizados para su patología GES, los cuales se presentan más adelante.

Inconvenientes Según Consultorio de Origen

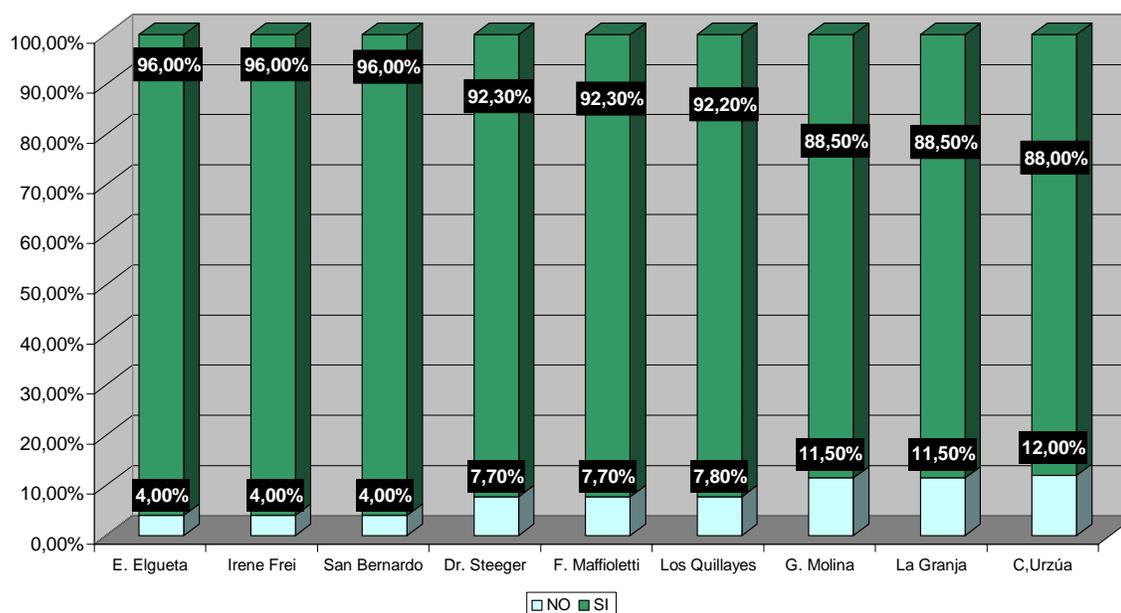
Distribución Numérica de Beneficiarios que Señalan Inconvenientes en la Entrega de Medicamentos por Consultorio



En relación a la presencia de inconvenientes en la entrega de medicamentos o insumos, manifestada por los beneficiarios encuestados y que se habrían producido en fechas anteriores a la del día de la encuesta, éstos fueron reportados en 9 de los 13 consultorios fiscalizados (69,2%). Asimismo, 3 de ellos (33,3%) mostraron 3 problemas cada uno, en otros 2 (22,2%) se indican 2 inconvenientes y finalmente en 4 (44,4%) se reporta 1 dificultad en cada uno.

Distribución Porcentual de Inconvenientes según Consultorio.

Evaluación de Medicamentos Garantizados en Sector Público



En cuanto a la representación porcentual de los inconvenientes, detectados en cada establecimiento, comparada con el total de encuestas realizadas en cada uno de ellos, el resultado oscila entre un 4% para los Consultorios E. Elgueta e Irene Frei, y un 12% correspondiente al Consultorio Carol Urzúa.

Medicamentos Reportados con Inconvenientes en el Despacho

Distribución Numérica de Medicamentos Reportados con Inconvenientes por Consultorio

CONSULTORIO	MEDICAMENTOS E INSUMOS CON INCONVENIENTES											
	Enalapril	Nifedipino	Furosemida	Losartán	HCT	Propranolol	Atorvastatina	Metformina	Insulina	Salbutamol	Fluoxetina	TOTAL
Carol Urzúa	1		1					1				3
Dr. Edelberto Elgueta							1					1
Dr. Fernando Maffioletti					1				1			2
Dr. Gustavo Molina	1	1				1						3
Dr. Steeger					1						1	2
Irene Frei de Cid										1		1
Los Quillayes	1											1
San Bernardo				1								1
La Granja		3										3
TOTAL	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17

Los medicamentos reportados con algún grado de inconveniencia, en relación a que en alguna oportunidad la farmacia del consultorio respectivo, no lo habría tenido el día que el usuario encuestado debía retirarlo, se muestran en la tabla precedente, asociados al establecimiento en que se indicó la falta.

Los productos que presentan más inconveniencia son nifedipino y enalapril con un 23,5% y 17,6% respectivamente, seguidos de hidroclorotiazida (11,7%). Todos los medicamentos restantes presentan un problema cada uno (5,9% c/u), equivalente al 47,2% del total.

Respecto del conjunto de medicamentos en falta, éstos se distribuyen homogéneamente en los distintos establecimientos, con el reporte de una carencia cada uno (donde corresponde), con excepción del nifedipino, en el cual se observa que 3 de los 4 problemas manifestados por los beneficiarios, se habrían producido en el Consultorio La Granja.

Por otra parte, en cuanto a los problemas de salud en donde se utilizan los medicamentos de la tabla, éstos se distribuyen de la siguiente manera:

- DM 2 + HTA =5 (HCT, propanolol, enalapril, losartán y nifedipino)
- DM 2 = 3 (Insulina, metformina y atorvastatina)
- HTA = 1 (furosemida)
- IRA baja = 1 (salbutamol)
- Depresión = 1 (fluoxetina)

Con todo, la distribución observada en el párrafo precedente, se correlaciona con el número de casos GES y el número de encuestas aplicadas, a los beneficiarios portadores de hipertensión arterial esencial y diabetes mellitus tipo 2.

Finalmente, en relación a la situación actual (fecha de inspección) de los medicamentos que de acuerdo a los resultados de la encuesta, mostraron alguna deficiencia en su disponibilidad, éstos tienen stock suficiente en cada consultorio comprometido, según la evaluación de las existencias de productos el día de la fiscalización. Sin perjuicio de lo anterior, existen dos excepciones, las que en ambos casos afectan al medicamento nifedipino:

- En el Consultorio La Granja, que si bien no se pudo realizar evaluación de suficiencia de medicamentos, por las razones indicadas precedentemente, la Directora del consultorio indica que a la fecha de evaluación cuenta con todos los medicamentos e insumos sometidos a revisión.
- En el Consultorio Gustavo Molina, durante el primer trimestre del año en curso no registran nifedipino como parte de su arsenal farmacológico, sin embargo trabajan con el bloqueador de canales de calcio “nitrendipino”, del cual tienen stock suficiente.

Inconvenientes en la Entrega de Medicamentos Garantizados Diferentes a la Disponibilidad

En esta etapa de la encuesta, los beneficiarios manifestaron los problemas que han tenido con el proceso de despacho y retiro de medicamentos en la farmacia, que tienen un origen distinto a la disponibilidad de los productos para el tratamiento de su problema de salud GES y que son materia de la presente fiscalización.

De los 328 beneficiarios encuestados, 104 (31,7%) indican haber tenido algún inconveniente, los que se agrupan en diferentes tipos, siendo los más recurrentes los tiempos de espera en la farmacia y los trámites administrativos que deben realizar.

Tiempos de Espera

CONSULTORIO	Tiempos de Espera Prolongados	
	Nº	%
Carol Urzúa	9	15,8%
Confraternidad	17	29,8%
Dr. Fernando Maffioletti	9	15,8%
Dr. Julio Acuña Pinzón	2	3,5%
Irene Frei de Cid	1	1,75%
Los Quillayes	1	1,75%
Maipú	11	19,3%
San Bernardo	7	12,3%
TOTAL	57	100,0%

El tiempo de espera prolongado en farmacia, es el problema más repetido por los beneficiarios que señalaron “otros inconvenientes” en la encuesta, alcanzando un 54,8% en éstos (57 personas).

Los establecimientos en donde se observa insatisfacción por parte de los beneficiarios, relacionado con los tiempos excesivos que deben esperar para ser atendidos en la farmacia, son 8, correspondientes al 61,5% del total de consultorios fiscalizados. Adicionalmente, estos prestadores representan a casi todos los Servicios de Salud del Área Metropolitana, con excepción del Servicio de Salud Occidente, en donde los Consultorios inspeccionados (Dr. Edelberto Elgueta, Dr. Gustavo Molina y Dr. Steeger), no presentaron este problema.

Los Consultorios que presentan una mayor proporción en este ítem son: Confraternidad, Maipú, Carol Urzúa y Fernando Maffioletti, con un 29,8%, 19,3% y 15,8% respectivamente, en el extremo opuesto se ubican los Consultorios Irene Frei y los Quillayes con un 1,75% cada uno.

En cuanto al tiempo que deben esperar según lo señalado por los beneficiarios afectados, se resume en el siguiente cuadro.

CONSULTORIO	TIEMPOS DE ESPERA		
	Mínimo	Máximo	Promedio
Carol Urzúa	30 mín.	> 2 hrs.	1 hr.
Confraternidad	1 hr.	4,5 hr	2,6 hrs.
Dr. Fernando Maffioletti	30 mín.	1 hr.	52 mín.
Dr. Julio Acuña Pinzón		20 mín	
Irene Frei de Cid		1 hr.	
Los Quillayes		1,5 hrs.	
Maipú	1 hr.	5 hrs.	2 hrs.
San Bernardo	45 mín.	2 hrs.	49 mín.

Los resultados de la tabla están calculados en base a los tiempos de atención, indicados por 50 de los 57 beneficiarios que estaban disconformes con la espera, las otras 7 personas manifestaron que debían esperar mucho, pero no definieron un tiempo determinado.

Con todo, se puede observar que existe una gran dispersión de tiempos, que fluctúa entre un mínimo de 20 minutos reportado en el Consultorio Dr. Julio Acuña Pinzón y un máximo de 5 horas, señalado por algunos beneficiarios del Consultorio Maipú. Asimismo, el promedio más alto se obtiene en el Consultorio Confraternidad con 2,6 hrs. de espera.

Trámites Administrativos

Otro inconveniente señalado por los encuestados, diferente a los tiempos de espera, es aquél que se relaciona con trámites administrativos que debe realizar el beneficiario, el que alcanza un 19,2% (20). Los problemas se producirían como resultado de la existencia de normas específicas de cada establecimiento, tales como:

- Incumplimiento de horario para retiro de medicamentos en el caso de las farmacias que tienen establecido un horario especial, para la atención de pacientes crónicos.
- Autorización de las recetas emitidas fuera del establecimiento y que deben ser evaluadas por los profesionales del consultorio, previo al despacho de farmacia.
- Reducción del número de medicamentos, a los pacientes crónicos que no han asistido a su control regular.

Esta situación fue manifestada por 2 beneficiarios del Consultorio Maffioletti. Al respecto la Directora del Consultorio, indica que esta es una medida utilizada para obligar a estos pacientes a ir a la consulta con el médico o la enfermera, luego de lo cual le despachan su receta completa para los meses que corresponda. Adicionalmente, menciona que tienen un alto porcentaje de ausentismo y abandono de tratamiento en pacientes crónicos.

- Días sin atención de farmacia: Este inconveniente fue manifestado por 4 beneficiarios del Consultorio Irene Frei, quienes indican que la farmacia de ese prestador estaría cerrada los 2 últimos días hábiles del mes.

Otros

Finalmente, el grupo "otros" alcanza un 26% (27) y está determinado por el reclamo de la falta de medicamentos, que no se encuentran dentro de los examinados en esta oportunidad.

V. CONCLUSIONES

V.1. Disponibilidad de Medicamentos

La suma de medicamentos e insumos sujetos a evaluación en el total de consultorios, ascendía a 377 productos, de los cuales en la práctica 274 (72,7%) fueron posibles de llevar a evaluación, el resto no pudo ser evaluado debido a:

- En el Consultorio de La Granja no fue posible llevar a efecto la evaluación debido a carencia de registros que permitan obtener los datos necesarios para ello.
- Carencia de registros y/o datos necesarios para determinar la suficiencia del stock en base a las fórmulas de cálculo utilizadas
- En ninguno de los establecimientos evaluados se disponía de Pravastatina, señalándose que éste medicamento no es parte del arsenal de farmacia

En cuanto a la estimación de la suficiencia del stock, se observó que:

- ✓ Según Consultorio: Existen 6 establecimientos (50%), en donde se observa que todos los medicamentos e insumos, tienen stock suficiente para cubrir las demandas hasta que reciban el siguiente pedido de farmacia. En los otros 6 Consultorios se observa insuficiencia o riesgo de insuficiencia en el stock:
 - Dr. Alejandro del Río = 1 producto (4%)
 - Maipú = 1 producto (4,%)
 - Dr. Julio Acuña Pinzón = 3 productos (8%)
 - Carol Urzúa = 1 producto (9%)
 - Dr. Steeger = 2 productos (10%)
 - San Bernardo = 4 productos (17%)
- ✓ Según Producto: En el resultado general de todos los productos evaluados (274) en los consultorios, se obtuvo que un 95,6% (262) tienen stock suficiente, mientras que el 4,4% (12) presentan insuficiencia o un eventual riesgo de caer en ésta, antes de que llegue el próximo pedido:
 - Con stock 0 al momento de la fiscalización:
 - Carol Urzúa = Jeringas de Insulina
 - Dr. Alejandro del Río = Budesonida
 - Dr. Julio Acuña Pinzón = Fluoxetina
 - Dr. Steeger = Budesonida
 - Maipú = Lancetas desechables
 - San Bernardo = Lancetas desechables
 - Con existencia, pero que de acuerdo a los consumos promedios diarios calculados y los días faltantes para la próxima recepción, tendrían un riesgo eventual de caer en insuficiencia:

- Dr. Julio Acuña Pinzón = Amoxicilina y Eritromicina
- Dr. Steeger = Metformina
- San Bernardo = Budesonida, Jeringas de Insulina e Hidroclorotiazida

Finalmente, no obstante la validez de los resultados presentados en esta materia, no se pueden hacer conclusiones determinantes, ya que los registros de los consultorios no son del todo exactos.

V.2. Despacho de Medicamentos a Beneficiarios

En los 13 consultorios, se efectuaron 328 encuestas presenciales, a beneficiarios que el día de la actividad en terreno se encontraban en la farmacia retirando medicamentos y que accedieron a responder dicho instrumento, los resultados por ítem son:

Problemas de Disponibilidad de Medicamentos

- El 100% de los beneficiarios encuestados, manifestó no haber tenido inconvenientes en la entrega de sus medicamentos e insumos, el día en que se llevó a cabo la encuesta en los diferentes consultorios.
- Por otra parte, 17 personas, equivalentes al 5,2% de los casos encuestados, indicaron haber tenido inconvenientes con la disponibilidad de algún medicamento en fechas anteriores, cuya distribución es la siguiente:

1 semana =	5,3%
1 semana a 1 mes =	21,0%
2 a 12 meses =	73,7%

- Los inconvenientes referidos a la disponibilidad de medicamentos (en ocasiones anteriores), fueron reportados en 9 de los 13 consultorios examinados (69,2%). Los Consultorios en donde no se indicaron problemas de disponibilidad, fueron: Dr. Alejandro del Río, Dr. Julio Acuña Pinzón, Confraternidad y Maipú.
- La cantidad de inconvenientes encontrados en cada consultorio se distribuye como sigue:

3 Inconvenientes (33,2%)	2 Inconvenientes (22,2%)	1 Inconveniente (44,4%)
C. Carol Urzúa	C. Dr. Fernando Maffioletti	C. Dr. Edelberto Elgueta
C. Dr. Gustavo Molina	C. Dr. Steeger	C. Irene Frei de Cid
C. La Granja		C. Los Quillayes
		C. San Bernardo

- ✓ En cuanto a la representación porcentual de los inconvenientes, en cada establecimiento, comparada con el total de encuestas realizadas en cada uno de ellos, el resultado oscila entre un 3,8% para el Consultorio Los Quillayes y un 12% correspondiente al Consultorio Carol Urzúa.
- ✓ En cuanto a los productos mencionados con algún problema de disponibilidad, son 11, totalizando 17 menciones, con la siguiente distribución:
 - Nifedipino = 23,5% (4 menciones)
 - Enalapril = 17,6% (3 menciones)
 - Hidroclorotiazida = 11,7% (2 menciones)
 - Furosemida =
 - Losartán =
 - Propanolol =
 - Atorvastatina =
 - Metformina =
 - Insulina =
 - Salbutamol =
 - Fluoxetina =

} 5,9% (1 mención cada uno)
- ✓ Respecto de la distribución de medicamentos carentes en los distintos consultorios en falta, éstos se distribuyen homogéneamente, con el reporte de una carencia en cada establecimiento, con excepción del nifedipino, en el cual se observa que 3 de los 4 problemas reportados, se habrían producido en el Consultorio La Granja.

Otro Tipo de Inconvenientes

- De los 328 beneficiarios encuestados, 104 (31,7%) indican haber tenido algún inconveniente, distinto a la disponibilidad de medicamentos, los que se clasifican principalmente en 2 tipos: tiempos de espera en la farmacia y trámites administrativos.
 - ✓ El tiempo de espera prolongado en farmacia, es el problema más repetido en este ítem, alcanzando un 54,8% en éstos (57 personas).
 - Los consultorios en los que se se observa este problema son 8 (61,5%). Los establecimientos que no mostraron tiempos de espera prolongados son, el Consultorio Dr. Alejandro del Río y los 3 Consultorios que representaron al Servicio de Salud Metropolitano Occidente (Dr. Edelberto Elgueta, Dr. Gustavo Molina y Dr. Steeger).
 - Los Consultorios que presentan una mayor proporción en este ítem son: Confraternidad, Maipú, Carol Urzúa y Dr. Fernando Maffioletti, con un 29,8% (17), 19,3% (11) y 15,8% (9) respectivamente, en el extremo opuesto se ubican los Consultorios Irene Frei y los Quillayes con un 1,75% cada uno.

- En cuanto al tiempo que deben esperar, según lo señalado por los encuestados, se observa un amplio margen que fluctúa entre, un mínimo de 20 minutos reportado en el Consultorio Dr. Julio Acuña Pinzón y un máximo de 5 horas, señalado por algunos beneficiarios del Consultorio Maipú.
 - Asimismo, el promedio más alto se obtiene en el Consultorio Confraternidad con 2,6 hrs. de espera.
- ✓ En relación a los problemas de tipo administrativo, constituyen el 19,2% (20), en donde se mencionan:
- Molestia por horario especial para pacientes crónicos
 - Autorización de recetas emitidas fuera del establecimiento
 - Reducción de las cantidades de medicamentos en pacientes inasistentes a control.
 - 4 beneficiarios del Consultorio Irene Frei de Cid, quienes indicaron que en dicho establecimiento la farmacia permanecería cerrada durante los 2 últimos días hábiles del mes.
- ✓ Finalmente, el grupo “otros” alcanza un 26% (27) y está determinado por el reclamo de la falta de medicamentos, que no se encuentran dentro de los examinados en esta oportunidad.

V.3.- Factores de riesgo según Consultorio:

Consultorio	Beneficiario señala falta de medicamento	Sin stock al momento de la fiscalización (*)	Estimación de Stock Insuficiente (*)	N° Factores de Riesgo
Dr. Steeger	X	X	X	3
San Bernardo	X	X	X	3
Dr. Julio Acuña P.		X	X	2
Carol Urzua	X	X		2
Alejandro del Rio		X		1
La Granja	X			1
Dr. Fernando Maffioletti	X			1
Los Quillayes	X			1
E. Elgueta	X			1
Dr. Gustavo Molina	X			1
Irene Frei de Cid	X			1
Maipú		X		1
Confraternidad				0

Al efectuar un cruce de los factores de riesgo analizados en cuanto a :

- Falta de medicamento señalado por el beneficiario encuestado
- Sin stock al momento de la fiscalización
- Con estimación de stock insuficiente en base al cálculo efectuado

Se aprecia que el 92,31% (12 Consultorios), presentan uno o más factores de riesgo, con la sola excepción del Consultorio Confraternidad, el que no presenta ninguno de los 3. Por otro lado, de los Consultorios con presencia de factores de riesgo, destacan los Consultorios Dr. Steeger y San Bernardo con los 3 factores de riesgo en análisis, seguidos de los Consultorios Alejandro del Río y La Granja con 2, en tanto el resto presenta un factor de riesgo asociado a la disponibilidad de medicamentos.

V.4. Comentarios de los Prestadores:

Al momento de la visita de fiscalización, los prestadores en general señalaron sus puntos de vista particulares en 2 aspectos esencialmente, los cuales se reflejan a continuación en los términos por ellos señalados:

- Budesonida: Respecto de este medicamento, tanto los consultorios que al momento de la fiscalización no cuentan con éste, así como en otros establecimientos señalan que las cantidades que reciben son bajas en comparación con el producto salbutamol inhalador, el que habitualmente les llega en mayor cantidad, el que utilizan de rutina en el tratamiento de las IRA bajas en los menores de 5 años.
- Riesgos de Insuficiencia en Stock: Todos los Directores y encargados de farmacia de los consultorios fiscalizados, indicaron que cuando llegan al nivel crítico de stock de algún medicamento o insumo, activan medidas de contingencia tales como, solicitar adelanto del próximo pedido, solicitud de un pedido extra o pedir un préstamo a otro establecimiento de la misma comuna. Respecto de la última medida señalan que, los préstamos interconsultorios son habituales, mostrando documentos que respaldan esto. Adicionalmente, indican que cuando un establecimiento se queda sin un medicamento x, es porque este producto no lo tiene la Corporación Municipal respectiva así como tampoco ninguno de los consultorios de la comuna.

V.5. Comentarios Finales:

Según los resultados observados en esta actividad de fiscalización, y no obstante lo señalado por los Directores de establecimientos y Encargados de Farmacia, se puede desprender finalmente que existen falencias en la Gestión de Farmacia en gran parte de los establecimientos visitados, basándonos en:

- Existencia de medicamentos e insumos sin stock al momento de la fiscalización
- Estimación de insuficiencia de stock en relación al stock disponible al momento de la fiscalización y el número de días que restan para la llegada del próximo pedido.
- Beneficiarios encuestados que si bien es cierto no señalan problemas de disponibilidad de medicamentos al momento de la fiscalización, si refieren haber

enfrentado este problema en el último periodo aunque con un descenso en los porcentajes (5,3% hace una semana y un 73,7% entre 2 a 12 meses)

- La existencia de medidas de contingencia establecidas señaladas por los Directores de establecimientos, no hacen sino confirmar lo señalado precedentemente, toda vez que si bien es posible que ellas permitan hacer frente a stock críticos, la habitualidad en su uso reflejan que las falencias en cuanto a la Gestión de Farmacia, los enfrenta periódicamente a riesgos de insuficiencia en cuanto a disponibilidad de medicamentos garantizados.

VI. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Finalizado el proceso de fiscalización, se procederá a remitir a los Establecimientos de atención Primaria fiscalizados, los Oficios con los resultados de la actividad, representando aquellos casos en que se verificó el no cumplimiento en alguna (s) materia (s) sometida a revisión en la presente fiscalización.

VII. ANEXOS

El presente informe incluye los siguientes anexos:

- Anexo N° 1 – Entrevista al Director del Consultorio
- Anexo N° 2 – Encuesta a Beneficiarios
- Anexo N° 3 – Planilla de Registro de Medicamentos
- Anexo N° 4 – Planilla de Consolidación “Entrevista a Directores”
- Anexo N° 5 – Planilla de Consolidación “Encuesta a Beneficiarios”
- Anexo N° 6 – Planilla de Consolidación “Determinación Suficiencia de Stock”
- Anexo N° 7 – Tablas “Evaluación de Suficiencia por Producto”
- Anexo N° 8 _ Proceso de Gestión de Medicamentos Garantizados

Jeannette González Moreira
Subdepartamento GES

Nelly Godoy Nuñez
Subdepartamento GES

Anexo N° 8

1. Proceso de Control de Medicamentos.

El objetivo de esta materia fue conocer y analizar el proceso de administración de los medicamentos evaluados y a su vez identificar si éstos se manejan de una manera distinta al resto de los productos de farmacia con que cuenta cada establecimiento.

1.1. Procedimiento para el Manejo de Medicamentos GES.

Se pudo verificar que no existe un procedimiento específico para el manejo de los medicamentos GES, en ninguno de los consultorios fiscalizados, toda vez que éstos se tratan con los mismos procesos que el resto de medicamentos e insumos que se utilizan en la farmacia del establecimiento y que son destinados para el uso de todos los beneficiarios, sean éstos portadores de un problema de salud garantizado, o bien de una patología de otra índole.

1.2. Solicitud de Medicamentos.

Al respecto, las personas entrevistadas en los diferentes prestadores, señalan que la solicitud de productos de farmacia se envía a las Corporaciones Municipales o al Departamento de Salud Municipal, quienes son los encargados de suministrar los medicamentos e insumos requeridos. Una excepción, la constituye el Consultorio de Maipú, que pertenece al Servicio de Salud Metropolitano Central, en donde los Establecimientos de Salud de Atención Primaria, no son dependientes de las Municipalidades, sino que del citado Servicio de Salud, por lo tanto la solicitud se remite a éste.

Encargado de la Solicitud

CONSULTORIO	ENCARGADO DE SOLICITUD
Carol Urzúa	Auxiliar de Farmacia
Confraternidad	Auxiliar de Farmacia
Dr. Alejandro del Río	Administrador General
Dr. Edelberto Elgueta	Encargada de Farmacia
Dr. Fernando Maffioletti	Director del Consultorio
Dr. Gustavo Molina	Director del Consultorio
Dr. Julio Acuña Pinzón.	Auxiliar de Farmacia
Dr. Steeger	Director del Consultorio
Irene Freí de Cid	Medico a cargo del PSCV
La Granja	Director del Consultorio
Los Quillayes	Director del Consultorio
Maipú	Médico
San Bernardo	Auxiliar de Farmacia

PSCV = Programa de Salud Cardiovascular

Distribución Numérica y Porcentual de Encargados de la Solicitud de Farmacia

ENCARGADO DE SOLICITUD	Nº	%
Director del Consultorio	5	38,4%
Auxiliar de Farmacia	4	30,8%
Administrador General	1	7,7%
Encargada de Farmacia	1	7,7%
Medico a cargo del PSCV	1	7,7%
Médico	1	7,7%
TOTAL	13	100,0%

Se observa que el 100% de los Consultorios, cuenta con una persona encargada de efectuar la solicitud de medicamentos e insumos, con una periodicidad pre establecida. Cabe señalar, que en el Consultorio San Bernardo, esta actividad es efectuada por dos funcionarias, las que van rotando por turno.

El personal encargado de esta actividad se distribuye en 6 funcionarios específicos, concentrándose la gran mayoría en los Directores de Consultorio (38,4%) y los Auxiliares de Farmacia (30,8%). Respecto de los primeros, éstos son los responsables finales de los pedidos, sin embargo cuentan con el apoyo de los auxiliares para la determinación de los stock, saldos y solicitudes pertinentes.

Frecuencia de Pedidos

CONSULTORIO	FRECUENCIA DE PEDIDOS DE FARMACIA			
	Mensual	Bimensual	Trimestral	Semestral
Carol Urzúa	X			
Confraternidad	X			
Dr. Alejandro del Río	X			
Dr. Edelberto Elgueta	X			
Dr. Fernando Maffioletti				X
Dr. Gustavo Molina			X	
Dr. Julio Acuña Pinzón.	X			
Dr. Steeger			X	
Irene Frei de Cid		X		
La Granja	X			
Los Quillayes				X
Maipú	X			
San Bernardo	X			

Distribución Numérica y Porcentual de la Frecuencia de Pedidos de Farmacia

FRECUENCIA DE PEDIDOS	Nº	%
Mensual	8	61,5%
Bimensual	1	7,7%
Trimestral	2	15,4%
Semestral	2	15,4%
TOTAL	13	100,0%

En relación a la frecuencia de pedidos, se observa que todos los Consultorios tienen una periodicidad determinada para realizar la solicitud de farmacia, la que en su mayoría (61,5%) corresponde a un ciclo mensual. Una excepción la constituye el Consultorio Maipú, que realiza un pedido anual de medicamentos e insumos, éste a su vez se reprograma en pedidos mensuales de acuerdo al stock existente.

Por otra parte, todos coinciden en que los diferentes tipos de Insulina utilizados para el tratamiento de la Diabetes Mellitus tipo I y tipo II, son despachados mensualmente desde el Servicio de Salud correspondiente a la dirección del establecimiento, ya que este fármaco forma parte de un programa del Ministerio de Salud.

También refieren que los medicamentos e insumos usados para el tratamiento de los cuadros respiratorios, dentro de los que se cuenta la IRA baja de manejo ambulatorio, reciben un aporte suplementario desde los Servicios de Salud respectivos, en el marco de las Campañas de Invierno dirigidas por el Minsal.

Mecanismo para el Envío de la Solicitud de Medicamentos

CONSULTORIOS	Mecanismo de Envío de Solicitud		
	E-Mail	Teléfono	Otro
Carol Urzúa	X		
Confraternidad		X	X
Dr. Alejandro del Río	X		
Dr. Edelberto Elgueta			X
Dr. Fernando Maffioletti	X		
Dr. Gustavo Molina			X
Dr. Julio Acuña Pinzón.			X
Dr. Steeger	X		
Irene Frei de Cid			X
La Granja			X
Los Quillayes	X		
Maipú	X	X	X
San Bernardo			X

Distribución Numérica y Porcentual de Mecanismos de Envío de la Solicitud de Medicamentos

MECANISMO DE ENVÍO	Nº	%
Correo Electrónico (mail)	6	37,5%
Teléfono	2	12,5%
Otro	8	50,0%
TOTAL	16	100%

En relación al mecanismo utilizado para efectuar la solicitud de medicamentos, las personas encargadas de esta actividad, señalan que ésta se efectúa a través de una planilla electrónica o en su defecto en un libro de pedidos manual.

En cuanto al mecanismo de envío de las planillas o libros de solicitudes, el más usado se ubica en la opción "Otro" con un 50%, en donde el pedido se envía por mano, a través de estafetas o personal de la farmacia, esta última alternativa se observa especialmente cuando la bodega central de despacho, se encuentra a corta distancia del consultorio, lo que permite realizar rápidamente este trámite.

Asimismo, el segundo mecanismo de envío de solicitud con mayor uso, es el correo electrónico (37,5%), utilizado en aquellos establecimientos que cuentan con planillas electrónicas.

1.3. Recepción de Medicamentos.

Otro aspecto evaluado es el proceso de recepción de los medicamentos e insumos de farmacia, para ello se consultó acerca de la existencia de un encargado de la recepción de los productos, frecuencia de recepción de éstos, e instrumentos utilizados para el control de la recepción y entrada de productos a la bodega o farmacia.

Encargado de la Recepción de Medicamentos

CONSULTORIO	ENCARGADO DE RECEPCIÓN
Carol Urzúa	Auxiliar de Farmacia
Confraternidad	Auxiliar de Farmacia
Dr. Alejandro del Río	Encargado de Bodega Central
Dr. Edelberto Elgueta	Encargada de Farmacia
Dr. Fernando Maffioletti	Auxiliar de Farmacia
Dr. Gustavo Molina	Encargada de Farmacia
Dr. Julio Acuña Pinzón	Auxiliar de Farmacia
Dr. Steeger	Encargada de Farmacia
Irene Frei de Cid	Administrativo de Farmacia
La Granja	Auxiliar de Farmacia
Los Quillayes	Auxiliar de Bodega
Maipú	Auxiliar de Farmacia
San Bernardo	Auxiliar de Farmacia

En todos los consultorios existe una persona que recibe los pedidos de farmacia, a su vez todos se relacionan con personal de esa unidad o de la bodega respectiva, tales como, auxiliares, encargados de bodega y encargados o administrativos de farmacia.

Sin perjuicio de lo anterior, el 76,9% de los establecimientos dispone de un encargado específico para recibir los productos solicitados, mientras que el 23,1% restante (3 Consultorios) no cuentan con una persona designada específicamente para recibir los productos despachados por las bodegas centrales de las Corporaciones Municipales correspondientes, toda vez que los funcionarios que desarrollan esta función son las auxiliares de farmacia que “al momento de la recepción se encuentran disponibles” o menos atareadas.

Los Consultorios que no cuentan con personal específico para la recepción de los pedidos son: Confraternidad, La Granja y San Bernardo. Asimismo, el Consultorio Maipú tiene dos personas encargadas de la recepción, ambas son auxiliares de farmacia que trabajan en turnos rotativos.

Frecuencia de Recepción de Medicamentos

CONSULTORIO	FRECUENCIA DE RECEPCIÓN		
	Mensual	Bimensual	Trimestral
Carol Urzúa	X		
Confraternidad	X		
Dr. Alejandro del Río	X		
Dr. Edelberto Elgueta	X		
Dr. Fernando Maffioletti		X	
Dr. Gustavo Molina	X		
Dr. Julio Acuña Pinzón	X		
Dr. Steeger			X
Irene Frei de Cid		X	
La Granja	X		
Los Quillayes		X	
Maipú	X		
San Bernardo	X		

Distribución Numérica y Porcentual de la Frecuencia de Recepción de Medicamentos

FRECUENCIA DE RECEPCIÓN	Nº	%
Mensual	9	69,2%
Bimensual	3	23,1%
Trimestral	1	7,7%
TOTAL	13	100,0%

Respecto de la frecuencia de recepción de medicamentos, en teoría todos los consultorios fiscalizados tienen un ciclo establecido, aunque con una periodicidad distinta que varía entre mensual y trimestral, concentrándose la mayoría en la primera, obteniendo un 69,2% de establecimientos que señalan recibir mensualmente los pedidos de farmacia.

Sin perjuicio de lo anterior, los antecedentes recolectados durante la visita en terreno, demuestran que la periodicidad de recepción no es regular para todos los medicamentos e insumos, encontrando diferentes fechas de entrada para los distintos productos en evaluación, más aún en algunos casos, en un mismo mes o bimestre se registran dos o más entradas de un mismo medicamento, con cantidades iguales o diferentes indistintamente.

Según las personas entrevistadas, la situación descrita en el párrafo precedente se produce debido a que las Corporaciones Municipales, encargadas del despacho a los consultorios de cada comuna, trabajan con distintos laboratorios como proveedores, de acuerdo a las diferentes categorías de fármacos o insumos necesarios.

Por otra parte, existen consultorios que no cuentan con espacio suficiente para recibir de una vez todo el pedido solicitado para el mes o el bimestre, por lo que van retirando los productos en la medida que estos van saliendo, en relación a los consumos de los pacientes. Es así que el Consultorio Dr. Steeger, que en teoría aparece con una recepción trimestral de medicamentos, en la práctica según lo señalado por la auxiliar encargada de farmacia, realiza retiros aproximadamente cada 10 días, con la confianza de saber que su pedido está disponible en la bodega central de la Corporación Municipal de Cerro Navia. Esta situación fue corroborada por el Director del Consultorio, Dr. Esteban Barra, quien indica que para subsanar esto, ha solicitado a la Municipalidad la compra de un container, el que sería ubicado en el patio del establecimiento frente a la farmacia y haría las veces de una bodega de farmacia. Adicionalmente, menciona que desde la Corporación respectiva, ya le habrían indicado que no puede seguir utilizando sus bodegas para mantener los productos que corresponden al consultorio.

Adicionalmente, en todos los consultorios se indica que las bodegas centrales de las Corporaciones, se encuentran muy cerca de ellos, inclusive en algunos casos las citadas bodegas se ubican en el mismo recinto que el establecimiento de salud, tal como sucede en el Consultorio La Granja, por tanto son bastante accesibles para ir a retirar medicamentos cuando esto es necesario.

Instrumentos de Recepción de Medicamentos

CONSULTORIO	INSTRUMENTOS DE RECEPCIÓN	TIPO
Carol Urzúa	<ul style="list-style-type: none"> Planilla Excel Guías de Despacho Formulario "Entrega de Bodega" 	Mixto
Confraternidad	<ul style="list-style-type: none"> Planilla o Sabanilla Mensual 	Manual
Dr. Alejandro del Río	<ul style="list-style-type: none"> Planilla Excel Copia de Guía de Despacho o Factura 	Mixto
Dr. Edelberto Elgueta	<ul style="list-style-type: none"> Tabla Dinámica (en excel) 	Mixto

CONSULTORIO	INSTRUMENTOS DE RECEPCIÓN	TIPO
	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta Bincard 	
Dr. Fernando Maffioletti	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (SIAP) 	Informático
Dr. Gustavo Molina	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de Recepción (Misma Planilla de Pedido) Guías de Despacho 	Manual
Dr. Julio Acuña Pinzón.	<ul style="list-style-type: none"> Estadística Diaria Mensual 	Manual
Dr. Steeger	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (RAYEN) 	Informático
Irene Frei de Cid	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta Bincard 	Manual
La Granja	<ul style="list-style-type: none"> Mismo Formulario de Pedido 	Manual
Los Quillayes	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (SIAP) Guías de Despacho 	Mixto
Maipú	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional Programa Farmacia PAD Formulario Entrega de Bodega 	Mixto
San Bernardo	<ul style="list-style-type: none"> Planilla de Registro de Existencia "Guías de Entrega de Pedidos" 	Manual

Distribución Numérica y Porcentual de Instrumentos de Recepción de Pedidos de Farmacia

INSTRUMENTOS DE RECEPCIÓN	Nº	%
Manual	6	46,1%
Informático	2	15,4%
Mixto	5	38,5%
TOTAL	13	100,0%

Como se puede apreciar en el cuadro anteprecedente, los consultorios utilizan diferentes tipos de instrumentos para registrar la recepción de los productos que llegan con el pedido de farmacia. Asimismo, en términos generales estos instrumentos se clasifican en 3 categorías: Manuales, informáticos y mixtos.

De acuerdo a esa clasificación, los resultados obtenidos muestran que, el 46,1% de los instrumentos son de tipo manual, un 38,5% mixto, en donde se observa una combinación de herramientas de origen informático con otras de tipo manual, y finalmente el 15,4% restante son de índole exclusivamente informática.

1.4. Manejo de Stock de Medicamentos.

En esta etapa del proceso de administración de farmacia, se evaluaron aspectos: tales como: Existencia de una persona a cargo del manejo y control de medicamentos e insumos, existencia de una bodega adicional para el almacenamiento de aquellos productos que no se encuentran en la sala de farmacia, uso de registros para el control de entrada y salida de stock, entre otros.

Encargado de Stock de Farmacia

CONSULTORIO	ENCARGADO DE MANEJO DE STOCK
Carol Urzúa	Auxiliar de Farmacia
Confraternidad	Auxiliar de Farmacia
Dr. Alejandro del Río	Encargado de Bodega Central
Dr. Edelberto Elgueta	Encargada de Farmacia
Dr. Fernando Maffioletti	Encargada de Farmacia
Dr. Gustavo Molina	Auxiliar de Farmacia
Dr. Julio Acuña Pinzón	Auxiliar de Farmacia
Dr. Steeger	Encargada de Farmacia
Irene Frei de Cid	Médico Jefe del PSCV
La Granja	Auxiliar de Farmacia
Los Quillayes	Encargado de Bodega de Farmacia
Maipú	Encargado de Farmacia
San Bernardo	Auxiliar de Farmacia

Distribución Numérica y Porcentual del Personal Encargado del Stock de Farmacia

ENCARGADO MANEJO DE STOCK	Nº	%
Auxiliar de Farmacia	6	46,1%
Encargado de Farmacia	4	30,8%
Encargado de Bodega	2	15,4%
Médico Jefe PSCV	1	7,7%
TOTAL	13	100,0%

PSCV= Programa de Salud Cardiovascular

En todos los consultorios existe una persona encargada del stock de farmacia, los que a su vez se relacionan con personal de esa unidad o de la bodega respectiva, tales como, auxiliares, encargados de bodega y un médico del programa de salud cardiovascular.

No obstante lo anterior, el 77% de los establecimientos dispone de un encargado específico para la mantención y administración del stock de los productos de farmacia, mientras que el 23% restante (3 consultorios) no cuentan con una persona designada específicamente para estos efectos, toda vez que los funcionarios que desarrollan esta función son las auxiliares de farmacia, indistintamente cualquiera de ellas.

Los consultorios que no cuentan con personal específico para el manejo y administración del stock de farmacia, son los mismos que señalaron que no tenían una persona determinada para la recepción de los pedidos de esa unidad. Los Establecimientos aludidos son: Confraternidad, La Granja y San Bernardo.

Existencia de Bodega Adicional para la Farmacia

CONSULTORIO	BODEGA ADICIONAL	
	SI	NO
Carol Urzúa	X	
Confraternidad		X
Dr. Alejandro del Río	X	
Dr. Edelberto Elgueta	X	
Dr. Fernando Maffioletti	X	
Dr. Gustavo Molina	X	
Dr. Julio Acuña Pinzón		X
Dr. Steeger	X	
Irene Frei de Cid	X	
La Granja		X
Los Quillayes	X	
Maipú	X	
San Bernardo		X

Distribución Numérica y Porcentual de Consultorios con Bodega de Farmacia Adicional

BODEGA ADICIONAL	Nº	%
SI	9	69,2%
NO	4	30,8%
TOTAL	13	100,0%

Aproximadamente dos tercios de los Consultorio (69,2%), cuentan con una bodega adicional para almacenar los productos de farmacia, independiente de la sala de despacho a los pacientes. Los Establecimientos donde no se dispone de la citada bodega , pertenecen al Servicio de Salud Metropolitano Sur (3) y Suroriente (1).

Documentos de Registro de Entrada y Salida de Medicamentos

CONSULTORIO	INSTRUMENTOS DE RECEPCIÓN	TIPO
Carol Urzúa	<ul style="list-style-type: none"> Planilla Excel Guías de Despacho (Para Insulina y Jeringas) Formulario "Entrega de Bodega" 	Mixto
Confraternidad	<ul style="list-style-type: none"> Planilla o Sabanilla Mensual 	Manual
Dr. Alejandro del Río	<ul style="list-style-type: none"> Planilla Excel Copia de Guía de Despacho o Factura (Junto con la Orden de Compra) 	Mixto
Dr. Edelberto Elgueta	<ul style="list-style-type: none"> Tabla Dinámica (en excel) Tarjeta Bincard Recetas y Cartolas de Pacientes 	Mixto
Dr. Fernando Maffioletti	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (SIAP) 	Informático
Dr. Gustavo Molina	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (RAYEN) Planilla de Solicitud de Pedidos 	Mixto
Dr. Julio Acuña Pinzón.	<ul style="list-style-type: none"> Estadística Diaria Mensual 	Manual
Dr. Steeger	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (RAYEN) 	Informático
Irene Frei de Cid	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta Bincard Memorando (Para Salidas por Préstamos) Guías de Despacho (Para Entradas por Préstamos) 	Manual
La Granja	<ul style="list-style-type: none"> Mismo Formulario de Pedido (Sólo para las Entradas) 	Manual
Los Quillayes	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional (SIAP) Guías de Despacho 	Mixto
Maipú	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Computacional Programa Farmacia PAD Formulario Entrega de Bodega 	Mixto
San Bernardo	<ul style="list-style-type: none"> Estadística Mensual de Medicamentos Libro de Benzodiazepinas 	Manual

Distribución Numérica y Porcentual de Tipo de Documentos de Registro de Entrada y Salida de Medicamentos

DOCUMENTOS DE REGISTRO	Nº	%
Manual	5	38,5%
Informático	2	15,4%
Mixto	6	46,1%
TOTAL	13	100,0%

La mayoría de los consultorios (92,3% / 12), llevan un registro de los productos de farmacia, para estos efectos cuentan con uno o más documentos en los que se anota la entrada y salida de medicamentos e insumos. Estos documentos están constituidos por diferentes instrumentos tales como guías de despacho, tarjetas bincard, planillas excel, planillas y sabanillas manuales y sistemas computacionales entre otros.

Aproximadamente la mitad de los instrumentos utilizados son de tipo mixto (46,1%), vale decir existe una combinación de herramientas manuales con otras de tipo computacional. Por otra parte sólo 2 Consultorios (15,4%): Maffioletti y Dr. Steeger cuentan con un registro informático exclusivo, para el registro de la farmacia.

Finalmente, el Consultorio La Granja es el que se encuentra menos implementado para llevar los registros de farmacia, ya que sólo utiliza la copia del formulario de solicitud para anotar la entrada de los medicamentos e insumos, por lo tanto tiene los registros de las cantidades solicitadas versus la cantidad despachada, sin embargo no tiene ningún tipo de control respecto de la salida de los productos. La Directora de ese Establecimiento Sra. Gloria Jiménez, señala que hasta el año pasado las auxiliares de farmacia llevaban una sabanilla manual en la que registraban diariamente la salida de los medicamentos, actividad que fue interrumpida debido al aumento de la demanda en esta unidad. Para compensar este hecho, realizan un inventario anual de la farmacia.

Determinación de la Cantidad de Medicamentos Solicitados

CONSULTORIOS	VARIABLES USADAS PARA DETERMINAR LOS PEDIDOS DE FARMACIA					
	Consumo Promedio	Stock Crítico	Saldo	Estacionalidad	Ojo experto	Tasa de Crecimiento Programas
Carol Urzúa	X		X	X		
Confraternidad	X	X	X	X		
Dr. Alejandro del Río	X	X	X	X		
Dr. Edelberto Elgueta	X	X	X	X		
Dr. Fernando Maffioletti	X	X	X	X		X
Dr. Gustavo Molina	X	X		X		
Dr. Julio Acuña Pinzón.	X	X	X		X	
Dr. Steeger	X	X	X	X		
Irene Frei de Cid	X		X	X		
La Granja	X		X	X	X	
Los Quillayes	X	X	X	X		X
Maipú	X	X	X	X		
San Bernardo	X	X	X			

Distribución Numérica y Porcentual de las Variables Utilizadas para la Determinación de las Cantidades de Medicamentos Solicitados

VARIABLES PARA LA SOLICITUD	Nº	%
Consumo Promedio	13	26,5%
Stock Crítico	9	18,4%
Saldo	12	24,5%
Estacionalidad	11	22,4%
Ojo Experto	2	4,1%
Tasa de Crecimiento de Programas	2	4,1%
TOTAL	49	100,0%

De acuerdo a la información recabada se puede observar que, los consultorios utilizan diferentes variables para determinar la cantidad de medicamentos e insumos a solicitar, para el consumo habitual y extra de la población atendida. Asimismo, se verifica que los establecimientos usan un mínimo de 3 y un máximo de 5 variables para establecer sus requerimientos.

En términos generales se pudo identificar la existencia de 6 variables distintas, siendo el consumo promedio la más usada (26,5%), seguida del saldo del mes o periodo anterior (24,5%), aumento de la demanda de acuerdo a la estacionalidad (22,4%) y el stock crítico (18,4%).

Distribución Numérica y Porcentual de las Variables Utilizadas para la Determinación de las Cantidades de Medicamentos Solicitados

VARIABLES PARA LA SOLICITUD	CONSULTORIOS	
	Nº	%
Consumo Promedio	13	100,0%
Stock Crítico	9	69,2%
Saldo	12	92,3%
Estacionalidad	11	84,6%
Ojo Experto	2	15,4%
Tasa de Crecimiento de Programas	2	15,4%

Respecto de la cantidad de consultorios que utilizan cada una de las variables usadas para calcular y determinar los pedidos de farmacia, siguen el mismo orden descendente de la tabla anterior, obteniendo que el 100% de los establecimientos considera la variable consumo promedio, 92,3% saldo anterior y 84,6% estacionalidad.