INFORME FINAL

Estudio: "Evaluación Presencial de funcionamiento y cumplimiento de las farmacias de turno".

Aplicación de Cliente Incógnito a las farmacias de turno/ urgencia en la Región Metropolitana

Subsecretaría de Salud Pública
División de Políticas Públicas Saludables y Promoción.
Departamento de Políticas Farmacéuticas y Profesiones Médicas
Diciembre 2012

INDICE

INDICE **2**

RESUMEN EJECUTIVO **4**

1. Antecedentes 4
2. Objetivo 4
3. Metodología 5
4. Análisis de Resultados 5
5. Conclusiones 8

ANTECEDENTES **10**

DISEÑO METODOLÓGICO **12**

1. Generalidades 12
2. Objetivo 12
3. Metodología 12
4. Diseño de Instrumento 13
5. Muestra 13
6. Protocolo de Visita 13

ANÁLISIS DE RESULTADOS **14**

1. Descripción muestra de farmacias visitadas 14
2. Categoría de análisis: Atención. 18

Químico Farmacéutico. *18*
Tiempos de espera y dotación de personal. *21*
Calidad de Atención del Personal *22*
Medios de pago disponibles. *25*

3. Categoría de análisis: Acceso. 26

Visibilidad y Calidad de Servicio. *26*

4. Categoría de análisis: Seguridad. 27

Lugar de Atención *27*
Iluminación *30*
Medidas de seguridad *31*

5. Categoría de análisis: Venta. 33

Generalidades *33*
Disponibilidad y venta medicamento tipo R solicitado *33*
Disponibilidad y venta medicamento tipo RR solicitado *34*
Análisis de medicamentos bioequivalentes solicitados *35*
Análisis de medicamentos genéricos solicitados *38*

6. Índice de Calidad de Servicio 39

CONCLUSIONES **42**

ANEXOS 44

1. DETALLE FARMACIAS VISITADAS 44
2. TIPO DE FARMACIA Y MEDICAMENTO ADQUIRIDO (N= 67 FARMACIAS) 47
3. DISEÑO CONCEPTUAL CLIENTE INCÓGNITO. 48
4. PROTOCOLO DE VISITA. 51

1. Flujo de actividades del Cliente Incógnito 51

2. Recomendaciones para Cliente Incognito 51

Protocolo 52

5. FORMULARIO CLIENTE INCOGNITO 53
6. REGISTROS VISUALES EJECUCIÓN CLIENTE INCOGNITO: BOLETAS DE COMPRA 56

RESUMEN EJECUTIVO

1. Antecedentes

La Subsecretaría de Salud Pública, a través del Departamento de Políticas Farmacéuticas y Profesiones Médicas, entre sus funciones tiene a su cargo proponer y desarrollar mejoras a regulación de los centros farmacéuticos, quienes se constituyen como un importante servicio de salud de administración particular, que requiere mantenerse disponible para la población en los momentos de necesidad. Así se preocupa de incluirlas en la política público sanitaria, generando acciones que faciliten su acceso a largo de todo el territorio nacional.

A partir de noviembre de 2011 implementó un sistema de turnos rotativos para facilitar a la población el acceso a medicamentes en horarios no hábiles, considerando, que por una cuestión de mercado, en algunas comunas han proliferado las farmacias de urgencia (no sujetas a turnos, y que por decisión del particular ha decidido mantener sus puertas abiertas en horarios nocturnos y días feriados) y que en otras este tipo de farmacias no existe, limitando el acceso a medicamentos a la población de dichas comunas en estos horarios. En este contexto, en el mes de julio del 2012, y con el fin de cubrir la demanda de farmacias en horarios nocturnos y feriados la SEREMI de la Región Metropolitana estableció 28 sectores comunales (agrupadas por comunas cercanas), incluyendo además a las 9 farmacias de urgencia, lo que aseguró mantener disponibles en dichos horarios a 34 farmacias distribuidas a lo largo de la Región. A pesar de lo anterior, la opinión pública se ha manifestado particularmente crítica respecto a la gestión de las farmacias de turno, lo que ha presentado la necesidad de establecer con precisión las debilidades y fortalezas del sistema desde el punto de vista de los usuarios y usuarias de estos servicios de salud de urgencia.

Por lo anterior, ha decidido implementar un estudio de evaluación presencial del funcionamiento y cumplimiento de las farmacias de turno respecto a la normativa, identificando a su vez elementos que le agreguen valor a la población, con el fin de que se sientan satisfechos con las facilidades de acceso a medicamentos en horarios inhábiles gestionados por esta Subsecretaría.

2. Objetivo

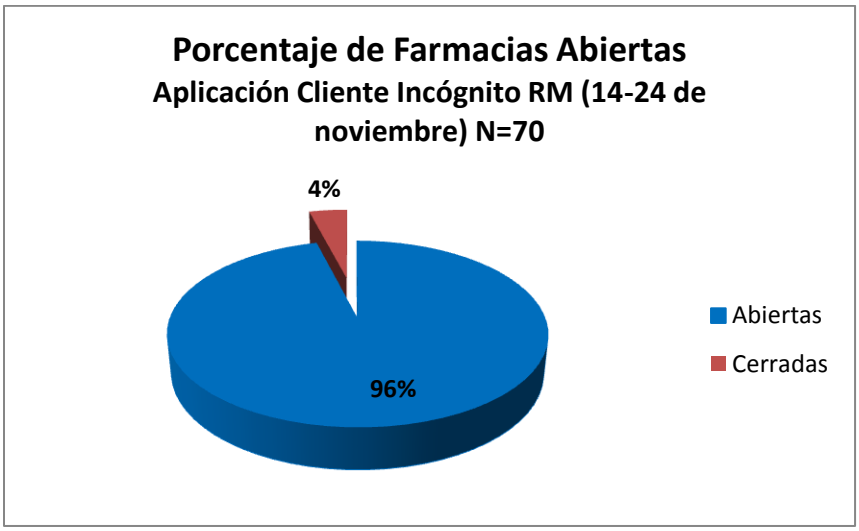
Evaluar presencialmente los principales atributos de calidad valorados por la ciudadanía presente en las farmacias de turno y de urgencias de la Región Metropolitana.

3. Metodología

Se aplicó la técnica de cliente incognito en 70 farmacias de la Región Metropolitana que se encontraba en turno o bien eran de urgencia, trabajo realizado entre los días 14 y el 28 de noviembre de 2012 en un horario de 0:00 a 7:00 am. Así, personal entrenado de PRAGMA CONSULTING adquirió un medicamento de urgencia en las distintas farmacias incluidas en la muestra "auditando" y verificando el cumplimiento de indicadores asociados a la calidad del servicio, a través de formulario estructurado.

4. Análisis de Resultados

Se destaca que sólo el 4.3% de las farmacias visitadas se encontraba cerrada, hecho que demostraría a primera vista que se está cumpliendo con el sistema de turnos estipulado.

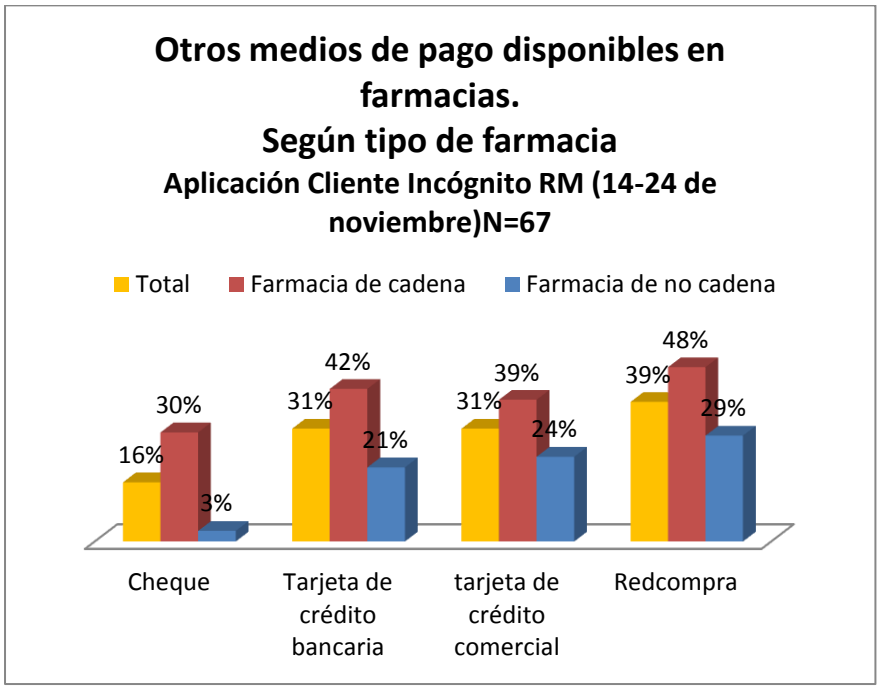


En cuanto a la atención, se evaluaron una serie de indicadores, entre los cuales se registró el saludo de la persona que atiende; en este caso en la mayoría de los casos, indistintamente se trate de farmacias de urgencia o de turno, éste fue catalogado como adecuado, hecho que demuestra que en general la atención se realiza de forma amable y respetuosa.

En este contexto, la presencia del químico farmacéutico (considerando como un apoyo a la función de urgencia de las farmacias y su obligación legal de permanecer en el establecimiento) se evidenció en el 76% de las farmacias visitadas. Destaca que, de las farmacias en las que no se encontraba presente el químico farmacéutico, 1 de cada 4 de ellas justifican la ausencia indicando que el profesional no asiste en horario nocturno, dejando en evidencia dicha práctica nocturna.

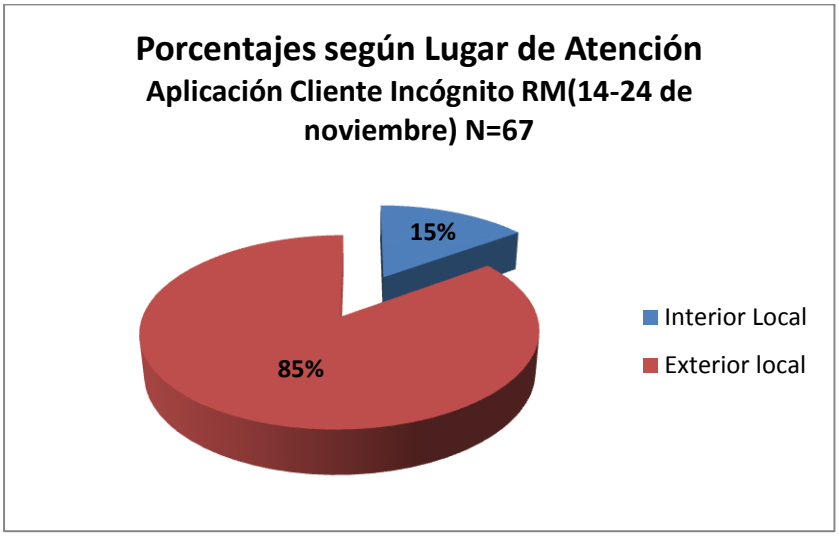
Por otra parte y también apuntando a la evaluación de la atención, puede sostenerse que al tratarse de farmacias que funcionan en horario inhábil, es esperable que tanto los tiempos de atención como el número de personas en espera sean mínimos. Hecho que se condice con los datos obtenidos ya que el tiempo de atención en un 99% de los casos demora menos de 1 minuto y en un 84% de los casos no se observó personas en espera de ser atendidas.

Respecto de los medios de pago disponibles en las farmacias se puede sostener que las alternativas de pago son limitadas, solo el 38,6% de las farmacias visitadas ofrece otras alternativas de pago diferentes al efectivo, siendo este el mecanismo de pago aceptado. Esta situación si bien mejora en las farmacias de cadena, no es solucionada.



Un dato importante, dice relación con que un 18% de las farmacias de urgencia y un 51% de las farmacias de turno que en conjunto conforman el 43% de las farmacias visitadas; no cuenta con estacionamiento de vehículos, dificultando la atención y la facilidad de acceso a las dependencias farmacéuticas, queda de manifiesto nuevamente la poca preparación para atender las contingencias nocturnas.

Respecto al lugar de atención, se observa que en un 85% de los casos la atención se realiza en el exterior del local y sólo en un 15% se realiza al interior.



Es importante tener presente que respecto a la atención al exterior del local, la normativa legal autoriza la atención mediante ventanillas, sin embargo, esta situación genera altos niveles de percepción de inseguridad y de precariedad en la atención, lo que atenta a la correcta evaluación de este servicio.

Si bien, la mayoría de los casos que realiza atención en el exterior del local lo hace a través de ventanillas, se destaca un 18% de las farmacias de urgencia y un 11% de las farmacias de turno han habilitado espacios exteriores que favorecen la seguridad y comodidad de los/as usuarios/as.

Si bien los puntos de atención se encuentran iluminados, éstos no pueden calificarse como adecuados ya que a la atención en el exterior del local se le debe sumar el hecho que muy pocas farmacias cuentan con luces exteriores, de hecho, los puntos de atención en general se iluminan con la luz interior o luz pública, lo que aumenta la sensación de inseguridad de las personas

Respecto a la venta de los medicamentos seleccionados (Clorprimetron y Glucophage), en la mayoría de las farmacias fueron vendidos sin la necesidad de presentar receta, solo en 4 establecimientos (6%) dicha receta fue exigida por lo que la venta no fue concretada.

Respecto a los medicamentos que requieren ser expendidos sólo con receta retenida, se puede visualizar que las farmacias de turno/urgencia en su mayoría no realizan la venta, sin embargo en su mayoría, y fundamentalmente en el caso del medicamento “Alprezolam”, indican que no tienen stock aduciendo problemas administrativos con el Ministerio de Salud. En tanto el segundo medicamento solicitado con estas características “Tramal” fue vendido en el 32.3% de las farmacias consultadas.

Cabe destacar el hecho que los Medicamentos RR sólo fueron ofrecidos en las farmacias de turno, no así en las de urgencia
Al consultar por medicamentos bioequivalentes, en la mayoría de las farmacias visitadas si existía stock. Sin embargo, en mayor medida el medicamento "Clorprimetron" no contaba con su respectivo medicamento bioequivalente (21,2% de farmacias consultadas).

Proporcionalmente las farmacias de urgencia disponían en mayor medida de los medicamentos bioequivalentes, así el 94% de las farmacias de urgencia y un 86% de las farmacias de turno cuentan con stock.

Al consultar por medicamentos genéricos, se observa una proporción similar respecto de la cantidad de farmacias que si poseen el medicamento versus las que no lo poseen, detectándose que el 65.6% de las farmacias visitadas disponían de los genéricos solicitados.

Con la finalidad de evaluar las farmacias de forma general, se confeccionó un Índice de Calidad de Servicio, el cual se calculó en base a variables atingentes a acceso, atención y seguridad.

El indicador fue bastante exigente, y se demuestra en que el promedio registrado por las 70 farmacias registradas fue de 54.5% de cumplimiento. Este indicador demostró que los mejores resultados los obtienen las farmacias de urgencia, sin embargo no son destacables, lo que indicaría que a pesar de la especialización que tienen en atender en horarios nocturnos, no establecen condiciones de calidad en la entrega de los servicios. La situación se torna preocupante en las farmacias de turno y que no son de cadena, las que obtienen los resultados más bajos.

5. Conclusiones

La aplicación del cliente incognito fue una excelente oportunidad para evidenciar en terreno las carencias y dificultades con que se encuentran las cadenas farmacéuticas para dar una respuesta de calidad en torno a la entrega de medicamentos en horarios nocturnos. Se evidencian altos niveles de precariedad y de improvisación de los establecimientos en la habilitación de espacios que permitan atender a los usuarios, esto se demuestra con que incluso teniendo variados alternativas de pago durante el día, en la noche esto se limita de forma casi exclusiva al pago en efectivo.

En relación a la seguridad, si bien en algunos casos existen ciertos dispositivos de seguridad, éstos se encuentran al interior de la farmacia y no en el exterior, quedando claramente manifestado el hecho que la seguridad es más bien para el local en sí y no orientada a los/as usuarios/as lo que genera percepciones y sentimientos de inseguridad al momento de acudir a una farmacia en horario inhábil. Esto sumado al hecho que generalmente las farmacias de turno/urgencia no cuentan con estacionamiento, disponen de una escasa dotación de personal y en la mayoría de los casos sólo se permite pago en efectivo, dificultando aún más el acceso a medicamentos y atención de calidad en casos de urgencia.

ANTECEDENTES

La Subsecretaría de Salud Pública tiene por misión generar acciones que aseguren a las personas el derecho a la protección en salud ejerciendo las funciones reguladoras, normativas y fiscalizadoras que al Estado de Chile le competen, para contribuir a la calidad de los bienes públicos y acceso a políticas sanitario-ambientales de manera participativa, que permitan el mejoramiento sostenido de la salud de la población, especialmente de los sectores más vulnerables, con el fin de avanzar en el cumplimiento de los Objetivos Sanitarios de la década.

En este contexto, y a través del Departamento de Políticas Farmacéuticas y Profesiones Médicas, tiene a su cargo proponer y desarrollar mejoras a regulación de las farmacias en el territorio nacional, quienes constituyen un espacio de importancia en el interior de la política público sanitaria, generando acciones que faciliten el acceso a las farmacias de todo el país.

A partir de noviembre de 2011 implementó un sistema de turnos rotativos para facilitar a la población el acceso a medicamentes en horarios no hábiles, considerando, que por una cuestión de mercado, en algunas comunas han proliferado las farmacias de urgencia (no sujetas a turnos, y que por decisión del particular ha decidido mantener sus puertas abiertas en horarios nocturnos y días feriados) y que en otras este tipo de farmacias no existe, limitando el acceso a medicamentos a la población de dichas comunas en estos horarios

En este contexto, en el mes de julio, finalizó la primera etapa de turnos rotativos semestrales, la que estableció, considerando que la RM tiene 52 comunas, 3 comunas sin farmacias privadas con local establecido (Alhue, María Pinto y San Pedro), que las restantes 49 comunas con farmacias fueran divididas por el SEREMI en 28 sectores, para cubrir la demanda de medicamentos en horario inhábil.

Por lo anterior, ha decidido implementar un estudio de evaluación presencial del funcionamiento y cumplimiento de las farmacias de turno respecto a la normativa, identificando a su vez elementos que le agreguen valor a la población, con el fin de que se sientan satisfechos con las facilidades de acceso a medicamentos en horarios inhábiles gestionados por esta Subsecretaría.

La primera etapa de este estudio comprendió entonces un levantamiento cualitativo de información, del cual se extrajeron percepciones de grupos definidos respecto a las farmacias a través de dos grupos focales, su rol y principales valoraciones de este tipo de establecimientos,

especialmente respecto a su apertura en horarios no hábiles. Esta etapa se concreto mediante la redacción del Informe de resultados de dicho estudio.[1]

Este primer acercamiento generó una importante aproximación hacia los requerimientos usuarios y sus expectativas en cuanto al servicio de los locales farmacéuticos, además de entregar información relevante en cuanto a la relación que las personas sostienen con las farmacias.

Entre uno de los objetivos definidos para los Grupos Focales, se encontraba la necesidad de generar información que permitiera facilitar la comprensión del problema planteado, con el fin de evidenciar, a través de las visitas a una muestra de farmacias en horarios no hábiles (nocturnos de preferencia), que permitiera evaluar cuantitativamente la gestión de las farmacias de turno en la Región Metropolitana, evidenciando necesidades y áreas de mejora posibles mediante la modificación de la regulación y el control del cumplimiento normativo.

[1] Informe de Resultados Grupos Focales "Evaluación Presencial de funcionamiento y cumplimiento de las farmacias de Turno", Noviembre 2012. Ministerio de Salud – Pragma Consulting.

DISEÑO METODOLÓGICO

1. Generalidades

Con la finalidad de monitorear la gestión de las farmacias de turno y el nivel de cumplimiento de la normativa al respecto, se llevaron a cabo dos acciones concretas: realización de grupos focales[2] y cliente incógnito.

La técnica del "cliente misterioso" es una herramienta de investigación que permite colocarse en el lugar del usuario o usuaria de servicios, simulando las percepciones que produce la experiencia al interior de los establecimientos evaluados. Para el caso de la evaluación de las farmacias de turnos fue una excelente técnica que permitió fortalecer la información obtenida en terreno por los distintos fiscalizadores del Ministerio de Salud, y que permitieron incluir elementos de gestión en la evaluación.

Cabe destacar el hecho que mediante la realización del cliente incógnito no sólo se evaluaron los aspectos mencionados en los grupos focales sino que también se agregó la evaluación de otros elementos como el nivel de cumplimiento de la normativa vigente respecto de las farmacias de turno, presencia de químico farmacéutico y condiciones físicas de las farmacias como por ejemplo ubicación, acceso, presencia de dispositivos de seguridad, entre otros.

2. Objetivo

Evaluar presencialmente los principales atributos de calidad valorados por la ciudadanía presente en las farmacias de turno y de urgencias de la Región Metropolitana.

3. Metodología

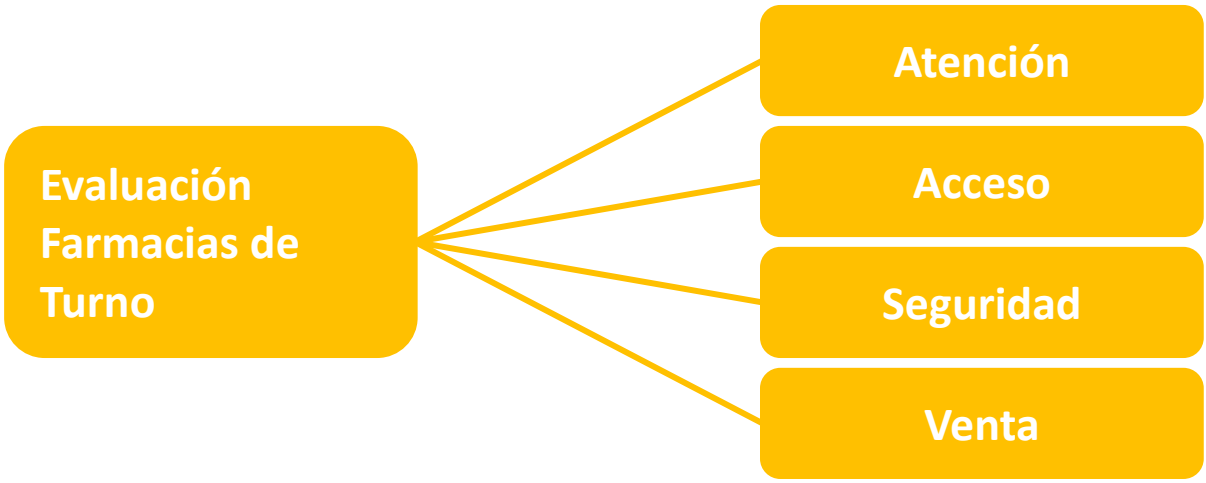
Se aplicó la técnica de cliente incognito en 70 farmacias de la Región Metropolitana que se encontraba en turno o bien eran de urgencia, trabajo realizado entre los días 14 y el 28 de noviembre de 2012 en un horario de 0:00 a 7:00 am. Así, personal entrenado de PRAGMA CONSULTING adquirió un medicamento[3] de urgencia en las distintas farmacias incluidas en la muestra "auditando" y verificando el cumplimiento de indicadores asociados a la calidad del servicio, a través de formulario estructurado.

[2] Detalles técnicos y resultados de la ejecución de los grupos Focales se pueden encontrar en" Informe de Resultados Grupos Focales "Evaluación Presencial de funcionamiento y cumplimiento de las farmacias de Turno", Noviembre 2012. Ministerio de Salud – Pragma Consulting".

[3] Ver Anexo 2: Tabla de Distribución según Tipo de Farmacias y Medicamento Adquirido.

4. Diseño de Instrumento

El instrumento se diseñó a partir del análisis de información secundaria, además de los emergentes y percepciones obtenidas a través de 2 Grupos Focales con usuarios y usuarias de farmacias. Como resultado de este análisis surge el Diseño Conceptual[4] del Cliente Incógnito, en el que se identifican las principales variables de evaluación, sus correspondientes indicadores y las unidades de medición de cada uno de ellos.



5. Muestra

Se ejecutó un censo de farmacias de turno y de urgencia de la Región Metropolitana, a través de la realización de dos visitas (en semanas distintas) por cada una de las farmacias abiertas en horarios inhábiles. Así de forma diaria, la Región Metropolitana dispone de 34 farmacias abiertas en horarios nocturnos y feriados, y considerando 2 visitas con el fin de asegurar validez en la medición, finalmente se incluyeron 70 farmacias visitadas en el plazo de ejecución del trabajo de campo, las que se encuentran detalladas en el Anexo N°1 “Detalle Farmacias Visitadas”.

6. Protocolo de Visita

Con la finalidad de facilitar la observación del cliente incógnito y recabar toda la información necesaria, se estableció un protocolo de visita donde se detalló el flujo de actividades y recomendaciones útiles, que incluyeron simulación de consultas, evaluación de la atención, reconocimiento visual y otras herramientas que permitieron levantar información[5].

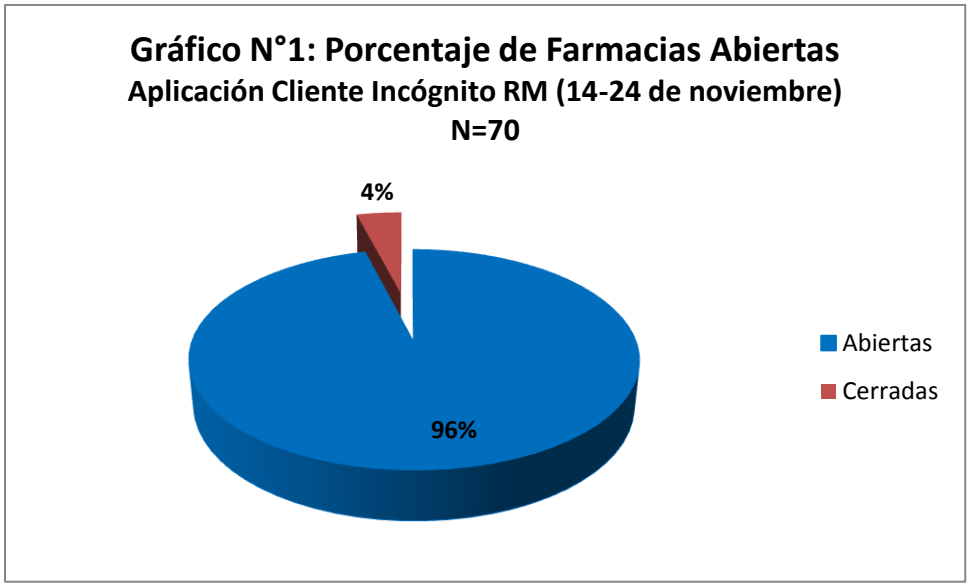
[4] Ver Anexo 3: Diseño Conceptual Cliente Incógnito.

[5] Ver Anexo 4: Protocolo de Visita y Anexo 5: Formulario de Cliente Incógnito.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Descripción muestra de farmacias visitadas

En primer lugar cabe destacar el hecho que de las 70 farmacias visitadas sólo el 4,3% (3 farmacias) se encontraba cerrada, hecho que demostraría a primera vista que se está cumpliendo con el sistema de turnos estipulado.



Del total de farmacias que se encontraban cerradas, sólo 1 correspondía a una de las tres grandes cadenas farmacéuticas (Farmacias Ahumada, SalcoBrand y Cruz Verde) y 2 a farmacias pequeñas o de barrio. También cabe destacar el hecho que todas correspondían a farmacias ubicadas en comunas urbanas, a diferencia de lo observado en las comunas rurales, donde todas las farmacias visitadas se encontraban funcionando.

Antes de realizar las visitas se consideró el número de comunas urbanas y rurales presentes en la Región Metropolitana, así como el número de farmacias de turno y urgencia, cifras a partir de las cuales se configuraron las proporciones a incluir en esta fase del estudio.

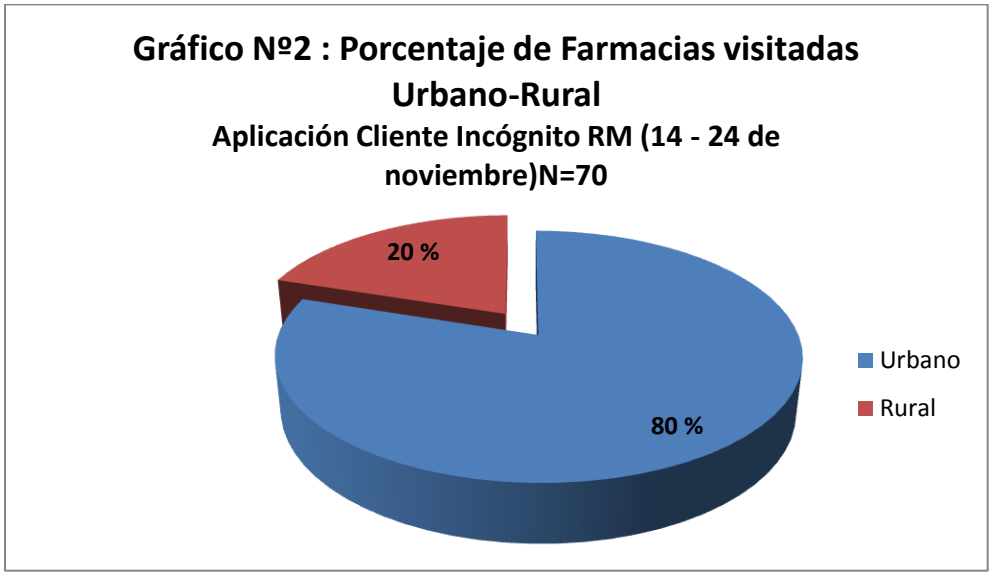


Gráfico Nº2 : Porcentaje de Farmacias visitadas Urbano-Rural
Aplicación Cliente Incógnito RM (14 - 24 de noviembre)N=70
20 %
80 %
Urbano
Rural

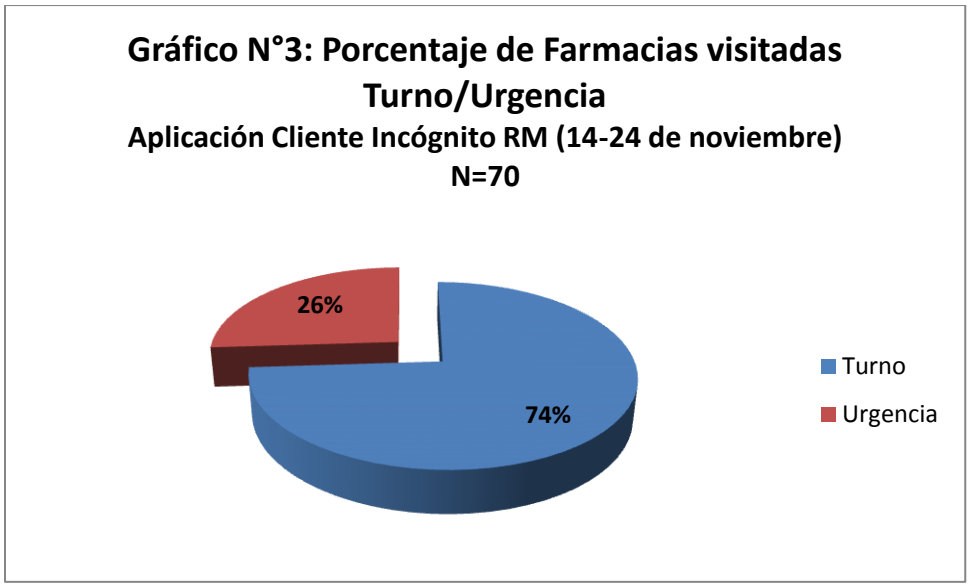
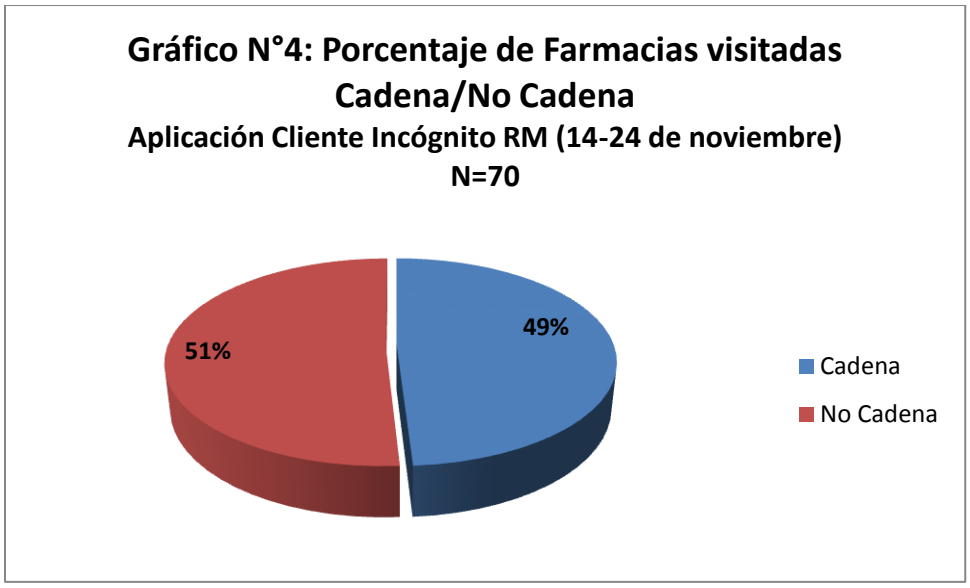


Gráfico N°3: Porcentaje de Farmacias visitadas Turno/Urgencia
Aplicación Cliente Incógnito RM (14-24 de noviembre) N=70
26%
74%
Turno
Urgencia

A continuación se detalla la distribución según tipo de comuna (urbana/rural) y tipo de farmacia (urgencia/turno):

Tabla N°1: Distribución de farmacias visitadas Según tipo de farmacia y tipo de comuna (N= 70 farmacias)			
	Urgencia	**Turno**	**Total**
Urbano	26%	54%	**80%**
Rural	0,%	20	**20%**
Total	**26%**	**74 %**	**100%**

Para efectos del estudio se incluyó una proporción similar de farmacias pertenecientes a grandes cadenas como también farmacias de barrio o más pequeñas, ya que al ser diferentes tanto estructural, como económica y funcionalmente, es conveniente evaluarlas por separado.



Respecto a las farmacias pequeñas o de barrio según información recabada en los grupos focales, la ciudadanía las valoraría más que a las grandes cadenas farmacéuticas, principalmente en virtud de la relación medicamento-precio. También serían más valoradas por presentar mayor stock de medicamentos genéricos.

"Y es la opción de buscar una farmacia donde vendan genéricos o sea yo pienso que es una opción buscar al Dr. Simi u otra." *Hombre, participante grupo focal del 30 de octubre de 2012.*

Otro punto importante de destacar a partir de los grupos focales respecto de las farmacias que no pertenecen a grandes cadenas farmacéuticas, dice relación con el acercamiento al rol "social" que deberían tener las farmacias al tratarse de un comercio vinculado directamente con la salud, bienestar y calidad de vida de las personas.

> "El rol de la farmacia, ¿Qué debería hacer? Una buenísima atención porque ellos no están vendiendo una polera o un par de zapatos, es una cosa de primera necesidad, de salud."
> *Mujer; 29 de octubre de 2012.*

A continuación se detallan las farmacias visitadas:

Tabla N°2: Distribución de farmacias visitadas según cadena farmacéutica (N= 70 farmacias)

	Frecuencia	Porcentaje
Cruz Verde	11	15,7
Farmacias Ahumada	14	20,0
Salco Brand	9	12,9
Doctor Simi	6	8,6
Bélen	4	5,7
Espoz	3	4,3
Los almendros	2	2,9
Serrano	2	2,9
Farmavida	1	1,4
Bpharma	1	1,4
Galénica	1	1,4
San Juan	1	1,4
El Sol	1	1,4
Elena	1	1,4
Coordillera	1	1,4
Manriquez	1	1,4
Farma Ahorro	1	1,4
Valdivieso	1	1,4
Efraín	1	1,4
Castillo	1	1,4
Paula	1	1,4
Eben - Ezer	1	1,4
Marcela	1	1,4
Avantt	1	1,4
Pussy	1	1,4
Carla	1	1,4
Vitale	1	1,4
TOTAL	**70**	**100**

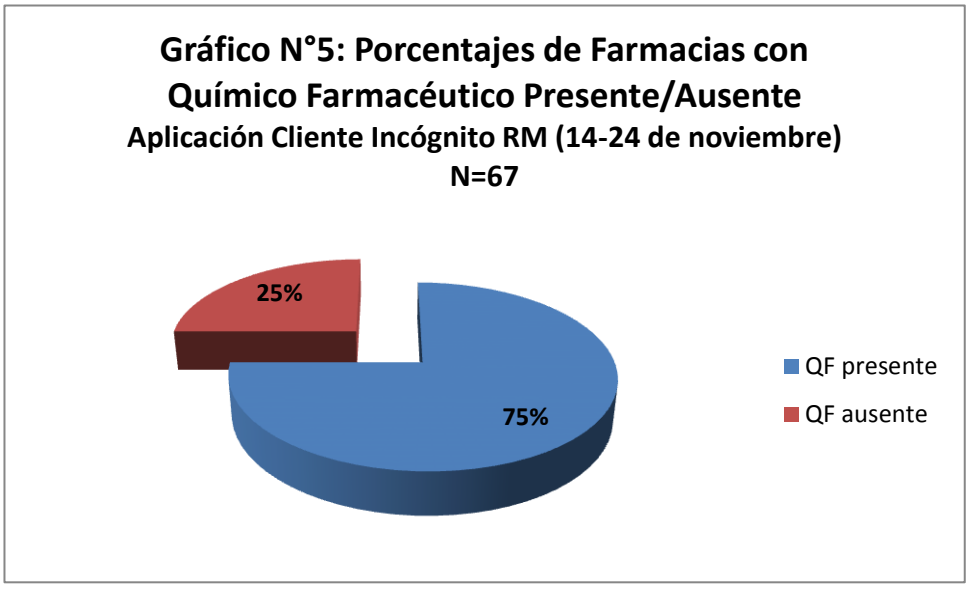
2. Categoría de análisis: Atención.

A través de la aplicación del "Cliente Incógnito" se evaluó la categoría "atención" de las farmacias de turno, diseñada a partir de la información obtenida mediante los grupos focales y mediante la revisión de información secundaria, lo que derivo en evidenciar la necesidad de evaluar indicadores relacionados con el nivel de cumplimiento de la normativa vigente, presencia de químico farmacéutico, condiciones físicas de las farmacias relativas a ubicación, acceso, presencia de dispositivos de seguridad, lugar donde se realiza la atención, medios de pago disponibles, entre otros.

Químico Farmacéutico.

En esta lógica, uno de los puntos importantes al momento de evaluar no sólo la atención, sino que también el nivel de cumplimiento de la norma vigente[6], dice relación con la presencia o ausencia del químico farmacéutico.

Si bien en la mayoría de los casos el químico farmacéutico se encontraba presente, se releva el hecho de que en un 24 % de los casos estaba ausente.



[6] Decreto Supremo 466/84 Art. 23 y 41.

Destaca que, de las farmacias en las que no se encontraba presente el químico farmacéutico, 1 de cada 4 de ellas justifican la ausencia indicando que el profesional no asiste en horario nocturno, dejando en evidencia dicha práctica nocturna.

En este punto, al consultar por el químico farmacéutico, fue generalizado escuchar de parte de las farmacias que al profesional no le tocaba realizar turno o bien aún no llegaba, evidenciando que la ausencia de este en horarios nocturnos es una práctica establecida en algunos establecimientos.

Tabla N°3: Presencia/Ausencia del QF según Tipo de Farmacia (N= 67 farmacias)

	Urgencia	Turno	Total
QF presente	82 %	72%	75%
QF ausente	18%	28%	25,%
TOTAL	100%	100%	100%

La ausencia de químicos farmacéuticos se da principalmente en farmacias de turno, sin embargo, no es una práctica exclusiva de estas farmacias, dado que el 18% de las farmacias de urgencia visitadas no contaba con este profesional (o al menos no permitió ser entrevistado según protocolo establecido).

Tabla N°4: Presencia/Ausencia del QF según Tamaño de Farmacia (Cadena/No Cadena) (N= 67 farmacias)

	Cadena	No Cadena	Total
QF presente	97%	53%	75%
QF ausente	3%	47 %	25%
TOTAL	100%	100%	100%

Se releva el hecho que en un 47% de los casos correspondientes a farmacias pequeñas o de barrio, el químico farmacéutico se encontraba ausente, evidenciando la falta de recursos de estos locales para contratar un profesional en horario nocturno.

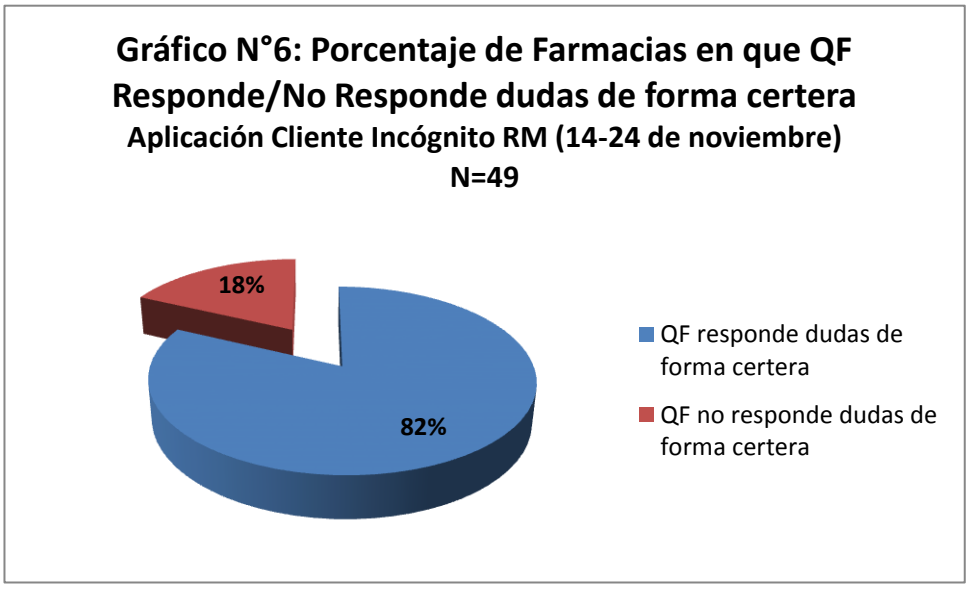
En términos generales, los casos donde no se encontraba presente el químico farmacéutico corresponden en su mayoría a farmacias de turno que no pertenecen a grandes cadenas farmacéuticas, ubicadas en comunas de tipo rural.

Tabla N°5: Presencia/Ausencia del QF según Tipo de Comuna (N= 67 farmacias)			
	Urbano	**Rural**	**Total**
QF presente	77%	64%	75%
QF ausente	23%	36%	25%
TOTAL	100%	100%	100%

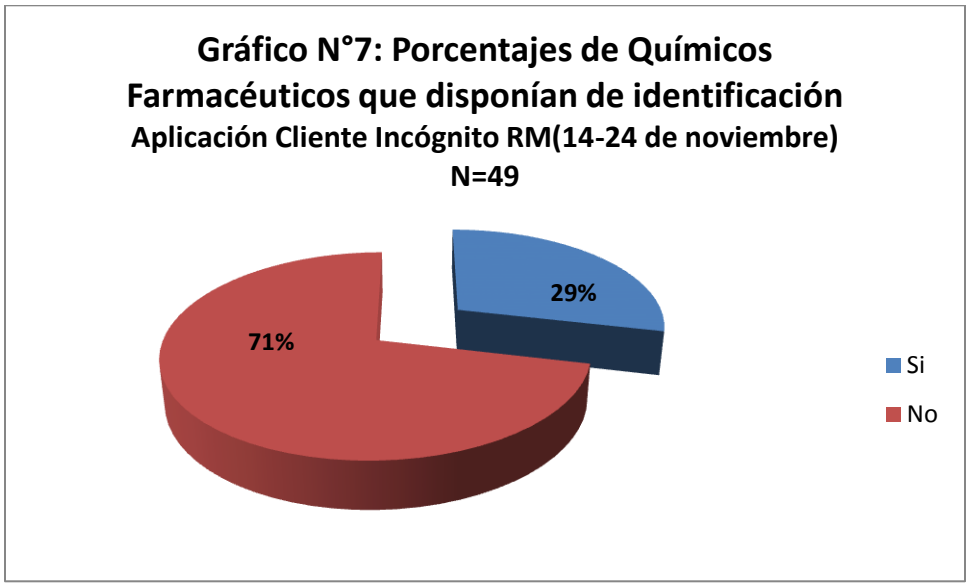
De forma anecdótica, se puede indicar que en dos farmacias en las que el Químico Farmacéutico no se encontraba presente, el auxiliar de atención al momento de ser consultado por el profesional, realizó un llamado telefónico a quien supuestamente era el químico farmacéutico, quien ante las preguntas realizadas entregó una correcta respuesta a la situación planteada.

Otro punto importante al momento de evaluar la atención, dice relación con la valoración del servicio prestado por el químico farmacéutico.

Al respecto se puede mencionar que en los casos donde el profesional se encontraba presente, un 82% de los casos sostuvo que el químico farmacéutico respondió de forma certera sus dudas. Recordar que según protocolo al químico farmacéutico se le consultaba respecto a la interacción de los medicamentos consultados.



En este mismo sentido, los clientes incógnitos evidenciaron la dificultad para identificar a los químicos farmacéuticos, quienes sólo en un 29% presentaban un distintivo identificador, considerando entre estos una piocha colgante, una fotografía colgada en el muro de la farmacia y otros títulos o certificados identificatorios.



Tiempos de espera y dotación de personal.

Por otra parte y también apuntando a la evaluación de la atención, puede sostenerse que al tratarse de farmacias que funcionan en horario inhábil, es esperable que tanto los tiempos de atención como el número de personas en espera sean mínimos. Hecho que se condice con los datos obtenidos ya que el tiempo de atención en un 99% de los casos demora menos de 1 minuto y en un 84% de los casos no se observó personas en espera de ser atendidas.

Dicha información se opone a algunas de las experiencias de los/as usuarios/as participantes de los grupos focales, por lo menos en lo que respecta a farmacias de urgencia; ya que en dicha instancia se hizo hincapié al hecho que durante horarios inhábiles los tiempos de espera suelen prolongarse por la compra de artículos que no corresponden a medicamentos.

"Mi hermano andaba con su teléfono, se metía Internet y me hice aquí en avenida la Florida hay en la Cruz verde, llegamos a las dos de la mañana se bajan hermano y el tema de la fila, lleno nos tocó el número cien e Irán en el treinta (…) y tratando de decirle al gallo: 'Oye por favor es una urgencia', vimos el horario y ellos tenían una atención como de ocho horas, veinte horas hasta las ocho a.m., me dijo: 'Estamos hasta la ocho de la mañana así que puedes esperar."

Mujer; 29 de octubre de 2012.

Respecto al personal que permanece en el interior de los establecimientos farmacéuticos en horario inhábil, es evidente que en la gran mayoría de los casos es muy reducido, así el 95.5% de las farmacias visitadas tenía al menos 1 o 2 personas de atención, y en el 55.2% de los casos permanecía solo un empleado. Por otra parte, se visualiza que proporcionalmente las farmacias de urgencia disponen de un número mayor de personal en relación a las farmacias de turno.

Al observar las farmacias que funcionan con un mayor número de personal (3 o 4 personas) se visualiza una tasa de variación del 10% entre las farmacias de urgencia y de turno.

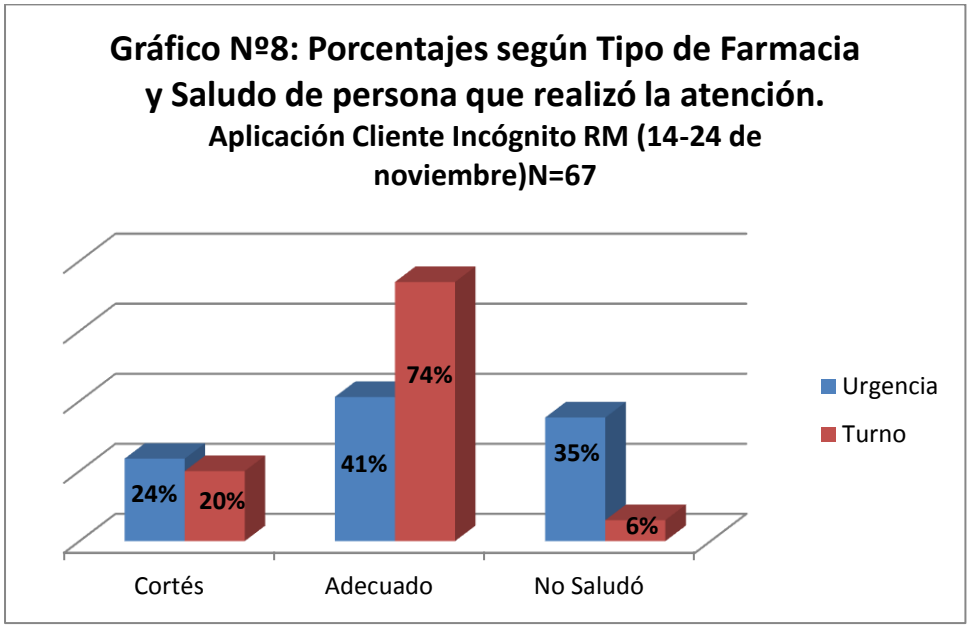
Tabla N°6: Total de personal al interior de la farmacia según Tipo de Farmacia (N= 67 farmacias)

		Urgencia	Turno	Total
Nº total de personal al interior de la farmacia	**1**	47%	58%	55%
	2	41 %	40%	40%
	3	6%	0%	2%
	4	6%	2%	3%
	Total	**100%**	**100%**	**100%**

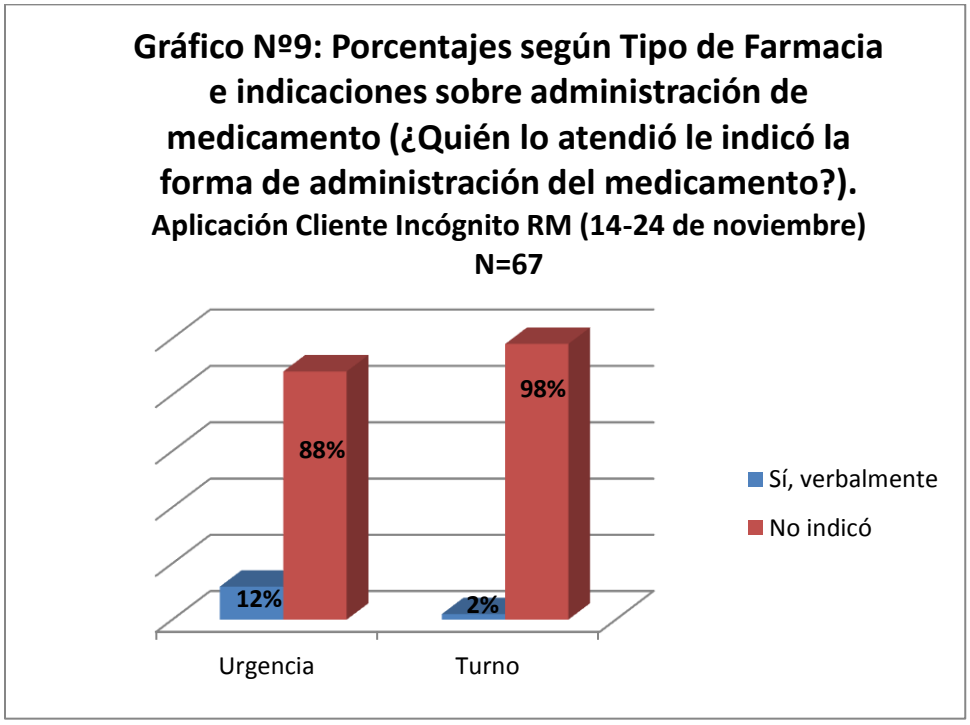
Calidad de Atención del Personal

En cuanto al trato recibido durante la atención, se evaluaron una serie de indicadores, entre los cuales se registró el saludo de la persona que atiende; en este caso en la mayoría de los casos, indistintamente se trate de farmacias de urgencia o de turno, éste fue catalogado como adecuado, hecho que demuestra que en general la atención se realiza de forma amable y respetuosa.

Pese a lo anterior, se observa que el 6% de las farmacias de turno visitadas y él 35% de las farmacias de urgencia, no se registró el saludo respectivo, evidenciando una gran diferencia en la atención de las farmacias de urgencia. Lo anterior puede tener múltiples razones, sin embargo es importante tener presente que el volumen de atenciones son menores en las farmacias de turno que en las de urgencia, por lo que, esta situación, puede generar prácticas que atenten contra calidad del servicio de las farmacias.



Si bien en el gráfico anterior se observa un trato amable y respetuoso, se visualiza que en general no se entregan indicaciones sobre la administración del medicamento.



Probablemente, el que se evidencie una baja preocupación por la atención del usuarios(a) se deba a la rapidez con que se realiza la atención sumado a la posible insatisfacción por parte de los trabajadores farmacéuticos, particularmente considerando el hecho de que existe poco incentivo para el trabajo nocturno (numeró limitado de atenciones, condiciones estructurales precarias para la atención nocturna, escases de personal, etc.), observándose bajos niveles de preparación para dar respuesta a la atención en horarios nocturnos e inhábiles.

Respecto a la entrega de boleta, el cliente incógnito evidenció que sólo en un 6% de las farmacias de urgencia y en un 6% de las farmacias de turno no se entregó boleta al momento de efectuar la compra considerada en la medición. Es importante precisar que esta situación se dio solo en farmacias pequeñas o de barrio.

Un aspecto que se releva a lo largo de todo el estudio dice relación con las diferencias observadas en la dinámica de las farmacias en el día y la noche.

En el día al momento de comprar un medicamento u otro producto, se ofrecen diversos productos anexos, pero en la noche dicha situación no se presenta. Es así como en el 100% de las farmacias visitadas no se ofrecieron productos alternativos al momento de la compra.

Medios de pago disponibles.

Respecto de los medios de pago disponibles en las farmacias se puede sostener que las alternativas de pago son limitadas, solo el 38,6% de las farmacias visitadas ofrece otras alternativas de pago diferentes al efectivo, siendo este el mecanismo de pago aceptado. Esta situación si bien mejora en las farmacias de cadena, no es solucionada.

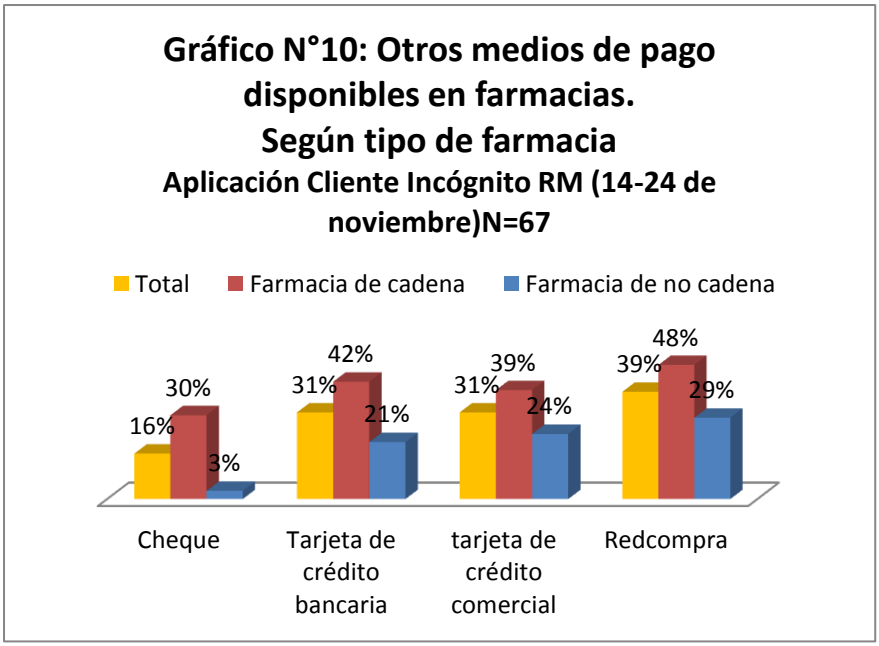


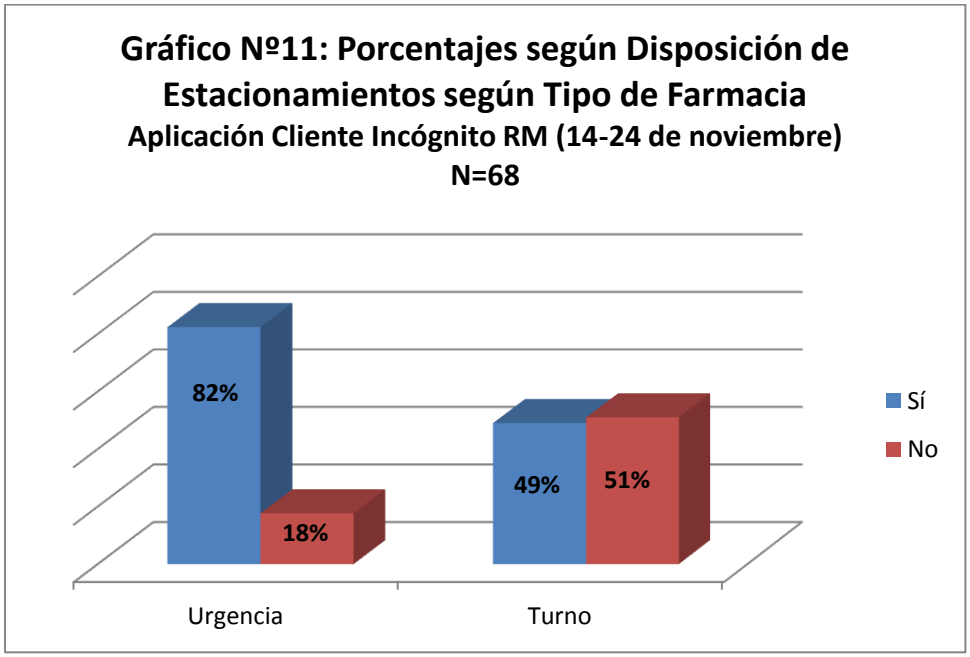
Imagen 1: Letrero "Solo efectivo" publicado en farmacia Cruz Verde Huechuraba

3. Categoría de análisis: Acceso.

Visibilidad y Calidad de Servicio.

De las farmacias visitadas, el 100% de las farmacias de urgencia y el 98% de las farmacias de turno se encuentran ubicadas a la vista, fundamentalmente por una definición de negocio que es traspasable a la atención nocturna. En este sentido, se evalúo si es que al transitar durante la noche por la calle, o avenida, en la que se encuentra la farmacia de turno, esta era visible sin dificultad.-

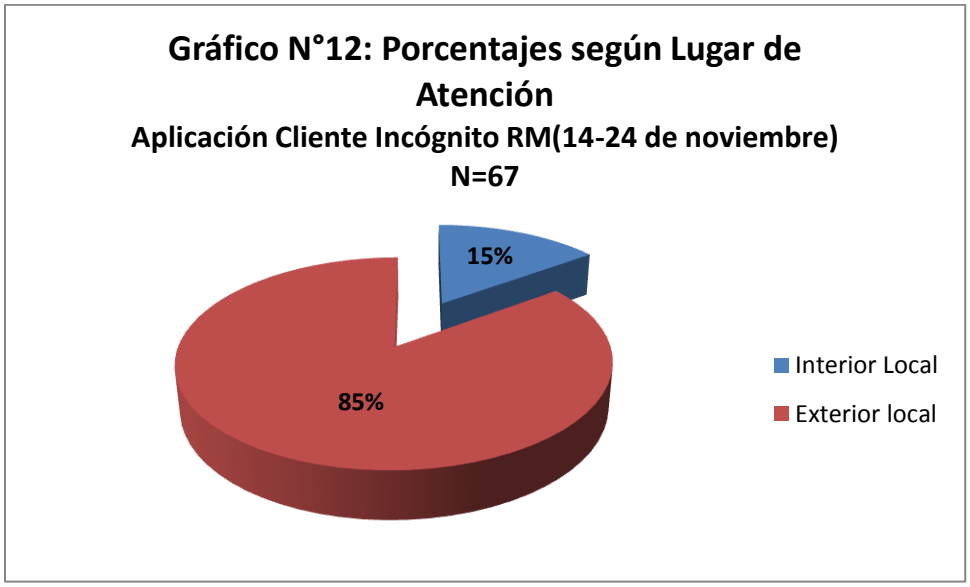
Un dato importante, dice relación con que un 18% de las farmacias de urgencia y un 51% de las farmacias de turno que en conjunto conforman el 43% de las farmacias visitadas; no cuenta con estacionamiento de vehículos, dificultando la atención y la facilidad de acceso a las dependencias farmacéuticas, queda de manifiesto nuevamente la poca preparación para atender las contingencias nocturnas.



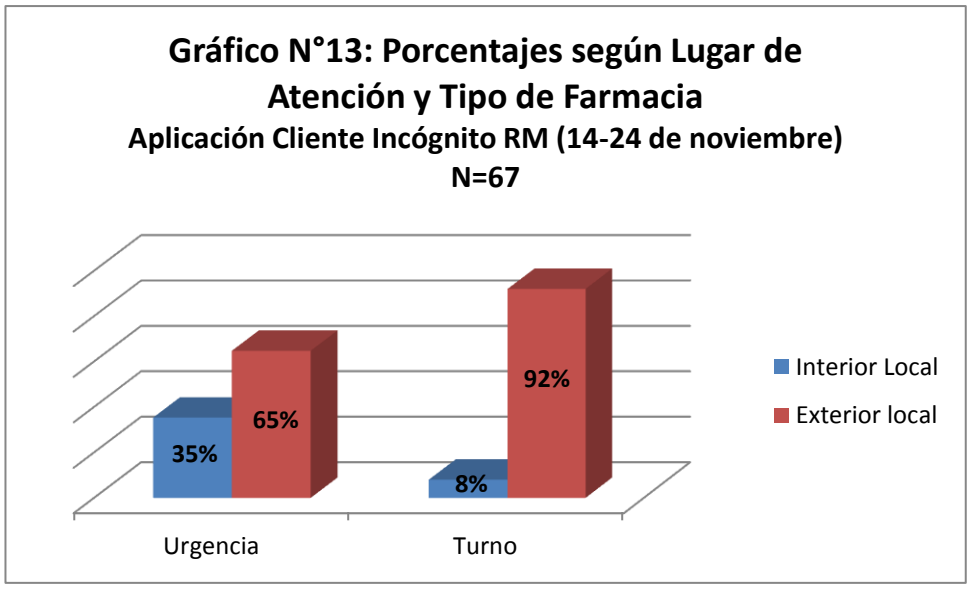
4. Categoría de análisis: Seguridad.

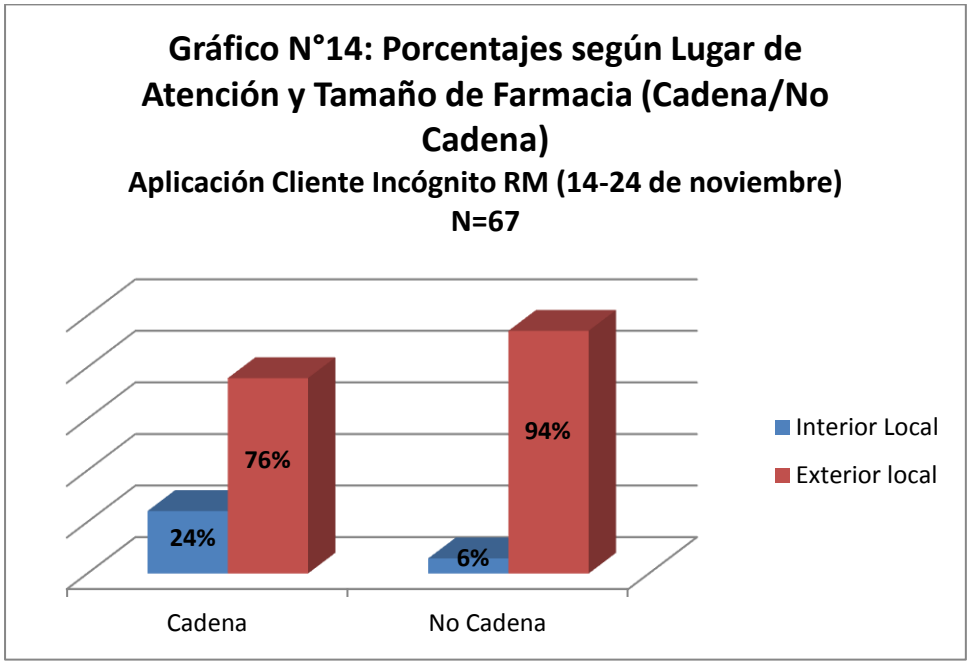
Lugar de Atención

Respecto al lugar de atención, se observa que en un 85% de los casos la atención se realiza en el exterior del local y sólo en un 15% se realiza al interior.



Se releva el hecho que principalmente son las farmacias de urgencia las que realizan atención en el interior del local, sumando un 35%, del cual un 24% corresponde a establecimientos pertenecientes a grandes cadenas farmacéuticas.



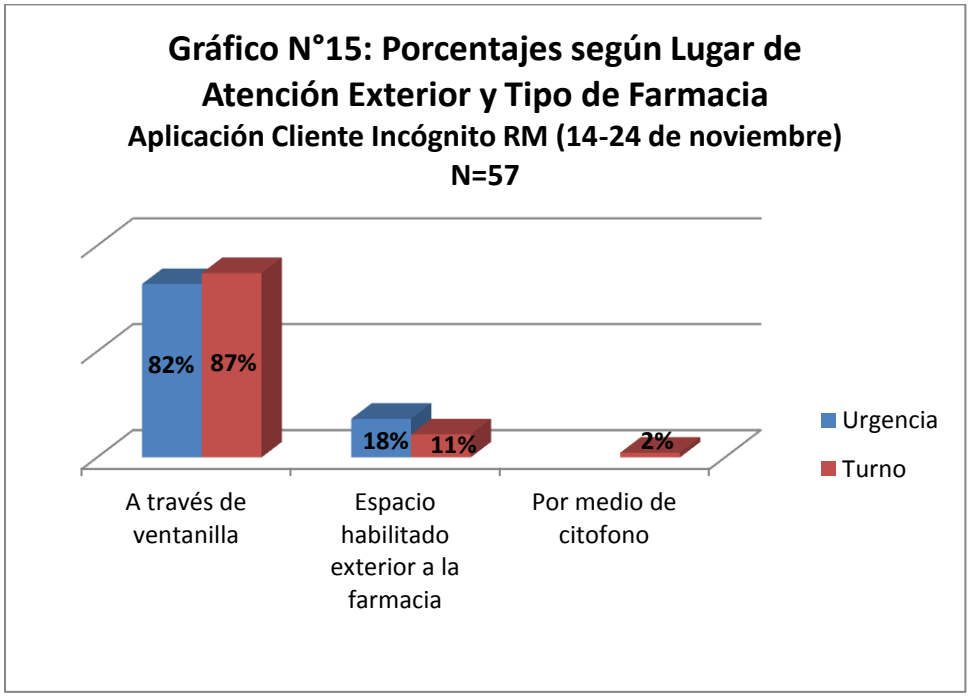


Las farmacias que atienden en el interior se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla Nº7: Farmacias que Atienden en el Interior del Local		
Nombre de Farmacia	**Urgencia**	**Turno**
Cruz Verde	0	1
Ahumada	2	1
Salco Brand	4	0
Farmavida	0	1
Avantt	0	1
TOTAL	**6**	**4**

Es importante tener presente que respecto a la atención al exterior del local, la normativa legal autoriza la atención mediante ventanillas, sin embargo, esta situación genera altos niveles de percepción de inseguridad y de precariedad en la atención, lo que atenta a la correcta evaluación de este servicio.

Si bien, la mayoría de los casos que realiza atención en el exterior del local lo hace a través de ventanillas, se destaca un 18% de las farmacias de urgencia y un 11% de las farmacias de turno que han habilitado espacios exteriores que favorecen la seguridad de los/as usuarios/as.



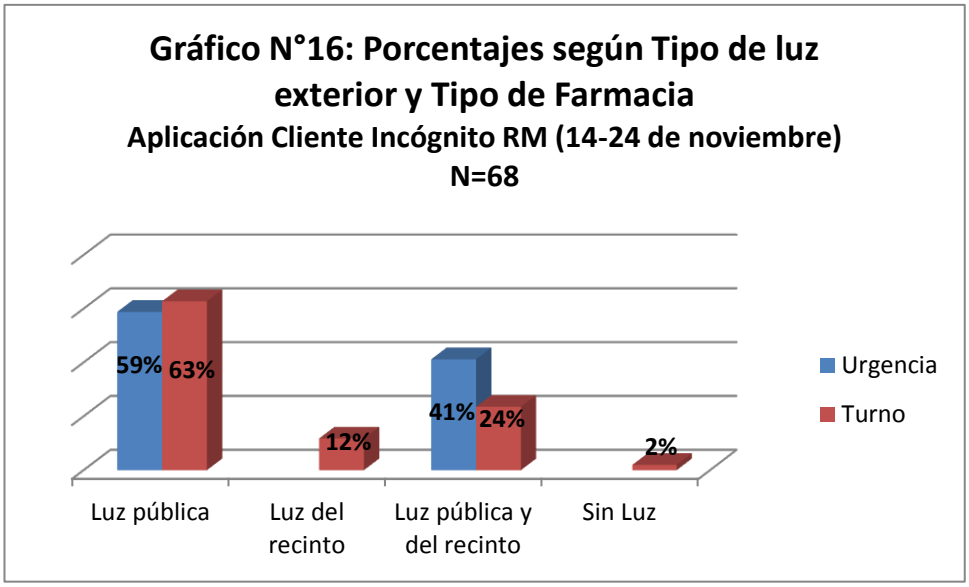
Las farmacias Efraín y Cordillera, ubicadas en Paine y Calera de tango respectivamente representan un ejemplo respecto a la atención mediante ventanillas.

Imagen 2: Farmacias Cordillera Paine

Imagen 3: Farmacia "Efrain" Calera de tango

Iluminación

Un punto sensible a la hora de evaluar las farmacias de turno, dice relación con la seguridad del local debido al horario de atención.



Si bien los puntos de atención se encuentran iluminados, éstos no pueden calificarse como adecuados ya que a la atención en el exterior del local se le debe sumar el hecho que muy pocas farmacias cuentan con luces exteriores, de hecho, los puntos de atención en general se iluminan con la luz interior o luz pública, lo que aumenta la sensación de inseguridad de las personas.

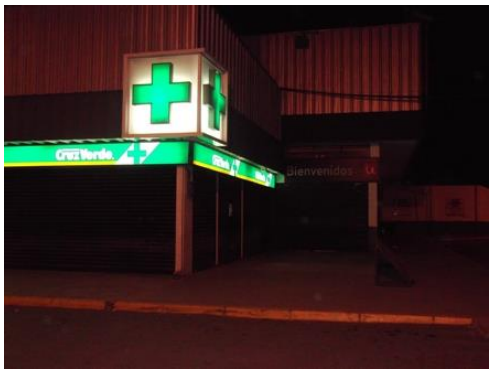


Imagen 4: Farmacia Cruz Verde, Iluminada por letreros publicitarios

Imagen 5: Farmacia Doctor SIMI, Iluminada mediante luz pública.

Medidas de seguridad

En relación a las medidas de seguridad, se evidenció en la ejecución del cliente incógnito que las farmacias generan un amplio nivel de acciones orientadas en la seguridad del local y de sus empleados, sin embargo quienes son atendidos no disponen de dichas medidas, las que facilitan la ocurrencia de acciones delictuales al exterior de las instalaciones farmacéuticas. Esto se condice con elementos levantados a través de los grupos focales.

"Mira, era un día donde estaba prácticamente lloviendo, lamentablemente eso, estaba lleno y felizmente a mí me tocó entrar a la farmacia porque en cuanto entré cerraron las puertas y la fila era larguísima hacia el exterior, con la gente muerta de frío, lloviendo y de noche, entonces qué pasa; muchos llegan en vehículo pero el problema es que si tú vas a la fila, o sea te vas a tu auto, pierden su lugar en la fila, entonces yo digo: 'Señor ¿Cómo puede ser que usted dice esta gente afuera?' Y me dice: 'No, lo que pasa aquí es que han asaltado anteriormente, es una determinación de Carabineros que nosotros a las 23:30 o 00:00 cerramos', y para qué le digo toda la gente esperando allí, bueno felizmente me vendieron el remedio y al salir era una fila enorme."
Mujer; 29 de octubre de 2012.

A pesar de que un 71% de las farmacias de urgencia y un 36% de las farmacias de turno cuenta con cámaras de seguridad, otra posible explicación a la percepción de inseguridad en las farmacias de turno/urgencia puede ser la escasa presencia de personal especializado en la materia.

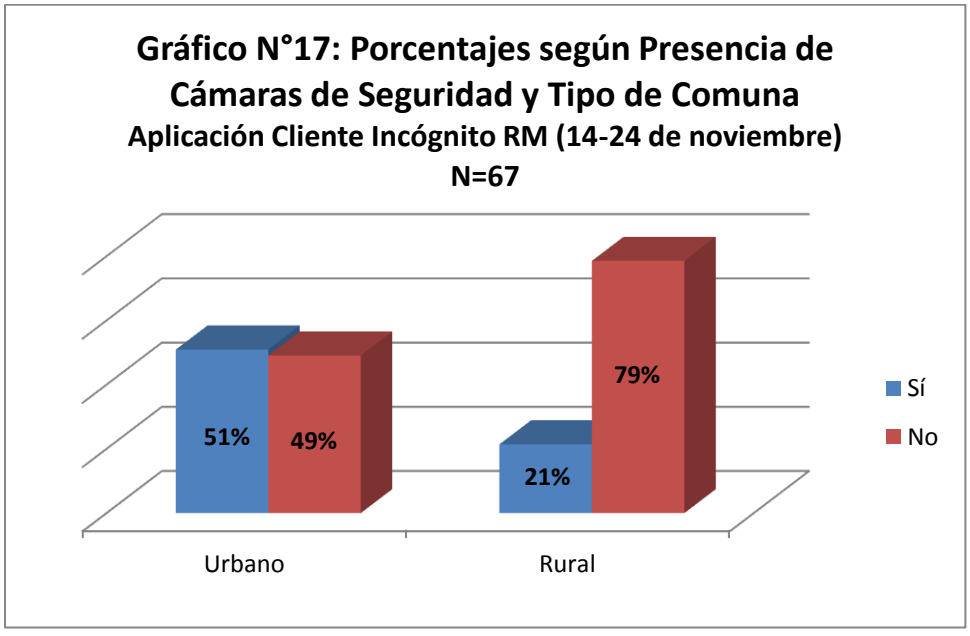
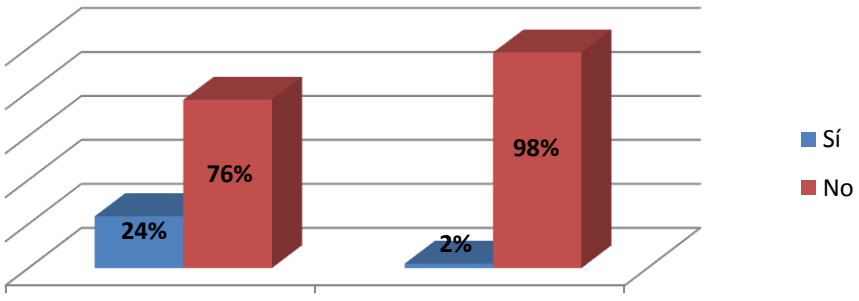


Gráfico N°18: Porcentajes según Presencia de guardias de seguridad y Tipo de Farmacia
Aplicación Cliente Incógnito RM (14-24 de noviembre)
N=67



5. Categoría de análisis: Venta.

Generalidades

Esta categoría de análisis consideró la evaluación de los siguientes indicadores: Disponibilidad, venta de medicamentos con receta (Tipo R y RR), y ofrecimiento de medicamentos bioequivalentes y genéricos, para lo cual los clientes incógnitos solicitaron los siguientes medicamentos según el orden establecido:

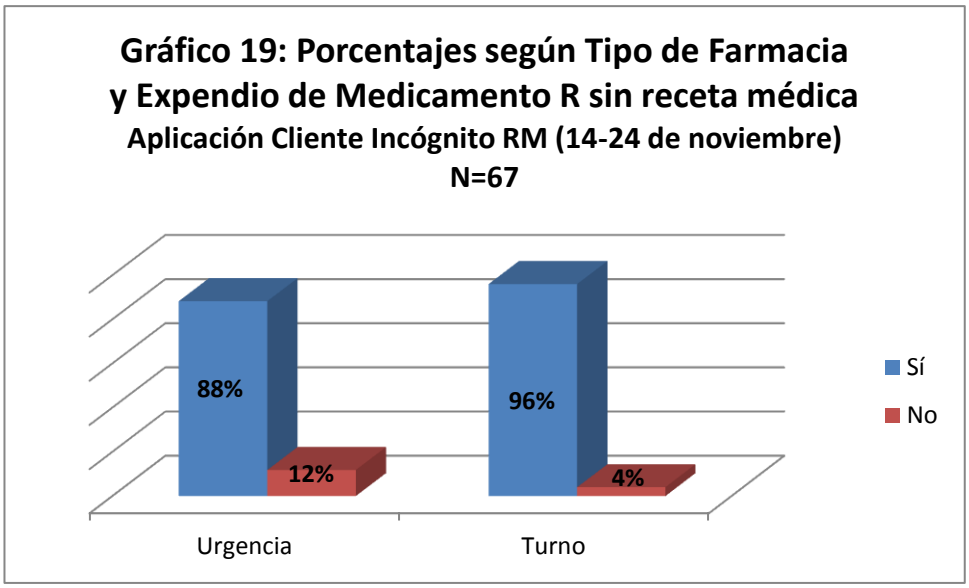
Tabla 8: Orden de solicitud de medicamentos del cliente incógnito				
Tipo de receta	**Semana**	**Primera opción: *Original***	**Segunda Opción: *Bioequivalentes***	**Tercera Opción: *Genéricos***
R	1	CLORPRIMETON 4mg	HISTAFED 4mg PRODEL 4mg NIPOLEN 4mg SCADAN 4mg	***Clorfenamina maleato 4mg.*** (Andrómaco, fasa, Laboratorio Chile, Pasteur, Mintlab, Maver, River)
R	2	GLULOPHAGE 850mg	ANDIBET 850mg OXEMET 850mg	***Metformina 850mg*** (Instituto Sanitas)
RR	1 - 2	ZOTRÁN 0,5mg	TRANQUINAL 0,5mg	***Alprazolam 0,5mg***

Disponibilidad y venta medicamento tipo R solicitado

Respecto a la venta de los medicamentos seleccionados (Clorprimetron y Glucophage), en la mayoría de las farmacias fueron vendidos sin la necesidad de presentar receta, solo en 4 establecimientos (6%) dicha receta fue exigida por lo que la venta no fue concretada.

Tabla N°9: Venta de medicamentos tipo R N= 67 farmacias abiertas			
Medicamento solicitado	**Venta de medicamento tipo R sin receta**		**Total**
	Sí	**No**	
Clorprimetron	29	4	33
Glucophage	34	0	34
Total	63	4	67

La situación anterior, es generalizada puesto que tanto en farmacias de urgencia, como en farmacias de turno la venta se ejecuto sin contar con la debida receta médica.

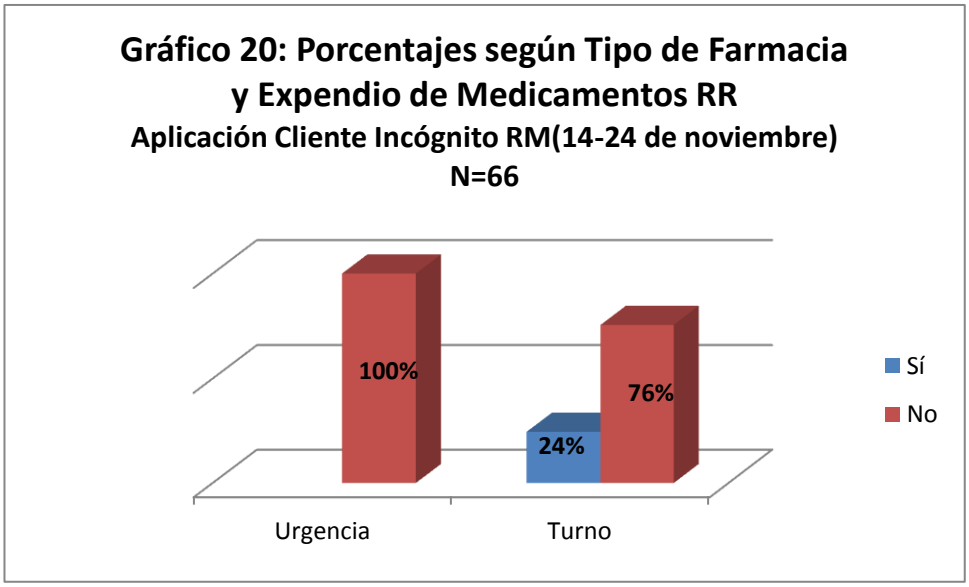


Disponibilidad y venta medicamento tipo RR solicitado

Respecto a los medicamentos que requieren ser expendidos sólo con receta retenida, se puede visualizar que las farmacias de turno/urgencia en su mayoría no realizan la venta, sin embargo en su mayoría, y fundamentalmente en el caso del medicamento "Alprezolam", indican que no tienen stock aduciendo problemas administrativos con el Ministerio de Salud. En tanto el segundo producto solicitado con estas características "Tramal", fue vendido en el 32.3% de las farmacias consultadas.

Tabla N°10: Venta de medicamentos tipo RR
N= 67 farmacias abiertas

Medicamento solicitado	Venta de medicamento tipo RR sin receta		Total
	Sí	No	
Alprezolam	1	31	32
Tramal	11	23	34
Total	12	54	66



Cabe destacar el hecho que los Medicamentos RR sólo fueron ofrecidos en las farmacias de turno, no así en las de urgencia.

Análisis de medicamentos bioequivalentes solicitados

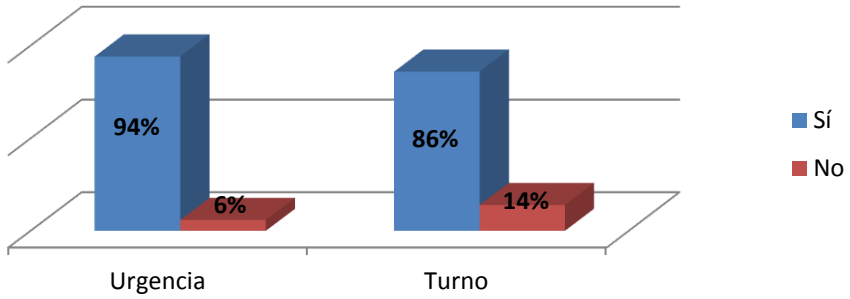
Al consultar por medicamentos bioequivalentes, en la mayoría de las farmacias visitadas si existía stock. Sin embargo, en mayor medida el medicamento "Clorprimetron" no contaba con su respectivo medicamento bioequivalente (21,2% de farmacias consultadas)

Tabla N°11: Disponibilidad de bioequivalente según tipo de medicamento solicitado
N= 67 farmacias abiertas

Medicamento solicitado	¿Disponían bioequivalente?		Total
	Sí	No	
Clorprimetron	26	7	**33**
Glucophage	33	1	**34**
Total	**59**	**8**	**67**

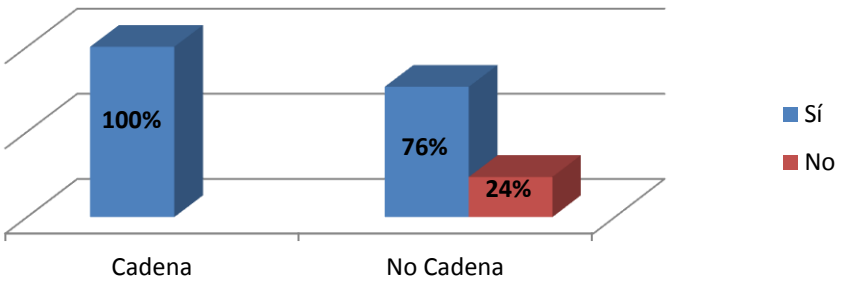
Proporcionalmente las farmacias de urgencia disponían en mayor medida de los medicamentos bioequivalentes, así el 94% de las farmacias de urgencia y un 86% de las farmacias de turno cuentan con stock.

Gráfico N°21: Porcentaje de Disponibilidad de Medicamentos Bioequivalentes según Tipo de Farmacia
Aplicación Cliente Incógnito RM (14- 24 de noviembre)
N=67

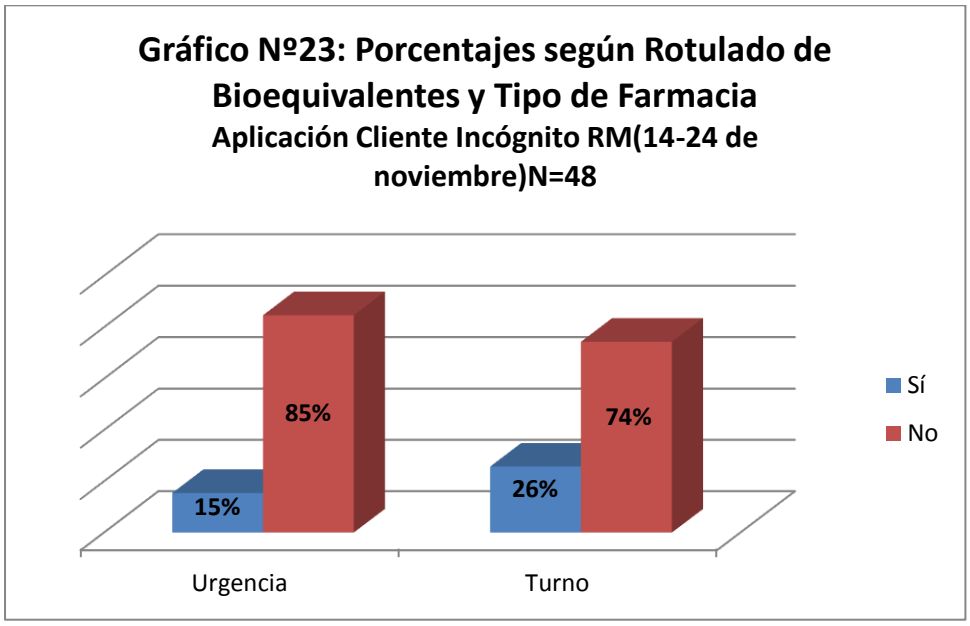


Es importante evidenciar que las farmacias que no contaban con los medicamentos bioequivalentes seleccionadas correspondían a establecimientos que no pertenecen a las tres grandes cadenas farmacéuticas.

Gráfico N°22: Porcentaje de Disponibilidad de Medicamentos Bioequivalentes según Tamaño de Farmacia (Cadena/No Cadena)
Aplicación Cliente Incógnito RM(14-24 de noviembre)
N=67



En agosto de este año, el gobierno impulsó la medida de rotular los medicamentos bioequivalentes, en este contexto, y al ponerse en marcha dicha medida se esperaba que en un plazo de tres meses estuviesen los rotulados de los 74 medicamentos bioequivalentes, pero se pudo constatar en terreno que la mayoría de los casos no presenta rotulado.



Análisis de medicamentos genéricos solicitados

Al consultar por medicamentos genéricos, se observa una proporción similar respecto de la cantidad de farmacias que si poseen el medicamento versus las que no lo poseen, detectándose que el 65.6% de las farmacias visitadas disponían de los genéricos solicitados.

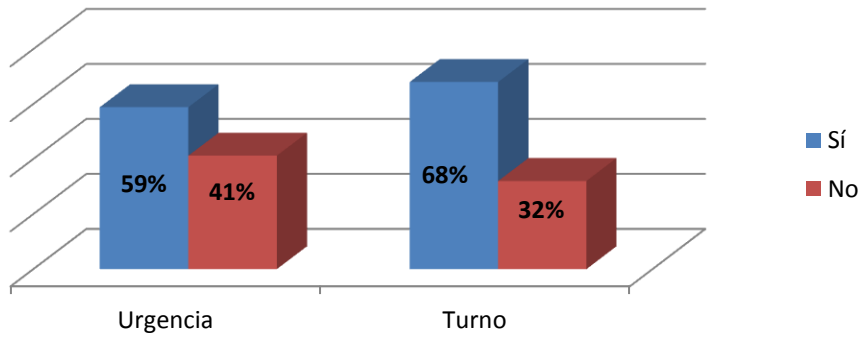
Tabla N°12: Disponibilidad del medicamento genérico según tipo de medicamento solicitado
N= 67 farmacias abiertas

Medicamento solicitado	¿Disponían del medicamento genérico?		Total
	Sí	No	
Clorprimetron	19	14	33
Glucophage	25	9	34
Total	44	23	67

Respecto a los medicamentos genéricos se observa que un 41,2% de las farmacias de urgencia y un 32% de las farmacias de turno no cuentan con stock, hecho que se condice con las percepciones de los/as usuarios/as participantes de los grupos focales.

"Lo que pasa es que las farmacias de ahora, las grandes, están jugando al lucro porque uno puede ir a la farmacia a comprar un remedio que vale cien pesos, que son los genéricos, y dicen: 'Sabe, es que no lo tengo. Pero tengo este otro que es el mismo y cuesta dos mil pesos'"
Hombre; 30 de octubre de 2012.

Gráfico N°24: Porcentaje de Disponibilidad de Medicamento genérico según Tipo de Farmacia
Aplicación Cliente Incógnito RM (14-24 de noviembre)
N=67



6. Índice de Calidad de Servicio.

Con la finalidad de evaluar las farmacias de forma general, se confeccionó un Índice de Calidad de Servicio, el cual se calculó en base a variables atingentes a acceso, atención y seguridad.

Los puntajes esperables van de 0 a 19, y son ponderados de acuerdo a la importancia definida por el investigador de cada una de las 5 dimensiones definidas (Químico farmacéutico, atención, acceso, seguridad y disponibilidad de medicamentos)

La forma de construcción del indicador es la siguiente:

Tabla N° 13: Forma de construcción indicador de calidad de servicio farmacias de turno/urgencia
Aplicación Cliente Incógnito

Dimensión	Indicador		Puntaje	Ponderador
Químico Farmacéutico	Presencia de Químico Farmacéutico		2	20%
	Presenta distintivo		1	
	Resolvió dudas		1	
Atención	Saludo	Saludo cortes	2	15%
		Saludo adecuado	1	
		Sin saludo	0	
	Asistencia en indicaciones de administración de medicamentos adquiridos		1	
	Ofrece alternativas de pago		3	
Acceso	Dispone de estacionamiento		1	15%
	Luminosidad exterior	Muy adecuada	2	
		Adecuada	1	
Seguridad	Atención en el interior del local		1	30%
	Luminosidad en el lugar de atención	Muy adecuada	2	
		Adecuada	1	
	Dispone de elementos de seguridad /cámara o guardia)		2	
Disponibilidad de medicamentos	Presencia de bioequivalente		1	20%
	Presencia de genérico		1	
TOTAL			19	100%

El indicador fue bastante exigente, y se demuestra en que el promedio registrado por las 70 farmacias registradas fue de 54.5% de cumplimiento. De acuerdo al tipo de farmacia se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N°14: Resultados indicador calidad de servicio según variables de interés Aplicación Cliente Incógnito		
Categoría		**Resultado**
Tipo de farmacia	**Farmacia de Cadena**	65.67%
	Farmacia de no cadena	43.79%
Tipo de Farmacia	**Urgencia**	66.50%
	Turno	50.51%

El indicador demuestra que los mejores resultados los obtienen las farmacias de urgencia, sin embargo no son destacables, lo que demostraría que a pesar de la especialización que tienen en atender en horarios nocturnos, no establecen condiciones de calidad en la entrega de los servicios. La situación se torna preocupante en las farmacias de turno y que no son de cadena, las que obtienen los resultados más bajos.

Imagen 6: Farmacia Farma Ahorro, Comuna de San Joaquin

Según metodología, el cliente incógnito se aplicó en 2 farmacias de cada sector de comunas definido por la autoridad sanitaria para la ejecución de turnos. A continuación se presentan los resultados según esta categorización:

Tabla N°15: Resultados indicador calidad de servicio según sector comunal Aplicación Cliente Incógnito	
Comuna	**Resultado**
Providencia	85.0%
Las Condes	82.7%
Lo Barnechea	73.5%
Vitacura	70.3%
Santiago	65.8%
Conchalí - Huechuraba	65.3%
Independencia - Recoleta	64.5%
Maipú - Cerrillos	61.7%
Colina - Lampa - Til Til	60.5%
Curacaví	59.5%
La Reina - Peñalolen	55.5%
La Cisterna - Lo Espejo	54.5%
Puente Alto - Pirque - San José de Maipo	53.9%
Estación Central	50.0%
Alhue - María Pinto - Melipilla - San Pedro	49.8%
Padre Hurtado - Peñaflor	47.3%
PAC - San Joaquin - San Miguel	46.8%
La Granja - La Pintana - San Ramón	46.3%
Cerro navia - Renca	46.0%
Quilicura	46.0%
Macul - Ñuñoa	44.5%
La Florida	44.4%
Lo Prado - Quinta Normal	41.6%
Pudahuel	38.5%
Buin - Calera de Tango - Paine	37.8%
El Monte - Isla de Maipo - Talagante	29.8%
El Bosque	27.3%
San Bernardo	27.3%

Los resultados muestran que preferentemente las comunas del sector oriente, y aquellas que poseen farmacias de urgencia obtienen los puntajes más altos del indicador. Es interesante observar la situación de la comuna de San Bernardo, que a pesar de disponer de una farmacia de urgencia (Los almendros), esta se ubica en el último lugar de la evaluación.

CONCLUSIONES

La aplicación del cliente incognito fue una excelente oportunidad para evidenciar en terreno las carencias y dificultades con que se encuentran las cadenas farmacéuticas para dar una respuesta de calidad en torno a la entrega de medicamentos en horarios nocturnos. Se evidencian altos niveles de precariedad y de improvisación de los establecimientos en la habilitación de espacios que permitan atender a los usuarios, esto se demuestra con que incluso teniendo variados alternativas de pago durante el día, en la noche esto se limita de forma casi exclusiva al pago en efectivo.

Si bien en la mayoría de los casos las farmacias se encuentran bien ubicadas y el acceso es en general expedito, dicha situación está más relacionada con una estrategia comercial que con otorgar un servicio de calidad a los/as usuarios/as, hecho que queda evidenciado por ejemplo al observar que si bien las atenciones realizadas en horario inhábil se realizan de preferencia al exterior del local, dicho punto de atención no cuenta con iluminación exclusiva para dichos efectos, sino que más bien funcionan con la luz interior de la farmacia o luz pública, demostrando el poco interés y preocupación de las farmacias otorgar un adecuado servicio y estándares mínimos de seguridad a los usuarios/as.

De la misma forma, si bien en algunos casos existen ciertos dispositivos de seguridad, éstos se encuentran al interior de la farmacia y no al exterior, quedando claramente manifestado el hecho que la seguridad es más bien para el local en sí y no orientada a los/as usuarios/as lo que genera percepciones y sentimientos de inseguridad al momento de acudir a una farmacia en horario inhábil. Esto sumado al hecho que generalmente las farmacias de turno/urgencia no cuentan con estacionamiento, disponen de una escasa dotación de personal y en la mayoría de los casos sólo se permite pago en efectivo, dificultando aún más el acceso a medicamentos y atención de calidad en casos de urgencia.

Un hecho interesante al momento de realizar las evaluaciones en terreno se relaciona con las diferencias observadas en el funcionamiento de las farmacias en el día y la noche.

Al asistir a un local farmacéutico en horario hábil se ofrece una variedad de productos anexos al momento de la compra, situación que no se observó en ninguna de las farmacias visitadas en horario inhábil.

Por otra parte, según la información obtenida en los grupos focales, al acudir a una farmacia durante el día se valoran aspectos relacionados con el precio de los medicamentos y la calidad de la atención, en cambio al acudir a una farmacia en horario inhábil se valoran más los aspectos relacionados con la seguridad.

Finalmente respecto a la normativa estipulada, se pudo pesquisar que gran parte de las farmacias funcionan sin la presencia de un químico farmacéutico, se venden medicamentos que requieren ser expedidos sólo con receta médica a pesar de no presentarla al momento de la compra y al momento de requerir medicamentos con receta retenida no hay stock, razones que hacen pensar que los altos niveles de precariedad en la atención nocturna favorecen el surgimiento de malas prácticas.

ANEXOS

1. Detalle Farmacias Visitadas

Nombre Farmacia	Dirección	Comuna	Aplicación
Farmavida	Av. Recoleta 5377	Huechuraba	Semana del 14 al 17 de noviembre
Bpharma	Av- San Martín 599	Quilicura	Semana del 14 al 17 de noviembre
Galénica	Av. Recoleta 3646	Recoleta	Semana del 14 al 17 de noviembre
Bélen	Av. Arturo Prat 1221	Lampa	Semana del 14 al 17 de noviembre
Doctor Simi	21 de Mayo 4418	Peñaflor	Semana del 14 al 17 de noviembre
San Juan	Bdo. O'Higgins 1010 L-115	Talagante	Semana del 14 al 17 de noviembre
SalcoBrand	Ortuzar 557	Melipilla	Semana del 14 al 17 de noviembre
El Sol	Ambrosio O'Higgins 1447	Curacaví	Semana del 14 al 17 de noviembre
Elena	Av. 5 de Abril 5940	Estación Central	Semana del 14 al 17 de noviembre
Espoz	Av. 5 de Abril 171	Maipú	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farmacias Ahumada	Portugal 125	Santiago	Semana del 14 al 17 de noviembre
SalcoBrand	Manuel Montt 1140	Providencia	Semana del 14 al 17 de noviembre
Cruz Verde	Príncipe de Gales 9200	La Reina	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farmacias Ahumada	Cristobal Colón 5090	Las Condes	Semana del 14 al 17 de noviembre
SalcoBrand	Padre Hurtado 40	Las Condes	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farmacias Ahumada	San Damián 20	Las Condes	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farmacias Ahumada	La Dehesa 457	Lo Barnechea	Semana del 14 al 17 de noviembre
Cruz Verde	Av. Vitacura 6602	Vitacura	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farmacias Ahumada	Juan Moya 1310	Ñuñoa	Semana del 14 al 17 de noviembre
Bélen	Av. Walker Martínez 2051 L-14	La Florida	Semana del 14 al 17 de noviembre
Cruz Verde	Av. La Florida 9385	La Florida	Semana del 14 al 17 de noviembre
Doctor Simi	Av. Concha y Toro 3926	Puente Alto	Semana del 14 al 17 de noviembre
Doctor Simi	Av. Concha y Toro 15	Puente Alto	Semana del 14 al 17 de noviembre

Los almendros	Bdo. O'Higgins 9	San Bernardo	Semana del 14 al 17 de noviembre
Coordillera	Av. Pdte. Prieto 110	Paine	Semana del 14 al 17 de noviembre
Doctor Simi	Santa Rosa 8091	San Ramón	Semana del 14 al 17 de noviembre
Manriquez	El Acorazado 9588	San Ramón	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farmacias Ahumada	Av. Libertador B. O'Higgins 4103	Estación Central	Semana del 14 al 17 de noviembre
SalcoBrand	San Pablo 6183	Lo Prado	Semana del 14 al 17 de noviembre
Serrano	Serrano 1336	Pudahuel	Semana del 14 al 17 de noviembre
SalcoBrand	Balmaceda 4168	Renca	Semana del 14 al 17 de noviembre
Farma Ahorro	Sebastopol 406	San Joaquín	Semana del 14 al 17 de noviembre
Cruz Verde	Gran Avenida 8501	La Cisterna	Semana del 14 al 17 de noviembre
Bélen	Padre Hurtado 12135	El Bosque	Semana del 14 al 17 de noviembre
Valdivieso	Av. El Salto 1875 L-3	Recoleta	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Pedro Fontova 7789 L-4	Huechuraba	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	Camino Chicureo esq. Los Ingleses	Colina	Semana del 21 al 24 de noviembre
Efraín	Camino Lonquén Norte Parad.13	Calera de Tango	Semana del 21 al 24 de noviembre
Los almendros	Bdo. O'Higgins 9	San Bernardo	Semana del 21 al 24 de noviembre
Castillo	Covarrubias 9985	El Bosque	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Gran Avenida 8501	La Cisterna	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Gran Avenida 4501	San Miguel	Semana del 21 al 24 de noviembre
Paula	Santa Rosa 8850	La Granja	Semana del 21 al 24 de noviembre
Doctor Simi	Balmaceda 389	Puente Alto	Semana del 21 al 24 de noviembre
SalcoBrand	La Florida 9385	La Florida	Semana del 21 al 24 de noviembre
Eben - Ezer	Juan de Dios Malebrán 1750 L-2	Puente Alto	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Trinidad 1420	La Florida	Semana del 21 al 24 de noviembre
SalcoBrand	Grecia 8317	Peñalolén	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Pésbitero Moraga Sur 01	Curacaví	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Vitacura 6602	Vitacura	Semana del 21 al 24 de noviembre
Cruz Verde	Pedro Fontova 7789 L-4	Huechuraba	Semana del 21 al 24 de noviembre
Bélen	Matta 1231	Quilicura	Semana del 21 al 24 de noviembre
Marcela	San Pablo 5824	Lo Prado	Semana del 21 al 24 de noviembre

Espoz	Gladys Marín 6997	Estación Central	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	Portugal 125	Santiago	Semana del 21 al 24 de noviembre
SalcoBrand	Manuel Montt 1140	Providencia	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	Cristobal Colón 5090	Las Condes	Semana del 21 al 24 de noviembre
Serrano	Conde de Manso 617	Melipilla	Semana del 21 al 24 de noviembre
SalcoBrand	Padre Hurtado 40	Las Condes	Semana del 21 al 24 de noviembre
Doctor Simi	Bdo. O'Higgins 1085	Talagante	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	21 de Mayo 4368	Peñaflor	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	Ramón Freire 2340	Maipú	Semana del 21 al 24 de noviembre
Avantt	Silva Carvallo 750 L-c	Maipú	Semana del 21 al 24 de noviembre
Espoz	San Pablo 8735	Pudahuel	Semana del 21 al 24 de noviembre
Pussy	Las Rejas Norte 1051	Quinta Normal	Semana del 21 al 24 de noviembre
Carla	Manuel Rodríguez 1522	Renca	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	La Dehesa 457 L-1	Lo Barnechea	Semana del 21 al 24 de noviembre
Vitale	Recoleta 624	Recoleta	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	San Damián 20	Las Condes	Semana del 21 al 24 de noviembre
Farmacias Ahumada	Juan Moya 1310	Ñuñoa	Semana del 21 al 24 de noviembre

2. Tipo de Farmacia y Medicamento Adquirido (N= 67 farmacias)

	Urgencia	Turno	Total
Clorfenamina	7,5%	22,4%	29,9%
Geniol	0,0%	1,5%	1,5%
Histafed	1,5%	1,5%	3,0%
Ketorolaco Trometamol	1,5%	3,0%	4,5%
Kitadol	3,0%	1,5%	4,5%
Metformina Clorhidrato	4,5%	17,9%	22,4%
Migranol	0,0%	4,5%	4,5%
Migratam	1,5%	0,0%	1,5%
Panagesic	0,0%	1,5%	1,5%
Paracetamol	1,5%	6,0%	7,5%
Prodel	1,5%	1,5%	3,0%
Scadan	0,0%	1,5%	1,5%
Sin Flu (Paracetamol)	0,0%	1,5%	1,5%
Tapsin	3,0%	3,0%	6,0%
Tramadol	0,0%	7,5%	7,5%
TOTAL	25,4	74,6	100%

3. Diseño conceptual cliente incógnito.

Variable: Atención

INDICADOR	UNIDAD	ESCALA
A1. Tiempo de espera por atendido	Minutos	Razón
A2. Tiempo de espera en atención	Minutos	Razón
A3. Personas en espera de atención	Cantidad	Razón
A4. Mecanismo de administración de la atención	Números de atención	Nominal
	Fila autorregulada	
	Otro	
A5. Auxiliares de atención	Cantidad	Razón
A6. Atención químico farmacéutica	Presente	Ordinal
	Ausente	
A6.1 Identificación del Químico Farmacéutico	Presentaba distintivo o identificación	Ordinal
	No presentaba distintivo o identificación	
A6.2 Atención químico farmacéutica	Resuelve dudas	Ordinal
	No resuelve dudas	
A7. Saludo	Saluda cortésmente	Ordinal
	Saluda adecuadamente	
	No saluda	
A8. Indicaciones de administración del medicamento	Indica posología por escrito	Ordinal
	Indica posología verbalmente	
	No indica posología	
A9. Medios de pago disponibles	Cheque	Nominal
	Tarjeta de crédito bancaria	
	Tarjeta de crédito comercial	
	Redcompra	
	Efectivo	
A10. Entrega boleta	Sí	Ordinal
	No	

Variable: Acceso

AC1. Visibilidad del local	A la vista	Ordinal
	Dentro de centro comercial con indicaciones.	
	Dentro de centro comercial sin indicaciones	
	Muy escondida	
	No se encuentra	
AC2. Estacionamiento	Dispone	Ordinal
	No dispone	
AC3. Ubicación	Avenida	Nominal
	Calle	
	Pasaje	
AC4. Luminosidad del sector	Muy adecuada	Ordinal
	Adecuada	
	Inadecuada	
AC5. Acceso a Cajero Automático (Farmacia de Urgencia	Si	Ordinal
	No	

Variable: Seguridad

S1. Atención dentro del local	Si	Nominal
	No	
S2. Iluminación exterior	Muy adecuada	Ordinal
	Adecuada	
	Inadecuada	
S3. Cámaras de seguridad	Sí	Nominal
	No	
S4. Guardia de seguridad	Sí	Nominal
	No	
S5. Estación de seguridad ciudadana cercana al local	Si	Nominal
	No	

Variable: Venta

V1. Disposición del medicamento	Sí	Nominal
	No	
V1.2 Ofrece bioequivalente	Sí	Nominal
	No	
V1.2.1 Ofrece bioequivalente	Mayor valor	Ordinal
	Menor valor	
V2. Expende medicamento tipo R sin receta	Sí	Ordinal
	No	
V.3 Expende medicamento tipo RR sin receta	Sí	Ordinal
	No	

4. Protocolo de Visita.

1. Flujo de actividades del Cliente Incógnito

- ✓ Identificar farmacia de turno evaluada.
- ✓ Solicitar atención, (número de atención, ubicación en fila de espera, etc)
- ✓ Poner atención a número de personas en el interior/exterior del local.
- ✓ Una vez que corresponda atención, saludar y solicitar los medicamentos indicados (uno de venta sin receta, y otro de venta con receta), ambos se solicitan sin presentar receta correspondiente.
- ✓ Una vez que le presenten el medicamento sin receta, consultar precio y solicitar Bioequivalente, consultar además por medicamento genérico correspondiente.
- ✓ Solicitar hablar con Químico farmacéutico y consultar respecto a la interacción que producen los medicamente indicados.
- ✓ Consulte al químico farmacéutico si es que es posible adquirir un medicamente tipo "RR" sin receta.
- ✓ Consultar respecto a los mecanismos de pago, de forma explícita por tarjeta de crédito, cheque y tarjeta de debito. El medicamento es cancelado con efectivo.
- ✓ Esperar boleta y/o comprobante de pago, en caso de que no sean solicitado, No solicitar.
- ✓ Retirar de farmacia
- ✓ Completar formulario en lugar alejado a la farmacia.

2. Recomendaciones para Cliente Incognito

El protocolo se diseñó para facilitar la observación del cliente incógnito y recabar toda la información necesaria desde el formulario de visita, por lo anterior, es muy importante seguirlo de acuerdo a las indicaciones expresadas. Recuerde tener presente en todo momento su seguridad personal, en el caso que su percepción de la visita le sugiera algún grado de peligrosidad, registre los datos referentes a la ubicación y caracterización de la zona y retírese prontamente hacia un lugar seguro.

Antes de realizar la visita, revise completamente el formulario, es importante que tenga conocimiento previo de los ítems a evaluar, ya que el cuestionario no debe rellenarse frente al auxiliar o funcionario del establecimiento, y en el caso de una visita exitosa **TODOS LOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS,** de acuerdo a la información obtenida en la compra.
En el evento de que no tenga claridad respecto de un ítem en particular, consulte previo a la visita a su supervisor.

Protocolo

Asegúrese de contar con un dispositivo en el cual pueda observar la hora, para el registro de su atención y completado adecuado del formulario en sus puntos A1 Y A2.
En tanto se encuentre próximo a la dirección de destino, ponga atención a las distancias y características en el espacio, de acuerdo a los ítems AC1 (AC1.2-AC1.2.2), AC2, AC3, AC4.
En el evento que haya personas antes que usted esperando ser atendidas, preste atención a la interacción producida entre el usuario y el o la auxiliar de farmacia, puede aprovechar tal oportunidad para realizar observaciones relevantes en el formulario de visita.
Al llegar al acceso de atención, y una vez que ha sido atendido, solicite los medicamentos indicados: Uno de venta sin receta, y otro de venta con receta SIN PRESENTAR ÉSTA. Consulte por el precio del medicamento de venta sin receta y pregunte por UNO ALTERNATIVO (indicar que no se cuenta con el dinero suficiente para el medicamento prescrito), rechazar la segunda opción (si es que se dio) de medicamento argumentado la falta de dinero, en un tercer intento preguntar por el GENÉRICO.
Mientras esté siendo atendido, solicite hablar con él o la químico/a farmacéutico/a a cargo del local, cuando esta persona se acerque, realice algunas de las siguientes preguntas: “¿Puedo beber alcohol con estos medicamentos?” “¿Tengo que tomarme este medicamento con las comidas?” “Tengo el estómago débil, ¿me puede hacer daño el medicamento?”
Vuelva a preguntar al químico/a farmacéutico/a la posibilidad de vender _____ un medicamento de tipo “R” sin receta, espere la respuesta de esta persona y recuerde para el posterior registro. Acuérdese de registrar la respuesta en el formulario de visita (V4, V5)
Observe si existe alguna señalética de formas de pago, donde se indiquen cuáles son. Expresamente pregunte a la persona que lo está atendiendo si puede pagar con 1) CHEQUE o 2) TARJETA DE CRÉDITO, en el caso de una respuesta positiva, teatralice que la busca y no la encuentra.
Espere el comprobante de pago y boleta, en caso de que estos no le sean entregados, NO LOS SOLICITE, consigne el evento en el formulario (A10).

5. Formulario Cliente Incognito

Antecedentes

Nombre Responsable									
Dirección Farmacia Evaluada									
Empresa administradora del local	Cruz Verde	1	Dirección				Tipo de Farmacia	Emergencia	1
	Ahumada	2						Turno	2
	SalcoBrand	3	Comuna		COD		Hora Atención		
	Dr. Simi	4							
	Dr. Ahorro	5	Especifique Otra						
	Otra	6							
A1. Duración de espera para ser atendido (Minutos, Segundos)		:	A2. Duración de la atención		:				

Atención

A3. ¿Cuántas personas habían esperando atención ANTES de su turno?		A4. ¿Qué mecanismo existe para administrar el orden de atención?	1	Números de atención	2	Fila	
			3	Otro (específique			
A5. ¿Cuántos auxiliares de atención pudo observar?		A6. ¿Se encontraba presente el químico farmacéutico?	1	Si	2	No	
A6.1 ¿Razón indicada por la que NO se encontraba presente el/la químico/a farmacéutico/a?							
A6.1 ¿El químico farmacéutico utilizaba algún tipo de distintivo?			1	Si	2	No	
A6.2 ¿El químico farmacéutico resolvió de forma certera sus dudas?	1	Si	A.7 ¿Cómo fue el saludo de recepción?	1	Cortés.	A8. ¿El funcionario/a indicó la forma de administración del medicamento?	1	Sí, por escrito.
				2	Adecuado.		2	Sí, verbalmente.
	2	No		3	Inadecuado		3	No indicó.
				4	No saludó.			

A9. ¿Qué medios de pago hay disponibles?	1	Cheque	Observaciones a la atención
	2	Tarjeta de crédito bancaria	
	3	Tarjeta de crédito comercial	
	4	Red Compra	
	5	Efectivo	
A10. ¿Le entregaron la boleta correspondiente a la compra realizada?	1	Si	
	2	No	

Acceso

AC1. ¿Qué tan visible es el local de farmacia?	1	Se encuentra a la vista.	AC2. ¿El local dispone de estacionamiento?	1	Si
	2	Se encuentra dentro de un centro comercial, hay indicaciones de cómo acceder.		2	No
	3	Se encuentra dentro de un centro comercial, **NO** hay indicaciones de cómo acceder.	AC3. ¿Dónde se encuentra ubicado el local de farmacia?	1	Avenida
	4	Se encuentra oculto.		2	Calle
	5	No se puede ver.		3	Pasaje
AC1.2 Desde el punto en la vereda más cercano al local, ¿logra visibilizar el acceso de atención?				1	Si
				2	No
AC1.2.2 Desde el mismo punto y SOLO si no logra visibilizar el acceso de atención, ¿existe señalética que indique el acceso?				1	Si
				2	No
AC4. ¿Cómo es la luminosidad del sector (avenida, calle o pasaje)?	1	Muy adecuada.	AC5. ¿El local cuanta con cajero automático?	1	Si
	2	Adecuada.		2	No
	3	Inadecuada.			
Observaciones al Acceso					

Seguridad

S1. ¿Fue atendido al interior del local?	1	Si	S2. ¿Cómo calificaría la iluminación del punto donde fue atendido en el exterior del local?	1	Muy adecuada
	2	No		2	Adecuada
				3	Inadecuada
S3. ¿El local contaba con cámaras de seguridad?	1	Si	S4. ¿El local contaba con guardia de seguridad?	1	Si
	2	No		2	No
S5. ¿Existe cercano al local una estación de seguridad ciudadana o carabineros	1	Si	2	No	
Observaciones a la Seguridad					

Venta

V1. ¿El medicamento que solicitó, se encontraba en el local de farmacia?	1	Si	V2. Si no tenían el medicamento solicitado, ¿Disponen del bioequivalente?	1	Si
	2	No		2	No
V3. ¿Disponen del Genérico?:	1	Si	V4. Al requerir un medicamento de tipo “R” sin receta médica, ¿éste le fue expedido?	1	Si
	2	No		2	No
V5. Al requerir un medicamento de tipo “RR” sin receta médica, ¿éste le fue expedido?	1	Si	V6. ¿Al ser atendido, le fueron ofrecidos otros productos con su compra?	1	No
				2	Medicamentos Asociados
				3	Medicamentos Naturales
				4	Perfumería
				5	Otro
	2	No			
Observaciones a la Venta					

6. Registros visuales ejecución cliente incognito: Boletas de compra