

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA DE FARMACIA



**IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN INTEGRAL Y ACTUALIZACIÓN
CONTINUA DEL PROFESIONAL EN FARMACIA PARA EL ABORDAJE
DE NECESIDADES Y DEMANDAS DEL CONTEXTO DE SALUD
COSTARRICENSE A TRAVÉS DE LA VISITA MÉDICA COMO
ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN DE MEDICAMENTOS Y
EDUCACIÓN ACERCA DE SU PRESCRIPCIÓN DURANTE EL
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2022**

BORIS BRAVO FERNÁNDEZ

TUTOR:

JESUS ALBERTO GARRO UMAÑA

Agosto, 2022

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
FARMACIA**

I. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar la importancia de la formación integral y actualización continua del profesional en farmacia para el abordaje de necesidades y demandas del contexto de salud costarricense, a través de la visita médica como estrategia para la promoción de medicamentos y educación acerca de su prescripción, durante el segundo cuatrimestre de 2022. Para cumplir con el objetivo se realiza una triangulación por fuentes de información, a partir de la aplicación de las técnicas para recolectar información: la entrevista semiestructurada y el análisis documental. Como parte de esto se tienen los documentos e informes de las instituciones como SINAES, COLFAR y MS, planes de estudios y los participantes entrevistados que desempeñan roles en el proceso formativo de farmacia y labores ligadas a esta profesión (directores, visitadores médicos y fiscal general del COLFAR).

Se realiza una investigación con enfoque cualitativo, la cual se ve reflejada desde el planteamiento del problema, ya que se propone un abordaje profundo de la importancia de una formación integral, actualizada y continua, en el abordaje de las necesidades y demandas de salud en Costa Rica a través de la visita médica, a través de un diseño caracterizado como un estudio fenomenológico, pues tiene como propósito explorar, comprender, describir las experiencias descritas por las personas con base en un tema o fenómeno específico.

Como parte de los resultados se determinan aspectos generales de la formación actual de los profesionales en ciencias de la salud en la carrera de Farmacia en el contexto de la educación superior, como la similitud en los enfoques de los planes de estudio, lo inadvertida que se encuentra la visita médica y lo fundamental de contar con la acreditación de SINAES (que todas las universidades poseen). Se identifican algunas de las necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la farmacia y sus ámbitos en Costa Rica, como la ética farmacéutica, comunicación entre profesionales y un perfil extenso en varias áreas, lo cual hace una relación con las debilidades y oportunidades que se presenta y brinda la formación profesional.

Se determina la percepción de los profesionales cercanos al ámbito de la visita médica o a la formación de estos, sobre los aspectos de la calidad, la cual, específicamente en visita médica,

no fue buena y la actualización continua en el área, de la cual se observa que se ha encargado principalmente las empresas. Se recomienda incluir un curso de visita médica con distintos aspectos fundamentales para la labor.

Finalmente, se concluye de manera general cómo las universidades dan enfoques similares y la visita médica aparece como la más inadvertida, a pesar de que es fundamental para educar sobre la prescripción y una correcta promoción de los medicamentos; se debe, por tanto, reforzar la actualización y mejorar la calidad en el ámbito mediante un curso específico y abarcar la mayor cantidad de aspectos para afrontar la realidad del trabajo de la visita médica.

II. AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerle a mi papá, quien siempre estuvo para mí de manera incondicional, trabajando para brindarnos a mi familia y a mí la mejor vida posible y una excelente educación. Siempre le voy a agradecer por acompañarme en este proceso y ser mi mejor amigo, estando presente en las buenas y en las malas.

A mi mamá, quien siempre me ha apoyado y ha velado porque mi educación sea la mejor; gracias por siempre acompañarme en todas las etapas de mi vida, por inculcarme tantos valores y convertirme siempre en mejor persona.

A mi abuela, pues a pesar de haber pasado a mejor vida, estoy seguro de que me sigue apoyando y deseando lo mejor para mi futuro; deseo de corazón haberla tenido presente para este momento.

A todos mis compañeros con quienes viví experiencias bonitas, cansadas, de mucho esfuerzo, buenas y no tan buenas, pero que siempre nos logramos apoyar e ir saliendo adelante poco a poco.

A cada profesor, por su dedicación y todo su esfuerzo por brindarnos las herramientas para ser los mejores profesionales.

A mi tutor, Jesús, quien me acompañó durante todo este trayecto brindándome su apoyo y consejo para que el proceso fuera lo mejor encaminado. Gracias por su tiempo, dedicación y esfuerzo.

III. DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo de graduación a mi familia, por ser siempre mi motor; ustedes han dedicado mucho de su esfuerzo por verme llegar a este punto y siempre me han dado todo su apoyo posible. A mi abuela, quien todos los días me hace falta y quería tanto que me viera logrando todo esto; sin embargo, sé que me apoya donde sea que esté. Ella me enseñó lo increíble que puede llegar a ser una persona.

IV. TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| I. RESUMEN | ii |
| II. AGRADECIMIENTOS..... | iv |
| III. DEDICATORIA..... | v |
| IV. TABLA DE CONTENIDO | vi |
| V. LISTA DE TABLAS | xi |
| VI. LISTA DE FIGURAS | xii |
| VII. LISTA DE GRAFICOS..... | xiii |
| CAPITULO I: INTRODUCCION..... | 1 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 7 |
| 1.4 JUSTIFICACION..... | 7 |
| 1.5 ANTECEDENTES..... | 11 |
| 1.5.1 ANTECEDENTES HISTORICOS..... | 11 |
| 1.5.2 ANTECEDENTES INTERCIONALES..... | 16 |
| 1.4.3 ANTECEDENTES NACIONALES..... | 19 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | 23 |
| 2.1 MARCO TEORICO..... | 24 |
| 2.2 FORMACION PROFESIONAL EN FARMACIA | 24 |
| 2.2.1 FORMACION PROFESIONAL | 24 |
| 2.2.2 FARMACIA | 25 |

| | |
|---|----|
| 2.2.3 UBICACIÓN DE LA FARMACIA EN EL AMBITO DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD | 26 |
| 2.2.4 PERFIL PROFESIONAL DE LA PERSONA ESPECIALISTA EN FARMACIA | 28 |
| 2.2.5 AREAS DE ACCION PROFESIONAL DE LA PERSONA PROFESIONAL EN FARMACIA | 30 |
| 2.2.6 ESTADO ACTUAL DE LA FORMACION PROFESIONAL DE FARMACIA EN COSTA RICA..... | 35 |
| 2.2.7 ACTUALIZACION FORMATIVA DEL PROFESIONAL EN FARMACIA | 38 |
| 2.3 CONTEXTO ACTUAL DE LA SALUD EN COSTA RICA | 39 |
| 2.3.1 SITUACION ACTUAL DE LA SALUD Y LA ENFERMEDAD EN LA POBLACION COSTARRICENSE..... | 39 |
| 2.3.2 INSTITUCIONALIDAD QUE VELA POR LA PROTECCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD DE LA POBLACIÓN COSTARRICENSE..... | 41 |
| 2.4 VISITA MEDICA COMO AREA DE ACCION PROFESIONAL | 42 |
| 2.4.1 ROL DEL VISITADOR MEDICO | 43 |
| 2.4.2 PROMOCION DE LA SALUD | 45 |
| 2.4.3 PROMOCION DE MEDICAMENTOS..... | 46 |
| 2.4.4 MARKETING | 49 |
| 2.4.5 MARCO LEGAL DE LA VISITA MEDICA..... | 52 |
| 2.5 DEMANDAS Y NECESIDADES SOCIALES EN CONTEXTO SALUD..... | 53 |
| 2.5.1 CONTROL DE CALIDAD | 54 |
| 2.5.2 PRESCRIPCION DE MEDICAMENTOS | 56 |
| 2.5.3 PRESCRIPTORES EN COSTA RICA | 58 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO..... | 61 |
| 3.1 MARCO METODOLOGICO..... | 62 |
| 3.2 PARADIGMA DE LA INVESTIGACION | 62 |

| | |
|--|-----|
| 3.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION | 62 |
| 3.4 DISEÑO DE INVETIGACION | 63 |
| 3.5 ETAPAS EN LA INVESTIGACION | 64 |
| 3.6 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACION | 65 |
| 3.6.1 SUJETOS DE INFORMACION | 65 |
| 3.6.2 FUENTES DE INFORMACION | 66 |
| 3.7 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS | 68 |
| 3.7.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA | 68 |
| 3.7.2 ANALISIS DOCUMENTAL | 69 |
| 3.8 DESCRIPCION Y VALIDACION DE INSTRUMENTOS | 69 |
| 3.8.1 DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS | 69 |
| 3.9 VALIDACION DE INSTRUMENTOS..... | 71 |
| 3.10 CATEGORIA DE ANALISIS | 71 |
| 3.11 PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE DATOS..... | 75 |
| CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS | 78 |
| 4.1 RESULTADOS..... | 79 |
| 4.2 PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS | 79 |
| 4.3 INTERPRETACION Y DISCUSION DE RESULTADOS | 106 |
| 4.3.1 ASPECTOS GENERALES DE LA FORMACIÓN ACTUAL DE LOS PROFESIONALES EN CIENCIAS DE LA SALUD EN FARMACIA EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR COSTARRICENSE | 106 |
| 4.3.2 PRINCIPALES NECESIDADES Y DEMANDAS QUE PLANTEA EL CONTEXTO DE SALUD COSTARRICENSE A LA FARMACIA Y SUS ÁMBITOS DE ACCIÓN PROFESIONAL | 111 |

| | |
|---|-----|
| 4.3.3 PERCEPCIÓN EN TORNO A LA CALIDAD Y ACTUALIZACIÓN FORMATIVA QUE TIENEN LOS PROFESIONALES EN FARMACIA CERCANOS AL ÁMBITO DE LA VISITA MÉDICA..... | 119 |
| 4.3.4 POSIBLES MEJORAS A IMPLEMENTAR EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL UNIVERSITARIA PARA REFORZAR EL DESEMPEÑO DEL VISITADOR MÉDICO EN LA PROMOCIÓN DE MEDICAMENTOS Y EDUCACIÓN SOBRE SU PRESCRIPCIÓN EN FARMACIA..... | 125 |
| CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 128 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 129 |
| 5.1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA FORMACIÓN ACTUAL DE LOS PROFESIONALES EN CIENCIAS DE LA SALUD EN FARMACIA EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR COSTARRICENSE | 129 |
| 5.1.2 PRINCIPALES NECESIDADES Y DEMANDAS QUE PLANTEA EL CONTEXTO DE SALUD COSTARRICENSE A LA FARMACIA Y SUS ÁMBITOS DE ACCIÓN PROFESIONAL | 130 |
| 5.1.3 PERCEPCIÓN EN TORNO A LA CALIDAD Y ACTUALIZACIÓN FORMATIVA QUE TIENEN LOS PROFESIONALES EN FARMACIA CERCANOS AL ÁMBITO DE LA VISITA MÉDICA..... | 131 |
| 5.1.4 POSIBLES MEJORAS A IMPLEMENTAR EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL UNIVERSITARIA PARA REFORZAR EL DESEMPEÑO DEL VISITADOR MÉDICO EN LA PROMOCIÓN DE MEDICAMENTOS Y EDUCACIÓN SOBRE SU PRESCRIPCIÓN EN FARMACIA..... | 132 |
| 5.2 RECOMENDACIONES | 132 |
| CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 134 |
| CAPITULO VII: ANEXOS..... | 148 |
| 7.1 GUIA DE LA ENTREVISTA | 149 |
| 7.1.1 ENTEVISTA A VISITADORES MEDICOS | 149 |
| 7.1.2 ENTREVISTA A DIRECTORES DE LA CARRERA | 150 |

| | |
|---|-----|
| 7.1.3 ENTREVISTA COLFAR..... | 151 |
| 7.2 PARTICIPANTES DE LA ENTREVISTA..... | 152 |

V. LISTA DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Perfil del profesional en Farmacia según el COLFAR: requisitos, ámbitos de acción, funciones y destrezas. | 28 |
| Tabla 2. Categoría de análisis | 71 |
| Tabla 3. Acreditación de carreras. | 81 |
| Tabla 4. Necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la persona profesional en Farmacia..... | 83 |
| Tabla 5. Debilidades de la formación profesional en Farmacia..... | 87 |
| Tabla 6. Oportunidades de la formación profesional en Farmacia. | 90 |
| Tabla 7. Calidad de la formación brindada en el grado universitario a profesionales cercanos a la visita médica. | 95 |
| Tabla 8. Actualización profesional en el ejercicio de la visita médica. | 99 |
| Tabla 9. Acciones para implementar en la formación profesional durante el grado académico. | 102 |

VI. LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Puntos críticos de la cadena terapéutica | 31 |
| Figura 2. Población total por sexo y tasa de crecimiento 2014-2018 Costa Rica..... | 40 |
| Figura 3. Entrevista al paciente durante la dispensación de un medicamento..... | 47 |
| Figura 4. elementos impulsores y objetivos de la filosofía de gestión de relación con los clientes | 51 |
| Figura 5. Proceso de la prescripción y terapia razonada..... | 57 |
| Figura 6. Etapas de la investigación desde un enfoque cualitativo..... | 64 |
| Figura 7. Triangulación de fuentes de información. | 76 |

VII. LISTA DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Distribución de cursos universitarios en las distintas áreas de formación profesional farmacéutica..... | 80 |
|--|----|

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En este capítulo se procederá a ofrecer una perspectiva de manera general sobre la presente investigación. Se hará una breve introducción, una descripción del planteamiento del problema de la investigación, se definen el objetivo general y objetivos específicos, se presenta la justificación, los antecedentes históricos nacionales e internacionales que beneficiarán la investigación y los elementos metodológicos y teóricos.

1.1 INTRODUCCIÓN

Antiguamente se consideraba que las enfermedades eran causadas por espíritus malignos o por hechicería y la manera de curarlas era mediante encantamientos y ceremonias. Debido a esto, las personas en esas épocas presentaban inquietudes ante estas situaciones y el conocimiento con el que se contaba era primitivo, pero con el paso del tiempo lo que inició con rezos, pasó a manejarse con plantas, para finalmente llegar al amplio arsenal de principios activos con los que se cuenta actualmente. Además de esto la tarea de medicar no era para todos ni algo sencillo de ejecutar, por lo que la evolución continua de la medicina y la farmacia permite darle el mejor manejo en cuanto a los medicamentos, de la manera más racional y sustancial¹.

Al observarse esta evolución se puede mencionar cómo a través los años se han visto avances en la ciencia, los cuales se dan alrededor de todo el mundo y se reflejan en la producción y creación de nuevos medicamentos, lo que ha generado un gran impacto en la industria farmacéutica y beneficios en la introducción de estos al mercado; al mismo tiempo, se ha vuelto un trabajo más complejo y con una mayor dinámica, debido a la fuerte competencia y las demandas entre los consumidores.

El visitador médico entra en juego en la etapa de la promoción de los productos farmacéuticos de sus respectivas empresas, la que se ha vuelto más exigente por la gran cantidad de productos actuales; esto conduce a la necesidad de contar con profesionales más hábiles, con capacidades de innovación para sobresalir y generar la mayor rentabilidad a las empresas. Con base en lo que se observa en los distintos planes de estudios en las universidades de Costa Rica, se otorga más énfasis a las áreas de farmacia de comunidad, la farmacia industrial y, por último, la

farmacia hospitalaria. Se deja un poco de lado la visita médica y en algunos casos no existe un curso o al menos no uno específico de la materia.

Hacer mención de esta desigualdad en la enseñanza entre las áreas de farmacia, permite ver un considerable descuido en la visita médica a pesar de que los profesionales tienen un gran papel y son protagonistas en las tareas de informar y publicitar productos farmacéuticos; también en fortalecer y forjar relaciones estables entre los laboratorios de producción de medicamentos y los profesionales de la salud con capacidad de prescribir o de dispensar los productos de salud, para la mejor transmisión de conocimiento en el uso terapéutico².

Debido a esto, la presente investigación pretende abordar el perfil ocupacional del farmacéutico en el área de la visita médica. Se hace un análisis de cómo los docentes de las universidades imparten la enseñanza de los cursos relacionados directa o indirecta con esta área de visita; de igual manera, se determina cómo se da la actualización en la formación profesional y se busca conocer la opinión desde la experiencia de profesionales que laboren o laboraron en visita.

Se enfoca la manera de lograr una mejor educación, así como el tipo de desempeño de estos profesionales, según lo aprendido al egresar de las distintas universidades. Se pretende con ello, generar posibles recomendaciones para la introducción de nuevas estrategias sumamente óptimas en el contexto de promoción de medicamentos y la educación sobre su prescripción, para posibilitar intervenciones efectivas en las demandas sociales, ejecutables en función de una constante mejora y actualización para cumplir las necesidades actuales, como un compromiso existente con la población de brindarle el mejor servicio para la salud.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La práctica farmacéutica principalmente se basa en aspectos como la atención del paciente y garantizar los mejores resultados de los pacientes en el proceso de su curación. Las instituciones y el sistema de educación universitario tienen obligación con los futuros profesionales y con la sociedad de brindar el mejor servicio educativo posible, por lo que deben tomar riendas en el asunto y enfrentarse al reto de autorreflexionar sobre los puntos débiles que se deben reforzar aún

más y los cambios por ejecutar para el desarrollo óptimo de la población estudiantil, de modo que los egresados tengan el perfil académico profesional de mejor calidad solicitado y ofrecido por el COLFAR³.

En la actualidad, según el más reciente Informe del Estado de la Educación (VIII), la enseñanza en el país se ha visto pausada y ha presentado más dificultades por las circunstancias actuales en referencia a la pandemia, además de otras adicionales. Se ha llegado a la conclusión de que se necesita realizar esfuerzos aún mayores para transformar de manera rápida y decisiva el sistema educativo, con miras a brindar un acompañamiento aun mayor de la docencia, siguiendo de manera urgente todos los procesos innovadores, pues la innovación y constante actualización son una respuesta efectiva para el avance sustancial y para brindar materia pertinente y de calidad⁴.

Ahora bien, cuando se habla de excelencia académica y de la educación de mejor calidad se puede aludir al tema de acreditación de las carreras en Costa Rica, donde se evalúan periódicamente las actividades educacionales y se da un fortalecimiento constante de la educación superior por parte del SINAES, el cual tiene compromiso de mejorar la calidad de la educación superior y dar un beneficio a la instituciones y futuros profesionales. Al hablar sobre la acreditación, las universidades deben hacer autorreflexión para obtener una mejora notable en función de esta; aquellas que se queden atrás no lograrán obtenerla y las que ya cumplieron con este objetivo no están exentas de perderla, pues se solicitan periódicamente documentos con los avances y el cumplimiento de las promesas y a quienes no cumplan se les removerá esta acreditación⁵.

Mencionado esto, en algunos casos se puede dar un descuido en cuanto a las materias o áreas importantes de la carrera de Farmacia como en el caso de la visita médica; esto puede ocasionar la pérdida de las acreditaciones en caso que no se tomen acciones de acuerdo con los planes de mejora continúa propuestos para obtener la acreditación. Ante tal situación, los futuros estudiantes de la carrera de Farmacia podrían optar por una institución que sí la posea, o bien, tengan un programa de estudio más completo que les brinde más seguridad y estén actualizándose constantemente para mantener la acreditación. Tales aspectos también pueden afectar a quienes se gradúen, pues otros egresados tendrán un curriculum más atractivo para las empresas, las cuales

considerarían captar las solicitudes de trabajo de quienes posean estos adicionales de acreditación en sus títulos.

Según Arellano⁶, el hombre siempre se ha interesado en ampliar y desarrollar el conocimiento de las ciencias y seguir produciendo conocimiento a través del tiempo, pero este conocimiento se debe gestionar de la mejor manera, pues en todas las áreas es algo complejo y cambiante. El conocimiento es de las variables más importantes para lograr el mayor éxito de cualquier organización y para la economía, por lo que la capacidad de crearlo, emplearlo y transmitirlo solamente generará ventajas competitivas.

Lo anterior se puede traducir en que en cualquier área profesional o carrera los casos en los cuales no existe esta gestión del conocimiento y en los que no haya esta transmisión oportuna en las universidades, los estudiantes tendrán la posibilidad de presentar problemas como desventaja competitiva y podrían perder valor para algunas organizaciones que buscan el mejor perfil profesional para optar en el área de visita médica. Los planes de estudios de distintas universidades de Costa Rica donde se imparte la carrera de Licenciatura en Farmacia no presentan en su totalidad un curso de visita médica o se introduce de una manera más superficial; esto refleja una posible preparación deficiente o la ausencia de bases lo suficientemente fuertes para desenvolverse de la mejor manera en la visita médica.

Al presentarse este planteamiento se puede observar la gran relevancia que hay actualmente de estar en constante actualización de los métodos de enseñanza y expandir el conocimiento del futuro profesional de la salud de la forma más amplia y completa, para posicionarlo en el punto más alto posible en el área. Ante ello, surge la necesidad de considerar la renovación y/o cambios en los programas de estudio de las universidades, para mejorar las bases en cuanto al contexto de la visita médica. La situación podría representar un problema no solo en el futuro de los estudiantes como profesionales; una mala preparación puede ser un problema para la sociedad, pues ante ella se tiene la obligación de brindar el personal más capaz.

Estos visitantes, según Garcés et al.⁷ deben tener formación generalizada, pues les será de mucha utilidad; no obstante, quizá se subestime la gran importancia de estos profesionales de la

salud en la prescripción de los medicamentos. Los aspectos anteriores demuestran la problemática existente ante la desigualdad de la enseñanza en las universidades, ante una eventual afectación en el marco de futuras posibilidades laborales, pues el perfil profesional de unos egresados será más completo que el de otros y la repercusión de esta deficiencia formativa en la sociedad, al momento de promover nuevos productos o los ya existentes.

Ante lo que se está expresando, se puede tener una visión amplificada del futuro de la carrera de Farmacia que se llegue reflejar en los futuros egresados. La ayuda de los docentes universitarios quienes van a forjar las bases necesarias para el mejor desarrollo del estudiante y las recomendaciones y experiencia de profesionales en el área de la visita, son aspectos vitales para un abordaje responsable de esa problemática. Puede, por tanto, en este momento, plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la importancia de una formación integral y actualizada de manera continua en el abordaje de las necesidades y demandas de salud en Costa Rica a través de la visita médica como estrategia en la promoción de medicamentos y la educación con respecto a la prescripción?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la importancia de la formación integral y actualización continua del profesional en farmacia para el abordaje de necesidades y demandas del contexto de salud costarricense a través de la visita médica como estrategia para la promoción de medicamentos y educación acerca de su prescripción durante el segundo cuatrimestre de 2022.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Señalar aspectos generales de la formación actual de los profesionales en ciencias de la salud en Farmacia en el contexto de la educación superior costarricense.
- 2- Identificar las principales necesidades y demandas que plantea el contexto de salud costarricense a la farmacia y sus ámbitos de acción profesional.
- 3- Determinar la percepción en torno a la calidad y actualización formativa que tienen los profesionales en farmacia cercanos al ámbito de la visita médica.
- 4- Recomendar posibles mejoras por implementar en la formación profesional universitaria para reforzar el desempeño del visitador médico en la promoción de medicamentos y educación sobre su prescripción en farmacia.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Los farmacéuticos centran la práctica en la atención del paciente asegurándose de que los servicios de salud que se brindan sean de la mejor calidad. Debido a esto, Gómez et al.⁸ hacen una revisión de cómo ha evolucionado la profesión en dependencia de las necesidades actuales y que se dé el mejor uso de los medicamentos para terapias eficaces y seguras, buscando la excelencia en la atención farmacéutica. A partir de esta revisión se determina que, en farmacia, debido a la constante evolución, siempre tienen nuevas exigencias, por lo que se debe reorientar la profesión.

Además de esto, cuando se habla del profesional en farmacia se requiere que la atención sea la más oportuna y como objetivo primordial del sistema sanitario tanto del público como del privado está la seguridad del paciente. Se requiere, por tanto, que las habilidades por aplicar sean las mejores en función de maximizar la efectividad y disminuir al máximo los riesgos de resultados negativos de los medicamentos, por lo cual se requiere que el profesional esté dotado de las mejores habilidades y conocimientos para brindarle la mejor educación al paciente, con los mejores consejos para el uso de sus medicamentos⁸.

Desde esta perspectiva, se toma en cuenta la importancia del visitador médico, cómo influye en la prescripción y la educación a través del paso de la información del producto farmacéutico a los distintos colegas en salud encargados activamente de la descripción. Esto se puede hacer desde la enseñanza universitaria, pues la evidencia muestra que se debe tener una mejoría constante en la profesión, por eso se debe mantener la actualización formativa y se brinde al estudiante la formación que lo capacite a egresar como un profesional competitivo y excelente en el área.

Según lo plantea la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁹, los farmacéuticos que se dediquen a la capacitación de otros profesionales de la salud como los visitadores médicos, puedan brindar una enseñanza proporcionada, en cuyos principales objetivos esté el obtener el máximo rendimiento de la farmacoterapia, por medio del uso racional, consejos de almacenamiento de productos farmacéuticos e información pertinente de cómo reducir el abuso de medicamentos. Todo esto para los profesionales de la salud que entre sus labores esté la prescripción de medicamentos y los colegas farmacéuticos que trabajen desde la línea de farmacia de comunidad en el manejo y despacho de toda esta clase de productos.

De igual manera, para la metodología de la enseñanza en la carrera de Farmacia se requiere una constante revisión de la forma en que se planifican y se evalúan los planes de estudios. Deben de verificarse las tendencias y restricciones presentes en la actualidad en diferentes países; también es importante revisar la relación entre las capacitaciones profesionales con respecto a la enseñanza universitaria, las políticas, economía actual y costumbres en cada país. Por tanto, la perspectiva de los estudiantes que ejercen actualmente la profesión de farmacia y las personas que trabajan

activamente o tienen intereses en esta área, tienen un importante aporte en la gestión del conocimiento y desarrollo en planes de estudio⁹.

Mencionado esto, es justamente lo que se busca obtener con la presente investigación, fomentar esta importancia de la experiencia del profesional farmacéutico junto con otros profesionales con interés en farmacia, para un mayor aporte en los planes de estudio y programas, con la finalidad de que el estudiante, cuando llegue a graduarse, pueda enfrentarse a los posibles retos de la mejor manera y en cuanto a la prescripción, brindar el mayor aporte efectivo para los futuros beneficiados, los pacientes.

Por otro lado, el Reglamento de la visita médica de la Procuraduría General de la República², en su artículo 2 establece: “El visitador médico es representante profesional de la compañía para la cual labora, ante los profesionales en ciencias de las instituciones públicas o privadas del ramo de la salud, que requieren información sobre productos farmacéuticos”, por lo que este es la cara de la empresa en la promoción de medicamentos. En su artículo 4 menciona que el visitador requiere de la mayor capacitación científica y técnica adecuada, que le permita realizar las actividades de promoción de los productos farmacéuticos en forma correcta y responsable, para generar un aporte en salud; por último, el artículo 5 establece que el visitador médico debe mantener una constante actualización y superación profesional.

El visitador médico tiene una labor social con la cual cumplir. Según Orduño¹⁰ los profesionales del mundo que se dediquen al área de la salud, como lo es el visitador médico, tienen la labor, como un auténtico profesional, de constituir un enlace entre la industria farmacéutica que investiga, desarrolla y promociona los avances terapéuticos y el médico u otros profesionales que se encargan de la prescripción. Esta información técnica del medicamento va a ser transmitida por el visitador médico en cualquier parte del mundo y permite que cualquier avance terapéutico pueda ser difundido y aplicado de inmediato en beneficio del enfermo; respaldará la importante labor social de asegurarse que el paciente reciba estos beneficios de la información brindada por el profesional de la visita médica.

Esto demuestra que el visitador médico no solo tiene un papel fundamental en la parte económica en la promoción y la venta de los medicamentos de la empresa, sino que la población se ve ampliamente beneficiada por su labor, pues son quienes reciben los tratamientos que siguen en un continuo avance para las múltiples patologías existentes, las cuales también siguen evolucionando y apareciendo en la actualidad. Así, entre más preparados estén los profesionales desde la preparación universitaria y su continuo seguimiento informativo en cuanto a temas de la salud en esta área, mejor van a realizar el trabajo y cumplir con la población.

El Código de Ética de la Procuraduría General de la República define la visita médica como “actividad profesional en la cual el farmacéutico, médico cirujano y médico veterinario transmiten la información científica y técnica referente a las especialidades terapéuticas, con el objetivo de procurar la correcta prescripción de los fármacos”¹¹. Queda demostrado lo vital de la preparación y actualización constante en la enseñanza de la visita médica por su gran aporte en la economía de las empresas al llevar a cabo una visita efectiva, donde se da la mejor promoción de los productos descubiertos por el laboratorio y se vela por su correcta prescripción para que los pacientes sean tratados adecuadamente.

La visita médica tiene un gran atractivo para la población laboral; entre estas por tener una posibilidad salarial considerable, ambiente de trabajo bueno y una actualización continua en el conocimiento. Algunas personas al iniciar la carrera universitaria tienen como objetivo dedicarse a esta área, lo cual otorga un grado más alto de importancia a la presente investigación, la cual busca determinar las deficiencias en la enseñanza de la visita médica para así fortalecer algunas universidades que se han quedado un poco más atrás en este contexto, e inclusive, a las que lo imparten activamente, de modo que puedan recibir recomendaciones de quienes laboran o tienen más experiencia en el campo, en procura de una mejor preparación para quienes tengan esta perspectiva.

Al tener presente la constante y activa actualización en la enseñanza, se quiere que todos los egresados desarrollen el mejor perfil profesional y no se queden atrás en comparación con otros colegas, haciendo un enfoque de la visita médica, mediante la comparativa entre las universidades

y dando una mejor gestión en el conocimiento para otorgar un mayor aporte académico a la visita en general.

En este sentido, la presente investigación sistematizará información que puede ser aprovechada por los múltiples actores del sistema académico, principalmente el profesorado de ciencias médicas que participe en el estudio y enseñanza de la promoción de medicamentos y la prescripción de estos; además, es ventajoso para los centros educativos en que laboren para hacer la carrera más atractiva a los futuros interesados, por lo que esta información podría sumar para cuando se tomen decisiones del marco curricular que mejoren los procesos de aprendizaje.

1.5 ANTECEDENTES

Hasta la fecha no se han encontrado a nivel nacional o internacional ningún estudio evaluativo específico sobre la preparación dada a los farmacéuticos en el perfil de la visita médica en diferentes universidades del país, sin embargo, se evaluaron y utilizaron estudios con una relación cercana, los más atinados con respecto al tema de estudio. Se hacen tres apartados: los históricos se referirán a investigaciones más antiguas, los nacionales serán investigaciones locales y los internacionales no tendrán antigüedad mayor a cinco años de su publicación, ni se excluirán países que brinden un aporte.

1.5.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

De acuerdo con los datos históricos, la promoción de los medicamentos es algo que existe desde la antigüedad; se podría decir que es tan antigua como la humanidad. Como lo describe Moreno F¹², la evolución de la medicina desde los tiempos precolombinos los chamanes y “brujos” se encargan de la curación de los malestares; con sus rituales promovían el uso de medicamentos como el tabaco, uno de los primeros en ser usados al considerarse milagroso, hasta que empezó la influencia de los primeros europeos, quienes tienen un conocimiento más amplificado en el sector salud y estudios más profundos.

Este mismo autor menciona como la interacción entre el visitador médico y los profesionales prescriptores, como los laboratorios farmacéuticos utilizan al visitador como promotor para realizar sus campañas de comercialización y llegar a los médicos logrando cumplir con el objetivo de los intereses económicos de los accionistas y los de los pacientes que van a recibir este producto. Debido a esto los farmacéuticos que trabajen en estas compañías deben de tener las cualidades necesarias en su formación como lo son los conocimientos técnicos científicos sobre los productos para su correcto uso y manejo de habilidades de mercadeo y de trato con clientes¹².

Estos datos brindados por el autor permiten observar cómo el visitador llega a ser una fuerte ventaja para la industria farmacéutica, ya que permite la transmisión de información actualizada, que es veraz y con datos reales de los productos farmacéuticos hacia los médicos; estas estrategias al practicarlas y enseñarlas a los estudiantes generan mejores relaciones a futuro y una constante evolución y mejoramiento de la práctica.

Otros autores como Gómez et al.¹³ recogen datos de los dilemas éticos y sobre la relación que se da entre la industria farmacéutica y los profesionales de la salud, cómo esta debe ser beneficiosa para que se dé la mejor planificación terapéutica a los pacientes, que se les brinde toda información fundamental para que la acepten; que todo lo transmitido sea veraz, donde están expuestos los riesgos, posibles efectos adversos o contraindicaciones.

Esto se traduce en que las empresas farmacéuticas participan activamente en la prescripción de medicamentos, mediante la incentivación por medio de estrategias de captación de interés y confianza, pues estas realizan la mayor parte de investigaciones y creación de nuevos productos; entre estas estrategias se encuentra el visitador médico, quien tiene la obligación de proporcionar la mejor información, rigurosa, cumplir con la productividad sin dejar de lado la mayor dignidad mutua, además tener una educación continua¹³.

Se sustenta la importancia de la presente investigación, pues son datos desarrollados y obtenidos por asociaciones profesionales que destacan, como las sociedades educativas que tienen relación con la industria farmacéutica. Se deben brindar una educación continua y actualizada,

para que no se den errores que puedan dañar a pacientes en cuanto a prescripción se habla, además de problemas éticos que puedan poner en situaciones difíciles la empresa o se pierda la relación con los médicos prescriptores¹³.

Por otro lado, Buitrago D¹⁴ realiza un análisis de la visita médica como táctica de mercadeo para la promoción de productos del laboratorio, donde se observa que el ser humano siempre ha tenido la necesidad de utilizar medicamentos; la industria farmacéutica es fundamental por lo que ha tenido un gran crecimiento y de igual manera, competitividad. Este autor una vez más demuestra lo importante que es la visita médica ya que sigue siendo de las mejores estrategias para el posicionamiento de un producto farmacéutico de la empresa donde labore; siempre jugando un papel importante en la prescripción y la necesidad que tiene de estar sumamente preparado en el área, para resolver casos desde los más comunes que se pueden presentar en el día a día hasta circunstancias más complejas.

También podrán desarrollar distintas técnicas novedosas para el marketing, pues siempre aparecen nuevas estrategias y para un buen perfil se debe estar en constante actualización. Se hace mención de cómo estas estrategias de marketing tienen poco sustento académico y poca preparación¹⁴. Se fomenta la necesidad de actualización continua, lo cual enfoca esta investigación, pues busca generar conocimiento y contenido para las universidades en el fortalecimiento de la visita médica, como parte también de una obligación con la sociedad al ser quienes reciben las prescripciones de los médicos con base en los productos que se ofrecen.

Siguiendo la misma línea de promoción de medicamentos para la prescripción, Arrivillaga Pérez M.¹⁵, realiza un análisis de los factores que afectan el proceso de persuasión de la visita médica en el sector médico del área metropolitana de Guatemala, donde se llegan a determinar los principales factores que afectan en la efectividad por medio de encuestas a profesionales de salud, quienes reciben a visitantes médicos a diario. Se hace mención de que tienen mayor probabilidad de éxito los visitantes que mejor manejan los conocimientos científicos y se desenvuelven de manera más fluida en la presentación de los productos de la empresa y aquellos que entre todos los visitantes manejan otras tácticas, que de igual manera pueden ser fortalecidas, cuanto antes se expongan y expliquen desde la preparación universitaria.

En este caso, mediante la opinión de los médicos entrevistados se obtuvieron datos como los principales factores que influyen en su escogencia de un producto y cuáles son los menos influyentes; además, datos como el precio, la colocación y la existencia del producto en farmacias, los ayudan a tomar la decisión para la prescripción¹⁵. A partir de esto se motiva el empleo de la entrevista o procesos similares en la presente investigación, pues al contactar e interactuar con los profesionales de salud experimentados en la visita médica y profesionales de la educación, se podrán obtener datos de dificultades actuales vividas por estos, recomendaciones para poder mejorar el rendimiento en la educación y al momento de laborar.

Complementando aún más, Garzón Guacaneme Y¹⁶, hace mención de cómo los visitantes tienen la capacidad de implementar nuevas maneras de comercialización de productos, por lo que debe estar en constante actualización y evolución, para alcanzar la comunicación y educación de otros profesionales de la salud, en procura de alcanzar la venta deseada y brindar más opciones a los pacientes para sus tratamientos; por tanto, la educación que se dé a los profesionales de la salud en esta área, cuanto más apta sea, mejor será su desempeño.

Se entiende que estos profesionales deben tener en constante evolución su perfil pues eso los volverán aún más competitivos, para que las empresas tengan mayores oportunidades de implementar sus productos activamente en el mercado; se encargan de detectar las posibles oportunidades y para ello deben tener conocimiento en mercadeo, saber evaluarlo para determinar las tendencias actuales que mejoren los resultados¹⁶. Se puede observar que cuantas más herramientas maneje el visitador, su perfil tendrá mayor facilidad para alcanzar los objetivos de la empresa, en cuanto a la venta de sus productos y podrá transmitir la mejor educación a los médicos para que sea llevada a los pacientes mediante la prescripción, lo cual se quiere fortalecer desde la educación superior con la continua actualización.

En Nicaragua, en cuanto al rol del farmacéutico en la visita médica, se determina que las universidades deben brindar los componentes para la mayor cantidad de información posible en el área de visita; esto, con el fin de seguir desarrollando estudios generadores de los mejores y más completos conocimientos. Se busca que los egresados cumplan con su compromiso con la sociedad

de brindarle los mejores y más nuevos productos que mejoren la salud¹⁷. Estos autores sintetizan cómo el mercado farmacéutico cada vez es más competitivo, por lo que siempre se busca tener el equipo más completo y capacitado de visitantes médicos, para que sus productos tengan el mejor ingreso al mercado, donde sean posicionados de la manera óptima.

Se entiende que estos son de las fuentes más decisivas para complementar el proceso de venta, siempre firme en cumplir con el compromiso social de brindar la información más completa para la prescripción que recibirán a futuro¹⁷. Esta información fortalece el deseo de la presente investigación en cuanto a que la preparación en visita sea lo suficientemente eficaz para todos los egresados, sin importar en cuál universidad estén realizando sus estudios; que se les brinde todo lo necesario para que tengan todos los rasgos y habilidades que buscan las empresas actualmente.

Los resultados positivos para una compañía se ven reflejados cuando logran tener lazos de fidelización y de amistad con los profesionales que pueden prescribir medicamentos al público, lo cual muchas veces se logra por medio del trabajo del visitador médico, quien da la cara por la empresa y se encarga de cumplir las expectativas de la gestión de relaciones con el cliente (CRM), mediante campañas exitosas en el mercado¹⁸. En este trabajo mencionado se exponen los aspectos que se buscan en la industria, que la preparación sea impecable, pues los laboratorios tienen como objetivo los mejores resultados.

Se da un aporte de cómo en la industria se ha llegado a descuidar la relación con el cliente; debido a tal descuido y la importancia de esta, se requiere en una ampliación en el perfil del visitador, que logre determinar nuevas tácticas para brindar a los clientes la mejor experiencia y se inclinen por el producto ofrecido, para aumentar el número de prescripciones y mejorar la rentabilidad¹⁸. La presente investigación busca que haya estudiantes con habilidades en CRM, mercadeo que cumplan con las expectativas de las empresas, para una mejoría en estas habilidades desde la formación universitaria.

Finalizando este apartado, también se encuentran datos de la versatilidad en la visita médica como lo es la virtualidad. Bajaña et al¹⁹ señalan datos como la gran cantidad de personas que en la actualidad tienen acceso al Internet, además, a partir de encuestas determinan que la visita virtual

sería de gran ayuda como variable para la promoción de los medicamentos. Esto podría contribuir en situaciones como la que se vive actualmente con respecto al COVID-19, en casos de tiempo o de ahorro de recursos; todo esto permite que no haya una única opción de cómo resolver asuntos de entrada al mercado, donde se dará información actual que mejore diagnósticos, tratamientos y seguimientos terapéuticos con los pacientes, lo cual aumentará la importancia de tener visitantes preparados que puedan sobresalir en estas áreas, a futuro.

1.5.2 ANTECEDENTES INTERCIONALES

A nivel internacional también se han realizado investigaciones sobre la necesidad de seguir actualizando continuamente los estudios en farmacia para el área de la visita médica. Tal es el caso de Malpica et al²⁰, que buscan la implementación de un doctorado, pues proporcional a los avances de la ciencia se da el crecimiento de las empresas farmacéuticas. Se busca invertir aún más en personas sumamente calificadas y capacitadas en el área, que brinden los mejores resultados al llevar los productos al mercado con una información clara con respecto al medicamento que será prescrito.

Estos autores lograron obtener datos de cómo, al haber tanta demanda en el mercado farmacéutico, se requiere que el futuro profesional esté capacitado en materia moderna, brindada desde la etapa universitaria, adicionando información superior que le permita tener un perfil profesional con habilidades y hábitos de actualización formativa, que le dé versatilidad en el campo laboral; además, queda en evidencia que la visita médica debe dar cátedra en las universidades y los laboratorios deben exigirlo para que el ambiente profesional y académico se complemente²⁰.

Esto plantea las bases de la necesidad de que las universidades tengan una igualdad de condiciones en la enseñanza de la visita, que los egresados gocen de las mismas condiciones al salir al campo, para que de igual forma, se cumpla con la obligación en la sociedad de brindar la información adecuada a los médicos para que el cuidado con el paciente sea el mejor al recibir la prescripción y educación de los productos.

Florián Castro R²¹, contribuye en la investigación ya que informa de la relación que existe entre la promoción farmacéutica y la prescripción de medicamentos. Se evidenció por medio de las entrevistas cómo el médico, para prescribir, toma principalmente factores como el valor de la información brindada por los visitantes médicos para realizar la selección más adecuada del tratamiento para la patología de los pacientes y ejecutar la mejor labor profesional. Se determina cómo la actualización educativa en la formación profesional es un aspecto fundamental en las ciencias de la salud.

Esta es una variable que afecta el proceso de prescripción de medicamentos, ya que al estar en innovación los avances científicos, la enseñanza debe hacer lo mismo. El visitador médico podrá aprovechar esto en su trabajo, pues quienes estén mejor preparados alcanzarán el objetivo comercial deseado y cumplir con su rol de servicio de salud con la sociedad. De igual manera, existe evidencia de que los médicos son personas deseosas de conocimiento y que buscan recibir actividades promocionales innovadoras con un impacto positivo en sus decisiones al prescribir²¹.

Más recientemente, aparece un estudio realizado por Gal B et al.²², sobre un análisis en la educación médica como una necesidad para la formación de los futuros médicos; esto lo hacen con el fin de cumplir con las demandas de la sociedad, que al pasar de los años empiezan a ser un poco más complejas y complicadas, por lo que se hace una revisión y búsqueda de una actualización curricular. El interés de hacer estas revisiones por parte de los autores se generó motivados por trabajos similares realizados en Holanda, Estados Unidos e Inglaterra.

Se obtuvieron criterios para establecer estándares de calidad y observando las posibles respuestas para lograrlo y ponerlo a prueba, eliminando las brechas entre quienes sí se han mantenido al ritmo de las demandas cada vez más exigente a nivel global²². En este sentido, se refleja que la actualización continua no solo es una necesidad en el país, sino que se requiere internacionalmente, pues cuanto mejor es la capacitación del futuro profesional, más influyente y efectivo es este para la sociedad, por lo que se debe establecer la mejor calidad posible y regímenes más complejos exigidos por el cambio en la industria que se da con el pasar del tiempo.

Por otro lado, Mateu L et al.²³, realizaron un análisis de cómo se da la gestión del conocimiento en los servicios farmacéuticos de La Habana, donde se vio reflejada la manera en que se da la transmisión de la información y conocimiento. Se evaluó la opinión de los profesionales de la salud dedicados a la farmacia. Mediante entrevistas para conocer su perspectiva y experiencias al respecto, se logran observar las deficiencias en el ámbito y qué acciones implementar para fortalecerse, para el mejor cumplimiento laboral y vinculación con el paciente.

Se determina cómo existe aún falta de capacitación y se presenta la necesidad de aprendizaje en áreas de gestión del conocimiento, métodos de comunicación e investigación, manejo de información y educación de la salud, por lo que el farmacéutico va a tener una dificultad aun mayor para transmitir la información en cuanto medicamentos, desempeñarse y mostrar un alto nivel competitivo²³. Queda demostrada la necesidad de determinar los puntos débiles en la carrera para fortalecerlos, desde las perspectivas de quienes viven la experiencia de cerca y trabajar en ello, motivando a realizar este tipo de actividades como la entrevista, con el fin de cumplir el objetivo de obtener recomendaciones de estos para cumplir con la correcta formación de futuros visitantes.

Nouri A et al.²⁴ realizan una revisión de los datos en cuanto al desarrollo de la formación farmacéutica y de qué manera se ha visto afectada la profesión en innovación. Esta revisión se da mediante el análisis de las perspectivas, experiencias, los puntos de vista que tienen los distintos educadores de distintos países y el nivel de educación que se da en estos lugares para fortalecer temas de investigación y desarrollo del área. Se observa, mediante los resultados, que en muchos países sí se han realizado proyectos de mejora y nuevos planes para reformar la educación farmacéutica en relación con la evolución y la atención en temas de educación en salud.

Se logra una colaboración eficaz entre la industria académica y farmacéutica para que quienes logren obtener su título tengan la misma posibilidad de dedicarse al área de farmacia con la que tenga más afinidad. Además, en la actualidad la industria se enfoca en la atención del paciente por lo que es aún más importante mantenerse al día con el desarrollo²⁴. La información demuestra el farmacéutico cumple con la capacidad inicial y conocimientos bases para ejercer su labor. Sin embargo, no se debe estancar en cuanto al desarrollo de set profesional en el país, por

lo que se debe revisar cómo se pueden hacer mejoras y aplicarlas; en este caso se motiva a realizarse con enfoque en la visita médica.

Por último, en un estudio más reciente Swidrovich J²⁵, realiza un análisis con respecto a la atención de equidad, diversidad e inclusión, por sus siglas EDI, cómo esto ha aumentado en Canadá, EU y muchos más países y desde una perspectiva de farmacia buscar mejoras para la atención farmacéutica. Se resalta la importancia para las instituciones formadoras el mejorar la enseñanza y aprendizaje. Esto lo llevaron a cabo mediante la búsqueda de bases de datos, con resultados que evidencian no mucha atención puesta a esta importante necesidad de actualización EDI.

Al observar estos hallazgos se ve cómo la constante revisión, actualización y mejora en los planes de estudio y los programas en farmacia van a optimizar la práctica y a brindar espacios seguros para los estudiantes. Además, no solo esto, sino mejoramiento para la sociedad, pues la investigación presente busca esto, enfocándose en la visita médica con base en su relevancia respecto de la prescripción de medicamentos y otorgando información beneficiosa que será aprovechada por los pacientes.

1.4.3 ANTECEDENTES NACIONALES

El análisis ético de las estrategias de comunicación adoptados por la industria farmacéutica en Costa Rica, realizado por Selva A²⁶, es muy relevante, pues llega a determinar algunos de los problemas éticos que existen entre la industria farmacéutica y profesionales sanitarios; también logra evidenciar la necesidad y lo indispensables que son las formas de promoción farmacéutica como lo es la visita médica. La importancia de los visitantes médicos se ve reflejada en que son el principal agente de comunicación en las ventas de la industria farmacéutica, tanto para los centros privados como para públicos.

Además de dar a conocer el producto, se encargan de persuadir y estimular a los médicos de prescribirlo, relación que se basa en el estudio que tengan los visitantes del médico, midiendo el potencial prescriptivo del producto²⁶. De acuerdo con los resultados de esta investigación, se

puede observar que la visita médica juega un papel importante no solo en la parte económica sino en el deber primordial del farmacéutico, la salud del paciente. Al ser quien está más activo en el papel de promoción de medicamentos, este profesional está siendo parte de la prescripción de manera indirecta, por lo que se motiva la educación actualizada para que trabaje de la mejor manera, y así evitar problemas de medicación o que se puedan comprometer los principios bioéticos.

De igual manera, como lo indican Badilla Baltodano B³, al hacer un análisis sobre el desarrollo de la educación farmacéutica costarricense y haciendo una observación del perfil académico profesional de la persona farmacéutica asistencial, aluden a la necesidad que el sistema educativo universitario farmacéutico debe asumir nuevos retos y basados en una autorreflexión, realizar los cambios necesarios para ofrecer en el perfil profesional de la población estudiantil y a la sociedad, un farmacéutico de calidad, que resuelva los problemas relacionados con medicamentos y mejore la práctica profesional llevándola hacia la adecuada gestión del conocimiento, en beneficio de los servicios de prescripción y del equipo de salud.

Al realizar el perfil farmacéutico se requiere investigación ardua y exhaustiva; debe ser construido por todas las partes que tengan un interés en la industria. Se requiere un análisis de las necesidades del país en cuanto al avance de las ciencias de salud, lo cual es un motivo para rediseñar la formación que llevará el estudiante de la carrera de Farmacia, como aporte para la sociedad de parte de las instituciones educativas³.

Si se habla de la vigilancia de la salud en Costa Rica, es importante recalcar que cuanto más protagonismo tenga el farmacéutico habrá más información útil con la cual tratar para poder tomar decisiones oportunas, así mismo, estos participan de manera activa en la atención primaria y tienen potencial para participar en actividades multidisciplinarias en busca de mejorar el comportamiento y las condiciones de los pacientes, como lo es la visita en cuanto a manejo y transmisión de información²⁷. Así, si se limita la proyección de farmacia hacia la actualización formativa, se está fallando con el rol del farmacéutico, limitando su perfil profesional y su potencial, lo cual esta investigación busca evitar, potenciando las capacidades de los visitantes médicos.

Por otro lado, León Salas A²⁸, explica cómo es fundamental para la educación que se le apliquen estrategias de enseñanza a partir de proyectos aplicados en el campo, para que se dé la promoción de la salud y prevención de enfermedades por parte de la carrera de Farmacia; se demostró que los estudiantes tienen una respuesta positiva hacia este tipo de actividades, pues se ha dicho y demostrado que ayudan a ejemplificar la teoría y muchas veces se aprende más aplicando los conceptos a la práctica y haciendo.

Se puede destacar cómo este tipo de actividades en los cursos pueden acompañar muchísimo al desarrollo del aprendizaje, además, tienen más horas para que se asignen trabajos más enfocados en la resolución de problemas, relacionados con el futuro profesional desde una perspectiva real, esto forma mayor capacidad de planificación de las acciones por ejecutar, para cumplir su compromiso con el sistema de salud; además, va a generar un aumento en el interés del estudiantado²⁸.

Este tipo de trabajos llega a ser un referente importante para la presente investigación, pues demuestra cómo los estudiantes tienen una mejor preparación y son egresados aún más capacitados al tratar con las situaciones de la vida real en las distintas áreas de farmacia. En el campo de la visita médica da una formación integral y actualizada en todos los aspectos, como el trabajo en campo, que no es tan común en las universidades del país; se busca determinar cómo fortalecer esta área a partir de las experiencias de profesionales y conocer sus posibles soluciones o recomendaciones para aplicar y mejorar el perfil profesional del estudiante.

Acuña M et al.²⁹, realizan un ensayo para la generación de estrategias para que se dé un mejor manejo de la enseñanza y el aprendizaje de la población estudiantil en el área de la Licenciatura en Farmacia, donde se conceptualiza la docencia como la práctica en la que todas las acciones se enfocan en que una o varias personas construyan conocimientos útiles para la vida profesional y personal, y se brindan las herramientas suficientes para desempeñarse efectivamente en el campo laboral.

De igual manera, se habla sobre la necesidad del farmacéutico de estar especializado en distintas áreas de conocimiento, como una obligación social, donde la innovación de la docencia

es sumamente importante, pues conduce a alternativas funcionales para un aprendizaje todavía más sustancial para el estudiante. Por tanto, se obtienen resultados de que por más dificultades haya con la evolución de la farmacia siempre puedan solucionarlo, con el conocimiento suficiente y actualizado; entonces, la docencia también debe renovar sus prácticas que faciliten la asimilación de contenidos²⁹.

Con base en esto, desde la perspectiva del contexto actual de la educación y la sociedad, la información se encuentra al alcance de todas las personas, pero esta se halla en una actualización continua, además que cada generación tiene diferencias con la anterior como lo fueron en algún momento los docentes; así, la búsqueda de nuevas metodologías de enseñanza y su implementación es fundamental, con la finalidad de que se brinde la educación más acorde con la actualidad²⁹.

Sancho H et al.³⁰ realizan una revisión de la educación médica en Costa Rica. Estos determinan que la enseñanza en educación superior tiene una responsabilidad con la población al garantizar que todos tengan un derecho a una eficiente atención médica, donde se implementen mejores planes para afrontar los retos con los distintos grupos poblacionales; se debe mantener la innovación en los ámbitos de salud lo cual conduce a cumplir el objetivo y tener profesionales de la más alta calidad.

Con base en esta información y las investigaciones hechas en el tiempo queda demostrada la necesidad existente en las universidades de mantener innovación y no quedarse atrás unas de otras, para que todos los egresados tengan igualdad de oportunidades en las distintas áreas laborales de farmacia. La presente investigación pretende detectar las deficiencias en la visita médica, según las experiencias de trabajadores del área y con testimonios de profesores de cómo puede dar una mejor educación en esta rama del conocimiento o cómo aportan estos en los distintos cursos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO

Este capítulo proporciona el fundamento en el cual se sustenta la presente investigación. Como se ha hablado en el capítulo anterior, este trabajo está orientado principalmente al análisis de la importancia de una formación integral y actualización continua del profesional en farmacia, para que se dé un correcto abordaje de las necesidades y demandas de la salud costarricense, desde la perspectiva del visitador médico, como una estrategia para la promoción de los medicamentos y la educación sobre la prescripción.

Por esta razón, el marco teórico de la investigación parte de los elementos macro en los cuales se describirá la formación profesional en farmacia, a partir de lo cual se abarcará la ubicación de la farmacia entre las ciencias sociales, las áreas de acción y el perfil del farmacéutico. Posteriormente, se abordarán los conceptos y situación actual de la salud en la población costarricense e instituciones que velan por esta.

Seguidamente, se da inicio con la descripción de la visita médica, el rol en ella y funciones que lleva a cabo en la prescripción y otras áreas en que debe destacar, así como el marco legal del ejercicio de la visita médica. A este punto se considera importante brindar conceptos de las necesidades sociales y demandas que se presentan y sobre el control de la calidad en los servicios de salud, como lo es prescripción y los encargados de realizarla legalmente en el país.

2.2 FORMACIÓN PROFESIONAL EN FARMACIA

2.2.1 FORMACION PROFESIONAL

Según Sánchez³¹ la formación profesional se ve definida como una la actividad por la cual se va a orientar al estudiante al desarrollo de las habilidades y competencias para ponerlas en práctica de manera inmediata, cuando sean requeridas desde una perspectiva de trabajo; por eso este término tiene distintas formas, por ejemplo: formación para el trabajo, formación vocacional y capacitación laboral. Además, en relación con toda esta terminología, es fundamental que vaya de la mano con la formación de la personalidad y crecimiento como persona.

Por otro lado, Tovar et al.³², en su investigación realizaron un análisis sobre qué tan importante es la formación estratégica por medio de competencias, evaluando procedimientos para la resolución de la problemática. Se hace un estudio basándose en las experiencias de la clase, con la finalidad de hacer un análisis de los procesos que se llevan a cabo en el respectivo curso, para detectar las deficiencias y tendencias presentes en el trabajo de los estudiantes, demostrando que en la actual formación profesional se debe exigir a futuros profesionales un perfil con características tales como poder organizar, planificar, demostrar conocimiento y llevar a cabo procesos de la forma más eficiente posible.

Esto se realiza partiendo de los conocimientos teóricos exactos, que van a ser transmitidos por los profesores con la experiencia adecuada y llevando a cabo las tendencias actuales en educación competente, con aspectos técnicos innovadores y de gran valor para que el estudiante tenga las herramientas suficientes para salir al campo y pueda ser un profesional competitivo³². Se podría decir que la formación profesional tiene como finalidad capacitar a las personas para que puedan tener el mejor desempeño en el área profesional, en este caso la farmacia; todo esto bajo un ambiente competitivo para promover el mayor interés y crecimiento de las personas, para adquirir la mayor cantidad de habilidades posibles.

2.2.2 FARMACIA

En Costa Rica, según la Procuraduría General de la República¹¹, se define como farmacia el centro de atención al paciente, donde se llevan a cabo los procesos dedicados a la preparación de las recetas, el expendio y suministro de los medicamentos al público. Estas pueden ser de carácter público o privado, también pueden ser establecimientos directamente de un hospital o una farmacia de comunidad.

Según Ramalho³³, la farmacia tiene como objetivo de profesión principalmente el poder influir de manera positiva en los procesos del uso de fármacos desde una perspectiva específica en los pacientes y que sea de manera más humanista, definiendo así que los conceptos de farmacia clínica, la atención farmacéutica y la provisión de medicamentos para terapia y un manejo

comprendido han resultado ser los más generalizados en la profesión, para lograr estándares iguales y procesos con un mismo porcentaje de efectividad; esto, con el fin de que a los pacientes se les brinde la mejor calidad de servicio en cualquier localidad donde busquen el servicio.

Al definirse estos estándares se desea cumplir el propósito moral del farmacéutico con el paciente, tomando en cuenta el sistema de valores y las responsabilidades ya definidas, con el respectivo agrupamiento de procedimientos que se deben llevar a cabo para trabajar en la farmacoterapia y la vida de la población, para obtener como resultado que en la actualidad el farmacéutico tenga como única responsabilidad trabajar de manera centrada en el paciente con respecto a la medicación; así se logrará la identificación, prevención y resolución de todos los problemas en cuanto a drogas, siempre con ayuda y apoyo de los equipos respectivos de salud³³.

Es importante recalcar que en la farmacia no solo tiene importancia el regente, sino todo el equipo que hay detrás, desde los dependientes o técnicos en farmacia presentes en farmacia hospitalaria y comunitaria y en los casos de farmacia industrial donde se trabaja de la mano con otros profesionales como químicos en la formulación de medicamentos; así, farmacia como tal es un término bastante extenso.

2.2.3 UBICACIÓN DE LA FARMACIA EN EL AMBITO DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD

Cuando se habla de la ubicación actual de farmacia como ciencia de la salud, de igual manera se debe hablar de otro tema ligado a este, el cual es el desarrollo de la tecnología y los avances en la formulación de medicamentos, principalmente sintéticos, que son específicos para el tratamiento de distintas enfermedades y en algunos casos, sumamente potentes. El centro de la responsabilidad farmacéutica se encuentra desplazada principalmente a la correcta aplicación de los conocimientos científicos para el uso eficaz de los fármacos modernos, para brindarle la protección necesaria al público, en cuanto a los posibles peligros en relación con el uso de estos⁹.

Cuando se busca contratar el servicio de las personas farmacéuticas se hace orientado al control de la reglamentación y gestión de los productos farmacéuticos, con el fin de dar atención

en los distintos ámbitos de la farmacia como la hospitalaria, el campo industrial y de la comunidad; también aportar conocimientos en actividades importantes como las académicas y la capacitación a otros profesionales de la salud e investigación⁹.

El ámbito de la farmacia como ciencia de la salud se puede entender como el garantizar una farmacoterapia óptima mediante la contribución en la preparación, control y distribución de los medicamentos y otros productos farmacéuticos, además, distribuir de la mejor manera la información y el asesoramiento requerido por quienes se encargan de recetar y personas que usen los productos⁹.

2.2.3.1 CIENCIAS DE LA SALUD

Según Alcántara basándose en la definición de la OMS³⁴, las ciencias de la salud han dejado de ser un fenómeno estrictamente médico, debido a que ha ido desarrollando un objetivo de conocimiento bastante complejo, donde ha adoptado un comportamiento interdisciplinario, pues se encuentra en un punto donde se cruzan diferentes áreas en las ciencias sociales y naturales, volviéndola un conocimiento global debido a que se investigan diferentes aspectos biológicos, sociales, físicos, económicos y políticos.

Esto es un tema importante para toda la sociedad, pues permite a los gobiernos una medición de qué tan bien se están cumpliendo los objetivos del sector salud, por lo que se determina la necesidad de un conocimiento integrado e interdisciplinario, al cual se le llama *ciencias de la salud*, un área de conocimiento que intenta investigar lo que podría ser un sistema global. De igual manera, se debe recalcar que estas ciencias, al ser un conjunto de tantos conceptos, técnicas y métodos de enseñanza, permiten tener un mayor entendimiento de cómo darle el mejor mantenimiento a la salud de las personas³⁴.

2.2.4 PERFIL PROFESIONAL DE LA PERSONA ESPECIALISTA EN FARMACIA

Como lo indica el Colegio Profesional de Farmacéuticos en Costa Rica, el profesional farmacéutico se define como la persona con el grado mínimo universitario de Licenciatura en farmacia; además, es obligatorio y está establecido por la ley, que este, para poder ejercer, debe encontrarse debidamente incorporado en el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica³⁵. De una manera más amplia, el licenciado en farmacia es el profesional en salud que se especializa en los medicamentos, ya sea de uso humano o veterinario, además de otros productos sanitarios.

Tiene una capacidad total para brindar servicios farmacéuticos como la dispensación, indicaciones de uso y aplicación de los productos, además de evaluación y optimización de fármacos; de igual manera, este está capacitado en temas de investigación, producción, promoción de medicamentos sintéticos, naturales y cosméticos. Debe ser una persona competitiva, con capacidad de tomar decisiones, comunicador, líder, estudiante y maestro para toda la vida; que vele siempre por el mantenimiento de la salud pública promoviendo la salud y previniendo la enfermedad³⁵.

Tabla 1. Perfil del profesional en farmacia según el COLFAR: requisitos, ámbitos de acción, funciones y destrezas

| | |
|--------------------------|---|
| Requisitos | <ul style="list-style-type: none">• Contar con un título universitario• Debidamente incorporado en el COLFAR• Activo y al día con las obligaciones ante el COLFAR• No encontrarse suspendido |
| Ámbitos de acción | <ul style="list-style-type: none">• Farmacia industrial• Farmacia asistencial• Regulación y política farmacéutica |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none">• Funciones asistenciales: Área de acción enfocada a servir la |

| | |
|------------------|---|
| | <p>población con respecto a las necesidades de salud, procurando el uso racional de medicamentos y otros productos sanitarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funciones no asistenciales: ámbitos de la farmacia industrial, de regulación y política farmacéutica. • Funciones en investigación: Capacitado para investigar en cualquier área del ejercicio laboral. • Funciones docentes: estará capacitado para integrarse en la formación profesional en cualquier grado. • Funciones administrativas |
| Destrezas | <ul style="list-style-type: none"> • Analista y capaz de buscar información • Orientación a excelencia y calidad • Decisivo y solucionar problemas • Comunicación y destreza • Creativo e innovador • Cooperativo y colaborador • Estudiante de por vida • Organizado |

Fuente: Elaboración propia con base en la referencia³⁵.

Igualmente, cuando se habla sobre el perfil del farmacéutico, no solo aplica en Costa Rica sino alrededor del mundo tienen su propia definición acerca de este. Según la Universidad Nacional Autónoma de México³⁶, el licenciado en farmacia es la persona que posee conocimientos, habilidades, con ética respectiva en aspectos de producción, evaluación y regulación de los medicamentos, para realizar la respectiva selección y dispensación de estos, con el fin de ser parte

de equipos encargados de la salud, principalmente enfocados en la prevención, control y tratamiento de enfermedades y son quienes se encargan de la terapia, optimizan recursos y aseguran la calidad de la salud.

Esto demuestra que la labor del farmacéutico es sumamente importante para la salud de la población, al encargarse del seguimiento terapéutico de los pacientes, con el fin de que tengan una buena adherencia que los ayude a salir del cuadro en el cual se encuentran, o al menos mantenerlos estables en casos de enfermedades crónicas. Esta labor no cambia mucho entre algunos países, lo cual demuestra que los perfiles profesionales tienen una similitud muy cercana.

2.2.5 ÁREAS DE ACCIÓN PROFESIONAL DE LA PERSONA PROFESIONAL EN FARMACIA

Los profesionales en farmacia tienen la capacidad de laborar en cualquiera de las distintas áreas generales del ejercicio de farmacia, como lo es la farmacia asistencial, encargada de la actividad orientada al servir la población en las necesidades farmacéuticas, procurando el uso racional de los medicamentos y productos sanitarios; aquí entran las farmacias comunitarias, hospitalaria, los consultorios farmacéuticos y centros de información de medicamentos³⁵.

Por otro lado, están las funciones no asistenciales, donde están las labores que comprenden el ámbito de farmacia industrial, regulación y política farmacéutica, orientadas a procesos de elaboración y aplicación de las normativas referentes el control de lo relacionado con cadena del medicamento y otros procesos de interés sanitario³⁵.

2.2.5.1 FARMACIA COMUNITARIA

Como lo define la OMS⁹, en esta área se encuentran los profesionales de farmacia que son de más fácil acceso para la población; estos son quienes reciben las recetas quienes pueden prescribir. Dan el despacho siguiendo las leyes establecidas y pasos requeridos como la correcta verificación de la receta y entregar la cantidad solicitada. De igual manera, se encarga de orientar a los pacientes en cuanto a los medicamentos indicados o los de venta libre; también puede brindar

información de medicamentos a otros profesionales de la salud con los que tenga contacto y se mantiene en constante actualización por medio de programas de salud.

Además de esto, el farmacéutico que se dedique al ámbito de la farmacia comunitaria juega un papel importante en la detección y disminución de los errores de medicación, los cuales se encuentran entre las 10 principales causas de muerte en el mundo, aunque en la mayoría de estos casos son prevenibles. Estos farmacéuticos de comunidad han demostrado ser eficaces para que se dé el uso más seguro y eficaz de los medicamentos mediante 6 puntos críticos de la cadena terapéutica³⁷.

Figura 1. Puntos críticos de la cadena terapéutica



Fuente: Imagen tomada de El papel del farmacéutico comunitario en la detección y disminución de los errores de medicación: revisión sistemática exploratoria³⁷.

La farmacia comunitaria es de gran importancia pues los procesos de farmacovigilancia en cuanto al empleo de medicamentos, el conocimiento de patentes de segundas opciones como los genéricos, la atención directa y consejo a los pacientes al brindarles toda la información posible, atender problemas de salud leves desde la farmacia, son acciones sumamente fundamentales para la salud de la población y su constante mejoría. Tienen un contacto directo con los visitantes médicos al recibir la información de productos novedosos o nuevas patentes, por lo que son un puente en cuanto a esta información hacia el paciente al hacer la venta de los productos.

2.2.5.2 FARMACIA HOSPITALARIA

En esta área se encuentran instituciones que trabajan casos como toxicomanías, tratamiento ambulatorio, personas con cuadros de envenenamiento. En estas farmacias también se brinda información farmacológica a otros colegas y a los pacientes; se manejan seguimientos farmacológicos en pacientes que requieran un tratamiento prolongado y/o hospitalización (perfiles farmacológicos); estas farmacias pueden ser centros públicos o privados en dependencia de quien los maneje. Es similar a la farmacia comunitaria, con algunas características extra como el poseer historiales médicos y poder influir en su tratamiento, interacciones directas con quienes prescriben, participación más activa en estudios y planificación de ensayos clínicos, entre otras⁹.

Este campo tiene como objetivo principal en la atención farmacéutica el garantizar, junto con otros profesionales y agentes sanitarios, el uso eficiente de los medicamentos de cada paciente del hospital, por lo que se requiere capacidad de identificación, resolución y prevención de potenciales problemas reales relacionados con medicamentos; esta atención se integra en el proceso evolutivo de la práctica profesional en farmacia, además, estos farmacéuticos no pueden eludir la responsabilidad social, ya que son miembros de un equipo multidisciplinario responsable del proceso asistencial de pacientes³⁸.

Debido a estos aspectos se reafirma que el farmacéutico acá tiene gran importancia, pues tiene el control de los medicamentos que se despachan para emergencias, operaciones y en casos ambulatorios. Debe, por tanto, estar sumamente capacitado y manejar conocimientos lo suficientemente profundos de distintas categorías de medicamentos; gracias a su trabajo se puede dar una mejor racionalización de los medicamentos, manejo de costos correcto, un buen cumplimiento de la administración y dispensación. De igual manera, así como los farmacéuticos del área comunitaria, estos también tienen un contacto directo con los visitantes médicos, pues reciben información de productos que llegan a ser parte del inventario del hospital.

2.2.5.3 FARMACIA INDUSTRIAL

En algunos países se requiere de manera legal un regente farmacéutico en la industria de producción de medicamentos. Se van a dar procesos como la investigación para el desarrollo de nuevos productos farmacéuticos a partir de una nueva partícula o PA existente; en la industria se da la fabricación con la garantía del farmacéutico de los procesos son correctos; se brinda también información a la población y compañeros de la empresa sobre medicamentos⁹.

Esta industria farmacéutica tiene el rol fundamental en todos los sistemas asistenciales en todo el mundo, pues esta agrupación formada por las grandes organizaciones gubernamentales y/o particulares que dedican muchísimo esfuerzo al estudio, descubrimiento y producción de las sustancias terapéuticas que van a llegar a los consumidores, tanto seres humanos como animales, previniendo y curando distintas patologías que alteran la salud³⁹.

Al hablar sobre la farmacia industrial, también se debe mencionar el continuo avance que hay en la tecnología y ciencia; a partir de estos descubrimientos se han aumentado las invenciones en medicamentos, lo cual ha beneficiado a gran escala la actividad farmacéutica, pues se mejora la terapia recibida por los pacientes y se disminuyen los efectos secundarios y problemas relacionados con medicamentos³⁹.

La farmacia industrial es de gran importancia, ya que sin esta no se podría tener un control en la producción de medicamentos; se encarga de que tengan la composición adecuada para que cumpla con la función por la cual se producen, la biodisponibilidad suficiente, que no estén mal formulados y generen así efectos secundarios negativos o que no realicen su efecto de manera óptima. Además de esto, esta industria contrata a los visitantes médicos para que se encarguen de llevar sus productos al mercado, junto con toda la información necesaria para transmitir a las otras áreas.

2.2.5.4 POLÍTICA FARMACÉUTICA

Como lo indica la OPS⁴⁰, la política farmacéutica es un compromiso que tiene metas a medio y largo plazo junto con el gobierno, establecidas para el sector farmacéutico, con el deseo de cumplir con las estrategias principales que buscan coordinar las actividades del área, tanto para sectores privados como públicos, reuniendo a los protagonistas farmacéuticos para cumplirlo. Entre los objetivos de esta política se encuentran fortalecer el liderazgo y gobernanza de las autoridades sanitarias, garantizando que se priorice el interés de la salud pública; asegurar la eficacia, seguridad y calidad de todos los medicamentos que se lleguen a incorporar en el sistema de salud por medio de la regulación y fiscalización del sector farmacéutico.

De igual manera, estos deben asegurar la disponibilidad y que se dé la cobertura de los medicamentos esenciales por medio de un financiamiento acorde con el contexto de salud, además, se encargan de desarrollar y fortalecer los sistemas de información, monitoreo y evaluación farmacéutica⁴⁰. Este campo es fundamental en farmacia, pues los farmacéuticos que laboren en el ámbito se encargaran de que haya control y orden en los procesos de la industria, al monitorear que se cumpla con los objetivos principales establecidos por la OMS y la Organización Panamericana de la Salud.

Entre los objetivos de esta política se encuentran fortalecer el liderazgo y gobernanza de las autoridades sanitarias, garantizando que se priorice el interés de la salud pública; asegurar la eficacia, seguridad y calidad de todos los medicamentos que se lleguen a incorporar en el sistema de salud por medio de la regulación y fiscalización del sector farmacéutico. De igual manera, estos deben asegurar la disponibilidad y que se dé la cobertura de los medicamentos esenciales por medio de un financiamiento acorde con el contexto de salud, además, se encargan de desarrollar y fortalecer los sistemas de información, monitoreo y evaluación farmacéutica⁴⁰.

Este campo es fundamental en farmacia, pues los farmacéuticos que laboren en el ámbito se encargan de que haya control y orden en los procesos de la industria, al monitorear que se cumpla con los objetivos principales establecidos por la OMS y la Organización Panamericana de la Salud.

2.2.6 ESTADO ACTUAL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE FARMACIA EN COSTA RICA

Porras et al.⁴³ ofrecen una síntesis y reflexión sobre aspectos actuales de la relevancia de la formación universitaria para el sector farmacéutico en una época de grandes desafíos; reflejan las necesidades en aprendizaje que se perciben en el gremio farmacéutico y los empleadores; se ve demostrado cómo la formación de posgrado es un pilar para que se cumplan las políticas de salud equitativas, para que el aporte de los profesionales sea ético y significativo en el desarrollo de medicamentos y la distribución.

En primer lugar, se debe asegurar una formación universitaria de alta calidad y que se dé el desarrollo de programas que impulsen la formación continua, la cual es fundamental para el soporte de una atención centrada al paciente con el fin de obtener siempre resultados positivos. Entre los roles que se buscan obtener actualmente con la formación del perfil profesional, están: constituirse en comunicador, líder, tomador de decisiones, gestor, estudiante de por vida y maestro⁴³.

En esta formación se debe ir de la mano con los avances tecnológicos, pues siempre se presentan nuevas herramientas que constituyen potencial de promoción informativa, comunicación que aporta ideas, experiencias de trabajadores pasados y asesoramiento profesional e intervenciones clínicas que se han realizado por otros profesionales de salud que pueden llegar a ser parte de la teoría, junto con las complejidades de la parte práctica. Por otro lado, la farmacia debe ser un proyecto educativo que responda a las necesidades del país, trabajando en conjunto entre los profesionales farmacéuticos, gremios unidos, académicos, egresados y los distintos empleadores⁴³.

En Costa Rica, debido a cambio de los grupos empleadores de farmacia del país, se refuerza la importancia de que el sector farmacéutico, el cual está aún en vías de desarrollo, debe crecer a través de la investigación científica y en la adquisición de conocimiento. De igual manera, a nivel industrial y de los sistemas clínicos de la salud existen nuevas formas para abordar desafíos que requieren formación continua para darles la mejor resolución. Todo esto se logra mediante la

educación profesional a partir de los esfuerzos colectivos y compromisos con los pacientes y profesión⁴³.

2.2.6.1 EDUCACIÓN SUPERIOR

Esta es la educación que brindan las universidades de un país, quienes constantemente se enfrentan a exigencias profesionales y competencias en el conocimiento; de igual manera, deben de ser lo más eficientes posible, desde el contexto de gestión institucional. Estas universidades, para cumplir con el objetivo de su creación, deben tener ambientes adecuados, con un buen currículo, con investigaciones relevantes y con una calidad definida como educación superior⁴⁴. Se puede considerar esta educación superior como la “última etapa de aprendizaje” en cuanto a términos académicos, pues se imparte en las universidades, cuyo ingreso requiere haber terminado los estudios escolares, colegiales y poseer un título de bachillerato en el caso de CR.

2.2.6.2 UNIVERSIDADES QUE IMPARTEN FARMACIA EN COSTA RICA

En primer lugar, se tiene el sector público, donde la única universidad que imparte farmacia es la Universidad de Costa Rica (UCR), la cual recientemente llegó a 125 años de enseñanza en esta área; además de esto, fue la primera universidad del país en tener la acreditación de SINAES. Desde antes de esto ha buscado mantener un trabajo de constante mejora, además, su proceso de acreditación va de la mano con el compromiso de estudiantes, profesores, personal administrativo y graduados, con el fin de obtener una mayor calidad y mejoramiento continuo y alcanzar una excelencia académica⁴⁵.

Por otro lado, está el sector privado, donde se encuentran universidades como la Universidad de Ciencias Médicas (UCIMED), la cual fue la primera institución privada en ser acreditada por SINAES. Tiene como misión formar profesionales líderes y difundir el conocimiento para promover aún más salud a la población; su visión es ser una opción académica regional de referencia vinculada a los esfuerzos en el sector de la salud⁴⁶.

Otra universidad del sector privado que imparte farmacia es la Universidad Internacional de las Américas (UIA), en la cual se involucra tanto la investigación como la estimulación de la creatividad en los estudiantes, por medio de retos científicos relacionados con el contenido de los cursos impartidos. Esta universidad busca que los egresados tengan un reconocimiento laboral, con preparación en diferentes áreas de labor profesional⁴⁷. Recientemente se acreditaron ante SINAES.

Continuando con el sector privado, se encuentra la Universidad Latina de Costa Rica, la cual también posee la respectiva acreditación por SINAES. Posee un plan de estudios multidisciplinario con metodologías activas de aprendizaje. Busca formar profesionales con conocimientos integrales y equilibrados tanto en la parte de farmacia clínica como industrial, que los egresados posean capacidades en el campo de la investigación, en el desarrollo de productos farmacéuticos y en el área administrativa general de la farmacia⁴⁸.

Por último, en el sector privado se encuentra la Universidad de Iberoamérica (UNIBE), la cual, igual al resto, se encuentra acreditada por SINAES. Busca acercar a los estudiantes a nuevos conocimientos y tecnologías del mundo aplicadas actualmente al ejercicio profesional de farmacia. Asegura que se requieren profesionales preparados para adaptarse a los cambios producidos por la constante generación de conocimientos; por eso buscan prepararlos en ese sentido⁴⁹.

2.2.6.3 ACREDITACIÓN SINAES

El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior es una institución a la que el Estado costarricense le hace entrega de la potestad de dar fe de manera pública sobre la calidad de instituciones, carreras y programas de educación superior. Estas instituciones se someten a un riguroso proceso de evaluación donde deben demostrar que cumplen con los criterios de calidad establecidos. Todas estas instituciones de educación superior miembros de SINAES se comprometen a cumplir los principios de calidad que rige el sistema⁵⁰.

Debido a que esta acreditación es un indicativo de la calidad de una carrera y de que esta tiene un compromiso por mantenerse en constante mejora, los estudiantes y las instituciones se

ven beneficiadas, pues se cuenta con criterios de calidad en áreas como la actualización de planes de estudio, regulación de deberes y derechos del personal, incorporación de tecnologías en el proceso de formación, brindar un personal académico competente, dotar de infraestructura adecuada y acceso a un centro de información y recursos adecuados⁵¹.

2.2.7 ACTUALIZACIÓN FORMATIVA DEL PROFESIONAL EN FARMACIA

La actualización formativa al futuro profesional en farmacia se puede definir como los programas que se van a incorporar con base en las competencias actuales, donde los estudiantes puedan demostrar sus conocimientos en vez de asumir que estos van a cumplir con lo deseado una vez graduados. Esto, desde la necesidad de evaluar al futuro profesional con demostración de poseer los conocimientos necesarios, actitudes y habilidades para ser efectivos en el área donde vayan a laborar, siempre siendo competitivos y adaptándose a las demandas de salud. No obstante, esto no es un concepto nuevo, sino es ampliamente utilizado por muchos centros educativos con el fin de tener los mejores profesionales⁵².

En Estados Unidos se comparten las responsabilidades entre las comunidades de la práctica farmacéutica y las academias de educación; ambas se encargan de seleccionar los mejores equipos en organismos fundamentales, como el Consejo de Acreditación para la Educación en Farmacia y el Organismo de Acreditación de los Doctores de Farmacia. Estos equipos han logrado avanzar mucho en la enseñanza de la farmacia, sin embargo, siguen haciendo concesos con el fin de aun seguir en la constante actualización formativa. Se realizan conferencias con el fin de identificar las áreas débiles, como podría ser la manera de educar de los profesores que requieren habilidades de pensamiento crítico, juicio, comunicación, seguridad, gestión de medicamentos, seguridad de paciente; todas habilidades en constante mejoría que deben ser transmitidas al estudiante⁵³.

La actualización formativa no solo se basa en aumentar el conocimiento en materia, sino también se ve reflejada en el avance en tecnología como la informática farmacéutica, que se ha ido enseñando e incorporando en países como Estados Unidos, brindándole a todos sus graduados una educación al menos general, de momento, en sistemas informáticos, que van a respaldar el futuro;

esto es fundamental en la constante actualización y genera nuevas tácticas de conocimiento basado en experiencias nuevas y con gran potencial⁵⁴.

La actualización continua formativa del farmacéutico se ve potenciada por medio del trabajo colaborativo de las instituciones. Los miembros de organizaciones importantes de asociaciones estadounidenses de la Facultad de Farmacia han ido descubriendo ventajas de esto, por lo cual desarrollan actividades con fines de obtener resultados favorables para todas las partes, con la finalidad de cumplir la definición de la actualización continua⁵⁵.

Toda esta continua actualización profesional es fundamental, ya que en cualquier campo laboral o de estudio van a estar en una constante actualización de la práctica, los métodos, conocimientos más ampliados y las tendencias; por ello, se debe alcanzar este ritmo desde la formación profesional, para no quedarse atrás y poder competir con el resto de estudiantes y futuros egresados.

2.3 CONTEXTO ACTUAL DE LA SALUD EN COSTA RICA

2.3.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SALUD Y LA ENFERMEDAD EN LA POBLACIÓN COSTARRICENSE

El más reciente análisis de la situación integral en salud realizado por el Ministerio de Salud de Costa Rica, logra determinar las características de los individuos de la población y la relación con los motivos que alteran el modo de vida de las personas, los impactos en la probabilidad para enfermarse y morir de una forma prematura. Se hace el análisis a partir de la mortalidad de la población para basarse en los factores que van a determinar el perfil epidemiológico y brindar información que tenga un sustento científico para realizar la respectiva toma de decisiones y así mejorar la vida y la salud de las personas habitantes de Costa Rica⁵⁶.

En Costa Rica, entre los años 2014 y 2018 hubo un gran incremento de la población, pero con el pasar del tiempo esto ha ido disminuyendo, como consecuencia de los cambios de los componentes de la dinámica poblacional como la fecundidad y la mortalidad. También se nota

cómo la población ha ido envejeciendo y una alta proporción de gente joven ha pasado a ser personas con edades por encima de los 30 años, lo cual evidencia una baja natalidad y un aumento de la esperanza de vida al nacer⁵⁶.

Figura 2. Población total por sexo y tasa de crecimiento 2014-2018 Costa Rica

(Tasa por 1.000 habitantes)

| Año | Población | | | Tasa de crecimiento |
|------|-----------|-----------|-----------|---------------------|
| | Total | Hombres | Mujeres | |
| 2014 | 4 773 119 | 2 410 315 | 2 362 804 | -- |
| 2015 | 4 832 227 | 2 439 324 | 2 392 903 | 1,24 |
| 2016 | 4 890 372 | 2 467 825 | 2 422 547 | 1,20 |
| 2017 | 4 947 481 | 2 495 764 | 2 451 717 | 1,17 |
| 2018 | 5 003 393 | 2 523 066 | 2 480 327 | 1,13 |

Fuente: Imagen tomada de análisis de la situación integral en salud⁵⁶.

En cuanto a mortalidad, en los casos que esta es prematura se habla de las personas que mueren entre los 30 y 65 años. Para el año 2016 el 51% de estas muertes eran por enfermedades no transmisibles, como lo son el cáncer que es la de mayor incidencia, enfermedades cardíacas como la enfermedad isquémica del corazón, problemas renales crónicos, patología cerebro vascular, hipertensión, diabetes y enfermedades respiratorias crónicas⁵⁶.

Por otro lado, en cuanto a mortalidad infantil, los cuadros más frecuentes en niños menores de un año son asfixia al nacimiento, dificultades respiratorias, trastornos en relación con la corta gestación y bajo peso al nacer, lo cual puede hacerlos desarrollar enfermedades no transmisibles como lo es la diabetes y problemas cardiovasculares en etapas posteriores de la vida⁵⁶.

Entre las enfermedades que presentan alta incidencia en Costa Rica se encuentran los tumores malignos de encéfalo en su mayoría corresponden al sexo masculino, con una alta mortalidad en los mayores de 65 años; en cuanto a la mortalidad adolescente uno de los motivos más frecuentes son los accidentes de tránsito; en los últimos años se ha visto una tendencia más

alta en los casos de suicidio de personas jóvenes, principalmente alarmante en el año 2018, lo que significa que hay un nivel alto de trastornos en la salud mental como bipolaridad, esquizofrenia⁵⁶.

Como parte de la mortalidad de las personas adultas de Costa Rica, las enfermedades cardiovasculares con más incidencia son el infarto agudo de miocardio, la principal causa de muerte de adultos mayores y la segunda en adultos; por otro lado, se encuentra la enfermedad isquémica crónica del corazón, como la segunda causa de muerte más alta en adultos mayores de 65 años. Otra enfermedad de alta incidencia y la tercera causa de mortalidad en mayores de 65 años es la enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) que principalmente es causada por el fumado⁵⁶.

2.3.2 INSTITUCIONALIDAD QUE VELA POR LA PROTECCIÓN Y CUIDADO DE LA SALUD DE LA POBLACIÓN COSTARRICENSE.

2.3.2.1 MINISTERIO DE SALUD

Esta es la institución que se encarga de dirigir y conducir a quienes son actores sociales para el desarrollo de actos que puedan mejorar y brindar protección a los costarricenses en su estado físico, mental y social; su enfoque es la promoción de la salud, prevenir enfermedades y ser capaces de ofrecer un ambiente sano y equilibrado, teniendo presente principios como equidad, ética, eficiencia, transparencia, calidad y respeto, con la misión principal de ser una autoridad sanitaria respetada tanto a nivel internacional como nacional, ejerciendo la rectoría del Sistema Nacional de Salud con una capacidad técnica, con liderazgo y participación social⁵⁷.

Como parte del marco estratégico del Ministerio de Salud se encuentra el encaminar a otras instituciones del país y personas que trabajan en el sector a que intervengan de manera efectiva en el proceso de salud-enfermedad-paciente, para que la población tenga una mejoría en su estado de salud. Otro aspecto fundamental es que se busca regular y tener un control de los servicios, establecimientos, los productos sanitarios, ambiente del ser humano, investigaciones y las tecnologías que tengan función en salud, para darle a la población un estado de salud de alta

calidad. Para la disminución de riesgos y daños del ser humano se busca dar una mayor vigilancia a los patógenos y salutogenicos⁵⁸.

2.3.2.2 CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Esta es una organización fundamental para la sociedad costarricense; se podría decir que una de las más dinámicas, complejas y grandes del país. Se dice que aproximadamente ofrece unas 18.5 millones de consultas, entrega 70.9 millones de medicamentos y llega a hospitalizar a 329.211 personas, por lo que realiza inversiones de 177.600 millones de colones al año. Además de todo esto, es de las pocas instituciones con presencia en todos los rincones del país y mediante de estos esfuerzos le brindan atención médica de alta calidad a todas las personas, incluyendo a los más humildes⁵⁹.

En cuanto a trabajo, esta es de las instituciones que presenta un mayor flujo de labores ya que nunca cierra y se mantiene en labor continua los 365 días del año, las 24 horas, e igual días feriados y festivos siguen brindando servicio. Además, siempre se mantiene en busca de oportunidades de mejora a partir de las situaciones complicadas y presuntas crisis que presentan⁵⁹.

2.3.2.3 INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Esta es una institución autónoma aseguradora del Estado, tiene su propio patrimonio y personalidad jurídica; posee la autorización para realizar actividades aseguradoras y reaseguradoras en las cuales tiene una regulación, supervisión y régimen sanitario dispuesto para las demás aseguradoras. Entre sus acciones encomendadas se encuentra comprender el carácter financiero, otorgamiento de créditos, prestaciones de servicios de salud y venta de bienes adquiridos por el INS a razón de las respectivas actividades⁶⁰.

2.4 VISITA MÉDICA COMO ÁREA DE ACCIÓN PROFESIONAL

Según la Procuraduría General de la República¹¹, en Costa Rica la visita médica se puede definir como la actividad en el que el profesional de farmacia, médicos de distintas especialidades

y/o veterinarios, transmiten la información que tienen con respecto a las especialidades terapéuticas; tiene como objetivo que se dé la correcta prescripción de los medicamentos.

En la visita médica se han venido dando cambios debido a acontecimientos importantes de la industria farmacéutica, las grandes compañías, los médicos e inclusive las instituciones de salud, por lo que en la actualidad se busca el desarrollo de una buena actitud, conjunto de habilidades y conocimientos de quienes imparten la visita médica. El manejo de las herramientas de internet es fundamental actualmente y enfocarlas en la práctica de brindar a los médicos los productos a los que les puedan dar un amplio uso, cumpliendo con los intereses de ambas partes⁶¹.

2.4.1 ROL DEL VISITADOR MÉDICO

Según el Manual del visitador medico¹⁰, este es el profesional de salud que está obligado a intervenir en la información técnica adecuada de un medicamento, situándose en el medio del farmacéutico y los médicos; pone en el mercado los fármacos, recoge en primer lugar la información para luego llevarla a segundos como los médicos, población o incluso a otros profesionales de la salud. Todo lo hace desde una perspectiva actualizada, diversificada y esencial para el beneficio de los pacientes y cumpliendo de igual manera motivaciones laborales y personales que vienen incluidas.

Así mismo, se debe mencionar la capacitación de otros profesionales de la salud, que va a ser proporcionada por los farmacéuticos, con el fin de que se dé el mejor rendimiento con respecto a la farmacoterapia, información basada en el uso racional, almacenamiento de productos y cómo reducir los abusos que se dan actualmente. Todo esto es destinado para los médicos, las personas que tienen la capacidad de prescribir y aquellos que son proveedores como los colegas farmacéuticos dedicados a la farmacia de comunidad; esta capacitación es parte del rol del visitador médico como parte de las metas de salud y educación que se buscan alcanzar⁹.

Entre los principales objetivos del visitador médico se pueden destacar el rentabilizar el trabajo promocional, ya que es fundamental que los gastos generados por la promoción de los productos debe ser inferior a los ingresos generados; de igual manera, deben contribuir a que haya

una mejora de la imagen corporativa, pues muchas veces los médicos no tienen con seguridad la decisión tomada de qué medicamento utilizar ante una enfermedad, pues actualmente muchos tienen composiciones similares en cuanto a principios activos y excipientes, por lo que se llegan a adherir a la compañía que presente una imagen de mayor calidad. Mantener viejos clientes es un requisito para ser un buen visitador médico, así como el conseguir nuevos⁶¹.

Parte del rol del visitador médico es tener una buena capacidad de innovación, pues las grandes empresas siempre van a estar interesadas y en busca de personas que posean creatividad y lleguen a contribuir en la mejora de los procesos de producción, distribución y venta. De esa forma, estarían en una constante mejora del trabajo promocional, haciendo un análisis profundo de cómo utilizar los materiales que se les otorga; también al clasificar los médicos y presentación de los productos⁶¹.

El visitador médico, de igual manera, tiene una serie de características básicas para que se considere apto y de un buen nivel en los mercados de alta competencia. Estas son ser personas con una actitud determinada, deben poseer la mayor cantidad de habilidades posibles y determinados conocimientos desarrollados a partir de objetivos establecidos, con el deseo de cumplirlos de manera efectiva, así como una estabilidad laboral, con sus respectivos reconocimientos y beneficios⁶¹.

Con base en esta información, esta área de la farmacia es de gran importancia, ya que está en contacto con todas las demás: en la industria es quien da a conocer el producto y da la cara para su correcta comercialización; en los hospitales entra en contacto con los médicos, quienes se encargan de la correcta prescripción de medicamentos y así se les brindan más opciones y en algunos casos son hasta mejores; por último, en la comunidad entran en contacto con otros colegas proporcionándoles información adecuada de nuevos productos para el uso en pacientes, a los cuales les puede dar una mejor opción de tratamiento.

2.4.2 PROMOCIÓN DE LA SALUD

Se va a definir como una nueva orientación de la salud, que surge como una planificación con el fin de responder a las tendencias de la actualidad siempre en busca del mejor desarrollo humano, transformando positivamente las condiciones de salud de la población. Esta reconoce que las determinantes de la salud no están solo dentro del contexto de la atención médica y sector salud, por lo que se deben realizar estrategias para la optimización de la salud pública, involucrando todos los sectores posibles⁶².

De acuerdo con la OPS⁶³, una buena salud va a ser el mejor recurso con respecto al progreso personal, económico y social; se describe la promoción de la salud como un proceso que es tanto político como social, el cual busca que se dé una mejora de las condiciones laborales, sociales y económicas, por lo que este concepto reconoce la salud como algo positivo y busca contribuir en la mejora de esta.

De igual manera, la promoción de la salud tiene como uno de sus objetivos el que todas las personas puedan desarrollar el más alto potencial de salud, siempre teniendo presente los activos de la población y sus condiciones sociales, las cuales van a determinar si tienen una mejor o peor salud; se busca que esta sea equitativa, por lo que se requiere una redistribución del poder y de los recursos con los que se cuenta⁶³.

Para que se dé un buen abordaje de la promoción de la salud se requiere colaboración y se deben seguir ciertas líneas estratégicas que van a ser esenciales, como fortalecer entornos saludables fomentando el cambio para que se genere bienestar y salud. También va a necesitarse facilitar la participación y el empoderamiento de la comunidad, lo cual es clave; por otro lado, se necesita fortalecer la gobernanza y acción intersectorial, así como abordar los determinantes sociales; por último, se necesita fortalecer los sistemas y servicios de la salud⁶³.

Aunque el término de promoción de la salud no se base solamente desde una perspectiva médica o que las ciencias de la salud no sean las únicas que trabajan para esta, igualmente juegan un papel fundamental, pues los profesionales de la salud son quienes tienen una gran oportunidad

de disminuir problemas en esa área y el poder ayudar a la población, al disminuir las desigualdades en el conocimiento, promoviendo la prevención de enfermedades y complicaciones, para llevar una vida mejor y saludable.

2.4.3 PROMOCIÓN DE MEDICAMENTOS

Este es el proceso donde se realizan procedimientos para brindar información y se desea persuadir a profesionales de la salud para que estos prescriban, adquieran, suministren y utilicen productos fabricados por la empresa en la que se labora. Estos productos que se pueden promover deben de ser legalmente obtenibles en el país, con información verdadera, con sus respectivos estudios que demuestren su exactitud, susceptible de comprobación, equilibrada y recientemente actualizada; por lo que no se puede hacer una promoción con información falsa que pueda generar problemas en la población⁶⁴.

En algunos casos, la industria farmacéutica a nivel internacional tiene como parte de sus planes la promoción de medicamentos de manera directa con el consumidor, por lo que se debe considerar cómo puede afectar en el uso correcto de medicamentos una promoción inadecuada; esto requiere que las organizaciones correspondientes regulen los asuntos publicitarios tomando como referencia los criterios que brinda la OMS⁶⁵.

Debido a esto, es fundamental que tales organizaciones mantengan un nivel de exigencia alto en cuestiones de regulación y la vigilancia en el uso de medicamentos, de igual manera, el equipo de salud, tanto de profesionales como de técnicos, tienen la labor de velar por que se cumpla con la correcta prescripción, promoción y dispensación; en general, es importante que se dé una buena transmisión de conocimiento e información al pueblo sobre los medicamentos, pues las personas son quienes van a llegar a consumirlos. Esta información debe ser brindada por los profesionales, principalmente, no solo la publicidad que se encuentra libre al público en general⁶⁵.

Entre los principales profesionales de la salud que se dedican a esta labor de promoción de los medicamentos se encuentran los visitantes médicos, que deben tener un manejo total de la información del medicamento con el cual están tratando. Deben conocer a la perfección su uso

adecuado (indicación), los efectos adversos, contraindicaciones y beneficios que vaya a tener el paciente en el momento en que se le administren los distintos principios activos.

2.4.3.1 DISPENSACIÓN ACTIVA

Este es un servicio que brinda la farmacia, en la cual el farmacéutico encargado va a verificar la información del paciente con respecto al medicamento que se le indica y en los casos en que no se cumpla correctamente, realizar el proceso para corregir; se debe averiguar si el paciente conoce la indicación del medicamento, revisar la dosis adecuada con respecto al peso y los días de tratamiento; todo esto a través de la entrevista al paciente⁶⁶.

Figura 3. Entrevista al paciente durante la dispensación de un medicamento

| PREGUNTA | FINALIDAD |
|----------------|--|
| ¿Para quién? | Identificar al paciente, la persona a la que le corresponde la prescripción |
| ¿Para qué? | Comprobar que el paciente conoce la indicación del medicamento |
| ¿Cuánto? | Verificar si el paciente recuerda la dosis |
| ¿Cómo? | Asegurar que el paciente lleva a cabo las técnicas de correcta administración y las recomendaciones asociadas (ingesta con agua, antes o después de las comidas, etc.) |
| ¿Cuándo? | Descubrir si el paciente conoce la pauta de la medicación |
| ¿Hasta cuándo? | Interrogar sobre la información de la duración del tratamiento |

➔ **Actuación farmacéutica:**

- Detección de problemas en la dosificación
- Corrección de la información equivocada
- Consejos sobre la administración de dosis

Fuente: Imagen tomada de dosificación y márgenes terapéuticos, causas y detección de problemas⁶⁶.

Esta información demuestra que la dispensación no solo se trata acerca de entregar el medicamento que se solicita, sino de todo un proceso de educación al paciente, desde el determinar si este conoce por qué y para qué se le está dando el tratamiento y abarcar todas las dudas que tenga al respecto. Los farmacéuticos encargados de la dispensación deben tener un amplio

conocimiento de las terapias para realizar la dispensación de manera más efectiva, por lo que muchas veces el conocimiento que les brinde el visitador en la promoción es importante para que conozcan todo lo relacionado con un producto específico.

2.4.3.2 REACCIONES ADVERSAS Y FARMACOVIGILANCIA

Estas se definen como la toxicidad que pueda presentar un paciente al administrársele un fármaco, las cuales van a variar dependiendo del paciente, por características como su sexo, grupo étnico, genética, alergias y enfermedades crónicas que tenga; también entran en juego los factores de administración e medicamento como la familia del fármaco, la frecuencia con la que se administran y la cantidad que se le da al paciente⁶⁷.

Mediante los sistemas de farmacovigilancia se puede tener un control de identificación y prevención con respecto a los riesgos presentes asociados al uso de los medicamentos, principalmente en los que son nuevos en el mercado; de igual manera, estos sistemas detectan señales por medio de los datos del registro de mundial de problemas relacionados con medicamentos y ayudan a que se tomen las decisiones correctas en cada país, por medio de sus empresas o agencias reguladoras⁶⁸.

En algunos casos se llegan a retirar productos del mercado debido a sus reacciones adversas., Entre las causas principales está la hepatotoxicidad; uno de los métodos más fácil, barato y utilizado es la notificación espontánea, aunque existe un problema en esto, el cual es la baja tasa de notificaciones. Se dice que el futuro de la farmacovilancia está en manos de los pacientes, las empresas farmacéuticas, autoridades, personal de salud como farmacéuticos y médicos⁶⁸.

2.4.3.3 PRINCIPIOS ACTIVOS

Esta es una sustancia o mezcla de varias que forman parte de un medicamento y es la que ejerce la acción terapéutica. Existen casos en los que se llega a prescribir no por el nombre del medicamento sino por el nombre del PA, lo cual no va a variar significativamente la adherencia

de un producto, mientras sea a la misma proporción que requiera el paciente, independientemente del nombre del producto que se vaya a usar⁶⁹.

Es fundamental que los farmacéuticos tengan conocimiento completo de los principios activos y no se apeguen solo al nombre de los productos con los que suele estar en contacto, debido a la tendencia de prescribir con solo el PA. El visitador médico durante la promoción de los productos debe manejar a fondo esta información, para brindar educación de calidad a los profesionales de la salud a quienes dirige su visita.

2.4.4 MARKETING

Sixto⁷⁰, realiza un análisis de la literatura con base en la evolución histórica del concepto *marketing*, basándose en la AMA (American Marketing Association), enfocado en las principales etapas donde se fue desarrollando el término a partir de publicaciones precedentes desde la primera aparición del concepto, su desarrollo a partir de los años, hasta su consolidación a partir de revisiones y tendencias. Determina que la definición de marketing es la función de las distintas organizaciones de realizar un conjunto de procesos y a partir de estos, crear, comunicar y distribuir el valor del producto a posibles clientes, con un beneficio tanto para la empresa como para el público al que se desea llegar.

Con respecto al mercado farmacéutico, satisfacer las necesidades de los futuros clientes y el público ya no es lo único que se requiere, sino que va más allá: se necesita superar las expectativas y alcanzar mercados con un nivel mayor de exigencia y complejidad. El éxito de esto es dependiente de cómo se planeen las estrategias y tácticas de marketing que desarrollen los laboratorios para la promoción y comercialización de sus productos; principalmente en farmacia se requiere un análisis profundo ya que mercado es explotado y de una altísima competencia⁷¹.

Para tener un buen plan de marketing se debe tener conocimiento de distintos aspectos como las fuentes que recetan medicamentos, los precios que hay en circulación en las distintas cadenas farmacéuticas, los métodos de contención de gastos, marcas genéricas y sobre cadenas de suministro; todo esto con el fin de que las compañías farmacéuticas y los socios con interés tengan

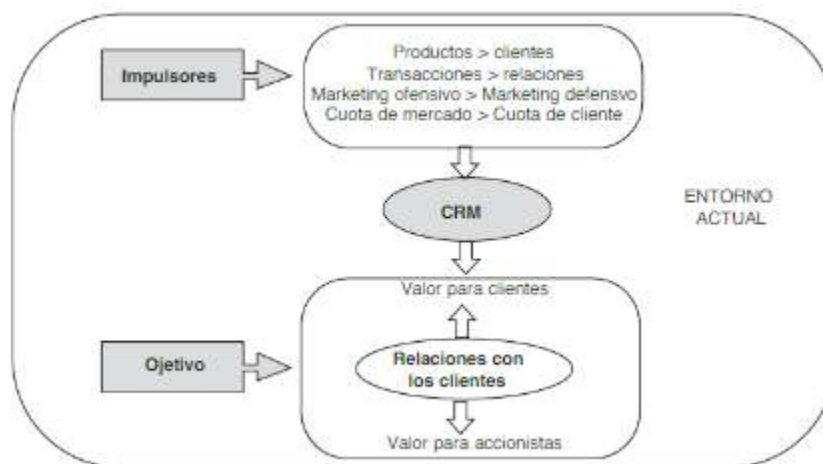
la capacidad de diferenciar la comercialización con los distintos canales de venta, logren poner sus productos en el mercado y les genere una remuneración económica⁷¹. Para los farmacéuticos es de gran importancia manejar este concepto, manteniéndose actualizados con las tendencias, para cumplir con la promoción del producto de la empresa; de esto se encargará el visitador médico, aplicando las mejores estrategias de marketing.

2.4.4.1 GESTIÓN DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

García⁷² en su libro define *la gestión de relaciones con el cliente* como los métodos que siguen las empresas, con una estrategia centrada en los negocios desde un punto directo con el cliente, buscando tener una captación, una relación de fidelidad y brindarle rentabilidad con pruebas a partir de los análisis realizados de los datos que se obtuvieron. Se cree que el principal objetivo de la gestión de relación con los clientes es presentar la cara de la empresa con los posibles clientes y que, a partir de la información basada en hechos reales, facilitar la toma de decisiones al momento de personalizar los servicios que se darán y el producto, para seguir atrayendo y tener una continua mejora en las relaciones empresa-clientes⁷².

Por otro lado, Granadillo et al⁷³, hacen mención de cómo este término es de los más utilizados por las empresas para mantenerse activas en el mercado en cuanto a lo que es el mercadeo relacional, ya que desde esta perspectiva las industrias van a emplear estrategias que les permita encontrar posibles clientes y con estos establecer relaciones fuertes para llevar a cabo ventas cruzadas o inducidas y así generar valor económico, tanto para la empresa como para el cliente en cuestión.

Figura 4. Elementos impulsores y objetivos de la filosofía de gestión de relación con los clientes



Fuente: Imagen tomada de modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría⁷³.

Cuando se trata de servicios sanitarios la figura del cliente es más compleja ya que estos son personas con una formación bastante amplia, muy informados, curiosos de más conocimiento y con sabiduría con respecto a aspectos de salud como enfermedades y tratamientos; debido a eso para establecer una buena relación con estos posibles clientes el farmacéutico debe esforzarse aún más para lograr el objetivo⁷⁴. Se requiere que los farmacéuticos, en cuanto a la gestión de relaciones con los clientes, busquen desarrollar una estrecha relación de confianza que brinde beneficios a ambas partes interesadas.

Es fundamental la aplicación de una estrategia diferente donde se anticipe a las demandas actuales y determine lo mejor para el cliente en cuanto a sus gustos, comportamientos y preferencias⁷⁴. A partir de esto, se podría destacar la importancia de capacitar al visitador médico en aspectos de CRM, ya que eso le facilitará el desarrollo de relaciones con clientes y posibles nuevos clientes, aumentando los ingresos de la empresa; a la vez se potencia la comercialización o desarrollo de los productos y servicios, como una estrategia sencilla y sumamente efectiva.

2.4.5 MARCO LEGAL DE LA VISITA MÉDICA

Como parte de las obligaciones del visitador médico, este debe tener el más alto comportamiento ético, debe estar sumamente capacitado en cuanto a información científica y técnica, para poder cumplir con sus labores de promoción de los productos farmacéuticos de las empresas de forma correcta y con responsabilidad, con el objetivo principal de cuidar y mantener la salud de la población².

Por otro lado, existe una serie de normas, las cuales el visitador médico debe acatar, como lo son el no realizar una venta directa del producto; no promover la comercialización de las muestras médicas que se le entregan; no pueden entregarle muestras médicas a personas que no sean profesionales de la salud o que no sea con el fin de promover información del producto que ofrece; no se les permite ofrecer al cliente dadas, gratificaciones ni compensaciones como cambio por la prescripción del producto; deben tener respeto con la competencia y no dar una mala propaganda para promover los productos propios; en cuanto al material promocional, este se debe guardar para que no se utilice incorrectamente o pueda ser sustraído².

Así mismo, los visitadores médicos tienen la responsabilidad y obligación de guardar siempre la presentación y compostura, ya que se está trabajando con personas de alta imagen profesional, miembros del Colegio de Farmacéuticos, médicos cirujanos y médicos veterinarios; también se debe guardar el respeto y cordialidad con las personas pacientes y con todo el equipo de los consultorios médicos, hospitales que se visiten y profesionales colegas².

El visitador médico debe tener un compromiso en cuanto a la participación en los distintos programas de superación profesional, de igual manera, en los de carácter cívico y comunal promovidos por el COLFAR y otros colegios de salud; el visitador debe cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley General de Salud y las demás instituciones encargadas de regulaciones reglamentarias y legales².

En caso de cualquier trasgresión al Reglamento de la visita médica el ente que se encargará de dictaminarlo es el Comité de Ética del colegio respectivo, por otro lado, aquellas personas

profesionales en farmacia, médicos cirujanos y médicos veterinarios que no sean miembros de sus colegios, según el artículo 140 de la Ley General de la Salud, no tienen derecho de realizar una visita médica de ninguna manera, ya sea directa o indirecta, por medio de otros profesionales que sí sean visitantes médicos en toda la ley; cuando esto no se cumpla se determinará como un ejercicio ilegal de su profesión².

2.5 DEMANDAS Y NECESIDADES SOCIALES EN CONTEXTO SALUD

En este contexto, las necesidades se van a definir desde la perspectiva del nivel que existe al momento de hacer una relación entre temas de la salud y enfermedades de la población, la cual en algún momento va a necesitar servicios de salud; se deben tomar en cuenta las necesidades básicas y demandas sociales como lo pueden ser la salud física o en algunos casos necesidades intermedias como buena nutrición, vivienda, seguridad, cuidados de salud y educación de esta, definidas por las condiciones sociales de las personas; este concepto hace que se tome una posición de prioridad en la planificación y decisiones para la prestación de servicios de salud⁷⁵.

Por otro lado, según Vizcaya Et al⁷⁶, para realizar el abordaje de este término, se debe mantener la noción de que las necesidades de salud constituyen un estado en el cual existe una enfermedad por parte de los pacientes y los médicos se encargan de definirlo; estas necesidades van a ser de carácter normativo, por el hecho de delimitar las condiciones que requieren una respuesta.

Es importante destacar que la condición de las necesidades se encuentra sujeta al cumplimiento y satisfacción de estas, lo único que varía de esta terminación son los medios por los cuales se satisfacen y quiénes lo logran. De igual manera, no se debe basar solo en la información que se encuentra en los hospitales y los registros sanitarios, pues esta puede ser engañosa, debido a que solo refleja a la sociedad que ha buscado atención activamente y no siempre son los que la requieren; por tanto, puede llegar a ser una fuente de errores en el contexto de necesidades sociales⁷⁶.

Así mismo, las necesidades sociales llegan a ser un eje en la formación médica, ya que es fundamental asumir un perfil profesional y un currículo al que se le integren fundamentos en cuanto a problemas reales y frecuentes en la sociedad, metodología que vuelve aún más significativa la educación, pues combina aspectos de teoría, práctica y realidades clínicas para cumplir con las demandas de la salud⁷⁷.

Se podría decir que las necesidades sociales desde un contexto de salud y educacional exigen que se dé una enseñanza interdisciplinaria, ya que va a dar la posibilidad de que desarrollen conocimientos sobre la localidad y construir una capacidad de investigación aplicada a los problemas reales de cada día. Todo esto permite que la formación sea más contextualizada y genera una flexibilidad en los programas de estudio, estudiantes y profesorado; se puede decir que trabajar en estas necesidades sociales enriquece la educación y las instituciones educadoras van a transformar las condiciones de la población mediante el aporte de conocimiento⁷⁷.

Los profesionales de la salud hacen todo lo posible por satisfacer estas necesidades y demandas del contexto salud y que puedan cumplirse de manera efectiva. Los visitantes médicos trabajan directamente desde la parte del contexto de medicamentos al momento en que brindan información sobre los nuevos productos, ya que estos son más modernos y desconocidos, pero en muchos casos de mejor adaptación para los pacientes. Así que están ofreciendo activamente opciones para cumplir las demandas a partir de la prescripción realizada por el respectivo encargado, e igualmente, expandiendo el conocimiento de estos y otros colegas del sistema de salud.

2.5.1 CONTROL DE CALIDAD

Juran et al.⁷⁸, en su manual explican cómo el término de *control de calidad* principalmente se utiliza para hablar de un producto y los problemas que este puede tener; en realidad, tiene un uso mucho más amplio. En el manual específicamente lo definen como el proceso de regulación a partir del cual se mide realmente la calidad con base en la comparación de las normas y la actuación sobre las diferencias. De igual manera, tiene otros significados como lo pueden ser la inspección

de los productos como proceso de regulación o las herramientas que se utilizan como conocimientos y técnicas prácticas que se usan para cumplir las funciones de calidad.

En cuanto a calidad de salud es fundamental que haya una buena relación entre el profesional de salud y los pacientes durante el acto asistencial, para que haya una satisfacción con la calidad del servicio dado; esto es parte del arte de la medicina. Cuando se define *calidad* desde el punto de atención médica, va a ser la capacidad de las instituciones con asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores⁷⁹.

Por otro lado, para definir la *garantía de calidad* se debe realizar un procedimiento continuo donde se revisen aspectos importantes como la estructura, procesos y los resultados hallados a través del día a día; todo esto en relación con los adelantos recientes de las ciencias médicas, con el fin de tener un resultado óptimo, por lo que las distintas instituciones y trabajadores de salud deben tomar medidas en el asunto para que se siga manteniendo la calidad y se trabajen los puntos débiles que se llegan a identificar, garantizado así un mejor servicio a futuro⁷⁹.

Para el desarrollo de la calidad de los servicios de la salud es importante e indispensable que quienes los brinden se aseguren de que se cumpla la promoción, curación, prevención y rehabilitación de la población; el objetivo principal es el bienestar y satisfacción de estos, por lo que se requiere que haya una organización adecuada y se garantice que los recursos humanos y materiales se utilicen adecuadamente.

Se necesita que las normas se apliquen, existan guías de prácticas clínicas, protocolos de diagnósticos terapéuticos, procedimientos y se deben realizar procesos respecto de la verificación de los instrumentos de medición⁸⁰. Las empresas farmacéuticas deben cumplir con sus estándares, procedimientos y reglas de control de calidad establecidas para la formulación de los productos, para poder funcionar correctamente y para la promoción de medicamentos, ya que va ligada a la prescripción y la labor de los prescriptores.

2.5.2 PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS

En esta prescripción los pacientes ponen en manos de los profesionales su salud, confiando en su criterio con base en sus conocimientos adquiridos y técnicas con las que están capacitados. La definición de prescripción como tal, es la acción mediante la cual se administran medicamentos según los procesos médicos, siguiendo las estrategias, normas, criterios y reglas que puedan llegar a solucionar las dificultades presentes en los pacientes y mejorar o aliviar sus síntomas⁸¹. Por otra parte, no se puede definir la prescripción de medicamentos como el último paso en el tratamiento de los pacientes; se debe seguir el perfil farmacológico del paciente y llevar su farmacovigilancia para verificar que no se presenten problemas con los medicamentos, determinar que se cumple la terapia de la manera más efectiva y el cuadro mejora⁸¹.

Para realizar una prescripción razonada se deben considerar ciertos aspectos antes de tomar una decisión final con la presencia del médico, paciente y disposición de medicamentos. Así, deben considerar si el paciente requiere un tratamiento farmacológico; se debe prohibir la automedicación en cualquier caso; deben recurrir a fármacos que conozcan, evitar novedades si no conocen toda la información sobre el producto y en cuando no sea necesario y se pueda evitar, no utilizar varios principios activos, para de esa forma prevenir posibles reacciones adversas⁸¹.

Figura 5. Proceso de la prescripción y terapia razonada

| | |
|----------------------|---|
| Primer paso: | Definir el problema del paciente |
| Segundo paso: | Especificar el objetivo terapéutico ¿Qué se desea conseguir con el tratamiento? |
| Tercer paso: | Comprobar si el tratamiento P es adecuado Comprobar la efectividad y la seguridad |
| Cuarto paso: | Comenzar el tratamiento |
| Quinto paso: | Dar información, instrucciones y advertencias |
| Sexto paso: | Supervisar (¿y detener?) el tratamiento |

Fuente: Guía de la buena prescripción⁸².

Al momento de seleccionar un medicamento los prescriptores deben d tomar en cuenta factores como la eficacia, como el más utilizado, por lo que se puede decir que la mayoría de pacientes son tratados con la opción más fuerte y sofisticada de lo que realmente se necesita; de igual manera, es fundamental la seguridad, pues todos los fármacos poseen efectos indeseados por lo que se debe identificar a los pacientes con mayor posibilidad de presentarlos antes de la prescripción; en personas como ancianas, adultos mayores y niños se tiene un especial cuidado⁸².

Se requiere tener presente el coste, ya que cuando se escogen los más eficaces y seguros tendrán un precio más elevado y eso puede ser una limitante para los pacientes, por lo que se podría tomar la elección de uno menos ideal, que igual cumpla con la función requerida. Es una decisión difícil, pero existen casos en los que es necesaria, ya que quizá el paciente no pueda pagarlo por completo o parcialmente, y no se estaría cumpliendo con el tratamiento definido; en estos casos es fundamental la prescripción de fármacos realmente necesarios, disponibles en las farmacias y asequibles⁸².

2.5.3 PRESCRIPTORES EN COSTA RICA

Los medicamentos que solo pueden ser obtenidos por una prescripción médica se regulan por la Ley General de Salud; específicamente los únicos que pueden prescribir fármacos en Costa Rica, según el artículo 54, son los médicos, odontólogos, veterinarios y obstétricas, los cuales solo tienen la capacidad de hacerlo cuando es dentro del área de su respectiva profesión⁸³.

2.5.3.1 MÉDICOS GENERALES

El médico general o de familia es aquel profesional que se encargan de brindar atención integral a todas aquellas personas que necesiten asistencia médica cuando sea necesario, estos, al contrario de otros especialistas, no limitan su accesibilidad a nadie en función de edad, sexo o diagnóstico de los pacientes; no toman en cuenta aspectos raza, religión cultura ni clase social⁸⁴.

Estos médicos son fundamentales para desarrollar y mantener la salud de la población mediante la promoción de la salud, prevención de distintas enfermedades y prestación de cuidados clínicos asistenciales, paliativos y de rehabilitación, de acuerdo con las necesidades en salud que se presenten. Durante el proceso de atención que brinden van a integrar factores físicos, sociales, culturales, psicológicos y asistenciales que contribuyen al proceso de salud-enfermedad en beneficio de los sistemas de salud⁸⁵,

Estos velan por que las personas, familias y comunidades reciban la mejor atención integral y continua, tanto para enfermedades agudas como crónicas; se encargan del abordaje de la patología, brindan un diagnóstico, escogen un tratamiento para los pacientes y les hacen el respectivo seguimiento. Durante el proceso de rehabilitación se encargan de identificar y cualificar todas las secuelas de las enfermedades que se presenten, para decidir las actividades correctivas a tiempo, mientras dure la patología y el periodo de convalecencia⁸⁵.

2.5.3.2 ODONTÓLOGOS

Estos profesionales tienen la obligación de dominar los procedimientos que protejan y promuevan de la salud oral de la población, tanto en el campo público como el privado. También tienen la capacidad de optar por un rol de enseñanza, en procesos de investigación y en el campo de desarrollo profesional, mediante la compañía de las tecnologías de información y comunicación; este ámbito de acción no solo lo ejecutan a nivel nacional, sino que tienen la posibilidad de extenderse internacionalmente⁸⁶.

Como parte de las funciones asistenciales que este ejecuta se encuentra el educar, sensibilizar y concientizar a los pacientes y población sobre la protección de la salud bucodental; también debe encargarse de implementar modelos de atención para todos los tipos de población. En cuanto al tratamiento, debe planificar, elaborar y discutir un plan para cada paciente, de acuerdo con sus necesidades bucodentales y sistémicas, además de llevar un control y observación periódica de los pacientes⁸⁶.

2.5.3.3 MÉDICOS VETERINARIOS

Estos son los profesionales que, al momento de cumplir con su formación profesional, están autorizados para promover la salud animal, su bienestar, conservación del medio ambiente, salud pública e inocuidad de los alimentos; tienen el compromiso de mejorar la salud tanto de la población como de los animales, con un conocimiento sobre el marco legal y las organizaciones que se encargan de su regulación⁸⁷.

Como parte de sus acciones se encuentran el manejo clínico y quirúrgico de las enfermedades y padecimientos de los animales, para realizar la respectiva prevención, manejo, diagnóstico y tratamiento médico y quirúrgico; deben tener competencias para laborar en la parte del laboratorio clínico veterinario, encargarse de la producción animal sostenible, poseer conocimientos en fiscalización, investigación y docencia⁸⁷.

2.5.3.4 ESPECIALISTA EN OBSTRETICIA

Estos tienen una formación médica general ya completa, pero continuaron con los estudios con respecto a las patologías propias de los órganos reproductivos de las mujeres, hallazgos en embarazo y partos tanto normales como anormales; pueden desempeñarse tanto en el campo privado como el público, en hospitales de atención primaria, secundaria y terciaria, donde podrán diagnosticar, atender las complicaciones médicas y quirúrgicas del embarazo; además tienen la capacidad de seleccionar los tratamientos respectivos⁸⁸.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se describen los aspectos que conforman la metodología propuesta para la investigación, de igual manera, los instrumentos y técnicas para obtener la información necesaria y cumplir con los objetivos propuestos. Se definen y detallan aspectos como el paradigma, el enfoque de la investigación y el tipo; también las etapas de investigación y la finalidad de estas. Se brinda la información sobre los sujetos y las fuentes de información, categorías de análisis y procedimiento de análisis de resultados.

3.2 PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

Se define como un conjunto de esquemas epistemológicos, ontológicos, teóricos y metodológicos donde se enmarca la acción del investigador y el desarrollo que se va a llevar a cabo. Cuando se selecciona el paradigma se deben considerar y elegir el enfoque, concepciones y técnicas con las cuales se da el abordaje del problema de investigación; por lo que el paradigma es un esquema teórico práctico en el cual se basa la percepción de la información que se recolecta y el análisis de las conclusiones obtenidas. La presente investigación se encuentra enmarcada en un paradigma naturalista, la cual reconoce la realidad como múltiple, dinámica y holística; todo esto depende de la visión de las personas que la estudian y viven⁸⁹.

3.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Al momento de elegir un paradigma naturalista se va a ligar directamente con una metodología desde un enfoque cualitativo; a partir de este enfoque se tiene un interés de comprender la conducta de los representantes del fenómeno de interés desde su marco referencial, con una orientación centrada en el proceso y una realidad que se va a caracterizar como dinámica⁸⁹.

Según Hernández et al.⁹⁰ la investigación cualitativa por lo regular se basa, la mayor parte de las veces, en la búsqueda y obtención de datos que no van a regir por una medición numérica, sino, se basa en las observaciones de los documentos, descripción, evaluación a personas quienes tengan conocimiento en el tema de interés; eso permite un proceso investigativo bastante flexible,

que da paso a la interpretación de los fenómenos de estudio para brindarse un punto de vista interno.

La elección de este enfoque investigativo se ve reflejado desde el planteamiento del problema, ya que se propone un abordaje profundo de la importancia de una formación integral y actualizada de manera continua, en el abordaje de las necesidades y demandas de salud en Costa Rica, a través de la visita médica como estrategia en la promoción de medicamentos y la educación con respecto a la prescripción, desde la perspectiva de visitantes médicos, directores de carrera y fiscalía del COLFAR.

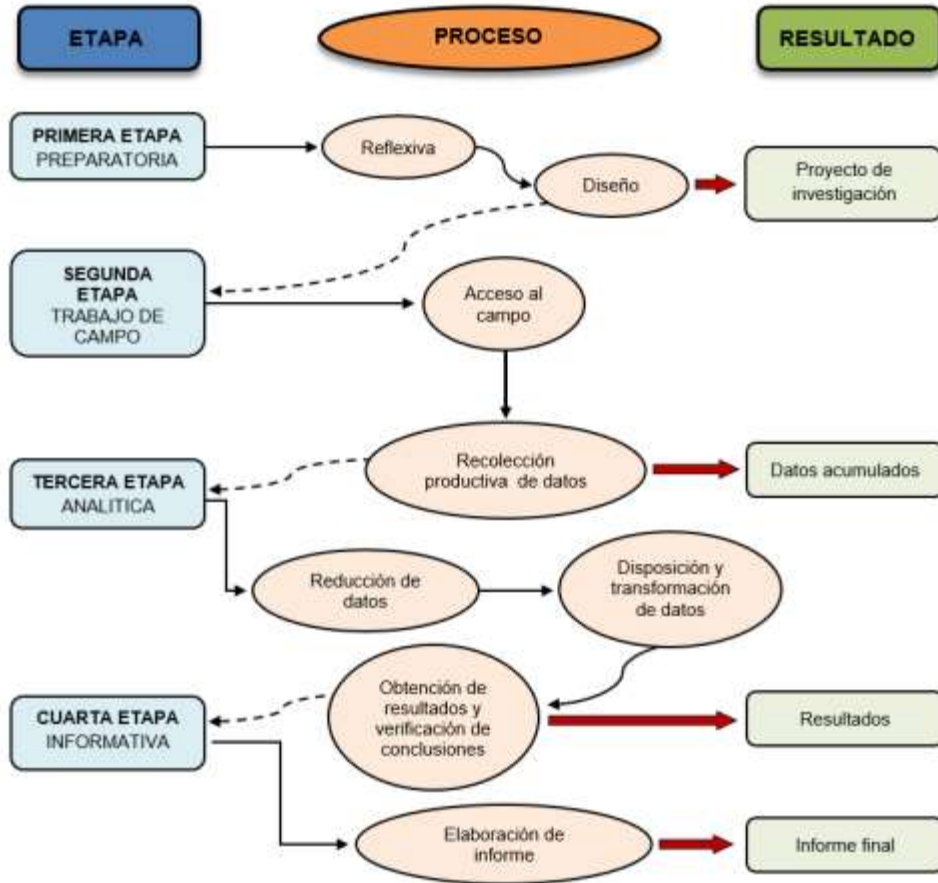
3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Debido a las características de la presente investigación se caracteriza como un estudio fenomenológico; este tipo de estudios brindan relevancia a las experiencias de las distintas personas dentro de su contexto, el significado y las explicaciones que estas pueden ofrecer sobre los fenómenos que viven en su día a día, por lo que los participantes proporcionan sus propias experiencias⁸⁹.

Según Hernández et al.⁹⁰, un diseño fenomenológico tiene como propósito principal explorar, comprender, describir las experiencias descritas por las personas con base en un tema o fenómeno específico; además, descubrir y determinar los elementos que tienen todas estas en común de sus vivencias. Específicamente, en esta investigación el fenómeno que se quiere analizar se constituye por las perspectivas sobre la formación en cuanto a la visita médica y temas relacionados.

3.5 ETAPAS EN LA INVESTIGACION

Figura 6. Etapas de la investigación desde un enfoque cualitativo



Fuente: imagen tomada de Análisis de la mediación pedagógica con base en las teorías subjetivas de los docentes de Ciencias Naturales que imparten III Ciclo, en el Liceo San Antonio del circuito 01 de la Dirección Regional de Educación Desamparados y en el Colegio Nuestra Señora de Sion del circuito 05 de la Dirección Regional de Educación San José Norte, durante el III Trimestre 2017⁹¹.

3.6 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.6.1 SUJETOS DE INFORMACIÓN

La presente investigación se seleccionó a las universidades, tanto privadas como públicas, que impartan la carrera de Licenciatura en Farmacia. La única universidad pública es la Universidad de Costa Rica (Ciudad Universitaria Rodrigo Facio Brenes, San José, San Pedro); entre las universidades privadas se encuentran la Universidad Internacional de las Américas (1447-1002, C. 23, Aranjuez, San José, 10101), Universidad Latina de Costa Rica (Lourdes, San José, Costa Rica), la Universidad de Iberoamérica (Calle, 102, San José, 11303), Universidad de Ciencias Médicas (Carr. Vieja a Escazú, San José, 10108). De igual manera, se toma en cuenta el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica (Av. 47 11401, Los Colegios, San José, Moravia, 11401) y personas visitadoras que laboran en casas o laboratorios farmacéuticos.

3.6.1.1 UNIVERSO

El universo de la presente investigación lo construyeron las personas directoras de carrera de Farmacia de las universidades mencionadas; los profesionales en farmacia dedicados o que se dedicaron a la visita médica en las casas o laboratorios farmacéuticos, entre las cuales se encuentran Laboratorios Menarini, INFARMA, PROCAPS, Laboratorios Chemo, Laboratorios Vijosa, Megalabs, Eurofarma, Laboratorios BAYER, Bausch; por último, el Departamento de Discalía del COLFAR.

3.6.1.2 UNIDAD DE ESTUDIO

Para la realización de la presente investigación se seleccionó como unidad de estudio un total de 12 personas que se dedicaron o se dedican a la visita médica de las distintas casas o laboratorios farmacéuticos. Además, cinco universidades que impartan la carrera de Licenciatura de Farmacia para la revisión de sus planes de estudio, a los cuales se tuvo acceso. Se tomaron en cuenta los respectivos directores de carrera actuales para efectos de la entrevista, de los cuales solo se pudo contactar a tres (UIA, ULATINA, UCIMED), los restantes se trataron de contactar, pero

no hubo respuesta (UCR, UNIBE). Se estableció comunicación con la fiscal general del Departamento de Fiscalía del COLFAR y finalmente, se hizo una revisión documental de informes del Ministerio de Salud y el COLFAR. Se trató de revisar los informes de la Caja Costarricense del Seguro Social, lo cual no se logró debido al reciente ataque cibernético.

3.6.1.2.1 TIPO DE MUESTRA

Debido a que la presente investigación es de carácter cualitativo, se hace una selección de unidad de estudio utilizando un muestreo no probabilístico; esto debido a que en tales casos el procedimiento no responde a una fórmula ni es mecánico, sino que va en dependencia de un grupo de personas o persona⁸⁹. Particularmente, en esta investigación se delimitó el abordaje y la enseñanza de visita médica, además de la experiencia y conocimiento de otros profesionales del área o cercanos.

Como únicos criterios para participar en la investigación se establece que los visitantes médicos a) sean profesionales de farmacia con el grado de licenciatura, b) que se encuentren actualmente trabajando en visita o que su experiencia haya sido reciente en el campo, o con no más de 6 meses de haber dejado de trabajar en el área. Para los directores de carrera y Fiscalía del COLFAR no se tomó en cuenta ningún criterio.

3.6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para dar sustento a la investigación se recurrió a fuentes de información como los recursos bibliográficos usados a lo largo de la investigación para construir las distintas etapas de esta. Estas se clasifican como primarias, secundarias y terciarias, en relación con la relevancia que van a presentar para el desarrollo de la investigación. También se aplicó la entrevista para recopilar información⁹⁰.

3.6.2.1 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS

Las fuentes primarias son aquellas que brinden datos considerados de primera mano; presentan resultados de estudios. Entre los ejemplos de este tipo de fuentes se encuentran libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, documentos oficiales, trabajos presentados en conferencias, artículos periodísticos, testimonios de expertos, páginas en Internet, entre otros⁹².

La información que más se utilizó durante el desarrollo de esta investigación fueron artículos científicos tomados de distintas bases de datos como Google Académico, Redalyc, Scielo, Elsevier, Pubmed, entre otros. De igual manera, se utilizaron datos de tesis y documentos de un grado académico alto y confiable; también se utilizaron informes técnicos de instituciones como el COLFAR, universidades, Asamblea Legislativa, Ministerio de Salud, Programa Estado de la Nación, entre otros.

Se logró obtener testimonios de expertos mediante las entrevistas. En todas estas fuentes se buscó información en cuanto formación integral, la actualización continua en farmacia, su importancia para el abordaje de necesidades y demandas sociales que plantea el contexto salud en CR; también temas referentes y relacionados con la visita médica y en función de la promoción de medicamento y educación sobre su prescripción.

3.6.2.2 FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS

Estas se basan en el análisis de documentos. Participan terceras personas que han trabajado sobre el contenido y la información a partir de fuentes primarias ya procesadas; entre estas fuentes se encuentran los catálogos de las bibliotecas, bibliografías de carácter comercial, índices de publicaciones periódicas, boletines de sumarios e índices de citas⁹². En la presente investigación, como fuentes secundarias se utilizaron principalmente documentos y revistas digitales que brindaron un análisis o una interpretación sobre alguna de las fuentes primarias; es decir, las fuentes de esta sección presentaron resultados obtenidos en investigaciones de otras personas que sí estuvieron participando activamente en el estudio o lo experimentaron de manera directa.

3.6.2.3 FUENTES DE INFORMACIÓN TERCIARIAS

Estas fuentes hacen referencia a los documentos secundarios. Se utilizan en la búsqueda de datos o para obtener alguna idea general sobre un tema en específico; en este grupo se pueden encontrar bibliografías o directorios que permitan encontrar una referencia sobre otros documentos con un nombre, título de revista, entre otras publicaciones; son fuentes menos trabajadas y lo que hacen es dar acceso a una gran cantidad de documentos⁹².

En la presente investigación se utilizaron bibliografías y directorios como guías para buscar datos que aporten al problema de interés. Entre lo más usado para la obtención de datos al desarrollar la investigación y sustentarla, estuvieron los fueron s confiables y accesibles en bases de datos como Elsevier, Pubmed, Google Académico, Scielo, entre otras fuentes.

3.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente trabajo de investigación se realizó un proceso de recolección de información, por medio de técnicas usadas para trabajos con un enfoque cualitativo, el cual se está llevando a cabo en el diseño metodológico. Las técnicas se definen como una serie de acciones efectuadas para llegar a una meta determinada, por lo que se trata de una actividad que permitirá recolectar información⁹³. En este apartado se describen las diferentes técnicas utilizadas en la investigación que se presenta en el presente documento.

3.7.1 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Esta es una técnica de estilo cualitativa, la cual realiza una interacción entre el personal y es de manera directa con un participante directo. Presenta una serie de preguntas con una respuesta abierta, lo que permitirá al investigador profundizar en aspectos como la concepción del mundo de interés de los individuos, las explicaciones que brindan y los modelos que dan sentido a lo que sucede en el entorno⁹⁴.

Para el presente trabajo de investigación se aplica la entrevista semiestructurada, a partir de la cual se da una interacción entre los sujetos participantes y quien aplica la entrevista; todo esto a partir de una lista sobre temas de interés con el fin de obtener información. Se aplica un guion de preguntas orientadas a un proceso y buscan dar sentido en función de los objetivos que se plantean en un inicio. Para la validación de la entrevista es fundamental que se cumplan los objetivos, es decir, obtener la información esperada conforme los objetivos⁸⁹.

3.7.2 ANÁLISIS DOCUMENTAL

En comparación con las técnicas de observación y entrevista antes mencionadas, este análisis documental se define como una estrategia la cual es no interactiva, pues no se requiere de contacto personal entre la persona investigadora y los participantes. Se realiza un análisis sobre documentos oficiales y de interés que ofrecen información, con una perspectiva informal y oficial, de lo que se encuentra dentro de la organización donde se desarrolla el fenómeno educativo; un término más general sería decir que los documentos harán manifestaciones con descripción de la experiencia sobre las personas y los conocimientos que manejan⁹⁴.

Para esta investigación en específico, se realiza un análisis documental enfocado en los planes de estudio de las distintas universidades que imparten la carrera de Licenciatura en Farmacia, elaborados por el personal correspondiente; además, revisión de los documentos sobre las implicaciones que tiene SINAES a partir de la acreditación correspondiente; de igual manera, una revisión documental de informes y documentos del COLFAR y el MS.

3.8 DESCRIPCIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

3.8.1 DESCRIPCIÓN DE INSTRUMENTOS

Para finalizar con respecto al uso de instrumentos para recolectar información para el presente trabajo de campo, las técnicas son las acciones aplicadas con el fin de alcanzar una meta propuesta con respecto a los objetivos planteados, por lo que los instrumentos son un medio por el

cual se hace un registro sobre la información recolectada⁹³. Debido a esto, los instrumentos deben ser confiables y validados; se describirán instrumentos y técnicas aplicadas.

3.8.1.1 GUÍA DE ENTREVISTA

La guía de la entrevista es una base para realizar la entrevista y se compone por preguntas realizadas al entrevistado para conseguir información relevante en cuanto a los objetivos planteados para la investigación; se afirma que lo incluido en la entrevista es de carácter versátil y se abordan aspectos como las opiniones, experiencias y hechos importantes para quien participe, sobre su conocimiento en un tema en particular⁹³.

Para la presente investigación se diseñaron tres guías de entrevista, aplicadas dos a un grupo de sujetos y una específica para una sola participante. Se contemplan así: profesionales de farmacia que se dedican o dedicaron a la visita médica, directores de carrera de las distintas universidades que imparten farmacia y una enfocada a la fiscal general del COLFAR. En cada una de estas se realizaron preguntas orientadas en la perspectiva de cada uno de los sujetos que informan, de acuerdo con su rol de conocimiento en la formación educativa y la visita médica.

Las entrevistas abordan elementos similares sobre los elementos de la formación y actualización de los visitadores médicos; también se indaga sobre la visión, importancia que presenta la visita médica en la promoción de los medicamentos y la educación sobre la prescripción. Se realizan preguntas para definir importancia sobre la acreditación de carreras, debilidades y oportunidades la formación profesional, calidad de la información que se brinda y las acciones durante la formación profesional en el grado académico.

El instrumento para los profesionales de farmacia dedicados a visita médica consta de 12 preguntas generadoras, mientras que a los directores de carrera se les realizaron 9 preguntas; por último, a la fiscal general del COLFAR se le hicieron 12 preguntas. Las preguntas, debido a su orientación, solamente son referentes para posibles preguntas adicionales que se puedan dar durante el desarrollo de la entrevista, con el interés de profundizar aún más o incitar a que se brinde

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | | | | <p>en sus distintos ámbitos (docencia, investigación y extensión social). (Instrumento: Bitácora).</p> <p>Entrevista a directores / decano de Farmacia en Universidades públicas y privadas que imparten la carrera.</p> |
| <p>Identificar las principales necesidades y demandas que plantea el contexto de salud costarricense a la farmacia y sus ámbitos de acción profesional.</p> | <p>Necesidades y demandas que plantea el contexto de salud a la farmacia.</p> | <p>Necesidades de salud: Se van a definir desde la perspectiva del nivel que existe al momento de hacer una relación entre temas de la salud y enfermedad que tiene la población, las cuales en algún momento van a necesitar de servicios de salud⁷⁵.</p> | <p>Necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la persona profesional en farmacia.</p> | <p>Entrevista a directores / decano de la carrera de Farmacia en universidades públicas y privadas que la imparten.</p> <p>Entrevistas a personas que ejercen visita médica en la actualidad o con no más de 6 meses de haber ejercido.</p> <p>Entrevista a persona en COLFAR relacionada con la supervisión del ejercicio profesional (fiscal general).</p> <p>Revisión documental de informes de COLFAR y</p> |

MS (Instrumento:
Bitácora).

Debilidades de la
formación
profesional en
farmacia.

Entrevistas a personas
que ejercen visita
médica en la actualidad
o con no más de 6 meses
de haber ejercido.

Entrevista a persona en
COLFAR relacionada
con la supervisión del
ejercicio profesional
(fiscal general).

Oportunidades de
la formación
profesional en
farmacia.

Entrevista a directores /
decano de la carrera de
Farmacia en
universidades públicas y
privadas que la
imparten.

Entrevistas a personas
que ejercen visita
médica en la actualidad
o con no más de 6 meses
de haber ejercido.

Entrevista a persona en
COLFAR relacionada
con la supervisión del

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ejercicio profesional (fiscal general). |
| | | | | Revisión documental de informes de COLFAR y MS (Instrumento: Bitácora). |
| Determinar la percepción en torno a la calidad y actualización formativa que tienen los profesionales en farmacia cercanos al ámbito de la visita médica. | Percepción en torno a la calidad y actualización formativa en el ejercicio de la visita médica. | Percepción de calidad y Actualización formativa en Visita médica: Opinión en relación con la garantía de la calidad en base de los aspectos importantes como la estructura, procesos y los resultados hallados a través del día a día ⁷⁹ . De igual manera para la actualización formativa en base a los programas que se van incorporando tomando en cuenta las competencias actuales que permiten a los estudiantes demostrar sus conocimientos en vez de asumir que estos van a cumplir con lo deseado una vez graduados ⁵² . | Calidad de la formación brindada en el grado universitario a profesionales cercanos a la visita médica. Actualización profesional en el ejercicio de la visita médica. | Entrevista a directores / decano de la carrera de Farmacia en Universidades públicas y privadas que la imparten. Entrevista a persona en COLFAR relacionada con la supervisión del ejercicio profesional (fiscal general). Entrevistas a personas que ejercen visita médica en la actualidad o con no más de 6 meses de haber ejercido. Entrevista a directores / decano de la carrera de Farmacia impartida en universidades públicas y privadas. |

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | | | | Entrevista a persona en COLFAR relacionada con la supervisión del ejercicio profesional (fiscal general). |
| | | | | Entrevistas a personas que ejercen visita médica en la actualidad o con no más de 6 meses de haber ejercido. |
| Recomendar posibles mejoras a implementar en la formación profesional universitaria para reforzar el desempeño del visitador médico en la promoción de medicamentos y educación sobre su prescripción en farmacia. | Mejoras en la formación profesional para el desempeño del visitador médico en la promoción de medicamentos y educación sobre su prescripción. | Mejoras en la formación profesional: Posibles cambios que se pueden llegar a implementar a nivel universitario para atender las necesidades y demandas que se le plantean a la visita médica en la actualidad. | Acciones en la formación profesional durante el grado académico. | Entrevistas a personas que ejercen visita médica en la actualidad o con no más de 6 meses de haber ejercido. Entrevista a persona en COLFAR relacionada con la supervisión del ejercicio profesional. |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

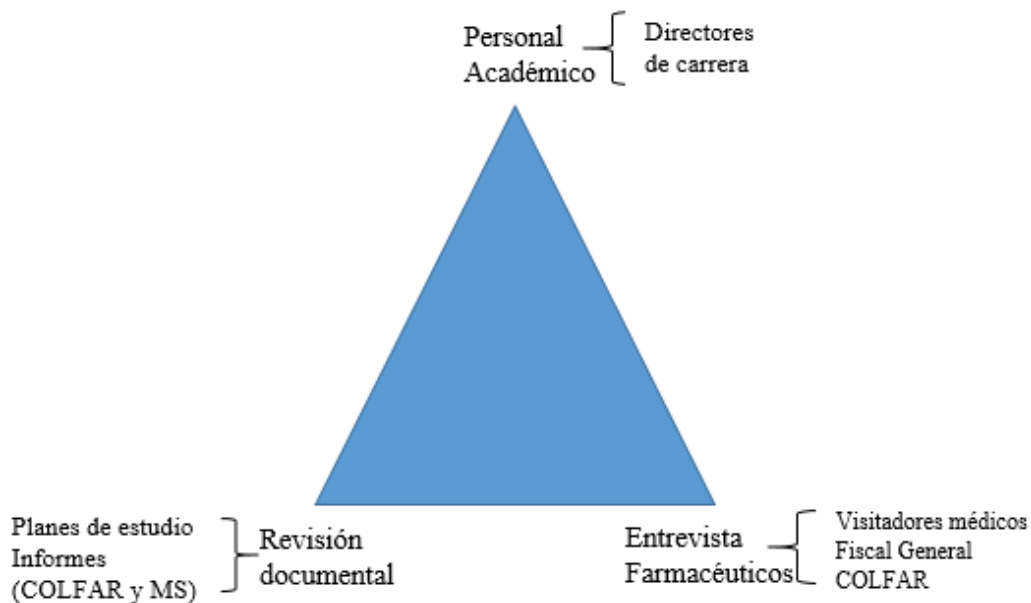
3.11 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS

En cuanto el análisis de los datos cualitativos, este es un proceso paralelo a las distintas etapas de la investigación; el análisis debe brindar la posibilidad de responder a la pregunta de investigación y de igual forma, a los criterios de validez y confiabilidad. Recibe la denominación

triangulación, la cual se divide en dos etapas de triangulación cualitativa: la codificación y la categorización⁹³.

En esta investigación se aplica una triangulación por fuentes de información a partir de la aplicación de las técnicas para recolectar información, antes mencionadas, las cuales son la entrevista semiestructurada y el análisis documental. Por una parte, se tienen los documentos e informes de las instituciones como SINAES, COLFAR y MS; seguido por los planes de estudios; por último, la participación de las personas entrevistadas que desempeñan roles en el proceso formativo de farmacia y labores ligadas a esta profesión (directores, visitantes médicos y fiscal general del COLFAR). Se evidenciarán en la Figura 6 los aspectos mencionados.

Figura 7. Triangulación de fuentes de información



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Los datos que se obtienen de las distintas fuentes de información se nombraron en forma de códigos que se asignan a cada sujeto de la investigación; se estableció la siguiente simbología:

- D- Directores de carrera
- V- Visitadores médicos

F-COL- Fiscal del COLFAR

COLFAR- Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica

MS- Ministerio de Salud

En cuanto a instituciones, se le asignó el código de UCR a la universidad de Costa Rica, ULATINA a la Universidad Latina, UNIBE a la Universidad de Iberoamérica, UCIMED a la Universidad de Ciencias Médicas y por último, UIA a la Universidad Internacional de las Américas. A los distintos participantes se les asignó una numeración aleatoria. En cuanto a la codificación, esta se hizo a partir de los instrumentos de manera separada y luego de manera conjunta, para presentar una identificación de consistencia o inconsistencias entre los códigos que se establecen⁹³. Posteriormente, se hicieron tablas para clasificar los distintos testimonios por medio de la agrupación por códigos en las distintas subcategorías.

Por otro lado, la clasificación de los testimonios se hizo como relevantes, irrelevantes y medianamente relevantes, pero solo se tomaron en cuenta los relevantes para la presente investigación. Los testimonios se anotaron de manera textual; por otro lado, la observación y análisis documental se ve explícita en la síntesis del investigador al momento de interpretar la información recolectada.

En cuanto a los planes de estudio, se realizó un gráfico distribuyendo los cursos universitarios en las distintas áreas de formación de la profesión farmacéutica. La primera agrupación es la formación general, la cual abarca los cursos que brindan las bases como profesional, algunos aplicables en distintas carreras (Inglés, Física, Matemáticas, Introducción a la farmacia...). Otra agrupación es el área industrial, donde estarán los cursos que brindan herramientas para esta, principalmente (Químicas, Análisis de medicamentos, Diseño de fármacos...). Otra sería el área asistencial, donde se abarcan los cursos para el cuidado de pacientes de manera directa (Comunitaria, Hospitalaria, Farmacología...). Por otro lado, se tiene la enseñanza clínica (Anatomía, Fisiología, Cinética...); el área regulatoria (Ética, Administración, Gestión) y por último, visita médica. Los cursos que tienen teoría y laboratorio se tomaron en cuenta como uno solo para efectos de la distribución.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

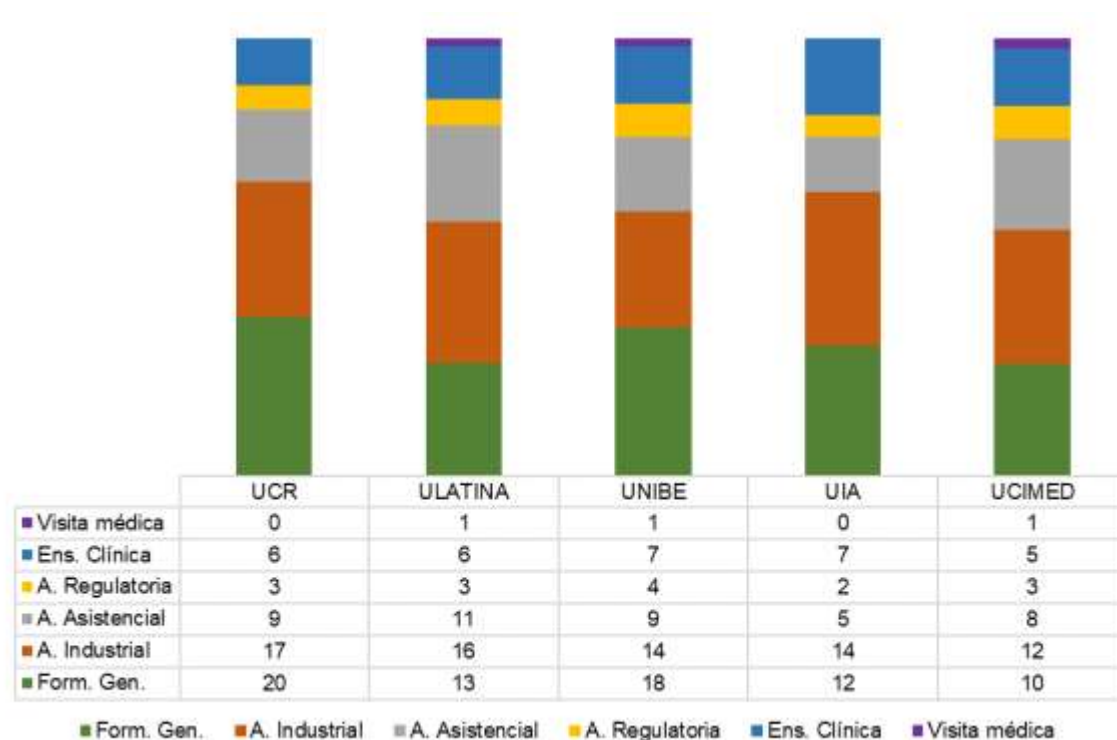
En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el proceso de investigación que se ha ido describiendo en los capítulos pasados. Se clasificó la información a partir de los distintos instrumentos utilizados, los testimonios de los sujetos de información y las subcategorías que se establecieron anteriormente. A partir de esto, se hizo una codificación e interpretación de la información obtenida por medio de la entrevista, revisión de planes de estudio y documentos de instituciones como COLFAR, CCSS y MS. Se hará una división en dos partes, una con la presentación de resultados y la segunda profundizando la interpretación y discusión de estos.

4.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Esta presentación se hace a partir de los objetivos establecidos para la investigación y las categorías de análisis planteadas. Se presentan tablas que puedan sintetizar los hallazgos más relevantes provenientes de cada instrumento realizado en cada subcategoría. Se utilizaron las técnicas de entrevistas a directores (ED), entrevistas a visitadores médicos (EV), entrevista a fiscal general COLFAR (EFG), análisis plan de estudios (APE) y análisis documental (AD).

En cuanto a los sujetos entrevistados, se codificaron según el apartado 3.10, para un total de doce visitadores médicos, tres directores de carrera de las universidades privadas que imparten la Licenciatura de Farmacia y la fiscal general del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. Se sistematiza la información en gráficos y tablas que se presentarán en la presente sección; toda es información relevante con respecto a la subcategoría correspondiente. Las tablas no serán iguales, ya que cierta información no es aplicable a todas las categorías.

Gráfico 1. Distribución de cursos universitarios en las distintas áreas de formación profesional farmacéutica



Fuente: Elaboración propia, 2022.

El Gráfico 1 muestra que los planes de estudio tienen enfoques parecidos y distribuyen las materias de una manera similar; la formación general y el área industrial tienen una mayor cantidad de cursos, seguida por el área asistencial y enseñanza clínica. Por otro lado, el área regulatoria es la segunda que se abarca de menor manera y en primer lugar la visita médica; solo tres de las cinco universidades brindan un único curso enfocado a esta.

Tabla 3. Acreditación de carreras

| Entrevista a directores de carrera | Revisión documental SINAES |
|---|---|
| <p>“La acreditación de SINAES pretende estandarizar los planes de estudio y cuando se cuenta con varias acreditaciones se está garantizando que hay actualización, calidad y se tiene una ventaja competitiva, lo cual las empresas pueden tomar en cuenta en un futuro, se asegura que se va a brindar un proceso de enseñanza hacia donde la tendencia exige, genera un status, se cumplen con estándares de calidad y distintas necesidades del estudiante, por lo que es determinante la acreditación de SINAES para la enseñanza y capacitación de calidad” (D-UCIMED).</p> <p>“Estamos acreditados desde marzo de este año... El lanzamiento del nuevo plan de estudios en 2023 va a permitir a los estudiantes explorar a fondo esta área de acción profesional. Igualmente, el desarrollo y profundización de la capacitación continua dirigida a egresados va a permitir “llegar” a los profesionales que pasaron por esta Universidad y que no pudieron recibir estos cursos que se incluyen en el nuevo plan de estudios” (D-UJA).</p> | <p>“La acreditación es un indicativo de fe pública de la calidad de una carrera y de su compromiso con la mejora permanente.... cuenta con criterios de calidad, en áreas como actualización de plan de estudios, incorporación de tecnologías en el proceso de formación, regulación de deberes y derechos del personal académico, dotación de personal académico competente, políticas para retención de los mejores académicos, acceso a un centro de información y recursos adecuados⁵¹” (SINAES).</p> |

Tabla 3. Acreditación de carreras (continuación)

| Entrevista a directores de carrera | Revisión documental SINAES |
|---|-----------------------------------|
| “Demuestra la calidad de las universidades, puede llegar a influir mucho en el sector público, permite asegurar que hay una buena enseñanza y formación de alta calidad y que se tiene un compromiso de mejora con los estudiantes, por lo que se van a ver altamente beneficiados en todas las áreas incluida la visita médica” (D-ULATINA). | |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

La información en la Tabla 3 muestra que, para los sujetos participantes y en relación con el análisis documental, la acreditación de carreras por parte de SINAES se va a involucrar en distintos aspectos. En primer lugar, se puede hablar sobre temas de calidad de las universidades; en este caso se abarcan solo las que imparten la Licenciatura en Farmacia. Todos los sujetos entrevistados están de acuerdo en que es un ente que garantiza una alta calidad en la enseñanza y que es fundamental para el futuro de los egresados, porque les da más posibilidades laborales; además que son graduados de instituciones comprometidas con la mejor preparación posible.

Por otro lado, se genera cambios positivos en los planes de estudio debido al compromiso con SINAES en cuanto a la constante actualización con base en las tendencias actuales en el campo laboral de farmacia. Por ejemplo, el caso de la UIA, pronto tendrá un cambio en la malla curricular orientado a buscar mejoras en la educación, abarcando de mejor manera los distintos ámbitos farmacéuticos. Se puede afirmar que SINAES y las universidades trabajan en conjunto con el principal fin de beneficiar a los estudiantes mediante el cumplimiento de estándares de calidad, la atención de las necesidades estudiantiles, el desarrollo, profundización de la capacitación y un proceso en mejora continua.

Tabla 4. Necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la persona profesional en farmacia

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|---|--|---|--|
| <p>“Mediante estudios se determina que actualmente se demandan y necesitan farmacéuticos preparados en la parte clínica, que puedan defender el perfil del farmacéutico ante la dispensación directa de medicamentos y evitar todos los errores de dispensación y relacionados a los medicamentos... Se necesitan personas especializadas en distintas áreas como visita médica, farmacovigilancia y asuntos regulativos por lo que actualmente el contexto demanda que sean cursos obligatorios. Es fundamental tener personas preparadas en todos los aspectos de fármacos, calidad, manufactura ya que el farmacéutico es quien debe defender esta área” (D-UCIMED).</p> | <p>“Se necesitan y se buscan profesionales experimentados, con una buena formación, que sean éticos para brindar una buena promoción de los medicamentos, que sean proactivos, con interés en aprender y estar en constante movilidad y adaptabilidad para resolver los distintos cambios o complicaciones que se lleguen a presentar con el pasa del tiempo” (V1).</p> <p>“Se necesitan personas que puedan ser asesores tanto de médicos como de pacientes para que haya una mejor interacción entre las personas, que tengan desarrolladas las capacidades de tutoría, lo ideal es que los farmacéuticos y médicos hagan una “simbiosis” para tomar las mejores decisiones en cuanto a diagnósticos y tratamientos” (V2).</p> <p>“Hay una demanda de profesionales que sean estudiantes de por vida y deseen tener más conocimiento para ser expertos de los productos farmacéuticos y todos los detalles al respecto, además se necesita que los profesionales de farmacia sean adaptables por todos los cambios que se dan en el campo de la salud diariamente” (V3).</p> | <p>“Siempre se espera muchísimo del farmacéutico más que nada del de comunidad, por lo que se necesita que tengan mucho conocimiento y que estén actualizados para poder aplicarlo al área y educar a los pacientes” (F-COL).</p> | <p>“Profesionales en farmacia están obligados a tener una formación académica, teórica y práctica rigurosa y continuamente actualizada; a mejorar los conocimientos, los procedimientos y las técnicas de su profesión... a fin de que, con su práctica profesional, no le cause ningún daño injustificado al paciente¹¹” (COLFAR).</p> |

Tabla 4. Necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la persona profesional en farmacia (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitantes médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|---|---|---|--|
| <p>“Evolución de los alcances como farmacéuticos asistenciales e involucramiento como gestores de primera línea en la Salud Pública, de manera paralela, el desarrollo de habilidades blandas y gerenciales son necesarias para las áreas de acción profesional. Además de las mencionadas anteriormente, Farmacia Industrial, Producción, Investigación y Desarrollo, Control de Calidad, Asuntos Regulatorios, Farmacovigilancia, Visita Médica. De esta manera se estaría fortaleciendo al gremio como ocupante de puestos de alta dirección y los confirmaría como tomadores de decisiones esenciales para el desarrollo del país, la región y el mundo” (D-UIA).</p> | <p>“Los pacientes requieren profesionales que sean adaptables a cualquier parte de la comunidad y que brinden la misma calidad del servicio por el alto cambio de zonas que se da en el trabajo... disponibilidad y flexibilidad, capaces de brindarle educación a otros profesionales ya que existe la necesidad de que todo el sistema de salud tenga la capacidad y conocimiento para dar el mejor servicio a la sociedad” (V4).</p> <p>“Profesionales que tengan adaptabilidad y compromiso en el campo, para que al momento de participar de manera directa o indirecta en las recetas se dé el mejor desempeño en cuanto a la enseñanza al médico” (V5).</p> <p>“La salud requiere de personas que se sigan capacitando y con conocimiento ampliado, ya que se siguen presentando avances en la salud...se necesita buena relación entre farmacéuticos y equipos de salud para que haya un mejor desenvolvimiento en el área” (V6).</p> | | <p>“Hoy en día las opciones terapéuticas para tratar las diferentes patologías han ido creciendo aceleradamente, por lo que las autoridades de los países se han visto en la necesidad de tomar diferentes medidas para vigilar y prevenir los posibles problemas que puedan provocar los medicamentos en la salud de la población... es importante la implementación de actividades de salud pública que se enfoquen a la detección de posibles problemas relacionados con los medicamentos⁹⁵” (MS).</p> |

Tabla 4. Necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la persona profesional en farmacia (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|---|--|---|--|
| <p>“El farmacéutico es un profesional que puede ejercer en muchas áreas, por lo que se exige que se cubra la formación lo más posible en todas estas, que tengan un conocimiento general en todo y después podrá irse especializando, igual es fundamental que sigan siendo estudiantes posteriores a graduarse” (D-ULATINA).</p> | <p>“Se necesitan farmacéuticos estén en constante actualización y con estudios nuevos debido a los cambios constantes en la salud desde los avances científicos y aparición de nuevas enfermedades... Por otro lado, que se creen ofertas y promociones debido al estado económico que afronta la población del país y en algunos casos les es muy difícil pagar los tratamientos” (V7).</p> <p>“Compromiso de estar en constante actualización, debido a que se está trabajando con la salud costarricense y en muchos casos somos la atención primaria, tenemos la responsabilidad y el deber de brindar los mejores servicios a partir del conocimiento, ya que los pacientes e inclusive otros profesionales de la salud confían en nuestro criterio profesional por lo que hay que asegurarse de dar un uso racional de los medicamentos” (V8).</p> <p>“Profesionales actualizados para manejar tratamientos actuales, desarrollados en la parte investigativa, con conocimiento del manejo de reacciones adversas y que participen en comités de farmacoterapia” (V9).</p> | | <p>“Se necesita una autoridad regulatoria de medicamentos para promover el mejoramiento continuo de la capacidad regulatoria de las Autoridades Nacionales de Regulación de Medicamentos y Productos Biológicos... impacto en la mejoría de los procesos... Genera condiciones para acuerdos entre países y región... vela por la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de interés sanitario, con el fin de contribuir a la protección y al mejoramiento de la salud de la población⁹⁶” (MS).</p> |

Tabla 4. Necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la persona profesional en Farmacia (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|----------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| | <p>“Mantener la constante capacitación y estudios, siempre van a surgir nueva información que se desconoce y al manejarla, se puede estar más involucrados con la salud pública” (V10).</p> | | |
| | <p>“Existe una alta demanda de que los profesionales aprendan de bioequivalencia... manejar los mecanismos de la mayor parte de drogas posibles” (V11).</p> | | |
| | <p>“Tener amplio conocimiento y que realmente sepan de lo que se está hablando ya que es la salud de la población...se exigen personas que puedan valorar pacientes cuando se puede manejar desde la farmacia sino enviar al médico, manejar bien inyectables, poder tomar presión entre otras funciones básicas” (V12).</p> | | |

Fuente: Elaboración Propia, 2022.

En relación con las demandas y exigencias que plantea el contexto de salud a los profesionales en farmacia, los directores de carrera brindan su perspectiva desde la parte de la enseñanza que se brinda en la universidad. Se enfatiza en que es necesario para la población que el farmacéutico tenga un perfil profesional bastante amplio, pueda desenvolverse en la mayor parte de áreas y una excelente formación.

En cuanto a los visitadores médicos, estos brindan su opinión en cuanto las necesidades durante el trabajo posterior a graduarse. Se observa un consenso en que debe haber una constante

capacitación en distintos temas y no dejar de estudiar, inclusive posteriormente a graduarse por los cambios y avances que se dan en la salud. La adaptabilidad a distintas labores también se menciona en repetidas ocasiones, además de la posibilidad de que entre profesionales se brinde educación y se compartan los conocimientos de su área de especialidad.

Por su parte, la fiscal general del COLFAR está de acuerdo con los visitantes en lo relativo a la actualización continua por parte de quienes trabajen en farmacia y con los directores de carrera en cuanto a tener la mayor cantidad de conocimiento posible. Al hacer una revisión documental de instituciones, COLFAR hace mención a la necesidad de tener la mejor educación posible para ser aplicada en el trabajo, mientras que el MS menciona la necesidad de capacitación en áreas de interés y formación para la participación en grupos de farmacovigilancia y regulación de medicamentos.

Tabla 5. Debilidades de la formación profesional en farmacia

| Entrevista fiscal general COLFAR | Entrevista visitantes médicos |
|---|---|
| <p>“Muchos egresados tienden a dejar de lado la parte ética de lado en el momento que empiezan a laborar, inclusive se reciben reportes en el COLFAR, por lo que se puede creer que se les brinda poca formación en esta parte y se da mejor preparación en otros aspectos, lo cual no es bueno, porque pueden haber repercusiones al respecto” (F-COL).</p> | <p>“No recibí formación acerca de temas de ventas ni aspectos comerciales, los cuales son muy importantes para poder “sacar” los productos y es lo que evalúan muchas empresas, de igual manera no me dieron información de cómo lidiar con clientes difíciles, que incluso para farmacia comunitaria es importante...temas básicos como lo es la escucha activa” (V-1).</p> <p>“Los nuevos egresados se estancan en la parte comercial y no profundizan en la parte farmacológica, ya sea porque no tienen bases fuertes en el tema, por falta de atención de las instituciones o no se les inculca el continuo estudio y repaso... Inclusive se salen del campo del conocimiento y la ética para irse más a la parte comercial convirtiéndose en un vendedor que no posee las suficientes bases científicas y no dan un buen mensaje del producto” (V-2).</p> <p>“En la universidad no se me enseñó sobre aspectos de ventas, ni de relaciones con médicos” (V5).</p> |

Tabla 5. Debilidades de la formación profesional en Farmacia (continuación)

| Entrevista fiscal general COLFAR | Entrevista visitantes médicos |
|---|---|
| | <p>“Tuve dificultad para expresarme y hablar con otros profesionales de la salud, por lo que siento que falta enseñanza en esta parte de la comunicación y “roce” con otros colegas de salud... Requieren más experiencia ya que no se nota una preparación profundizada en el campo, algunos son personas que se enfocan más en la presentación personal y no tanto en el conocimiento y estudio de sus propios productos lo cual es preocupante” (V-3).</p> |
| | <p>“El análisis de los estudios clínicos fue un reto, ya que en la universidad no me enseñó tanto al respecto... No se me brindó mucha ayuda sobre ventas, ni sobre manejo de personalidades y psicología que es importante para tratar con colegas y médicos... He notado una mala formación en aspectos de ética y relaciones públicas” (V4).</p> |
| | <p>“En todos los lugares se encuentran distintas personalidades de médicos (unos más serios, más amables, más receptivos), por lo que el mayor reto ha sido trabajar con médicos que son más difíciles, adaptarse a estas personalidades... Nunca se realizó una simulación para saber cómo tratar con médicos u otros profesionales en salud” (V6).</p> |
| | <p>“He observado que los nuevos egresados se enfocan más en la presentación personal (vestimenta y apariencia) y no tienen un enfoque de prioridad en la parte de ventas y no dan una buena rotación a los productos en la Farmacia, lo que me hace pensar que les falta preparación en esta parte” (V7).</p> |
| | <p>“Mala preparación con respecto al marketing relacional, debido a que no solo se representan las casas farmacéuticas, sino que uno mismo es una marca que da la cara antes que los demás y si no tiene buena preparación, las relaciones con los prescriptores no serán buenas y no se van a cumplir con las ventas ni la educación correcta sobre medicamentos” (V8).</p> |

Tabla 5. Debilidades de la formación profesional en farmacia (continuación)

| Entrevista fiscal general COLFAR | Entrevista visitantes médicos |
|---|---|
| | <p>“Muchos de los cursos como lo son química, calculo, matemática dan buenas bases, pero no se da la enseñanza integrada a la realidad, por lo que no saben cómo aplicar estos conocimientos en el trabajo” (V9).</p> |
| | <p>“He notado en conjunto con otros colegas que existe una formación débil en cuanto a la enseñanza de valores y ética... Se da un mayor énfasis a otros ámbitos y no se trata con la misma calidad todas las áreas, como en el caso de la visita médica que se nota que han dejado de lado” (V10).</p> |
| | <p>“No me dieron aspectos en cuanto a especialidades como es mercadeo, marketing no se vio nada y tampoco técnicas de ventas... Igual hizo falta más preparación en aspectos sociales y aspectos de desarrollo para que el farmacéutico actual se sienta verdaderamente capacitado y se desempeñe correctamente en cualquier área que se requiera, que ante todo sea un profesional” (V11).</p> |
| | <p>“Durante la formación se reciben conocimientos muy variados que al final cuesta aplicarlo o no se enseña integrado a la realidad... Existe profesionales con falta de conocimiento o que no se le enseñó la necesidad de seguir estudiando y mantener un constante repaso... Algunos no demuestran tener bases científicas suficientes” (V12).</p> |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

La Tabla 5 muestra la perspectiva de los distintos visitantes médicos, tanto los que recientemente terminaron su preparación académica (por lo que tienen una visión más fresca sobre la subcategoría presente) como aquellos que tienen más años de experiencia. Sin embargo, estos brindan su opinión basándose en los aspectos que pueden observar de sus nuevos colegas en el área, aquellos que terminaron sus estudios en los últimos años, con los cuales trabajan muy de cerca; de esta forma, pueden determinar las debilidades generales que presentaron durante su formación. También se tomó en cuenta el conocimiento de la fiscal general del COLFAR, debido a su extensa experiencia en el ámbito farmacéutico y su posición en el COLFAR.

La debilidad más frecuentemente mencionada por los sujetos participantes es en la formación ética, por otro lado, también se menciona en distintas ocasiones la carencia de una constante actualización y mantenerse repasando la materia aprendida para no olvidar detalles aplicables. Se pueden visualizar otras líneas de pensamiento, en primer lugar, la poca o nula enseñanza en marketing y técnicas de ventas que serían pertinentes en distintas áreas y no solo en visita médica. En segundo lugar, se plantea el reforzamiento de la enseñanza y la práctica de la comunicación con los demás colegas del sistema de salud y la integración de las diferentes asignaturas de formación general a la realidad profesional de farmacia.

Tabla 6. Oportunidades de la formación profesional en farmacia

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|--|---|--|---|
| “Se realiza trabajos de campo en grandes empresas por medio de internados en Pfizer, Abbot, Roche... Se realizan simulaciones para que el estudiante esté preparado, con experiencia real, así sabrán sobre las tendencias actuales y no se sentirán perdidos al salir a la calle” (D-UCIMED). | “Aprendizaje muy bueno en el área de química, da la oportunidad de explicarle mejor los productos a otros profesionales... Brindarles a los pacientes el mejor tratamiento... personas más científicas e investigativas que deseen tener aún más aprendizaje” (V1). | “Posibilidad de jugar un papel importante en la educación, explicar sobre las propiedades de los productos, participar en temas de actualización en farmacovigilancia e interacciones para comunicarse con el médico y este se lo explique de igual manera a los pacientes y se dé la mejor atención” (F-COL). | “Mantener y mejorar los indicadores de salud de nuestro país, con lo cual contribuyen a la salud pública... Utilizar todas sus herramientas personales y académicas para lograr tanto sus objetivos de desarrollo personal como las metas de salud propuestas, para el país, en un entorno global ⁹⁷ ” (COLFAR). |

Tabla 6. Oportunidades de la formación profesional en farmacia (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|---|---|---|-----------------------------------|
| <p>“Mediante la implementación de cursos nuevos del nuevo plan de estudios, brinda la oportunidad a los estudiantes para desarrollarse en más áreas” (D-UIA).</p> <p>“Se ha implementado el método John maxwell que enseña liderazgo, ayuda mucho en todos los componentes de las grandes áreas...Se aplican metodologías de <i>roleplay</i> para que se preparen desde la práctica para la realidad...mediante la estimulación del trabajo de equipo, mejorar las habilidades blandas y la enseñanza y análisis de estudios clínicos” (D-ULATINA).</p> | <p>“Los nuevos egresados son personas que tienen una formación con más herramientas, reciben información más actualizada, tienen más preparación tecnológica por lo que pueden enfrentar situaciones como la actual de pandemia con más facilidad...Oportunidad de ser un apoyo a los distintos colegas de salud...Los visitadores pueden ser un puente entre la investigación - laboratorio- medico-usuario final, además ser influyentes en la prescripción” (V2).</p> <p>“Fortalezas tecnológicas, importante para trabajar en cualquier área...Ser un experto de medicamentos, puede ser un canal entre los laboratorios con los médicos, regentes y otros prescriptores... Posibilidad de ser un amigo o escucha de los médicos y ayudar en su parte psicológica ayudándolos a liberar estrés y puedan desempeñarse mejor” (V3).</p> <p>“Mejor enseñanza tecnológica, además un buen perfil que le da oportunidades laborales con distintas empresas...Capacidad de hablar con evidencias reales y así tener la posibilidad de promover productos de manera ética” (V4).</p> | <p>“Contar con propuestas curriculares que respondan a las necesidades profesionales y del país, que permitan desarrollar con propiedad este papel y un desempeño exitoso de una actividad laboral... Las competencias generales de los farmacéuticos en Costa Rica están basadas en las necesidades del país y en los referentes nacionales, pero su implementación dependerá de cada una de las universidades⁹⁷” (COLFAR).</p> | |

Tabla 6. Oportunidades de la formación profesional en farmacia (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|----------------------------------|--|----------------------------------|--|
| | <p>“Posibilidad de brindarle los mejores productos al paciente al conocer bien todo sobre medicamentos...Educación de regentes y otros profesionales de la salud” (V5).</p> | | <p>“Cumplir con el perfil dictado por el respectivo colegio... Nace con el fin de evitar prácticas ilegales e intrusismo... Busca evitar que profesionales realicen procedimientos fuera de su área de acción y así prevenir afectación negativa al paciente⁹⁸” (MS).</p> |
| | <p>“Oportunidad de conocimiento en materia actualizada... Transmitir y brindar la mejor educación a los médicos, regentes e inclusive a los dependientes, entre mejor sea mejor educación y productos reciben los pacientes... Colocar los productos... Ser una excelente fuente de información” (V6).</p> | | |
| | <p>“Adaptabilidad a cambios que se han presentado en los últimos años en relación con la pandemia... Los médicos presentan muchas dudas sobre los procesos y productos, se tiene la posibilidad de evacuarlas como farmacéuticos” (V7).</p> | | |
| | <p>“Tener conocimientos nuevos y actualizados... Oportunidad de trabajar con productos éticos, con las licencias y permisos que solicita el Ministerio de Salud, pueden hablar con claridad de los beneficios y reacciones adversas, para facilitar el uso adecuado de los medicamentos” (V8).</p> | | |

Tabla 6. Oportunidades de la formación profesional en farmacia (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR | Revisión documental instituciones |
|----------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| | <p>“Conocimiento en distintas áreas... Deber y oportunidad de educar a médicos sobre los beneficios y reacciones adversas de medicamentos... Pueden participar en comités de farmacovigilancia... Capacitar a médicos, otros prescriptores, compañeros e inclusive a estudiantes” (V9).</p> | | |
| | <p>“Confianza de parte de los médicos hacia el farmacéutico por lo que hacen consultas sobre posibles diagnósticos y se está listo para debatir con ellos, cumplir las necesidades de los pacientes en cuanto medicamento y la posibilidad de ayudar al médico a convertirse en otro experto en medicamentos” (V10).</p> | | |
| | <p>“Aprender sobre las técnicas de bioequivalencia, productos nuevos y otros derivados ya que en esa dirección se va el mercado... Transmitir conocimiento y enseñar a otros profesionales” (V11).</p> | | |
| | <p>“Educar a otros profesionales de la salud que le brindaran los tratamientos al paciente, por eso está en la obligación de compartir información valida ... Ser una de las principales fuentes de información que tienen los médicos, más para los que están iniciando” (V12).</p> | | |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

La Tabla 6 describe oportunidades que brinda la formación en farmacia desde la perspectiva universitaria, hasta el campo laboral, a partir de la visión y experiencia de las personas participantes. Los directores de carrera hacen mención de las mejoras y tácticas que se han desarrollado en su respectiva universidad, como lo es la implementación de métodos novedosos de enseñanza, cambios en sus planes de estudio, simulaciones o *roleplay* e internados; lo que **afrece** al estudiantado oportunidades para mejorar sus aprendizajes y el desarrollo como futuros profesionales.

En el grupo de visitantes médicos se recalcan las oportunidades laborales o acciones que pueden realizar gracias a la formación como profesional en farmacia, además de cómo algunas enseñanzas recibidas durante la formación inicial aumentan el rango de posibilidades. Se recalca que los planes de estudio vigentes brindan una formación más actualizada en más áreas de las ciencias de la salud, mejores capacidades de adaptabilidad y tecnológicas lo cual genera oportunidades laborales más amplias debido al interés actual de las empresas. Además, se menciona que las herramientas que brinda la universidad permiten tener la posibilidad de educar a otros profesionales de la salud y a la población sobre productos farmacéuticos y la mejor manera de utilizarlos.

En cuanto a la perspectiva de la fiscal general del COLFAR, esta recalca que la formación que recibe el farmacéutico le permite participar activamente en la enseñanza y actualización de otros profesionales, además de la oportunidad de participar en acciones de farmacovigilancia. Finalmente, con la revisión de documentos de instituciones se enfatiza en que desde la enseñanza universitaria brinda la oportunidad de contribuir en el sistema de salud del país; además, el desempeñarse de la mejor manera, acercándose lo más posible a ser un farmacéutico con todas las habilidades. Se hace mención de la obligatoriedad de cumplir con el perfil del farmacéutico, el cual lo establece el COLFAR, por lo que la formación profesional da la oportunidad de cumplir con esto.

Tabla 7. Calidad de la formación brindada en el grado universitario a profesionales cercanos a la visita médica

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR |
|---|--|---|
| <p>“Se da un curso de visita médica con una profesional del campo, tiene todo un programa, durante el curso se llevan a cabo actividades de simulación donde se muestran cómo serán las posibles actividades y acciones que realiza un visitador médico, con el fin de prepararlos aplicado a la realidad que se vive desde la visita a la farmacia y al médico u otros prescriptores... El programa del curso está distribuido en las generalidades de la visita, la parte administrativa (Promoción y gerencia), investigación del mercado, entrenamiento que requiere el visitador, parte técnica profesional y finalmente la parte de marketing (ventas), lleva un proceso lineal, no se da un enfoque solo en la parte de ventas o marketing... Se maneja un poco más general la visita médica en comparación con las demás áreas, es un programa generalizado para abordar las necesidades” (D-UCIMED).</p> | <p>“Por falta de aprendizaje del área, al inicio tenía la idea de que uno de los aspectos más importantes era la presentación personal y la imagen inicial que iban a tener los médicos, fui notando como se enfocan más los temas en torno a los procesos científicos y administrativos... La universidad fue muy química y me permitió comunicarme con los médicos desde la parte química de los productos para darles confianza suficiente sobre la calidad del producto y motivarlos a prescribirlos...La parte clínica me brindo una buena preparación en cuanto a farmacología de los medicamentos y distintas enfermedades” (V1).</p> <p>“La formación no fue suficiente para visita, recibí bases fuertes para el desarrollo como farmacéutico en el campo... Lo aprendido me ayudo a evolucionar la parte de tutoría hacia las demás personas como médicos y pacientes” (V2).</p> <p>“La formación que recibí se enfocó más en otras áreas como lo es regencia, en el caso de visita médica solo me dieron unas charlas y no una capacitación o cursos como tal que preparan o brindaran elementos para afrontar el trabajo de visita... Si tuve una buena base en la formación general” (V3).</p> <p>“No fue suficiente en el área de la visita médica la parte académica si fue muy buena y se me dieron bases fuertes... Se me enseñó mucho en la parte investigativa como lo es lectura de artículos, revistas y se trató un poco la parte de análisis de ensayos clínicos” (V4).</p> | <p>“El cambio de generación representa un reto muy importante, ya que las personas jóvenes y nuevos estudiantes tienen una educación más tecnológica y se tienen perspectivas diferentes de la dificultad de estudio, esto se tiene que contemplar y tener presente siempre en la educación” (F-COL).</p> |

Tabla 7. Calidad de la formación brindada en el grado universitario a profesionales cercanos a la visita médica (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitantes médicos | Entrevista fiscal general COLFAR |
|--|---|---|
| <p>“Se presenta a los estudiantes el panorama de la Visita Médica en el curso de Introducción a la Farmacia. Posteriormente solo de manera indirecta se fortalecen las habilidades clínicas que a futuro serían utilizadas para la interpretación de artículos y evidencia científica...El curso de Administración y Finanzas desde hace dos cuatrimestres se ha convertido en un curso de Administración Farmacéutica que fortalece las competencias administrativas y gerenciales en el estudiante. Les permite conocer sobre conceptos relacionados con la Visita Médica como promoción, mercadeo, ventas, precios y finanzas. Se han destinado más horas semanales para el desarrollo de habilidades y competencias prácticas, como lo es la simulación clínica y las rotaciones fuera de la universidad. Si bien no hay un curso propiamente de Visita Médica, las habilidades y competencias que se buscan desarrollar en el área práctica se traslapan con las que requiere un visitador médico para promover los medicamentos y educar sobre su prescripción” (D-UIA).</p> | <p>“Pude notar como la visita es muy diferente a las otras áreas y en la cual recibí menos preparación de la universidad, en un inicio no sabía cómo sería la labor, ni tratar con médicos, vender o conseguir ver el producto reflejado en bastantes recetas... Farmacología y Fisiopatología fueron cursos que me dieron buenas bases en sobre enfermedades y tratamientos” (V5).</p> <p>“Específicamente en visita médica no se me enseñó ni dieron tips para llevar a cabo una visita médica... No recuerdo ningún curso que me haya dado elementos que fueran funcionales para llevar a cabo una visita” (V6).</p> <p>“No se tienen en cuenta todos los factores que influyen en una visita por faltas en la formación... Tuve las bases sobre enfermedades y tratamientos de las mismas... Solo se dio un curso de visita médica, el cual era básico, no se enseñaba como era la realidad” (V7).</p> <p>“Es muy diferente la realidad y la universidad, esta se enfoca más en la teoría y los conocimientos adquiridos de un libro... fue mínimo lo que se recibí en cuanto a visita” (V8).</p> | |

Tabla 7. Calidad de la formación brindada en el grado universitario a profesionales cercanos a la visita médica (continuación)

| Entrevista directores de carrera | Entrevista visitadores médicos | Entrevista fiscal general COLFAR |
|---|--|----------------------------------|
| <p>“El visitador médico no debe ser firme solo en la parte de administración y mercadeo, aunque si es muy importante, se explica que es un visitador médico y que es lo que tienen que realizar, se da un énfasis en gestión de empresas farmacéuticas. Durante toda la carrera se da una formación transversal de los cursos balanceando la parte de ventas con los conocimientos técnicos, desarrollando habilidades blandas en cuanto a aspectos de promoción de medicamentos y la respectiva educación sobre la prescripción, se mejoran las habilidades para presentar un producto frente a un cliente y como defenderlo al presentar estudios clínicos, se hacen simulaciones para mejorar la parte de promoción... Al darse todos los aspectos de forma integral se considera que se da un abordaje similar de todas las áreas de la profesión, la información y el tiempo que se le dedica a todas se considera que es similar, ya que se está recibiendo constantemente pinceladas de todo” (D-ULATINA).</p> | <p>“Se me dieron buenas bases en áreas como comunitaria, industrial y hospitalaria, pero se dejó de lado la visita médica... Se dio un curso de mercadeo dividido con finanzas y fue como la única parte que ofrecía herramientas para visita, pero de forma muy básica” (V9).</p> <p>“Para visita médica no tuve una educación suficiente, en ninguna materia se me dio una idea de cómo era visita, tenían más importancia las otras áreas... La universidad me brindo excelentes bases para conocer sobre enfermedades y los posibles tratamientos” (V10).</p> <p>“Tuve muy buenas bases en la parte de administración de farmacia, cursos de fisiología, biología, químicas, bioquímica, farmacología que me ayudaron a conjuntar la parte de mercadeo con la parte científica de la farmacia, así logré sacar adelante productos y darles el mejor planteamiento... Si hizo falta más enfoque en la visita médica” (V11).</p> <p>“Dejo mucho que desear la parte de visita ya que se tiene la tendencia de enseñar más en otras ramas, lo que es difícil al iniciar el trabajo en el campo, ya que se sale más de lo común... Los conocimientos de Bioquímica y Fisiología fueron me permitieron desempeñarme mejor durante sus visitas ya que pude hablar con buenas bases y conocimientos” (V12).</p> | |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Con respecto a la calidad de formación que se brinda a los profesionales de farmacia cercanos a la visita médica, los directores hacen mención de las estrategias que se implementan en las universidades para la preparación profesional para el ejercicio de la visita médica. Solo dos de las universidades imparten un curso de visita médica como parte de su plan de estudios, sin embargo, a partir de las afirmaciones de D-UCIMED y V7 (egresada de la UNIBE) se interpreta que la preparación en esta área es disímil, incluyendo aspectos que van desde lo básico, incluso poco cercano a la práctica real, hasta ejercicios simulados que permiten este contacto. En las restantes universidades se interpreta que la formación para el área de la visita médica se da de forma transversal en diferentes cursos con las limitaciones que esto puede presentar.

En cuanto a los visitantes médicos entrevistados, ninguno considera que fuera suficiente lo que se le enseñó durante la etapa universitaria para desempeñarse específicamente en el área de visita médica, sin embargo, se aclara que la formación brindada de enseñanza clínica y el área asistencial sí les proveyeron de herramientas para introducirse en el área y profundizar con la actualización profesional. Muchos creen que se les dieron mejores bases en otras áreas y que recibieron pocos elementos para visita en los distintos cursos. A respecto, la fiscal general del COLFAR indica que deben tomarse en cuenta los cambios generacionales para brindar una educación que aproveche los intereses hacia la tecnología y las nuevas estructuras de pensamiento que podrían favorecer una transformación en el ejercicio de la visita médica en el futuro.

Tabla 8. Actualización profesional en el ejercicio de la visita médica

| Entrevista a directores de carrera | Entrevista a visitadores médicos | Entrevista fiscal general del COLFAR |
|---|---|--|
| <p>“Como parte de la actualización en visita médica el curso que brindamos como tal, es para mejorar las capacidades de los estudiantes en el área, más que al trabajar por semestres es más tiempo el que se le dedica al aprendizaje, además está en los semestres finales por lo que está fresco al graduarse, de igual manera se está aplicando el trabajo en campo con los internados, para que desarrollen una experiencia vivencial” (D-UCIMED).</p> | <p>“Aprender todo sobre lo del producto que se quiere vender, desarrollar más conocimiento a nivel científico, se brindan capacitaciones de inclusive dos meses sobre temas de marketing, técnicas de ventas, administración personal (tiempo y organización para cumplir horarios), aprender a hacer los informes diarios donde se anotan las muestras entregadas, a quienes vio y la hora... Conocer sobre los médicos con los que va a tratar... Se reciben simposios virtuales casi todos los días con especialistas de distintas áreas” (V1).</p> <p>“Se desarrollan actitudes y habilidades fuera de un currículo de estudio... Siempre se enseñan cosas nuevas... Llega a ser enriquecedora si se tiene la actitud y el interés de salir de la zona de confort de solo ventas... Muchas cosas se desarrollan posterior a la enseñanza, las capacitaciones de la empresa fue lo que me preparo más para desempeñarme mejor en el campo” (V2).</p> <p>“Siempre se está en continuo estudio ya que hay que convertirse en un experto de productos que se maneja, hay que estar listo para responder a cualquier pregunta que tengan los distintos médicos, por lo que hay que tener mucho conocimiento” (V3).</p> | <p>A raíz de quejas, se implementó un curso de cómo comportarse en la visita, se quiere reformar el reglamento de la visita médica, el colegio trabaja muy de cerca con la Asociación de Visitadores Médicos, para realizar cambios y actualización, se quiere llevar un registro de visitadores médicos para llevar un control, es importante para que la visita médica no pierda valor por prácticas incorrectas, como la visita por parte de personas que no se les tiene permitido” (F-COL).</p> |

Tabla 8. Actualización profesional en el ejercicio de la visita médica (continuación)

| Entrevista a directores de carrera | Entrevista a visitantes médicos | Entrevista Fiscal general del COLFAR |
|---|---|---|
| <p>“Se está desarrollando una red de egresados para poder suplir de educación continua a los profesionales en cada una de las áreas de acción profesional, entre ellas la Visita Médica. Actualmente se ha empezado con el área de Farmacia Comunitaria (visitadores médicos también podrían verse beneficiados). Adicionalmente, como ya se mencionó, el nuevo plan de estudios incluye una línea de término que se conforma por 4 cursos enfocados en la gestión de datos e interpretación de ensayos clínicos, psicología en las Ciencias de la Salud, técnicas de educación y estrategias en el posicionamiento comercial de medicamentos...De manera extracurricular, se busca exponer a los estudiantes a charlas y capacitaciones que son lideradas en muchas ocasiones por visitantes médicos. Esto les permite a los estudiantes a tener roce académico-profesional con estos colegas, y a su vez verlos desenvolverse profesionalmente en su área de acción” (D-UIA).</p> | <p>“Se conoce mucha gente de todos los ámbitos de la salud y esto expande el conocimiento, se trabajan muchas líneas diferentes como cardiología, gastroenteróloga, pediatría... Se brindan muchos congresos tanto nacionales e internacionales... Se estudia mucho para poder enseñar como es debido otros profesionales que no tienen un conocimiento total de los medicamentos” (V4).</p> <p>“La empresa se encargó de brindarme las herramientas como visitadora, mediante capacitaciones para llevar a cabo las labores eficientemente” (V5).</p> <p>“La labor como tal es una experiencia provechosa debido a todas las capacitaciones que se dan, la empresa aplicaba muchos <i>roleplay</i> o simulaciones de una visita para luego poder aplicar lo aprendido a los verdaderos médicos, se llegan a conocer muchos doctores, regentes y dependientes de quienes se aprenden muchas cosas, se llega a conocer muchísimo de medicamentos específicos y se enseña mucho de mercadeo” (V6).</p> <p>“Es una experiencia cambiante, siempre se aprenden cosas nuevas...Se desarrollan muchas habilidades alrededor de la venta y otras áreas” (V7).</p> <p>“Es un área muy variable, se desarrollan muchas capacidades diferentes y se conocen muchas personas del área salud de quienes se adquiere conocimiento” (V8).</p> | |

Tabla 8. Actualización profesional en el ejercicio de la visita médica (continuación)

| Entrevista a directores de carrera | Entrevista a visitadores médicos | Entrevista fiscal general del COLFAR |
|--|---|--------------------------------------|
| <p>“Se da una formación donde el modelo curricular abarca distintas áreas y que los de la carrera se den de manera integral para que los estudiantes en estos desarrollen y apliquen habilidades distintas, como sería un ejemplo el aplicar la Farmacología en la visita médica, por lo que durante toda la carrera se van reforzando las habilidades y se mantienen actualizados” (D-ULATINA).</p> | <p>“En la visita se tiene un contacto directo con todos los especialistas que realizan prescripciones, uno se vuelve un experto de una línea, como lo podría ser la ginecológica, sistema nervioso central, dolor... La empresa enseña sobre organización del tiempo para poder cumplir con todas las actividades y trabajo en base a los objetivos diarios que se solicita, también la parte de ventas también que son un reto ya que no son sencillas” (V9).</p> <p>“El aprendizaje no para en la universidad, sino que es constante, se llevan capacitaciones por parte de la empresa, exámenes y evaluaciones, se estudia para convertirse en un experto sobre los productos...En visita no se acaba el trabajo en el momento que se termina el horario debido al continuo estudio al que se somete” (V10).</p> <p>“La empresa brinda capacitaciones ya que es fundamental prepararse adecuadamente para transmitir el conocimiento” (V11).</p> <p>“Se tiene que ir aprendiendo muchísimas cosas que no están relacionadas directamente en farmacia como tal o que se pensaba durante la formación que no se iban a aplicar... Hay momentos donde se expresa el conocimiento propio y otros de escuchar y aprender...Fui fortaleciendo mis bases con lo que se vivió desde la experiencia más las capacitaciones que brindan las empresas” (V12).</p> | |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Como se puede ver en la Tabla 8, desde la perspectiva de los directores de carrera, las universidades promueven espacios para la actualización mediante la implementación e integración de contenidos de diferentes asignaturas en diversos cursos, así como internados y simulaciones.

También se realizan charlas y redes de estudio a egresados para que puedan complementar conocimientos adquiridos o no logrados durante su formación universitaria.

Según los visitantes médicos, desde su experiencia en el campo, la actualización proviene de parte de sus respectivas empresas, las cuales los mantenían en constantes capacitaciones; además que debían estudiar mucho posteriormente a la universidad, pues se deben convertir en expertos de los distintos productos de la línea que manejen. Se les tuvo que enseñar mucho de aspectos débiles de la formación universitaria como lo es marketing y tácticas de ventas. Se resalta mucho el dinamismo en el ejercicio profesional de la visita médica, por lo que se aprende mucho de otros profesionales de ciencias de la salud. La fiscal general del COLFAR comenta que se trabaja actualmente con la Asociación de Visitadores Médicos (AVISMED) para el desarrollo de programas de actualización, así como la implementación de formatos para actualización de los agremiados en el área ética.

Tabla 9. Acciones para implementar en la formación profesional durante el grado académico

| Entrevista visitantes médicos | Fiscal General del COLFAR |
|---|--|
| Siempre se debe incluir un curso de visita que abarque aspectos de marketing y escucha activa; que se enseñe aspectos tecnológicos (Microsoft office) ya que son herramientas fundamentales para la administración, ya que todo los inventarios y orden se lleva en estas aplicaciones, se debe reforzar la parte de números de una manera más integrada a ventas (esto se utiliza mucho en reuniones de ciclo) para lograr entender los presupuestos de empresas y como están yendo las ventas si es positivo o negativo... Impulsar a que los estudiantes sean personas más científicas e investigativos con deseo de tener aún más aprendizaje ya que a los visitantes se les exige mucho más conocimientos y continuar siendo un estudiante (V1). | “Es muy importante que se inicie con prácticas desde el inicio de las carreras para que tengan una visión de lo que es la farmacia, ya que hay muchas actividades diferentes durante la carrera que van dando un panorama real... Trabajar mucho la ética y conocimiento de legislación, que se inculque el ser un estudiante de por vida, que se encuentre en constante actualización ya que la medicina es un área muy cambiante” (F-COL). |

Tabla 9. Acciones para implementar en la formación profesional durante el grado académico (continuación)

| Entrevista visitadores médicos | Fiscal General del COLFAR |
|---|---------------------------|
| <p>“Desarrollar la habilidad de hablar en público que es fundamental para poder interactuar con el gremio médico... Tratar temas de cómo hacer una interacción con los pacientes y médicos, técnicas de entrevista, aprender leer el lenguaje corporal para interpretar mejor, a pequeña escala introducir temas de marketing... Que los cursos que se den sean de calidad e integrados a la realidad de lo que puede pasar en las áreas de Farmacia” (V2).</p> | |
| <p>“Enseñar técnicas de relaciones sociales y comunicación, ya que hay que tratar no solo con el médico, sino con su secretaria quien es un puente, de igual manera en las farmacias no solo con el regente sino también con los dependientes que muchas veces son quienes más generan ventas en los productos, se tienen que tener habilidades para ventas... Tiene que haber presente un curso de visita médica que brinde una preparación buena, los egresados salen muy perdidos en el campo, por lo que recomendaría que se dé un mayor enfoque en esta área y no se den cursos que se podrían llamar de “relleno” que no le aporten mucho al perfil del futuro farmacéutico ni que sea aplicable a la realidad” (V3).</p> | |
| <p>“Relaciones humanas, gestión de relación con los clientes, etiqueta, conocimiento en marketing funcional para farmacia que no se base solo en la publicidad saturada y para no guiarse solo por lo que le enseñan las empresas ya que en algunos casos pierden la ética... Implementar más investigación para analizar e interpretar los ensayos clínicos e igualmente la parte estadística que entra mucho en juego, siempre que esté presente un curso de visita médica y que este en constante actualización, que enseñe sobre las personalidades de los clientes para determinar preferencias ya que abre muchas puertas” (V4).</p> | |
| <p>“Un curso de visita médica actualizado donde se implemente técnicas de comunicación, ventas/marketing, como moldearse a los distintos profesionales y tener una buena relación con el cliente... Enseñar factores psicológicos para tratar con médicos, farmacéuticos y otros trabajadores de la salud, se requieren conocimientos en números y estadística, también ser personas buenas para investigar” (V5).</p> | |

Tabla 9. Acciones para implementar en la formación profesional durante el grado académico (continuación)

| Entrevista visitantes médicos | Fiscal General del COLFAR |
|---|---------------------------|
| <p>“Aprender habilidades de empoderamiento, liderazgo, que tengan la capacidad de ir seguros a hablar con los médicos, se necesita conocer sobre técnicas de ventas, marketing, conocer con anterioridad las posibles preguntas que hacen los médicos y lo que le interesa para aplicarlo a la visita... Un curso de visita médico con mucha parte práctica, que se hagan sondeos/<i>roleplay</i> para que se vayan familiarizando con las labores del campo, que se les explique cómo presentar un estudio a los médicos, que en el curso se explique técnicas de ventas sin perder la parte ética” (V6).</p> | |
| <p>“Que se enseñe conocimiento en ventas (clientes, trabajos en equipo), que sepan crear necesidades para influenciar la venta de producto, correcto desempeño de la comunicación en público... Tener expositores visitantes regularmente para que ayuden a la formación en visita, un curso que abarque temas de cómo hacer entrevistas (lo usual que se preguntan y los temas posibles que se traten), como formar un currículo para la visita médica, necesidades que tienen las empresas, como cerrar negocios, marketing, manejo de tiempo. Que se apliquen <i>roleplay</i> para que se vayan acostumbrando a cómo llevar a cabo una visita” (V7).</p> | |
| <p>“Un curso de visita médica específicamente, que no solo se dediquen a enseñar la parte de industrial y comunitaria, sino que se lleve a la misma escala, que se enseñe sobre marketing, que se motive y demande la investigación científica del estudiante, que se hagan correctos análisis de la información y no se trate solo de aprender la materia de memoria....Buenos aspectos de estadística, ética en visita, buenas bases farmacológicas para tener buen conocimiento de enfermedades y tratamientos, recursos humanos y psicología debido a las distintas personalidades en el campo” (V8).</p> | |
| <p>“Implementación de cursos de habilidades blandas, técnicas de ventas que son fundamentales no solo en visita sino igual para las otras áreas, cursos que permitan conocer e identificar las distintas personalidades, neuromarketing, conocer sistemas económicos de otros países y no solo plantarse en la parte nacional” (V9).</p> | |

Tabla 9. Acciones para implementar en la formación profesional durante el grado académico (continuación)

| Entrevista visitantes médicos | Fiscal General del COLFAR |
|--|---------------------------|
| <p>“Que se dé un curso de visita y se implemente la actualización continua ya que es un mercado cambiante y se requiere adaptabilidad de parte los estudiantes, que se les brinden herramientas que los hagan más competitivos en visita y les de experiencia a la hora de salir, educación sobre marketing básico, comunicación, mercadeo, técnicas de ventas, sobre ética y respeto... Como defender los productos frente a la competencia” (V10).</p> | |
| <p>“Que se dé una preparación técnica científica que requiere un visitador médico, prepararlo en materias como ética, manejo de vocabulario profesional, se debe saber si o si sobre mercadeo, de ventas e interpretación sobre los resultados...Saber cómo comportarse frente los demás profesionales de la salud ya que el visitador médico está en constante roce con todos los prescriptores” (V11).</p> | |
| <p>“En visita se necesita que se aprenda de Excel, manejo de personas, como expresar conocimiento, salirse del área de solo farmacia e inclusive conocer sobre administración, saber sobre mercadeo y técnicas de ventas, pero no solo enfocarse en eso... Análisis de personalidades ya que los médicos todos tienen sus gustos y formas de ser diferentes, que se una estadística integrados a farmacia” (V12).</p> | |

Fuente: Elaboración propia, 2022.

La Tabla 9 muestra las acciones que los visitantes médicos recomiendan implementar en las universidades con base en la experiencia laboral, tomando en cuenta las necesidades del campo. Todos están de acuerdo en que es imperativo implementar un curso de visita médica en los planes de estudio de las universidades y que en ese curso se abarquen temas de marketing, técnicas de ventas y herramientas que faciliten la comunicación con médicos. También comentan como el *roleplay* o simulaciones son recursos muy útiles para la preparación orientada a la práctica real de la visita. De igual manera la fiscal general del COLFAR menciona algo similar sobre lo fundamental que son las prácticas y el continuo estudio, además de una buena educación ética.

4.3 INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.3.1 ASPECTOS GENERALES DE LA FORMACIÓN ACTUAL DE LOS PROFESIONALES EN CIENCIAS DE LA SALUD EN FARMACIA EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR COSTARRICENSE

De acuerdo con los hallazgos en esta investigación, se puede hacer un análisis de varios aspectos generales de la formación actual, con base en los planes de estudios más recientes de las universidades que imparten la carrera de Farmacia en Costa Rica. El Gráfico 1, muestra que las distintas universidades tienen una formación distribuida de manera muy similar en las diferentes áreas definidas, donde predomina en primer lugar, la formación general (entre 10 y 20 cursos) la cual posibilita brindar las bases al estudiante sobre conocimientos medulares que aplican no solo directamente al área disciplinar de especialización en farmacia, sino en general, al perfil de una persona profesional. También buscan que el estudiante vaya adentrándose en las ciencias médicas desde un contexto de educación superior y luego centrándose en farmacia.

En segundo lugar, se encuentra el área industrial, la cual incluye cursos vinculados a la enseñanza química y farmacia industrial (entre 12 y 17 cursos), que son considerados parte del ámbito no asistencial, al no tratarse de una labor en la que se esté trabajando directamente con los pacientes o atendiéndolos de manera directa desde una farmacia comunitaria u hospitalaria. No solo se cuenta con los cursos de farmacia industrial como tal, sino que se abarcan muchos conocimientos del sector industrial mediante otras materias, como lo serían las distintas químicas (orgánica, analítica, general, entre otras), o como lo es “Análisis de drogas” (UIA, UNIBE, UCIMED, ULATINA) también llamada “Análisis de medicamentos” (UCR).

De igual manera, en los planes de estudio se da un número significativo de cursos del ámbito asistencial, orientados a la formación para la práctica en farmacia comunitaria y hospitalaria; estas, además de tener un curso propio de materia como tal, brindan muchas herramientas para este ámbito mediante otros cursos como Farmacología (se divide entre dos y tres cursos con el propósito de abordar esta área con profundidad). Específicamente la formación en farmacología se puede considerar fundamental para un farmacéutico, pues le ayuda a manejar

distintas enfermedades con sus respectivos tratamientos farmacológicos. Se incluye en esta área la formación en toxicología, que permite tener un conocimiento de cómo tratar las distintas intoxicaciones desde la farmacia o casos más graves, desde un hospital.

La enseñanza clínica representa una porción significativa de los cursos (entre cinco y siete cursos), lo que permite que los estudiantes de la carrera de Farmacia adquieran conocimientos vinculados con la anatomía, fisiología, fisiopatología humana con el propósito de comprender el funcionamiento humano y cómo va a reaccionar a los medicamentos. Los conocimientos adquiridos en esta área son fundamentales para una comunicación adecuada con otros profesionales en ciencias de la salud.

El abordaje integral de estas áreas evidencia una buena construcción del perfil profesional del farmacéutico, con conocimientos amplios, lo cual siempre es importante para su involucramiento en la atención de la salud. Sin embargo, se observa que los profesionales requieren de conocimientos variados en estas áreas tradicionales de la formación en farmacia para un adecuado desempeño profesional en cualquier ámbito del ejercicio farmacéutico, como lo menciona uno de los participantes de la investigación:

El farmacéutico es un profesional que puede ejercer en muchas áreas, por lo que se exige que se cubra la formación lo más posible en todas estas, que tengan un conocimiento general en todo (D-ULATINA).

En cuanto a los ámbitos emergentes del trabajo farmacéutico, el área regulatoria es una de las que se abarca en menor cantidad en los planes de estudio analizados, con un rango de dos a cuatro cursos. En esta área se incluyeron, para efectos de esta investigación, los cursos propios de ética profesional y administración de farmacias, por lo que se observa debilidades en el manejo de los asuntos políticos y legales de la distribución y uso de medicamentos. Resalta posibles vacíos en la formación sobre farmacovigilancia, por medio de la cual se busca fortalecer el liderazgo y gobernanza de las autoridades sanitarias, garantizando que se priorice el interés de la salud pública, asegurar la eficacia, seguridad y calidad de todos los medicamentos que se lleguen a incorporar en el sistema de salud por medio de la regulación y fiscalización del sector farmacéutico⁴⁰.

Por último, se observa en el Gráfico 1 que el área de la visita médica se aborda en menor cantidad dentro de los planes de estudio analizados, con la inexistencia de cursos específicos en estas áreas en dos de las universidades y en las restantes tres universidades, se ubica solo un curso. Es importante aclarar que, en el caso de la ULATINA, se consideró el curso denominado Gestión de Empresas Farmacéuticas dentro de esta área, por la descripción que mencionó el director de carrera durante la entrevista.

En relación con el abordaje no proporcional en las distintas áreas de acción profesional establecidas para esta investigación, en donde resalta el escaso o inexistente acercamiento al ejercicio real de la visita médica con cursos específicos, D-UIA plantea que:

Se abordan las demás áreas de acción profesional de manera desproporcional. La razón es que el plan actual es algo obsoleto pues fue creado en 1997 cuando la Visita Médica no tenía tanto auge...En el plan de estudios vigente existe notoriamente esta deficiencia. Por este motivo se planteó la Visita Médica como un área de acción profesional la cual contará con una línea de término de cuatro cursos especializados en la administración y mercadeo farmacéutico y la Visita Médica (D-UIA).

Esto es importante, ya que se observa cómo hay un desbalance en la enseñanza de las distintas áreas debido a una desactualización, pero no hay un desinterés en cambiar este aspecto, sino que actualmente se están tomando decisiones y acciones en beneficio de la formación profesional y fortalecimiento del perfil profesional. Como lo menciona D-UCIMED, en coincidencia con D-UIA, la visita médica ha crecido como ámbito profesional y hay una mayor necesidad de formar al farmacéutico al respecto desde la educación superior, por esto la inclusión de cursos y nuevas herramientas.

Se maneja un poco más general la visita médica en comparación con las demás áreas, es un programa generalizado para abordar las necesidades... Otras áreas se abarcan más, debido a las limitaciones que existen y se establecen en el área de pregrado, no por cuestión de las universidades, como la carga de créditos, de igual manera al desarrollar un plan de

estudios trabaja todo un equipo formado a base de profesionales que competen en el área y lleva todos los procesos de validación que deben de estar de acuerdo (D-UCIMED).

Con base en esto, al brindarse solo un curso de visita médica y de manera general, se pueden desarrollar buenas bases, se pueden explicar las necesidades que se presentan y cómo abordarlas hasta cierto punto, de manera limitada. Se puede ver cómo parte de los aspectos generales del contexto de educación superior son las limitaciones que pueden aparecer, como el caso de la carga académica; si solo se tiene un curso puede ser que no se abarquen los conocimientos necesarios, por lo que se podrían complementar con otros, posibilidad que se complica debido a esta limitación, además de la revisión y validación que debe realizar todo el equipo que planifica los planes

Como medida compensatoria de esta desproporción del abordaje de la visita médica en relación con las otras áreas de acción profesional, se plantea la integración de conocimientos en diferentes cursos del plan de estudios, tal cual lo plantea D-ULATINA:

Al darse todos los aspectos de forma integral se considera que se da un abordaje similar de todas las áreas de la profesión, la información y el tiempo que se le dedica a todas se considera que es similar, ya que se está recibiendo constantemente pinceladas de todo (D-ULATINA).

Al trabajar de esta manera el abordaje de la enseñanza universitaria, se permite que durante diferentes etapas del plan de estudios se ofrezca información en cuanto a las distintas áreas, sin importar cuál grupo tenga una mayor concentración de cursos académicos, sin embargo, con base en los testimonios de distintos visitantes médicos entrevistados, siempre se considera importante tener un curso especializado en la visita médica, aspecto que se aborda más adelante en esta discusión.

Un elemento importante en este proceso de actualización de los planes de estudio conforme las necesidades del mercado actual y las demandas de la sociedad hacia el personal farmacéutico es la acreditación por parte de SINAES. Actualmente todos los planes de estudios vigentes de las

universidades en las cuales se imparte la carrera profesional de Licenciatura en Farmacia están acreditados, algunos, inclusive han recibido reacreditaciones (ULATINA, UCR, UNIBE y UCIMED).

Esto es de gran importancia, pues permite asumir que la educación actual en el ámbito de la carrera de Farmacia está cumpliendo con los estándares de calidad, y garantiza que las universidades van a estar en constante actualización hacia las tendencias modernas del ejercicio profesional farmacéutico.

La acreditación es un indicativo de fe pública de la calidad de una carrera y de su compromiso con la mejora permanente...cuenta con criterios de calidad, en áreas como actualización de plan de estudios, incorporación de tecnologías en el proceso de formación, regulación de deberes y derechos del personal académico, dotación de personal académico competente, políticas para retención de los mejores académicos, acceso a un centro de información y recursos adecuados⁵¹.

Esto se puede ver reflejado en varios casos, como la UIA, que recientemente se acreditó y como parte de sus compromisos con la actualización y mejora de la calidad de educación, va a realizar el lanzamiento de un plan de estudios nuevo en el año 2023. Además, se dará la capacitación continua por parte de la universidad, inclusive a los egresados, lo cual es un aspecto importante de la formación, pues en algunos casos, igualmente registrados en los resultados, se ve que en el momento de formación no se abarcaron muchos aspectos importantes para este momento.

Por otro lado, se afirma que SINAES busca que se dé la innovación en función del mejoramiento de la calidad de la educación superior y velar por el cumplimiento de los compromisos de mejora adquiridos por las universidades. De hecho, uno de los directores entrevistados reconoce que la acreditación:

Demuestra la calidad de las universidades, puede llegar a influir mucho en el sector público, permite asegurar que hay una buena enseñanza y formación de alta calidad y que

se tiene un compromiso de mejora con los estudiantes, por lo que se van a ver altamente beneficiados en todas las áreas, incluida la visita médica (D-ULATINA).

A partir de esto, se puede afirmar que la educación actual, bajo este compromiso e interés de acreditarse, le permite al estudiante acceder a una educación superior de calidad que le brinde las herramientas suficientes para desempeñarse en distintos ámbitos con una preparación de alta valía, lo que llega a ser de interés para muchas empresas, pues siempre se busca el mejor equipo laboral y con los profesionales más aptos.

Los planes de estudio, al estar todos acreditados, generan un nivel de competencia muy similar entre todas las universidades, y se da la posibilidad a las personas interesadas en iniciar sus estudios en la carrera de Farmacia de tener muchas opciones de elección a conveniencia (ubicación geográfica, aspectos económicos, entre otros). Pues todas cumplen con este estándar de calidad tan importante, lo cual confirma que a pesar de la elección, se tendrá un perfil profesional bastante bueno; esto mismo genera un compromiso por parte de las universidades de estar en constante mejora y seguir contando con la acreditación.

4.3.2 PRINCIPALES NECESIDADES Y DEMANDAS QUE PLANTEA EL CONTEXTO DE SALUD COSTARRICENSE A LA FARMACIA Y SUS ÁMBITOS DE ACCIÓN PROFESIONAL

En las tablas 4, 5 y 6, se describen las necesidades y demandas que plantea el contexto salud a la farmacia moderna y a sus profesionales en Costa Rica, desde la percepción de los directores de carrera, visitadores médicos, fiscal general del COLFAR y con la revisión de documentos de instituciones. De igual manera, se describen debilidades de la formación profesional, fundamentales de identificar para buscar posibles soluciones, con el fin de evitar que una mala formación de los farmacéuticos perjudique a la población desde el campo laboral. Se describen las oportunidades que se obtienen al completar la formación para beneficiar a la población con un desempeño apto.

Al hacer un análisis profundo de estos aspectos, en cuanto a las necesidades se enfatiza por parte de los directores en que la población requiere de farmacéuticos con bases fuertes y un perfil profesional bastante extenso. Si se cumple con esto, se da la posibilidad de abarcar las necesidades en la atención de la salud de la población, además de evitar los eventuales en relación con la prescripción, dispensación y uso de los medicamentos, desde cualquier área profesional. Básicamente, en la actualidad es un requerimiento de parte de la sociedad que se abarque la mayor parte de los ámbitos de acción posibles y que no se dé un enfoque en solo unas cuantas áreas específicas:

Se necesitan personas especializadas en distintas áreas como visita médica, farmacovigilancia y asuntos regulatorios por lo que actualmente el contexto demanda que sean cursos obligatorios... Es fundamental tener personas preparadas en todos los aspectos de fármacos, calidad, manufactura ya que el farmacéutico es quien debe defender esta área (D-UCIMED).

Lo anterior se debe a:

La evolución de los alcances como farmacéuticos asistenciales y el involucramiento como gestores de primera línea en la Salud Pública. Esto aplica para la parte que normalmente llamamos clínica como en Farmacia Comunitaria y Farmacia Hospitalaria... Además de las mencionadas anteriormente, Farmacia Industrial, Producción, Investigación y Desarrollo, Control de Calidad, Asuntos Regulatorios, Farmacovigilancia, Visita Médica (D-UIA).

En consecuencia, se debe tomar en cuenta que:

El farmacéutico es un profesional que puede ejercer en muchas áreas, por lo que se exige que se cubra la formación lo más posible en todas estas (D-ULATINA).

Los visitantes médicos entrevistados en distintas ocasiones mencionan que el contexto actual de la salud costarricense establece la necesidad de trabajar mucho la parte ética, es decir,

que a los farmacéuticos se les dé una buena preparación al respecto. Esta necesidad surge debido a que los medicamentos producidos en el sector industrial difícilmente vayan a ser seguros totalmente, siempre van a tener la posibilidad de provocar reacciones adversas o causar circunstancias que lleguen a ser muy dañinas para la salud por su prescripción, dispensación y uso inadecuado.

Por lo que al trabajar la parte de promoción acerca de los productos se debe ser absolutamente ético y hablar siempre con la verdad; no omitir detalles importantes solamente para realizar una venta, ya sea desde la farmacia de comunidad o al buscar ver reflejados los productos en las recetas médicas:

Se tiene que hablar con claridad de los beneficios y las reacciones adversas, para que en las farmacias el regente y en las clínicas u hospitales los médicos utilicen y prescriban correctamente los productos que terminaran siendo usados por la sociedad... a pesar de tener sus propias guías, muchos médicos o inclusive otros colegas (principalmente los más nuevos) confían en la palabra del farmacéutico para tomar una decisión final sobre un tratamiento (V8).

Lo anterior demuestra lo importante que es la ética y la comunicación efectiva entre farmacéuticos y con otros profesionales de la salud con la capacidad de prescribir. Este tipo de trabajo interdisciplinario entre profesionales de las ciencias de la salud demanda de farmacéuticos que cumplan con la característica de ser un estudiante para toda la vida, para que sigan perfeccionando sus conocimientos sobre medicamentos y den el mejor asesoramiento a los profesionales que trabajan activamente en la atención de la salud de la población. En síntesis, se requiere:

Profesionales en farmacia están obligados a tener una formación académica, teórica y práctica rigurosa y continuamente actualizada; a mejorar los conocimientos, los procedimientos y las técnicas de su profesión...a fin de que, con su práctica profesional, no le cause ningún daño injustificado al paciente¹¹ (COLFAR).

Todo esto se hace con el objetivo de mejorar la salud del paciente y que tengan los mejores tratamientos disponibles para muchas patologías, además de asegurar lo más posible su seguridad y no causar un daño irreversible. Esto toma aún más fuerza al escuchar a la fiscal general del COLFAR, quien menciona:

Siempre se espera muchísimo del farmacéutico más que nada del de comunidad, por lo que se necesita que tengan mucho conocimiento y que estén actualizados para poder aplicarlo al área y educar a los pacientes (F-COL).

Otro aspecto que se menciona en repetidas ocasiones, además de la expansión de conocimiento, es la necesidad de profesionales que tengan adaptabilidad y flexibilidad debido a las distintas circunstancias que se pueden llegar a presentar, como lo que se vive actualmente en la pandemia, la cual generó muchos cambios en todos los ámbitos, desde la farmacia comunitaria hasta la visita médica. Además, Farmacia, como carrera que se caracteriza por su dinamismo, involucra muchos cambios, desde zonas o lugares de trabajo con poblaciones y tendencias distintas hasta un cambio de trabajo o participación en un área diferente a la que se está acostumbrado, como lo puede ser un comité de farmacovigilancia o formar parte de equipos regulatorios; ambas también parte las necesidades de la población, según lo encontrado en la documentación:

Hoy en día las opciones terapéuticas para tratar las diferentes patologías han ido creciendo aceleradamente, por lo que las autoridades de los países se han visto en la necesidad de tomar diferentes medidas para vigilar y prevenir los posibles problemas que puedan provocar los medicamentos en la salud de la población⁹⁶.

Se necesita una autoridad regulatoria de medicamentos para promover el mejoramiento continuo de la capacidad regulatoria de las Autoridades Nacionales de Regulación de Medicamentos y Productos Biológicos⁹⁷.

Con este panorama de necesidades, se puede, abordar las debilidades de la formación profesional de los farmacéuticos, debido a que una deficiencia va a dificultar la capacidad para cumplir con las necesidades y demandas del contexto salud como profesional de farmacia, con

particular énfasis en el ejercicio de la visita médica. Anteriormente se hablaba sobre la necesidad de enseñanza ética de calidad y que se inculque a los estudiantes el seguirla, pero varios participantes hacen mención de cómo se han notado varios casos donde se pierde esta parte, por ejemplo:

Muchos egresados tienden a dejar de lado la parte ética de lado en el momento que empiezan a laborar, inclusive se reciben reportes en el COLFAR a respecto, por lo que se puede creer que se les brinda poca formación en esta parte y se da mejor preparación otros aspectos (F-COL).

Al conocer sobre esta deficiencia, se puede pensar que existen profesionales laborando actualmente, que pueden recurrir a actos fuera del marco legal y pueden inclusive, generar problemas en el panorama de la salud de la población. Desde la perspectiva de la visita médica, se pueden realizar acciones prohibidas como lo son:

Comercialización de las muestras médicas que se le entregan, entregar muestras médicas a personas que no sean profesionales de la salud, ofrecer al cliente dádivas, gratificaciones o compensaciones como cambio por la prescripción del producto; irrespetar la competencia y dar una mala propaganda para promover los productos propios, en cuanto al material promocional se debe guardar para que no se utilice incorrectamente o pueda ser sustraído².

Por otro lado, se comenta cómo hay casos en los cuales no se cumple la necesidad de ser un estudiante de por vida, lo cual podría ser parte de las debilidades en formación, ya sea que no se les inculque a los estudiantes el estar en constante actualización y repaso o que por parte de la universidad no se integre el conocimiento entre cursos y se dejen de lado aspectos importantes después de haberlos dado una sola vez. Uno de los visitantes médicos comenta una experiencia vivida:

Los nuevos egresados se estancan en la parte comercial y no profundizan en la parte farmacológica, ya sea porque no tienen bases fuertes en el tema por falta de atención de las instituciones o no se les inculca el continuo estudio y repaso. Se me comunico por medio

de un médico de confianza que de veinte visitadores médicos únicamente dos supieron responder al término biodisponibilidad que es algo básico, lo que es un problema no solo para ellos sino para el gremio debido a que se empieza a perder credibilidad y algunos médicos pueden dejar de tomar en cuenta la palabra del farmacéutico y no tómallo en cuenta para la toma de decisiones (V2).

Además de esta circunstancia, muchos comentan cómo pueden notar deficiencias en la enseñanza de distintos aspectos que faciliten la comunicación entre los farmacéuticos y con otros profesionales. Mencionan la parte psicológica para saber cómo comportarse frente a las distintas personalidades de los médicos y determinar de qué manera están recibiendo el mensaje que se les quiere dar (lo cual aplica también en la comunicación con pacientes); asimismo se menciona la falta de un mayor “roce” con profesionales para que al momento de tener la experiencia real tengan la capacidad de desenvolverse con facilidad al sentir que se está verdaderamente capacitado.

Se mencionan otros aspectos como:

Mala preparación con respecto al marketing relacional, debido a que no solo se representan las casas farmacéuticas, sino que uno mismo es una marca que da la cara antes los demás y si no tiene buena preparación, las relaciones con los prescriptores no serán buenas y no se van a cumplir con las ventas ni la educación correcta sobre medicamentos (V8).

Lo anterior también puede relacionarse con la débil enseñanza que se da en técnicas de ventas que mencionan la mayoría de los entrevistados y también se vincula con la parte ética. Al no manejarse buenos conocimientos de marketing y ventas, se puede recurrir a las acciones negativas antes mencionadas, además, al no tenerse práctica ni experiencia en cuanto a promoción de productos, al realizarla se pueden omitir pasos y fallar en el rol. En el caso específico de los visitadores médicos, todos están de acuerdo con que es fundamental para la educación y actualización de todos los demás profesionales, pues los visitadores médicos:

Juegan un papel importante tanto para la parte comercial de las empresas, como para establecer una relación buena con los profesionales prescriptores, con la intención de

siempre brindarles la mejor educación con pruebas científicas, para que se sientan cómodos al prescribir los productos que se ofrecen por parte de los visitantes y se dé una educación al paciente de calidad a partir de lo que se le explica a él, siempre siendo éticos y comunicando todos los detalles importantes, no solo pensando en realizar una venta (V6).

A pesar de las debilidades que se pueden presentar, la formación universitaria brinda muchas oportunidades para desarrollarse como profesional y además, cumplir con las necesidades y demandas que se plantean hoy. Algunas de estas, mediante la implementación de nuevas tácticas que brinden experiencias reales y los estudiantes puedan utilizar una vez que salgan al campo laboral real:

Se realiza trabajos de campo en grandes empresas por medio de internados en empresas como Pfizer, Abbott, Roche... se realizan simulaciones para que el estudiante esté preparado, con experiencia real, así sabrán sobre las tendencias actuales y no se sentirán perdidos al salir a la calle (D-UCIMED).

En los casos de las otras universidades, una de estas busca brindar más oportunidades por medio de la implementación de más cursos actualizados para que tengan conocimientos en más áreas y puedan desarrollarse en sus ámbitos laborales (D-UIA). Otro caso es el del uso de nuevas metodologías de enseñanza, como lo sería el método de John Maxwell, que busca ser de ayuda en las distintas áreas, además de formar líderes (D-ULATINA).

Se evidencia que mucho de lo aprendido en la universidad genera oportunidades a la hora de desempeñarse en el área, como las buenas bases químicas que permiten una comunicación más provechosa con los médicos a la hora de explicar un producto y sentirse más cómodos al utilizarlo. Con respecto a los planes de estudio, se evidenció que las universidades se enfocan mucho en enseñar detalladamente la parte del área asistencial y clínica, esto lo confirman los distintos participantes de la investigación, al afirmar que tuvieron una excelente educación farmacológica, lo que les brindó la oportunidad de manejar exitosamente asuntos sobre las distintas enfermedades y los tratamientos.

En esta investigación, al contar con la participación de visitantes médicos de distintos rangos de edad, logra tener una perspectiva de distintas generaciones, por lo que los más experimentados rescatan aspectos positivos sobre las nuevas generaciones al trabajar de cerca con estos. Además, recalcan cómo estas características les permiten sortear retos de la actualidad con base en las necesidades de la población:

Los nuevos egresados son personas que tienen una formación con más herramientas, reciben información más actualizada, tienen más preparación tecnológica por lo que pueden enfrentar situaciones como la actual de pandemia con más facilidad (V12).

Al recibir una formación buena y adecuada se pueden aprovechar las oportunidades de mejora de la salud y laborales que mencionan los distintos visitantes médicos entrevistados. Por ejemplo, ser un puente entre los procesos de investigación que llevan a cabo los laboratorios por la producción, el médico prescriptor y finalmente, llevar el producto al paciente. Por lo que si se aprovecha todo el conocimiento brindado y no se pierde la constante actualización, se puede transmitir el conocimiento de la mejor manera, para abastecer las necesidades del paciente de recibir el mejor tratamiento posible en el cuadro que esté presentando. Este criterio se ve fortalecido al tener la:

Posibilidad de jugar un papel importante en la educación, explicar sobre las propiedades de los productos, participar en temas de actualización en farmacovigilancia e interacciones para comunicarse con el médico y este se lo explique de igual manera a los pacientes y se dé la mejor atención (F-COL).

De igual manera, la revisión documental da detalles importantes sobre las oportunidades que brinda la formación profesional en farmacia. Se menciona cómo esta permite que se cumpla con el perfil profesional farmacéutico que dicta el COLFAR. Esto produce profesionales de calidad, competentes para llevar a cabo las funciones necesarias y que fluya de manera correcta el sistema de salud con base en las necesidades del país. Esto se ve reflejado en:

Contar con propuestas curriculares que respondan a las necesidades profesionales y del país, que permitan desarrollar con propiedad este papel... Las competencias generales de los farmacéuticos en Costa Rica están basadas en las necesidades del país y en los referentes nacionales, pero su implementación dependerá de cada una de las universidades⁹⁸.

4.3.3 PERCEPCIÓN EN TORNO A LA CALIDAD Y ACTUALIZACIÓN FORMATIVA QUE TIENEN LOS PROFESIONALES EN FARMACIA CERCANOS AL ÁMBITO DE LA VISITA MÉDICA

Con respecto a esto, en primer lugar, hay que tener presente la calidad de la formación que se brinda desde el grado universitario a los profesionales cercanos al ámbito de la visita. Entiéndase los propios visitantes, los directores de carrera que tienen la noción más clara de lo realizado al respecto en la universidad y la fiscal general del COLFAR, quien tiene acceso a información valiosa y a reportes. Antes de hablar de calidad se debe tener en cuenta que:

El cambio de generación representa un reto muy importante, ya que las personas jóvenes y nuevos estudiantes tienen una educación más tecnológica y se tienen perspectivas diferentes de la dificultad de estudio, esto se tiene que contemplar y tener presente siempre en la educación (F-COL).

A partir de esto, se toman las perspectivas de los visitantes médicos que, como se ha mencionado, se encuentran en un rango amplio de edades. Se mencionan aspectos tanto positivos como negativos de la calidad en su formación como profesionales, en el área de visita específicamente, sin embargo, al consultarles si creían que la educación brindada por las universidades fue suficiente para el desempeño en visita médica, todos consideraron que no fue suficiente, sin importar la fecha en que se hayan graduado. Inclusive, algunos sujetos de estudio no tenían ni dos años de haberse graduado, por lo que su formación es bastante reciente.

Algunos mencionan que tenían ideas equivocadas con respecto a lo que se manejaría al momento de iniciar las labores, debido a la calidad de la formación que tuvieron; la cual fue muy

buena en algunos aspectos, pero con respecto a la práctica real de la visita médica era bastante deficiente. Inclusive, en algunos casos llega a ser descrita como inexistente. Por ejemplo:

Por falta de aprendizaje del área, al inicio tenía la idea de que uno de los aspectos más importantes era la presentación personal y la imagen inicial que iban a tener los médicos, fui notando como se enfocan más los temas en torno a los procesos científicos y administrativos... La universidad fue muy química y me permitió comunicarme con los médicos desde la parte química de los productos para darles confianza suficiente sobre la calidad del producto y motivarlos a prescribirlos...la parte clínica me brindo una buena preparación en cuanto a farmacología de los medicamentos y distintas enfermedades (V1).

Se hace mención de cómo se reciben buenas bases para el desarrollo en el campo farmacéutico general, preparando bastante bien, por ejemplo, cómo regentar una farmacia de comunidad, hospitalaria y un laboratorio farmacéutico. En ciertos casos lo único que les brindó ayuda para desarrollarse relativamente bien en el área fue una buena educación investigativa, lo cual es fundamental en el área de visita para el manejo y el análisis de ensayos clínicos; durante una reunión con el médico se aplica este conocimiento. También es positiva la revisión documental, para ganar su confianza y utilice el producto que se busca vender. Otra perspectiva importante sería:

La formación que recibí se enfocó más en otras áreas como lo es regencia, en el caso de visita médica solo me dieron unas charlas y no una capacitación o cursos como tal que preparan o brindaran elementos para afrontar el trabajo de visita... Si tuve una buena base en la formación general (V3).

Esto demuestra cómo ha sido una tendencia durante bastante tiempo el que la visita médica tenga un enfoque menor que las demás áreas de estudio, ya que es imposible que el estudiante reciba los suficientes elementos solo mediante una cantidad reducida de charlas. En distintos casos se menciona cómo no dieron ni un solo detalle o una serie de consejos para realizar una visita, lo cual demuestra que durante un tiempo fue una materia olvidada, a pesar de que todos los

visitadores entrevistados aceptan el hecho que la visita es una de las principales fuentes de información que tienen los otros colegas farmacéuticos y médicos.

Por otro parte, solo uno de los visitadores médicos entrevistados comentó que recibió un curso de visita médica, sin embargo, este menciona que en este curso se vieron aspectos muy básicos y no se llegaba a apegar con la realidad del trabajo (V7). Se puede rescatar, a pesar de que los egresados no recibieron detalles sobre visita médica, que al tener tan buenas bases en otros aspectos pudieron relacionarlos y aplicarlos en el trabajo, para sacar adelante la visita, como lo menciona uno de los visitadores consultados:

Tuve muy buenas bases en la parte de administración de farmacia, cursos de fisiología, biología, químicas, bioquímica, farmacología que me ayudaron a conjuntar la parte de mercadeo con la parte científica de la farmacia, así logré sacar adelante productos y darles el mejor planteamiento... Si hizo falta más enfoque en la visita médica (V11).

A pesar de esto, se pueden rescatar los esfuerzos de las distintas universidades en cuanto a las mejoras de calidad en el área de la visita médica. De las universidades con las que se logró contactar al director, únicamente una brinda un curso de visita médica, el cual se abarca de la siguiente manera:

Se da un curso de visita médica con una profesional del campo, tiene todo un programa, durante el curso se llevan a cabo actividades de simulación donde se muestran cómo serán las posibles actividades y acciones que realiza un visitador médico, con el fin de prepararlos aplicado a la realidad que se vive desde la visita a la farmacia y al médico u otros prescriptores... lleva un proceso lineal, no se da un enfoque solo en la parte de ventas o marketing (D-UCIMED).

El hecho que lo dé una profesional del campo es importante, pues esta posee la experiencia y ha vivido la realidad del campo, por lo que no se basara únicamente en aspectos de un libro, sino que podrá brindar a los estudiantes consejos y detalles que pueden ser muy útiles para quienes se quieran dedicar al campo. Por otro lado, una de las universidades que no tienen un curso específico

en visita o a lo largo de los años no se brindaron elementos están empezando a realizar cambios y fortaleciendo aspectos como:

Se presenta a los estudiantes el panorama de la Vista Médica en el curso de Introducción a la Farmacia...se fortalecen las habilidades clínicas que a futuro serían utilizadas para la interpretación de artículos y evidencia científica...El curso de Administración y Finanzas desde hace 2 cuatrimestres se ha convertido en un curso de Administración Farmacéutica que fortalece las competencias administrativas y gerenciales en el estudiante. Les permite conocer sobre conceptos relacionados con la Visita Médica como promoción, mercadeo, ventas, precios y finanzas. Se han destinado más horas semanales para el desarrollo de habilidades y competencias prácticas, como lo es la simulación clínica y las rotaciones fuera de la universidad (D-UIA).

Por último, uno de los directores entrevistados recalca la integración curricular existente en el plan de estudios de la carrera, de modo que se brindan elementos para la visita médica y no se deja del todo olvidada, ofreciendo al menos un panorama introductorio:

Se explica que es un visitador médico y que es lo que tienen que realizar, se da un énfasis en gestión de empresas farmacéuticas...Durante toda la carrera se da una formación transversal de los cursos balanceando la parte de ventas con los conocimientos técnicos, desarrollando habilidades blandas en cuanto a aspectos de promoción de medicamentos y la respectiva educación sobre la prescripción, se mejoran las habilidades para presentar un producto frente a un cliente y como defenderlo al presentar estudios clínicos, se hacen simulaciones para mejorar la parte de promoción (D-ULATINA).

En cuanto a la actualización continua de los profesionales de visita médica, se resalta cómo las empresas son quienes principalmente refuerzan este aspecto, a través de las distintas capacitaciones que brindan a sus empleados de visita médica, ya que la universidad no le va a dar una educación tan específica en una línea de productos y se requiere que quienes llevan el mensaje sobre el medicamento sean expertos de este. Uno de los profesionales recalca:

Se desarrollan actitudes y habilidades fuera de un currículo de estudio... Siempre se enseñan cosas nuevas... llega a ser enriquecedora si se tiene la actitud y el interés de Salir de la zona de confort de solo ventas (V2).

Esto es importante pues en varias ocasiones se hace mención de las posibilidades que brinda la visita médica al ser un área de trabajo tan dinámica; debe haber un interés por parte del profesional de adquirir más conocimientos, aprovechando la oportunidad de relacionarse con tantos profesionales de las ciencias de la salud que comparten sus conocimientos. A pesar de esto se comenta:

Existen grupos de egresados en los que no hay interés por la actualización continua por parte propia, por lo que si no fuera por los visitantes se llegaría a perder mucha información importante y se disminuirían posibilidades de ampliación de conocimiento en otras áreas, que actualmente se transmite por medio de la visita que se realiza a los colegas de las farmacias (V8).

En relación con la variabilidad en el área de la visita médica se menciona por los profesionales del área cómo esto permite abarcar la necesidad de ser un estudiante de por vida, ya que en un momento se puede estar trabajando una línea durante mucho tiempo y la empresa puede tomar la decisión de cambiarlo a otra que no maneje tan bien y deba empezar de nuevo con simposios y capacitaciones. A partir de esto se menciona:

La labor como tal es una experiencia provechosa debido a todas las capacitaciones que se dan, la empresa aplicaba muchos *roleplay* o simulaciones de una visita para luego poder aplicar lo aprendido a los verdaderos médicos, se llegan a conocer muchos doctores, regentes y dependientes de quienes se aprenden muchas cosas, se llega a conocer muchísimo de medicamentos específicos y se enseña mucho de mercadeo (V6).

Por su parte, las universidades también tratan de dar actualización para esta área en beneficio de los estudiantes, mediante la implementación de nuevos métodos de enseñanza, cursos y reforzamiento de algunas asignaturas. Esto es fundamental para que no se estancuen en los viejos

hábitos y se puedan adaptar a las necesidades y demandas actuales, no solo pensando en el estudiantado, sino, igualmente, en la población a la cual brindarán servicio. Los directores entrevistados comentan cómo las universidades mantienen la actualización y demuestran que es un aspecto fundamental que deben aplicar en general, como una acción permanente:

Como parte de la actualización en visita médica el curso que brindamos como tal, es para mejorar las capacidades de los estudiantes en el área, más que al trabajar por semestres es más tiempo el que se le dedica al aprendizaje, además está en los semestres finales por lo que está fresco al graduarse, de igual manera se está aplicando el trabajo en campo con los internados, para que desarrollen una experiencia vivencial (D-UCIMED).

Se está desarrollando una red de egresados para poder suplir de educación continua a los profesionales en cada una de las áreas de acción profesional, entre ellas la Visita Médica... De manera extracurricular, se busca exponer a los estudiantes a charlas y capacitaciones que son lideradas en muchas ocasiones por visitantes médicos (D-UIA).

Se da una formación donde el modelo curricular abarca distintas áreas y que los de la carrera se den de manera integral... Por lo que durante toda la carrera se van reforzando las habilidades y se mantienen actualizados (D-ULATINA).

De igual manera, el COLFAR no se queda de brazos cruzados y también tienen sus propias maneras de mantener a los egresados actualizados con base en lo que se necesita, lo cual lo determinan con los distintos reportes que reciben de parte de otros profesionales o instituciones:

A raíz de quejas, se implementó un curso de cómo comportarse en la visita, se quiere reformar el reglamento de la visita médica, el colegio trabaja muy de cerca con la Asociación de Visitadores Médicos, para realizar cambios y actualización (F-COL).

Se evidencia en todo lo descrito que existe un trabajo desde diferentes aristas y actores sociales, para fortalecer la labor de los profesionales farmacéuticos en el ámbito de la visita médica.

4.3.4 POSIBLES MEJORAS POR IMPLEMENTAR EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL UNIVERSITARIA PARA REFORZAR EL DESEMPEÑO DEL VISITADOR MÉDICO EN LA PROMOCIÓN DE MEDICAMENTOS Y EDUCACIÓN SOBRE SU PRESCRIPCIÓN EN FARMACIA

Se hace mención de distintas formas de enseñanza o que se deben fortalecer, temas que se deberían tratar con más detenimiento, además de cursos y contenidos que se deben incluir con el fin de fortalecer el conocimiento y mejorar el desempeño de los futuros visitantes médicos. Todo esto desde la formación universitaria. Los visitantes médicos brindan su perspectiva desde lo que vivenciaron que les hizo falta al iniciar en esta área y creen que beneficiarían al estudiante actual para que no pasen por la misma experiencia. Un testimonio que resume esto de manera completa es el siguiente:

Siempre se debe incluir un curso de visita que abarque aspectos de marketing y escucha activa; que se enseñe aspectos tecnológicos (Microsoft office) ya que son herramientas fundamentales para la administración, ya que todo los inventarios y orden se lleva en estas aplicaciones, se debe reforzar la parte de números de una manera más integrada a ventas (esto se utiliza mucho en reuniones de ciclo) para lograr entender los presupuestos de empresas y como están yendo las ventas si es positivo o negativo... Impulsar a que los estudiantes sean personas más científicas e investigativos con deseo de tener aún más aprendizaje ya que a los visitantes se les exige mucho más conocimientos y continuar siendo un estudiante (V1).

Todos estos son aspectos fundamentales que permitirían a un egresado tener mayor capacidad de adaptación en el área y no se le dificulte tanto al inicio, como comentan los entrevistados profesionales en visita. La mayoría señalan cómo entraron a trabajar en el área sin realmente conocer la experiencia, cuáles eran las labores que se iban a realizar ni cómo sortear los distintos retos que se le aparecían a diario. Por ello, todos los visitantes médicos entrevistados coinciden en que siempre esté presente un curso de visita médica; además, mencionan otros aspectos como:

Desarrollar la habilidad de hablar en público que es fundamental para poder interactuar con el gremio médico... Tratar temas de cómo hacer una interacción con los pacientes y médicos, técnicas de entrevista, aprender leer el lenguaje corporal para interpretar mejor, a pequeña escala introducir temas de marketing... Que los cursos que se den sean de calidad e integrados a la realidad de lo que puede pasar en las áreas de Farmacia (V2).

Enseñar técnicas de relaciones sociales y comunicación, ya que hay que tratar no solo con el médico, sino con su secretaria quien es un puente, de igual manera en las farmacias no solo con el regente sino también con los dependientes que muchas veces son quienes más generan ventas en los productos, se tienen que tener habilidades para ventas (V3).

Enseñar factores psicológicos para tratar con médicos, farmacéuticos y otros trabajadores de la salud, se requieren conocimientos en números y estadística, también ser personas buenas para investigar (V5).

Que se hagan sondeos/*roleplay* para que se vayan familiarizando con las labores del campo, que se les explique cómo presentar un estudio a los médicos, que en el curso se explique técnicas de ventas sin perder la parte ética (V6).

Buenos aspectos de estadística, ética en visita, buenas bases farmacológicas para tener buen conocimiento de enfermedades y tratamientos, recursos humanos y psicología debido a las distintas personalidades en el campo (V8).

También, respecto de la fiscal general del COLFAR, a partir de su respuesta se puede observar cómo tiene un enfoque similar al de los visitadores médicos, reforzando aún más la necesidad de implementar lo que estos profesionales mencionan; ya que se tienen tantas opiniones similares de personas graduadas de universidades diferentes y que laboran en empresas distintas:

Es muy importante que se inicie con prácticas desde el inicio de las carreras para que tengan una visión de lo que es la farmacia, ya que hay muchas actividades diferentes durante la carrera que van dando un panorama real... Trabajar mucho la ética y conocimiento de

legislación, que se inculque el ser un estudiante de por vida, que se encuentre en constante actualización ya que la medicina es un área muy cambiante (F-COL).

En síntesis, las principales recomendaciones van orientadas hacia la inclusión de al menos un curso especializado o específico para formar en la visita médica y la necesidad de reforzar los aspectos éticos y habilidades blandas en los diferentes cursos. Específicamente, para el caso del ejercicio de la visita médica, se recomienda, por parte de los visitantes médicos participantes en esta investigación, incluir contenidos relacionados con las técnicas de ventas y marketing.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La última etapa de la presente investigación consiste en el planteamiento de las conclusiones que sintetizan los hallazgos obtenidos durante la recolección de datos, los cuales están analizados y sistematizados en el capítulo interior. A partir de esto se presentan dos apartados, se describen las conclusiones y a partir de ellas se proponen las recomendaciones dirigidas a los sujetos participantes.

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA FORMACIÓN ACTUAL DE LOS PROFESIONALES EN CIENCIAS DE LA SALUD EN FARMACIA EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR COSTARRICENSE

- Se muestra la similitud en el enfoque y distribución que se da a los cursos a lo largo de la carrera en los distintos planes de estudio.
- Todos los planes muestran el área industrial y de formación general con una mayor concentración de cursos.
- El área asistencial, con excepción de un único plan de estudios, es la tercera que se abarca con mayor cantidad de cursos relacionados, seguida de la enseñanza clínica con un número de cursos similar en todos los planes de estudio.
- El análisis evidencia que en los planes de estudio vigentes se abarca de menor manera los ámbitos emergentes del área regulatoria y de la visita médica, de la cual solo se da un curso específico en dos universidades (UNIBE y UCIMED); en ULATINA se brinda un curso que tiene un enfoque cercano en el área.
- UIA y UCR no cuentan con ningún curso de formación específica para la visita médica.
- Estos hallazgos evidencian una desproporción en el abordaje relativo de las distintas áreas de acción profesional, en los procesos formativos para el ejercicio farmacéutico vigentes a nivel superior en Costa Rica.
- En estrecha relación con la calidad de la formación superior en farmacia, se encuentra que la acreditación de SINAES es fundamental para una enseñanza de calidad, conforme a

estándares nacionales e internacionales de referencia, que se mantiene en constante mejora y actualización.

- Todos los planes de estudio en las universidades costarricenses que imparten la Licenciatura en Farmacia poseen esta acreditación, lo cual indica una aspiración compartida por brindar a los futuros farmacéuticos un excelente nivel de enseñanza y formación comprometida con la continua mejora y vinculada con las necesidades del país y las tendencias en la disciplina.

5.1.2 PRINCIPALES NECESIDADES Y DEMANDAS QUE PLANTEA EL CONTEXTO DE SALUD COSTARRICENSE A LA FARMACIA Y SUS ÁMBITOS DE ACCIÓN PROFESIONAL

- Se determina que los profesionales en el área deben tener un perfil bastante amplio y bien desarrollado, para que puedan desempeñarse de manera correcta en cualquier ámbito y así abarcar los aspectos de la salud de la población con posibilidades de mejorarla y evitando cualquier error que la perjudique.
- Se establece la demanda de la educación continua y capacitación de los farmacéuticos para adaptarse a los cambios de las ciencias de la salud a través de los años.
- Se determina la necesidad y la oportunidad de que los profesionales sean flexibles para participar en organizaciones importantes como los organismos de farmacovigilancia y regulación de los medicamentos, que son necesarios para la salud costarricense.
- El hallazgo más relevante en este ámbito es la fuerte debilidad en la formación de la ética farmacéutica, lo cual genera la necesidad de trabajar más este aspecto en la formación inicial y continua.
- Necesidad de que se dé un correcto manejo de medicamentos desde la promoción, dispensación, prescripción y uso de estos.
- Otra de las debilidades encontradas es la deficiencia en la preparación para el manejo de la relación y el acercamiento con otros profesionales de las ciencias de la salud.
- Es necesario que haya una comunicación efectiva entre ambas partes, debido a que todos trabajan en función de la salud de la población y si es positiva, se va a ver reflejado en el mejoramiento de los pacientes, al obtener los mejores tratamientos y educación sobre estos.

- Los participantes de investigación determinan que el trabajo en distintas áreas fuera de farmacia como marketing y técnicas de venta vayan de la mano con la ética, especialmente en el ámbito de la visita médica, para que los productos tengan una buena promoción y no se utilicen métodos inadecuados que afecten la salud costarricense.
- A pesar de las debilidades identificadas, existe consenso en que la formación actual brinda oportunidades para abastecer las necesidades que plantea el contexto de salud de la población.

5.1.3 PERCEPCIÓN EN TORNO A LA CALIDAD Y ACTUALIZACIÓN FORMATIVA QUE TIENEN LOS PROFESIONALES EN FARMACIA CERCANOS AL ÁMBITO DE LA VISITA MÉDICA

- Para la mayoría de entrevistados que ejercen como visitadores médicos, la enseñanza y formación recibida de las universidades fue bastante buena en distintos aspectos y ámbitos de la farmacia, excepto en visita médica.
- Se determina la enseñanza en visita médica de las universidades como insuficiente y se demuestra la tendencia de dar un enfoque mínimo al área.
- Se resaltan aspectos como la formación en investigación aplicable para la interpretación y análisis de ensayos clínicos; también bases sólidas en ciencias químicas y farmacología.
- Se evidencia que es fundamental brindar un curso de visita médica en cualquier universidad donde se enseñe farmacia (lo cual no se cumple).
- La mayoría de los participantes tuvieron solo alguna charla o elemento mínimo a lo largo de la carrera, lo cual se determinó que no es suficiente para el desempeño de la visita.
- Se determina la importancia del papel del visitador médico, el cual es fundamental en la promoción de medicamentos y en la educación sobre la prescripción.
- Se determina el interés de las universidades de mejorar la enseñanza con la implementación de metodologías y el mejoramiento continuo de cursos.
- Los hallazgos demuestran que las empresas son quienes juegan el papel más importante y se encargan mayormente de la actualización formativa de los visitadores médicos, por medio de muchas capacitaciones en diferentes aspectos, simposios y charlas.

- En cuanto a la enseñanza en visita médica, se evidenció que las universidades están trabajando en mejorar esto, por medio de la integración de aspectos en cursos, charlas y hasta una red de egresados.
- Se determina que el COLFAR también participa activamente en la actualización de los visitadores médicos por medio de cursos y trabajando de cerca con la Asociación de Visitadores Médicos de Costa Rica (ASVIMED).

5.1.4 POSIBLES MEJORAS POR IMPLEMENTAR EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL UNIVERSITARIA PARA REFORZAR EL DESEMPEÑO DEL VISITADOR MÉDICO EN LA PROMOCIÓN DE MEDICAMENTOS Y EDUCACIÓN SOBRE SU PRESCRIPCIÓN EN FARMACIA

- Los hallazgos determinan que se debe implementar un curso como tal de visita médica en todas las universidades, en el cual se trabajen técnicas de ventas, marketing y aspectos tecnológicos que les impulse a ser personas más investigativas, con un buen análisis de ensayos clínicos.
- Se evidencia la necesidad de desarrollar habilidades de comunicación con otros profesionales de la salud y llevar el mejor mensaje en cuanto a medicamentos para que sea transmitido a los pacientes y estos tengan un buen tratamiento.
- Es importante implementar la enseñanza de aspectos psicológicos para un mejor entendimiento con los médicos, colegas y pacientes.
- Se resalta la necesidad de mejorar los aspectos de ética, implementación de métodos de enseñanza como *roleplay*, simulaciones para conocer la realidad de cómo hacer una visita médica.
- Se requiere que los cursos sean integrados a la realidad, para no tener solo la base teórica o lo que puede enseñar un libro.

5.2 RECOMENDACIONES

A partir de los resultados expuestos previamente, se recomienda que todas las universidades tengan un curso de visita médica donde se incluyan los aspectos mencionados

anteriormente; este no debe tener un abordaje tan general, sino profundizar en aspectos de la realidad que mejoren el conocimiento. Además, que el abordaje de la visita médica no sea dejado de lado o tenga un enfoque tan desproporcional en comparación con los otros ámbitos de la formación profesional, como se evidenció en los resultados.

De igual manera, es importante trabajar en la actualización y mejora continua, que esto se les inculque a los estudiantes; no debe ser solo dentro del área universitaria, sino que estos tengan la motivación de continuar expandiendo el conocimiento en todas las áreas posibles de abarcar, para crecer como profesionales y marca profesional, pues esto generará el interés de las empresas y se podrá suplir la necesidad de profesionales altamente capacitados.

En particular, es importante que las materias se den integradas a la realidad del ámbito farmacéutico, que se les enseñe a los estudiantes a tratar con los distintos profesionales en ciencias médicas. Es recomendable que se logre aplicar la mayor cantidad posible de simulaciones basadas en situaciones reales, lo cual sería fundamental para llevar a cabo una visita médica y así se conocerían las situaciones que se pueden presentar. Además, los internados serían de mucha ayuda, así como charlas regulares de personas profesionales en el ámbito, que puedan comentar sobre sus vivencias y cómo es el trabajo diario del visitador.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Errecalde J. La evolución del medicamento en la historia. Anales de la ANAV [Internet]. 2009 [consultado el 1 de mayo del 2022]; 63: 327-342. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/27667>
- 2- Poder ejecutivo [Internet]. San José, Costa Rica: PGR; 1997 [consultado el 1 de febrero del 2022]. Reglamento de la visita médica; [4 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=43944&nValor3=46297&strTipM=TC
- 3- Badilla B, Montero N, Mora A, Quesada Y, Castro G, Monge M. Contribución al desarrollo de la educación farmacéutica costarricense: Perfil Académico Profesional de la persona farmacéutica asistencial. Rev. Actual. Investig. Educ [Internet]. 2018 [consultado el 15 de febrero de 2022]; 18 (3): 1-30. DOI: 10.15517/AIE.V18I3.34421
- 4- Programa estado de la nación. Estado Nación. [Internet]. San José, Costa Rica: Programa Estado de la Nación; 2021. [consultado el 1 de febrero del 2022]. Octavo estado de la educación [32 pantallas aprox.]. Disponible en: https://estadonacion.or.cr/wp-content/uploads/2021/09/Educacion_WEB.pdf
- 5- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior [Internet]. San José, Costa Rica: SINAES; 2021 [Consultado el 1 de mayo del 2022]. Acreditación [3 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.sinaes.ac.cr/organizacion/procesos/acreditacion/>
- 6- Arellano Morales F. Gestión del conocimiento como estrategia para lograr ventajas competitivas en las organizaciones petroleras. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas [Internet]. 2015 [consultado el 15 de febrero del 2022]; 10 (30): 31-47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/709/70932870004.pdf>
- 7- Garces G, Colan C, Sanchez A, Gomez G, Chanchig F, Lopez de Castro F. Opinión sobre la Visita Médica de los Médicos de Atención Primaria de Toledo. Rev Clin Med Fam [Internet]. 2010 [Consultado el 1 de mayo de 2022]; 3 (1): 5-9. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2010000100003
- 8- Gómez A, Ramírez L, Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. MULTIMED [Internet]. 2017 [Consultado el 10 de marzo de 2022]; 16 (2) Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939>

- 9- Organización mundial de la salud [Internet]. Washington, DC: OMS; 1990 [consultado el 15 de febrero, del 2022]. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de la salud; [25 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico2.pdf>
- 10- Orduño Pererira F. Manual del visitador medico un profesional del mundo de la salud [Internet]. 1a ed. España: Diaz de Santos; 2004 [consultado el 15 de febrero del 2022]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UsD8AQ20ttcC&oi=fnd&pg=PR15&dq=v+isitador+m%C3%A9dico+importancia&ots=bJiq4c3TAz&sig=Lqd651KHZ4kw_rt0GJo2qZIYwI8#v=onepage&q=visitador%20m%C3%A9dico%20importancia&f=false
- 11- Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. Procuraduría General de la Republica [Internet]. San José, Costa Rica: PGR; 2015 [consultado el 1 de febrero del 2022]. Código de ética farmacéutica; [5 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=81016&nValor3=106915&strTipM=T&Resultado=7&nValor4=2&strSelect=sel
- 12- Moreno Guarache L. Notas sobre la Industria Farmacéutica: la visita médica y su interacción con los médicos, especialmente con los Gineco-Obstetras. Rev. Fac. Farm [Internet]. 2009 [Consultado el 20 de mayo de 2022]; 72 (2): 2-10. Disponible en: http://portal.ucv.ve/fileadmin/user_upload/facultad_farmacacia/Revista_Facultad/Vol_72-2_2009.pdf
- 13- Gómez A, Latorre C, Nel J. Dilemas éticos en las relaciones entre la industria farmacéutica y los profesionales de la salud. Pers. Bioét. [Internet]. 2007 [Consultado el 20 de mayo de 2022]; 11 (1): 23-38. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-31222007000100003&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- 14- Buitrago Celis D. Análisis de la visita médica como táctica de mercadeo para la promoción de productos del laboratorio Gynopharm en la zona noroccidental de Bogotá en el primer semestre de 2014 [Estudio de caso]. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria los Libertadores Ciencias de la Comunicación Publicidad y Mercadeo; 2014.

- 15- Arrivillaga Pérez M. Análisis de los factores que afectan el proceso de persuasión de la visita médica en el sector médico del área metropolitana de Guatemala. [Tesis para obtención de Grado de Maestría en Ciencias]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala; 2015.
- 16- Garzón Guacaneme Y. La visita médica, una estrategia vigente para el crecimiento sostenible de la industria farmacéutica. [Ensayo para optar al título de Especialista en Alta Gerencia]. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada; 2016.
- 17- García O, García M, Jiménez R. Rol del farmacéutico en el ejercicio de la visita médica en Nicaragua en el primer semestre del 2012 [Tesis para licenciatura Químico Farmacéutico]. Managua, Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua; 2012.
- 18- Gutiérrez Suarez L, Jiménez N. ¿Cómo el servicio al cliente en la visita médica puede persuadir al profesional de la salud a prescribir? [Ensayo para Especialización en Mercadeo de Servicios]. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada; 2010.
- 19- Bajaña W, Moncayo C. La visita médica virtual como alternativa en la promoción de los productos farmacéuticos [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de la Salud]. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2012.
- 20- Malpica M, Pérez L. Propuesta para implementar un diplomado de visita médica en la Corporación Universitaria Minuto de Dios [Trabajo de grado]. Bogotá, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios; 2017.
- 21- Florián Castro R. Relación entre promoción farmacéutica y prescripción de medicamentos en Perú [Tesis doctoral]. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2017
- 22- Gal B, Sánchez J, Gonzales A, Learte A, Lesmes M. Educación médica como una necesidad para la formación de los futuros médicos. Edumed [Internet]. 2020 [consultado el 15 de febrero de 2022]; 22 (2): 111-118. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.09.008>
- 23- Mateu L, Sedeño C, Estrada V, García I. Gestión del conocimiento en los servicios farmacéuticos de La Habana. Rev. Cuba. de Farm [Internet]. 2017 [consultado el 15 de febrero de 2022]; 51 (4). Disponible en: <http://www.revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/238/169>
- 24- Nouri A, Hassali M, Hashmi F. Contribution of pharmacy education to pharmaceutical research and development: critical insights from educators. *Perspect Public Health*

- [Internet]. 2020 [Consultado el 12 de marzo de 2022]; 140(1):62-66. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31165671/>
- 25- Swidrovich J. A Canadian perspective of pharmacy education for students belonging to diverse groups. *Curr Pharm Teach Learn* [Internet]. 2021 [consultado el 12 de marzo de 2022]; 13(7): 895-902. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877129721001003>
- 26- Selva Herrera A. Análisis ético de las estrategias de comunicación adoptados por la industria farmacéutica en costa rica [Tesis para optar a Grado y Magister en Bioética]. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional de Costa Rica; 2017.
- 27- Jiménez Herrera L. El rol de farmacia en la vigilancia de la salud de Costa rica. *Rev Cub Salud Pública* [Internet]. 2016 [consultado el 27 de mayo de 2022]; 42 (3): 418-431. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2016.v42n3/418-431/es/>
- 28- León Salas A. Aprender haciendo: uso de una estrategia didáctica en un curso avanzado de la carrera de Farmacia de la universidad de Costa Rica. *Educación* [Internet]. 2015. [Consultado el 27 de mayo de 2022]; 39 (2): 105-113. Disponible en: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v39i2.19900>
- 29- Acuña M, Arias F. Técnicas docentes novedosas en un curso de legislación y Deontología farmacéutica. *Rev. actual. investig. Educ* [Internet]. 2012. [consultado el 12 de marzo]; 12 (1): 1-25. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44723363017.pdf>
- 30- Sancho H, Vanegas J. Revisión de la educación médica en Costa Rica: logros y desafíos. *FEM* [Internet]. 2019. [Consultado el 12 de marzo de 2022]; 22(4): 159-164. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322019000400002
- 31- Sánchez Jaramillo C. La importancia de la formación profesional integral. *Seres humanos reflexivos, críticos, innovadores y productivos para el Siglo XXI. SENA: Rutas de formación: prácticas y experiencias* [Internet]. 2018. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 1 (6): 8-15. DOI: <https://doi.org/10.24236/24631388.n6.2018.1897>
- 32- Tovar J, Cárdenas N. La importancia de la formación estratégica en la formación por competencias: evaluación de las estrategias de acción para la solución de problemas. *REDIE* [Internet]. 2012. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 14(1): 122-135. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412012000100008&script=sci_arttext

- 33- Ramalho de Oliveira D. Qualitative research in Pharmacy education Overview and Prospect of Autoethnography in Pharmacy Education and Practice. *Am. J. Pharm. Educ* [Internet]. 2020. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 84 (1). DOI: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7055405/>
- 34- Alcántara Moreno G. La definición de salud de la Organización Mundial de la Salud y la interdisciplinariedad. *SAPIENS* [Internet]. 2008. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 9(1): 93-107. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41011135004>
- 35- Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. Procuraduría General de la República [Internet]. San José, Costa Rica: PGR; 2020 [Consultado el 28 de mayo de 2022]. Perfil profesional del farmacéutico general [20 pantallas aprox]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=94650&nValor3=126078&strTipM=TC
- 36- Universidad Autónoma de México. [Internet]; México: UAM; [Consultado el 27 de febrero de 2022]. Licenciatura en Farmacia; [4 pantallas aprox]. Disponible en: <https://www.cuautitlan.unam.mx/licenciaturas/farmacia/>
- 37- Oñativia A, Aizpurua X, Malet A, Gastelurrutia M, Goyenechea E. El papel del farmacéutico comunitario en la detección y disminución de errores de medicación: revisión sistemática exploratoria. *Ars Pharm* [Internet] 2021. [Consultado el 28 de mayo de 2022]; 62 (1): 15-39. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2340-98942021000100015&script=sci_arttext&tlng=en#B11
- 38- Calvo M, Alos M, Giráldez J, Inaraja M, Navarro R, Pico J. Bases de la atención farmacéutica en Farmacia Hospitalaria. *Farm Hosp* [Internet]. 2006. [consultado el 28 de mayo de 2022]; 30 (2): 120-123. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961756010.pdf>
- 39- Marveya Márquez M. Configuración económica de la industria farmacéutica. *Actualidad Contable Faces* [Internet]. 2019. [consultado el 1 de junio de 2022]; 22 (38): 61-100. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/257/25757716005/html/>
- 40- Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Washington, DC: OPS; [Consultado el 1 de junio de 2022]. Conceptos, estrategias y herramientas para una política farmacéutica nacional en las Américas [60 pantallas aprox]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28211/9789275318874_spa.pdf

- 41- Organización mundial de la salud [Internet]. Washington, DC: OMS; 1993 [consultado el 28 de febrero, del 2022]. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de la salud; [13 pantallas aprox]. Disponible en:
<https://www.paho.org/bra/dmdocuments/el%20papel%20del%20farmaceutico.pdf>
- 42- Climente M, Jiménez V. Manual para la atención farmacéutica [Internet]. 3a ed. Valencia, España: AFAHPE Hospital Universitario Dr Peset; 2003 [Consultado el 1 de junio de 2022]. Disponible en:
https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/manual_AF/Manual_AF05_3edHpeset.pdf
- 43- Porras M, Fallas L. Relevancia de la formación universitaria posgrado para el sector farmacéutico en una época de grandes desafíos. Rev. Estud [Internet]. 2021. [Consultado el 1 de junio de 2022]; 43. Disponible en:
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/estudios/article/view/49332>
- 44- Gonzales L, Espinoza O. Calidad de la educación superior: concepto y modelos. CNED: Revista calidad en la educación [Internet]. 2008. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 0 (28): 248-276. DOI: <http://dx.doi.org/10.31619/caledu.n28.210>
- 45- Universidad de Costa Rica facultad de Farmacia [Internet]. San José, Costa Rica: UCR; 2022 [Consultado el 2 de junio de 2022]. Disponible en: <https://farmacia.ucr.ac.cr/ff/>
- 46- Universidad de Ciencias Médicas [Internet]. San José, Costa Rica: UCIMED; 2022 [Consultado el 2 de junio de 2022]. Farmacia [3 pantallas aprox]. Disponible en:
<https://ucimed.com/carrera/farmacia/>
- 47- Universidad Internacional de las Américas [Internet]. San José, Costa Rica: UIA; 2020 [Consultado el 2 de junio de 2022]. Todo sobre la carrera de Farmacia [2 pantallas aprox]. Disponible en:
https://uia.co.cr/carreras-universitarias-farmacia/?gclid=CjwKCAjw14uVBhBEEiwAaufYx0xQan0blurLXm3AYMuq6b4O6lY7qBaVjrIgRUH5lN3zfdaeL62h1RoCQxIQAvD_BwE
- 48- Universidad Latina de Costa Rica [Internet]. San José, Costa Rica: ULatina; 2022 [Consultado el 2 de junio de 2022]. Licenciatura en Farmacia [2 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.ulatina.ac.cr/oferta-academica/ciencias-de-la-salud/farmacia>
- 49- Universidad de Iberoamérica [Internet]. San José, Costa Rica: UNIBE; 2022 [Consultado el 2 de junio de 2022]. Farmacia [3 pantallas aprox.]. Disponible en:
<https://www.unibe.ac.cr/content/carreras/farmacia/>

- 50- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior [Internet]. San José, Costa Rica: SINAES; 2021 [Consultado el 2 de junio del 2022]. Historia [3 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.sinaes.ac.cr/sobre-sinaes/historia/>
- 51- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior [Internet]. San José, Costa Rica: SINAES; 2021 [Consultado el 2 de junio del 2022]. Beneficios [2 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.sinaes.ac.cr/organizacion/beneficios-instituciones/>
- 52- Pittenger A, Chapman S, Frail K, Moon J, Underberg M, Orzoff J. Entrustable Professional Activities for Pharmacy Practice. *Am. J. Pharm. Educ* [Internet]. 2016. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 80(4): 57. DOI: 10.5688/ajpe80457
- 53- Turner C. Shared responsibility for the education of pharmacy students. *Am. J. Health-Syst. Pharm* [Internet]. 2018. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 75 (4): 223–229. DOI: <https://doi.org/10.2146/ajhp160708>
- 54- Fox B, Flynn A, Clauson K, Seaton T, Breeden E. An Approach for All in Pharmacy Informatics Education. *Am. J. Pharm. Educ* [Internet]. 2017. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 81 (2): 31. DOI: <https://doi.org/10.5688/ajpe81238>
- 55- Danielson J, Hincapie A, Baugh G, Rice L, Sy E, Penm J, et al. Best Practices in Establishing and Sustaining Consortia in Pharmacy Education. *Am. J. Pharm. Educ* [Internet]. 2017. [Consultado el 27 de febrero de 2022]; 81 (2):27. DOI: 10.5688/ajpe81227
- 56- Ministerio de Salud Costa Rica. Análisis de la situación Integral de la salud. 1a ed. San José, Costa Rica: MS; 2019
- 57- Ministerio de Salud Costa Rica [Internet]. San José, Costa Rica: MS; 2019 [Consultado el 3 de junio del 2022]. Misión y visión [2 pantallas aprox.]. Disponible: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/ministerio-de-salud/informacion-general/mision-y-vision>
- 58- Ministerio de Salud Costa Rica [Internet]. San José, Costa Rica: MS; 2019 [Consultado el 3 de junio del 2022]. Marco estratégico [3 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/ministerio-de-salud/informacion-general/marco-estrategico>
- 59- La Nación [Interne]. San José, Costa Rica: La Nación; 2011 [consultado el 3 de junio del 2022]. La CCSS: una institución vital [4 pantallas aprox.]. Disponible en:

<https://www.nacion.com/archivo/la-ccss-una-institucion-vital/SA3NEQ6PIVE4TB7EE2TXFNHBYQ/story/>

- 60- Asamblea legislativa. Procuraduría General de la Republica [Internet]. San José, Costa Rica: PGR; 2008 [Consultado el 4 de junio de 2022]. Ley del Instituto Nacional de Seguros [3 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=63749&nValor3=86106&nValor5=53
- 61- Jara J, Bajaña V. El equipo de visitantes médicos en las estrategias comerciales, para el incremento de las ventas de productos farmacéuticos [Tesis de Licenciatura]. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2013.
- 62- Restrepo H, Málaga H. Promoción de la Salud: Como Construir Vida Saludable [Internet]. 1ª Ed: Bogotá: Medica Internacional; 2001 [Consultado el 2 de marzo de 2022]. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=g4gU_P7vAEMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=promoci%C3%B3n+de+la+salud&ots=Mrzf_rCbLy&sig=GYn50Bd609snirW1LoMiCKjRz-8#v=onepage&q=promoci%C3%B3n%20de%20la%20salud&f=false
- 63- Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Washington, DC: OPS; 2021 [Consultado el 4 de junio de 2022]. Promoción de la salud [4 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud>
- 64- Organización Mundial de la Salud [Internet]. Washington, DC: OMS; [consultado el 2 de marzo de 2022]. Criterios éticos para la promoción de medicamentos [11 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.paho.org/bra/dmdocuments/criterios%20eticos%20para%20la%20promocion.pdf>
- 65- Viña G, Debesa F. La industria farmacéutica y la promoción de medicamentos. Una reflexión necesaria. Gac Med [Internet]. 2017. [Consultado el 5 de junio de 2022]; 19 (2):110-122. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200012
- 66- Estrada Campmany M. Dosificación y márgenes terapéuticos. Offarm [Internet]. 2006. [consultado el 5 de junio de 2022]; 25 (5): 76-80. Disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-dosificacion-margenes-terapeuticos-13088618>

- 67- Smith Marsh D. MSDMANUALS [Internet]. Chicago, Estados Unidos: MERCK; [Consultado el 2 de marzo de 2022]. Reacciones adversas a los fármacos [4 pantallas aprox]. Disponible en: <https://www.msmanuals.com/es-cr/professional/farmacolog%C3%ADa-cl%C3%ADnica/reacciones-adversas-a-los-f%C3%A1rmacos/reacciones-adversas-a-los-f%C3%A1rmacos>
- 68- Montane E, Santesmases J. Reacciones adversas. Med Clin [Internet]. 2020. [consultado el 6 de junio de 2022]; 154 (5): 178-184. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-reacciones-adversas-medicamentos-S0025775319306372>
- 69- Núñez A, Montiel A, Martín E, Torres B, Lara C, Gonzales J. Adherencia al tratamiento en pacientes polimedcados mayores de 65 años con prescripción con principio Activo. Aten. Primaria [Internet]. 2014. [Consultado el 6 de junio de 2022]; 46 (5): 238-245. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-adherencia-al-tratamiento-pacientes-polimedcados-S0212656713002771>
- 70- Sixto J. Marketing hasta la última definición de la AMA (American Marketing Association). RAE-IC [Internet]. 2014. [Consultado el 10 de marzo de 2022]; 1(2): 124-132. DOI: <https://doi.org/10.24137/raeic.1.2.15>
- 71- Rivera Vaca P. Marketing farmacéutico: importancia del trabajo con cadenas de farmacias para el posicionamiento de un producto [Trabajo de titulación]. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- 72- García Varcacel I. Gestión de la relación con los clientes [Internet]. 1ª edición. Madrid: Fundación Confemetal; 2001 [consultado el 10 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mIAsRGChBc8C&oi=fnd&pg=PP11&dq=crm&ots=l874fohZ-W&sig=BvIrtlDoiAdbz-pVVVmC74SkgTE#v=onepage&q=crm&f=false>
- 73- Granadillo E, López L, Pérez L. Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. Investig. Innov. Ing [Internet]. 2017. [Consultado el 7 de junio de 2022]; 5 (2): 47-76. Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756#B21>

- 74- Sala de Borja J. Gestión de relación con el cliente. Farm Prof [Internet]. 2006. [Consultado el 7 de junio de 2022]; 20 (11): 24-26. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-gestion-relacion-con-el-cliente-13096663>
- 75- Torres L, Doubova S, Reyes H, Villa J, Constantino P, Pérez R. Estudio de las necesidades de salud en atención primaria mediante el diagnóstico de salud de la familia. Aten. Primaria [Internet]. 2006. [Consultado el 1 de marzo de 2022]; 38(7): 381–386. DOI: 10.1016/S0212-6567(06)70529-7
- 76- Vizcaya T, Gasperi R. Necesidades en salud: una revisión conceptual y metodología. Rev Vzlan Sal Pub [Internet]. 2013. [Consultado el 7 de junio de 2022]; 1 (2): 55-60. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/1525>
- 77- Gómez J, Villa L, Kambourova M. Las necesidades sociales como eje de la formación médica. Interface [Internet]. 2015. [Consultado el 7 de junio de 2022]; 19 (55): 1253-1261. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/icse/2015.v19n55/1253-1261/>
- 78- Juran J, Gryna F, Bingham R. Manual de control de calidad [Internet]. 2ª ed. Barcelona: Reverte; 2021 [Consultado el 10 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=esYiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=control+de+calidad+definicion&ots=FJBy2wvSR6&sig=Iz6An8gsJ7fu3xwRcXQB4cjJRTg#v=onepage&q&f=false>
- 79- Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Med. Leg. Costa Rica [Internet]. 2004. [Consultado el 8 de junio de 2022]; 21 (1): 109-117. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
- 80- Mejías Y, Cabrera N, Mercedes M, Toledo A, Norabuena M. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2013. [Consultado el 8 de junio de 2022]; 39 (4): 796-803. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662013000400016&script=sci_arttext&tlng=pt
- 81- Chaves A, Medina M, García M. Farmacología general una guía de estudio [Internet]. 1ª ed. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V; 2014 [consultado el 10 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1489§ionid=96951747>

- 82- Vries T, Henning R, Hogerzeil H, Fesle D. Guía de la buena prescripción [Internet]. 1ª ed. Estados Unidos: OMS; 1998 [Consultado el 8 de junio de 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/66661>
- 83- Asamblea legislativa. Procuraduría General de la Republica [Internet]. San José, Costa Rica: Asamblea legislativa; 1973 [Consultado el 9 de junio de 2022]. Ley general de la salud [39 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC
- 84- Vallejo F, Altisent R, Diez J, Fernández C, Granados M, Deibe F. Perfil profesional del médico de familia. Aten primaria [Internet]. 1999 [Consultado el 9 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-perfil-profesional-del-medico-familia-14766>
- 85- Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica [Internet]. San José, Costa Rica: Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica; 2020 [Consultado el 9 de junio de 2022]. Perfil profesional del médico especialista en medicina familiar y comunitaria [6 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.medicos.cr/website/documentos/Comunicados/perfiles/aprobadosAsamblea/MedicinaFamiliarComunitaria.pdf>
- 86- Colegio de Cirujanos Dentistas. Procuraduría General de la Republica [Internet]. San José, Costa Rica: Colegio de Cirujanos Dentistas; 2020 [Consultado el 9 de junio de 2022]. Perfil profesional generalista [14 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=90667&nValor3=119558&strTipM=TC
- 87- Colegio de Médicos Veterinarios. Procuraduría General de la Republica [Internet]. Cartago, Costa Rica: Colegio de Médicos Veterinarios; 2020 [Consultado el 10 de junio de 2022]. Perfil profesional del médico Veterinario [13 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=92449&nValor3=122424&strTipM=TC
- 88- Universidad de Costa Rica. Sistema de estudios de posgrado [Internet]. San José, Costa Rica: UCR; 2022 [Consultado el 10 de junio de 2022]. Especialidad en Ginecología y

obstetricia [3 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.sep.ucr.ac.cr/ppem-especialidad-en-ginecologia-obstetricia.html>

- 89- Barrantes Echavarría, R. Investigación: un camino al conocimiento. 2a ed. San José, Costa Rica: EUNED; 2013.
- 90- Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación [Internet]. 6ª ed. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V; 2014 [consultado el 14 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- 91- Garro J, Marín L. Análisis de la mediación pedagógica con base en las teorías subjetivas de los docentes de Ciencias Naturales que imparten III Ciclo, en el Liceo San Antonio del circuito 01 de la Dirección Regional de Educación Desamparados y en el Colegio Nuestra Señora de Sion del circuito 05 de la Dirección Regional de Educación San José Norte, durante el III Trimestre 2017 [Tesis de Licenciatura en Enseñanza de las Ciencias Naturales]. San José, Costa Rica: Universidad Americana; 2018
- 92- Maranto Rivera M. Repositorio Académico Digital Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo [internet]. Pachuca de Soto, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; [consultado el 22 de junio del 2022]. Fuentes de información; 1-5. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- 93- Cascante Ramírez J. Investigación en el aula. 1a ed. San José, Costa Rica: EUNED; 2016.
- 94- McMillan J, Schumacher, S. Fundamentos y metodología de investigación en educación II. 1a ed. Ciudad de México, México: Pearson Education; 2012.
- 95- Ministerio de salud [Internet]. San José, Costa Rica: MS; 2019 [Consultado el 30 de junio del 2022]. Farmacovigilancia [2 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/regulacion-de-la-salud?layout=edit&id=51>
- 96- Ministerio de salud [Internet]. San José, Costa Rica: MS; 2019 [Consultado el 30 de junio del 2022]. Autoridad regulatoria de medicamentos [2 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/regulacion-de-la-salud?layout=edit&id=56>

- 97- Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica. COLFAR [Internet]. San José, Costa Rica: COLFAR; 2014 [consultado el 2 de junio de 2022]. Las competencias generales de los farmacéuticos de Costa Rica [6 pantallas aprox.]. Disponible en: http://www.colfar.com/files/Documento_posicin_-_Competencias_generales_-_2014.pdf
- 98- Ministerio de Salud [Internet]. San José, Costa Rica: MS; 2019 [Consultado el 2 de junio del 2022]. Colegios de profesionales en ciencias de la salud deberán crear perfiles para evitar realización de procedimientos fuera del área de competencia [3 pantallas aprox.]. Disponible en: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/noticias/noticias-2019/187-colegios-de-profesionales-en-ciencias-de-la-salud-deberan-crear-perfiles-para-evitar-realizacion-de-procedimientos-fuera-del-area-de-competencia>

CAPÍTULO VII: ANEXOS

7.1 GUÍA DE LA ENTREVISTA

7.1.1 ENTEVISTA A VISITADORES MEDICOS

- 1- Presentación (nombre, empresa en la que trabaja, universidad de la que se graduó).
- 2- ¿Cuánto tiempo llevan dedicándose a la visita médica?
- 3- Describa de la manera más amplia posible su experiencia profesional en la visita médica.
- 4- ¿Cuáles fueron los principales retos que experimentó al iniciar su trabajo en esta área?
- 5- ¿De qué manera lo aprendido en la universidad le permitió sortear esos retos?
- 6- ¿De qué manera considera que la formación que recibió en la universidad le fue suficiente para el ejercicio profesional en la visita médica? (Profundizar: ¿En qué cursos considera que recibió elementos? Si no considera así, ¿por qué?)
- 7- De manera puntual, ¿cuáles considera que son posibles debilidades en la formación actual de los profesionales en farmacia para la visita médica? Si las hay, ¿cuáles aspectos positivos resaltaría (fortalezas)?
- 8- ¿Qué conocimientos y habilidades considera que deben trabajarse durante la formación profesional del farmacéutico para el ejercicio en esta área?
- 9- ¿Cuáles son las principales necesidades y demandas que plantea el contexto de salud costarricense a la farmacia y sus ámbitos de acción profesional?
- 10- Como profesionales de farmacia, ¿cuál es la importancia y el deber del visitador con la sociedad costarricense actual?
- 11- Desde su experiencia, ¿cuál es el rol que juega el visitador médico en la promoción de medicamentos y educación acerca de su prescripción? (Trate de profundizar en relación con médicos, otros farmacéuticos y comunidad).
- 12- ¿Cuáles serían recomendaciones que daría para mejorar e implementar en la formación profesional universitaria para reforzar el desempeño del visitador médico en la promoción de medicamentos y educación sobre su prescripción en farmacia?

7.1.2 ENTREVISTA A DIRECTORES DE LA CARRERA

1. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cuáles son las principales necesidades y demandas que plantea el contexto de salud costarricense a la farmacia y sus ámbitos de acción profesional?
2. En el caso específico del área de acción profesional de visita médica, ¿de qué manera se provee en el plan de estudio a los y las estudiantes conocimientos y habilidades para el ejercicio de la visita médica? (Sea específico en cursos y sus contenidos, si se aborda por medio de actualización profesional u otras maneras).
3. A partir de lo anterior, ¿cuáles aspectos de mejora se presentan en la formación de los futuros profesionales en farmacia para el ejercicio de la visita médica?
4. ¿De qué manera se aborda en el plan de estudio y las actividades de la carrera el rol del profesional en farmacia en la promoción de medicamentos y la educación sobre su prescripción?
5. En relación con las otras áreas de acción profesional en farmacia, entiéndase: hospitalaria, industrial y comunitaria, ¿considera que el abordaje del área de acción profesional de visita médica se atiende en la misma proporción en el plan de estudios y la formación de los estudiantes actuales? ¿Cuáles son las razones para el abordaje actual según lo ha descrito?
6. ¿Cuáles acciones ha implementado la Universidad en la formación profesional en farmacia para reforzar el desempeño del visitador médico en la promoción de medicamentos y educación sobre su prescripción en farmacia? ¿Cuáles han propuesto realizar? (Si las hay). (Si se han hecho describir cuáles, lo mismo si tienen propuestas o planificadas).
7. ¿La carrera de Farmacia que se imparte en la Universidad está acreditada o se encuentra en proceso de acreditación?
8. Desde su perspectiva, ¿en qué medida la acreditación incidirá en el abordaje de la visita médica como parte del plan de estudio de la carrera?

7.1.3 ENTREVISTA COLFAR

- 1- Presentación.
- 2- Por favor, coméntenos sobre su experiencia en el ámbito farmacéutico y en COLFAR.
- 3- Desde su perspectiva, ¿cuáles son las principales características de la educación universitaria en farmacia en la actualidad de Costa Rica?
- 4- ¿Cuáles son los principales retos que se plantean para la formación universitaria de profesionales en farmacia en Costa Rica a partir de esa situación actual?
- 5- ¿Cuáles son las principales necesidades y demandas que plantea el contexto de la salud costarricense a las personas profesionales en farmacia? (Propicie una respuesta amplia desde la perspectiva de oportunidades y debilidades).
- 6- Desde la perspectiva del COLFAR, ¿cuál es la situación actual del ejercicio de la visita médica en Costa Rica?
- 7- De manera puntual, ¿cuáles considera que son posibles debilidades en la formación actual de los profesionales en farmacia para la visita médica? Si las hay, ¿cuáles aspectos positivos resaltaría (fortalezas)?
- 8- ¿Qué conocimientos y habilidades considera que deben trabajarse durante la formación profesional del farmacéutico para el ejercicio en esta área?
- 9- Como profesionales de farmacia ¿cuál es la importancia y el deber del visitador con la sociedad costarricense actual?
- 10- Desde su experiencia, ¿cuál es el rol que juega el visitador médico en la promoción de medicamentos y educación acerca de su prescripción? (Trate de profundizar en relación con médicos, otros farmacéuticos y comunidad).
- 11- ¿Cuáles serían recomendaciones que daría para mejorar e implementar en la formación profesional universitaria para reforzar el desempeño del visitador médico en la promoción de medicamentos y educación sobre su prescripción en farmacia?
- 12- Para finalizar, ¿qué acciones se están realizando desde el COLFAR para mejorar el ejercicio de la visita médica en Costa Rica?

7.2 PARTICIPANTES DE LA ENTREVISTA

Código: V1

Dra. Daniela Calderón Gómez.

Código: V2

Dr. Kam Sánchez Lee.

Código: V3

Dr. Desmond Abarca Gómez.

Código: V4

Dra. Gloriana Arias Rodríguez.

Código: V5

Dra. María José Venegas Saborío.

Código V6

Dra. Cindy Marín Álvarez

Código V7

Dra. Priscilla Abarca Monney

Código V8

Dra. Mónica Duarte Venegas

Código V9

Dra. Carolina Deras Salazar

Código V10

Dra. Stephanie Román Gonzales

Código V11

Dr. Edgar Zeledón Portugués

Código V12

Dr. Adolfo Ruiz Salazar

Código D-UCIMED

Dra. Eva Diana Quirós Orozco

Código D-ULATINA

Dr. Santiago Rodríguez

Código D-UIA
Dr. Ricardo Sancho Calvo

Código F-COL
Dra. Olga Esquivel Rivera