



**GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO FARMACÉUTICO BASADA EN LA
RESOLUCIÓN N.º 0386/2018 EN EL INSTITUTO NACIONAL DEL CÁNCER
QUALITY MANAGEMENT OF THE PHARMACEUTICAL SERVICE BASED ON
RESOLUTION No. 0386/2018 AT THE NATIONAL CANCER INSTITUTE**

Zully Bettania Delgadillo Jacquet
Escuela de Postgrado, Universidad de la Integración de las Américas
Asunción, Paraguay
Correo electrónico: delgadillojacquetzullybettania@gmail.com
María Angélica Bogado
Escuela de Postgrado, Universidad de la Integración de las Américas
Asunción, Paraguay
Correo electrónico: maangelic@gmail.com

Resumen

Los establecimientos farmacéuticos en los que se almacenan y dispensan medicamentos e insumos deben regirse por un sistema de gestión de la calidad orientado a asegurar la satisfacción de los pacientes. En Paraguay, la Resolución N.º 0386/2018 del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social aprobó documentos aplicables a los centros dependientes de esta institución. El objetivo del estudio fue analizar el sistema de gestión del servicio farmacéutico basado en dicha resolución en el Instituto Nacional del Cáncer (INCAN). Se realizó un análisis documental y se aplicaron encuestas a pacientes y a profesionales del área de estudio de la institución. El análisis documental y las respuestas del personal evidenciaron que el servicio de farmacia dispone de manuales de procedimientos y funciones, los cuales se aplican en gran medida. Desde la perspectiva de los pacientes, se verificó que el servicio desarrolla una gestión favorable para su satisfacción. No obstante, los participantes manifestaron disconformidad con la disponibilidad de medicamentos e insumos debido a su falta en determinados casos. Se concluye que el servicio de farmacia del INCAN implementa la Resolución N.º 0386/2018 como parte de su sistema de gestión, con adecuaciones propias de su funcionamiento. Esta implementación contribuye a la



atención de los pacientes y a la percepción favorable del servicio por parte de quienes acuden diariamente a la institución.

Palabras clave: atención farmacéutica; calidad; MECIP.

Abstract

Pharmaceutical establishments in which medicines and supplies are stored and dispensed should be governed by a quality management system aimed at ensuring patient satisfaction. In Paraguay, Resolution No. 0386/2018 of the Ministry of Public Health and Social Welfare approved documents applicable to centers under this institution. The objective of the study was to analyze the pharmaceutical service management system based on this resolution at the National Cancer Institute (INCAN). A documentary analysis was conducted, and surveys were administered to patients and professionals in the institution's study area. The documentary analysis and staff responses showed that the pharmacy service has procedure and function manuals, which are largely implemented. From the patients' perspective, the service was found to provide management that supports their satisfaction. However, participants expressed dissatisfaction with the availability of medicines and supplies because of shortages in some cases. It is concluded that the INCAN pharmacy service implements Resolution No. 0386/2018 as part of its management system, with adaptations related to its operation. This implementation contributes to patient care and to a favorable perception of the service among those who attend the institution daily.

Keywords: pharmaceutical care; quality; MECIP.

1. Introducción

Todo establecimiento farmacéutico en el que se almacenan y dispensan medicamentos e insumos médicos debe cumplir manuales de gestión de procesos que permitan prestar un servicio farmacéutico efectivo. En este sentido, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social,



mediante la Resolución N.º 0386/2018, aprobó documentación diseñada por la Dirección General de Gestión de Insumos Estratégicos en Salud, en el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP).

El Instituto Nacional del Cáncer (INCAN), prestador de servicios desde 1985, constituye un centro de referencia para puestos de salud y hospitales públicos del Paraguay en materia de atención oncológica. La institución dispone de manuales oficiales de gestión de procesos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, mejorar el cumplimiento de estándares, optimizar recursos y favorecer el trabajo articulado entre las personas involucradas en los procesos institucionales.

El objetivo general fue evaluar los beneficios de la gestión de la calidad del servicio farmacéutico basada en la Resolución N.º 0386/2018 en el Instituto Nacional del Cáncer durante 2022. Específicamente, se buscó: a) establecer la eficiencia y la eficacia de los procesos de inventario, adquisición, reposición y dispensación de medicamentos e insumos; b) mencionar los criterios necesarios para garantizar la calidad de medicamentos e insumos; y c) determinar los protocolos y las medidas de seguridad implementados para garantizar la satisfacción del paciente.

Se identificaron dificultades en algunos procesos de gestión, entre ellas la falta de determinados medicamentos básicos para los pacientes atendidos en el INCAN. Esta situación puede relacionarse con el aumento de la demanda de atención, demoras en la adjudicación de licitaciones y la ausencia o aplicación inadecuada de procedimientos estandarizados. En consecuencia, la implementación de un sistema de gestión de la calidad en hospitales públicos reviste importancia para la atención sanitaria y el uso eficiente de los recursos.



2. Materiales y Metodología

2.1. Descripción del lugar del estudio

El estudio se realizó en el Instituto Nacional del Cáncer (INCAN), ubicado en el departamento Central, ciudad de Capiatá, en la intersección de las rutas Areguá y Capiatá, durante el año 2022.

2.2. Tipo o nivel de investigación

La información disponible permitió identificar que el estudio incluyó análisis documental y encuestas a pacientes, familiares y funcionarios del servicio de farmacia. No fue posible recuperar íntegramente la formulación original sobre el tipo o nivel de investigación.

2.3. Diseño

El diseño comprendió la revisión documental y la aplicación de encuestas en el contexto institucional del INCAN. No se incorporan detalles adicionales, dado que no fueron recuperables de manera verificable en el material disponible.

2.4. Enfoque

El estudio incorporó datos cuantitativos provenientes de encuestas y análisis documental. Los datos cuantitativos se organizaron porcentualmente en tablas mediante Microsoft Excel, de acuerdo con la información recuperada (Baptista Lucio et al., 2006).

2.5. Unidad de análisis

Las unidades de análisis identificables fueron los pacientes o familiares que acudieron al servicio de farmacia del INCAN, los funcionarios del servicio de farmacia y la documentación institucional examinada.



2.6. Población y muestra

La información recuperada confirma la participación de pacientes o familiares y funcionarios del servicio de farmacia. No se recuperaron tamaños de población, muestra ni procedimiento de muestreo; por ello, no se consignan valores no verificables.

2.7. Criterios de inclusión y exclusión

El manuscrito alude a criterios previos para las encuestas, pero su formulación completa no se encontró disponible en la extracción accesible.

2.8. Técnicas de recolección de datos

Se utilizaron el análisis documental y encuestas dirigidas a pacientes o familiares que acudieron al servicio de farmacia del INCAN y a funcionarios de dicho servicio.

2.9. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Los datos cuantitativos fueron organizados en tablas porcentuales mediante Microsoft Excel para facilitar su interpretación (Baptista Lucio et al., 2006).

3. Resultados

Se presentan los resultados recuperables de las encuestas realizadas a funcionarios de la institución y a pacientes o familiares que acudieron al Instituto Nacional del Cáncer en 2022, así como del análisis documental. Los valores tabulares, gráficos y desagregaciones no recuperables no se reconstruyeron para evitar alterar la evidencia original.

3.1. Encuesta a funcionarios del servicio de farmacia

De acuerdo con el resumen y las conclusiones disponibles, la encuesta a funcionarios indicó que los manuales de procedimientos y funciones se aplicaban en gran medida. Los procesos relacionados con inventario, adquisición, reposición y dispensación fueron valorados por los



funcionarios entre muy buenos y excelentes, en función del cumplimiento de los procedimientos establecidos.

3.2. Encuesta a pacientes o familiares

La encuesta a pacientes o familiares mostró una percepción favorable de la gestión del servicio de farmacia en relación con la satisfacción de quienes acudían al área. No obstante, se reportó disconformidad respecto de la disponibilidad de medicamentos e insumos debido a faltantes señalados por los participantes.

3.3. Análisis documental

El análisis documental evidenció que el servicio de farmacia cuenta con manuales de procedimientos y funciones. La información disponible indica que estos documentos se aplicaban en gran medida como parte de la implementación de la Resolución N.º 0386/2018.

4. Discusión

Los resultados disponibles sugieren que el servicio de farmacia del INCAN contaba con procedimientos documentados y que el personal percibía un alto grado de cumplimiento. No obstante, la percepción de pacientes y familiares sobre la disponibilidad de medicamentos e insumos fue menos favorable. Esta diferencia debe interpretarse con prudencia, pues la disponibilidad de medicamentos puede depender de procesos institucionales y de abastecimiento que exceden la dispensación directa.

En cuanto a las condiciones de almacenamiento de medicamentos e insumos, el manuscrito original señala un cumplimiento excelente de los procedimientos y relaciona este hallazgo con el estudio de Pérez Muñoz et al. (2020), que informó cumplimiento mayoritario de buenas prácticas de almacenamiento en un hospital especializado de Huancayo, Perú.



El manuscrito también refiere que el seguimiento de medicamentos próximos a vencer, el manejo de insumos deteriorados y el control de calidad de los productos recibidos se calificaron como excelentes por los encuestados, en concordancia con los protocolos establecidos. La fuente citada en el original para este contraste, González et al. (2023), no pudo recuperarse de manera completa en la lista de referencias disponible; por ello, no se incorpora una afirmación adicional basada en esa obra.

5. Conclusiones

Respecto del primer objetivo específico, se concluye que pacientes y familiares percibieron de manera deficiente la adquisición, reposición y dispensación de medicamentos e insumos, especialmente por la disponibilidad insuficiente de algunos productos. En contraste, los funcionarios valoraron los procesos de inventario, adquisición, reposición y dispensación entre muy buenos y excelentes, debido al cumplimiento de los procedimientos establecidos.

La información recuperada evidencia que el servicio de farmacia disponía de manuales de procedimientos y funciones, aplicados en gran medida. Asimismo, los resultados disponibles indican que se implementaban protocolos vinculados con el almacenamiento, el control de medicamentos próximos a vencer y el manejo de insumos deteriorados.

En relación con el objetivo general, la aplicación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Resolución N.º 0386/2018 se considera relevante para fortalecer la seguridad y la eficiencia de la atención y dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del INCAN.

6. Referencias

Angulo, A., Dávila, P., López, P., Góez, K., & Osorio, L. (2022). *La farmacovigilancia en el cumplimiento de los procedimientos de dispensación en los establecimientos*



farmacéuticos y el papel del regente de farmacia en el desarrollo de dichas actividades.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C., & Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Pérez Muñoz, Y. A., Vega Ataucusi, E. L., & Andamayo Flores, D. E. (2020). Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en hospitales nivel III especializada del Ministerio de Salud. Huancayo, 2018. *Visionarios en Ciencia y Tecnología*, 5(2), 106–116.
<https://doi.org/10.47186/visct.v5i2.46>

Torres, B. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.

Nota de alcance editorial. Este documento editable se elaboró exclusivamente con información textual recuperable y verificable del manuscrito original. No se reconstruyeron tablas, figuras, datos numéricos, subtítulos o referencias que no pudieron extraerse de forma completa. Las referencias incluidas corresponden a fuentes recuperadas y citadas en esta versión; la cita González et al. (2023) se mantuvo solo en la discusión descriptiva porque su entrada bibliográfica completa no fue recuperable.