

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN.....	10
SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS	15
I. Servicios entregados por el SIM	15
I.I Apoyo la orientación Farmacéutica.....	15
1.1 Informativo "SIM noticias":.....	15
1.2 Medicamentos Innovadores:.....	16
1.3 Boletín Farmacéutico:	16
1.4 Programa Cliente Protegido:	16
1.5 Consejo Cruz Verde:.....	16
1.6 Material de consulta frecuente	17
I.II Atención de Usuarios	17
1.1 Consultas Externas	17
1.1.1Llamadas telefónicas.....	17
1.1.2 Consultas vía correo electrónico	18
1.2 Consultas Internas.....	19
1.2.1 Consultas vía Telefónica.....	19
1.2.2 Consultas Vía mail	19
II. Fuentes de Información.....	20
III. Desarrollo de labores realizadas en el servicio.....	20
1.1 Periodo de Inducción	20
1.2 Atención de consultas	22
1.3 Participación en reuniones periódicas del servicio.....	24
1.4 Elaboración de Información Activa.....	24
OBJETIVOS.....	25
I. Objetivo General.....	25
II. Objetivos Específicos	25
METODOLOGÍA	26
I. Tipo de Estudio.....	26
II. Muestra.....	26
III. Criterios de Selección.....	26

SISTEMA DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	27
I. Recolección de datos.....	27
II. Análisis de los Datos	27
RESULTADOS.....	28
DISCUSIONES	34
CONCLUSIONES	38
BIBLIOGRAFIA.....	40
ANEXOS	42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de consultas telefónicas internas recibidas en el servicio y número de consultas recibidas por la alumna durante el periodo de práctica.....22

Tabla 2: Número de consultas telefónicas externas recibidas en el servicio y número de consultas recibidas por la alumna durante el periodo de práctica.....22

Tabla 3: Resumen de consultas externas durante el periodo de práctica por tipo de consulta.....23

Tabla 4: Consultas vía mail respondidas por la alumna durante el periodo de práctica.....23

Tabla 5: Frecuencia de consultas externas recibidas por mes y por el periodo de estudio.....28

Tabla 6: Número de consultas telefónicas externas indicativas de automedicación por sexo.....29

Tabla 7: Número de consultas telefónicas externas indicativas de automedicación por edad.....29

Tabla 8: Consultas telefónicas externas indicativas de automedicación por Grupo farmacológico.....31

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Grupos Farmacológicos con mayor índice de automedicación.....30

Gráfico 2: Patologías/Síntomas con mayor índice de automedicación.....33