

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario
externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018**

Tesis para obtener el Título de Químico Farmacéutico

Autora:

Tomiko Yannira López Noé

Asesora:

Dra. Belinda Samamé Talledo

Piura – Perú

2019

i.- Palabras clave

Tema	Buenas prácticas de dispensación, satisfacción percibida.
Especialidad	Farmacia y Bioquímica

Keywords

Subject	Good practices of dispensation, perceived satisfaction.
Speciality	Pharmacy and Biochemistry

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

LINEA DE INVESTIGACION	Farmacia clínica y comunitaria
AREA	Ciencias médicas y de salud
SUB AREA	Ciencias de la salud
DISCIPLINA	Ciencias del cuidado de la salud y servicios

ii. TÍTULO:

**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario
externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018**

iii. RESUMEN

Esta investigación tiene como finalidad conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018. La muestra conformada por 92 usuarios atendidos en dicho establecimiento y personal que laboran en el Servicio de Farmacia. La investigación se realizó con una muestra representativa y aplicando el método observacional – descriptivo - transversal; mediante el llenado de fichas de encuestas de 30 ítems aplicadas al personal del Servicio de Farmacia del Hospital y otra encuesta de 15 ítems aplicada al Usuario Externo que acude al mismo. Relacionándolos a través del coeficiente de correlación de Spearman (r), así como también la prueba de chi - cuadrado (X) con un intervalo de confianza del 95%. y un valor $p < 0.005$.

De los resultados obtenidos se obtuvo que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación.

Palabras clave: Buenas prácticas de dispensación, satisfacción percibida.

iv. ABSTRACT

The purpose of this research is to determine if there is a relationship between Compliance with Good Dispensing Practices (BPD) and External User Satisfaction - Pharmacy Service - Hospital de Paita - 2018. The sample consists of 92 users served in that establishment and staff working in the Pharmacy Service. The investigation was carried out with a representative sample and applying the observational - descriptive - transversal method; by filling out questionnaires of 30 items applied to the staff of the Pharmacy Service of the Hospital and another survey of 15 items applied to the External User who comes to it. Relating them through the Spearman correlation coefficient (r), as well as the chi - square test (X) with a 95% confidence interval. And a value $p < 0.005$.

From the results obtained it was obtained that 71.74% of the External Users are satisfied; from the surveys of the Pharmacy Service personnel, it was obtained that 80% comply with the BPD, the relationship between the BPD and the External User Satisfaction by means of the calculated Chi squared test = 19.2 which would indicate that if there is a relationship.

Key words: Good practices of dispensation, perceived satisfaction.

ÍNDICE

Palabras clave	i
Título de la investigación	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	vi
Introducción	1 - 3
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	3
1.1.1 Antecedentes	3 - 13
1.1.2 Fundamentación científica	14 - 38
1.2 Justificación de la investigación	38 - 39
1.3 Problema General	39
1.4 Marco referencial	39 - 40
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
6.1 Objetivo General	41
6.2 Objetivos Específicos	41
2 Metodología	41
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	41
2.1.1 Tipo	42
2.1.2 Diseño	42
2.2 Población - Muestra	42
2.2.1 Características de la población usuaria	42
2.2.2 Muestra	42
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	42 - 43
3 Resultados	44 – 63
4 Análisis y discusión	64 – 71
5 Conclusiones	71
6 Recomendaciones	72

7	Referencias bibliográfica	73 – 77
8	Anexos y apéndice	81 – 89

Introducción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció fundamentalmente un objetivo dentro sistemas de salud, el cual es el mejoramiento de los niveles y la distribución del trato hacia los usuarios que acuden al establecimiento, entendiendo ésta denominación cuando son diseñados para para la prestación de los mismos, aquí se toma en cuenta las necesidades de los pacientes, siendo estos de requerimiento médico, estableciendo un nivel satisfactorio relacionado a su requerimiento clínico en aspectos no médicos. (Orueta R. 2012)

Dispensación es denominado a la prestación laboral del químico orientado afianzar, realizando valoraciones para que los usuarios perciban aprovechando los productos de manera conveniente al requerimiento del usuario, según cantidad determinadas de acuerdo a las exigencias por usuario, a lo largo de duración del tratamiento, dando los datos necesarios para su correcta utilización de acuerdo a normatividad. Añadir a la entrega legalmente realizada, la necesidad de evaluar la adecuación al paciente en el momento de la dispensación añade una mayor responsabilidad del farmacéutico a la actuación. Así, se cumple la exigencia básica de cualquier servicio de Atención Farmacéutica, consistente en adquirir una parte de responsabilidad en los resultados de la farmacoterapia de cada individuo. La dispensación correcta de medicamentos, en el sector privado o público, siendo nivel importante en prestación de la salud. A nivel global es reconocida como obligación de que sean establecidas asegurando una correcta realización.

Se le denomina las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) a las normas que tienen como finalidad la optimización de la utilización de productos. Es decir, las BPD buscan que el o los medicamento, dosis y cantidad estipulados en la prescripción sean las correctas. Asimismo, la información deberá ser precisa y debidamente explicada sobre la forma como deberá consumirse el medicamento, de esta manera, asegura que el paciente tenga conocimiento sobre la calidad y conservación del medicamento. Cabe mencionar que actualmente el uso irracional de medicamentos y material médico es un

factor negativo en los hospitales que conlleva a un desabastecimiento y un gasto económico para la entidad pública. Esto ha hecho que algunas normas sean presentadas, pero no adecuadamente implementadas.

Por otra parte, se tiene como misión el desarrollo, la elaboración, la conservación, el dispensar, administrar y la correcta contribución durante el suministro y evaluación en la utilización del producto farmacéutico, administrando otros medicamentos y prestando ayuda para el beneficio del usuario informando a la sociedad para suministrarlos de manera correcta. De esta forma el servicio farmacéutico genera el deber con el usuario de crear acciones asegurando la administración correcta de los productos, la calidad de vida y la correcta administración en el marco de la Atención Primaria de la Salud.

La calidad durante ésta prestación de servicio no limita la eficiencia clínica y/o económica, debiendo sumar aceptación del usuario siendo su objetividad de importancia y necesario. Teniendo que por los años ochenta se genera importancia de la prestación sanitaria mundialmente, teniendo de mayor importancia los temas como son economía, eficacia y eficiencia durante la verificación del sistema de salud son compra y venta (Sistema de Gestión de Calidad en Salud Minsa 2002). Si evaluamos la satisfacción del usuario, requerimos la medición de acuerdo a como percibe y crea su perspectiva de acuerdo a la atención. De tal forma que su satisfacción y la prestación del servicio están rigurosamente ligados. La satisfacción del usuario tiene como rol fundamental respecto al proceso de dispensación realizada. Tratándose primeramente del entendimiento de acuerdo a la prestación brindada, incorporando perspectivas en el usuario. Seguidamente, con resultados de acuerdo a la atención prestada: como punto la estabilidad psicológica en usuarios con un nivel exitoso en la institución sanitaria. Como último punto tenemos el nivel satisfactorio en los usuarios que conlleva al cumplimiento de sus indicaciones, conllevando a la población a incurrir en una adecuada consulta y al posterior uso racional de los medicamentos. En conclusión, una inadecuada prestación del servicio de expendio conlleva a una insatisfactoria percepción del

usuario, reflejado en el descontento, protesta, delación, causando desprestigio de la institución (Donabedian, 1992).

La satisfactoria aceptación del paciente atendido a nivel de conformidad basándose entre la aceptación de atención percibida por el paciente y la calidad de la misma. Recurrentemente, es evaluado mediante cuestionarios considerando los aspectos: la respuesta clínicamente dada, espacio en el cual fue desarrollada la atención, éste se relaciona estrechamente a la previa perspectiva del usuario.

Nuestro país, se da cuenta del uso incorrecto de productos, de tal forma que se obtienen resultados erróneos tras la administración.

Gran parte de razón sostiene que se apliquen políticas para su correcto uso, tenemos la siguiente que está dada ya de forma que los productos están representando un elevado índice en servicio de salud, siendo de esta forma entre los dos primero puestos en cuanto a consumo entre instituciones y el primero consumo de salud en familias, la utilización de productos a cargo del personal químico, enfrentando inconvenientes en salud y el uso inadecuado de los productos teniendo consecuencias desfavorables en la salud de sus pacientes ocasionando desmejoras públicas. (MINSA, 2009).

Por las razones antes mencionadas el objetivo de estudio en la evaluación actual es la determinación de la existencia de relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción Percibida por el Usuario Externo atendido en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, que permitan un uso racional del medicamento teniendo en cuenta poder brindar mejoría en dispensación de Servicio de farmacia en beneficio a la salud de los pacientes.

1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

1.1.1 ANTECEDENTES.

En el Salvador se llevó acabo un trabajo indagatorio titulado “Evaluación de la calidad del Servicio de Farmacias San Nicolás”; teniendo como objetividad valorar el servicio en beneficio de Farmacias San Nicolás, donde se realizó encuestas comprendidas en

veintidós preguntas agrupando el servicio en cinco grupos, entre estos tenemos el sensible, tangible, seguro, empático y confiable para el usuario, concluyendo con estos resultados, elevado resultado de acuerdo a usuarios satisfechos, en un 92% debido al buen expendio brindado. (Hernández, Jiménez, & Rivera, 2012).

En Trujillo, realizaron una indagación sobre “Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Jerusalén nivel II-1 La Esperanza, Febrero 2013”; la presente tiene como fin la determinación del grado satisfactorio por los pacientes atendidos en el establecimiento farmacéutico, utilizando la escala Likert. La investigación fue diseñada de forma descriptiva, transversal y prospectiva. Fueron entrevistado 384 pacientes atendidos en el establecimiento farmacéutico, fueron identificadas semejanzas de la población atendida en el establecimiento farmacéutico, encontrando, que un 68,9% son sexo femenino, un 39,8% en pacientes pertenece al grupo entre 36-49 años y el 47,9% el paciente cuenta con grado instructivo secundario. Determinamos un grado de pacientes, siendo en sus 3 dimensiones, con una satisfacción medianamente, en la dimensión estructura con un grado de 53,91% en el proceso tenemos un grado de 66,93% y en el resultado con un porcentaje de 58,59%. En conclusión, se determinó que las características sociodemográficas como etarias, de género y nivel instructivo mantienen relación estadística relevante con el Seguimiento farmacoterapéutico (SFT) un 23% y Sistemas personalizados de dosificación (SPD) 15%. Gran parte no es registrado, teniendo 77% en IF, 70% se automédica, 78% expendio con prescripción, con excepción SFT en un 25%. Registrado, son requeridas hojas, con excepción SFT siendo programas informáticos. Se estima mayormente un 8% ocasional que es realizado con frecuencia. En SFT lo evalúan siempre un 29%. Prefiriendo una prestación informativa de acuerdo a dilema teniendo

como sostén la fijación de prestación. Conclusión: Existiendo inclinación por parte de profesional químico alicantinos por la AF. Se desea el elevado rango de fijación en las prestaciones, de forma que exista gran recorro en mejoría protocolar, patrón y apreciación e nuestros resultados. Un instrumento para eso, sobresale una actividad a la escuela de prestación informativa en cuanto a dilemas. (Carrasco & Chuman, 2013).

Sánchez (2015), en su trabajo que tuvo por Objetivo “Conocimiento del nivel de satisfacción en usuarios internos (facultativos especialistas de área (FEA) y enfermería) y usuarios en el establecimiento farmacéutico identificando opciones de mejoría, teniendo en cuenta la norma ISO 9001:2008”. Metodología: Investigación transversa siendo un hospital de nivel 2. La tabla de preguntas realizada para el usuario interno compuesto por cuatro interrogantes (escala tipo-likert) de cinco contestaciones. Resultado: 231 pesquisas se enviaron a FEA y 288 a enfermería, con un porcentaje de contestación del 65% y 70% y una evaluación general de $7,9 \pm 1,8$ y $6,2 \pm 2,1$, correspondientemente. Brindando atención al paciente, la evaluación fue realizada por 314 usuarios (grupo etario: 49 ± 16 años), obteniendo una valoración respecto al establecimiento con $8,0 \pm 1,5$. Las FEA proporciona recomendaciones las cuales expresaron un grado elevado de requerimiento en cuanto atención presencial del químico durante la historia clínica y usuario sobresale una mínima satisfacción y difícil ingreso al ambiente de espera. Como resultado: usuarios en ambos aspectos tienen alto nivel satisfactorio brindado en el establecimiento. Este nivel satisfactorio es indispensable en la determinación del servicio brindado por el establecimiento, permitiendo una oportuna mejoría.

Gutiérrez (2015), para la determinación de “Influencia del tiempo de espera sobre la satisfacción del usuario en la farmacia central del

Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM)”, realizamos una evaluación colateral en el cual registran lapsos de demora tras una sucesión de solicitud (registro, cancelación en caja y expendio de productos) durante control de los pacientes. Grado satisfactorio de los pacientes fue evaluado con escala Likert. Fueron incluidos 150 usuarios, 59% sexo femenino, promediando un grupo etario de $41,4 \pm 12,6$ años. La duración de espera se estima en $37,1 \pm 14,7$ minutos. La duración es significativa mayoritariamente durante la sucesión si es facturado ($p < 0,001$); el lapso de espera estimado es elevado teniendo en cuenta el lapso de efectividad ($30,1 \pm 14,0$ frente a $6,3 \pm 4,4$; $p < 0,001$). un 17,3% en pacientes en farmacia central del HNDM evidenció un nivel satisfactorio. Contando con un lapso de demora menos de veinte minutos dándose un grado satisfactorio (OR: 4,6 [1,1-18,3]; $p < 0,05$) excluido de otros factores. Como resultado, tenemos un lapso de demora extendido prioritariamente en la sucesión del registro, subordinar un menor grado satisfecho de los pacientes dentro del servicio de farmacia del HNDM.

La investigación realizada tuvo como objeto “Evaluar el grado satisfactorio en paciente en el servicio de la Farmacia ambulatoria del Hospital de Referencia de la Universidad de Gondar (GURH) en el noroeste de Etiopía”. Se llevó a cabo una investigación transversal basado en la institución que involucró a 400 clientes que recibieron recetas / pedidos en la farmacia ambulatoria del hospital durante el período del 5 al 25 de noviembre de 2013. Los datos sobre el grado satisfactorio en usuarios por la prestación brindada en farmacia con pacientes ambulatorios del hospital se recolectó utilizando una guía de entrevista estructurada adoptada de un instrumento traducido al amárico y validado. Los datos recolectados se ingresaron y analizaron utilizando Paquetes Estadísticos para Ciencias Sociales (SPSS) versión 16. Resultados El puntaje promedio general que los

encuestados dieron a la satisfacción con los servicios farmacéuticos fue de 2,48 sobre un puntaje máximo de 5,00. Las puntuaciones medias para todos los parámetros individuales clasificados fueron inferiores a 3,00. Se otorgaron puntuaciones medias máximas para los parámetros que preguntaban sobre la rapidez del servicio de medicamentos recetados (2.99) y la profesionalidad del personal de farmacia (2.96) con la calificación más baja para la información dada a los clientes sobre el almacenamiento de medicamentos (1.25) y explicaciones de posibles efectos secundarios (1.27). Los clientes que recibieron servicios gratuitos registraron un nivel de satisfacción significativamente mayor que los que pagaron. También se informaron niveles más altos de satisfacción entre los analfabetos, los adultos mayores y los que no tenían trabajo en comparación con aquellos con educación superior, comerciantes y empleados del gobierno .Conclusiones Este estudio mostró un grado satisfactorio promedio general en los pacientes en la farmacia ambulatoria era bajo y difería entre las diferentes características sociodemográficas. Se deben realizar más investigaciones sobre las razones detrás de la baja satisfacción para proporcionar soluciones apropiadas para mejorar el servicio. (Surur, et al., 2015).

Tandaypan (2016), en su trabajo que tuvo como objetivo “Determinar si existe comunicación en Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la Satisfacción por el Usuario Externo atendido en la Farmacia de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo, 2016”. La muestra se conformó en 92 pacientes atendidos en dicho establecimiento y 7 profesionales Farmacéuticos desempeñados dentro de Farmacia de Emergencia del Hospital Belén en Trujillo. Durante la búsqueda de información fueron aplicadas 2 encuestas, la primera encuesta tuvo 15 ítems para los usuarios externos y otro de 30 ítems para los profesionales farmacéuticos relacionándolos a través del

coeficiente de correlación de Spearman (r) así como también la prueba Chi – cuadrado (X^2) con un intervalo de confianza del 95% y un valor $p < 0,005$. De los resultados obtenidos se obtuvo, el 57,61% en pacientes externos encontramos satisfacción, en tanto el 16,30% se encuentran insatisfechos, de las encuestas de los profesionales farmacéuticos se obtuvo que el 71,43% cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), mientras que el 28,57% no cumplen. La relación entre relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la Satisfacción por el Usuario mediante la prueba del X^2 Calculado = 18,61, lo que indica que si existe relación.

Rodríguez (2016), en el trabajo “Evaluación de la Satisfacción de la Dispensación en Farmacia de Consulta Externa del Hospital Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión “que tiene como principal objetividad la evaluación el nivel satisfactorio de los usuario. Fue un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, de nivel básico; aplicándose un balotario con un resultado de 367 usuarios. El grado satisfactorio en la Dispensación en los pacientes fue insatisfactorio con un 50%, en el 16% en Farmacia de Consulta Externa del Hospital Docente Clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Su grado de Satisfacción según espacio físico y organización fue en 53% como poco satisfecho y un 23% insatisfecho, ante la evaluación de la zona de espera y de dispensación para brindar este servicio, además que un 66% se siente poco satisfecho ante la organización de los medicamentos para facilitar disminuir el tiempo de espera.

Requejo (2016), fue aplicado el estudio transversal, observacional, descriptivo, para la determinación del “Nivel satisfactorio en Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital General José Soto Cadenillas Chota, en el periodo Septiembre a Octubre del 2015”. La pesquisa ya certificada fue aplicada en formulario configurado a la escala de Likert (rango 1.00-5.00), de acuerdo a modelo A.

Donabedian dentro de la revisión la prestación realizada del establecimiento cumple satisfactoriamente con los pacientes mediante medidas ya tomadas: Estructurales, procesales, y conclusiones. El grupo evaluado se conformó por 229 pacientes en un nivel etario entre 18 a 70 años, originarios de la población y rural; el 79% se obtuvo un nivel satisfactorio con moderación (nivel 2.44-3.66) y el 21% un nivel satisfactorio elevado (nivel 3.67 - 5.00); en coherencia se obtuvo una estadística con significación en caracteres demográficas. El 87.3% en pacientes fue encontrada con mediana satisfacción en cuanto a estructura y el 12% con satisfacción total.

Castaño (2016), en “Desafíos para la Buena Dispensación de Medicamentos” que tuvo como objetivos. Reconocimiento de la teóricamente la agencia, los indicadores que evidencian factores influyentes durante la dispensación, de acuerdo a la administración correcta de medicamentos dentro del establecimiento. Procedimiento. Durante una evaluación con propósito metodológico cuantitativo, con un diseño transversal con intención analítica donde se requiere evidenciar la influencia de indicadores durante el expendio de los productos. Realizamos una encuesta con estructura en base a los medicamentos al personal a cargo del expendio, realizado tanto a trabajadores y a pacientes, fue realizado un parámetro en la encuesta en SPSS Statistics 19. Con base en la técnica multivariante del análisis de correspondencias múltiples, fue analizada la relación entre los administradores responsables de la dispensación, los dispensadores y los usuarios de la droguería. Resultados. En los resultados obtuvimos a los administrativos directamente responsables del expendio, se realizó el censo al dispensador, encontrando 138 pacientes con edad en 18 años. El 25 % en pacientes tiene conocimiento en expendio, el 32 % admiten que el servicio no brinda buena dispensación. El 23% en personal auxiliar no cuenta con el conocimiento necesario. En el caso de talleres, estos son los más motivacionales para el personal

tanto administrativo, expendedor y paciente, en tanto los controles de observación, padrón de ingreso, término de trabajo, inspección de inventario. Resultados. La evaluación realizada dio como resultado la similitud es escasa, siendo adecuado replantear los requerimientos de los usuarios durante su expendio en medicinas del establecimiento, teniendo como prioridad el bienestar público.

Márquez-Peiro (2017), “Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos” que tuvo como objetividad reconocer su nivel satisfactorio así mismo las causales de su insatisfacción en los usuarios que acuden a la Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) respecto a la atención recibida. Investigación colateral durante 2 meses. Fueron incluidos los usuarios de la UFPE los cuales accedieron. Se realizó la encuesta con validación para tener un resultado satisfactorio, de tipo Likert, con 5 posibles respuestas cerradas (1: en desacuerdo, y 5: muy de acuerdo), utilizándose el indicador *índice de satisfacción* establecido por la Consejería de Sanitat de la Comunidad Valenciana. Fue evaluada insatisfactoriamente por medio de los reclamos impuestos al servicio formuladas en el Servicio que atiende y brinda Informe a los usuarios durante 10 años. Concluimos satisfactoriamente la tabulación ($n_{\text{final}}=138$). Índice de satisfacción (IS) global: 76% (IC 95%: 72-80%). Grado satisfactorio mayoritario: *habilidad del químico* (IS: 88%; IC 95%: 87-88%). Índice satisfactorio minoritario: espacio de expendio (IS: 63%; IC 95%: 60-66%) y proceso de dispensación (IS: 68%; IC 95%: 67-70%). Reclamaciones ($n = 22$). Razones insatisfactorias: durante el expendio (72%) y zona de dispensación (10%). Resultados, teniendo en cuenta los indicadores satisfactorios para el establecimiento de mejorías, se cree indispensable tener en

cuenta los indicadores insatisfactorios para mayor complementación informativa. Se debe crear mejoras con el ambiente y el expendio.

realizó un trabajo de investigación titulado “Grado satisfactorio de los Usuarios que asistieron al Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de Julio del año 2017”, el objetivo general el cual determinar grado satisfactorio de los pacientes. Siendo este el estudio descriptivo, prospectivo, de diseño observacional y de corte colateral, consideramos a 2063 pacientes, en modelo de evaluación 324 pacientes seleccionados al azar de acuerdo a o incluido y excluido por MINSA, realizamos una evaluación para medir en nivel satisfactorio del paciente que acude a farmacia en ejemplo SERVPERF, elaborado con veintidós interrogantes, y 7 niveles de resolución en escala Likert, dividiendo la interrogante del 1.00 a 3.00 insatisfecho, del 3.01 a 5.00 satisfactoriamente de forma parcial y del 5.01 a 7.00 obtuvimos satisfacción. Las dimensiones de prestación brindada son evaluadas para obtener resultados, estando enlazado de forma cercana de forma satisfactoria teniendo: calidad fiable en expendio promediando el 4.72 promediamos una obtención con calidad en un 4.25, promediamos un grado de calidad segura e un 5.25, promediamos un grado de calidad empático en un 4.86, y tangibilidad promediamos un 4.50. consiguientemente, la prestación brindada en farmacia no establece cumplimiento en cuanto a requerimientos del paciente, brindando así grado medianamente de calidad elevada, teniendo un grado satisfactorio en magnitud fiable, facultad de resolución, empático y tangible al ser brindado. (Paredes, et al., 2017).

Maidana (2018), valoración de usuarios diabéticos presentes en el establecimiento farmacéutico. La primordial objetividad: evaluación del nivel satisfactorio de usuarios diabéticos de acuerdo al buen trato o cortesía brindada por el establecimiento farmacéutico. procedimiento:

realizando evaluaciones observacional, descriptivo, transversal aquí fueron entrevistados usuarios diabéticos vigilados en el Programa Nacional de Diabetes, utilizando un cuestionario de tipo Likert, con cinco posibles respuestas cerradas (1: en desacuerdo, y 5: muy de acuerdo). Fueron evaluados las causas insatisfactorias tras la realización de preguntas abiertas. Resultados: Se contó con la participación 108 usuarios, 69% entre estos se encontró grupo femenino, un grupo etario entre 58,5 años, una espera aproximada de acuerdo a evolutivo entre 12,5 años, el 52% con instructivo en nivel secundario, 51% convivientes, y 82% de los usuarios con diabetes mellitus tipo 2, la hemoglobina glicosilada 7,8%. Siendo 5 el puntaje máximo posible, se obtuvo mayor satisfacción en la zona y proceso de dispensación ($4,16 \pm 0,69$; IC 95%). Y la menor satisfacción en la información al paciente y evaluación del estado de salud ($2,44 \pm 1,19$; IC 95%). En frecuencia de insatisfechos se debe a los siguientes motivos: poca amabilidad (57%) falta de conocimiento (46%). Resultados: se encontró un nivel satisfactorio brindado por el personal de expendio con un ($3,32/5$) 66%. Obtuvimos puntos de vista para una mejor atención durante la entrega de medicamento como por ejemplo perfeccionar el ambiente de expendio e incremento de recursos de estructura.

Cárdenas (2018) en la investigación titulada “Dispensación de medicamentos en enlace satisfactorio de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018”, su finalidad: verificar si hay conexión con el expendio de fármacos y otros insumos con el nivel satisfactorio de pacientes con el servicio de farmacia del primer nivel de atención, Cajamarca 2018. Esta indagación es de tipo cuantitativo correlacional y el diseño utilizado no experimental de corte transversal; un grupo formado con 8995 pacientes; tenemos un resultado con 369 usuarios. Esta evaluación es SERVQUAL está

validada por MINSA, 22 interrogantes (apreciación). Logrando una demostración de existencia de buena práctica de expendio con pacientes por parte del servicio de farmacia del primer nivel Cajamarca. Existe correlación ($p < 0.01$) entre la dispensación de medicamentos e insumos y el paciente atendido satisfactoriamente dentro de una institución de salud del primer nivel de Cajamarca, se ha obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. Por lo tanto, se prueba la existencia de una conexión de variables. Es sugerible en el expendio de medicinas e insumos sanos debe contar con supervisión de químico.

El presente estudio se realizó evaluando la determinación de la medida cortesía dentro del servicio de farmacia por medio del personal el cual influencia satisfactoriamente a usuarios atendidos en Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo al final del Primer Semestre 2018, fueron utilizadas 2 variables dentro de un proceso descriptivo. Nuestra muestra poblacional fue validada con pacientes que acuden al establecimiento farmacéutico, comprendido por 19,975 usuarios, según reporte de atenciones del Departamento de Farmacia – HRDT. Obtuvimos una muestra constituida en 377 clientes. Fue realizada una encuesta, el cual estuvo conformada por 18 interrogantes. Se presentaron encuestas tabuladas y los esquemas fueron empleados en la medición para evaluar la reiteración en las interrogantes. Se encuestó un grupo poblacional, el cual afirma niveles dentro del establecimiento realizados de manera frecuente con el 54.6% en la Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Se evaluaron los señaladores evaluados con intención de obtener frutos: infraestructura, capacidad de respuesta, fiabilidad y cumplimiento del servicio. En este contexto general, es necesario precisar el cuidado, la calidad de prestación brindada y la cálida espera brindada al usuario durante la espera en el servicio. De acuerdo a la información, fue

demostrada la cortesía brindada por el químico es una influencia de nivel considerable ante una respuesta satisfactoria del usuario atendido en Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo al final del periodo de tiempo de estudio. (Arica, 2018)

1.1.2 FUNDAMENTACION CIENTIFICA

América Latina ha presentado importantes cambios en los últimos años en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. Siendo de importancia la atención brindada, con objetivo de brindar mejor prestación para los pacientes, haciendo menor el riesgo del mismo; conllevando una implementación un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad (Abizanda, 1998).

La zozobra planteada por el paciente externo es muy esencial durante una correcta atención del servicio, incluyendo la competitividad auxiliar. A los pacientes, principalmente satisfacción percibida, un trato cordial, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, la calidez al ser atendido. Al realizar una adecuada y oportuna atención a los pacientes, el personal y el servicio logran cumplir y dar satisfacción al paciente brindando atención de calidad, satisfaciendo sus necesidades y promoviendo el uso adecuado y racional de los medicamentos (Alva, 2002).

La finalidad objetiva de las prestaciones sanitarias es generar satisfacción en torno a los requerimientos de los pacientes, analizando las medidas de calidez en el proceso.

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD), se le conoce al conjunto de normas las cuales tienen como objetivo el racionalizar la utilización con los medicamentos, garantizando así la satisfacción a las necesidades requeridas de los usuarios de acuerdo a su padecimiento. El expendio de productos farmacéuticos es la actividad en el cual se proporcionan uno o más medicamentos mediante el profesional farmacéutico al usuario mayormente en modo solución al documento prescrito por el médico autorizado, en este caso la receta. Tras la correcta dispensación el personal químico brindará la información necesaria, en cuanto almacenamiento, utilización racional y bajo las claras indicaciones médicas. Correspondiendo a la correcta realización de expendio y promoviendo así la racionalización de prescripciones médicas, entrada directa hacia los productos a través gestión de abastecimiento, una adecuada preparación en fórmulas magistrales y oficinales, además de contribuir con accionar que garantice con convicción y enérgicamente por medio del Sistema de Farmacovigilancia (Espinoza, 2016).

PROCESO DE DISPENSACIÓN

Dentro de esta realización adaptamos a mayoría de acciones que se llevan a cabo del personal químico farmacéutico el cual abarca la admisión de la receta, llegando al expendio de los fármacos para el usuario externo. Una adecuada realización de expendio garantiza una oportuna exploración con rectificación en equivocaciones evaluadas durante el proceso. Se diferencian 4 actividades principales durante el proceso:

1. Recepción y validación de la prescripción

Una disposición en efecto tras un procedimiento, nos da una conclusión orientado diagnóstico y posterior dictamen terapéutico. De acuerdo a la legislación vigente las recetas deberán acogerse a las normas ya implantadas. Durante la recepción las recetas deberán ser validadas con la siguiente información:

- Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.
- Nombre del medicamento objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).
- Concentración, presentación y forma farmacéutica.
- Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.

Tras una correcta verificación de la prescripción el profesional dará conformidad para el expendio del medicamento brindando información sobre los mismos. Durante la validación el personal químico decide la no entrega, éste deberá ser reevaluado por el profesional prescriptor, ajustándose a las normativas legales en el caso de psicotrópicos y estupefacientes.

2. Análisis e interpretación de la prescripción

Durante esta evaluación de la receta prescrita incluimos, a la validación, autorización, afirmación sobre cantidad con relación a la condición y estadía personal por usuario, tras una verídica verificación y conteo en la cantidad prescrita de acuerdo con sus necesidades. En caso surgieran interrogantes estas deberán ser evaluadas por el personal del servicio.

3. Preparación y selección de los medicamentos para su entrega

Durante esta disposición del medicamento para posterior expendio usuario externo, se nos presenta un una figura principal

de expendio comenzando tras la validación de la receta por medio de químico. En la visualización de los productos dentro del establecimiento procedemos a la cuidadosa lectura del envase, verificando datos precisos como nombre, concentración, forma farmacéutica. Esto se realiza anterior a su expendio, corroborando que el aspecto sea el correcto. La rotulación en ambos envases deberá corresponder a la misma presentación farmacéutica rigiéndose las normas legales ya dichas. Durante este proceso el expendio y/o conteo de solidos se llevaran a cabo medidas de protección para que se evite directamente el contacto con el producto, estos deben almacenarse en envases adecuados para su debido traslado y almacenamiento.

La entrega de productos en cantidades menores será colocada en envoltorios y/o envase el cual debe ir correctamente rotulado con la información necesaria:

- a) Nombre del medicamento.
- b) Concentración del principio activo.
- c) Vía de administración.
- d) Fecha de vencimiento.
- e) Número de lote.

Durante la elaboración en productos magistrales se calcula su administración, tras la posterior entrega se dan las indicaciones necesarias para un correcto almacenamiento. Debemos tener en cuenta según cada paciente las necesidades por padecimiento respetando normas legales vigentes. Con la finalidad de realizar una buena BPD se debe mantener una comprobación que garantice la cualidad de acuerdo a cortesía en atención brindada.

4. Registros

La inspección tras el expendio a los usuarios es importante dentro de los establecimientos de manera eficiente. Siendo de gran utilidad para posteriores constataciones de información si existiese alguna duda generada sobre su validación, conservando toda información pudiendo ser recuperada tiempo después para nuevos informes requeridos.

5. Entrega de medicamentos

El producto, debe ser extendido a los usuarios externos y/o paciente que acude al establecimiento con indicaciones claras, añadiendo la información requerida y necesaria al mismo. Siendo químico directo sindicado para una buena dispensación orientada. El profesional estimara si es oportuno y si cumple con los requisitos necesarios cumpliendo las normas legales establecidas.

La información brindada sobre síntomas que tienen efectos poco deseables, debiendo ser brindados de manera clara y sencilla, con el propósito de llevar un tratamiento sea correcto hasta el final. Debemos estar conscientes de la continuidad, tiempo de tratamiento y la vía por la cual será administrada, para brindar información correcta al usuario:

- a) Administración del fármaco, en relación a los alimentos (Ej. antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos.
- b) Cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente).
- c) Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.

- d) Es necesario asegurarse que el paciente comprenda las instrucciones y siempre que sea posible, se solicitará que el paciente repita las instrucciones brindadas.

Estos usuarios que acuden al servicio tienen que recibir una cordial atención, la cual es importante en cuanto a valoraciones ya que cumple un papel importante en el nivel satisfactorio de los pacientes. Teniendo como objetivo brindar una atención correspondiente a cortesía, teniendo ingreso a información en tanto medicinas para una mejor atención de calidad.

Calidad de servicio

Donabedian (1995), en su discurso sobre la naturaleza de la calidad refiere que una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Usuario externo o paciente en este caso, en último término, es quien decide si sus requerimientos y apreciación fueron cubiertas. Con la finalidad de brindar conformidad y a la vez generar entusiasmo en el mismo para la culminación del tratamiento. Mediante la industria, se establece un interés tras los requerimientos de los usuarios.

Es referido por su mismo descriptor, el servicio brindado dentro de los estándares de salud fueron obtenidas similitudes y discrepancias relevantes. Un punto importante se encuentra inmerso en brindar conformidad al paciente durante el expendio y generar un tiempo de espera confortable. En este punto siendo uno de los temas importantes inmersa como modelo industrial, dando lugar importante a los requerimientos de los usuarios. Entonces el ejemplo de expendio ante los usuarios tiene presente que debe cubrir con los requerimientos que se exigen dentro de normas de cualidad, generando uso racional en los pacientes y su entorno. A

esto le agregamos presión bajo estándares a cumplir sumando beneficios a la salud.

En cuanto a los pacientes, los químicos cargan fundamental responsabilidad: generar conformidad en usuarios, promoviendo así de manera más adecuada a sus intereses. Teniendo presente que se tiene como objetivo primordial brindar satisfacción al paciente. En cuanto a lo que se observa dentro de su entorno laboral el profesional químico, responderá de acuerdo al acuerdo firmado en contrato el cual es formulado por la misma empresa prestadora de servicios, siendo de todas formas los responsables prestadores del servicio de calidad.

Se observa una información dividida en 3 segmentos para una validación de calidad:

- **Estructura.** Aquí encontramos prestación de beneficio, entre los cuales destacan los recursos materiales (instalaciones, material médico y dinero), los recursos humanos (cantidad y reclasificación de trabajadores), estructura del establecimiento (cercanía de los productos, modo de evaluación, formas de reembolso)
- **Proceso.** Conformar la realización para la prestación de servicios teniendo presente las necesidades del usuario.
- **Resultado.** Comprender de acuerdo a la forma de atención en referencia al usuario.

De acuerdo con la definición de la calidad Gilmore y Moraes, (2009), nos referimos a la satisfacción y/o superación en cuanto a los niveles planteados, existiendo un 20 teniendo presente el estándar y los niveles que indicarían si se mantiene de forma correcta.

Esta es definida por la OMS (2012)

- Un grado elevado de excelencia profesional.
- Nivel satisfactorio elevado en los usuarios.
- Correcta utilización de los insumos. Una incidencia riesgosa menor con los usuarios.
- Impacto final en la salud.

A. Dimensiones de la calidad de servicio

Inmerso con la investigación de atención brindada tomamos dimensiones Modelo SERVQUAL, siendo éste un proceso evolutivo que mide calidad de prestación de beneficios. El cuestionario SERVQUAL tiene como base un modelo evolutivo para los pacientes, siendo considerado con un nivel elevado de satisfacción. Estos son:

- **Confiabledad.** Se le considera a la habilidad de prestación de servicios propuso, teniendo desaciertos. Midiendo ésta dimensión podemos obtener la facilidad de desenvolvimiento para el expendio. La actividad durante el proceso de expendio de gran importancia ya que conlleva a la satisfacción de la población.
- **Tangibilidad.** En esta extensión pueden ser percibidos de manera precisa como la apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- **Seguridad.** Extensión en la cual se aprecia la cordial y atenta atención realizada por parte del servicio durante el expendio y la facilidad de transmisión de información. Evaluando el

nivel de desenvolvimiento en el tema para responder adecuadamente al requerimiento.

- **Empatía.** En esta división se observa personalizada consideración a los usuarios. Teniendo designado un tiempo para la atención de los mismos. Personalizando a sus trabajadores para un mejor servicio.

Satisfacción del usuario

Se indica esta experiencia con los pacientes es un indicador para lograr una satisfacción elevada o cognoscitiva, referida de acuerdo a su apreciación y el trato recibido; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Factores que son indispensables para el nivel satisfactorio, siendo distinto en los usuarios. Se plantea la objetividad para obtener grado satisfactorio evaluando las necesidades por paciente. Para el Ministerio de Salud (2012), según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de Servicios de Salud, abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. En los pacientes, esta satisfacción dependerá fundamentalmente de la forma en la cual sea atendido, siendo también recurrente el lapso de demora en la entrega, la confiabilidad de la información. (Andía, et al., 2002).

Asimismo, Delbanco y Daley (1996), refieren que tras una correcta prestación de servicios, mayor será el índice de satisfacción del usuario, influyendo de forma directa en el trato, este autor tienen como influyentes:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

Según Cantú (2001), siendo más difícil medir el nivel satisfactorio del paciente, debería ser evaluada conforme atención para posteriormente dar solución a inconvenientes generados durante la misma, generando un crecimiento en el servicio para lograr un nivel satisfactorio más elevados

Respecto al trato brindado, se espera que los trabajadores del establecimiento presenten un trato amable, atento, educado, amistoso, cortés, etc. Influencia profundamente la vestimenta, la cual deberá ser la apropiada. En cuanto al comportamiento, debe brindar una rápida respuesta a las necesidades del usuario, dando explicaciones concisas, a la vez mostrando respeto al paciente, tras un lenguaje educado y accesible.

Thompson y Sunol, (1996), afirma que la percepción del paciente va a depender gran parte de la atención brindada sino de la percepción en la misma. El nivel satisfactorio por parte del paciente es más evidente cuando sus necesidades son cubiertas por el servicio.

A. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Tanto el Ministerio de Salud y Dueñas (1998), se propusieron 3 evaluaciones, las cuales están inmersas durante la validación de la investigación.

- **Dimensión humana.** Fundamental aspecto el cual su objetividad principal se basa en la prestación brindada, garantizando el beneficio del ser humano. La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica

del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. La prestación de beneficios son orientados a los usuarios. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. Maimones (1904) citado por Huiza, (2012), afirmó “El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo”. El rol fundamental a cargo del médico y el personal dispensador, es brindar un trato cordial con los pacientes ya que esperan una atención respetuosa y compasiva a su padecimiento.

- **Dimensión Técnico – Científica:** Donabedian (1996), confirma esta influencia de indicadores durante la evaluación podemos encontrar diferencias en la disponibilidad, establecimiento fundamental de normas, teniendo poca importancia rápidamente, siendo necesaria una Calificación de la prestación por parte de los profesionales, siendo comparado con las estadísticas más altas partiendo de los insumos dispuestos. Conclusión, la calificación satisfactoria debe realizarse teniendo en cuenta el espacio establecido, estableciendo universalmente un objetivo. Mientras tanto, se podría aprender mucho al comparar lo que realmente ocurre con lo que razonablemente se podría esperar que ocurriese, y también con lo que debería suceder si se eliminaran las limitaciones de recursos.

- **Dimensión entorno.** Marriner (1999), en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, se dispone de acuerdo a la hipótesis planteada. Otro concepto de entorno es el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte”, estos son: ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido. Según el Ministerio de Salud, en su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, la dimensión entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación.

Buenas prácticas de dispensación

A. De la dispensación de medicamentos

Siendo un accionar profesional el suministrar más de un fármaco al usuario tras la posterior presentación y validación de la receta elaborada por personal médico autorizado. Tras el acto profesional se orienta e informa al usuario sobre la correcta utilización de los productos, su reacción adversa, interacción medicamentosa y medidas de almacenamiento de los medicamentos. Promoviendo de esta forma el uso racional de los fármacos.

Alcance de los productos tras la adecuada atención se lleva a cabo por el profesional químico farmacéutico, siendo este el

responsable de la preparación de fórmulas magistrales y oficinales de manera correcta.

El profesional Químico Farmacéutico está orientado a la prestación del servicio de calidad, seguro y eficaz de los productos que se manejan en el país.

Las Buenas Prácticas de Dispensación deberán llevarse a cabo de forma íntegra y de acuerdo con las normas legales ligadas a las actividades generales realizadas por los químicos farmacéuticos.

B. Del proceso de dispensación

Dentro del expendio tenemos accionar incluidas que son llevadas a cabo por el químico farmacéutico desde la recepción, validación hasta el expendio del medicamento con los usuarios. Realizando así una atención adecuada para la posterior detección y corrección de errores del mismo.

Durante el proceso se visualizan cinco actividades principales:

- A. Recepción y Validación de la prescripción.
- B. Análisis e Interpretación de la prescripción.
- C. Preparación y Selección de los productos para su entrega.
- D. Registros.
- E. Entrega de los productos e Información por el dispensador.

A. De la recepción y validación de la prescripción

En este proceso tenemos la receta prescrita por el personal autorizado, la cual es validada de acuerdo a la necesidad del paciente, dosis indicada y parámetros establecidos.

En el caso de la venta de fármacos bajo prescripción se validará letra legible sin enmendaduras con la finalidad de evitar posteriores errores. El contexto de la misma debe regirse a la legislación vigente 3,4 Al momento de su recepción, el profesional Químico Farmacéutico debe confirmar:

- Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.
- Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).
- Concentración y forma farmacéutica.
- Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento
- Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.
- Sello y firma del prescriptor que la extiende.

Al realizar una correcta revisión a cargo de profesional farmacéutico evaluará la dispensación del fármaco con posterior consulta con el personal autorizado.

Las recetas prescritas con medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, deberán ser evaluadas de acuerdo a las condiciones determinadas por normas legales y específicas al respecto.

Si fuese el caso y la receta tuviese errores y no se procediera al expendio, deberá ser comunicado al usuario para su posterior corrección y nueva validación. Habiendo caducado el tiempo de prescripción válida por el profesional a cargo, no será extendido el medicamento sin previa actualización.

B. Del análisis e interpretación de la prescripción

La correcta dispensación consiste en el análisis y lectura interpretativa de la receta del paciente, con posterior afirmación con las cantidades prescritas habiendo sido ajustada a la necesidad del paciente, realizando la validación en dosis prescrita y cantidad administrada. En caso existan dudas deberán ser resueltas posteriormente por personal prescriptor. Conforme a lo establecido en el artículo 33° de la Ley General de Salud, el profesional Químico Farmacéutico está orientado para brindar a pacientes opciones de fármacos y su posterior información para una pronta mejoría. Sin generar inducción a la compra de los mismos, solo se brindará la información necesaria.

C. De la preparación y selección de los productos para su entrega

Esta validación y certificación antes de su expendio es un aspecto fundamental para la entrega de los mismos. La búsqueda de los mismos dentro del establecimiento se realiza identificando los medicamentos en los estantes, asegurando que los datos como nombre, forma farmacéutica y características estén correctos para la posterior entrega.

Antes de la entrega del medicamento se procede a la comprobación de los productos en cuanto al adecuado

aspecto haciendo verificación de los envases los cuales deben encontrarse en perfectas condiciones.

La rotulación del producto debe ser el indicado en ambos envases, cumpliendo con las normas legales vigentes.

El personal encargado del conteo de tabletas y cápsulas debe utilizar como medida de protección, evitando así contacto directo con el medicamento, con la utilización de guantes, contenedores manuales entre otros.

Estos insumos deben ser adaptados de acuerdo a forma farmacéutica en envases adecuados, con controles de temperatura correspondientes. El medicamento extendido de acuerdo a cantidades menores al contenido en el envase, aquí deberá rotularse con los siguientes datos:

- Nombre y dirección del establecimiento.
- Nombre del producto.
- Concentración del principio activo.
- Vía de administración.
- Fecha de vencimiento.
- Número de lote.

Durante fabricación de preparados magistrales u oficinales debe ser calculada de acuerdo al tratamiento la cantidad de producto y se debe dar posterior recomendación de normas de higiene para su correcta manipulación, tales como la limpieza de palmas, elementos para evitar su contaminación. Esta fabricación debe regirse con normas legales de acuerdo a los requerimientos y exigencias.

Con la finalidad de evitar errores, debe ser implementado el procedimiento de auto verificación el cual garantiza calidez y eficacia de prestación de expendio.

D. De los registros

Dentro del establecimiento se encuentran los registros posteriores al expendio de los fármacos, los cuales serán de gran importancia para constatar la eficiencia de lo administrado. Esta documentación es necesaria para posteriores verificaciones y resoluciones con inconvenientes referente a los fármacos que fueron extendidos a los usuarios y verificaciones del caso.

La información sistemática hace factible la conservación de prescripciones, pudiendo ser utilizadas luego en la posterior corrección de errores presentados. Posterior al proceso de expendio en el caso de elaboración de productos magistrales, será colocado un sello del servicio, datos del personal encargado de la elaboración y la fecha en la que fue preparado. La prescripción debe ser archivada al libro de documentaciones a fin dentro del local en orden correlativo y cronológico.

Al ser dispensado un medicamento alternativo, éste debe ser anotado de forma clara al reverso de la receta con nombre, laboratorio fabricante así como la fecha en la cual fue realizado el expendio.

E. De la entrega de los productos e información por el dispensador

Estos productos farmacéuticos deberán ser entregados con el usuario incluyendo indicaciones específicas las cuales son estimadas importantes. Los responsables de brindar

información y orientar para su correcta administración es el personal químico farmacéutico así como la dosis y uso del medicamento, reacciones adversas y condiciones de almacenamiento. Al ser necesario, observando las condiciones adecuadas para cumplir con normativa legal dará indicaciones al usuario o familiar sobre un seguimiento terapéutico de los fármacos, de acuerdo a sus necesidades.

Se advierten reacciones a posibles efectos indeseables, con el fin de que el tratamiento sea culminado

Deberá incidirse esta administración, tiempo y vías de administración del tratamiento, debiendo informar al paciente con la información:

- Administración del fármaco, respecto a la alimentación (Ej. antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos.
- Cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucha agua, aplicarlo localmente).
- Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.

En de importancia dar una clara explicación de las instrucciones al paciente para la correcta administración de los productos farmacéuticos. Los usuarios recibirán un trato cordial siendo fundamental tener confidencialidad e intimidad tras la dispensación de algunos fármacos o tratándose de diversas enfermedades.

Con la finalidad de ofrecer la correcta indicación brindada hacia los usuarios, es requerida una información necesaria y actualizada de los fármacos y también sobre sobre medicamentos alternativos.

Del entorno para el Servicio de Dispensación

Una correcta dispensación tiene como principio, un entorno adecuado cumpliéndose así las normas y se realice una dispensación de calidad.

A. Ambiente físico

En el servicio de farmacia se debe tener acceso a un ambiente específico para la realización del acto de dispensación, con el ambiente de trabajo adecuado para la preparación y entrega de los mismos.

Se debe tener un ambiente limpio, libre de polvo, con un área al público accesible y de fácil alcance para la entrega.

B. Estanterías y superficies utilizadas durante el trabajo

Se deberá crear seguridad en el ambiente laboral para el personal dispensador, el cual debe tener un desplazamiento adecuado para para la eficiencia de la misma.

El área de refrigeración debe ser exclusiva para medicamentos que requieran temperaturas no elevadas, así como alimentos y bebidas fuera del área específica de dispensación. Siendo necesario un rol de limpieza y control adecuado de niveles de refrigeración.

Se requiere de una limpieza diaria de estanterías, así como de los suelos y mesón de trabajo.

En caso de productos comestibles derramados, estos deben ser limpiados de inmediato para evitar contaminación y/o proliferación de insectos.

C. Medicamentos, equipo y materiales de envasado

En general estos productos farmacéuticos en su totalidad deberán ser almacenados de manera ordenada en la estantería, con las correctas rotulaciones y conservaciones de temperatura.

Debe mantenerse un estricto cumplimiento para la mantención de calidad de los productos en cuanto nos referimos a niveles de refrigeración luz y humedad. Es fundamental la limpieza de los equipos y materiales que se utilizan en el almacenamiento y el acto de dispensación.

Se implementará un cronograma en el que se cumpla la rotación según las fechas de vencimiento de los productos.

❖ **Del personal**

Los profesionales encargados del expendio dentro del servicio deben encontrarse debidamente identificados, con una correcta higiene y portando prendas de vestir indicadas para laborar dentro del establecimiento.

❖ **Del Químico Farmacéutico**

Dentro del establecimiento se deberá cumplir con lo siguiente a través del profesional químico farmacéutico:

- Seleccionar los productos a criterio de uso racional para una mejor promoción de los mismos.
- Se debe realizar un expendio de manera rápida y confortable para los usuarios, realizando la correcta validación antes de la entrega de los fármacos.
- Optar por orientación hacia los usuarios que involucre el uso racional de los fármacos.
- Se debe lograr que el paciente culmine su prescripción.

- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el autodiagnóstico y la automedicación.
- El cumplimiento y la correcta realización las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- Cumplimiento las normas legales y sanitarias correspondientes.

Se tendrá presente los deberes éticos entre personal dispensador y usuario externo para el correcto expendio.

❖ **Del Personal Auxiliar**

Para una correcta BPD es aconsejable que el trabajador dentro de farmacia tenga conocimiento siendo capaz de realizar las tareas de expendio. Este personal auxiliar debe ser capacitado regularmente para la correcta práctica de dispensación.

Queda bajo impedimento y responsabilidad del químico farmacéutico y/o propietario el ofrecimiento de alternativas al medicamento prescrito en cuanto al personal auxiliar.

Un correcto expendio es llevado a cabo por el profesional químico capacitado en la misma.

❖ **De la documentación**

El acceso al libro de documentación nos posibilita el acceso a las prescripciones y la obtención de datos requeridos para

contribución con la mejora de recepción y el uso de los medicamentos.

En este caso los establecimientos en los cuales se dispensa medicamentos deberán contar con los siguientes libros oficiales, los cuales deben estar debidamente foliados y actualizados para facilidad de inspectorías.

- **Libro de las recetas**, al ser preparadas las fórmulas magistrales y oficinales, éstas serán cronológicamente pasadas.
- **Libro del control de estupefacientes y psicotrópicos**, aquí encontramos registrado el expendio de los fármacos y sustancias bajo control establecido, este folio se encuentra visado por la dependencia de salud a nivel territorial correspondiente.
- **Libro de ocurrencias**, encontramos turnos posteriores modificados del personal que labora en el servicio, así como inasistencias u otras ocurrencias relacionadas al establecimiento.

1.2 Justificación de la investigación

El estudio con relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la percepción de la percepción de acuerdo a la calidez de atención brindada en el servicio durante el expendio, donde la Farmacia del Hospital de Nuestra Señora de las Mercedes de Paita por ser un órgano técnico -normativo en los aspectos relacionados a las dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, la certificación, el control y vigilancia de los procesos relacionados con la producción, importación, distribución, almacenamiento, comercialización, promoción, publicidad, dispensación y expendio de los mismos, considera necesario desarrollar sus actividades brindando un mejor servicio a los usuarios, por ende este estudio

es una herramienta muy útil para mejorar la calidad de cada uno de sus procesos, tanto desde el punto de vista de su organización, funcionamiento y cumplimiento de la norma ISO 9001:2001, como un desarrollo integral, que contribuirá significativamente a mejorar la calidad de la atención en función a las necesidades de los usuarios. La Unidad de Gestión de la Calidad es un componente importante en el fortalecimiento institucional. De tal forma se conocerá la perspectiva de los pacientes ya que es fundamental, para la solución de inconvenientes presentados sobre la atención, generando mayor nivel satisfactorio, de ésta forma incrementa su inclinación para acudir y enaltecer el servicio prestado por el Servicio de Farmacia de este Hospital. Teniendo de conocimiento que de acuerdo a una correcta dispensación mayor es el nivel satisfactorio, menores son los precios y los profesionales dan cuenta de la importancia de la estrategia. Aplicando ésta estrategia contribuiría a que se promueva en la Dirección el mejor uso de los recursos disponibles.

Los datos obtenidos se presentarán al Director Ejecutivo del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, con la finalidad de divulgar, analizar, retroalimentar los resultados y elaborar una propuesta de intervención de mejoría continúa en la atención que ofrecen sus servicios a cargo.

1.3 Problema General

Se realizará la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018?

1.4 Marco referencial

Variable Dependiente

Percepción satisfactoria de los pacientes durante la atención brindada durante las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018: El grado

satisfactorio en los pacientes tras la atención recibida se efectuara a través de una encuesta.

Variable Independiente

- Conocimiento y aplicación de las Buenas Prácticas de Dispensación por el personal de farmacia.
- Evaluación de nivel satisfactorio de los pacientes de acuerdo a la prestación brindada durante la dispensación de sus fármacos e insumos.
- Se evaluará la atención y conocimientos demostrado por el personal del establecimiento y la eficacia con la que brindan seguridad y credibilidad, analizando ítems en las evaluaciones.
- Aspectos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, se miden con los ítems de la encuesta.

Variable interviniente:

- Muestra poblacional caracterizada por: El análisis de las características de la población usuaria se evaluó considerando los siguientes factores:
 - Edad: >18 años.
 - Sexo de los encuestados: Masculino y Femenino.
 - Grado de instrucción: Analfabetos, primaria, Secundaria, Superior Universitario y Técnico Superior.

1.5 Hipótesis

Ho (Hipótesis nula) No existe comunicación durante desarrollo en las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018.

Hi (Hipótesis alternativa) Si Existe comunicación durante desarrollo en las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinación de la existencia relacionada con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Determinación el grado de desempeño en las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita – 2018.
- Identificación del grado satisfactorio percibidos por los pacientes atendidos en Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.
- Relacionar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018.
- Definir la población según sexo, grupo etario que acude al establecimiento de Farmacia – Hospital de Paita – 2018.

II. Metodología

2.1 Tipo y diseño de la investigación

2.1.1 Tipo

La investigación será de tipo Observacional, Descriptivo y prospectivo.

Observacional, porque el investigador se limitará a observar la variable y tomar sus medidas de estudio.

Descriptivo, porque el presente estudio busca describir las dimensiones del objeto a estudiar, centrándonos en recolectar datos, estimar su frecuencia y examinar tendencias según las variables de estudio.

Prospectivo, porque se realizaran encuestas dirigidas a pacientes que acuden al expendio de sus medicinas, evaluando su grado satisfactorio tras una correcta practica de dispensación.

2.1.2 Diseño de la investigación.

- Según investigación de campo: Cuantitativo no experimental
- Teniendo una indagación: Descriptiva.
- Diseño de investigación: Prospectivo.
- Manejo de variables: Observacional.
- Según evolución fenómeno estudiado: Transversal.
- Según intervención del investigador en el fenómeno que se estudia transversal descriptivo o de prevalencia simple.

2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

Los usuarios participantes en la investigación constituida en 2800 usuarios mayores con 18 años en ambos sexos apersonados durante este expendio de medicamentos en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita en el semestre de Junio a Noviembre del 2018.

2.2.2 Características de la población usuaria:

Al analizar los datos obtenidos se evaluará condicionando las siguientes pautas:

- Nivel instructivo: Analfabetización, Primario, Secundario, Superior Universitario y Técnico Superior.

- Sexo y grupo etario.
- Personal n el establecimiento de Farmacia (20) que dispensan medicamentos e insumos en la Farmacia Central del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paíta.

2.2.3 Muestra

Para obtener el tamaño muestral aplicamos la siguiente

Fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

z: Valor de distribución normal estandarizada (1.96).

p: Proporción de la población que tiene las características que nos interesa medir (0.5).

q = (1 - p) Proporción de la población que no tiene las características que nos interesa medir

(1 - 0.5).

N = Tamaño de la población. (2,800)

d = Máximo error permisible (0.1)

$$(2800) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots} = 92g$$

$$\frac{(0.1)^2 \times (2800 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.2)}$$

$$(0.2)$$

Los pacientes en la encuesta están inmersos con los usuarios que se atendieron en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018 y se seleccionaran teniendo en cuenta a los usuarios que aceptaron participar voluntariamente.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Para el personal del Servicio de Farmacia:

Personal del establecimiento de Farmacia contratado o nombrado trabajando los tres turnos en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Para los usuarios

Todos los Usuarios Externos mayores de 18 años que acuden con receta o sin receta a la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Método de Operación

Formulación de entrevista

Tratándose de una entrevista validada y extraída de la tesis de maestría de Fredesvinda Doris Álvarez Basauri titulada “Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario externo en el Servicio de Farmacia de los Hospitales nivel III de la Región de

Salud de la Libertad – Perú. Esta evaluación a sido generada para la obtención de datos sobre el grato satisfactorio de los usuarios durante el desarrollo de la dispensación.

Fuentes informativas

La información necesaria se obtendrá a través de encuestas a realizar al personal que atiende en la Farmacia y al Usuario Externo en el momento de la dispensación.

Técnicas de recolección.

Entrevista satisfactoria al paciente:

Ésta entrevista que se empleará consta de 15 ítems, dirigido para usuarios que acuden a la Farmacia Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, evaluando la atención y las indicaciones brindada a los usuarios durante la entrega de los fármacos.

Cada pregunta tiene tres alternativas, con el siguiente puntaje:

- Si : 3 puntos
- A veces : 2 puntos
- No : 1 punto

Según la escala de calificación se determina los niveles:

- Satisfecho : 31 – 45
- Medianamente satisfecho : 15 – 30
- No satisfecho : 1 - 14

Encuesta de Buenas Prácticas de Dispensación al personal del Servicio de Farmacia.

En este cuestionario que se empleará constituido de 30 interrogantes, realizado para los trabajadores de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita. Consta de cuatro dimensiones:

Proceso de dispensación, Entorno para el Servicio de Dispensación, Personal y Documentación.

Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:

- Si : 3 puntos
- A veces : 2 puntos
- No : 1 punto

Que según la escala de calificación se determina los niveles:

- Cumple : 46 – 90 puntos
- No cumple : 1 – 45 puntos

Procesamiento y Análisis de la Información

En el ingreso de recetas al sistema informativo del servicio se deberá tomar en cuenta: el formato o Aplicativo Excel, tras el ingreso de la receta se genera un control para verificar su calidad en la base de datos.

En los estudios estadísticos con la información obtenida se utilizará estadística descriptiva, con frecuencia, medias, desviaciones y porcentajes, analizando cada una de las variables clínicas y epidemiológicas.

Analizando de forma inferencial, se utilizarán tablas de contingencia con χ^2 de Pearson usando el paquete estadístico SPSS V 19.

III.- Resultados

Tabla 1: Usuarios externos según sexo atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Sexo	N°	%
Masculino	30	32.61
Femenino	62	67.39
Total	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada con pacientes del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

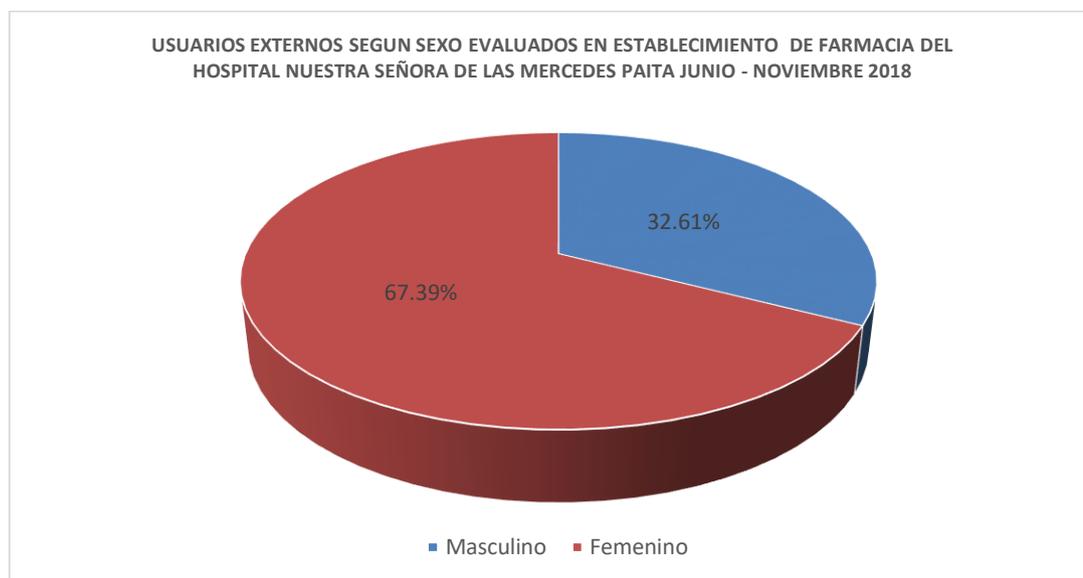


Gráfico 1. Usuarios externos según sexo evaluados en establecimiento de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 1 y Gráfico 1 se muestra pacientes que acuden a la Farmacia del Hospital más frecuentes son del sexo femenino (67.39%) que los de sexo masculino (32.61%).

Tabla 2: Usuarios externos según el grupo etario presentes en Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Edad en años	N°	%
18 a 25	10	10.87
26 a 35	23	25.00
36 a 45	28	30.43
46 a 55	18	19.57
56 a 65	8	8.69
> 65	5	5.44
Total	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada para pacientes del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Media = 42.29 años; Mínimo= 18; Máximo=80 Desviación Estándar = 14.11

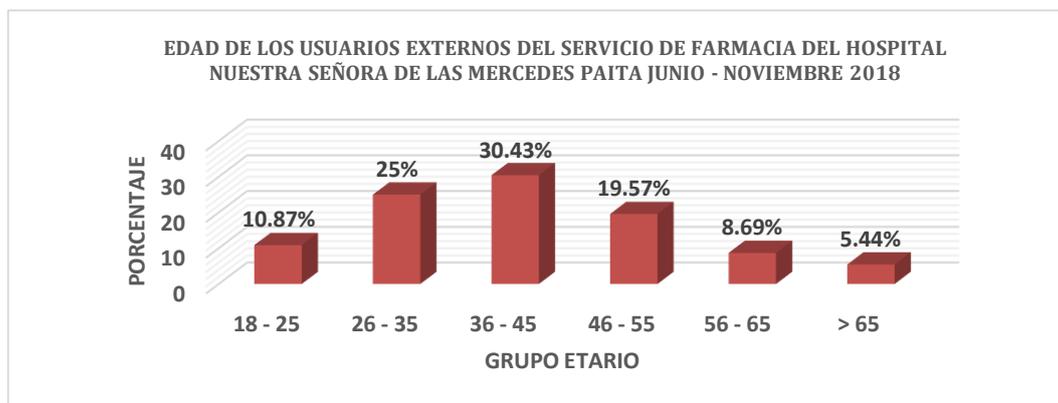


Gráfico 2: Usuarios externos según el grupo etario presentes en el establecimiento del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Fuente: evaluación dirigida a los pacientes presentes en establecimiento de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 2 y Gráfico 2 encontramos que la población comprendida entre los 36 a 45 años (30.43%) presentes frecuentemente en el Servicio de Farmacia del Hospital, seguidos del grupo etario de 26 a 35 años (25 %).

Tabla 3: Personal dispensador de medicamentos en el establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Personal del Servicio de Farmacia	N°	%
Químico Farmacéutico	05	25.00
Técnico de Farmacia	12	60.00
Otros	03	15.00
Total	20	100.00

Fuente: evaluación dirigida a los dispensadores en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

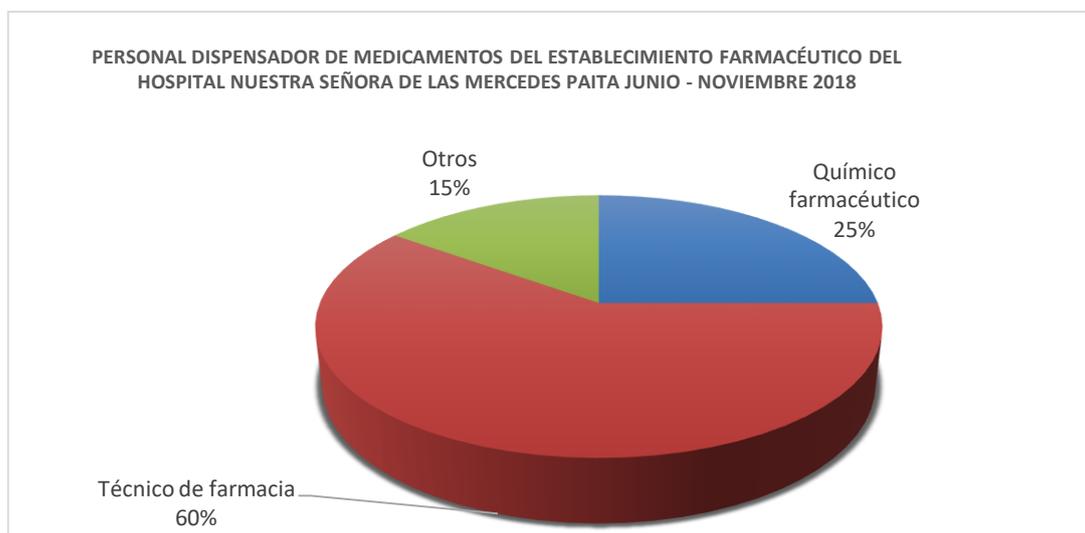


Gráfico 3: Personal dispensador de medicamentos del establecimiento en Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada a los dispensadores del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: Tabulación 3 y Gráfico 3 se reportó al personal del Servicio de Farmacia estuvo conformada por 5 Químicos Farmacéuticos (25%), 12 Técnicos de Farmacia (60%) y 3 otros (almacenero y 02 administrativos) representando un 15%.

Tabla 4: Total de usuarios según edad y sexo validados en el establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Sexo	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Edades						
18 a 25	3	3.26	7	7.61	10	10.87
26 a 35	6	6.52	17	18.48	23	25.00
36 a 45	9	9.78	19	20.65	28	30.43
46 a 55	7	7.61	11	11.96	18	19.57
56 a 65	3	3.26	5	5.43	8	8.69
> 65	2	2.17	3	3.26	5	5.44
Total	30	32.61	62	67.39	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada con pacientes del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

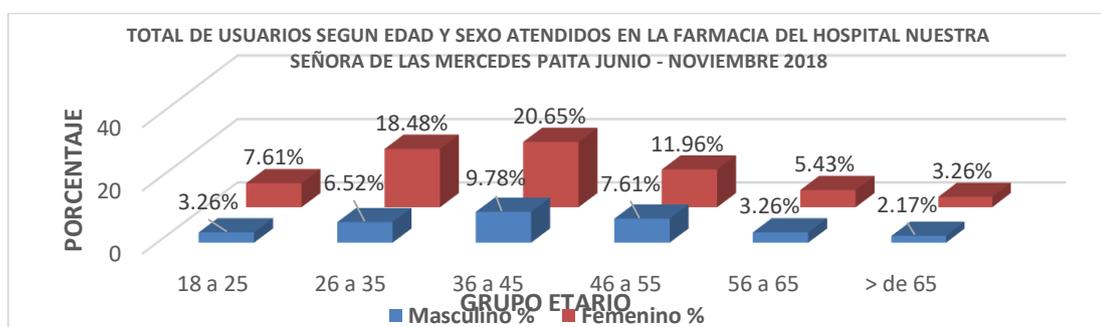


Gráfico 4: Total de usuarios según edad y sexo validados en el establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: tabulación 4 y Esquema 4 se reportó a usuarios frecuentes entre las edades de 36 a 45 años y 26 a 35 años (20.65% y 18,48% respectivamente). Con predominio del sexo femenino en todas las edades.

Tabla 5: Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación del personal

de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018.

Nivel de cumplimiento de las BPD	N°	%
Cumple	16	80.00
No cumple	04	20.00
Total	20	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita

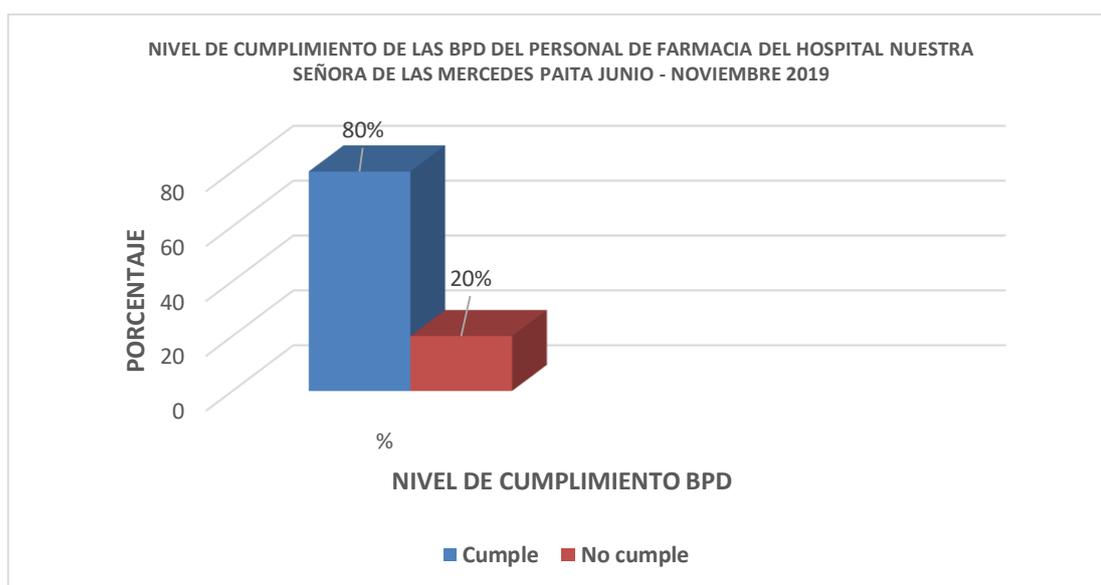


Gráfico 5: Nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación del personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018.

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 5 y Gráfico 5 se reportó que un 80 % del personal del Servicio de Farmacia que cumple con las BPD y un 20% no cumple.

Tabla 6: Nivel de cumplimiento BPD durante proceso de dispensación del personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018.

Cumplimiento de BPD durante el proceso de dispensación	N°	%
Cumple	17	85.00
No cumple	3	15.00
Total	20	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

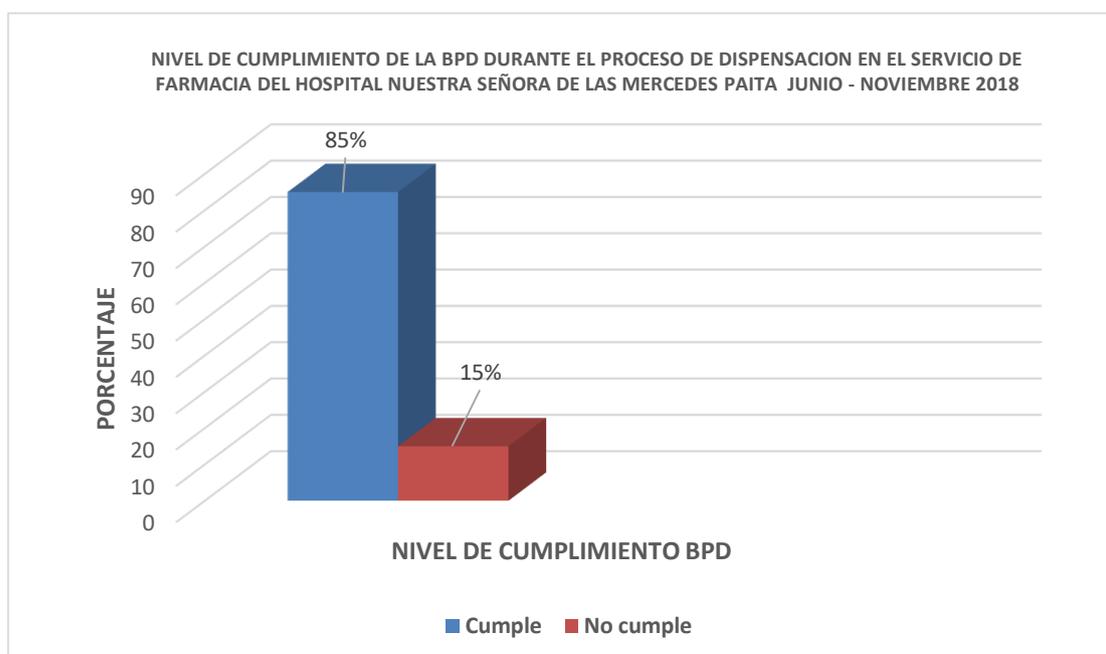


Gráfico 6: Se evalúa el nivel de cumplimiento de BPD durante el proceso de dispensación del personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: Se observa que durante el proceso de dispensación el 85% cumple con las BPD y el 15% no cumple.

Tabla 7: Nivel de cumplimiento de las BPD en relación al entorno del personal de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018.

Nivel de cumplimiento de BPD en relación al entorno	N°	%
Cumple	19	95.00
No cumple	1	5.00
Total	20	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

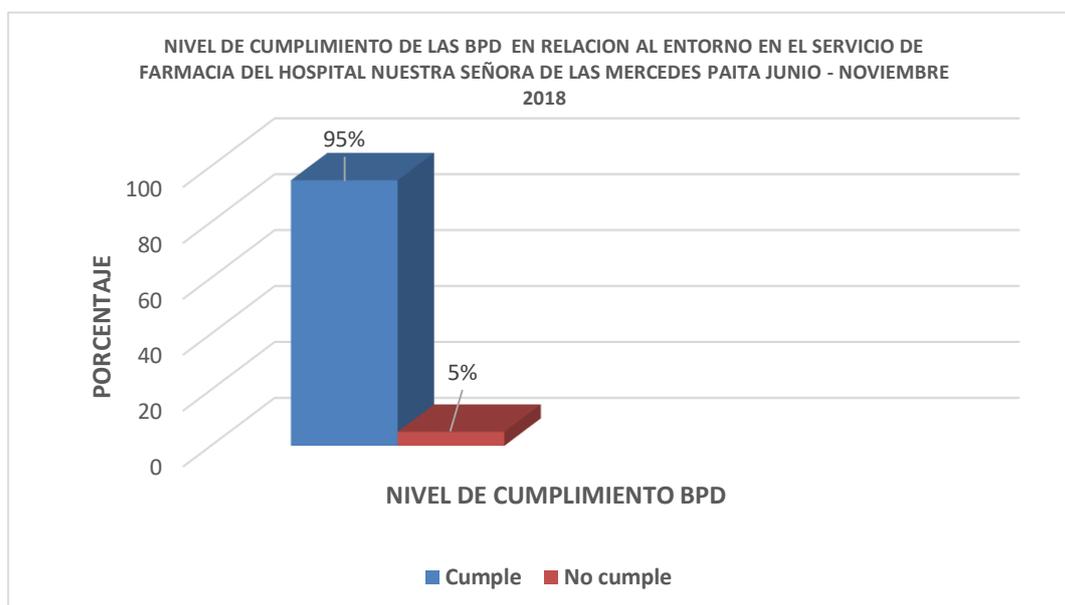


Gráfico 7: Nivel de cumplimiento de las BPD en relación al entorno del personal de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018.

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 7 y Gráfico 7 se reportó que un el 95% realiza una buena BPD en relación al entorno y solamente un 5% no cumple con las BPD entre el personal de Farmacia.

Tabla 8: Nivel de cumplimiento de BPD según personal dispensador del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018.

Nivel de cumplimiento de las BPD según personal dispensador	N°	%
Cumple	18	90.00
No cumple	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

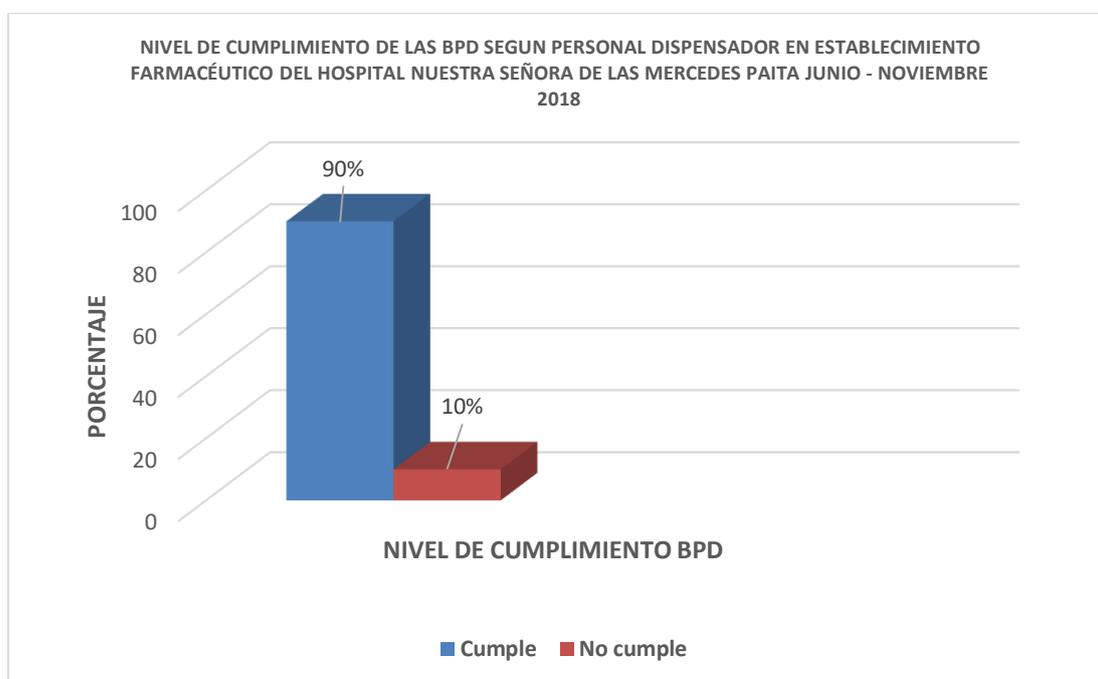


Gráfico 8: Grado en cumplimiento según BPD según personal en el establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre del 2018. Fuente: Encuesta realizada con usuarios en el establecimiento de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: Tabulación 8, Gráfico 8 se reportó que el 90 % del personal dispensador cumple con las BPD y el 10% no cumplen.

Tabla 9: Nivel de cumplimiento BPD en documentación del personal del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre del 2018.

Nivel de cumplimiento de BPD en documentación	N°	%
Cumple	18	90.00
No cumple	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

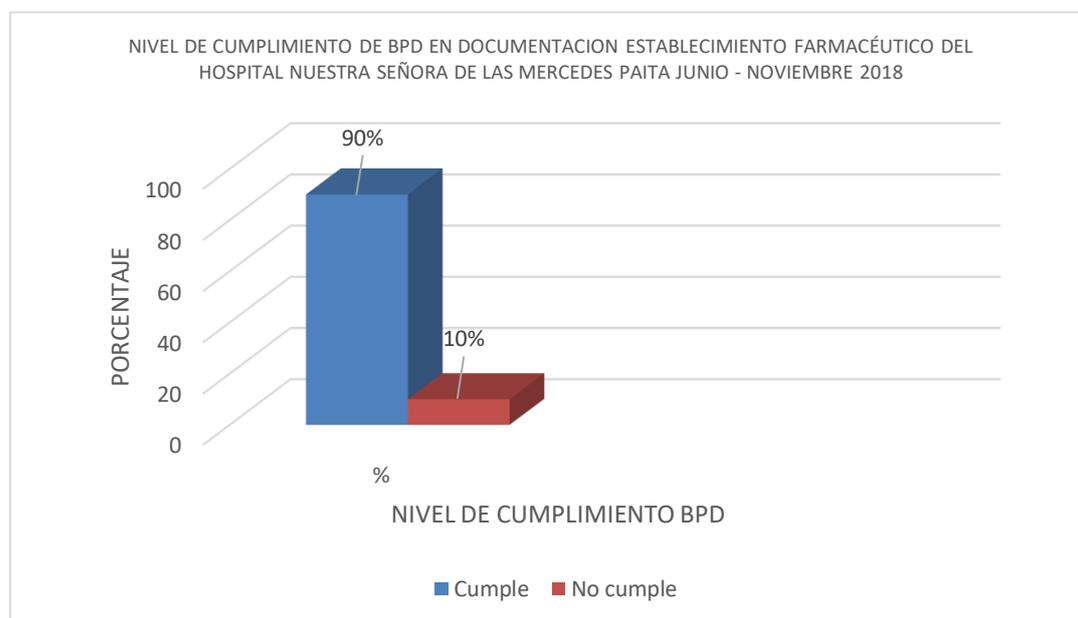


Gráfico 9: Desarrollo de las BPD según documentación utilizadas durante el trabajo de la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada con usuarios del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: Tabla 9, Gráfico 9 se reportó que el 90% de los dispensadores realiza buen manejo de las BPD en documentación y un 10% no cumple manejo adecuado de la documentación durante el trabajo.

Tabla 10: Nivel de cumplimiento BPD total según personal dispensador del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio-Noviembre 2018.

Personal dispensador	Nivel de cumplimiento				Total	
	Cumple		No cumple		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%
Químico Farmacéutico	5	100.00	0	0.00	5	100.00
Técnico de farmacia	10	83.33	2	16.67	12	100.00
Otros	1	33.33	2	66.67	3	100.00
Total	16	80.00	4	20.00	20	100.00

Fuente: Encuesta realizada al personal dispensador del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

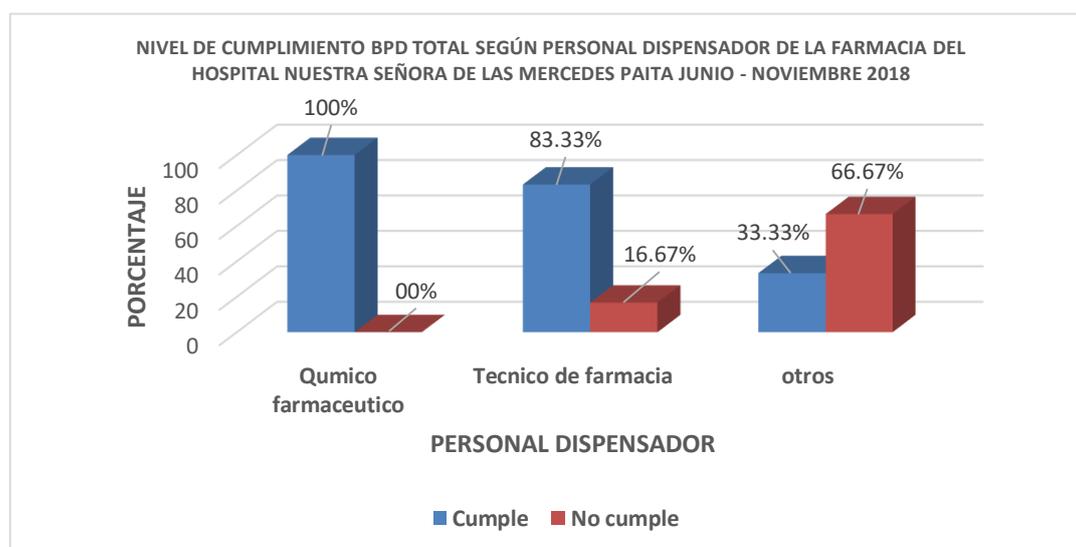


Gráfico 10: Desarrollo de las BPD según la intervención del personal durante el trabajo del personal del establecimiento farmacéutico del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Interpretación: tabulación 10 y Gráfico 10 se reportó que el 100 % de profesionales Químicos Farmacéuticos y el 83.33 % de Técnicos de Farmacia cumplen con las BPD.

Tabla 11: nivel satisfactorio de pacientes atendidos por el establecimiento brindado por la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Grado de satisfacción global	N°	%
Satisfecho	66	71.74
Medianamente satisfecho	25	27.17
Insatisfecho	1	1.09
Total	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

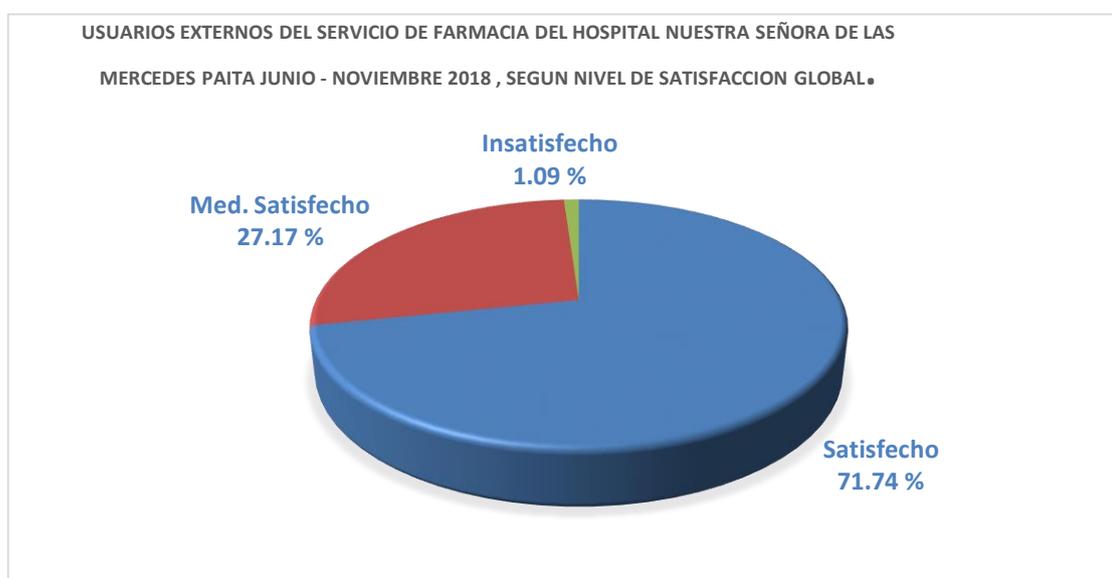


Gráfico 11: Grado de satisfacción global del Usuario Externo de la atención brindada por el personal del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio - Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 11 y Gráfico 11 se reportó que 71.74% estaban satisfechos por la atención prestada, el 27.17% medianamente satisfecho y un 1.09% se mostraba insatisfecho.

Tabla 12: Grado de satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018 Dimensión N°1 – Estructura.

Grado de satisfacción en estructura	N°	%
Satisfecho	70	76.09
Medianamente satisfecho	20	21.74
Insatisfecho	2	2.17
Total	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita

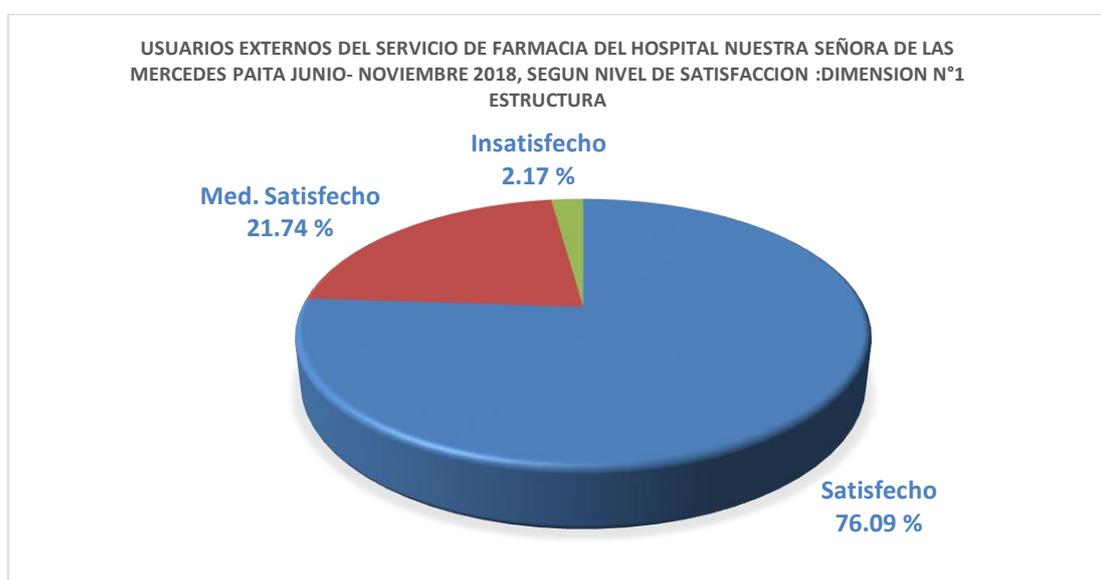


Gráfico 12: Grado de satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018, Dimensión N°1 – Estructura.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 12 y Gráfico 12 se encontró que 76.09% estaban satisfechos con la estructura del Servicio de Farmacia, el 21.74% medianamente satisfecho y un 2.17% se mostraba insatisfecho.

Tabla 13: Grado de satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018, Dimensión N° 2 – Proceso

Grado de satisfacción en la dimensión 2: proceso	N°	%
Satisfecho	61	66.30
Medianamente satisfecho	30	32.61
Insatisfecho	1	1.09
Total	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.



Gráfico 13: Grado de satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018, Dimensión N°2 – Proceso.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 13 y Gráfico 13 se encontró que 66.30% estaban satisfechos con los procesos durante la atención del usuario externo, el 32.61% medianamente satisfecho y un 1.09% se mostraba insatisfecho.

Tabla 14: Grado de satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018, Dimensión N°3 – Resultados.

Grado de satisfacción en dimensión 3: resultados	N°	%
Satisfecho	53	57.61
Medianamente satisfecho	38	41.30
Insatisfecho	1	1.09
Total	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

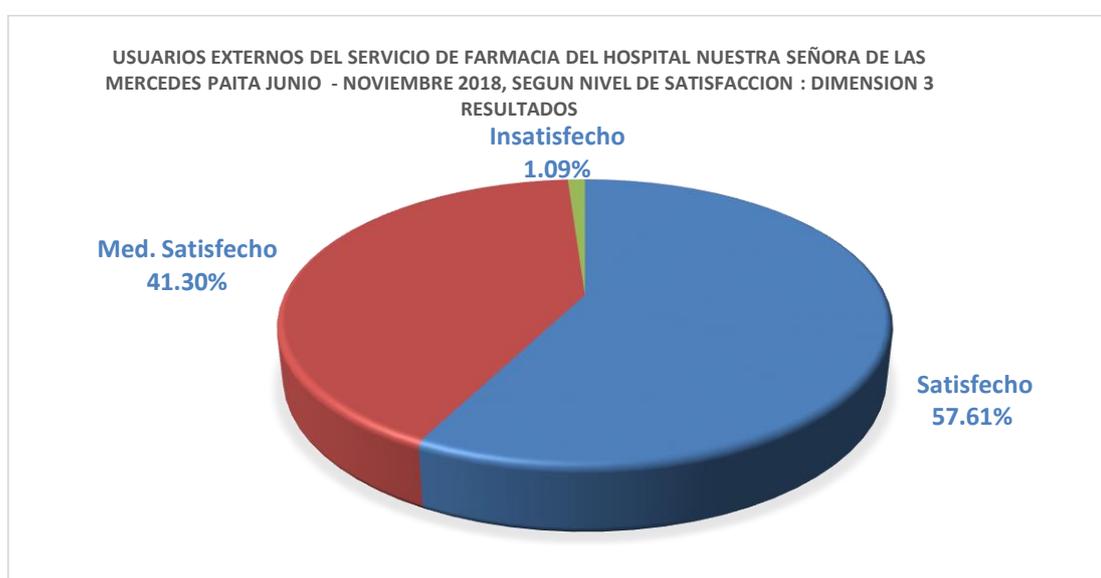


Gráfico 14: Grado de satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018, Dimensión N°2 – Resultados.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 14 y Gráfico 14 se encontró que 57.61% estaban satisfechos con los resultados durante la atención del Usuario Externo, el 41.30% medianamente satisfecho y un 1.09% se mostraba insatisfecho

Tabla 15: Satisfacción global según sexo de los Usuarios Externos que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Sexo	Satisfacción global							
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	21	22.83	8	8.69	1	1.09	30	30.61
Femenino	45	48.91	17	18.48	0	0.00	62	67.39
Total	66	71.74	25	27.17	1	1.09	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

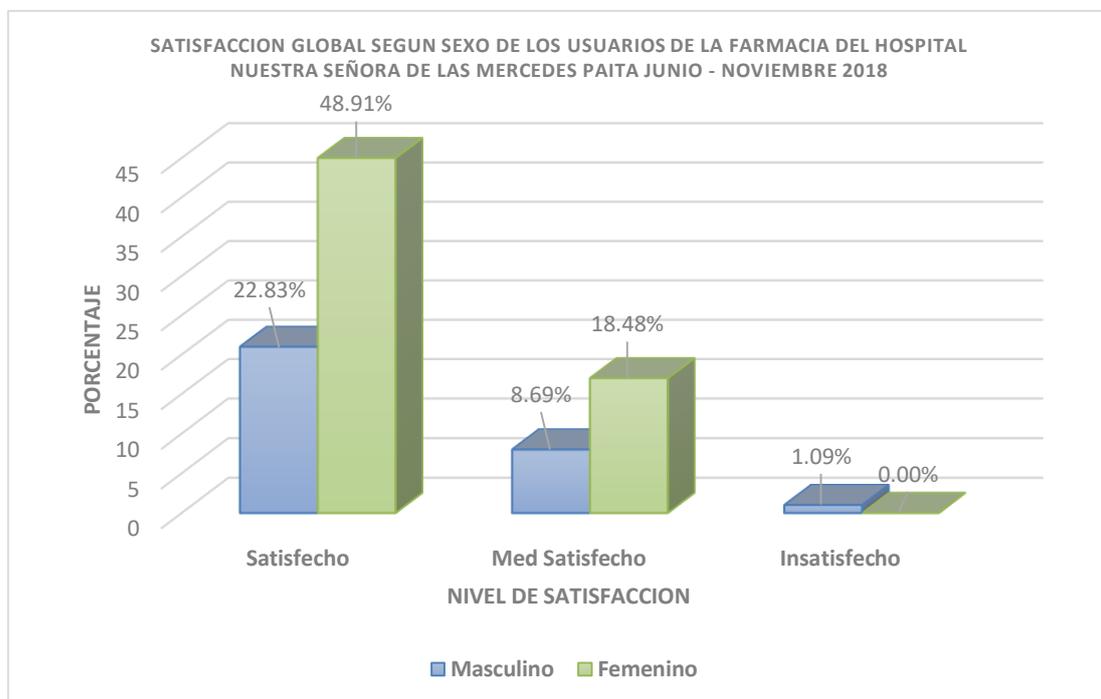


Gráfico 15: Satisfacción global según sexo de los Usuarios Externos que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: En la Tabla 15 y Gráfico 15 se relaciona satisfacción global y género encontrándose que el sexo masculino un 22.83 % de satisfacción global y el sexo femenino 48.91 % existe correlación estadísticamente significativa entre género y grado de satisfacción global ($X^2 = 9.824$) ($p = 0.003$), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre estas variables.

Tabla 16: Satisfacción global según edad de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Grupo etario	Satisfecho		Satisfacción global Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
18 a 25	7	7.61	3	3.26	0	0.00	10	10.67
26 a 35	18	19.57	5	5.43	0	0.00	23	25.00
36 a 45	21	22.82	7	7.61	0	0.00	28	30.43
46 a 55	12	13.04	5	5.43	1	1.09	18	19.57
56 a 65	5	5.43	3	3.26	0	0.00	8	8.69
> 65	3	3.26	2	2.17	0	0.00	5	5.43
Total	66	71.74	25	27.17	1	1.09	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

$$X^2 = 6.542 \quad p = 0.025$$

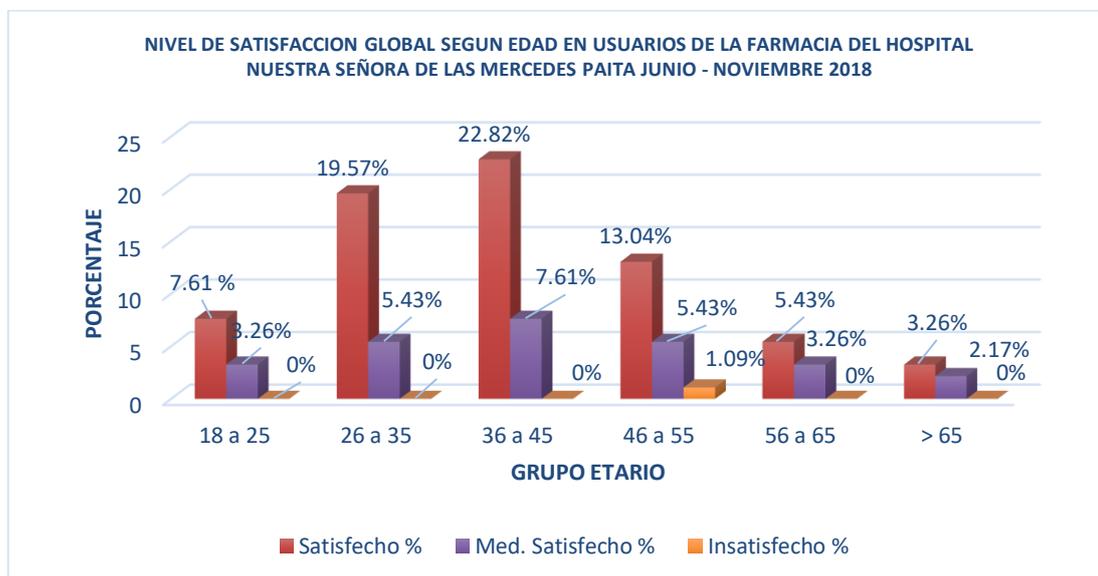


Gráfico 16: Satisfacción global según edad de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: Tabla 16 y Gráfico 16 se muestran datos que relacionan el grupo etario y el grado de satisfacción global, no se encontró correlación estadística significativa ($\chi^2 = 6.542$) y ($P=0.025$), pero se determinó que el 22.82% de la población de 36 a 45 años estuvo totalmente satisfecha, 7.61% medianamente satisfecha y la población de 46 a 55 años el 1.09 % que equivale a 1 sola persona estuvo totalmente insatisfecha.

Tabla 17: Relación entre nivel de cumplimiento de BPD del personal que labora y el nivel de satisfacción percibida por el usuario que acude al Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de la Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

		Nivel de cumplimiento BPD					
		Cumple		No cumple		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Nivel de satisfacción Percibida por el Usuario externo	Satisfecho	59	64.13	7	7.61	66	71.74
	Medianamente satisfecho	17	18.48	8	8.69	25	27.17
	Insatisfecho	0	0.00	1	1.09	1	1.09
Total		76	82.61	16	17.39	92	100.00

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Chi x^2 calculado 19.2 gol = 2 Chi X tabla 5.0252 E = 0.1

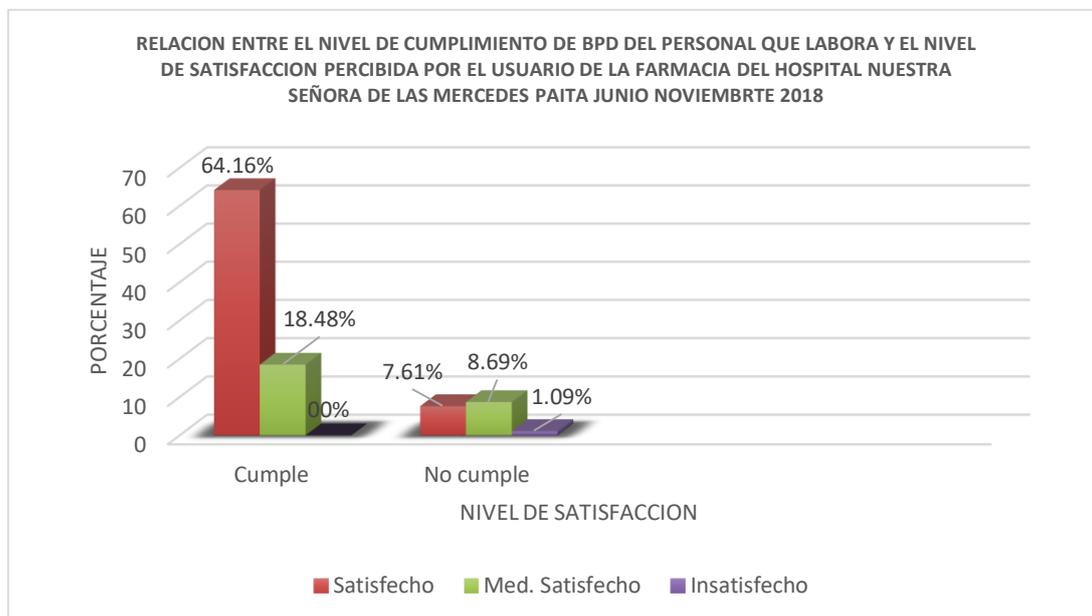


Gráfico 17: Relación entre nivel de cumplimiento de BPD del personal que labora y el nivel de satisfacción percibida por el usuario que acude al Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de la Mercedes Paita Junio – Noviembre 2018.

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita.

Interpretación: de Tabla 17 y Gráfico 17 se aprecia el 64.13% de usuarios están satisfechos cuando hay servicio de calidad (se cumple con las BPD) Medianamente satisfecho el 18.48%. Cuando no se cumple con las BPD el nivel de satisfacción total del usuario es de 7.61%, medianamente satisfecho 8.69% y aparece el 1.09% de Insatisfechos. Encontramos una diferencia significativa entre la satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las Buenas Practicas de Dispensación ($X^2 = 2.529$) y ($p = 0.003$).

IV. Análisis y Discusión

Diversos estudios en el país, se han llevado a cabo con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad en la atención médica de consultorio externo y la satisfacción en la demanda de los medicamentos que Farmacia que debe proporcionar, claro está que los pacientes que están bajo la cobertura de algún tipo de seguro de salud no pagan por las medicinas, y si éstas no se encuentran constituyen un punto clave en la percepción de la calidad de atención que brindan estas instituciones

Dentro de las implicancias del proceso de implementar servicios de atención de salud con calidad, conocer el grado de satisfacción del usuario desde la perspectiva del consumidor de salud es esencial; dada la diversidad cultural, socio-económica y los componentes sociopolíticos y geográficos del país, estas percepciones de la calidad de atención de los servicios de salud pueden variar.

La valoración de la satisfacción de los pacientes es actualmente uno de los puntos de mayor interés en la evaluación de los servicios sanitarios; por lo que en este estudio se realizó una encuesta a 92 usuarios entre las edades de 18 a 80 años, de ambos sexos y quienes acudieron al Servicio de Farmacia.

En la Tabla 1 y Gráfica 1, se observa que el 67.39 % de los usuarios de la Farmacia, son de sexo femenino, mientras un 32.61 % de sexo masculino. Similar a lo encontrado por Maidana (2018) hombres 31% y mujeres 69%. Carrasco L. Chuman M. (2013) entrevistaron a 384 Usuarios Externos del Servicio de Farmacia, se identificó las características demográficas de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia y se determinó que, el 68,9% fueron mujeres. Posiblemente ellas acudieron con mayor frecuencia al servicio de farmacia por motivos propios o por sus hijos. Con respecto a la distribución por sexo, el resultado no debe ser extraño debido a que las mujeres son las que más concurren a los centros sanitarios.

En la Tabla 2 y Gráfica 2, donde se evalúa según en grupo etario tuvimos una media de 42.29 años, siendo el mínimo paciente de 18 años y un máximo en edad usuarios de 80 años, la distribución de la muestra fue dispersa (Desviación Estándar 14.11), el grupo etario más prevalente fue entre los 36 a 45 años (30.43%). En el estudio de Maidana (2018) la edad promedio fue de 58.5 años, la mayor parte de los pacientes estaban en el rango de 50 a 60 años. En el estudio de Carrasco L. Chuman M. (2013) el 39,8% de usuarios perteneció al grupo etario 36-49 años. Esto posiblemente se debe a que hoy en día las personas a partir de los 30 años acuden frecuentemente al médico por diversas razones médicas

En la Tabla 3 y Gráfica 3, en cuanto al personal dispensador el 25% fueron Químicos farmacéuticos, 60% Técnicos de Farmacia y 15% otros (Serums, internos), la mayor parte de los usuarios manifestó no diferenciar si el personal que los atiende es el químico farmacéutico o el Técnico de Farmacia.

Tabla 4 y Gráfica 4, se reportó que hubo usuarios de sexo femenino frecuentes entre las edades de 36 a 45 años y 26 a 35 años (30.43% y 25.00% respectivamente). El sexo femenino fue predominante en todas las edades (20.65% Y 18.48% en esas edades).

En la Tabla 5 y Gráfica 5, en cuanto al nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) del personal de Farmacia de manera global, se observa que el 80% cumple. El responsable del Servicio de Farmacia debe verificar que la receta esté completa, correctamente escrita y que el nombre corresponda al usuario que ha recibido la atención de salud; es obligatorio que la receta cuente con el nombre del usuario para evitar que esta sea usada por otras personas. Por otro lado, el 20% de incumplimiento refleja el poco tiempo que se le asigna al paciente a cada paciente en el momento de la dispensación de los medicamentos, al cual se le debe dar toda la información oportuna al usuario, como es el momento de tomar el medicamento, la relación con otros medicamentos, alimentos y conservación del medicamento. Tandaypan (2016)

se encontró que el 71.43% cumple con las BPD y el 28.57% no cumple con las BPD.

En la Tabla 6 y Gráfica 6, el nivel de cumplimiento de las BPD durante el proceso de dispensación del personal del Servicio de Farmacia fue de 85% abarcando la Recepción, Interpretación, Preparación, Entrega e Información y solo el 15% no cumple con las BPD. El proceso debe tener supervisión por parte del Farmacéutico, agilidad suficiente de transmitir sus habilidades al paciente al momento de responder a las necesidades que esté presente. Se cumplan las exigencias básicas de cualquier servicio de Atención Farmacéutica, consistente en adquirir una parte de responsabilidad en los resultados de la farmacoterapia de cada individuo. En el trabajo de Romero M. (2014) se encontró que el 100% cumplían las BPD.

Tabla 7 y Gráfica 7, con relación al entorno las BPD se cumplen en el 95% de las dispensaciones y solo el 5% no cumplen con estas prácticas. Rodríguez P. (2016) consideran que un 66% se siente poco satisfecho ante la organización de los medicamentos facilitando disminuir el tiempo de espera para la dispensación de medicamentos. Además, indica que el 53% se siente poco satisfecho y un 23% insatisfecho, ante la separación de la zona de espera y zona de dispensación, siendo poco adecuadas para brindar este servicio

En la Tabla 8 y Gráfica 8, se evalúa el nivel de cumplimiento de las BPD según personal dispensador, se encontró que el 90% cumple y el 10 % no cumple. La mayor cantidad de errores se generó en el área de recepción y digitación de recetas, permitiendo tener una idea de la etapa en el proceso de dispensación que necesita atención. Este resultado podría asociarse a la gran cantidad de recetas que los técnicos digitan diariamente, a una mala comprensión de la caligrafía médica, además de posibles deficiencias en el adecuado manejo del programa informático.

En la Tabla 9 y Gráfica 9, en cuanto al cumplimiento de las BPD en el proceso de documentación los resultados son similares al anterior: se reportó que el 90%

de los dispensadores realiza buen manejo de las BPD en documentación y un 10% no cumple manejo adecuado de la documentación durante el trabajo. Cremades (2015) en el trabajo sobre valoración de una encuesta sobre servicios de atención farmacéutica, tuvo como resultado que el 58% utilizan protocolos, el 77% no registra nada y el 56% evalúa el resultado en ocasiones.

En la Tabla 10 y Gráfica 10, el 100% del profesional Químico Farmacéutico cumplió con las BPD, los Técnicos de Farmacia alcanzaron un 83.33% de cumplimiento y los otros solamente un 33.33 %, observándose un alto índice de incumplimiento entre estos últimos. Es importante mejorar el servicio de dispensación, por ser el más demandado en el Servicio de Farmacia, y por su repercusión en la mejora de la farmacoterapia del paciente. La dispensación por automedicación representa cada día más, una parte importante de la labor del Farmacéutico. Existen estudios que demuestran que el medicamento o producto solicitado es el adecuado la mayoría de las veces, pero al paciente le falta información, haciendo necesaria la intervención del farmacéutico para ofrecer la información precisa sobre el medicamento y los consejos higiénico - dietéticos convenientes para mejorar su problema de salud. Sería deseable, contar con herramientas informáticas ágiles y compatibles con los programas de gestión que faciliten la protocolización de estos servicios

Uno de los objetivos planteados en este estudio fue cuantificar el grado de satisfacción del usuario en la atención por la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paíta de Junio a Noviembre del 2018.

Tabla 11 y Gráfica 11, se evalúa el grado de satisfacción global de los Usuarios Externos encontrándose que el 71.74 % de los usuarios se sentían satisfechos por la atención recibida, el 27.17 % estaban medianamente satisfechos y un 1.09 % era el porcentaje de los que no estaban satisfecho por la dispensación adecuada de este servicio; resultados que son diferentes a los de Tandaypan (2016) donde el 57.61% de usuarios estaban satisfechos y el 16.30 % estaban insatisfechos respecto al servicio, de igual forma similar con la investigación de

Arica (2018), quienes concluyeron que el nivel de Satisfacción de los Clientes de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo es Regular con un 55.2%. con el seguimiento farmacéutico y siendo un elemento fundamental para determinar la calidad y las sugerencias para detectar oportunidades de mejora del servicio de farmacia.

Así también es similar con el trabajo de Hernández (2012), concluyendo que el 92% de clientes entrevistados se encontraban satisfechos por la buena calidad de atención, frente a la calidad del servicio que brinda la farmacia San Nicolás.

Tabla 12 y Gráfica 12, otro de los resultados de esta investigación en base a los objetivos planteados, fue determinar el grado de satisfacción en la dimensión estructura. Se encontró que 76 % estaban satisfechos con la estructura de la Farmacia, el 22% medianamente satisfecho y un 2% se mostraba insatisfecho. Esta dimensión tiene como indicadores la infraestructura del área de farmacia. Área de acceso a la farmacia, comodidad y limpieza; organización, la disposición adecuada y ordenada del personal y el horario de atención, estos elementos son los que el usuario percibe en primera instancia y pudieron una percepción inicial positiva o negativa del servicio de farmacia. En cuanto a las observaciones realizadas en esta dimensión fue que este servicio debería tener dos áreas bien diferenciadas para la atención de usuarios de SIS y usuarios particulares, debido a que el protocolo de atención varia, debido a que el primero es gratuito. La mayor parte de los usuarios manifestó no diferenciar si el personal que los atiende es el químico farmacéutico o el técnico de farmacia lo que afecta directamente al hecho de que no se realice pocas consultas al químico farmacéutico encargado del establecimiento, un estudio realizado por Sánchez, et al. (2015) evidencia que en establecimiento donde el Farmacéutico brinda atención farmacéutica al usuario, este se encuentra más satisfecho. Estudios encontrados en el trabajo de Requejo (2015) en la dimensión de estructura revela el 12.7% indica satisfacción completa, 87.3% satisfacción intermedia, resultados contrarios a los encontrados por nosotros.

En la Tabla 13 y Gráfico 13, se encontró que 66% estaban satisfechos con la dimensión de procesos durante la atención del usuario externo, el 33% medianamente satisfecho y un 1 % se mostraba insatisfecho. Esta dimensión tiene como indicadores, el precio del producto (medicamentos y/o material médico), debido a que la mayoría de los encuestados (92.4%) se encuentra asegurado a través del SIS, puede explicar la valoración positiva de esta dimensión, ya que permite que los usuarios adquieran estos productos sin costo alguno. Un estudio realizado por Surur, et al. (2015), realizado en un Servicio de Farmacia en un hospital al noreste de Etiopía, se evidenció que existe una correlación directa entre una valoración positiva del grado de satisfacción por usuarios que reciben gratuitamente los medicamentos que les recetan en comparación con aquellos que pagan. El costo de los medicamentos para los usuarios particulares es accesible debido a que se dispone de medicamentos genéricos lo que contribuye a que los usuarios particulares reporte un grado de satisfacción completa; el indicador de adquisición de productos , se observó que una de las principales recomendaciones de los usuarios fue que el servicio tenga todos los productos que el médico prescribe y que se vendan medicamentos de marca, así también se proporcione todos los medicamentos que se recetan por el SIS y medicamentos de mejor calidad. En cuanto a las relaciones interpersonales, las recomendaciones fueron específicas hacia el personal, indicando que debería ser más amable, respetuoso y que tenga más paciencia. Esta dimensión tiene que ser tomada muy en cuenta ya que uno de los objetivos de la política de Calidad implementada por el Ministerio de salud es mejorar la calidad de servicio y para ello se debe enfocar en mejorar este tipo de percepción. Requejo (2015) encontró satisfacción completa en 47.6%, satisfacción intermedia 52% e insatisfechos 1%.

En la Tabla 14 y Gráfico 14, se encontró que 58 % estaban satisfechos en cuanto a la evaluación de resultados durante su atención con el paciente externo, el 41% satisfacción mediana y un 1% se mostraba insatisfacción. los indicadores en esta dimensión fueron: nivel de percepción satisfactoria observada durante el

expendio, el promedio establecido se encuentra en 18 minutos, según el estudio realizado por Gutiérrez (2015) , realizado en la Farmacia Central del Hospital Dos de Mayo de Lima , se realiza una evaluación mediante la cual ponemos como objetivo primordial la evaluación en cuanto a la espera y la posterior percepción del paciente, entonces con una espera de 20 minutos tendremos un índice mayor satisfactorio, evidenciado en otras investigaciones tales como la realizada por Sánchez, et al.(2015). Durante la atención al usuario se establece una importancia memorable ya que desde la recepción por parte del personal ya que se crean lazos comunicativos entre paciente y personal de expendio, logrando una aceptación de acuerdo al nivel de cortesía brindada.

El otro indicador tomado en cuenta estaba en la intensidad de sugerir la atención brindada, la cual fue muy poco aceptada mediante los pacientes evaluando indicadores establecidos. Requejo (2015) encontró que el 21% en pacientes se mostró satisfactoriamente satisfecho y en un 75% encontramos un grupo con mediana satisfacción.

En la Tabla 15 y Gráfico 15, encontramos semejanza a nivel global satisfactorio referente al sexo donde se encontró que el 48.91 % de mujeres y el 22.83% de varones se encontraban completamente satisfecho con el servicio prestado, medianamente satisfecho el 18.48% de mujeres y el 8.69% de varones, solamente el 1.09 % de varones estaba insatisfecho. Existe correlación estadísticamente relevante entre género y nivel satisfactorio globalmente ($X^2 = 9.824$) ($p = 0.003$), por consiguiente se afirma concordancia a nivel de variables..

En la Tabla 16 y Gráfico 16, encontramos datos concordantes con pacientes de una determinada edad aquí globalmente se observa una satisfacción, pero a nivel estadístico no se encuentra relación relevante ($x^2 = 6.542$) y ($P = 0.025$), concluyendo con un 22.82% en cuanto a muestra de 36 a 45 años estuvo totalmente satisfecha, 7.61% medianamente satisfecha y la población de 46 a 55 años el 1.09% que equivale a 1 sola persona estuvo totalmente insatisfecha.

La siguiente Tabla 17 y esquema 17, presenta un grado de cumplimiento en las BPD satisfactorio comprendido por el paciente; se aprecia un 64.13% en usuarios están satisfechos cuando hay servicio de calidad (se cumple con las BPD) Medianamente satisfecho el 18.48%. Cuando no se cumple con las BPD el grado satisfactorio total en el paciente es de 7.61%, medianamente satisfecho 8.69% y aparece el 1.09% de Insatisfechos. Por otro lado, encontramos una diferencia significativa entre la Satisfacción del Usuario Externo y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación ($X^2 = 2.529$) y ($p = 0.003$), indicando que el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita está mejorando en las BPD y por lo tanto la mayor Satisfacción del Usuario Externo. A través de este análisis concluimos que dicho proceso de Dispensación necesita mejoría en cuanto a la información que el Farmacéutico y Personal Auxiliar tiene que brindar a la población porque así el paciente no se ve afectado por la mala utilización del tratamiento farmacológico al no recibir las recomendaciones pertinentes

V. Conclusiones

- Si existe relación ($p = 0.003$) durante el proceso de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción percibida por el Usuario Externo atendido en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita Junio- Noviembre 2018, por que el valor de p es menor de 0.005. ($p =$ relación estadísticamente significativa).
- El grado de cumplimiento de las Buenas Practicas de Dispensación en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita de Junio a Noviembre del 2018 es de 80.00 %.
- La percepción de satisfacción del paciente externo atendido en la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita de junio a noviembre del 2018 fue de 71.74%.
- Existe relación significativa (Chi cuadrado $X^2 = 2.529$) y ($p = 0.003$), mediante el grado de cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción percibida por el Usuario Externo que acude por medicinas a la Farmacia del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita de Junio a Noviembre del 2018.
- La población usuaria de sexo femenino fue la que con mayor frecuencia (67.39%) acudió a la farmacia del hospital en comparación con los usuarios de sexo masculino (32.61%), entre las edades de 36 – 45 años en un 30.43%.

VI. Recomendaciones

- Generar un enlace comunicativo con los pacientes de manera empática mediante el profesional químico y el personal de Técnico de Farmacia, que se refleje en un mejoramiento en empatía con el paciente, con empatía y amabilidad.
- Se establecerá una correcta y consciente manipulación de información sobre los productos brindando mejor información.
- Establecer un buen manejo y dominio del sistema informático para una mejor atención del usuario que acude al Servicio de Farmacia del Hospital.
- Mejoría con la eficacia con la que se atiende a los pacientes evitando horas de espera.
- Implementar un plan de capacitación permanente al personal del área de Farmacia
- El Servicio de dispensación en Farmacia debe de contar con personal dinámico, amable, hábil y con facilidad de palabra, para mejorar la rapidez de la atención.

VII. Referencia Bibliográfica

- Abizanda R. (1998) Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona España: Ed. Edika-Med.
- Alva E.et al. (2002) Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. (Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería). UPCH. Lima. Perú.
- Andía, C. Pineda A. Sottec V. Ramírez J. Molina M. y Romero Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar (Tesis de Pregrado) UNSAAC Cuzco Perú.
- Arica M (2018) “El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018” (Tesis de grado de licenciatura en administración) UPAO Trujillo Peru.
- Cardenas L. (2018) Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018.Tesis para optar el grado de maestria en servicios de salud. Universidad Cesar vallejo .Lima Peru.
- Calderón J. (2010) Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan. Revista Psiquiátrica y Salud Mental.Vol. XII.N° 01. Lima Perú.
- Cantú H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
- Carrasco L. Chuman M. (2013) Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital Jerusalén Nivel II-1, Universidad Nacional de Trujillo- Perú

- Carrete L. López S. Trujillo A. (2011) Cómo medir la Calidad y cómo se percibe en algunos servicios. México: Editorial México. ERL
- Cataño-Riobueno GA. (2017) Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. Rev CES Salud Pública. 8(1): 94-107s Colombia.
- Castro R., García G., (2012) Satisfacción de los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital de Especialidades Básicas en Noria de Trujillo, Julio – agosto 2012 (Tesis Pregrado), Universidad Nacional de Trujillo.
- Cremades J. et al. (2015) Valoración de una Encuesta sobre Servicios de Atención Farmacéutica a Farmacéuticos de Alicante. Pharm Care Esp. 2015; 17(4): 442-457
- Del Banco T. y Daley J. (1996). Trough the patient's eyes: Strategies toward more successful contraception. Obstetrics and Gynecology 88 (3 suppl.) 415-475.
- Dolores, M. (2003) Satisfacción de los usuarios de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado. Ars Pharmaceutica. J Pharm Res.N C. 2(2): 207-14.
- Donabedian, A. (1995) Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. Feb. Vol. 2:3 p. 8 y 9. México
- Dueñas O. (2012). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Ob. Cit. p.3
- Espinoza R.et al (2016) Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica. Quito Ecuador (81-86)

- Gutiérrez E. et al (2015). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia Central de un hospital general de Lima. *Rev. Perú Med Exp Salud Publica*. Vol. 26 pp 61-65.p
- Hernández C. Jiménez J. Rivera Y (2012) “Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás”, marzo 2012, Universidad Tecnológica de el Salvador. (Tesis de Pregrado).
- Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. URP Lima –Perú, 2006.
- Izquierdo E. García T. (2011) Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. Madrid. España. Vol. 26. Núm. 03.
- Jiménez H. Luis G. (2005). Errores en el Proceso de Dispensación de Medicamentos. Descripción de un caso con Intervención. *Rev. Fármacos* 18: 1-2. BBs AAs Argentina.
- Lagos M. (2014) El rol del químico farmacéutico. Argentina octubre.
- Maidana GM (2018) Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm Care Esp*. 20(3): 183-200
- Márquez-Peiró J. Pérez-Peiró C. (2017) Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp. España*. 32(2):71-6.
- Marriner, A. (1999). *Modelos y Teorías de Enfermería*. 4ta. Ed. Harcourt. Brace. España.
- Ministerio de Salud del Perú (2000). *Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1o Nivel de Atención desde la Demanda*. Lima Perú.

Ministerio de Salud (2012). Satisfacción del Usuario Externo. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfaccion del Usuario Externo](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfaccion%20del%20Usuario%20Externo).

Ministerio de Salud-Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Perú.

Ministerio De Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. (2017) Disponible en la URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>

Montero A. et al (2006) Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia. Farm Hosp vol. 30. n.º 2, pp. 105-111, La Coruña-España.

Morales, M. (2011). Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima. (Tesis de maestría). Revista Académica Salud 18 (2).

Organización Mundial de la Salud (2013) La Gestión del Suministro de Medicamentos. Garantía de unas prácticas de dispensación correctas. Management 32 566:580.

Orueta R. Gómez R. Sánchez A. Gómez-Caro S. Herrera J. Holgado J. et al. (2012) Evaluación de los Resultados y de la Satisfacción de un Programa de Atención Domiciliaria de Pacientes Ancianos Dependientes. Rev. Clin. Med Fam. España.

Potalfarma (2014) Bases de la Atención Farmacéutica setiembre España Setiembre.

- Requejo K (2015) Satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital general José Soto Cadenillas Chota (Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico) Universidad Nacional de Trujillo Perú
- Rodríguez P. (2016) Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro. Huancayo Perú.
- Romero M. (2014) Cumplimiento de las Buenas Prácticas en Farmacia en el Centro de Salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, Municipio de León . Monografía para optar el título de Licenciado Químico Farmacéutico. Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Sánchez G.et al.(2015). Satisfacción Percibida del Servicio de Farmacia: Medición, Análisis Y Mejora. Hospital Virgen de la Luz Rev. Calidad Asistencial. España; 23(1):3-6.
- Surur J. et al. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia : a cross-sectional study (online) BMC Health Services Research 15 :299.
- Tandaypan N.(2016) Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo.Tesis para optar el título de químico farmacéutico. Universidad Nacional de Trujillo. Peru.
- Thompson, A. & Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in Health Care: 127-141.

Universidad Nacional de Rosario (2006) Revista El nuevo rol del profesional farmacéutico. Argentina junio-bioq-nuevorolfarma.

VIII. Anexos y Apéndice

ENCUESTA DE SATISFACIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES: Estimado paciente, la presente encuesta tiene por finalidad conocer su grado de satisfacción del usuario por la atención percibida, para mejorar la atención del servicio que se le otorga. Consta de 15 preguntas con tres alternativas cada una, marque con una equis (X) una sola alternativa que Usted considere la adecuada. Esta encuesta es voluntaria y su colaboración es de gran valor. Todas las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Gracias por dedicarnos su tiempo.

Edad.....

Grado de Instrucción Sexo.....

01.- El Químico Farmacéutico lo saludo de forma amable y cordial.

Si () A veces () No ()

02.-El nombre del Químico Farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.

Si () A veces () No ()

03.- El Químico Farmacéutico le informo como tomar el medicamento que le entrego.

Si () A veces () No ()

04.- El Químico Farmacéutico le informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.

Si () A veces () No ()

05.- El Químico Farmacéutico le advirtió sobre los riesgos de incumplimiento del tratamiento o de una automedicación.

Si () A veces () No ()

06.- Usted entendió las indicaciones y explicaciones que le dio el Farmacéutico.

Si () A veces () No ()

07.- El Químico Farmacéutico le explico cómo debe almacenar los medicamentos que

le entregaron.

Si () A veces () No ()

08.- El Químico Farmacéutico le transmitió confianza al darle las recomendaciones

Si () A veces () No ()

09.- El Químico Farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con usted.

Si () A veces () No ()

10.- Se sintió contento con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.

Si () A veces () No ()

11.- Los ambientes del Servicio de Farmacia se encuentran limpios y ordenados.

Si () A veces () No ()

12.- Usted recomendaría el Servicio de Farmacia de este Hospital a otras personas.

Si () A veces () No ()

13.- Usted está de acuerdo con los precios de los medicamentos de la Farmacia de este

Hospital.

Si () A veces () No ()

14.- Usted recibe los medicamentos completos según receta médica.

Si () A veces () No ()

15.- Usted se encuentra contento con el Servicio de Farmacia de este Hospital.

Si () A veces () No ()

Escala de calificación:

Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:

1.4.2. Si : 3 puntos

1.4.3. A veces : 2 puntos

1.4.4. No : 1 punto

Que según la escala de calificación se determina los niveles:

- Satisfecho : 23 a 45 puntos
- No satisfecho : 1 a 22 puntos.

ENCUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

INSTRUCCIONES: A continuación le presentamos una encuesta sobre las Buenas Prácticas de Dispensación en el Servicio Farmacia, que consta de 30 preguntas con tres alternativas cada una, marque con una equis (X) solo una alternativa que usted considere la adecuada. Al contestar cada pregunta piense que esta encuesta tiene la finalidad de contribuir a mejorar la calidad del servicio, por favor tome su tiempo para completar la encuesta. Conteste con absoluta veracidad. Recuerde que la encuesta es anónima y confidencial. Gracias por su contribución.

Edad.....

Grado de instrucción.....Sexo.....

I DIMENSIÓN: Proceso de Dispensación	Si	A veces	No
1.- El personal Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente.			
2.- El profesional Químico Farmacéutico analiza e interpreta adecuadamente la prescripción médica.			
3.- El profesional Químico Farmacéutico identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescripto.			
4.-El profesional Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulado.			
5.- El profesional Químico Farmacéutico realiza un registro de los medicamentos que entrega al paciente			
6.- El profesional Químico Farmacéutico anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento			

alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescripto.			
7.-El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente en forma clara sobre los posibles efectos indeseables de los medicamentos.			
8.-El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente sobre la frecuencia., duración del tratamiento y la vía de administración del medicamento.			
9.-El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos.			
10.-El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente como tomar o aplicar el medicamento.			
11.-El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.			

II DIMENSIÓN : Entorno para el servicio de Dispensación	Si	A veces	No
12.- El Servicio de Farmacia cuenta con un área diferenciada para la labor de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y para brindar información sobre el uso correcto de los mismos.			
13.-El ambiente de farmacia se encuentra limpio y ordenado.			
14.-En el Servicio de Farmacia se evita consumir			

alimentos dentro del área de dispensación.			
15.-El Servicio de Farmacia cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora.			
16.-El sistema de limpieza de superficies, estantería y suelo se realiza a diario.			
17.-Los medicamentos están almacenados en los estantes en forma organizada, debidamente conservados y manteniendo su rotulado al alcance de la vista.			
18.-El Servicio de Farmacia cuenta con un sistema de rotación de existencias.			

III DIMENSIÓN : Personal	Si	A veces	No
19.- El personal Químico Farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos.			
20.-El personal Químico Farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.			
21.-El personal Químico Farmacéutico selecciona, capacita y supervisa al personal auxiliar.			
22.-El personal Químico Farmacéutico se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los pacientes.			

23.-El profesional Químico Farmacéutico cumple las normas legales y sanitarias de las buenas prácticas de dispensación.			
24.-El personal Químico Farmacéutico es el responsable de la dispensación de medicamentos.			
25.-El personal auxiliar participa en los procesos de capacitación continua.			
26.-El personal auxiliar de farmacia está impedido de participar en la labor de dispensación de medicamentos.			

IV DIMENSIÓN : Documentación	Si	A veces	No
27.- El Servicio de Farmacia cuenta con un libro de recetas para registrar la preparación de fórmulas magistrales y oficinales.			
28.-El Servicio de Farmacia cuenta con un libro de control de estupefacientes y psicotrópicos, donde se registra la dispensación de sustancias o medicamentos controlados.			
29.- El Servicio de Farmacia cuenta con un libro de ocurrencias donde se registra cambios de horarios de trabajo y rotación del personal farmacéutico, así como otras observaciones que se considere conveniente.			
30.- Considera usted que el Servicio de Farmacia cumple con las normas de Buenas Prácticas de Dispensación.			

Escala de calificación:

Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:

- Si : 3 puntos
- A veces : 2 puntos
- No : 1 punto

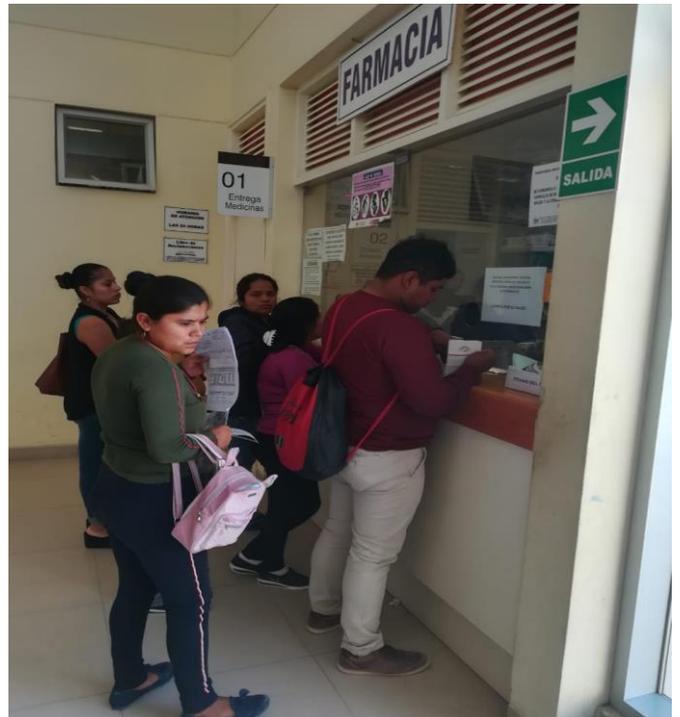
Que según escala de calificación se determina los niveles:

- Cumple : 46 - 90 puntos
- No Cumple : 1 - 45 puntos

Encuesta en el Servicio de Farmacia al
Usuario Externo



Encuesta en el Servicio de Farmacia al
Usuario Externo



Encuesta en el Servicio de Farmacia al
Personal Interno

