

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA



ESTABLECER LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS Y
EXTERNOS RESPECTO A LA ATENCION FARMACEUTICA DE LA
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR DEL MINISTERIO DE
SALUD DE EL SALVADOR

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR

ANA MERCEDES LOPEZ ESCOBAR
MARIAM LISETH RODRIGUEZ MONGE

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADA EN QUIMICA Y FARMACIA

MAYO 2020

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTRO AMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR

MAESTRO ROGER FRANCISCO ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCON SANDOVAL

FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA

DECANA

LICDA. REINA MARIBEL GALDAMEZ

SECRETARIA

LICDA. EUGENIA SORTO LEMUS

DIRECCION DE PROCESOS DE GRADUACION

DIRECTORA GENERAL

Msc. Cecilia Haydeé Gallardo de Velázquez.

TRIBUNAL CALIFICADOR

ASESORES DE AREA EN SALUD PUBLICA Y FARMACIA HOSPITALARIA

Lic. Francisco Remberto Mixco López

Licda. Zoila Verónica Sagastume Henríquez

DOCENTES ASESORES

Lic. Julio Ismael Galindo García

Licda. Karla Janet Campos Villalta

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a **DIOS**, por haber guiado mi camino durante este proceso, por todas las bendiciones recibidas, las fuerzas, sabiduría y perseverancia otorgada para culminar esta etapa de mi vida.

A MI MADRE, Elba López mi mayor motivación, por brindarme su amor, apoyo incondicional, por estar siempre conmigo, por sus consejos, por todos los sacrificios realizados para poder finalizar mis estudios y por siempre llevarme en sus oraciones.

A MI FAMILIA, especialmente a mis abuelos que me acompañan desde el cielo Antonio López y Mercedes Escobar por brindarme todo su amor y apoyo a lo largo de mi vida. A mi tía Elisa por acogerme durante estos años, a mis tíos Paula y Osmin que desde la distancia nos brindaron apoyo y cariño a mi madre y a mí.

A MI COMPAÑERA DE TESIS Y MIS AMIGOS, Mariam Rodríguez, por su amistad, apoyo, paciencia y comprensión para culminar esta etapa. A mis amigas Erika y Wendy por su apoyo durante todos estos años y de manera especial a mi novio Eder Guzmán por su apoyo, amor y comprensión durante este proceso.

A TODOS LOS DOCENTES, Asesores de tesis, directora de procesos de graduación, directores de área y docentes que formaron parte de mi formación académica durante toda la carrera, por sus conocimientos brindados, por su dedicación y disposición de tiempo, esfuerzo empleado para revisar, evaluar y aprobar con éxito nuestro trabajo de graduación.

A LA FARMACIA ESPECIALIZADA, por permitirnos desarrollar la investigación en sus instalaciones, al Lic. Julio Galindo por su tiempo y disposición para atendernos en el establecimiento y al Ing. Samuel Pérez por su colaboración en los procesos informáticos realizados.

Ana Mercedes López Escobar

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a **DIOS** primeramente porque sé que sin la ayuda de Él no lo hubiera logrado; por darme la sabiduría, inteligencia, las fuerzas necesarias y por siempre guiar mi camino, respaldándome en cada situación que se presentaba, por eso este logró es para su Gloria.

A MIS PADRES, Mario Rodríguez Salmerón y Yanira Elizabeth Monge de Rodríguez, por ser mi apoyo incondicional, dándome ánimos para seguir adelante cada día y por su amor. A mi mamá por sus oraciones que nunca faltaron, y ser quien me enseñó a luchar hasta el final, por siempre permanecerás en mi corazón.

A MI FAMILIA, Kathya Rodríguez Monge y Melany Rodríguez Monge, las mejores hermanas, a quienes agradezco por estar siempre para mí, por sus consejos, por sus oraciones y su amor. A mi tía Lorena Rodríguez de Merino, gracias por su amor, su apoyo incondicional, por siempre llevarme en sus oraciones e influir en mi madurez espiritual, siempre va a ser mi colega favorita. Y a mi Abuelita Luisa Salmerón por llevarme en sus oraciones y por su amor.

A MI COMPAÑERA DE TESIS Y MIS AMIGOS, Ana Mercedes López, por tu amistad, por tu comprensión y paciencia para poder terminar este proyecto. A mi novio Josué Renderos Marroquín, por tu apoyo, por tus oraciones, por tu amor y por caminar juntos en todo este proceso. Y a todos mis amigos que me brindaron su amistad, su apoyo y comprensión a lo largo de toda la carrera.

A TODOS LOS DOCENTES, que fueron parte de mi formación desde el inicio hasta el final, quienes me asesoraron, aconsejaron y sin duda alguna sembraron un granito de arena en mi vida que guardare por siempre.

A LA FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR, porque nos permitió realizar nuestro trabajo de investigación, teniendo el apoyo del Jefe de dicha institución Lic. Julio Ismael Galindo y al Ing. Samuel Alexander Pérez.

Mariam Liseth Rodríguez Monge

INDICE GENERAL

	Pág. Nº
RESUMEN	21
CAPITULO I	22
1.0 INTRODUCCION	xxiii
CAPITULO II	25
2.0 OBJETIVOS	26
CAPITULO III	27
3.0 MARCO TEORICO	28
3.1 Atención Farmacéutica.	28
3.2 Generalidades de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud de El Salvador.	33
3.2.1 Origen del proyecto.	33
3.2.2 Estructura Organizativa.	34
3.2.3 Dependencias de la Unidad de Farmacias Especializadas.	36
3.2.4 Marco Jurídico.	37
3.2.5 Funcionamiento de la Farmacia Especializada de la Región de San Salvador.	41
3.2.5.1 Ubicación.	41
3.2.5.2 Población Meta.	41
3.2.5.3 Recursos.	42
3.2.5.4 Cobertura.	43
3.2.6 Servicios Farmacéuticos que ofrece la Farmacia Especializada de San Salvador	45
3.2.6.1 Seguimiento Farmacoterapéutico.	46
3.2.6.2 Educación Sanitaria.	50
3.2.6.3 Dispensación de Medicamentos.	51
3.2.7 Procedimientos de Atención en la Farmacia Especializada.	53

3.2.7.1 Recepción de recetas.	56
3.2.7.2 Preparación de medicamentos	56
3.2.7.3 Dispensación de medicamentos	57
3.2.7.4 Atención Farmacéutica	58
3.3 Calidad en la atención en salud	58
3.3.1 Atributos de la calidad asistencial.	60
3.3.2. Componentes de la calidad.	62
3.4 Evaluación de la mejora continua.	65
3.5 Satisfacción del usuario.	66
3.5.1 Medición de la Satisfacción: Modelo SERVPERF.	70
3.6 Aplicación y validación de Instrumentos de recolección de datos.	74
CAPITULO IV	80
4.0 DISEÑO METODOLOGICO	81
4.1 Tipo de estudio	81
4.2 Investigación bibliográfica	81
4.3 Investigación de campo	82
4.4 Métodos e instrumentos de recolección de datos	85
4.4.1 Instrumentos dirigidos a pacientes	88
4.4.2 Instrumento dirigido a los médicos	90
4.4.3 Instrumento dirigido a los farmacéuticos	90
CAPITULO V	94
5.0 RESULTADOS Y DISCUSION DE RESULTADOS	95
5.1 Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico	95
5.2 Instrumento N°2: Pacientes que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.	112
5.3 Resultados de encuesta dirigida a Médicos del Hospital Rosales que refieren pacientes a la Farmacia Especializada.	129
5.4 Resultados de la encuesta dirigida a Farmacéuticos.	142

5.5 Informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido al equipo de trabajo de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud y a la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.	161
CAPITULO VI	201
6.0 CONCLUSIONES	202
CAPITULO VII	204
7.0 RECOMENDACIONES	205
BIBLIOGRAFIA	
GLOSARIO	
ANEXOS	

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°	Pág.
1. Organigrama de la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.	34
2. Organigrama Interno de la Farmacia Especializada.	36
3. Flujo de atención de usuarios que se realiza en las Farmacias Especializadas.	53
4. Flujograma del proceso de atención que se realiza en la Farmacia Especializada.	54
5. Escala Likert utilizada para medir los instrumentos.	87
6. Herramienta estadística en Salud.	92
7. Porcentaje de paciente o Familiar/encargado.	96
8. Porcentaje de satisfacción según el sexo percibido por usuarios externos del Instrumento N°1.	97
9. Porcentaje según rango de edades de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	97
10. Porcentaje de la procedencia de los pacientes encuestados.	98
11. Porcentaje de los departamentos donde viven los Pacientes encuestados.	98
12. Porcentaje de satisfacción según el nivel educativo.	99
13. Porcentaje de pacientes según la especialidad médica.	100
14. Porcentaje de satisfacción en la dimensión elementos tangibles.	101
15. Porcentaje de satisfacción en la dimensión seguridad.	102
16. Porcentaje de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta.	104

17. Porcentaje de satisfacción en la dimensión empatía.	105
18. Porcentaje de satisfacción en la dimensión fiabilidad.	107
19. Porcentaje de satisfacción global percibido por los pacientes.	109
20. Porcentaje de las razones por las que no se entregó el medicamento a los usuarios externos.	110
21. Porcentaje sobre el aspecto en que han recibido el medicamento los pacientes.	110
22. Porcentaje de encuestado paciente o Familiar/encargado	112
23. Porcentaje de satisfacción según el sexo en Instrumento N°2.	113
24. Porcentaje de rango de edades a pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.	114
25. Porcentaje de la procedencia de los pacientes encuestados.	114
26. Porcentaje de los departamentos donde viven los pacientes encuestados.	115
27. Porcentaje de satisfacción según nivel educativo.	116
28. Porcentaje de pacientes según la especialidad médica.	117
29. Porcentaje de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles.	117
30. Porcentaje de satisfacción en la dimensión seguridad.	119
31. Porcentaje de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta.	120
32. Porcentaje de satisfacción en la dimensión de empatía.	121
33. Porcentaje de satisfacción en la dimensión de fiabilidad.	122
34. Porcentaje de satisfacción global percibido por los pacientes.	125
35. Porcentaje del aspecto del medicamento que recibieron los pacientes.	126
36. Porcentaje de pacientes que conocen del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.	126
37. Nivel de satisfacción según el sexo de los médicos.	129

38. Porcentaje de médicos según rango de edades.	130
39. Porcentaje según especialidades médicas que atienden médicos.	130
40. Porcentaje de los servicios farmacéuticos que conocen los médicos que brindan en la Farmacia Especializada.	131
41. Porcentaje de los canales utilizados por los médicos para comunicarse con los farmacéuticos de la Farmacia Especializada.	132
42. Porcentaje de calificación del médico sobre los servicios farmacéuticos brindados en la Farmacia, acerca de la contribución en el uso racional de medicamentos.	133
43. Porcentaje de calificación del médico sobre el avance de la Farmacia en los servicios farmacéuticos tras su implementación.	133
44. Porcentaje de la opinión de los médicos con respecto al horario de atención de la Farmacia Especializada.	134
45. Porcentaje de calificación del médico en la atención que brinda la farmacia y la adherencia de tratamientos de los pacientes.	135
46. Porcentaje de médicos que están de acuerdo con el incremento de especialidades médicas en la Farmacia.	135
47. Porcentaje de opinión de los médicos sobre ampliar las opciones farmacológicas en su cuadro básico.	136
48. Porcentaje de la evaluación de los médicos sobre el proceso de entrega de medicamentos.	137
49. Porcentaje de satisfacción de los médicos sobre los servicios farmacéuticos que se brindan en la Farmacia Especializada.	137
50. Porcentaje satisfacción global percibido por médicos.	138

51. Porcentaje de opinión de los médicos para que los pacientes retiren sus medicamentos en una sola farmacia.	139
52. Porcentaje de médicos que han modificado la dosis frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico.	139
53. Porcentaje de médicos que han recibido solicitud del Farmacéutico para modificar tratamiento de pacientes.	140
54. Nivel de satisfacción según sexo de los farmacéuticos.	142
55. Porcentaje de farmacéuticos según rango de edad.	143
56. Porcentaje de farmacéuticos que actualizan sus conocimientos sobre temas básicos de su trabajo.	143
57. Porcentaje de farmacéuticos que han recibido cursos para el desempeño de su trabajo.	144
58. Porcentaje de farmacéuticos que son capaces de realizar gestiones de información de diversas fuentes.	144
59. Porcentaje de farmacéuticos que se afirman ser Organizados y planean sus actividades anticipado.	145
60. Porcentaje de farmacéuticos que conocen y manejan con facilidad los programas y sistemas que se utilizan en la Farmacia Especializada.	145
61. Porcentaje de farmacéuticos que a la hora de brindar explicaciones se consideran con facilidad de palabra.	146
62. Porcentaje de farmacéuticos que consideran importante ser un profesional ético.	148
63. Porcentaje de farmacéuticos que se les facilita trabajar en equipo.	148
64. Porcentaje de farmacéuticos que se les facilita relacionarse y comunicarse con los médicos del Hospital Rosales.	149

65. Porcentaje de farmacéuticos que se consideran capaces de solucionar conflictos y realizar negociaciones con los pacientes y compañeros de trabajo.	149
66. Porcentaje de farmacéuticos que se les facilita aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la práctica.	150
67. Porcentaje de farmacéuticos que se les gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica.	150
68. Porcentaje de farmacéuticos que buscan ser originales, creativos e innovadores en su trabajo.	151
69. Porcentaje de farmacéuticos que ayuda a sus compañeros de trabajo si presentan alguna duda.	151
70. Porcentaje de farmacéuticos que siguen los procedimientos establecidos en la Farmacia Especializada.	152
71. Porcentaje de farmacéuticos que verifican que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción.	152
72. Porcentaje de farmacéuticos que se explica al paciente la información necesaria sobre los medicamentos.	153
73. Porcentaje de farmacéuticos que utiliza material educativo para facilitar la comprensión de los pacientes.	154
74. Porcentaje de farmacéuticos que explica al paciente información necesaria sobre su tratamiento.	154
75. Porcentaje de farmacéuticos que acata las indicaciones ante un llamado de atención de parte del jefe.	155
76. Porcentaje de farmacéuticos que está de acuerdo que los pacientes retiren su medicamento en una sola farmacia.	155
77. Porcentaje de farmacéuticos que han contactado al médico para cambiar algún aspecto relacionado tratamiento del paciente.	156
78. Porcentaje de farmacéuticos que está de acuerdo que se	157

incrementen las especialidades médicas en la Farmacia.	
79. Porcentaje de farmacéuticos que han realizado cursos o diplomados relacionados con el área de trabajo.	157
80. Porcentaje de farmacéuticos que han recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo.	158
81. Porcentaje de farmacéuticos que han recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente.	159
82. Porcentaje de canales de comunicación que han utilizado los farmacéuticos para comunicarse con los médicos.	159
83. Porcentaje del nivel de competencias de los Usuarios internos (farmacéuticos) encuestados.	160

INDICE DE CUADROS

CUADRO Nº	Pág.
1. Porcentaje de intervenciones farmacéuticas realizadas en el Seguimiento Farmacoterapéutico.	45
2. Metodología a seguir con las recetas repetitivas de los pacientes.	53
3. Principales atributos de la calidad asistencial.	60
4. Porcentaje de satisfacción según el sexo en Instrumento N°1.	96
5. Porcentaje de satisfacción según nivel educativo de los Pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	99
6. Promedio general del nivel de satisfacción de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	108
7. Resumen de comentarios recibidos en Instrumento N°1.	111
8. Porcentaje de satisfacción según el sexo en Instrumento N°2.	113
9. Porcentaje de satisfacción según nivel educativo de los pacientes que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.	115
10. Promedio general de satisfacción de los pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.	124
11. Resumen de comentarios recibidos en Instrumento N°2.	127
12. Nivel de satisfacción según el sexo de los médicos.	129
13. Nivel de competencia según el sexo de los farmacéuticos.	142
14. Resumen de los comentarios recibidos por los farmacéuticos En la Pregunta 7.	147
15. Estudios, capacitaciones o diplomados que han realizado los farmacéuticos.	158

INDICE DE TABLAS

TABLA Nº	Pág.
1. Muestra de los médicos del Hospital Rosales, que refieren pacientes a la Farmacia Especializada.	83
2. Rangos del nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.	93
3. Rangos para conocer el nivel de competencias de los Usuarios internos (farmacéuticos) respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.	93
4. Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión elementos tangibles percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	101
5. Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión Seguridad percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	103
6. Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión capacidad de respuesta percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	104
7. Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión empatía percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	105
8. Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión fiabilidad percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.	107
9. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles percibido por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación medicamentos y	118

Educación Sanitaria.

- | | |
|---|-----|
| 10. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad percibido por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria. | 119 |
| 11. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta percibida por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria. | 121 |
| 12. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión empatía percibido por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria. | 122 |
| 13. Porcentaje del nivel de satisfacción en la dimensión Fiabilidad percibido por usuarios externos que reciben los Servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria. | 123 |

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N°

1. Listado institucional de medicamentos de la Farmacia Especializada.
2. Formato de horario de medicación de pacientes.
3. Formato de ficha de Seguimiento Farmacoterapéutico de pacientes.
4. Formato de registro de charlas de asesoría farmacéutica.
5. Material para educación a pacientes.
6. Receta de dispensación a paciente crónico consulta externa de la Farmacia Especializada.
7. Indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento de pacientes que recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.
8. Indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento de pacientes que recibieron el servicio de Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria.
9. Formato de instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada.
10. Formato de instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) que reciben Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria en la Farmacia Especializada.
11. Formato de instrumento para la medición de la satisfacción de los usuarios internos (profesionales médicos) respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.
12. Formato de instrumento para conocer las competencias profesionales de los usuarios internos (químicos farmacéuticos) respecto a la Atención Farmacéutica que brindan en la Farmacia Especializada.
13. Tarjetas de escala Likert mostradas a los pacientes.

14. Formatos de los instrumentos en línea dirigido a usuarios internos y externos por medio de la herramienta estadística en salud encuestas.com.
15. Resultados estadísticos de instrumento de usuarios externos que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada de San Salvador.
16. Resultados estadísticos de instrumento de usuarios externos que reciben el servicio de Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria en la Farmacia Especializada de San Salvador.
17. Investigación de campo en la que se determinó la validación de los instrumentos dirigido a usuarios internos y externos.

RESUMEN

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue: determinar el nivel de satisfacción de médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales y de los pacientes con enfermedades crónicas respecto a la Atención Farmacéutica que se brinda en la Farmacia Especializada de San Salvador; además conocer las competencias profesionales de los farmacéuticos. Esto debido a que las Farmacias Especializadas surgieron a partir de una iniciativa política, por lo cual con el cambio de gobierno, estas se podrían ver afectadas. Por tal razón se buscaba demostrar a través de datos tangibles a las nuevas autoridades, el impacto que ha tenido la Atención Farmacéutica al usuario, que realizan los farmacéuticos.

El estudio se realizó desde marzo a noviembre del año 2019. Donde la muestra utilizada constó de 365 pacientes, de los cuales se dividieron en los tres servicios que brinda la Farmacia, 9 médicos y 8 farmacéuticos. Las encuestas se realizaron de forma virtual, donde las respuestas se midieron por medio de escala Likert de 5 niveles y en el instrumento dirigido a pacientes se empleó una adaptación al modelo SERVPERF, por lo que el constructo se validó a partir de métodos matemáticos.

Se determinó que los usuarios presentaron niveles de satisfacción y competencias altas, siendo los siguientes: 82.8% de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico, 84.4% pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria, un 67% los médicos y el 100% de competencias de los farmacéuticos. Sin embargo, al 31% (365 pacientes) no se les ofrece el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, por lo que se recomienda que los farmacéuticos obligatoriamente refieran a los pacientes que asista por primera vez a la Farmacia a dicho servicio. Este trabajo contribuyó a que se continuará con el proyecto de las Farmacias Especializadas y se aumentará el presupuesto anual de medicamentos del año 2020.

CAPITULO I
INTRODUCCION

1.0 INTRODUCCION

Uno de los principales atributos de calidad en la asistencia sanitaria es la satisfacción de los usuarios, que sirve para medir la eficacia de la atención brindada. Los primeros estudios realizados para medir dicho atributo, datan a finales de los años cincuenta, pero fue Donabedian quien más tarde insistió en la necesidad y utilidad de realizar estas mediciones. En años posteriores se han desarrollado diferentes instrumentos, escalas de medición y estudios enfocados en conocer la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en El Salvador no existe una cultura de medición de la calidad en la prestación de los servicios de salud, principalmente en el sector público, por diversas razones como, por ejemplo: la ausencia de la implementación de una política de calidad en los servicios de salud, falta de integración de otros sectores en el tema salud y establecimientos de salud centrados en datos y metas, sin evaluar resultados de satisfacción en el usuario, entre otras; pero que debería desarrollarse para procurar la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

En El Salvador fue inaugurada la primera Farmacia Especializada del Ministerio de Salud en septiembre del año 2014, ubicada en San Salvador, para ofrecer Atención Farmacéutica integral a las personas con Enfermedades Crónicas no Transmisibles en condición estable, que son referidos del Hospital Nacional Rosales de las siguientes especialidades médicas: Cardiología, Medicina Interna, Endocrinología, Nefrología y Neurología.

La Atención Farmacéutica es una práctica profesional del farmacéutico, ya que al tener conocimientos sobre los medicamentos se orientan a alcanzar en los pacientes los mejores resultados clínicos posibles por medio de la identificación, prevención y resolución de los resultados negativos asociados a la medicación y de sus causas prevenibles. Esta actividad ha permitido un mejor abordaje a pacientes con padecimientos crónicos que requiere de la participación activa de

profesionales de la salud y del mismo paciente para garantizar la continuidad de los cuidados sobre su enfermedad.

Es por ello que el objetivo de la investigación fue establecer la satisfacción de usuarios externos (pacientes) e internos (personal médico que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales), respecto a la Atención Farmacéutica que se brinda en la Farmacia Especializada de San Salvador; además se conocieron las competencias profesionales de los químicos farmacéuticos, ya que son una forma indirecta de medir la satisfacción de los usuarios; con el fin de evaluar la importancia de los tres servicios que brindan los farmacéuticos (Dispensación de medicamentos, Educación Sanitaria y Seguimiento Farmacoterapéutico), en el uso adecuado de los medicamentos, promoviendo la adherencia al tratamiento farmacológico y no farmacológico con trato justo y humanitario, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes.

El presente Trabajo de Graduación se realizó en las Instalaciones de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud en San Salvador en el periodo que comprende los meses de julio a agosto 2019.

Para poder realizar la investigación se aplicaron 4 instrumentos: dos dirigidos a pacientes, uno dirigido a médicos y un instrumento dirigido a farmacéuticos. Para ello se utilizó una escala de medición tipo Likert de 5 niveles de respuesta y para los instrumentos dirigidos a pacientes se utilizó una adaptación al modelo SERVPERF, en donde se incluyeron las 5 dimensiones (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad) para la formulación de las preguntas. Finalmente se elaboró un informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido al equipo de trabajo de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud y a la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.0 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL:

Establecer la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la Atención Farmacéutica de la Farmacia Especializada de San Salvador del Ministerio de Salud, de El Salvador.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 2.2.1 Identificar el grado de satisfacción de los pacientes sobre la Atención Farmacéutica que reciben en la Farmacia Especializada de San Salvador del Ministerio de Salud.
- 2.2.2 Determinar el grado de satisfacción del personal médico de las especialidades que refieren pacientes a la Farmacia Especializada de San Salvador.
- 2.2.3 Conocer las competencias profesionales del personal químico farmacéutico de la Farmacia Especializada de San Salvador.
- 2.2.4 Elaborar un informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido al equipo de trabajo de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud y a la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.

CAPITULO III
MARCO TEORICO

3.0 MARCO TEORICO

3.1 Atención Farmacéutica.

La Atención Farmacéutica (AF) es una actividad práctica realizada por el farmacéutico que nace de la necesidad de que no existan problemas de salud susceptibles de ser tratados con intervenciones terapéuticas, y que todos los tratamientos sean efectivos y seguros, así como de promover estrategias que proporcionen buena salud y prevengan enfermedades en conjunto con los profesionales de la salud. ⁽³⁹⁾

Esta participación del farmacéutico implica la cooperación con el médico y otros profesionales sanitarios, para conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente, así como su intervención en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades. Se trata de una práctica profesional en la que el farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos. ⁽¹⁹⁾

Es por ello que el objetivo principal de la Atención Farmacéutica es identificar, prevenir y resolver todas las desviaciones que impiden que la estrategia farmacoterapéutica del paciente alcance el objetivo terapéutico, evaluando la estrategia farmacoterapéutica desde la perspectiva de la necesidad, efectividad y seguridad de sus medicamentos. ⁽¹⁹⁾

Por tal razón la Atención Farmacéutica engloba diferentes actividades farmacéuticas que son orientadas al paciente con el objetivo de conseguir el máximo beneficio posible en términos de salud, algunas de ellas son: ⁽¹¹⁾

1. Dispensación: Es el acto por el cual el farmacéutico entrega un medicamento prescrito por un médico a un paciente. La dispensación

debe llevarse a cabo de manera ágil y precisa, con fundamento en el uso racional del medicamento y con acciones de prevención y promoción para lograr los mejores resultados terapéuticos posibles. ⁽¹¹⁾

2. **Indicación Farmacéutica:** Es el servicio que es prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir, y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto. ⁽¹¹⁾
3. **Seguimiento Farmacoterapéutico:** Es el servicio profesional que tiene como objetivo la detección de Problemas relacionados con Medicamentos, para la prevención y resolución de Resultados Negativos asociados a la Medicación. Este servicio implica un compromiso, y debe proveerse de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente. ⁽¹¹⁾
4. **Educación Sanitaria:** Son las oportunidades de aprendizaje creadas conscientemente que suponen una forma de comunicación destinada a mejorar la alfabetización sanitaria, incluida la mejora del conocimiento de la población en relación con la salud y el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad. ⁽¹¹⁾
5. **Formación en Uso Racional de Medicamentos:** Según la OMS, uso racional de medicamentos es la situación en que la utilización de los mismos cumple un conjunto de requisitos: implica que el paciente reciba el medicamento apropiado a su necesidad clínica, en la dosis correcta,

correspondiente a su requerimiento individual, por un período adecuado de tiempo y al menor coste posible para ellos y para la comunidad. ⁽¹¹⁾

6. Farmacovigilancia: Es aquella actividad de salud pública que tiene por objetivo la identificación, cuantificación, evaluación y prevención de los riesgos del uso de los medicamentos una vez comercializados, permitiendo así el seguimiento de los posibles efectos adversos de los medicamentos. ⁽¹¹⁾

En este sentido, la dispensación de medicamentos, la indicación farmacéutica y el seguimiento Farmacoterapéutico son actividades incluidas en el concepto de Atención Farmacéutica, que pretenden orientar directa o indirectamente una actuación farmacéutica que contribuya a elevar la salud de las personas que usan medicamentos. Del mismo modo, la educación sanitaria, otra actividad también integrada en la Atención Farmacéutica, pretende otorgar al paciente autonomía y poder de decisión responsable en la prevención o en el mejor control de su enfermedad.

Es importante realizar atención farmacéutica debido a que en muchas ocasiones los medicamentos se utilizan mal, esto puede ser porque aparecen efectos adversos o porque no se consiguen los objetivos terapéuticos esperados. La mala utilización de los medicamentos está fundamentada en una amplia variedad de estudios, principalmente observacionales, que muestran una elevada prevalencia de la morbilidad asociada al uso de medicamentos (iatrogenia terapéutica), que se traduce en unas consecuencias muy negativas para la salud de las personas.

Con base en estos datos, no hay duda de que estos fallos de la farmacoterapia constituyen un auténtico problema de salud pública, que a veces ocasiona

pérdidas de vidas humanas, daños en la salud y recursos sanitarios desperdiciados, por lo que uno de los retos a los que se enfrenta la sociedad actual es conseguir que los medicamentos produzcan los mejores resultados en salud. ⁽¹¹⁾

Los fallos de la Farmacoterapia se producen por dos situaciones que se detallan a continuación:

- Cuando los medicamentos provocan daño. Todos los medicamentos son sustancias extrañas al organismo y, por tanto, pueden causar efectos indeseables, los cuales se consideran como resultados negativos asociados a la inseguridad de los medicamentos.
- Cuando los medicamentos no consiguen los objetivos terapéuticos buscados. La finalidad terapéutica de la utilización de una estrategia farmacoterapéutica es prevenir, curar y controlar enfermedades y/o el aliviar síntomas, lo que se refleja en el logro de una modificación en el estado de salud de un paciente (resultados positivos). En este sentido, cuando el medicamento no consigue el resultado esperado se consideran como resultados negativos asociados a la ineffectividad de los medicamentos. ⁽¹¹⁾

La farmacoterapia será exitosa cuando: los medicamentos realmente se necesitan, están disponibles, son de calidad, están bien prescritos o indicados, son bien dispensados, son correctamente utilizados o administrados y cuando éstos son evaluados mediante los resultados de salud alcanzados en el paciente.

La Atención Farmacéutica facilita el logro de los resultados esperados de la farmacoterapia y minimiza la aparición de los no deseados, lo que se ve reflejado en un impacto positivo en el sistema de salud, debido a que:

- Elimina farmacoterapia innecesaria.

- Logra efectividad de tratamientos.
- Minimiza reacciones adversas y toxicidad.
- Evita costes por consultas de urgencias y hospitalización.
- Disminuye consultas médicas.
- Facilita y mejora la relación con el paciente, lo que contribuye a mejorar la adherencia y persistencia a su tratamiento. ⁽¹¹⁾

Por lo tanto, la participación del farmacéutico es fundamental, sobre todo en la evaluación y seguimiento de los resultados terapéuticos obtenidos, debido a que el farmacéutico debe evaluar el resultado alcanzado con la utilización terapéutica de un medicamento en un paciente y éste puede ser positivo o negativo; si éste es negativo es cuando debe intervenir el farmacéutico para orientar el proceso al logro de los resultados positivos y es en donde resulta clave corregir las causas y sobre todo aquellas prevenibles que pueden surgir problemas durante el proceso de uso de los medicamentos y así evitar pérdidas de vidas humanas, daños en la salud y costes de dinero innecesarios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), establece la importancia del papel del farmacéutico en los sistemas de salud. En este sentido, la OMS afirma que: “Los farmacéuticos tienen un papel fundamental que desempeñar en lo que se refiere a atender las necesidades de los individuos y de la sociedad, con el fin de asegurar una utilización racional y económica de los medicamentos en todos los países, cualquiera que sea su nivel de desarrollo”. ⁽⁵⁵⁾

Por ello, existe el convencimiento de que el mayor aporte del farmacéutico estará en la evaluación y contribución al logro de los objetivos terapéuticos de la farmacoterapia, concretamente su función consistirá en la identificación, prevención y resolución de los resultados negativos asociados a la medicación y de sus causas prevenibles. ⁽¹¹⁾

3.2 Generalidades de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud de El Salvador.

3.2.1 Origen del proyecto.

El proyecto de las Farmacias Especializadas surge a iniciativa del Presidente de la República Salvador Sánchez Cerén, en el Marco del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 (PQD), implementado en base al entorno mundial. Este plan estaba estructurado en tres grandes prioridades para el país: estimular el empleo productivo generado a través de un modelo de crecimiento económico sostenido, impulsar la educación con inclusión y equidad social, y fortalecer efectivamente la seguridad ciudadana. Estas tres prioridades permitieron articular los objetivos, las estrategias y las líneas de acción para el desarrollo de los proyectos. ⁽²⁰⁾

El cuarto objetivo del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, pretendía asegurar gradualmente a la población salvadoreña el acceso y cobertura universal a servicios de salud de calidad. Este objetivo denota como la salud es un derecho fundamental. Específicamente la estrategia 4.3, de este objetivo proponía el aseguramiento a la población de medicamentos y tecnologías de calidad de forma oportuna y dentro de esta estrategia en el lineamiento 4.3.3 se establecía aumentar progresivamente en el Ministerio de Salud, el número de farmacias que se especializan en la entrega de medicamentos a pacientes con enfermedades crónicas. ⁽²⁰⁾

A partir de lo anterior surge el Proyecto de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud, ante la demanda de las Enfermedades Crónicas No Transmisibles, con el objetivo de beneficiar a los pacientes con padecimientos crónicos estables agilizando la entrega de medicamentos, garantizando el abastecimiento de los medicamentos, contribuyendo a mejorar la calidad de

vida y promoviendo la adherencia a sus tratamientos farmacológicos y no farmacológicos. Este plan se formuló y se desarrolló con la participación activa de todas las instituciones de gobierno, de los diferentes sectores y personas de la sociedad; donde las prioridades antes mencionadas fueron creadas en base a las necesidades de la población, es por ello que se convirtieron en objetivos para el quinquenio.

3.2.2 Estructura Organizativa.

Las Farmacias Especializadas dependen del Viceministerio de Servicios de Salud y son dirigidas por la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles (DENT) que es la unidad administrativa del Viceministerio de Servicios de Salud, la cual es responsable de estructurar, gerenciar y monitorear el conjunto de Unidades que de ella dependen, fortaleciendo los procesos de promoción de la salud, prevención, vigilancia y atención integral de las enfermedades no transmisibles (Ver Figura N°1). ⁽²⁷⁾

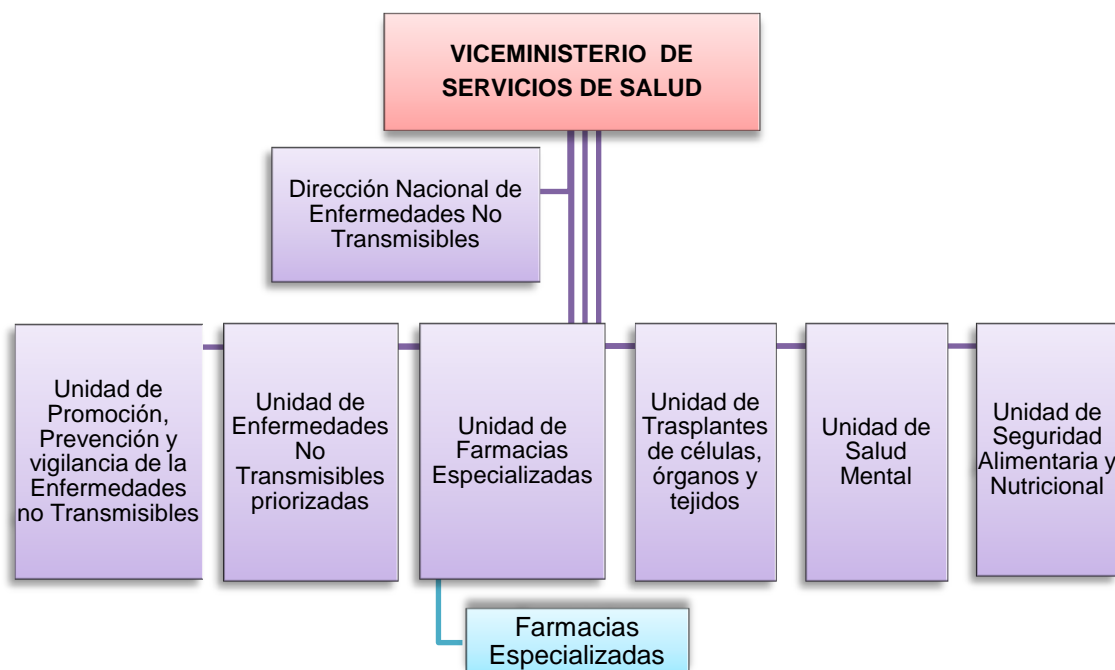


Figura N° 1: Organigrama de la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.

La Unidad de Farmacias Especializadas es responsable de gerenciar y armonizar el funcionamiento de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud, tanto para la dispensación como la educación a pacientes con enfermedades crónicas en condición estable.

La función de las Farmacias Especializadas es de proveer servicios farmacéuticos especializados y oportunos, mediante la ejecución eficiente del proceso de abastecimiento y dispensación de medicamentos, mediante la atención de profesionales químicos farmacéuticos y personal técnico farmacéutico, bajo criterios de calidad en la atención; así como también de brindar asesoría farmacológica y recomendaciones no farmacológicas a pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles priorizadas, para crear conciencia sobre el uso racional de los medicamentos, cumplimiento y adherencia al tratamiento, mejorando así la calidad de vida de los paciente.

Las Farmacias especializadas cuentan con un jefe inmediato, que es el encargado de administrar, asesorar el funcionamiento y desempeño de dichas farmacias, cumpliendo el marco normativo y lineamientos específicos aplicables a sus actividades.

Las áreas a cargo del jefe inmediato son: el área administrativa, almacén de medicamentos, el área de informática y el área de farmacia que cuenta con diferentes servicios los cuales son: (Ver Figura N°2).

- Recepción de recetas.
- Preparación de medicamentos.
- Dispensación de medicamentos.
- Educación sanitaria.
- Seguimiento Farmacoterapéutico.

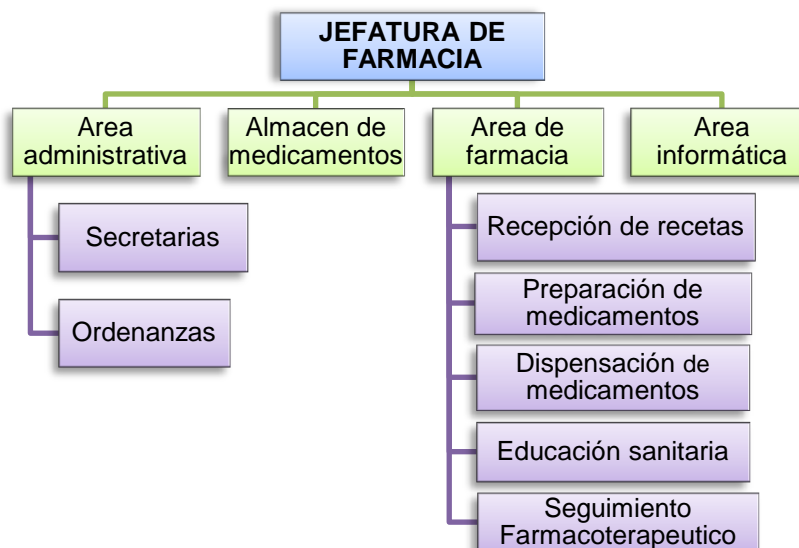


Figura. N° 2: Organigrama Interno de la Farmacia Especializada.

3.2.3 Dependencias de la Unidad de Farmacias Especializadas.

Actualmente El Salvador cuenta con tres Farmacias Especializadas, ubicada la primera en el área metropolitana de San Salvador que fue inaugurada el 8 de septiembre del 2014; la segunda en la zona Oriental del país, en San Miguel la cual se inauguró el día 9 de mayo del 2016 y la tercera en la zona Occidental en Santa Ana, que se inauguró el día 18 de mayo del 2016.

Las Farmacias cuentan con sus propios almacenes, central y local; el almacén central está ubicado en el Complejo de Almacenes el Paraíso final 6 a. C. OTE N° 1105, Col. El Paraíso, Bo. San Sebastián de San Salvador y éste es el que abastece a todas las Farmacias Especializadas y el almacén local se encuentra ubicado en las instalaciones de cada una de las Farmacias. Las tres Farmacias cuentan con los mismos procedimientos estandarizados, poseen su propio presupuesto para la compra de medicamentos y cuentan con un plan anual operativo (PAO) que detalla las actividades que se harán durante el año.

Los usuarios atendidos en las Farmacias Especializadas, son remitidos de los siguientes Hospitales de referencia del Ministerio de Salud: Hospital San Juan de Dios de Santa Ana, Hospital Nacional Rosales de San Salvador y Hospital San Juan de Dios de San Miguel respectivamente.

Las Farmacias Especializadas brindan sus servicios a personas con enfermedades crónicas en las especialidades de: Cardiología, Medicina Interna, Endocrinología, Nefrología y Neurología. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 para las Farmacias Especializadas de San Miguel y Santa Ana, mientras que la Farmacia Especializada de San Salvador atiende de 7:00 am a 3:00 pm, sin cerrar al mediodía, donde se dispensan únicamente 50 de los medicamentos que están incluidos en el Listado Institucional de Medicamentos del Ministerio de Salud (Ver Anexo N° 1), cabe destacar que el servicio prestado es totalmente gratuito para todos los pacientes.

3.2.4 Marco Jurídico.

- Ley de Medicamentos:

En la que se describe todo lo relacionado con la política farmacéutica con la finalidad de asegurar la disponibilidad de medicamentos eficaces, seguros y de calidad, así como su accesibilidad y uso racional a todos los sectores de la población en el marco de una Política Nacional de Salud, así mismo establece los requisitos que deben cumplir las recetas y a quien se le atribuye la dispensación de medicamentos que son los profesionales químicos farmacéuticos.

- “Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción”:

Se emitió en el año 2009 por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de la Unidad Reguladora de Medicamentos e Insumos Médicos, con la

finalidad de hacer un uso racional de los medicamentos. La normativa solo tiene un apartado sobre la dispensación, en la que se abordan básicamente los siguientes aspectos: la vigencia de la receta para que esta pueda ser dispensada, siendo un máximo de 3 días después de expedida, el personal de Farmacia es el responsable de explicar al paciente como debe usar y conservar adecuadamente los medicamentos; además puede consultar al médico para sustituir un medicamento agotado, por otro del mismo grupo farmacológico, expedirá una nueva receta, anulando la receta anterior; también posee un apartado de lo que debe contener una receta para que cumpla con los requisitos de las Buenas Practicas de Prescripción, los cuales son: Lugar y Fecha de la prescripción, Nombre completo del paciente, Edad, Sexo, Número de Registro o Expediente Clínico, Nombre genérico del medicamento, Concentración del medicamento, Forma farmacéutica del medicamento, Vía de administración, Dosis, Cantidad prescrita en número y letras, Firma original del prescriptor, Sello con el nombre del prescriptor y el número de la Junta de Vigilancia, Sello del servicio o del establecimiento de salud.⁽²⁸⁾

- Lineamiento técnico para la disposición final de medicamentos, insumos y químicos peligrosos, deteriorados y vencidos:

Debido a que la Farmacia Especializada de San Salvador, cuenta con el almacén central de medicamentos, los medicamentos que se les vencen o se deterioran, necesitan de una intervención para realizar una disposición segura según lo establecido en la Ley del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales MARN, la cual fue actualizado en el presente año 2019, para garantizar la consolidación de la Reforma de Salud y el cumplimiento de la Política Nacional de Salud (2015-2019), identificando la necesidad de actualizar el plan de prevención y contingencia relativo a los medicamentos vencidos, para contribuir a la mitigación del impacto al medio ambiente. Dicho lineamiento tiene un apartado el cual detalla cual es el procedimiento a seguir para el descargo

de medicamentos y el formulario para su justificación, anexando la resolución o acuerdo, al documento de descargo para proceder a la disposición final de medicamentos vencidos, dañados y deteriorados. ⁽²⁹⁾

– Lineamiento Técnico para las Buenas Prácticas de Almacenamiento:

La cual fue emitida en el año 2015 por el Ministerio de Salud, con la finalidad de lograr que las operaciones de los Almacenes del MINSAL, estén acordes al cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento y gestión de almacenes en la ejecución de los procesos de recepción, almacenamiento, distribución y manejo de existencias de los suministros, a fin de lograr eficiencia y eficacia en las actividades.

En dicho lineamiento se establece que el recurso humano que está a cargo del almacén debe recibir capacitación y entrenamiento en Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), en coordinación con la Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos o el área técnica respectiva y que esto lo debe de apoyar y proveer la Unidad de Abastecimiento de Nivel Superior; posee otro apartado que habla sobre el procedimiento que debe cumplir la persona encargada de cuidar, proteger, resguardar el almacén, así mismo, para la recepción de bienes, verificando la información obligatoria que contiene dicho lineamiento; así como también las características con las que debe cumplir el empaque primario y secundario del medicamento.

En el apartado de Almacenamiento, el personal encargado del almacén debe implementar un sistema que garantice la correcta ubicación, localización e identificación dentro de las instalaciones, teniendo en cuenta la clase o tipo de suministro. También se habla sobre el procedimiento que se debe seguir para la asignación, despacho y distribución de los medicamentos; así como también que el inventario se debe registrar en el Sistema Nacional de Abastecimiento

(SINAB), que se pueden recibir donativos y se pueden realizar o recibir transferencias. ⁽³⁰⁾

- Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud:

Dicha ley fue emitida en el año 2016 y diseñada para regular y garantizar los derechos y deberes de los pacientes que soliciten o reciban servicios de salud, así como los prestadores de servicios en el ámbito público, privado y autónomo, incluyendo el Instituto Salvadoreño del Seguro Social. En esta ley se informa que las sanciones que aplicarán a los prestadores de servicios de salud que incumplan la ley serán emitidas por la respectiva Junta de Vigilancia de los Profesionales y el Consejo Superior de Salud Pública. El artículo 10 de esta ley trata sobre el derecho que todo paciente tiene a ser atendido de manera oportuna, eficiente y con calidad por un prestador de servicios de salud cuando lo solicite o requiera, de tal manera que el paciente mejore su estado de salud y cuidados paliativos de acuerdo a las normas existentes. Además, en esta ley se encuentran enlistados los deberes y derechos que le corresponden tanto a los pacientes como a los prestadores de los servicios de salud. ⁽⁵⁾

- Política Nacional para el Abordaje Integral de las Enfermedades No Transmisibles:

Fue emitida el 27 marzo de 2019, dicho reglamento tiene por objeto elevar al más alto nivel técnico-político de la agenda nacional el abordaje integral en la atención de las personas con enfermedades no transmisibles, ENT y las determinantes sociales que lo acompañan. Es por ello que el Ministerio de Salud junto con la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) y otras instituciones de gobierno pretenden adoptar formas y estilos de vida saludables para contribuir en la prevención de enfermedades a las personas de riesgo, diagnóstico temprano, tratamiento

oportuno y cuidados paliativos para las personas que tienen enfermedad terminal.

La política cuenta con tres acciones concretas: 1) la normativa para regular lo que se vende en las tiendas y cafetines saludables (inició hace un año), 2) incrementar la actividad física en escuelas y 3) la reforma de la curricula escolar y universitaria. Este reglamento pretende contribuir a la prevención de las ENT, ya que en el mundo son una de las principales causas de muerte. ⁽³²⁾

3.2.5 Funcionamiento de la Farmacia Especializada de la Región de San Salvador.

3.2.5.1 Ubicación.

La Farmacia Especializada del área metropolitana de San Salvador, se encuentra ubicada en la 35 Av. Norte y prolongación calle arce #2791 cerca de Liceo Salvadoreño.

3.2.5.2 Población Meta.

El Hospital Nacional Rosales atiende una variedad de patologías, entre ellas se encuentran las Enfermedades Crónicas No Transmisibles, que atienden pacientes correspondientes a las especialidades siguientes:

- **Medicina Interna:** Pacientes con diabetes mellitus tipo I, lupus eritematoso sistémico, hipertensión esencial (primaria), Dislipidemias y esclerosis múltiple.
- **Cardiología:** Pacientes con enfermedades del pericardio, hipertensión arterial, síndrome isquémico coronario agudo, accidente cerebrovascular, insuficiencia cardíaca congestiva, trastornos en el ritmo y la conducción cardíaca, infarto agudo al miocardio, enfermedades cardíacas congénitas

y pacientes con afecciones del sistema de conducción eléctrica del corazón.

- **Endocrinología:** Pacientes con enfermedad de Graves, tiroiditis de Hashimoto, hipotiroidismo, hipertiroidismo, diabetes mellitus tipo I y II, hipoparatiroidismo, hiperparatiroidismo, hiperinsulinismo y obesidad.
- **Nefrología:** Pacientes con insuficiencia renal aguda, enfermedades que producen inflamación en el riñón (Nefritis), enfermedad renal crónica, pielonefritis y enfermedades que producen cálculos en el riñón.
- **Neurología:** Pacientes con migraña y otros síndromes de cefalea, estado epiléptico, síndrome de debilidad muscular, evento cerebrovascular isquémico, evento cerebrovascular hemorrágico y pacientes con hemorragia sub aracnoidea aneurismática.

Los médicos que atienden estas patologías al finalizar la consulta evalúan que pacientes serán referidos a la Farmacia Especializada de San Salvador. El requisito para seleccionar los pacientes es que sean crónicos estables, los demás retirarán sus medicamentos en la Farmacia del Hospital Nacional Rosales. Estos pacientes reciben impresas las recetas por su médico para un lapso de seis meses, en el que su primer mes de tratamiento recibirán sus medicamentos en la Farmacia del Hospital Rosales y los cinco meses posteriores deberán retirar sus medicamentos en las instalaciones de la Farmacia Especializada de San Salvador.

3.2.5.3 Recursos.

- **Humanos.**

La Farmacia cuenta con un personal de 17 personas, siendo éstos: Un jefe farmacéutico, ocho farmacéuticos en atención a usuarios, dos técnicos, una trabajadora social, un personal administrativo, una persona de limpieza, un Ingeniero en sistemas, una persona encargada del almacén y un auxiliar.

– **Logística de atención.**

En el área de recepción intervienen dos recursos humanos (un técnico en Farmacia y un profesional Químico Farmacéutico), en el área de preparación de medicamentos intervienen dos técnicos en Farmacia y un profesional Químico Farmacéutico, en el área de dispensación de medicamentos intervienen tres profesionales Químicos Farmacéuticos y en el área de Atención Farmacéutica intervienen tres profesionales Químicos Farmacéuticos. Además, cuenta con recursos materiales y tecnológicos, los cuales son: siete computadoras de escritorio, tres teléfonos fijos, áreas adecuadas y acondicionadas para la atención a usuarios y con suministros de oficinas (Lapiceros, papel bond, engrapadoras, etc.).

3.2.5.4 Cobertura.

La Farmacia Especializada de San Salvador es la que tiene más demanda de usuarios, respecto a las otras Farmacias Especializadas. Según datos internos de la Farmacia Especializada de San Salvador, las recetas dispensadas desde el año 2014 al 2018 fueron un total de 563,152 recetas; el promedio mensual de recetas dispensadas es de aproximadamente 11,000 recetas/mes y el promedio de recetas dispensadas por farmacéutico al mes es de 3,667 recetas/Químico Farmacéutico. Desde el año 2014 al 2018 se han atendido 294,091 pacientes; el total de pacientes por día es de 350 y el total de pacientes por farmacéutico es de aproximadamente 116.

La Farmacia presenta un crecimiento en la demanda de pacientes, muy notable, por lo que utiliza el módulo informático para Atención Farmacéutica de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud, en la que se almacenan datos de los pacientes tales como: número de expediente, nombre completo, DUI, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, nivel académico, departamento,

municipio y diagnóstico, esta información queda registrada en el expediente electrónico propio de la Farmacia Especializada de San Salvador, según un flujo de información, ésta puede incluso trasladarse al Ministerio de Salud y a todos los organismos que tienen acceso a la plataforma del SIAP – SUIS. ⁽³⁹⁾

Al ingresar a la sección de la Farmacia Especializada la plataforma del SIAP-SUIS la pantalla visualiza 4 pasos ya existentes y un paso adicional que se ha adaptado a la plataforma, éstos son los siguientes: Recepción de recetas, preparación de medicamentos, dispensación de medicamentos y el cuarto paso destinado a la Atención Farmacéutica; donde los dos pasos iniciales son realizados por un químico farmacéutico y un técnico, mientras que los dos últimos pasos son realizados exclusivamente por profesionales químicos farmacéuticos. Para ingresar a éste último paso el farmacéutico digita el registro del paciente o número de DUI en el que se registra lo siguiente: datos del paciente, medicamentos, adherencia a los tratamientos, Problemas Relacionados a la Medicación y Resultados Negativos a la medicación y las intervenciones que se realizaran con el paciente. ⁽³⁹⁾

De la información adicional que captura el farmacéutico en el expediente electrónico son: resultados de laboratorio que el paciente se ha realizado en el Hospital de referencia, control sobre Peso, Talla e IMC, días de retiro de medicamentos, registra quien recibe el medicamento (paciente, familiar u otro), se guarda la fecha de retiro de medicamentos, control respecto a que si es primera vez que recibe el medicamento o no, el farmacéutico registra los medicamentos que no son dispensados en la Farmacia pero si en el Hospital de Referencia y registra los medicamentos que no se han prescrito pero que el paciente adquiere (automedicación). También se registra los problemas de salud que manifiesta el paciente con su respectiva fecha de inicio, para ver si se ha controlado o empeorado la situación.

Según datos estadísticos de la Farmacia en el año 2018, solo el 10% de pacientes aceptaron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, debido a que la mayoría de veces, el que llega a retirar el medicamento es un familiar o cuidador del paciente; de este 10% los pacientes que son adherentes al tratamiento es de aproximadamente el 60% y los pacientes no adherentes es el 40%. También se registran porcentajes de cada una de las intervenciones que realiza el farmacéutico, en el Seguimiento Farmacoterapéutico dirigido a pacientes (Ver Cuadro N°1).

Cuadro N°1: Porcentaje de intervenciones farmacéuticas realizadas en el Seguimiento Farmacoterapéutico.

Tipo de intervenciones	%
Redistribución de dosis.	1.2
Educación general.	25
Horario de medicamentos.	21
Educación en medidas no farmacológicas.	20
Derivar al médico comunicado de PRM/RNM.	0.3
Derivar carta al médico proponiendo cambios en el tratamiento.	0.5
Forma de uso y administración del tratamiento.	14
Aumentar la adherencia al tratamiento.	18
Apoyo psicológico.	1
Total	100%

3.2.6 Servicios Farmacéuticos que ofrece la Farmacia Especializada de San Salvador.

En la Farmacia Especializada existen tres actividades de Atención Farmacéutica que se brindan a los pacientes, que son realizadas por los

profesionales químicos farmacéuticos, las cuales son: Seguimiento Farmacoterapéutico, Educación Sanitaria y Dispensación de Medicamentos.

3.2.6.1 Seguimiento Farmacoterapéutico.

Los pacientes que reciben por primera vez sus medicamentos en la Farmacia Especializada, son transferidos por el personal farmacéutico al área de atención farmacéutica.

Los farmacéuticos encargados del área de Atención Farmacéutica ofrecen el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico; si dicho paciente acepta, se le entrega un horario de cómo debe de tomarse sus medicamentos (Ver Anexo N° 2) y una ficha de Seguimiento Farmacoterapéutico (Ver Anexo N° 3).

El Seguimiento Farmacoterapéutico que se realiza en la Farmacia especializada es una adaptación del método Dáder, el cual es un procedimiento operativo sencillo que permite realizar seguimiento Farmacoterapéutico a cualquier paciente, en cualquier ámbito asistencial, de forma sistematizada, continuada y documentada. Su desarrollo permite registrar, monitorizar y evaluar los efectos de la farmacoterapia que utiliza un paciente, a través de unas pautas simples y claras. ⁽¹⁶⁾ Además, la información, que brindan los pacientes se digita en una base de datos interna.

Las fases del Seguimiento Farmacoterapéutico que se retoman del método Dáder en la Farmacia Especializada son las siguientes: Oferta del servicio, Primera entrevista, Fase de Evaluación del tratamiento, Fase de Intervenciones y los resultados de la intervención. Además, las personas que aceptan el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, se les aplica el test de adherencia de Morinsky-Green. El formato que se utiliza en la Atención Farmacéutica de la Farmacia Especializada tiene por nombre Registro de charlas de asesoría farmacéutica (Ver anexo N°4).

La información que se registra en el formato de Registro de charlas de asesoría farmacéutica es la siguiente:

- Datos del paciente: N° de paciente, fecha, hora de inicio, motivo de pasar a Atención Farmacéutica, nombre completo, número de expediente, número de DUI, fecha de nacimiento, edad, género, nacionalidad, estado civil, ocupación del paciente, recibe atención farmacéutica, nivel educativo, procedencia, número de teléfono, enfermedad base, enfermedad concomitante.
- Medicamentos: Se registran los medicamentos del paciente con su respectiva cantidad y dosificación; asimismo si hay otros medicamentos también se registran.
- Test de Morinsky-Green: Se les realiza el Test a los pacientes con las siguientes preguntas:
 1. ¿Ha olvidado alguna vez tomar sus medicamentos para su enfermedad?
 2. ¿Olvida tomar los medicamentos a las horas indicadas?
 3. Cuando usted se siente bien de salud, ¿Deja de tomar sus medicamentos?
 4. Si el medicamento que toma para su enfermedad le causa alguna molestia ¿Se lo deja de tomar?

Luego de realizarle las preguntas al paciente se obtienen resultados que ayudan a detectar si el paciente es adherente o no.

- Datos clínicos del paciente: Valor de glucosa si el paciente lleva el dato, el valor de presión arterial, el pulso, el peso en libras, el peso en kilogramos, se calcula el Índice de masa corporal y el riesgo cardiovascular (RCV) si presenta el paciente.
- Información adicional del paciente: Al paciente se le realizan las siguientes preguntas: ¿Realiza ejercicio?, ¿Realiza Dieta?, ¿Fuma?, ¿Toma Alcohol? y si es o no alérgico.

- Información que corresponde al farmacéutico: El farmacéutico después de haberle realizado las preguntas al paciente, debe de registrar la siguiente información: Las intervenciones que realizó con el paciente, los problemas relacionados a la medicación (PRM) y resultados negativos asociados a la medicación (RNM) que detectó, las observaciones, el logro alcanzado con dicho paciente, la hora final, el total del tiempo que invirtió en el paciente, si el paciente es o no candidato a Seguimiento Farmacoterapéutico, la próxima cita DD/MM/AA y por último se registra el profesional farmacéutico que atendió al paciente.

Los profesionales Químicos Farmacéuticos de la Farmacia Especializada con respecto a los pacientes que aceptan el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico poseen una gran responsabilidad, ya que su objetivo es detectar los Problemas Relacionados a la Medicación (PRM), para prevenir y resolver los Resultados Negativos Asociados a la Medicación (RNM). ⁽¹⁰⁾

Las intervenciones que realiza el Farmacéutico en la Farmacia Especializada se desglosan a continuación:

1. Modificar la pauta.
2. Educación general.
3. Horario de medicamentos.
4. Educar en medidas no farmacológicas.
5. Derivar al médico comunicado de los Problemas Relacionados a la Medicación (PRM) y los Resultados Negativos Asociados a la Medicación (RNM).
6. Derivar carta al médico proponiendo cambios en el tratamiento.
7. Forma de uso y administración del tratamiento.
8. Aumentar la adherencia al tratamiento.
9. Apoyo psicológico.

Si es la primera vez del paciente en la Farmacia y no acepta participar en el Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, dicho paciente siempre pasa por Atención Farmacéutica, pero solo por asesoría personalizada que consiste en registrar la siguiente información:

- Datos del paciente: N° de paciente, fecha, hora de inicio, motivo de pasar a Atención Farmacéutica, nombre completo, número de expediente, número de DUI, fecha de nacimiento, edad, género, nacionalidad, estado civil, ocupación del paciente, recibe atención farmacéutica, nivel educativo, procedencia, número de teléfono, enfermedad base, enfermedad concomitante.
- Medicamentos: Se registran los medicamentos del paciente con su respectiva cantidad y dosificación; asimismo si hay otros medicamentos también se registran.
- Datos clínicos del paciente: El valor de presión arterial, el pulso, el peso en libras, el peso en kilogramos y se calcula el Índice de masa corporal.
- Información adicional del paciente: Al paciente se le realizan las siguientes preguntas: ¿Realiza ejercicio?, ¿Realiza Dieta?, ¿Fuma?, ¿Toma Alcohol? y si es o no alérgico.
- Información que corresponde al farmacéutico: El farmacéutico después de haberle realizado las preguntas al paciente, debe de registrar la siguiente información: Las intervenciones que realizó con el paciente, las observaciones, el logro alcanzado con dicho paciente, la hora final, el total del tiempo que invirtió en el paciente y por último se registra el profesional farmacéutico que atendió al paciente.

La diferencia entre Asesoría personalizada y el Seguimiento Farmacoterapéutico es:

- Asesoría personalizada: Es aquella que se realiza únicamente una vez, en el cual el paciente pregunta cómo puede tomar su medicamento sin que le interfiera con otro.
- Seguimiento Farmacoterapéutico se realiza a personas que asisten al establecimiento varias veces, que es una vez cada dos meses, donde se lleva el control de su enfermedad, detectando los problemas relacionados a la medicación (PRM) y resultados negativos asociados a la medicación (RNM), que impidan que se logre el objetivo terapéutico, para mejorar la calidad de vida de los pacientes.

3.2.6.2 Educación Sanitaria.

Este servicio consiste en que el paciente pasa por iniciativa propia al área de Atención Farmacéutica, donde el farmacéutico brinda información sobre temas específicos que sean de interés para los pacientes.

La Educación Sanitaria que brinda la Farmacia Especializada no solo se limita al uso racional de medicamentos, al correcto almacenamiento de medicamentos, reacciones adversas, prevención de enfermedades concomitantes, autocuidado, sino que también engloba información de motivación, autoestima, salud mental, drogas y problemas de suicidio.

Es importante la Educación para la Salud, ya que el paciente debe ser informado apropiadamente para que tome decisiones acertadas en salud, es por ello que conocer sobre su problema de salud le permitirá tener comportamientos responsables que contribuyan a mejorar su salud. Por tal razón es necesario abordar varios aspectos de diferente índole, ya que en conjunto generaran resultados positivos, entre ellos se encuentran: aspectos sociales, económicos, ambientales, factores y comportamientos de riesgo. ⁽¹¹⁾

Este servicio farmacéutico se realiza de forma grupal e individualizada en dicho establecimiento. Si se trata de forma grupal la información brindada se hace a través de medios digitales (televisión), títeres, charlas expositivas con ayuda de banners, rotafolios o afiches, mientras que si se lleva a cabo de manera individual el paciente recibe información personalizada por el farmacéutico de forma verbal y por medio de medios digitales (computadora) y a través de trípticos (Ver Anexo N°5).

3.2.6.3 Dispensación de Medicamentos.

Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, de acuerdo a la verificación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso racional y adecuado del medicamento. ⁽¹¹⁾

En este servicio el farmacéutico hace entrega de los medicamentos según su tratamiento en el orden correspondiente a la llegada del paciente. En el servicio se brinda únicamente información obligatoria sobre el medicamento dispensado, ya que se cuenta con el área de Atención Farmacéutica en las instalaciones, donde el paciente puede recibir un trato personalizado y solventar dudas o dificultades que presente para administrar sus medicamentos.

Objetivos de la dispensación.

- Entregar el medicamento y/o producto sanitario en condiciones óptimas y de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Garantizar que el paciente posee la información mínima necesaria que le ayude a optimizar el uso de los medicamentos. Es decir, que el paciente conoce el proceso de uso del medicamento y está dispuesto a asumirlo.
- Proteger al paciente frente a la posible aparición de Resultados Negativos asociados a la Medicación. (Detectar y corregir causas prevenibles y Problemas Relacionados con Medicamentos).

Básicamente existen 2 tipos de dispensación: ⁽¹¹⁾

-Primera Dispensación

-Dispensación Repetitiva o continuación del tratamiento.

Primera Dispensación: Acto mediante el cual el farmacéutico entrega al paciente o cuidador, un medicamento o producto sanitario, que se va a utilizar por primera vez, asegurándose de la ausencia de criterios de no dispensación y de que el paciente conoce y asume el proceso de uso del mismo.

En la primera dispensación el paciente no ha utilizado con anterioridad el medicamento y, por tanto, el farmacéutico debe verificar:

-La ausencia de criterios para la no dispensación, tales como: alergias, contraindicaciones absolutas e interacciones clínicamente relevantes.

- Que el paciente conoce y asume el proceso de uso de sus medicamentos, entendiendo éste como el conjunto de las características farmacoterapéuticas, el proceso de uso propiamente dicho y los indicadores y controles de efectividad y seguridad (monitorización del tratamiento). ⁽¹¹⁾

Dispensación Repetitiva o continuación del tratamiento:

-Se centra en pacientes que retiran la medicación de continuación de una enfermedad crónica o bien el tratamiento para un proceso agudo que ha sido iniciado con anterioridad.

- El objetivo principal es valorar la percepción del paciente sobre la efectividad y la seguridad del tratamiento. ⁽¹¹⁾

Respecto a la dispensación repetitiva en la Farmacia Especializada, existe una metodología de prescripción de recetas que consiste en que una vez que el paciente pasa a consulta con el médico del Hospital Nacional Rosales, éste genera 4 recetas repetitivas por medicamento, las cuales tienen una cobertura para un máximo de 6 meses por medicamento.

El paciente retira sus medicamentos para un mes en la Farmacia de Consulta externa del Hospital Nacional Rosales, después del mes el paciente asiste por primera vez a la Farmacia Especializada de San Salvador a retirar sus medicamentos que le cubrirán para dos meses, después de los dos meses el paciente retira nuevamente sus medicamentos en la Farmacia Especializada para cubrir los siguientes dos meses y luego de estos dos meses retira sus medicamentos para un mes, finalizado los 6 meses el paciente pasa consulta de nuevo con el médico para que nuevamente le genere las 4 recetas repetitivas por medicamento y se repite el procedimiento explicado anteriormente (Ver Cuadro N°2).

Cuadro N°2: Metodología a seguir después de que el médico prescriptor le genera 4 recetas repetitivas al paciente.

N° de Receta	Lugar donde retirara el medicamento	Cobertura
1° receta	Farmacia de Consulta externa de Hospital de referencia	1 mes
2° receta	Farmacia Especializada San Salvador	2 meses
3° receta	Farmacia Especializada San Salvador	2 meses
4 receta	Farmacia Especializada San Salvador	1 mes

3.2.7 Procedimientos de Atención en la Farmacia Especializada.

El procedimiento que se realiza para llevar a cabo la atención a pacientes en las Farmacias Especializadas se detalla a continuación (Ver figura N°3 y N°4).

Flujo de atención de usuarios



Figura. N° 3: Flujo de atención de usuarios que se realiza en las Farmacias Especializadas.

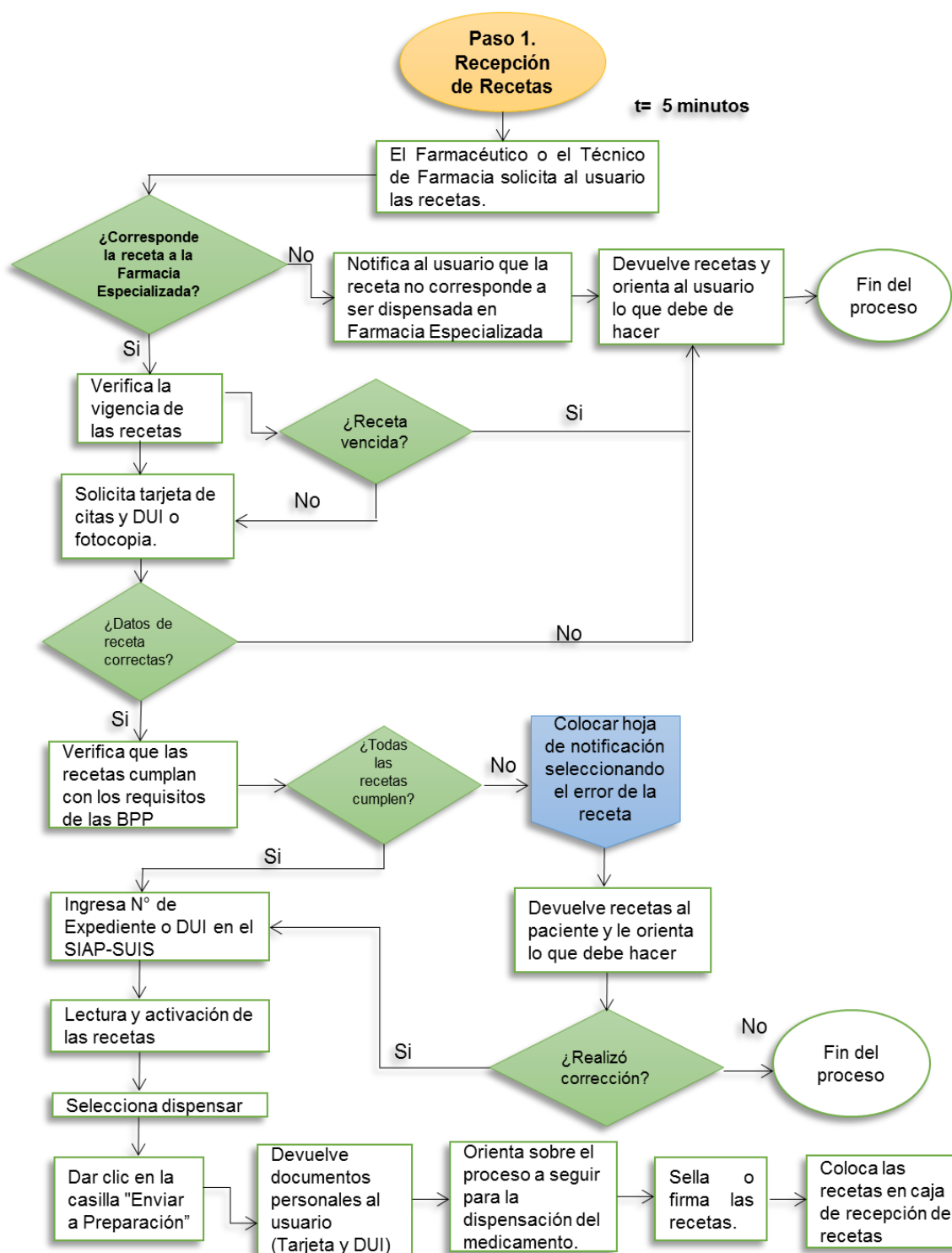


Figura N°4: Flujoograma del proceso de atención que se realiza en la Farmacia Especializada.

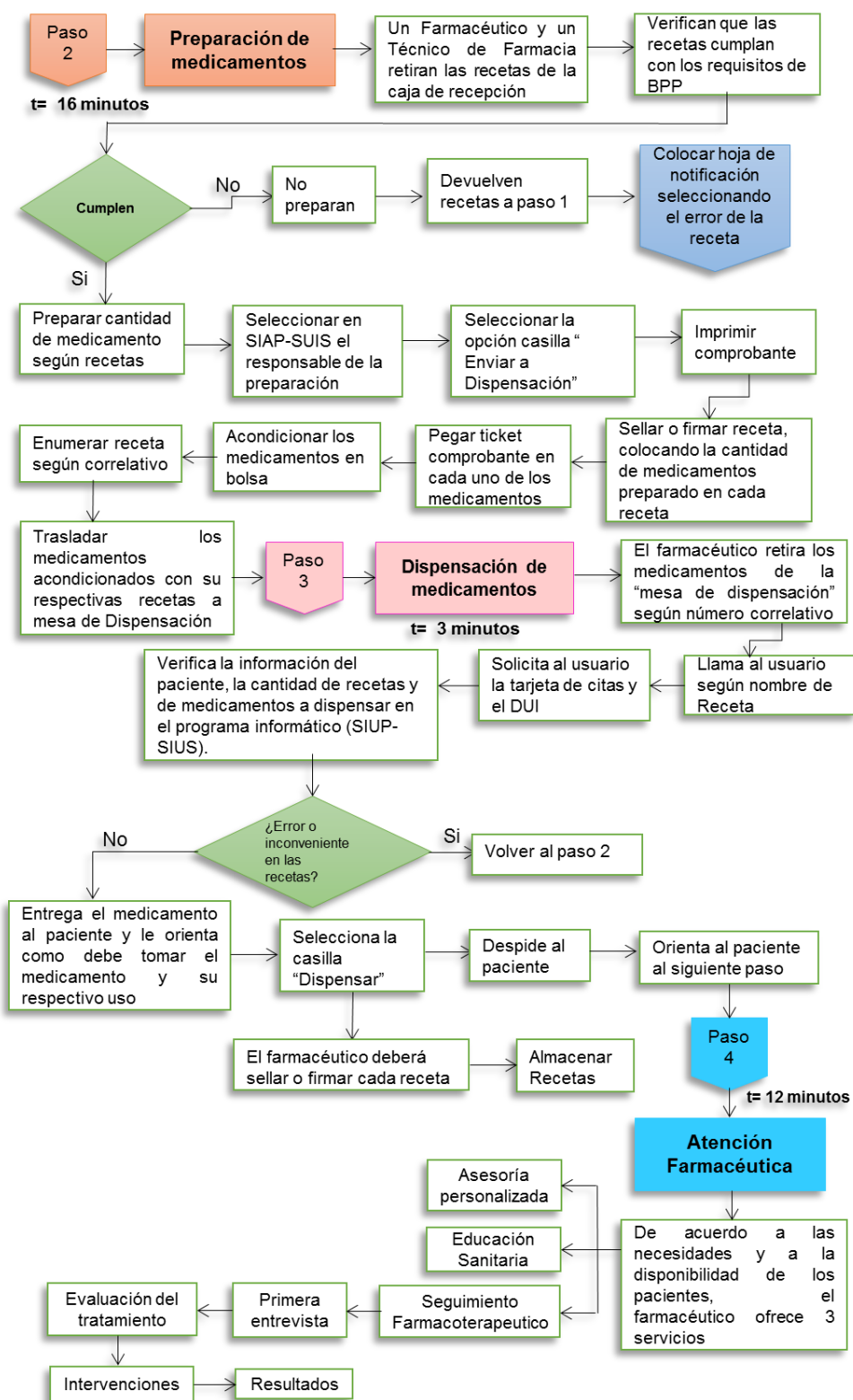


Figura N°4. Continuación

3.2.7.1 Recepción de recetas.

El paciente acude a la ventanilla de la Farmacia Especializada, es atendido por el farmacéutico o el técnico en turno y solicita al paciente que presente:

- Receta con fecha vigente y en buen estado. (Tres días antes o tres días después de la fecha indicada en la receta, si no es el paciente quien retira el medicamento, la persona encargada de retirarlo debe colocar sus datos personales en la parte de atrás de la receta) Ver Anexo N°6.
- Tarjeta de citas médicas (extendida en el Hospital Nacional Rosales, contiene datos generales del paciente y su número de expediente).
- DUI (En caso de no ser el paciente el que retire el medicamento, se le solicitan los mismos documentos antes mencionados y el DUI de la persona que retira el medicamento).

Si el paciente es menor de edad debe presentar la partida de nacimiento y si el paciente es un extranjero debe presentar el carnet de residencia.

- Al revisar los documentos se ingresa en el SIAP el número de expediente.
- Revisar los requisitos de Buenas Prácticas de Prescripción (si no cumple notificar y entregar).
- Activar la receta programada para ser enviada a preparación.
- Identificar el farmacéutico o técnico que recepcionó (sello o firma) en la receta.

3.2.7.2 Preparación de medicamentos:

Este proceso se lleva a cabo por el farmacéutico o el técnico, donde se realiza lo siguiente:

- Tomar la receta y leer que medicamentos prescritos lleva el paciente, además corroborar que la receta esté en buen estado físico y que cumpla con todos los parámetros, por si el compañero de recepción no logró identificar alguna anomalía.

- Identificar que medicamentos lleva el paciente para trasladarse al área de estantes donde se encuentran los medicamentos ordenados por grupo terapéutico, el farmacéutico selecciona los medicamentos de acuerdo a la dosis y cantidad que indica la receta.
- Acondicionar el medicamento (colocar forma de administración, pauta y dosis).
- Llenar el campo de la receta correspondiente a la cantidad e identificación del personal que preparó.
- Seleccionar en el sistema quien preparó la receta y la manda a dispensación.
- Colocar los medicamentos preparados en el área de dispensación.

3.2.7.3 Dispensación de medicamentos:

Este proceso se lleva a cabo por el químico farmacéutico y se realiza lo siguiente:

- Tomar los medicamentos preparados y llamar al paciente para entregarlos.
- Corroborar que sean los medicamentos y cantidad correcta, según sistema y recetas.
- Entregar adecuadamente el medicamento orientando al paciente sobre: nombre del medicamento, forma farmacéutica, dosis, vía de administración, frecuencia con que debe administrárselo y reacciones adversas que puede presentar el medicamento.
- Cerrar la información de las recetas en el Sistema.
- Sellar, firmar y resguardar las recetas.
- Indicar al paciente si es primera vez que acude a la Farmacia que debe pasar al área de Atención Farmacéutica, para que se le informe mejor sobre su medicación, horarios y demás indicaciones que le permitan mejorar en su problema de salud.

3.2.7.4 Atención Farmacéutica:

De acuerdo a las necesidades y a la disponibilidad de los pacientes los farmacéuticos ofrecen los siguientes servicios: Seguimiento Farmacoterapéutico, asesoría personalizada y/o educación sanitaria:

- Luego que el paciente ha recibido sus medicamentos, acude al área de ATF donde el farmacéutico lo atiende e ingresa a la base de datos interna de la Farmacia. En esta base de datos se documentan los datos necesarios para el paciente que es su primera vez en la farmacia y los datos necesarios para el paciente que acude a la farmacia para su Seguimiento Farmacoterapéutico, asesoría personalizada y/o educación sanitaria.
- Luego de la entrevista con el paciente, el farmacéutico determina los aspectos sobre los cuales brindará educación: Orientando sobre él o los problemas de salud, orientando en medidas no farmacológicas, realizando un horario de medicación adecuado, resolviendo dudas del paciente, explicando la forma correcta de cómo debe administrar los medicamentos, etc.
- El farmacéutico digita las acciones realizadas en dicha base de datos.

3.3 Calidad en la atención en salud.

En El Salvador, se implementó la Reforma integral del sistema de Salud, en el gobierno del periodo 2009-2014 en donde se fundaron las bases de un sistema universal, gratuito, equitativo, solidario, participativo e intersectorial, elevando la calidad del sistema y mejorando el acceso de la población a la salud. Es por ello que el nuevo gobierno 2015-2019 decidió profundizar el proceso de reforma de salud iniciado durante el quinquenio 2009-2014, con el propósito de seguir avanzando hacia la cobertura y acceso universal de los servicios de salud. ⁽²⁰⁾

El Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 contiene 11 objetivos, donde el cuarto establece que se debe asegurar gradualmente a la población

salvadoreña el acceso y cobertura universales en salud con calidad, este eje persigue garantizar a las personas el acceso, en todas sus dimensiones: medicamentos, vacunas y otras tecnologías sanitarias esenciales (equipos, instrumentos, exámenes de laboratorios) con la calidad, seguridad y eficacia necesarias para resolver los problemas de salud, promoviendo su uso racional y fortaleciendo la regulación farmacéutica y de otras tecnologías sanitaria. ⁽²⁰⁾

La implementación inicial del sistema de gestión de calidad en los servicios de salud, articulada con la implementación del Sistema Integral de Atención a Pacientes (SIAP), ha facilitado procesos como la estrategia de gestión del tiempo y la demanda, ya que ha reducido los tiempos de espera y consulta. Se cuenta con información estratégica que forma parte del Sistema Único de Información de Salud (SUIS) en el cual se integra exitosamente la información del Sistema Nacional de Salud (SNS) facilitando la toma de decisiones. ⁽¹⁴⁾

Según el Programa Nacional de Garantía de la Calidad en los Servicios de Salud define a la calidad en salud como: “el grado en el cual los servicios de salud establecidos para las personas, la familia y la comunidad en su conjunto, garantizan un acceso oportuno, brindándose de manera ética con eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, seguridad, integralidad y calidez”. Asimismo, el objetivo general del programa es “procurar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, garantizando el cumplimiento de estándares técnicos y la satisfacción que el usuario tiene sobre el proveedor en los aspectos de trato, confianza y empatía”. ⁽²¹⁾

Por su parte la Organización mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los

conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". ⁽¹⁷⁾ Es por ello que no solo se trata de la prestación del servicio de salud, sino de realizarlo con calidad y enfocado en la mejora constante para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes; y así como también la satisfacción y competencia de los profesionales de salud para ofrecer servicios de calidad que mejoren o restauren el estado de salud de los pacientes, por lo tanto, cuando se habla de calidad implica medir y evaluar para mejorar.

3.3.1 Atributos de la calidad asistencial.

De las variables propuestas como atributos de calidad de los servicios de Salud, la satisfacción del usuario, aunque sirve para medir la bondad de la asistencia, no constituye una característica de calidad, sino que es el objetivo de la misma. Por tal razón la asistencia sanitaria, debe reunir las siguientes características con la finalidad de ofertar servicios de alta calidad, las cuales son: ser eficaz, eficiente, segura, adecuada a la demanda, disponible, accesible y tener una continuidad temporal y espacial.

La relación de atributos de la calidad asistencial identificados más frecuentemente aparece en el cuadro N°3. ⁽⁷⁾

Cuadro N°3: Principales atributos de la calidad asistencial. ⁽⁷⁾

Atributo	Definición
Accesibilidad	Facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los cuidados médicos, a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales.
Aceptabilidad	Incluye dos dimensiones: Satisfacción del paciente. Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la asistencia sanitaria.

Cuadro N°3. Continuación.

Atributo	Definición
Adecuación	Relación entre la disponibilidad de los servicios y las necesidades de la población. Su medida comprende tanto la cantidad de recursos como su distribución geográfica.
Calidad científico-técnica	Grado de aplicación de los conocimientos y tecnología médicos disponibles.
Competencia profesional	Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional como a la relacional y tanto al profesional sanitario como a la organización.
Continuidad	Tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado. Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de tratamiento del paciente progrese sin interrupciones.
Cooperación del paciente	Grado en que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional.
Disponibilidad	Grado en que los servicios de salud se hallan en estado operativo. Como regla general, los cuidados médicos deben ser disponibles cuando se necesiten durante el ciclo de vida de la persona y cuando surja cualquier enfermedad.
Efectividad	Capacidad de un procedimiento o tratamiento concreto de mejorar el grado de salud. Es también la relación entre el impacto real de un servicio y su impacto potencial en situación ideal. Relaciona, igualmente, la capacidad de actuar del médico y su equipo, de manera que los pacientes consigan el resultado más deseable. Comprende, al mismo tiempo, minimizar los riesgos y un sistema de documentación del estado de salud y de la atención prestada.
Eficiencia	Relación entre el impacto real de un servicio y su coste de producción. También se conceptúa como la prestación del máximo de servicios de calidad por unidad de recursos disponibles o la prestación del máximo de unidades comparables de cuidados sanitarios por unidad de recursos utilizados.
Satisfacción del profesional	Grado de satisfacción del profesional sanitario con las condiciones y desarrollo del trabajo. Su inclusión entre los atributos de la calidad se deriva de la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del trabajo.
Seguridad	Balance positivo de la relación beneficios/riesgos. También puede conceptuarse como el resultado de la acción sinérgica de la competencia y trato del personal sanitario. Respecto a los equipos y edificios, la seguridad se refiere a la garantía y protección de los mismos.

Por lo tanto, el objetivo de los servicios de salud como también de la calidad asistencial es: la satisfacción de los usuarios; es por ello, que el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención. Esta medición permite tener en cuenta las necesidades y expectativas del usuario a la hora de tomar decisiones con respecto a la mejora continua de dichos servicios de salud.

3.3.2. Componentes de la calidad.

La calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales: ⁽³⁷⁾

- Componente técnico: se refiere a los elementos como la estructura física, servicios, tecnología y capacidad de los profesionales.
- Componente del entorno: se refiere a la comodidad que ofrece el establecimiento de salud, ambientación, el orden, la ventilación, iluminación, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza de los ambientes).
- Componente interpersonal: se refiere a la relación entre el personal de salud y el paciente, que engloba respeto, información completa y oportuna, confianza, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde influyendo en la satisfacción del paciente.

La calidad de un servicio de salud, parte en primer lugar del nivel de competencias y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones labores y sociales para aumentar la satisfacción de los usuarios e incrementar la calidad de los servicios de salud, a través de la aplicación de sus conocimientos y de la combinación de otras capacidades.

Existen diferentes clasificaciones de competencias laborales, entre ellas se encuentran:

- **Esenciales:** Forman la metodología propia de cada empresa, lo que la diferencia de su competencia directa, para redactarlas es necesario tener en cuenta los valores que la empresa desea desarrollar en su personal, esto significa que son estables y duraderas a lo largo del tiempo por lo que los empleados deben transmitirlos en todo momento y lugar. ⁽⁴⁷⁾

- **Las competencias específicas o técnicas:** son aquellas capacidades laborales de un área determinada, que se encuentran relacionadas con la aplicación, uso de tecnología y lenguaje técnico para una función productiva, es decir, que no todas las personas que forman parte de la institución cumplan con las mismas capacidades, sino que cada cual debe tener las propias que se requieren en su trabajo. ⁽³⁵⁾

- **Las competencias genéricas o transversales:** son aquellas capacidades que los profesionales deben poseer para desempeñar un puesto de trabajo en diferentes niveles de competencia según la complejidad y la actividad a desarrollar para lograr los objetivos de la institución. Estas se encuentran relacionadas con el trabajo en equipo, la planeación, programación, administración de actividades, manejo de tecnología y servicio a los usuarios; además, estas competencias se relacionan con los comportamientos y actitudes dentro del trabajo. ⁽³⁵⁾

Las competencias genéricas se encuentran distribuidas en tres categorías: ⁽³⁾

- Instrumentales: Son aquellas que están relacionadas con la metodología, tecnología y lingüística. Entre ellas se encuentran capacidad para aprender y gestionar pensamientos e ideas; capacidades metodológicas,

tales como: organizar el tiempo, tomar decisiones, resolver problemas y poner en práctica estrategias de aprendizaje; habilidades tecnológicas para la búsqueda de información y la comunicación.

- Interpersonales: Son aquellas que facilitan la interacción y la cooperación social. Entre ellas se encuentran las habilidades para relacionarse con los demás, trabajar en equipo, expresar los propios sentimientos y poseer un compromiso ético y social.
- Sistémicas: Son aquellas competencias que incluyen habilidades y destrezas relacionadas con aprender de forma autónoma, desarrollar la creatividad y ser capaz de adaptarse a situaciones nuevas.

Según Patiño, los elementos de la competencia laboral es la interrelación que las personas hacen del mundo de trabajo, es por ello que las clasifica en tres esferas, las cuales son: ⁽⁴⁷⁾

- Saber (Conocimientos). El conocimiento incluye aquellos comportamientos y situaciones que acentúan la importancia del recuerdo de ideas materiales o fenómenos, ya sea como reconocimiento o evocación.
- Saber Hacer (Habilidades). El término se refiere a la capacidad mental y psicomotriz necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación, El saber hacer, representa el poder hacer la tarea.
- Saber Ser (Actitudes). Es la forma de comportarse de un individuo para hacer ciertas cosas, es decir, establecer que la actitud es la predisposición aprendida a responder de un modo consciente a un objeto social. El saber ser representa el querer hacer la tarea.

Podemos decir que la conjunción de estos tres elementos nos proporciona personas altamente productivas.

3.4 Evaluación de la mejora continua.

La mejora continua de la calidad es un proceso permanente y gradual en toda la organización, que se desarrolla a partir de instrumentos de garantía de la calidad, con la finalidad de alcanzar niveles de mayor competitividad y orientarse a buscar la excelencia. Este modelo de la calidad en el Ministerio de Salud, está implementado por varios grupos técnicos de calidad de la Dirección del Primer Nivel de Atención y de la Dirección Nacional de Hospitales (DNH), que corresponden al Viceministerio de Servicios de la Salud.

Este modelo pretende establecer un proceso de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud, mediante las siguientes actividades:

- Formación de un Comité Nacional de la Calidad.
- Formación de comités locales que se constituyan en centinelas de la calidad.
- Identificación de necesidades institucionales de mejora.
- Revisión, actualización, elaboración de documentos técnicos, manuales, guías, etc.
- Gestión, ejecución y evaluación de proyectos de mejora continua.
- Monitoreo y evaluación de la calidad de los procesos de atención en los establecimientos de salud. ⁽³²⁾

Para desarrollar la mejora continua de la calidad se puede realizar a través del Ciclo de PHVA/PEVA, el cual consiste en realizar acciones de mantenimiento y acciones de mejoramiento mediante las siguientes etapas: ⁽³³⁾

- Planear: Este consiste en realizar un plan de actividades, donde se analiza y estudia el proceso para decidir los cambios que se pueden realizar y la forma en que se llevarán a cabo.

- Hacer: En este se deben tomar decisiones en base a los cambios planteados en el Plan de actividades.
- Verificar: Posterior a realizar el cambio, se debe observar y medir los efectos producidos en el cambio y se debe corroborar que se cumplan los objetivos y las actividades con los resultados obtenidos.
- Actuar: En él se ejecuta lo planteado, se estudian los resultados y se corrigen las desviaciones.

Por medio de este ciclo se puede relacionar la evaluación que se obtenga de un estudio dirigido a instituciones de salud, para determinar si sus procesos se ajustan a la Reforma de Salud vigente y estándares de calidad, sino que las superen. Este ciclo se desarrolla realizando correcciones para ajustarse a los estándares, orientándose hacia la innovación y alcanzando niveles superiores de resultados.

3.5 Satisfacción del usuario.

Evidentemente la calidad en la atención en Salud es uno de los principales retos que presentan las instituciones prestadoras de servicios de salud, la cual puede ser medida de forma subjetiva por el resultado de la satisfacción de los pacientes que debería ser el objetivo principal.

En el marco de la gestión de calidad, la satisfacción del usuario se puede definir como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.⁽¹⁰⁾

También se entiende por satisfacción del paciente a aquello que se concreta en la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar. Se definen diez factores de primer orden que engloban la

satisfacción del paciente. Los cuales son: La accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, la eficacia de los cuidados, el costo de los servicios, la humanización de los servicios, la información al paciente, el acceso a la información, la competencia profesional del trabajador de la salud y el entorno terapéutico. ⁽³⁷⁾

La satisfacción del usuario es el resultado de un servicio de calidad, donde se cumplen sus expectativas. Es por ello que los prestadores de servicios de salud deben conocer la opinión de los usuarios para conocer sus expectativas y por ende la satisfacción sobre el servicio que recibe en los establecimientos.

La medición de la satisfacción es conocer la opinión e impresiones cualitativas y cuantitativas de los usuarios internos y externos de un servicio. Es importante conocer la opinión de los usuarios, aunque no se muestren quejas, ya que muchas veces éstos omiten las insatisfacciones, debido a que obligatoriamente deben asistir a dichos centros de salud.

Las definiciones y los enfoques de medición existentes de la calidad de atención en salud no bastan para comprender la calidad en la atención. Es por ello que se emplean las percepciones de la calidad, ya que a través de éstas se puede conocer lo que el usuario considera significativo y satisfactorio sobre el servicio recibido. ⁽⁴¹⁾

Los aspectos que influyen en las personas de acuerdo a lo que percibe son: ⁽³⁸⁾

- Las necesidades y deseos.
- Las expectativas.
- El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea.
- La educación que recibió en el hogar de como ver la vida.
- La formación académica.

La satisfacción de los usuarios es el objetivo final de cualquier establecimiento, ya que está asociado a la calidad, específicamente a la calidad de los servicios, que consiste en la diferencia de las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido, lo ideal sería satisfacer la petición de cada usuario en forma precisa, exhaustiva y expedita, sin embargo, es imposible lograr una satisfacción total, es por ello que las instituciones prestadoras de servicios de salud deben buscar satisfacer gran parte de la población. ⁽²²⁾

Las características de la satisfacción de los usuarios son de la siguiente manera:

- Subjetiva, ya que el usuario relaciona las emociones y razones, es por ello que a raíz de su naturaleza se hace compleja su medición.
- No se modifica fácilmente las actitudes de los usuarios.
- Todos los pacientes son diferentes, ya que cada uno tiene sus propias expectativas.
- Finalmente, la satisfacción de los usuarios no está condicionada únicamente por factores humanos, ya que existen otros factores como los físicos que contribuyen a ofrecer un mejor servicio a los usuarios. ⁽³⁸⁾

Por lo anterior mencionado es necesario conocer las características de los usuarios, ya que solo así se podrá tener un mejor manejo de sus necesidades y se garantizaría una buena atención que genere satisfacción en los usuarios.

La satisfacción de los usuarios como se mencionó anteriormente está condicionada por sus expectativas sobre la atención que recibe, por tal razón se considera un cliente satisfecho cuando: ⁽⁹⁾

- Se obtienen resultados de calidad de atención.
- Cuando mejora el estado de salud.

- El paciente expresa su opinión de agrado sobre el servicio recibido.
- Acude al establecimiento de salud según corresponda sin perder citas programadas o retiro de medicamentos establecidos.
- Sigue las indicaciones proporcionadas por los profesionales de salud.
- Posee buenas relaciones interpersonales con los prestadores de servicio.
- Existen varios métodos por los que se puede determinar el grado de satisfacción de los usuarios, ya sea por: quejas a través de buzones de sugerencias, entrevistas, encuestas y reclamos.

Existen diferentes formas para medir la satisfacción de los usuarios a continuación se presentan modelos teóricos: ⁽²²⁾

-Teoría de la no confirmación de expectativas. Modelo retomado de la mercadotecnia, donde los clientes determinan su satisfacción o insatisfacción, al comparar las expectativas que poseen de un servicio o producto con la realidad. Esta teoría mide aspectos de calidad a través de encuestas.

- Descontento potencial. Se refiere a la reacción que muestran los usuarios ante una inconformidad, por medio de quejas, cuando esperan que el servicio o las cosas sean de una manera y la realidad sea diferente a lo esperado. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. Será externo cuando las quejas se realizan a lugares que puedan generar soluciones y el potencial será cuando el paciente está insatisfecho, pero no presenta queja pública.

- Análisis de disponibilidad. Este modelo se encarga de medir la disponibilidad física de los recursos humanos de manera que se localicen y realicen los servicios cuando se necesiten, ya que su ausencia en el lugar de trabajo puede

ser motivo de molestia o disconformidad para los usuarios que reciben los servicios en una determinada institución.

Para ello se realizan cuatro medidas independientes: probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario.

-Medición de la calidad percibida. Este modelo a diferencia del modelo de no confirmación, sólo se basa en percepciones sobre la calidad de un servicio y la evaluación del desempeño en múltiples niveles.

3.5.1 Medición de la Satisfacción: Modelo SERVPERF.

A pesar de que desde hace varios años múltiples estudios, como el de Quevedo y Andalaft (2008), avalan la utilidad del SERVQUAL como herramienta de diagnóstico que permite detectar áreas de oportunidad para la mejora de la calidad de los servicios, Cabello y Chirinos (2012) concluyen que la metodología de este modelo resulta un tanto complicada, ya que los resultados son expresados en promedios negativos, lo que dificulta su interpretación, además de que detectaron problemas para determinar las expectativas de los usuarios. ⁽⁵¹⁾

Otros estudios, además de encarar el fenómeno desde una perspectiva más amplia, presentan una apreciación más optimista acerca del SERVQUAL y de otros modelos, como el SERVPERF. Tal es el caso de la investigación de Salomi, Miguel y Abackerli (2005), para quienes, después de aplicar un instrumento de 18 ítems para analizar la calidad de los servicios internos en una

empresa industrial brasileña, tanto el SERVQUAL como el SERVPERF son instrumentos válidos. ⁽⁵¹⁾

Por otra parte, varios trabajos señalan frontalmente deficiencias en el SERVQUAL y, al mismo tiempo, reconocen ventajas del SERVPERF. Así, Salomi et al. (2005) subrayan que el SERVPERF es más conveniente debido a que los usuarios que son evaluados con este modelo se les hace perder menos tiempo, ya que no tienen que reflexionar en torno a sus expectativas, lo que sí ocurre con el SERVQUAL (llegando en ocasiones esta práctica a ser un tanto tediosa), por lo que resulta más práctico.

De forma complementaria, Alén (2006) demuestra que la escala de percepciones (empleada en el SERVPERF) incorpora mejores propiedades psicométricas que la basada en percepciones menos expectativas (tal como se hace en el SERVQUAL). ⁽⁵²⁾

La medición de la calidad del servicio es un asunto de mucha discusión e investigación por parte de expertos en la materia; sin embargo la mayoría de los autores coinciden en señalar que los trabajos iniciados por Parasuman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) validaron el SERVQUAL como el modelo de mayor difusión y aplicación para la medición de la calidad de los servicios; sin embargo Cronin y Taylor en el año 1994 propusieron el modelo SERVPERF mediante estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios, llegando a la conclusión de que el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuman, Zeithaml y Berry, no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio. ⁽²⁴⁾

Por tal razón, el Modelo SERVPERF surge a raíz de una alternativa al modelo SERVQUAL para evaluar la Calidad de Servicio. Debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance)

para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los usuarios. ⁽⁴⁾

El razonamiento que sustenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. ⁽²⁴⁾

Las ventajas del modelo SERVPERF son: ⁽⁵²⁾

- Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, pues solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo, ya que se fundamenta solo en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo con ello el 50% de las preguntas planteadas por el método SERVQUAL.

La puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de percepción: ⁽²⁴⁾

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

Así, la calidad del servicio será tanto más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones. ⁽²⁴⁾

El modelo SERVPERF establece un cuestionario de 22 ítems, donde se califica cada afirmación con una escala de 7 niveles en escala Likert, donde el 1 es el valor negativo y 7 el valor positivo, finalmente el valor que se toma en cuenta

para los resultados es el obtenido a partir de la identificación de valores de moda, es decir el valor que se repite con mayor frecuencia. ⁽⁶⁾

Las dimensiones del modelo SERVPERF consideradas en base al modelo SERVQUAL (Sólo percepciones) son: ⁽⁴⁾

1. Elementos tangibles (Tangibilidad): apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
4. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía: Atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.

Las dimensiones que se explicaron anteriormente conjuntamente definen la calidad del servicio recibido y es así como se puede medir la satisfacción del usuario.

Es por ello que no se trata solo de dar un buen servicio, sino que el usuario debe darse cuenta de que está recibiendo un buen servicio; por tal razón la única preocupación real del paciente es conseguir la satisfacción de sus propias necesidades, es decir su satisfacción percibida y a esto se refiere al conjunto de elementos de la atención en los que los pacientes más se fijan y más valoran. Entre estos se encuentran: El resultado de la intervención, la accesibilidad al sistema, la rapidez, la capacidad de respuesta cuando se requiere atención, la competencia percibida por los profesionales que en este caso son los farmacéuticos, la cortesía en el trato, la información que se les brinda con

respecto a su tratamiento, la continuidad para su tratamiento y la comodidad con respecto a las instalaciones del establecimiento.

Por lo anterior mencionado y al comparar estas herramientas con los modelos teóricos descritos en el apartado 6.5 Satisfacción del usuario, el modelo SERVPERF mide únicamente la satisfacción percibida por los pacientes, por lo tanto, es el modelo que más se asemeja a uno de los propósitos de la presente investigación.

3.6 Aplicación y validación de Instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación se realizará una adaptación del modelo SERVPERF, en las encuestas elaboradas a los pacientes, debido a que únicamente se retomarán las dimensiones del modelo, para que a partir de ellas se formulen las respectivas preguntas y se empleará la escala de tipo Likert reducida a cinco niveles de respuesta; de igual manera se utilizará la misma escala para medir los resultados a farmacéuticos y médicos. Esta escala consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías respecto a las cuales se pide al encuestado que manifieste su grado de acuerdo o desacuerdo.

Las escalas Likert (las cuales reciben el nombre de su creador, el científico social estadounidense Rensis Likert) son muy populares porque constituyen una de las maneras más confiables de medir opiniones, percepciones y comportamientos. Además, la escala Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas con respuesta sí y no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos. ⁽³⁶⁾

Según revisión bibliográfica “algunos investigadores han utilizado el modelo SERVPERF, en la redacción del instrumento utilizando la escala Likert de 5 o 7 niveles de respuesta, en la calificación de las respuestas, quienes sometieron a validez el instrumento por la escala utilizada, a continuación, se presenta cómo se desarrollaron las siguientes investigaciones:” ⁽²⁴⁾ ⁽⁵⁰⁾

Se tomó un grupo de prueba para realizar el pretest para monitorear que no existieran preguntas difíciles de comprender en el instrumento.

El objetivo de las investigaciones fue evaluar la fiabilidad y validez del instrumento, es decir, tratar de construir una escala que tenga resultados similares sin importar quien lo administre. Para ello utilizaron el alfa Cronbach, para verificar la validez del instrumento, siendo este el coeficiente más común para calcular la fiabilidad de una prueba, quien toma valores entre 0 y 1, para considerar una escala con fiabilidad, que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa, lo cual llevaría a conclusiones equivocadas; además, trata de identificar si el instrumento es confiable y si hace mediciones estables y consistentes (Santesmases 2009, citado por Ibarra, Casas y Barraza, 2013). ⁽²⁴⁾

También, la validez de un instrumento se calcula por el coeficiente de determinación y se realiza para verificar que el instrumento mide exactamente lo que se desea medir. ⁽⁵⁰⁾

Cabe destacar que existen diferentes pasos de validación de instrumentos los cuales son: ⁽⁵⁰⁾

- Traducción instrumento es su traducción al español.
- Prueba piloto.
- Realizar versión definitiva del instrumento.
- Prueba de fiabilidad.

- Prueba de validez.
- Fiabilidad y extracción de varianza.

La validación de encuestas y escalas engloban dos características métricas esenciales para valorar la precisión de un instrumento las cuales son:

1. La fiabilidad: Es la propiedad que designa la constancia y precisión de los resultados que obtiene un instrumento al aplicarlo en distintas ocasiones. La fiabilidad evalúa el grado de consistencia en que un instrumento mide lo que debe medir. ⁽⁸⁾

La fiabilidad de consistencia interna mide la homogeneidad de los enunciados de un instrumento indicando la relación entre ellos. Este método es el más utilizado para medir la fiabilidad de los instrumentos. Hay varias técnicas para medirla como son la fiabilidad mitad y mitad, el alfa de Cronbach y la técnica de Kuder-Richardson. El más utilizado es el alfa de Cronbach que mide la correlación de los ítems dentro del cuestionario valorando cómo los diferentes ítems del instrumento miden las mismas características. Se considera el indicador más idóneo porque da un único valor de consistencia y proporciona los datos de la técnica de la fiabilidad mitad y mitad. El rango del alfa de Cronbach oscila de 0 a 1. Valores elevados denotan una mayor consistencia interna. Según George y Mallery, el alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable; si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre; si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8-0,9 se podría calificar como de un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente. ⁽⁸⁾

Es por ello que en la presente investigación se calculara el coeficiente alfa de Cronbach para los cuatros instrumentos dirigido a usuarios externos e internos.

2. La validez: Explora en qué grado un instrumento mide lo que debería medir, es decir aquello para lo que ha sido diseñado. La validez es una pieza clave tanto en el diseño de un cuestionario como en la comprobación de la utilidad de la medida realizada. ⁽⁸⁾

Para ello se puede determinar de diferentes maneras, tales como: ⁽⁴⁶⁾

-Validez de contenido: Se refiere a que si el instrumento elaborado y las preguntas elegidas son indicadoras de lo que se desea medir. Se trata de someter el instrumento a la revisión por expertos, para verificar la capacidad que tiene y las dimensiones que se desean medir. En este tipo de validez no se realizan cálculos únicamente se basan en las valoraciones cualitativas de los expertos. ⁽²⁶⁾

- Validez de criterio: Es la que se determina calculando un coeficiente de correlación a partir de la naturaleza de las variables, en las que se debe relacionar las puntuaciones con algún parámetro estándar de medición de la variable o variables en estudio. ⁽⁴⁶⁾
- Validez de constructo: Evalúa el grado en que el instrumento refleja la teoría del fenómeno o del concepto que mide. La validez de construcción garantiza que las medidas que resultan de las respuestas de la encuesta pueden ser consideradas y utilizadas como medición del fenómeno que queremos medir, por lo que puede ser calculada por diversos métodos matemáticos. ⁽²⁶⁾

En la presente investigación se utilizará validez de criterio, ya que se relacionan dos variables para determinar el grado de correlación que presenta los dos instrumentos de satisfacción dirigido a usuarios externos, debido a que este tipo de validez mide la relación entre una variable externa, un índice o un indicador del concepto que se está midiendo y el instrumento que se considera. Por tal razón, se calculará el Chi-cuadrado de Pearson (X^2), dicha prueba consiste en

contrastar dos hipótesis, una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alternativa (H_1). Dentro de sus características generales, la prueba X^2 toma valores entre cero e infinito y no tiene valores negativos porque es la suma de valores elevados al cuadrado. ⁽⁴⁸⁾

Existen tres usos relevantes de la prueba X^2 : ⁽¹⁸⁾

- Prueba de bondad de ajuste (una variable): Consiste en determinar si una muestra procede de una población teórica con determinada distribución de probabilidad.
- Prueba de independencia (dos variables): Se utiliza cuando se desea comparar dos caracteres en una misma población.
- Prueba de homogeneidad (dos variables): Se utiliza cuando se desea comprobar si las muestras proceden de poblaciones distintas, es decir, que contrastan que no existan diferencias de opinión en hombres y mujeres, por ejemplo.

En la presente investigación se empleará la prueba de independencia, en la que se desean comparar dos variables en una misma población. Para ello se debe cuantificar la relación entre variables, midiendo la distancia que existe entre lo que ocurre y lo que cabría ocurrir si no hubiera absolutamente nada de relación, es decir, si ambas variables fueran totalmente independientes. ⁽²⁵⁾

Para determinar la asociación o independencia de dos variables, se hace uso de una tabla de contingencia que consiste en relacionar dos tipos de distribuciones de frecuencias que es cuando las dos variables tienen cada una dos valores (2x2) o cuando alguna o las dos variables tiene más de dos valores. Además la prueba compara resultados observados con resultados teóricos, que consisten en: ⁽⁴⁸⁾

- Frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en una determinada celda de la tabla de contingencia.

- Frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada celda de la tabla de contingencia. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

El siguiente paso a realizar es evaluar si el valor que toma Chi cuadrado es significativo, para ello se utiliza la tabla de distribución probabilística de X^2 , la cual es dependiente de los grados de libertad. En una tabla de contingencia de r =filas y k =columnas, los grados de libertad son igual al producto del número de filas menos 1 ($r-1$) por el número de columnas menos 1 ($k-1$). Finalmente, en la tabla de distribución probabilística de X^2 , se ubica en la fila correspondiente al número de grados de libertad el valor del estadístico X^2 , determinando su valor- p . (48)

Al obtener ambos resultados del Chi cuadro calculado y el teórico se acepta la hipótesis nula si: el valor calculado es menor que el valor teórico; mientras que se rechaza la hipótesis nula si: el valor calculado es mayor o igual que el teórico, por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Así como se describe a continuación:

$$\text{Se acepta la } H_0: X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] < X^2_{\alpha, (K-1)}$$

$$\text{Se rechaza la } H_0: X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] \geq X^2_{\alpha, (K-1)}$$

CAPITULO IV
DISEÑO METODOLOGICO

4.0 DISEÑO METODOLOGICO

4.1 Tipo de estudio:

-Observacional: Ya que el grupo de investigación no intervino en el desarrollo de los acontecimientos, solo observó la evolución natural de dichos acontecimientos.

-Transversal: Debido a que comprendió una sola observación y una sola medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos, en un período específico de tiempo.

-Descriptivo: Porque se recolectaron datos que describieron la satisfacción de los pacientes, médicos y el nivel de competencias de los farmacéuticos.

-De campo: Debido a que se recopilaban datos e información a través de encuestas dirigidas a usuarios externos (pacientes) y usuarios internos (farmacéuticos y médicos), en el lugar en el que se desarrollan los acontecimientos, con el fin de establecer la satisfacción de dichos usuarios y el nivel de competencias de los farmacéuticos.

4.2 Investigación bibliográfica:

Se buscó información en la Farmacia Especializada, documentos del Ministerio de Salud, plataformas digitales y en las siguientes bibliotecas:

- “Dr. Benjamín Orozco”, Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador.
- Central de la Universidad de El Salvador.
- Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM).

- Sistema bibliotecario EBSCO de la UES.
- Internet.

4.3 Investigación de campo:

- Universo

El estudio se realizó con pacientes que estuvieron programados a retirar medicamentos según la plataforma del SIAP-SUIS en el mes de agosto del año 2019 en la Farmacia Especializada de San Salvador, farmacéuticos y personal médico del Hospital Nacional Rosales que atienden a los pacientes con Enfermedades Crónicas No Transmisibles de las especialidades médicas de: Cardiología, Medicina Interna, Endocrinología, Nefrología y Neurología.

- Muestra.

El estudio se desarrolló mediante tres tipos de muestras conformadas por: 9 usuarios internos (médicos de las especialidades que refieren pacientes a la Farmacia Especializada), 8 profesionales químicos farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Salvador) y 365 usuarios externos (pacientes).

El tamaño de muestra para los médicos, se replanteó de tal manera que se relacionó el número de pacientes encuestados, que correspondía a una especialidad médica con el total de los médicos de dicho Hospital que refieren los pacientes a la Farmacia Especializada de San Salvador. (Ver Tabla N°1)

Básicamente, se encuestaron un total de 365 pacientes y cada uno de ellos se seccionaron de acuerdo a la especialidad médica a la que acuden a dicha Farmacia (Medicina Interna, Cardiología, Nefrología, Endocrinología y Neurología), luego se calculó el porcentaje de pacientes de acuerdo a la

especialidad médica para relacionarlo con el número de médicos (Población) del Hospital Nacional Rosales; con el fin de que los pacientes encuestados fueran proporcionales a los médicos que se encuestaron.

Tabla N°1: Muestra de los médicos del Hospital Rosales, que refieren pacientes a la Farmacia Especializada.

Especialidad médica	Nº de médicos (Población)	Pacientes encuestados	Porcentaje de pacientes encuestados	Muestra de médicos
Medicina Interna	10	115	31	3
Cardiología	8	87	24	2
Nefrología	6	28	8	1
Neurología	5	25	7	1
Endocrinología	7	110	30	2
Total	36	365	100	9

A continuación, se muestra el cálculo que se utilizó para determinar cada estrato por especialidad médica:

Medicina Interna

100% pacientes — 10 médicos

31% pacientes — X

$$X = 3.1 \cong 3 \text{ médicos de Medicina interna}$$

Cardiología

100% pacientes — 8 médicos

24% pacientes — X

$$X = 1.92 \cong 2 \text{ médicos de Cardiología}$$

Nefrología

100% pacientes — 6 médicos

8% pacientes — X

$$X = 0.48 \cong 1 \text{ médico de Nefrología}$$

Endocrinología

100% pacientes ——— 7 médicos

30% pacientes ——— X

$$X = 2.1 \cong 2 \text{ médicos de Endocrinología}$$

Neurología

100% pacientes ——— 5 médicos

7% pacientes ——— X

$$X = 0.35 \cong 1 \text{ médico de Neurología}$$

Para el caso de profesionales farmacéuticos y pacientes el tamaño de muestra se determinó por muestreo aleatorio simple, como se muestra a continuación para cada usuario: ⁽⁵³⁾

– Farmacéuticos:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 8}{(0.05)^2(8 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{7.6832}{0.9779}$$

$$n = 7.85 \cong 8$$

En donde:

N = tamaño de la población=8

Z = nivel de confianza (95%) = 1.96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.50

Q = probabilidad de fracaso= 0.50

E = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 0.05

– Pacientes:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 7337.85}{(0.05)^2(7337.85 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{7047.2711}{19.3025}$$

$$n = 365.09 \cong 365$$

En donde:

N = tamaño de la población = 7337.85

Z = nivel de confianza (95%) = 1.96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.50

Q = probabilidad de fracaso= 0.50

E = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 0.05

Los 365 pacientes fueron divididos en dos partes para evaluar los diferentes servicios farmacéuticos que brinda la Farmacia Especializada de San Salvador, como los siguientes: el primero instrumento se elaboró para pacientes que recibían Seguimiento Farmacoterapéutico siendo una cantidad de 135 y el segundo instrumento se elaboró para pacientes que recibían los servicios de: Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria con un total de 230 pacientes.

4.4 Métodos e instrumentos de recolección de datos.

Para esta investigación se diseñaron cuatro encuestas diferentes elaboradas por el grupo investigador dirigidas a:

- Farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Salvador.

- Médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales.
- Pacientes que reciben sus medicamentos en la Farmacia Especializada de San Salvador.

Para medir las respuestas de satisfacción de los Pacientes, Médicos y medir las competencias profesionales de los químicos Farmacéuticos, se utilizó la escala tipo Likert de cinco niveles y también se empleó una adaptación del modelo SERVPERF, es por esa razón que se validó el constructo a partir de métodos estadísticos a fin de evidenciar el grado en que el instrumento es reflejo de lo que se pretendió medir, también para controlar variables confusas, interpretar de mejor manera los resultados que se obtuvieron y demostrar la ausencia de sesgos o error aleatorio en dichos instrumentos de recolección de datos.

Es por ello que fue necesario determinar la validez y la confiabilidad de los instrumentos dirigidos a los usuarios, debido al uso de una escala para medir sus respuestas. Por lo que se realizó una prueba piloto a los usuarios tanto internos como externos de la Farmacia Especializada de San Salvador, de los cuales se tomó el 10% de la muestra a estudiar para los pacientes y el 35% para los farmacéuticos y médicos, y así obtener los resultados que le permitieron al grupo investigador revisar la redacción y la validez de las preguntas que se incluyeron en la escala, por lo que se determinó el coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión y un coeficiente alfa de Cronbach global del instrumento, con la finalidad de detectar posibles complicaciones en el desarrollo de las encuestas y mejorarlas antes de pasar el instrumento a la población a estudiar.

La prueba piloto se llevó a cabo mediante muestreo por conveniencia, el cual es un método no probabilístico, que consistió en seleccionar personas a conveniencia de los investigadores, siendo estas parte de la población a

estudiar, las cuales permitieron dar información sobre tendencias y resultados que se obtuvieron al usar la muestra probabilística (Ver anexo N°17).

Además, se calculó el Chi cuadrado de Pearson únicamente para los instrumentos dirigido a pacientes con la finalidad de comprobar la validez de dichos instrumentos.

Por lo que se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

H₁= Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

H₀= No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

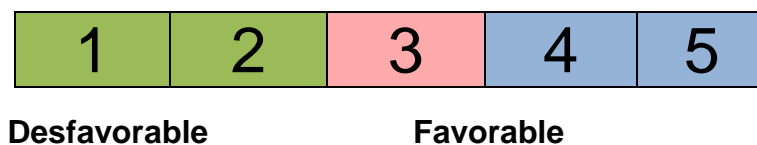
Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

H₁= Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

H₀= No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

El formato de la escala Likert que se utilizó, se compuso de una afirmación a la cual se respondió escogiendo una de cinco categorías, las que reflejaron el grado de acuerdo con la afirmación planteada (Ver figura N°5)

Figura N°5: Escala Likert utilizada en los cuatro instrumentos de medición.



4.4.1 Instrumentos dirigidos a pacientes:

Se diseñaron dos instrumentos dirigidos a los pacientes, en los cuales se evaluaron las tres actividades de Atención Farmacéutica, que ofrece la Farmacia Especializada, los cuales son:

- Instrumento N°1: Pacientes que recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.
- Instrumento N°2: Pacientes que recibieron el servicio de Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria.

El grupo investigador administró las encuestas a los pacientes en los cinco días de la semana desde las siete de la mañana hasta las tres de la tarde, se realizaron de forma virtual a través de un dispositivo móvil para facilitar el desplazamiento y la comodidad de los usuarios; por lo que el instrumento N°1 se pasó después de que los pacientes recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, de igual manera el instrumento N°2 se pasó al finalizar el servicio de Educación Sanitaria o mientras los pacientes esperaban turno para recibir la Dispensación de medicamentos.

El promedio mensual de los pacientes que recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico fue de 135 pacientes; por lo que la cantidad de pacientes a los que se les administró el instrumento N°1 fue menor y la cantidad de pacientes que se les administró el instrumento N°2 fue de 230 pacientes que fueron el resto para completar la muestra total de los 365 pacientes.

El instrumento N°1 (Pacientes que recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico) constó de 21 preguntas, pero una de ellas siendo de respuesta de si y no, otra de opción múltiple y las otras 19 preguntas con cinco niveles de respuesta, el valor mínimo en la escala fue de 19 (en caso que el paciente respondió a las 19 preguntas con “1”) y el máximo fue de 95 (en caso de que el paciente respondió a las 19 preguntas con “5”).

Los criterios de inclusión para la administración del Instrumento N°1 fueron:

- Mayor de 15 años.
- Que reciba el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada de San Salvador.
- Que tuviera disponibilidad de tiempo.

Criterios de exclusión a pacientes de la muestra fueron:

- Que no cumpla con los criterios de inclusión.

El instrumento N°2 (Pacientes que recibieron el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria) constó de 15 preguntas, de las cuales dos son de respuesta de si y no; las otras 13 preguntas con cinco niveles de respuesta, el valor mínimo en la escala fue de 13 (en caso que el paciente respondió a las 13 preguntas con “1”) y el máximo fue de 65 (en caso de que el paciente respondió a las 13 preguntas con “5”).

Los criterios de inclusión para la administración del Instrumento N°2 fueron:

- Mayor de 15 años.
- Que reciba el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria en la Farmacia Especializada de San Salvador.
- Que tuviera disponibilidad de tiempo.

Criterios de exclusión a pacientes de la muestra fueron:

- Que no cumpla con los criterios de inclusión.

Se utilizó una adaptación al modelo SERVPERF, por su aplicabilidad y por las cinco dimensiones con las que cuenta (Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía), a partir de las cuales se formularon las diferentes preguntas según los indicadores que se midieron de cada dimensión en los dos tipos de encuestas de pacientes. (Ver anexo N°7 y anexo N°8).

4.4.2 Instrumento dirigido a los médicos:

Con respecto al instrumento de los médicos estaba conformado por 13 preguntas, éste constó de 3 preguntas de opción si y no, 2 de opción múltiple, y 8 preguntas con cinco niveles de respuesta, el valor mínimo en la escala fue de 11 (en caso que el médico respondió a las 11 preguntas con “1”) y el máximo fue de 55 (en caso de que el médico respondió a las 11 preguntas con “5”).

4.4.3 Instrumento dirigido a los farmacéuticos:

El instrumento de los farmacéuticos constó de 28 preguntas, de las cuales 1 fue de opción múltiple, 6 preguntas de opción si y no, 1 pregunta fue abierta y 21 con cinco niveles de respuesta, el valor mínimo en la encuesta fue de 21 (en caso que el farmacéutico respondió a las 21 preguntas con “1”) y el máximo fue de 100 (en caso de que el farmacéutico respondió las 21 preguntas con “5”). Por medio de este instrumento se conocieron las competencias profesionales de los farmacéuticos.

Al final de los cuatro instrumentos dirigidos a los usuarios internos y externos se dio lugar a espacio para comentarios para que expresaran sus opiniones y así realizar aportaciones a la Farmacia Especializada de San Salvador. Además, las encuestas incluyeron datos generales, especialidad médica y en el caso de los pacientes incluyó también la procedencia, departamento, nivel educativo y si es el paciente o el familiar que contestó dicha encuesta, con el fin de obtener información adicional que enriqueciera la investigación.

Respecto a la administración de las encuestas, se realizaron de forma electrónica tanto para los usuarios internos y externos, para agilizar el proceso y la obtención de los resultados, utilizando una herramienta estadística en salud propiedad del Ministerio de Salud, que tiene por nombre: Encuestas. Salud. Posteriormente una vez creadas las cuatro encuestas (Ver Anexo N°9, 10, 11 y 12) y publicadas se creó un enlace.

Los enlaces de las encuestas de los médicos y farmacéuticos se enviaron al correo institucional respectivamente, al cual pudieron acceder las muestras del estudio, proceder a responderlas y reenviarlas de forma confidencial, la muestra dispuso de tres a cuatro semanas para poder contestar la encuesta.

En cuanto a los usuarios externos (pacientes) respondieron las preguntas con ayuda del grupo investigador, el cual se encargó de leer las preguntas en voz alta y registrar las respuestas de forma virtual, auxiliándose de una tarjeta para facilitar la comprensión de los pacientes por lo que se mostraron 5 niveles de respuesta en escala Likert (Ver Anexo N°13), que consistió en que el paciente expresara su grado de conformidad respondiendo 4 ó 5 de la escala Likert y de disconformidad sobre las preguntas realizadas respondiendo 1 ó 2.

La herramienta estadística en Salud Encuestas.com, es un método eficiente, confiable, efectivo y gratuito para la tabulación de los datos. Donde únicamente el grupo investigador tuvo el acceso tanto a la encuesta como a los resultados que se obtuvieron, ya que la información estaba protegida por la red del Ministerio de Salud; una vez publicada la encuesta en la red del MINSAL, no se pudieron realizar cambios, es por ello que es confiable.

Además, tiene la ventaja de obtener una recepción inmediata, debido a que se pudieron recibir los resultados de las encuestas desde el mismo momento en

que los encuestados comenzaron a responderlas (Ver figura N°6 y Anexo N°14).



Figura. N°6: Herramienta estadística en Salud.

Para el procesamiento de la información, los resultados fueron exportados al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21, del cual se obtuvieron los análisis de fiabilidad, ya que el sistema informático trabaja con escala Likert, por lo que fue empleado en la investigación. Este programa es utilizado en muchas investigaciones para validar instrumentos a través del valor de alfa de Cronbach, que es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Una de las ventajas de este sistema es que existe la posibilidad de evaluar cómo mejoraría (o empejaría) la fiabilidad del instrumento, si se excluyera una determinada pregunta.

Es por ello que se construyó la base de datos y se efectuó el análisis estadístico requerido. Además, se utilizó el programa Microsoft Excel 2010, en donde se realizaron los cuadros y gráficos pertinentes a la investigación.

Finalmente, al obtener los resultados, se determinó el nivel de satisfacción en forma global, por dimensiones e indicadores para usuarios externos (pacientes), para los médicos se determinó la satisfacción global y para los farmacéuticos se

determinaron las competencias globales, es por ello que se procedió a obtener la media estadística (Ver Anexo N°15 y anexo N°16) y luego se ubicó en el rango del nivel de satisfacción correspondiente únicamente para pacientes y médicos (Ver tabla N°2), en cambio para los farmacéuticos fue en el rango de nivel de competencias (Ver tabla N°3).

Los rangos establecidos fueron determinados por el grupo investigador en base a la escala tipo Likert de cinco niveles (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción); no se utilizó la escala tipo Likert de siete niveles del modelo SERVPERF, ya que los datos que se iban a obtener a futuro serían muy dispersos, debido a que la escala es más amplia, por lo tanto se obtendría sesgo en los resultados. Y las preguntas con escala nominal (Si/No) y las de opción múltiple por ser de naturaleza cualitativa únicamente se analizaron y se concluyeron por separado.

Tabla N°2: Rangos del nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.

Nivel de satisfacción	Rango promedio
Satisfacción Alta	3.7---5.0
Satisfacción media	2.3---3.6
Satisfacción Baja	1.0---2.2

Tabla N°3: Rangos para conocer el nivel de competencias de los usuarios internos (farmacéuticos) respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.

Nivel de competencias	Rango promedio
Competencia Alta	3.7-5.0
Competencia Media	2.3-3.6
Competencia Baja	1.0-2.2

CAPITULO V
RESULTADOS Y DISCUSION DE RESULTADOS

5.0 RESULTADOS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Para el desarrollo de esta investigación se llevaron a cabo encuestas a usuarios internos y externos de la Farmacia Especializada de San Salvador, donde fue necesario validar los instrumentos ya que se utilizó escala tipo Likert para medir sus respuestas, además las encuestas fueron elaboradas por el grupo investigador; por lo que se debía comprobar que los resultados que se obtuvieran fueran confiables. Para ello se realizó una prueba piloto, que consistió en tomar una muestra representativa de cada usuario, correspondiente a 14 pacientes que recibían el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, 23 pacientes que recibían los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria, 3 profesionales médicos y 3 profesionales químicos farmacéuticos. En esta prueba se determinó el coeficiente alfa de Cronbach, en los que se obtuvieron valores superiores a 0.70, lo que confirmó que los instrumentos presentaban validez y confiabilidad. Finalmente se lanzó el estudio, donde la muestra utilizada en la prueba piloto, fue sumada para completar la muestra total, tomando en cuenta que no hubiera repetitividad de usuarios.

5.1 Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dicho instrumento se llevó acabo con 135 pacientes que recibían dicho servicio, constó de 21 preguntas, siendo una de respuesta si y no, otra de opción múltiple y 19 preguntas con cinco opciones de respuesta, ya que se empleó escala tipo Likert, donde 1 y 2 significaba respuesta desfavorable, 3 respuesta intermedia, 4 y 5 respuesta favorable. Para determinar el nivel de satisfacción en forma global, por dimensiones e indicadores, se procedió a obtener la media estadística y luego cuantificar el número según los rangos establecidos por el grupo investigador en base a la escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de

satisfacción), correspondientes a los siguientes promedios: satisfacción alta (3.7-5.0), satisfacción media (2.3-3.6) y satisfacción baja (1.0-2.2).

Parte I: Datos Generales.

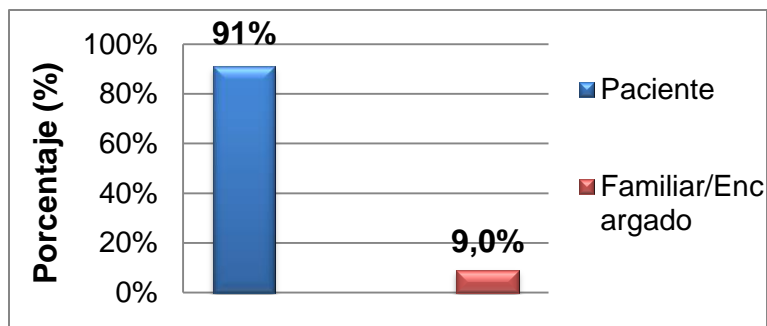


Figura N°7: Porcentaje de paciente o Familiar/encargado que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Los datos demuestran que, el 91% de los 135 pacientes encuestados son el titular de las recetas, esto es favorable para que el profesional Químico Farmacéutico brinde un adecuado Seguimiento Farmacoterapéutico, informe sobre la correcta administración de medicamentos y le proporcione información acerca de su enfermedad, así mismo se brinda este servicio a los familiares o encargados de los pacientes.

Cuadro N°4: Porcentaje de nivel de satisfacción según el sexo de los usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Satisfacción del usuario	Masculino N°	%	Femenino N°	%	Total	%
Satisfacción alta (3.7---5.0)	41	30.4	68	50.4	109	80.8
Satisfacción media (2.3---3.6)	10	7.4	16	11.9	26	19.3
Satisfacción baja (1.0---2.2)	0	0	0	0	0	0
Total	51	37.8	84	62.3	135	100

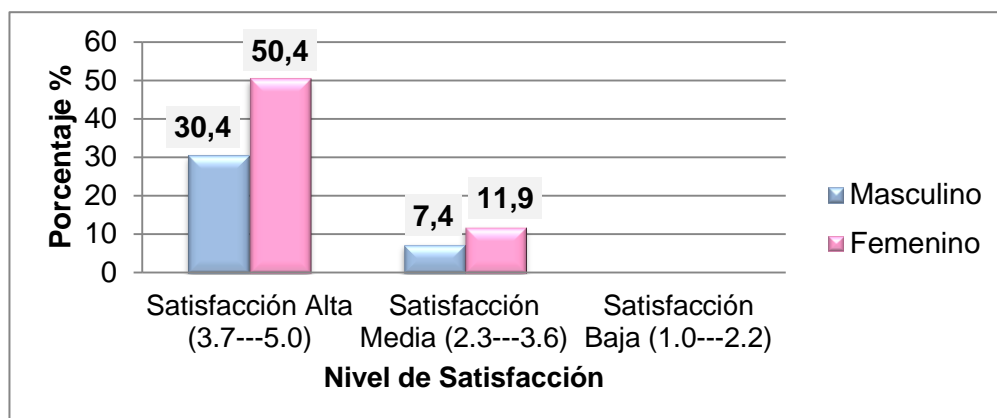


Figura N°8: Porcentaje del nivel de satisfacción según el sexo percibido por usuarios de la Farmacia Especializada de San Salvador del MINSAL, de El Salvador.

De acuerdo a los resultados obtenidos de los 135 pacientes encuestados las mujeres son las que más asisten a la Farmacia Especializada a retirar sus medicamentos. Lo que confirma los reportes del Ministerio de Salud que catalogan a la mujer con un mayor porcentaje de consulta al médico en comparación con el hombre.

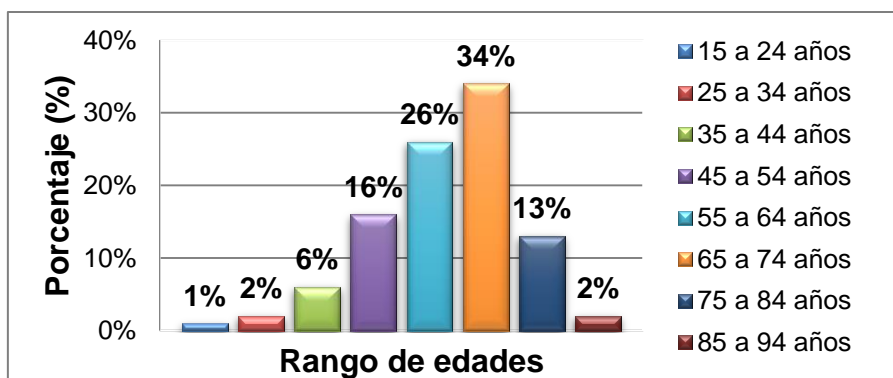


Figura N°9: Porcentaje según rango de edades de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Los datos demuestran que la población predominante que recibe Seguimiento Farmacoterapéutico son los adultos mayores, indicando que las enfermedades crónicas no transmisibles son más frecuentes en los pacientes

de la tercera edad entre 65 a 74 años, por lo que requieren del uso de servicios personalizados, para facilitar su comprensión donde se utilice lenguaje claro y sencillo, además de la utilización de material de apoyo para orientar mejor a los pacientes sobre la administración de sus medicamentos y los cuidados pertinentes que deben seguir para mejorar su estado de salud.

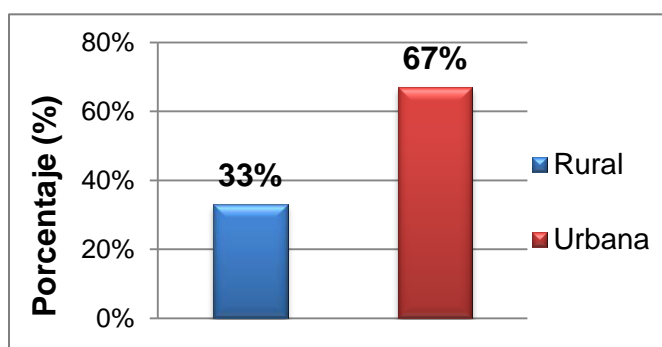


Figura N°10: Porcentaje de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico según zona geográfico de residencia.

En base a los resultados se comprobó que de los 135 (67%) pacientes encuestados que asisten a la Farmacia Especializada de San Salvador la mayor parte pertenecen a la zona urbana, sin embargo, también se atiende a zona rural del país (33%).

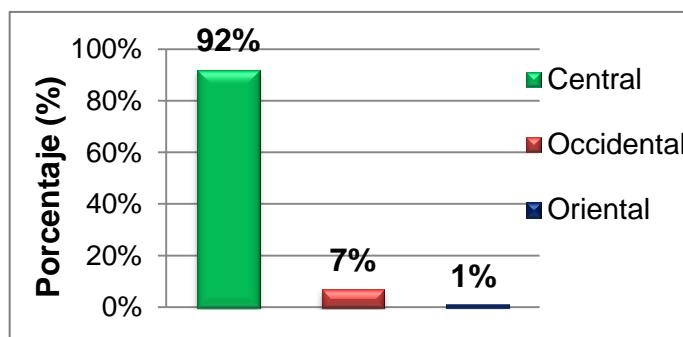


Figura N°11: Porcentaje de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico según zona de residencia.

Los datos demuestran que de los 135 pacientes encuestados la Farmacia Especializada de San Salvador atiende a los tres sectores del país, ya que el Hospital Nacional Rosales atiende a pacientes del área metropolitana y aquellos casos de mayor gravedad que no pueden ser atendidos en los distintos hospitales de los departamentos de la zona oriental y occidental del país, debido a que requieren de una atención médica compleja o de la revisión de un especialista específico.

Cuadro N°5: Porcentaje de satisfacción por nivel educativo de los usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Satisfacción del usuario	No lee / No Escribe Nº	%	Primaria Nº	%	Sec. Nº	%	Bach. Nº	%	Univ. Nº	%
Satisfacción Alta (3.7---5.0)	15	11.1	37	27.4	36	26.7	14	10.4	8	5.9
Satisfacción media (2.3---3.6)	3	2.2	9	6.7	7	5.2	5	3.7	1	0.7
Satisfacción Baja (1.0---2.2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	18	13.3	46	34.1	43	31.9	19	14.1	9	6.6

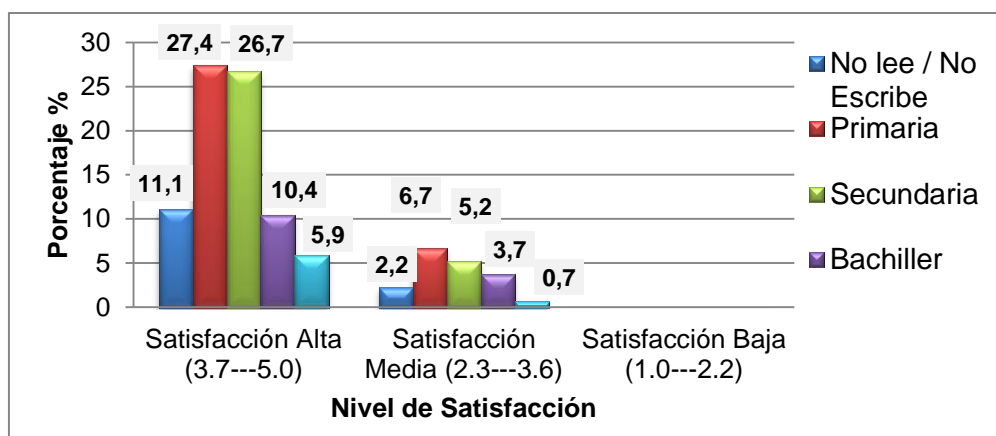


Figura N°12: Porcentaje de satisfacción según el nivel educativo de los usuarios de la Farmacia Especializada de San Salvador del MINSAL, de El Salvador.

El nivel educativo que predomina en los 135 pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico es educación primaria, es decir que conocen lo básico sobre leer y escribir, por lo que los químicos farmacéuticos deben acoplarse al nivel educativo que presentan los usuarios externos para lograr una conversación bidireccional, garantizando que la información que se está transmitiendo sea comprendida y pueda ponerse práctica en sus hogares.

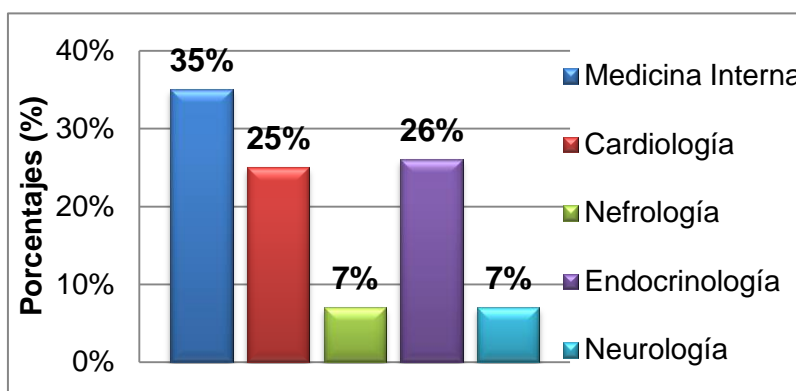


Figura N°13: Porcentaje de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico según la especialidad médica.

Evidentemente en base a los resultados obtenidos la especialidad médica que presenta mayor porcentaje de personas que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico es medicina interna, la cual atiende las siguientes patologías: Diabetes mellitus tipo 1, insulino dependiente o inmunitaria, Lupus eritematoso sistémico, Hipertensión esencial (primaria), Dislipidemias y Esclerosis múltiple.

Las cinco especialidades médicas que atienden las Farmacias Especializadas deben recibir Atención Farmacéutica, ya que se trata de pacientes con enfermedades crónicas que son de larga duración y por lo general de progresión lenta, las cuales requieren de un adecuado control de la enfermedad, ya que según la Organización Mundial de la Salud estas

patologías son las que actualmente han tenido mayor auge y las que provocan una de las principales causa de muerte a nivel mundial. ⁽⁴²⁾

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención recibida.

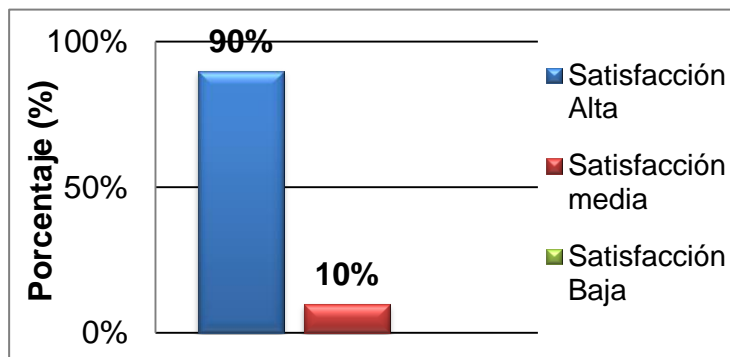


Figura N°14: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Evidentemente se confirma que el 90% de los pacientes encuestados de 135 se encuentran satisfechos con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, orden de atención y material informativo que posee la Farmacia Especializada de San Salvador.

Tabla N°4: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión elementos tangibles percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión elementos tangibles	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación del orden de atención en el área de dispensación de medicamentos.	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)	99.3	0.7
Evaluación de las carteleras, folletos, hojas informativas y la información transmitida por medio de los televisores que se encuentran en la Farmacia.	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)	98.5	1.5

Tabla N°4. Continuación.

Dimensión elementos tangibles	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación de las instalaciones físicas de la Farmacia (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.).	4,1	Satisfacción alta (3.7-5.0)	88.1	11.9

En base a los resultados se comprueba que de los 135 usuarios externos encuestados mayormente son pacientes de la tercera edad o bajo nivel educativo, por lo que los farmacéuticos deben contar con material de apoyo suficiente para abordar temas específicos, ya que a través de ellos es más fácil ser comprendido si la información brindada verbalmente se acompaña de material ilustrativo, sencillo y claro. En cuanto a las instalaciones de la Farmacia Especializada, esta debe de estar ubicada en un lugar próximo al Hospital Nacional Rosales, ya que los pacientes expresan dificultad para trasladarse por la edad o por alguna discapacidad, por lo que las instalaciones deben estar acondicionadas para brindar los servicios de salud como: aumentar el espacio físico, mejorar el orden y aseo del lugar, señalizar los pasos del flujo a seguir al ingresar en la Farmacia.

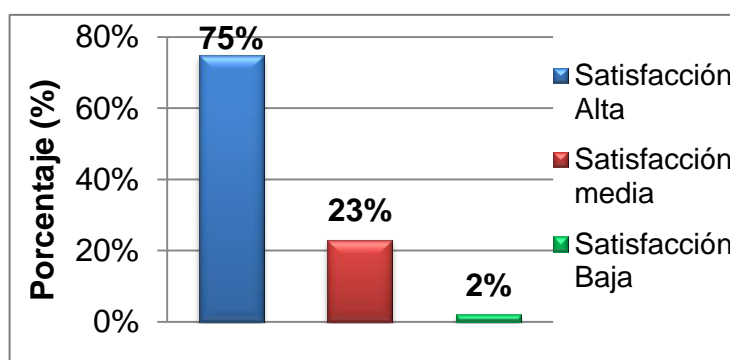


Figura N°15: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión seguridad percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Según los resultados obtenidos se afirma que un 75% de los 135 pacientes encuestados se encuentran satisfechos con los conocimientos y la atención que

reciben por los profesionales químicos farmacéuticos que laboran en dicho centro de salud respecto a los servicios farmacéuticos personalizados que brindan.

Tabla N°5: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión Seguridad percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión Seguridad	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación de la amabilidad del farmacéutico.	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)	94.8	5.2
Evaluación de las recomendaciones que le brinda el farmacéutico con respecto a su enfermedad.	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)	97.0	3.0
Evaluación de la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)	95.6	4.4
Evaluación de la información que le brindó el farmacéutico sobre la función del medicamento para la enfermedad que padece.	4,1	Satisfacción alta (3.7-5.0)	83.0	17.0
Evaluación de la información que le brindó el farmacéutico sobre los posibles efectos adversos que produce el medicamento.	3,5	Satisfacción media (2.3-3.6)	77.0	23.0

Es importante que los usuarios externos sean tratados con amabilidad, para generar en ellos ambiente de confianza para que realicen dudas o consultas sobre sus tratamientos. Por lo que los farmacéuticos deben brindar con mayor frecuencia información mínima necesaria sobre: la función del medicamento en la enfermedad que padece, el tiempo de duración del medicamento en su organismo y los posibles efectos adversos que puede ocasionar la administración del medicamento, para contribuir a que se logre el objetivo terapéutico para el cual fue diseñado el tratamiento. Además, que se oriente a los pacientes que hacer en caso de que aparezca una reacción adversa, donde

notificarlo para que se tomen medidas sobre la inseguridad que puede estar generando un medicamento a la población.

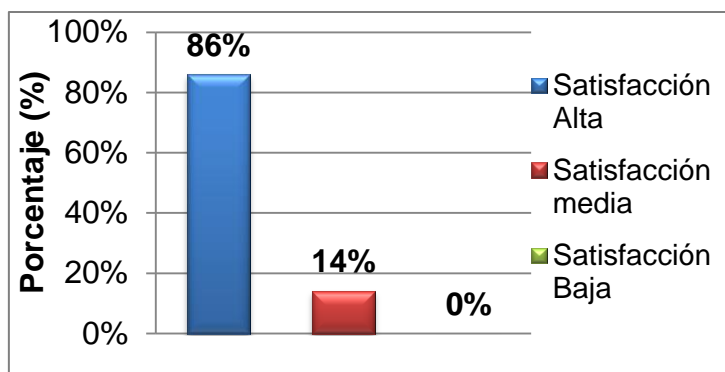


Figura N°16: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta percibido por usuarios externos que reciben Farmacoterapéutico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que de los 135 pacientes encuestados el 86% de la población muestra alta satisfacción en cuanto a la disposición de los químicos farmacéuticos para ayudar a los usuarios externos y la rapidez en que brindan los servicios farmacéuticos.

Tabla N°6: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión capacidad de respuesta percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión Capacidad de respuesta	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación del tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada.	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)	97.8	2.2
Evaluación del tiempo que se tarda el farmacéutico en atender las necesidades de los pacientes.	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)	95.6	4.4

La calidad de los servicios farmacéuticos es el factor más importante para los pacientes con padecimientos crónicos, ya que en el Hospital Nacional Rosales

no cuentan con áreas de atención personalizada ni disponen del tiempo necesario para atender las necesidades de todos los pacientes, por lo que se debe mejorar el sistema de atención, promocionando a todos los usuarios que visitan el centro de salud el Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, para que tengan un mejor manejo de su enfermedad y controlen valores determinantes de cada patología como: presión arterial, glucosa entre otras.

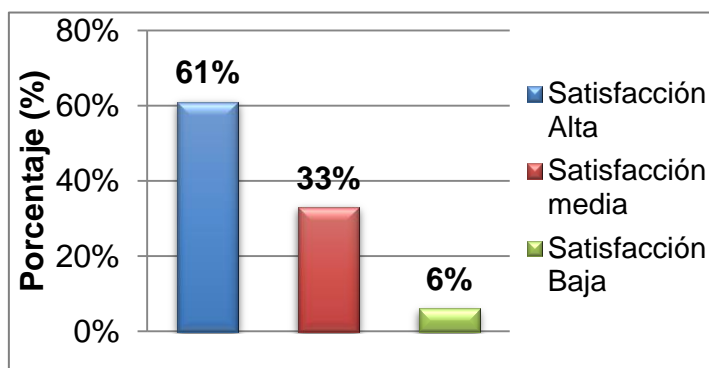


Figura N°17: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión empatía percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede afirmar que de los 135 pacientes encuestados la mayor parte de la población (61%) presenta satisfacción alta en cuanto a la atención individualizada que ofrecen los químicos farmacéuticos de la Farmacia.

Tabla N°7: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión empatía percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión Empatía	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación de la satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)	98.5	1.5

Tabla N°7. Continuación.

Dimensión Empatía	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación del horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm.	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)	89.6	10.4
Evaluación de la cantidad de especialidades médicas (Endocrinología, Neurología, Medicina Interna y Nefrología) que atiende la Farmacia Especializada.	3,3	Satisfacción media (2.3-3.6)	63.7	36.3
Evaluación si ha mejorado su tratamiento por el horario de medicamentos que le realizó el Farmacéutico.	3,1	Satisfacción media (2.3-3.6)	62.2	37.8
Evaluación si el material educativo que le proporcionó el farmacéutico para reforzar la información brindada verbalmente le ayudó al paciente.	3,3	Satisfacción media (2.3-3.6)	65.2	34.8
Evaluación si su estado de salud ha mejorado desde que es atendido en la Farmacia Especializada.	3,6	Satisfacción media (2.3-3.6)	74.0	26.0

Los usuarios externos se encuentran inconformes con las cinco especialidades médicas que atiende la Farmacia, por lo que se debería ampliar el cuadro básico para que los pacientes con enfermedades crónicas retiren sus medicamentos en una sola farmacia; además de que los profesionales farmacéuticos indaguen sobre como toman los medicamentos los pacientes, para comprobar que lo realizan correctamente y en caso contrario ayudarlo a realizar un horario. En cuanto al servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico debe ser de carácter obligatorio para los pacientes que asisten por primera vez a la Farmacia y para los pacientes antiguos se debe buscar información para conocer su grado de alfabetización sobre su enfermedad, en caso sea bajo realizar dicho servicio, ya que evita la aparición de Problemas Relacionados a los Medicamentos y los Resultados Negativos ocasionados por los mismos.

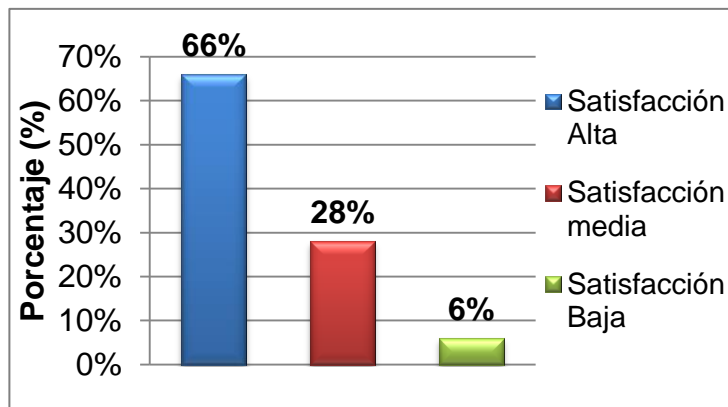


Figura N°18: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad percibido por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

En base a los resultados obtenidos, se puede observar que de los 135 usuarios externos la mayor parte de la población (66%) presenta satisfacción alta respecto a la habilidad de los profesionales químicos farmacéuticos para brindar los servicios.

Tabla N°8: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión fiabilidad percibida por usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión Fiabilidad	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación de la disposición del farmacéutico para contestar sus dudas o preguntas sobre su tratamiento/uso de medicamentos.	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)	92.6	7.4
Evaluación de la comprensión del farmacéutico en su estado emocional durante la atención brindada	3,9	Satisfacción alta (3.7-5.0)	80.0	20.0
Evaluación sobre la cantidad de medicamentos que recibieron respecto a los prescritos por el médico.	2,9	Satisfacción media (2.3-3.6)	56.3	43.7

Es importante que los farmacéuticos comprendan el estado emocional de los pacientes, para captar mejor su atención y así contribuir en su recuperación y el manejo adecuado de la enfermedad. Respecto a los medicamentos que los pacientes reciben, se puede afirmar que la variable satisfacción se encuentra directamente relacionada con la variable de abastecimiento, ya que la investigación se realizó en el periodo de julio a agosto del año 2019, en el que la Farmacia Especializada se encontraba altamente desabastecido de medicamentos, por lo que se deben incorporar más alternativas farmacológicas al cuadro básico para evitar que los pacientes suspendan sus tratamientos.

Cuadro N°6: Promedio general del nivel de satisfacción de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico según las 5 dimensiones evaluadas.

Dimensión	Elementos tangibles	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía	Fiabilidad
Promedio	4.5	4.2	4.5	3.7	3.8

En base a los resultados obtenidos en la investigación de los 135 usuarios externos encuestados que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada de San Salvador, se afirma que el nivel de satisfacción que presentan las cinco dimensiones es alto, debido a que los promedios se encuentran en rangos de 3.7 a 5.0 según la clasificación propuesta por el grupo investigador en base a la escala Likert.

Evidentemente se observa que las dimensiones que mayor evaluación presentan son: Elementos tangibles y Capacidad de respuesta, lo que significa que los pacientes se encuentran más satisfechos con la instalación física de la Farmacia Especializada, equipo, orden de atención, material informativo utilizado para realizar educación sanitaria y sobre la disposición de los químicos farmacéuticos para satisfacer las necesidades de los usuarios, además, de

proporcionar un rápido servicio. En cuanto a la dimensión de seguridad, los pacientes refieren estar satisfechos, ya que el profesional químico farmacéutico que labora en la Farmacia transmite sus conocimientos inspirando credibilidad y confianza en ellos. El promedio más bajo lo obtuvo la dimensión de empatía y fiabilidad, por lo que deben mejorar aspectos como: abastecimiento de medicamentos y la cantidad de especialidades médicas que atiende la Farmacia Especializada de San Salvador.

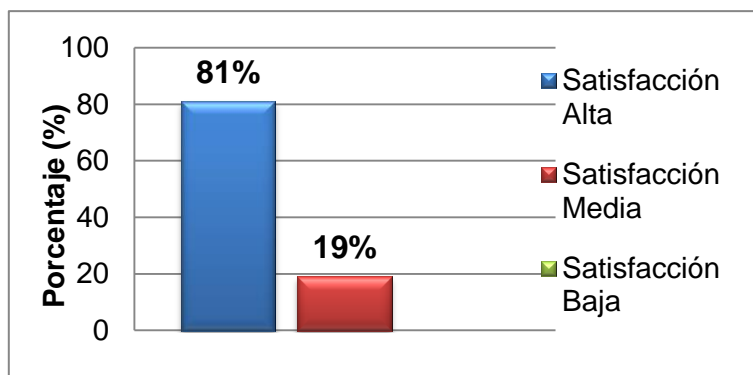


Figura N°19: Porcentaje de satisfacción global percibido por los usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada de San Salvador.

El servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico debe promocionarse por los farmacéuticos dentro y fuera de la institución, debido a que la Farmacia Especializada nació con el objetivo de brindar este servicio, ya que contribuye directamente en la calidad de vida de los pacientes, por lo que debe expandirse en la red nacional de hospitales para brindar mejor atención a los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles para evitar que dichas patologías generen enfermedades concomitantes a causa del mal cuidado de la enfermedad y evitar que se incremente la tasa de mortalidad de dichas enfermedades.

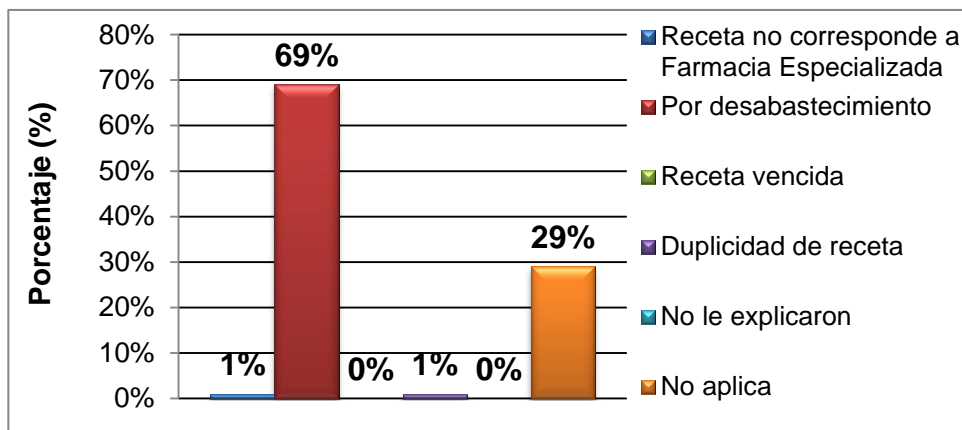


Figura N°20: Porcentaje de las razones por las que no se entregó el medicamento a los usuarios externos de la Farmacia Especializada de San Salvador del Ministerio de Salud.

Tal como se muestra en los resultados el desabastecimiento de medicamentos fue la razón por la que los pacientes no recibieron completamente los medicamentos en el periodo de julio a agosto del año 2019, ya que la farmacia se encontraba desabastecida en un 50% de sus medicamentos, por lo que debe haber un mayor aporte de medicamentos a dicha institución.

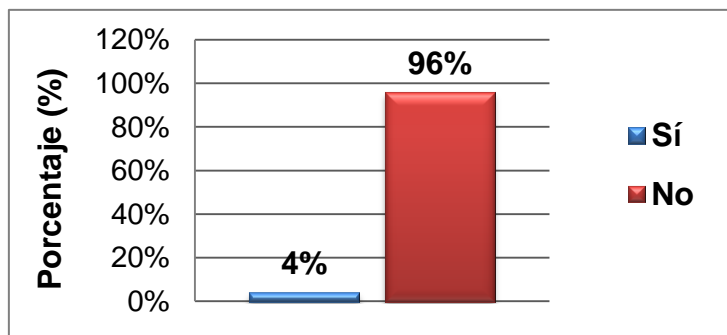


Figura N°21: Porcentaje de usuarios externos de la Farmacia Especializada de San Salvador que recibieron medicamento vencido o en mal estado.

En los resultados se observa que la minoría de la población (4%) de los 135 pacientes ha recibido medicamento vencido o en mal estado; que se refieren aquellos medicamentos próximos a vencer, los cuales fueron recibidos con el

consentimiento de los mismos, por lo que se debe contar con un stock de vigencia de los medicamentos para evitar que los medicamentos con vencimientos cercanos sean entregados a los pacientes, además que el farmacéutico notifique al médico sobre esta situación para buscar alternativas ante la problemática.

Cuadro N°7: Resumen de los comentarios recibidos por los pacientes que recibieron el servicio Seguimiento Farmacoterapéutico.

Código	Categorías	Frecuencia
1	Satisfecho/a con la atención.	15
2	Instalaciones inadecuadas.	2
3	Fue comprensible la encuesta.	4
4	Desabastecimiento de medicamentos.	16
5	Extender horario de atención.	2
6	Muy corta la vigencia de las recetas.	1
7	Los farmacéuticos no todos son amables.	2
8	Los farmacéuticos son muy amables.	2
9	Le brindan la información necesaria al paciente sobre su enfermedad.	3
10	Los farmacéuticos ayudan a resolver dudas sobre el medicamento.	1
11	La nueva ubicación no es céntrica, se dificulta porque está algo retirada del Hospital Rosales.	18
12	Deberían de haber más especialidades médicas.	5
13	Muy útiles los folletos y hojas informativas.	1
14	No contestan el teléfono en la Farmacia.	1
15	Recibió un medicamento en mal estado.	2
16	Medicamento vencido bajo su consentimiento en el Hospital Rosales.	1
17	Medicamento próximo a vencer bajo el consentimiento del paciente en la Farmacia.	2

Se obtuvieron múltiples respuestas en los comentarios recibidos por los usuarios externos, donde se puede observar que refieren con mayor frecuencia inconformidad sobre la nueva ubicación de la Farmacia Especializada, ya que la consideran inapropiada, también expresaron que dicha farmacia se encontraba desabastecida de medicamentos entre julio y agosto, por lo que les genera inconformidad al no llevar todos sus medicamentos, sin embargo, refirieron que están bastante satisfechos con la atención que reciben, los tiempos de espera y

con los servicios que se brindan en la Farmacia Especializada. Es importante conocer la opinión de los usuarios para que la institución conozca sus debilidades y mejore los procesos de atención para lograr que los pacientes que asisten a dicho centro de salud se encuentren satisfechos con los servicios recibidos.

5.2 Instrumento N°2: Pacientes que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dicho instrumento se realizó con 230 pacientes y constó de 15 preguntas, siendo dos de respuesta si y no, otra de opción múltiple y 13 preguntas con cinco opciones de respuesta, ya que se empleó escala tipo Likert, donde 1 y 2 significaba respuesta desfavorable, 3 respuesta intermedia, 4 y 5 respuesta favorable. Para determinar el nivel de satisfacción en forma global, por dimensiones e indicadores, se procedió a obtener la media estadística y luego cuantificar el número según los rangos establecidos por el grupo investigador en base a la escala Likert (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción), correspondientes a los siguientes promedios: satisfacción alta (3.7-5.0), satisfacción media (2.3-3.6) y satisfacción baja (1.0-2.2).

Parte I: Datos Generales.

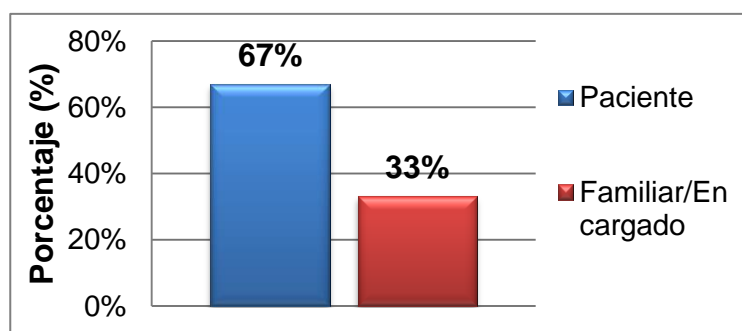


Figura N°22: Porcentaje de pacientes o Familiar/encargado que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria. En base a los resultados el 67% de los 230 encuestados, es el paciente que retira el medicamento, esto es, ya que da la opción de que reciba directamente

él, la información y no terceras personas. Además, que permite externar dudas que tenga sobre problemas presentados durante el proceso de uso de los medicamentos.

Cuadro N° 8: Porcentaje del nivel de satisfacción según el sexo de los usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Satisfacción del usuario	Masculino N°	%	Femenino N°	%	Total	%
Satisfacción Alta (3.7---5.0)	71	30.9	135	58.7	206	89.6
Satisfacción media (2.3---3.6)	6	2.6	18	7.8	24	10.4
Satisfacción Baja (1.0---2.2)	0	0	0	0	0	0
Total	77	33.5	153	66.5	230	100

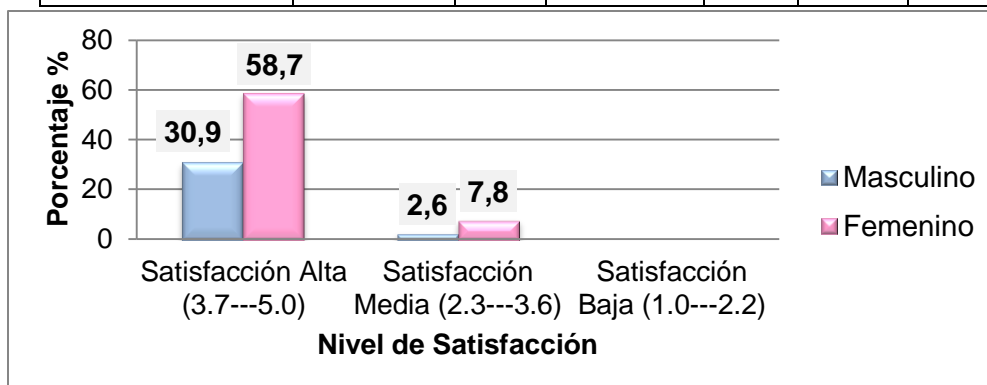


Figura N°23: Porcentaje del nivel de satisfacción según el sexo percibido por usuarios de la Farmacia Especializada de San Salvador del MINSAL, de El Salvador.

En base a los resultados obtenidos se comprobó que de los 230 encuestados existe una tendencia mayor en las mujeres, de asistir a la Farmacia a retirar sus medicamentos que, en los hombres, lo que confirma los reportes del Ministerio de Salud que catalogan a la mujer con un mayor porcentaje de consulta al médico en comparación con el hombre. En base a los resultados se puede observar que la percepción de la satisfacción de los usuarios tanto de hombres como mujeres se da de manera similar siendo satisfacción alta.

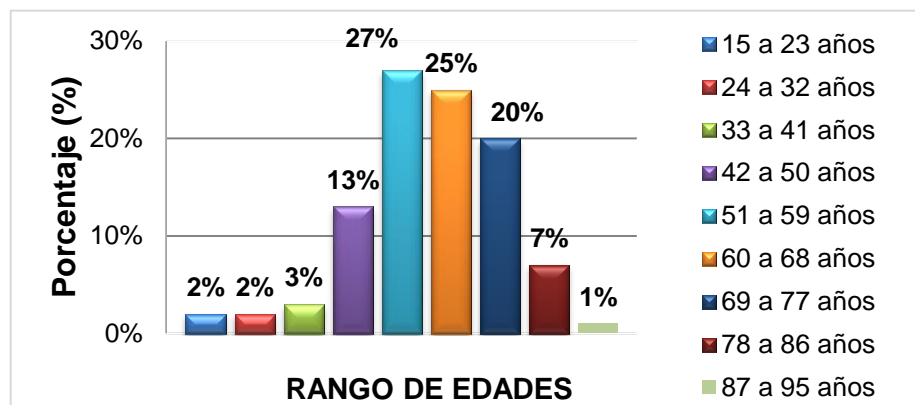


Figura N°24: Porcentaje según rango de edades de los pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Evidentemente la mayoría de los pacientes que asisten a la Farmacia a retirar su medicamento la edad más predominante fue de 51 a 59 años de edad, con un total de 230 (27%) pacientes encuestados, siendo éstos de edad avanzada, por lo tanto, requieren de mayor ayuda, donde las indicaciones que le brinde el farmacéutico deben ser claras y simples, en un lenguaje adecuado y sus intervenciones con los pacientes y el material de apoyo que utilicen sea adecuado a la necesidad de cada paciente, ya sea que se trate de una primera dispensación o de una dispensación repetitiva.

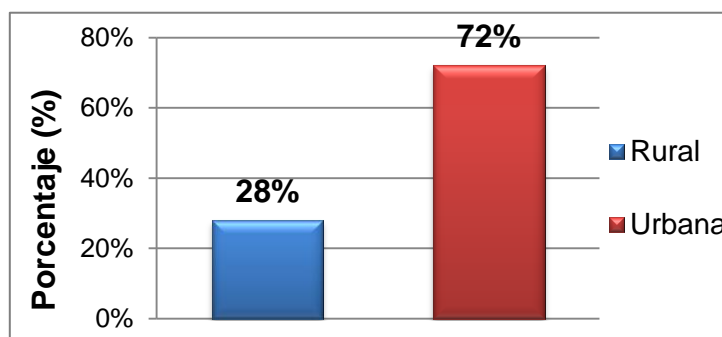


Figura N°25: Porcentaje de pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria según zona geográfico de residencia.

Evidentemente los pacientes que asisten a la Farmacia Especializada a retirar sus medicamentos proceden de la zona urbana, pero supera la demanda

esperada, ya que no son únicamente de la zona urbana, sino que también hay un porcentaje del 28% que corresponden a la zona rural.

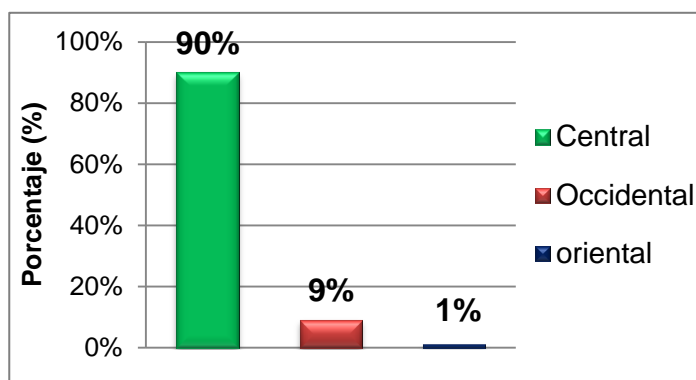


Figura N°26: Porcentaje de pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria según zona de residencia

En base a los resultados obtenidos se confirma que el Hospital Nacional Rosales cubre mayor parte del área metropolitana (90%) y aquellos casos de mayor gravedad que no pueden ser atendidos en los distintos hospitales de los departamentos de la zona oriental y occidental del país, debido a que requieren de una atención médica compleja o de la revisión de un especialista específico.

Cuadro N°9: Porcentaje de satisfacción por nivel educativo de los usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Satisfacción del usuario	No lee / No Escribe N°	%	Primaria N°	%	Sec. N°	%	Bach. N°	%	Univ. N°	%
Satisfacción Alta (3.7---5.0)	28	12.8	58	25.2	86	37.4	28	12.1	6	2.6
Satisfacción media (2.3---3.6)	5	2.2	8	3.5	8	3.5	2	0.9	1	0.4
Satisfacción Baja (1.0---2.2)	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	33	15	66	28.7	94	40.9	30	13	7	3

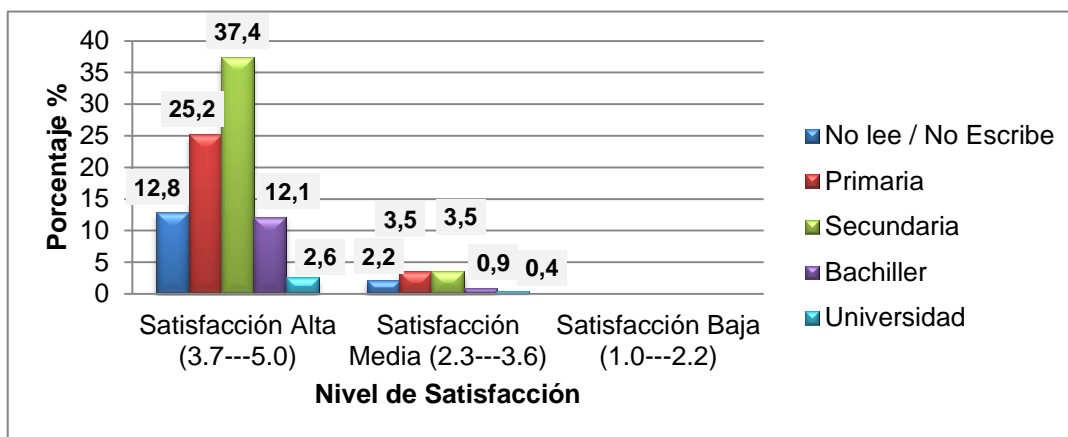


Figura N°27: Porcentaje de satisfacción según el nivel educativo de los usuarios de la Farmacia Especializada de San Salvador del MINSAL, de El Salvador.

En base a los resultados se puede observar que la percepción de la satisfacción se da de manera similar en los diferentes grupos de encuestados, siendo una satisfacción alta la predominante. Además, se puede observar que el nivel educativo predominante es secundaria, es decir que los pacientes pueden leer y escribir, se les hace más fácil entender la información que les brindan los farmacéuticos, sin embargo, hay pacientes que solo estudiaron primaria y otros que no pueden leer ni escribir por lo tanto se requiere de mayor atención hacia ellos, por parte del farmacéutico.

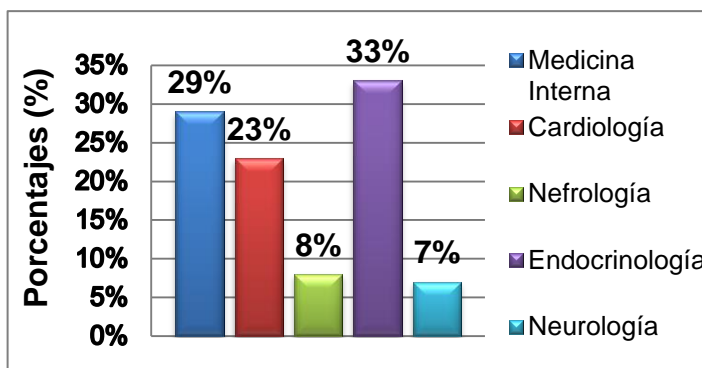


Figura N°28: Porcentaje de pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria según la especialidad médica.

Evidentemente en base a los resultados obtenidos la especialidad médica de endocrinología es la que tiene un porcentaje más alto (33%), con respecto a los dos servicios que se evaluaron. Las cinco especialidades médicas que se atienden en las Farmacias Especializadas requieren de Atención Farmacéutica, ya que si los pacientes crónicos en condición estable no la reciben, tampoco tienen un control de su enfermedad, ésta puede progresar hasta llegar a la muerte, es por ello que el objetivo no es en sí mismo curar los procesos crónicos, sino cuidar y prevenir sus complicaciones y de esta forma mejorar la calidad de vida de los pacientes; por tal razón uno de los objetivos de las Farmacias Especializadas es identificar e implementar estrategias para promover la adherencia al tratamiento farmacológico y el uso racional de los medicamentos, a fin de obtener el mejor beneficio en la población.

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención recibida.

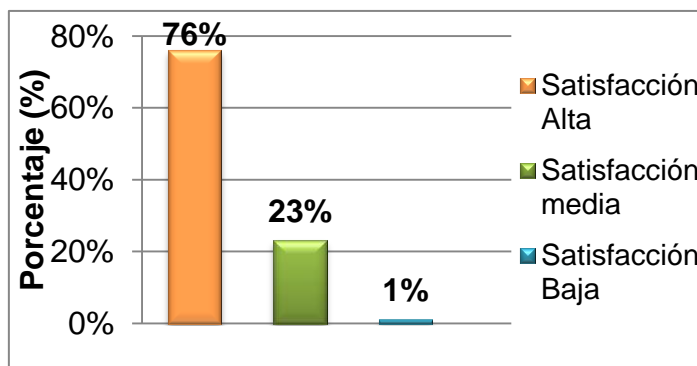


Figura N°29: Porcentaje del nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles percibido por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

En base a los resultados obtenidos se puede afirmar que los pacientes muestran alta satisfacción (76%) con respecto a las instalaciones visualmente atractivas y elementos materiales atractivos. Cabe señalar que existe una barrera de acceso que es la ubicación de dicha Farmacia, sobre todo para aquellos pacientes que viven lejos, para pacientes de tercera edad o aquellos con alguna discapacidad física.

Tabla N°9: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión elementos tangibles percibido por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Dimensión Elementos tangibles	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación del orden de atención en el área de dispensación de medicamentos.	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)	89.13	10.87
Evaluación de las carteleras, folletos, hojas informativas y la información transmitida por medio de los televisores que se encuentran en la Farmacia.	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)	99.13	0.87
Evaluación de las instalaciones físicas de la Farmacia (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.).	3,8	Satisfacción alta (3.7-5.0)	84.35	15.65
Evaluación del material que utiliza el farmacéutico cuando imparte charlas educativas, si es atractivo, comprensible y legible.	4,1	Satisfacción alta (3.7-5.0)	88.26	11.74

En el área de atención debe existir un mejor orden a la hora de entregarle el medicamento a los pacientes, debido a que, por ser varios pacientes de edad avanzada, se confunden y no escuchan con claridad, se sugiere para evitar accidentes a los pacientes colocar un pasamanos al dirigirse al área de dispensación de medicamentos, una señalización llamativa de cada paso a seguir, que rotulen las ventanillas, y al momento de llamar al paciente sea de una manera cordial sin necesidad de elevar la voz y si es posible que las autoridades que rigen la Farmacia Especializada provean de micrófonos y parlantes para el área de Dispensación de medicamentos. Además cabe señalar que el mobiliario y equipamiento de la Farmacia es reciente, por lo tanto no está del todo acondicionado como debería. Se logró detectar la falta de material educativo para los pacientes como trípticos, volantes, etc., es por ello que se recomienda que los farmacéuticos deben de estar preparados con el material educativo ya sea para una charla o si algún paciente necesita alguna información con respecto a su tratamiento.

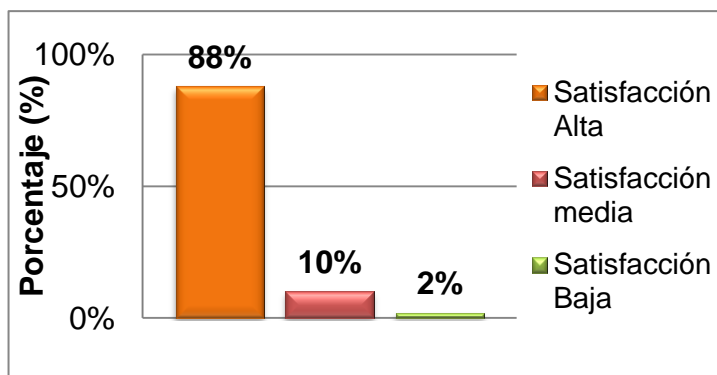


Figura N°30: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión seguridad percibido por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Se confirma en base a los resultados que los pacientes muestran satisfacción alta (88%) con respecto al comportamiento confiable de los profesionales químicos farmacéuticos y la percepción de parte del paciente de que poseen los conocimientos suficientes.

Tabla N°10: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores de dimensión seguridad percibida por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dimensión Seguridad	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación de la información que le brinda el farmacéutico con respecto a los medicamentos que le entrega y cómo debe tomarlos.	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)	98.7	1.30
Evaluación de la utilidad de la información que le brindó el farmacéutico sobre cómo debe almacenar los medicamentos que le entrega.	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)	92.61	7.39
Evaluación de la utilidad de la información que se le brinda en las charlas grupales impartidas por parte del farmacéutico.	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)	89.57	10.43

Los farmacéuticos deben brindar con mayor frecuencia información mínima necesaria sobre el medicamento como: la vía de administración, la dosis y la hora, para evitar errores que pudieran causar daños al paciente. Cabe señalar que los farmacéuticos no explican a todos los pacientes sobre cómo almacenar los medicamentos es por ello que debe ser obligación que por lo menos la primera vez que llegue a retirar su medicamento el pacientes, se le explique y de ser posible se recomienda proporcionar información ya sea en un volante o ficha. En cuanto a la información que brindan los farmacéuticos en las charlas grupales impartidas en la Farmacia, según la percepción de algunos pacientes no es útil la información de las charlas, ya que no siempre se les informa sobre un tema de interés, además muchos de los pacientes que asisten a la Farmacia afirman nunca haber recibido una charla grupal, es por ello que se sugiere que dichas charlas deben de realizarse por lo menos una a dos veces al día para informar continuamente a los pacientes, promoviendo el uso racional de los medicamentos, estilos de vida saludables y la adherencia al tratamiento.

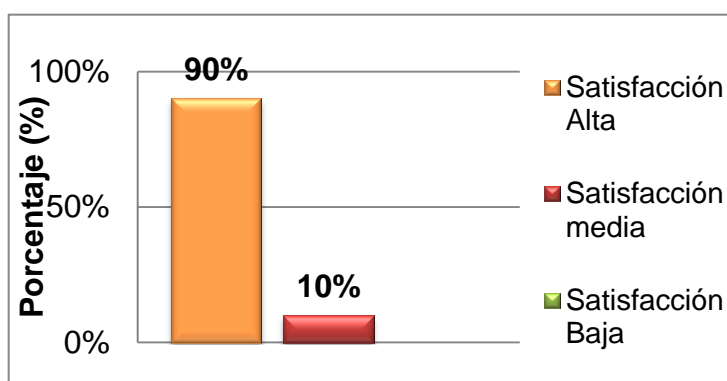


Figura N°31: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta percibido por usuarios externos que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

En base a los resultados se puede confirmar que los pacientes se encuentran bastante satisfechos con respecto a que los profesionales químicos farmacéuticos nunca están demasiado ocupados y ofrecen un servicio rápido.

Tabla N°11: Porcentaje de nivel de satisfacción según los indicadores de dimensión capacidad de respuesta percibida por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dimensión Capacidad de respuesta	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación del tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada.	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)	100	0
Evaluación del tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades.	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)	98.7	1.30

Los pacientes afirman estar muy satisfechos, ya que los tiempos de espera para retirar los medicamentos en comparación al de la Farmacia del Hospital Nacional Rosales, es corto. Además en base a los resultados obtenidos un porcentaje bajo de pacientes refieren que los farmacéuticos no priorizan atenderlos, es por ello que se sugiere que los farmacéuticos sean sensibles a las necesidades que tengan los pacientes atendiéndolos en la menor brevedad.

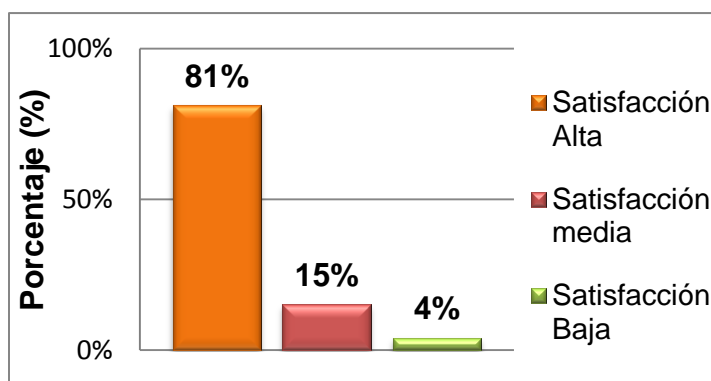


Figura N°32: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión empatía percibido por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

En base a los resultados se puede confirmar que los pacientes se encuentran bastante satisfechos (81%) con respecto a que los horarios son accesibles, el profesional químico farmacéutico se preocupa por los pacientes, ofrecen atención individualizada y se preocupan por resolver dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.

Tabla N°12: Porcentaje de nivel de satisfacción según indicadores en la dimensión empatía percibido por usuarios externos que reciben los Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dimensión Empatía	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Nivel de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)	96.52	3.48
Evaluación del horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm.	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)	92.17	7.83

Es importante que los farmacéuticos promuevan los servicios de Educación Sanitaria y Seguimiento Farmacoterapéutico, ya que también son actividades que engloba la Atención Farmacéutica y muchos de los pacientes no conocen dichos servicios. Es importante que el horario de atención sea accesible para toda la población que asiste a la Farmacia Especializada, ya que algunos pacientes afirmaron que se les dificulta retirar los medicamentos por el trabajo y otros en consideración con el resto de pacientes que trabajan, opinaron que se debería extender el horario de atención, concurda con los resultados obtenidos por los farmacéuticos y médicos de extender el horario de atención.

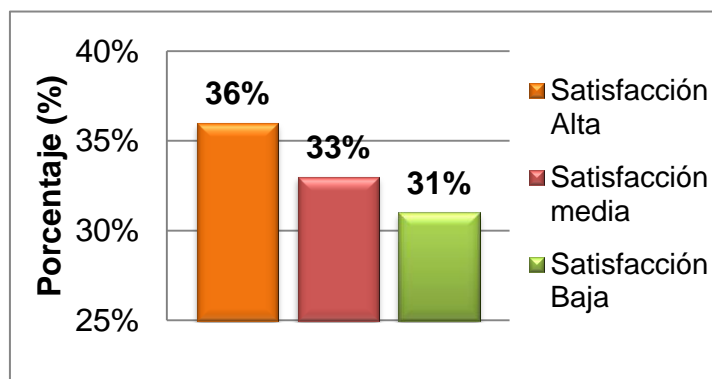


Figura N°33: Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad percibido por usuarios externos que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

En base a los resultados se puede confirmar que los pacientes se encuentran satisfechos en un nivel medio con respecto a que el profesional farmacéutico tiene un sincero interés en resolver problemas y que concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Tabla N°13: Porcentaje del nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad percibido por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dimensión Fiabilidad	Promedio	Nivel	% conforme	% no conforme
Evaluación del tiempo de vigencia de las recetas (3 días antes o tres días después de la fecha).	2,5	Satisfacción media (2.3-3.6)	47.4	52.6
Evaluación de que tanto pone en práctica las recomendaciones brindadas por el farmacéutico.	3,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)	86.52	13.48

En base a los resultados obtenidos respecto al tiempo de vigencia de las recetas, un 52.6% no están conformes con este aspecto; cabe destacar que dicho periodo de vigencia corresponde a lo estipulado en la norma: “Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción”, la cual fue emitida en el año 2009 por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de la Unidad Reguladora de Medicamentos e Insumos Médicos, en la que aborda que la vigencia de la receta para que pueda ser dispensada, es un máximo de 3 días después de expedida.⁽²⁸⁾ La Farmacia Especializada debe de contar con un plan de educación sanitaria para mejorar los conocimientos de los pacientes, que ellos estén conscientes que deben ser adherentes a su tratamiento, ya que un porcentaje considerable de pacientes no conocen los servicios que se dan en dicha Farmacia, por lo tanto no concuerda con los resultados obtenidos en la encuesta dirigida a farmacéuticos.

Cuadro N° 10: Promedio general del nivel de satisfacción de los pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria según las 5 dimensiones evaluadas.

Dimensión	Elementos tangibles	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía	Fiabilidad
Promedio	4.2	4.6	4.7	4.5	3.1

En base a los resultados obtenidos en la investigación de los usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y educación sanitaria, se afirma que el nivel de satisfacción que presentan las cuatro dimensiones que comprenden la modificación del modelo SERVPERF es alto, debido a que los promedios se encuentran en el rango de 3.7 a 5.0 según la clasificación propuesta por el grupo investigador en base a la escala Likert. Sin embargo, la dimensión de fiabilidad tiene un promedio que se encuentra en el rango de 2.3 a 3.6 presentando una satisfacción media.

Los usuarios externos se encuentran más satisfechos con respecto a la disposición de los químicos farmacéuticos para satisfacer las necesidades de los usuarios, además, de proporcionar un rápido servicio. En cuanto a la dimensión de seguridad, los farmacéuticos que laboran en la Farmacia transmiten sus conocimientos inspirando credibilidad y confianza en ellos. Con respecto a la dimensión empatía, los pacientes están satisfechos sobre los horarios que son accesibles, que el profesional químico farmacéutico se preocupa por ellos, resolviendo sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados y además que ofrecen atención individualizada. En cuanto a la dimensión de elementos tangibles los pacientes de igual manera están satisfechos con la instalación física de la Farmacia, equipos, orden de atención, material informativo utilizado para impartir charlas, las carteleras, folletos u hojas informativas.

Cabe señalar que existe una barrera de acceso que es la ubicación de dicha Farmacia, sobre todo para aquellos pacientes que viven lejos, para pacientes

de tercera edad o aquellos con alguna discapacidad física. Con respecto a la dimensión fiabilidad, los pacientes muestran inconformidad en el aspecto del tiempo de vigencia de las recetas que solo son tres días, por lo tanto, se los farmacéuticos deben hacer recorte de medicamentos a las recetas, para que le paciente no se vaya sin medicamento de la Farmacia.

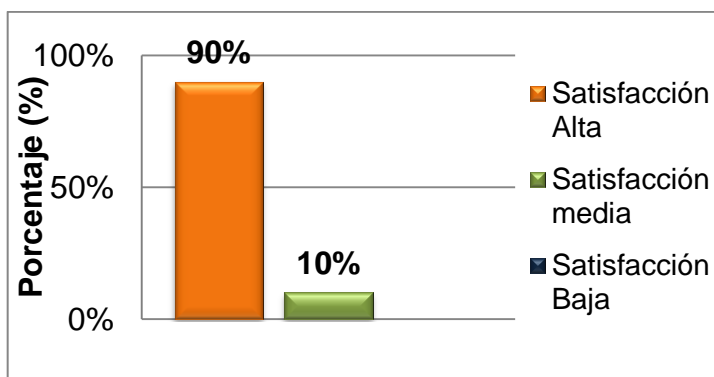


Figura N°34: Porcentaje de satisfacción global percibido por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Teniendo en cuenta la información mostrada por el gráfico, se puede afirmar que la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel aceptable, sin embargo hay un 10% que hay que superar, esto implica que la institución debe continuar mejorando el sistema de dispensación de medicamentos proporcionando a los pacientes la información necesaria que debe conocer sobre los medicamentos de su tratamiento, en cuanto a la educación sanitaria es importante que se desarrolle constantemente ya que por medio de las charlas impartidas grupal e individualmente pueden ampliar sus conocimientos sobre su enfermedad y el desarrollo de habilidades que determinen la motivación, la capacidad de los pacientes para promover y mantener una buena salud.

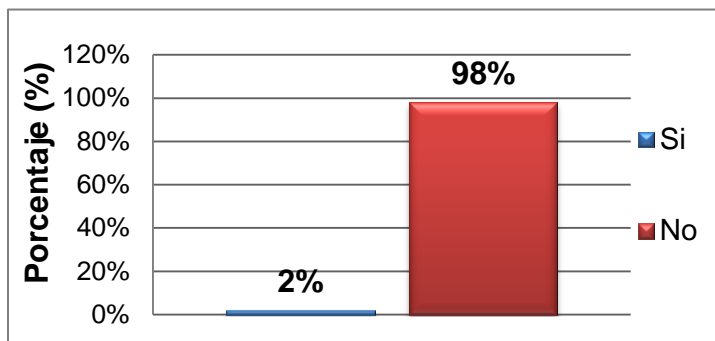


Figura N°35: Porcentaje de pacientes de la Farmacia Especializada que se le entregó medicamento vencido o en mal estado.

En comparación con los resultados del instrumento N°1 (Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico) es una minoría de la población que ha recibido medicamento vencido o en mal estado (2%), es por ello que se debe contar con un stock de vigencia de los medicamentos para evitar que los medicamentos con vencimientos cercanos sean entregados a los pacientes, además que el farmacéutico notifique al médico sobre esta situación para buscar alternativas ante la problemática.

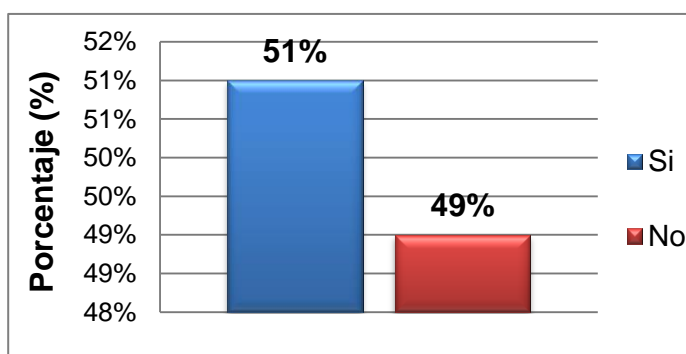


Figura N°36: Porcentaje de pacientes de la Farmacia Especializada acerca de la información que brinda el Farmacéutico sobre el uso del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Evidentemente se puede observar que los farmacéuticos no cumplen en su totalidad con uno de los objetivos de dicho establecimiento, el cual es: brindar asesoría farmacéutica y recomendaciones no farmacológicas a personas

diagnosticadas con enfermedad no transmisible en condición estable, para crear conciencia sobre el uso racional de medicamentos, cumplimiento y adherencia al tratamiento farmacológico, ya que el 51% de los pacientes de los 230 afirma no haber recibido información para recibir el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico,. Por tal razón es una oportunidad para mejorar, por lo que es necesario que los farmacéuticos obligatoriamente ofrezcan dicho servicio a cada paciente que asista por primera vez a la Farmacia y si el paciente está dispuesto a recibir el servicio periódicamente en las visitas siguientes.

Cuadro N°11: Resumen de los comentarios recibidos por los pacientes que reciben El servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Código	Categorías	Frecuencia
1	Satisfecho/a con la atención.	8
2	Instalaciones inadecuadas.	10
3	No hay rótulos de precaución.	5
4	Desabastecimiento de medicamentos.	31
5	Los farmacéuticos no todos son amables.	3
6	Los farmacéuticos ayudan a resolver dudas sobre el medicamento.	1
7	La nueva ubicación no es céntrica, se dificulta porque está algo retirada del Rosales Ubicación muy retirada del Hospital.	36
8	No contestan el teléfono en la Farmacia.	2
9	Extender el horario de atención.	11
10	Recibió medicamento en mal estado.	1
11	Retiró medicamento próximo a vencer bajo el consentimiento del paciente en la Farmacia.	5
12	No le brindan la información necesaria al paciente respecto al medicamento que se administra.	5
13	No hay señalización para llegar a la Farmacia.	4
14	Desconocía que les proporcionaban trípticos a los pacientes.	2
15	Muy corta la vigencia de las recetas.	4
16	No es ordenada el área donde entregan el medicamento.	8
17	La primera vez que llego a la Farmacia le ofrecieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.	4

De acuerdo a los comentarios realizados por los pacientes encuestados, se observa que el comentario con mayor frecuencia de mención es respecto a la

nueva ubicación de la Farmacia Especializada, seguida de la falta de medicamento en dicha farmacia, la solicitud de extensión del horario de atención y expresaron que dicho local no se encuentra en las condiciones adecuadas para brindar el servicio salud. Es importante conocer la opinión de los usuarios externos sobre los servicios que se les brindan, ya que permite conocer el grado de satisfacción de los mismos con los servicios que se le brindan. Este conocimiento se debe transformar en una retroalimentación para mejorar la actividad global de los servicios que se brindan en la Farmacia Especializada y así mejorar la calidad asistencial ofrecida en dicho establecimiento.

5.3 Resultados de encuesta dirigida a Médicos del Hospital Rosales que refieren pacientes a la Farmacia Especializada.

Para el análisis cuantitativo de los médicos el instrumento estaba compuesto por 8 afirmaciones las cuales se midieron a través de una escala Likert de cinco puntos, siendo: Desfavorable (1 y 2), intermedio (3) y favorable (4 y 5), además se incluyeron 4 preguntas de si y no, dos de opción múltiple y preguntas de información general como: sexo, edad y especialidad médica.

Parte I: Datos Generales

Cuadro N°12: Nivel de satisfacción según el sexo de los médicos encuestados.

Satisfacción del usuario	Masculino N°	%	Femenino N°	%	Total	%
Satisfacción alta (3.7---5.0)	4	44.4	2	22.2	6	66.7
Satisfacción media (2.3---3.6)	2	22.2	1	11.1	3	33.3
Satisfacción baja (1.0---2.2)	0	0	0	0	0	0
Total	6	66.6	3	33.3	9	100

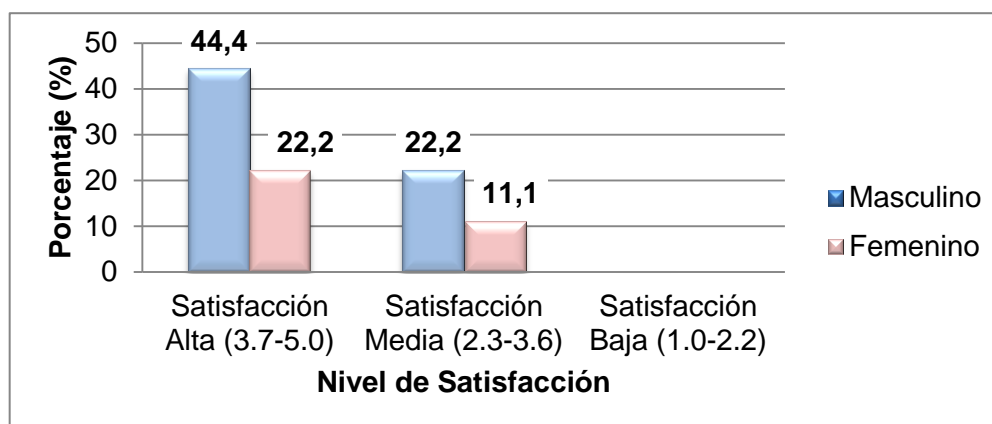


Figura N°37: Nivel de satisfacción según el sexo de los médicos que refieren pacientes del Hospital Rosales.

En los resultados se muestra que la mayor cantidad de médicos encuestados corresponden al sexo masculino y el nivel de satisfacción se comporta de manera similar en ambos.

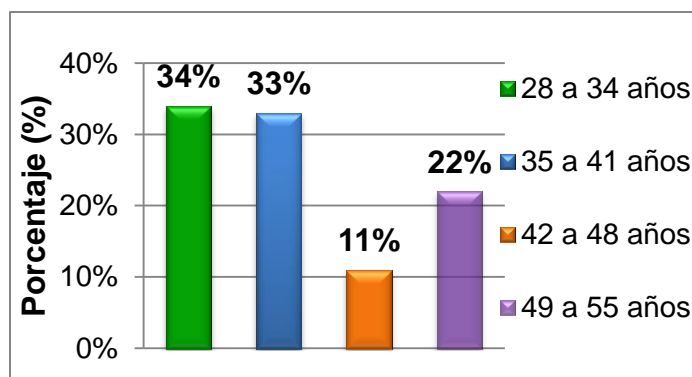


Figura N°38: Porcentaje según rango de edades de los médicos que refieren pacientes a la Farmacia Especializada.

Según los datos mostrados el rango de edades que predomina en los médicos que fueron encuestados del Hospital Nacional Rosales de las cinco especialidades médicas que atiende la Farmacia Especializada es de 28 a 34 años (34%).

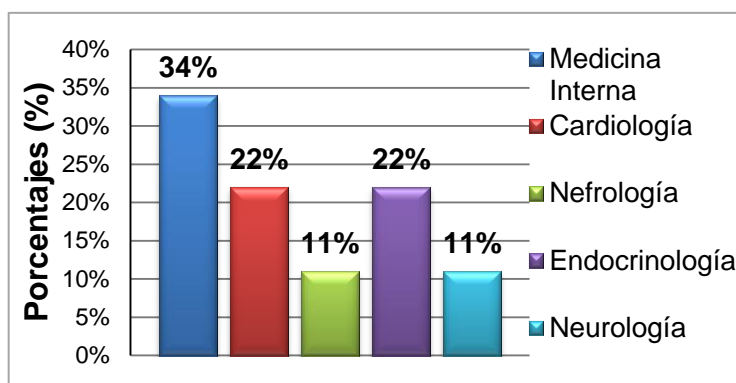


Figura N°39: Porcentaje según las especialidades médicas que atienden los usuarios internos (médicos) en el Hospital Rosales.

Tal como se muestra en los resultados la especialidad médica con mayor cantidad de usuarios internos fue medicina interna (34%) al igual que el Instrumento dirigido a pacientes con Seguimiento Farmacoterapéutico. De igual manera se puede afirmar que las especialidades médicas con más demanda de pacientes que padecen enfermedad crónica son: medicina interna, cardiología y

endocrinología, que son uno de los grupo de patologías con mayor frecuencia de aparición y de muerte a nivel mundial según la Organización Mundial de la Salud ⁽⁴²⁾ y según la investigación que se realizó, las cuales pueden ser causadas por la mala alimentación, por herencia o por la ausencia de ejercicio como parte de la rutina diaria.

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención brindada por el farmacéutico.

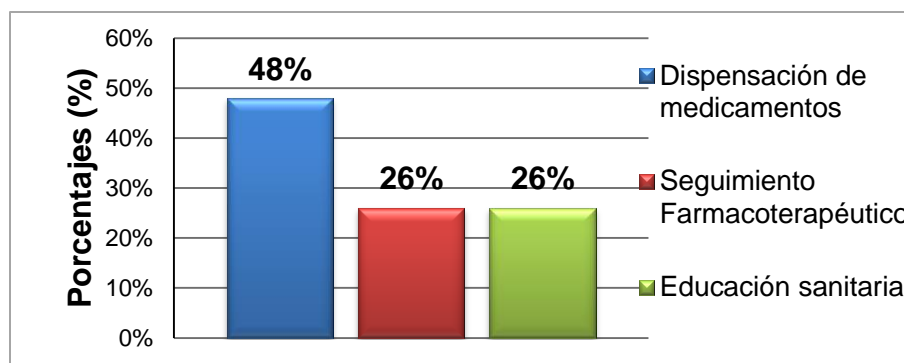


Figura N°40: Porcentaje de los servicios farmacéuticos que los médicos conocen que se brindan en la Farmacia Especializada.

Los resultados muestran que el servicio farmacéutico que los médicos encuestados conocen sobre el servicio que se brindan en la Farmacia Especializada de San Salvador, es la dispensación de medicamentos (48%). Por lo que los servicios farmacéuticos deben ser reconocidos por los médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales, para que les sugieran a los usuarios externos que en caso de duda pueden hacer uso de los servicios personalizados que brinda la farmacia, ya que contribuyen en la salud de los pacientes; además, permite el reconocimiento del rol del farmacéutico dentro del equipo de profesionales de la salud.

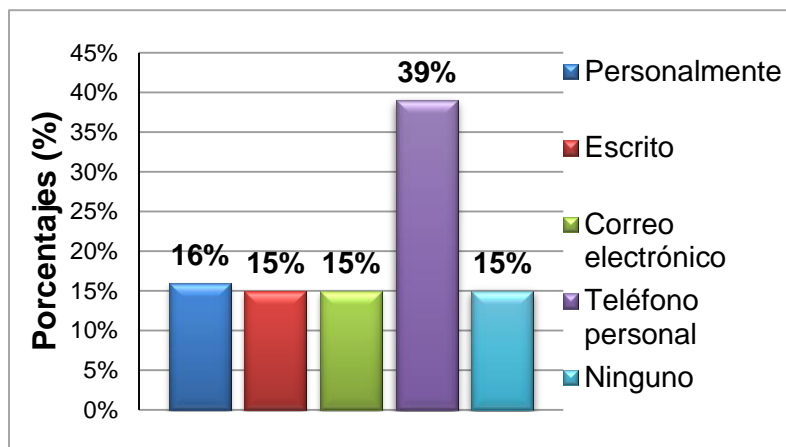


Figura N°41: Porcentaje de los canales de comunicación utilizados por los médicos para comunicarse con los farmacéuticos de la Farmacia Especializada.

De acuerdo a los resultados que se muestran, los médicos encuestados utilizan teléfono personal para comunicarse con los farmacéuticos para abordar aspectos de los pacientes, de forma personal, por medio de un escrito o correo electrónico. En comparación con los resultados de los farmacéuticos muestran discrepancias en las respuestas, por lo que los profesionales de la salud médicos-farmacéuticos deben mejorar su sistema de comunicación para abordar aspectos referentes a la salud de los pacientes, por lo que es importante que exista un medio de comunicación oficial, accesible y efectivo que permita la comunicación directa entre el médico prescriptor y el farmacéutico encargado del paciente.

A continuación, se presentan los resultados en porcentaje de las ocho afirmaciones que se realizaron a los médicos, que se midieron a través de la escala tipo Likert de cinco niveles, siendo: Desfavorable (1 y 2), intermedio (3) y favorable (4 y 5).

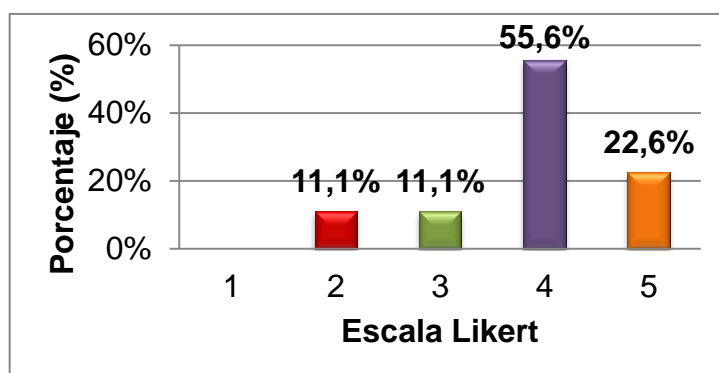


Figura N°42: Porcentaje de calificación del médico de los servicios brindados por los farmacéuticos en la Farmacia Especializada, para contribuir en el uso racional de medicamentos por parte de los pacientes.

Los servicios farmacéuticos son necesarios para que se logren los objetivos terapéuticos de los tratamientos en los pacientes, por lo que el profesional médico debe informar y derivar a los pacientes a recibir los servicios que ofrece la Farmacia Especializada realizados por los químicos farmacéuticos, quienes tienen la obligación de racionar el uso de medicamentos, entregándose el medicamento a la persona correcta, de acuerdo a sus necesidades clínicas, en la dosis correspondiente, durante un periodo de tiempo adecuado y al menor costo posible para ellos y la comunidad, así como también promover la adherencia de tratamientos.

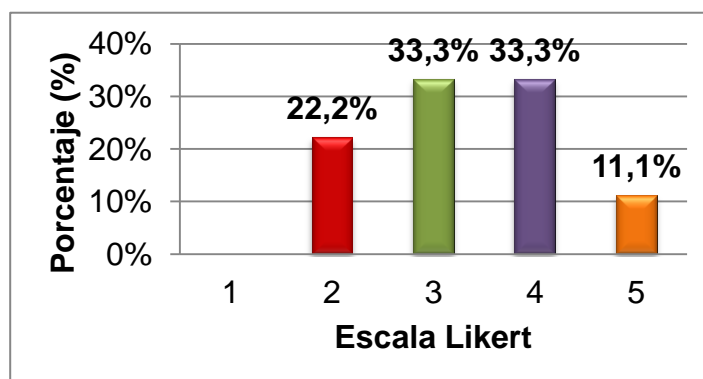


Figura N°43: Porcentaje de calificación del médico con el avance que ha tenido la Farmacia Especializada en los servicios farmacéuticos desde su Implementación.

Tal como se muestran en los resultados los médicos encuestados expresaron que la Farmacia Especializada desde su funcionamiento en el año 2014 ha mejorado el sistema de atención en el que se benefician pacientes con enfermedades crónicas, pero no lo suficiente, por lo que posterior a la investigación que se ha desarrollado el establecimiento debe tomar en cuenta la opinión tanto de los usuarios externos (pacientes) como de los usuarios internos (médicos) para realizar mejoras en los procesos de atención farmacéutica que brindan a la población.

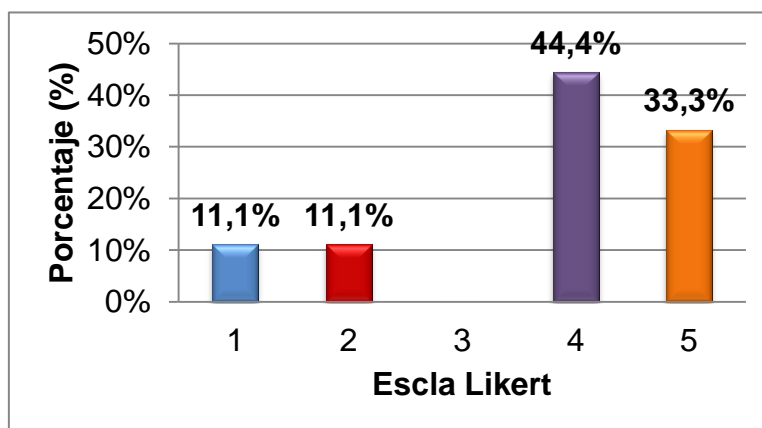


Figura N°44: Porcentaje de opinión de los médicos con respecto al horario de atención de la Farmacia Especializada de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm.

El horario de atención de la Farmacia Especializada según los médicos encuestados es apropiado, sin embargo, hay un porcentaje de inconformidad para ellos y para los pacientes encuestados por lo que se sugiere que se amplíe el horario de atención hasta las 4 ó 5 de la tarde en días de semana, por los pacientes que tienen dificultad con el horario ya sea por la distancia de sus hogares o por el trabajo.

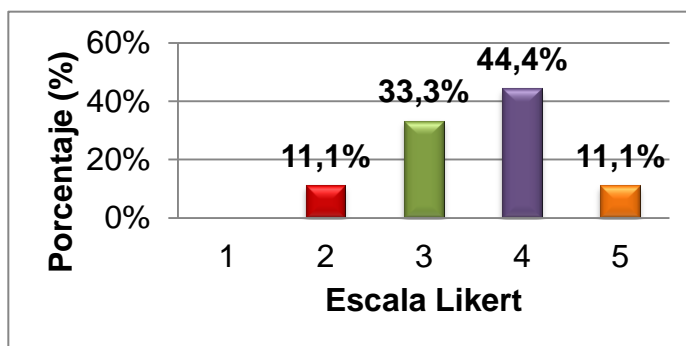


Figura N°45: Porcentaje de calificación del médico de la atención que se brinda en la farmacia y la opinión con respecto a que si los pacientes son motivados a ser adherentes al tratamiento.

Según los resultados obtenidos se puede afirmar que, de acuerdo a la opinión de los médicos, los pacientes se motivan a ser adherentes, por lo que los farmacéuticos que laboran en el establecimiento de salud deben enlistar como parte de sus políticas la promoción o el uso constante de los servicios farmacéuticos ya sean pacientes con dispensación repetitiva o la dispensación por primera vez, para llevar un mejor control de los pacientes que son atendidos en la Farmacia sobre los valores de presión arterial, índice de masa corporal o los valores correspondiente según la enfermedad que padecen, de tal manera que se logre que los usuarios se motiven a cumplir con sus tratamientos correctamente.

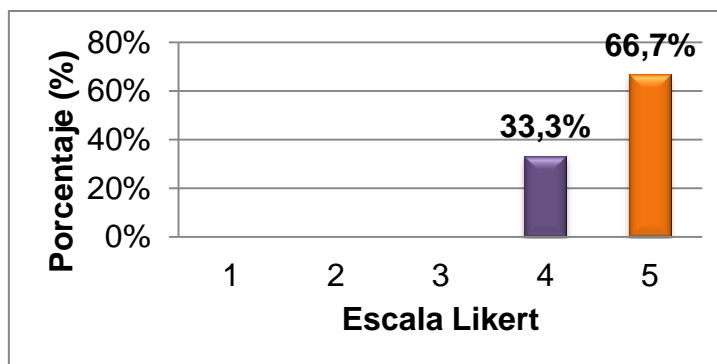


Figura N°46: Porcentaje de opinión de los médicos sobre ampliar la atención de mas especialidades médicas además de las que tiene asignadas actualmente.

En base a los resultados obtenidos, de acuerdo a la opinión de los médicos, la Farmacia Especializada debería atender más especialidades médicas para que los pacientes reciban una mejor atención, ya que cuentan con personal capacitado para realizar servicios farmacéuticos de forma grupal a través de charlas expositivas, en las que se imparten temas de interés sobre enfermedades crónicas y de forma individual en un área específica condicionada para brindar asesoría personalizada, donde se resuelve cualquier duda o consulta que el paciente presente, toma de presión arterial, toma de peso y altura, a fin de monitorear el estado de salud de los pacientes; además, se brindan temas de interés que los usuarios requieran ya sea sobre prevención de enfermedades, autocuidado y sobre información de motivación, autoestima entre otras.

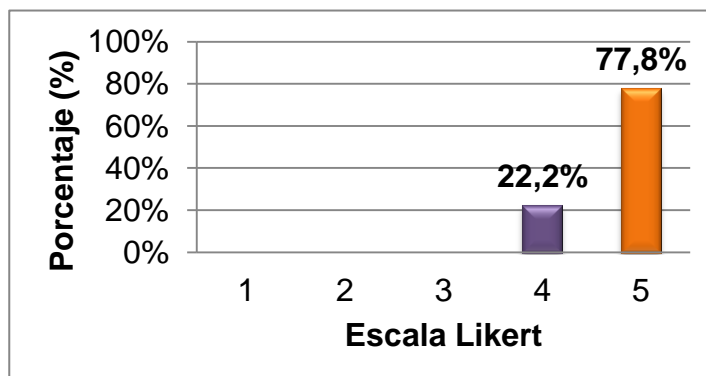


Figura N°47: Porcentaje según la opinión de los médicos sobre ampliar las opciones farmacológicas en su cuadro básico.

En cuanto a la cantidad de opciones farmacológicas con las que cuenta la Farmacia los médicos refieren que se debería contar con más opciones en su cuadro básico, por lo que se debe ampliar el cuadro básico y por ende las alternativas, por si alguno de ellos se agote, se cuente con otros medicamentos, ya que este grupo de pacientes requieren de la administración diaria de sus tratamientos para mantenerse estables; pero ampliar las opciones farmacológicas implica que se deben atender otras especialidades médicas, lo

que conllevaría ampliar el espacio físico para que se pueda abastecer con el incremento de usuarios que retiren los medicamentos en la Farmacia de San Salvador.

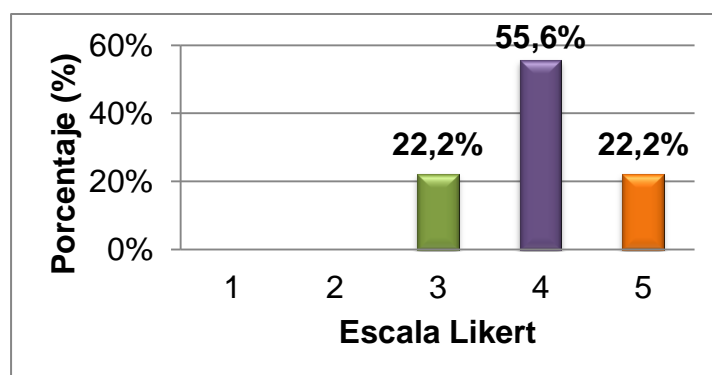


Figura N°48: Porcentaje según la evaluación de los médicos sobre el proceso de entrega de medicamentos.

De acuerdo a los resultados se puede afirmar que los médicos se encuentran bastante satisfechos con el tiempo de espera que emplean los pacientes para retirar sus medicamentos, ya que en comparación al Hospital Rosales el tiempo de espera es mínimo, de igual manera se encuentran satisfechos con la cobertura de dos meses para retirar el medicamento, ya que los usuarios ahorran tiempo, dinero y comodidad de trasladarse.

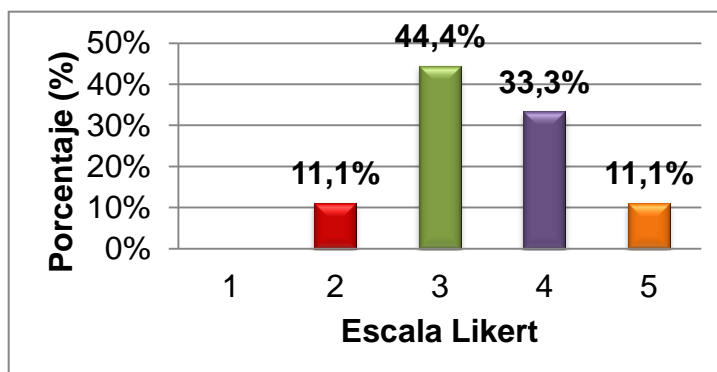


Figura N°49: Porcentaje de la satisfacción de los médicos sobre los servicios farmacéuticos que se brindan en la Farmacia Especializada a los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles en condición estable.

En base a los resultados se puede afirmar que los médicos se encuentran satisfechos con los servicios farmacéuticos que se brindan en la Farmacia Especializada de San Salvador pero no lo suficiente, por lo que el establecimiento de salud debe capacitar al profesional farmacéutico en todas sus áreas y muestren resultados sobre el impacto positivo que estos servicios generan a los pacientes con enfermedades crónicas en condición estable específicamente en el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, que no se desarrolla en ningún hospital nacional, pero que es importante ya que se realiza una intervención personalizada en la que se puede identificar aspectos que impiden el cumplimiento del objetivo terapéutico de los tratamientos.

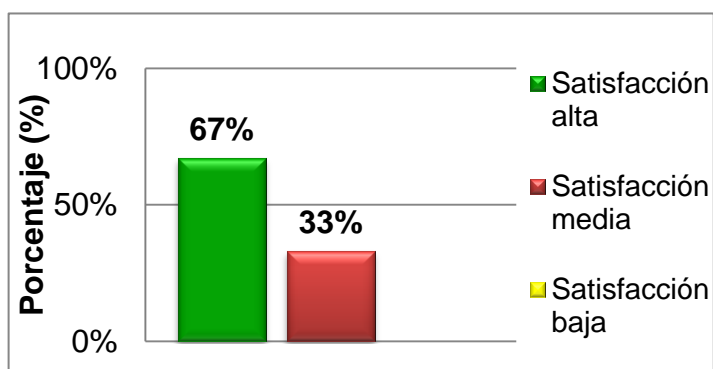


Figura N°50: Porcentaje del nivel de satisfacción global percibido por los médicos del Hospital Nacional Rosales que refieren pacientes a la Farmacia Especializada de San Salvador.

En base a la información mostrada por el gráfico, se determinó que la satisfacción de los médicos corresponde al nivel de satisfacción alto (67%), es decir, que están de acuerdo con el funcionamiento de la Farmacia Especializada, ya que los servicios farmacéuticos que brindan en dicho establecimiento contribuye en el estado de salud de los pacientes, específicamente el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico que es una actividad realizada por el profesional químico farmacéutico como parte de la cooperación con los profesionales médicos, para mejorar la calidad de vida de los pacientes, por lo que los farmacéuticos deben identificar las desviaciones

que impiden que se logre la efectividad de los tratamientos farmacológicos de los medicamentos, de tal manera de beneficiar a los usuarios externos evitando los fallos farmacoterapéuticos y a la economía del país, por medio de la optimización de medicamentos.

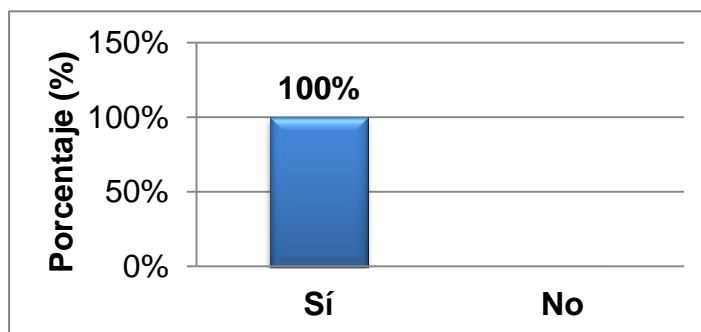


Figura N°51: Porcentaje según la opinión de los médicos acerca de que los pacientes retiren sus medicamentos en una sola farmacia.

Según los datos obtenidos tanto médicos como farmacéuticos coinciden en que los pacientes con enfermedades crónicas deberían retirar sus medicamentos en una sola farmacia (100%), debido a que la mayor parte de la población que asiste al Hospital Rosales son pacientes de la tercera edad, por lo tanto, se les dificulta trasladarse de una farmacia a otra por la distancia y por su estado de salud, además permitiría un abordaje más integral de los pacientes, al considerar la medicación completa del paciente.

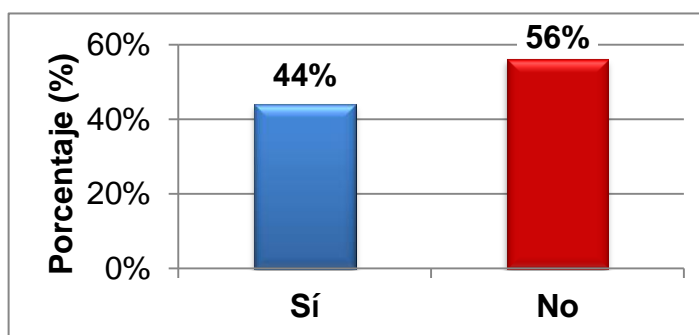


Figura N°52: Porcentaje de médicos que alguna vez han modificado la dosis frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico de la Farmacia Especializada.

Tal como se muestra en los resultados la mayor parte de los médicos encuestados refiere que no ha modificado dosis, frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico (56%), por lo que los farmacéuticos no deben intervenir únicamente en educación sanitaria, sino también en aspectos relacionados con la dosificación de los medicamentos, para ello se debe mejorar la comunicación existente entre médicos y farmacéuticos para que trabajen en equipo y así logren mejorar la situación de salud de los pacientes.

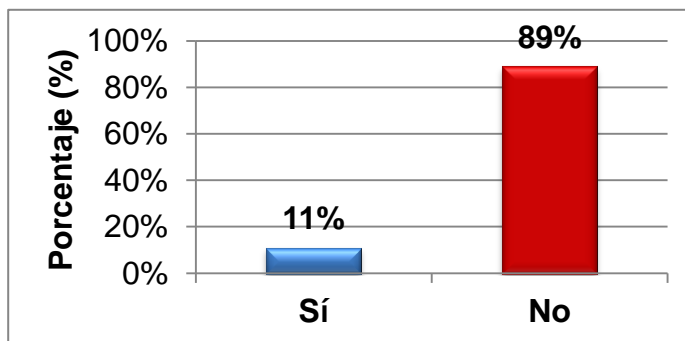


Figura N°53: Porcentaje de médicos que han recibido solicitud del farmacéutico para añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente.

De acuerdo a los datos obtenidos se muestra que los médicos encuestados refieren no haber recibido solicitud del farmacéutico para añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente (89%), por lo que los farmacéuticos no solo deben limitarse únicamente a realizar actividades meramente educativas que son necesarias, pero no suficientes, sino que intervengan en la estrategia farmacológica de los pacientes para lograr que los usuarios externos mejoren su la calidad de vida.

Resumen de los comentarios recibidos.

En el espacio para comentarios los médicos expresaron que debe existir un contacto entre el prescriptor y la farmacia, también que se debe actualizar el cuadro básico y que es necesario que el horario de atención sea más flexible.

También, comentaron que se debe mejorar el abastecimiento de medicamentos, pues los pacientes recurren nuevamente al hospital para solicitar nuevas recetas con mucha frecuencia por no haber medicamentos en la Farmacia Especializada.

5.4 Resultados de la encuesta dirigida a Farmacéuticos.

Para el análisis cuantitativo de los farmacéuticos el instrumento estaba compuesto por dos partes la primera parte que consistía en: la evaluación de competencias profesionales (Competencias genéricas 1: Instrumentales, Competencias genéricas 2: Interpersonales y Competencia genéricas 3: Sistémicas) y la segunda parte que consistía en la percepción del prestador de servicios de salud, en relación al servicio que brinda a los pacientes; ambas partes componían un total de 21 afirmaciones, las cuales se midieron a través de una escala Likert de cinco puntos, siendo: Desfavorable (1 y 2), intermedio (3) y favorable (4 y 5), además se incluyeron 6 preguntas de si y no, una de opción múltiple, una de respuesta abierta y preguntas de información general como: sexo y edad.

Parte I: Datos Generales.

Cuadro N°13: Nivel de competencia según el sexo de los farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Salvador.

Nivel de competencia	Masculino N°	%	Femenino N°	%	Total	%
Competencia alta (3.7---5.0)	2	25	6	75	8	100
Competencia media (2.3---3.6)	0	0	0	0	0	0
Competencia baja (1.0---2.2)	0	0	0	0	0	0
Total	2	25	6	75	8	100

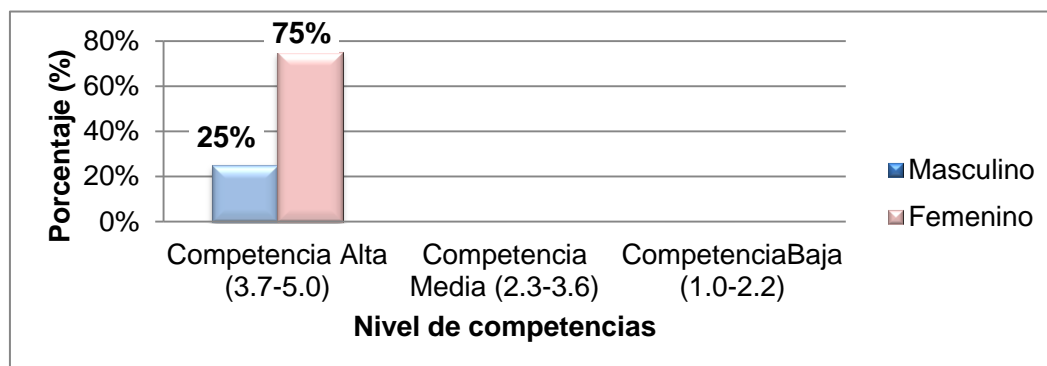


Figura N°54: Nivel de competencias según el sexo de los farmacéuticos encuestados de la Farmacia Especializada de San Salvador.

Los resultados indican que la cantidad de farmacéuticos encuestados del sexo femenino es mayor que del sexo masculino y el nivel de competencias para ambos se da de manera similar.

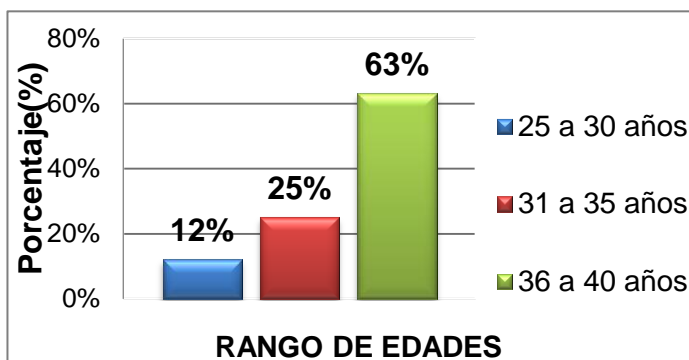


Figura N°55: Porcentaje según rango de edades de los farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San salvador.

En base a los resultados el rango de edad predominante oscila entre 36 a 40 años (63%).

A continuación, se presentan los resultados en porcentaje de las 21 afirmaciones que se midieron a través de la escala tipo Likert de cinco niveles, siendo: Desfavorable (1 y 2), intermedio (3) y favorable (4 y 5).

Parte II: Evaluación de competencias profesionales.

Competencias Genéricas 1: Instrumentales.

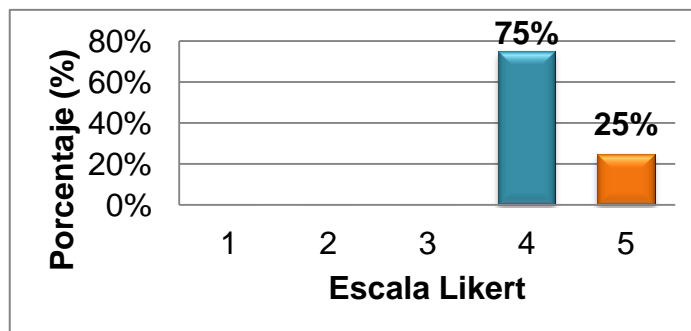


Figura N°56: Porcentaje de farmacéuticos que actualizan sistemáticamente sus conocimientos sobre temas básicos de mi trabajo (medicamentos, enfermedades crónicas, etc.).

En base a los resultados obtenidos los farmacéuticos aseguran que actualizan sistemáticamente sus conocimientos sobre temas básicos de su trabajo. Lo cual es fundamental, ya que de esta manera podrán adquirir nuevos conocimientos que les permitirá satisfacer sus propias necesidades y alcanzar las metas u objetivos que se plantea la institución, dando como resultado el aumento de la productividad de dicha institución.

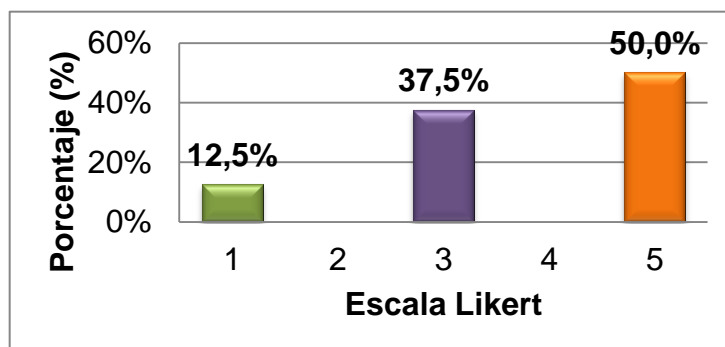


Figura N°57: Porcentaje de farmacéuticos que han recibido cursos para el desempeño de su trabajo proporcionado por la institución.

Este resultado es importante ya que los farmacéuticos deben especializarse en la atención farmacéutica incrementando su desempeño dentro de la institución para mejorar los servicios que se brindan en dicha Farmacia. Es por ello que es importante que las unidades de las Farmacias Especializadas y la Dirección Nacional de Enfermedades no transmisibles provean cursos o capacitaciones a los profesionales químicos farmacéuticos.

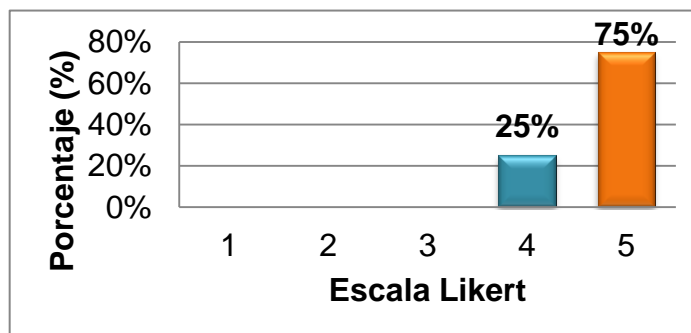


Figura N°58: Porcentaje de farmacéuticos que son capaces de realizar gestiones de información buscando, sintetizando y analizando datos provenientes de diversas fuentes.

En base a los resultados obtenidos los profesionales químicos farmacéuticos afirman poseer habilidades tecnológicas para la búsqueda de información. Cabe destacar que solo cinco farmacéuticos acceden a las bases de datos que son herramientas de búsqueda confiables, las cuales son: Hinari y EBSCO, sin embargo, enlistaron varios sitios Web que son de una fuente confiable como la OMS, AEMPS, Vademécum, repositorio de la Universidad de El Salvador, entre otros. Es por ello que respaldan sus respuestas.

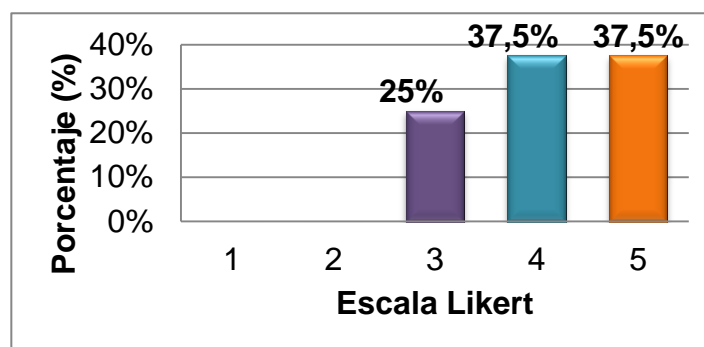


Figura N°59: Porcentaje de farmacéuticos que se consideran organizados y les gusta planear sus actividades laborales por anticipado.

Es importante que los farmacéuticos planifiquen las actividades laborales y trabajen como un equipo para cumplir con las metas de la institución, con la ayuda de los recursos disponibles que está posea.

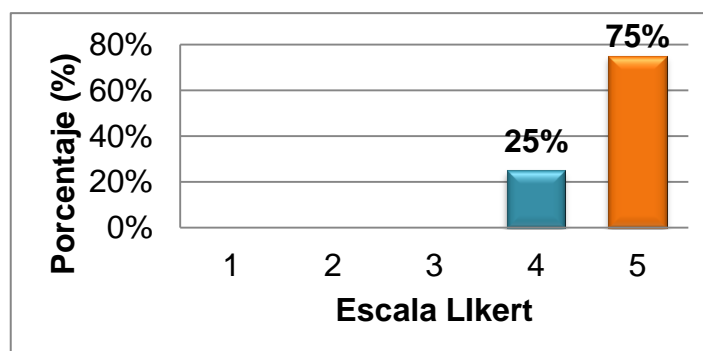


Figura N°60: Porcentaje de farmacéuticos que conocen y manejan con facilidad los programas de computación y sistemas que se utilizan.

En base a los resultados obtenidos los farmacéuticos poseen habilidades tecnológicas, lo cual es fundamental ya que el perfil requerido precisa que los profesionales sepan responder y enfrentar los retos que plantea el Sistema de Salud, tendientes a la digitalización e informatización de la documentación clínica.

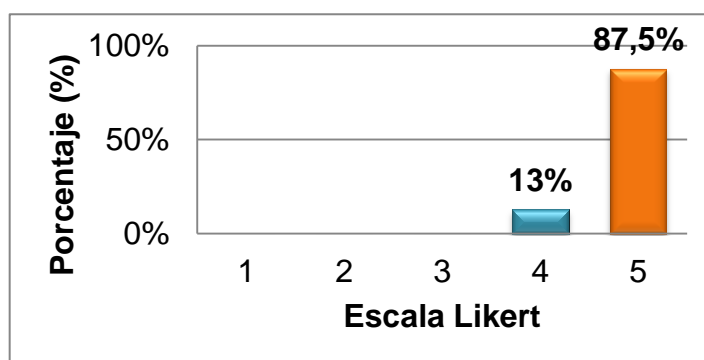


Figura N°61: Porcentaje de farmacéuticos que a la hora de brindar explicaciones o recomendaciones a los usuarios se consideran una persona con facilidad de palabra.

En base a los resultados se puede observar que los farmacéuticos brindan explicaciones o recomendaciones en valores favorables de la escala Likert, sin embargo en comparación con los resultados obtenidos de los pacientes que reciben los servicios de dispensación y educación sanitaria un 7.39% (230 pacientes) no están conformes con el aspecto de que no se les explica cómo deben de almacenar los medicamentos, además los pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico expresaron un nivel de satisfacción media en cuanto a la información que el farmacéutico brinda a los pacientes sobre las reacciones adversas de los medicamentos y sobre la información que el farmacéutico le brinda respecto a la función del medicamento para la enfermedad que padece; siendo estos tres aspectos parte de las recomendaciones que se les debe de dar a todo paciente que asiste por

primera vez a la farmacia, es por ello que hay que sensibilizar a los farmacéuticos que deben de velar en todo tiempo por la seguridad del paciente.

Cuadro N°14: Resumen de los comentarios recibidos por los farmacéuticos en la Pregunta 7.

Código	Categorías	Número de frecuencia de mención
1	Medscape.	4
2	Hinari.	1
3	OMS (Organización Mundial de la Salud).	1
4	OPS (Organización Panamericana de Salud).	2
5	Excellencis.	4
6	Farmacología de Velásquez.	2
7	Formulario Nacional de medicamentos.	1
8	AEMPS (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios).	2
9	Elsevier correo farmacéutico.	3
10	Guías de Seguimiento Farmacológico Dáder.	
11	Google académico.	1
12	Repositorio de Universidad de El Salvador en línea.	1
13	Pubmed.	1
14	Sitio web del Ministerio de Salud de El Salvador.	1
15	Drugs.com.	1
16	Redacción médica.	1
17	Campus virtual de salud pública.	1
18	MedlinePlus.	1
19	Vademécum.	1

En el cuadro N°14 se observa que los sitios web con mayor frecuencia de uso son: Medscape y Excellencis; seguido de Elsevier correo farmacéutico; OPS, Farmacología de Velásquez y AEMPS. En base a los resultados se puede observar que son fuentes confiables, por lo tanto, afirman que enriquecen sus conocimientos ante cualquier duda que tengan los pacientes con respecto a los problemas relacionados a la medicación y recomendaciones acerca del tratamiento de los pacientes y educarlos en medidas no farmacológicas.

Competencias Genéricas 2: Interpersonales.

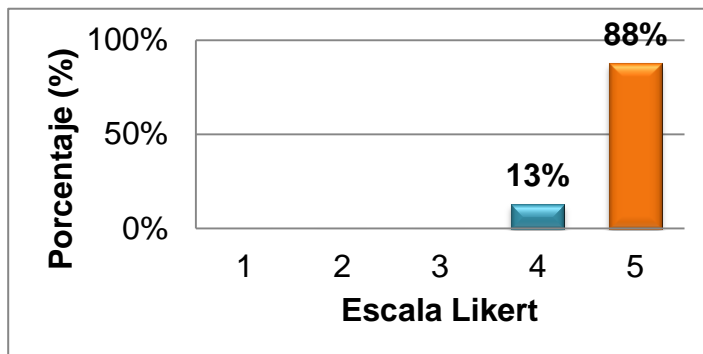


Figura N°62: Porcentaje de farmacéuticos que consideran importante ser un profesional ético.

En base a los resultados los farmacéuticos afirman que se consideran profesionales éticos, es decir que ellos mantienen la debida confidencialidad con la información que obtienen del registro de los pacientes y realizan su trabajo siempre tratando de actuar de la mejor manera ante cualquier situación que se les presente.

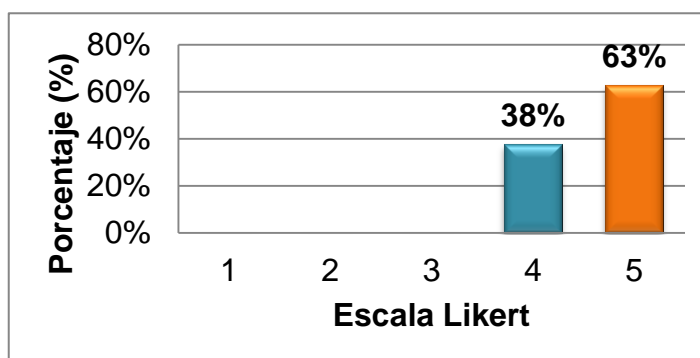


Figura N°63: Porcentaje de farmacéuticos que se les facilita trabajar en equipo.

Evidentemente en base a los resultados, los profesionales químico farmacéuticos aseguran que pueden trabajar en equipo, es decir que participan y se colaboran activamente para conseguir un objetivo común, sin embargo en base a los resultados de médicos y pacientes no cumplen al 100% con la satisfacción de dichos usuarios al ofrecer los tres servicios que se brindan en dicha institución.

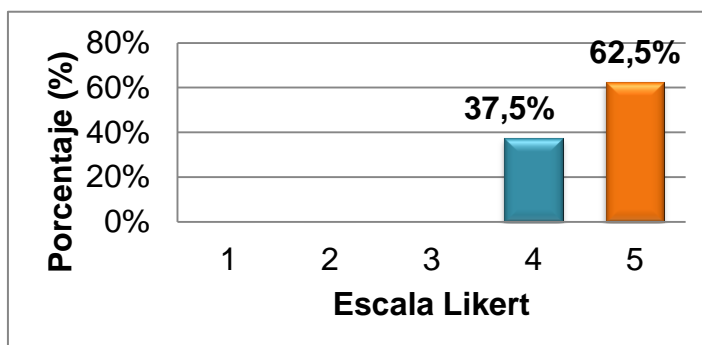


Figura N°64: Porcentaje de farmacéuticos que se les facilita relacionarse y comunicarse con los profesionales médicos del hospital de referencia.

En base a los resultados obtenidos los farmacéuticos aseguran que no se les dificulta relacionarse y comunicarse con los médicos, sin embargo, en comparación con los resultados obtenidos en la encuesta de los médicos un 15% afirma que no utilizan ningún canal para comunicarse con los farmacéuticos. Además, los médicos afirman que no reciben sugerencias de modificaciones en la dosificación, ni en la estrategia farmacológica. Es por ello que es importante que los farmacéuticos y médicos se relacionen en un 100%, como un equipo, de manera que los pacientes consigan el resultado más deseable.

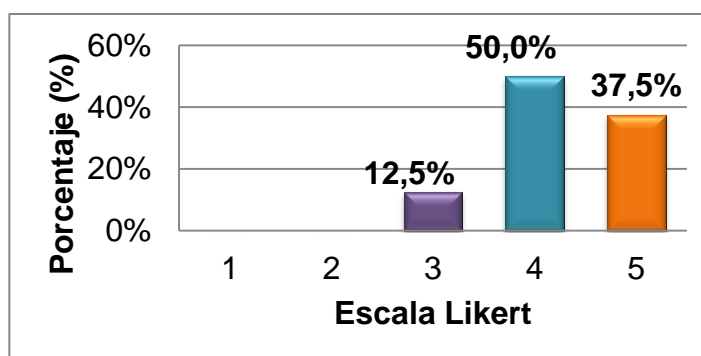


Figura N°65: Porcentaje de farmacéuticos que en su lugar de trabajo se consideran una persona con capacidad para solucionar conflictos y realizar negociaciones exitosas con los usuarios y compañeros de trabajo.

Este resultado es importante ya que el farmacéutico debe de trabajar en equipo para brindar una atención integral a los pacientes, en donde deben de mejorar sus relaciones interpersonales, tomando en cuenta las aportaciones de los demás compañeros, aun cuando éstas sean contrarias para resolver juntos las situaciones que se les presenten.

Competencia Genérica 3: Sistémicas

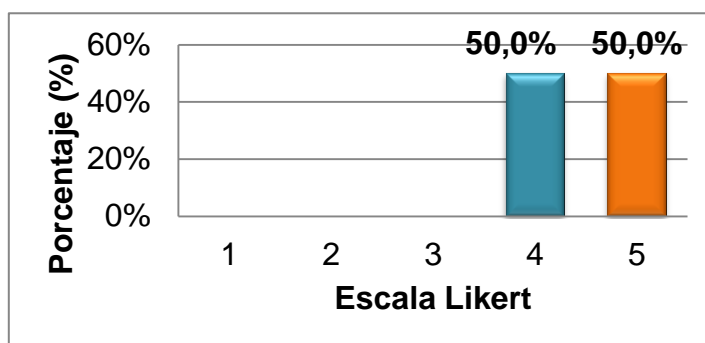


Figura N°66: Porcentaje de farmacéuticos que se les facilita aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la práctica.

Este resultado es muy importante ya que en el área de Atención farmacéutica se les presentan diferentes casos de pacientes, en donde deben de brindar asesoría farmacéutica, recomendaciones farmacológicas y no farmacológicas a los pacientes, en donde deben de aplicar los conocimientos teóricos. Es por ello que es necesaria dicha habilidad para desarrollarse conforme a los estándares requeridos en la Farmacia Especializada.

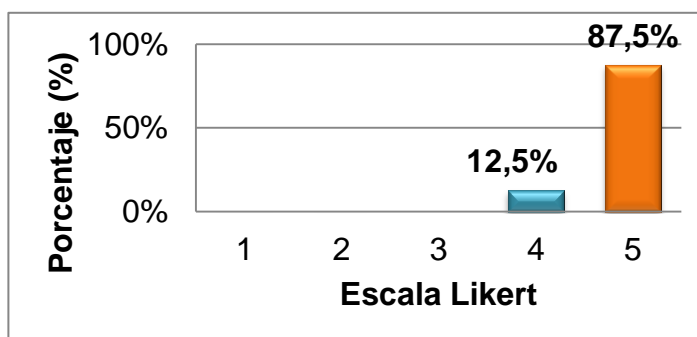


Figura N°67: Porcentaje de farmacéuticos que les gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica.

En base a los resultados obtenidos los farmacéuticos afirman que les gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica, es muy importante tener este resultado ya que de esta manera el profesional se motiva a actualizar sus conocimientos constantemente, para proveer a los pacientes una atención integral que vaya encaminado siempre al cumplimiento y adherencia al tratamiento farmacológico, mejorando así la calidad de vida de los pacientes.

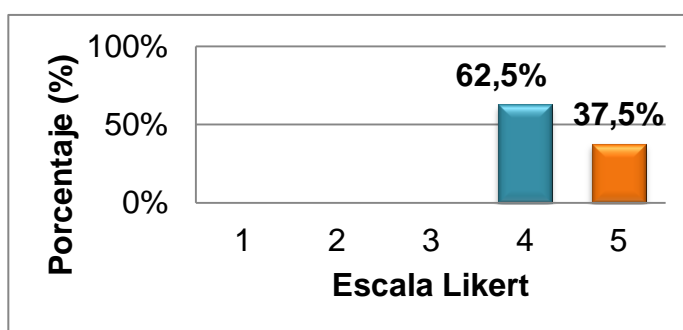


Figura N°68: Porcentaje de farmacéuticos que busca ser original, creativo e innovador en el desempeño de sus actividades diarias, orientando su pensamiento al logro y resultados positivos.

Este resultado es importante ya que cuando ofrecen atención farmacéutica a los pacientes es necesario que tengan la habilidad de ser creativos, originales e innovar, ya que deben de llamar la atención del paciente, por ejemplo, cuando utilizan títeres, trípticos, rotafolios, banners, entre otros; con el fin de alcanzar adherencia al tratamiento farmacológico y no farmacológico de los pacientes.

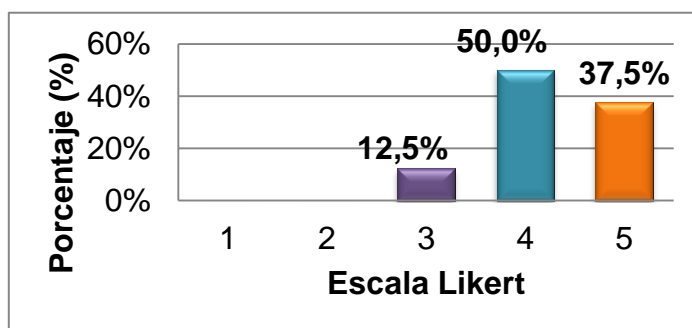


Figura N°69: Porcentaje de farmacéuticos que regularmente sus compañeros de trabajo le piden ayuda para aclarar sus dudas o mi opinión sobre alguna situación en particular de un usuario.

Es necesario motivar a todos los farmacéuticos que tengan la capacidad de ser líderes, porque es importante para influenciar en la manera de pensar o de actuar de los demás y no solo eso, sino tener la capacidad de tomar la iniciativa y proporcionar ideas para buscar solucionar cualquier situación.

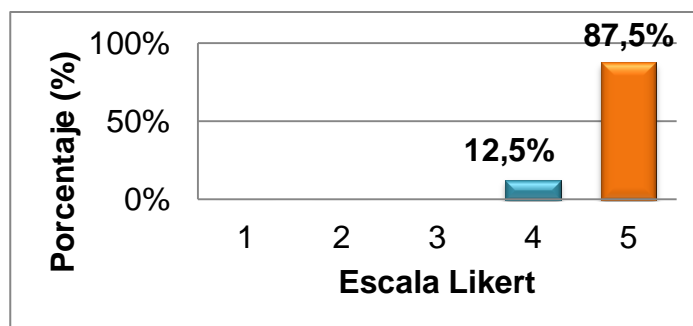


Figura N°70: Porcentaje de farmacéuticos que siguen los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención a los usuarios.

En base a los resultados obtenidos, los farmacéuticos aseguran que siguen los procedimientos establecidos; sin embargo en base a los resultados obtenidos de los pacientes y médicos, a pesar que tengan una satisfacción alta no es el 100%, por lo tanto se debe de motivar a los profesionales farmacéuticos por la calidad de los servicios farmacéuticos que brindan a la población, siempre encaminados hacia la mejora continua.

Parte III: Percepción del prestador de servicios de salud, en relación al servicio que brinda a los pacientes.

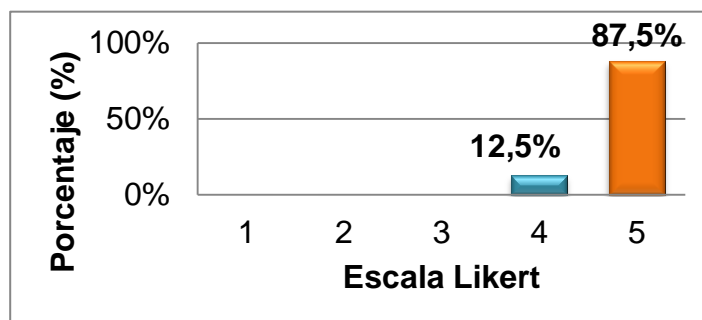


Figura N°71: Porcentaje de farmacéuticos que verifican que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción.

Es importante este resultado porque permite que los farmacéuticos identifiquen los posibles errores de prescripción y evitar errores de dispensación, duplicidad y administración errónea del medicamento.

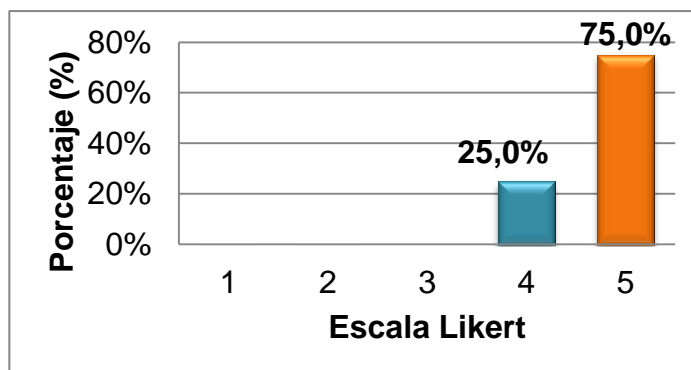


Figura N°72: Porcentaje de farmacéuticos que explica al paciente la información necesaria a la hora de entregar el medicamento.

En comparación con los resultados obtenidos de los pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, un pequeño porcentaje de la población no están conformes con el aspecto en que los farmacéuticos no les brindan la información sobre los efectos adversos y además los pacientes aseguran que no se les explica sobre la función del medicamento que toman, siendo un porcentaje de 23% (135 pacientes) y 17% (135 pacientes) respectivamente.

Es fundamental que el farmacéutico garantice que el medicamento que va a utilizar el paciente va a ser utilizado correctamente, que tenga la información suficiente acerca del objetivo del tratamiento y que haya ausencia de posibles causas prevenibles de resultados negativos asociados a la medicación.

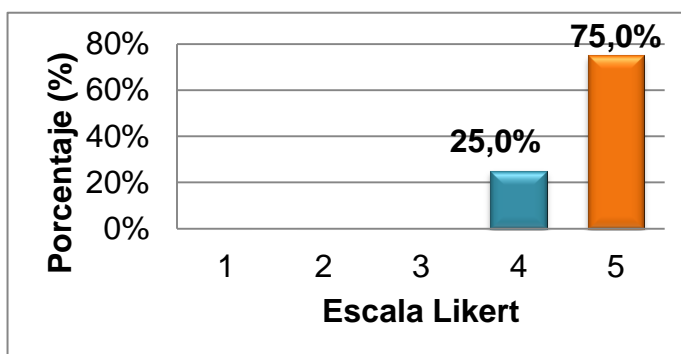


Figura N°73: Porcentaje de farmacéuticos que utiliza material educativo para que el paciente comprenda con mayor facilidad sobre sus problemas de salud.

En comparación con los resultados obtenidos de pacientes, los farmacéuticos no entregan trípticos a toda la población, sino que solo una minoría que son más los pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, siendo el 34.8% (135 pacientes), que no están conformes con este aspecto. Es fundamental que los farmacéuticos utilicen material y recursos didácticos elaborados y validados para temas específicos que impartirán, ya que es un elemento indispensable del proceso educativo, éste puede ser gráfico, escrito o audiovisual.

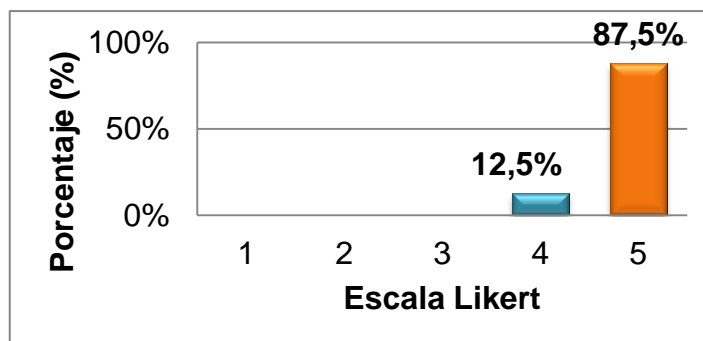


Figura N°74: Porcentaje de farmacéuticos que explica al paciente la información necesaria con respecto a su tratamiento.

En comparación con los resultados de los pacientes, el 3.0%(135 pacientes) no está conforme con las recomendaciones que le brinda el farmacéutico con

respecto a su enfermedad, siendo esta una minoría, sin embargo, no satisface a los pacientes en un 100%.

Es importante explicarle, a todos los pacientes la información necesaria con respecto a su tratamiento, por lo menos la primera vez que asiste a la farmacia especializada para concientizarlo que es importante que sea adherente a su tratamiento.

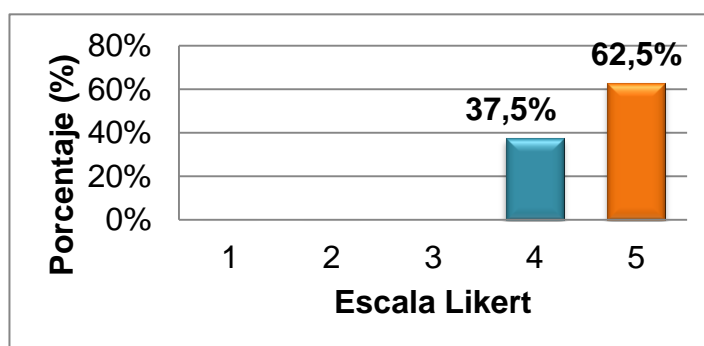


Figura N°75: Porcentaje de farmacéuticos que si reciben un llamado de atención de parte del jefe y acatan las indicaciones de forma responsable y ordenada.

En base a los resultados obtenidos los farmacéuticos afirman que acatan las indicaciones de forma responsable y ordenada, es por ello que es necesario que el jefe inmediato tome en cuenta las observaciones de dicha investigación para que exista una mejora continua en dicha institución.

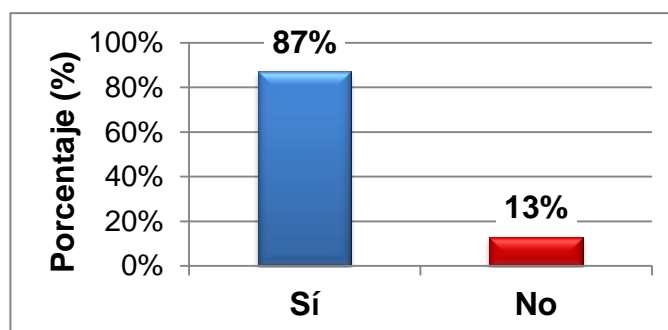


Figura N°76: Porcentaje de farmacéuticos que consideran que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia.

En base a los resultados, se puede observar que los farmacéuticos si consideran que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia, ya que, por tratarse de personas de la tercera edad, se les dificulta la movilización de un lugar a otro. Además, permitiría un abordaje más integral de los pacientes, al considerar la medicación completa del paciente.

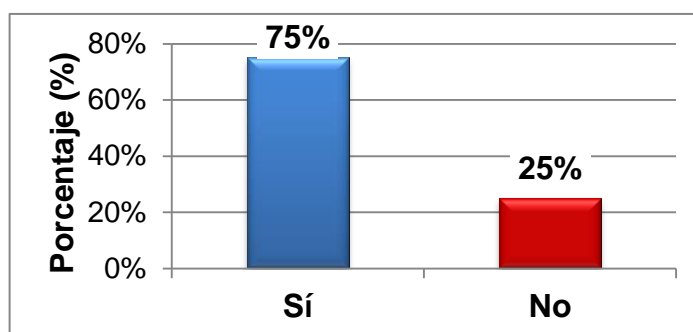


Figura N°77: Porcentaje de farmacéuticos que han contactado al médico prescriptor para que evalúe modificar: la dosis, frecuencia, duración, añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente.

En comparación a los resultados de los médicos el 44% expresó si haber realizado alguna modificación de medicamento a solicitud del Farmacéutico de la Farmacia Especializada de San Salvador, por lo tanto no concuerdan del todo los datos con los resultados de los farmacéuticos, porque es menor el porcentaje expresado por los médicos; sin embargo el 89% de los médicos encuestados refiere que no ha recibido solicitud del farmacéutico para añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente, por lo tanto no concuerdan con los resultados de los farmacéuticos. Es por ello que es importante la comunicación frecuente entre médicos y farmacéuticos, para abordar aspectos sobre el tratamiento de los pacientes con el fin de mejorar o evitar que avance la enfermedad del paciente y sobretodo no limitarse a realizar intervenciones farmacéuticas solamente a nivel educativo sino también en los aspectos referentes a la dosificación y estrategia farmacológica.



Figura N°78: Porcentaje de farmacéuticos que consideran que la farmacia debería atender más especialidades médicas.

En base a los resultados la Farmacia Especializada debería atender más especialidades médicas para que los pacientes retiren los medicamentos en una sola farmacia, ya que la mayoría de pacientes son adultos mayores y se les dificulta el traslado de farmacias. Cabe señalar que los farmacéuticos refieren que se amplíen las especialidades médicas, también se debería de contar con el espacio suficiente para el almacén y que asimismo amplíen el cuadro básico de medicamentos de dicha institución.

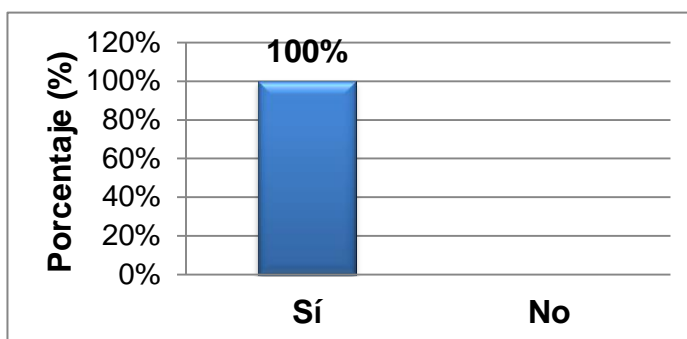


Figura N°79: Porcentaje de farmacéuticos que han realizado cursos o diplomados relacionados con el área, ya sea a nivel presencial o virtual.

En base a los resultados obtenidos los farmacéuticos si han recibido cursos o diplomados relacionados al área, sin embargo, ninguno de ellos adjunto su atestado para comprobar dicha afirmación. Se recomienda que los farmacéuticos que laboran en dicha institución estudien alguna maestría o

diplomado enfocándose en la atención farmacéutica, que sea un requisito para que ellos laboren en dicha institución.

Se obtuvieron múltiples opciones de los estudios que los farmacéuticos han realizado, a continuación, se muestran en el cuadro N°15:

Cuadro N°15: Estudios, capacitaciones o diplomados que han realizado los farmacéuticos.

Código	Categorías	Número de frecuencia de mención
1	Atención Farmacéutica.	3
2	Enfermedades crónicas como: Hipertensión arterial, renal y diabetes.	3
3	Trabajo en equipo.	2
4	Formación Pedagógica para Educación Superior.	1
5	Especialización en Gerontología Sanitaria Aplicada (en curso).	1
6	Nuevas metodologías de Educación a Pacientes estrategias de títeres.	1

En el cuadro se observa que los cursos con mayor frecuencia recibidos son sobre: Atención Farmacéutica y sobre enfermedades crónicas como: Hipertensión arterial, renal y diabetes. Es importante que los farmacéuticos que laboran en dicho establecimiento se especialicen en el área de atención farmacéutica.

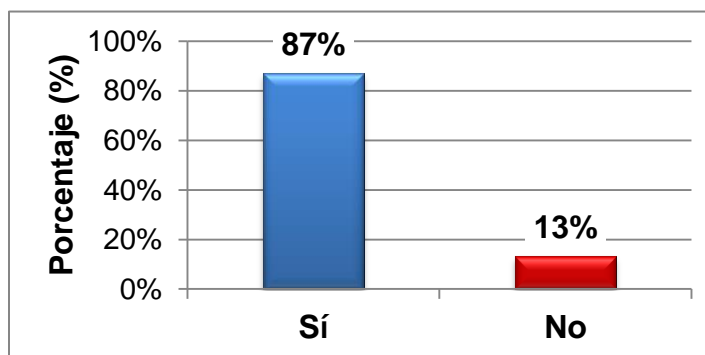


Figura N°80: Porcentaje de farmacéuticos que han recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo.

En los comentarios realizados por los farmacéuticos expresan haber recibido cursos sobre trabajo en equipo, atención a los pacientes, Método Harvard de

Atención al Cliente UNFHA-MINSAL. Sin embargo, manifiestan que sería oportuno que la institución proporcionara dicha capacitación a todo el personal para que el trabajo en equipo sea mejor y así poder dar a la población un servicio de calidad.

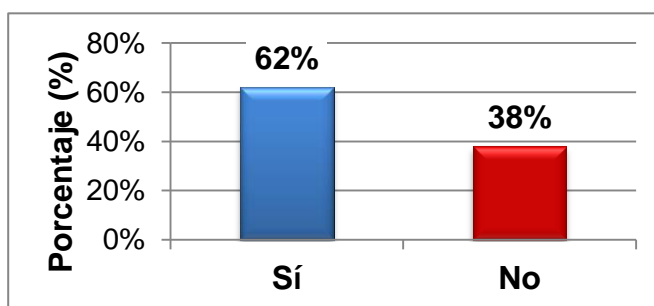


Figura N°81: Porcentaje de farmacéuticos que han recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente.

Este resultado es importante ya que los farmacéuticos día a día tratan con los pacientes ofreciéndoles sus servicios, en donde deben de ser amables, tratar de comprender y resolver alguna situación que se les presente y ser muy discretos en cuanto a la información que reciban de los pacientes, es por ello que es de vital importancia que los farmacéuticos se capaciten constantemente en esta área, ya que el 38% de los farmacéuticos no ha recibido ningún tipo de formación con respecto a la atención que se le debe brindar a todo paciente.

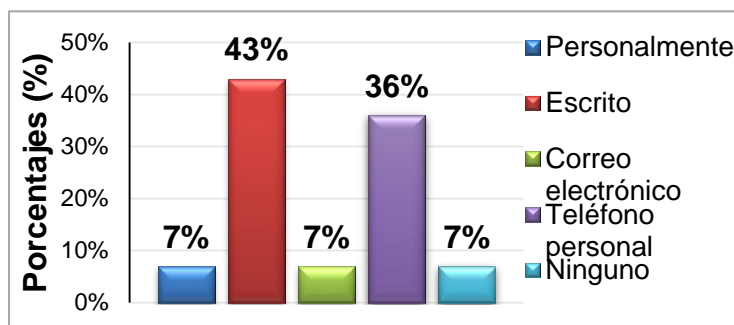


Figura N°82: Porcentaje según los canales de comunicación que han utilizado los farmacéuticos para comunicarse con los médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales.

En base a los resultados obtenidos el 93% de los farmacéuticos afirman que se han comunicado por diferentes canales con los médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales para abordar aspectos relacionados con el manejo de los pacientes, sin embargo, en comparación con los médicos el porcentaje no sobrepasa el 50%, por lo tanto, los resultados no concuerdan. Por tal razón debería de ser mejor la comunicación entre los dos grupos de profesionales en Salud, esto permitirá un abordaje más integral de los pacientes y por consiguiente la mejora del estado de salud.

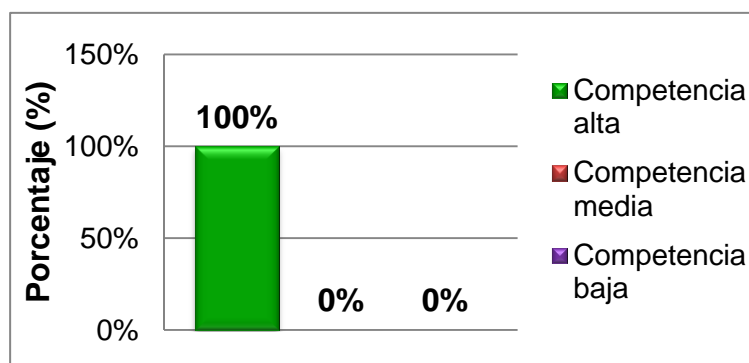


Figura N°83: Porcentaje del nivel de competencias global de usuarios internos (farmacéuticos) de la Farmacia Especializada de San Salvador.

Teniendo en cuenta la información mostrada, se puede decir que el nivel de competencias de los farmacéuticos está en un nivel alto, sin embargo, en base a los resultados mostrados de los pacientes y médicos su nivel de competencias no está al 100%, ya que no se cumplen con los objetivos de la Farmacia Especializada en su totalidad.

Resumen de los comentarios recibidos.

En el espacio para comentarios los farmacéuticos expresaron que en la institución se deberían impartir capacitaciones continuas en los servicios que realiza la farmacia como es en la Atención Farmacéutica, para que todos los farmacéuticos se encarguen de brindar el servicio a los pacientes, ya que todos son capaces de realizar esa función. Además, expresaron que se debería

evaluar con estudios clínicos como los pacientes mejoran su calidad de vida al recibir los servicios farmacéuticos y con ello justificar la importancia de la implementación del programa de Atención Farmacéutica a nivel nacional, además crear un equipo multidisciplinario de salud y contar con el acceso al expediente clínico de los pacientes para llevar un mejor control.

También expresaron que se debe gestionar nuevamente la compra de tensiómetros, glucómetros e impresión de material educativo a colores, así como regalías a pacientes que mejoran en Seguimiento Farmacoterapéutico.

5.5 Informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido al equipo de trabajo de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud y a la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.

Se realizó un informe con los resultados más representativos de la investigación, que describieron la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) y usuarios internos (Médicos) y el nivel de competencias global de los Químicos Farmacéuticos que laboran en dicha institución; además se detalla la validación de los cuatro instrumentos utilizados y finalmente sus respectivas conclusiones y recomendaciones.



INFORME SOBRE LA SATISFACCION DE LOS
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS RESPECTO A LA
ATENCION FARMACEUTICA DE LA FARMACIA
ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR DEL MINISTERIO
DE SALUD DE EL SALVADOR.



Fecha de emisión: 02.2019

Fecha de aceptación: 05.2020

Ana Mercedes
López
Escobar,
Mariam Liseth
Rodríguez Monge
Universidad de El
Salvador
tesisdesatisfaccion@
gmail.com.

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue: determinar el nivel de satisfacción de médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales y de los pacientes con enfermedades crónicas respecto a la Atención Farmacéutica que se brinda en la Farmacia Especializada de San Salvador; además conocer las competencias profesionales de los farmacéuticos. Esto debido a que las Farmacias Especializadas surgieron a partir de una iniciativa política, por lo cual con el cambio de gobierno, estas se podrían ver afectadas. Por tal razón se buscaba demostrar a través de datos tangibles a las nuevas autoridades, el impacto que ha tenido la Atención Farmacéutica al usuario, que realizan los farmacéuticos.

El estudio se realizó desde marzo a noviembre del año 2019. Donde la muestra utilizada constó de 365 pacientes, de los cuales se dividieron en los tres servicios que brinda la Farmacia, 9 médicos y 8 farmacéuticos. Las encuestas se realizaron de forma virtual, donde las respuestas se midieron por medio de escala Likert de 5 niveles y en el instrumento dirigido a pacientes se empleó una adaptación

al modelo SERVPERF, por lo que el constructo se validó a partir de métodos matemáticos.

Se determinó que los usuarios presentaron niveles de satisfacción y competencias altas, siendo los siguientes: 82.8% de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico, 84.4% pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria, un 67% los médicos y el 100% de competencias de los farmacéuticos. Sin embargo, al 31% del total de la muestra (365 pacientes) no se les ofrece el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, por lo que se recomienda que los farmacéuticos obligatoriamente refieran a los pacientes que asista por primera vez a la Farmacia a dicho servicio. Este trabajo contribuyo a que se continuará con el proyecto de las Farmacias Especializadas y se aumentará el presupuesto anual de medicamentos del año 2020.

INTRODUCCION.

Uno de los principales atributos de calidad en la asistencia sanitaria es la satisfacción de los usuarios, que sirve para medir la eficacia de la atención brindada. Los primeros estudios realizados para medir dicho atributo, datan a finales de los años cincuenta, pero fue Donabedian quien más tarde insistió en la necesidad y utilidad de realizar estas mediciones. En años posteriores se han desarrollado diferentes instrumentos, escalas de medición y estudios enfocados en conocer la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, en El Salvador no existe una cultura de medición de la calidad en la prestación de los servicios de salud, principalmente en el sector público, por diversas razones como, por ejemplo: la ausencia de la implementación de una política de calidad en los servicios de salud, falta de integración de otros sectores en el tema salud y establecimientos de salud centrados en datos y metas, sin evaluar resultados de satisfacción en el usuario, entre otras; pero que debería desarrollarse para procurar la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

En El Salvador fue inaugurada la primera Farmacia Especializada del Ministerio de Salud en septiembre del año 2014, ubicada en San Salvador, para ofrecer Atención Farmacéutica integral a las personas con Enfermedades Crónicas no Trasmisibles en condición estable, que son referidos del Hospital Nacional Rosales de las siguientes especialidades médicas: Cardiología, Medicina Interna, Endocrinología, Nefrología y Neurología.

La Atención Farmacéutica es una práctica profesional del farmacéutico, ya que al tener conocimientos sobre los medicamentos se orientan a alcanzar en los pacientes los mejores resultados clínicos posibles por medio de la identificación, prevención y resolución de los resultados negativos asociados a la medicación y de sus causas prevenibles.

Esta actividad ha permitido un mejor abordaje a pacientes con padecimientos crónicos que requiere de la participación activa de profesionales de la salud y del mismo paciente para garantizar la continuidad de los cuidados sobre su enfermedad.

Es por ello que el objetivo de la investigación fue establecer la satisfacción de usuarios externos (pacientes) e internos (personal médico que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales), respecto a la Atención Farmacéutica que se brinda en la Farmacia Especializada de San Salvador; además se conocieron las competencias profesionales de los químicos farmacéuticos, ya que son una forma indirecta de medir la satisfacción de los usuarios; con el fin de evaluar la importancia de los tres servicios que brindan los farmacéuticos (Dispensación de medicamentos, Educación Sanitaria y Seguimiento Farmacoterapeutico), en el uso adecuado de los medicamentos, promoviendo la adherencia al tratamiento farmacológico y no farmacológico con trato justo y humanitario, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los pacientes.

El presente Trabajo de Graduación se realizó en las Instalaciones de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud en San Salvador en el periodo que comprende los meses de julio a agosto 2019.

Para poder realizar la investigación se aplicaron 4 instrumentos: dos dirigidos a pacientes, uno dirigido a médicos y un instrumento dirigido a farmacéuticos. Para ello se utilizó una escala de medición tipo Likert de 5 niveles de respuesta y para los instrumentos dirigidos a pacientes se utilizó una adaptación al modelo SERVPERF, en donde se incluyeron las 5 dimensiones (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad) para la formulación de las preguntas. Finalmente se elaboró un informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido al equipo de trabajo de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud y a la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles.

MARCO TEORICO.

La Atención Farmacéutica es una actividad práctica realizada por el farmacéutico que nace de la necesidad de que no existan problemas de salud susceptibles de ser tratados con intervenciones terapéuticas, y que todos los tratamientos sean efectivos y seguros, así como de promover estrategias que proporcionen buena salud y prevengan enfermedades en conjunto con los profesionales de la salud. ⁽⁶⁾ Esta actividad pretende conseguir resultados que mejoren la calidad de vida de los pacientes, así como su intervención en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades, para ello los farmacéuticos se responsabilizan de los aspectos relacionados a los medicamentos de los pacientes y requieren de la cooperación de los médicos y de otros profesionales de la salud para lograr este propósito. ⁽⁶⁾

Por tal razón la Atención Farmacéutica engloba diferentes actividades farmacéuticas que son orientadas al paciente con el objetivo de conseguir el

máximo beneficio posible en términos de salud, algunas de ellas son: ⁽²⁾ Dispensación de Medicamentos, Indicación Farmacéutica, Seguimiento Farmacoterapéutico, Educación Sanitaria, Uso racional de medicamentos y Farmacovigilancia.

Estas actividades facilitan el logro de los resultados esperados de la farmacoterapia y minimiza la aparición de los no deseados, es por ello que la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece la importancia del papel del farmacéutico en los sistemas de salud. En este sentido, la OMS afirma que: “Los farmacéuticos tienen un papel fundamental que desempeñar en lo que se refiere a atender las necesidades de los individuos y de la sociedad, con el fin de asegurar una utilización racional y económica de los medicamentos en todos los países, cualquiera que sea su nivel de desarrollo”. ⁽¹¹⁾

Con respecto al origen del proyecto las Farmacias Especializadas surgieron a iniciativa del Presidente de la República Salvador Sánchez Cerén, en el Marco del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 (PQD), implementado en base al entorno mundial. El cual se desarrolló por la alta demanda de las Enfermedades Crónicas No Transmisibles, con el objetivo de beneficiar a los pacientes con padecimientos crónicos estables agilizando la entrega de medicamentos, garantizando el abastecimiento de los medicamentos, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y promoviendo la adherencia a sus tratamientos farmacológicos y no farmacológicos.

Las Farmacias Especializadas dependen del Viceministerio de Servicios de Salud y son dirigidas por la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles (DENT), que es la unidad administrativa del Viceministerio de Servicios de Salud y la Unidad de las de Farmacias Especializadas, es responsable del funcionamiento de las tres Farmacias Especializadas del

Ministerio de Salud con las que se cuentan actualmente en: San Miguel, Santa Ana y San Salvador, cuya función de ellas es brindar servicios farmacéuticos personalizados y oportunos.

El marco normativo que rige a las Farmacias son los siguientes:

- Ley de medicamentos.
- Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción
- Lineamiento técnico para la disposición final de medicamentos, insumos y químicos peligrosos, deteriorados y vencidos.
- Lineamiento Técnico para las Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud.
- Política Nacional para el Abordaje Integral de las Enfermedades No Transmisibles.

Los tres servicios farmacéuticos que se brindan en las Farmacias Especializadas son:

- Seguimiento Farmacoterapéutico: Es un procedimiento sencillo que puede aplicarse a cualquier paciente, en cualquier ámbito asistencial, de forma sistematizada, continuada y documentada, cuyo objetivo es registrar, monitorizar y evaluar los efectos de la farmacoterapia que utiliza un paciente, a través de unas pautas simples y claras. ⁽⁴⁾
- Educación Sanitaria: Este servicio consiste en ampliar el conocimiento de los pacientes acerca de su enfermedad y sus tratamientos, de tal manera que los pacientes puedan tomar decisiones apropiadas a sus problemas de salud.
- Dispensación de Medicamentos: Acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, de acuerdo a la verificación de una receta elaborada por un profesional autorizado. ⁽²⁾

Por otro lado, la implementación inicial del sistema de gestión de calidad en los servicios de salud, articulada con la implementación del Sistema Integral de Atención a Pacientes (SIAP), ha facilitado procesos como la estrategia de gestión del tiempo y la demanda, ya que ha reducido los tiempos de espera y consulta. Se cuenta con información estratégica que forma parte del Sistema Único de Información de Salud (SUIS) en el cual se integra exitosamente la información del Sistema Nacional de Salud (SNS) facilitando la toma de decisiones. ⁽³⁾

Es por ello que la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". ⁽⁵⁾

Con base a lo anterior, se puede deducir que no solo se trata de la prestación del servicio de salud, sino de realizarlo con calidad y enfocado en la mejora constante para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes; y así como también la satisfacción y competencia de los profesionales de salud para ofrecer servicios de calidad que mejoren o restauren el estado de salud de los pacientes, por lo tanto, cuando se habla de calidad implica medir y evaluar para mejorar.

Por lo tanto, uno de los atributos de la calidad asistencial de los servicios de salud es la satisfacción de los usuarios, que sirve para medir la asistencia sanitaria pero no es una característica de calidad.

La calidad de un servicio de salud, parte en primer lugar del nivel de competencias y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones labores y sociales para aumentar la satisfacción de los usuarios e incrementar la calidad de los servicios de salud, a través de la aplicación de sus conocimientos y de la combinación de otras capacidades.

Las competencias laborales se clasifican en:

- Esenciales: Forman la metodología propia de cada empresa.
- Específicas o técnicas: son aquellas capacidades laborales de un área determinada.
- Genéricas o transversales: son aquellas capacidades que los profesionales deben poseer para desempeñar un puesto de trabajo en diferentes actividades.

En el presente trabajo se abordaron las competencias genéricas de los profesionales químico farmacéuticos las cuales son las siguientes: Instrumentales (relacionadas con relacionadas con la metodología, tecnología y lingüística), Interpersonales (facilitan la interacción y la cooperación social) y las Sistémicas (incluyen habilidades y destrezas para aprender/desarrollar).

En cuanto al modelo SERVPERF utilizado en dicha investigación para medir la satisfacción de los usuarios externos, consta de cinco dimensiones las cuales se muestran a continuación:

1. Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

4. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía: Atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

Para llevar a cabo el objetivo de esta investigación se diseñó un estudio de tipo observacional, ya que el grupo de investigación no intervino en el desarrollo de los acontecimientos, solo se observó la evolución natural de dichos acontecimientos; transversal, debido a que comprendió una sola observación y una sola medición de la satisfacción de los usuarios internos y externos, en un periodo específico de tiempo; descriptivo y de campo, a partir de estos dos últimos se recopilaron datos e información a través de encuestas dirigidas a usuarios externos (pacientes) y usuarios internos (farmacéuticos y médicos). La población objeto de estudio estuvo conformada por usuarios internos (médicos de las especialidades que refieren pacientes a la Farmacia Especializada y profesionales químicos farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Salvador) y usuarios externos (pacientes).

Para la determinación del tamaño de la muestra fue por muestreo aleatorio simple para los pacientes y profesionales químicos farmacéuticos, tal y como se muestra en la fórmula 1, considerando un error del 5%, con un nivel de confianza del 95%, donde el coeficiente fue de 1.96 y un criterio conservador ($p=q=0.5$). Con estos datos se calculó el tamaño de la muestra lo que da un total de 365 pacientes y 8 farmacéuticos.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

(1)

Dónde:

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

E = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 0.05

En ese sentido, la determinación de muestra de los médicos se realizó en base a los 365 pacientes encuestados, donde se calculó proporcionalmente, según la cantidad de médicos del Hospital Nacional Rosales que refieren los pacientes a la Farmacia Especializada de San Salvador. Es por ello que los pacientes se seccionaron de acuerdo a la especialidad médica a la que acuden a dicha Farmacia (Medicina Interna, Cardiología, Nefrología, Endocrinología y Neurología), luego se calculó el porcentaje de pacientes de acuerdo a la especialidad médica para relacionarlo con el número de médicos (Población) del Hospital Nacional Rosales, siendo el resultado 9 médicos encuestados.

Para medir las respuestas de satisfacción de los Pacientes, Médicos y medir las competencias profesionales de los Farmacéuticos, se utilizó la escala tipo Likert de cinco niveles y también se empleó una adaptación del modelo SERVPERF, para el instrumento de los pacientes. El uso de la escala Likert y la aplicación del modelo requirieron la validación del constructo, a partir de métodos estadísticos a fin de evidenciar el grado en que el instrumento es reflejo de lo que se pretendió medir, también para controlar variables confusas, interpretar de mejor manera los resultados que se obtuvieron, demostrar la ausencia de sesgos o error aleatorio en dichos instrumentos de recolección de datos.

Es por ello que se realizó una prueba piloto a los usuarios tanto internos como externos de la Farmacia Especializada de San Salvador, de los cuales se tomó el 10% de la muestra a estudiar para los pacientes y el 35% para los farmacéuticos y médicos, para así obtener los resultados que le permitieron al

grupo investigador revisar la redacción y la validez de las preguntas que se incluyeron en la escala, por lo que se determinó el coeficiente alfa de Cronbach para cada dimensión y el global del instrumento, con la finalidad de detectar posibles complicaciones en el desarrollo de las encuestas y mejorarlas antes de pasar el instrumento a la población a estudiar.

La prueba piloto se llevó a cabo mediante muestreo por conveniencia, el cual es un método no probabilístico, que consistió en seleccionar personas a conveniencia de los investigadores, siendo estas parte de la población a estudiar, las cuales permitieron dar información sobre tendencias y resultados que se obtuvieron al usar la muestra probabilística.

Además, se calculó el Chi cuadrado de Pearson únicamente para los instrumentos dirigido a pacientes con la finalidad de comprobar la validez de dichos instrumentos. Es por ello que se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

– **Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.**

H_1 = Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

H_0 = No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

– **Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.**

H_1 = Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

H_0 = No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión para la selección de pacientes fueron los siguientes:

Inclusión: Mayor de 15 años, que reciba el servicio (según el instrumento) en la Farmacia Especializada de San Salvador y que tuviera disponibilidad de tiempo.

Exclusión: Que no cumpla con los criterios de inclusión.

Se utilizó una adaptación al modelo SERVPERF, que consta de cinco dimensiones (Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía), a partir de las cuales se formularon las diferentes preguntas que conforman las dos encuestas a pacientes. Ver cuadro N°1 y cuadro N°2.

Cuadro N°1: Los indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento N°1 (Pacientes que recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA
Satisfacción de los usuarios externos	Elementos tangibles	Instalaciones visualmente atractivas. Elementos materiales atractivos.	1,2 y 3
	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.	4,5,6,7 y 8
	Capacidad de respuesta	Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados nunca están demasiado ocupados.	9 y 10

Cuadro N°1.Continuación.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA
Satisfacción de los usuarios externos	Empatía	Ofrecen atención individualizada. Horarios de atención accesibles. Se preocupan por los pacientes. Comprenden las necesidades de los pacientes. Preocupación del personal por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	11,12,13,14, 15 y 16
	Fiabilidad	Sincero interés por resolver problemas. Concluyen el servicio en el tiempo prometido. Existencia de medicamentos recetados.	17,18,19,20 y 21

Cuadro N°2: Los indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento N°2 (Pacientes que recibieron el servicio de Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA
Satisfacción de los usuarios externos	Elementos tangibles	Instalaciones visualmente atractivas. Elementos materiales atractivos.	1,2,3 y 4
	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.	5,6 y 7
	Capacidad de respuesta	Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados nunca están demasiado ocupados.	8 y 9

Cuadro N°2.Continuación.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA
Satisfacción de los usuarios externos	Empatía	Ofrecen atención individualizada. Horarios de atención accesibles. Se preocupan por los pacientes. Comprenden las necesidades de los pacientes. Preocupación del personal por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	10 y 11
	Fiabilidad	Sincero interés por resolver problemas. Concluyen el servicio en el tiempo prometido. Existencia de medicamentos recetados.	12, 13, 14 y 15

Respecto a la administración de las encuestas, se realizaron de forma electrónica tanto para los usuarios internos y externos, para agilizar el proceso y la obtención de los resultados, utilizando una herramienta estadística en salud propiedad del Ministerio de Salud, que tiene por nombre: Encuestas. Salud. Posteriormente una vez creadas las cuatro encuestas y publicadas se creó un enlace.

Los enlaces de las encuestas de los médicos y farmacéuticos se enviaron al correo institucional respectivamente, al cual pudieron acceder las muestras del estudio, proceder a responderlas y reenviarlas de forma confidencial, la muestra dispuso de tres a cuatro semanas para poder contestar la encuesta.

En cuanto a los usuarios externos (pacientes) respondieron las preguntas con ayuda del grupo investigador, el cual se encargó de leer las preguntas en voz alta y registrar las respuestas de forma virtual, auxiliándose de una tarjeta para facilitar la comprensión de los pacientes por lo que se mostraron 5 niveles de

respuesta en escala Likert, que consistió en que el paciente expresara su grado de conformidad respondiendo 4 ó 5 de la escala Likert y de disconformidad sobre las preguntas realizadas respondiendo 1 ó 2.

Finalmente, al obtener los resultados, se determinó el nivel de satisfacción global, por dimensiones e indicadores para usuarios externos (pacientes) y el nivel de satisfacción global de los médicos, mientras que para los farmacéuticos se determinaron el nivel de competencias global, es por ello que se procedió a obtener la media estadística.

Al obtener la media estadística se ubicó en el rango del nivel de satisfacción correspondiente únicamente para pacientes y médicos (Ver tabla N°1), en cambio para los farmacéuticos fue en el rango de nivel de competencias (Ver tabla N°2).

Los rangos establecidos fueron determinados por el grupo investigador en base a la escala tipo Likert de cinco niveles (siendo 5 el nivel mayor de satisfacción); no se utilizó la escala tipo Likert de siete niveles del modelo SERVPERF, ya que los datos que se iban a obtener a futuro serían muy dispersos, debido a que la escala es más amplia, por lo tanto se obtendría sesgo en los resultados. Y las preguntas con escala nominal (Si/No) y de opción múltiple por ser de naturaleza cualitativa únicamente se analizaron y se concluyeron por separado.

Tabla N°1: Rangos del nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.

Nivel de satisfacción	Rango promedio
Satisfacción Alta	3.7---5.0
Satisfacción media	2.3---3.6
Satisfacción Baja	1.0---2.2

Tabla N°2: Rangos para conocer el nivel de competencias de los usuarios internos (farmacéuticos) respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada.

Nivel de competencias	Rango promedio
Competencia Alta	3.7-5.0
Competencia Media	2.3-3.6
Competencia Baja	1.0-2.2

Investigación de campo en la que se determinó la validación de los instrumentos.

Los resultados del proceso de encuestas, se descargaron de la herramienta estadística en salud, del Ministerio de Salud, luego se introdujeron en el programa SPSS versión 21, para evaluar la calidad de los datos obtenidos en la prueba piloto. Lo primero que se tomó en cuenta fue el coeficiente alfa de Cronbach, pues se considera de fácil obtención y es un vistazo de la calidad de los datos obtenidos. Concluida esta etapa, se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 en donde se realizaron los cuadros y gráficos pertinentes a la investigación, para la respectiva interpretación de resultados (Ver tabla N°3).

Tabla N°3 -Síntesis del proceso estadístico utilizado.			
Población	Pacientes	Médicos	Farmacéuticos
Tamaño de la muestra	365	9	8
Medio de aplicación de la encuesta	Encuestas. Salud		
Periodo de recopilación de la información	22 de Julio al 9 de agosto de 2019		
Técnicas estadísticas	Análisis de coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach Chi cuadrado		
Programas estadísticos empleados	Herramienta estadística en Salud Programa estadístico SPSS versión 21 Microsoft Excel 2010		

Prueba piloto realizada a usuarios externos (pacientes) e internos (profesionales médicos y químicos farmacéuticos).

Alfa de Cronbach.

La validación del instrumento requirió de la aplicación de una prueba piloto, en la que se tomó el 10% de la población de los pacientes y el 35% para farmacéuticos y médicos, donde la prueba se realizó por un muestreo por conveniencia que consistió en seleccionar personas a conveniencia del investigador cuyas características fueron similares a las de la población a estudiar, las cuales permitieron dar información sobre tendencias y resultados que se obtuvieron al usar la muestra probabilística. El método estadístico empleado fue la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, el cual fue calculado por el sistema SPSS versión 21, que puede determinarse manualmente en la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{St^2} \right] \quad (2)$$

Dónde: α = Alfa de Cronbach; k = Número de ítems; S_i = Desviación estándar de cada ítem y St = Desviación estándar total.

Alfa es, por lo tanto, un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todas las preguntas para ver que, efectivamente, se parecen. (7)

Como criterio general Ruiz Bolívar sugiere las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach (Ver tabla N°4).

Tabla N°4: Magnitudes asignadas a los rangos de los valores del coeficiente alfa de Cronbach. ⁽¹⁰⁾

Rangos	Magnitud
0.81-1.0	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.01-0.20	Muy baja

En la determinación del coeficiente alfa de Cronbach en las pruebas pilotos dirigidas a usuarios internos (médicos y farmacéuticos) como a usuarios externos (pacientes), se obtuvieron datos aceptables para continuar con la investigación, ya que los valores obtenidos sobrepasaban un valor de 0.7, siendo valores confiables por lo que se decidió incluir dichas encuestas al resto de muestra que faltaba para completar la población en estudio.

A continuación, se presentan los resultados del alfa de Cronbach obtenidos en las cuatro pruebas piloto.

Cuadro N°3: Prueba piloto del Instrumento N°1 (pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico) e Instrumento (pacientes que reciben Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria).

Dimensión	Instrumento N°1			Instrumento N°2		
	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Elementos tangibles	3	0.811	Muy alta	4	0.729	Alta
Seguridad	5	0.704	Alta	3	0.719	Alta
Capacidad de respuesta	2	0.711	Alta	2	0.716	Alta

Cuadro N°3. Continuación.

Dimensión	Instrumento N°1			Instrumento N°2		
	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Empatía	6	0.782	Alta	2	0.816	Muy Alta
Fiabilidad	3	0.701	Alta	2	0.756	Alta
Escala en general	19	0.778	Alta	13	0.729	Alta

Cuadro N°4: Alfa de Cronbach de la prueba piloto del instrumento de las competencias de los farmacéuticos.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.931	0.932	21

Cuadro N°5: Alfa de Cronbach de la escala en general del instrumento de la satisfacción de los médicos.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.908	0.912	8

En la investigación se aplicó un instrumento para medir la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada de San Salvador, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.778 de la encuesta dirigida a pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico y 0.729 de la encuesta dirigida a pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria; también se aplicó otro instrumento para medir las competencias de

los farmacéuticos que brindan Atención Farmacéutica a pacientes que asisten a dicha Farmacia, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.931.

Además, se aplicó otro instrumento para medir la satisfacción de los médicos respecto a la Atención Farmacéutica que brindan los farmacéuticos en dicha Farmacia, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.908; lo que significa que los instrumentos utilizados son aceptables y, por ende, confiables; de igual forma, indica que se tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recopilación de datos.

Prueba de Chi-Cuadrado.

En la investigación se utilizó validez de criterio, ya que se relacionan dos variables para determinar el grado de correlación que presentan los dos instrumentos de satisfacción dirigido a usuarios externos, debido a que este tipo de validez mide la relación entre una variable externa, un índice o un indicador del concepto que se está midiendo y el instrumento que se considera. Por tal razón, se calculó el chi-cuadrado de Pearson (X^2), dicha prueba consistió en contrastar dos hipótesis, una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alternativa (H_1). Dentro de sus características generales, la prueba X^2 toma valores entre cero e infinito y no tiene valores negativos porque es la suma de valores elevados al cuadrado. ⁽⁹⁾

En cuanto al valor de Chi cuadrado se determina de dos formas: calculado y teórico. En el que se aceptará la hipótesis nula sí: el valor calculado es menor que el valor teórico; mientras que se rechazará la hipótesis nula sí; el valor calculado es mayor o igual que el teórico, por lo que se aceptará la hipótesis nula. ⁽⁹⁾

Para conocer la satisfacción se añadió una pregunta adicional al instrumento 1 y 2 de usuarios externos, midiendo la satisfacción en forma global de los servicios farmacéuticos brindados en la Farmacia Especializada de San Salvador.

En la investigación se utilizó un nivel de significancia del 5% y un valor de grados de libertad de 2. Se determinó a través de las siguientes formulas:

$$X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] \quad (3)$$

$$gl = (r - 1) (k - 1) \quad (4)$$

Pregunta adicional formulada para ambos instrumentos dirigidos a usuarios externos: ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada? Dicha pregunta se relacionó con una pregunta del instrumento 1 y 2 respectivamente, aplicando la prueba de Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis alternativa, las cuales se detallan a continuación:

Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

H₁= Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

H₀= No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

En base a los resultados se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los usuarios con el abastecimiento de medicamentos, ya que $X^2 = 5.992$ es menor que el $X^2_{calculado} = 128.78$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Lo cual fue suficiente para corroborar la validez de criterio del instrumento utilizado.

Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

H₁= Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

H₀= No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

En base a los resultados se puede afirmar que no existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los usuarios con la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos, ya que $X^2 = 5.992$ es mayor que el $X^2_{calculado} = 4.54$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Lo cual fue suficiente para corroborar la validez de criterio del instrumento utilizado.

RESULTADOS Y DISCUSION.

Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Cuadro N°6: Promedio general del nivel de satisfacción de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico según las 5 dimensiones evaluadas.

Dimensión	Elementos tangibles	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía	Fiabilidad
Promedio	4.5	4.2	4.5	3.7	3.8

En base a los resultados obtenidos en la investigación de los 135 usuarios externos encuestados que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada de San Salvador, se afirma que el nivel de satisfacción que presentan las cinco dimensiones es alto, debido

a que los promedios se encuentran en rangos de 3.7 a 5.0 según la clasificación propuesta por el grupo investigador en base a la escala Likert.

Evidentemente se observa que las dimensiones que mayor evaluación presentan son: Elementos tangibles y Capacidad de respuesta, lo que significa que los pacientes se encuentran más satisfechos con la instalación física de la Farmacia Especializada, equipo, orden de atención, material informativo utilizado para realizar educación sanitaria y sobre la disposición de los químicos farmacéuticos para satisfacer las necesidades de los usuarios, además, de proporcionar un rápido servicio. En cuanto a la dimensión de seguridad, los pacientes refieren estar satisfechos, ya que el profesional químico farmacéutico que labora en la Farmacia transmite sus conocimientos inspirando credibilidad y confianza en ellos. El promedio más bajo lo obtuvo la dimensión de empatía y fiabilidad, por lo que deben mejorar aspectos como: abastecimiento de medicamentos y la cantidad de especialidades médicas que atiende la Farmacia Especializada de San Salvador.

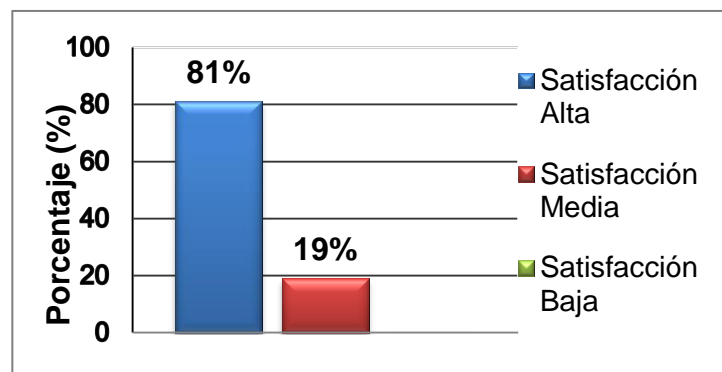


Figura N°1: Porcentaje de satisfacción global percibido por los usuarios externos que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada de San Salvador.

El servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico debe promocionarse por los farmacéuticos dentro y fuera de la institución, debido a que la Farmacia Especializada nació con el objetivo de brindar este servicio, ya que contribuye

directamente en la calidad de vida de los pacientes, por lo que debe expandirse en la red nacional de hospitales para brindar mejor atención a los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles para evitar que dichas patologías generen enfermedades concomitantes a causa del mal cuidado de la enfermedad y evitar que se incremente la tasa de mortalidad de dichas enfermedades.

Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria.

Cuadro N°7: Promedio general del nivel de satisfacción de los pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria según las 5 dimensiones evaluadas.

Dimensión	Elementos tangibles	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía	Fiabilidad
Promedio	4.2	4.6	4.7	4.5	3.1

En base a los resultados obtenidos en la investigación de los usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y educación sanitaria, se afirma que el nivel de satisfacción que presentan las cuatro dimensiones que comprenden la modificación del modelo SERVPERF es alto, debido a que los promedios se encuentran en el rango de 3.7 a 5.0 según la clasificación propuesta por el grupo investigador en base a la escala Likert. Sin embargo, la dimensión de fiabilidad tiene un promedio que se encuentra en el rango de 2.3 a 3.6 presentando una satisfacción media.

Los usuarios externos se encuentran más satisfechos con respecto a la disposición de los químicos farmacéuticos para satisfacer las necesidades de los usuarios, además, de proporcionar un rápido servicio. En cuanto a la dimensión de seguridad, los farmacéuticos que laboran en la Farmacia transmiten sus conocimientos inspirando credibilidad y confianza en ellos. Con

respecto a la dimensión empatía, los pacientes están satisfechos sobre los horarios que son accesibles, que el profesional químico farmacéutico se preocupa por ellos, resolviendo sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados y además que ofrecen atención individualizada. En cuanto a la dimensión de elementos tangibles los pacientes de igual manera están satisfechos con la instalación física de la Farmacia, equipos, orden de atención, material informativo utilizado para impartir charlas, las carteleras, folletos u hojas informativas.

Cabe señalar que existe una barrera de acceso que es la ubicación de dicha Farmacia, sobre todo para aquellos pacientes que viven lejos, para pacientes de tercera edad o aquellos con alguna discapacidad física. Con respecto a la dimensión fiabilidad, los pacientes muestran inconformidad en el aspecto del tiempo de vigencia de las recetas que solo son tres días, por lo tanto, se los farmacéuticos deben hacer recorte de medicamentos a las recetas, para que le paciente no se vaya sin medicamento de la Farmacia.

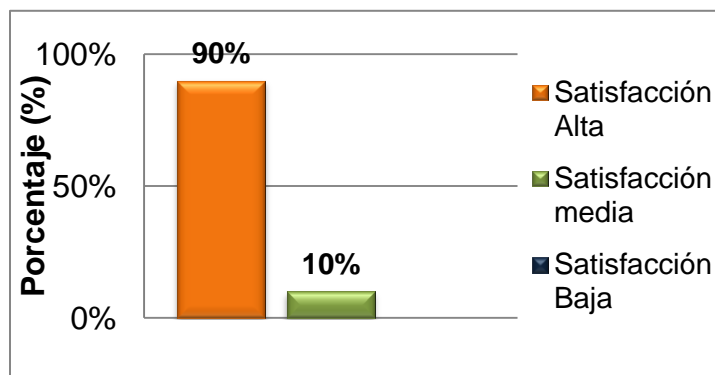


Figura N°2: Porcentaje de satisfacción global percibido por usuarios externos que reciben los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Teniendo en cuenta la información mostrada por el gráfico, se puede afirmar que la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel aceptable, sin

embargo hay un 10% que hay que superar, esto implica que la institución debe continuar mejorando el sistema de dispensación de medicamentos proporcionando a los pacientes la información necesaria que debe conocer sobre los medicamentos de su tratamiento, en cuanto a la educación sanitaria es importante que se desarrolle constantemente ya que por medio de las charlas impartidas grupal e individualmente pueden ampliar sus conocimientos sobre su enfermedad y el desarrollo de habilidades que determinen la motivación, la capacidad de los pacientes para promover y mantener una buena salud.

Instrumento N°3: Dirigido al profesional médico del Hospital Rosales que refieren pacientes a la Farmacia Especializada.

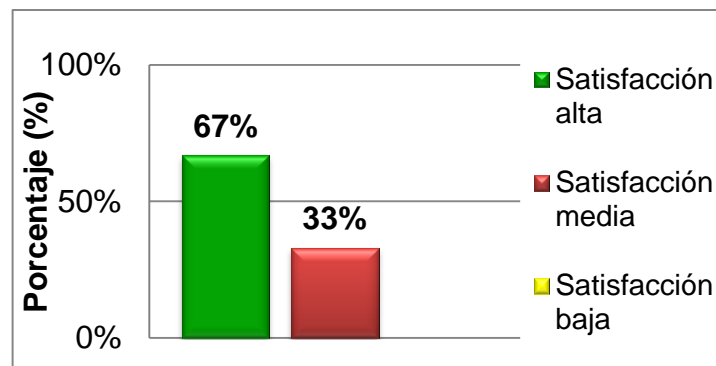


Figura N°3: Porcentaje del nivel de satisfacción global percibido por los médicos del Hospital Nacional Rosales que refieren pacientes a la Farmacia Especializada de San Salvador.

En base a la información mostrada por el gráfico, se determinó que la satisfacción de los médicos corresponde al nivel de satisfacción alto (67%), es decir, que están de acuerdo con el funcionamiento de la Farmacia Especializada, ya que los servicios farmacéuticos que brindan en dicho establecimiento contribuye en el estado de salud de los pacientes, específicamente el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico que es una actividad realizada por el profesional químico farmacéutico como parte de la cooperación con los profesionales médicos, para mejorar la calidad de vida de

los pacientes, por lo que los farmacéuticos deben identificar las desviaciones que impiden que se logre la efectividad de los tratamientos farmacológicos de los medicamentos, de tal manera de beneficiar a los usuarios externos evitando los fallos Farmacoterapéuticos y a la economía del país, por medio de la optimización de medicamentos.

Instrumento N°4: Dirigido al profesional químico farmacéutico que labora en la Farmacia Especializada de San Salvador.

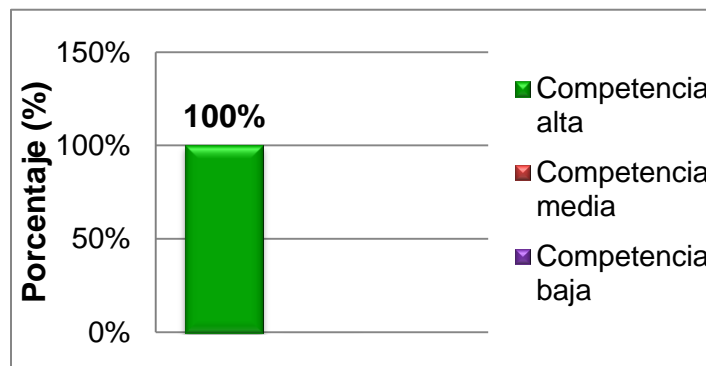


Figura N°4: Porcentaje del nivel de competencias global de usuarios internos (farmacéuticos) de la Farmacia Especializada de San Salvador.

Teniendo en cuenta la información mostrada, se puede decir que el nivel de competencias de los farmacéuticos está en un nivel alto, sin embargo, en base a los resultados mostrados de los pacientes y médicos su nivel de competencias no está al 100%, ya que no se cumplen con los objetivos de la Farmacia Especializada en su totalidad.

CONCLUSIONES.

1. El nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la Atención Farmacéutica que brinda la Farmacia Especializada de San Salvador, fue alto, con un 82.8% en el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico y del 84% en los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria, no obstante, el 31% del total de la muestra (365), desconoce o no recibe el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, por diversas

razones como: el farmacéutico no informa acerca del servicio, falta de interés de los pacientes o es el familiar quien retira los medicamentos, por lo que no se puede realizar el servicio.

2. Los profesionales médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales hacia la Farmacia Especializada de San Salvador, presentan un 67% de satisfacción, sin embargo, no es suficiente ya que el 15% de los médicos no utiliza ningún canal para comunicarse con los farmacéuticos y el 56% de ellos no ha modificado dosis, frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico. Por tal razón es importante que los farmacéuticos y médicos se relacionen en un 100%, como un equipo, de manera que los pacientes consigan el resultado más deseable.
3. Los profesionales químicos farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Salvador, según la autoevaluación se encuentran altamente competentes, sin embargo, el 55.6% de los médicos afirman que los pacientes son motivados a ser adherentes al tratamiento y al 77% de ellos se les informa sobre los posibles efectos adversos que pueden provocarle los medicamentos, por lo se determinó que los profesionales son capaces de brindar los servicios farmacéuticos, ya que los valores obtenidos son aceptables, lo que motivan a seguir mejorando y adoptando métodos que contribuyan a mejorar la calidad de atención a los pacientes.
4. Los resultados obtenidos en la investigación, fueron presentados a las autoridades del Ministerio de Salud de El Salvador, lo que contribuyó a obtener logros a corto plazo como: extender la fecha de vencimiento de las recetas, recorte de medicamentos, incorporación de 4 medicamentos (Atorvastatina, Ciprofibrato, Acido fólico y Sulfato ferroso), la continuidad de la Farmacia Especializada potencializando el esfuerzo que realizan actualmente; a mediano plazo, que se aumentara el presupuesto anual

de medicamentos para el año 2020 y a largo plazo, que se incrementen más medicamentos al cuadro básico.

RECOMENDACIONES.

1. Promover el beneficio de la Atención Farmacéutica y con ello mejorar la selección de los pacientes que hacen uso del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, por lo que se deben aumentar el número de recursos de profesionales Químicos Farmacéuticos, para que brinden dicho servicio a un mayor porcentaje de la población (80%) y así mejorar la cultura de los pacientes respecto a la salud.
2. Mejorar los canales de comunicación existentes entre el profesional químico farmacéutico y los profesionales médicos del Hospital Nacional Rosales, para que los pacientes con padecimientos crónicos sean abordados de manera integral.
3. Desarrollar e implementar programas de capacitación sobre competencias laborales y Atención farmacéutica, para los químicos farmacéuticos a fin de lograr los objetivos propuestos por la institución y por consiguiente aumentar la satisfacción tanto de usuarios externos (pacientes) como usuarios internos (médicos).
4. Acreditar la Farmacia Especializada de San Salvador a través de algún convenio con la Junta directiva de la Facultad de Química y Farmacia, de la Universidad de El Salvador, donde también se acrediten sus programas, con el fin de especializar y mejorar el estatus de los farmacéuticos que laboran en dicha institución, para que se aperturen nuevas plazas, cuyos requisitos sean: que el profesional farmacéutico realice cursos de inducción obligatorio y ser de la optativa de Farmacia Hospitalaria.
5. Realizar estudios de satisfacción por lo menos una vez al año en las Farmacias Especializadas y demás Instituciones Públicas de El Salvador, con el fin de contribuir a la mejora continua de dichos establecimiento.

Referencias bibliográficas.

1. Calleja, M. y Morillo, R. (2016). El modelo CMO en consultas externas de Farmacia Hospitalaria. España. [En línea]. Disponible en: https://www.sefh.es/sefhpdfs/Libro_CMO.pdf [Fecha de consulta: 22 de marzo de 2019].
2. Dáder, M. Amariles, P. y Martínez, F. (2008). Atención Farmacéutica, conceptos, procesos y casos prácticos. Madrid.
3. Diario oficial. (2016, octubre 3). Atención Primaria en Salud Integral. Página 18. El Salvador.
4. Emma., C. Tanya, V. Olga, G. Eliud, V. José y L. José. (2012). Aplicación del método DÁDER de Seguimiento farmacoterapéutico para pacientes con *hipertrigliceridemia* de la zona centro del estado de Veracruz-México. *Rev Mex Cienc Farm* 43.
5. Esan. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Perú.
6. Galindo, J.I. (2018). Generalidades sobre atención farmacéutica. El Salvador.
7. Ibarra, L. Casas. E. (2014). Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Universidad Estatal de Sonora. México.
8. Ochoa, M.E. y Parada, M.L. (2016). Diseño del prototipo del módulo informático para atención farmacéutica de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud. El Salvador.
9. Rodríguez M., Mendivelso F. (2018). PRUEBA CHI-CUADRADO DE INDEPENDENCIA APLICADA A TABLAS 2xN. *Rev Medica Sanitas* 21.
- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. Facultad de ciencias Fisicomatemáticas. México. [En línea]. Disponible en: <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>.
10. Wiedenmayer, K. Summers, Mackie, R. Gous G. y M. Everard. (2006). Desarrollo de la práctica de farmacia centrada en la atención del paciente. Organización Mundial de la Salud y Federación Internacional Farmacéutica. Suiza.

ANEXOS
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Medición de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) que reciben seguimiento Farmacoterapéutico en la Farmacia Especializada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Desfavorable

Favorable

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención recibida

Nº	Aspecto	Promedio	Nivel de satisfacción
Elementos Tangibles			
1	¿Cómo evaluaría el orden de atención en el área de dispensación de medicamentos?	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)
2	¿Cómo calificaría las carteleras, folletos, hojas informativas y la información transmitida por medio de los televisores que se encuentran en la Farmacia?	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)
3	¿Cómo calificaría las instalaciones físicas de la Farmacia (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.)?	4,1	Satisfacción alta (3.7-5.0)
Seguridad			
4	¿Cómo calificaría la amabilidad del farmacéutico?	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)
5	¿Cómo evaluaría las recomendaciones que le brinda el farmacéutico con respecto a su enfermedad?	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)
6	¿Cómo calificaría la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos?	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)
7	¿Qué tan útil es la información que le brindó el farmacéutico sobre la función del medicamento para la enfermedad que padece?	4,1	Satisfacción alta (3.7-5.0)
8	¿Qué tan útil es la información que le brindó el farmacéutico sobre los posibles efectos adversos que produce el medicamento?	3,5	Satisfacción media (2.3-3.6)
Capacidad de respuesta			
9	¿Qué le parece el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada?	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)
10	¿Cómo calificaría el tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades?	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)

Empatía			
11	¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada?	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)
12	¿Qué tan apropiado le resulta el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm?	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)
13	¿Cómo evaluaría la cantidad de especialidades médicas (Endocrinología, Neurología, Medicina Interna y Nefrología) que atiende la Farmacia Especializada?	3,3	Satisfacción media (2.3-3.6)
14	¿El horario de medicamentos que le realizó el Farmacéutico le ha ayudado a mejorar en su tratamiento?	3,1	Satisfacción media (2.3-3.6)
15	¿Qué tan útil es el material educativo que le proporcionó el farmacéutico para reforzar la información brindada verbalmente?	3,3	Satisfacción media (2.3-3.6)
16	¿Su estado de salud ha mejorado desde que es atendido en la Farmacia Especializada?	3,6	Satisfacción media (2.3-3.6)
Fiabilidad			
17	¿Cómo estimaría la disposición del farmacéutico para contestar sus dudas o preguntas sobre su tratamiento/uso de medicamentos?	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)
18	¿Cómo valoraría la comprensión del farmacéutico en su estado emocional durante la atención brindada?	3,9	Satisfacción alta (3.7-5.0)
19	¿Le han entregado todos los medicamentos que el médico le prescribió en las recetas?	2,9	Satisfacción media (2.3-3.6)
20	Si la respuesta no fue desfavorable ¿Por qué no se lo dispensaron?	Nº de personas/ Porcentaje (%)	
	a) Error en la receta	0 (0%)	
	b) Receta no correspondía a Farmacia Especializada	1(0%)	
	c) Por desabastecimiento	93 (69%)	
	d) Receta vencida	0 (0%)	
	e) Duplicidad de recetas	1 (1%)	
	f) No le explicaron	0 (0%)	
	g) No aplica	40 (29%)	
	Aspecto	Si	No
21	¿Le han entregado medicamento vencido o en mal estado?	5 (4%)	130 (96%)

Medición de la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) que reciben dispensación de medicamentos y educación sanitaria en la Farmacia Especializada.

1	2	3	4	5
Desfavorable			Favorable	

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención recibida.

Nº	Aspecto	Promedio	Nivel de satisfacción
Elementos Tangibles			
1	¿Cómo evaluaría el orden de atención en el área de dispensación de medicamentos?	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)
2	¿Cómo calificaría las carteleras, folletos, hojas informativas y la información transmitida por medio de los televisores que se encuentran en la Farmacia?	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)
3	¿Cómo calificaría las instalaciones físicas de la Farmacia (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.)?	3,8	Satisfacción alta (3.7-5.0)
4	¿Considera atractivo, comprensible y legible el material que utiliza el farmacéutico cuando le imparte charlas educativas?	4,1	Satisfacción alta (3.7-5.0)
Seguridad			
5	¿Cómo calificaría la información que le brinda el farmacéutico con respecto a los medicamentos que le entrega y como debe tomarlos?	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)
6	¿Qué tan útil es la información que le brindó el farmacéutico sobre cómo debe almacenar los medicamentos que le entrega?	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)
7	¿Considera útil la información que se le brinda en las charlas grupales impartidas por parte del farmacéutico?	4,5	Satisfacción alta (3.7-5.0)
Capacidad de respuesta			
8	¿Qué le parece el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada?	4,7	Satisfacción alta (3.7-5.0)
9	¿Cómo calificaría el tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades?	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)
Empatía			
10	¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada?	4,6	Satisfacción alta (3.7-5.0)
11	¿Qué tan apropiado le resulta el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm?	4,4	Satisfacción alta (3.7-5.0)

Nº	Fiabilidad		
12	¿Cómo calificaría el tiempo de vigencia de las recetas? (3 días antes o tres días después de la fecha).	2,5	Satisfacción media (2.3-3.5)
13	¿Qué tanto pone en práctica las recomendaciones brindadas por el farmacéutico?	3,7	Satisfacción alta (3.6-5.0)
	Aspecto	Si	No
14	¿Le han entregado medicamento vencido o en mal estado?	4 (2%)	226 (98%)
15	¿El farmacéutico le informa que puede hacer uso del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, si tiene alguna duda o consulta?	117 (51%)	113 (49%)

Medición de la satisfacción de los usuarios internos (médicos) que refieren pacientes del Hospital Rosales hacia la Farmacia Especializada de San Salvador.

Parte II: Percepción del usuario interno en relación a la atención brindada por el farmacéutico.

N°	Aspecto	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál o cuáles servicios, conoce usted que ofrece la Farmacia Especializada a los pacientes?	Dispensación de medicamentos		9(48%)		
		Seguimiento Farmacoterapéutico		5(26%)		
		Educación sanitaria		5(26%)		
2	¿Qué canales utiliza para comunicarse con los farmacéuticos de la Farmacia Especializada para abordar aspectos relacionados con el manejo de los pacientes?	Personalmente		2(16%)		
		Escrito		2(15%)		
		Correo electrónico		2(15%)		
		Teléfono personal		5(39%)		
		Ninguno		2(15%)		
	Aspectos	1	2	3	4	5
3	¿Qué tan útil son para usted los servicios brindados por los farmacéuticos en la Farmacia Especializada, para contribuir en el uso racional de medicamentos por parte de los pacientes?	0	1 (11.1%)	1 (11.1%)	5 (55.6%)	2 (22.2%)
4	¿Cómo calificaría el avance que ha tenido la Farmacia Especializada en los servicios farmacéuticos desde su implementación?	0	2 (22.2%)	3 (33.3%)	3 (33.3%)	1 (11.1%)
5	¿Qué tan apropiado considera el horario de atención de la Farmacia Especializada de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm?	1 (11.1%)	1 (11.1%)	0	4 (44.4%)	3 (33.3%)
6	¿Cómo evaluaría la atención que se brinda en la farmacia, considera que los pacientes se motivan a ser adherentes al tratamiento?	0	1 (11.1%)	3 (33.3%)	4 (44.4%)	1 (11.1%)
7	¿Qué tan favorable considera que la farmacia especializada atienda otras especialidades médicas además de las que tiene asignadas actualmente?	0	0	0	3 (33.3%)	6 (66.7%)
8	¿Qué tan apropiado le resulta que la Farmacia Especializada cuente con más opciones farmacológicas en su cuadro básico?	0	0	0	2 (22.2%)	7 (77.8%)
9	¿Cómo evalúa el proceso de entrega de medicamentos (tiempo de espera, cobertura para dos meses)?	0	0	2 (22.2%)	5 (55.6%)	2 (22.2%)

10	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios farmacéuticos que se brindan en la Farmacia Especializada a los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles en condición estable?	0	1 (11.1%)	4 (44.4%)	3 (33.3%)	1 (11.1%)
	Aspecto	Si		No		
11	¿Considera que los pacientes con enfermedades crónicas deben retirar sus medicamentos en una sola farmacia?	9 (100%)		0		
12	¿Alguna vez ha modificado la dosis, frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico de la Farmacia Especializada?	4 (44%)		5 (56%)		
13	¿Ha recibido solicitud del farmacéutico para añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente?	1 (11%)		8 (89%)		

Medición de las competencias profesionales de los usuarios internos (farmacéuticos) respecto a la Atención Farmacéutica que brindan en la Farmacia Especializada de San Salvador.

Parte II: Evaluación de competencias profesionales.

Competencias Genéricas 1: Instrumentales.						
N°	Aspectos	1	2	3	4	5
1	Actualizo sistemáticamente mis conocimientos sobre temas básicos de mi trabajo (medicamentos, enfermedades crónicas, etc.).	0	0	0	5 (75%)	3 (25%)
2	Recibo cursos para el desempeño de mi trabajo proporcionados por la institución.	1 (12.5%)	0	3 (37.5%)	0	4 (50%)
3	Soy capaz de realizar gestiones de información buscando, sintetizando y analizando datos provenientes de diversas fuentes.	0	0	0	2 (25%)	6 (75%)
4	Me considero organizado y me gusta planear mis actividades laborales por anticipado.	0	0	2 (25%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)
5	Conozco y manejo con facilidad los programas de computación y sistemas que se utilizan en la Farmacia Especializada.	0	0	0	2 (25%)	6 (75%)
6	A la hora de brindar explicaciones o recomendaciones a los usuarios de la farmacia me considero una persona con facilidad de palabra.	0	0	0	1 (12.5%)	7 (87.5%)
	Aspecto	Especifique:				
7	Sitio web que utilizo para realizar gestiones de información para consultar dudas o para enriquecer mis conocimientos (un ejemplo).	Sitios web con mayor frecuencia de uso son: Medscape y Excellencis; seguido de Elsevier correo farmacéutico; OPS, Farmacología de Velásquez y AEMPS.				
Competencias Genéricas 2: Interpersonales.						
8	Considero importante ser un profesional ético.	0	0	0	1 (12.5%)	7 (87.5%)
9	Se me facilita trabajar en equipo.	0	0	0	3 (37.5%)	5 (62.5%)
10	Se me facilita relacionarme y comunicarme con los profesionales médicos del hospital de referencia.	0	0	0	3 (37.5%)	5 (62.5%)
11	En mi lugar de trabajo me considero una persona con capacidad para solucionar conflictos y realizar negociaciones exitosas con los usuarios y compañeros de trabajo.	0	0	1 (12.5%)	4 (50%)	3 (37.5%)

Competencia Genérica 3: Sistémicas						
12	Se me facilita aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la práctica.	0	0	0	4 (50%)	4 (50%)
13	Me gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica.	0	0	0	1 (12.5%)	7 (87.5%)
14	Busco ser original, creativo e innovador en el desempeño de mis actividades diarias, orientando mi pensamiento al logro y resultados positivos.	0	0	0	5 (62.5%)	3 (37.5%)
15	Regularmente mis compañeros de trabajo me piden ayuda para aclarar sus dudas o mi opinión sobre alguna situación en particular de un usuario.	0	0	1 (12.5%)	4 (50%)	3 (37.5%)
16	Sigo los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención a los usuarios.	0	0	0	1 (12.5%)	7 (87.5%)

Parte III: Percepción del prestador de servicios de salud, en relación al servicio que brinda a los pacientes.

N°	Aspectos	1	2	3	4	5
17	Verifico que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción, paciente correcto y en las cantidades exactas.	0	0	0	1 (12.5%)	7 (87.5%)
18	Explico al paciente la información necesaria a la hora de entregarle el medicamento (nombre del medicamento, concentración, dosis, frecuencia, como debe de tomarlo, su acción farmacológica y las posibles reacciones adversas que pueden presentarse durante el uso del medicamento).	0	0	0	2 (25%)	6 (75%)
19	Utilizo material educativo para que el paciente comprenda con mayor facilidad sobre sus problemas de salud.	0	0	0	2 (25%)	6 (75%)
20	Explico al paciente la información necesaria con respecto a su tratamiento (que debe tomar el medicamento en horas específicas para que le haga el efecto, hacer dieta y ejercicio, que puede ocurrir si abandona el tratamiento, riesgos de la automedicación y sobre la forma correcta de almacenar los medicamentos).	0	0	0	1 (12.5%)	7 (87.5%)
21	Si recibo un llamado de atención de parte del jefe, acato las indicaciones de forma responsable y ordenada.	0	0	0	3 (37.5%)	5 (62.5%)
	Aspecto	Si			No	
22	Considera que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia.	7 (87%)			1 (13%)	
23	¿Ha contactado al médico prescriptor para que evalúe modificar: la dosis, frecuencia, duración, añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente?	6 (75%)			2 (25%)	

	Aspecto	Si	No
24	¿Considera que la farmacia debería atender más especialidades médicas?	8 (100%)	0
25	¿Ha realizado cursos o diplomados relacionados con el área, ya sea a nivel presencial o virtual?	8 (100%)	0
26	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo?	7 (87%)	1 (13%)
27	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente?	5 (62%)	3 (38%)

NOTA: Respecto a la información de las preguntas 27, 28 y 29, adjuntar foto de atestado de la formación que ha recibido y enviar en la siguiente dirección electrónica tesisdesatisfaccion@gmail.com.

	Aspecto	Respuesta	
28	¿Qué canales de comunicación utilizó para comunicarme con los médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales para abordar aspectos relacionados con el manejo de los pacientes?	Personalmente	1 (7.0%)
		Escrito	6 (43.0%)
		Correo electrónico	1 (7.0%)
		Teléfono personal	5 (36.0%)
		Ninguno	1 (7.0%)

CAPITULO VI
CONCLUSIONES

6.0 CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la Atención Farmacéutica que brinda la Farmacia Especializada de San Salvador, fue alto, con un 82.8% en el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico y del 84% en los servicios de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria, no obstante, el 31% del total de la muestra (365), desconoce o no recibe el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, por diversas razones como: el farmacéutico no informa acerca del servicio, falta de interés de los pacientes o es el familiar quien retira los medicamentos, por lo que no se puede realizar el servicio.
2. Los profesionales médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales hacia la Farmacia Especializada de San Salvador, presentan un 67% de satisfacción, sin embargo, no es suficiente ya que el 15% de los médicos no utiliza ningún canal para comunicarse con los farmacéuticos y el 56% de ellos no ha modificado dosis, frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico. Por tal razón es importante que los farmacéuticos y médicos se relacionen en un 100%, como un equipo, de manera que los pacientes consigan el resultado más deseable.
3. Los profesionales químicos farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Salvador, según la autoevaluación se encuentran altamente competentes, sin embargo, el 55.6% de los médicos afirman que los pacientes son motivados a ser adherentes al tratamiento y al 77% de ellos se les informa sobre los posibles efectos adversos que pueden provocar los medicamentos, por lo se determinó que los profesionales son capaces de brindar los servicios farmacéuticos, ya que los valores obtenidos son aceptables, lo que motivan a seguir mejorando

y adoptando métodos que contribuyan a mejorar la calidad de atención a los pacientes.

4. Los resultados obtenidos en la investigación, fueron presentados a las autoridades del Ministerio de Salud de El Salvador, lo que contribuyó a obtener logros a corto plazo como: extender la fecha de vencimiento de las recetas, recorte de medicamentos, incorporación de 4 medicamentos (Atorvastatina, Ciprofibrato, Acido fólico y Sulfato ferroso), la continuidad de la Farmacia Especializada potencializando el esfuerzo que realizan actualmente; a mediano plazo, que se aumentara el presupuesto anual de medicamentos para el año 2020 y a largo plazo, que se incrementen más medicamentos al cuadro básico.

CAPITULO VII
RECOMENDACIONES

7.0 RECOMENDACIONES

1. Promover el beneficio de la Atención Farmacéutica y con ello mejorar la selección de los pacientes que hacen uso del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, por lo que se deben aumentar el número de recursos de profesionales Químicos Farmacéuticos, para que brinden dicho servicio a un mayor porcentaje de la población (80%) y así mejorar la cultura de los pacientes respecto a la salud.
2. Mejorar los canales de comunicación existentes entre el profesional químico farmacéutico y los profesionales médicos del Hospital Nacional Rosales, para que los pacientes con padecimientos crónicos sean abordados de manera integral.
3. Desarrollar e implementar programas de capacitación sobre competencias laborales y Atención farmacéutica, para los químicos farmacéuticos a fin de lograr los objetivos propuestos por la institución y por consiguiente aumentar la satisfacción tanto de usuarios externos (pacientes) como usuarios internos (médicos).
4. Acreditar la Farmacia Especializada de San Salvador a través de algún convenio con la Junta directiva de la Facultad de Química y Farmacia, de la Universidad de El Salvador, donde también se acrediten sus programas, con el fin de especializar y mejorar el estatus de los farmacéuticos que laboran en dicha institución, para que se aperturen nuevas plazas, cuyos requisitos sean: que el profesional farmacéutico realice cursos de inducción obligatorio y ser de la optativa de Farmacia Hospitalaria.

5. Realizar estudios de satisfacción por lo menos una vez al año en las Farmacias Especializadas y demás Instituciones Públicas de El Salvador, con el fin de contribuir a la mejora continua de dichos establecimientos.

BIBLIOGRAFIA

1. Agencia Española de medicamentos. (2015). Información para las notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos por parte de profesionales sanitarios. Recuperado 13 de abril de 2015, https://www.aemps.gob.es/vigilancia/medicamentosUsoHumano/SEFVA-SEFVH/notificaSospechasRAMprofSanitarios.htm#NSRAPS_que_RAM.
2. Aldave, C. (2017). “Relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en consulta externa en medicina interna”. Facultad de Medicina Humana, Universidad Privada Antenor Orrego Perú.
3. Almedina, M. Rodríguez, R. (2018). “Análisis y Evaluación de las Competencias Genéricas en la Formación Inicial del Profesorado”. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Córdoba.
4. Aquino, H. (2016). Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MiFarma de la zona 15 de Huaycán, ate – lima. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad de Norbert Wiener.
5. Asamblea Legislativa, Republica de El Salvador (2016). Ley de deberes y derechos de los pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. [En línea]. Disponible en: http://rrhh.salud.gob.sv/files/webfiles/regulacion/ley_derecho_pacientes.pdf [Fecha de consulta: 12 de abril de 2019].
6. Barreto, Y. Escalona, P. Pire, J. Smith, D. Vargas, F y Weffer, H. (2011). Modelo SERVPERF. Calidad en la Gestión de Servicios. [En línea]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/hendricksweffer/presentacin-serv-perf>.

7. Calleja, M. y Morillo, R. (2016). El modelo CMO en consultas externas de Farmacia Hospitalaria. España. [En línea]. Disponible en: https://www.sefh.es/sefhpdfs/Libro_CMO.pdf [Fecha de consulta: 22 de marzo de 2019].
8. Carvajal, A. Centeno, C. Watson, R. Martinez, M. y Sanz, A. (2011). Cómo validar un instrumento de medida de la salud. [En línea]. Disponible: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1137-66272011000100007. [Fecha de consulta: 24 de noviembre de 2019].
9. Chávez, A. y Molina, J. (2015). "Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014". Facultad de Medicina, Universidad de El Salvador.
10. Corbella, A y Saturno, P. (1990). La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Instituto Nacional de Salud, Secretaría General. Madrid.
11. Dáder, M. Amariles, P. y Martínez, F. (2008). Atención Farmacéutica, conceptos, procesos y casos prácticos. Madrid.
12. DEC-CONEAU. (2012). Elaboración y validación de instrumentos de evaluación de competencias profesionales. Lima, Perú.
13. Diario oficial. (2012, Marzo 12). Ley de Medicamentos. Página 8. El Salvador. [Fecha de consulta: 12 de marzo de 2019].

14. Diario oficial. (2016, octubre 3). Atención Primaria en Salud Integral. Página 18. El Salvador. [Fecha de consulta: 18 de marzo de 2019].
15. Diccionario reverso. [Fecha de consulta: 14 de mayo de 2019].
16. Emma., C. Tanya, V. Olga, G. Eliud, V. José y L. José. (2012). Aplicación del método DÁDER de Seguimiento farmacoterapéutico para pacientes con *hipertrigliceridemia* de la zona centro del estado de Veracruz-México. *Rev Mex Cienc Farm* 43.
17. Esan. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Perú. [Fecha de consulta: 22 de marzo de 2019].
18. Fernández S. (2016). Aplicaciones de Chi cuadrado: Tablas de contingencia. Homogeneidad. Dependencia e independencia. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad autónoma de Madrid.
19. Galindo, J.I. (2018). Generalidades sobre atención farmacéutica. [En línea]. Disponible en: https://www.salud.gob.sv/archivos/pdf/telesalud_2018_presentaciones/presentacion19062018/generalidades-sobre-la-atencion-farmaceutica.pdf [Fecha de consulta: 18 de enero de 2019].
20. Gobierno del El Salvador (2015). Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019. Secretaría Técnica y de Planificación. [En línea]. Disponible en: <http://www.presidencia.gob.sv/wpcontent/uploads/2015/01/PlanQuinquenal-de-Desarrollo.pdf> [Fecha de consulta: 16 de marzo de 2019].

21. Gobierno del El Salvador. (2012). Modelo de Atención de Salud, Derecho a la Salud. El Salvador Población vulnerable y acceso a salud, revisión marco jurídico. El Salvador. [En línea]. Disponible en: https://www.paho.org/els/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=reforma-del-sector-salud&alias=1164-mesa-1-docs-relacionados&Itemid=364. [Fecha de consulta: 10 de marzo de 2019].
22. Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2019].
23. Herrero, S. (2011). Perlas en Medicina intensiva. Recuperado 22 de noviembre de 2011, de <https://infouci.org/2011/11/22/estable-dentro-de-la-gravedad/>.
24. Ibarra, L. Casas. E. (2014). Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Universidad Estatal de Sonora. México.
25. Manzano V. (2014). Chi cuadrado de Pearson para dos variables nominales. [Fecha de consulta: 12 de noviembre 2019].
26. Martín Arribas M.C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. Instituto de Investigación de Enfermedades Raras. Instituto de Salud «Carlos III». Madrid.
27. Ministerio de Salud (2017). Manual de Organización y Funciones de la Dirección Nacional de Enfermedades No Transmisibles. [En línea]. Disponible en: http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manual_

organizacion_y_funciones_nivel_superior_v2.pdf. [Fecha de consulta: 20 de enero de 2019].

28. Ministerio de Salud (2019). Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. El Salvador.

29. Ministerio de Salud (2019). Lineamientos técnicos para la disposición final de medicamentos, insumos y químicos peligrosos, deteriorados y vencidos.

30. Ministerio de Salud (2019). Lineamientos Técnicos para las Buenas Prácticas de Almacenamiento del Ministerio de Salud. El Salvador.

31. Ministerio de Salud (2019). Política Nacional para el abordaje integral de las Enfermedades No Transmisibles. [En línea]. Disponible en: <http://www.salud.gob.sv/27-03-2019-ministra-oficializa-lapoliticanacional-para-el-abordaje-integral-de-las-ent/>. [Fecha de consulta: 12 de abril de 2019].

32. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2005). Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud de El Salvador. [En línea]. Disponible en: http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/Programa_garantia_calidad_servicios_salud.pdf. [Fecha de consulta: 10 de marzo de 2019].

33. Ministerio de Salud. (2009). Perú. [En línea]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/RM095-2012-MINSA.pdf> [Fecha de consulta: 11 de marzo de 2019].

34. Ministerio de Salud. Enfermedades No Transmisibles (26 de Marzo de 2019). [En línea]. Disponible: <https://diprece.minsal.cl/programas-de-salud/enfermedades-no-transmisibles/>. [Fecha de consulta: 12 de abril de 2019].
35. Miranda, K. (2018). Competencias laborales y evaluación del desempeño. Universidad Rafael Landívar. [En línea]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>.
36. Morosini, E. (2012). Medición escalar de sujetos mediante escalas sumativas: Escalas de actitud tipo Likert. Facultad de Filosofía, Universidad Nacional de Asunción.
37. Murrieta, M. Nogueira, Y. Palacios, J. (2017). “Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del hospital iii Iquitos de Essalud 2017”. Facultad de enfermería, Universidad de Perú.
38. Navas M., Ulloa M. (2013). Evaluación de la Gestión de Calidad de los Servicios de Salud Ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón Singsig. [En línea]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream23456789/5059/1/UPSCT002680.pdf>. [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2019].
39. Ochoa, M.E. y Parada, M.L. (2016). Diseño del prototipo del módulo informático para atención farmacéutica de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud. El Salvador. [En línea]. Disponible en:

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11359/1/16103681.pdf> [Fecha de consulta: 18 de enero de 2019].

40. Olivares, O. (2015). Influencia de la participación y la identidad con el lugar en la actitud hacia el enfoque de salud comunitario e intercultural en funcionarios de atención primaria. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.
41. Organización Mundial de la Salud (2004). Adherencia a los tratamientos a largo plazo. Pruebas para la acción. [En línea]. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/41182/adherencia-largo-plazo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Fecha de consulta: 15 de abril de 2019].
42. Organización Mundial de la Salud (2018). Enfermedades no transmisibles. [En línea]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases>.
43. Organización Mundial de la Salud (25 de Marzo de 2019). Calidad de vida. [En línea]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Calidad_de_vida. [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2019].
44. Organización Mundial de la Salud (4 de Marzo de 2019). Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. [En línea]. [Fecha de consulta: 13 de marzo de 2019].
45. Organización Panamericana de la Salud. (2013). Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS. Washington, DC.

46. Otaiza L., Pabón F., Palencia L. y Zambrano S. (2010). Escala Likert. [En línea]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/solanghyz/escala-likert-4098181>.
47. Pesina, M. (2016). Dimensiones de la competitividad en los negocios internacionales. Universidad Autónoma de México.
48. Rodríguez M., Mendivelso F. (2018). PRUEBA CHI-CUADRADO DE INDEPENDENCIA APLICADA A TABLAS 2xN. *Rev Médica Sanitas 21*.
49. Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. Facultad de ciencias Fisicomatemáticas. México.
50. Silva, L. (2015). Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad percibida del servicio (SERVPERF) para la industria automotriz en Colombia (Servicios posventa). Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Colombia.
51. Sistema de Gestión de la Calidad, Universidad Cooperativa de Colombia (26 de Marzo de 2019). [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2019].
52. Torres, F. Jaime. y Luna, E. Ignacio. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62, 1270–1293.
53. Vargas, J. (2014). Cálculo de la muestra. [En línea]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/cirugiaoralmaxilofacial/calculo-de-la-muestra>.

54. Varo, J. (1994). Estrategia de la Calidad en los Servicios Sanitarios, Un Modelo de gestión hospitalaria. Madrid.

55. Wiedenmayer, K. Summers, Mackie, R. Gous G. y M. Everard. (2006). Desarrollo de la práctica de farmacia centrada en la atención del paciente. Organización Mundial de la Salud y Federación Internacional Farmacéutica. Suiza.

GLOSARIO

Adherencia al tratamiento: El grado en que el comportamiento de una persona toma el medicamento, sigue un régimen alimentario y ejecuta cambios del modo de vida que correspondan con las recomendaciones acordadas de un prestador de asistencia sanitaria. ⁽⁴¹⁾

Atención farmacéutica: Es la participación activa del farmacéutico para la asistencia al paciente en la dispensación y seguimiento de un tratamiento Farmacoterapéutico, cooperando así con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. También conlleva la implicación del farmacéutico en actividades que proporcionen buena salud y prevengan las enfermedades. ⁽¹¹⁾

Calidad de vida: Es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno. ⁽⁴³⁾

Calidad en la atención: Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. ⁽¹⁷⁾

Competencia profesional: Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los

usuarios. Se refiere tanto a la función operacional como a la relacional y tanto al profesional sanitario como a la organización. ⁽⁷⁾

Competencias laborales: son conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a una persona llevar a cabo de forma exitosa una actividad laboral y personal. Es una capacidad real, demostrada y medible. En el área laboral, las competencias son definidas por la organización de acuerdo a su función productiva y estructura organizacional. ⁽³⁵⁾

Confiabilidad: Un instrumento es confiable cuando al ser aplicado por distintas personas para evaluar a un mismo postulante, se obtienen resultados semejantes en situaciones similares. Al ser utilizado por una persona para evaluar al mismo postulante, en diversas oportunidades, se obtienen resultados semejantes. ⁽¹²⁾

Educación en Salud: Son las oportunidades de aprendizaje creadas conscientemente que suponen una forma de comunicación destinada a mejorar la alfabetización sanitaria, incluida la mejora del conocimiento de la población en relación con la salud y el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad. ⁽¹¹⁾

Enfermedades Crónicas no Transmisibles: Son también llamadas enfermedades crónicas, son afecciones de larga duración con una progresión lenta, que no se resuelven espontáneamente y que rara vez logran una curación total. ⁽³⁴⁾

Expectativa del paciente: Se refiere a la opinión de los usuarios sobre lo que esperan recibir en el servicio de salud antes de hacer uso de ellos. ⁽²⁾

Farmacoterapia: Es un sistema complejo, con el propósito de conseguir, a través de la utilización de uno o más medicamentos (estrategia farmacoterapéutica), el mejor resultado posible en la salud de un paciente específico. ⁽¹³⁾

Frecuencias esperadas o teóricas: Es el número de casos esperados correspondientes a cada celda de la tabla de contingencia. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes. ⁽⁴⁸⁾

Frecuencias observadas: Es el número de casos observados clasificados en una determina celda de la tabla de contingencia. ⁽⁴⁸⁾

Gestión de Calidad: Es una herramienta que le permite a cualquier organización: planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. ⁽⁵¹⁾

Grado: Se refiere a situación, valor, estado o calidad que una cosa puede tener, en una escala menor o mayor, en relación con otra. ⁽¹⁵⁾

Intervenciones terapéuticas: Es la fase donde los farmacéuticos se capacitan para impartir información sobre hábitos higiénicos, alimenticios y donde el farmacéutico intervine para modificar tratamientos en caso que detecte sospecha de resultados negativos a la medicación. ⁽¹⁶⁾

Paciente en condición estable: Se mantiene igual en el tiempo y una modificación razonablemente pequeña de las condiciones iniciales del ingreso, no altera significativamente el futuro de la situación. ⁽²³⁾

Paciente en condición estable: Se mantiene igual en el tiempo y una modificación razonablemente pequeña de las condiciones iniciales del ingreso, no altera significativamente el futuro de la situación. ⁽²³⁾

Percepción del paciente: Se refiere a la opinión de los usuarios sobre lo que captaron después de recibir el servicio salud. ⁽²⁾

Reacción adversa: Es cualquier suceso indeseable que ha sucedido con el paciente mientras estaba utilizando un medicamento y existe la sospecha de que es causado por el medicamento. ⁽¹⁾

Satisfacción del paciente: Se refiere al grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria. ⁽⁵⁴⁾

Satisfacción del profesional: Grado de satisfacción del profesional sanitario con las condiciones y desarrollo del trabajo. Su inclusión entre los atributos de la calidad se deriva de la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del trabajo. ⁽⁷⁾

Seguimiento Farmacoterapéutico: Es la práctica profesional en la que el farmacéutico se responsabiliza de las necesidades del paciente relacionadas con los medicamentos mediante la detección de problemas relacionados con la medicación (PRM), y la prevención y resolución de resultados negativos asociados a la medicación (RNM), de forma continuada, sistematizada y documentada, en colaboración con el propio paciente y con los demás

profesionales del sistema de salud, con el fin de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente. ⁽¹³⁾

Servicios farmacéuticos: Es el conjunto de acciones en el sistema de salud que buscan garantizar la atención integral, integrada y continua, a las necesidades y problemas de salud de la población tanto individual como colectiva, teniendo el medicamento como uno de los elementos esenciales, y contribuyendo a su acceso equitativo y su uso racional. Estas acciones, desarrolladas por el farmacéutico o bajo su coordinación incorporado a un equipo de salud y con la participación comunitaria, tienen como objetivo la obtención de resultados concretos en salud con vistas a la mejora de la calidad de vida de la población. ⁽⁴⁵⁾

Uso racional de medicamentos: Es cuando el paciente recibe el medicamento apropiado a su necesidad clínica, en la dosis correcta correspondiente a su requerimiento individual, por un período adecuado de tiempo y al menor coste. ⁽¹⁵⁾

Usuario externo: Se refiere a las personas o pacientes que reciben los servicios ofrecidos por la Farmacia Especializada de San Salvador.

Usuario interno: Se refiere a las personas que trabajan en conjunto para la prestación de los servicios de salud que brinda la Farmacia Especializada, tanto el farmacéutico que labora en el establecimiento como los médicos que remiten pacientes del Hospital Nacional Rosales hacia la Farmacia Especializa.

Validez: Un instrumento es considerado válido cuando sirve para evaluar lo que se pretende medir. En otras palabras: cuando la información que permite obtener es coherente con los criterios y evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento estipulados en la norma. ⁽¹²⁾

ANEXOS

ANEXO N°1

LISTADO INSTITUCIONAL DE MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA
ESPECIALIZADA ⁽¹⁹⁾

ANEXO N°1

CUADRO N°16: LISTADO INSTITUCIONAL DE MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA.

N°	CODIGO	NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO	CONCENTRACIÓN	FORMA FARMACÉUTICA	VÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESENTACIÓN
1	800005	Acetazolamida	250 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual o frasco
2	905005	Ácido acetilsalicílico	80-100 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
3	2209020	Ácido valproico o Valproato	500 mg	Sodio tableta con cubierta entérica	Oral	Empaque primario individual o frasco
4	1100005	Alopurinol	300 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
5	710005	Amiodarona Clorhidrato	200 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegida de la luz
6	2205005	Amitriptilina Clorhidrato	25 mg	Tableta recubierta	Oral	Empaque primario individual
7	704005	Amlodipina (Besilato)	5 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual protegido de la luz
8	701025	Atenolol	100 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
9	2208005	Biperideno Clorhidrato	2 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
10	2702005	Calcio (Carbonato)	600 mg	Tableta o capsula	Oral	Empaque primario individual o frasco
11	2209025	Carbamazepina	200 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
12	701035	Carvedilol	25 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz
13	701030	Carvedilol	6.25 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz

Cuadro N°16 (continuación)

Nº	CODIGO	NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO	CONCENTRACIÓN	FORMA FARMACÉUTICA	VÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESENTACIÓN
14	905010	Clopidogrel bisulfato	75 mg	Tableta recubierta	Oral	Empaque primario individual
15	708010	Digoxina	0.25 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
16	705015	Enalapril maleato	20 mg,	Tableta	Oral	Empaque primario individual
17	705010	Enalapril maleato	5 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
18	2210005	Ergotamina tartrato+cafeína	(1+100) mg	Tableta o capsula	Oral	Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz
19	800015	Espironolactona	100 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz
20	2209035	Fenitoína Sódica	100 mg	Cápsula de liberación prolongada	Oral	Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz
21	800025	Furosemida	40 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual protegido de la luz
22	2301005	Glibenclamida	5 mg	Tableta	Oral	Empaque primario
23	2201020	Haloperidol	2 mg/ml	Solución	Oral	Frasco gotero 15 ml protegido de la luz
24	2201025	Haloperidol	5 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz
25	800035	Hidroclorotiazida	25 mg	Tableta ranurada	Oral	Empaque primario individual
26	2205015	Imipramina Clorhidrato	10 mg	Tableta recubierta	Oral	Empaque primario individual

Cuadro N°16 (continuación)

Nº	CODIGO	NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO	CONCENTRACIÓN	FORMA FARMACÉUTICA	VÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESENTACIÓN
27	2205020	Imipramina Clorhidrato	25 mg	Tableta recubierta	Oral	Empaque primario individual
28	2301010	Insulina humana cristalina ADN recombinante	100 U.I./ML	Solución	Inyectable IM-IV-SC	Frasco vial 10 ml, protegido de la luz
29	2301020	Insulina humana isofana NPH-ADN	100 U/ml	Solución	Inyectable IM-IV-SC	Frasco vial 10 ml, protegido de la luz
30	706009	Irbesartan	300 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
31	2208015	Levodopa + carbidopa	(250+25) mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz
32	2303005	Levotiroxina Sódica	0.05mg (50 mcg)	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz
33	2303010	Levotiroxina Sódica	0.10mg (100 mcg)	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz
34	2211005	Memantina Clorhidrato	10 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
35	2301030	Metformina Clorhidrato	850 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual o frasco
36	707005	Isosorbide Mononitrato	40 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
37	704006	Nifedipina	30 mg	Tableta de liberación prolongada	Oral	Empaque primario individual protegido de la luz
38	704020	Nimodipina	30 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz

Cuadro N°16 (continuación)

Nº	CODIGO	NOMBRE GENÉRICO DEL MEDICAMENTO	CONCENTRACIÓN	FORMA FARMACÉUTICA	VÍA DE ADMINISTRACIÓN	PRESENTACIÓN
39	2304035	Prednisona	5 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
40	2304045	Prednisona	50 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
41	2303020	Propiltiouracilo	50 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
42	701010	Propranolol clorhidrato	40 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual, protegido de la luz
43	1600015	Tizanidina (Clorhidrato)	4 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
44	2209060	Topiramato	25 mg	Tableta recubierta o cápsula	Oral	Empaque primario individual o frasco
45	704035	Verapamilo clorhidrato	240 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
46	2701035	Vitamina D3	0.25 mcg	Tableta o capsula	Oral	Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz
47	02501007	Atorvastatina	10mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
48	02705005	Ácido fólico	5 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
49	02705025	Sulfato ferroso	(300+0.5)mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual
50	02502005	Ciprofibrato	100 mg	Tableta	Oral	Empaque primario individual

ANEXO N°4
FORMATO DE REGISTRO DE CHARLAS DE ASESORIA
FARMACEUTICA

Nº	Fecha	Hora de inicio	Motivo de pasar a ATF	Nombre completo	Nº Expediente	Nº DUI	FN	Edad	Género	Nacionalidad

Estado Civil	Ocupación del paciente	Recibe ATF	Nivel educativo	Procedencia	Número de Teléfono ()	Enfermedad base	Enfermedad concomitante

a.

¿Ha olvidado alguna vez tomar sus medicamentos para su enfermedad?	¿Olvida tomar los medicamentos a las horas indicadas?	Cuando usted se siente bien de salud, ¿Deja de tomar sus medicamentos?	Si el medicamento que toma para su enfermedad le causa alguna molestia ¿Se lo deja de tomar?	Resultado del test

b.

Medicamento 1	Cantidad	Dosificación	Medicamento 2	Cantidad	Dosificación

c.

FIGURA N°84: FORMATO DE REGISTRO DE CHARLAS DE ASESORIA FARMACEUTICA (a, b, c, d)

Valor de Glucosa	Valor de la PA	Pulso	Peso Lib.	Peso (Kg)	Estatura (m)	IMC	Peso Máx recomendado	Índice de cintura	RCV	¿Realiza Ejercicio?

Dieta	¿FUMA?	¿ALCOHOL?	Intervenciones	Intervenciones	PRM	PRM	¿Alérgico?

Observaciones	Logro alcanzado	Logro alcanzado	Hora final	Total de tiempo	¿Candidato a SFT?	Próxima Cita DD/MM/AA	Profesional

d.

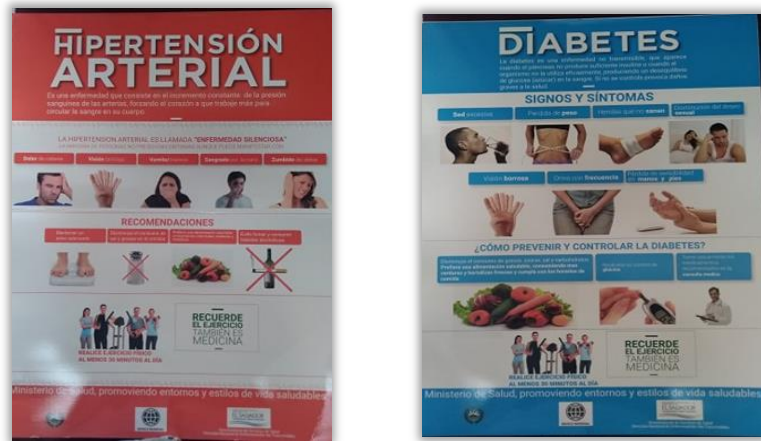
FIGURA N°84 (CONTINUACION)

ANEXO N°5

MATERIAL PARA EDUCACION A PACIENTES



a



b.



c.

FIGURA N°85: MATERIAL PARA EDUCACION A PACIENTES.

a. Rotafolios. b. Afiches. c. Trípticos. d. Charlas expositivas. e. Organizador de medicamentos. f. Porta recetas.



d.



e.



f.

FIGURA N°85 (CONTINUACION)

ANEXO N°6

RECETA DE DISPENSACION A PACIENTE CRONICO CONSULTA EXTERNA DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA

108109 RECETA REPETITIVA

**FARMACIA ESPECIALIZADA
SERVICIO DE FARMACIA
San Salvador, El Salvador**

RECETA DE DISPENSACION A PACIENTE CRONICO CONSULTA EXTERNA

Expediente: 31551-15 **FECHA: 13/JUNIO/2019**

Paciente: **HORARIO: 01:00:00pm-03:00:00pm**

Edad: 77 Años **Procedencia :Urbano**

Rp. **Sexo: Femenenino**

Carvedilol 25 mg Tableta ranurada Oral **Cantidad: 30**

1/2 Tableta ranurada Oral Cada Dia

K. Calvo Ramos
Firma y Sello del Médico

Dra. Khemy Johanna Calvo Ramos
DOCTORA EN MEDICINA
J.V.P.M. No. 16956

CALVO RAMOS KHENY JOHANNA **Medicina Interna**

Especialidad Auxiliar de Farmacia

NOTA: Farmacia dispensara en base a la dosis prescrita, hasta un maximo de 30 dias

Cantidad **Sello de despacho**

FIGURA N°86: Formato de receta de dispensación de medicamento a paciente crónico en la consulta externa de la Farmacia Especializada de San Salvador.

ANEXO N°7

Cuadro N°17: Indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento N°1 (Pacientes que recibieron el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA
Satisfacción de los usuarios externos	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.	4,5,6,7 y 8
	Elementos tangibles	Instalaciones visualmente atractivas. Elementos materiales atractivos.	1,2 y 3
	Capacidad de respuesta	Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados nunca están demasiado ocupados.	9 y 10
	Empatía	Ofrecen atención individualizada. Horarios de atención accesibles. Se preocupan por los pacientes. Comprenden las necesidades de los pacientes. Preocupación del personal por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	11,12,13,14, 15 y 16
	Fiabilidad	Sincero interés por resolver problemas. Concluyen el servicio en el tiempo prometido. Existencia de medicamentos recetados.	17,18,19,20 y 21

ANEXO N°8

Cuadro N°18: Indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento N°2 (Pacientes que recibieron los servicios de Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria).

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA
Satisfacción de los usuarios externos	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados. Los empleados son amables. Los empleados tienen conocimientos suficientes.	5,6 y 7
	Elementos tangibles	Instalaciones visualmente atractivas. Elementos materiales atractivos.	1,2,3 y 4
	Capacidad de respuesta	Los empleados ofrecen un servicio rápido. Los empleados nunca están demasiado ocupados.	8 y 9
	Empatía	Ofrecen atención individualizada. Horarios de atención accesibles. Se preocupan por los pacientes. Comprenden las necesidades de los pacientes. Preocupación del personal por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento o uso de los medicamentos recetados.	10 y 11
	Fiabilidad	Sincero interés por resolver problemas. Concluyen el servicio en el tiempo prometido. Existencia de medicamentos recetados.	12, 13, 14 y 15

ANEXO N°9

FORMATO DE INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA SATISFACCION
DE LOS USUARIOS EXTERNOS (PACIENTES) QUE RECIBEN
SEGUIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO EN LA FARMACIA
ESPECIALIZADA



Universidad de El Salvador
Facultad de Química y Farmacia
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR
DEL MINISTERIO DE SALUD



Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios externos sobre la prestación de los servicios farmacéuticos que ofrece la Farmacia Especializada de San Salvador.

Indicación: Responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. Seleccione la opción que mejor refleje su opinión. Tomando en cuenta que para la valoración de cada una de las preguntas se utiliza la escala Likert del 1 al 5, que significan lo siguiente:

1	2	3	4	5
Desfavorable			Favorable	

Parte I: Datos Generales

¿Es usted? Paciente <input type="checkbox"/> Familiar/Encargado <input type="checkbox"/>		Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Edad:	
Procedencia: Rural <input type="checkbox"/> Urbana <input type="checkbox"/>		Departamento:			
Nivel educativo: No lee, ni escribe <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/>					
Especialidad médica:					

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención recibida

Nº	Aspecto	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
1	¿Cómo evaluaría el orden de atención en el área de dispensación de medicamentos?					
2	¿Cómo calificaría las carteleras, folletos, hojas informativas y la información transmitida por medio de los televisores que se encuentran en la Farmacia?					
3	¿Cómo calificaría las instalaciones físicas de la Farmacia (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.)?					
Seguridad						
4	¿Cómo calificaría la amabilidad del farmacéutico?					
5	¿Cómo evaluaría las recomendaciones que le brinda el farmacéutico con respecto a su enfermedad?					
6	¿Cómo calificaría la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos?					
7	¿Qué tan útil es la información que le brindó el farmacéutico sobre la función del medicamento para la enfermedad que padece?					
8	¿Qué tan útil es la información que le brindó el farmacéutico sobre los posibles efectos adversos que produce el medicamento?					

Capacidad de respuesta					
9	¿Qué le parece el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada?				
10	¿Cómo calificaría el tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades?				
Empatía					
11	¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada?				
12	¿Qué tan apropiado le resulta el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm?				
13	¿Cómo evaluaría la cantidad de especialidades médicas (Endocrinología, Neurología, Medicina Interna y Nefrología) que atiende la Farmacia Especializada?				
14	¿El horario de medicamentos que le realizó el Farmacéutico le ha ayudado a mejorar en su tratamiento?				
15	¿Qué tan útil es el material educativo que le proporcionó el farmacéutico para reforzar la información brindada verbalmente?				
16	¿Su estado de salud ha mejorado desde que es atendido en la Farmacia Especializada?				
Fiabilidad					
17	¿Cómo estimaría la disposición del farmacéutico para contestar sus dudas o preguntas sobre su tratamiento/uso de medicamentos?				
18	¿Cómo valoraría la comprensión del farmacéutico en su estado emocional durante la atención brindada?				
19	¿Le han entregado todos los medicamentos que el médico le prescribió en las recetas?				
20	Si la respuesta no fue desfavorable ¿Por qué no se lo dispensaron? h) Error en la receta i) Receta no correspondía a Farmacia Especializada j) Por desabastecimiento k) Receta vencida l) Duplicidad de recetas m) No le explicaron				
	Aspecto	Si	No		
21	¿Le han entregado medicamento vencido o en mal estado?				

Espacio para comentarios:

Gracias por su Colaboración

ANEXO N°10

FORMATO DE INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA SATISFACCION
DE LOS USUARIOS EXTERNOS (PACIENTES) QUE RECIBEN
DISPENSACION DE MEDICAMENTOS Y EDUCACION SANITARIA EN
LA FARMACIA ESPECIALIZADA



Universidad de El Salvador
Facultad de Química y Farmacia
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR
DEL MINISTERIO DE SALUD



Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios externos sobre la prestación de los servicios farmacéuticos que ofrece la Farmacia Especializada de San Salvador.

Indicación: Responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. Seleccione la opción que mejor refleje su opinión. Tomando en cuenta que para la valoración de cada una de las preguntas se utiliza la escala Likert del 1 al 5, que significan lo siguiente:

1	2	3	4	5
Desfavorable			Favorable	

Parte I: Datos Generales

¿Es usted? Paciente <input type="checkbox"/> Familiar/Encargado <input type="checkbox"/>		Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Edad:	
Procedencia: Rural <input type="checkbox"/> Urbana <input type="checkbox"/>		Departamento:			
Nivel educativo: No lee, ni escribe <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/>					
Especialidad médica:					

Parte II: Percepción del usuario en relación a la atención recibida

N°	Aspecto	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
1	¿Cómo evaluaría el orden de atención en el área de dispensación de medicamentos?					
2	¿Cómo calificaría las carteleras, folletos, hojas informativas y la información transmitida por medio de los televisores que se encuentran en la Farmacia?					
3	¿Cómo calificaría las instalaciones físicas de la Farmacia (edificio en general, paredes, puertas, ventanas, pasillos, etc.)?					
4	¿Considera atractivo, comprensible y legible el material que utiliza el farmacéutico cuando le imparte charlas educativas?					
Seguridad						
5	¿Cómo calificaría la información que le brinda el farmacéutico con respecto a los medicamentos que le entrega y como debe tomarlos?					
6	¿Qué tan útil es la información que le brindó el farmacéutico sobre cómo debe almacenar los medicamentos que le entrega?					
7	¿Considera útil la información que se le brinda en las charlas grupales impartidas por parte del farmacéutico?					
Capacidad de respuesta						
8	¿Qué le parece el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada?					

9	¿Cómo calificaría el tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades?					
Empatía						
10	¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada?					
11	¿Qué tan apropiado le resulta el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm?					
Fiabilidad						
12	¿Cómo calificaría el tiempo de vigencia de las recetas? (3 días antes o tres días después de la fecha).					
13	¿Qué tanto pone en práctica las recomendaciones brindadas por el farmacéutico?					
	Aspecto	Si		No		
14	¿Le han entregado medicamento vencido o en mal estado?					
15	¿El farmacéutico le informa que puede hacer uso del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, si tiene alguna duda o consulta?					

Espacio para comentarios:

Gracias por su Colaboración

ANEXO N°11

FORMATO DE INSTRUMENTO PARA LA MEDICION DE LA
SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS (PROFESIONALES
MEDICOS) RESPECTO A LA ATENCION FARMACEUTICA BRINDADA
EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA



Universidad de El Salvador
Facultad de Química y Farmacia
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR
DEL MINISTERIO DE SALUD



Objetivo: Conocer la opinión de los médicos de las especialidades que refieren pacientes a la Farmacia Especializada, respecto a la atención brindada por el farmacéutico.

Indicación: Responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. Seleccione la opción que mejor refleje su opinión. Se establece una escala de 1(uno) a 5(cinco) con base al

del enunciado presentado, siendo uno el nivel más bajo de cumplimiento y 5 el más alto.

GRACIAS por contestar esta encuesta de satisfacción, no tardará más de 5 minutos en responderla. Los datos serán tratados de forma confidencial.

Parte I: Datos Generales

Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Especialidad médica:
---	---

Parte II: Percepción del usuario interno en relación a la atención brindada por el farmacéutico.

N°	Aspecto	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	¿Cuál o cuáles servicios, conoce usted que ofrece la Farmacia Especializada a los pacientes?	Dispensación de medicamentos				
		Seguimiento Farmacoterapéutico				
		Educación sanitaria				
2	¿Qué canales utiliza para comunicarse con los farmacéuticos de la Farmacia Especializada para abordar aspectos relacionados con el manejo de los pacientes?	Personalmente				
		Escrito				
		Correo electrónico				
		Teléfono personal				
		Ninguno				
	Aspectos	1	2	3	4	5
3	¿Qué tan útil son para usted los servicios brindados por los farmacéuticos en la Farmacia Especializada, para contribuir en el uso racional de medicamentos por parte de los pacientes?					
4	¿Cómo calificaría el avance que ha tenido la Farmacia Especializada en los servicios farmacéuticos desde su implementación?					
5	¿Qué tan apropiado considera el horario de atención de la Farmacia Especializada de lunes a viernes de 7:00 am a 3:00pm?					
6	¿Cómo evaluaría la atención que se brinda en la farmacia, considera que los pacientes se motivan a ser adherentes al tratamiento?					
7	¿Qué tan favorable considera que la farmacia especializada atienda otras especialidades médicas además de las que tiene asignadas actualmente?					
8	¿Qué tan apropiado le resulta que la Farmacia Especializada cuente con más					

	opciones farmacológicas en su cuadro básico?					
9	¿Cómo evalúa el proceso de entrega de medicamentos (tiempo de espera, cobertura para dos meses)?					
10	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios farmacéuticos que se brindan en la Farmacia Especializada a los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles en condición estable?					
	Aspecto	Si		No		
11	¿Considera que los pacientes con enfermedades crónicas deben retirar sus medicamentos en una sola farmacia?					
12	¿Alguna vez ha modificado la dosis, frecuencia o duración de un medicamento a solicitud de un farmacéutico de la Farmacia Especializada?					
13	¿Ha recibido solicitud del farmacéutico para añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente?					

Espacio para comentarios (por favor, incluya todas aquellas propuestas que, según su opinión, mejorarían la atención farmacéutica en el establecimiento)

Gracias por su Colaboración

ANEXO Nº12

FORMATO DE INSTRUMENTO PARA CONOCER LAS
COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS USUARIOS INTERNOS
(QUIMICOS FARMACEUTICOS) RESPECTO A LA ATENCION
FARMACEUTICA QUE BRINDAN EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA



Universidad de El Salvador
Facultad de Química y Farmacia
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR
DEL MINISTERIO DE SALUD



Objetivo: Conocer el grado de competencias profesionales del personal químico farmacéutico de la Farmacia Especializada de San Salvador, para la prestación de los servicios farmacéuticos a los usuarios externos.

Indicación: Responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. Seleccione la opción que mejor refleje su opinión. Se establece una escala de 1(uno) a 5(cinco) con base al cumplimiento del enunciado presentado, siendo uno el nivel más bajo de cumplimiento y 5 el más alto.

GRACIAS por contestar esta encuesta de medición de competencias, no tardará más de 10 minutos en responderla. Los datos serán tratados de forma confidencial.

Parte I: Datos Generales

Género: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Edad:
---	-------

Parte II: Evaluación de competencias profesionales.

Competencias Genéricas 1: Instrumentales.						
N°	Aspectos	1	2	3	4	5
1	Actualizo sistemáticamente mis conocimientos sobre temas básicos de mi trabajo (medicamentos, enfermedades crónicas, etc.).					
2	Recibo cursos para el desempeño de mi trabajo proporcionados por la institución.					
3	Soy capaz de realizar gestiones de información buscando, sintetizando y analizando datos provenientes de diversas fuentes.					
4	Me considero organizado y me gusta planear mis actividades laborales por anticipado.					
5	Conozco y manejo con facilidad los programas de computación y sistemas que se utilizan en la Farmacia Especializada.					
6	A la hora de brindar explicaciones o recomendaciones a los usuarios de la farmacia me considero una persona con facilidad de palabra.					
	Aspecto	Especifique:				
7	Sitio web que utilizo para realizar gestiones de información para consultar dudas o para enriquecer mis conocimientos (un ejemplo).					
Competencias Genéricas 2: Interpersonales.						
8	Considero importante ser un profesional ético.					
9	Se me facilita trabajar en equipo.					
10	Se me facilita relacionarme y comunicarme con los profesionales médicos del hospital de referencia.					
11	En mi lugar de trabajo me considero una persona con capacidad para solucionar conflictos y realizar negociaciones exitosas con los usuarios y compañeros de trabajo.					
Competencia Genérica 3: Sistémicas						
12	Se me facilita aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la práctica.					
13	Me gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica.					
14	Busco ser original, creativo e innovador en el desempeño de mis actividades diarias, orientando mi pensamiento al logro y resultados positivos.					

15	Regularmente mis compañeros de trabajo me piden ayuda para aclarar sus dudas o mi opinión sobre alguna situación en particular de un usuario.					
16	Sigo los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención a los usuarios.					

Parte III: Percepción del prestador de servicios de salud, en relación al servicio que brinda a los pacientes.

N°	Aspectos	1	2	3	4	5
17	Verifico que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción, paciente correcto y en las cantidades exactas.					
18	Explico al paciente la información necesaria a la hora de entregarle el medicamento (nombre del medicamento, concentración, dosis, frecuencia, como debe de tomarlo, su acción farmacológica y las posibles reacciones adversas que pueden presentarse durante el uso del medicamento).					
	Utilizo material educativo para que el paciente comprenda con mayor facilidad sobre sus problemas de salud.					
20	Explico al paciente la información necesaria con respecto a su tratamiento (que debe tomar el medicamento en horas específicas para que le haga el efecto, hacer dieta y ejercicio, que puede ocurrir si abandona el tratamiento, riesgos de la automedicación y sobre la forma correcta de almacenar los medicamentos).					
21	Si recibo un llamado de atención de parte del jefe, acato las indicaciones de forma responsable y ordenada.					
	Aspecto	Si	No	Especifique		
22	Considera que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia.					
23	¿Ha contactado al médico prescriptor para que evalúe modificar: la dosis, frecuencia, duración, añadir, retirar o sustituir medicamentos de algún paciente?					
24	¿Considera que la farmacia debería atender más especialidades médicas?					
25	¿Ha realizado cursos o diplomados relacionados con el área, ya sea a nivel presencial o virtual?					
26	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo?					
27	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente?					

NOTA: Respecto a la información de las preguntas 25, 26 y 27, adjuntar foto de atestado de la formación que ha recibido y enviar en la siguiente dirección electrónica tesisdesatisfaccion@gmail.com.

	Aspecto	Respuesta	
28	¿Qué canales de comunicación utilizó para comunicarme con los médicos que refieren pacientes del Hospital Nacional Rosales para abordar aspectos relacionados con el manejo de los pacientes?	Personalmente	
		Escrito	
		Correo electrónico	
		Teléfono personal	
		Ninguno	

Espacio para comentarios (por favor, incluya algún cambio o mejora, que, en su opinión, debería incorporarse al servicio de atención farmacéutica).

Gracias por su Colaboración.

ANEXO N°13

TARJETAS DE ESCALA LIKERT MOSTRADAS A LOS PACIENTES.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

1	2	3	4	5
Muy mal	Mal	Bien	Bastante bien	Muy bien

a.

1	2	3	4	5
Desfavorable			Favorable	

b.

FIGURA N°87: TARJETAS DE ESCALA LIKERT MOSTRADAS A LOS PACIENTES.

- Escala Likert utilizada en la prueba piloto dirigida a usuarios externos que reciben el Servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.
- Escala Likert utilizada en los instrumentos dirigido a usuarios externos que reciben los servicios de Seguimiento Farmacoterapéutico, Dispensación de Medicamentos y Educación Sanitaria.

ANEXO N°14

FORMATOS DE LOS INSTRUMENTOS EN LINEA DIRIGIDO A
USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS POR MEDIO DE LA
HERRAMIENTA ESTADÍSTICA EN SALUD ENCUESTAS.COM.

FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR DEL MINISTERIO DE SALUD ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS EXTERNOS (PACIENTES)

 **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR
MINISTERIO DE SALUD

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios externos sobre la prestación de los servicios farmacéuticos que ofrece la Farmacia Especializada de San Salvador.

Indicación: Responda las preguntas con la mayor sinceridad posible. Seleccione la opción que mejor refleje su opinión. Tomando en cuenta que para la valoración de cada una de las preguntas se utiliza la escala Likert del 1 al 5, que significan lo siguiente:

a.

ENCUESTA FARMACÉUTICOS FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR DEL MINISTERIO DE SALUD, USUARIOS INTERNOS

 **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA
FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR
DEL MINISTERIO DE SALUD

Objetivo: Conocer el grado de competencias profesionales del

b.

Encuestas del Ministerio de Salud
 - El Salvador

ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS MÉDICOS DEL HOSPITAL ROSALES ACERCA DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA

Objetivo: Conocer la opinión de los médicos de las especialidades que refieren pacientes a la Farmacia Especializada, respecto a la atención brindada por el farmacéutico.

c.

0% 100%

PARTE II - PERCEPCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL FARMACÉUTICO

***¿Cuál o cuáles servicios, conoce usted que ofrece la Farmacia Especializada a los pacientes?**

Marque las opciones que correspondan

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO

EDUCACIÓN SANITARIA

FIGURA N°88: FORMATO DE INSTRUMENTOS EN LINEA DIRIGIDO A USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS.

a. Pacientes b. Químicos Farmacéuticos. c. Médicos.

ANEXO Nº15

RESULTADOS ESTADISTICOS DE INSTRUMENTO DE USUARIOS
EXTERNOS QUE RECIBEN EL SERVICIO DE SEGUIMIENTO
FARMACOTERAPEUTICO EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN
SALVADOR

RESULTADOS ESTADISTICOS DE INSTRUMENTO N°1

Tabla N°16: Datos estadísticos de la dimensión de Elementos Tangibles de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Resultados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3
Moda	5	5	5
Suma	619	628	559
Promedio	4.59	4.65	4.14
Desviación estándar	0.67	0.61	1.15
Promedio general de la dimensión			4.5

Tabla N°17: Datos estadísticos de la dimensión Seguridad de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Resultados	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
Moda	5	5	5	5	5
Suma	602	619	608	549	468
Promedio	4.46	4.59	4.50	4.07	3.47
Desviación estándar	0.87	0.77	0.88	1.24	1.31
Promedio general de la dimensión					4.2

Tabla N°18: Datos estadísticos de la dimensión Capacidad de respuesta de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Resultados	Pregunta 9	Pregunta 10
Moda	5	5
Suma	609	600
Promedio	4.51	4.44
Desviación estándar	0.77	0.88
Promedio general de la dimensión		4.5

Tabla N°19: Datos estadísticos de la dimensión de Empatía de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Resultados	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
Moda	5	5	5	5	5	5
Suma	631	589	447	421	450	486
Promedio	4.67	4.36	3.31	3.12	3.33	3.60
Desviación estándar	0.68	1.12	1.58	1.40	1.57	1.33
Promedio general de la dimensión					3.7	

Tabla N°20: Datos estadísticos de la dimensión de Fiabilidad de los pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico.

Resultados	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19
Moda	5	5	5
Suma	593	532	394
Promedio	4.39	3.94	2.92
Desviación estándar	1.05	1.46	1.34
Promedio general de la dimensión			3.8

ANEXO N°16

RESULTADOS ESTADISTICOS DE INSTRUMENTO DE USUARIOS
EXTERNOS QUE RECIBEN EL SERVICIO DE DISPENSACION DE
MEDICAMENTOS Y EDUCACION SANITARIA EN LA FARMACIA
ESPECIALIZADA DE SAN SALVADOR

RESULTADOS ESTADISTICOS DE INSTRUMENTO N°2

Tabla N°21: Datos estadísticos de la dimensión de Elementos Tangibles de pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Resultados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4
Moda	5	5	5	5
Suma	1029	1049	880	941
Promedio	4.5	4.6	3.8	4.1
Desviación estándar	0.85	0.69	12.31	11.12
Promedio general de la dimensión				4.2

Tabla N°22: Datos estadísticos de la dimensión Seguridad de pacientes que Reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Resultados	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7
Moda	5	5	5
Suma	1090	1061	1035
Promedio	4.7	4.6	4.5
Desviación estándar	0.68	0.99	10.01
Promedio general de la dimensión			4.6

Tabla N°23: Datos estadísticos de la dimensión Capacidad de respuesta de pacientes que Reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Resultados	Pregunta 8	Pregunta 9
Moda	5	5
Suma	1083	1065
Promedio	4.7	4.6
Desviación estándar	0.63	0.73
Promedio general de la dimensión		4.7

Tabla N°24: Datos estadísticos de la dimensión Empatía de pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Resultados	Pregunta 10	Pregunta 11
Moda	5	5
Suma	1054	1010
Promedio	4.6	4.4
Desviación estándar	0.79	10.59
Promedio general de la dimensión		4.5

Tabla N°25: Datos estadísticos de la dimensión Empatía de pacientes que reciben Dispensación de medicamentos y Educación sanitaria.

Resultados	Pregunta 12	Pregunta 13
Moda	2	5
Suma	578	860
Promedio	2.5	3.7
Desviación estándar	12.10	11.97
Promedio general de la dimensión		3.1

ANEXO N°17

INVESTIGACION DE CAMPO EN LA QUE SE DETERMINO LA
VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS DIRIGIDO A USUARIOS
INTERNOS Y EXTERNOS

Prueba piloto realizada a usuarios externos (pacientes) e internos (profesionales médicos y químicos farmacéuticos).

Para la validación de instrumentos de medición de satisfacción de usuarios externos se realizó la primera prueba piloto que se llevó a cabo con 8 pacientes que recibían los servicios de: Dispensación de medicamentos, Seguimiento Farmacoterapéutico y Educación Sanitaria, el cual se decidió suspender debido a que algunas de las preguntas del instrumento generaban confusión ya sea por la escala de respuestas (Ver Anexo N°13), porque algunas preguntas no aplicaban para algunos pacientes (ya que no conocían del servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico o Educación Sanitaria) y porque algunas se encontraban mal formuladas, ya que las respuestas no correspondían con la escala, lo que iba a generar sesgo en los resultados, tal como es el caso de la siguiente pregunta: ¿Ha recibido alguna vez medicamento vencido o en mal estado?, la cual debía ser respuesta de sí o no.

La prueba piloto de los pacientes constaba de dos etapas, la primera incluía las preguntas de la investigación de la adaptación del modelo SERVPERF y en la segunda se preguntó sobre la claridad y la opinión de la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados de la primera prueba piloto dirigida a usuarios externos:

Cuadro N°19: Análisis de respuestas de la primera prueba piloto de usuarios externos.

N°	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	RESULTADO
1	Entendieron bien la encuesta	37%
	No entendió bien la encuesta	63%
2	Les pareció difícil responder por cómo se presentaba la encuesta	60%
	No les pareció difícil responder la encuesta	40%
3	Sugieren cambiar preguntas	0%
4	Sugieren agregar preguntas	0%
Total de encuestados		8

En el cuadro se observa que el 63% de los pacientes encuestados no comprendieron la encuesta realizada por el grupo investigador y el 60% se le dificultaba responder la escala que se había diseñado.

Los resultados que se obtuvieron de dicha prueba fueron valores inferiores al aceptable para que el instrumento fuera confiable, obteniéndose un valor para el coeficiente alfa de Cronbach global de 0.628 de 19 preguntas y el resto fueron excluidas por el programa estadístico SPSS, ya que presentaron varianza cero por ser matriz inversa y porque no había discrepancias. También se recopilaron algunos comentarios donde expresaron los pacientes que la encuesta debía ser más comprensible y que se modificaran algunas de las palabras empleadas en dicho instrumento.

El instrumento no pasó la prueba de validez, por tal razón que se reformularon las preguntas casi en su totalidad, separando los pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico y los que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y a la vez el servicio de Educación Sanitaria, asimismo se cambió el sistema de respuesta a escala del 1 al 5, siendo 1 el menor valor que indicaba respuesta desfavorable y siendo 5 el valor más alto que correspondía a un resultado favorable, con respecto a la escala Likert de 5 niveles. De tal manera que el porcentaje de error fue replanteado y el instrumento fue sometido a evaluación para conseguir una alta confiabilidad en los resultados.

La recolección de datos en la segunda prueba piloto para los usuarios externos se llevó a cabo con un 10% de la muestra total de cada uno de ellos, siendo las siguientes cantidades:

- Instrumento N°1 de los pacientes que recibían Seguimiento Farmacoterapéutico: 14 encuestados.

- Instrumento N°2 para pacientes que recibían Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria: 23 encuestados.

A continuación, se presentan los resultados de las pruebas pilotos:

Cuadro N°20: Análisis de respuestas de la segunda prueba piloto de pacientes que reciben Seguimiento Farmacoterapéutico

N°	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	RESULTADO
1	Entendieron bien la encuesta	100%
2	Les pareció difícil responder por cómo se presentaba la encuesta	14%
	No les pareció difícil responder la encuesta	86%
3	Sugieren cambiar preguntas	0%
4	Sugieren agregar preguntas	0%
Total de encuestados		14

En el cuadro se observa que el 100% de los pacientes comprendieron la encuesta realizada y el 86% expresó que no le era difícil responder el instrumento.

Cuadro N°21: Análisis de respuestas de la segunda prueba piloto de pacientes que reciben Educación sanitaria y Dispensación de medicamentos.

N°	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	RESULTADO
1	Entendieron bien la encuesta	100%
2	Les pareció difícil responder por cómo se presentaba la encuesta	13%
	No les pareció difícil responder la encuesta	87%
3	Sugieren cambiar preguntas	0%
4	Sugieren agregar preguntas	0%
Total de encuestados		23

En el cuadro se observa que el 100% de los encuestados comprendió la encuesta realizada y el 87% de pacientes expresaron que no les era difícil responder la escala con la que se presentaba el instrumento.

Para la validación de instrumentos de medición de satisfacción de médicos y de medición del nivel de competencias de los farmacéuticos se realizó la prueba piloto que se llevó cabo con un 35% de la muestra total de cada uno de ellos,

siendo las siguientes cantidades: 3 farmacéuticos y 3 médicos. La prueba piloto de los médicos y farmacéuticos constaba de dos etapas, la primera incluía las preguntas de la investigación y en la segunda se preguntó sobre la claridad y la opinión de la opinión de la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados de las pruebas pilotos:

Cuadro N°22: Análisis de respuestas de la prueba piloto de profesionales Químicos farmacéuticos.

N°	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	RESULTADO
1	Entendieron bien la encuesta	100%
2	No les pareció difícil responder la encuesta	100%
3	Sugieren cambiar preguntas	0%
4	Sugieren agregar preguntas	0%
Total de encuestados		3

En el cuadro se observa que el 100% de los encuestados comprendió la encuesta realizada y el 100% de los farmacéuticos expresaron que no les era difícil responder la escala con la que se presentaba el instrumento.

Cuadro N°23: Análisis de respuestas de la prueba piloto de profesionales médicos.

N°	DESCRIPCIÓN DE LA PREGUNTA	RESULTADO
1	Entendieron bien la encuesta	100%
2	No les pareció difícil responder la encuesta	100%
3	Sugieren cambiar preguntas	0%
4	Sugieren agregar preguntas	0%
Total de encuestados		3

En el cuadro se observa que el 100% de los encuestados comprendió la encuesta realizada y el 100% de pacientes expresaron que no les era difícil responder la escala con la que se presentaba el instrumento.

Una vez obtenido los datos e información de las pruebas piloto se procedieron a calcular el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar si el instrumento era confiable o no.

Confiabilidad de los instrumentos.

Uno de los primeros procedimientos de análisis estadísticos a los que se sometió el modelo SERVPERF en salud dirigido a pacientes fue la determinación de la confiabilidad del instrumento, es decir la capacidad que tienen los instrumentos de reproducir los resultados, tantas veces como sea necesario. Para establecer esto, se tomó en cuenta el coeficiente alfa de Cronbach, el cual permite determinar “el grado de consistencia interna entre las múltiples variables que configuran la escala y representa el grado en que los indicadores o ítems de la escala están midiendo las mismas construcciones o conceptos”. (24)

Para el cálculo del alfa de Cronbach se emplearon las siguientes variables:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

k = Número de ítems

S_i = Desviación estándar de cada ítem

S_t = Desviación estándar total

Alfa es, por lo tanto, un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todas las preguntas para ver que, efectivamente, se parecen. (27)

Como criterio general Ruiz Bolívar sugiere las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach (Ver tabla N°26):

Tabla N°26: Magnitudes asignadas a los rangos de los valores del coeficiente alfa de Cronbach. ⁽⁴⁹⁾

Rangos	Magnitud
0.81-1.0	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.01-0.20	Muy baja

El coeficiente alfa de Cronbach fue determinado en los cuatro instrumentos a través del programa SPSS versión 21, tal como se muestran a continuación los resultados:

En el cuadro N°24 se presentan los resultados de la prueba piloto del instrumento N°1 dirigido a pacientes, correspondientes al alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones que fueron evaluadas con el objeto de medir la fiabilidad del instrumento.

Cuadro N°24: Resultados del alfa de Cronbach de la prueba piloto para cada una de las dimensiones del Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Elementos tangibles	3	0.811	Muy Alta
Seguridad	5	0.704	Alta
Capacidad de respuesta	2	0.711	Alta
Empatía	6	0.782	Alta
Fiabilidad	3	0.701	Alta
Escala en general	19	0.778	Alta

En el cuadro N°25 se presentan los resultados de la prueba real del instrumento N°1 dirigido a pacientes, correspondientes al alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones que fueron evaluadas en el instrumento.

Cuadro N°25: Resultados del alfa de Cronbach de la prueba real para cada una de las dimensiones Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Dimensión	N° de ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Elementos tangibles	3	0.723	Alta
Seguridad	5	0.750	Alta
Capacidad de respuesta	2	0.728	Alta
Empatía	6	0.703	Alta
Fiabilidad	3	0.703	Alta
Escala en general	19	0.770	Alta

En el cuadro se presentan los resultados de la prueba piloto del instrumento N°2 dirigido a pacientes, correspondientes al alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones que fueron evaluadas con el objeto de medir la fiabilidad del instrumento.

Cuadro N°26: Resultados del alfa de Cronbach de la prueba piloto para cada una de las dimensiones del Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dimensión	N° de ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Elementos tangibles	4	0.729	Alta
Seguridad	3	0.719	Alta
Capacidad de respuesta	2	0.716	Alta
Empatía	2	0.816	Muy Alta
Fiabilidad	2	0.756	Alta
Escala en general	13	0.729	Alta

Según revisión bibliográfica para lograr niveles óptimos con respecto a la fiabilidad y consistencia interna del instrumento, se eliminan ítems. ⁽⁴⁰⁾ Es por ello que se decidió eliminar la pregunta 12, ya que el alfa Cronbach era de 0.568 en la dimensión de empatía, quedando solo 2 preguntas en dicha dimensión con un alfa de Cronbach de 0.816 (Ver tabla N°27).

Tabla N°27: Estadístico alfa de Cronbach de la dimensión empatía, del Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Estadísticos total-elemento					
N°	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pregunta10	7.217	2.451	0.648	0.522	0.048
Pregunta11	7.739	2.383	0.459	0.503	0.328
Pregunta12	7.565	3.893	0.112	0.064	0.816

En la tabla se presentan los resultados de la prueba real del instrumento N°2 dirigido a pacientes, correspondientes al alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones que fueron evaluadas en el instrumento.

Cuadro N°27: Resultados del alfa de Cronbach de la prueba real para cada una de las dimensiones del Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Dimensión	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Elementos tangibles	4	0.805	Alta
Seguridad	3	0.859	Muy Alta
Capacidad de respuesta	2	0.847	Muy Alta
Empatía	2	0.843	Muy Alta
Fiabilidad	2	0.737	Alta
Escala en general	13	0.715	Alta

En el cuadro se presentan los resultados de la prueba piloto del instrumento dirigido a farmacéuticos correspondientes al alfa de Cronbach.

Cuadro N°28: Resultado del alfa de Cronbach de la escala en general del instrumento de las competencias de los farmacéuticos.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.931	0.932	21

De las 21 preguntas de la escala original de la encuesta dirigida a farmacéuticos, se obtuvo un constructo compuesto por 20 preguntas válidas, debido a que según el programa SPSS la pregunta 19 y 23 no son válidas, ya que la varianza es cero, por lo tanto, al hacer el análisis del alfa de Cronbach el programa las elimina automáticamente y advierte que no se pueden calcular estadísticos basados en su matriz inversa.

En el cuadro N°29 se presentan los resultados de la prueba piloto del instrumento dirigido a médicos correspondientes al alfa de Cronbach.

Cuadro N°29: Resultado del alfa de Cronbach de la escala en general del instrumento de la satisfacción de los médicos.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.908	0.912	8

En la presente investigación se aplicó un instrumento para medir la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) respecto a la Atención Farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada de San Salvador, obteniendo un

coeficiente alfa de Cronbach de 0.778 de la encuesta dirigida a pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico y 0.729 de la encuesta dirigida a pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria; también se aplicó otro instrumento para medir las competencias de los farmacéuticos que brindan Atención Farmacéutica a pacientes que asisten a dicha Farmacia, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.931. Se aplicó otro instrumento para medir la satisfacción de los médicos respecto a la Atención Farmacéutica que brindan los farmacéuticos en dicha Farmacia, obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.908; lo que significa que los instrumentos utilizados son aceptables y, por ende, confiables; de igual forma, indica que se tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recopilación de datos.

Los resultados obtenidos en la determinación del alfa de Cronbach en la prueba piloto fueron aceptables, por lo que se decidió incluir las encuestas ya realizadas en dicha prueba con el resto de muestra que faltaba para completar la investigación para los cuatro instrumentos dirigido a usuarios internos y externos; es decir, que ningún paciente, médico y farmacéutico se les aplicó de nuevo el instrumento.

Validación de los instrumentos dirigido a usuarios externos.

Prueba de Chi-Cuadrado.

Se utilizó validez de criterio, ya que se relacionan dos variables para determinar el grado de correlación que presentan los dos instrumentos de satisfacción dirigido a usuarios externos, debido a que este tipo de validez mide la relación entre una variable externa, un índice o un indicador del concepto que se está midiendo y el instrumento que se considera. Por tal razón, se calculó el chi-cuadrado de Pearson (X^2), dicha prueba consistió en contrastar dos hipótesis, una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alternativa (H_1). Dentro de sus

características generales, la prueba X^2 toma valores entre cero e infinito y no tiene valores negativos porque es la suma de valores elevados al cuadrado. ⁽⁴⁸⁾

Al obtener ambos resultados del Chi cuadro calculado y el teórico se acepta la hipótesis nula si: el valor calculado es menor que el valor teórico; mientras que se rechaza la hipótesis nula si: el valor calculado es mayor o igual que el teórico, por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Así como se describe a continuación: ⁽⁴⁸⁾

$$\text{Se acepta la } H_0: X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] < X^2_{\alpha, (K-1)}$$

$$\text{Se rechaza la } H_0: X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right] \geq X^2_{\alpha, (K-1)}$$

Para determinar la asociación o independencia de dos variables, se realizó una tabla de contingencia que consistió en relacionar dos dimensiones, por lo que se empleó una tabla de 2x3 que significa: dos variables con tres opciones de respuesta. La prueba compara resultados observados con resultados teóricos. En la presente investigación se utilizó un nivel de significancia del 5% y un valor de grados de libertad de 2.

Para conocer la satisfacción se añadió una pregunta adicional al instrumento 1 y 2 de usuarios externos, midiendo la satisfacción en forma global de los servicios farmacéuticos brindados en la Farmacia Especializada de San Salvador.

Pregunta adicional formulada para ambos instrumentos dirigidos a usuarios externos: ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto a la atención farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada?

Dicha pregunta se relacionó con una pregunta del instrumento 1 y 2 respectivamente, aplicando la prueba de Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis alternativa.

Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

H_1 = Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

H_0 = No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y el abastecimiento de medicamentos.

Tabla N°28: Frecuencias observadas de la asociación de las variables satisfacción y abastecimiento del Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Frecuencias observadas	Nivel de Satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Satisfacción	126	7	2	135
Abastecimiento	35	41	59	135
Total	161	48	61	270

- Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

- Calculo de los grados libertad (gl).

$$gl = (r - 1) (k - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$gl = 2$$

En donde:

r= número de filas.

k= número de columnas.

Con los valores calculados de alfa y grados de libertad, se consulta en una tabla de distribución de probabilidad X^2 su valor crítico, dando como resultado $X^2=5.992$.

- Cálculo del Chi-cuadrado tabla o calculado.

Tabla N°29: Frecuencias esperadas de la asociación de las variables satisfacción y abastecimiento del Instrumento N°1: Pacientes que reciben el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico.

Frecuencias esperadas	Nivel de Satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Satisfacción	80.5	24	30.5	135
Abastecimiento	80.5	24	30.5	135
Total	161	48	61	270

$$X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$$X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(126 - 80.5)^2}{80.5} + \frac{(35 - 80.5)^2}{80.5} + \frac{(7 - 24)^2}{24} + \frac{(41 - 24)^2}{24} + \frac{(2 - 30.5)^2}{30.5} + \frac{(59 - 30.5)^2}{30.5} \right]$$

$$X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k [25.72 + 25.72 + 12.04 + 12.04 + 26.63 + 26.63]$$

$$X^2_{calc} = 128.78$$

En donde:

f_0 = Frecuencia del valor observado

f_e = Frecuencia del valor esperado

En base a los resultados se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los usuarios con el abastecimiento de medicamentos, ya que $X^2 = 5.992$ es menor que el $X^2_{calculado} = 128.78$, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Lo cual fue suficiente para corroborar la validez de criterio del instrumento utilizado.

Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

H_1 = Existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

H_0 = No existe relación entre la satisfacción de los usuarios externos y la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos.

Tabla N°30: Frecuencias observadas de la asociación de las variables satisfacción y dispensación del Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Frecuencias observadas	Nivel de Satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Satisfacción	206	14	10	230
Dispensación	208	14	3	230
Total	414	33	13	460

- Nivel de significancia.

$$\alpha = 0.05$$

- Calculo de los grados libertad (gl).

$$gl = (r - 1) (k - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$gl = 2$$

En donde:

r= número de filas.

k= número de columnas.

Con los valores calculados de alfa y grados de libertad, se consulta en una tabla de distribución de probabilidad X^2 su valor crítico, dando como resultado $x^2= 5.992$.

- Cálculo del Chi-cuadrado tabla o calculado.

Tabla N°31: Frecuencias esperadas de la asociación de las variables satisfacción y dispensación del Instrumento N°2: Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de medicamentos y Educación Sanitaria.

Frecuencias esperadas	Nivel de Satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Satisfacción	207	16.5	6.5	230
Dispensación	207	16.5	6.5	230
Total	414	33	13	460

$$X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k \left[\frac{(206 - 207)^2}{207} + \frac{(208 - 207)^2}{207} + \frac{(14 - 16.5)^2}{16.5} + \frac{(14 - 16.5)^2}{16.5} + \frac{(10 - 6.5)^2}{6.5} + \frac{(3 - 6.5)^2}{6.5} \right]$$

$$X^2_{calc} = \sum_{i=1}^k [0.0048 + 0.0048 + 0.3788 + 0.3788 + 1.8846 + 1.8846]$$

$$X^2_{calc} = 4.54$$

En donde:

f_0 = Frecuencia del valor observado

f_e = Frecuencia del valor esperado

En base a los resultados se puede afirmar que no existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los usuarios con la información que le brinda el farmacéutico a la hora de entregarle los medicamentos, ya que $X^2= 5.992$ es mayor que el $X^2_{calculado}=4.54$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. Lo cual fue suficiente para corroborar la validez de criterio del instrumento utilizado.