

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA



EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACCION EN LA DISPENSACION DE  
MEDICAMENTOS A USUARIOS DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA DE  
SAN MIGUEL DEL MINISTERIO DE SALUD, DE EL SALVADOR

PRESENTADO POR

JOSE MARTIN AMAYA BONILLA

KAREN STEFANY MARTINEZ CHAVARRIA

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADO (A) EN QUIMICA Y FARMACIA

JULIO 2023

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**RECTOR**

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

**SECRETARIO GENERAL**

MAESTRO FRANCISCO ANTONIO ALARCON SANDOVAL

**FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA**

**DECANA**

LICDA. REINA MARIBEL GALDAMEZ

**SECRETARIA**

LICDA. EUGENIA SORTO LEMUS

**DIRECCION DE PROCESOS DE GRADO**

**DIRECTORA GENERAL**

M.Sc. Ena Edith Herrera Salazar

**TRIBUNAL EVALUADOR**

Licda. Zoila Verónica Sagastume Henríquez

**ASESORA DE AREA EN SALUD PUBLICA Y FARMACIA HOSPITALARIA**

Licda. Roxana María Miranda de Quintanilla

**DOCENTE ASESOR**

Licdo. Francisco Remberto Mixco

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos agradecer de forma muy especial a:

A los docentes asesores de área: Licda. Roxana María Miranda de Quintanilla, Licda. Zoila Verónica Sagastume, M.Sc. Ena Edith Salazar, M.Sc. Cecilia Haideé Gallardo de Velásquez, Licda. Lorena Margarita Ramírez Mercado, por su paciencia, orientación y apoyo.

A nuestros docentes asesores, Licda. Thelma Yanira Ventura de Turcios, Lic. Francisco Remberto Mixco, por brindarnos los lineamientos necesarios y principalmente por su apoyo, por su compromiso, paciencia, la disponibilidad de tiempo y principalmente la entrega y dedicación todo con el propósito de que obtuviéramos los mejores resultados.

Al Lic. Julio Galindo, quien nos orientó en muchas ocasiones para la realización del trabajo de investigación.

A las autoridades de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel por abrirnos las puertas de las instalaciones.

A los Farmacéuticos de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel, por su amabilidad durante el tiempo que se estuvo realizando la investigación.

Al personal de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud, que de forma directa o indirecta contribuyeron al desarrollo del trabajo de investigación.

Martin Amaya  
Karen Martínez

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, que es el que me ha dado la sabiduría, inteligencia y paciencia para poder llegar hasta esta etapa de mi vida, por mantenerme de pie en todo momento y poder superar todos los obstáculos presentados durante el proceso.

A mis padres por estar en todo momento motivándome, por sus consejos llenos de sabiduría, los cuales me han servido y los he aplicado en los momentos que han sido necesarios.

A mis hermanos, Ángel, Carmen, Miladis, Sandra, Dania, Wilmer por su ayuda incondicional y por siempre motivarme durante todo este largo proceso y por siempre mantener su confianza en mí.

A mi esposa Reina y mi hijo Abdiel por siempre mantenerse a mi lado dándome palabras de aliento en los momentos difíciles. A familiares y a amigos que de una u otra forma estuvieron ayudándome y motivándome para seguir adelante.

A mi compañera de tesis por su apoyo, compromiso y dedicación durante el proceso, por siempre mantener la confianza en que en algún momento llegaríamos al final del camino que iniciamos juntos.

José Martin Amaya Bonilla.

## **DEDICATORIA**

Primeramente y más importante a Dios que me ha permitido tener este logro, quien me ha dado la sabiduría para llevar a cabo este proyecto, las fuerzas y salud para estar de pie ante cualquier adversidad, su protección y su luz para iluminar mi camino hasta el final y su ayuda en los momentos difíciles.

A uno de mis mayores ejemplos de inspiración y perseverancia que está en el cielo mi padre Juan Bautista Martínez Lizama, por ser un hombre ejemplar que nos enseñó junto con mis hermanos que la mejor herencia que un padre le deja a sus hijos es una educación y formación digna de admirar con principios y valores que durante las distintas etapas de mi vida me han guiado por el camino del éxito, como tú lo fuiste y seguirás siendo en nuestra memoria.

A mi querida madre, Margarita Reina Chavarría de Martínez, por brindarme su amor, dedicación, paciencia, cariño y consejo incondicional e invaluable desde niña y durante las diversas etapas de mi vida hasta hoy, te amo y gracias con el corazón, te dedico este triunfo a ti y a papá.

A mis hermanos/as por su apoyo incondicional, Marlon, Yanci, Indira, Manuel, Primo Roberto, Williams, Yanira, Rodolfo y Juan, a mi compañero de tesis, Martin Amaya y demás amigos que fueron apoyo fundamental para mi formación académica, este triunfo también es de ustedes.

Karen Stefany Martínez Chavarría

## INDICE GENERAL

	Pág. N°
Resumen	
Capítulo I	
1.0 Introducción	xvi
Capítulo II	
2.0 Objetivos	
Capítulo III	
3.0 Marco Teórico	21
3.1 Generalidades de la Farmacia Especializada	21
3.1.1 Desafíos de la farmacia de San Miguel desde su creación	22
3.1.2 Estructura organizativa de la Farmacia Especializada	23
3.1.3 Enfoque de la Farmacia Especializada	24
3.2 Generalidades de La Dispensación	25
3.2.1 Objetivos de la dispensación	25
3.2.2 La dispensación como un proceso farmacéutico complejo	26
3.2.3 La dispensación con un propósito orientado al paciente	26
3.2.4 Tipos de Dispensación	27
3.3 El marco normativo que rige a las Farmacias son los siguientes	28
3.3.1 Ley de deberes y derechos de los pacientes	29
3.4 La Satisfacción del usuario y su importancia	31
3.4.1 La calidad y su relación con la satisfacción.	32
3.4.2 Evaluación de la calidad como un proceso de mejora	33
3.4.3 Componentes de la calidad	33
3.5 Competencias Profesionales del Químico Farmacéutico	34
3.5.1 Los Niveles en las Competencias	34
3.5.2 Las competencias genéricas se han organizado en 3 grupos	35
3.6 Modelos de evaluación de calidad de servicio	36
3.6.1 Modelo SERVPERF de la calidad de servicio	37

3.7 Tipos de escalas utilizados en instrumentos de análisis	38
3.7.1 Escala de Tipo Likert Aplicada en un Instrumento de Medición	39
3.7.2 Ventajas de utilizar la escala de tipo Likert	39
3.7.3 Criterios para configurar los ítems de escala Likert.	39
Capítulo IV	
4.0 Diseño Metodológico	41
4.1 Tipo de estudio	41
4.2 Investigación Bibliográfica y Documental	41
4.3 Investigación de campo	42
4.4 Instrumento dirigido a pacientes	44
4.5 Herramientas de evaluación	48
4.5.1 El Modelo SERVPERF	48
4.5.2 Prueba de Chi cuadrado de Pearson	48
4.6 Hipótesis de trabajo	49
4.7 Administración de encuesta a farmacéuticos	50
Capítulo V	
5.0 Resultados y discusin de resultados	53
5.1 Encuesta dirigida a los usuarios externos pacientes	53
5.2 Hipótesis planteada	80
5.3 Encuesta dirigida a los Farmacéuticos	82
5.4 Análisis de resultados	118
5.5 Informe sobre los resultados	120
Capítulo VI	
6.0 Conclusiones	144
Capítulo VII	
7.0 Recomendaciones	147
Bibliografía	
Anexos	

## INDICE FIGURAS

Figura N°	Pág. N°
1 Nivel de respuesta según la escala Likert	46
2 Personas encuestadas que retiran medicamentos en la Farmacia	54
3 Pacientes que retiran medicamento según el genero	55
4 Grupos etarios de pacientes encuestados	56
5 Procedencia de los pacientes encuestados	57
6 Departamento donde viven los pacientes encuestados	58
7 Nivel educativo de los pacientes que retiran medicamentos	59
8 Orden de atención en el área de dispensación de medicamentos	61
9 Evaluación de carteleras, folletos, hojas informativas	63
10 Instalaciones física de la Farmacia Especializada	64
11 Material didáctico que utiliza el farmacéutico	65
12 Información que le brinda el farmacéutico	67
13 Información sobre almacenamiento de medicamentos	68
14 Tiempo de espera para recibir los medicamentos	70
15 Tiempo que se tarda en atender sus necesidades	71
16 Dispensación farmacéutica brindada el paciente de forma general	73
17 Horario de atención de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm	74
18 Tiempo de vigencia de las recetas	76
19 Recomendaciones brindadas por el farmacéutico	77
20 Le han entregado medicamentos vencidos	78
21 Información sobreuso del servicio de seguimiento farmacoterapéutico	79
22 Sexo de los farmacéuticos que laboran en la Farmacia	83
23 Rango de edades de los farmacéuticos	84
24 Actualización sistémicamente de conocimientos	85
25 Recibo cursos en mi trabajo, proporcionados por la institución.	87
26 Capacidad de realizar gestiones de información.	88

27 Organización y planeación de actividades laborales por anticipado	89
28 Manejo de programas de computación y sistemas	91
29 Facilidad de brindar explicaciones y recomendaciones a los usuarios	92
30 Importancia de ser un profesional ético	94
31 Facilidad de trabajar en equipo	95
32 Disposición para solucionar conflictos y realizar negociaciones exitosas	96
33 Aplicación de conocimientos teóricos adquiridos, en la práctica	98
34 Conocimiento sobre cosas nuevas y ponerlas en práctica	99
35 Originalidad en el desempeño de mis actividades diarias	100
36 Trabajo en equipo	101
37 Seguimiento de los procedimientos establecidos	102
38 Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción	103
39 Información necesaria durante la entregar del medicamento	105
40 Uso de material educativo para el paciente	106
41 Información necesaria con respecto a su tratamiento	108
42 Retiro de medicamentos en una sola farmacia	109
43 Realización de cursos o diplomados relacionados con el área	110
44 Ha recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo	111
45 Ha recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente	112
46 Material educativo a pacientes	152
47 Procesos e instalaciones físicas de la Farmacia Especializada	153
48 Formato de los instrumentos dirigidos a los usuarios externos	154
49 Material de apoyo de escala de tipo Likert	167
50 Diploma de los químicos farmacéuticos en Atención Farmacéutica	169
51 Diploma de los químicos farmacéuticos en Atención Farmacéutica	170
52 Diploma de químicos farmacéuticos de curso en Farmacovigilancia	170
53 Diploma de químicos farmacéuticos en curso de Farmacovigilancia	171
54 Procesos de la dispensación	175

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pág. N°
1 Instrumento número 1	44
2 Paciente o familiar encargo de retirar medicamento	53
3 Clasificación por sexo de pacientes	54
4 Grupos etarios de pacientes de la Farmacia Especializada	55
5 Procedencia de los pacientes	57
6 Departamento donde viven los pacientes encuestados	58
7 Identificación del nivel académico de los pacientes	59
8 Nivel de satisfacción en el orden de atención	60
9 Orden de atención en el área de dispensación	61
10 Satisfaccion en base a arteleras y hojas informativas	62
11 Nivel de satisfacción en base a las instalaciones	64
12 Nivel de satisfacción relacionado al material educativo	65
13 Información sobre el uso correcto del medicamento	66
14 Correcto almacenamiento de los medicamentos	68
15 Tiempo de espera en la Farmacia Especializada	70
16 Tiempo de atencion al paciente por el farmacéutico	71
17 Acto de dispensación de medicamentos	72
18 Horario de atención	74
19 Tiempo de vigencia de las recetas	75
20 Práctica las recomendaciones dadas por el farmacéutico	77
21 Han entregado medicamentos vencidos o en mal estado	78
22 Informacion sibre seguimiento farmacoterapéutico	79
23 Frecuencias esperadas	80
24 Frecuencias observadas	81
25 Clasificación por sexo de los farmacéuticos	83
26 Rango de edades de los farmacéuticos	84
27 Actualización de la información por parte el farmacéutico	85

28	Cursos de capacitación proporcionados por la institución	86
29	Capacidad del farmacéutico de realizar gestiones de información	88
30	Organización y planeación de actividades laborales por anticipado	89
31	Dominio de programas y sistemas informáticos	90
32	Facilidad de comunicación por parte del farmacéutico	92
33	Práctica de ética al ejercer su trabajo de parte del farmacéutico	93
34	Facilidad de trabajar en equipo con sus compañero	95
35	Facilidad del farmacéutico para solucionar conflictos	96
36	Aplicación de conocimientos teoricos adquiridos	97
37	Aplicación de nuevos conocimientos	98
38	Originalidad en el desempeño de actividades	99
39	Consulta de opiniones entre compañeros	100
40	Seguimiento de los procedimientos establecidos	102
41	Verificación y cumplimiento de buenas prácticas de prescripción	103
42	Explicación de información necesaria al paciente	104
43	Uso del material educativo realizar la dispensación	106
44	Información al paciente con respecto al tratamiento	107
45	Retiro de medicamentos de pacientes cronicos una sola farmacia	109
46	Cursos relacionados con la dispensacion	111
47	Cursos relacionados al trabajo en equipo	112
48	Capacitaciones relacionadas a la atención al paciente	112

## **INDICE DE ANEXOS**

### Anexo N°

- 1 Material de educación al paciente.
- 2 Dispensación farmacéutica
- 3 Formatos de los instrumentos en línea dirigidos a usuarios
- 4 Indicadores del modelo SERVPERF para el instrumento número 1
- 5 Instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios externos
- 6 Instrumento sobre competencias profesionales de los usuarios internos
- 7 Tarjeta de escala Likert mostrada a los pacientes
- 8 Diplomados que realizan los profesionales farmacéuticos
- 9 Listado de medicamentos de la Farmacia Especializada de San Miguel.

## RESUMEN

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de dispensación de medicamentos de las farmacias, por lo que un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas, como son la conformidad y continuidad del tratamiento de medicamentos, en la farmacia donde se recibe el servicio.

La Farmacia Especializada de San Miguel ofrece el servicio de dispensación de medicamentos y atención farmacéutica a los pacientes de la zona oriental de El Salvador con enfermedades crónicas no transmisibles.

El objetivo central de la investigación fue: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas respecto a la dispensación de medicamentos que brinda la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel; además se midieron las competencias profesionales de los farmacéuticos.

El estudio se realizó de noviembre a diciembre del 2021. La muestra fue de 43 pacientes que se entrevistaron, se midió la satisfacción en la dispensación de medicamentos y 7 farmacéuticos de los cuales se midieron las competencias profesionales, las encuestas se realizaron de forma virtual a través de la plataforma de Google forms, las respuestas se midieron por medio de la escala Likert la cual cuenta con 5 niveles de respuesta.

Se determinó que los usuarios externos presentan un nivel de satisfacción alto en el servicio de dispensación de medicamentos siendo de 99.16%. Para los químicos farmacéuticos el nivel de competencias profesionales es de 97.47%. Más del 60% de pacientes encuestados no saben leer ni escribir o solo cursaron la primaria, razón por la cual se recomienda que el farmacéutico elabore un material educativo de forma ilustrativa para facilitar la comprensión para dicho sector de población.

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCION**

## **1.0 INTRODUCCION**

A través de los años se han desarrollado diferentes instrumentos, escalas de medición y estudios enfocados a conocer la satisfacción de los usuarios, sin embargo en El Salvador no se cuenta con métodos que permitan medir la calidad de forma periódica en la prestación de los servicios de salud, principalmente a nivel de las instituciones públicas por razones tales como: falta de implementación de políticas de calidad en los servicios de salud, falta de integración de otros sectores en el tema de salud y establecimientos de salud centrados en datos y metas, sin evaluar resultados de satisfacción en el usuario entre otros aspectos; pero que debería implementarse para la mejora continua de los establecimientos de salud.

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de dispensación de medicamentos de las farmacias, por lo que un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas, como son la conformidad y continuidad del tratamiento de medicamentos, en la farmacia donde se recibe el servicio; de esta forma un estudio sobre la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención que se presta en el área de la dispensación de los medicamentos.

Un estudio realizado en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Salvador, demostró que la satisfacción del paciente al momento de dispensar el medicamento depende de varios factores como son: la información que le brinda el profesional farmacéutico al momento de entregar el medicamento, la empatía por parte del farmacéutico, si permite aclarar todas sus dudas, si la atención brindada se da en un tiempo considerable y si las condiciones del centro de servicio son adecuadas, los resultados de dicho estudio permitieron demostrar que los pacientes, están muy satisfechos con la atención prestada en dicho Centro de Salud.

La Farmacia Especializada del Ministerio de Salud del departamento de San Miguel es una institución que fue creada con el propósito de ofrecer un servicio oportuno y eficiente a usuarios residentes de la región oriental del país con enfermedades crónicas en condición estable, atiende un promedio de 1000 pacientes cada mes los cuales son referidos del Hospital Nacional San Juan de Dios de las siguientes especialidades: nefrología, cardiología, endocrinología, neurología y medicina interna.

En la investigación se aplicaron 2 instrumentos: uno dirigido a los pacientes y otro a los químicos farmacéuticos. Para ello se utilizó una escala de medición tipo Likert de 5 niveles de respuesta por medio de la cual se evaluó la opinión de los usuarios; 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.

Con los resultados obtenidos en la investigación, la institución podrá contar con el material necesario para realizar cambios y generar soluciones que beneficien al usuario y poder brindar un excelente servicio.

La obtención de los datos se realizó mediante el método de encuesta de forma digital, la cual se le aplicó a los pacientes que asisten a la Farmacia Especializada, la cantidad de pacientes que recibe mensualmente la farmacia especializada es de 1000 pero debido a la pandemia por COVID 19, se estableció el servicio de entrega a domicilio disminuyendo la cantidad de pacientes que asistían a la Farmacia Especializada de San Miguel por lo que la encuesta se realizó con una población base de 48 pacientes a partir de la cual se obtuvo una muestra de 43 usuarios externos y los 7 profesionales químicos farmacéuticos que trabajan en la farmacia. El estudio se efectuó entre noviembre y diciembre del 2021, en este periodo se obtuvo la información necesaria para la obtención y análisis de resultados.

**CAPITULO II**  
**OBJETIVOS**

## **2.0 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la Farmacia Especializada de San Miguel del Ministerio de Salud de El Salvador con respecto a la dispensación de medicamentos.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

**2.2.1** Determinar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención al ser dispensado el medicamento por el farmacéutico.

**2.2.2** Identificar qué aspectos se pueden mejorar en el área de dispensación de medicamentos que beneficien al usuario.

**2.2.3** Enumerar las competencias profesionales del personal químico farmacéutico de la Farmacia Especializada de San Miguel.

**2.2.4** Elaborar un informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido a la Farmacia Especializada de San Miguel entidad del Ministerio de Salud.

**CAPITULO III**  
**MARCO TEORICO**

### **3.0 MARCO TEORICO**

#### **3.1 Generalidades de la Farmacia Especializada**

La primera Farmacia Especializada inaugurada en el país fue en San Salvador en septiembre del 2014. Los resultados más destacados de los servicios ofrecidos en la farmacia especializada de San Salvador es la atención farmacéutica como un servicio complementario que permite la identificación, prevención y resolución de problemas relacionados a los medicamentos, tiempos de esperas sumamente cortos los cuales se mantienen entre 10 a 20 minutos, incluyendo la atención farmacéutica entre otros.

El 9 de mayo del 2016 fue inaugurada la segunda Farmacia Especializada del Ministerio de Salud en San Miguel, ubicada en la 4ª calle poniente, 201, en el centro de la ciudad la cual brinda servicios a pacientes con enfermedades crónicas en condición estable, residentes de la zona oriental del país. Las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud, fueron creadas como mecanismos de respuesta a la población salvadoreña, fundamentada en la necesidad de brindar un servicio oportuno y eficiente para la gestión y dispensación de medicamento.

Su misión es proporcionar atención farmacéutica integral a pacientes con enfermedades crónicas que son usuarios del Hospital San Juan de Dios de San Miguel, garantizando el abastecimiento del medicamento y promoviendo la adherencia al tratamiento, todo sobre el principio fundamental de un trato justo y humano que contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Las farmacias especializadas son atendidas por profesionales en Química y Farmacia, quienes brindan atención personalizada a los pacientes sobre el uso racional de medicamentos; identificación y resolución de problemas relacionados con los mismos; búsqueda del máximo cumplimiento y adherencia al tratamiento

farmacológico; identificación y resolución de resultados negativos asociados a medicamentos, respuestas a dudas relacionadas con su enfermedad, además de redistribución de horarios que ayuden a disminuir interacciones y efectos adversos entre sus medicamentos o alimentos; todo esto con el fin de que los usuarios mejoren su calidad de vida, recibiendo de esa manera un trato digno y humano. Actualmente se dispensan medicamentos que corresponden a las especialidades de: medicina interna, cardiología, neurología, nefrología y endocrinología que en el caso de la Farmacia Especializada de San Miguel los pacientes son referidos del Hospital San Juan Dios. (5)

Las Farmacias Especializadas dependen del Viceministerio de Servicios de Salud y son dirigidas por la Dirección Nacional de Hospitales y en donde se encuentra la unidad de Farmacias Especializadas, que jerárquicamente es responsable de las 3 Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud con las que se cuenta actualmente en: San Miguel, Santa Ana y San Salvador cuya función es brindar servicios farmacéuticos personalizados y oportunos.

### 3.1.1 Desafíos que ha tenido que resolver la farmacia de San Miguel desde su creación.

Una de las principales dificultades que ha presentado la Farmacia Especializada de San Miguel, es que existe una distancia aproximada de 2.4 km del Hospital San Juan de Dios es por ello que brindar soluciones a los pacientes en caso de que una receta presente un error en dosis, cantidad, sello de servicio o sello y firma de médico, por lo que para una persona de la tercera edad o con algún tipo de discapacidad era un problema tener que ir a corregir el error de la receta al igual que para todos los pacientes en general, ya que uno de los propósitos con los que fue creada la Farmacia Especializada fue para disminuir los tiempos de espera y tener que ir a corregir el error en la receta con el doctor y luego regresar nuevamente implicaba una mayor pérdida de tiempo y una inconformidad en los pacientes, por lo que se llegó a un acuerdo con el Hospital en el que las recetas

con cualquier tipo de errores de los antes mencionados son conocidos como inconsistencias, estas recetas la jefe de la farmacia las resguarda y cada cierto tiempo se las envía a través de documento oficial de la institución especificando el tipo de inconsistencia y número de expediente de la receta para que puedan corregirlas de forma manual el Medico Jefe de la Consulta Externa y las devuelvan nuevamente para el resguardo definitivo en la Farmacia Especializada de San Miguel y con esto se logró una mayor satisfacción en los pacientes.

### 3.1.2 Estructura organizativa de la Farmacia Especializada

Recepción de recetas: en esta área el técnico o farmacéutico solicita al paciente que le entregue las recetas junto con la tarjeta de citas y su documento de identidad, el técnico procede a verificar la vigencia de la receta (debe ser 5 días antes o 5 días después a la fecha), que la receta contenga toda la información correspondiente (nombre completo del paciente, fecha, concentración del medicamento, nombre del medicamento, vía de administración y la cantidad prescrita del medicamento). Si la receta cumple con las buenas prácticas de prescripción, se procede a ingresar el número de expediente o número de documento único de identidad en el SIAP-SUIS, devuelve la tarjeta de citas y el documento al paciente y orienta al paciente del procedimiento que debe de seguir para la entrega de sus medicamentos. El farmacéutico firma las recetas y las coloca en la caja de recepción.

Preparación de Medicamentos: el farmacéutico encargado de la preparación de medicamentos retira las recetas de la caja de recepción, verifica que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción (BPM), imprime el comprobante y coloca el medicamento en bolsa, sella las recetas y coloca la cantidad de medicamentos preparados en cada receta se coloca el ticket o comprobante en las recetas para colocar la bolsa en la mesa de dispensación de medicamentos según número correlativo de ticket.

### Dispensación de Medicamentos:

Este proceso lo realiza un Químico Farmacéutico y realiza lo siguiente:

- Toma los medicamentos según número correlativo y procede a llamar al paciente según orden de número.
- Verifica que sean los medicamentos correctos según recetas y sistema.
- Entrega adecuadamente el medicamento orientando al paciente sobre nombre del medicamento, cantidad, vía de administración, forma farmacéutica, frecuencia con que debe tomarlo y las posibles reacciones adversas que podría presentar.
- Si toda la información está en orden se entrega el medicamento al paciente y se procede a cerrar la información de las recetas, es firmada y sellada por el farmacéutico y se procede a resguardar la receta. (6)

### 3.1.3 La Farmacia Especializada se enfoca en ofrecer a los pacientes 3 servicios farmacéuticos principales:

- Educación sanitaria: consiste en ampliar el conocimiento de los pacientes de su enfermedad y del uso adecuado de sus medicamentos de tal forma que los pacientes sean más conscientes de la responsabilidad que conlleva seguir correctamente las indicaciones sobre el medicamento.
- Dispensación de medicamento: es el acto profesional farmacéutico de informar sobre el uso racional y adecuado del medicamento al paciente, de acuerdo con 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 (2).

- Seguimiento farmacoterapéutico: es un procedimiento que se aplica al paciente en cualquier ámbito asistencial, de forma sistematizada, continuada y documentada con el objetivo de registrar, monitorizar y evaluar los efectos de la farmacoterapia que utiliza un paciente, a través de unas pautas simples y claras.

### 3.2 Generalidades de La Dispensación.

La Dirección Nacional de Medicamentos define la dispensación de medicamentos como: el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, de acuerdo con 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. (2)

En base a lo anterior la dispensación va estrictamente relacionada con la satisfacción generada en el usuario, porque además de entregar o dispensar el medicamento se debe generar con el paciente un momento o estado de confianza, seguridad y empatía. La dispensación, no es solo un acto físico, además de eso requiere que el farmacéutico tenga conocimientos precisos para brindar una adecuada orientación con respecto al uso adecuado de medicamentos de tal forma que el paciente tenga una información clara y segura y que fomente a la adherencia del paciente al medicamento, logrando así que el usuario se retire con una buena percepción del servicio que se le presta en el área de dispensación, por todo lo anterior la investigación se enfocara a evaluar la satisfacción del usuario en relación a la dispensación de los medicamentos.

#### 3.2.1 Objetivos de la dispensación.

- Entregar el medicamento en condiciones óptimas y de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Garantizar que el paciente posea la información mínima necesaria, ayudándole a optimizar el uso del medicamento, es decir que el paciente conozca el proceso del uso del medicamento y así que

ofrezca una mayor responsabilidad para asumirlo estando consciente del peligro que implica el no hacer el uso correcto con respecto a su indicación médica.

- Proteger al paciente frente a la posible aparición de Resultados Negativos asociados a la medicación.

### 3.2.2 La dispensación como un proceso farmacéutico complejo.

Este hecho se debe a la exigencia de combinar dos características fundamentales como son: la actitud activa e individualizada, por lo tanto, la dispensación debe ser siempre una actitud activa no mecanizada por parte del farmacéutico, no solo ante la demanda de información solicitada por el paciente, si no ante todas y cada una de las entregas de medicamentos. El proceso debe ser individualizado, lo que implica flexibilidad y adaptación a las características de cada paciente, delimitadas por sus conocimientos y actitudes frente a sus problemas de salud y medicamentos. Por ello es una actividad que debe de ser realizada por un experto en medicamentos, el farmacéutico o bajo su supervisión personal y directa.

### 3.2.3 La dispensación con un propósito orientado al paciente:

La finalidad de la dispensación no es sólo garantizar el acceso en sí mismo. Su principal objetivo es el beneficio del paciente, lo que supone asumir la responsabilidad profesional de mejorar el proceso de uso del medicamento el farmacéutico debe procesar la información recibida del paciente y determinar bajo su criterio si entrega o no el medicamento, junto con la información necesaria para garantizar que ese medicamento será utilizado de forma correcta y de acuerdo a como fue prescrito, para ello se requiere que el farmacéutico tome decisiones y asuma responsabilidades, en este punto radica la diferencia existente entre un profesional, que analiza la información que recibe del paciente y toma una decisión acorde con sus conocimientos y asume su responsabilidad, y cualquier otro trabajador no calificado que desarrolla una actividad mecánica.

### 3.2.4 Tipos de Dispensación:

#### - Primera Dispensación

Es considerado como el acto por el cual el farmacéutico, entrega al paciente o cuidador un medicamento 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 este.

En la primera dispensación el paciente no ha utilizado con anterioridad el medicamento y por lo tanto el farmacéutico debe verificar como primer punto; la ausencia de criterios para la no dispensación tales como alergias, contraindicaciones e interacciones con otros medicamentos. Como segundo punto que, el paciente conoce y asume el proceso de uso de sus medicamentos, entendiéndolo éste como el conjunto de las características farmacoterapéuticas, el proceso de uso propiamente dicho y los indicadores y controles de efectividad y seguridad.

#### - Dispensación Repetida

Es aquella que se centra en pacientes habituales o eventuales que acuden a la farmacia Especializada a retirar sus medicamentos de continuación de una enfermedad crónica o de un proceso agudo iniciado con anterioridad, en este punto es importante tener presente que en los casos que los que se produce un cambio en la dosis, vía de administración, etc., la dispensación sigue el mismo proceso de esquema descrito para la dispensación de inicio de tratamiento (primera dispensación). Por ello, una vez que el farmacéutico establece que no es la primera vez que toma el medicamento, la siguiente cuestión que debe de resolver es si ha habido alguna modificación en el esquema de tratamiento, ya sea por cambio de dosis, vía de administración, etc. Una respuesta afirmativa a este punto señala la necesidad de seguir el proceso establecido para la primera dispensación. (3)

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

Ley de medicamentos:

Su objetivo es garantizar la institucionalidad que permita garantizar la accesibilidad, registro, calidad, disponibilidad, eficacia y seguridad de los medicamentos, así como promover su uso racional, además indica que la dispensación de medicamentos estará a cargo de establecimientos farmacéuticos autorizados por la dirección, sean públicos o privados, que estarán bajo la responsabilidad y supervisión de un profesional químico farmacéutico que esté debidamente autorizado por la junta de vigilancia respectiva; y quien deberá permanecer en el establecimiento un tiempo mínimo determinado por la autoridad competente.<sup>(2)</sup>

Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción.

Su finalidad es promover el uso racional de medicamentos y garantizar a los usuarios la correcta utilización, de los mismos lo que permitirá la maximización en el uso de estos, disminuyendo los riesgos a los que se somete el paciente al usar un medicamento por una inadecuada prescripción y así mismo contribuir a racionalizar los costos en la atención en salud. <sup>(8)</sup>

Lineamientos técnicos para la dispensación final de medicamentos, insumos y químicos peligrosos, deteriorados y vencidos.

La farmacia especializada debido a que cuenta con su propio almacén, en el 2019 se creó los lineamientos técnicos para la dispensación final de medicamentos, insumos y químicos peligrosos deteriorados y vencidos, en el cual se presentan los procedimientos para los diferentes niveles del MINSAL, para la disposición final de medicamentos y otros químicos deteriorados y vencidos, originados por situaciones de desastre o se hayan acumulado por situaciones de dificultad en el proceso administra, para lo cual se han analizado los diferentes escenarios de

intervención para realizar una disposición segura según lo establecido en la Ley de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).<sup>(9)</sup>

Lineamiento Técnico para las Buenas Prácticas de Almacenamiento:

Se creó en el año 2015, establece que se debe capacitar al personal y que el guardalmacén es el responsable de la buena conservación de los suministros, durante la permanencia en el almacén con el propósito de que estos lleguen a los usuarios en condiciones óptimas y puedan ejercer la acción deseada lo cual es de vital importancia en el caso de los medicamentos, para lograr esto se debe de mantener un control de las existencias de los suministros al igual que de las condiciones ambientales, para evitar su deterioro, las pérdidas y el vencimiento, así como facilitar su localización y el movimiento interno de forma segura en cada almacén.

Además, el guardalmacén, debe implementar controles de temperatura de los suministros, según lo que estipule el fabricante en los almacenes, cuartos fríos y maquinas frigoríficas, verificando diariamente la temperatura a la que se encuentran los bienes almacenados, registrando los datos en la bitácora respectiva, la cual debe contener lo siguiente: identificación del área controlada, temperatura constatada, fecha y hora en que se tomó, nombre de la persona que la verifico. La temperatura debe de verificarse dos veces al día por la mañana y por la tarde. <sup>(10)</sup>

3.3.1 Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud.

Fue creado como un decreto legislativo en la legislatura 2013-2015, trata sobre los deberes y derechos de los pacientes y prestadores de la salud de instituciones públicas y privadas que prestan los servicios de salud, entre algunos de los derechos y deberes que estipula sobre los pacientes están:

Derecho a una atención calificada: el paciente tiene derecho a una atención con calidad y calidez, con profesionales de la salud debidamente acreditados y autorizados por las autoridades competentes.

Derecho a la información: el paciente o su representante deberá recibir en forma verbal y escrita la información necesaria del profesional por el cual será atendido, además de brindarle toda la información sobre su diagnóstico y el tratamiento que recibirá.

Derecho a la privacidad: a todo paciente se le garantizara su privacidad e intimidad durante su exploración clínica y estadía hospitalaria.

Derecho a confidencialidad: los pacientes tendrán derecho a que se les respete su carácter confidencial de su expediente clínico y toda la información relativa a su diagnóstico, tratamiento, datos de su enfermedad a padecimiento.

Derecho a formular sugerencias consultas o reclamos: el paciente realizara todo tipo de consulta queja o reclamo que estime conveniente.

Derecho a medicamentos; los pacientes en ámbito público y los pacientes del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, tienen derecho a medicamentos del listado oficial de medicamentos, insumos médicos y exámenes de laboratorio.

Entre los deberes de los pacientes de están:

Tienen el deber de cuidar de todos los materiales y equipo que sean proporcionados por la institución al igual que tienen el deber de tratar con el mismo respeto que son tratados por parte del personal por el que están siendo atendidos.

Política Nacional para el Abordaje Integral de las Enfermedades No Transmisibles.

Debido al incremento del número de personas con enfermedades no transmisibles y de factores como la pobreza, la distribución desigual de la riqueza,

la falta de educación, el envejecimiento de la población; así como de otras determinantes sociales demanda la ejecución de acciones integrales e integradas con un enfoque de determinación social y multisectorial.

Ante esta situación, se ha considerado el abordaje integral e intersectorial de las enfermedades no transmisibles para lo cual se elaboró la Política Nacional Para el Abordaje de la Enfermedades No transmisible y su plan de implementación; así como la creación de una comisión nacional, para fortalecer el trabajo interinstitucional e intersectorial que incluye además a la sociedad civil en el abordaje integral de las ENT. Por lo tanto, el plan de implementación fue creado en el 2019, y establece las intervenciones intersectoriales requeridas para dar vida a la política nacional para el abordaje integral de las enfermedades no transmisibles e incidir en la disminución de la carga de las ENT, en la población salvadoreña y mejorar su calidad de vida, a través de acciones de promoción de la salud, prevención, detección y diagnóstico temprano y tratamiento oportuno <sup>(11)</sup>

#### 3.4 La Satisfacción del usuario y su Importancia

Se define la satisfacción del paciente como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido.

La Real Academia Española define la satisfacción como “ acción y efecto de satisfacer o satisfacerse saciar una necesidad o también dar solución a una queja o dificultad” <sup>(12)</sup>

La satisfacción percibida por el paciente está relacionada con un elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel cultural), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.) o el tiempo de espera. Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer la percepción inicial del paciente.

En la satisfacción del paciente hay tres puntos importantes que influyen de manera directa, cognitivo: que tiene que ver con la cantidad y calidad de información que ofrece el profesional al paciente. Afectiva: que tiene que ver con demostrar un sincero interés y una buena comprensión para el paciente. Por último las competencias profesionales con las que el farmacéutico se desenvuelva. (13)

El nivel de satisfacción refleja la calidad de la atención sanitaria ofrecida, así como las preferencias y expectativas de los usuarios en relación con el sistema de salud. Por consiguiente, cada vez es más importante evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por los profesionales de la salud, lo que podría utilizarse como indicador de calidad para mejorar esos servicios.

#### 3.4.1 La calidad y su relación con la satisfacción.

La palabra calidad al igual que la satisfacción han ido evolucionando con el tiempo, su significado está relacionado con el grado de perfección de un servicio.

La definición más integral de "calidad" fue formulada por W. Edward Deming, el pionero del movimiento de la gestión de calidad total, el cual establece que: calidad es hacer lo correcto, de la forma correcta y en el menor tiempo posible y para poder medir la calidad de atención del usuario existen métodos cualitativos y cuantitativos dentro de los últimos están los cuestionarios, usando métodos de estimación directa que permiten analizar cuantitativamente la percepción de la calidad de los servicios por parte del usuario, utilizando para ello diferentes tipos de niveles de evaluación.

Para Donavedian la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar de forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera en que la atención suministrada logre los beneficios más favorables y refiriéndose a la atención en salud; sostiene que la calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la

aplicación del conocimiento y tecnología tomando en cuenta los requerimientos del paciente.

#### 3.4.2 Evaluación de la calidad como un proceso de mejora.

Evaluar la calidad es una herramienta de mejora y se basa en los siguientes enfoques:

- Enfoque basado en el usuario: las organizaciones dependen de sus clientes al igual que una institución de salud depende de sus pacientes por lo tanto deben de comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de estos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Enfoque basado en el proceso: es un resultado deseado, se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque basado en el producto: es la calidad en función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencia en cantidad de algún atributo del producto.

#### 3.4.3 Componentes de la calidad

La calidad de los servicios sanitarios tiene 3 componentes principales:

Componente Técnico: es el conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, estructura física, servicios, tecnología y capacidad de los profesionales.

Componente del Entorno: es la comodidad que ofrece el establecimiento de salud, implica comodidad, ambientación, orden, ventilación, iluminación, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados, señalización y limpieza del lugar.

Componente interpersonal: es la relación entre el personal y el paciente, implica una adecuada interrelación, respeto, información completa y oportuna, confianza, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que se brinde influyendo así en la satisfacción del paciente. (13)

### 3.5 Competencias Profesionales del Químico Farmacéutico

De manera general se puede decir que las Competencias Profesionales son la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades, que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer. (14)

La competencia se puede definir, entonces, "como la capacidad de un profesional para tomar decisiones con base en los conocimientos, habilidades y actitudes asociadas a la profesión, para solucionar los problemas complejos que se presentan en el campo de su actividad profesional", en el concepto de competencias se entrelazan e integran lo afectivo, lo psicomotriz y lo cognitivo en una nueva síntesis en el momento de llevar a cabo la acción, la evaluación y la reflexión sobre la acción.

La competencia de una persona abarca la gama completa de sus conocimientos, destrezas y actitudes y sus capacidades en el ámbito personal, profesional adquirido por diferentes vías y en todos los niveles del básico al más alto y cuya aplicación se traduce en un desempeño superior, que contribuye al logro de sus objetivos.

#### 3.5.1 Los Niveles en las Competencias.

El modelo de competencias profesionales establece 3 niveles: las competencias básicas, las genéricas y las específicas o técnicas.

- Competencias básicas: son las capacidades intelectuales indispensable para el aprendizaje de una profesión; en ella se encuentran las competencias cognitivas, técnicas y metodológicas. Las competencias básicas o claves son las que el farmacéutico precisa tener para su desarrollo personal, esto le permitirá adaptarse a un entorno laboral cambiante y seguir perfeccionándose a través de las nuevas experiencias, es por lo que la vida se entiende como un proceso de aprendizaje continuo.
- Las competencias genéricas: en ellas se pueden recoger aspectos genéricos de conocimientos, habilidades y destrezas. Son la base común de la profesión o se refieren a la parte concreta de la práctica profesional que requieren de respuestas complejas. En estas el farmacéutico no solo debe de tener un componente técnico, además debe de contar con un componente humano, es importante recalcar que tener esas habilidades en potencia no significa que estén desarrolladas. Generalmente no se entrena al profesional para desarrollar esas habilidades, por lo que gran parte de los problemas de ineffectividad y sufrimiento que se presenta en la actualidad está relacionado con la forma de conversar y relacionarse con los demás.

### 3.5.2 Las competencias genéricas se han organizado en 3 grupos:

- Competencias Instrumentales, en estas se incluyen habilidades cognitivas, capacidades metodológicas, destrezas tecnológicas y destrezas lingüísticas.
- Competencias interpersonales, en las que se incluyen las capacidades individuales y destrezas sociales.
- Competencias Sistémicas, que son las destrezas y habilidades del profesional relativas a la comprensión de sistemas complejos.
- Las competencias Específicas, estas son definidas como los atributos que adquiere el profesional en todo su proceso de formación académica y deben ser obtenidos a partir de la experiencia propia. Cuando se habla de

competencias profesionales específicas, lo que se busca es a partir de las funciones típicas o rol del profesional con los pacientes, es decir que es el proceso en el cual el farmacéutico pondrá en práctica todo lo aprendido en su formación académica y además adquirirá, una mayor experiencia con la práctica para conocer cuáles son las necesidades del paciente y poder contribuir en una mejor calidad de vida. <sup>(15)</sup>

La calidad de un servicio de salud, parte en primer lugar del nivel de competencias y desempeño del personal de trabajo en el cumplimiento de sus funciones laborales 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, capacidades y destrezas.

En el presente trabajo se abordarán las competencias genéricas del profesional Químico Farmacéutico las cuales son: Instrumentales (relacionadas con la metodología, tecnología y lingüística), interpersonales (Facilitan la interacción y la cooperación social) y las sistémicas (incluyendo habilidades y destrezas para aprender y desarrollar).

### 3.6 Modelos de evaluación de calidad de servicio.

Entre los modelos de la evaluación más representativos en la investigación de la calidad de servicio se encuentran:

Modelo de atención en salud propuesto por Avidis Donavedian en 1996, establece indicadores para evaluar la calidad de atención medica agrupados en estructura, proceso y resultado.

En 1985-1988 se establece el modelo americano SEVICE QUALITY (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithalm y Berry este modelo es hasta el momento, el más utilizado en la investigación de la calidad de servicio.

Este modelo está basado en un enfoque de la evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que define un servicio de calidad como la diferencia entre

las expectativas y percepciones de los clientes, de este modo un balance ventajoso para las percepciones, de manera que las antes mencionadas superan a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción. Señala ciertos factores claves que condicionan las expectativas de los usuarios.

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad de un servicio. Las dimensiones del modelo SERVQUAL, de calidad de servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para dar confianza y credibilidad.

Empatía: atención personalizada que proporciona la organización a sus clientes.

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.

El modelo SERVPERF, fue propuesto por CRONIN Y TAYLOR en 1992, SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE), debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que SERVQUAL, teniendo como única diferencia que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

### 3.6.1 Modelo SERVPERF de la calidad de servicio.

Fue propuesto por CRONIN Y TAYLOR quienes, mediante estudios realizados en diferentes organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL, no es el más adecuado para evaluar la calidad de servicio.

Por lo que la escala SERVPERF, se fundamenta únicamente en las percepciones eliminando las expectativas y reduciendo a la mitad las preguntas planteadas. El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación de expectativas en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio y en su redundancia respecto a las percepciones. (11)

### 3.7 Tipos de escalas utilizados en instrumentos de análisis.

Existen múltiples métodos para el análisis de aptitudes, antes de dar a conocer la escala de Likert, que será con la que se trabajara en la mayoría de los ítems de las encuestas conviene hacer referencia a los diferentes tipos de escalas de respuestas.

- Nominales, en la encuesta se utilizará en una minoría de ítems, este tipo de escalas clasifican un objeto en dos o más categorías (por ejemplo, (SI/NO). En este tipo de escala el orden de las categorías carece de importancia, pues lo único que proporciona es la equivalencia de los individuos en relación de los objetos. De este modo no se puede diferenciar a los individuos con base en el grado que poseen un atributo.
- Ordinales, esta escala se basa en el orden de los objetos; aunque no aporta ninguna idea sobre la distancia que existe entre ellos, permite clasificar a los individuos en función del grado que poseen cierto atributo; por ejemplo, si ante determina pregunta se puede contestar con base en las siguientes categorías: totalmente de acuerdo (TA); de acuerdo (DA); indiferente o neutro (IN); en desacuerdo (ED); Totalmente en desacuerdo (TD). En esta escala se ordenan a los individuos con base en categorías, pero no se sabe cuál es la distancia que separa a un sujeto que ha contestado de acuerdo de otro que ha contestado en desacuerdo.

- De intervalo, en ésta se conocen las distancias, pero no el principio métrico sobre el que se ha construido; tampoco posee algún instrumento confiable que exprese esto o si se posee puede variar en cualquier escala. (17)

### 3.7.1 Escala de Tipo Likert Aplicada en un Instrumento de Medición.

Este tipo de escala surgió en 1932, cuando Rensis Likert (1903-1981) publicó un informe en el que exponía como usar un tipo de instrumento para la medición de las actitudes las llamadas "escalas Likert" son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe de indicar su acuerdo o desacuerdo, sobre una afirmación o ítem, la que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional, estos instrumentos suelen ser reconocidos entre los más utilizados para la medición en las ciencias.

Originalmente este instrumento consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra en contra. Cada ítem iba acompañado de una escala de valoración nominal, esta escala incluía un punto medio neutral, así como puntos a izquierda y derecha con opciones de respuesta numérica del 1 al 5. (18)

### 3.7.2 Ventajas de utilizar la escala de tipo Likert:

- Es una escala de fácil aplicación y diseño.
- Puede utilizar ítems que no tienen relación con la expresión.
- Ofrece una graduación de la opinión de las personas encuestadas.
- Es muy sencilla de contestar.

### 3.7.3 Criterios fundamentales para configurar los ítems de la escala Likert.

- Los ítems se relacionan fácilmente con las respuestas de la oración, sin importar la relación entre ítems y oración sea evidente.
- Los ítems deben de tener siempre dos posturas extremas, así como un ítem intermedio que sirva de graduación de los extremos.
- Los ítems de la escala deben de ser siempre seguros y fiables.

**CAPITULO IV**  
**DISEÑO METODOLOGICO**

## **IV. DISEÑO METODOLOGICO**

### **4.1 Tipo de estudio**

Transversal: debido a que el estudio comprende una sola observación, es decir se trabajó el problema en el momento que se realizó el estudio, el proceso de recolección de datos se realizó en un período de tiempo específico.

De campo: las encuestas fueron aplicadas en la Farmacia Especializada de San miguel en un periodo comprendido entre noviembre y diciembre del 2021 con la cual se recopiló toda la información necesaria para el procesamiento de los datos.

### **4.2 Investigación Bibliográfica y documental**

- Se revisaron archivos de la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel.
- Documentos del Ministerio de Salud.
- Biblioteca "Dr. Benjamín Orozco" de la Facultad de Química y Farmacia de la Universidad de El Salvador.
- Visitas por medio de internet a los distintos trabajos de investigaciones relacionados con la satisfacción del usuario.

#### 4.3 Investigación de campo:

- Universo

El universo lo constituye la totalidad de los usuarios internos y externos de la Farmacia Especializada

- Población

Se distinguen dos segmentos poblacionales:

- A. Pacientes que retiran medicamentos en el periodo de investigación.
- B. Personal Químico Farmacéutico responsable de la Atención Farmacéutica.

- Segmento Poblacional de Pacientes.

El total de pacientes inscritos en la Farmacia son 1000, pero debido a la pandemia por COVID19, un alto porcentaje de paciente se les hace envío domiciliar de medicamentos por lo que la cantidad que asiste a la farmacia es menor, es por lo tanto se trabajara con una población de 48 pacientes.

N= 48 pacientes

- Determinación de la muestra de Pacientes

Para el cálculo de la muestra de pacientes, tomando en cuenta que es poblaciones finitas se procedió a utilizar la siguiente ecuación:

$$\text{Ecuación N}^{\circ}1 \quad n = \frac{Z^2 * P * N * Q}{E^2 (N-1) \div Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n = tamaño de muestra buscado

N= tamaño de la población = 48

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

$$= \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 48 * 0.50}{(0.05)^2 * (48 - 1) \div (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{46.992}{1.0779}$$

$$n = 42.79 \approx 43 \text{ pacientes (muestra A)}$$

- Segmento Poblacional de Farmacéuticos

El total de la planta farmacéutica que atiende pacientes es de 7 profesionales.

- Muestra de Farmacéuticos

Considerando una población finita pequeña de N= 7. Se decidió trabajar con el cien por ciento de la población

Entonces n=N. Por lo tanto, n=7.

#### 4.4 Instrumento dirigido a pacientes

Las dimensiones que se evaluaron en el instrumento dirigido a paciente fueron 5 las cuales son: seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

Cuadro N° 1. Indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento número 1 (pacientes que recibieron el servicio de Dispensación de medicamentos).

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTA
	ELEMENTOS TANGIBLES	Las instalaciones son visualmente atractivas.  Elementos materiales atractivos.	1, 2, 3 y 4
	SEGURIDAD	Comportamiento confiable de los empleados.  Los empleados son amables.  Los empleados cuentan con los conocimientos suficientes.	5 y 6
	CAPACIDAD DE REPUESTA	Los empleados ofrecen un servicio rápido.  Los empleados nunca están demasiado ocupados.	7 y 8

Cuadro N° 1. (continuación)

<p>Satisfacción de los usuarios externos</p>	<p>EMPATIA</p>	<p>Ofrecen atención individualizada.</p> <p>Se preocupan por los pacientes.</p> <p>Comprenden las necesidades de los pacientes.</p> <p>Preocupación del personal por resolver todas las inquietudes o dudas relacionadas al tratamiento o usos de los medicamentos.</p>	<p>9 y 10</p>
	<p>FIABILIDAD</p>	<p>Sincero interés por resolver los problemas.</p> <p>Concluyen con el servicio con el tiempo prometido.</p> <p>Existencia de medicamentos recetados.</p>	<p>11, 12, 13, 14</p>

Fuente: elaboración propia

La encuesta se diseñó en base a la escala tipo Likert, el cual es un tipo de instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación o ítem lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional.

La encuesta cuenta con 5 niveles de respuesta según la escala Likert:



Figura N°1: Nivel de respuesta según la escala Likert.  
Fuente: Elaboración propia.

Donde el 1 y 2 se consideran desfavorable, el 3 se denota como una forma neutral, es decir ni en acuerdo ni desacuerdo y las respuestas 4 y 5 son respuestas favorables.

En el instrumento dirigido a pacientes se evaluaron las siguientes actividades de Dispensación Farmacéutica, que ofrece la Farmacia Especializada de San Miguel:

1. Orden de atención.
2. Los tiempos de espera
3. Información que brinda el farmacéutico al Dispensar el medicamento.
4. El grado de satisfacción con respecto a la dispensación farmacéutica.

El instrumento diseñado para los pacientes está conformado de la siguiente manera: (Ver Anexo N° 5)

Parte 1: Datos generales, donde se pregunta si es el paciente o familiar encargo de retirar el medicamento, genero, procedencia y nivel educativo.

Parte 2: Percepción del usuario en relación con la atención recibida.

El instrumento estuvo constituido de: 12 preguntas con cinco niveles de respuesta basada en una escala de tipo Likert, donde se evaluó las siguientes dimensiones: elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad. Además, el instrumento tiene otro apartado con dos preguntas con opción de respuesta SI y NO, al final de la encuesta hay un espacio para comentarios, con el objetivo de que el paciente expresara cualquier tipo de información que permitiera enriquecer la investigación.

Administración de encuesta a pacientes.

Semanalmente se revisó el registro de pacientes que retiraron medicamentos en dicha semana, una vez identificados se les administraba (Ver Anexo N° 2) y se le explicaba al paciente de la siguiente manera: doce de las preguntas se debían responder en base a una escala con cinco niveles de respuesta, para una mejor comprensión para el paciente se creó un material donde se explica los cinco niveles de respuesta(Ver Anexo N° 7) y dos preguntas con opción de respuesta SI y NO, la encuesta se realizó después de retirar el medicamento, cuando el paciente accedía a participar, se le explicaba el objetivo de este y de que constaba. Se logró en un periodo de 8 semanas obtener las entrevistas de los pacientes.

La encuesta fue realizada a través de la plataforma Google forms para una mejor caracterización y tabulación de la información (Ver Anexo N°3), los datos posteriormente fueron tabulados y procesados en hojas electrónicas de Excel, para posteriormente ser analizados.

## 4.5 Herramientas de evaluación

### 4.5.1 El Modelo SERVPERF.

Este fue utilizado en la muestra de pacientes a entrevistar. Utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción al paciente. Para medir las respuestas de satisfacción de los pacientes se utilizó la escala tipo Likert de cinco niveles y también se empleó una adaptación del modelo SERVPERF.

### 4.5.2 Prueba de Chi cuadrado de Pearson.

En la presente investigación la prueba de chi cuadrado de Pearson permitió determinar si existe relación entre la dispensación de medicamentos y satisfacción global de los pacientes o no existe relación entre ambas.

Se utilizó la validez de criterio para relacionar dos variables del instrumento dirigido a los usuarios externos que son: la dispensación proporcionada a los pacientes al momento de entregarle el medicamento y la satisfacción global por parte del paciente. 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.

Al obtener ambos resultados de Chi-Cuadrado 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 al teórico, por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Así como se describe a continuación:

Se acepta la  $H_0$ :  $X^2 \text{ Calc.} = \sum ik = \{(f_0 - f_e)^2 / f\} < X^2 \alpha, (k-1)$

Se acepta la  $H_1$ :  $X^2 \text{ calc.} = \sum ik = \{(f_0 - f_e)^2 / f_e\} \geq X^2 \alpha, (k-1)$

Para determinar la asociación o independencia de dos variables, se realizó a través de una tabla de contingencia, esto consistió en relacionar dos dimensiones, por lo que se empleó una tabla de 2x3: que significa: dos variables con 3 opciones de respuesta, la prueba compara resultados observados con resultados teóricos. En la presente investigación se utilizó un nivel de significancia de 0.05 y un valor de grados de libertad de 2.

Para conocer la relación entre ambas variables se consideró una pregunta de la encuesta dirigida a los pacientes y la satisfacción global por parte del paciente que permitieron determinar si existe relación en la satisfacción de los pacientes con respecto a la dispensación.

#### 4.6 Hipótesis de trabajo

$H_1$  (hipótesis alternativa): Existe relación entre el grado de satisfacción de los y las usuarias y la forma de dispensación del servicio por los farmacéuticos.

$H_0$  (hipótesis nula): No existe relación entre el grado de satisfacción de los y las usuarias y la forma de dispensación del servicio por los farmacéuticos.

Criterios de Inclusión de los pacientes:

- Usuarios que demanden el servicio en la Farmacia Especializada de San Miguel.
- Mayor de 18 años.
- Usuarios voluntarios.
- Que use su respectiva mascarilla.

Criterios de Exclusión de los pacientes:

- Pacientes que no deseen responder la encuesta.
- Que no use su respectiva mascarilla.

Rangos para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos (pacientes) 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

4.7 Administración de encuesta a farmacéuticos (Ver Anexo N° 6).

De forma general la encuesta consto de 19 preguntas con 5 niveles de respuesta según la escala de tipo Likert, en las que se midieron las competencias profesionales genéricas como son: las instrumentales que tienen que ver con el manejo de equipos, interpersonales; trata sobre la facilidad con la que los farmacéuticos interactúan con los pacientes y las sistémicas que dará a conocer las diferentes formas que el farmacéutico busca para que el paciente tenga más clara la información que le brinda. Además, cuenta con otro apartado de 4 preguntas con escala nominal SI y NO. Y al final hay un espacio para comentarios para que el farmacéutico pueda agregar cualquier información que considere de interés y aportar a la investigación.

El análisis cuantitativo de los Químicos Farmacéuticos estaba conformado por tres partes las cuales son:

Parte 1: Datos generales: Sexo y edad

Parte 2: Evaluación de competencias profesionales: la cual estaba formada por tres categorías

- Categorías genéricas 1 (Instrumentales)
- Categorías genéricas 2 (Interpersonales)
- Categorías genéricas 3 (Sistémicas)

Parte 3: Percepción del prestador de servicios de salud, con relación al servicio que brinda a los pacientes.

La parte 2 y 3 está constituida por 19 afirmaciones las cuales se midieron por medio de la escala Likert de cinco puntos: Desfavorable (1 y 2), intermedio (3) y favorable (4 y 5), además se incluyeron 4 preguntas en escala Si y No, al final se incluyó un espacio para comentarios.

La encuesta dirigida a los farmacéuticos al igual que la de los pacientes fue realizada por medio de la plataforma Google forms (Ver Anexo N° 3) se envió a través de correo electrónico a los farmacéuticos, el periodo de tiempo en que se completaron las 7 encuestas fue 2 semanas.

Posteriormente se procedió a la tabulación de datos por medio del programa Microsoft Excel, obteniéndose los diferentes resultados relacionados a las competencias profesionales de los farmacéuticos.

Criterios de inclusión de los farmacéuticos:

- Farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel.
- Farmacéuticos voluntarios a responder la encuesta.

Criterio de exclusión de los farmacéuticos:

- Si el farmacéutico no tiene la disponibilidad de tiempo para responder la encuesta.

Determinación del nivel de competencias profesionales de los farmacéuticos.

Nivel de competencias profesionales rango promedio

Nivel de competencias Alta 3.7---5.0

Nivel de competencias media 2.3---3.6

Nivel de competencias Baja 1.0---2.2

**CAPITULO V**  
**RESULTADOS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

## 5.0 RESULTADOS Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 5.1 Encuesta dirigida a los usuarios externos (pacientes).

El instrumento 1, dirigido a los usuarios externos (pacientes) permitió el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Determinar la percepción del usuario en relación con la calidad de atención al ser dispensado el medicamento por el farmacéutico.
- Identificar qué aspectos se pueden mejorar en el área de dispensación de medicamentos que beneficien al usuario.

#### Parte I: Datos Generales

La información recolectada durante el periodo de investigación se presenta por medio de cuadros y gráficos de los datos solicitados del paciente: si es el paciente o familiar encargo del paciente, sexo, grupos etarios de paciente que retiran medicamento en la Farmacia Especializada de San Miguel, si el paciente que asiste a la Farmacia Especializada es de la zona rural o urbana, departamento de donde llega el paciente y el nivel de escolaridad del paciente.

- Responsable del retiro del medicamento.

Cuadro N° 2. Paciente o familiar encargo de retirar medicamento.

<b>Responsable de retirar medicamento</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Cantidad de personas</b>
<b>Paciente</b>	60.50%	26
<b>Familiar</b>	39.50%	17

Fuente. Elaboración propia.

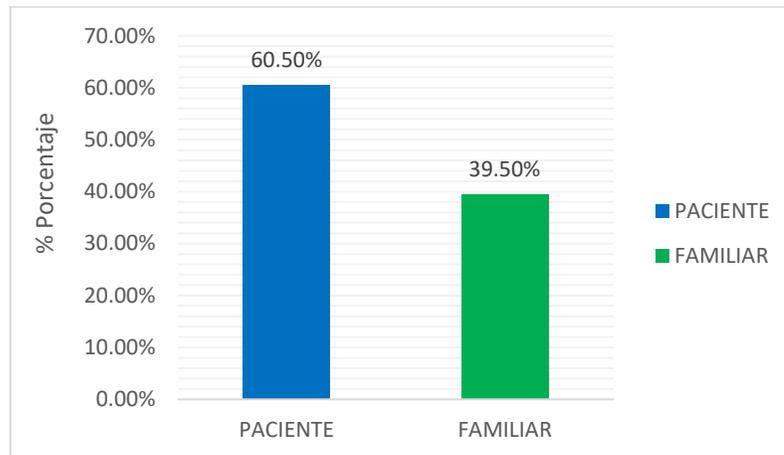


Figura N°2. Porcentaje de personas encuestadas que retiran medicamentos en la Farmacia Especializada.

Fuente. Elaboración propia.

El mayor porcentaje de quien llega a retirar el medicamento a la farmacia especializada es el paciente, sin embargo, hay un porcentaje del 39.50% de familiares que llegan a retirar el medicamento. La importancia de este dato está relacionada en la necesidad de proporcionar una información que sea debidamente transmitida al paciente.

- Distribución por sexo de los pacientes atendidos en la Farmacia Especializada.

Cuadro N° 3. Clasificación por sexo de pacientes que hacen uso de la dispensación.

Sexo	Porcentaje	Cantidad de usuarios
Masculino	27.70%	12
Femenino	72.1%	31

Fuente. Elaboración propia

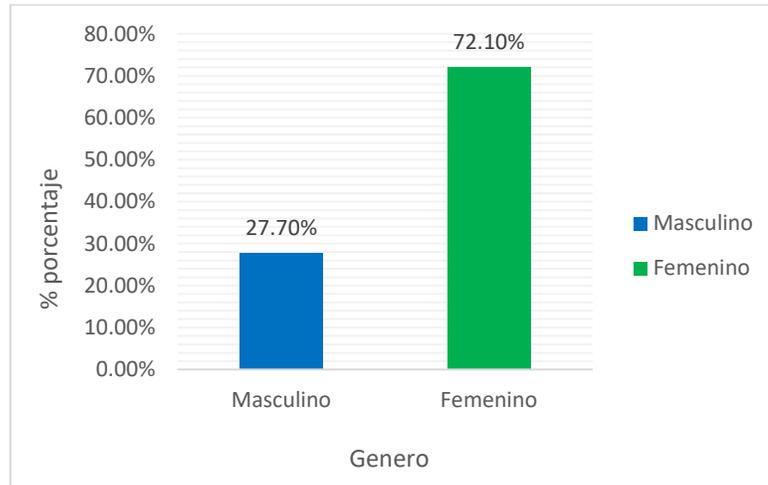


Figura N°3. Porcentaje de pacientes que retiran medicamento en la Farmacia Especializada según el sexo.  
Fuente. Elaboración propia.

Las mujeres representan un mayor porcentaje de pacientes que asisten a retirar medicamentos prescritos a la Farmacia Especializada de San Miguel del Ministerio de Salud, entre los factores de esta tendencia pueden ser por una mayor preocupación de la salud por parte de las mujeres que de los hombres o por cuestiones laborales los hombres consideran que no tienen tiempo para ir a consulta.

- Grupos de edad.

Cuadro N° 4. Grupos etarios de pacientes que retiran medicamento en la Farmacia Especializada.

Grupos etarios	Porcentaje	Cantidad de usuarios
20-40 años	39.53%	17
41-60 años	32.56%	14
61-90 años	27.91%	12

Fuente. Elaboración propia

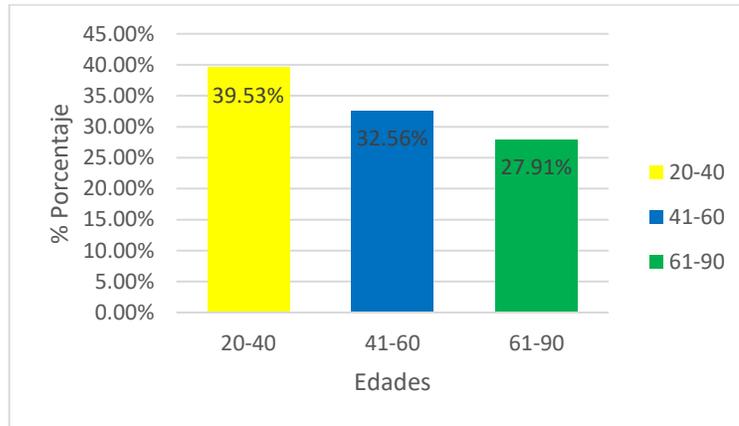


Figura N°4. Grupos etarios de pacientes encuestados  
Fuente. Elaboración propia

Las edades de los pacientes que presentan enfermedades crónicas no transmisibles oscilan a partir de los 20 años. La edad de los pacientes usuarios de medicamentos es mayor de 41 años. La tendencia a presentar enfermedades crónicas no transmisibles que involucra deterioro fisiológico es mayor en las personas de la tercera edad o aquellos que se acercan a esta etapa de la vida.

Según la OMS, las Enfermedades No Transmisibles (ENT), también conocidas como enfermedades crónicas suelen ser de larga duración, estas enfermedades se ven propiciadas por factores como: estilos de vida poco saludables, el envejecimiento de la población, dietas poco saludables y la falta de actividad física. Dichos factores provocan aumentos en la presión arterial, niveles de glucosa en sangre, niveles elevados de lípidos en sangre y la obesidad (20).

- Procedencia de los pacientes que asisten a la Farmacia Especializada.

Cuadro N° 5. Procedencia de los pacientes.

Procedencia	Porcentaje	N° de pacientes
Urbana	44.20%	19
Rural	55.80%	24
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>

Fuente. Elaboración propia.

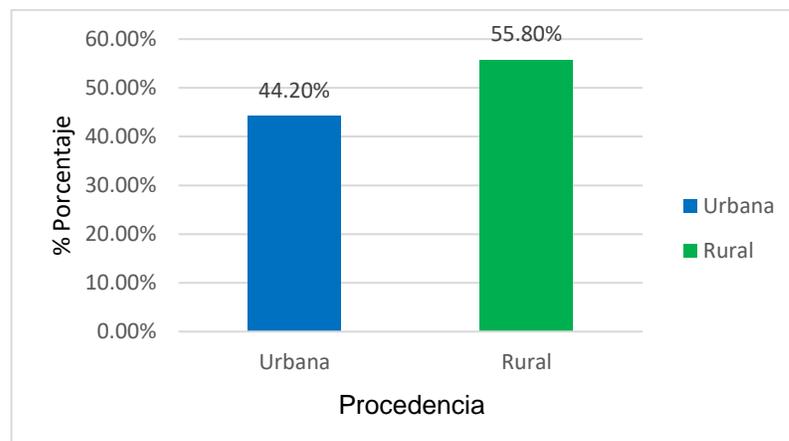


Figura N°5. Procedencia de los pacientes encuestados.  
Fuente. Elaboración propia

La zona rural representa el 55.80% de los pacientes encuestados. Es importante destacar que la población rural, presenta muchas veces mayor deterioro en su salud. El bajo acceso de la población rural a servicios básicos y exposición de excretas, falta de recolección de basura, saneamiento ambiental, problemas de estrés térmico por el tipo de trabajo que realizan, hacen que su salud se vea afectada y es por ello por lo que constituyen un grupo más grande de asistencia a la farmacia especializada.

- Ubicación geográfica de la residencia de los pacientes con enfermedades crónicas no trasmisibles que son referidos a la Farmacia Especializada de San Miguel.

Cuadro N°6. Departamento donde viven los pacientes encuestados.

Departamento	Cantidad	Porcentaje
San Miguel	33	76.70%
Usulután	8	18.60%
La Unión	2	4.70%

Fuente. Elaboración propia.

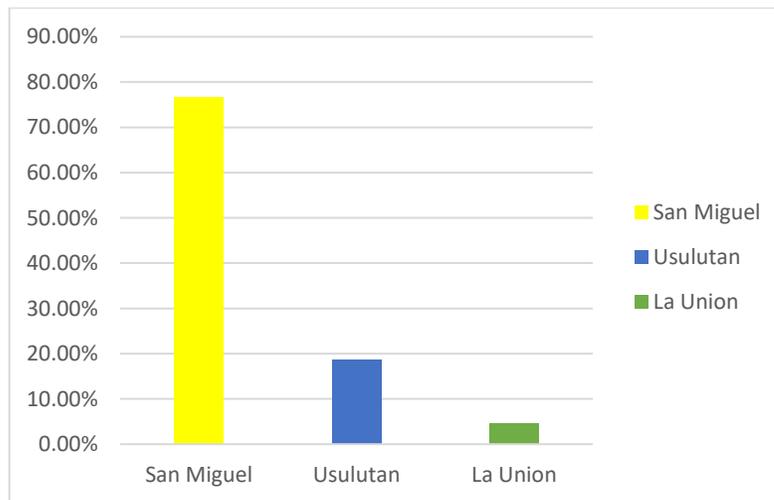


Figura N°6. Departamento donde viven los pacientes encuestados.  
Fuente. Elaboración propia.

El 76.70% de los pacientes que llegan a retirar medicamentos a la farmacia especializada son del departamento de San Miguel.

- Escolaridad de los pacientes que asisten a la Farmacia Especializada.

Cuadro N°7. Identificación del nivel académico de los pacientes

Nivel Educativo	Cantidades	Porcentaje
No lee, ni escribe	14	32.60%
Primaria	14	32.60%
Secundaria	5	11.60%
Bachiller	10	23.30%
Universitario	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

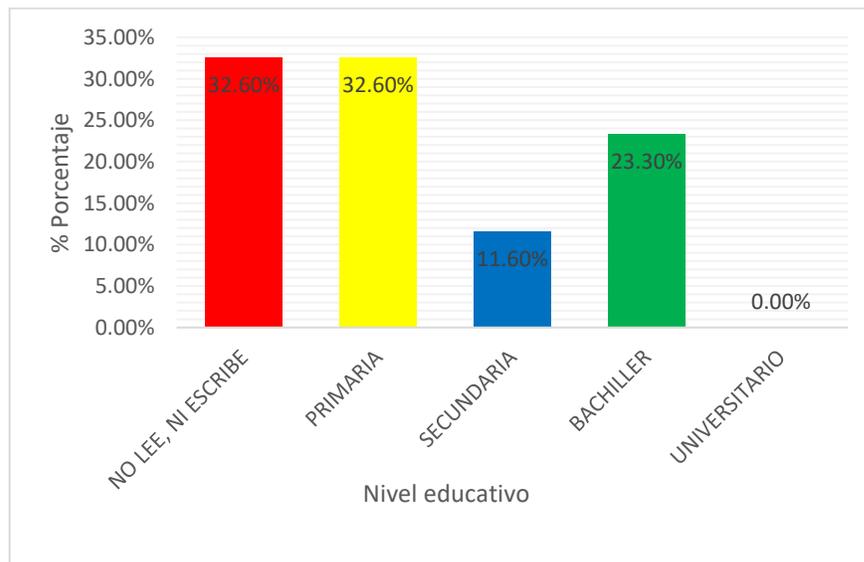


Figura N°7. Nivel educativo de los pacientes que llegan a retirar sus medicamentos a la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel.

Fuente. Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos el mayor porcentaje de pacientes esta entre los que no saben leer ni escribir o solo cursaron la primaria. Es importante que el personal farmacéutico tome en cuenta esta situación al diseñar el material informativo

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

- Nivel de satisfacción en base a la dimensión elementos tangibles, que incluye: instalaciones visualmente atractivas, elementos o materiales atractivos.
- Orden de atención hacia el paciente

Cuadro N° 8. Nivel de satisfacción en el orden de atención.

<b>Nivel</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje				9.3%	90.7%
Cantidad de Usuarios.				4	39

Fuente. Elaboración propia.

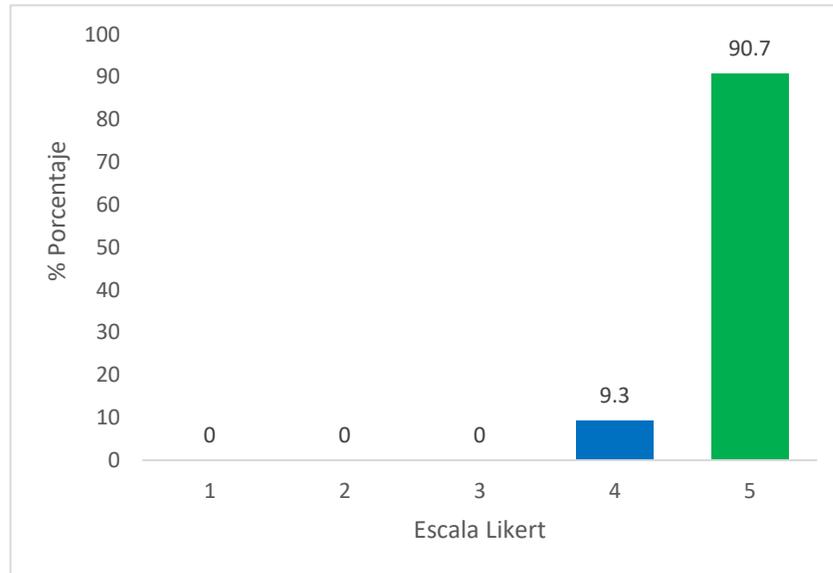


Figura N°8. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al orden de atención en el área de dispensación de medicamentos.  
Fuente. Elaboración propia.

Cuadro N° 9. Nivel de satisfacción según el orden de atención en el área de dispensación, percibida por los usuarios externos de la Farmacia Especializada.

Orden de atención	N° de pacientes
Satisfacción Alta (3.7-5.0)	43
Satisfacción Media (2.3-3.6)	0
Satisfacción Baja (1.0-2.2)	0
Total	43

Fuente. Elaboración propia

Los pacientes en un porcentaje muy alto se muestran satisfechos con el orden de atención que utiliza la farmacia desde que ingresan hasta el momento que les entregan el medicamento, el mayor porcentaje de los pacientes manifiestan que es un proceso fácil y rápido de seguir, muy organizado y el personal es muy amable.

En base a los resultados obtenidos en relación con el orden de atención en el área de dispensación los usuarios externos perciben un nivel de satisfacción alto según la escala Likert debido a que está dentro del rango de 3.7 a 5.

- Impacto del material educativo para los pacientes que asisten a la Farmacia Especializada.

Cuadro N°10. Nivel de satisfacción de los usuarios relacionado a cartelera hojas informativas que se encuentran en la Farmacia Especializada.

<b>Nivel</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje			2.3%	20.9%	76.7%
Cantidad de usuarios.			1	9	33.0

Fuente. Elaboración propia.

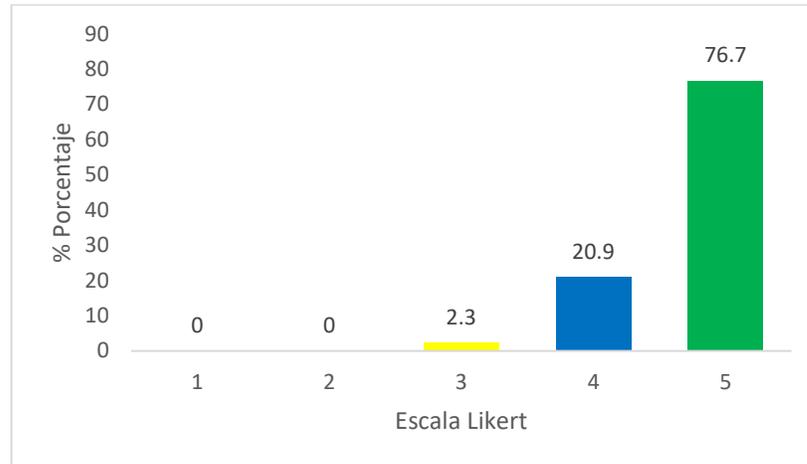


Figura N°9. Evaluación de carteleras, folletos, hojas informativas que se encuentran en la farmacia.  
Fuente. Elaboración propia

El 76.7% de pacientes de la Farmacia Especializada se sienten satisfechos con el material educativo con que cuenta la farmacia (carteles, folletos, hojas informativas). Asegurando que la información que se presenta en el material es clara y comprensible. Sin embargo, hay un alrededor del 23% de pacientes que dieron una calificación de tres y cuatro los cuales comentan no estar tan satisfechos ya que no saben leer ni escribir por lo que desean que la farmacia cuente con un material más ilustrativo diseñado con menos letras y con más imágenes facilitando de esta manera la comprensión para los pacientes.

Según la escala Likert una calificación entre 3.7-5 se considera una satisfacción alta. Sin embargo, el porcentaje que manifiesta insatisfacción no debe ser ignorado, ya que de la información adecuada depende el éxito en la farmacoterapia.

- Instalaciones de la Farmacia Especializada

Cuadro N° 11. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación a las instalaciones físicas de la Farmacia Especializada.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje				20.9%	79.1%
Cantidad de usuarios.				9.0	34.0

Fuente. Elaboración propia

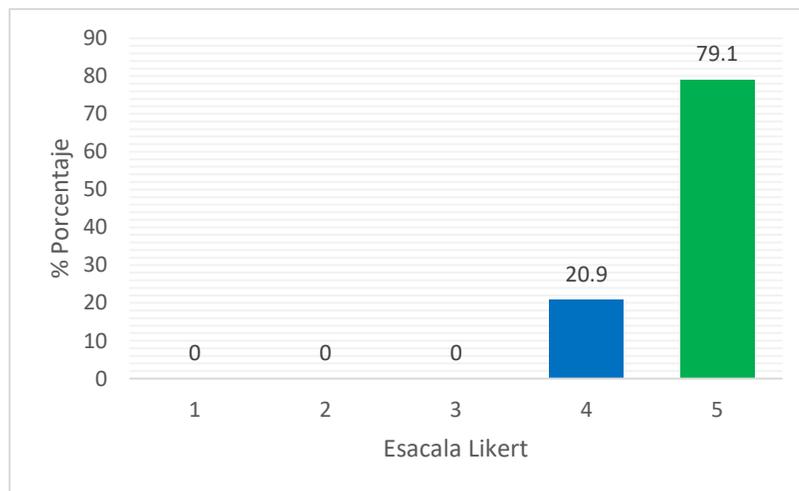


Figura N° 10. Porcentaje del nivel de satisfacción de los usuarios instalaciones física de la Farmacia Especializada.  
Fuente. Elaboración propia

La mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con las instalaciones físicas de dicha farmacia asignando una calificación de cinco, un porcentaje menor muestra un pequeño grado de inconformidad ya que dieron una nota de cuatro, entre los principales factores están:

La farmacia se encuentra retirada del Hospital San Juan de Dios, del cual son referidos los pacientes, y cuando surge un problema el paciente no puede ir hasta el hospital para solucionar el problema. Además, la farmacia se encuentra en el centro de la ciudad y en los alrededores se encuentran puestos de comercio lo que hace que la farmacia sea más difícil de ubicar para las personas que no conocen y visitan la Farmacia Especializada por primera vez.

- Recursos utilizados en las charlas a pacientes.

Cuadro N° 12. Nivel de satisfacción relacionado al material educativo utilizado en charlas a paciente.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje			4.8%	19.0%	76.2%
Cantidad de usuarios.			2.0	8.0	33.0

Fuente. Elaboración propia

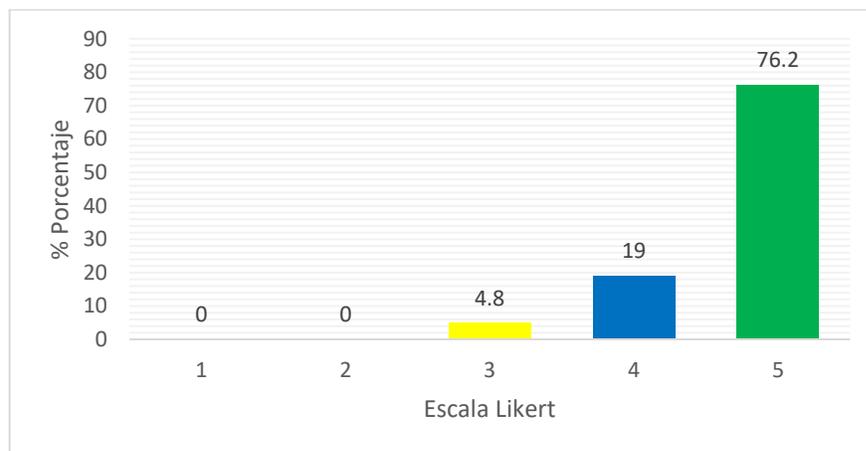


Figura N° 11. El paciente considera atractivo, comprensible y legible el material que utiliza el farmacéutico cuando le imparte charlas educativas.

Fuente: Elaboración propia

El 76.2% de los pacientes se sienten muy satisfechos con el material educativo que utilizan los farmacéuticos para impartir las charlas sobre el medicamento dando una calificación de 5, considerando que la información que contiene el material es clara y el farmacéutico brinda una información comprensible al momento de dar la charla. Un porcentaje menor dio una calificación de tres y cuatro, entre los factores que se pueden mencionar por los que el paciente no se siente completamente satisfecho:

Las charlas no se dan de una forma continua por lo que algunos pacientes desconocían de dichas charlas. Además, el material utilizado por los farmacéuticos no es el adecuado para pacientes que no saben leer ni escribir por lo que se dificulta la comprensión de la información para esta población de pacientes.

- Nivel de satisfacción en base a la dimensión seguridad, que incluye que tan útil es la información brindada por el farmacéutico hacia el paciente.
- Información sobre cómo debe administrarse el medicamento.

Cuadro N° 13. Porcentaje del nivel de satisfacción de los usuarios de información proporcionada por el farmacéutico sobre el uso correcto del medicamento.

<b>Nivel</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje			2.4%	11.6%	86%
Cantidad de usuarios.			1.0	5.0	37.0

Fuente. Elaboración propia

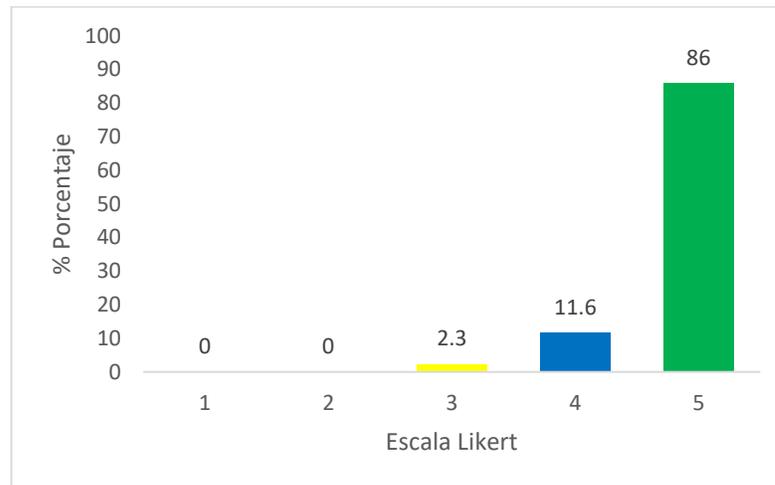


Figura N°12. Cómo califica la información que le brinda el farmacéutico con respecto a los medicamentos que le entrega y cómo se deben administrarlos.

Fuente Elaboración propia

Los pacientes se consideran satisfechos, con la información que el farmacéutico les brinda sobre cómo debe tomar el medicamento, esto se puede evidenciar en la gráfica en la cual se observa que el 86% lo calificaron con una puntuación de 5, según la escala de tipo Likert. Además, hay un porcentaje que dieron una calificación de 4 y 3 según la escala Likert lo cual refleja una satisfacción incompleta del paciente, entre los posibles factores están:

El paciente no sabe si puede preguntar al farmacéutico sobre sus dudas con respecto al medicamento, en ocasiones el paciente desconoce que el farmacéutico está en la disposición de despejar cualquier duda relacionada con el medicamento y su enfermedad. La información que el farmacéutico debe proporcionar al paciente incluye; cual es la hora más adecuada para tomar el medicamento, si debe de tomar antes o después de las comidas, los efectos secundarios que puede producir el medicamento, consecuencias que puede sufrir el paciente si deja de tomar el medicamento, entre otras interrogantes que

le surgen al paciente y en muchas ocasiones se da principalmente cuando el paciente utilizara el medicamento por primera vez.

- Información sobre el almacenamiento en casa de los medicamentos que lleva.

Cuadro N°14. Nivel de satisfacción relacionada a la información sobre el correcto almacenamiento de los medicamentos.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje				18.6%	81.4%
Cantidad de usuarios				8.0	35.0

Fuente: Elaboración propia

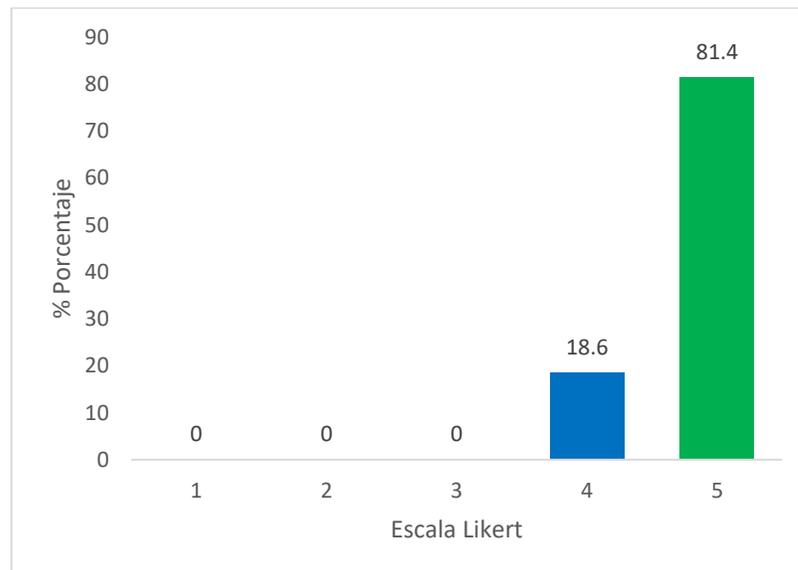


Figura N° 13. Cómo califica la información que le brinda el farmacéutico al paciente, sobre cómo debe almacenar los medicamentos que le entrega.

Fuente. Elaboración propia

El 81.4% de los pacientes se sienten satisfechos con la información que el farmacéutico le brinda sobre la forma correcta de almacenar los medicamentos, esto se puede observar en la figura 13, donde los pacientes mostraron su satisfacción con una puntuación de cinco según la escala Likert. Sin embargo, hubo un pequeño porcentaje de los pacientes que no se mostraron satisfechos completamente con un 18.6 ya que asignaron una puntuación de 4, entre los factores por los cuales no se muestran completamente satisfechos están:

El farmacéutico en ocasiones no menciona la forma correcta de como el paciente debe almacenar el medicamento, la información que el farmacéutico da no es clara ya que los pacientes no comprenden la forma correcta de como almacenar el medicamento y esta situación se da principalmente con los medicamentos que se deben almacenar en refrigeración por ejemplo en muchas ocasiones el paciente no sabe el lugar específico que debe estar la insulina en su refrigeradora si debe ir en la parte de abajo o en la parte de arriba. Algo importante que si se evidencio es que, los farmacéuticos hacen mucho énfasis en la forma correcta que el paciente debe llevar la insulina hasta su casa, la mayoría de los pacientes dijeron llevar su respectiva hielera.

- Nivel de satisfacción en base a la dimensión Capacidad de Respuesta, que incluye: el tiempo que se tarda el farmacéutico para entregar el medicamento y el tiempo que se tarda en resolver los problemas que se presentan en el proceso.

- Tiempo de espera para entregar el medicamento.

Cuadro N° 15. Nivel de satisfacción de acuerdo con el tiempo de espera en la Farmacia Especializada.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje				11.6%	88.4%
Cantidad de usuarios.				5.0	38.0

Fuente. Elaboración propia

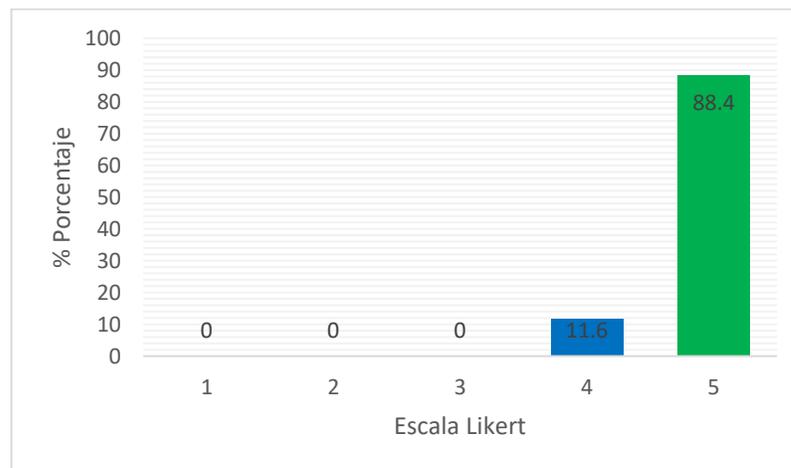


Figura N° 14. Cómo califica el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel.

Fuente: Elaboración propia

El tiempo de espera en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel, se evidencia que un 84.4% de pacientes calificaron con una puntuación de 5 según la escala Likert lo cual es aceptable, y un porcentaje menor dio una calificación de 4, el principal factor por el cual los pacientes dieron una calificación de 4 es por las recetas que en ocasiones presentan algún tipo de problema por

lo que el farmacéutico le solicita al paciente que espere un momento para ver como solventan dicho problema, lo cual prolonga el tiempo de espera. De forma general los pacientes muestran su aceptación con respecto al tiempo de espera en la farmacia el cual ronda entre 5 a 15 minutos, los pacientes lo ven como algo positivo y recomiendan se mantenga ese nivel de atención con calidad y prontitud.

- Tiempo para atender las necesidades de los pacientes.

Cuadro N° 16. Nivel de satisfacción relacionado al tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje				14.0%	86.0%
Cantidad de usuarios				6.0	37.0

Fuente. elaboración propia

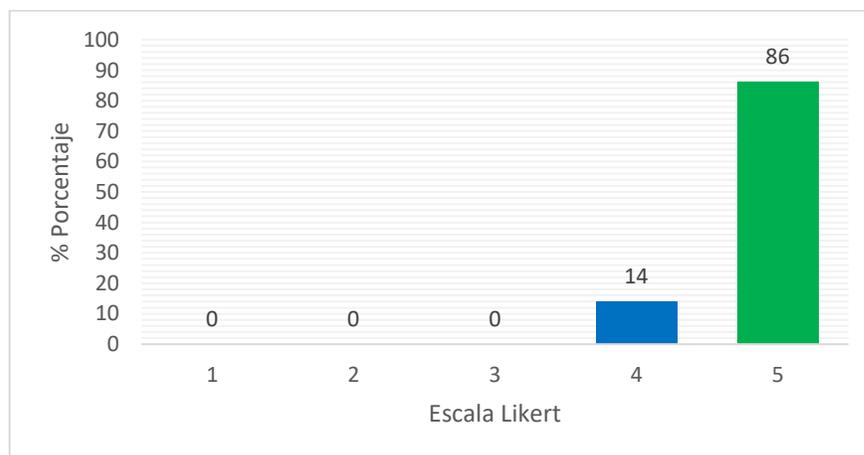


Figura N°15. Cómo califica el tiempo que se tarda en atender sus necesidades el farmacéutico de la Farmacia Especializada.

Fuente: elaboración propia

De los 43 pacientes que se encuestaron se sienten satisfechos con el tiempo que tarda el farmacéutico en atender sus necesidades, esto se evidencia en la figura N° 15 en donde se puede ver que un 86% de los pacientes dieron una nota de 5 según la escala de tipo Likert. Un menor porcentaje de los pacientes calificaron con una puntuación de 4; el principal factor por el que este pequeño grupo de pacientes no se sienten del todo satisfecho es que en ocasiones las recetas contienen una serie de inconsistencias por los que el farmacéutico debe evaluar que hacer según sea el caso como puede solventar el problema junto con la jefa de la farmacia, por lo que esto implica un mayor tiempo espera para el paciente provocando una insatisfacción del servicio recibido. Entre las inconsistencias más frecuentes en las recetas están:

Errores de dosis, concentración, falta de sellado ya sea de servicio o de médico, firma de médico, errores de cantidad, entre otros.

- Nivel de satisfacción con base a la dimensión empatía, la cual incluye el grado de satisfacción en general del servicio de dispensación y la factibilidad del horario de atención con que cuenta la Farmacia Especializada.
- Nivel de satisfacción del proceso completo en la dispensación.

Cuadro N° 17. Nivel de satisfacción con base al acto de dispensación de medicamentos.

<b>Nivel</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Porcentaje</b>				11.6	88.4
<b>Cantidad de usuarios</b>				5.0	38.0

Fuente. Elaboración propia

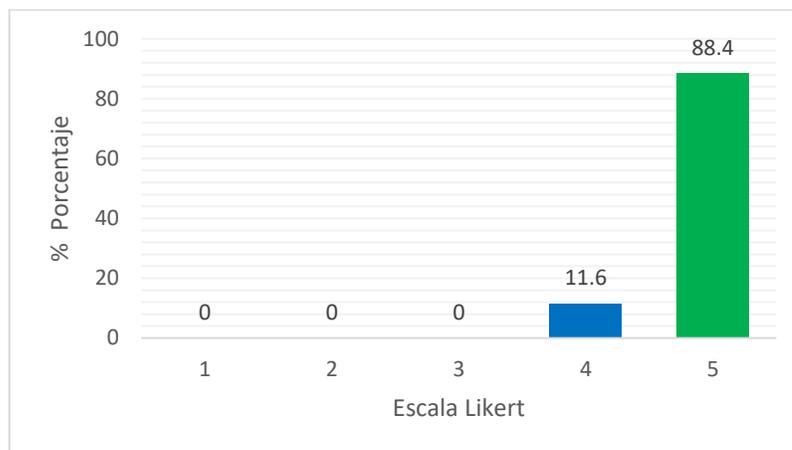


Figura N° 16. Cómo califica la dispensación farmacéutica brindada el paciente de forma general en la Farmacia Especializada.  
Fuente: Elaboración propia.

Los pacientes se sienten satisfechos con todo el proceso de dispensación que ofrece la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel, la dispensación incluye desde el momento que pasa a la recepción de recetas, luego la preparación del medicamento que en este momento es cuando el paciente pasa al área de espera y finaliza con la entrega del medicamento donde el farmacéutico le debe brindar toda la información necesaria al paciente sobre el medicamento. Un 88.4% de los pacientes dieron una calificación de 5 según la escala Likert mostrándose muy satisfechos con el servicio prestado por parte de la institución. Un 11.6% de los pacientes dieron una calificación de 4 según la escala Likert mostrando que no están del todo satisfechos con el servicio entre los posibles factores están: en ocasiones estos pacientes han llegado en un momento que la farmacia ha estado llena por lo que han tenido que esperar más del tiempo establecido, por inconsistencias en la receta, la forma en que le atendió el farmacéutico no fue de su agrado, entre otros. Las expectativas que el paciente lleva del servicio son muy altas por lo que si la percepción no supera dichas expectativas esto producirá una insatisfacción en los pacientes.

- Horarios de atención de la Farmacia Especializada

Cuadro N° 18. Nivel de satisfacción del horario de atención con el que cuenta la Farmacia Especializada.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje				14.0%	86.0%
Cantidad de usuarios				6.0	37.0

Fuente. Elaboración propia.

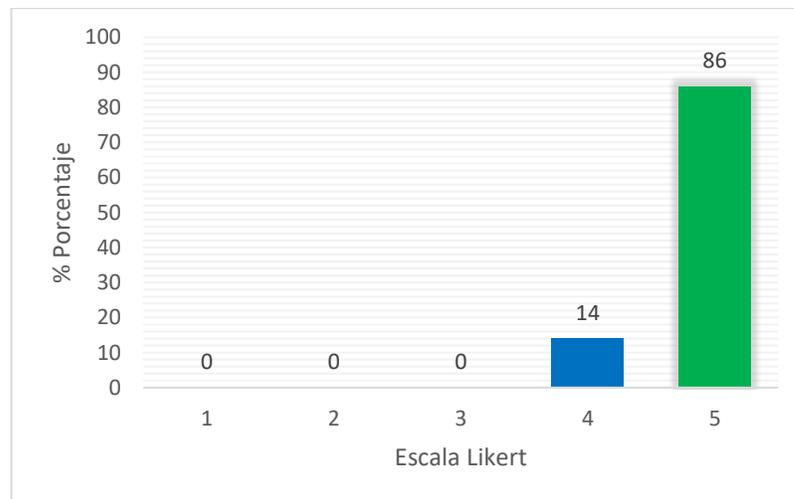


Figura N° 17. Cómo califica el paciente el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.

Fuente: Elaboración propia

El 86% de los pacientes se sienten satisfechos con el horario de atención que tiene la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel ya que dieron una calificación de 5, que es la más alta según la escala de tipo Likert los pacientes que dieron esta puntuación consideran que en este horario se les facilita llegar a la farmacia, esto debido a que muchos de estos pacientes son de

la zona rural por lo que trabajan en la agricultura o en oficios domésticos por lo que disponen de su propio tiempo para poder salir.

Un 14% de los pacientes encuestados dieron una calificación de 4, entre los principales factores por los que no están del todo satisfechos es porque hay muchos pacientes que trabajan y el horario de su trabajo coincide con el horario de la Farmacia por lo que no dispone de mucho tiempo para poder retirar el medicamento, otro factor es que muchos pacientes se les dificulta entre semana por lo que quisieran que la Farmacia contara con horarios de fines de semana.

- Nivel de satisfacción en base a la dimensión de Fiabilidad, que incluye: tiempo de vigencia de las recetas, y el impacto de la información que ofrece el farmacéutico sobre el paciente.
- Tiempo de vigencia de las recetas.

Cuadro N° 19. Nivel de satisfacción con respecto al tiempo de vigencia de las recetas.

<b>Nivel</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje			2.3%	7.0%	90.7%
Cantidad de usuarios			1.0	3.0	39.0

Fuente. Elaboración propia

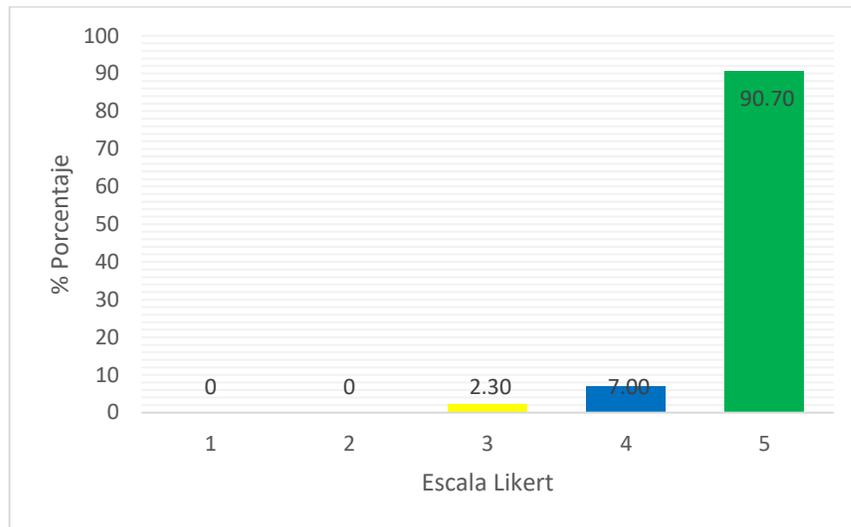


Figura N° 18. Cómo califica el paciente el tiempo de vigencia de las recetas que son 5 días antes o después de la fecha.  
Fuente. Elaboración propia

El 90.7% de los pacientes se sienten satisfechos ya que dieron una calificación de 5 según la escala de tipo Likert en relación con la pregunta que se les hizo si están de acuerdo con el tiempo de vigencia de las recetas que son cinco días antes o después a la fecha, los pacientes se muestran muy contentos ya que dicen que el tiempo de vigencia anterior les parecía muy corto, que eran 3 días antes o después a la fecha. El resto de los pacientes encuestados dieron notas de 3 y 4 según la escala Likert, la razón por las que estos pacientes no se mostraron del todo satisfechos es que algunos pacientes desconocían que se había extendido el tiempo de vigencia de las recetas, otro factor es que los pacientes manifiestan que cinco días les sigue pareciendo un rango de tiempo muy corto ya que en ocasiones se presentan contratiempos y es complicado ir en el rango establecido por lo que sugieren que deberían ser 10 días antes o después a la fecha, al igual que consideran que la farmacia debería de tener un mejor sistema de información para dar a conocer sobre los cambios que se realizan en relación a las recetas y medicamentos. Sin embargo, es importante

mencionar que lo ideal es que los pacientes deben retirar el medicamento según la fecha que corresponde o antes a la fecha ya que si lo retiran después de la fecha significa que el paciente no está cumpliendo de forma correcta con la administración del medicamento.

- Impacto de la información en el paciente de la Farmacia Especializada.

Cuadro N° 20. Porcentaje del nivel de satisfacción del paciente sobre si pone en práctica las recomendaciones dadas por el farmacéutico.

Nivel	1	2	3	4	5
Porcentaje				18.6%	81.4%
Cantidad de usuarios				8.0	35.0

Fuente. Elaboración propia

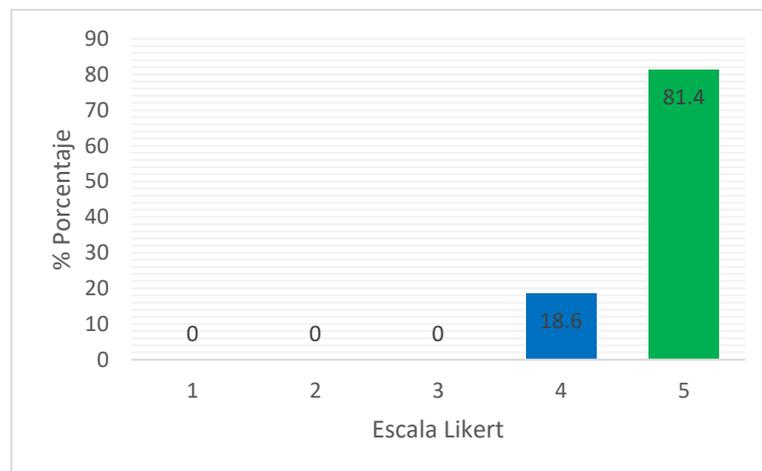


Figura N° 19. Pone en práctica el paciente las recomendaciones brindadas por el farmacéutico.

Fuente. Elaboración propia

De los 43 pacientes encuestados, un 81% se consideran que ponen en prácticas todas las recomendaciones dadas por el farmacéutico. Mientras que hay un 18.6% que dieron una nota de cuatro esto se debe a que estos pacientes dicen

que es muy difícil seguir las indicaciones al pie de la letra a veces se les olvida tomar alguna dosis del medicamento, en ocasiones dejan el medicamento en lugares no adecuados como el baño o lugares donde el medicamento está expuesto al calor. Hay otros pacientes que dicen se les dificulta porque se administran varios medicamentos para distintas enfermedades y que esto hace que se les olvide las indicaciones dadas por el farmacéutico ya que es mucha información en muy poco tiempo.

- Preguntas con nivel de respuesta de opción SI/NO.
- Calidad de medicamentos que ofrece la Farmacia Especializada.

Cuadro N° 21. Le han entregado medicamentos vencidos o en mal estado.

RESPUESTA	SI	NO
PORCENTAJE	0.0%	100.0%
CANTIDAD DE USUARIOS.	0.0	43.0

Fuente. Elaboración propia

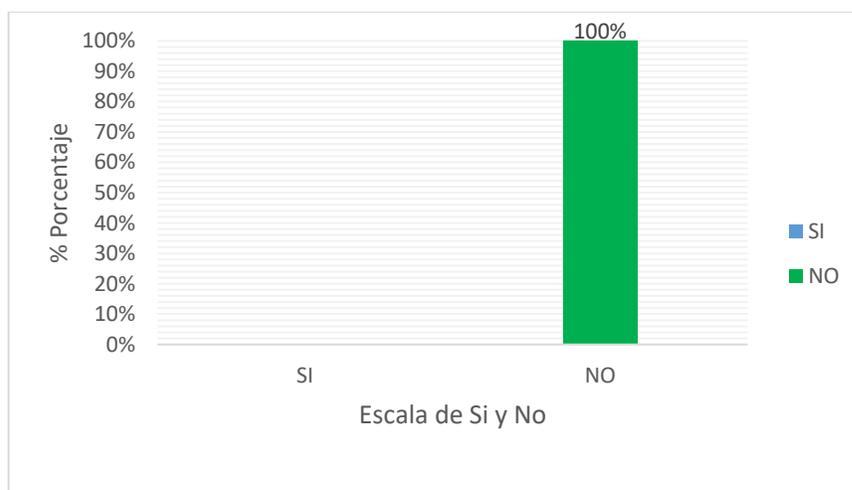


Figura N° 20. Le han entregado medicamentos vencidos en alguna ocasión en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel.  
Fuente: Elaboración propia

El 100% de los pacientes encuestados afirman que durante el tiempo que llevan retirando medicamentos en la Farmacia Especializada en ningún momento les han entregado medicamentos vencidos, es importante además mencionar que en su mayoría los pacientes tratan la manera de cuidar sus medicamentos, en el caso de las insulinas llevan un termo con hielo para continuar con la cadena de frío y evitar el deterioro del medicamento.

- Informar sobre el seguimiento farmacoterapéutico.

Cuadro N° 22. El farmacéutico le informa al paciente sobre el servicio de seguimiento farmacoterapéutico.

Respuesta	Si	No
Porcentaje	93.0%	7.0%
Cantidad de usuarios.	40.0	3.0

Fuente. Elaboración propia

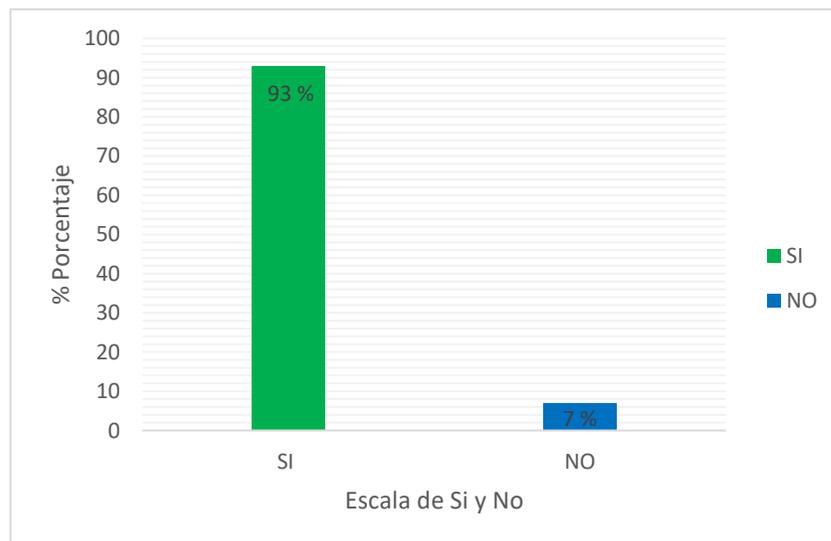


Figura N°21. El farmacéutico le informa que puede hacer uso del servicio de seguimiento farmacoterapéutico, si tiene alguna duda o consulta.  
Fuente. Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran que el 93% de los encuestados afirman que el farmacéutico si le explica que pueden hacer uso del servicio de seguimiento farmacoterapéutico (Ver Anexo N°9), y un 7% respondieron que no les informaban que existía un servicio como tal, y este 7 % considera qué se debe informar al paciente sobre el seguimiento del servicio farmacoterapéutico.

## 5.2 Hipótesis planteada

Las variables en estudio para la determinación de hipótesis, es conocer si existe una relación directa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción global del paciente. Por lo tanto, lo que se pretende es conocer si existe relación directa entre la dispensación del medicamento y la satisfacción global por parte del paciente en su estancia en la farmacia.

Por lo que las variables en estudio son:

- Dispensación de medicamentos.
- Satisfacción global por parte del paciente.

Cuadro N°23. Resultados de las frecuencias esperadas de la asociación de las variables satisfacción global y dispensación.

Frecuencias esperadas	Nivel de satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Dispensación de medicamentos	37	5.5	0.5	43
Satisfacción global de la encuesta.	37	5.5	0.5	43
<b>Total</b>	74	11	1	86

Fuente. Elaboración propia

Cuadro N° 24. Resultados de las frecuencias observadas de la asociación de las variables satisfacción global y de dispensación de medicamentos.

Frecuencias observadas	Nivel de satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Dispensación de medicamentos	38	5	0	43
Satisfacción global de la encuesta	36	6	1	43
<b>Total</b>	74	11	1	86

Fuente. Elaboración propia

Ecuación N° 2 
$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

$$\chi^2 \text{ calc.} = \sum \left[ \frac{(36-37)^2}{37} + \frac{(38-37)^2}{37} + \frac{(6-5.5)^2}{5.5} + \frac{(5-5.5)^2}{5.5} + \frac{(1-0.5)^2}{0.5} + \frac{(0-0.5)^2}{0.5} \right]$$

$$\chi^2 \text{ calc.} = \sum (0.027 + 0.027 + 0.045 + 0.045 + 0.5 + 0.5)$$

$$\chi^2 \text{ calc.} = 1.14$$

En donde

$f_0$  = Frecuencia del valor observado

$f_e$  = Frecuencia del valor esperado

- Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

- Cálculo de los grados de libertad (gl).

$$gl = (r-1)(k-1)$$

$$gl = (2-1) (3-1)$$

$$gl = 2$$

$$X^2 \text{ teórico} = 2.98$$

En donde:

r= número de filas.

k= número de columnas.

Con los valores calculados de alfa y grados de libertad, se consultó una tabla de distribución de probabilidad  $\chi^2$  de su valor crítico dando como resultado 2.98.

Según los resultados obtenidos no existe relación entre la satisfacción por parte de los pacientes y el proceso de la dispensación, esto se puede evidenciar ya que el valor de chi cuadrado teórico fue de  $X^2 = 2.98$ , siendo mayor que el  $X^2$  calculado=1.14 por lo tanto para esta variable se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### 5.3 Encuesta dirigida a los Farmacéuticos

El instrumento 2, dirigido a los farmacéuticos (ver anexo N°6) permitió el cumplimiento del siguiente objetivo:

- Enumerar las competencias profesionales del personal químico farmacéutico de la Farmacia Especializada de San Miguel.

## Parte I: Datos Generales

### - Sexo de los Farmacéuticos

Cuadro N° 25. Clasificación por sexo de los farmacéuticos.

Sexo	Masculino	Femenino
Porcentaje	14.6%	85.70%
Cantidad de Farmacéuticos	1	6

Fuente. Elaboración propia

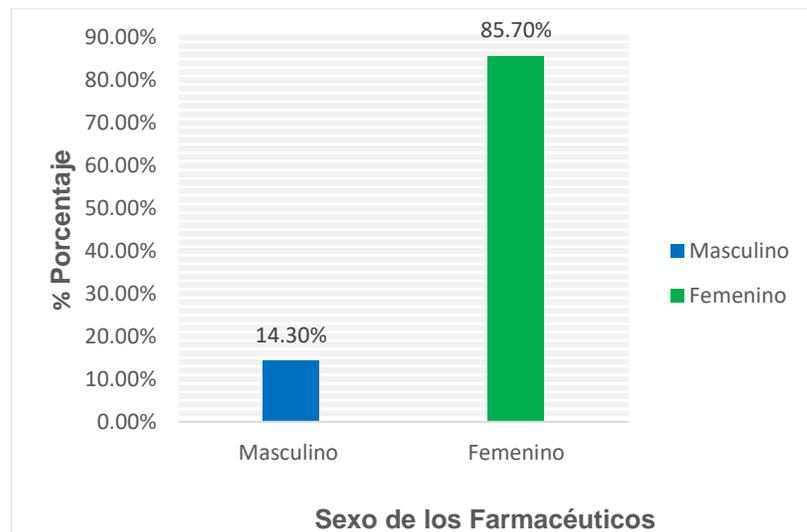


Figura N°22. Sexo de los farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Miguel.  
Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que el 85.70% de los encuestados fueron del sexo Femenino y un 14.30% fueron del sexo masculino.

- Rango de edades.

Cuadro N° 26. Rango de edades de los farmacéuticos

Rango de edad	31-37 años	38-45 años
Porcentaje	71.40%	28.60%
Cantidad de Farmacéuticos	5	2

Fuente. Elaboración propia

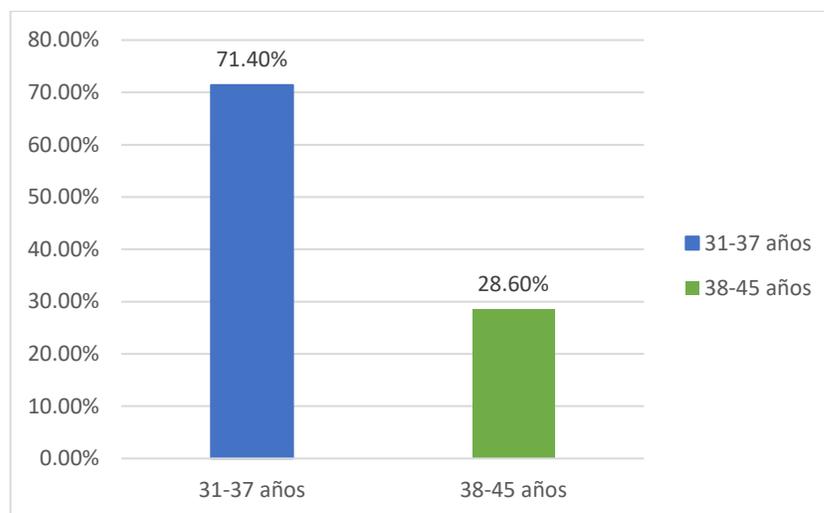


Figura N° 23. Rango de edades de los farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada de San Miguel.  
Fuente. Elaboración propia

De los Farmacéuticos encuestados el mayor porcentaje se encuentra en el rango de edad entre 31 a 37 años con un 71.40%, mientras que el otro grupo de farmacéuticos el rango de edad oscila entre 38 a 45 años.

Parte II: Evaluación de competencias profesionales.

Competencias Genéricas 1: Instrumentales, incluye la actualización de conocimientos, la capacidad de manejo de información, organización, manejo de programas y facilidad de comunicación.

- Actualización de información.

Cuadro N° 27. Porcentaje del nivel de actualización del farmacéutico, sobre conocimientos básicos, del trabajo, medicamentos y enfermedades crónicas.

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				28.60 %	71.40%
Cantidad de Farmacéuticos				2	5

Fuente. Elaboración propia

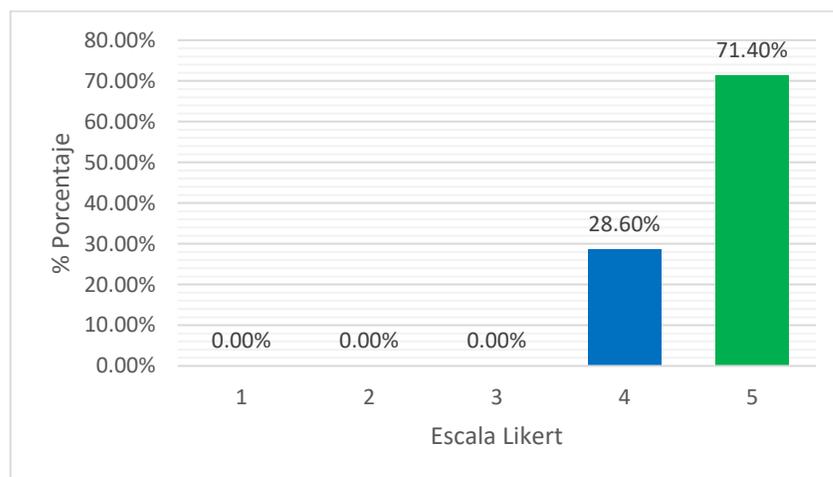


Figura N° 24. Actualizo sistémicamente mis conocimientos sobre temas básicos de mi trabajo, medicamentos y enfermedades crónicas.  
Fuente. Elaboración propia

En la Figura N°24, se observa que el 71.40% de los farmacéuticos consideran que actualizan sus conocimientos sobre los medicamentos y las enfermedades crónicas, se autocalificaron con una puntuación de 5 según la escala Likert, mientras que un porcentaje menor se dieron una puntuación de 4 según la escala de tipo Likert. Entre los factores que exponen los farmacéuticos que no les permite actualizar sus conocimientos de los medicamentos y de las diferentes enfermedades crónicas es por falta de tiempo y porque después del trabajo tienen que convivir con sus familiares. El MINSAL actualiza cada año las Guías Clínicas de Atención a Enfermedades No transmisibles y el Farmacéutico muchas veces no las conoce, además la Farmacia Especializada cuenta con un listado de medicamentos (Ver Anexo N° 9) para enfermedades crónicas no transmisibles y muchas veces no lo revisa. La información actualizada de los medicamentos y como asesorar adecuadamente al paciente depende de la actualización farmacéutica.

- Capacitación para un mejor desempeño.

Cuadro N°28. Porcentaje de participación cursos de capacitación proporcionados por la institución.

<b>Nivel de competencias</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje			28.6%	28.6 %	42.9%
Cantidad de Farmacéuticos			2	2	3

Fuente. Elaboración propia

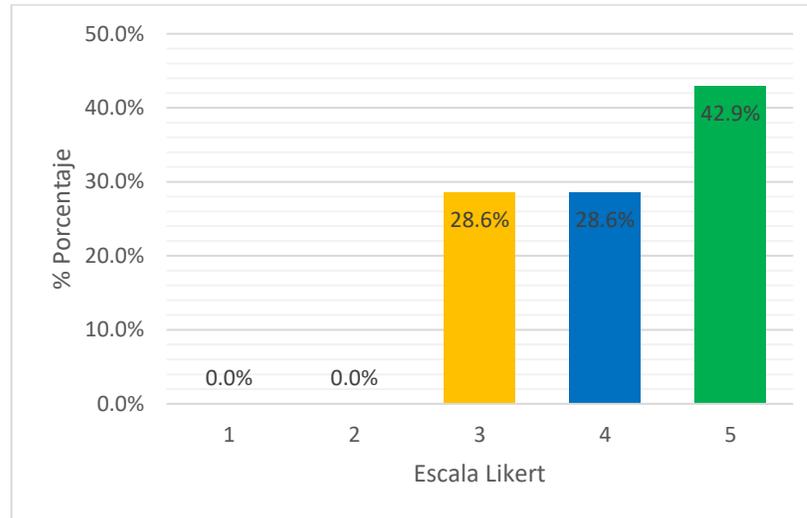


Figura N° 25. Recibo cursos para el desempeño de mi trabajo, proporcionados por la institución.

Fuente. Elaboración propia

Un 42.9% de los Farmacéuticos, afirman que reciben cursos proporcionados por la institución, el 56.2% restante de los farmacéuticos dividieron su calificación entre 3 y 4 según la escala Likert, entre los factores por los que los farmacéuticos no asisten a los cursos están: la Farmacia realiza los procesos basado en repetir acciones ya establecidos, lo que permite que el Farmacéutico se adapte a dicho esquema repetitivo, evitando que realicé cambios paradigmáticos que promuevan el uso racional de medicamento de pacientes, además esto conlleva a que el material no se modifique de acuerdo al tipo de paciente.

- Capacidad para el manejo de información.

Cuadro N°29. Capacidad del farmacéutico de realizar gestiones de información.

Nivel de competencias	1	2	3	4	5
Porcentaje				28.6 %	71.4%
Cantidad de Farmacéuticos				2	5

Fuente. Elaboración propia

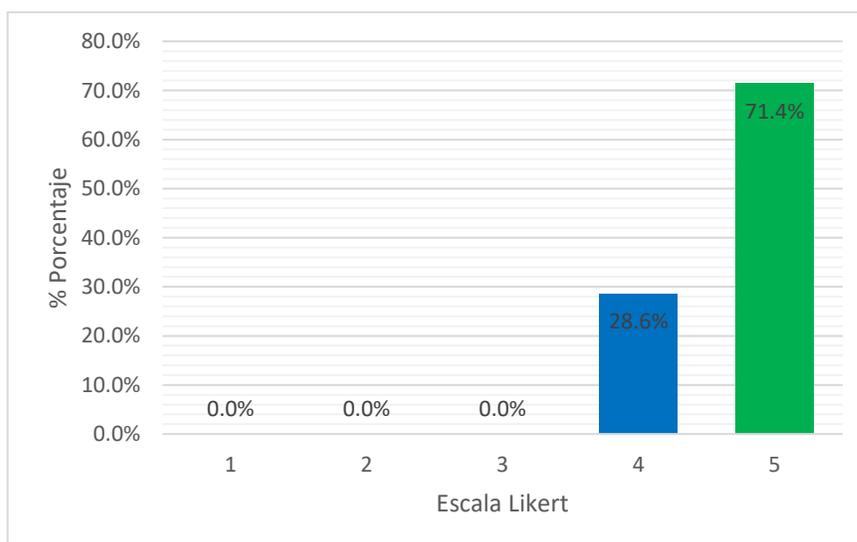


Figura N° 26. Capacidad de realizar gestiones de información buscando, sintetizando y analizando datos provenientes de diversas fuentes.

Fuente. Elaboración propia

Los farmacéuticos, se consideran a sí mismos capaces de realizar gestiones de información de diferentes fuentes ya que se calificaron con una puntuación de cinco según la escala Likert, y un porcentaje menor se calificaron con una nota de cuatro, debido a que consideran que no buscan información con mucha frecuencia. La organización de la información y la adaptación a las necesidades de los diferentes tipos de pacientes depende en gran parte de saber gestionar

información que promueva la adherencia y el manejo a los Resultados Negativos a la medicación asumiendo a la vez un rol proactivo por parte del farmacéutico.

Entre los sitios que mencionaron los farmacéuticos que utilizan para buscar información están: Vademécum, Farmacologías Vademécum, entre otros.

- Organización de actividades laborales.

Cuadro N° 30. Organización y planeación de actividades laborales por anticipado.

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				42.9 %	57.1%
Cantidad de Farmacéuticos				3	4

Fuente. Elaboración propia

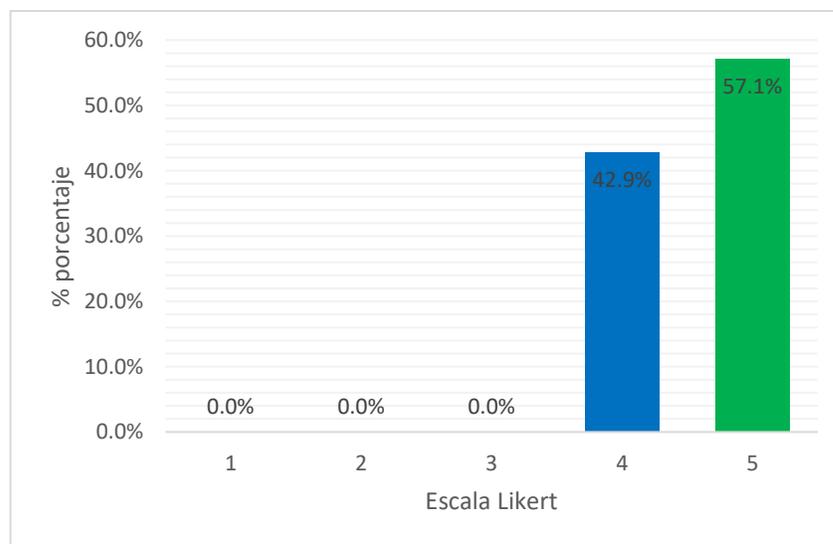


Figura N° 27. Organización y planeación de actividades laborales por anticipado

Fuente. Elaboración propia

El 57.0 % de los farmacéuticos se consideran organizados en su área de trabajo al igual que planifican sus actividades laborales por anticipado, mientras que el

42.9% de los pacientes se evaluaron con una nota de cuatro según la escala Likert entre algunas de las razones por la que no se calificaron con una puntuación de 5 es debido a que en ocasiones consideran que hay descuidos por alguna razón por lo que es un poco complicado planificar todo con exactitud entre otros factores. Sin embargo, manifiestan que la correcta organización y la planificación son muy importantes en el área ya que esto disminuye el riesgo de errores tales como el hecho de entregar el medicamento equivocado, al igual la mejora en los tiempos de espera de los pacientes ya que si se tienen todos los medicamentos debidamente ordenados y fraccionados esto hace que el proceso sea más rápido y se disminuya el porcentaje de errores.

- Manejo de programas informáticos.

Cuadro N° 31. Dominio de programas informáticos y sistemas utilizados en la Farmacia Especializada

<b>Nivel de competencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje				14.3 %	85.7%
Cantidad de Farmacéuticos				1	6

Fuente. Elaboración propia

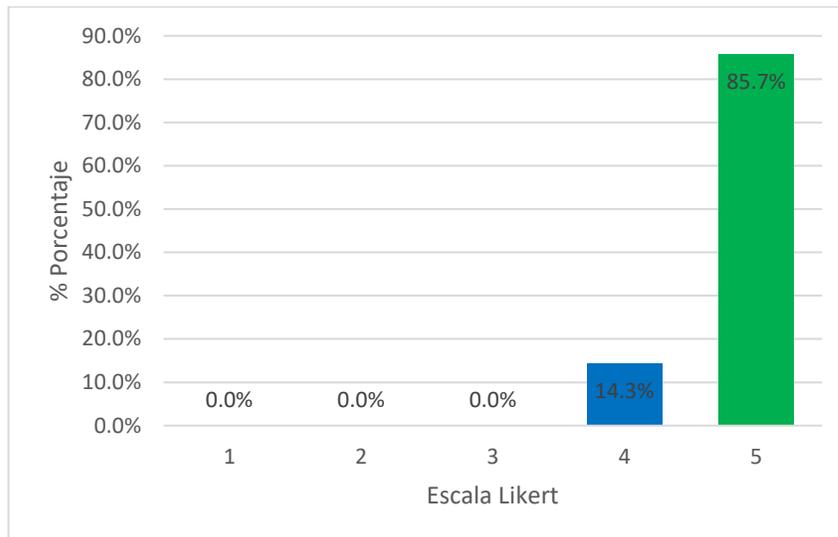


Figura N° 28: Manejo de programas de computación y sistemas que se utilizan en la farmacia especializada.  
Fuente: elaboración propia

Los resultados muestran que un 85.7% de los farmacéuticos tienen conocimientos sobre los sistemas informáticos con los que cuenta la Farmacia Especializada ya que se autoevaluaron con una puntuación de cinco, según la escala Likert, un grupo menor de los farmacéuticos se dieron una puntuación de cuatro esto debido a que consideran no dominar completamente el sistema informático con el que cuenta la Farmacia Especializada, sin embargo dicen manejar lo necesario para poder realizar un proceso eficiente, ya que tienen los conocimientos básicos para realizar el proceso en recepción de recetas y en la entrega del medicamento.

Que el farmacéutico tenga conocimiento del sistema informático con que cuenta la Farmacia Especializada es muy importante ya que por medio del sistema el farmacéutico puede identificar si el paciente ha retirado determinado medicamento en los últimos 30 días; esto permite un uso racional de los medicamentos y evitar la polimedicación. La Farmacia Especializada cuenta con el programa Sistema Único de Atención al Paciente y Sistema Único de

Información en Salud (SIAP-SUIS) en el cual se recolecta información del paciente sobre el medicamento que se administra y por medio del cual se hace un seguimiento farmacoterapéutico lo que permite identificar posibles reacciones adversas en el paciente. Además, la Farmacia Especializada debido a la pandemia por COVID-19, creó una nueva modalidad, la cual es brindar atención domiciliar por lo que los farmacéuticos se capacitaron para este nuevo proceso informático.

- Facilidad de comunicación.

Cuadro N° 32. Facilidad de comunicación por parte del farmacéutico

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				14.3 %	85.7%
Cantidad de Farmacéuticos				1	6

Fuente. Elaboración propia

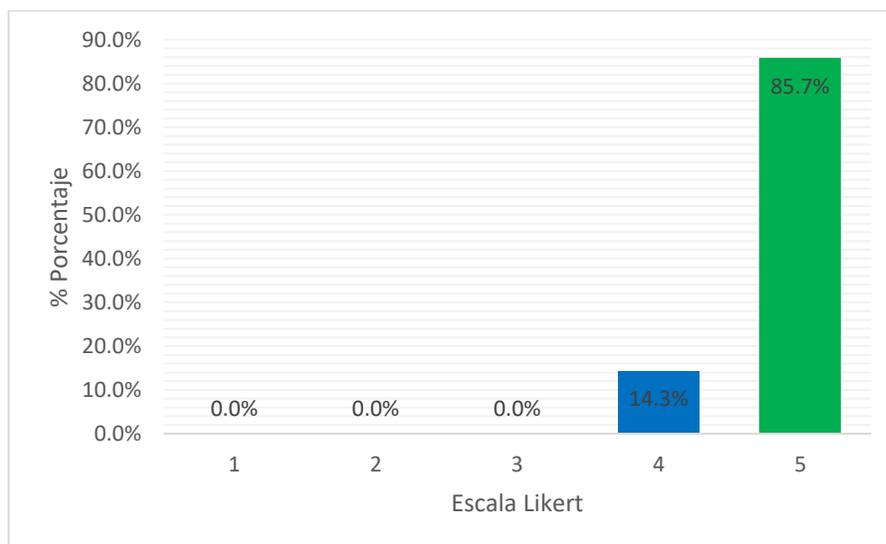


Figura N°29. Facilidad de brindar explicaciones y recomendaciones a los usuarios de la farmacia.

Fuente. Elaboración propia

La figura muestra que 85.7% de los farmacéuticos no tienen dificultad para dar explicación y recomendaciones a los pacientes sobre los diferentes tipos de enfermedades metabólicas y el medicamento, sin embargo, si los farmacéuticos no cuentan con fuentes de investigación confiables que les permita transmitir una información veraz y segura, no generara ningún impacto positivo en el paciente. Además, si el farmacéutico no cuenta con una variedad de fuentes de información que le permita ampliar sus conocimientos no dará una explicación certera al paciente provocando confusión en el paciente sobre su enfermedad y el adecuado uso del medicamento. Para validar la explicación brindada a los pacientes debe de haber reuniones internas del personal de farmacia para entrenarse y homogenizar la información que se entrega y como se entrega al paciente, esto dará como resultado la creación de fichas o guías de abordaje al paciente bajo un sistema clasificado por problemas de salud, grupos de edad o nivel educativo.

- Competencias Genéricas 2: Interpersonales, que incluye: la ética, trabajo en equipo, resolución de conflictos.
- Ética en el desempeño laboral.

Cuadro N° 33. Práctica de ética al ejercer su trabajo de parte del farmacéutico

<b>Nivel de competencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje					100 %
Cantidad de Farmacéuticos					7

Fuente. Elaboración propia

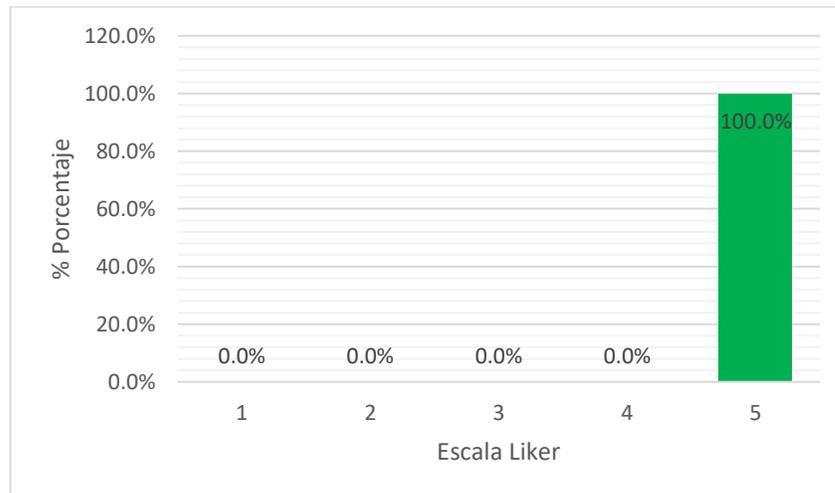


Figura N°30. Importancia de ser un profesional ético.  
Fuente: elaboración propia

El 100% por ciento de los farmacéuticos consideran importante ser un profesional ético, lo cual es bueno ya que esto permite que trabaje bajo las normas y valores que establece la institución. La ética profesional es fundamental en los farmacéuticos ya que implica la práctica de valores como responsabilidad: esta se puede evidenciar en el cuidado que debe tener al entregar el medicamento correcto según receta, la puntualidad: ya que en muchas ocasiones el paciente está antes de la hora establecida para ser de los primeros por lo que esperan puntualidad para ser atendidos, honestidad: es muy importante ya que este valor le permitirá al farmacéutico entregar el medicamento solo bajo las normativas establecidas por la institución; es decir por medio de una receta que cumpla con todos los requisitos que se requieren (Ver Anexo N° 9).

- Trabajo en equipo

Cuadro N° 34. Facilidad del farmacéutico de trabajar en equipo con sus compañeros

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje					100 %
Cantidad de Farmacéuticos					7

Fuente. Elaboración propia

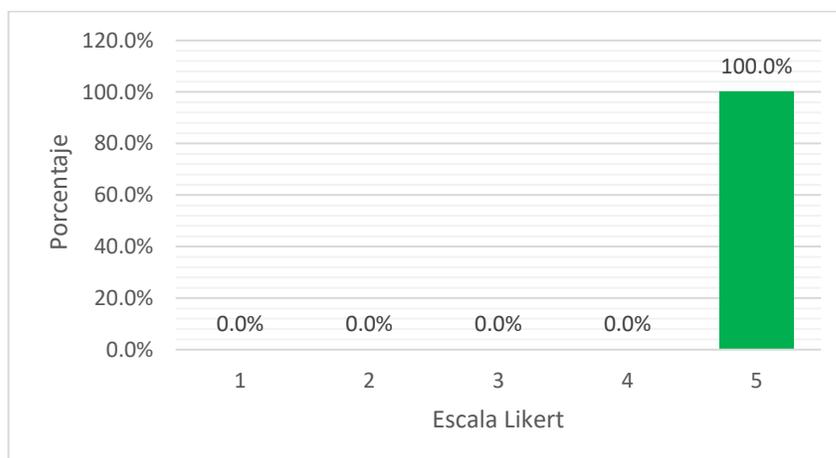


Figura N°31. Facilidad de trabajar en equipo

Fuente. Elaboración propia

Los farmacéuticos afirman que se les facilitan el trabajo en equipo, lo cual es fundamental para la obtención de metas propuestas en la institución y mejora del ambiente laboral, así como también la satisfacción personal. Además, el trabajo en equipo permite disminuir los errores ya que hay una buena comunicación entre los compañeros y si en un determinado proceso se comete un error en el

siguiente proceso los compañeros pueden identificar el error ya que hay una asignación de funciones para cada proceso.

- Dominio en el manejo de conflictos.

Cuadro N° 35. Facilidad del farmacéutico para solucionar conflictos

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				28.6 %	71.4 %
Cantidad de Farmacéuticos				2	5

Fuente. elaboración propia.

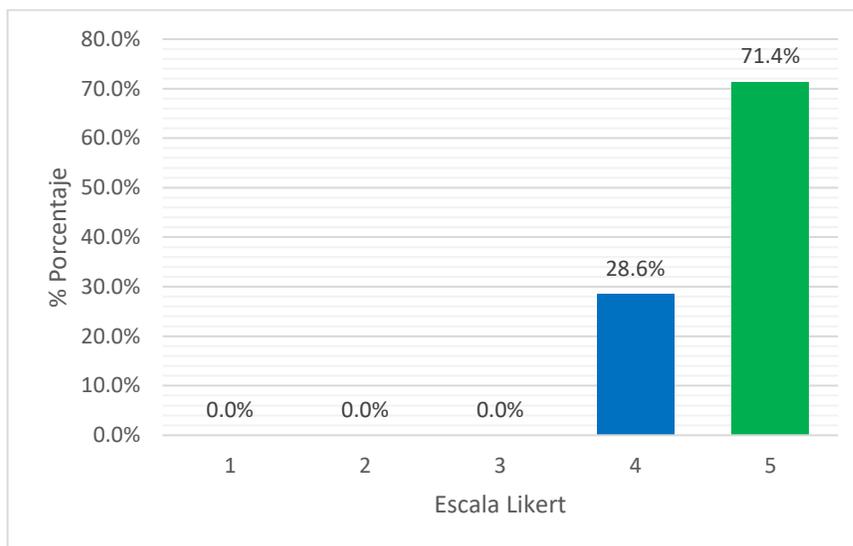


Figura N°32. Disposición para solucionar conflictos y realizar negociaciones exitosas con los usuarios y compañeros de trabajo.

Fuente. Elaboración propia

Un 71.4% de los farmacéuticos se consideran capaces de solucionar conflictos y realizar negociaciones exitosas con usuarios y compañeros ya que se

calificaron con la máxima puntuación que es de cinco, sin embargo una minoría de los farmacéuticos se calificaron con una nota de cuatro según la escala de tipo Likert, entre los factores por los que no se calificaron con la nota máxima están: en muchas ocasiones los pacientes no aceptan las normas establecidas por la institución por ejemplo si el paciente llega con recetas con fechas que están fuera del rango de los cinco días permitidos y se les dice que se le hará recorte del medicamento por fecha, el paciente tiende a molestarse y no acepta que se le recorte el medicamento por lo que esto hace que no se sienta satisfecho con el servicio ofrecido. Otro factor por el que algunos farmacéuticos no se califican con la nota máxima es porque en ocasiones es complicado solucionar los conflictos entre los compañeros, ya que en una determinada situación hay diferentes puntos de vistas y es difícil llegar a un acuerdo.

Competencias Genéricas 3: Sistémicas, que incluye la aplicación de conocimientos, innovación en el desempeño de actividades, cooperación entre compañeros y seguimiento de procedimientos

- Aplicación de conocimientos.

Cuadro N°36. Aplicación de conocimientos teóricos adquiridos llevados a la practica

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				14.3 %	85.7 %
Cantidad de Farmacéuticos				1	6

Fuente. Elaboración propia

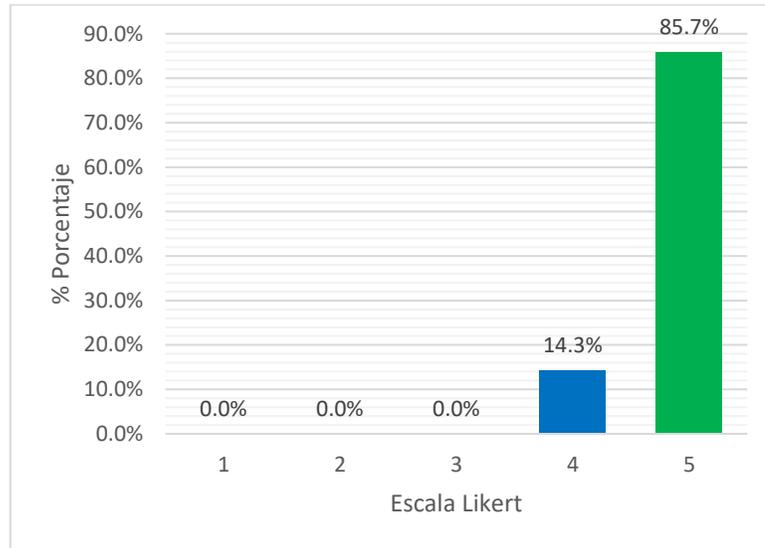


Figura N°33. Aplicación de conocimientos teóricos adquiridos, en la práctica.  
Fuente: Elaboración propia

Un 85.7% de los farmacéuticos aplican el conocimiento teórico, en la práctica, no obstante, no se cuenta con pruebas evidentes que respalden que el farmacéutico haga uso de material teórico del cual le permita llevarlo a la práctica.

- Adquirir nuevos conocimientos

Cuadro N° 37. Aplicación de nuevos conocimientos en los distintos procesos realizados.

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje					100 %
Cantidad de Farmacéuticos					7

Fuente. Elaboración propia.

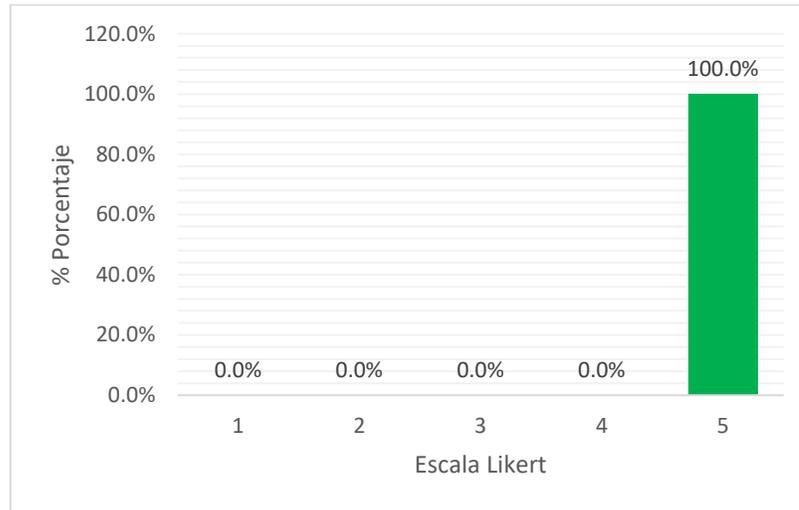


Figura N° 34. Conocimiento sobre cosas nuevas y ponerlas en práctica.  
Fuente. Elaboración propia.

Los 7 farmacéuticos dicen mantener actualizados sus conocimientos y llevarlos a la práctica, a pesar de ello, no se cuenta con evidencias suficientes de todos los farmacéuticos que respalden dicha información.

- Autenticidad de conocimiento.

Cuadro N° 38. Originalidad en el desempeño de actividades diarias orientados a metas.

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				42.9%	57.1 %
Cantidad de Farmacéuticos				3	4

Fuente. Elaboración propia

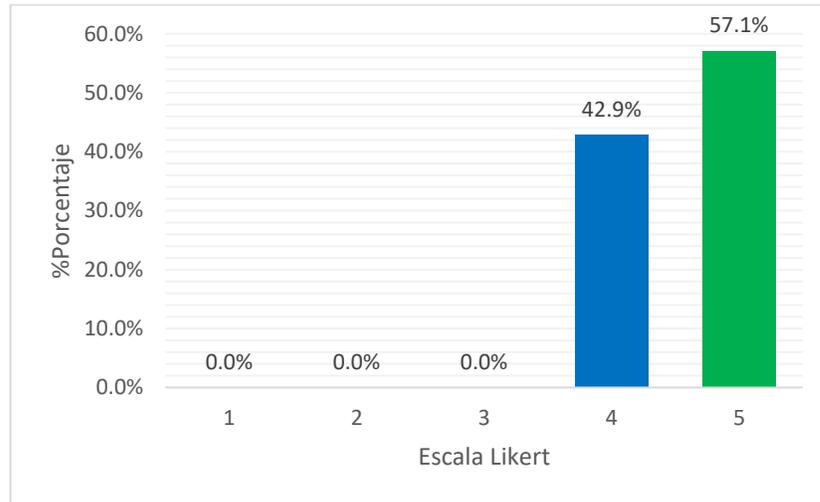


Figura N°35. Existe originalidad en el desempeño de mis actividades diarias orientando mis pensamientos al logro y resultados positivos.  
Fuente. Elaboración propia.

El 57.1% de los farmacéuticos tratan de ser originales creativos e innovadores en el desempeño de sus actividades diarias ya que se evaluaron con una puntuación de cinco según la escala de tipo Likert esto es muy importante debido que un buen desempeño por parte del farmacéutico en este aspecto impacta positivamente en la satisfacción de los pacientes. Mientras que el 42.9% de los farmacéuticos se calificaron con una puntuación de cuatro según la escala Likert.

- Compartir conocimientos.

Cuadro N° 39. Consulta de opiniones entre compañeros para resolver problemas.

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje			14.3%	57.1 %	28.6 %
Cantidad de Farmacéuticos			1	4	2

Fuente. Elaboración propia

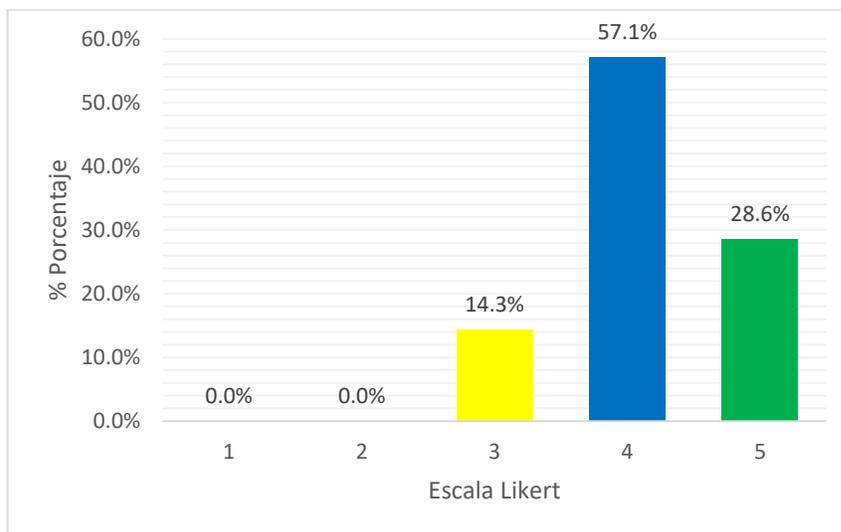


Figura N°36. Regularmente mis compañeros de trabajo me piden ayuda para aclarar sus dudas o mi opinión sobre alguna situación en particular de un usuario.  
Fuente. Elaboración propia

Los resultados indican que 28.6% de los farmacéuticos dieron una puntuación de cinco según la escala de tipo Likert, cuando se les pregunto si su compañero de trabajo le pedía ayuda para aclarar dudas, sobre algún problema con el medicamento o duda de algún paciente. Mientras que un 57.1% de los farmacéuticos dieron una puntuación de cuatro y un 14.3% dieron una puntuación de tres, entre los factores por los que los que los farmacéuticos no se piden ayuda para poder solventar algunos problemas con los pacientes es porque hay situaciones que ya se han dado anteriormente por lo que el farmacéutico ya sabe lo que debe hacer en caso de que se presente dicho problema, otro factor es que el farmacéutico conoce bien de las normativas de la Farmacia en caso de que se presente algún tipo de problema con las recetas o con el medicamento. Sin embargo, es importante que exista una buena comunicación entre los compañeros para que en caso de que se presente un problema de difícil solución lo comenten entre todos para poder resolverlo sin que se vea afectado el paciente.

- Seguimiento de procedimientos

Cuadro N° 40. Seguimiento de los procedimientos establecidos por la Farmacia Especializada

Nivel de competencia	1	2	3	4	5
Porcentaje				14.3 %	85.7 %
Cantidad de Farmacéuticos				1	6

Fuente. Elaboración propia.

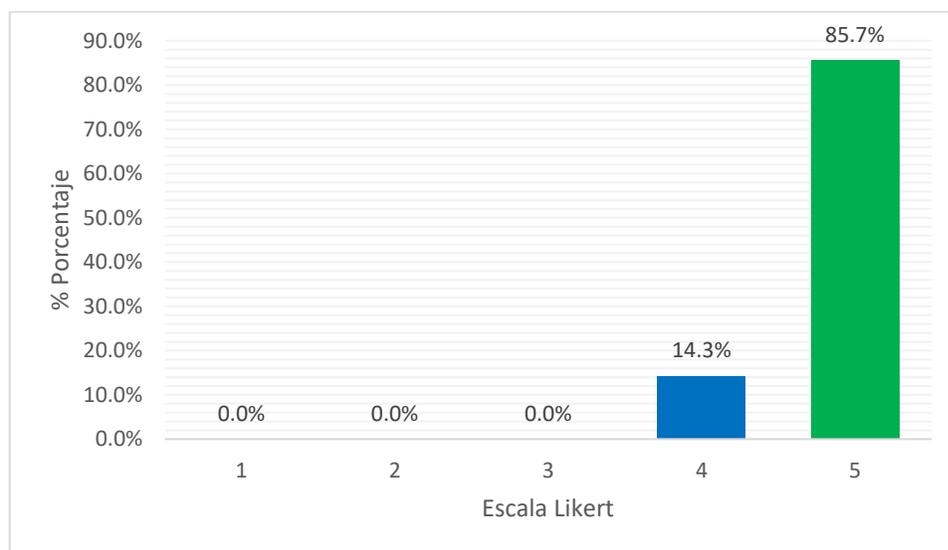


Figura N°37. Seguimiento de los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención a los usuarios.

Fuente. Elaboración propia

El 85.7 % se autocalificó con una puntuación de cinco cuando se preguntó si cumple con los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención al usuario. Mientras que hubo un porcentaje menor que se calificaron con una puntuación de cuatro según la escala de tipo Likert esto se debe a que en ocasiones es complicado seguir los procedimientos tal y como están establecidos por ejemplo en ocasiones el sistema se corta de forma temporal por lo que las

recetas se deben ingresar hasta que el sistema vuelve, al igual que siempre habrá casos en los que no se podrá seguir el procedimiento como está establecido.

Parte III: Percepción del prestador de servicios de salud, con relación al servicio que brinda a los pacientes, manejo de información, uso de material educativo.

- Cumplimiento de buenas prácticas de prescripción.

Cuadro N° 41. Verificación y cumplimiento de buenas prácticas de prescripción

Percepción del farmacéutico	1	2	3	4	5
Porcentaje					100 %
Cantidad de Farmacéuticos					7

Fuente: Elaboración propia

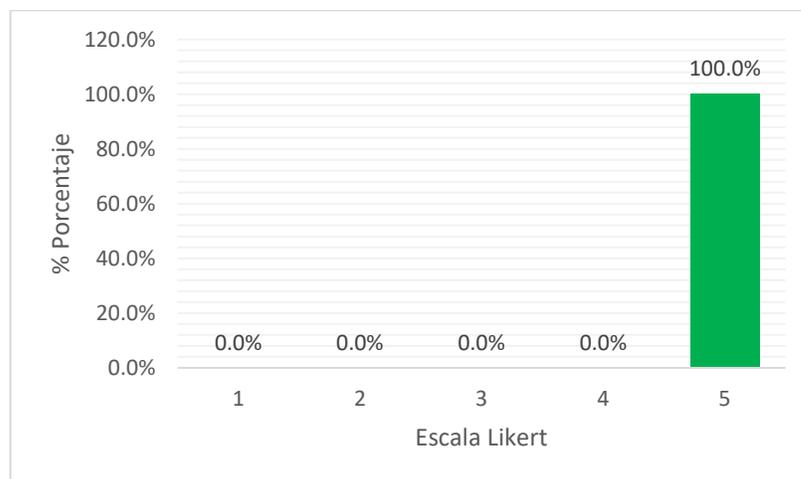


Figura N°38. Verificación y cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción, paciente correcto y en las cantidades exactas.  
Fuente. Elaboración propia

Los 7 farmacéuticos se autoevaluaron con una puntuación de cinco según la escala de tipo Likert cuando se les pregunto si verifica que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción, esto es muy importante ya que los errores en recetas son bastante comunes por lo que el farmacéutico se debe mantener alerta para evitar que pase este tipo de errores, el farmacéutico debe revisar que sea el paciente correcto, el medicamento correcto dosis, concentración, y la cantidad indicada, y en caso de una inconsistencia el farmacéutico tiene que buscar la forma de solventar el problema.

- Información sobre el medicamento.

Cuadro N° 42. Explicación de información necesaria al paciente sobre el medicamento.

<b>Percepción del farmacéutico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje					100 %
Cantidad de Farmacéuticos					7

Fuente. Elaboración propia

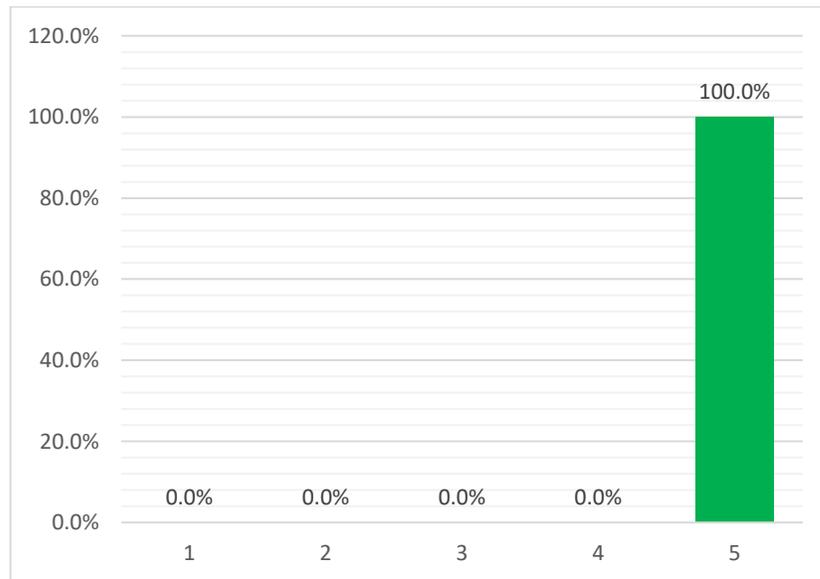


Figura N°39. Explico al paciente la información necesaria a la hora de entregar el medicamento (dosis, concentración etc.).  
Fuente. Elaboración propia

Los farmacéuticos aseguran proporcionar la información necesaria a los pacientes a la hora de entregarle el medicamento ya que se calificaron con una puntuación de cinco, es importante que la información que el farmacéutico le proporcione al paciente sea de fuentes confiables y actualizada y que permita mejorar los estilos de vida del paciente y aumentar la adherencia al medicamento, además el farmacéutico debe despejar cualquier duda que el paciente tenga con respecto al medicamento o la enfermedad que padece y se debe asegurar que toda la información fue captada por el paciente.

No obstante, si no existe el hábito de la investigación de los diferentes tipos de enfermedades metabólicas y de los grupos de medicamentos que se emplean en dichas enfermedades por parte del farmacéutico que le permita tener una visión más amplia sobre sus responsabilidades frente al paciente, el paciente no obtendrá una información segura y confiable.

- Material educativo dirigido al paciente

Cuadro N° 43. Uso del material educativo cuando realiza charlas de información del medicamento y al momento de realizar la dispensación.

Percepción del farmacéutico	1	2	3	4	5
Porcentaje				14.3 %	85.7 %
Cantidad de Farmacéuticos				1	6

Fuente. Elaboración propia

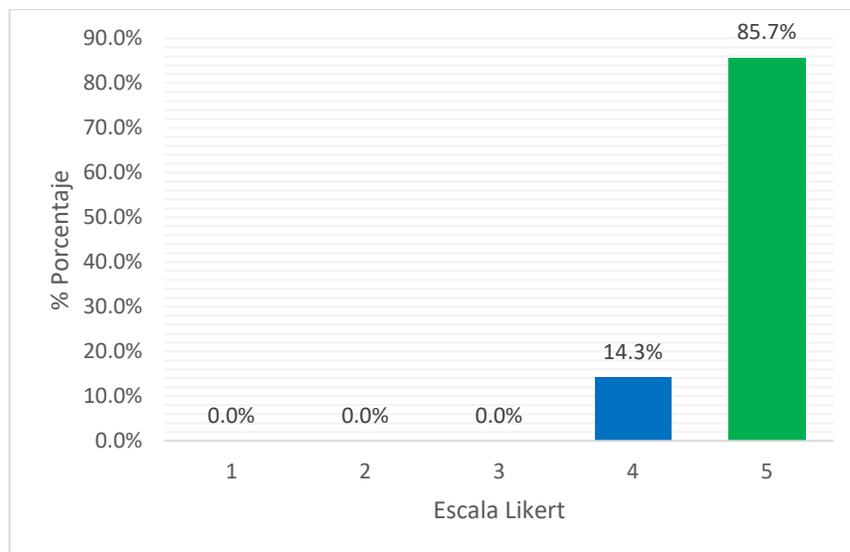


Figura N° 40. Uso de material educativo para que el paciente comprenda con mayor facilidad sobre sus problemas de salud.

Fuente. Elaboración propia

Como se puede observar en la Figura N° 40 el 85.7% hacen uso de material educativo ya que se dieron una puntuación de cinco según la escala de evaluación de tipo Likert, es de mucha importancia que el farmacéutico haga uso de material educativo ya que facilita la comprensión para el paciente. Un 14.3% de los farmacéuticos se calificaron con una puntuación de cuatro, entre los

factores por los que farmacéuticos no consideran que lo usan al cien por ciento en todos los pacientes están: hay pacientes que llegan con poco tiempo por lo que dicen que se les entregue el medicamento rápido porque tienen prisa, otro factor es que si la farmacia se encuentra llena el paciente está agotado de esperar, por lo que no pone atención a las indicaciones del farmacéutico.

El tipo de material educativo que usa el farmacéutico para explicar al paciente al igual que el que esta sobre las paredes de la Farmacia Especializada, es creado con mucho texto (Ver Anexo N° 1) por lo que es un factor en contra para el sector de la población de pacientes que no sabe leer ni escribir.

- Concientizar al paciente en base al tratamiento.

Cuadro N° 44. Información proporcionada al paciente por parte del farmacéutico relacionada al tratamiento.

<b>Percepción del farmacéutico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje					100 %
Cantidad de Farmacéuticos					7

Fuente. Elaboración propia

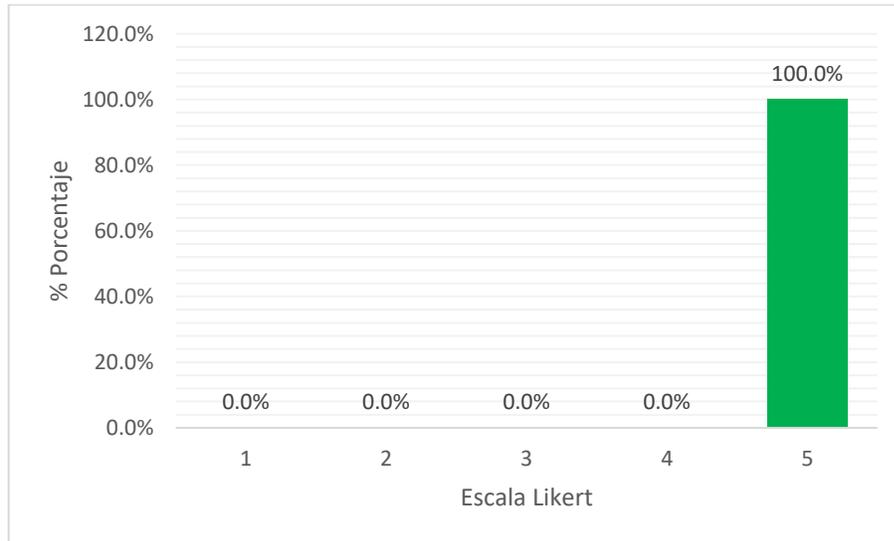


Figura N°41. Información necesaria con respecto a su tratamiento.  
 (Horario para la toma de medicamento, la dieta y ejercicio).  
 Fuente. Elaboración propia

El 100% de los farmacéuticos aseguran explicar al paciente la información necesaria con respecto al tratamiento, esto es de mucha importancia debido a que hay medicamentos que tienen que ser administrados en horarios específicos para que puedan ejercer el efecto deseado en muchas ocasiones el paciente tiene muchas dudas si se debe de tomar el medicamento antes o después de las comidas, si se les olvida tomar una dosis no saben qué hacer en esos casos, si se produce una reacción adversa, los lugares más indicados para guardar el medicamento.

## Nivel de medición con opción de respuesta Si y No

- Retiro de medicamentos de pacientes crónicos.

Cuadro N° 45. Retiro de medicamentos de paciente crónicos en una sola farmacia por parte del paciente.

Respuesta	Si	No
Porcentaje	100.0%	0%
Cantidad de Farmacéuticos	7	0

Fuente. Elaboración propia

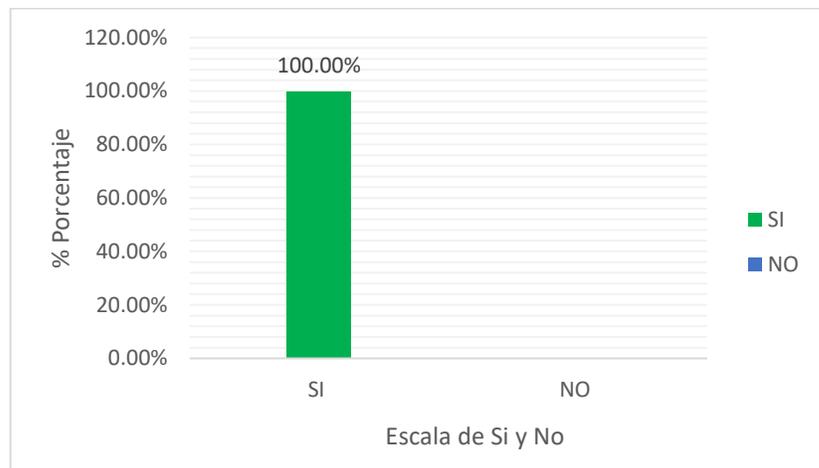


Figura N°42. Considera que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia.

Fuente. Elaboración propia.

Los farmacéuticos están de acuerdo en un 100% que el medicamento de los pacientes con enfermedades crónicas debería ser retirado en una sola farmacia, esto con el propósito de mejorar los tiempos de espera y ofrecer un servicio de calidad a los pacientes, esto debido a que si el paciente tiene que ir a retirar unos medicamentos a un lugar y luego tiene que ir a otra farmacia eso produce inconformidad en el paciente dando como resultado una baja satisfacción por el

servicio. Al igual que hay muchos pacientes de la tercera edad por lo que se les dificulta tener que movilizarse de un lugar a otro.

- Capacitaciones en el área de dispensación.

Cuadro N°46. Realización de cursos del farmacéutico relacionado con la dispensación de medicamentos

Respuesta	Si	No
Porcentaje	100.0%	0%
Cantidad de Farmacéuticos.	7	0

Fuente. Elaboración propia

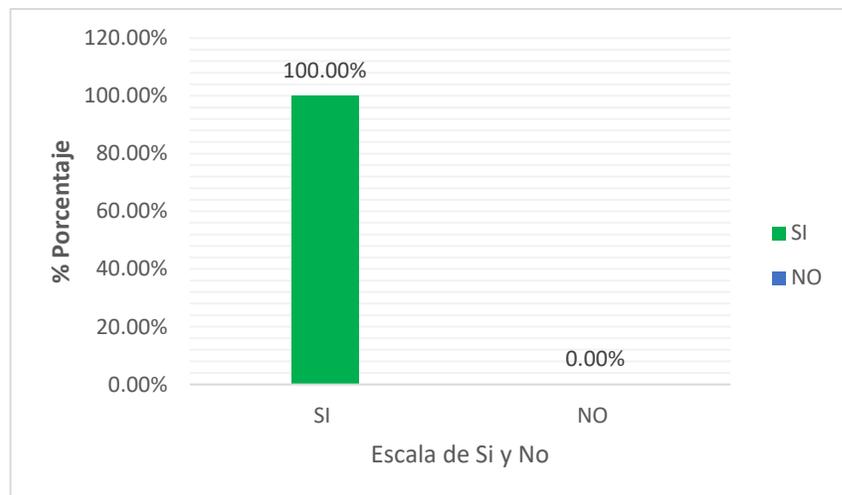


Figura N°43. Ha realizado cursos o diplomados relacionados con el área ya sea a nivel presencial o virtual.

Fuente. Elaboración propia

En el grafico se observa que el 100% han realizado cursos o diplomados relacionados a la dispensación (Ver Anexos N° 8), a pesar de ello no todos

enviaron atestados de los cursos realizados en algunos casos mencionaron que los diplomas fueron extraviados.

- Capacitación de trabajo en equipo.

Cuadro N° 47. Realización de cursos con respecto al trabajo en equipo por parte de los farmacéuticos

Respuesta	Si	No
Porcentaje	100.0%	0%
Cantidad de Farmacéuticos.	7	0

Fuente. Elaboración propia

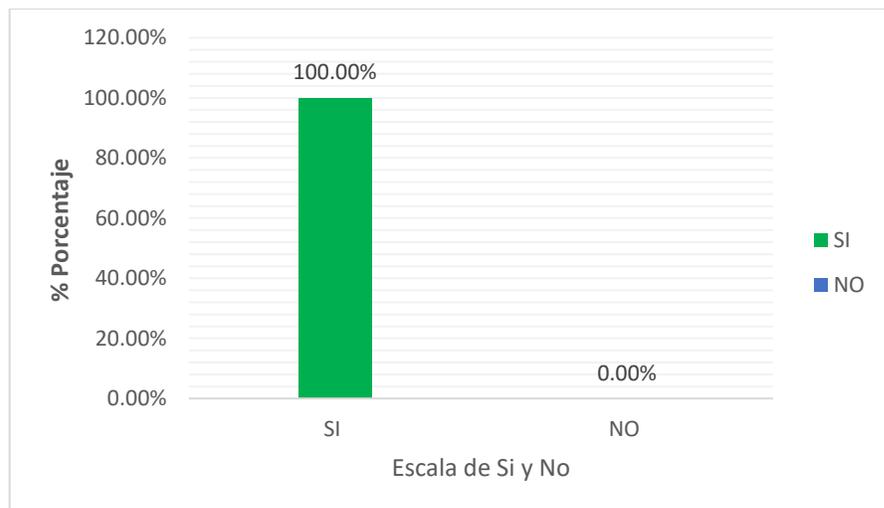


Figura N°44. Ha recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo.  
Fuente. Elaboración propia.

Los 7 farmacéuticos afirman recibir formación sobre el trabajo en equipo, saber trabajar en equipo es uno de los aspectos que permiten ofrecer un servicio de calidad.

- Capacitación sobre atención al paciente.

Cuadro N°48. Realización de capacitaciones de los farmacéuticos relacionadas a la atención al paciente.

Respuesta	Si	No
Porcentaje	100.0%	0%
Cantidad de Farmacéuticos	7	0

Fuente. Elaboración propia

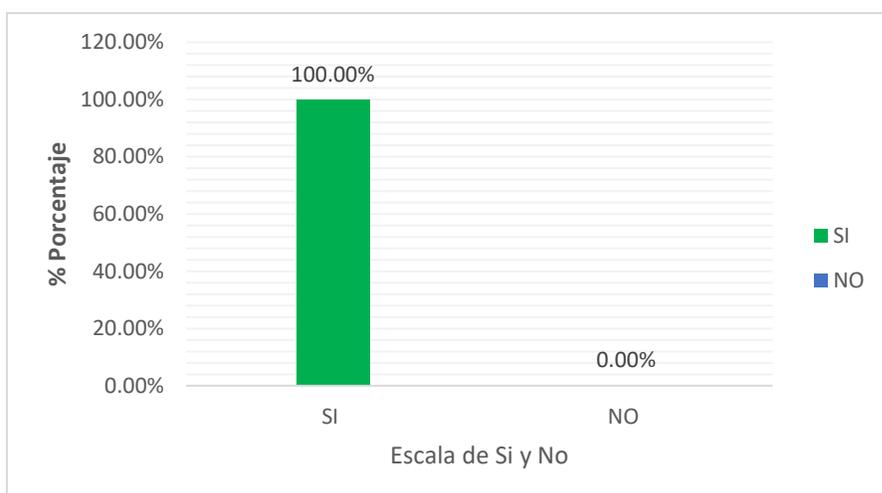


Figura N°45. Ha recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente.

Fuente. Elaboración propia

El 100% de los farmacéuticos afirman haber recibido formación sobre atención al paciente, no obstante, no existe evidencia suficiente que respalde dicha afirmación, por lo que el farmacéutico no cuenta con una formación continua que le permita ofrecer una atención adecuada al paciente, afectando de forma directa ya que las Farmacias Especializadas fueron creadas con el propósito de ofrecer un servicio de calidad dando un buen trato al paciente.

5.5 Promedios de las respuestas por cada pregunta de la encuesta según el nivel de satisfacción.

Medición de la satisfacción de los usuarios externo (pacientes) que reciben dispensación de medicamentos en la Farmacia Especializada.

1	2	3	4	5
Desfavorable			Favorable	

N°	Aspecto	Promedio	Nivel de Satisfacción
<b>Elementos tangibles</b>			
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, que se encuentran en la farmacia?	4.0	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
3	¿Cómo calificaría las instalaciones físicas de la farmacia? (edificio, en general, paredes, puertas, ventanas, pacillos, etc.)	4.5	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
4	¿Considera atractivo, comprensible y legible el material que utiliza el farmacéutico cuando le imparte charlas educativas?	4.0	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
<b>Seguridad</b>			
5	¿Cómo calificaría la información que le brinda el farmacéutico con respecto a los medicamentos que le entrega y como debe tomarlos?	4.0	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
6	¿Qué tan útil es la información que le brindo el farmacéutico sobre cómo debe almacenar sus medicamentos?	4.5	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
<b>Capacidad de respuesta</b>			
7	¿Qué le parece el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la Farmacia Especializada?	4.5	Satisfacción alta.

			(3.7-5.0)
8	¿Cómo calificaría el tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades?	4.5	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
	<b>Empatía</b>		
9	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la dispensación farmacéutica brindada en la Farmacia Especializada?	4.5	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
10	¿Qué tan apropiado le resulta el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm?	4.5	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
	<b>Fiabilidad</b>		
11	¿Cómo calificaría el tiempo de vigencia de las recetas? (5 días antes o 5 días después de la fecha)	4.0	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
12	¿Qué tanto pone en práctica las recomendaciones brindadas por el farmacéutico?	4.5	Satisfacción alta. (3.7-5.0)
	<b>Aspecto</b>	SI	NO
13	¿Le han entregado medicamento o en mal estado?	0(0%)	43(100%)
14	¿El farmacéutico le informa que puede hacer uso del servicio de seguimiento farmacoterapéutico?	40(93)	3(7.0%)

Medición de las competencias profesionales de los usuarios internos (farmacéuticos) Farmacia Especializada de San Miguel.

Parte II: Evaluación de competencias profesionales.

<b>Competencias Genéricas 1: Instrumentales</b>						
<b>N°</b>	<b>Aspectos</b>	1	2	3	4	5
1	Actualizo sistémicamente mis conocimientos sobre temas básicos de mi trabajo medicamentos, enfermedades crónicas, etc.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	28.6 % (2)	71.40 % (5)
2	Recibo cursos para el desempeño de mi trabajo proporcionados por la institución.	0.0% (0)	0.0% (0)	28.6% (2)	28.6% (2)	42.9% (3)
3	Soy capaz de realizar gestiones de información buscando, sintetizando y analizando datos provenientes de diversas fuentes.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	28.6% (2)	71.4% (5)
4	Me considero organizado y me gusta planear mis actividades laborales por anticipado.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	42.9% (3)	51.7% (4)
5	Conozco y manejo con facilidad los programas de computación y sistemas que se utilizan en la farmacia especializada.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	14.3% (1)	85.7% (6)
6	A la hora brindar explicaciones o recomendaciones a los usuarios de la farmacia me considero una persona con facilidad de palabra.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	14.3% (1)	85.7% (6)
	<b>Aspecto</b>	<b>Especifique</b>				
7	Sitio web que utilizo para realizar gestiones de información para consultar dudas o para enriquecer mis conocimientos (un ejemplo)	Medline Vademécum, farmacologías vademécum, www.consejodetufarmacceutico.com.				
<b>Competencias Genéricas 2: Interpersonales.</b>						

8	Considero importante ser un profesional ético.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	100.0% (7)
9	Se me facilita trabajar en equipo	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	100.0% (7)
10	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% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	28.6% (2)	71.4% (5)
<b>Competencias Genéricas 3: Sistémicas</b>						
11	Se me facilita aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la practica	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	14.3% (1)	85.7% (6)
12	Me gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	100.0% (7)
13	Busco ser original, creativo e innovador en el desempeño de mis actividades diarias orientando mis pensamientos al logro y resultados positivos.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	42.9% (3)	57.1% (4)
14	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% (0)	0.0% (0)	14.3% (1)	57.1% (4)	28.6% (2)
15	Sigo los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención a los usuarios.	0.0% (0)	0.0% (0)	0.0% (0)	14.3% (1)	85.7% (6)

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

N°	Aspectos	1	2	3	4	5
16	Verifico que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción, paciente correcto y en las cantidades exactas.	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	100.0% ( 7 )
17	Explico al paciente la información necesaria a la hora de entregar 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 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	100.0% ( 7 )
18	Utilizo material educativo para que el paciente comprenda con mayor facilidad sobre sus problemas de salud.	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	14.3% ( 1 )	85.7% ( 6 )
19	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 abandonan el tratamiento, riesgos de la auto medicación y sobre la forma correcta de almacenar los medicamentos.	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	0.0% ( 0 )	100.0% ( 7 )
	<b>Aspecto</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>			
20	Considera que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia	100.0% ( 7 )	0.0%			

21	¿Ha realizado cursos o diplomados relacionados con el área ya sea a nivel presencial o virtual?	100.0% ( 7 )	0.0%
22	¿H recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo?	100.0% ( 7 )	0.0%
23	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente?	100.0% ( 7 )	0.0%

#### 5.4 Análisis de resultados

- Aspectos a mejorar el área de dispensación

La farmacia debe mejorar los canales de información al paciente, que permita una mejor difusión de los distintos cambios que se realizan en la farmacia. Además, el farmacéutico debe crear material educativo que vaya acorde al nivel educativo de cada paciente, con el propósito de transmitir una información clara que impacte de manera positiva en el paciente.

#### Competencias profesionales

El profesional químico farmacéutico, debe realizar cursos relacionados a la dispensación farmacéutica, atención al usuario y trabajo en equipo periódicamente, con el propósito de ofrecer una información confiable y segura al paciente. También debe consultar páginas web de fuente confiable permitiendo un mejor análisis y síntesis de la información.

- Análisis del instrumento N° 1 dirigido a pacientes.

El estudio, permitió determinar que la mayoría de pacientes provienen de la zona rural de San Miguel, lo que indica que son más propensos a padecer enfermedades lo cual puede ser por el poco saneamiento ambiental, además que el 65.2% pertenece a la población que no sabe leer ni escribir o que solo curso

la primaria, este estudio permite a la farmacia especializada tener la información necesaria para mejorar el material informativo brindado al paciente, y así transmitir la información durante la dispensación de forma veraz y comprensible, dicha información los pacientes dicen poner en práctica con sus medicamentos. Mediante la escala Likert permitió detectar que el horario de atención les pareció aceptable, así como el tiempo de vigencia de las recetas y la calidad de los medicamentos, sin embargo, mencionaban algunos pacientes no estar enterados de dicho rango de tiempo, sería importante siempre informar cada cierto tiempo al paciente. El servicio de dispensación fue calificado con una satisfacción alta por parte de los pacientes, la cual por medio del planteamiento de una hipótesis permitió determinar que no existe relación entre la satisfacción global de los pacientes y la dispensación por parte de los farmacéuticos aceptándose la hipótesis nula.

- Análisis del instrumento N° 2 dirigido a farmacéuticos.

La evaluación de las competencias profesionales se llevó a cabo mediante una auto evaluación con el instrumento de medición (Escala Likert) donde se estudiaron las competencias genéricas instrumentales lo que abarca la capacidad y conocimiento sobre el ámbito de trabajo, el ser organizado al momento de ejercer su profesión, así también las competencias interpersonales, estudiando las habilidades para informar al paciente y la capacidad de trabajar en equipo etc. También la determinación de la competencia permitió ver la deficiencia en cuanto a la calidad de las páginas web para informarse y la necesidad de recibir capacitaciones relacionada con la dispensación de medicamentos lo cual es muy importante para que el farmacéutico de una información al paciente veraz y actualizada. Al final con la autoevaluación se determinó que los farmacéuticos poseen un alto nivel de competencias profesionales en base a la escala Likert, considerándose un personal organizado,

ético, con capacidad de aplicar sus conocimientos, fácil comunicación, honestos y responsables.

#### 5.5 Informe sobre los resultados obtenidos en la investigación, dirigido al equipo de trabajo de las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud

A continuación, se realizó un informe con los resultados más representativos de la investigación, que describieron la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) y el nivel de competencias profesionales de los Químicos Farmacéuticos que laboran en dicha institución.



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



Fecha de emisión: 12.2021

Fecha de aceptación: 6.2023

José Martín Amaya Bonilla, Karen Stefany Martínez Chavarría

## Resumen

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de dispensación de medicamentos de las farmacias, por lo que un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas, como son la conformidad y continuidad del tratamiento de medicamentos, en la farmacia donde se recibe el servicio. La Farmacia Especializada de San Miguel brinda la dispensación de medicamentos y atención farmacéutica a los pacientes de la zona oriental de El Salvador con enfermedades crónicas no transmisibles. El objetivo central de la investigación fue: determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas respecto a la dispensación de medicamentos que brinda la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel; además se midieron las competencias profesionales de los farmacéuticos.

El estudio se realizó de noviembre a diciembre del 2021. La muestra consto de un total de 43 pacientes por medio de los cuales se midió la satisfacción, y 7 farmacéuticos obteniéndose las competencias profesionales, las encuestas se realizaron de forma virtual a través de la plataforma de Google forms, las respuestas se midieron por medio de la escala Likert la cual cuanta con 5 niveles de respuesta.

Se determinó que los usuarios externos presentan un nivel de satisfacción alto en el servicio de dispensación de medicamentos siendo de 99.16%. Para los químicos farmacéuticos el nivel de competencias profesionales es de 97.47%. Más del 60% de pacientes encuestados no saben leer ni escribir o solo cursaron la primaria, siendo importante que farmacéutico elabore un material educativo de forma ilustrativa para facilitar la comprensión para dicho sector de población.

---

## **INTRODUCCION**

A través de los años se han desarrollado diferentes instrumentos, escalas de medición y estudios enfocados a conocer la satisfacción de los usuarios, sin embargo en El Salvador no se cuenta con métodos que permitan medir la calidad de forma periódica en la prestación de los servicios de salud, principalmente a nivel de las instituciones públicas por razones tales como: falta de implementación de políticas de calidad en los servicios de salud, falta de integración de otros sectores en el tema de salud y establecimientos de salud centrados en datos y metas, sin evaluar resultados de satisfacción en el usuario entre otros aspectos; pero que debería desarrollarse para la mejora continua de los establecimientos de salud.

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de dispensación de medicamentos de las farmacias, por lo que un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas, como son la conformidad y continuidad del tratamiento de medicamentos, en la farmacia donde se recibe el servicio; de esta forma un estudio sobre la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención que se presta en el área de la dispensación de los medicamentos.

Un estudio realizado en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Salvador, demostró que la satisfacción del paciente al momento de dispensar

el medicamento depende de varios factores como son: la información que le brinda el profesional farmacéutico al momento de entregar el medicamento, la empatía por parte del farmacéutico, si permite aclarar todas sus dudas, si la atención brindada se da en un tiempo considerable y si las condiciones del centro de servicio son adecuadas, los resultados de dicho estudio permitieron demostrar que los pacientes, están muy satisfechos con la atención prestada en dicho Centro de Salud.

La farmacia especializada del ministerio de salud del departamento de San Miguel es una institución que fue creada con el propósito de ofrecer un servicio oportuno y eficiente a usuarios residentes de la región oriental del país con enfermedades crónicas en condición estable, atiende un promedio de 1000 pacientes cada mes los cuales son referidos del Hospital Nacional San Juan de Dios de las siguientes especialidades: nefrología, cardiología, endocrinología, neurología y medicina interna.

En la investigación se aplicaron 2 instrumentos: uno dirigido a los pacientes y otro a los químicos farmacéuticos. Para ello se utilizó una escala de medición tipo Likert de 5 niveles de respuesta por medio de la cual se evaluó la opinión de los usuarios, 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.

Con los resultados obtenidos en la investigación, la institución podrá contar con el material necesario para realizar cambios y generar soluciones que beneficien al usuario y poder brindar un excelente servicio.

La obtención de los datos se realizó mediante el método de encuesta de forma digital, la cual se le aplicó a los pacientes que asisten a la Farmacia Especializada, la cantidad de pacientes que recibe mensualmente la farmacia especializada es de 1000 pero debido a la pandemia por COVID 19, se

implementó el servicio de atención domiciliar, por lo que la cantidad de pacientes que asistieron a la farmacia especializada de San Miguel había disminuido por lo cual la encuesta se realizó con una población base de 48 pacientes a partir de la cual se tiene de muestra 43 usuarios externos y los 7 profesionales químicos farmacéuticos que trabajan en la farmacia. El estudio se efectuó entre noviembre y diciembre del 2021, se recolecto la información necesaria para obtener los resultados.

---

## **MARCO TEÓRICO.**

La primera Farmacia Especializada inaugurada en el país fue en San Salvador en septiembre del 2014. Los resultados más destacados de los servicios ofrecidos en la farmacia especializada de San Salvador es la atención farmacéutica como un servicio complementario que permite la identificación, prevención y resolución de problemas relacionados a los medicamentos, tiempos de esperas sumamente cortos los cuales se mantienen entre 10 a 20 minutos, incluyendo la atención farmacéutica entre otros.

El 9 de mayo del 2016 fue inaugurada la segunda Farmacia Especializada del Ministerio de Salud en San Miguel que brinda servicios a pacientes con enfermedades crónicas en condición estable, residentes de la zona oriental del país. Las Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud, fueron creadas como mecanismos de respuesta a la población salvadoreña, fundamentada en la necesidad de brindar un servicio oportuno y eficiente para la gestión y dispensación de medicamento.

Su misión es proporcionar atención farmacéutica integral a pacientes con enfermedades crónicas que son usuarios del Hospital San Juan de Dios de San Miguel, garantizando el abastecimiento del medicamento y promoviendo la

adherencia al tratamiento, todo sobre el principio fundamental de un trato justo y humano que contribuya a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Las farmacias especializadas son atendidas por profesionales en Química y Farmacia, quienes brindan atención personalizada a los pacientes sobre el uso racional de medicamentos; identificación y resolución de problemas relacionados con los mismos; búsqueda del máximo cumplimiento y adherencia al tratamiento farmacológico, respuestas a dudas relacionadas con su enfermedad, además de redistribución de horarios que ayuden a disminuir interacciones y efectos adversos entre sus medicamentos o alimentos; todo esto con el fin de una mejora en la calidad de vida de los usuarios, recibiendo de esa manera un trato digno y humano. Actualmente se dispensan medicamentos que corresponden a las especialidades de: medicina interna, cardiología, neurología, nefrología y endocrinología que en el caso de la Farmacia Especializada de San Miguel los pacientes son referidos del Hospital San Juan Dios. <sup>(1)</sup>

Las Farmacias Especializadas dependen del Viceministerio de Servicios de Salud y son dirigidas por la Dirección Nacional de Hospitales y en donde se encuentra la unidad de Farmacias Especializadas, que jerárquicamente es responsable de las 3 Farmacias Especializadas del Ministerio de Salud con las que se cuenta actualmente en: San Miguel, Santa Ana y San Salvador cuya función 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.
- Lineamientos técnicos para la dispensación 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.

La Farmacia Especializada se enfoca en ofrecer a los pacientes 3 servicios farmacéuticos principales:

- Educación sanitaria
- Dispensación de medicamento
- Seguimiento farmacoterapéutico

La Dirección Nacional de Medicamentos define la dispensación de medicamentos como: el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, de acuerdo con 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. (2)

Objetivos de la dispensación.

- Entregar el medicamento en condiciones óptimas y de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Garantizar que el paciente posea la información mínima necesaria, ayudándole a optimizar el uso del medicamento, es decir que el paciente conozca el proceso del uso del medicamento y así que ofrezca una mayor responsabilidad para asumirlo estando consciente del peligro que implica el no hacer el uso correcto con respecto a su indicación médica.
- Proteger al paciente frente a la posible aparición de Resultados Negativos asociados a la medicación.

### Competencias Profesionales del Químico Farmacéutico

De manera general se puede decir que las Competencias Profesionales son la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de

conocimientos, habilidades y capacidades, que son expresadas en el saber, el hacer y el saber hacer. (3)

La competencia se puede definir, entonces, "como la capacidad de un profesional para tomar decisiones con base en los conocimientos, habilidades y actitudes asociadas a la profesión, para solucionar los problemas complejos que se presentan en el campo de su actividad profesional", en el concepto de competencias se entrelazan e integran lo afectivo, lo psicomotriz y lo cognitivo en una nueva síntesis en el momento de llevar a cabo la acción, la evaluación y la reflexión sobre la acción.

Los Niveles en las Competencias.

El modelo de competencias profesionales establece 3 niveles: las competencias básicas, las genéricas y las específicas o técnicas.

Competencias básicas: son las capacidades intelectuales indispensable para el aprendizaje de una profesión; en ella se encuentran las competencias cognitivas, técnicas y metodológicas. Las competencias básicas o claves son las que el farmacéutico precisa tener para su desarrollo personal, esto le permitirá adaptarse a un entorno laboral cambiante y seguir perfeccionándose a través de las nuevas experiencias, es por ello que la vida se entiende como un proceso de aprendizaje continuo.

Las competencias genéricas: en ellas se pueden recoger aspectos genéricos de conocimientos, habilidades y destrezas. Son la base común de la profesión o se refieren a la parte concreta de la práctica profesional que requieren de respuestas complejas. En estas el farmacéutico no solo debe de tener un componente técnico, además debe de contar con un componente humano, es importante recalcar que tener esas habilidades en potencia no significa que estén desarrolladas. Generalmente no se entrena al profesional para desarrollar esas habilidades, por lo que gran

parte de los problemas de ineffectividad y sufrimiento que se presenta en la actualidad está relacionado con la forma de conversar y relacionarse con los demás.

En el presente trabajo se abordaron las competencias genéricas de los profesionales químicos farmacéuticos, las cuales son las siguientes: Instrumentales (relacionados con la metodología, tecnología y lingüística), Interpersonales (facilitan la interacción y la cooperación social) y Las Sistémicas (incluyen habilidades y destrezas para aprender/desarrollar). El modelo SERVPERF, utilizado en dicha investigación para medir la satisfacción de los usuarios externos consta de cinco dimensiones, las cuales se muestran a continuación:

- Elementos Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.

---

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

Transversal: debido a que el estudio comprende una sola observación, es decir se trabajó el problema en el momento que se realizó el estudio, el proceso de recolección de datos se realizó en un momento específico.

De campo: las encuestas fueron realizada en la Farmacia Especializada de San miguel en un periodo comprendido entre noviembre y diciembre

del 2021 con la cual se recopiló toda la información necesaria para el procesamiento de los datos.

- Muestra de Pacientes

Para el cálculo de la muestra de pacientes, tomando en cuenta que es poblaciones finitas se procedió a utilizar la siguiente ecuación:

$$\text{Ecuación N}^\circ 1 \quad n = \frac{Z^2 * P * N * Q}{E^2 (N-1) \div Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n = tamaño de muestra buscado

N= tamaño de la población = 48

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

$$= \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 48 * 0.50}{(0.05)^2 * (48 - 1) \div (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{46.992}{1.0779}$$

$$n = 42.79 \approx 43 \text{ pacientes (muestra A)}$$

Se calculó el Chi Cuadrado de Pearson, únicamente para el instrumento dirigido a pacientes. Es por ello por lo que se formularon las siguientes hipótesis:

Instrumento dirigido a pacientes que reciben el servicio de dispensación de medicamentos.

$H_1$  (hipótesis alternativa) = Existe relación entre el grado de satisfacción de las y los usuarios y la forma de dispensación del servicio por los farmacéuticos.

$H_0$  (hipótesis nula) = No existe relación entre el grado de satisfacción de las y los usuarios y la forma de dispensación del servicio por los farmacéuticos.

En cuanto a los criterios de inclusión y exclusión para la selección de pacientes y farmacéuticos fue el siguiente:

Criterios de Inclusión de los pacientes:

- Usuarios que demanden el servicio en la Farmacia Especializada de San Miguel.
- Mayor de 18 años.
- Usuarios voluntarios.
- Que use su respectiva mascarilla.

Criterios de Exclusión de los pacientes:

- Pacientes que no deseen responder la encuesta.

Criterios de inclusión de los farmacéuticos:

- Farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel.
- Farmacéuticos voluntarios a responder la encuesta.

Criterios de exclusión de los farmacéuticos:

Si el farmacéutico no tiene la disponibilidad de tiempo para responder la encuesta.

Se utilizó una adaptación del modelo SERVPERF, que consta de 5 dimensiones (Fiabilidad, Seguridad, Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Empatía), a partir de las cuales se formularon las preguntas que conforman la encuesta a pacientes. (7)

Con 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 llamada Google forms, una vez ingresadas la encuestas al sistema se creó un enlace, el cual permitió acceder a las encuestas para poder responderlas en total según la muestra obtenida se crearon 43 encuestas dirigidas a pacientes y 7 dirigidas a los químicos farmacéuticos, los pacientes respondieron la encuesta con ayuda del grupo investigador el cual se encargó de leer en voz alta las preguntas a los pacientes explicando de forma clara la forma en que deberían responder según la escala de tipo Likert con 5 niveles de respuesta, en el caso de los químicos farmacéuticos se les envió el respectivo enlace de la encuesta a su correo para poder completarla.

---

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Los resultados de la encuesta se descargaron de la herramienta estadística Google forms. A continuación, se detalla del proceso estadístico que se llevó a cabo.

Cuadro N°1. Síntesis del proceso estadístico utilizado.

Sujetos	pacientes	farmacéuticos
Medio de Aplicación	Google forms de la encuesta.	
Periodo de recopilación	De noviembre a diciembre de 2021	
Programas estadísticos	Herramientas estadísticas de Google Forms Microsoft Excel 2010	
Tamaño de la muestra.	43 pacientes	7 Farmacéuticos

Fuente. Elaboración propia.

### Prueba de Chi-cuadrado.

En la presente investigación la prueba de chi cuadrado de Pearson permitió determinar si existe relación entre el grado de satisfacción de los usuarios externos y la dispensación de medicamentos o no existe relación entre ambas.

Se utilizó la validez de criterio para relacionar dos variables del instrumento dirigido a los usuarios externos, esto con el propósito de relacionar el grado de satisfacción global y la dispensación. 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.

Hipótesis planteada

Las variables en estudio para la determinación de hipótesis, era conocer si existe una relación directa entre la satisfacción global del paciente en su estancia en la farmacia y la dispensación de medicamentos por parte del Farmacéutico.

Por lo que las variables en estudio son:

- Dispensación de medicamentos.
- Satisfacción global por parte del paciente.

Cuadro N°2. Resultados de las frecuencias esperadas de la asociación de las variables satisfacción global y dispensación del instrumento N°1

Frecuencias observadas	Nivel de satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Dispensación de medicamentos	38	5	0	43
Satisfacción global de la encuesta	36	6	1	43
Total	74	11	1	86

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°3. Resultados de las frecuencias observadas de la asociación de las variables satisfacción global y de dispensación de medicamentos.

Frecuencias esperadas	Nivel de satisfacción			Total
	Favorable	Neutro	Desfavorable	
Dispensación de medicamentos	37	5.5	0.5	43
Satisfacción global de la encuesta.	37	5.5	0.5	43
<b>Total</b>	74	11	1	86

Fuente. Elaboración propia

Ecuación N° 2 
$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

$$X^2 \text{ calc.} = \sum \left[ \frac{(36-37)^2}{37} + \frac{(38-37)^2}{37} + \frac{(6-5.5)^2}{5.5} + \frac{(5-5.5)^2}{5.5} + \frac{(1-0.5)^2}{0.5} + \frac{(0-0.5)^2}{0.5} \right]$$

$$X^2 \text{ calc.} = \sum (0.027 + 0.027 + 0.045 + 0.045 + 0.5 + 0.5)$$

$$X^2 \text{ calc.} = 1.14$$

En donde:

$f_0$  = Frecuencia del valor observado

$f_e$  = Frecuencia del valor esperado

- Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

- Cálculo de los grados de 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 consultó una tabla de distribución de probabilidad  $\chi^2$  de su valor crítico dando como resultado 2.98.

Según los resultados obtenidos no existe relación entre la satisfacción por parte de los pacientes y el proceso de la Dispensación, esto se puede evidenciar ya que el valor de chi cuadrado teórico fue de  $X^2 = 2.98$ , siendo mayor que el  $X^2$  calculado=1.14 por lo tanto para esta variable se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Pacientes que reciben el servicio de Dispensación de Medicamentos.

Cuadro N° 4. Promedio general de las 5 dimensiones.

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

Fuente. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la investigación de los usuarios que reciben el servicio de Dispensación de Medicamentos en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel, se afirma que el nivel de satisfacción que presentan las 5 dimensiones que comprenden la modificación del modelo SERVPERF es alto, ya que los promedios se encuentran en el rango de 3.7 a 5.0 según la clasificación propuesta por el grupo investigador. Los usuarios expresan estar muy satisfechos con las instalaciones físicas de la farmacia, consideran de

mucha importancia para su conocimiento los carteles que se encuentran en las paredes además del material que le presenta el farmacéutico para hablarle sobre su enfermedad. Con respecto a la dimensión de seguridad, los pacientes manifiestan estar satisfechos con la información que les dan los farmacéuticos al momento de entregarles sus medicamentos debido a que es una información clara y fácil de comprender. En la dimensión capacidad de respuesta, los usuarios se mostraron muy satisfechos debido a que no esperan más de 15 minutos para que les entreguen sus medicamentos además que consideran un sincero interés por parte de los farmacéuticos por atender sus necesidades y darle solución a cualquier problema que se presente. En la dimensión de empatía, los usuarios están satisfechos con los horarios establecidos por la farmacia ya que consideran que son horarios bastante accesibles para poder retirar los medicamentos. Y por último con la dimensión de fiabilidad se muestran satisfechos con el periodo de vigencia de las recetas que es de cinco días antes o después a la fecha, debido que manifiestan que antes solo se permitía 3 días antes o después a la fecha, además de que consideran que ellos siguen al pie de la letra las recomendaciones dadas por el farmacéutico.

Cuadro N° 5. Nivel de satisfacción global percibido por los usuarios externos de la Farmacia Especializada, que reciben el servicio de Dispensación de Medicamentos.

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N° de pacientes</b>
Satisfacción alta	43
Satisfacción media	0
Satisfacción baja	0
Total	43

Fuente. Elaboración propia

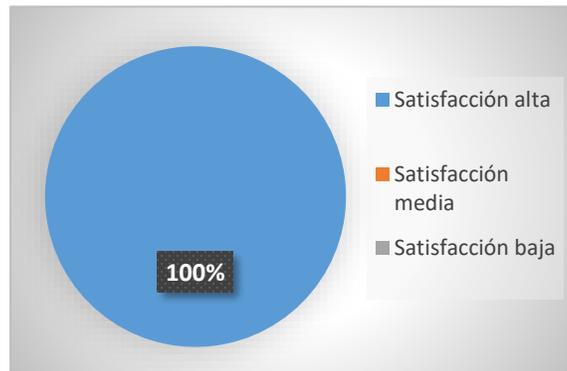


Figura N°1. Gráfico de nivel de satisfacción global percibida por los usuarios externos que reciben el servicio de dispensación.

Fuente. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en el gráfico se puede observar que la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel alto, es decir que se encuentran conformes con el servicio farmacéutico que brinda la Farmacia Especializada de San Miguel, esto implica que la institución debe seguir en constantes mejoras en el área de dispensación de medicamentos, para mantener esa satisfacción en los usuarios externos, el farmacéutico debe seguir proporcionando la información necesaria que debe conocer el paciente sobre su medicamento, siendo importante también el desarrollo de charlas grupales e individuales ya que estas pueden ampliar el conocimientos de los pacientes sobre su enfermedad y el desarrollo de actividades que fomenten la iniciativa de llevar una vida saludable con la práctica de ejercicios y la alimentación adecuada acompañada del medicamento.

Cuadro N° 6. Instrumento N° 2 dirigido al Químico Farmacéutico que labora en la Farmacia Especializada de San Miguel.

Nivel de competencia	N° de farmacéuticos
Competencia alta.	7
Competencia media.	0
Competencia baja	0

Fuente. Elaboración propia

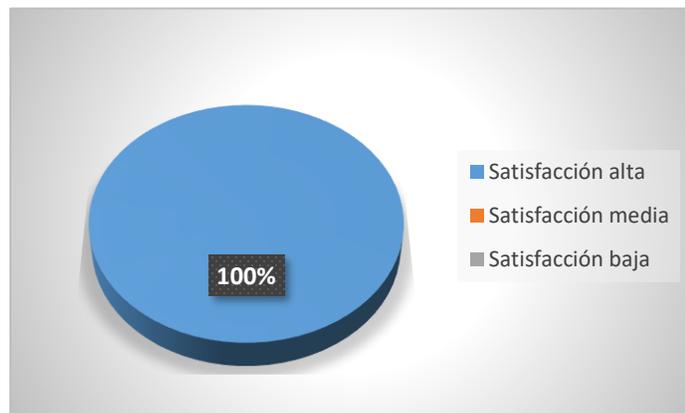


Figura N°2. Gráfico del nivel de competencias global de los usuarios internos (farmacéuticos).

Fuente. Elaboración propia

Según el gráfico observado los farmacéuticos presentan un nivel de competencias alto en un 100%, debido que, según su autoevaluación, se consideran capaces de brindar los servicios farmacéuticos que ofrecen en la Farmacia Especializada de San Miguel, actualizándose constantemente sobre las enfermedades crónicas no transmisibles y recomendando a los pacientes estilos de vida saludable. Sin embargo, no todos los farmacéuticos presentaron

atestado que evidencie que realiza diferentes cursos y especializaciones para fomentar sus conocimientos en relación con las diferentes enfermedades metabólicas y los distintos tipos de medicamentos, así mismo deben consultar información sobre los medicamentos en fuentes confiables.

---

## **CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción de los usuarios externos pacientes sobre la dispensación de medicamentos que reciben en la Farmacia Especializada de San Miguel del Ministerio de Salud, en base a las dimensiones evaluadas son: elementos tangibles 98.2%, seguridad 98.8%, capacidad de respuesta 100%, empatía 100%, fiabilidad 99.4%, lo cual determina un alto grado de satisfacción.
2. En base a los resultados sobre la percepción del paciente en el momento de la dispensación de sus medicamentos y calidad de atención brindada se determinó que presentan una satisfacción alta con un porcentaje global de 99.3%, desde el orden de atención, información, tiempo de entrega del medicamento por parte del farmacéutico y la calidad del medicamento entregado.
3. Un 65.2% de los usuarios encuestados que retiran medicamentos en la Farmacia Especializada de San Miguel, se encuentra entre los que no saben leer ni escribir y los que solo cursaron primaria.
4. El 93% de los pacientes aseguran que el farmacéutico le informa que puede hacer uso del seguimiento farmacoterapéutico sin embargo la

farmacia especializada no estaba realizando dicho servicio debido a la pandemia por lo que es importante retomarlo nuevamente y que el farmacéutico invite a los pacientes a hacer uso del servicio explicando los beneficios que este conlleva.

5. La hipótesis que se planteó al inicio de la investigación fue relacionar dos variables, si existía relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción global del paciente en su estancia en la farmacia, los resultados que se obtuvieron demostraron que no existe una relación significativa estadísticamente entre la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) y la dispensación de medicamentos. Debido a que el valor teórico fue de 2.98, mientras que el valor calculado fue de 1.14 aceptándose la hipótesis nula.
  
6. Los químicos farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel se autoevaluaron de la siguiente manera según las competencias profesionales: instrumentales 95.3%, interpersonales 100%, sistémicas 97.1%, considerándose un personal organizado, ético, con capacidad de aplicar sus conocimientos, con facilidad de trabajo en equipo y con la facilidad de brindar al paciente la información necesaria a la hora de entregar el medicamento. Aunque no todos los farmacéuticos presentaron atestado que evidencie que realizaron cursos y especializaciones para fomentar sus conocimientos en relación con las diferentes enfermedades metabólicas y los distintos tipos de medicamentos, sin embargo, dos si anexaron sus diplomas.

---

## RECOMENDACIONES

- 1 Los farmacéuticos que trabajan en la Farmacia Especializada, deben profundizar en sus conocimientos sobre las diferentes enfermedades crónicas y los medicamentos utilizados en el tratamiento, esto con el propósito de dar una información actualizada y segura al paciente.
- 2 Crear material educativo de acuerdo con las necesidades de cada paciente, facilitando de esta forma la comprensión de cada sector de pacientes ya sea según su nivel educativo, edad o condición física (ejemplo: colocar pantallas publicitarias donde se esté informando al paciente sobre el uso y administración correcta de los medicamentos).
- 3 Realizar estudios de satisfacción en la Dispensación de medicamentos periódicamente para conocer cuál es la percepción que tiene el paciente con respecto al servicio que le está ofreciendo la institución.
- 4 Mejorar los canales de información sobre los cambios que realiza la institución, así también que los farmacéuticos inviten a los pacientes a participar en el programa de seguimiento farmacoterapéutico, indicando sus beneficios.
5. Implementar y facilitar al personal Farmacéutico el acceso a programas de mejora continua, capacitaciones para actualizar conocimientos y mejorar sus competencias profesionales, cumpliendo con los objetivos propuestos en la farmacia, y lo más importante aumentar la satisfacción de los usuarios externos (pacientes).

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. El Salvador. Ley de Medicamento. Diario oficial (marzo.12,2012) página 4. [Fecha de consulta 14 de mayo de 2020].
2. El Salvador. Ministerio De Salud. Nueva Farmacia Especializada en San Miguel; (2016).
3. López M, Rodríguez M. 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. Universidad de El Salvador, Facultad de Química y Farmacia, El Salvador;2020.
4. Matas, A. Diseño de formato de escalas tipo Likert:un estado de la cuestión. Universidad de Malaga.2018;vol.20.
5. Ospina B, Sandoval J, Aristizábal B, Ramírez M. La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia 2003. Invest Educ Enferm 2005; 23(1): 14-29.
6. Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de La Lengua Española. 22.<sup>a</sup> edición publicada en 2001.
7. Pérez S, Pedrosa J; Alguacil A, Pérez A, Molina P,Benítez M. Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria, Madrid, España;2018, 1-10.

**CAPITULO VI  
CONCLUSIONES**

## 6.0 CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los usuarios externos pacientes sobre la dispensación de medicamentos que reciben en la Farmacia Especializada de San Miguel del Ministerio de Salud, en base a las dimensiones evaluadas son: elementos tangibles 98.2%, seguridad 98.8%, capacidad de respuesta 100%, empatía 100%, fiabilidad 99.4%, lo cual determina un alto grado de satisfacción.
2. En base a los resultados sobre la percepción del paciente en el momento de la dispensación de sus medicamentos y calidad de atención brindada se determinó que presentan una satisfacción alta con un porcentaje global de 99.3%, desde el orden de atención, información, tiempo de entrega del medicamento por parte del farmacéutico y la calidad del medicamento entregado.
3. Un 65.2% de los usuarios encuestados que retiran medicamentos en la Farmacia Especializada de San Miguel, se encuentra entre los que no saben leer ni escribir y los que solo cursaron primaria.
4. El 93% de los pacientes aseguran que el farmacéutico le informa que puede hacer uso del seguimiento farmacoterapéutico sin embargo la farmacia especializada no estaba realizando dicho servicio debido a la pandemia por lo que es importante retomarlo nuevamente y que el farmacéutico invite a los pacientes a hacer uso del servicio explicando los beneficios que este conlleva.

5. La hipótesis que se planteó al inicio de la investigación fue relacionar dos variables, si existía relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción global del paciente en su estancia en la farmacia, los resultados que se obtuvieron demostraron que no existe una relación significativa estadísticamente entre la satisfacción de los usuarios externos (pacientes) y la dispensación de medicamentos. Debido a que el valor teórico fue de 2.98, mientras que el valor calculado fue de 1.14 aceptándose la hipótesis nula.
  
6. Los químicos farmacéuticos que laboran en la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel se autoevaluaron de la siguiente manera según las competencias profesionales: instrumentales 95.3%, interpersonales 100%, sistémicas 97.1%, considerándose un personal organizado, ético, con capacidad de aplicar sus conocimientos, con facilidad de trabajo en equipo y con la facilidad de brindar al paciente la información necesaria a la hora de entregar el medicamento. Aunque no todos los farmacéuticos presentaron atestado que evidencie que realizaron cursos y especializaciones para fomentar sus conocimientos en relación con las diferentes enfermedades metabólicas y los distintos tipos de medicamentos, sin embargo, dos si anexaron sus diplomas.

**CAPITULO VII**  
**RECOMENDACIONES**

## 7.0 RECOMENDACIONES

1. Los farmacéuticos que trabajan en la Farmacia Especializada, deben profundizar en sus conocimientos sobre las diferentes enfermedades crónicas y los medicamentos utilizados en el tratamiento, esto con el propósito de dar una información actualizada y segura al paciente.
2. Crear material educativo de acuerdo con las necesidades de cada paciente, facilitando de esta forma la comprensión de cada sector de pacientes ya sea según su nivel educativo, edad o condición física (ejemplo: colocar pantallas publicitarias donde se esté informando al paciente sobre el uso y administración correcta de los medicamentos).
3. Realizar estudios de satisfacción en la Dispensación de medicamentos periódicamente para conocer cuál es la percepción que tiene el paciente con respecto al servicio que le está ofreciendo la institución.
4. Mejorar los canales de información sobre los cambios que realiza la institución, así también que los farmacéuticos inviten a los pacientes a participar en el programa de seguimiento farmacoterapéutico, indicando sus beneficios.
5. Implementar y facilitar al personal Farmacéutico el acceso a programas de mejora continua, capacitaciones para actualizar conocimientos y mejorar sus competencias profesionales, cumpliendo con los objetivos propuestos en la farmacia, y lo más importante aumentar la satisfacción de los usuarios externos paciente

## BIBLIOGRAFIA

1. El Salvador. Asamblea Legislativa. Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud; (2013-2015) página 6. [Fecha de consulta 14 de mayo de 2020]
2. El Salvador. Ley de Medicamento. Diario oficial (marzo.12,2012) página 4. [Fecha de consulta 14 de mayo de 2020].
3. Dader, M, Amarilis P, Martínez, F. Atención Farmacéutica, conceptos, procesos y casos prácticos. Madrid; 2008.
4. Galdeano, C. y Valiente A. Competencias profesionales. Enero 2010.
5. Izquierdo E, Fernández Á, Campo; Ferrari J, Herrero T. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. Servicio de Farmacia, Hospital Universitario 12 de Octubre, (2011) Madrid, España. Revista de calidad asistencial, 162-167.
6. Irigoín M; Vargas F. Competencia laboral manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud, primera edición. Montevideo; 2002
7. López-Roldán P, Fachelli S. Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. 1ª edición. Universidad Autónoma de Barcelona; 2015  
Página 22.

8. El Salvador. Ministerio De Salud. Nueva Farmacia Especializada en San Miguel; (2016).
9. López M, Rodríguez M. 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. Universidad de El Salvador, Facultad de Química y Farmacia, El Salvador;2020.
- 10.El Salvador. Ministerio de Salud y Asistencia Social. Guía para las Buenas Prácticas de Prescripción; (2019).
- 11.El Salvador. Ministerio de Salud. Lineamientos técnicos para la disposición final de medicamentos, insumos y químicos peligrosos, deteriorados y vencidos; (2019).
- 12.El Salvador. Ministerio de Salud. Lineamientos Técnicos para las Buenas Prácticas de Almacenamiento; (2019).
- 13.Arévalo M, Nogueira M, Palacios, Y. Satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III Iquitos de EsSalud . Facultad de enfermería, Universidad de Perú. 2017.
- 14.Matas, A. Diseño de formato de escalas tipo Likert:un estado de la cuestión. Universidad de Malaga.2018; vol.20.

15. Ospina B, Sandoval J, Aristizábal B, Ramírez M. La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia 2003. Invest Educ Enferm 2005; 23(1): 14-29.
16. Paredes E, Reyes J. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil "Juan Pablo II", durante el mes de julio del año; Universidad Norbert Wiener, Perú; 2017.
17. Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de La Lengua Española. 22.<sup>a</sup> edición publicada en 2001.
18. José S, Zacarías H. *Metodología de la investigación científica*, Tercera edición, Biblioteca Nacional del Perú, 2020.
19. Pérez S, Pedrosa J; Alguacil A, Pérez A, Molina P, Benítez M. Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria, Madrid, España; 2018, 1-10.
20. Organización Mundial de la Salud. Sitio web sobre Enfermedades no Transmisibles, 6 de septiembre de 2022.

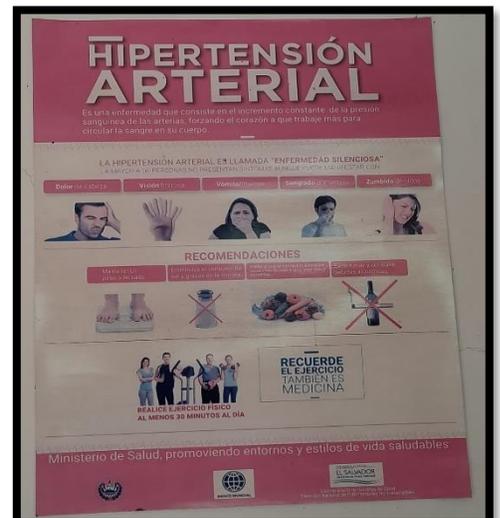
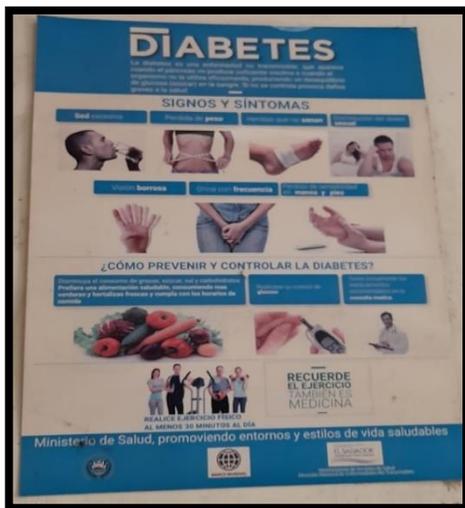
## **ANEXOS**

# ANEXO N° 1

## MATERIAL DE EDUCACIÓN AL PACIENTE



a



b

Figura N°46. Material educativo a pacientes, a. rotafolios, b. afiches.  
Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N° 2

### DISPENSACION FARMACEUTICA, INSTALACIONES DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA Y REALIZACION DE LA ENCUESTA.



Figura N° 47. Procesos e instalaciones físicas de la Farmacia Especializada  
a. área de recepción de recetas, b. farmacéutico realizando dispensación de medicamentos, c. área destinada para el seguimiento farmacoterapéutico, d. equipo de investigación realizando las encuestas.

Fuente: Elaboración propia

### ANEXO N° 3

## FORMATOS DE LOS INSTRUMENTOS EN LINEA DIRIGIDO A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS POR MEDIO DEL PROGRAMA GOOGLE FORMS

a

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE QUIMICA Y FARMACIA FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN MIGUEL DEL MINISTERIO DE SALUD

Objetivo: Conocer el grado de competencia profesional del personal químico farmacéutico de la farmacia especializada de San Miguel, para la prestación de los servicios farmacéuticos a los usuarios externos.

**COMPETENCIAS GENERICAS 1 INSTRUMENTALES**

1. ¿Actualizo sistemáticamente mis conocimientos sobre temas básicos de mi trabajo, medicamentos, enfermedades crónicas, etc.?

1 2 3 4 5

2. ¿Recibo cursos para el desempeño de mi trabajo, proporcionados por la institución?

1 2 3 4 5

b

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN MIGUEL DEL MINISTERIO DE SALUD

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos sobre la prestación de los servicios farmacéuticos que brinda la farmacia especializada de San Miguel.

**Parte II: Percepción del usuario en relación con la atención recibida.**  
Elementos Tangibles

1. ¿Cómo evaluaría el orden de atención en el área de dispensación ?.

1 2 3 4 5

2. ¿Cómo calificaría las carteleras, folletos, hojas informativas que se encuentran en la farmacia?

1 2 3 4 5

Figura 48. Formato de los instrumentos en forma digital dirigidos a los usuarios externos(a) e internos(b) a través de Google forms.

Fuente: Elaboración propia

#### **ANEXO N° 4**

**INDICADORES QUE SE MIDIERON DE CADA DIMENSIÓN DEL MODELO  
SERVPERF PARA EL INSTRUMENTO NÚMERO 1 (PACIENTES QUE  
RECIBIRÁN EL SERVICIO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS).**

Cuadro N°1. Indicadores que se midieron de cada dimensión del modelo SERVPERF para el instrumento número 1.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	PREGUNTA
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Las instalaciones son visualmente atractivas.  Elementos materiales atractivos.	1,2,3,4
	<b>SEGURIDAD</b>	Comportamiento confiable de los empleados.  Los empleados son amables.  Los empleados cuentan con los conocimientos suficientes.	5,6 y 7
	<b>CAPACIDAD DE REPUESTA</b>	Los empleados ofrecen un servicio rápido.  Los empleados nunca están demasiado ocupados.	8 y 9
Satisfacción de los usuarios externos	<b>EMPATIA</b>	Ofrecen atención individualizada.  Se preocupan por los pacientes.  Comprenden las necesidades de los pacientes.  Preocupación del personal por resolver todas las inquietudes o dudas relacionadas al tratamiento o usos de los medicamentos.	10 y 11

cuadro N° 1 (Continuación)

	<b>FIABILIDAD</b>	Sincero interés por resolver los problemas. Concluyen con el servicio con el tiempo prometido.  Existencia de medicamentos recetados.	12. 13, 14 y 15
--	-------------------	--	-----------------

Fuente. Elaboración propia.

**ANEXO N° 5**

**FORMATO DE INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA SATISFACCION DE  
LOS USUARIOS EXTERNOS (PACIENTES) QUE RECIBEN DISPENSACION  
DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA.**



Universidad De El Salvador  
Facultad De Química Y Farmacia



FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN MIGUEL  
DEL MINISTERIO DE SALUD

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos sobre la prestación de los servicios farmacéuticos que brinda la farmacia especializada de San Miguel.

**Indicación:** Responda las preguntas con sinceridad. Seleccione la opción que represente su opinión. Tomando en cuenta que para la valoración de cada una de las preguntas se utiliza la escala tipo Liker del 1 – 5, que significa lo siguiente.

1	2	3	4	5
Desfavorable			Favorable	

**Parte I: Datos generales**

<b>¿Es usted?</b>	Paciente <input type="checkbox"/>	Familiar/encargado <input type="checkbox"/>		
<b>Género:</b>	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	<b>Edad:</b>	
<b>Procedencia:</b>	Rural: <input type="checkbox"/>	Urbana: <input type="checkbox"/>	<b>Departamento:</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Nivel educativo:</b>	No lee, ni escribe <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	
	Bachiller <input type="checkbox"/>	Universidad <input type="checkbox"/>		

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

N°	Aspecto	1	2	3	4	5
	<b>Elementos Tangibles</b>					
1	¿Cómo evaluaría el orden de atención en el área de dispensación de medicamentos?					

2	¿Cómo calificaría las carteleras, folletos, hojas informativas 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?					
<b>Seguridad</b>						
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 brindo el farmacéutico sobre cómo debe almacenar los medicamentos que le entrega?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
7	¿Qué le parece el tiempo de espera para recibir los medicamentos en la farmacia Especializada?					
8	¿Cómo calificaría el tiempo que se tarda el farmacéutico en atender sus necesidades?					
<b>Empatía</b>						
9	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la dispensación farmacéutica brindada en la farmacia especializada?					
10	¿Qué tan apropiado le resulta el horario de atención de lunes a viernes de 7:30 am a 3:30pm					
<b>Fiabilidad</b>						
11	¿Cómo calificaría el tiempo de vigencia de las recetas? (5 días antes o 5 días después de la fecha)					
12	¿Qué tanto pone en práctica las recomendaciones brindadas por el farmacéutico?					

	<b>Aspecto</b>	Si	No
13	¿Le han entregado medicamento vencido o en mal estado?		
14	¿El farmacéutico le informa que puede hacer uso del servicio de seguimiento farmacoterapéutico, si tiene alguna duda o consulta?		

Espacio para comentarios: \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 6**

**FORMATO DE INSTRUMENTO PARA CONOCER LAS COMPETENCIAS  
PROFESIONALES DE LOS USUARIOS INTERNOS (QUIMICOS  
FARMACEUTICOS) EN RELACION A LA DISPENSACION QUE BRINDAN  
EN LA FARMACIA ESPECIALIZADA.**



**Universidad De El Salvador**  
**Facultad De Química Y Farmacia**



**FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN MIGUEL**  
**DEL MINISTERIO DE SALUD**

Objetivo: Conocer el grado de competencia profesional del personal químico farmacéutico de la farmacia especializada de San Miguel, para la prestación de los servicios farmacéuticos a los usuarios externos.

Indicación: Responda las preguntas con sinceridad. Seleccione la opción que represente 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.

Parte I: Datos generales

Género: Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Edad:
--	-----------------------------------	-------

Parte II: Evaluación de competencias profesionales.

<b>Competencias Genéricas 1: Instrumentales</b>						
N°	Aspectos	1	2	3	4	5
1	Actualizo sistémicamente 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 brindar explicaciones o recomendaciones a los usuarios de la farmacia me considero una persona con facilidad de palabra.					
	<b>Aspecto</b>					
7	Sitio web que utilizo para realizar gestiones de información para consultar dudas o para enriquecer mis conocimientos (un ejemplo)					
	<b>Competencias Genéricas 2: Interpersonales.</b>					
8	Considero importante ser un profesional ético.					
9	Se me facilita trabajar en equipo					
10	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.					
	<b>Competencias Genéricas 3: Sistémicas</b>					
11	Se me facilita aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la práctica.					
12	Me gusta aprender cosas nuevas y ponerlas en práctica.					
13	Busco ser original, creativo e innovador en el desempeño de mis actividades diarias orientando mis pensamientos al logro y resultados positivos.					
14	Regularmente mis compañeros de trabajo me piden ayuda para aclarar sus dudas o mi opinión sobre alguna situación en particular de un usuario.					
15	Sigo los procedimientos establecidos para brindar el servicio de atención a los usuarios.					

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

N°	Aspectos	1	2	3	4	5
16	Verifico que las recetas cumplan con las buenas prácticas de prescripción, paciente correcto y en las cantidades exactas.					
17	Explico al paciente la información necesaria a la hora de entregar 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).					
18	Utilizo material educativo para que el paciente comprenda con mayor facilidad sobre sus problemas de salud.					
19	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 abandonan el tratamiento, riesgos de la auto medicación y sobre la forma correcta de almacenar los medicamentos.					
	<b>Aspecto</b>	Si	No	Especifique		
20	Considera que el medicamento de los pacientes crónicos debería retirarse en una sola farmacia					
21	¿Ha realizado cursos o diplomados relacionados con el área ya sea a nivel presencial o virtual?					
22	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre trabajo en equipo?					
23	¿Ha recibido algún tipo de formación sobre atención al paciente?					

NOTA: Respecto a la información de las preguntas 21,22 y 23, adjuntar foto de atestado de la formación que ha recibido y enviar en la siguiente dirección electrónica **karenchava.martinez.26@gmail.com**

Espacio para comentarios (por favor incluya algún cambio o mejora, que, en su opinión, debería incorporarse al servicio de Dispensación).

---

## ANEXO N° 7

### TARJETA DE ESCALA LIKERT MOSTRADA A LOS PACIENTES



Figura N° 49. Material utilizado para explicar al paciente los diferentes niveles de la escala de tipo Likert  
Fuente. Elaboración propia

**ANEXO N° 8**

**ATESTADOS DE LOS DIFERENTES DIPLOMADOS QUE REALIZAN LOS  
PROFESIONALES FARMACEUTICOS RELACIONADOS CON LA ATENSION  
AL USUARIO.**



Figura N°50. Diploma de los químicos farmacéuticos en Atención Farmacéutica.  
Fuente. Farmacia Especializada de San Miguel



El Ministerio de Salud



Otorga el presente

## DIPLOMA

a *Thelma Yanira Ventura*

Por su participación al *Curso Básico sobre Atención Farmacéutica* realizado el 28 y 29 de enero de 2016 en FEPADE, San Salvador, El Salvador.



Figura N° 51. Diploma de químicos farmacéuticos relacionados a la atención farmacéutica  
Fuente. Farmacia Especializada de San Miguel



Figura N° 52. Diploma de químicos farmacéuticos de curso en Farmacovigilancia.  
Fuente. Farmacia Especializada de San Miguel



Figura N° 53. Diploma de químicos farmacéuticos en curso de Farmacovigilancia.  
Fuente: . Farmacia Especializada de San Miguel

## ANEXO N° 9

### LISTADO INSTITUCIONAL DE MEDICAMENTOS DE LA FARMACIA ESPECIALIZADA DE SAN MIGUEL

Cuadro N°49: Listado Institucional de Medicamentos de la Farmacia  
Especializada de San Miguel

Número	Código	U/M	Descripción
1	00701010	CTO.	Propranolol Clorhidrato 40mg, Tableta Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
2	00701025	CTO.	Atenolol 100mg Tableta Oral Empaque primario individual.
3	00701030	CTO.	Carvedilol 6.25mg Tableta Oral Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz.
4	00701035	CTO.	Carvedilol 25mg, Tableta ranurada recubierta Oral, Empaque primario individual o frasco.
5	00704005	CTO.	Amlodipina (Besilato) 5mg, Tableta Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
6	00704006	CTO.	Nifedipina 30mg Tableta de liberación prolongada Oral Empaque primario individual protegido de la luz.
7	00704020	CTO.	Nimodipina 30mg Tableta Oral Empaque primario individual, protegido de la luz.
8	00704035	CTO.	Verapamilo Clorhidrato 240mg, Tableta recubierta ranurada de liberación prolongada Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
9	00705010	CTO.	Enalapril Maleato 5mg Tableta Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
10	00705015	CTO.	Enalapril Maleato 20mg Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
11	00706010	CTO.	Irbesartán 150mg Tableta Oral Empaque primario individual.
12	00707005	CTO.	Isosorbide Mononitrato 40mg Tableta Oral Empaque primario individual.
13	00708010	CTO.	Digoxina 0.25mg, Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual.

Cuadro N° 49 (continuación)

14	00710005	CTO.	Amiodarona Clorhidrato 200mg, Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
15	00800010	CTO.	Espironolactona 25mg Tableta Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
16	00800015	CTO.	Espironolactona 100mg Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
17	00800025	CTO.	Furosemida 40mg, Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.
<b>Número</b>	<b>Código</b>	<b>U/M</b>	<b>Descripción</b>
18	00800035	CTO.	Hidroclorotiazida 25mg, Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual.
19	00904005	CTO.	Warfarina Sódica 5mg. Tableta ranurada Oral Empaque primario individual o frasco, protegido de la luz.
20	00904006	CTO.	Rivaroxaban (10-20) mg. Tableta Recubierta Oral, Empaque primario individual o frasco.
21	00905005	CTO.	Ácido Acetilsalicílico (80 – 100)mg Tableta Oral, Empaque primario individual.
22	00905010	CTO.	Clopidogrel (Bisulfato) 75mg Tableta recubierta Oral, Empaque primario individual.
23	01002005	CTO.	Hidroxiclороquina Sulfato 400mg Tableta Recubierta Oral Empaque primario individual, protegido de la luz.
24	01002010	CTO.	Sulfasalazina 500mg Tableta recubierta Oral Empaque primario individual o frasco.
25	01002015	CTO.	Metotrexato 2.5mg Tableta Oral Empaque primario individual o frasco por 30.
26	01100005	CTO.	Alopurinol 300mg Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual.
27	01300045	CTO.	Tramadol Clorhidrato 50mg Cápsula Oral Empaque primario individual.
28	01600015	CTO.	Tizanidina (Clorhidrato) 4mg Tableta Oral Empaque Primario individual.
29	01700015	CTO.	Hioscina N-Butil Bromuro 10mg Tableta recubierta Oral Empaque primario individual.

Cuadro N° 49 (continuación)

30	01902010	C/U.	Ipratropio Bromuro 20 mcg/dosis Aerosol Inhalatoria Frasco inhalador dosificador, (200-300) inhalaciones, libre de clorofluorocarbono (C.F.C).
31	01903005	C/U.	Salbutamol (Sulfato) 100 mcg/dosis Aerosol Inhalatoria Frasco inhalador dosificador, (200-250) inhalaciones, libre de clorofluorocarbono (C.F.C).
32	01904010	C/U.	Beclometasona Dipropionato 250 mcg/aplicación Aerosol Inhalatorio Frasco inhalador dosificador, (200-250) inhalaciones, libre de clorofluorocarbono (C.F.C).
33	02101020	CTO.	Metoclopramida (Clorhidrato) 10mg Tableta Oral Empaque primario individual, protegido de la luz.
34	02105006	CTO.	Omeprazol 20mg Tabletas o Cápsulas, de liberación prolongada Empaque Primario individual.
35	02107010	C/U.	Psyllium Hidrofilico Muciloide (Isphagula-Semillas de Psilla) (31-50)% Polvo granulado Oral Frasco (200-500) g, protegido de la luz.
36	02201020	C/U.	Haloperidol 2mg/mL Solución Oral, Frasco gotero 15 ml, protegido de la luz.
37	02201025	CTO.	Haloperidol 5mg Tableta ranurada Oral, Empaque primario individual, protegido de la luz.

Fuente. Farmacia Especializada de San Miguel

## ANEXO 10

### PROCESOS REALIZADOS EN LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE LOS FARMACEUTICOS, FORMATO DE RECETA QUE DESPACHA LA FARMACIA ESPECIALIZADA Y SEGUIMIENTO FARMACOTERAPEUTICO.

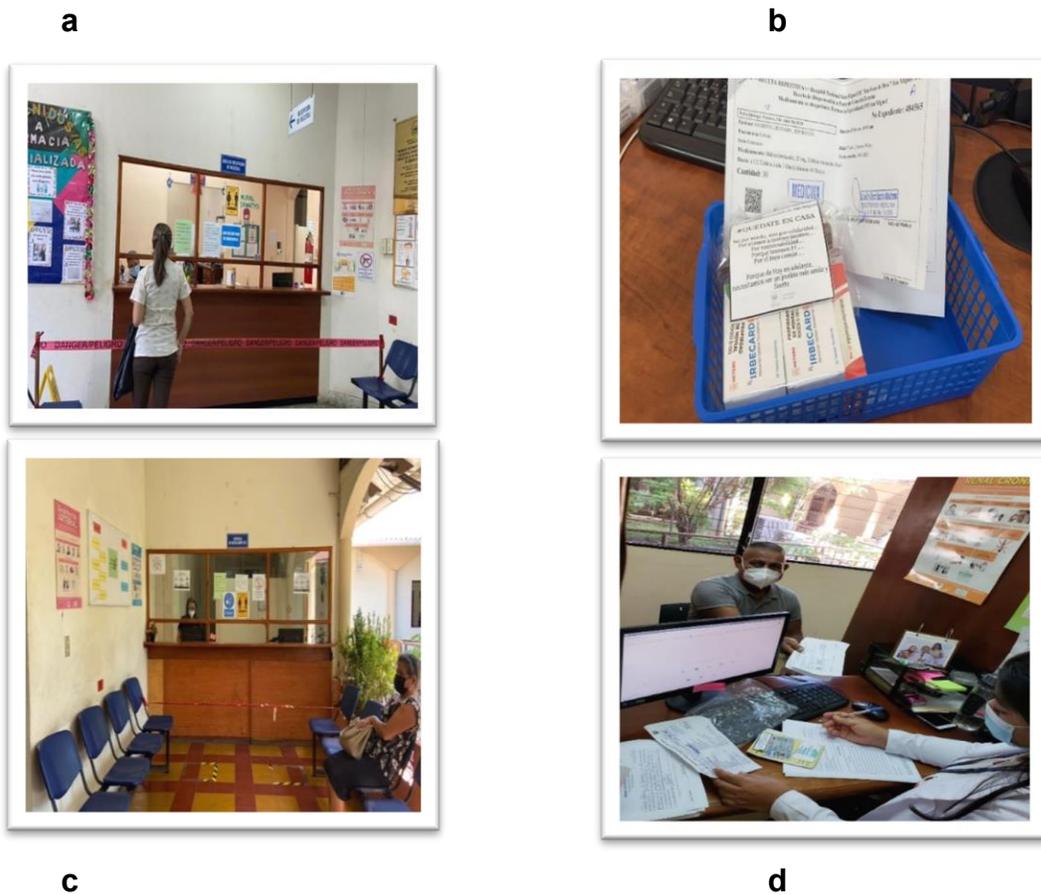


Figura N°54. Procesos de la dispensación, **a)** paciente entregando sus recetas en la recepción. **b)** medicamento preparado y verificado por el farmacéutico que la receta cumpla con las buenas prácticas de prescripción, **c)** área de espera y entrega de medicamentos, **d)** paciente recibiendo seguimiento farmacoterapéutico.  
Fuente: Elaboración propia