

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y BUENAS PRÁCTICAS
DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS. CENTRO DE ATENCIÓN
PRIMARIA III. SAN IGNACIO – CAJAMARCA, 2024**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

MAVILA ROJAS ROJAS

Asesora:

Dra. MARÍA ELENA BARDALES URTEAGA

Cajamarca, Perú

2025



**Universidad
Nacional de
Cajamarca**
"Norte de la Universidad Peruana"



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Mavila Rojas Rojas
DNI: 43698823
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Salud Pública
2. Asesora: Dra. María Elena Bardales Urteaga
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Satisfacción del usuario externo y buenas prácticas de dispensación de medicamentos.
Centro de Atención Primaria III. San Ignacio – Cajamarca, 2024
6. Fecha de evaluación: **02/10/2025**
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **19%**
9. Código Documento: **3117:506938403**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **10/10/2025**

Firma y/o Sello Emisor Constancia
 Dra. María Elena Bardales Urteaga DNI: 26716642

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
MAVILA ROJAS ROJAS
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 090-2018-SUNEDUC/D
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las diez horas del día 18 de agosto de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. ELENA SOLEDAD UGAZ BURGA**, **Dra. MIRIAM SILVANA BRINGAS CABANILLAS**, **M.Cs. SILVIA ALFARO REVILLA**, y en calidad de asesora la **Dra. MARÍA ELENA BARDALES URTEAGA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de marco teórico de los programas de maestría y doctorado, se dio inicio a la sustentación de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS. CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III. SAN IGNACIO – CAJAMARCA, 2024**; presentada por la **Bachiller en Farmacia y Bioquímica, MAVILA ROJAS ROJAS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó....Aprobada...con la calificación de Excelente: Diez y ocho (18).....la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Farmacia y Bioquímica, MAVILA ROJAS ROJAS**; está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 11.30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. María Elena Bardales Urteaga
Asesora


.....
Dra. Elena Soledad Ugaz Burga
Jurado Evaluador


.....
Dra. Miriam Silvana Bringas Cabanillas
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Silvia Alfaro Revilla
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Este trabajo, fruto de mi esfuerzo y constancia va dedicado a mis hijos que sin saberlo son mi inspiración y motivo para seguir avanzado e incrementando conocimientos para el crecimiento profesional y brindarles el ejemplo de que los sueños, metas y objetivos se logran con esfuerzo y perseverancia. También a las circunstancias de la vida que por cada derrota obtuve enseñanzas y aprendizajes para demostrar la valentía y resiliencia, pero, sobre todo, hacer de mí una persona formada en valores y la fe en Cristo.

Mavila Rojas Rojas

AGRADECIMIENTO

Al culminar esta pequeña etapa de mi vida, quiero agradecer profundamente a Dios por su infinita bondad y bendición por darme la vida para lograr mis metas; a mi familia (esposo e hijos) que con su comprensión, paciencia y amor son mi fortaleza y fuerza para seguir cada día. A mi asesora María Elena Bardales Urteaga, por su orientación en esta investigación.

Mi gratitud también a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por brindar el apoyo en mi crecimiento profesional en carrera de la salud que disfruto ejerciéndola siempre.

Mavila Rojas Rojas

EPÍGRAFE

“La salud es la riqueza real y no el oro ni la plata”

Mahatma Gandhi

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
EPÍGRAFE	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1. Justificación	4
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivos específicos	6
1.3. Alcances y limitaciones	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Internacionales.	7
2.1.2. Nacionales	8
2.1.3. Regionales	14
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Modelo de Avedis Donabedian	15
2.3. Bases conceptuales	16
2.3.1. Satisfacción	16
2.3.2. Nivel de satisfacción	17
2.3.3. Usuario	17
2.3.4. Usuario externo	18
2.3.5. SERVQUAL, instrumento para medir la satisfacción del usuario.	18
2.3.6. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos	19

2.3.7. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	19
2.3.8. Resolución Ministerial N.º 554-2022-MINSA	20
2.3.9. Dispensación	21
2.3.10. Proceso de dispensación	21
2.3.11. Análisis e Interpretación de la prescripción	23
2.3.12. Preparación y selección de los productos para su entrega	24
2.3.13. Entrega de los productos e Información por el dispensador	25
2.3.14. Personal Químico Farmacéutico	26
2.4. Definición de términos básicos	27
CAPÍTULO III	30
PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1. Hipótesis	30
3.2. Variables	30
3.2.1. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación	30
3.2.2. Nivel de satisfacción del usuario externo	31
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	32
CAPÍTULO IV	34
MARCO METODOLÓGICO	34
4.1. Ubicación geográfica	34
4.2. Diseño y tipo de investigación	34
4.3. Método de investigación	35
4.4. Población, muestra y muestreo	35
4.5. Población:	35
4.5.1. Muestra:	35
4.5.2. Muestreo:	36
4.6. Criterios de inclusión y exclusión	36
4.6.1. Criterios de inclusión	36
4.6.2. Criterios de exclusión	36
4.7. Unidad de análisis	36
4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.9. Validez y confiabilidad de los instrumentos	38
4.9.1. Validez	38
4.9.2. Confiabilidad	39
4.10. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	39

4.11. Criterios éticos	39
4.11.1. Principio de No Maleficencia	39
4.11.2. Principio de Beneficencia	40
4.11.3. Principio de Autonomía	40
4.11.4. Principio de Justicia	40
CAPÍTULO V	41
RESULTADOS	41
5.1. Presentación de resultados	41
CAPÍTULO VI	46
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
APÉNDICE	61
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Características socio demográficos del usuario externos en el Centro Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.	41
Tabla 2.	Nivel de satisfacción del usuario externo con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.	42
Tabla 3.	Nivel de satisfacción según dimensiones del usuario externo con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.	43
Tabla 4.	Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III San Ignacio–Cajamarca 2024	44
Tabla 5.	Relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.	45
Tabla 6.	Contrastación de hipótesis	52

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1	Instrumento para medir el nivel de satisfacción del usuario externo y las buenas prácticas de dispensación de los medicamentos.
	65
Anexo 2	Dispensación de medicamentos
	67
Anexo 3	Confiabilidad de los instrumentos
	69
Anexo 4	Validez de los instrumentos (juicio de expertos)
	72
Anexo 5	Herramienta servqual para medir la satisfacción del usuario
	75
Anexo 6	Ficha Técnica de R.M. 554-2022/MINSA
	76
Anexo 7	Permiso para realizar prueba piloto
	80
Anexo 8	Evidencia de ejecución y recolección de datos de tesis
	81

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue: determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III EsSalud- San Ignacio – Cajamarca, 2024. El estudio fue de diseño no experimental, corte transversal y tipo correlacional, siendo la población de 2100 usuarios, con una muestra de 204, se utilizó dos cuestionarios para determinar la satisfacción el cuestionario estándar de SERVQUAL (22), y para las buenas prácticas de dispensación el cuestionario basado en el manual de BPOF (26). Resultados. El nivel de satisfacción del usuario externo en un 58,3% están satisfechos, el 20,1% muy satisfechos y el 21,6% insatisfechos. Referente al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos el 55,4% de los usuarios externos muestran un nivel regular, el 23,5% malo y el 21,1% es bueno. Al comprobar la hipótesis, se concluye que existe una relación significativa con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, mediante la prueba estadística: Chi-cuadrado donde $p \leq 0,05$, por cuanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Buenas prácticas de dispensación, satisfacción, usuario, medicamentos.

ABSTRACT

The objective of this research was: to determine the relationship between the level of satisfaction of the external user and compliance with good drug dispensing practices at the Primary Care Center III EsSalud- San Ignacio - Cajamarca, 2024. The study was of non-experimental design, cross-sectional and correlational type, being the population of 2,100 users, with a sample of 204, two questionnaires were used to determine satisfaction, the standard SERVQUAL questionnaire (22), and for good dispensing practices, the questionnaire based on the BPOF manual (26). Results. The level of satisfaction of the external user in 58.3% are satisfied, 20.1% very satisfied and 21.6% dissatisfied. Regarding compliance with good drug dispensing practices, 55.4% of external users show a regular level, 23.5% bad and 21.1% is good. When testing the hypothesis, it is concluded that there is a significant relationship with compliance with good drug dispensing practices and external user satisfaction with a significance level of $\alpha = 0.05$, using the statistical test: Chi-square where $p \leq 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Good dispensing practices, satisfaction, user, medications.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (2022) indica que más de la mitad de todos los medicamentos se dispensan, se recetan o venden de manera ineficaz, por lo que una cuarta parte de la población mundial carece de acceso a los medicamentos esenciales, y otros lo toman de forma incorrecta, ocasionando una falla en el tratamiento farmacológico y por ende una insatisfacción del paciente, sin tener en cuenta la satisfacción del paciente.

La Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) se entienden como un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, garantizan que se entregue el medicamento al paciente que corresponda, en la dosis y cantidad prescritas, mediante información clara sobre su uso y conservación, estas deben observarse en forma integral y con responsabilidad a todos los pacientes sin distinción alguna, también la necesidad de rapidez en la atención debe estar balanceada con la necesidad de exactitud y cuidado del paciente, cuya vida en algunos casos, está en manos del dispensador; es así que, en la dispensación, la exactitud es más importante que la rapidez en la atención.

La dispensación de medicamentos es el acto realizado por el profesional Químico Farmacéutico que mediante la receta médica proporciona el medicamento al paciente, brindando la información y orientación antes mencionadas, teniendo el objetivo de promover su correcta utilización y así garantizar su cumplimiento. Por otro lado, los servicios farmacéuticos son aquellos encargados de garantizar un uso más eficiente, seguro y eficaz de los medicamentos, los que deben contribuir a la reducción de los errores de medicación ya que está considerado entre las diez primeras causas de muerte a nivel mundial.

En el sector salud la calidad de atención se ha convertido en un gran problema fomentando un sistema de salud complejo, aumento de demandas y costos de atención, por lo que, no se

cuenta con la aprobación de los usuarios generalmente por la demora en las citas, la no disponibilidad de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, el tiempo de espera para ser atendido, la falta de recurso humano para atender en lugares muy alejados, entre otros; esto conlleva a un tratamiento no efectivo y se generan gastos en las familias y más aún en pacientes asegurados. La satisfacción del usuario es fundamental respecto al proceso de dispensación realizada teniendo en cuenta primero el entendimiento de acuerdo a la prestación brindada.

Ante lo mencionado, el presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III EsSalud - San Ignacio – Cajamarca 2024. Además, el presente estudio consta de los siguientes capítulos: I) Planteamiento del problema; II) Marco teórico; III) Hipótesis y variables; IV) Metodología; V) Resultados y Discusión VI) Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), implican un conjunto de procedimientos establecidos por normativa vigente en la que se encarga del control, vigilancia y seguimiento del uso adecuado de los medicamentos. Además de garantizar que el medicamento correcto sea entregado al usuario indicado, en dosis y cantidad que indica la prescripción, ésta debe contener información clara sobre su uso, administración y conservación, así como el envase que garantice la estabilidad y calidad del producto farmacéutico (1).

La dispensación de medicamentos es el acto propiamente dicho del profesional químico farmacéutico legalmente habilitado, para proporcionar uno o más medicamentos al paciente o usuario mediante la presentación de una receta médica elaborada por el profesional autorizado, promoviendo uso adecuado de los mismos, seguimiento farmacoterapéutico e identificar las reacciones adversas relacionados con el uso de medicamentos. En el proceso de dispensación involucra actividades de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida por el usuario ante la recepción, validación, preparación y entrega de los medicamentos indicados, estas etapas garantizan una atención con calidad y calidez en los establecimientos farmacéuticos (1).

En el Reino Unido (Oxford) se considera que los servicios de farmacia y la atención farmacéutica contribuyen un papel crucial para mantener la seguridad de los

medicamentos y satisfacer las necesidades del paciente (2).

En China mencionan que la atención farmacéutica, a menudo se encuentran diferencias en la eficacia y las reacciones adversas de los medicamentos debido a procesos con la genética de los pacientes y las interacciones farmacológicas (3). En España en un estudio menciona que el 53.6% en la atención farmacéutica reduce los problemas relacionados con los medicamentos (PRM) (4).

En América Latina y el Caribe la Atención Farmacéutica (AF) se viene desarrollando gradualmente asociados a procesos de dispensación y/o expendio, almacenamiento, distribución y farmacovigilancia de los medicamentos. Sin embargo, sólo en Brasil y Argentina se identificó una trayectoria notoria en estas especialidades. Además, mencionan que los errores más comunes son en la prescripción, dispensación y administración de los mismos, específicamente relacionados a horarios, dosis, cantidad y omisión (5).

A nivel nacional el 55% de la población peruana hace uso irracional de los medicamentos, conllevando a resultados negativos de la medicación, que impiden se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan reacciones adversas del medicamento, esto en muchas ocasiones es producto del incumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, también influye la promoción comercial de los fármacos que con frecuencia propone usos que no son prudentes, siendo la información parcializada e incompleta (6).

Así mismo, la dispensación y/o expendio adecuado de medicamentos en el sector privada o pública, es un eslabón importante en la provisión de los servicios de salud y aunque globalmente se reconoce la necesidad de establecer políticas sobre el uso racional, se siguen cometiendo faltas que solo perjudican la labor del profesional Químico Farmacéutico para la atención del paciente. En Lima en un estudio, el 43,3% se muestran insatisfechos en la atención brindada, mientras el 43,1% se refieren un nivel medio en la satisfacción. En Chiclayo el 85,92% de los usuarios externos refiere que no se brinda la dispensación completa de los medicamentos por el profesional Químico Farmacéutico de la farmacia (7) (8).

En el distrito de San Ignacio (Cajamarca) se observa un incremento gradual de establecimientos farmacéuticos en donde no se toman en cuenta las buenas prácticas de dispensación, la supervisión es escasa y en la mayoría se observa la carencia de profesional Químico Farmacéutico permanente. Es así que, en el Centro de Atención Primaria III – EsSalud, los pacientes que acuden al Servicio de Farmacia para la recepción de sus medicamentos, muchos de ellos son polimedicados por las diferentes patologías que presentan, la gran mayoría desconocen o no comprenden las indicaciones dadas por el médico.

Situación que dificulta el cumplimiento de las Buena Prácticas de Dispensación (BPD) adecuada generando problemas relacionados con los medicamentos y la insatisfacción del usuario. Frente a esta situación, el presente trabajo de investigación tiene por objetivo: determinar la relación que existe entre el nivel satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III San Ignacio – EsSalud - Cajamarca 2024.

1.1. Justificación

Teórica:

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un componente clave para evaluar la calidad de atención, particularmente en los niveles primarios, donde se establece el primer contacto con el sistema sanitario. Desde una perspectiva teórica, este estudio se sustenta en modelos de calidad en salud como el de Donabedian (1980), quien propone que la calidad se puede evaluar a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. En este contexto, la dispensación de medicamentos constituye un proceso esencial dentro de la atención farmacéutica, con impacto directo tanto en los resultados terapéuticos como en la percepción del usuario.

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), definidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), implican un conjunto de normas y procedimientos destinados a garantizar la entrega adecuada de medicamentos, asegurando su calidad, información clara al paciente y la promoción del uso racional. Estas prácticas no solo están asociadas a la seguridad del paciente, sino también a su experiencia durante la atención, influyendo de manera significativa en su nivel de satisfacción.

Por tanto, esta investigación se fundamenta teóricamente en el vínculo entre calidad del proceso de dispensación y satisfacción del usuario, considerando que la mejora en las prácticas farmacéuticas constituye una estrategia clave para fortalecer la atención primaria, mejorar los resultados en salud y fomentar una atención centrada en la persona.

Práctica:

Los resultados de dicha investigación servirán para que los gestores del servicio elaboren prácticas estandarizadas de dispensación (protocolos de verificación, consejería, educación sobre fármacos). Además, permite identificar áreas de mejora (capacitación del personal, flujo de farmacia, materiales de educación al paciente). Así mismo facilita la toma de decisiones gerenciales para asignación de recursos y diseño de intervenciones centradas en el usuario.

Aporte social:

Promueve equidad y derechos del usuario externo al garantizar acceso claro y seguro a la medicación. Potencia la seguridad del paciente y la adherencia terapéutica; así mismo la confianza del paciente en el sistema de salud.

Además, el estudio servirá como fuente bibliográfica para investigaciones posteriores a profesionales e investigadores acerca de la satisfacción del usuario, dispensación y adherencia terapéutica en los servicios de salud.

1.2. Objetivos

- Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III EsSalud - San Ignacio-Cajamarca 2024.

1.2.1. Objetivos específicos

- Caracterizar socio-demográficamente al usuario externo de la muestra.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud. San Ignacio – Cajamarca 2024.
- Identificar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud. San Ignacio- Cajamarca, 2024.

1.3. Alcances y limitaciones

La presente investigación se identificó solamente la relación que existe entre la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el Centro de Atención Primaria de Salud Primaria III San Ignacio, con la finalidad de mejorar la adherencia y cumplimiento del tratamiento para contribuir en la mejora de su salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Garrido M. et al. Madrid 2021, realizaron la investigación impacto de la atención farmacéutica en pacientes polimedicados con el objetivo de estimar la prevalencia de prescripción potencialmente inadecuada (PPI) y de problemas relacionados con los medicamentos (PRM) en pacientes adultos polimedicados hospitalizados, y evaluar el impacto de la intervención farmacéutica sobre dicha prevalencia. El estudio fue cualitativo. Encontraron que el 14,61% de los EAM en el ámbito hospitalario/asistencial se producen durante la transcripción de la orden médica, el 9,32% durante la administración de los fármacos, y el 4,79% durante el proceso de prescripción. Concluye que la intervención del farmacéutico reduce el 53.6% de los PRM y la coordinación conjunta resulta imprescindible, ya que estos profesionales sanitarios son el punto de referencia del sistema de salud más accesible, y con el que más vínculo crean los pacientes en general (4).

Murry L. et al., Estados Unido 2023, realizaron la investigación con el objetivo, evaluación de la experiencia y la calidad de los servicios de farmacia comunitaria. Estudio cualitativo y descriptivo, evaluaron la experiencia y la calidad del servicio en la atención centrada en el paciente, la satisfacción auto informada por el paciente se utiliza comúnmente como

una evaluación de la experiencia y la calidad del servicio para los servicios de farmacia comunitaria, además señalan que la satisfacción autoinformada por el paciente se utiliza comúnmente como una evaluación de la experiencia y la calidad de atención para los servicios de farmacia hospitalaria o comunitaria. Realizaron métodos de evaluación alternativos que pueden facilitar evaluaciones más precisas de la experiencia del paciente y los servicios de farmacia. Concluyen establecer, evaluar y orientar las prescripciones médicas y mantener los servicios de farmacia que brinden atención de calidad al paciente (9).

2.1.2. Nacionales

López N. Piura 2019, realizaron la investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo. La muestra conformada por 92 usuarios. El estudio fue observacional – descriptivo - transversal; como resultados obtuvo que el 71,74% de los usuarios externos se encontraron satisfechos; y el 80 % cumplieron con las BPD, conclusión existió relación entre las BPD y la satisfacción del usuario externo ($p=0.000$) la relación entre las BPD y la satisfacción del usuario externo (10).

Sánchez F. et al. Chiclayo 2020, en la investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre las Buenas Prácticas de Prescripción (BPP) y las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) en el Servicio de Farmacia de Emergencia de la Clínica San Pablo, mayo -junio 2019. Método es

descriptivo observacional, se utilizó 341 atenciones. Resultados existen errores en la prescripción (45,16%), frecuencia del tratamiento (41,64%). Determinó que en su mayoría cumplen las BPP. En la dispensación no hay una correcta validación de las prescripciones (85, 92%), no se brinda información completa del medicamento (84,16%). Pero, si hay una correcta preparación y selección de los productos para su entrega al usuario (70,67%). Además, los usuarios perciben que nunca (57,48%) reciben información sobre el uso de los medicamentos y casi nunca existe atención del químico farmacéutico (38,71%). Concluyen que el cumplimiento de las BPP en las recetas médicas y el bajo cumplimiento de las BPD, si impactan en la atención a los usuarios ya que éstos perciben deficiencias en la atención al momento de la dispensación de sus medicamentos (11).

Quispe D. et al. Lima 2021, realizaron la investigación con el objetivo determinar en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021. Método de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 370 pacientes que acuden al servicio de farmacia del policlínico Juliaca (EsSalud), el muestreo fue aleatorio simple, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados, empleó el alfa de Cronbach, en donde obtuvo 0,911 para instrumento satisfacción del usuario, así mismo el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación realizada por los Químicos

Farmacéuticos fue en un 92,41%, con respecto al grado de satisfacción de los usuarios en un 47,57% moderadamente satisfecho, en un 32,70% muy satisfecho, 12,16% poco satisfecho, 7,30% totalmente satisfecho, 0,27% nada satisfecho. Concluye que la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia es el reflejo del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (12).

Arroyo R., Lima 2021, realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021. El método de investigación fue deductivo, enfoque cuantitativo, investigación básica, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal, la muestra fue 217 usuarios y muestreo probabilístico aleatorio simple. El instrumento fue un cuestionario con preguntas cerradas y con opciones de respuesta. Resultados: de 217 usuarios, 51,6% fueron femeninos, 46,1% tenían entre 31 a 50 años, 42,4% eran casados, 35% solteros, 60,8% contaban con estudios secundarios, 66% estuvo muy de acuerdo con la recepción y validación de la prescripción, 53% muy de acuerdo con la interpretación, preparación y selección del medicamento, 46% de acuerdo con información brindada durante la dispensación; 51% satisfecho con la actitud del farmacéutico, 52% satisfecho con la confianza y apoyo al paciente, 50,3% satisfecho con la evaluación del estado de salud por el farmacéutico. Conclusión, hubo relación significativa ($p=0.000$) entre la satisfacción percibida con las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito Chosica 2021, porque 87,6% estuvo

satisfecho con la satisfacción y 78,3% estuvo de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación (7).

Purizaca L. Chachapoyas 2022, realizó la investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021. Con el método hipotético deductivo, de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. Utilizó un cuestionario de 23 preguntas para la variable satisfacción, el cual se aplicó a 347 usuarios que participaron de forma voluntaria y otro cuestionario de 43 preguntas para la variable cumplimiento de BPD aplicada a los químicos farmacéuticos. Resultados, el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación es de grado medio, así como también el grado de satisfacción de los usuarios es medio. En conclusión, aunque el grado de cumplimiento de las BPD y la satisfacción es de grado medio, no existe relación significativa entre ambas variables, siendo que ambas variables son independientes (13).

Rodríguez M. Lima 2023, realizó la investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. Con metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, con una muestra de 123 usuarios a través de un muestreo probabilístico. Los resultados mostraron que las buenas prácticas de dispensación, el 41,5%

en nivel regular, mientras el 39,0% es adecuada y solo el 19,5% es inadecuada. Además, para la calidad de servicio, el 43,1% refieren un nivel medio, mientras el 39,0% señalaron alto y solo el 17,9% indicaron bajo. En relación a la correlación, se obtuvo un $r=0.928$; correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio con un $p \text{ valor} = 0,00 < \alpha 0.05$, por ende, se aceptó la hipótesis alterna (H_a). Concluyó una correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio (14).

Toribio L. Chimbote 2022, realizó la investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. Metodología fue no experimental, diseño descriptivo -correlacional de corte transversal. La muestra con 150 usuarios, se les aplicó dos instrumentos; uno con 17 preguntas y el segundo con 20 preguntas respectivamente. Resultados para las buenas prácticas de dispensación el 76% buena y 24% regular y para la satisfacción del usuario el 76,3% muy satisfechos y 24,7% regular. Concluye que existe relación entre ambas variables (15).

Cóndor F. Huancayo 2023, realizó la investigación con el objetivo de determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia Corazón de Jesús 2022. Metodología es de tipo descriptivo, correlacional simple, de diseño no experimental, transversal. Con una muestra de 79 usuarios. La

validación del instrumento fue por juicio de expertos. Resultados menciona que en 93,7% de los usuarios si cumplen con las BPD y el 74,7% de los pacientes se sienten muy satisfechos con la atención brindada por el químico farmacéutico en las dimensiones de recepción, validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, Conclusión determina el cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente con valor de significancia donde $p < 0.05$ (16).

Zapata R. Lima 2023, realizó la investigación con el objetivo de establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del Servicio de Farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022. Metodología no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 67 usuarios. Resultados, el 52,2% de los usuarios indicaron estar satisfechos, el 43,3% manifestaron no estar satisfechos y el 4,5% señalaron estar muy satisfechos. Se concluyó que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción (17).

Colan H. Lima 2024, realizó la investigación con el objetivo de determinar la influencia de las buenas prácticas de dispensación en la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico Cañete, 2024. Metodología de tipo aplicada, explicativa y enfoque cuantitativo no experimental. En lo cual para la recolección de datos realizó una encuesta a los pacientes utilizando un cuestionario, basado de SERVQUAL creado para medir la

satisfacción del usuario y la percepción de las buenas prácticas de dispensación en el establecimiento farmacéutico. Resultado fue que el 90% de los usuarios que experimentaron un cumplimiento avanzado de las BPD expresaron alta satisfacción, además la mayoría de los usuarios con satisfacción Media (7 de 10) se encontraban en el nivel de intermedio. Concluye que las BPD tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario, lo cual se demuestra por el valor de Nagelkerke donde las BPD influyen en la satisfacción del usuario en un 81.2% (18).

2.1.3. Regionales

Cabanillas J. Cajamarca 2021, realizó la investigación con el objetivo de determinar la relación entre el cumplimiento de las (BPD) con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre del 2019. Metodología de tipo descriptivo no experimental simple y correlacional; con una muestra de 310 pacientes, el autor señala que utilizó dos cuestionarios validados en otros trabajos de investigación. Resultados indica que si hay cumplimiento de las BPD y el 99,4% de los pacientes se sienten muy satisfechos con la dispensación, teniendo relación estadística a través de Phi y V de Cramer, se obtuvo un $p = 0,000$ ($p < 0.05$), encontrándose relación entre las dos variables en mención, además se evaluaron tres dimensiones de las BPD, las cuales fueron la recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos, los cuales fueron relacionadas con la variable satisfacción del cliente, a través de la prueba estadística de Phi y V de

Cramer, en donde se obtuvieron un $p=0,003$; $p=0,015$ y $p=0,002$ respectivamente. Concluyen que el cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelo de Avedis Donabedian

Donabedian, indica que la calidad de atención corresponde a la interpretación de los valores y objetivos de la atención brindada. Esta tiene por misión determinar el éxito de un sistema de atención, evidenciando el progreso en las fortalezas y deficiencias que pudieran ser corregidas. Este puede ser aplicado mediante conocimiento técnico y profesional, además es importante el manejo de la relación personal con el paciente tales hechos que impactan directamente en el acceso y el cuidado de la salud (20).

Menciona tres categorías “estructura”, “proceso” y “resultados”. La estructura describe el contexto en el que se brinda la atención, la infraestructura, personal, financiamiento y equipo. Proceso denota las transacciones entre pacientes y proveedores a lo largo de la prestación de atención médica. Resultados se refieren a los efectos de la atención en el estado de salud de pacientes y poblaciones. El Modelo Donabedian sigue siendo el paradigma dominante para evaluar la calidad de la atención sanitaria (20).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Satisfacción

Es la percepción existente sobre diversas aspiraciones, metas y logros, que provienen de la comparación con las expectativas del usuario relacionado con el comportamiento de diferentes productos o servicios. El objetivo principal de los servicios de salud es satisfacer la necesidad del usuario para mejorar la salud, en relación a la satisfacción que es una valoración subjetiva originada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene la persona respecto a algo que espera como recompensa. Es compleja de valorar, pero necesaria para establecer estrategias de mejoras dentro de la una institución; las dimensiones corresponden a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Entonces, la satisfacción del usuario se refiere al conjunto de servicios y actividades que reciben los pacientes o usuarios, por parte del personal o equipo multidisciplinario de salud en los hospitales y diversos establecimientos de salud, con la finalidad de orientar y guiar durante el proceso de tratamiento y recuperación de la salud, mejorando el estado físico, familiar y social (19).

Este acto involucra al usuario en diversos factores como las necesidades personales, expectativas sobre un servicio o producto, los valores, información obtenida de los usuarios internos y externos de la institución en salud. Por lo que, la satisfacción será diferente por la diversidad de personas, entorno y circunstancia y es el resultado humanístico,

considerando la aceptación de la calidad en la atención, reflejando la astucia del proveedor para cumplir los requerimientos de los usuarios. El sistema de salud se basa en elementos importantes, como: excelencia profesional, uso adecuado de recursos, riesgo inferior respecto al paciente, nivel elevado de satisfacción, impacto benéfico para la salud (19) (8).

2.3.2. Nivel de satisfacción

Consiste en la evaluación subjetiva de la experiencia y percepción que una persona recibe en la atención en los servicios de salud como que, el médico tratante logre curar, reducir o controlar las dolencias que aquejan a sus pacientes; además involucra la calidad en el servicio de atención concerniente a la relación profesional de salud y el paciente. Para medir la satisfacción del usuario es necesario un indicador de calidad que permite evaluar la atención prestada en los servicios de salud, esto ayuda a conocer y mejorar falencias, reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud integral en beneficio de la salud pública. Por lo tanto, el nivel de satisfacción corresponde a la calidad de atención brindada por los servicios de salud; los usuarios son un eje de evaluación importante del actual sistema de salud (21).

2.3.3. Usuario

Se denomina así a las personas que acuden a un establecimiento de salud para ser atendidos por el equipo multidisciplinario de profesionales de la salud en los diversos servicios del hospital o centros de salud. Los usuarios deben cumplir los deberes correspondientes, como, cumplir con las indicaciones y recomendaciones del prescriptor y los profesionales de

salud. Respetar al personal de la prestación y administración de los servicios de salud. Suministrar oportuna y verazmente información sobre su estado de salud (8).

2.3.4. Usuario externo

Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (22).

2.3.5. SERVQUAL, instrumento para medir la satisfacción del usuario.

Los autores lo definen como instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas e instituciones pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio, identificando el término escala con una clasificación de preguntas que consiste en un cuestionario con interrogantes estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, llamado escala SERVQUAL (23) (24).

Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente, en base a cuatro fuentes como: la comunicación diaria, las necesidades personales, las experiencias personales y la comunicación externa. Parasuman desarrolló un modelo en el que la calidad del servicio percibido es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes y lo que realmente perciben, en lo que se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones como la: fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad,

seguridad, comunicación, comprensión del cliente. Por ello, SERVQUAL sirve como herramienta para evaluar la calidad de servicio que perciben los clientes internos o externos de una institución; en definitiva, este instrumento ayuda a determinar la calidad de servicio a través de una comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido (24).

2.3.6. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos

Se entienden como un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, garantizan que se entregue el medicamento al paciente que corresponda, en la dosis y cantidad prescritas, mediante información clara sobre su uso y conservación, estas deben observarse en forma integral y con responsabilidad a todos los pacientes sin distinción alguna, también la necesidad de rapidez en la atención debe estar balanceada con la necesidad de exactitud y cuidado del paciente, cuya vida en algunos casos, está en manos del dispensador; es así que, en la dispensación, la exactitud es más importante que la rapidez en la atención (25) (26).

2.3.7. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación

Es el conjunto de reglas que aseguran el uso adecuado del medicamento que se dispensa en el servicio de farmacia al usuario de acuerdo a la prescripción médica; siendo el profesional químico farmacéutico el responsable de proporcionar uno o más medicamentos, además informa y orienta sobre el uso adecuado, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto. Así también se debe promover en todo momento, el uso racional de estos,

entendiéndose como tal a garantizar que los pacientes reciban los medicamentos apropiados para sus necesidades clínicas, en la dosis individualmente requerida, por el periodo de tiempo adecuado y al más bajo costo (27).

La OMS refiere que más del 50% de los pacientes consumen los medicamentos de forma incorrecta, debido a acceso de medicamentos por paciente (polifarmacia), dosis incorrectas y automedicación inadecuada (26).

2.3.8. Resolución Ministerial N.º 554-2022-MINSA

El Ministerio de Salud en consenso establece criterios técnicos y las condiciones sanitarias mínimas y obligatorias que deben cumplir las farmacias, boticas y farmacias de los centros de salud públicos y privados, relacionados a los servicios de almacenamiento, dispensación, farmacovigilancia y el seguimiento farmacoterapéutico en de la distribución y transporte de los medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios. Para ello se emite el presente manual mediante resolución ministerial N° 554-2022-MINSA. El cual tiene como referencia fuentes nacionales e internacionales como información técnica de la organización mundial de la salud, siendo un documento normativo para la implementación, verificación, certificación y control del cumplimiento de las buenas prácticas de oficina farmacéutica y las farmacias de establecimientos de salud que brindan atención al público (27).

2.3.9. Dispensación

Es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y condiciones de conservación del producto. Corresponde a las BPD de promover en todo momento el uso racional de medicamentos. El profesional debe garantizar el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos; cooperando con acciones orientadas a contribuir la garantía de calidad, seguridad y eficacia de los productos farmacéuticos que se comercializan en el país, además participa en la identificación y denuncias relacionadas con productos falsificados o adulterados y productos con problemas de calidad o efectividad. Las BPD deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general (8) (28).

2.3.10. Proceso de dispensación

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional del área desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases. En el proceso de dispensación se diferencian cinco actividades principales (27):

- Recepción y validación de la prescripción.
- Análisis e interpretación de la prescripción.
- Preparación y selección de los productos para su entrega.
- Registros.
- Entrega de los productos e información por el dispensador.
- De la recepción y validación de la prescripción.

La prescripción como resultado de un proceso, concluye en una orientación diagnóstica y decisión terapéutica que es plasmada en una receta médica. Esta deberá ser presentada para su respectiva dispensación por el profesional competente en un establecimiento farmacéutico legalmente autorizado. La dispensación de los medicamentos u otros productos farmacéuticos de venta bajo prescripción médica, deberá circunscribirse a las recetas que se presenten con letra clara y legible a fin de evitar errores de comprensión. El contenido de las recetas deberá sujetarse a lo establecido en la legislación vigente. Al momento de su recepción que este debe contener (25):

- Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.
- Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).
- Concentración y forma farmacéutica.

- Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.
- Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.
- Sello y firma del prescriptor que la extiende.

En función a la validación realizada, el profesional responsable del acto decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor. En el caso de recetas sobre medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, estas se ajustarán a las condiciones particulares que determinan las normas legales específicas al respecto. En caso de no atención de la receta, se comunicará al paciente sobre el problema detectado, cuidándose de no cuestionar la actuación de otros profesionales sanitarios. Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, no podrá dispensarse contra su presentación, ningún producto de venta bajo receta médica (25).

2.3.11. Análisis e Interpretación de la prescripción

El análisis e interpretación de la prescripción incluye, la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente, realización correcta del cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento, identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Si existen dudas sobre la prescripción, éstas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el prescriptor (27).

2.3.12. Preparación y selección de los productos para su entrega

La preparación de los productos para su entrega al paciente, representa uno de los principales aspectos del proceso de dispensación y comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas. La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto, en el caso de los medicamentos se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del mismo corresponde a lo prescrito (27) (25).

Antes de su entrega, se debe comprobar que el o los productos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones. El rotulado de ambos envases debe corresponder al mismo producto y cumplir con las especificaciones establecidas en las normas legales vigentes. Los productos deberán acondicionarse en un empaque seguro para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda. Los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario deberán acondicionarse en envases en los cuales se consignará, por lo menos, la siguiente información:

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

En la elaboración de preparados magistrales u oficinales se debe calcular la cantidad del producto para un tratamiento completo y se recomienda el seguimiento de normas de higiene estrictas, especialmente el lavado de manos, así como la utilización de adecuados implementos para evitar contaminación. Su elaboración deberá ajustarse a los requerimientos y exigencias de las normas legales vigentes. A fin de evitar errores, se debe implementar procedimientos de auto verificación que garanticen la calidad y exactitud de la atención brindada (19) (27).

2.3.13. Entrega de los productos e Información por el dispensador

Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. El profesional es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, las interacciones medicamentosas, reacciones adversas y condiciones de almacenamiento. La orientación hacia el usuario debe ser de forma clara y objetiva a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento, haciendo énfasis en la dosis, vía de administración y frecuencia de utilización del producto farmacéutico (27) (26).

El cumplimiento de las BPD es de gran impacto en la salud de los pacientes que contribuye en la adherencia y efectividad del tratamiento farmacológico, que además deben ser tratados con respeto, mantener la confidencialidad a fin de salvaguardar la información brindada por el paciente, se deberá tener acceso a información científica independiente y

actualizada sobre los medicamentos, información referida a primeros auxilios y emergencias toxicológicas, y a información oficial sobre las alternativas de medicamentos genéricos (27) (29).

2.3.14. Personal Químico Farmacéutico

El profesional responsable del establecimiento farmacéutico deberá:

- Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- Establecer una eficaz y segura dispensación de medicamentos, verificando entre otros, el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos disponibles en el establecimiento farmacéutico de dispensación.
- Adoptar una actitud orientadora y educadora de los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.
- Promover la adherencia de los pacientes al tratamiento prescrito.
- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- Mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el autodiagnóstico y la automedicación.
- Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.
- Cumplir las normas legales y sanitarias correspondientes.

- En el acto de dispensación de medicamentos se deben tener presente los deberes ético profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud. Se debe actuar con la seguridad que da el respaldo científico, sin olvidar las limitaciones propias de la profesión farmacéutica (26) (27) (29).

2.4. Definición de términos básicos

a) Medicamento

Sustancia de origen natural, semi sintético o sintético, que contiene principio activo que ejercerán la acción farmacológica en el ser vivo, con diferentes formas farmacéuticas entre forma sólida, semisólida, líquida y gaseosa; en presentación comercial y genérica, cumpliendo con la denominación común internacional; con la finalidad de prevención, diagnóstico, cura y tratamiento de diversas dolencias o enfermedades; que serán dispensadas en la oficina farmacéutica (30).

b) Uso racional de medicamentos

Es fundamental en la práctica médica y farmacéutica, el cual debe garantizar que los pacientes los medicamentos adecuados para sus necesidades clínicas, en la dosis correspondiente, durante un periodo de tiempo específico, así mismo a un costo menor (19).

c) La prescripción médica

Es el resultado de un proceso lógico-deductivo mediante el cual el prescriptor escucha el relato de síntomas que aquejan al paciente, realiza un examen físico en busca de signos, concluye en una orientación diagnóstica y toma una

decisión terapéutica. Esta decisión implica indicar medidas como el uso de medicamentos, lo cual es plasmado en una receta médica. Si elige un medicamento, éste debe ser el apropiado a las necesidades clínicas del paciente, indicado a una dosificación que satisfaga sus requerimientos individuales por un período adecuado de tiempo y al costo más asequible (27).

d) Reacciones Adversas al Medicamento (RAMS)

Es cualquier respuesta a un medicamento que sea nociva y no intencionada, y que tenga lugar a dosis que se apliquen normalmente en el ser humano para la profilaxis, el diagnóstico o el tratamiento de enfermedades, o para la restauración, corrección o modificación de funciones fisiológicas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) una RAM es «cualquier reacción nociva no intencionada que aparece a dosis normalmente usadas en el ser humano para profilaxis, diagnóstico o tratamiento o para modificar funciones fisiológicas» (25) (27).

e) Paciente

El paciente es aquella persona que sufre de dolor, malestar y solicita asistencia médica además está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud; entonces se considera a alguien que busca atención médica y que muchas veces requiere de un tratamiento médico (13).

f) Servqual

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, esta herramienta desarrollada en la década de 1980, la cual se utiliza para medir la

calidad del servicio percibida por los usuarios en distintas áreas y proporcionar información valiosa para mejorar la satisfacción del cliente (23) (7).

g) Calidad de la atención en los servicios de salud

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (24).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

- Ha. El nivel de satisfacción de los usuarios externos tiene relación significativa con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III- EsSalud - San Ignacio Cajamarca 2024.
- Ho. El nivel de satisfacción de los usuarios externos no tiene relación con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, en el Centro de Atención Primaria III- EsSalud - San Ignacio Cajamarca 2024.

3.2. Variables

3.2.1. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación

El cumplimiento de Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) implica un conjunto de normas establecidas que contribuyen uso adecuado de los medicamentos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que se entregue al paciente que corresponda, el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, con información clara sobre su uso y conservación, además en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

3.2.2. Nivel de satisfacción del usuario externo

La satisfacción se define como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (23). Teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; medidos por un cuestionario de preguntas cerradas.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación. Acto propio del profesional químico farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente tras recibir la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. (27)	Normas para el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia	Recepción y validación de la receta medica	Solicitud de la receta médica	Buena Regular Mala	Ordinal
			Datos de la receta		
			Validación de la receta médica		
		Análisis e Interpretación de la receta	Adecuada interpretación		
			Experiencia profesional		
			Medicamentos alternativos		
		Preparación y selección de los productos farmacéuticos	Instrucciones claras sobre uso y dosis.		
			Informa sobre condiciones de conservación y reacciones adversas.		
			Informa sobre interacciones medicamentosas.		
			Cambios sobre el producto.		
		Entrega de productos farmacéuticos	Entrega de medicamento.		
			Información de los medicamentos.		
			Conocimiento		
			Resolución de dudas		

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 2 Nivel de Satisfacción del usuario. Estado mental, social y físico en respuesta a una acción, efecto y cumplimiento con el deseo y las expectativas. (23)	Aspectos para mejorar los resultados en el trato del paciente que brinda un servicio de salud. Dicha variable se medirá a través de una encuesta que consta de 22 preguntas considerando 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Insatisfecho Satisfecho Muy Satisfecho	Ordinal
			Horarios establecidos		
			Respeto orden de llegada		
			Atención de reclamos		
			Información útil		
			Stock de medicamentos		
		Capacidad de respuesta	Respuesta ante dudas		
			Tiempo de espera		
			Atención rápida		
			Solución inmediata		
		Seguridad	Prioridad en atención		
			Confianza para atender		
			Dudas resueltas		
			Respeto de su privacidad		
		Empatía	Trato amable y respetuoso		
			Explicación entendible		
			Atención individualizada		
		Aspectos tangibles	Ambientes		
			Material necesario		
			Limpieza y comodidad		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El presente estudio de investigación fue realizado en el distrito de San Ignacio, provincia de San Ignacio localizada en el extremo norte del departamento de Cajamarca, en la frontera con Ecuador, a 1324 m.s.n.m. con una población aproximada de ciento treinta mil habitantes.

El ámbito de estudio fue el Centro Atención Primaria III– EsSalud - San Ignacio. Con 27 años al servicio de la población, que cuenta con más de 13 mil asegurados aproximadamente. La población en estudio fueron los pacientes que acuden con frecuencia a la recepción de su tratamiento en el Servicio de Farmacia.

4.2. Diseño y tipo de investigación

Es un estudio de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional y transversal y de enfoque cuantitativo.

De diseño no experimental porque estuvo basada en los sucesos que se dieron sin que el investigador intervenga, sin manipular las variables; solo se observan los fenómenos tal cual; de corte transversal porque la información fue recolectada en un tiempo establecido. De nivel correlacional, porque relacionó las dos variables: la satisfacción del usuario y las buenas prácticas de dispensación (19).

4.3. Método de investigación

Este estudio estuvo basado en el método hipotético-deductivo, que va de lo general a lo particular, teniendo en cuenta que este es un modelo para describir el método científico; para establecer hipótesis, comprobarlas y refutarlas.

4.4. Población, muestra y muestreo

4.5. Población:

Estuvo constituida por 2100 asegurados que reciben tratamiento farmacológico con frecuencia al Servicio de Farmacia del Centro de Atención Primaria III- EsSalud – San Ignacio.

4.5.1. Muestra:

Conformada por 204 pacientes asegurados mayores de edad entre los 18 años y 60 años de edad que acudieron a la recepción de su prescripción en el Servicio de Farmacia del Centro de Atención Primaria III- EsSalud – San Ignacio. Para el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2 (N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

N = 2100 pacientes

Z = nivel de confianza, se consideró un nivel de confianza del 95%, por lo que el valor Z corresponderá a 1,96

p = 0,179 (proporción estimada de bajo nivel de calidad de servicio) (14).

q = 0, 821 (complemento de p)

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción). En este caso será el 5% es decir 0,05.

Reemplazando valores.

$$n = \frac{(2100)(1.96)^2 0.179 * 0.821}{(0.05)^2 (2100 - 1) + (1.96)^2 0.179 * 0.821} = 204$$

4.5.2. Muestreo:

Fue por conveniencia porque se captó los usuarios que acuden con frecuencia a ser atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud - San Ignacio hasta completar el tamaño de muestra definida.

4.6. Criterios de inclusión y exclusión

4.6.1. Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes que firmen el consentimiento informado

4.6.2. Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que no firmen el consentimiento informado
- Pacientes que no estén orientados en tiempo y espacio

4.7. Unidad de análisis

Cada uno de los usuarios externos que acudieron al Centro de Atención Primaria III- EsSalud – San Ignacio.

4.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos se realizó de la siguiente forma:

Se solicitó permiso al director del Centro de Atención Primaria III EsSalud San Ignacio, para proceder con la aplicación de la encuesta a la muestra en estudio.

El cuestionario utilizado es estandarizado por la RM N° 554-MINSA, sin embargo, fue sometido a juicio de expertos para garantizar la originalidad de los ítems que contiene, luego se efectuó la recolección de datos, primero firmaron el consentimiento informado los usuarios, informando y consultando si están de acuerdo con participar en el estudio; (previamente se les explicó sobre la investigación), dejando en claro los objetivos a determinar y la forma de trabajo.

Posteriormente se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de SERVQUAL, para medir el nivel de satisfacción del usuario externo consta de 22 preguntas, con 5 dimensiones de: fiabilidad: preguntas del 01 al 05; capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09; seguridad: preguntas del 10 al 13; empatía: preguntas del 14 al 18 y aspectos tangibles: preguntas 19 al 22. Y una escala valorativa de: estoy en total desacuerdo (1), estoy en desacuerdo (2), estoy más en desacuerdo que de acuerdo (3), no estoy de acuerdo ni en desacuerdo (4), estoy más de acuerdo que en desacuerdo (5), estoy de acuerdo (6), estoy totalmente de acuerdo (7) (23).

La variable nivel de satisfacción del usuario externo se ha clasificado como: Insatisfecho (22 - 65), Satisfecho (66 – 109) y Muy Satisfecho (110 – 154).

Para evaluar las BPD se utilizó el cuestionario basado en el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica aprobado por la Resolución Ministerial N° 554-2022/ MINSA. Estas preguntas estuvieron basadas y modificadas de acuerdo a la realidad poblacional. El instrumento cuenta con 4 dimensiones: recepción y validación de la receta médica: preguntas del 01 al 03; análisis e interpretación de la receta médica: preguntas de 04 a la 06; preparación y selección: preguntas de 07 al 09 y entrega de productos e información: preguntas de 10 al 12. Con una escala valorativa de: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). (15) (27).

La variable buena prácticas de dispensación se ha clasificado como: Buena (45 – 60), Regular (29 – 44) y Mala (12 – 28).

4.9. Validez y confiabilidad de los instrumentos

4.9.1. Validez

El instrumento de SERVQUAL es estandarizado para encontrar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de la salud, y se encuentra validado por el Ministerio de Salud.

El cuestionario para medir las Buenas Prácticas de Dispensación, establecido en la Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA ha sido adaptado considerando solamente los ítems correspondientes a este aspecto por lo que ha validado por expertos y sometido al estadístico V de Aiken con un resultado de 0,98 (Anexo 4)

4.9.2. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento denominado “Cuestionario de buenas prácticas de dispensación”, se realizó mediante una prueba piloto en 20 usuarios del Centro de Salud San Ignacio de la Red Integrada de Salud - MINSA, luego sometidos a la prueba estadística alfa de Cronbach con un resultado de 0,834, lo que indica que el instrumento es bueno y confiable. (Anexo 03)

4.10. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

La información recopilada fue inicialmente organizada en Microsoft Excel. Para su posterior procesamiento y análisis, se utilizó el paquete estadístico IBM-SPSS versión 27.0, en función de los objetivos específicos del estudio. La relación entre las variables y la comprobación de la hipótesis se realizaron mediante la prueba estadística de Chi cuadrado, estableciendo un nivel de confiabilidad del 95%.

4.11. Criterios éticos

El criterio ético son básicamente los estándares empleados para discernir si algo es moralmente correcto o no, los cuales deben estar centrado en los derechos del respeto y la protección de los derechos individuales, se sustentan ciertos criterios ética de investigación con sujetos humanos: respeto por las personas; beneficencia, no maleficencia y justicia. Por lo que se debe tener en cuenta los siguientes valores (31) (10).

4.11.1. Principio de No Maleficencia

Es un concepto ético fundamental en la medicina y otras áreas de la salud, además establece que los profesionales de la salud deben evitar causar daño intencionado o innecesario a los pacientes. Este principio se aplica

en situaciones como la toma de decisiones médicas, la prescripción de tratamientos y la realización de procedimientos. Los profesionales de la salud deben considerar cuidadosamente los posibles riesgos y beneficios de sus acciones para garantizar que no causen daño a los pacientes (10).

4.11.2. Principio de Beneficencia

Se trata de la obligación de hacer el bien concebido desde los principios clásicos hipocráticos. Anteriormente el médico podía imponer su propia manera de hacer el bien sin contar con el consentimiento del paciente. Por lo que, se refiere a la obligación moral de actuar en beneficio de otros (10).

4.11.3. Principio de Autonomía

Este principio exige el respeto a la autodeterminación de las personas, supone el derecho incluso a equivocarse a la hora de hacer uno mismo su propia elección. De aquí se deriva el consentimiento libre e informado de la ética médica actual; por lo que se basa estrictamente al derecho de los pacientes y participantes en investigaciones biomédicas a ser correctamente informados acerca de la intervención que se les propone, sobre todo, de su naturaleza, objetivos y riesgos, y a decidir libremente si se someten o no a ella (10).

4.11.4. Principio de Justicia

Se basa en la equidad y la imparcialidad, por lo que se debe tomar en cuenta el trato a todas las personas de manera justa y equitativa, ya que busca garantizar que los recursos sean distribuidos de manera igualitaria y justa, teniendo en cuenta las necesidades y capacidades de cada individuo (10).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1. Características socio demográficos del usuario externos en el Centro Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.

Características sociodemográficas	Nº	%
Género		
Femenino	128	62,7
Masculino	76	37,3
Edad		
De 18 a 30 años	38	18,6
De 31 a 40 años	51	25,0
De 41 a 50 años	63	30,9
De 51 a 60 años	52	25,5
Nivel de estudios		
Analfabeto (a)	12	5,9
Primaria	25	12,3
Secundaria	34	16,7
Superior técnico	85	41,6
Superior universitario	48	23,5
Total	204	100,0

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

En la tabla 1 se observa que el 62,7% de los usuarios externos son del sexo femenino, el 30,9% tiene entre 41 a 50 años y el 41,6% nivel de estudios superior técnico.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario externo con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.

Nivel de satisfacción	N°	%
Insatisfecho	44	21,6
Satisfecho	119	58,3
Muy satisfecho	41	20,1
Total	204	100,0

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

En la tabla 2 se observa que el 58,3% de los usuarios externos están satisfechos con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, el 20,1% muy satisfechos, y un 21,6% insatisfechos con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos.

Tabla 3. Nivel de satisfacción según dimensiones del usuario externo con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.

Dimensiones	N°	%
Fiabilidad		
Insatisfecho	43	21,1
Satisfecho	126	61,7
Muy satisfecho	35	17,2
Capacidad de respuesta		
Insatisfecho	36	17,6
Satisfecho	140	68,6
Muy satisfecho	28	13,7
Seguridad		
Insatisfecho	29	14,2
Satisfecho	122	59,8
Muy satisfecho	53	26,0
Empatía		
Insatisfecho	23	11,3
Satisfecho	123	60,3
Muy satisfecho	58	28,4
Elementos tangibles		
Insatisfecho	21	10,3
Satisfecho	141	69,1
Muy satisfecho	42	20,6
Total	204	100,0

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

En la tabla 3 se observa que el 61,8% de los usuarios externos están satisfechos en la dimensión de fiabilidad, el 68,6% satisfechos en la dimensión capacidad de respuesta, el 59,8% satisfechos en la dimensión seguridad, el 60,3% satisfechos en dimensión empatía y el 69,1% satisfechos en la dimensión elementos tangibles.

Tabla 4. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III San Ignacio–Cajamarca 2024

Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	N°	%
Malo	48	23,5
Regular	113	55,4
Buena	43	21,1
Total	204	100,0

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

En la tabla 4 se observa que, el 55,4% de los usuarios externos muestran un nivel regular en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, 23,5% en nivel malo y el 21,1% en nivel bueno de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos

Tabla 5. Relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III San Ignacio – Cajamarca 2024.

Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación	Satisfacción del usuario						Total		Chi- cuadrado
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Mala	23	11,3	17	8,3	8	3,9	48	23,5	X ² = 39,08 p= 0,000
Regular	16	7,8	81	39,7	16	7,8	113	55,4	
Buena	5	2,5	21	10,3	17	8,3	43	21,1	
Total	44	21,6	119	58,3	41	20,1	204	100,0	

Fuente: Cuestionario de recolección de datos.

En la tabla 5 los usuarios externos, en relación al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de los medicamentos, el 23,5% como mala, el 55,4 regular y el 21,1% buena y la satisfacción del usuario externo, el 21,6 insatisfecho, el 58,3% satisfecho y el 20,1% muy satisfecho. Por lo tanto, existe una relación significativa con la satisfacción del usuario externo ($p < 0,01$). Demostrando que el nivel de satisfacción tiene relación significativa con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y Prueba estadística: Chi-cuadrado.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En nuestro país se ha llevado a cabo diversos estudios con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre el nivel de atención brindada en la UPSS farmacia en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de los medicamentos, claro está que los pacientes que están bajo la cobertura del seguro EsSalud no pagan por las medicinas, y si éstas no se encuentran constituyen un punto clave en la percepción de la calidad de atención que brindan estas instituciones.

Desde el punto de vista del proceso de implementar servicios de atención de salud con calidad es importante conocer el grado de satisfacción del usuario; dada la diversidad cultural, socio-económica y los componentes sociopolíticos y geográficos del país, además estas percepciones en el nivel de atención de los servicios de salud pueden variar. La dispensación de medicamentos es un proceso que está compuesto por una serie de actividades o etapas que se describe mediante normativa vigente la Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA y el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF), con la finalidad de proporcionar medicamentos, dispositivos médicos y productos sanitarios al paciente y/o usuario que acude al servicio de farmacia. Convirtiéndose en una guía importante en el manejo estandarizado y el desempeño para el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), lo que conlleva a brindar una asistencia de calidad, un uso racional de medicamentos y al éxito del tratamiento terapéutico; todo ello, influyendo positivamente sobre el grado de satisfacción del usuario.

La valoración de la satisfacción de los pacientes/usuarios externos forma parte de los indicadores de evaluación de los servicios sanitarios para mantener o ascender en la categorización; por lo que en este estudio se realizó una encuesta a 204 usuarios entre las edades de 18 a 60 años, de ambos sexos y quienes acudieron con frecuencia al Servicio de Farmacia.

En la Tabla 1 se observa que el 62,7% de los usuarios externos son del sexo femenino, mientras que el 37,3% son del sexo masculino. Similar a lo encontrado por López (8) hombres 32,62% y mujeres 67,39%. También Arroyo R. (7) con una muestra de 217 Usuarios Externos del Servicio de Farmacia, se identificó las características demográficas donde el 51,6% fueron femeninos, 48,4% masculinos teniendo en cuenta la diferente problemática en cada estudio.

Para la edad en este estudio se encontró 30,9% tiene entre 41 a 50 años, 18,6% tiene entre 18 y 30 años. Se presenta similitud con Aroyo R. (7) que en su investigación presenta 46,1% edad entre 41 a 50 años, 32,3% entre 18 a 30 años. Así también se observa el 41,7% de los usuarios presentan nivel de estudio superior técnico. Mientras que Arroyo R. (7) encontró solo 35% nivel superior y el 4,1% nivel primario, siendo este valor inferior a lo obtenido en la presente investigación con 12,3%. Posiblemente ellas acudieron con mayor frecuencia al servicio de farmacia por motivos propios o por sus hijos, esto referente al objetivo de determinar demográficamente a los usuarios atendidos en el servicio de farmacia en el centro de atención primaria III EsSalud, San Ignacio; además los resultados no deben ser extraño debido a que las mujeres son las que más concurren a los centros sanitarios.

En la tabla 2 para el nivel de satisfacción del usuario externo con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud -San Ignacio – 2024. Se evidencia en el presente estudio 58,3% de los usuarios se muestran satisfechos, el 21,6% insatisfechos y el 20,1% muy satisfechos, habiendo diferencia con Toribio (15) en su estudio indica el 75,3% muy satisfecho y el 24,7% satisfecho que se coincide con lo encontrado. Mientras que Arroyo (7) presenta 87,6% satisfecho en el cumplimiento de las BPD, esto también debido a que la población en estudio es menor a la realizada en el presente estudio. Con Zapata (17) se encuentra similitud que presenta 52,2% satisfecho y el 43,3% insatisfecho. En esta investigación muestran que el nivel de satisfacción de los usuarios se siente satisfechos con la atención brindada por el profesional químico farmacéutico, sabiendo también que el sector público se encuentra en deficiencia en recurso humano, y desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional.

En la tabla 3 para el nivel de satisfacción según dimensiones del usuario externo con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud -San Ignacio – 2024. Para la dimensión de fiabilidad se encontró que el 61,8% están satisfechos, mientras que el 21,1% se muestran insatisfechos. No habiendo mucha diferencia en el estudio de Zapata (17) 56,7% satisfecho; mientras que el 41,8% se muestran insatisfecho, teniendo mucha diferencia en el presente estudio. Pero si se muestra gran diferencia con el estudio de Toribio (15), que encontró 69,3% muy satisfecho y solo el 30,7% satisfecho. La fiabilidad se relaciona a la confianza que el usuario percibe del profesional que atiende en el servicio de farmacia. Entonces con los resultados podemos mencionar que el servicio de farmacia el 21,1% de los usuarios aún se encuentran insatisfechos esto repercute en la adherencia

al tratamiento y el uso adecuado del medicamento para el paciente, teniendo consecuencia en la mejoría de su salud.

En la dimensión de capacidad de respuesta se presenta 68,6% los usuarios externos se muestran satisfechos. Encontrando diferencia significativa con Toribio (15) en su estudio realizado con el objetivo, determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, el 72,0% muy satisfecho y solo el 28,0% satisfecho. Por otro lado, tenemos a Zapata (17) 64,2% satisfecho y el 34,3% insatisfecho. Se sabe que la capacidad de respuesta está relacionada con los conocimientos que el profesional químico farmacéutico tiene para dirigir y orientar en el cumplimiento de la BPOF. También Quispe (12) menciona 39,46% afirma que está moderadamente satisfecho con el personal de farmacia respecto a sus conocimientos para responder preguntas e inquietudes. Esto es de gran importancia para contribuir en la mejora de la salud del paciente.

En seguridad el 59,8% se muestran satisfechos, el 26,0% indican estar muy satisfecho, pero solo el 14,2% insatisfechos. Esto hace una gran diferencia con Toribio (15), que tiene 81,3% muy satisfecho y solo el 18,7% se muestran satisfechos. Pero se coincide con Arroyo (7) 53,9% satisfecho. Estos porcentajes pueden variar de acuerdo al trato y seguridad que presente el profesional. También Zapata (17) indica 52,2% satisfecho y el 38,8% insatisfecho. Se hace mención que en el servicio de farmacia el profesional químico farmacéutico que realiza la atención y dispensación es SERUMS lo que se encuentra en etapa de aprendizaje, puesto que se carece de personal con la experiencia acorde al área.

En el presente estudio el 60,3% se muestran satisfechos y el 28,4% muy satisfecho, solo el 11,3% indican estar insatisfechos respecto a la empatía brindada por el profesional químico farmacéutico en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos. Teniendo similitud con Zapata (17) en su estudio que muestra 52,2% satisfecho, el 11,9% insatisfecho, esto indica que el profesional que atiende en la farmacia si muestra empatía para brindar la atención y realizar el cumplimiento de las BPD. Pero hay diferencia con Toribio (15) el 82,0% muy satisfechos y solo el 18,0% satisfecho, teniendo en cuenta que el estudio se realizó en el sector público.

Para la dimensión de elementos tangibles el 69,1% los usuarios se muestran satisfechos, el 20,6% muy satisfechos y solo el 10,3% mientras insatisfechos. Se encuentra diferencia significativa con Toribio (15) en su estudio muestra el 62,0% muy satisfecho, 37,7% satisfecho. Por otro lado, Zapata (17) obtiene un valor de 73,1% insatisfecho. El sector salud se encuentra en precariedad a nivel nacional, por lo que el Centro Atención Primaria III EsSalud San Ignacio, no es ajeno a esta realidad, que los ambientes requieren ser mejorado, pese a que se reporta evidencias a gerencia, esto no son tomados en cuenta por los directivos y ejecutores.

En la tabla 4 se observa que, el 55,4% de los usuarios externos muestran un nivel regular en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, 23,5% en nivel malo y el 21,1% en nivel bueno. Teniendo similitud con Zapata (17) en su estudio menciona que el 50,7% se encuentran en nivel regular respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de farmacia. Mientras que Silva (32) menciona 90,0% en un nivel alto en relación a que siempre el profesional químico farmacéutico verifica antes de entregar el medicamento. Para el cumplimiento de las BPD, el establecimiento

farmacéutico debería contar con 2 a más profesionales para realizar las actividades a cabalidad, se sabe en el estudio que el flujo de pacientes es alto para ser atendido por un solo profesional, en lo que se dificulta para la atención personalizada.

En la tabla 5 los usuarios externos, en relación al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de los medicamentos, el 23,5% como mala, el 55,4% regular y el 21,1% buena y la satisfacción del usuario externo, el 21,6% insatisfecho, el 58,3% satisfecho y el 20,1% muy satisfecho. Habiendo gran diferencia con Toribio (15) en su estudio menciona 76% buena la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las BPD, también Colan (18), en su estudio encontró el 93% en un nivel alto en la satisfacción del usuario con las BPD, también Arroyo (7) 78,3% está de acuerdo con las buenas prácticas de dispensación y el 87,6% está satisfecho teniendo diferencia significativa en el presente estudio. Por otro lado, Purizaca (13) menciona el 92,20% se sienten medianamente satisfechos respecto a las BPD brindadas por el profesional químico farmacéutico. Con los datos mostrados se puede inferir que el cumplimiento de las BPD es regular en comparación con los demás estudios que presentan es buena, de igual forma para la satisfacción del usuario en el presente estudio el 21,6% están insatisfechos, teniendo en cuenta la categoría del Centro de Atención Primaria es I-3 y con ciertas deficiencias en equipamiento, recurso humano, infraestructura y abastecimiento.

Tabla 6. Contrastación de hipótesis

Prueba de Chi-cuadrado			
	Valor	g.l.	Significación asintótica bilateral (p-valor)
Chi-cuadrado de Pearson	39,080	4	0,000
Razón de verosimilitud	34,825	4	0,000
Asociación lineal por lineal	19,064	1	0,000
N de casos válidos	204	1	

Paso 4: Criterios de decisión

Si p-valor es menor que nivel de significancia α ($p < 0,05$): Se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Si p-valor es mayor que nivel de significancia α ($p > 0,05$): Se acepta la hipótesis nula H_0 , y se rechaza la hipótesis alterna H_1 .

Paso 5: Decisión estadística

Como se encontró que $p \leq 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa H_1 : El nivel de satisfacción de los usuarios externos tiene relación significativa con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en el Centro de Atención Primaria III- EsSalud - San Ignacio.

CONCLUSIONES

- Los usuarios externo la mayoría son del sexo femenino, el algunos están entre 41 a 50 años y mayormente cuenta con nivel de estudios superior técnico.
- El nivel de satisfacción del usuario externo en un 58,3% están satisfechos, el 20,1% muy satisfechos y el 21,6% insatisfechos con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos.
- Referente al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos el 55,4% de los usuarios externos muestran un nivel regular, el 23,5% malo y el 21,1% es bueno.
- Se concluye que existe una relación significativa con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y Prueba estadística: Chi-cuadrado.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- **Fortalecimiento de la formación continua para el personal farmacéutico:** Es fundamental ofrecer capacitación constante a los profesionales encargados de la dispensación de medicamentos para garantizar que las buenas prácticas se mantengan al más alto nivel. Esto incluye formación sobre la actualización de medicamentos, normas de seguridad, y comunicación efectiva con los pacientes.
- **Implementación de programas de sensibilización para usuarios:** Se recomienda diseñar campañas informativas para los usuarios externos sobre la importancia de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, como el adecuado almacenamiento, la correcta administración y la adherencia al tratamiento. Esto podría aumentar la comprensión y el nivel de satisfacción del usuario.
- **Mejora en la infraestructura del servicio de farmacia:** Es recomendable realizar mejoras en la infraestructura de los servicios de farmacia para asegurar que los usuarios tengan una experiencia más eficiente y cómoda. Esto incluye optimizar los tiempos de espera y garantizar que los espacios sean accesibles y adecuados para los pacientes.
- **Monitoreo y evaluación continua del servicio de dispensación:** Es esencial implementar un sistema de monitoreo periódico para evaluar la efectividad de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios. La recopilación constante de retroalimentación permitiría ajustar los procesos y mejorar los servicios de forma continua.

- **Fomentar la comunicación directa entre los pacientes y farmacéuticos:** Promover una mayor interacción entre los usuarios y los farmacéuticos para resolver dudas sobre los medicamentos dispensados puede aumentar la confianza y satisfacción. La atención personalizada y la explicación clara de los medicamentos y sus efectos importantes para el bienestar de los pacientes.
- **Mejorar los procesos administrativos dentro del servicio de farmacia:** Como la gestión de recetas y el tiempo de dispensación, contribuiría a reducir los tiempos de espera y la carga laboral del personal, mejorando así la satisfacción general de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Altamirano R. Buenas prácticas de dispensación como instrumento para promover el uso adecuado de medicamentos en atención primaria de salud. *Investigación En Salud*. 2022 Diciembre; 3(3).
2. Mcglen SE ABAMASJMEBJLD. El farmacéutico en la atención de urgencias en el mismo día: evaluación del servicio de farmacia en la unidad de evaluación ambulatoria del Hospital John Radcliffe. *Pubmed*. 2021 Enero; 3(20): P. 182 - 186.
3. Zheng P, MLZBLLCBXZLY. Modelo de atención farmacéutica en medicina de precisión en China. *Pubmed*. 2023 Agosto; 5(47).
4. Garrido M, Torres C, Ramalle E, Hurtado F, Pérez R. Impacto de la atención farmacéutica en la prevención de errores de medicación en Pacientes polimedicados. 2021.
5. Amariles P. Enseñanza de la atención farmacéutica en américa latina: una revisión estructurada. *Scielo*. 2019 Abril; 43(2).
6. DIGEMID. DIGEMID-MINSA. [Online].; 2023 [Cited 2024 Agosto Lunes. Available From: https://www.digemid.minsa.gob.pe/archivos/portalweb/informativo/acceso/uso/oracional/indicadores/INDICADORES_URM_2023.pdf.
7. Arroyo R. Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del Distrito De Chosica 2021 [Tesis]. Lima; 2021 [Cited 2024 Febrero 20. Available From: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5745/T061_47289059_T.pdf?sequence=1&isallowed=Y.
8. Lopez Y. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo - Servicio Farmacia - Hospital De Paita - 2018 [Tesis]. Piura ; 2020 [Cited 2024 Enero 22. Available From: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>.
9. Murry L, Desselle S. Más allá de la satisfacción de los servicios de farmacia centrados en la persona. *Pubmed*. 2021 Octubre; 12(55).
10. López Z, Salas G. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Scielo*. 2020 Abril; 62(30).
11. Sanchez B, Fernández C. Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia de la Clínica San Pablo Mayo- Junio 2019 [Tesis]. Lima ; 2020 [Cited 2024 Enero 20. Available From: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2914799>.

12. Quispe D, Valeriano R. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca, Setiembre 2021 [Tesis]. Lima; 2022 [Cited 2024 Enero 22. Available From: <https://Repositorio.Uma.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12970/1061/TESIS%20QUISPE-VALERIANO.Pdf?Sequence=1>.
13. Purizaca L. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas inkafarma en la provincia de Chachapoyas, Noviembre - 2021 [Tesis]. Lima; 2021 [Cited 2024 Enero 22. Available From: https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13053/6336/T061_43409761_T.Pdf?Sequence=1.
14. Rodriguez M. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en Boticas de Lima, Año 2023 [Tesis]. Lima; 2023 [Cited 2024 Enero 22. Available From: <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/130661>.
15. Toribio L, Sosa L. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en establecimiento farmaceutico, Carhuaz 2022. [Online].; 2022 [Cited 2024 Marzo 15. Available From: <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/98354>.
16. Condor S. Evaluación de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude a la farmacia Corazón de Jesús 2022 [Tesis]. Huancayo; 2020 [Cited 2024 Enero 22. Available From: <https://Repositorio.Uroosevelt.Edu.Pe/Handle/20.500.14140/1851>.
17. Zapata M. “calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022” [Tesis]. Lima; 2023 [Cited 2024 Enero 30. Available From: <https://Repositorio.Unac.Edu.Pe/Handle/20.500.12952/8229>.
18. Colan M. Repositorio De Tesis. [Online].; 2024 [Cited 2024 Octubre Viernes. Available From: <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/149248>.
19. Cabanillas Murillo JS. cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba [Tesis]. Cajamrca; 2020 [Cited 2024 Enero 23. Available From: <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/45806>.
20. Velásquez V, Araya A, Grandón R, Rojas. Investigación. [Online].; 2023 [Cited 2024 Junio 2. Available From: <https://Docs.Bvsalud.Org/Biblioref/2023/09/1509300/4.Pdf>.
21. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - PERÚ. Scielo. 2020 Julio; 20(3).

22. Lengua. “guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. GUIA. LIMA: MINSA, LIMA; 2011.
23. SERVQUAL. Plan de estudio SERVQUAL 2016 [Informe]. Lima ; 2016 [Cited 2024 Enero 31. Available From: https://www.hospitalsjl.gob.pe/archivosdescarga/calidad/intercomunicacionusuario/Planestudioservqual_2016.pdf.
24. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud y servicios médicos de salud. [Guía]. Lima; 2011 [Cited 2024 Enero 23. Available From: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
25. DIGEMID. proceso de certificación de farmacias y boticas en las buenas practicas de oficina farmaceutica. [Online].; 2018 [Cited 2024 Enero 23. Available From: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2828846/Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Almacenamiento%20en%20oficinas%20farmac%C3%A9uticas.pdf>.
26. Ministerio de Salud DIGEMID. Manual de buenas prácticas de dispensación. Lima; 2017 [Cited 2024 Enero 23. Available From: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-Manual-De-Buenas-Practicas-De-Dispensacion>.
27. Ministerio de Salud. Manual de buenas practicas de oficina farmaceutica [Resolución Ministerial 554]. Lima; 2022 [Cited 2024 Enero 23. Available From: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453400/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20554-2022-MINSA.pdf?v=1658929618>.
28. Huaman B. cumplimiento de las buenas ptacticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de la red de boticas Farmaben,2022 [Tesis].; 2022 [Cited 2024 Enero 17 [Tesis]. Available From: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1383?Show=Full>.
29. Organizacion Mundial de la Salud. guía de buenas practicas en farmacia en la Sub Región Andina [Guía]. Lima; 2018 [Cited 2024 Enero 23. Available From: <https://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/GU%C3%8DA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20FARMACIA.pdf>.
30. Mescua M, Padilla D. Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un hospital – 2019 [Tesis]. Huancayo ; 2021 [Cited 2024 Enero 25. Available From: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3136>.
31. National Institutes Of Health. [Informe Belmont].; 2003 [Cited 2024 Febrero 3. Available From: <https://www.conbioetica->

Mexico.Salud.Gob.Mx/Descargas/Pdf/Normatividad/Normatinternacional/10._IN
TL_Informe_Belmont.Pdf.

32. Silva S. Cumplimiento De Buenas Prácticas De Dispensación Asociados A Nivel De Satisfacción Del Usuario En F&S Botica San Antonio De Padua 2021. [Online].; 2021 [Cited 2024 Julio 20. Available From: <https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Server/Api/Core/Bitstreams/D1d015c6-Ad6e-49e3-B3a8-Fd777d3b4755/Content>.
33. T. L. más allá de la satisfacción de los servicios de farmacia centrados en la persona. Pubmed. 2023 Octubre; 12(55).
34. Pérez J. Aplicación De Las Normas Oficiales Vigentes En Mexico Para La Regulación Sanitaria De Las Farmacias Bajo Los Criterios De La Entidad Reguladora De Los Estados Unidos Mexicanos (COFEPRIS) [Tesis]. México; 2020. Available From: <https://Repositorio.Xoc.Uam.Mx/Jspui/Handle/123456789/25098>.
35. Granchetti H, Papalardo M, Romero M, Dominguez M, Larrea M, Raspanti G, Et Al. Detección y resolución de problemas relacionados con medicamentos en un servicio de atención farmacéutica En Argentina. Scielo. 2023 Junio; 25(3).
36. Kjeldsen L, Meijers A, Hansen S, Christensen C, Bender T. La dispensación de medicamentos por parte de los técnicos de farmacia mejora la eficacia y la seguridad de pacientes en una sala geriátrica de un Hospital Danés: Un Estudio Piloto. Pharmacy. 2023 Abril 23; 11(82).
37. Maidana G, Lugo G, Pérez S, Mastroianni P. Evaluación de un programa de atención farmacéutica en pacientes con diabetes mellitus tipo 2. Pharmaceutical CARE. 2016 Febrero 15; 18(1): P. 15.
38. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. Scielo. 2020 Julio 20; 61(1).
39. Framiñan L, Uranga A, Lorenzo K, Boquet E, Gómez D, Rivero N, Et Al. Atención farmacéutica al paciente externo durante la pandemia COVID-19. Telefarmacia. Sefh. 2020 Jul 13; 44(1).
40. Alfaro J. Calidad de la atención farmacéutica y adherencia al tratamiento en pacientes diabéticos. Hospital I La Esperanza EsSalud. Trujillo, 2021 [Tesis]. Trujillo; 2021 [Cited 2024 Enero 21. Available From: <https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Handle/20.500.12692/86966>.
41. Meza R, Sánchez C. Atención farmacéutica y automedicación en pacientes ambulatorios del hospital resaca Cañete (Octubre-Diciembre)2020 [Tesis]. Lima; 2021 [Cited 2024 Enero 22. Available From: <https://Repositorio.Uma.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12970/821/TESIS.Pdf>.

42. Cura V, Carranza M. Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia del Centro Médico Naval “CMST”, Abril - Junio 2020 [Tesis]. Lima ; 2021 [Cited 2024 Enero 20. Available From: [Http://Hdl.Handle.Net/20.500.14140/364](http://hdl.handle.net/20.500.14140/364).
43. Verástegui L. Evaluación de la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023 [Tesis]. Cajamarca ; 2023 [Cited 2024 Enero 22. Available From: [Http://Repositorio.Upagu.Edu.Pe/Handle/UPAGU/3042](http://Repositorio.Upagu.Edu.Pe/Handle/UPAGU/3042).
44. Asociación Española para la Calidad. [Online].; 2018 [Cited 2024 Enero 22. Available From: [Http://Dia.Fi.Upm.Es/~Jafernan/Projects/Bibliographic_Resources/Modelo_Servqual.Pdf](http://Dia.Fi.Upm.Es/~Jafernan/Projects/Bibliographic_Resources/Modelo_Servqual.Pdf).
45. Matsumoto Nishizawa. desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda. Redalyc. 2014 Octubre; 34(181).
46. De La Cruz P. El Hipotético-Deductivismo en la explicación de las ciencias Sociales. Redalyc. 2020; 10(18).
47. Asociacion Medica Mundial. Declaración de helsinki de la amm – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Documento].; 2017 [Cited 2024 Febrero 2.
48. Hernandez R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. Quinta Edición Ed. Educación , Editor. México: The Mcgraw-Hill; 2010.
49. Aegon V. La automedicación en españa aumenta por Segundo Año Consecutivo. DM Dentista Moderno |. 2022 Noviembre; 4(REV: 20.3009).
50. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2022 [Cited 2024 JULIO 15. Available From: [Https://Www.Who.Int/Es/News/Item/16-09-2022-Who-Calls-For-Urgent-Action-By-Countries-For-Achieving-Medication-Without-Harm](https://Www.Who.Int/Es/News/Item/16-09-2022-Who-Calls-For-Urgent-Action-By-Countries-For-Achieving-Medication-Without-Harm).
51. Montané , S. Reacciones adversas a medicamentos. ELSEVIR. 2020 Marzo; 154(5): P. 178-184.
52. López L, Zuleta G. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética. [Online].; 2020 [Cited 2024 Julio 15. Available From: [Https://Dialnet.Unirioja.Es/Metricas/Documentos/ARTREV/7766532](https://Dialnet.Unirioja.Es/Metricas/Documentos/ARTREV/7766532).

APÉNDICE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS. CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III. SAN IGNACIO – CAJAMARCA- 2024”.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar de la investigación, con la finalidad de generar aportes concretos de solución de problemas reales de nuestra comunidad y contribuirá en ver las deficiencias que se da en la dispensación de los medicamentos. Tal investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Procedimiento

- Se realizará una encuesta en la cual consta de datos personales y algunas preguntas de la investigación.
- La encuesta consta de 10 minutos aproximadamente y se realiza en las instalaciones del servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud-San Ignacio.
- Puede realizar todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no de la investigación, lo cual es respetado, posteriormente si decide retirarse, puede hacerlo sin ningún inconveniente.
- Los datos recolectados serán de forma anónima, lo que no permitirá difundir la identidad de los participantes, garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada con ningún propósito fuera de la investigación por lo que los datos permanecerán bajo custodia del investigador.

Consentimiento.

Yo,
identificada (o) con DNI N° tras haber recibido información clara y sencilla de la investigación y en pleno conocimiento doy libremente mi consentimiento para la realización de dicho procedimiento, también se me ha indicado que puedo tener una copia de este documento.

Lugar y fecha

Firma del participante

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, encontrará una serie de interrogantes sobre la Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia del centro de atención primaria III EsSalud-SAN IGNACIO. Agradeceré las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio. Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. En lo cual cada Ítem representa un valor. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

		ENCUESTA N°
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA		
Establecimiento de salud		
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
Datos generales del encuestado		
Edad del encuestado en años:		
Sexo	Masculino:	Femenino:
Nivel de estudios	Analfabeto	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior técnico	
	Superior universitario	

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD							
1. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
3. ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?							
4. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?							
5. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6. ¿El farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención y verificación de la receta?							
7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?							
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?							
9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?							
SEGURIDAD							
10. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?							
11. ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?							
12. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13. ¿Durante su atención en el establecimiento el farmacéutico respetó su privacidad?							
EMPATÍA							
14. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?							
16. ¿El personal químico farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?							
17. ¿El personal químico farmacéutico solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?							
18. ¿El químico farmacéutico dedica tiempo necesario para la atención y verificación de la receta?							
ELEMENTOS TANGIBLES							
19. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?							
20. ¿El servicio de farmacia cuenta con infraestructura adecuada y necesarios para su atención?							
21. ¿El servicio de farmacia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
22. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							

ANEXO 2

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

A continuación, encontrará una serie de interrogantes sobre las buenas prácticas de Dispensación de medicamentos en el servicio de farmacia del Centro de Atención Primaria III EsSalud-SAN IGNACIO. Se le agradecerá las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) de acuerdo al cumplimiento de los aspectos señaladas, según su criterio. Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar.

Escala valorativa

1: Siempre) (2: Casi siempre) (3: A veces)

(4: Casi nunca) (5: Nunca)

CUESTIONARIO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN						
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA MEDICA						
1.	El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada					
2.	El profesional químico farmacéutico revisa minuciosamente la receta y valida nombre del prescriptor, colegiatura, firma y sello del prescriptor.					
3.	El profesional farmacéutico verifica que el producto se encuentre en óptimas condiciones como abierto, quebrado o húmedo.					
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA MEDICA						
4.	La interpretación de la receta por parte del profesional farmacéutico fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo.					
5.	Verifica y confirma la dosificación de acuerdo a la necesidad de cada paciente					
6.	Ofrece alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta					
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN						
7.	El medicamento seleccionado corresponde a la receta médica					
8.	En relación a los medicamentos; verifica nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación del medicamento corresponda a lo prescrito.					

9.	Verifica que el o los productos tengan el aspecto adecuado; así como los envases primario y secundario se encuentren en buen estado.					
ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN						
10.	El farmacéutico brinda instrucciones claras sobre uso y dosis de los medicamentos, o anotó al dorso de su receta					
11.	El químico farmacéutico informa sobre las condiciones de conservación de los medicamentos					
12.	El químico farmacéutico informa sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos					

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	11

La confiabilidad del instrumento denominado “cuestionario de nivel de satisfacción del usuario externo” presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,842, lo que indica que el instrumento es bueno y es confiable.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	27,3000	9,379	,000	,850
VAR00002	27,5500	8,576	,233	,852
VAR00003	27,5500	6,997	,929	,793
VAR00004	27,5000	7,421	,800	,807
VAR00005	27,6000	7,095	,824	,801
VAR00006	27,5000	7,421	,800	,807
VAR00007	27,3000	9,379	,000	,850
VAR00008	27,5500	6,997	,929	,793
VAR00009	27,5000	7,421	,800	,807
VAR00010	27,6500	7,292	,699	,812
VAR00011	28,0000	8,632	,022	,911

CUESTIONARIO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,834	12

La confiabilidad del instrumento denominado “cuestionario de buenas prácticas de dispensación”, presenta un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,834, lo que indica que el instrumento es bueno y es confiable.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	28,9500	45,103	-,043	,861
VAR00002	29,5000	33,842	,892	,786
VAR00003	28,8500	48,029	-,292	,869
VAR00004	29,4000	34,147	,895	,786
VAR00005	29,0500	34,155	,723	,799
VAR00006	29,4500	33,945	,926	,784
VAR00007	29,4500	33,945	,926	,784
VAR00008	28,3000	47,589	-,258	,866
VAR00009	29,0000	44,421	,028	,853
VAR00010	29,4000	34,147	,895	,786
VAR00011	29,4500	33,945	,926	,784
VAR00012	28,4500	42,050	,266	,837

EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

ANEXO 4

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS)

CUESTIONARIO PARA BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN “V” AIKEN

CRITERIOS	INDICADORES	EXPERTOS					Total	V de Aiken
		E1	E2	E3	E4	E5		
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para el entrevistado. El vocabulario es apropiado al nivel educativo de las unidades de estudio.	2	2	2	2	2	10	1,00
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2	2	2	2	2	10	1,00
ORGANIZACIÓN	Los ítems/preguntas presentan una organización lógica y clara.	2	2	2	2	2	10	1,00
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio.	2	2	2	2	2	10	1,00
COHERENCIA	Existe coherencia entre la variable/objeto de estudio e indicadores/marco teórico. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2	2	2	1	2	9	0,90
AIKEN TOTAL								0,98

Calificación:

A: Criterio aceptable (2)

B: Criterio que no modifica (1)

B: Criterio que se rechaza (0)

Coeficiente V-AIKEN

$$v = \frac{S}{(n(C - 1))}$$

V= Coeficiente de Validación: V de Aiken

S= Sumatoria

Coeficiente V-AIKEN

$$v = \frac{S}{(n(C - 1))}$$

V= Coeficiente de Validación: V de Aiken

S= Sumatoria de respuestas positivas

n= Numero de jueces= 5 expertos

C= Número de valores de la escala de evaluación = 3 (A, B, C)

$$V = 0,98$$

Coeficiente V-AIKEN > 0.70 es valido

El coeficiente V de Aiken arrojó un valor de 0,98 por juicio de expertos que lo califica al cuestionario como válido siendo aceptable para su aplicación.

Expertos

Expertos	Apellidos y nombres	Profesión/Grado Académico	Cargo de la Institución donde labora
E1	Chávez Cabrera; Dolores Evangelina	Licenciada en enfermería, M. C. en Educación y Planificación.	Docente. Universidad Nacional de Cajamarca.
E2	Morales Peralta, Lucy Elizabeth	Obstetra, Maestro en Ciencias de la Salud. Salud Pública.	Enfermera asistencial. Docente en la UPAGU.
E3	Sagastegui Zarate, Gladys	Lic. Enfermería. Doctora en Salud.	Docente. Coordinadora General, Segunda especialidad de enfermería. UNC.
E4	Abanto Villar, Martha	Lic. Enfermería. M Cs. Promoción para la Salud, Doctora en Salud.	Docente. Universidad Nacional de Cajamarca
E5	Guailupo Alvarez, Julio César	Estadístico. Maestro en Salud Pública.	Director de Sistema Administrativo. DIRESA Cajamarca.


 Mg. Julio César Guailupo Alvarez
 COESPE N° 254

ANEXO 5

HERRAMIENTA SERVQUAL PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							

ANEXO 6

FICHA TECNICA DE R.M. 554-2022/MINSA

DOCUMENTO TÉCNICO:
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA

	Se cuenta con el registro de temperatura a intervalos predeterminados de acuerdo a los rangos establecidos:			CRÍTICO
	- Productos y/o dispositivos refrigerados (2°C a 8°C)			CRÍTICO
	- Productos y/o dispositivos congelados (-10°C a más bajas)			CRÍTICO
7.5.1.22	Las áreas o equipos de almacenamiento de productos y/o dispositivos sujetos a cadena de frío, ¿Cuentan con áreas para?			
	- Aprobados			MAYOR
	- Devoluciones			MAYOR
7.5.1.23	¿El equipo de refrigeración de productos y/o dispositivos sujetos a cadena de frío tiene la capacidad de mantener la temperatura dentro de los límites del rango especificado en el envase?			MAYOR
7.5.1.24	¿Se toman las precauciones en la instalación de los equipos de refrigeración para evitar desconexiones accidentales de la fuente de energía?			MAYOR
7.5.1.25	¿El equipo de refrigeración se encuentra ubicado en una zona de poca variación de temperatura externa y protegida de la luz solar directa sobre una superficie plana y a una distancia adecuada de la pared que permita la ventilación?			MAYOR
7.5.1.26	¿Cuenta con un plan de contingencia que asegure el mantenimiento de las condiciones especiales de almacenamiento de los productos y/o dispositivos sujetos a cadena de frío que la requieran (falta de fluido eléctrico, falla técnica de equipo, desconexiones accidentales, entre otros)?			MAYOR
	¿Cuenta con un procedimiento operativo estándar que describa las acciones que deben seguir en caso de desviaciones de temperatura que incluya las acciones correctivas y preventivas?			MAYOR
	DEVOLUCIÓN			
7.5.1.27	¿Se cuenta con un procedimiento operativo estándar para la devolución de productos y/o dispositivos?			MAYOR
7.5.1.28	¿Los productos y/o dispositivos que se encuentran en el área de devolución están identificados y registrados?			MAYOR
7.5.1.29	¿Se registran las devoluciones y sus causas?			MAYOR
7.5.1.30	¿Se almacenan los productos y/o dispositivos devueltos de acuerdo a lo indicado en sus condiciones de almacenamiento?			CRÍTICO
7.5.1.31	¿Los productos y/o dispositivos devueltos retornan al inventario disponible siempre que existe evidencia del registro previo de los productos devueltos y su estado de conservación, verificados por el Director Técnico o Químico Farmacéutico responsable?			CRÍTICO
	BAJA O RECHAZADOS			
7.5.1.32	¿Dispone o cuenta con un procedimiento operativo estándar para la baja de productos y/o dispositivos y su disposición final?			MAYOR
7.5.1.33	¿Los productos y/o dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con observaciones sanitarias se ubican en el área de baja o rechazados?			CRÍTICO
7.5.1.34	¿La destrucción de los productos y/o dispositivos expirados, deteriorados, contaminados, alterados en su aspecto, adulterados o con otras observaciones sanitarias se realizan según su procedimiento operativo estándar, el mismo que se ajusta a las exigencias establecidas por la autoridad competente y las normas establecidas?			CRÍTICO
7.5.2	BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN			
7.5.2.2	¿Se cumplen las Buenas Prácticas de Dispensación de manera integral y en concordancia con la normatividad relacionada con la actividad farmacéutica en general, respetando el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad?			INFORMATIVO
7.5.2.3	¿En el acto de dispensación se cumple con las normas legales vigentes y tienen presente los deberes éticos y profesionales con el paciente y el debido respeto entre los profesionales de la salud?			INFORMATIVO
	¿Se actúa con la seguridad que brinda el respaldo científico?			INFORMATIVO
7.5.2.4	¿El Químico Farmacéutico es responsable de la adecuada dispensación de los productos y/o dispositivos, contribuyendo con la calidad, seguridad y eficacia de estos?			INFORMATIVO

46



L. HILDEBRANDT P.

DOCUMENTO TÉCNICO:
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA

	¿El Químico farmacéutico realiza la adecuada gestión del suministro y el uso racional de los productos y/o dispositivos contribuyendo con el acceso?		INFORMATIVO
7.5.2.5	¿El personal técnico en farmacia que realiza tareas de expendio está bajo la supervisión del profesional Químico Farmacéutico?		CRÍTICO
	¿El Director Técnico, propietario y/o representante legal del establecimiento verifica que el personal técnico en farmacia no realiza actos relacionados a la dispensación u ofrece al paciente o usuario alternativas al medicamento prescrito?		CRÍTICO
7.5.2.6	¿Cuenta con procedimiento operativo estándar de dispensación?		MAYOR
	¿En el proceso de dispensación se consideran las siguientes actividades realizadas por el Químico Farmacéutico?		
	- Recepción y validación de la receta.		MAYOR
	- Análisis e interpretación de la prescripción.		MAYOR
	- Preparación y selección de los productos para su entrega.		MAYOR
	- Entrega de los productos e información por el dispensador.		MAYOR
	- Registros, cuando corresponda.		MENOR
	RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA		
7.5.2.7	¿La dispensación de los productos y/o dispositivos de venta bajo receta se circunscriben a la receta que se presenta con letra clara, legible, y sin enmendaduras?		INFORMATIVO
7.5.2.8	¿La dispensación y el expendio de los productos y/o dispositivos se efectúan de acuerdo a la condición de venta que se establece en el Registro Sanitario y que se consigna en el rotulado del producto y/o dispositivo?		CRÍTICO
7.5.2.9	¿Se verifica antes de la dispensación, que en la receta se consigna como mínimo la siguiente información?		
	a) Nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, nombre y dirección del establecimiento de salud (impreso o sellado).		MENOR
	b) Nombres, apellidos y edad del paciente.		MAYOR
	c) Denominación Común Internacional (DCI) y opcionalmente el nombre de marca, si lo tuviere.		MAYOR
	d) Concentración del Ingrediente Farmacéutico Activo-IFA.		MAYOR
	e) Forma farmacéutica.		MENOR
	f) Unidad de dosis, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.		MENOR
	g) Vía de administración.		MENOR
	h) Indicaciones		MAYOR
	i) Información dirigida al profesional Químico Farmacéutico que el facultativo estime pertinente.		INFORMATIVO
	j) Lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta y firma del facultativo que prescribe.		MAYOR
7.5.2.10	¿Se verifica antes de la dispensación, que en la receta que incluye dispositivos médicos, además de los literales a), b), i) y j) del numeral 7.5.2.9 del Manual, consigna el nombre o denominación del dispositivo médico (adicionalmente podría consignar modelo, código u otra característica)?		MENOR
7.5.2.11	¿El Químico Farmacéutico en base a la validación de la receta, decide la dispensación o no de los productos y/o dispositivos, y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor?		MAYOR
	¿En caso de no atención, se comunica al paciente sobre el problema detectado, cuidando de no cuestionar la actuación de otros profesionales de la salud?		MENOR
7.5.2.12	¿Se verifica que la receta que incluye sustancias sujetas a fiscalización sanitaria se ajuste a las condiciones particulares que determine su norma específica?		CRÍTICO
7.5.2.13	¿Vencido el plazo de validez de la receta fijado por el prescriptor, se dispensa o expende contra su presentación, algún producto y/o dispositivo de venta bajo receta médica?		MAYOR
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA		



L. HILDEBRANDT P.

DOCUMENTO TÉCNICO:
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA

7.5.2.14	¿El análisis e interpretación de la receta incluye la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de dosis en función al estado y situación particular del paciente, correcto cálculo de dosis, cantidad a entregar de producto, identificación de posibles interacciones y duplicidad terapéutica?			MAYOR
	¿Si existen dudas sobre la prescripción, el Químico Farmacéutico lo resuelve a través de una interconsulta con el prescriptor?			MAYOR
7.5.2.15	¿El análisis e interpretación de la receta es realizado de manera exclusiva por el profesional Químico Farmacéutico?			MAYOR
	¿El profesional químico farmacéutico, tiene en cuenta?			
	- El uso concomitante de otros productos farmacéuticos.			MAYOR
	- El uso de medicamentos durante el embarazo.			MAYOR
	- El uso de medicamentos durante la lactancia.			MAYOR
	- Presencia de alergias.			MAYOR
	- Contraindicaciones con enfermedades o problemas de salud.			MAYOR
	- Interacciones con otros productos farmacéuticos.			MAYOR
	- Duplicidades.			MAYOR
	- Otros			INFORMATIVO
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA				
7.5.2.16	¿La preparación y selección de los productos y/o dispositivos para su entrega al paciente comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas?			MAYOR
7.5.2.17	¿Para la correcta selección de los productos y/o dispositivos, se realiza la lectura cuidadosa del rotulado, asegurando que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica, la vía de administración y la presentación del mismo corresponde a lo prescrito?			MAYOR
	¿Antes de su entrega, se comprueba que el o los productos o dispositivos tienen el aspecto adecuado, verificando que los envases mediatos e inmediatos se encuentren en buenas condiciones?			MAYOR
	¿El rotulado del envase mediatos e inmediato corresponde al mismo producto y/o dispositivo y cumple con las especificaciones establecidas en las normas correspondientes?			MAYOR
	¿En el caso de los dispositivos médicos se verifica el nombre o denominación del dispositivo médico, marca, modelo, código u otras características específicas?			MAYOR
7.5.2.18	¿Para el conteo de las tabletas o cápsulas a granel se utilizan materiales adecuados (guantes, contadores manuales, entre otros) evitando el contacto directo de las manos del personal con el producto?			MAYOR
7.5.2.19	Los productos farmacéuticos a dispensarse o expendirse en unidades inferiores al contenido del envase primario ¿Se entregan en envases que consignen por lo menos la siguiente información?			MAYOR
	- Nombre y dirección del establecimiento.			MAYOR
	- Nombre del producto.			MAYOR
	- Nombre del laboratorio fabricante.			MAYOR
	- Concentración del principio activo.			MAYOR
	- Vía de administración.			MAYOR
	- Número de lote.			MAYOR
	- Fecha de vencimiento			MAYOR
	¿Los productos permanecen o se conservan en sus envases originales?			MAYOR
	¿Se conserva hasta el final en los blister o folios, la sección en la que se encuentra consignada el número de lote y fecha de vencimiento?			MAYOR



DOCUMENTO TÉCNICO:
MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE OFICINA FARMACÉUTICA

	¿Se muestra el envase original del producto o dispositivo dispensado por unidad, a solicitud del usuario?			MENOR
7.5.2.20	¿Se acondicionan los productos y/o dispositivos de manera segura para su conservación y traslado respetando la cadena de frío?			CRÍTICO
	ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR			
7.5.2.21	¿Se entregan los productos y/o dispositivos al paciente o usuario con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente?			MAYOR
7.5.2.22	¿Los pacientes son tratados con respeto y se mantiene la confidencialidad e intimidad cuando se dispensan ciertos tipos de medicamentos o se trata de ciertas patologías?			MAYOR
7.5.2.23	¿El Químico Farmacéutico brinda información y orienta al paciente sobre el uso adecuado del producto y/o dispositivo, administración, dosis, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de la conservación?			MAYOR
	¿Las advertencias relacionadas con los posibles efectos indeseables, se realizan con objetividad y claridad a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento?			MENOR
7.5.2.24	¿Se asegura que el paciente comprenda la información, orientación e instrucciones brindadas, y siempre que sea posible, se solicita que el paciente repita las instrucciones brindadas?			INFORMATIVO
7.5.2.25	¿Se incide en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los productos? ¿Se informa lo siguiente?			
	- Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos y a otros medicamentos.			MAYOR
	- Cómo tomar o aplicar el medicamento.			MAYOR
	- Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.			MAYOR
7.5.2.26	¿Si se estima conveniente y en las condiciones necesarias, se propone al paciente o su representante el servicio de Seguimiento Farmacoterapéutico, en base a su aceptación del servicio y cumpliendo con las Buenas Prácticas correspondientes?			MAYOR
7.5.2.27	¿Cuándo se entrega parcialmente el producto y/o dispositivo prescrito, se coloca en el reverso de la receta médica, las unidades dispensadas por el establecimiento, consignando el sello del establecimiento y firma del profesional Químico Farmacéutico?			MAYOR
7.5.2.28	Cuando se ofrece al usuario alternativas de productos farmacéuticos ¿El Químico Farmacéutico deja constancia de este hecho registrándolo en el dorso de la receta según la siguiente información?			
	- Nombre del producto alternativo dispensado.			MAYOR
	- Nombre del laboratorio fabricante.			MENOR
	- Fecha de dispensación.			MENOR
	- Firma y sello del dispensador.			MAYOR
7.5.2.29	¿El Químico farmacéutico tiene acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, dispositivos y su utilización, impresa o digital?			MAYOR
	REGISTROS			
7.5.2.30	¿En el caso de la dispensación de una receta de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria, se registra en el libro oficial correspondiente, y se ciñe a los requerimientos y exigencias de la normatividad específica?			MAYOR
7.5.2.31	Cuando se dispensan preparados farmacéuticos, ¿Se coloca en la receta?			
	- El sello del establecimiento.			MENOR
	- El nombre de la persona que elaboró el preparado.			MAYOR
	- La fecha de preparación.			MENOR
	¿La receta es copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador en orden correlativo y cronológico?			MENOR
7.5.3	BUENAS PRÁCTICAS DE FARMACOVIGILANCIA			
7.5.3.1	Las Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, están orientadas principalmente a la:			
	- Identificación del riesgo			INFORMATIVO
	- Gestión del riesgo			INFORMATIVO
7.5.3.2	¿El director técnico implementa y desarrolla las actividades relacionadas a la farmacovigilancia?			CRÍTICO



L. HILDEBRANDT P.

ANEXO 7

PERMISO PARA REALIZAR PRUEBA PILOTO



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED INTEGRADA DE SALUD SAN IGNACIO
ZONA SANITARIA N°2 SAN IGNACIO
CENTRO DE SALUD SAN IGNACIO



**“Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la
Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”**

A : OBST. CÉSAR ALIAGA GALLARDO
GERENTE DEL A CLAS SAN IGNACIO

FECHA : SAN IGNACIO 11 DE JUNIO DEL 2024



**ASUNTO: PERMISO PARA REALIZAR PLAN PILOTO DE PROYECTO DE
TESIS**

Mediante el presente me dirijo a Ud. con el debido respeto y hacerle propicia mi consideración y estima. En esta oportunidad, que cursando la maestría en salud publica en la Universidad Nacional De Cajamarca, y estando realizando el proyecto de tesis titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS. CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA III SAN IGACIO. CAJAMARCA-2024”**. Por lo que acudo a Ud. se me autorice para realizar tal actividad, además siendo derecho de ley la superación académica y profesional.

Sin otro en particular aprovecho para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente

Q.F. MAVILA ROJAS ROJAS

CQFP: 26223



ANEXO 8

EVIDENCIA DE EJECUCIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS DE TESIS

ANEXOS

