

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

“FRANKLIN ROOSEVELT”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y BIOQUÍMICA



**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DE LA
FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA-HUANCABELICA
EN EL AÑO 2017.**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

Presentado por:

LIZBETH ESTEBAN TORRES

SILVIA ELIZABETH POVES ROJAS

HUANCAYO-PERÚ

2018

ASESOR

MG. JAVIER EDUARDO CURO YLLACONZA.

JURADOS

PRESIDENTE:

DRA. Q.F. Diana Esmeralda Andamayo Flores

MIEMBRO SECRETARIA:

DRA. Q.F. Gloria Mercedes Molina Vallejos

MIEMBRO VOCAL:

Mg. Jessie Omara De La Cruz Lazo

MIEMBRO SUPLENTE:

Mg. Ivar Jines Lavado Morales

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestros queridos padres por todo su apoyo incondicional, amor y tiempo brindado durante toda nuestra vida.

A nuestro querido Asesor por el apoyo brindado a fin de presentar el trabajo de investigación que nos permitirá obtener el título profesional de Químico Farmacéutico.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su amor y misericordia en nuestras vidas; asimismo; por todas las bendiciones que nos da cada día.

A nuestros queridos padres por todo el esfuerzo y sacrificio de hacer de nosotros personas de bien y ser nuestra inspiración para seguir adelante y obtener éxitos en todos ámbitos de nuestra vida.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE	i
RESUMEN	iii
SUMARY	iv
INTRODUCCIÓN	v

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Limitación de la investigación	16

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.1.3. Bases teóricas de la investigación	23
2.1.4 Marco conceptual	27
2.2. Variables	47

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación	49
3.2. Tipo y Nivel de la investigación	49
3.3. Diseño de la investigación	49
3.4. Población de estudio	50

3.5. Muestra	50
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.7. Técnicas de procesamiento de la investigación	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS	53
DISCUSIÓN	83
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	91

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos (cuestionario).

Anexo 2: Matriz de consistencia.

Anexo 3: Operacionalización de variables.

Anexo 4: Validación de instrumento de recolección de datos

Anexo 5 Ficha de validación del informe de opinión por juicio de experto

RESUMEN

Este estudio fue realizado en el Servicio de Farmacia del Hospital Pampas Tayacaja – Huancavelica y consistió en desarrollar un instrumento que nos permitió medir y evaluar la percepción de la calidad del Servicio, relacionado con la atención y el trato brindado por el personal del Servicio de Farmacia.

El objetivo de la presente investigación es determinar la calidad de atención percibida por los pacientes que frecuentaron durante el año 2017, al servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - Huancavelica. Por lo tanto, se aplicó el método científico, cuyo tipo de investigación es básico y el nivel de investigación es descriptivo.

Como resultado de la presente investigación se obtuvo información relevante sobre la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - Huancavelica en el año 2017, el “cuestionario fue diseñado para medir la dimensión de estructura, proceso y de resultado, donde se obtuvo como resultado que la atención en el servicio de farmacia es regular, por lo tanto en el presente trabajo de investigación se planteó posibles soluciones para mejorar la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja.

PALABRAS CLAVE: Pacientes, calidad, servicio de farmacia.

SUMMARY

This study was carried out in the Pharmacy Service of the Hospital Pampas Tayacaja - Huancavelica and consisted of developing an instrument that allowed us to measure and evaluate the perception of the quality of the Service, related to the care and treatment provided by the staff of the Pharmacy Service .

The objective of the present investigation is to determine the quality of attention perceived by the patients who frequented during the year 2017, to the pharmacy service of the Hospital of Pampas Tayacaja - Huancavelica. Therefore, the scientific method was applied, whose type of research is basic and the level of research is descriptive.

As a result of the present investigation, we obtained relevant information about the quality of care perceived by patients in the Hospital Pharmacy service of Pampas Tayacaja - Huancavelica in 2017, the "questionnaire was designed to measure the dimension of structure, process and of result, where it was obtained as a result that the attention in the pharmacy service is regular, therefore, in the present research work, possible solutions were proposed to improve the quality of care in the pharmacy service of Pampas Tayacaja Hospital.

KEY WORDS: Patients, quality, pharmacy service.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención percibida por los pacientes de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja-Huancavelica en el año 2017.

Las instituciones que brindan servicios hoy en día buscan mejorar la calidad en la atención a sus usuarios, y de manera especial los establecimientos de salud deben lograr la acreditación de calidad, por lo que, las investigaciones que permitan determinar la demanda insatisfecha desde la perspectiva del usuario (paciente) son valiosas para lograr los objetivos institucionales.

Es así, que, realizamos una investigación con diseño descriptivo y transversal, empleando como instrumento una encuesta elaborado por los autores de la investigación cuya validación fue realizada por profesionales idóneos Químicos Farmacéuticos de la institución universitaria, previo al desarrollo de la encuesta final.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue describir la calidad de atención percibida por los pacientes de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - Huancavelica en el año 2017

El Hospital de Pampas de Tayacaja Huancavelica es un centro de atención en Servicios de Salud de Nivel II-1 ubicado en la Provincia y Distrito de Pampas Tayacaja que brinda atención médica a la población de la Región Huancavelica y demás regiones que acuden a sus instalaciones. Cuenta con los servicios de consulta externa en las especialidades de Medicina Interna, Ginecología, Pediatría, Traumatología, Oftalmología, Odontología, Otorrinolaringólogo, Psiquiatría, Psicología y modernas instalaciones en Laboratorio clínico e imágenes.

Presentamos el desarrollo de la investigación en IV capítulos como son:

Capítulo I: Planteamiento del Problema. En este capítulo se formula el problema de investigación y se plantean los objetivos del estudio.

Capítulo II: Marco teórico. En este capítulo se presentan los antecedentes y la síntesis de la literatura revisada que sirvieron de base para realizar el estudio.

Capítulo III: Metodología. En este capítulo detallamos el diseño de investigación así como el instrumento y los procedimientos realizados para la obtención de la información.

Capítulo IV: Resultados, discusión y conclusiones. En este capítulo presentamos nuestros resultados en cuadros estadísticos y gráficos representativos, así como también el contraste de nuestros resultados frente a lo hallado en otros estudios similares al nuestro y finalmente las conclusiones de la investigación.

La investigación logró los objetivos planteados y la información obtenida permitirá a las autoridades del Hospital de Pampas Tayacaja realizar un análisis minucioso para adoptar las medidas pertinentes para lograr elevar su calidad de atención que se les brinda a los usuarios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

Diversos estudios en nuestro país, se han llevado a cabo con la finalidad de evaluar el grado o nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad en la atención y la satisfacción en la demanda de los medicamentos que el área de Farmacia debe proporcionar, claro está que los pacientes que están bajo la cobertura de algún tipo de seguro de salud no pagan por las medicinas, y si éstas no se encuentran constituyen un punto clave en la percepción de la calidad de atención que brindan estas instituciones.⁽¹⁵⁾

En el año 2007, en el Hospital Edgardo Rebagliati se realizó un estudio en calidad de atención, el cual concluyó que el 69% de usuarios se sienten satisfechos y un 31% de usuarios insatisfechos. Además reportó una insatisfacción con respecto a medicamentos, no llegando al mínimo aceptable para dicha institución.⁽¹⁵⁾

En el año 2006, se realizó un estudio en el Hospital Hipólito Unanue, encontrándose un 92.9% de usuarios insatisfechos y 7.1% de satisfechos, además de la falta medicamentos a la hora de la adquisición de estos, aunque no se especifica que medicamentos son los faltantes.⁽¹⁵⁾

En el año 2003, se realizó un estudio en el Hospital de la Base Naval del Callao, en el que 76% de usuarios manifestaron estar insatisfechos y 24% de usuarios satisfechos. La satisfacción en el área de farmacia se considera que tuvo un impacto muy negativo, aunque no describen el tipo de medicamentos faltantes en farmacia. ⁽¹⁵⁾

El servicio de farmacia es el área donde acuden todos los pacientes que se atienden en la diferentes especialidades como pediatría, medicina general, ginecología, psicología, psiquiatría, oftalmología, otorrinolaringología, medicina interna, obstetricia, traumatología, del Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica, ha aumentado considerablemente, por lo que se ha incrementado la demanda de atención farmacéutica, lo cual viene generando una inadecuada atención al usuario por falta de presupuesto, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos quirúrgicos, insuficiente recurso humano e infraestructura. ⁽⁶⁾

En esta misma línea, se realiza este estudio en el Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica donde se observó desabastecimiento de medicamentos básicos, reclamos verbales que en muchas ocasiones ha dejado conflictos sin resolver o que dejaron duda o malas interpretaciones a priori sobre los destinos y el manejo de estos medicamentos.

Como precedente, se debe mencionar que en el stock de Farmacia de los seis meses (Enero–Junio 2017) se evidenciaba una demanda insatisfecha en especial de los antibióticos indicados en enfermedades respiratorias, de alta prevalencia en la zona.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, lo cual ha adquirido considerable importancia para las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales y con este valioso indicador, es posible obtener del entrevistado un conjunto de concepciones relacionadas con la atención percibida, con lo cual se adquiere información que beneficia a los

prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

La necesidad de mejorar la efectividad de la atención que se brinda al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas, ha llevado a numerosas instituciones a realizar estudios de investigación acerca de la atención que se debe brindar en un determinado servicio u área para lograr un alto nivel de satisfacción del usuario.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es la calidad de atención percibida por los pacientes de la farmacia del hospital de pampas Tayacaja - Huancavelica en el año 2017?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Describir la calidad de atención percibida por los pacientes de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - Huancavelica en el año 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar la calidad de atención según la dimensión de estructura por el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – Huancavelica en el año 2017.
- b) Observar la calidad de atención según la dimensión de proceso por el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – Huancavelica en el año 2017.
- c) Registrar la calidad de atención según la dimensión de resultados por el servicio de farmacia en el Hospital de Pampas Tayacaja-Huancavelica en el año 2017.

1.4 Justificación de la Investigación

Este estudio se realizó en el Hospital de Pampas Tayacaja-Huancavelica por las constantes quejas verbales de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de Farmacia, que se vienen originando porque el estado no transfiere el presupuesto necesario, infraestructura deficiente, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos quirúrgicos, falta del recurso humano que ocasionan la inadecuada atención al paciente.

El estudio a su vez, permitirá conocer la calidad de atención en el servicio de Farmacia en el Hospital de Pampas Tayacaja.

Además nos brindara datos importantes referentes a los usuarios en la calidad de atención, así como también se podrán identificar la dimensión de estructura, proceso y resultado en el servicio de Farmacia.

Nuestros resultados nos permitirán indicar propuestas y sugerencias para mejorar la calidad de atención en el servicio de farmacia con el beneficio tanto para los usuarios como para la institución. De esta forma el usuario no tendrá motivos de queja y la institución podrá brindar una atención de calidad.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló durante los meses de setiembre, octubre, noviembre del 2017 en el servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - Huancavelica.

1.5.2 Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en el servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - Huancavelica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Gundin, Gil, Recuero, et al. (España, 2015)⁽¹⁰⁾, “Grado de satisfacción del cliente interno (facultativos especialistas de área (FEA) y enfermería) y del cliente externo (pacientes) de un Servicio de Farmacia (SF) e identificar oportunidades de mejora”, utilizaron un diseño de tipo transversal en un hospital de segundo nivel. El cuestionario dirigido al cliente interno constaba de 4 preguntas comunes (escala tipo-Likert) con 5 respuestas, además, los cuestionarios de enfermería presentaban una quinta pregunta a valorar.⁽¹⁰⁾

Al final, todos presentaban una escala de valoración global del SF (valor máximo: 10) y un apartado de sugerencias de mejora, donde los resultados mostraron que 231 encuestas fueron enviadas a FEA y 288 a enfermería, con un porcentaje de contestación del 65% y 70% y una valoración global de $7,9 \pm 1,8$ y $6,2 \pm 2,1$, respectivamente. Atendiendo al cliente externo, la encuesta fue complementada por 314 pacientes (edad media: 49 ± 16 años), que valoraron el SF con una media de $8,0 \pm 1,5$.⁽¹⁰⁾

Las sugerencias proporcionadas por FEA referían necesidad de mayor presencia del farmacéutico en la historia clínica electrónica y

las del cliente externo destacaban la escasa confortabilidad y dificultad de acceso de la sala de espera. ⁽¹⁰⁾

En conclusión ambos clientes se encontraron una buena calidad de atención con el SF. Esta satisfacción se considera un elemento fundamental para determinar la calidad del SF y las sugerencias permiten detectar oportunidades de mejora. ⁽¹⁰⁾

Izquierdo, Fernández, Campo et al. (España, 2010)⁽¹¹⁾, Evaluación del grado de calidad de pacientes atendidos y auxiliares de farmacia del área de pacientes externos del servicio de farmacia tras una reestructuración del espacio y del procedimiento de dispensación. Tres meses después de la reestructuración del área (enero del 2009)", se entregaron encuestas de calidad (anónima y voluntaria) durante 2 semanas a una muestra de los 3.300 pacientes/mes atendidas y a los auxiliares que trabajaron en ella.

Ambas constaban de ocho preguntas cerradas con formato tipo Likert referentes al espacio físico, la organización, la dispensación y la calidad global (variable principal) más una pregunta abierta para recoger sugerencias. ⁽¹¹⁾

En los resultados recibieron la encuesta 265 pacientes (tasa de respuesta, 94%). El aspecto mejor valorado fue la confidencialidad ($4,2 \pm 0,7$) y el peor, la zona de espera ($3,2 \pm 1$). Se entregaron y se contestaron 26 encuestas por parte de los auxiliares. La mayor puntuación se obtuvo en la instalación del lector del código de barras ($3,9 \pm 0,6$) y la menor, en la organización del almacén ($3,1 \pm 1,2$). En la pregunta abierta se recogieron comentarios sobre falta de personal, dificultad del sistema informático, organización y poca claridad de las prescripciones. El grado de satisfacción global de los pacientes fue de $4,2 \pm 0,6$ y el de los auxiliares, $3,7 \pm 0,7$. ⁽¹¹⁾

En conclusión los resultados proporcionaron una información útil para evaluar cambios y detectar puntos de mejora. En la mayoría de las cuestiones se ha detectado un mayor grado de calidad en los pacientes que en los trabajadores. ⁽¹¹⁾

Ruiz, Escudero, Gijon (España, 2009) ⁽¹²⁾, “Conocer la percepción de calidad de las/los pacientes externos que acuden a la unidad de gestión clínica de Farmacia del Hospital Virgen de las Nieves, Granada, España”, identificaron aspectos positivos, negativos y aspectos de mejora del servicio. El estudio fue de tipo descriptivo, cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas, realizadas a pacientes externos o personas cuidadoras comprendidas entre las edades de 20 y 70 años que acuden al servicio de farmacia. Las entrevistas fueron grabadas en audio, y posteriormente transcritas.

Entre los resultados, los aspectos más importantes y mejor evaluados por los pacientes sobre la calidad del servicio de la farmacia, se pueden mencionar la seguridad y garantía, la empatía y la confidencialidad y fiabilidad del servicio. La tangibilidad del servicio, la accesibilidad y la capacidad de respuesta, fueron aspectos en donde se encuentran las principales mejoras a realizar. ⁽¹²⁾

En conclusión la calidad percibida por los pacientes entrevistados, fueron en general satisfactorias; excepto en áreas como la tangibilidad y accesibilidad del servicio, así como la capacidad de respuesta. ⁽¹²⁾

Barrera (Nicaragua, 2008)⁽¹³⁾, “Calidad de Atención Brindada en las Unidades de Salud del SILAIS Masaya Según la Percepción de los Usuarios Externos”, el estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal. El tipo de Muestreo se realizó utilizando el paquete estadístico EPI-INFO a través de la Stat Calc. La muestra fue de 384 pacientes, sin embargo se elevó a 450 para mayor seguridad, previniendo posibles pérdidas o rechazos.

Para la medición de los componentes de calidad en salud utilizaron la recolección de la información a través de las entrevistas a los pacientes atendidos en la unidad de salud estudiada (Fuente de información primaria). ⁽¹³⁾

Las técnicas de recolección de la información fueron mediante una serie de entrevistas a los pacientes atendidos en dicha unidad para lo cual se diseñó un instrumento válido únicamente para el presente

estudio. Dicha entrevista contaba de una serie de preguntas que permitió recolectar la información directa por parte de los pacientes. En los resultados, el 51,8% (233) de la muestra el rango de edad promedio de los usuarios fue entre 20-29 años, 82,2% (330) pertenecían al sexo femenino y el 17,8% (80) eran masculinos, el 72,9% provenían del área urbana, mientras que el 27,1% era del área rural. ⁽¹³⁾

En relación al trato por parte del personal de farmacia el 83,1% la determino como buena, 11,1% muy buena, 4,9% regular, y el 0,9% la catalogaron como mala, con respecto al trato por el personal de farmacia el 92,0% lo refirió como bueno y 4,7% como regular, el tiempo de espera para recibir atención en los diferentes servicios que fue de más de 2 horas con un 42,8% ⁽¹³⁾

En conclusión, lograron demostrar que la calidad de atención brindada en las unidades de salud del SILAIS Masaya ha mejorado en su eficacia, en los objetivos del Ministerio de Salud y los pacientes percibieron cambios positivos en la atención y el sistema de salud actual. ⁽¹³⁾

Montero, et al (España, 2006) ⁽¹⁴⁾, efectuaron un trabajo Calidad de Atención del Usuario ,con el propósito de conocer el grado de satisfacción manifestado por los pacientes externos que acuden a las consultas de atención farmacéutica del servicio de farmacia de hospital (SF) e identificar los elementos de mejora de la organización.

El tamaño muestral fue de 591 encuestas, lo que les permitió estimar los parámetros de interés con un nivel de confianza del 95% y una precisión de $\pm 5\%$, ajustando por un porcentaje de posibles pérdidas del 40%.La encuesta de satisfacción fue entregada de forma correlativa a los pacientes que acudían a la consulta de atención farmacéutica en cuatro de los centros que componen el Complejo Hospitalario Juan Canalejo durante diciembre de 2003 y enero de 2004. ⁽¹⁴⁾,

La distribución de las encuestas por centro se realizó teniendo en cuenta el porcentaje de pacientes atendidos en cada uno de ellos. Una vez cumplida la misma, se depositaba en un buzón exterior para garantizar el anonimato. Se estableció un periodo de 5 meses para su recogida a partir de la entrega de las primeras encuestas. Se diseñó una encuesta de 8 preguntas cerradas y una abierta, en donde el paciente realizó alguna sugerencia o comentario sobre el servicio recibido. ⁽¹⁴⁾,

Se calculó un tamaño muestral de 591 encuestas, que permitió estimar los parámetros de interés con un nivel de confianza del 95% y una precisión de $\pm 5\%$, ajustando por un porcentaje de posibles pérdidas del 40%. Obteniendo como resultados lo siguiente: el porcentaje global de respuestas fue del 70%. El 23,6% de los pacientes consideró que la localización del SF fue difícil o muy difícil. El tiempo de espera fue normal para el 51,8%, pero largo o excesivo para el 18,4%. El 56% opinó que la información recibida fue útil o muy útil, y el 81,1% consideró que el trato recibido resultó bueno o muy bueno. ⁽¹⁴⁾,

El horario de atención fue inadecuado para el 18,1%. El 47,7% indicó que el farmacéutico que lo atendió no se identificó. El nivel de satisfacción global fue de 7,51 (sobre 10). Se diseñó e implantó un plan de acciones de mejora en: horario de atención, señalización del servicio de farmacia e información general sobre funcionamiento de la consulta. ⁽¹⁴⁾,

En conclusión la encuesta permitió identificar los puntos débiles de la organización. ⁽¹⁴⁾,

Ramírez, Najera y Nigenda (México, 1998)⁽²²⁾, "Percepción de la calidad de la atención de los Servicios de Salud en México" desarrollaron un trabajo acerca de la perspectiva de los usuarios. Se encontró que 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala.

Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7). Para los usuarios, la calidad está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%), y de la accesibilidad (15.7%).⁽²²⁾

En conclusión los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención.⁽²²⁾

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pérez (2008), "Grado de Satisfacción / Insatisfacción en el Área de Farmacia en el Hospital Dos de Mayo", de los resultados globales se aprecia el predominio de la insatisfacción de los encuestados (72,8%), en menor porcentaje satisfacción y satisfacción amplia (27,2%). Y en cuanto a los usuarios respondieron, que si la farmacia cuenta con medicamentos el 62% en promedio refirió que sí.

Terrones y col. (2006)⁽²⁵⁾ "Grado Satisfacción del Usuario Atendido en el Departamento de Farmacia del Hospital de Iquitos, determinaron que el 68% refirió no encontrar los medicamentos en Farmacia. El 98,7% de los medicamentos que el paciente adquirió, fue solicitado por el médico. El 41,6% refiere estar satisfecho con la atención recibida. En relación a la percepción de los usuarios el 50,5% refiere insatisfacción en farmacia por falta de medicamentos.

2.1.3 Bases Teóricas de la Investigación

Las bases teóricas de la presente investigación son las siguientes:

Ley N° 28173, de fecha 26.01.2004, Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú.⁽²⁰⁾

Artículo 5. Funciones: Son funciones del Químico Farmacéutico:

- Brindar atención farmacéutica en farmacias y boticas del sector público y privado.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades en la farmacia, servicio de farmacia, departamento de farmacia, en los laboratorios de producción, en las droguerías y afines.
- Cumplir y hacer cumplir la ley general de salud y otras normas conexas.
- Elaborar las formulas oficiales y magistrales.
- Asegurar la suficiente provisión de materia prima y suministro de medicamentos, verificando su calidad.
- Hacer cumplir, según el caso, la aplicación de las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación, y otras que exijan la organización mundial de salud, la organización panamericana de la salud y otras instancias internacionales.
- Controlar la buena conservación del medicamento y material médico quirúrgico.
- Vigilar las fechas de expiración.
- Participar en los programas de investigación científica.
- Servir como consultor científico y técnico del personal médico.
- Formular, controlar y evaluar los medicamentos obtenidos a partir de recursos naturales, terapéuticos y homeopáticos.

Artículo 6º.- Dispensación de Productos

Los Químicos Farmacéuticos con formación universitaria acreditada y debidamente colegiados están autorizados para la dispensación de estupefacientes, narcóticos y psicotrópicos, así como de medicamentos de alto riesgo.

Decreto Supremo N° 008-2006-SA de fecha 09.05.2006, Decreto que aprueba el Reglamento de la Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú. ⁽²¹⁾

Artículo 3.- Rol del Químico Farmacéutico

El Químico Farmacéutico como profesional universitario de las ciencias médicas, a través de sus instituciones representativas, participa en la

formulación, evaluación y aplicación de la Política Nacional de Salud y en particular de la Política Nacional de Medicamentos.

El profesional Químico Farmacéutico desarrolla acciones promocionales, preventivas, asistenciales, de rehabilitación y reguladoras de la Salud Pública, Ocupacional y Ambiental destinadas a la persona, la familia y la comunidad como integrante del equipo de salud; asimismo desarrolla actividades de gestión y aseguramiento de la calidad en la producción de alimentos, tóxicos, medicamentos, productos farmacéuticos y afines⁽²¹⁾.

Artículo 4.- Acto Farmacéutico

Es el ejercicio de la profesión en el cuidado, prevención, promoción y recuperación de la salud, proporcionando los fundamentos y conocimientos farmacéuticos necesarios relacionados a la química farmacéutica, cosmética, clínica, toxicológica, alimentaria, productos naturales y otras especialidades afines a la profesión en los insumos, procesos industriales, productos y en la atención farmacéutica. Se rige por el Código de Ética del Colegio Químico Farmacéutico del Perú.⁽²¹⁾

Artículo 7.- Funciones

Son funciones del Químico Farmacéutico:

- Satisfacer la demanda de los usuarios, durante el proceso de la atención integral a través del acto farmacéutico.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades en farmacias, boticas, droguerías, servicio de farmacia, departamento de farmacia y almacenes especializados de medicamentos.
- Velar por el acceso y uso racional de los medicamentos en la población.
- Integrar comités técnicos en entidades nacionales, regionales y locales.
- Participar activamente en el Sistema Nacional de Farmacovigilancia.
- Desarrollar la Farmacopea Peruana y participar en la elaboración de los formularios nacionales e institucionales de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines.

- Participar activamente en todas las etapas del proceso de suministro de productos farmacéuticos y afines, garantizando su calidad.
- Formular, preparar y controlar las mezclas intravenosas de medicamentos citotóxicos, nutricionales, antibióticos y otros, así como las fórmulas oficinales y magistrales, garantizando su calidad.
- Cumplir y hacer cumplir, según el caso, la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura, de Laboratorio, Almacenamiento, Dispensación, Atención Farmacéutica y otras que exija la Autoridad de Salud y recomiende la Organización Mundial de la Salud.
- Participar en la gestión de las acciones de salud y en las estrategias sanitarias, promoviendo la atención integral de salud y el uso racional de medicamentos.
- Participar en los programas de investigación, monitoreo, control y conservación del medio ambiente.
- Proporcionar información en medicamentos, alimentos y tóxicos.
- Formular, elaborar, controlar y evaluar farmacológicamente los medicamentos y suplementos nutricionales y los obtenidos a partir de recursos naturales, terapéuticos y homeopáticos.
- Elaborar, controlar y evaluar los radiofármacos, los medicamentos biotecnológicos y nutracéuticos.
- Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar acciones de aseguramiento de la calidad en empresas de producción y servicio farmacéutico.
- Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar acciones de investigación y desarrollo de medicamentos y/o sus formas farmacéuticas, así como de otros productos farmacéuticos y afines.
- Ejercer la función de administración, docencia y de investigación en las instituciones educativas
- Ejercer la asesoría, consultoría, auditoría y peritaje en los campos de su especialidad a los organismos privados, estatales u organismos no gubernamentales.

- Proponer y participar en la formulación y aplicación de las políticas, planes y programas así como en las acciones reguladoras en el campo Químico Farmacéutico, de la Salud Pública.
- Proponer y participar en la elaboración de normas técnicas, reglamentos y directivas relacionadas con la Salud Pública, Ocupacional y Ambiental, con los medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines, con la higiene y calidad de los alimentos y bebidas, y con las sustancias tóxicas.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, evaluar y aprobar la producción de medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines de uso en seres vivos, en laboratorios y establecimientos farmacéuticos. Ejerce la función de responsable técnico del funcionamiento de las industrias y establecimientos farmacéuticos, farmaquímicos, genómicos, biotecnológicos y de las industrias que elaboren productos naturales de uso en salud, otros productos que contengan en su composición sustancias con alguna actividad farmacológica, alimentos y bebidas o sustancias químicas capaces de causar daño a la salud de las personas.
- Dirigir y realizar los análisis físico-químicos, químicos, bioquímicos, microbiológicos, farmacológicos, clínicos, toxicológicos (toxicología legal, forense y ambiental), bromatológicos y otros inherentes a su formación profesional.
- Realizar el análisis, identificación y clasificación arancelaria en la importación y exportación de materia prima, material de empaque, medicamentos, otros productos farmacéuticos y afines de uso en los seres vivos.
- Participar en el control y vigilancia sanitaria contra la falsificación, adulteración y venta ambulatoria de productos farmacéuticos y afines, así como en la elaboración, comercialización y expendio de alimentos.
- Proponer y participar en los proyectos y programas de monitoreo, vigilancia y sistemas de información para la identificación, prevención y control de riesgos y daños a la salud pública, ocupacional y ambiental, control de los medicamentos, alimentos y sustancias tóxicas.

- Participar en los Estudios de Evaluación de Riesgos, Estudios de Impacto Ambiental-EIA, Diagnóstico Ambiental Previo o Preliminar-DAP y de Programas de Adecuación y Manejo Ambiental-PAMA.
- Desarrollar y evaluar el seguimiento farmacoterapéutico a nivel comunitario y hospitalario, informando y reportando los resultados de sus intervenciones a la Autoridad de Salud pertinente.

Artículo 8.- De la Dispensación de Productos

El Químico Farmacéutico es responsable de la dispensación, de la información y orientación al usuario sobre la administración, uso y dosis del medicamento, otros productos farmacéuticos, afines, sus interacciones con otros medicamentos y alimentos, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación.

Artículo 9.- De la Responsabilidad

El Químico Farmacéutico tiene la responsabilidad y está autorizado para la adquisición y custodia de productos farmacéuticos y afines. Tiene la responsabilidad del control e informe periódico a la Autoridad de Salud de los estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias peligrosas sometidas a fiscalización. Estas actividades no podrán ser delegadas.

Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, Resolución que aprueba el “Manual de Buenas Prácticas de Dispensación”.⁽²²⁾

Finalidad

Contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de dispensación a nivel nacional, brindando un servicio de calidad y calidez procurando el bienestar de los pacientes, y el respeto a sus derechos como ciudadano.

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. 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, y en un envase que permita mantener la calidad del medicamento.

Disposiciones Generales

De la Dispensación de Medicamentos

La dispensación de medicamentos 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 profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto. Corresponde a una Buena Práctica de Dispensación promover, en todo momento, el uso racional de medicamentos.

El profesional Químico Farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos.

Es responsable asimismo, de la correcta preparación de las fórmulas magistrales y oficinales.

El profesional Químico Farmacéutico coopera con acciones orientadas a contribuir con la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos que se comercializan en el país, y participa en la identificación y denuncias relacionadas con productos falsificados o adulterados y productos con problemas de calidad o efectividad.

Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general.

Disposiciones Específicas

Del Proceso de Dispensación

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico 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:

1. Recepción y validación de la prescripción.
2. Análisis e interpretación de la prescripción.
3. Preparación y selección de los productos para su entrega.
4. Registros.
5. Entrega de los productos e Información por el dispensador.

De la 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 Químico Farmacéutico es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. Cuando estime conveniente, siempre que se den las condiciones necesarias y se cumpla con las normas legales al respecto, propondrá al paciente o su representante el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en base a criterios previamente establecidos.

Las advertencias relacionadas con los posibles efectos indeseables, deben realizarse con objetividad y claridad, a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento.

Se debe incidir en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los medicamentos, debiendo informarse también sobre:

Cuando tomar el medicamento, en relación a los alimentos (Ejm. antes, después, con los alimentos) y en relación a otros medicamentos.

Cómo tomar o aplicar el medicamento (Ej. masticarlo, con mucho agua, aplicarlo localmente).

Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.

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

Los pacientes deben ser tratados con respeto y es imprescindible mantener la confidencialidad e intimidad cuando se dispense ciertos tipos de medicamentos o se trate de ciertas patologías.

A fin de brindar una adecuada información a los pacientes, se deberá tener acceso a información científica independiente y actualizada sobre los medicamentos, a la información referida a primeros auxilios y emergencias toxicológicas, y a información oficial sobre las alternativas farmacéuticas de medicamentos.

2.1.4 Marco Conceptual.

Calidad.- La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Dimensiones de la Calidad de la Atención en Salud

Los ámbitos en los que se hace evidente el grado o nivel de calidad con que se otorgan los servicios de salud a la población, son los siguientes, según: Dimensión Técnica, Dimensión Interpersonal, según Zurita⁽¹⁶⁾ y Las Comodidades según Gasca.⁽²⁴⁾

- **La Dimensión Técnica**

Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda el máximo de beneficio para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgo. Es decir, que el prestador de servicios de salud cuente con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades del usuario. La falta de capacidad técnica puede traer consigo riesgos a la salud, tales como dolor innecesario, infecciones, complicaciones e incluso la muerte.⁽¹⁶⁾

- **Dimensión Interpersonal**

Es la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés por servir por parte de éste, pero, además el respeto a la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación. Algunos autores distinguen la responsabilidad de actuación, imparcialidad en las decisiones, veracidad de información claridad de lenguaje y la discreción absoluta como factores que contribuyen a que dicha relación sea satisfactoria.⁽¹⁶⁾

- **Las Comodidades**

Involucra las características del lugar en que se proporciona el servicio; incluye las condiciones físicas y de limpieza, iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado. Las definiciones de la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud y de la Comisión Conjunta son sólo dos de muchas definiciones sobre calidad y desempeño, aunque la mayoría de ellas tienen algo en común. La calidad no se limita a un aspecto, sino que incluye la satisfacción del

paciente, la eficiencia y los resultados clínicos. Las definiciones son útiles para que se puedan tener marcos de referencia en común cuando se discutan los temas de calidad y desempeño institucional. ⁽²⁴⁾

Las definiciones por sí solas, sin embargo, no le sirven ni a la persona ni a la institución, ni a la red de salud para mejorar la calidad, pero antes de ahondar en el tema, sería conveniente recordar algunos antecedentes sobre la calidad en la salud. ⁽²⁴⁾

Según Donabedian ⁽¹⁷⁾, tiene un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de calidad: estructura, proceso y resultado. La información que sirva para juzgar la calidad, cree Donabedian, puede ser clasificada en una de esas tres categorías:

➤ **Estructura**

La estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipo y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal de salud, métodos para la evaluación de colegas. ⁽¹⁷⁾,

➤ **Proceso**

El proceso contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento. Las mejoras en el conocimiento del paciente y los cambios en su salud, consecuente a la conducta, se incluyen bajo una amplia definición de “estado de salud”, del mismo modo que lo es el “grado de satisfacción” del paciente con la atención. ⁽¹⁷⁾

➤ **Resultado**

El resultado comprende los efectos de la atención para el estado de salud de los pacientes y poblaciones. ⁽¹⁷⁾

Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad y sus objetivos, así como de los procesos que la integran.

Satisfacción del Usuario:

El análisis de la satisfacción del usuario, permite obtener la opinión acerca de los aspectos relacionados con la estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). Este análisis también permite obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan al usuario para obtener una adecuada atención. ⁽²⁶⁾

Relación Entre Calidad y Satisfacción

Dado que ambos conceptos están interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

Hospital

Hospital es un vocablo de origen latino. Proviene de “hosped” que quiere decir huésped, por eso es de la misma familia de palabras que hotel. En sus inicios los hospitales albergaban toda clase de necesitados y peregrinos y no solamente enfermos. De allí el término hospitalario. ⁽¹⁵⁾

Paciente

La palabra paciente nos remite etimológicamente al latín “patiens”, participio del verbo “patior” que significa “sufrir”. Un paciente, como sustantivo, es un ser que sufre la acción de un agente, que puede ser una enfermedad o un accidente, o sea una dolencia física o psíquica, o debe soportar algún ruido molesto o cualquier otra situación que lo incomode con respiración, sin quejarse, de allí que se asocie también con la paciencia. Como adjetivo se aplica a quien presenta la cualidad de tener paciencia.

2.1.5 Variable

Calidad de Atención: Definido como la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

Considera la apreciación de la calidad de la atención en los siguientes aspectos: estructura: oportunidad, seguridad; proceso: eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo; resultado: participación social, respeto al usuario e información completa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Método de la Investigación

Se utilizó el método científico de tipo lógico deductivo. ⁽²²⁾

Corresponde a una investigación no experimental de tipo lógico deductivo.²²

3.2 Tipo y nivel de Investigación

3.2.1 Tipo de Investigación

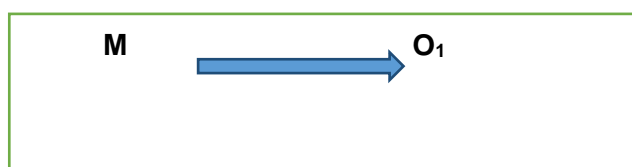
Por la forma como se ha planteado el estudio, el tipo de investigación es básica.

3.2.2 Nivel de Investigación

Por el periodo de secuencia de estudios es de tipo transversal prospectiva y según el nivel será descriptiva.

3.3 Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó responde al de una investigación por objetivos, tomando como referencia la naturaleza de una variable empleada en la formulación del problema planteado, conforme al esquema siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

3.4 Población de Estudio

La población de la investigación está constituida por 353 pacientes que frecuentaron al Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica, en el año 2017.

Factores de Exclusión:

- Pacientes menores de edad.
- Al personal asistencial y administrativo del Hospital de Pampas Tayacaja.

Factores de Inclusión:

- Pacientes de ambos sexos, asegurados por el SIS.
- Pacientes de grupos etarios desde los 18 años a más años de edad.
- Pacientes de procedencia de consultorio externo que sea atendido en el servicio de farmacia.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado (Anexo N° 02).

3.5 Muestra

Los pacientes que frecuentan el Hospital de Pampas Tayacaja Huancavelica, en el año 2017, constituida por 188 pacientes.

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas con un nivel de confiabilidad del 95% (dos sigmas), con un margen de error del 5% donde se desconocen los parámetros poblacionales es el siguiente:

3.5.1 Muestra de la Investigación

Para determinar el tamaño muestra se utilizará la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confiabilidad de un 95% con un margen de error de 5%.

$$n = \frac{4N.p.q}{E^2(N-1)+4.p.q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N= Tamaño de la población.

p y q= Valores estadísticos de la población (varianza)

E= nivel o margen de error admitidos (de 0 a 5%)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{4 (353)(50) (50)}{52(352)+4(50)(50)} = \frac{3530000}{18800}$$

$$n = 188$$

3.6 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Técnica

La técnica es la encuesta

3.6.2 Instrumento

El cuestionario consta de tres ítems:

- Ítem I: Consentimiento informado, aceptación del encuestado.
- Ítem II: Llenado de la ficha clínica, con 3 datos importantes del paciente como: género, edad, grado de instrucción.
- Y el instrumento propiamente dicho es el Ítem III: que se aplicó es el cuestionario que consta de 20 preguntas, respecto a la variable calidad de la atención se encuentra dividida en 3 dimensiones, comprendidas de la pregunta 1 hasta la 20, cada pregunta con cuatro alternativas de acuerdo a la escala de Likert. Para las alternativas de respuesta de calidad de atención, se utilizó la escala de Likert (a partir de la pregunta: 1 hasta la 20).

Categorías de Likert:

- Muy buena
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy mala

3.7 Técnica de Procesamiento de la Investigación

Se siguió el siguiente orden:

- Proceso de encuestar
- Sistematización de la información.
- Categorización de la información.
- Presentación de la información a través de cuadros estadísticos y gráficos, a fin de presentar la información en forma objetiva y permita analizar los objetivos de estudio.

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE DATOS

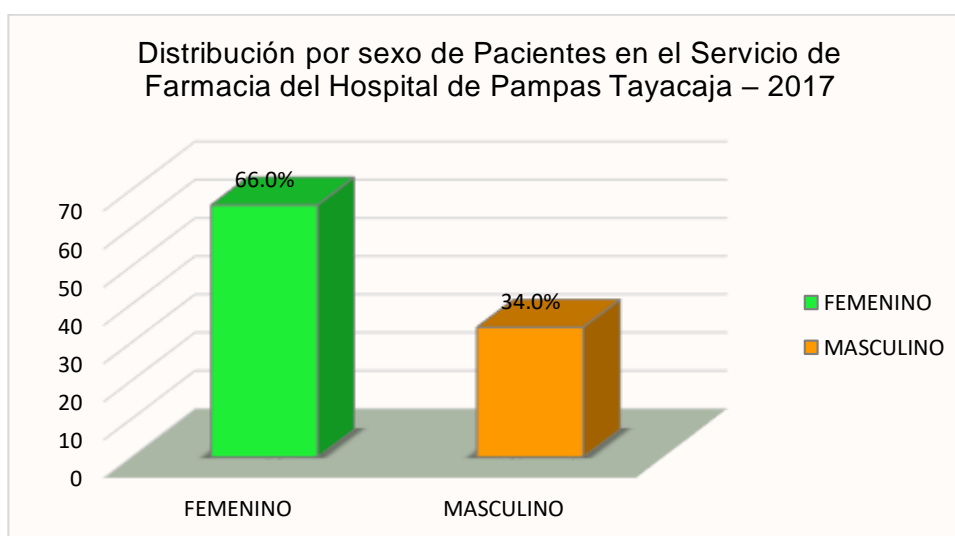
Distribución por sexo de Pacientes en el Servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2017

Tabla 01:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	124	66,0	66,0	66,0
Masculino	64	34,0	34,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 01: Representación gráfica de la tabla N° 01.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N°1 y figura. N°1 de acuerdo a la encuesta de distribución por sexos de la Calidad de Atención Percibida por los Pacientes del Hospital de Pampas Tayacaja, se verifica que el 66% de la muestra de la población son de sexo femenino y el 34% de sexo masculino, por lo que la mayoría de los pacientes que acuden al hospital ya sea por diferentes consultorios son del sexo femenino.

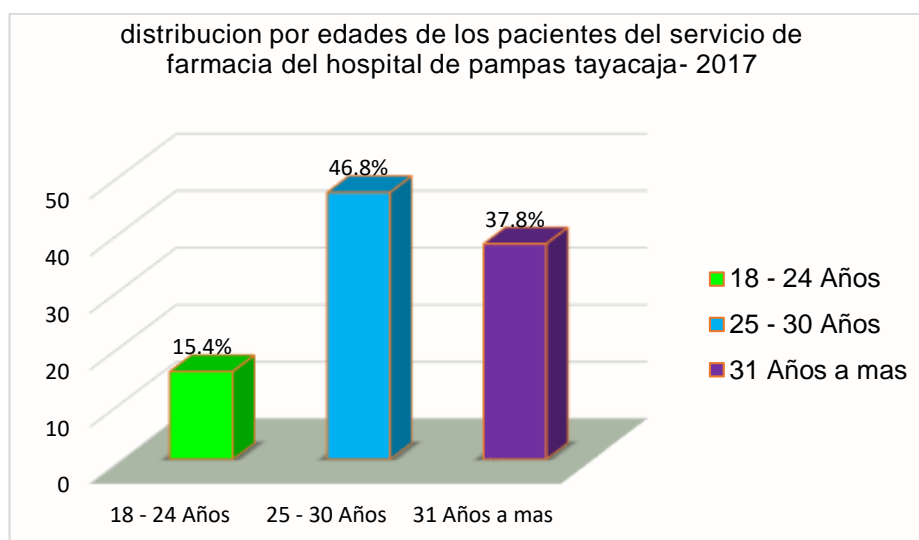
Grupo etario por edades de los Pacientes del Servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2017

Tabla 02:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 24 Años	29	15,4	15,4	15,4
25 - 30 Años	88	46,8	46,8	62,2
31 Años más	71	37,8	37,8	100,0
Total	188	100	100	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 02: Representación gráfica de la tabla N° 02.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 02 y figura N° 02 se puede observar según la distribución de pacientes según la edad de los encuestados sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de Farmacia del Hospital de Pampas –Tayacaja, se encuentra principalmente entre los 25 – 30 años de edad con un 46.8%, seguido de pacientes de 31 años a mas con un 37.8% y los pacientes de 18 – 24 años con un 15.4% respectivamente.

Definiendo de esta manera que las personas que acuden con mayor frecuencia al servicio de farmacia tienen de 25 a 30 años.

Pacientes del servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja según grado de instrucción – 2017

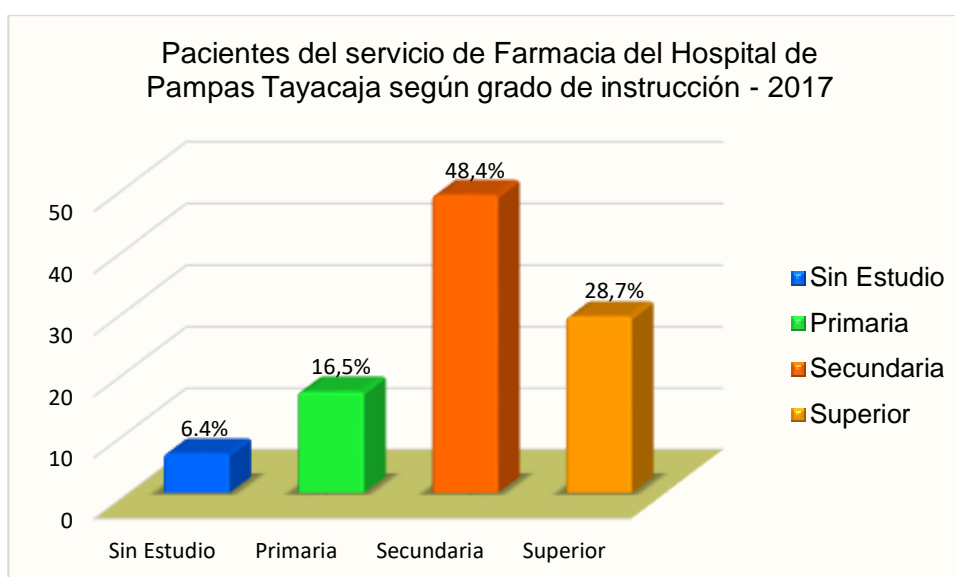
Tabla 03:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin Estudio	12	6,4	6,4	6,4
Primaria	31	16,5	16,5	22,9
Secundaria	91	48,4	48,4	71,3
Superior	54	28,7	28,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)

Fuente: Investigación

Figura 03: Representación gráfica de la tabla N° 03.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)

Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 03 y figura N° 03, se puede observar que según el grado de instrucción de los pacientes encuestados sobre la calidad percibida de pacientes del servicio de Farmacia del Hospital de Pampas –Tayacaja, se verifica que el 48.4% tienen el grado instrucción secundaria, seguido del 28.7% con grado de instrucción superior, el 16.5 con grado de instrucción primaria y el 6.4% no presenta ningún estudio.

Deduciendo de esta manera que la mayoría de la población encuestada tiene estudios de secundaria.

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION ESTRUCTURA
 APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE
 PAMPAS TAYACAJA – HVCA**

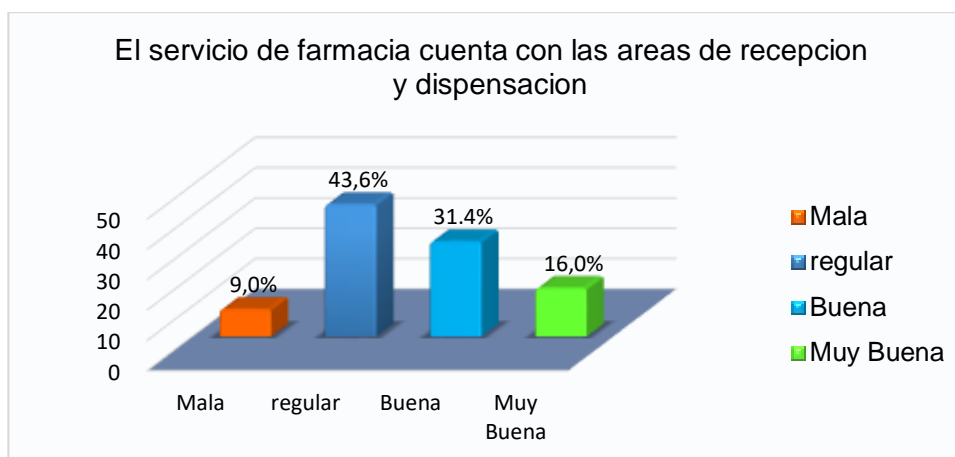
Pregunta N° 01: El servicio de farmacia cuenta con las áreas de recepción y dispensación

Tabla 04 Pregunta 01

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mala	17	9,0	9,0	9,0
Regular	82	43,6	43,6	52,7
Buena	59	31,4	31,4	84,0
Muy Buena	30	16,0	16,0	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
 Fuente: Investigación

Figura 04. Representación gráfica Pregunta 01



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
 Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N°04 y figura N°04 sobre la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja se puede observar en cuanto a la recepción y dispensación en el área de servicio de farmacia que el 43.6% opina una calidad regular, seguidamente el 31.4% buena, el 16.0% muy buena y por ultimo 9.0% refiere que es mala. Considerándose de esta manera que la mayoría de la población encuestada sobre como considera el área de recepción y dispensación considera que es regular.

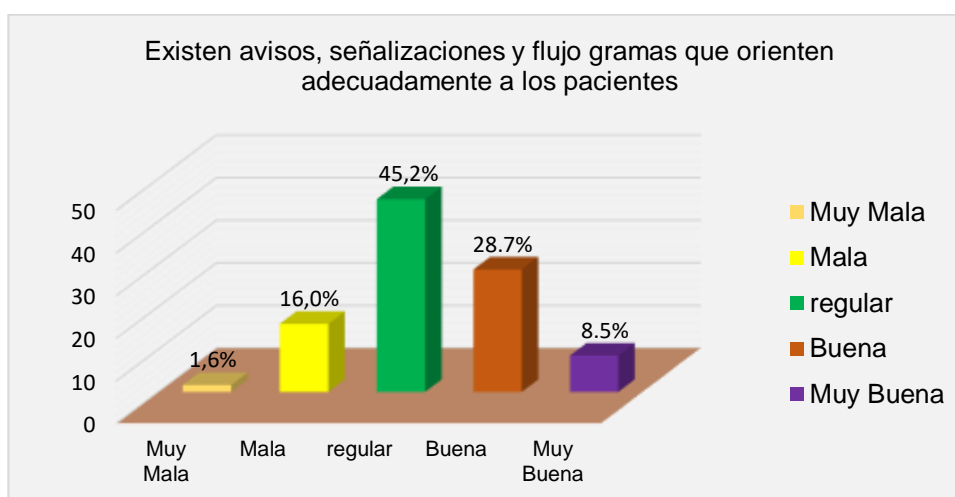
Pregunta N° 02: Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orienten adecuadamente a los pacientes.

Tabla 05 Pregunta 02

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	3	1,6	1,6	1,6
Mala	30	16,0	16,0	17,6
Regular	85	45,2	45,2	62,8
Buena	54	28,7	28,7	91,5
Muy Buena	16	8,5	8,5	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 05. Representación gráfica Pregunta 02



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 05 y figura N° 05 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja se puede observar en cuanto a los avisos, señales y flujogramas del servicio de farmacia, 45.2% de los pacientes informaron que es regular, el 28.7% menciona que es buena, el 16.0% refieren que mala, el 8.5% es muy buena y 1.6% informaron que no son adecuados las señalizaciones.

Concluyéndose que la mayoría de la población encuestado sobre los avisos, señalizaciones y flujogramas del servicio de farmacia la mayoría responde que es regular.

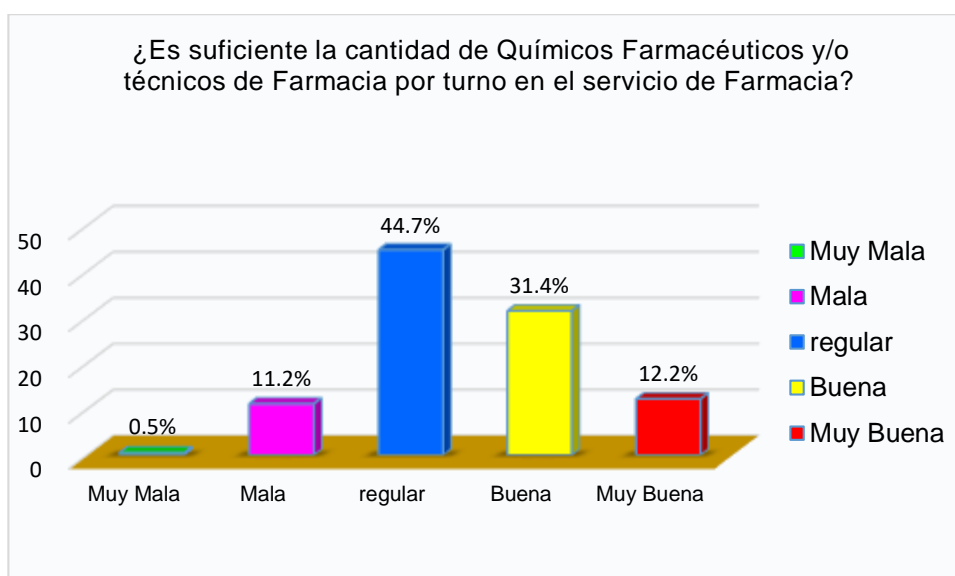
Pregunta N° 03: Es suficiente la cantidad de Químicos Farmacéuticos y/o técnicos de Farmacia por turno en el servicio de Farmacia.

Tabla 06 Pregunta 03.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	1	0,5	0,5	0,5
Mala	21	11,2	11,2	11,7
Regular	84	44,7	44,7	56,4
Buena	59	31,4	31,4	87,8
Muy Buena	23	12,2	12,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 06. Representación gráfica Pregunta 03.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N°06 y figura N°06 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja se puede observar en cuanto a la cantidad de Químicos Farmacéuticos y/o Técnicos por turno en el servicio de farmacia el 44.7% refiere que la cantidad de profesionales es regular, mientras el 31.4% es menciona que es buena, el 12.2% refiere muy buena, el 11.2% mala y 0.5% muy mala.

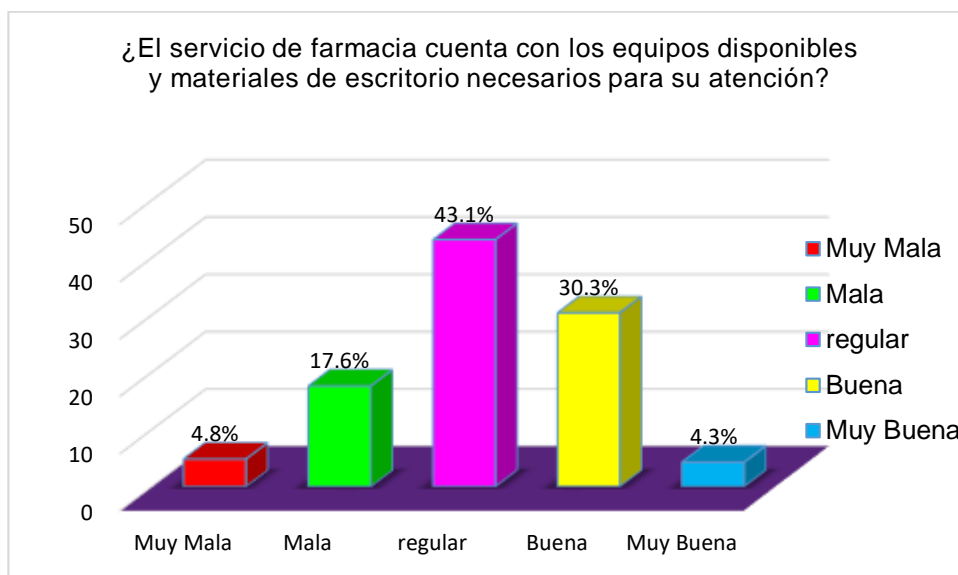
Pregunta N° 04: El servicio de farmacia cuenta con los equipos disponibles y materiales de escritorio necesarios para su atención.

Tabla 07 Pregunta 04.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	9	4,8	4,8	4,8
Mala	33	17,6	17,6	22,3
Regular	81	43,1	43,1	66,4
Buena	57	30,3	30,3	95,7
Muy Buena	8	4,3	4,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 07. Representación gráfica Pregunta 04.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En tabla N°07 y figura N°07 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, se puede observar con relación si el servicio de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales de escritorio para su atención se puede apreciar que el 43.1% de los usuarios expresaron de regular la disponibilidad de estos, el 30.3% refiere que es buena, el 17.6% manifiesta que mala, 4.8% muy mala y 4.3% muy buena.

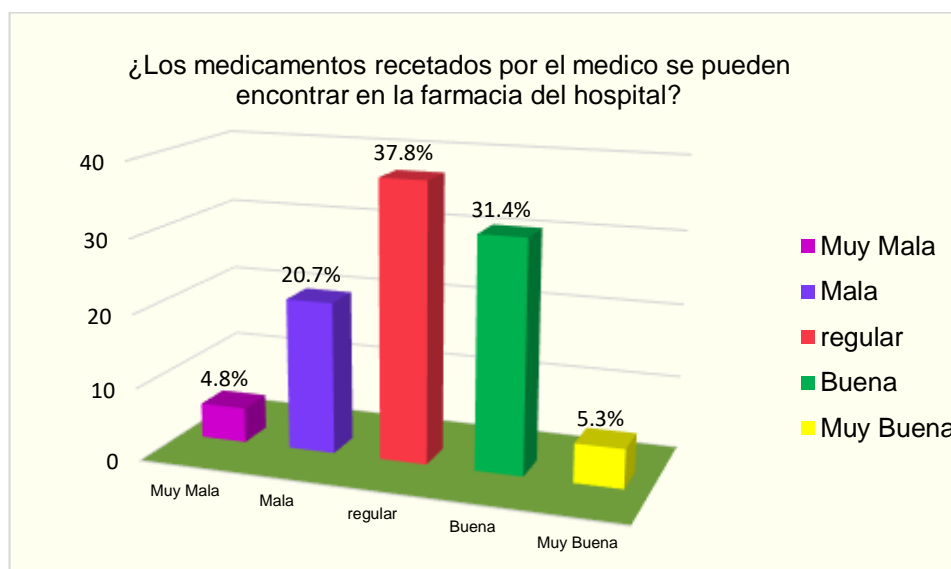
Pregunta N° 05: Los medicamentos recetados por el médico se pueden encontrar en la farmacia del hospital.

Tabla 08 Pregunta 05.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	9	4,8	4,8	4,8
Mala	39	20,7	20,7	25,5
Regular	71	37,8	37,8	63,3
Buena	59	31,4	31,4	94,7
Muy Buena	10	5,3	5,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 08. Representación gráfica Pregunta 05



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N°08 y figura N°08 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, respecto a los medicamentos recetados por el médico se pueden encontrar en la farmacia del hospital, 37.8% respondieron que se puede encontrar de manera regular, el 31.4% refiere que hay buena cantidad, mientras que el 20.7% menciona que es mala, 5.3% muy buena y un 4.8% muy mala.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION ESTRUCTURA APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA – HVCA

Tabla 09: Dimensión estructura.

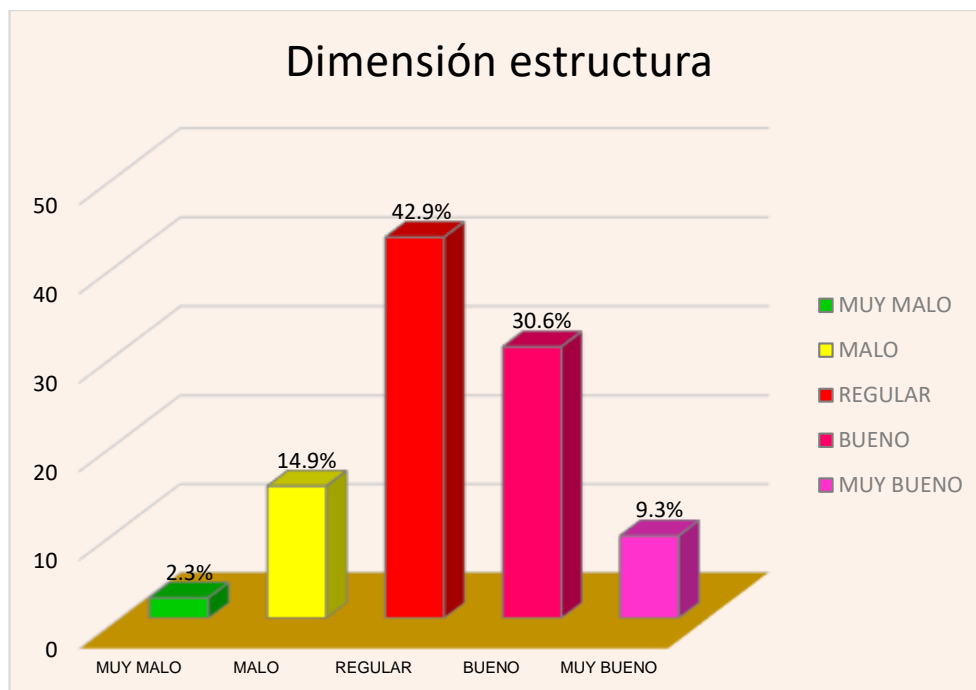
	¿El servicio de farmacia cuenta con las áreas de recepción y dispensación?		Existen avisos, señalizaciones y flujo gramas que orienten adecuadamente a los pacientes		¿Es suficiente la cantidad de Q. Farmacéuticos o técnicos de Farmacia por turno en el servicio de Farmacia?		¿El servicio de farmacia cuenta con los equipos disponibles y materiales de escritorio necesarios para su atención?		¿Los medicamentos recetados por el medico se pueden encontrar en la farmacia del hospital?		Promedio (%)
Muy Mala	0	0.0 %	3	1.6 %	1	0.5 %	4.8	4.8 %	9	4.8 %	2.3
Mala	17	9.0 %	30	16.0 %	21	11.2 %	17.6	17.6 %	39	20.7 %	14.9
Regular	82	43.6 %	85	45.2 %	84	44.7 %	43.1	43.1 %	71	37.8 %	42.9
Buena	59	31.4 %	54	28.7 %	59	31.4 %	30.3	30.3 %	59	31.4 %	30.6
Muy Buena	30	16.0 %	16	8.5 %	23	12.2 %	4.3	4.3 %	10	5.3 %	9.3
Total	188		188		188		188		188		100,0

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)

Fuente: Investigación

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION ESTRUCTURA APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA – HVCA

Figura 09. Representación gráfica de la tabla 09.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)

Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 09 y figura N° 09 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la dimensión de estructura, se verificó que el 42.9% es regular, seguido del 30.6% que señalan que es buena, mientras que el 14.9% menciona que es mala, 9.3% muy buena y un 2.3% muy mala.

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION PROCESO APLICADAS
A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS
TAYACAJA – HVCA**

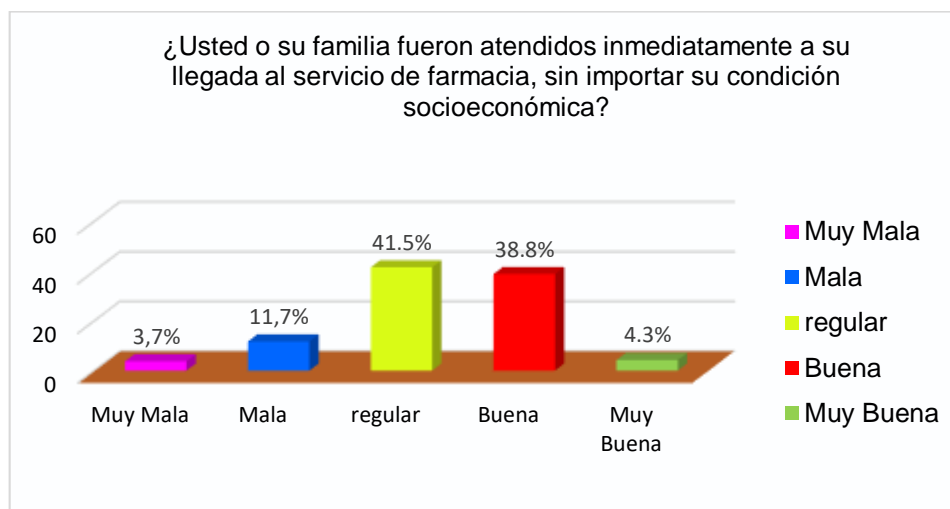
Pregunta N° 06: Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de farmacia, sin importar su condición socioeconómica.

Tabla 10 Pregunta 06.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	7	3,7	3,7	3,7
Mala	22	11,7	11,7	15,4
Regular	78	41,5	41,5	56,9
Buena	73	38,8	38,8	95,7
Muy Buena	8	4,3	4,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 10. Representación gráfica Pregunta 06.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 10 y figura N° 10, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja sobre la atención inmediata en el servicio de farmacia, los pacientes expresaron que es regular con un 41.5%, mientras que el 38.8% refiere que es buena, 11.7% refiere que la atención es mala, el 4.3% de muy buena, el 3.7 de muy mala.

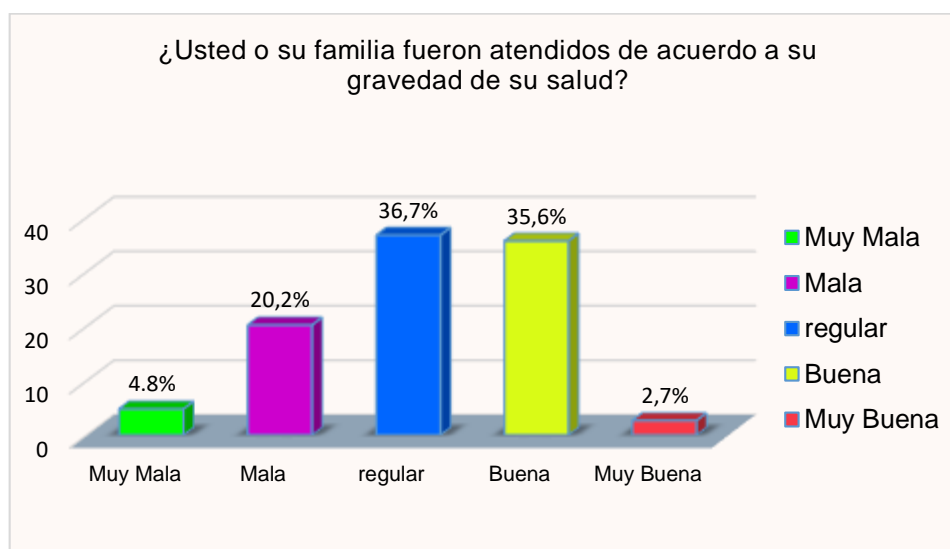
Pregunta N° 07: Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a su gravedad de su salud.

Tabla 11 Pregunta 07.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	9	4,8	4,8	4,8
Mala	38	20,2	20,2	25,0
Regular	69	36,7	36,7	61,7
Buena	67	35,6	35,6	97,3
Muy Buena	5	2,7	2,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

.Figura 11. Representación gráfica Pregunta 07.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 11 y figura N° 11, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, sobre si la atención fue de acuerdo a la gravedad de su salud en el servicio de farmacia el 36.7% menciona que es regular, seguidamente 35.6% de atención buena, 20.2% una atención mala, 4.8% una atención muy mala, y un 2.7% una atención muy buena.

Pregunta N° 08: El personal de turno del servicio de farmacia, trabajo de forma organizada y coordinada al momento de su atención.

Tabla 12 Pregunta 08.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	4	2,1	2,1	2,1
Mala	23	12,2	12,2	14,4
Regular	71	37,8	37,8	52,1
Buena	82	43,6	43,6	95,7
Muy Buena	8	4,3	4,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 12. Representación gráfica Pregunta 08.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 12, y figura N° 12 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, sobre si el personal de turno del servicio de farmacia, trabajo de forma organizada y coordinada al momento de su atención, los pacientes refieren con un 43.6% que es buena, el 37.8% es regular, el 12.2% mala, 4.3% muy buena, 2.1% de muy mala.

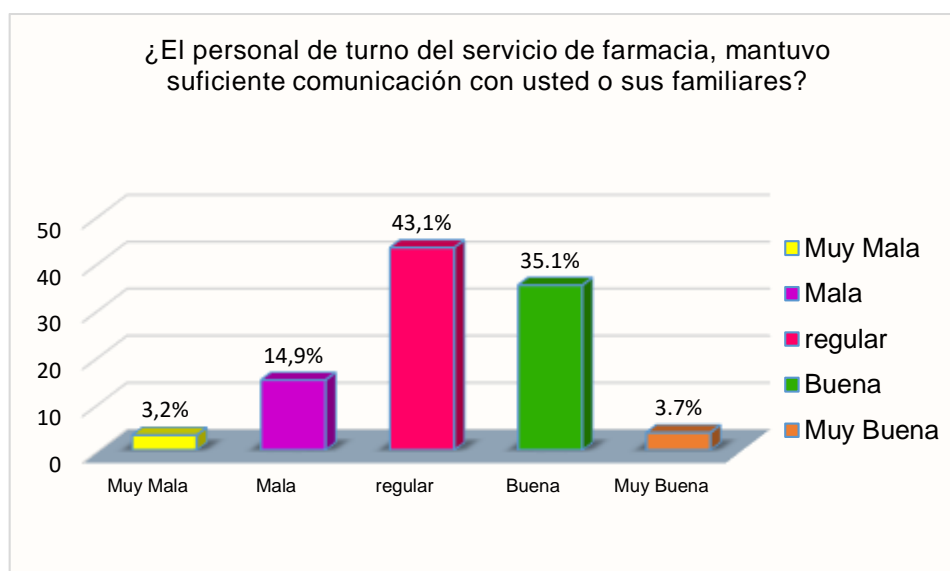
Pregunta N° 09: El personal de turno del servicio de farmacia, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares.

Tabla 13 Pregunta 09.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	6	3,2	3,2	3,2
Mala	28	14,9	14,9	18,1
Regular	81	43,1	43,1	61,2
Buena	66	35,1	35,1	96,3
Muy Buena	7	3,7	3,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 13. Representación gráfica Pregunta 09.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 13, y figura N° 13 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si el personal de turno del servicio de farmacia, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares, se verificó que el 43.1% de los usuarios manifestó regular comunicación, seguidamente de un 35.1% buena, 14.9% mala, 3.7% muy buena, y un 3.2% muy mala.

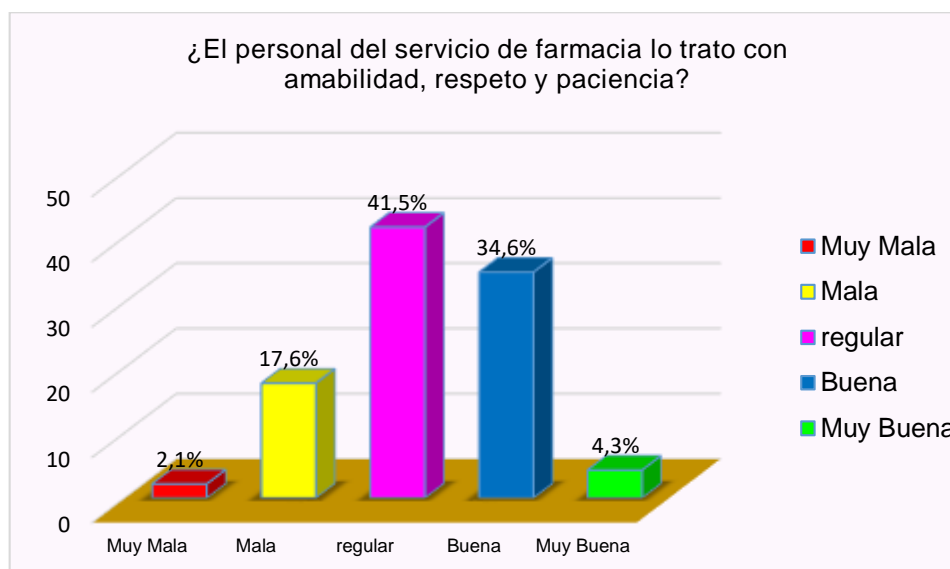
Pregunta N° 10: El personal del servicio de farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

Tabla 14 Pregunta 10.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	4	2,1	2,1	2,1
Mala	33	17,6	17,6	19,7
Regular	78	41,5	41,5	61,2
Buena	65	34,6	34,6	95,7
Muy Buena	8	4,3	4,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 14. Representación gráfica Pregunta 10.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 14, y figura N° 14 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si el personal del servicio de farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia el 41.5% consideran que es regular, 34.6% bueno, 17.6% malo, 4.3% muy buena, y el 2.1% el trato es muy malo.

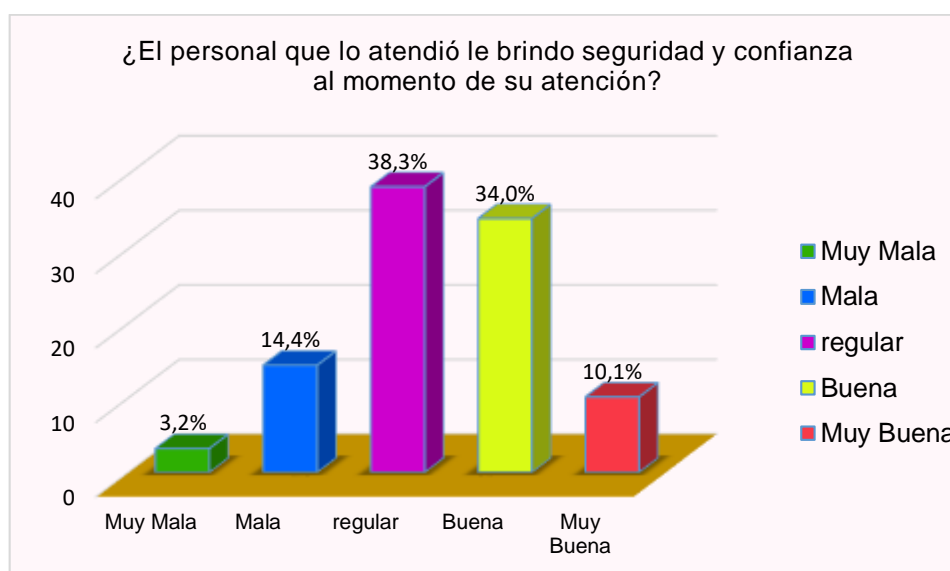
Pregunta N° 11: El personal que lo atendió le brindo seguridad y confianza al momento de su atención.

Tabla 15 Pregunta 11.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	6	3,2	3,2	3,2
Mala	27	14,4	14,4	17,6
Regular	72	38,3	38,3	55,9
Buena	64	34,0	34,0	89,9
Muy Buena	19	10,1	10,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 15. Representación gráfica Pregunta 11.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 15 y figura N° 15, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si el personal que lo atendió le brindo seguridad y confianza al momento de su atención, se verifica que de los pacientes encuestados el 38.3% regular, 34.0% buena, 14.4% mala, 10.1% muy buena y un 3.2% muy mala.

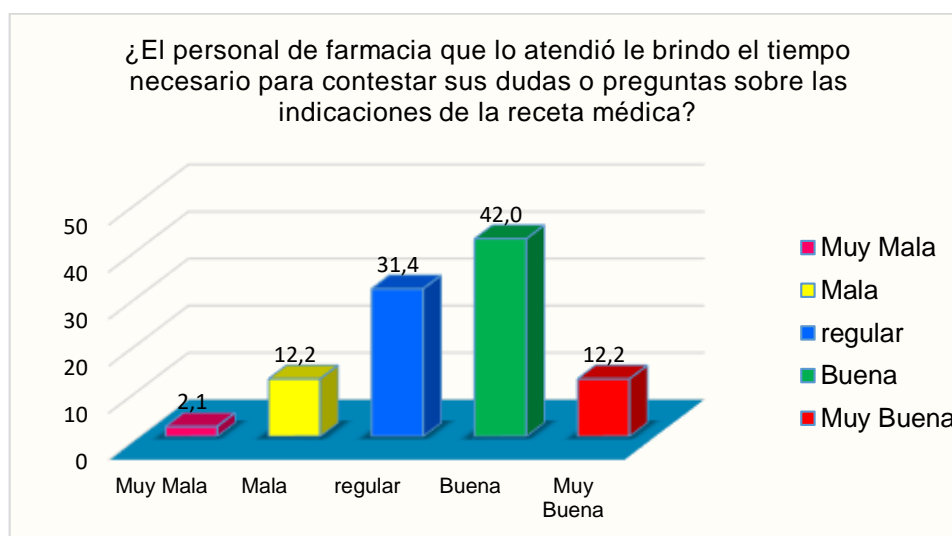
Pregunta N° 12: El personal de farmacia que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las indicaciones de la receta médica.

Tabla 16 Pregunta 12.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	4	3,2	2,1	2,1
Mala	23	14,4	12,2	14,4
Regular	59	38,3	31,4	45,7
Buena	79	34,0	42,0	87,8
Muy Buena	23	10,1	12,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 16. Representación gráfica Pregunta 12.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 16, y figura N° 16, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si el personal de farmacia que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre las indicaciones de la receta médica se verifica el 42.0% señala que es buena, 31.4% como regular, 12.2% muy buena, 12.2% mala y 2.1% muy mala.

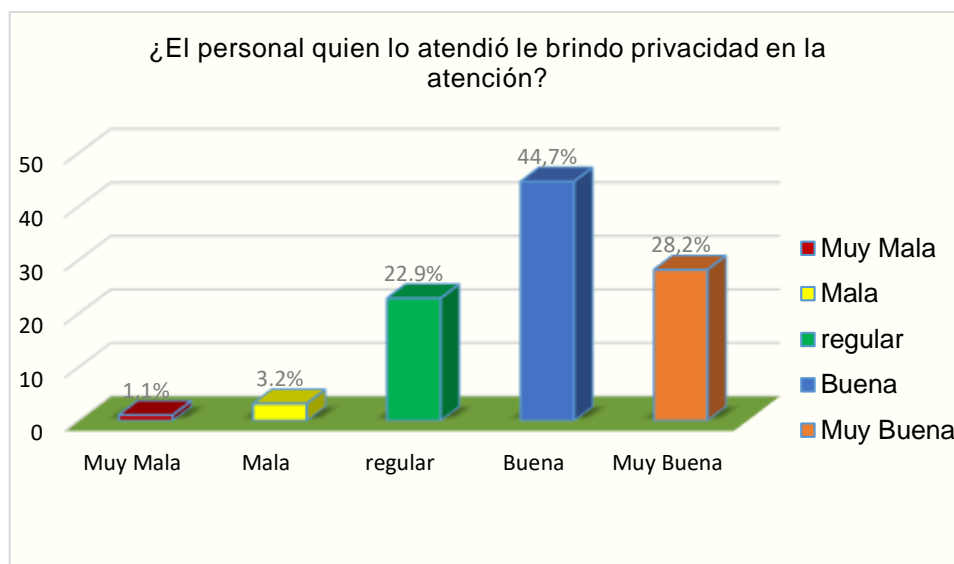
Pregunta N° 13: El personal quien lo atendió le brindo privacidad en la atención.

Tabla 17 Pregunta 13.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	2	1,1	1,1	1,1
Mala	6	3,2	3,2	4,3
Regular	43	22,9	22,9	27,1
Buena	84	44,7	44,7	71,8
Muy Buena	53	28,2	28,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 17. Representación gráfica Pregunta 13.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 17 y figura N° 17, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si el personal quien lo atendió le brindo privacidad en la atención de los pacientes encuestados se tiene que el 44.7% señalaron que es buena, 28.2% muy buena, 22.9% regular, 3.2% mala y 1.1% muy mala.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION PROCESO APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA – HVCA

Tabla 18: Dimensión proceso

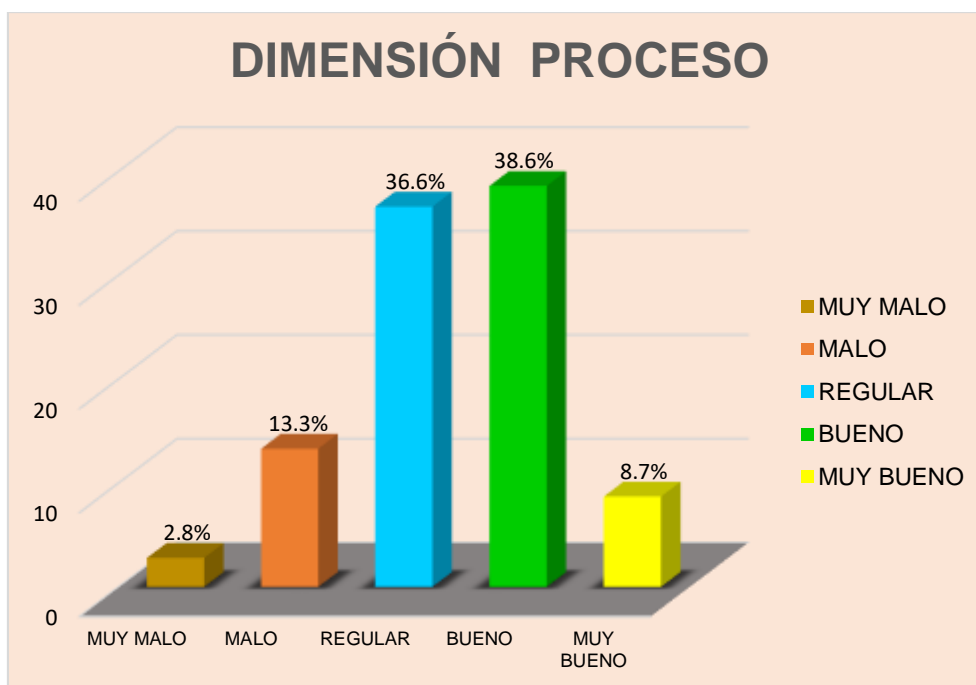
	¿Usted o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada al servicio de farmacia, sin importar su condición socioeconómica?		¿Usted o su familia fueron atendidos de acuerdo a su gravedad de su salud?		¿El personal de turno del servicio de farmacia, trabajo de forma organizada y coordinada al momento de su atención?		¿El personal de turno del servicio de farmacia, mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares?		¿El personal del servicio de farmacia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?		¿El personal que lo atendió le brindó seguridad y confianza al momento de su atención?		¿El personal de farmacia que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas sobre las indicaciones de la receta médica?		¿El personal quien lo atendió le brindó privacidad en la atención?		Promedio (%)
Muy Mala	7	3.7 %	9	4.8 %	4	2.1 %	17.6	3.2 %	4	2.1 %	6	3.2 %	4	2.1 %	2	1.1 %	2.8
Mala	22	11.7 %	38	20.2%	23	12.2%	43.1	14.9 %	33	17.6 %	27	14.4 %	23	12.2 %	6	3.2 %	13.3
Regular	78	41.5 %	69	36.7%	71	37.8%	30.3	43.1 %	78	41.5 %	72	38.3 %	59	31.4 %	43	22.9 %	36.6
Buena	73	38.8 %	67	35.6%	82	43.6%	4.3	35.1 %	65	34.6 %	64	34.0 %	79	42.0 %	84	44.7 %	38.6
Muy Buena	8	4.3 %	5	2.7 %	8	4.3 %	188	3.7 %	8	4.3 %	19	10.1%	23	12.2%	53	28.1%	8.7
Total	188		188		188				188		188		188		188		100,0

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)

Fuente: Investigación

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION PROCESO APLICADAS
A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS
TAYACAJA – HVCA**

Figura 18.



Interpretación:

De la tabla N° 18 y figura N° 18, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, sobre la dimensión de proceso, se tiene los resultados siguientes que el 38.6% consideraron que es buena, 8.7% muy buena, 36.6% regular, 13.3% mala y 2.8% muy mala.

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION RESULTADO
APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE
PAMPAS TAYACAJA – HVCA**

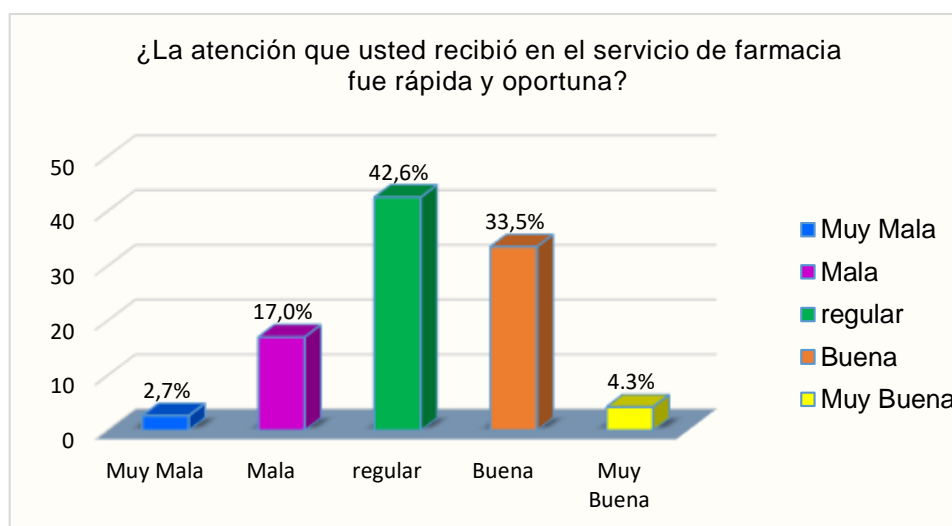
Pregunta N° 14: La atención que usted recibió en el servicio de farmacia fue rápida y oportuna.

Tabla 19 Pregunta 14.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	5	2,7	2,7	2,7
Mala	32	17,0	17,0	19,7
Regular	80	42,6	42,6	62,2
Buena	63	33,5	33,5	95,7
Muy Buena	8	4,3	4,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 19. Representación gráfica Pregunta 14.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 19 y figura N° 19, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si la atención que usted recibió en el servicio de farmacia fue rápida y oportuna, se tiene como resultados que el 42.6% señala que es regular, 33.5% bueno, 17.0% que es mala, 4.3% muy buena y 2.7% que es muy mala.

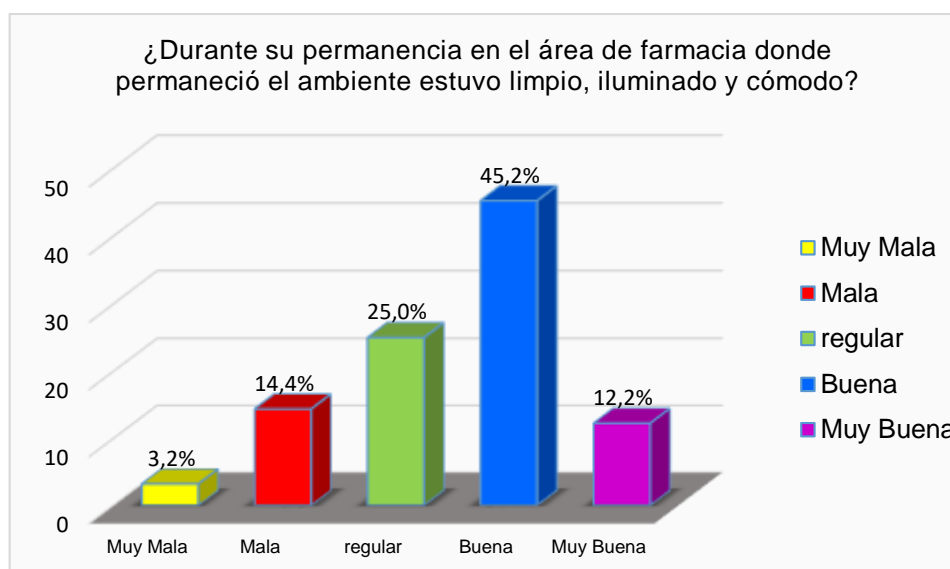
Pregunta N° 15: Durante su permanencia en el área de farmacia donde permaneció el ambiente estuvo limpio, iluminado y cómodo

Tabla 20 Pregunta 15.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	6	3,2	3,2	3,2
Mala	27	14,4	14,4	17,6
Regular	47	25,0	25,0	42,6
Buena	85	45,2	45,2	87,8
Muy Buena	23	12,2	12,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 20. Representación gráfica Pregunta 15.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En el tabla N° 20 y figura N° 20, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con respecto a la pregunta si durante su permanencia en el área de farmacia donde permaneció el ambiente estuvo limpio, iluminado y cómodo, de los pacientes encuestados el 45.21% consideran como buena, el 25.0% como regular, 14.36% como mala, 12.23% como muy buena y el 3.19% como muy mala.

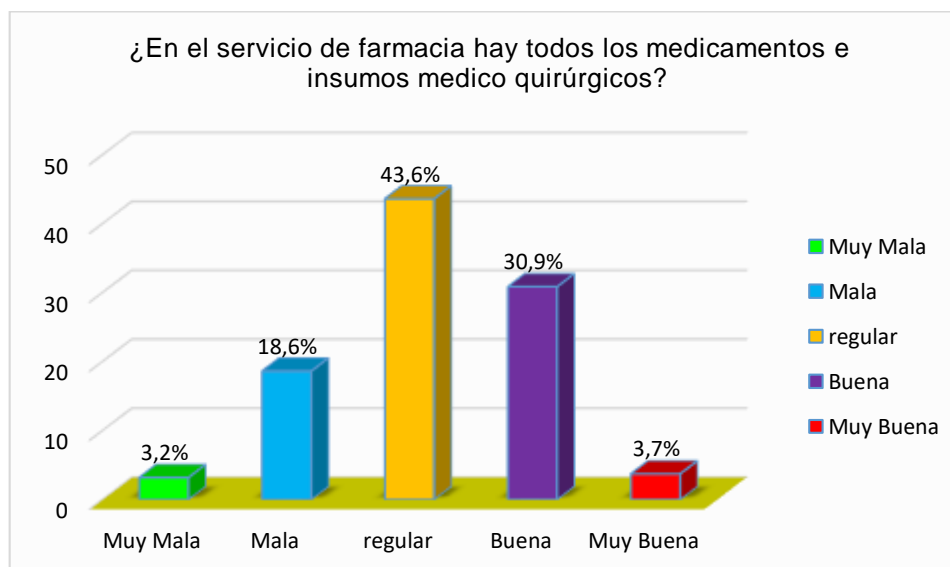
Pregunta N° 16: En el servicio de farmacia hay todos los medicamentos e insumos médico quirúrgicos.

Tabla 21 Pregunta 16.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	6	3,2	3,2	3,2
Mala	35	18,6	18,6	21,8
Regular	82	43,6	43,6	65,4
Buena	58	30,9	30,9	96,3
Muy Buena	7	3,7	3,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 21. Representación gráfica Pregunta 16.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 21 y figura N° 21 de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con respecto a a la pregunta si en el servicio de farmacia hay todos los medicamentos e insumos medico quirúrgicos, de los pacientes encuestados el 43.6% de los usuarios manifiestan como regular, 30.9% como buena, 18.6% menciona como mala, 3.7% manifiesta como muy buena y 3.2% como muy mala.

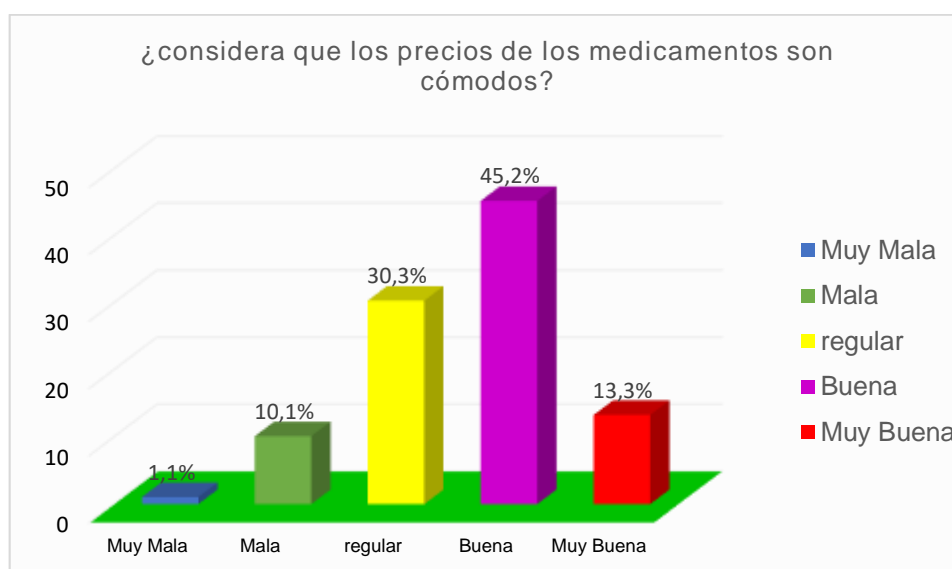
Pregunta N° 17: Considera que los precios de los medicamentos son cómodos.

Tabla 22 Pregunta 17.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	2	1,1	1,1	1,1
Mala	19	10,1	10,1	11,2
Regular	57	30,3	30,3	41,5
Buena	85	45,2	45,2	88,7
Muy Buena	25	13,3	13,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 22. Representación gráfica Pregunta 17.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 22 y figura N° 22, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con respecto a la pregunta si considera que los precios de los medicamentos son cómodos al costo de los medicamentos que oferta la farmacia, de los encuestados el 45.2% que es buena, 30.3% como regular, 13.3% muy buena, 10.1 como mala como costo elevado 1.1% muy malo en razón que el costo de los medicamentos es muy alto.

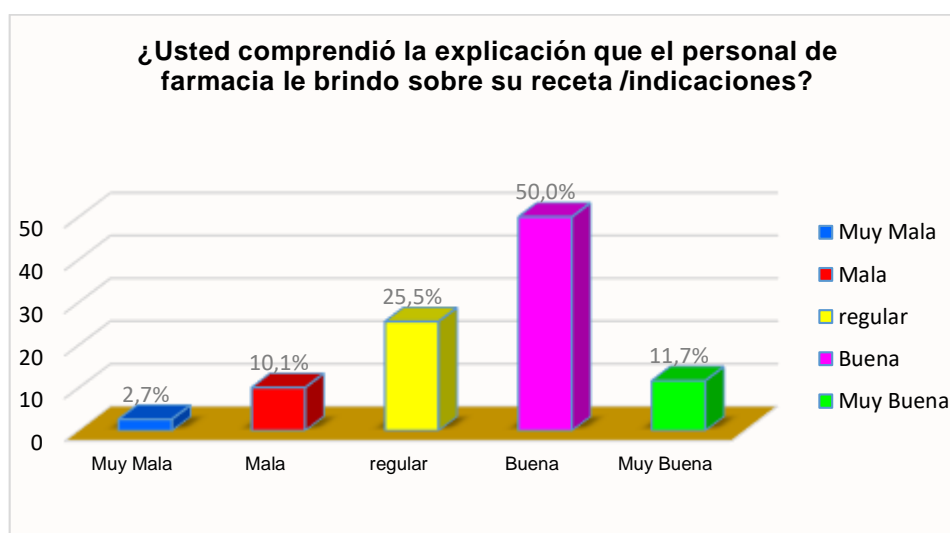
Pregunta N° 18: Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindo sobre su receta /indicaciones?

Tabla 23 Pregunta 18.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	5	2,7	2,7	2,7
Mala	19	10,1	10,1	12,8
Regular	48	25,5	25,5	38,3
Buena	94	50,0	50,0	88,3
Muy Buena	22	11,7	11,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 23. Representación gráfica Pregunta 18.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 23 y figura N° 23, la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindo sobre su receta /indicaciones, de los pacientes encuestados se tiene que el 50.0% de los pacientes manifestaron que es buena, el 25.5% como regular, 11.7% muy buena, 10.1% como mala y 2.7% como muy mala.

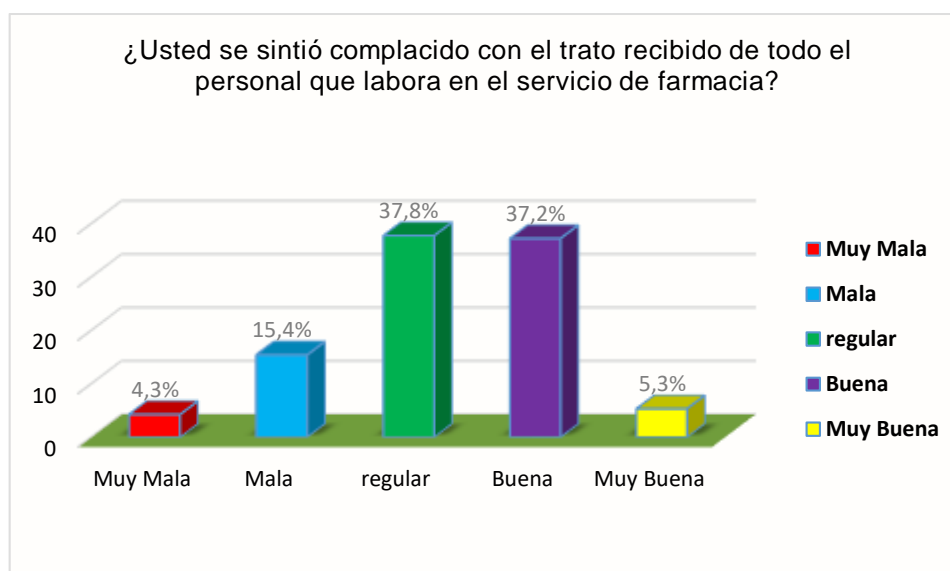
Pregunta N° 19: Usted se sintió complacido con el trato recibido de todo el personal que labora en el servicio de farmacia.

Tabla 24 Pregunta 19.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	8	4,3	4,3	4,3
Mala	29	15,4	15,4	19,7
Regular	71	37,8	37,8	57,4
Buena	70	37,2	37,2	94,7
Muy Buena	10	5,3	5,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 24. Representación gráfica Pregunta 19.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 24 y figura N° 24, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si usted se sintió complacido con el trato recibido de todo el personal que labora en el servicio de farmacia, de los pacientes encuestados se tiene que el 37.8% expresaron que es regular, 37.2% como buena, 15.4 malo, 5.3% muy buena y 4.3% trato muy mala

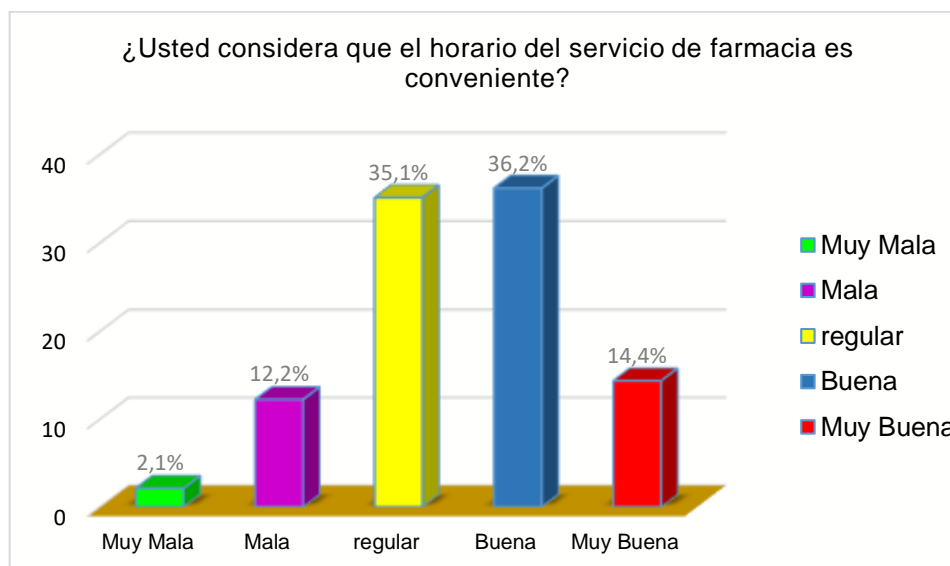
Pregunta N° 20: Usted considera que el horario del servicio de farmacia es conveniente.

Tabla 25 Pregunta 20.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	4	2,1	2,1	2,1
Mala	23	12,2	12,2	14,4
Regular	66	35,1	35,1	49,5
Buena	68	36,2	36,2	85,6
Muy Buena	27	14,4	14,4	100,0
Total	188	100,0	100,0	

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 25. Representación gráfica Pregunta 20.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

De la tabla N° 25 y figura N° 25, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la pregunta si usted considera que el horario del servicio de farmacia es conveniente, de los pacientes encuestados, se verifica que el 36.2% considera que es buena, 35.1 como regular, 14.4% como muy buena, 12.2% como mala, 2.1% como muy mala.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION RESULTADO APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA – HVCA

Tabla 26: Dimensión resultado

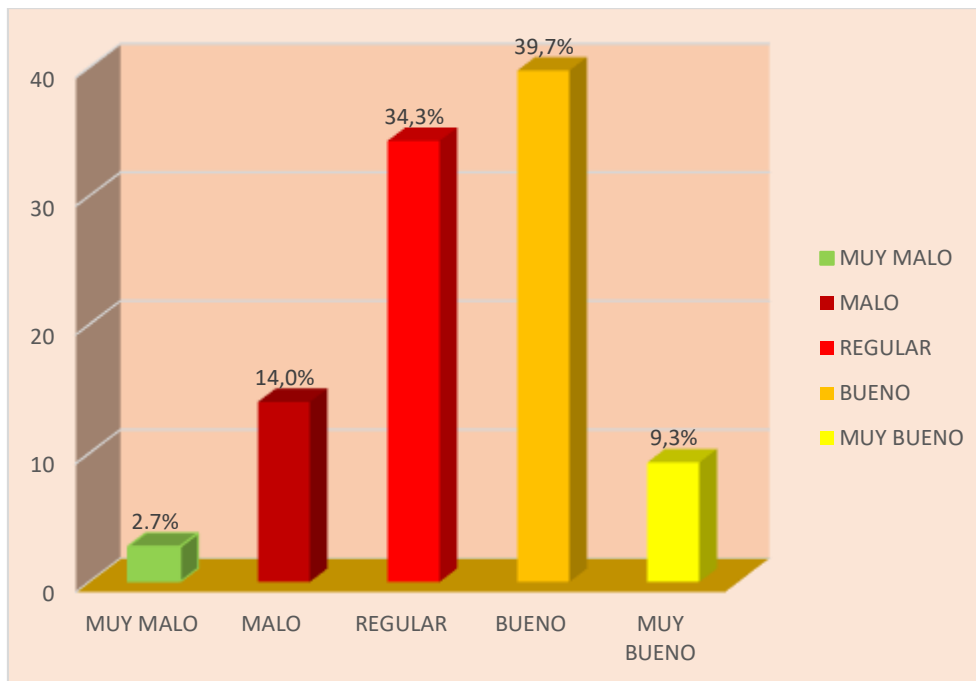
	¿La atención que usted recibió en el servicio de farmacia fue rápida y oportuna?		¿Durante su permanencia en el área de farmacia donde permaneció el ambiente estuvo limpio, iluminado y cómodo?		¿En el servicio de farmacia hay todos los medicamentos e insumos médico quirúrgicos?		¿Considera que los precios de los medicamentos son cómodos?		¿Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindo sobre su receta /indicaciones?		¿Usted se sintió complacido con el trato recibido de todo el personal que labora en el servicio de farmacia?		¿Usted considera que el horario del servicio de farmacia es conveniente?		Promedio (%)
Muy Mala	5	2.7 %	6	3.2 %	6	3.2 %	2	1.1 %	5	2.7 %	8	4.3 %	4		2.7
Mala	32	17.0 %	27	14.4%	35	18.6%	19	10.1 %	19	10.1 %	29	15.4 %	23	2.1 %	14.0
Regular	80	42.6 %	47	25.0%	82	43.6%	57	30.3 %	48	25.5 %	71	37.8 %	66	12.2 %	34.3
Buena	63	33.5 %	85	45.2%	58	30.9%	85	45.2 %	94	50.0 %	70	37.2 %	68	35.1 %	39.7
Muy Buena	8	4.3%	23	12.2%	7	3.7%	25	13.3%	22	11.7%	10	5.3 %	27	36.2 %	9.3
Total	188		188		188		188		188		188		188	14.4%	100,0

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)

Fuente: Investigación

**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION RESULTADO
APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE
PAMPAS TAYACAJA – HVCA**

Figura 26.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 26 y figura N° 26, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia de pampas Tayacaja, con relación a la dimensión resultado, se tiene que el 39.7% considera que es buena, 34.3 como regular, 9.3% como muy buena, 14.0% como mala y 2.7% como muy mala.

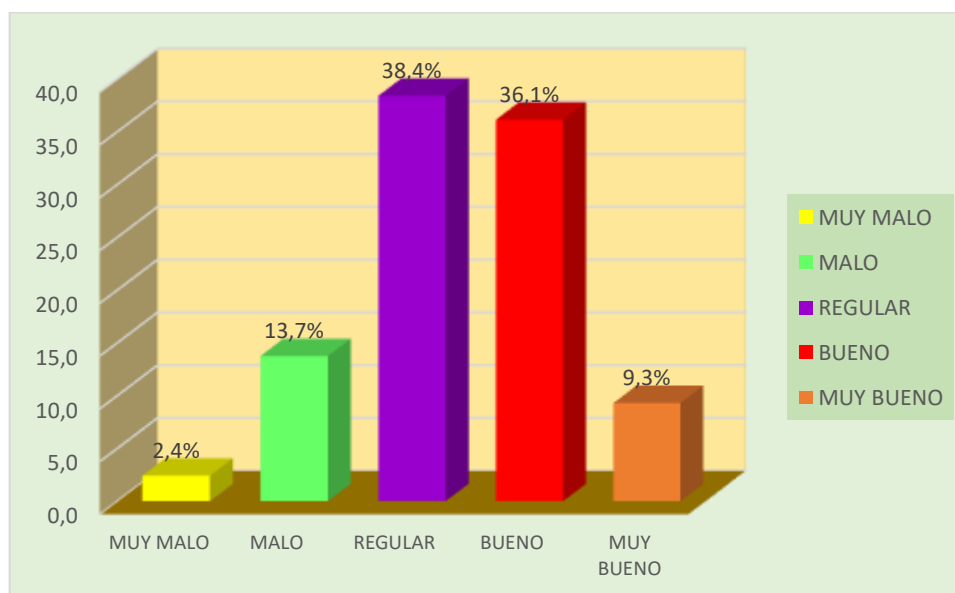
**RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DIMENSION ESTRUCTURA,
PROCESO Y RESULTADO APLICADAS A LOS USUARIOS DE LA
FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA – HVCA**

Tabla 27: Dimensión estructura, proceso y resultado

	Dimensión estructura	Dimensión proceso	Dimensión resultado	Promedio
Muy Mala	1.7	2.8	2.7	2.4
Mala	14.0	13.3	14.0	13.7
Regular	44.4	36.6	34.3	38.4
Buena	30.1	38.6	39.7	36.1
Muy Buena	9.9	8.7	9.3	9.3
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Figura 27.



Elaborado por: Esteban, L; Poves, S (2017)
Fuente: Investigación

Interpretación:

En la tabla N° 27 Y figura N° 27, de la encuesta sobre la calidad percibida de los pacientes del servicio de farmacia en Pampas Tayacaja, con relación a las tres dimensiones, se tiene que el 36.1% considera que es buena, 38.4% como regular, 13.7% como mala y 2.4% como muy buena.

DISCUSIÓN

Pérez (2008), Hospital Dos de Mayo “Grado de Satisfacción / Insatisfacción en el Área de Farmacia” de los resultados globales se aprecia que la calidad de satisfacción es 27,2% y la insatisfacción de los encuestados es 72,8%.

En el trabajo de investigación la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja, se obtuvo que es buena en 36.1%, y 13.7% refirió que es mala.

Por lo tanto en el trabajo de investigación y el autor hay una ligera discrepancia.

Terrones y col. (2006) ⁽²⁵⁾ Hospital de Iquitos “Grado Satisfacción del Usuario Atendido en el Departamento de Farmacia”, El 41,6% refiere estar satisfecho con la atención recibida. 50,5% refiere insatisfacción en el aspecto de estructura y de no encontrar medicamentos recetados.

En el trabajo de investigación, en la dimensión estructura, según la encuesta realizada a los pacientes se verifica que, el 42,9% refiere que es regular, el 30.6% como bueno, el 14,9% como malo, 9.3% como muy bueno y 2.8% como muy malo.

Por lo tanto en el trabajo de investigación y el autor hay una ligera discrepancia.

RAMÍREZ, Najera y Nigenda (México, 1998) ⁽²³⁾, “Percepción de la calidad de la atención en farmacia en los Servicios de Salud”. Se encontró que 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); y 18.8% mala por los largos tiempos de espera (23.7%)

En el trabajo de investigación con relación a la dimensión de proceso se obtuvo que el 38,6% refirió que la calidad de atención es buena, el 8.7 muy buena, el 36.6% regular, el 13.3% mala y el 2.8 muy mala

Por lo tanto en el trabajo de investigación y el autor hay discrepancia.

BARRERA (Nicaragua, 2008) ⁽¹³⁾, “Calidad de Atención farmacéutica Brindada en las Unidades de Salud del SILAIS Masaya Según la Percepción de los Usuarios Externos” respecto al trato que recibió después de atenderse en farmacia el 92,0% refirió como bueno, 0,8% malo.

En el trabajo de investigación en la dimensión resultado, se tiene que el 39,7% opinó que la calidad de atención es buena, 34,3% regular, 14,0% mala, 9,3% muy buena, 2,7. % muy mala.

Por lo tanto en el trabajo de investigación y el autor hay discrepancia.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos respecto a la calidad de atención percibida por los pacientes de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – Huancavelica en el año 2017, se concluye lo siguiente:

1. Se describió la calidad de atención brindada por el personal del servicio de farmacia en las tres dimensiones solo el 36.1% es buena, 38.4 como regular, 9.3% como muy buena, 13.7% como mala y 2.4% como muy mala
2. La calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja, en relación a la dimensión de estructura, es percibida por los pacientes como regular 42,9%, bueno 30.6%, malo 14,9%, muy bueno 9.3% y muy malo 2.3%.
3. La calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja, en relación a la dimensión de proceso es percibida por los pacientes como bueno 38.6%, regular 36.6 %, malo13.3%, muy bueno8.7% como y muy malo 2.8%.
4. La calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja, en relación a la dimensión de resultados es percibida por los pacientes como bueno 39.7%, regular 34.3%, malo 14.0%, muy bueno 9.3% y muy malo 2.7%.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Capacitar al personal en temas relacionadas a buenas prácticas de almacenamiento, dispensación, trabajo en equipo, con el fin de brindar una buena calidad de atención en el servicio de farmacia, incentivando a los trabajadores a ofrecen mejor servicio.
2. Renovar y ampliar el servicio de farmacia, por el incremento poblacional, asimismo, proveer de más profesionales de la salud (químico-farmacéuticos y técnicos en farmacia).
3. Realizar requerimiento y adquisición de medicamentos e insumos médicos quirúrgicos de acuerdo al consumo promedio mensual, con el propósito de brindar atención oportuna a la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alcalde H. Encuesta de opinión en los hospitales nacionales del Seguro Social. Revista Ciencia y Tecnología 1992 (1): 16-21.
2. Araujo María- Implantación de la calidad en los servicios de salud. Revista Anales de la facultad de Medicina 1997, 58 (1): 33-35.
3. Berwick. "Continuous improvement as an ideal in health care". Revista New Engl. J. Med. 1989, (320): 53-56.
4. Blum L. Evaluating health. Revista Care. Med. Care. 1974 (12): 999- 1011.
5. Ministerio de Salud. RM 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en salud.
6. Day L, Andersen R. Marco teórico para el estudio del acceso a la satisfacción médica. Editorial Investigaciones en servicios de salud. España 1974: 65.
7. Donabedian A. Los espacios de la salud: aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. Editorial Fondo de Cultura Económica. México, 1988: 158.
8. Donabedian A. Exploration in quality Assessment and monitoring the definition of Quality and Approaches to its assessment. Editorial Health Administration Press. USA, 1980: 120.
9. Diprete L, Mille L, Rafeh N, Hatzell T. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2a ed. Editorial USAID. USA, 1990: 98.
10. Gundín J, Martí G, Recuero G. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Revista O.F.I.L España, 2015: (25):137-144.
11. Izquierdo E., Fernández A., Campo M. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. Revista Calidad Asistencial España, 2011, (3):161-167.
12. Ruiz M, Escudero M y Gijon M. Calidad percibida por pacientes externos, sobre el servicio prestado por la unidad de gestión clínica de farmacia del hospital universitario virgen de las nieves (HUVN); 2009.
13. Barrera M. Calidad de atención en las unidades de salud del Silais Masaya según la percepción de los usuarios. [Tesis para optar el título de Master en

Salud Publica]. Managua - Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua; 2008.

14. A.Montero, B. Feal, M. Calvín, L. Margusino, J. L. Hurtado, I. Vázquez, A. Martínez1, S. Jorge, I. Martín. Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia. España. 2006.
15. Morales M y Carvajal C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. Revista. Médica (Cochabamba). Perú. 2008; 19 (29): 24-28.
16. Zurita B. Calidad de la atención de salud. Editorial Melibea. España; 2008: 78.
17. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación.
18. Ministerio de Salud. Documento técnico "Sistema de gestión de calidad en salud, en el marco de la política nacional de calidad en salud, la descentralización y el aseguramiento universal en salud". Perú: Ministerio de Salud; 2010.
19. Illana F. La organización centrada en la satisfacción del paciente. Revista Calidad Asistencial; 2003, (18):259-60.
20. Decreto Supremo N° 008-2006-SA. Reglamento de la Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú, promulgado el 09 de mayo del 2006.
21. Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA. Resolución que aprueba el "Manual de Buenas Prácticas de Dispensación" de fecha 15 de enero del 2009.
22. Ramírez T., Nájera P., Nigenda G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Revista Salud Pública México; 1998, (40): 3-12.
23. Morales M. Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima. Revista Académica Perú Salud; 2011, (2): 41-44.
24. Gasca E., Guarnizo C. Evaluación de servicios en base a indicadores. Revista Académica; 1993, (12), 33-36.

ANEXOS