

**NOMBRE DEL TRABAJO:**  
BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN

**ASESOR:**  
• MG. Mónica Alejandra Calle Vilca

**AUTORES:**  
▪ Bach. Mauricio Hinostraza Yery Roxana.  
○ Bach. Orihuela Canchanya Gyna Cleydy

**RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES**

RECuento DE PALABRAS

**15214 Words**

RECuento DE CARACTERES

**84674 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**84 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 18, 2023 4:41 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 18, 2023 4:42 PM GMT-5**

● **2% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y  
BIOQUÍMICA**

**TESIS  
BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA  
DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA  
PROVINCIA DE CONCEPCIÓN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**AUTORES**

Bach. Mauricio Hinojosa, Yery Roxana

Bach. Orihuela Canchanya, Gyna Cleydy

**ASESORA**

Mg. Calle Vilca, Mónica Alejandra

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Atención Farmacéutica

**HUANCAYO - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

i

Dedicado mi tesis con mucho cariño a mi madre ya que con mucha paciencia me brindó su apoyo incondicional, también va dedicado a mi hijo que desde hace dos años va siendo un motivo muy grande para mi superación personal y profesional, dedico esta tesis también a ti esposo mío por el apoyo incondicional para lograr esta meta.

**Bach. Mauricio Hinostroza Yery Roxana.**

El presente trabajo lo dedico a mis padres, por todo el sacrificio de todos estos años, por confiar y creer en mí. También lo dedico a mi hija quien fue mi motor y motivo para concluir satisfactoriamente mis estudios.

**Bach. Orihuela Canchanya Gyna Cleydy**

## **Agradecimientos**

ii

Agradecemos a Dios por ser tan bondadoso y bendecir nuestros proyectos para lograrlos, a nuestra casa superior por acogernos y ser parte de ella, a los catedráticos que nos compartieron sus conocimientos, experiencias y encaminarnos en esta vida profesional que tanto nos apasiona. Gracias también a los compañeros de aula ahora ya colegas por tantos recuerdos y conocimientos compartidos que quedaran como un grato recuerdo en nuestra mente y corazones.

**Bach. Mauricio Hinostroza Yery Roxana.**

**Bach. Orihuela Canchanya Gyna Cleydy**

**PAGINA DE JURADOS**

**PRESIDENTE**

iii

Mg. Ruiz Espinoza, Johan Edgar

**SECRETARIO**

Mg. Valderrama Sueldo, Martha Raquel

**VOCAL**

Mg. Calle Vilca, Monica Alejandra

**Declaratoria de autenticidad**  
**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**

Yo, **Mauricio Hinostraza Yery Roxana**, de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 42814067 tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, con domicilio en la Asoc. Caminito de Huancayo Mz. C Lt. 8 - El Tambo

**DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ**, me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 20 días del mes de abril del 2023



.....  
**Bach. Mauricio Hinostraza Yery Roxana.**



Yo, **Orihuela Canchanya Gyna Cleydy** de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 44139067 tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Av. Leoncio Prado # 2613 – Chilca, Huancayo. **DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ**, me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 20 días del mes de abril del 2023.



.....  
**Bach. Orihuela Canchanya Gyna Cleydy**



<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
Caratula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
2.2. Diseño de la investigación.....	20
2.3. Población, muestra y muestreo (criterios de selección) .....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.5. Procedimiento.....	22
2.6. Método de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN .....	48
V. CONCLUSIONES .....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS .....	56
ANEXOS.....	53

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como **objetivo**; determinar las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción. **La metodología** fue de tipo transversal y prospectivo, de nivel descriptiva. **Resultados**; a veces se cumplió con el análisis e interpretación de la prescripción, el 46% (75) cumplió con la preparación y selección de los productos prescritos y el 41% (67) cumplió con el registro del medicamento en los libros correspondientes y solo el 30% (50) a veces cumplieron con la entrega de productos e información; también los resultados refirieron que si se cumplen con las buenas prácticas de atención en la Farmacia de un hospital de la provincia de Concepción, donde fueron atendidos por el Farmacéutico o el técnico en Farmacia, demostrando respeto y empatía a los pacientes. **Conclusiones**; la mayoría de aspectos evaluados refirieron que a veces se cumplió con las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción.

**Palabras clave**; Atención en farmacia, buenas prácticas de atención, sala de operaciones, Hospital de la Provincia de Concepción.



## ABSTRACT

The present research had as an objective; to determine good care practices by the pharmacy service in the surgery operating room at Province of Concepcion. **Methodology** was cross-sectional and prospective, at a descriptive level. **Results**; sometimes the analysis and interpretation of the prescription was fulfilled, 46% (75) complied with the preparation and selection of the prescribed products and 41% (67) complied with the registration of the medication in the corresponding books and only 30 %(50) sometimes complied with the delivery of products and information; The results also indicated that good care practices are accomplished in a hospital pharmacy in the province of Concepcion, where they were attended by the Pharmacist or the Pharmacy technician, showing respect and empathy to the patients. **Conclusions**; Most of the evaluated aspects reported that good care practices were sometimes accomplished by the pharmacy service in the surgery operating room at Province of Concepcion hospital.

**Key words:** Pharmacy attention, good care practices, operating room, Province of Concepcion's hospital.



## I. INTRODUCCIÓN.

La OMS y la asamblea mundial de la salud en 1986 organizaron reuniones del Farmacéutico en DEHI y otros países donde en 1994 se emitió la resolución de la asamblea mundial de la salud WHA47.12 sobre el rol del farmacéutico en colaboración a las diversas estrategias planteadas por la OMS en materia de medicamentos. “la federación farmacéutica internacional (FIF)elaboraron estándares sobre los servicios que ofrece el farmacéutico “buenas prácticas en farmacia hospitalaria”, en 1999 se publicó, en el 35 informe del comité de expertos de la OMS en las especificaciones de las preparaciones farmacéuticas ”, Este manual va a permitir que el Farmacéutico aplique un nuevo paradigma para el ejercicio de la farmacia y ofrecer atención farmacéutica con la finalidad de demostrar buenas prácticas de atención en farmacia ante la necesidad de atención adecuada sobre la entrega del medicamento a los pacientes brindándole el consejo farmacéutico; acto importante que debe realizar el profesional farmacéuticos, si en caso no aplicara las BPA muchas veces los paciente por falta de orientación no cumplen el tratamiento prescrito ocasionando problemas de salud en los pacientes. <sup>1</sup>

En la actualidad en brindar una atención al paciente usuario en un Establecimiento Farmacéutico es considerar al ser humano como un ser muy importante en la sociedad y por lo tanto se debe de aplicar un servicio de atención que conlleve a cumplir estándares de calidad en la atención en los servicios de farmacia considerando las buenas prácticas como una parte fundamental de la profesión que expresa y se sustenta en una alianza entre el farmacéutico y el paciente con la finalidad de asegurar, efectividad, en el tratamiento que sigue un paciente ambulatorio y hospitalizado, permitiendo el uso adecuado del medicamento. La adherencia en forma responsable al tratamiento indicado por el medico prescriptor a pesar que existen algunas diferencias en diferentes países dadas sus políticas de salud que involucra la atención en el servicio de farmacia, sin embargo, se precisa que existen criterios que conlleva a cumplir estándares que son de aplicación universal. En la profesión de los Químicos Farmacéuticos se visualiza un avance acelerado, lo cual conlleva el cumplimiento de la función que se encuentran estipulados en el marco de la ley del Químico Farmacéutico; considerando a la sociedad cuáles son sus necesidades de atención se debe de brindar desde el horizonte farmacéutico para que pueda tener satisfacción del paciente que visita un establecimiento hospitalario o establecimiento farmacéutico privado o estatal; hoy en día los Químicos Farmacéuticos tenemos el

compromiso con la sociedad de brindar al paciente una excelente atención en la entrega del medicamento correcto, orientando al paciente sobre el fármaco prescrito, la forma de administración y la conservación del mismo garantizando, el éxito terapéutico prescrito para el profesional autorizado para el mismo. La realidad que toca vivir actualmente por la pandemia, por factores sociales, económicos y políticas de salud, ha influido en las personas que muchas veces no manejen la calidez, la paciencia en las buenas prácticas de atención en farmacia conllevando a una insatisfacción del paciente y como consecuencia del mismo muchas veces se puede dar la no adherencia al tratamiento, equivocaciones de las formas de administración, el incumplimiento de la dosificación conllevando a problemas de morbi y mortalidad o simplemente a una resistencia bacteriana conllevando posteriormente que se presente un problema que conlleve a la utilización de fármacos de última generación.

Los requisitos para una buena práctica de farmacia se centran en diferentes actividades que logre el bienestar de los pacientes. La parte medular de la función del profesional de farmacia es ayudar a los pacientes para que puedan realizar un buen uso de los medicamentos, asesorando en todo lo concerniente al medicamento y el seguimiento del efecto del uso de los medicamentos. Ayudar con la promoción de la prescripción racional y una correcta dispensación. El trabajo con un equipo multidisciplinario entre los diversos profesionales de la salud es *“Un factor clave para el éxito de la mejora de la seguridad del paciente”* <sup>2</sup>

**Para La investigación a realizar se considerará los antecedentes nacionales, los cuales nos servirán de base con argumentos sólidos,** Vásquez IN.<sup>3</sup> en su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia de las áreas de emergencia consulta externa del Hospital de Emergencia Grau, 2019” Lima – Perú. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación,** “determinar las diferencias en el nivel del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de las áreas de emergencia y consulta externa del hospital de Emergencias Grau”. Encontraron como resultado de la investigación un valor de sigma de  $p = 0.048 < de p = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis de investigación, donde concluyen; en que si existe diferencias significativas en el “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia” entre las dos áreas tanto de emergencia como en consulta externa del hospital.

**López .<sup>4</sup>** En su investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018”. Piura - Perú. **Se**

**plantearon el siguiente objetivo de investigación**, identificar si existe relación entre “el cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia”. **En sus resultados refieren;** que de los pacientes o usuarios externos atendidos se obtuvo que el 71.74% están satisfechos y que el 80% si cumplen con la BPD, mientras que, si hay relación o no entre las “Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de usuario”, indican que si existe relación mediante la prueba de Chi cuadrado calculado en un 19.2. Finalmente concluyen en que si existe relación entre ambos.

**Cura , Carranza .**<sup>5</sup> En su investigación titulada “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”. Estudio realizado el Lima Perú. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, apreciar la “Buenas prácticas de prescripción y dispensación en la atención de los usuarios” en el área de farmacia de emergencia, precisar “los errores de prescripción en la receta médica” de los pacientes, **en sus resultados refieren;** que si se cumplen las buenas prácticas de prescripción (75%), debido a que muchos datos en la receta se encuentran registradas de forma correcta, y **concluyen;** de forma general, no se cumple de manera satisfactorias las Buenas Prácticas de Dispensación (44.32%).

**Guzman .**<sup>6</sup> en su investigación titulada “Calidad de atención y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima, 2022”. Estudio realizado en Lima Perú. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, determinar si existe relación entre la calidad de atención y “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en un hospital”, **después de un análisis estadístico encontraron;** que con un coeficiente de Spearman igual a 0,713, el cual muestra que existe una relación directa y positiva, entre ambos, **concluyen;** que si existe una correlación de manera directa y positiva entre la calidad de atención y el “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima”.

**Díaz .**<sup>7</sup> En su investigación titulada “Influencia de las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar los recursos en la farmacia Pharma Lamb, 2018”. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, probar que las “buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos influyen en la optimización del recurso humano en la farmacia”. **En sus resultados encontraron;** utilizaron los programas estadísticos Excel y SPSS versión 19. **Concluyen;** que las “Buenas prácticas de

dispensación de ansiolíticos” influyen positivamente en la optimización de recurso humano.

**Piñas y Espinosa .<sup>8</sup>** en su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacia y boticas del distrito de la victoria periodo junio 2018 – mayo 2019”. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, establecer la práctica de las “buenas prácticas de recepción y entrega” de medicamentos y la satisfacción del usuario de las boticas. **En sus resultados encontraron;** que en un 94,7% los usuarios se encuentran satisfechos por la atención. **Concluyendo;** que los usuarios de los diferentes establecimientos se encuentran satisfechos por la atención en la farmacia.

**Escudero y Huanca .<sup>9</sup>** En su investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción en los usuarios de las farmacias del distrito de Ate Vitarte - Lima”. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, estimar el “cumplimiento de la buena práctica de dispensación de medicamentos” en establecimientos farmacéuticos de un distrito en Lima, en el periodo de junio 2018 a mayo 2019. **En sus resultados encontraron;** que del 80,3% en total del personal, 23,9% respeta la prescripción, 56,5% donde el profesional farmacéutico educó y orientó sobre su medicación, todos los establecimientos atendieron sin receta médica es decir en un 100%, y el grupo farmacológico más usado fue AINES en un 29%. **Concluyendo;** que sí existe un alto porcentaje del no cumplimiento de “las buenas prácticas de dispensación de medicamentos”, el cual el tratamiento les conllevará a reacciones adversas.

**Tandaypan .<sup>10</sup>** En su investigación titulada “Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (bpd) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio – diciembre del 2016”. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, determinar si “existe relación entre el cumplimiento de bpd y la satisfacción por el usuario externo atendido” en la farmacia del hospital. **En sus resultados encontraron;** que mientras el 57,61% de la muestra atendidos están satisfechos, el 16,30% insatisfechos, en cuanto a la encuesta de los profesionales farmacéuticos encontramos que el 41,61% si cumplen con las “bpd” y que 28,57% no cumplen. **Concluyéndose;** que entre la relación de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios indica que si existe relación.

**Gómez .<sup>11</sup>** En su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021”. **Se**

**plantearon el siguiente objetivo de investigación**, identificar la relación entre las “Buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica” en las boticas. **Siendo sus resultados**; que en un 80.7% encontraron que la dispensación es buena, con una excelente atención farmacéutica en un 99.3%. obtuvieron p-valor igual al 0.006, siendo el valor muy bajo comparado al de 0.01, el cual indica que si existe una relación significativa entre las “Buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica”. **Concluyeron**; que el Farmacéutico si cumple con las “Buenas prácticas de dispensación” también ofrecen una buena atención a los usuarios pacientes en cada establecimiento.

**Los antecedentes internacionales** que se consideran en la presente investigación fueron; **Romero , Saavedra y Valle.**<sup>12</sup> En su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “Félix Pedro picado”, en municipio de León periodo febrero – mayo 2014. **Nicaragua - Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, evaluar y verificar el cumplimiento de las “buenas prácticas en farmacia” del centro de salud en el periodo de febrero a mayo del año 2014. **Y encontraron en sus resultados**, que el farmacéutico y el personal auxiliar si cumplen con lo básico de las “buenas prácticas en farmacia” con la finalidad de dar una mejor atención a los pacientes en todas las etapas; además brindaron charlas para dar a conocer las medidas de prevención y así evitar riesgos y deterioro de su salud, utilizaron los afiches para dar la atención en un 11.7% y brochures en un 3.0 %. En cuanto a si está satisfecho por la atención refieren si 89.3%, y solo algunos manifiestan que no en un 8.0%. Los pacientes garantizan que los profesionales químicos farmacéuticos y personal auxiliar realizan una atención adecuada habiéndose asegurado que el paciente ha entendido. **Concluyeron**; que tanto el Farmacéutico como el personal auxiliar si cumplen con las buenas prácticas en farmacia con una atención integral en todas las etapas de dispensación.

**Montalvo y Basantes .**<sup>13</sup> En su investigación titulada “Diagnostico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación” – Quito – Ecuador. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación**, ofrecer al usuario educación sobre su medicación antes de su entrega. Y encontró que, realizaron y prepararon la propuesta de mejora del paciente ambulatorio elaborando protocolos para la recepción y validación de una receta, para el análisis e interpretación de la receta, para la preparación y selección

de los medicamentos para la entrega de medicamentos, para medicamentos que necesitan cadena de frío y para reempaque de medicamentos. **Concluyeron;** la socialización de los documentos se hizo efectiva con la finalidad de que inmediatamente se aplique y resuelva la problemática detectada.

**Maidana , Lugo , Samaniego , Lial , Acosta y Vera .**<sup>14</sup> en su investigación titulada “Evaluación del servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos”. España. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación,** estimar el grado de satisfacción de pacientes con diagnóstico de diabetes en la atención del servicio de farmacia. **En sus resultados se encontró,** que de unos 108, pacientes 69% mujeres, de edad promedio de 58.5 años y hacia los 12.5 años en promedio se presenta la enfermedad, el 52% con grado de instrucción secundaria, 51% viven con pareja y 82% presentan diabetes tipo 2. Obtuvieron mayor satisfacción en cuanto a la dispensación y una menor satisfacción en la información al paciente y evaluación del estado de salud, y el más álgido problema de satisfacción fue la falta de cortesía en un 57%, inadecuada información en un 46%. **Concluyeron;** que la satisfacción en general fue un 66%. Se sugiere mejorar el proceso de dispensación, mejorando y aumentando los recursos tanto profesionales y de estructura.

**Chimente , Austin , Carballo , Merino y et al.**<sup>15</sup> En su investigación titulada “Buenas prácticas de trabajo en equipo multidisciplinares para la atención al paciente con asma grave no controlada – (Proyecto TEAM)”. España. **Se plantearon el siguiente objetivo de investigación,** Identificar y priorizar las buenas prácticas de atención multidisciplinaria en farmacia hospitalaria con el fin de la mejora de la calidad asistencial. **En sus resultados se encontró,** de 95 profesionales que participaron como muestra, en la fase 1 encontraron 26 “buenas prácticas del trabajo multidisciplinario en cinco ámbitos”, mientras en la fase 2 de los 95 profesionales, 44% fisipatologos, 31% neumología y 24 de alergología. Más de la mitad de estas buenas prácticas es decir 52% fueron de alto impacto y buena factibilidad y solo se identificaron 7 buenas prácticas de alto impacto y baja factibilidad en un 16,7%. La mayoría es decir 40,9% de las buenas practicas consideradas como alto impacto y alta factibilidad es en cuanto a la organización del trabajo en equipo. Refirieron que existe buenas prácticas en el aspecto de impacto y factibilidad. **Concluyeron;** Se debe realizar una hoja de ruta de las diferentes actividades



del equipo multidisciplinario y así mejorar la atención al paciente con Asma el cual permitirá avanzar y lograr la cura del paciente.

Para el amparo de la presente investigación se requiere bases teóricas, de las cuales se ha ceñido basarse en las siguientes; las buenas prácticas en el servicio de Farmacia son todas las actividades que el farmacéutico realiza y que responden a las necesidades de las personas que visitan los establecimientos Farmacéuticos con la finalidad de ofrecer una atención buena, optima y que debe procurar que ésta debe ser basada en la evidencia, es necesario que se cumpla ciertas directrices de calidad y estándares que respalden las buenas prácticas. <sup>1</sup>

Los requisitos de las buenas practicas es que todos los establecimientos cuenten con un Químico Farmacéutico donde la función principal es preocuparse para logra el bienestar de los pacientes donde ésta actividad farmacéutica ayude a los pacientes al uso adecuado de los medicamentos prescritos. Las funciones importantes que debe de aplicar el Farmacéutico es garantiza que el suministro de medicamentos y otros productos farmacéuticos sean de calidad garantizada y que se pueda realizar como una actividad responsable de información y orientación al paciente sobre la administración de los medicamentos y el seguimiento de los efectos cuando hacen uso de la medicación. Se considera como una buena práctica en farmacia que el Farmacéutico debe ser el promotor para que los profesionales prescriptores realicen la nota médica de una forma racional y económica de los medicamentos sin descuidar la dispensación cumpliendo las 5 etapas que corresponden a éste proceso. Que todos los elementos que se cuente para ofrecer un buen servicio, ésta debe ser relevante para el paciente y se debe trabajar bajo la cultura de un trabajo en equipo donde se involucren los profesionales del servicio, además debe haber una colaboración multidisciplinaria entre los profesionales de la salud considerándose el mismo como un factor importante que permitirá mejorar la seguridad del paciente.

Los Farmacéuticos deben aceptar la responsabilidad de evaluar sus competencias a lo largo del trayecto de su vida profesional, considerándose ésta autoevaluación muy importante y complementariamente a ello debe ser evaluado por las organizaciones profesionales Farmacéutica y de ésta manera asegurar que los farmacéuticos puedan cumplir con las normativas y requisitos para la mejora continua del profesional. <sup>1</sup>



Se recomienda que es necesario establecer normativas que cuenten con un marco legal quienes pueden ejercer la profesión farmacéutica y los alcances de la profesión y que garantice la cadena de suministros y calidad de los medicamentos en forma integral.

Las normativas sobre los recursos humanos que establezcan las competencias del profesional Químico Farmacéutico a través de programas de capacitación para el desarrollo profesional en forma constante, continua y que se establezca los recursos humanos que permitan ofrecer la adecuada práctica en el servicio de Farmacia. Así mismo se debe contemplar un marco económico establezca diversos incentivos, recursos suficientes para que puedan cumplir con las actividades que se brinda en el servicio de farmacia. Se establece funciones claves que los Químicos Farmacéuticos tienen la ardua tarea de manejar en forma pertinente y adecuada para garantizar la salud de la sociedad “prepara, obtener, almacenar, distribuir, dispensar y el eliminando medicamentos; ofrecer una gestión eficaz del tratamiento farmacológico, mantener y mejorar el ejercicio profesional, ayudar a mejorar la eficiencia del sistema de salud y salud pública.”<sup>1</sup>

En la ley del trabajo de los Químicos Farmacéuticos de Perú en el artículo N° 5 establecen dentro de sus funciones el inciso f, donde refiere “hacer cumplir, según el caso, la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación y otra que exijan la OMS, la Organización Panamericana de salud y las instancias internacionales”.<sup>16</sup>

Dentro de las disposiciones específicas en el proceso de la dispensación el profesional farmacéutico debe cumplir los 5 pasos que establece para el cumplimiento de este acto que se establece para el profesional farmacéutico, donde se evidencia 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 al ser un acto muy importante dentro del acto Farmacéutico se debe edificar bajo un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en cada fase; es así que pasaremos a mencionar las 5 actividades principales de la dispensación; “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”.

En cuanto a la “Recepción y validación de la prescripción”, consiste en la lectura, interpretación adecuada y análisis sobre el medicamento que va a seleccionar. Del “Análisis e interpretación de la prescripción”, los farmacéuticos tienen el compromiso de

leer minuciosamente la prescripción, analizar si el medicamento prescrito es el mismo que el farmacéutico va a seleccionar de acuerdo a la lectura realizada, así mismo procede a interpretar sobre la dosis, abreviatura, nombres comerciales que coincidan con el nombre que el médico prescribió para que de ésta manera el farmacéutico entregue el medicamento correcto. Con respecto a la “Preparación y selección de los productos para su entrega”, aquí el Químico Farmacéutico debe haber interpretado correctamente la receta emitida por el médico y verificar en los estantes del establecimiento y verificar si tienen el medicamento para revisar si tiene las envolturas primarias y secundarias, las cuales deben coincidir con el nombre, dosis, forma farmacéutica del medicamento para evitar errores de prescripción, así mismo está en la obligación de entablar un diálogo entre el médico y el farmacéutico, en caso no estar claro la receta o no comprendiera la receta. “Registros”, el director técnico de un establecimiento farmacéutico debe registrar la entrega de medicamentos a los pacientes siendo un acto esencial que servirá para la verificación de las existencias mediante un sistema informático que permitirá guardar toda la información que en su momento servirá para la elaboración de un informe, así mismo el profesional registrará el manejo de recetas oficinales y magistrales.

Finalmente, en cuanto a la “entrega de los productos e información por el dispensador”, este último proceso el Farmacéutico brinda una adecuada orientación al paciente sobre la forma de cómo va administrar el medicamento, dosificación, presentación, forma de almacenamiento del mismo, así mismo informará sobre las interacciones medicamentosas con alimentos y medicamentos, reacciones adversas y la forma adecuada de conservación.<sup>17</sup>

Así mismo dentro de los objetivos de desarrollo sostenible para el año 2030 existe un compromiso que todas las personas y sociedad en todo el mundo deben de tener cobertura a los servicios de salud de calidad donde se contemplan los promocionales, las acciones preventivas, las actividades curativas, de rehabilitación o paliativos, sin tener que asumir problemas financieros, es así que se busca que para todos los habitantes del mundo exista atención de calidad en los servicios de salud; si bien es cierto que cuando hay una atención deficiente se puede precisar que hay desperdicio de recursos significativos dañando la salud de las poblaciones el cual destruye el capital humano y por ende hay baja productividad. Cuando hablamos de servicios de salud de calidad no solo se enfoca en el sufrimiento humano por alguna dolencia o enfermedad, sino que aseguran comunidades muy saludables y por ende un capital humano óptimo, productivos y

economías más saludables. Muchas veces pensamos que la calidad es un lujo que solo pueden tener acceso los países muy desarrollados, ricos, esto se puede considerar como una gran mentira ya que la construcción de los servicios de salud de calidad necesita que se instaure una cultura transparente, de mucho compromiso y veracidad de los resultados, esto es posible sin considerar los recursos económicos, debemos aprender lecciones ya vivenciadas por otros países e imitar lo bueno, lo productivo que nos permita hacer una revolución en la calidad. Somos conscientes que la innovación tecnológica es un pilar clave para difundir, ampliar los servicios de atención en salud de manera óptima y a un costo asumible. <sup>18</sup>

De acuerdo a las evidencias, reportes científicos y políticas de calidad incluyen para una buena atención en la prestación de servicios los equipos, sus recursos humanos, los incentivos y las características organizacionales. <sup>19</sup>

Entre las causas principales de ocasión de daños difieren entre entornos donde se incluyen errores de medicación, errores de diagnósticos en la atención primaria, lesiones de presión y diversos eventos adversos en la atención a largo plazo, también incluyen las infecciones hospitalarias en el lugar incorrecto de la atención hospitalaria. <sup>20-22</sup>

A continuación, se nombra los 5 elementos críticos que se debe considerar para ofrecer servicios de atención en salud de calidad, los cuales son; número de trabajadores de la salud; las instituciones de atención en salud; los medicamentos y dispositivo médicos, tecnologías y sistema de información y financiamiento. <sup>18</sup>

Considerando el marco conceptual; Se entiende por calidad de atención en salud, según Donabedian, “define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes”. <sup>23</sup>

Buenas prácticas de atención, es brindar a los pacientes que acuden a los servicios de farmacia u otros servicios una cálida recepción, explicación de tal manera que el usuario se quede satisfecho por las expectativas que se logró alcanzar o superar en el servicio que visitó. <sup>24-25</sup>

De acuerdo a la descripción problemática y a los objetivos que se tiene para ejecutar la siguiente investigación se plantea el siguiente problema. ¿Cuáles son las buenas prácticas de atención que se aplican en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción?

Las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia debe ser de calidad, donde se atiende al paciente o usuario de acuerdo a los medicamentos prescritos, cumplir con los procesos de dispensación de los medicamentos y dispositivos médicos, teniendo en cuenta el respeto, calidez, empatía para que el usuario o paciente encuentre satisfacción en el servicio brindado, llenando las expectativas que espera el paciente, sin embargo cuando no se cumple estas buenas prácticas de atención, puede conllevar a insatisfacción del usuario y el no cumplimiento del tratamiento prescrito por el médico de manera óptima, pudiendo ocasionar fracaso del tratamiento o reacciones adversas al medicamento. Por todo lo mencionado se justifica la investigación a realizar ya que de acuerdo a los resultados que se obtengan de la investigación se planteará estrategias que permitan mejorar o mantener las BPA en el servicio de farmacia.

El objetivo general de la presente investigación fue; determinar las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción y los objetivos específicos fueron; determinar factores demográficos quienes fueron atendidos en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción, determinar las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción, detallar las buenas prácticas de atención en la farmacia de un hospital de la provincia de Concepción.

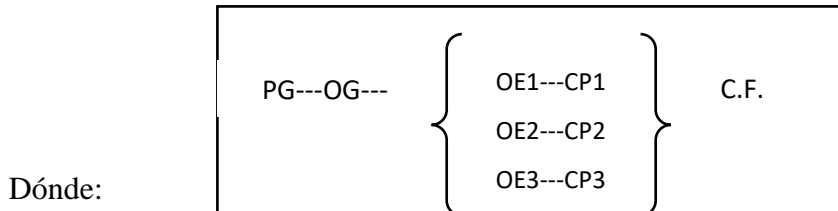
## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Nivel de Investigación**

Campos refiere que el tipo de estudio es una estructura lógica que facilitará un orden que tenga secuencia y coherencia que dirija a la unidad y una práctica viable que se ejecutará buscando respuesta al planteamiento del problema y los objetivos formulados.<sup>27</sup> Considerando para el desarrollo de la tesis del tipo observacional transversal porque las variables se estudiaron simultáneamente en un momento determinado.<sup>27</sup> siendo el nivel de la investigación descriptiva.

## 2.2 Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental el cual se eligió para ejecutar la investigación este debe ser estratégico y responda al problema, a los objetivos del estudio, de tal manera que permita obtener la información que se desea. Se presenta el siguiente esquema. <sup>27</sup>



PG = Problema General

OG = Objetivo General

OE =Objetivo Específico

CP = Conclusión Parcial

CF = Conclusión Final

## 2.3 Población, muestra y muestreo.

### **Población.**

La población se consideró como universo, donde se detalló el número de usuarios o pacientes que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas, siendo 278 pacientes que se atienden mensualmente.

### **Muestra**

La muestra del estudio se calculó, aplicando la fórmula para poblaciones finitas de acuerdo al procedimiento matemático se calculó el tamaño muestral, siendo el nivel de confiabilidad al 95% (2 sigmas), considerando 5% como margen de error, Precisando que los parámetros poblacionales no se conocen. Se procesará con la fórmula siguiente.

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Tamaño de la población

p y q = Valores estadísticos de la población (varianza), cuando los parámetros son desconocidos (p=50 y q=50)

E = Nivel o margen de error admitido (De cero a 5%)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{4 (278) (50) (50)}{5^2(277)+4(50)(50)} = \frac{2,780,000}{16,925} \quad n = 164$$

**Muestreo:** Se ha realizado el muestreo de tipo probabilístico.

### Variables

La variable de la investigación cualitativa.<sup>27</sup>

Buenas prácticas de atención en farmacia de sala de operaciones en cirugía menor  
Dimensiones

- Buenas prácticas del proceso de dispensación
- Buenas Prácticas de atención en farmacia

Covariables

Sexo (cualitativa).<sup>27</sup>

Grupo etario (Cuantitativa).<sup>27</sup>

### Factores de exclusión:

Los pacientes que visitan otros servicios del hospital

Los pacientes que son atendidos en cirugía mayor

Los Pacientes que presentan no presentan sus recetas

### Factores de inclusión:

Los pacientes que presentan sus recetas de cirugía menor

Los pacientes que presenten las recetas vigentes

Ser del sexo femenino o masculino.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.** <sup>23</sup>

### **Técnica**

Se utilizó para levantar datos como técnica la encuesta, el cual nos permitió recolectar los datos de manera ordenada y práctica.

### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de preguntas el cual estuvo alineado y con pertinencia a los objetivos de la investigación.

### **Validez y confiabilidad**

Para determinar la validez y confiabilidad de nuestra investigación se validó nuestros instrumentos de recolección por tres expertos, siendo ellos profesionales químicos farmacéuticos que laboran en el ámbito farmacéutico y de la investigación

## **2.5 Procedimiento.**

1. Al paciente que visitó el servicio de farmacia de cirugía menor se le explicó sobre la investigación que se realizaría y que debe firmar el consentimiento informado.
3. Se aplicó sobre la encuesta utilizando el cuestionario de preguntas, y se les entregó el mismo, para que puedan resolver, y para los que no pudieron o deseen responder o no comprendan la encuesta se les di lectura a cada pregunta y se rellenó en forma directa.
4. Se le tomó una foto a la receta como evidencia del mismo.
5. Se preguntó y se les aplicó la encuesta a los pacientes que tuvieron buena predisposición.

## **2.6 Método del análisis de la Investigación.**

Se organizó la información cuidadosamente, teniendo orden para sistematizar los datos y proceder al respectivo análisis y se procesará de la siguiente manera:

- Se aplicó la encuesta para levantar datos.
- Se organizó minuciosamente los datos recolectados.
- Se seleccionó la información de acuerdo a los indicadores planteados en las interrogantes, se utilizó Excel.
- Los datos se procesaron mediante tablas estadísticas y gráficos, para representar la información como resultado de la investigación teniendo en cuenta la veracidad y se ejecutó el análisis respectivo que corresponda a los objetivos planteados.

Los procesos estadísticos que se utilizaron fueron:

- El cálculo de medidas de tendencia central como la moda, mediana y la media aritmética.
- Se utilizó las medidas de dispersión como desviación estándar, el rango y otros.

## **2.7 Aspectos Éticos.**

Los aspectos éticos que se tomaron en cuenta fue de acuerdo al código de ética en investigación de la Universidad, donde existe consideraciones básicas de acuerdo al tipo de investigación a ejecutar y las recomendaciones a seguir, el proyecto fue revisado por el comité de ética y se emitió un código que identifique al proyecto de la investigación a realizar y ahora tesis.

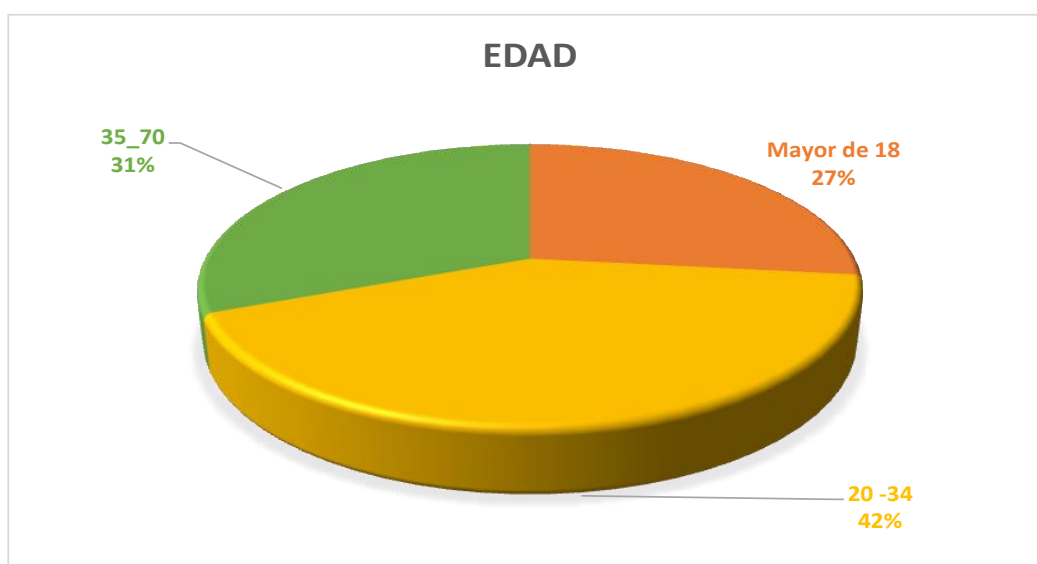


### III. RESULTADOS

#### Edad de los pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas

FUENTE: Elaborado por los autores 2023

GRÁFICO 1



FUENTE: tabla 1

#### INTERPRETACIÓN:

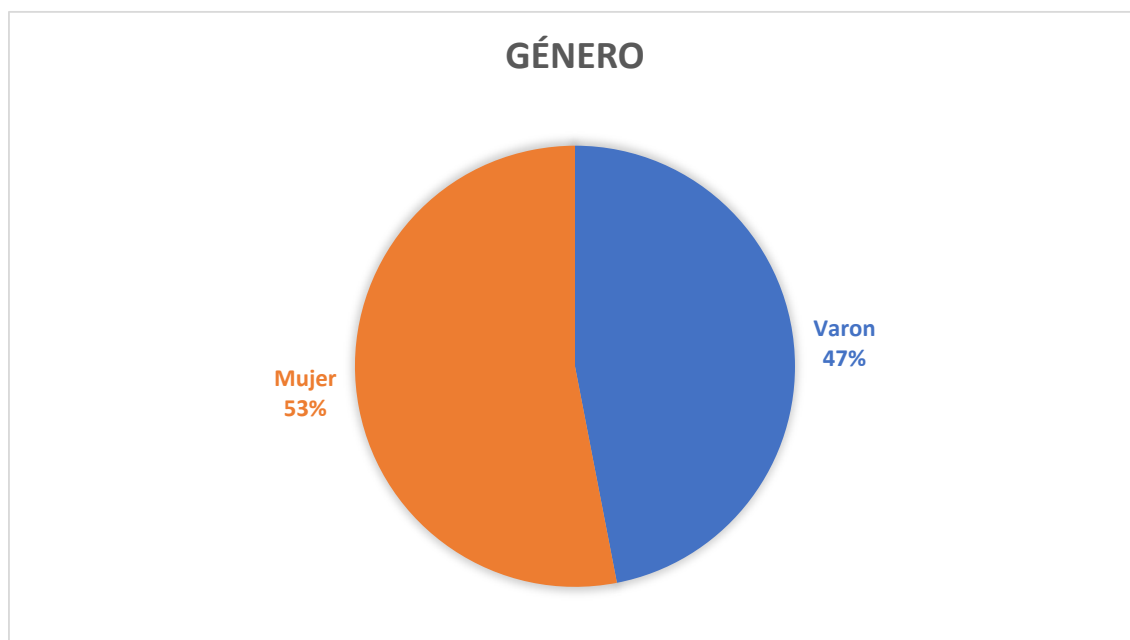
Considerando los resultados citados en el Gráfico 1 se obtuvo lo siguiente:

- El 27% (44) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas tienen más de 18 años.
- El 42% (69) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas tienen entre 20 y 34 años.
- El 31% (51) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas tienen entre 35 y 70 años.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 69 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas tienen entre de 20 y 34 años.

## GRÁFICO 2

**Sexo de los pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas**



**FUENTE:** tabla 2

### INTERPRETACIÓN:

Considerando los resultados citados en el Gráfico 2 se obtuvo lo siguiente:

- El 47% (77) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas son del sexo masculino.
- El 53% (87) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas son del sexo femenino.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 87 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas son del sexo femenino.

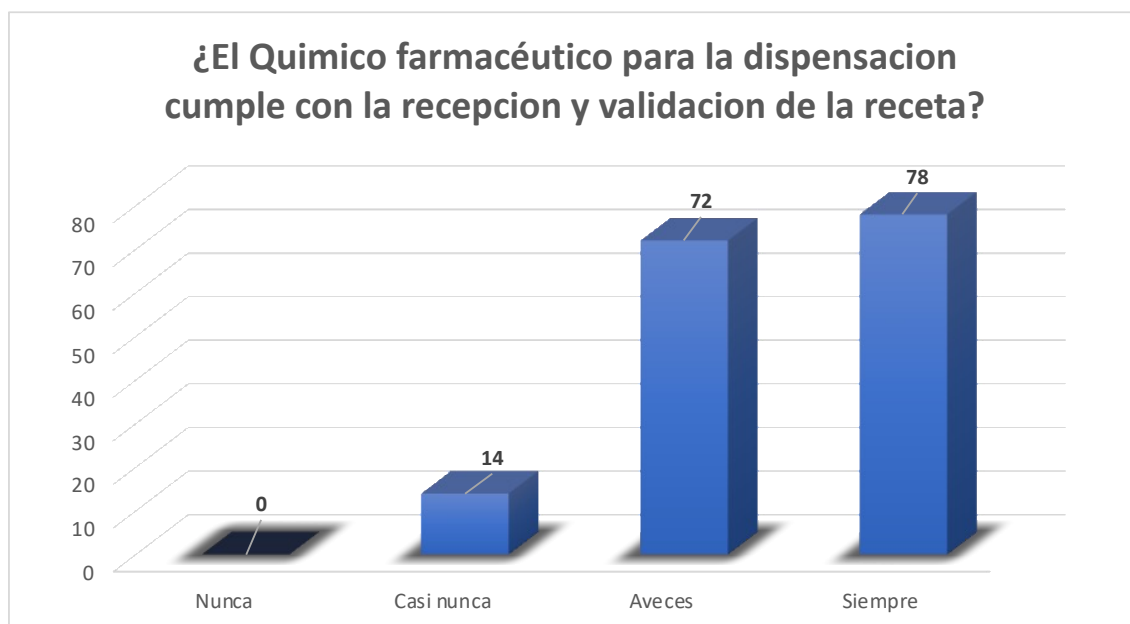
**TABLA 3**

**¿El químico farmacéutico para la dispensación cumple con la recepción y validación de la receta?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	0	0%	78
Casi nunca	14	9%	
A veces	72	44%	
Siempre	78	48%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE:** Elaborado por los autores 2023

**GRÁFICO 3**



**FUENTE:** tabla 3

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla 3 y el Gráfico 3 se obtuvo lo siguiente:

- El 0% (0) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca se cumple con la recepción y validación de la receta.
- El 9% (14) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca se cumple con la recepción y validación de la receta.
- El 44% (72) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con la recepción y validación de la receta.
- El 48% (78) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la recepción y validación de la receta.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 78 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la recepción y validación de la receta.

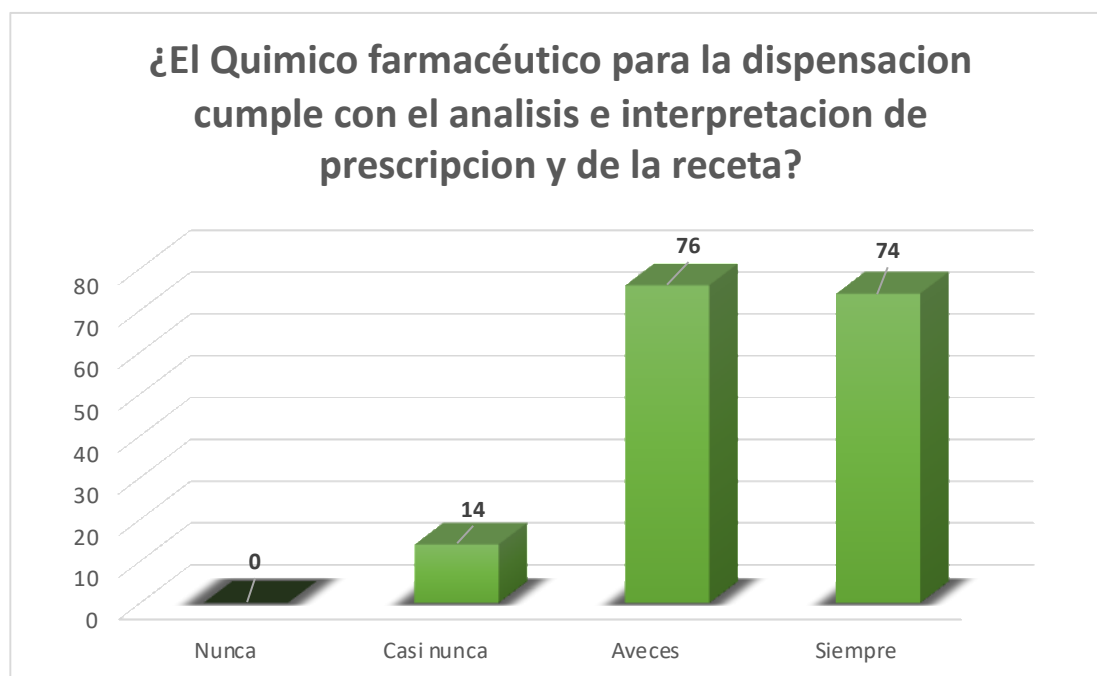
**TABLA 4**

**¿El químico farmacéutico para la dispensación cumple con el análisis e interpretación de prescripción y de la receta?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	0	0%	76
Casi nunca	14	9%	
A veces	76	46%	
Siempre	74	45%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE:** Elaborado por los autores 2023

**GRÁFICO 4**



**FUENTE:** tabla 4

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla 4 y el Gráfico 4 se obtuvo lo siguiente:

- El 0% (0) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta.
- El 9% (14) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta.
- El 46% (76) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta.
- El 45% (74) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 76 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta.

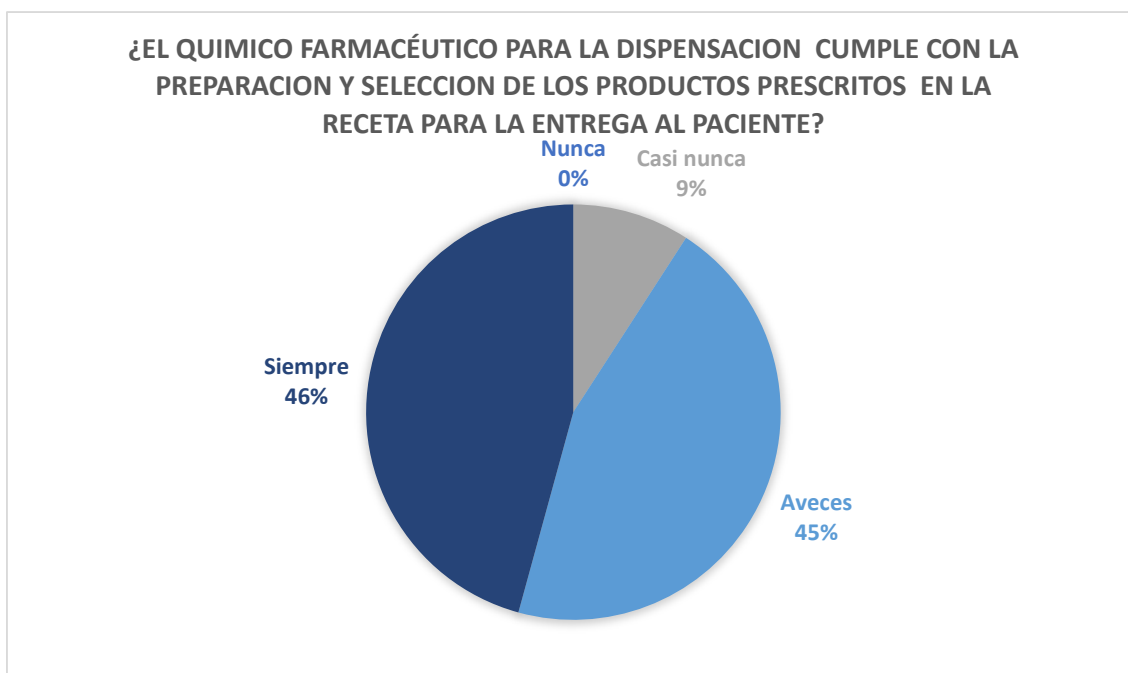
**TABLA 5**

**¿El químico farmacéutico para la dispensación cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	0	0%	75
Casi nunca	15	9%	
A veces	74	45%	
Siempre	75	46%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE:** Elaborado por los autores 2023

**GRÁFICO 5**



**FUENTE:** tabla 5

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla 5 y el Gráfico 5 se obtuvo lo siguiente:

- El 0% (0) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente.
- El 9% (15) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente.
- El 45% (74) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente.
- El 46% (75) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 75 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente.



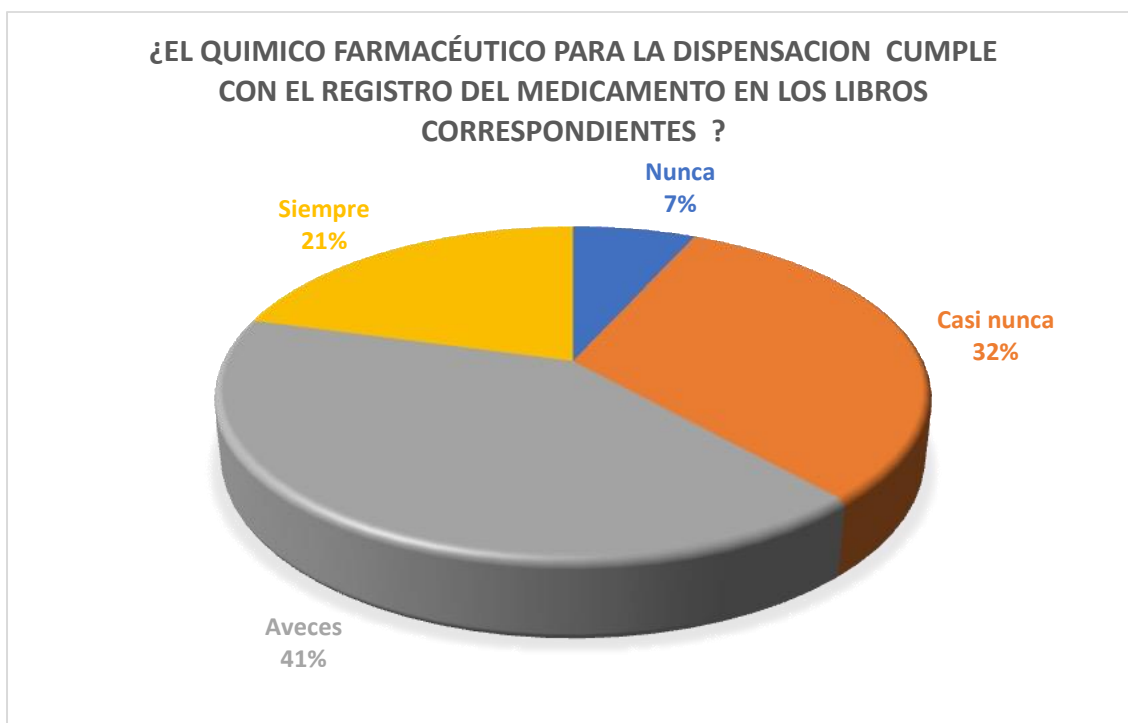
**TABLA 6**

**¿El químico farmacéutico para la dispensación cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	11	7%	67
Casi nunca	52	32%	
A veces	67	41%	
Siempre	34	21%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE:** Elaborado por los autores 2023

**GRÁFICO 6**



**FUENTE:** tabla 6

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla 6 y el Gráfico 6 se obtuvo lo siguiente:

- El 7% (11) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes.
- El 32% (52) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes.
- El 41% (67) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes.
- El 21% (34) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 67 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes.

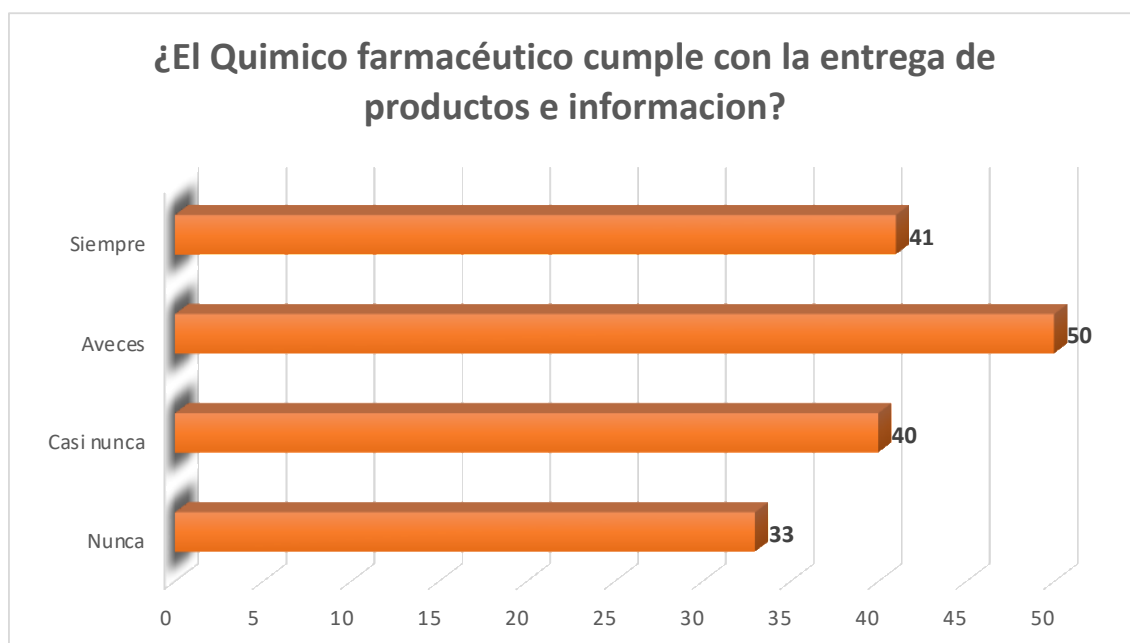
**TABLA 7**

**¿El químico farmacéutico cumple con la entrega de productos e información?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	33	20%	50
Casi nunca	40	24%	
A veces	50	30%	
Siempre	41	25%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE: Elaborado por los autores 2023**

**GRÁFICO 7**



**FUENTE: tabla 7**

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla N° 7 y el Gráfico N° 7 se obtuvo lo siguiente:

- El 20% (33) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca se cumple con la entrega de productos e información.
- El 24% (40) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca se cumple con la entrega de productos e información.
- El 30% (50) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con la entrega de productos e información.
- El 25% (41) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la entrega de productos e información.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 50 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con la entrega de productos e información.

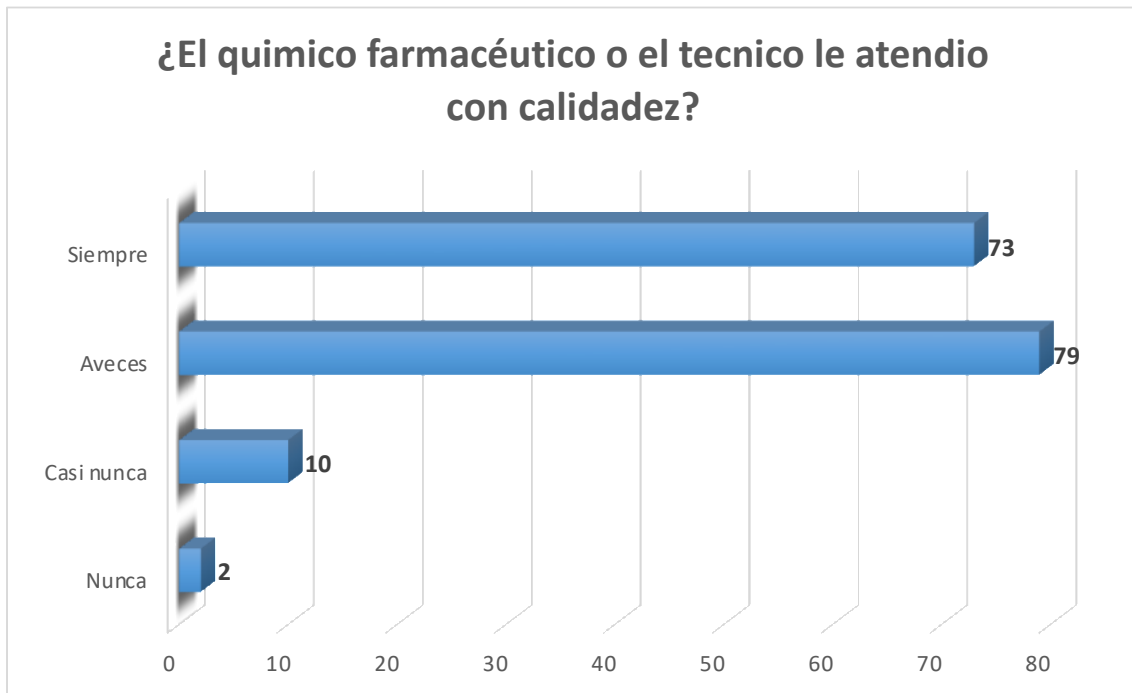
**TABLA 8**

**¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO O EL TÉCNICO LE ATENDIÓ CON CALIDEZ?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	2	1%	79
Casi nunca	10	6%	
A veces	79	48%	
Siempre	73	45%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE: Elaborado por los autores 2023**

**GRÁFICO 8**



**FUENTE: tabla 8**

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla N° 8 y el Gráfico N° 8 se obtuvo lo siguiente:

- El 1% (2) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca fue atendido con calidez.
- El 6% (10) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca fue atendido con calidez.
- El 48% (79) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces fue atendido con calidez.
- El 45% (73) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre fue atendido con calidez.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 79 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces fue atendido con calidez.

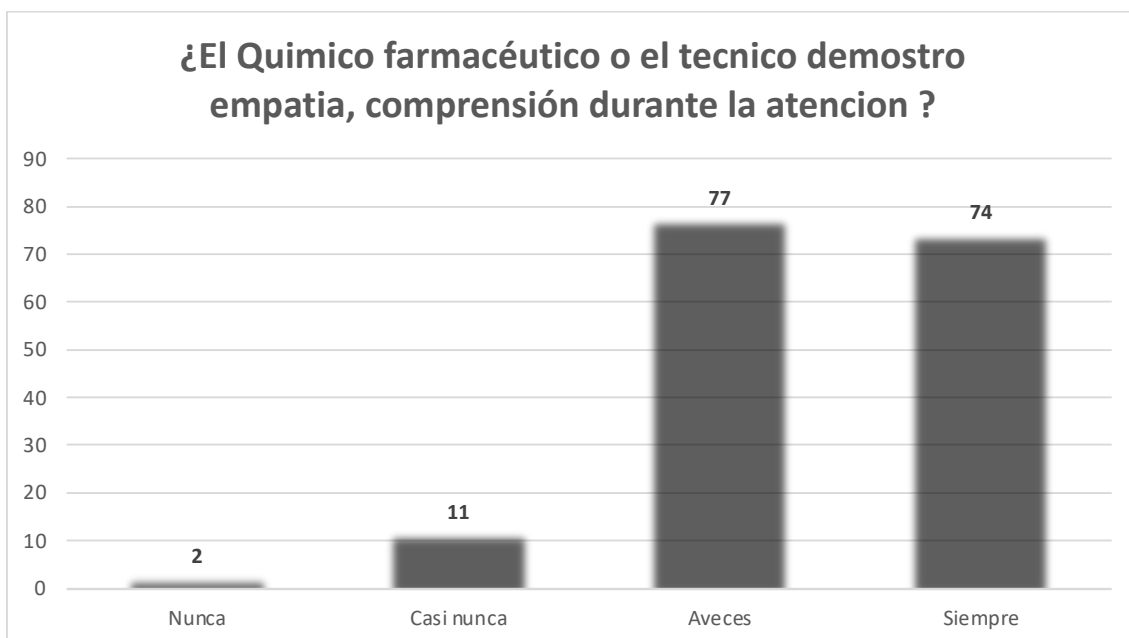
**TABLA 9**

**¿El químico farmacéutico o el técnico demostró empatía, comprensión durante la atención?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	2	1%	77
Casi nunca	11	7%	
A veces	77	47%	
Siempre	74	45%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE:** Elaborado por los autores 2023

**GRÁFICO 9**



**FUENTE:** tabla 9

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla N° 9 y el Gráfico N° 9 se obtuvo lo siguiente:

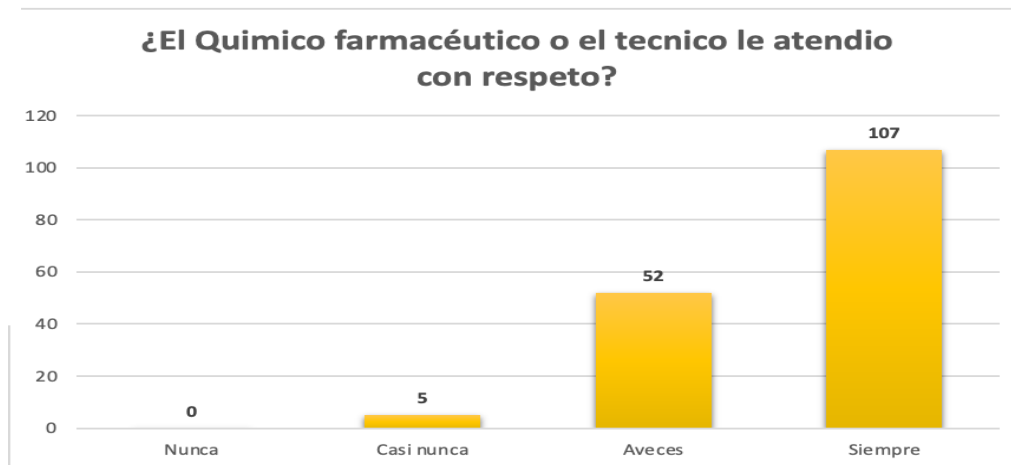
- El 1% (2) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca el químico farmacéutico o técnico demostró empatía, comprensión durante la atención.
- El 7% (11) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca el químico farmacéutico o técnico demostró empatía, comprensión durante la atención.
- El 47% (77) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces el químico farmacéutico o técnico demostró empatía, comprensión durante la atención.
- El 45% (74) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre el químico farmacéutico o técnico demostró empatía, comprensión durante la atención.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 77 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces el químico farmacéutico o técnico demostró empatía, comprensión durante la atención.



## ¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO O EL TÉCNICO LE ATENDIÓ CON RESPETO?

GRÁFICO 10



FUENTE: Tabla 10

### INTERPRETACIÓN:

Considerando los resultados citados en el Gráfico N° 10 se obtuvo lo siguiente:

- El 0% (0) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca fue atendido con respeto.
- El 3% (5) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca fue atendido con respeto.
- El 32% (52) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces fue atendido con respeto.
- El 65% (107) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre fue atendido con respeto.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 107 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre fue atendido con respeto.

**TABLA 11**

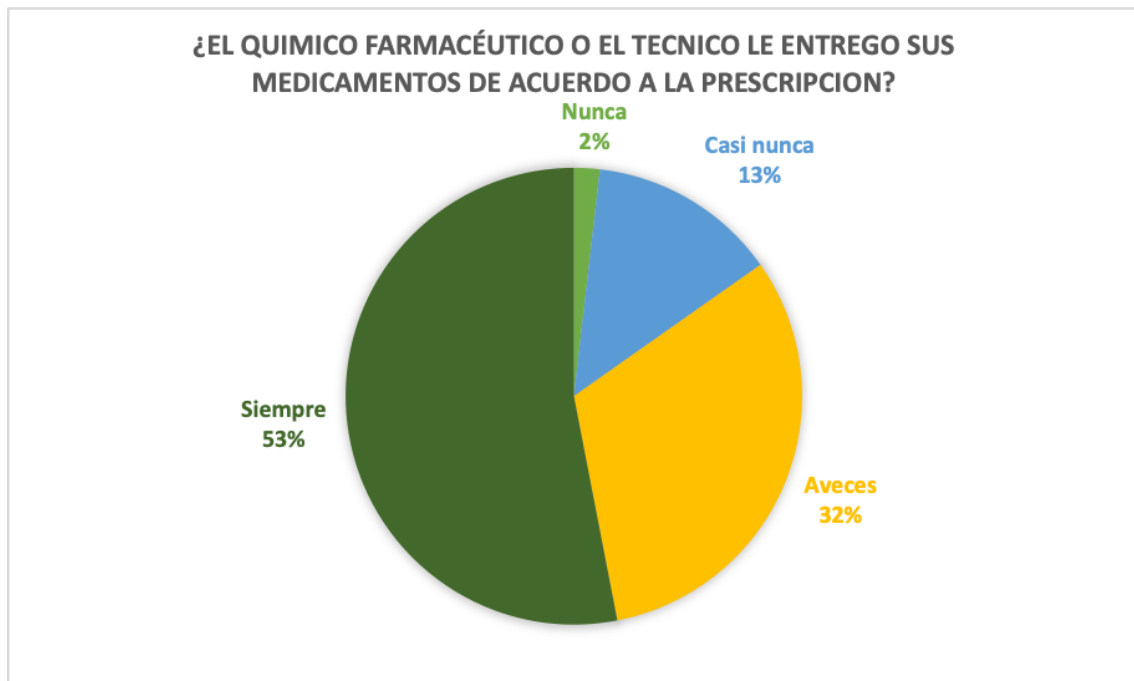
**¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO O EL TÉCNICO LE ENTREGO SUS  
MEDICAMENTOS DE ACUERDO A LA PRESCRIPCIÓN?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	3	2%	87
Casi nunca	22	13%	
A veces	52	32%	
Siempre	87	53%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE: Elaborado por los autores 2023**

**GRÁFICO 11**

**¿EL QUIMICO FARMACÉUTICO O EL TECNICO LE ENTREGO SUS  
MEDICAMENTOS DE ACUERDO A LA PRESCRIPCION?**



**FUENTE: Tabla 11**

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla N° 11 y el Gráfico N° 11 se obtuvo lo siguiente:

- El 2% (3) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca le entregaron sus medicamentos de acuerdo la prescripción.
- El 13% (22) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca le entregaron sus medicamentos de acuerdo la prescripción.
- El 32% (52) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces le entregaron sus medicamentos de acuerdo la prescripción.
- El 53% (87) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre le entregaron sus medicamentos de acuerdo la prescripción.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 87 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre le entregaron sus medicamentos de acuerdo la prescripción.

**TABLA 12**

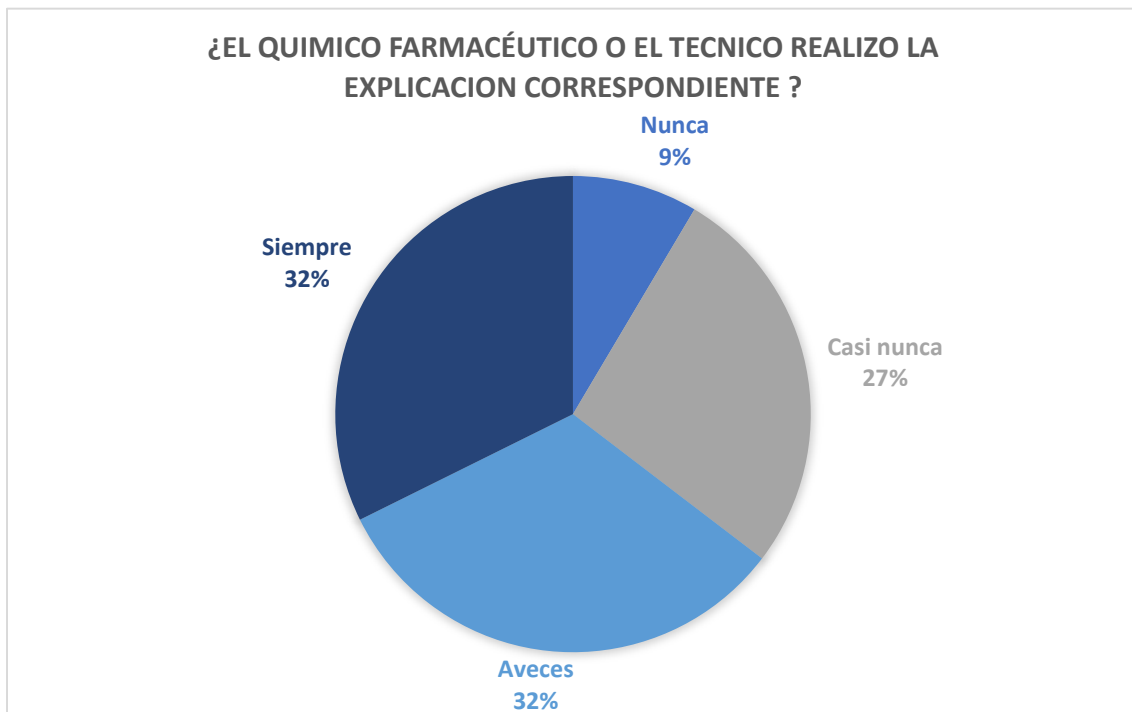
**¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO O EL TÉCNICO REALIZO LA EXPLICACIÓN CORRESPONDIENTE?**

<b>RESPUESTA</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>	<b>RESULTADOS DE LA MODA</b>
Nunca	14	9%	53
Casi nunca	44	27%	
A veces	53	32%	
Siempre	53	32%	
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	

**FUENTE: Elaborado por los autores 2023**

**GRÁFICO 12**

**¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO O EL TÉCNICO REALIZO LA EXPLICACIÓN CORRESPONDIENTE?**



**FUENTE: Tabla 12**

## **INTERPRETACIÓN:**

Considerando los resultados citados en la Tabla N° 12 y el Gráfico N° 12 se obtuvo lo siguiente:

- El 9% (14) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que nunca le realizaron la explicación correspondiente.
- El 44% (27) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca le realizaron la explicación correspondiente.
- El 32% (53) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces le realizaron la explicación correspondiente.
- El 32% (53) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre le realizaron la explicación correspondiente.

Por tanto, la moda de los resultados antes mencionados; 53 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre le realizaron la explicación correspondiente.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo “Determinar factores demográficos como la edad y sexo de quienes fueron atendidos en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción,” tenemos que en un 42% (69) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas tienen entre 20 y 34 años. Y que el 53% (87) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas son del sexo femenino. Lo que hace de referencia que los pacientes que tienden a tener cáncer y se atienden en el servicio de Farmacia de sala de operaciones, son casi la mitad de las atenciones y la mayoría son mujeres.

En cuanto a los objetivos planteados en la investigación, en lo que se refiere a “Determinar las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción”, en comparación y análisis con resultados de otras investigaciones, en relación a la recepción y validación de la receta, el 48% (78) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la recepción y validación de la receta; lo mismo ocurre en cuanto a si cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente, donde el 46% (75) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente; datos que se corrobora con la investigación de **Piñas y Espinosa**.<sup>8</sup> en su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacia y boticas del distrito de la victoria periodo junio 2018 – mayo 2019”. **De acuerdo a su objetivo de investigación planteado, el cual fue** establecer la práctica de las “buenas prácticas de recepción y entrega” de medicamentos refiere que en un 94,7% los usuarios se encuentran satisfechos por la atención en la farmacia, justamente debe ser el proceso de recepción y entrega el cual se realizó satisfactoriamente; lo mismo ocurre con **Montalvo y Basantes**.<sup>13</sup> En su investigación titulada “Diagnostico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio

en la farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación” – Quito – Ecuador. **Donde quisieron mejorar la** recepción y validación de una receta, lográndose a través de la aplicación de protocolos elaborados, propuesta para el análisis e interpretación de la receta, para la preparación y selección de los medicamentos, para la entrega de medicamentos, para medicamentos que necesitan cadena de frío y para reempaque de medicamentos. **Concluyeron;** la socialización de los documentos se hizo efectiva con la finalidad de que inmediatamente se aplique y resuelva la problemática detectada. Así mismo para determinar las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción”, se analiza los aspectos en cuanto a si cumple con el análisis e interpretación de prescripción y de la receta, el 46% (76) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta; a que si cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes, el 41% (67) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes y finalmente en cuanto si cumple con la entrega de productos e información, el 30% (50) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces se cumple con la entrega de productos e información. Lo cual no concuerda con Vásquez IN.<sup>3</sup> en su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia de las áreas de emergencia consulta externa del Hospital de Emergencia Grau, 2019” Lima – Perú, encontraron como resultado de la investigación un valor de sigma de  $p = 0.048 < de p = 0.05$ , lo que significa que si existe diferencias significativas en el “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia” entre las dos áreas tanto de emergencia como en consulta externa del hospital; también con López .<sup>4</sup> En su investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018”. Piura – Perú, se obtuvo que el 71.74% están satisfechos y que el 80% si cumplen con la BPD, mientras que, si hay relación o no entre las “Buenas Practicas de Dispensación y la satisfacción de usuario”, concluyen en que si existe relación entre ambos. También con Cura , Carranza .<sup>5</sup> En su investigación titulada “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”. Donde reportan que las “Buenas prácticas de prescripción y dispensación en la atención de los usuarios” en el área de farmacia de emergencia, precisan “los errores de prescripción en la receta médica” de los pacientes, **en sus resultados refieren;** que si se cumplen las buenas prácticas de prescripción (75%), debido a que muchos datos en la receta se encuentran registradas de forma correcta. Sin embargo **concluyen;** de forma general, que no se cumplen de manera satisfactoria las Buenas Prácticas de Dispensación (44.32%), corroborando a la investigación en el aspecto no en todos los aspectos se cumple las BPD; por otro lado, también se la investigación se contrapone con **Guzman .<sup>6</sup>** en su investigación titulada “Calidad de atención y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima, 2022”. Estudio realizado en Lima Perú. **donde se pretendió determinar** si existe relación entre la calidad de atención y “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en un hospital”, **reportándose que** si existe una correlación de manera directa y positiva entre la calidad de atención y el “cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima”; Del mismo modo, Díaz .<sup>7</sup> en su investigación titulada “Influencia de las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar los recursos en la farmacia Pharma Lamb, 2018”, se quiso probar que las “buenas prácticas de dispensación de medicamentos ansiolíticos influyen en la optimización del recurso humano en la farmacia”. **resultando que las** “Buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos” influyen positivamente en la optimización de recurso humano; también se contrapone con **Escudero y Huanca .<sup>9</sup>** ya que encuentra que sí existe un alto porcentaje del no cumplimiento de “las buenas prácticas de dispensación de medicamentos”, el cual el tratamiento les conllevará a reacciones adversas; lo que no sucede en la presente investigación donde resulta que de alguna manera tratan de cumplir las BPD; **Tandaypan .<sup>10</sup>** En su investigación titulada “Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio – diciembre del 2016”, el 57,61% de la muestra atendidos están satisfechos, que el 41,61% si cumplen con las “BPD” **Concluyéndose;** que entre la relación de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios indica que si existe relación. Así mismo **Gómez .<sup>11</sup>** indica que, si existe una relación significativa entre las “Buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica”, lo que significaría que si ofrecen una buena atención a los usuarios pacientes en cada



establecimiento. También con **Romero M, Saavedra y Valle** .<sup>12</sup> En su investigación titulada “Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el centro de salud “Félix Pedro picado”, en municipio de León periodo febrero – mayo 2014. **Nicaragua - encontraron en sus resultados**, que el farmacéutico y el personal auxiliar si cumplen con lo básico de las “buenas prácticas en farmacia” con la finalidad de dar una mejor atención a los pacientes en todas las etapas. Por lo antes mencionado se puede analizar que en los aspectos como; en el cumplimiento con el análisis e interpretación de la prescripción, que si cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes, que si cumple con la entrega de productos e información, se observa que a veces los realizan en un porcentaje no mayor al 50 %, lo cual nos indicaría que el Farmacéutico de alguna manera cumple con el resto de procesos de las BPD indicándonos que se debe enfatizar en dichos aspectos y para mejorar las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia.

En relación a detallar las buenas prácticas de atención en la farmacia de un hospital de la provincia de Concepción, en cuanto a que si el Químico Farmacéutico o técnico en Farmacia le atendió con calidez se encontró que el 48% (79) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces fue atendido con calidez, en cuanto a si el Farmacéutico o técnico demostró empatía, comprensión durante la atención, que el 47% (77) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que a veces el químico farmacéutico o técnico demostraron empatía, comprensión durante la atención y en cuanto a que si el técnico realizo la explicación correspondiente, el 44% (27) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que casi nunca realizaron la explicación correspondiente; en cuanto a los 3 aspectos vemos que hay deficiencias lo que significaría que para que el paciente este totalmente satisfecho debería existir una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de atención y la satisfacción del usuario por lo tanto se contrapone con López .<sup>4</sup> donde se identificaron que, si existe relación entre “el cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia”, donde 71.74% están satisfechos y que el 80% si cumplen con la BPD, mientras que, si hay relación o no entre las “Buenas Practicas de Dispensación y la satisfacción de usuario”, indican que si existe relación entre ambos. Lo

mismo ocurre con Montalvo T y Basantes W.<sup>13</sup> En su investigación titulada “Diagnostico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación” – Quito – Ecuador. Donde quisieron ofrecer al usuario educación sobre su medicación antes de su entrega y así lo realizaron, también con Escudero y Huanca.<sup>9</sup> En su investigación titulada “Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción en los usuarios de las farmacias del distrito de Ate Vitarte - Lima”, en cuanto a que si educó y orientó al paciente sobre su medicación encontraron; donde el 56,5% el profesional farmacéutico educó y orientó sobre su medicación, sin embargo concluye diciendo; que sí existe un alto porcentaje del no cumplimiento de “las buenas prácticas de dispensación de medicamentos”, el cual el tratamiento les conllevará a reacciones adversas. Lo que significaría que a pesar de educar y orientar existe alto porcentaje del no cumplimiento de la BPD, lo que nos llevaría a analizar que para considerar que haya buenas prácticas de atención no basta cumplir algunos aspectos sino todos, lo que conlleva a la reflexión que los profesionales farmacéuticos tienen algunas falencias que mejorar.

Por otro lado, en cuanto a los aspectos siguientes; que si le atendieron con respeto en un 65% (107) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre fue atendido con respeto; que si el técnico le entregó sus medicamentos de acuerdo a la prescripción en un 53% (87) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas consideran que siempre le entregaron sus medicamentos de acuerdo a la prescripción, Corroborándose con López.<sup>4</sup>, que si existe relación entre “el cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia”, encontrándose que el 71.74% están satisfechos y que el 80% si cumplen con la BPD, mientras que, si hay relación o no entre las “Buenas Practicas de Dispensación y la satisfacción de usuario”, indican que, si existió relación, por encontrarse el paciente satisfecho en un alto porcentaje se infiere que se desarrolló las buenas prácticas de atención en los aspectos enmarcados, pero se contraponen con Escudero y Huanca.<sup>9</sup> En el aspecto de que si entregó la medicación respetando la prescripción, del 80,3% en total del personal solo 23,9% respeta la prescripción, además concluye que existió un alto porcentaje del no cumplimiento de “las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, conllevando a reacciones adversas.

## V. CONCLUSIONES

1. En la investigación realizada se pudo evidenciar que en la mayoría de aspectos evaluados refirieron que a veces se cumplió con las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción.
2. Se determinó factores demográficos como la edad y sexo donde los pacientes atendidos, tienen entre 20 y 34 años y que el 53% (87) del total de pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia y son del sexo femenino.
3. Se cumplió con la recepción y validación de la receta en un 48% (78) del total de pacientes de acuerdo a las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia de sala, a veces se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción y de la receta, el 46% (75) consideraron que siempre se cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente y el 41% (67) del total de pacientes consideraron que a veces se cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes y que solo el 30% (50) a veces cumplen con la entrega de productos e información.
4. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se pudo evidenciar que, si cumplen con las buenas prácticas de atención en la Farmacia de un hospital de la provincia de Concepción, donde fueron atendidos por el Químico Farmacéutico o el técnico en Farmacia, demostrando respeto y empatía a los pacientes que visitaron el respectivo servicio.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se debe sensibilizar al personal que labora en el servicio de Farmacia de los hospitales que se debe brindar una atención de calidad al paciente.
2. Se debe capacitar al profesional de farmacia respecto a las 5 etapas de la dispensación, lo cual asegura el cumplimiento de las Buenas prácticas de Dispensación.
3. Se debe realizar círculos de calidad que aseguren la mejora continua sobre las buenas prácticas de atención al paciente donde se debe enfatizar sobre reglas de urbanidad, empatía, buen trato y mucha amabilidad donde, el Químico Farmacéutico debe liderar estas capacitaciones que ayudaran a la pronta recuperación del paciente utilizando la palabra como un medio terapéutico.

## REFERENCIAS

1. Federación Internacional Farmacéutica. Buenas prácticas en farmacia. Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos [internet]. The Netherlands; 2011. [citado 12 Nov 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>
2. Ministerio de Salud, Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Bol Cent Aten Farmac [internet]. 2012 [citado 12 Nov 2022]; 5(2):1-5. Disponible en: [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09\\_2012\\_02.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09_2012_02.pdf)
3. Vásquez I. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacia de las áreas de emergencia consulta externa del Hospital de Emergencia Grau, 2019 [tesis en internet]. Lima – Perú: Universidad César Vallejo; 2019 [citado 12 Nov 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49211>
4. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018 [tesis en internet]. Piura – Perú: Universidad San Pedro; 2019 [citado 12 Nov 2022]. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. 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 en internet]. Huancayo – Perú: Universidad Roosevelt; 2021 [citado 26 Set 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/364>
6. Guzmán W. Calidad de atención y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en un hospital nacional de Lima, 2022. [tesis en internet]. Lima – Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 14 Nov 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96736/Guzman\\_FW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96736/Guzman_FW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Díaz J. Influencia de las buenas prácticas de dispensación de ansiolíticos para optimizar los recursos en la farmacia Pharma Lamb, 2018 [tesis en internet].

- Huancayo – Perú: Universidad Roosevelt; 2019 [citado 15 Nov 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49580>
8. Piñas E, Espinoza Y. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción en los usuarios de las farmacias del distrito de Ate Vitarte – Lima [tesis en internet]. Huancayo – Perú: Universidad Roosevelt; 2021 [citado 15 Nov 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/766>
  9. Escudero P, Huanca G. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de La Victoria periodo junio 2018 – mayo 2019 [tesis en internet]. Lima – Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 [citado 15 Nov 2022]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE\\_0c1f92f5d69308999b9c7ef7d57705be](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_0c1f92f5d69308999b9c7ef7d57705be)
  10. Tandaypan N. Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (bpd) y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, julio – diciembre del 2016 [tesis en internet]. Trujillo – Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2017 [citado 16 Nov 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7463>
  11. Gómez F. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la atención farmacéutica en las boticas de la Diris Lima Sur, 2021 [tesis en internet]. Lima – Perú: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 16 Nov 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80009>
  12. Romero M, Saavedra M, Valle M. Cumplimiento de las buenas prácticas en farmacia en el Centro de Salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, Municipio de León periodo febrero – mayo 2014 [tesis en internet]. León – Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2014 [citado 16 Nov 2022]. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/3328/1/227074.pdf>
  13. Basantes W. Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación [tesis en internet]. Quito – Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2018 [citado 17 Nov 2022]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15705>
  14. Maidana G, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharm Care Esp [internet].

- 2018 [citado 24 Nov 2022];20(3):183-200. Disponible en: <https://www.pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
15. Climente M, Ausín P, Carballo N, Merino V, Gómez A, López V, *et al.* Buenas prácticas de trabajo en equipos multidisciplinares para la atención al paciente con asma grave no controlada (Proyecto TEAM). *Farm Hospit* [internet]. 2020 [citado 17 Nov 2022];44(5):230-7. Disponible en: [https://www.sefh.es/fh/200\\_07especial0111436esp.pdf](https://www.sefh.es/fh/200_07especial0111436esp.pdf)
  16. Ley del Trabajo del Químico Farmacéutico del Perú. Ley N° 28173 [internet]. Congreso de la República, (17 Feb 2004) [citado 17 Nov 2022] Disponible en: <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/28173-feb-16-2004.pdf>
  17. Ministerio de Salud, Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Manual de buenas prácticas de dispensación [internet]. 1ra ed. Lima – Perú; 2009 [citado 12 Nov 2022]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
  18. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Internacional de Reconstrucción de Fomento, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Ginebra; 2020
  19. Aveling L, Culloch P, Dixon M. A qualitative study comparing experiences of the surgical safety checklist in hospitals in high-income and low-income countries. *BMJ Open*. 2013;3(8):e003039.
  20. Kinsman L, Rotter T, James E, Snow P, Willis J. What is a clinical pathway? Development of a definition to inform the debate. *BMC Medicine*. 2010; 8:31.
  21. Wolff M, Taylor A, Cabe F. Using checklists and reminders in clinical pathways to improve hospital inpatient care. *Medic Journ Aust*. 2004;181(8):428–31.
  22. Ozdas A, Speroff T, Waitman R, Ozbolt J, Butler J, Miller A. Integrating “best of care” protocols into clinicians’ workflow via care provider order entry: impact on quality-of-care indicators for acute myocardial infarction. *Journ Amer Med Informa Associat*. 2006;13(2):188–96.
  23. Donabedian, A. La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada? *Rev. Calid Asist* [internet]. 2001 [citado 12 Nov 2022]; 16:S79-87. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>

24. Unger, L, Stearns, J, Lesser, J. Sources of Consumer Satisfaction with Retail Outlets: Issues and Evidence. *Journ of Retail* [internet]. 1981[citado 12 Nov 2022];57(3):68-85. Disponible en: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-16937-8\\_7#citeas](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-16937-8_7#citeas)
25. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud [internet]. Lima - Perú; 2002 [citado 12 Nov 2022]. p. 3-14. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
26. Carr R. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med* [internet]. 1992 [citado 12 Nov 2022];14(3):236-49. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1419201/>
27. Ruiz C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA; 2001. Disponible en: <https://www.aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>



## **ANEXO**

**ANEXO N° 1:**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Tema: **“BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN”**

Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable y Dimensiones	Metodología
¿De qué manera se desarrolla las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción?	Determinar las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción.	No aplica	<p><b>Variable</b></p> <p>Buenas prácticas de atención en farmacia de sala de operaciones en cirugía menor.</p>	<p><b>Método de la investigación</b></p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Obsevacional transversal</p>
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel de investigación</b>
<p>¿Cómo se presenta los factores demográficos como la edad y sexo de quienes fueron atendidos en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción?</p> <p>¿Cómo se presenta las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción?</p>	<p>Determinar factores demográficos como la edad y sexo quienes fueron atendidos en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción.</p> <p>Determinar las buenas prácticas del proceso de dispensación en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción.</p>	No aplica	<p>Buenas prácticas del proceso de dispensación.</p> <p>Buenas Prácticas de atención en farmacia.</p> <p><b>Sexo</b></p> <p>Diferencia de sexos.</p>	<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Responde al de una investigación por objetivos, donde se considera como punto importante de referencia las variables empleadas en el planteamiento y formulación del problema planteado.</p> <p>Es no experimental. Según la intervención de los investigadores Observacional, Según la planificación de la toma de datos: Prospectivo, Según el número de mediciones de las variables a estudiar Transversal.</p>

<p>¿De qué manera se realiza las buenas prácticas de atención en la farmacia de un hospital de la provincia de Concepción?</p>	<p>Detallar las buenas prácticas de atención en la farmacia de un hospital de la provincia de Concepción.</p>		<p><b>Edad.</b> Grupo etario del usuario</p>	<p><b>Población:</b> 278 pacientes que se atienden mensualmente que visitan el servicio de farmacia que atiende a cirugía menor del Hospital Regional de Enfermedades Neoplásicas,</p> <p><b>Muestra:</b> n =164</p> <p><b>Técnicas de recopilación de información</b> La encuesta.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de información.</b> Herramientas estadísticas de acuerdo a los objetivos de la investigación.</p>
--	---	--	--	---

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### “BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN”

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
Buenas prácticas de atención en farmacia de sala de operaciones en cirugía menor	Consiste en la lectura, interpretación adecuada y análisis sobre el medicamento que va a seleccionar. <sup>17</sup>	Buenas prácticas del proceso de dispensación.	Etapas de la dispensación: 1. El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la recepción y validación de la receta. 2. El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el análisis e interpretación de prescripción de la receta. 3. El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente. 4. El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes. 5. El Químico Farmacéutico cumple con la entrega los productos e información.	Nominal
		Buenas Prácticas de atención en farmacia	1. Calidez; 2. Empatía 3. Respeto 4. Entrega los medicamentos de acuerdo a la prescripción. 5. Explicación.	Nominal
<b>Covariables</b>		Sexo. Edad.	Diferencia de sexos. Grupo etario del usuario.	Ordinal Nominal

**ANEXO N° 3:**

**CUESTIONARIO**

**“BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN”**

**INTRODUCCIÓN:**

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información sobre las Buenas prácticas de atención en farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción, con la finalidad de brindar información sobre la aplicación y beneficios que conlleva las Buenas prácticas de Atención que brinda el profesional Químico Farmacéutico en la sala de operaciones en Cirugía. Así mismo el no cumplimiento conllevaría a otros problemas.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Antes de iniciar es muy importante que tengas conocimiento que este cuestionario ha sido elaborado como parte de una investigación científica, que proporcione un material esencial para determinar las **Buenas prácticas de atención en farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de concepción.**

**Confidencialidad:** El cuestionario es anónimo, ***NO ESCRIBIRÁ SUS DATOS PERSONALES.*** Los datos recopilados se pondrán a disposición de los investigadores.

Una vez que realizaste la lectura del consentimiento informado:

¿Estás de acuerdo en participar en esta investigación? Sí ( )

No ( )

---

**OBJETIVO:**

Determinar las buenas prácticas de atención en el servicio de farmacia de sala de operaciones en cirugía en un hospital de la provincia de Concepción.

**Género:**

- a. Varón
- b. Mujer

**Edad:**

- a. Mayor a 18 años.
- b. De 20 – 34 años
- c. 35 -70 años

**Marque con una X la respuesta de su elección según corresponda.**

**En cuanto a las BUENAS PRÁCTICAS DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN, señale la alternativa correcta, según corresponda;**

1. ¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la recepción y validación de la receta?

Nunca                  Casi nunca                  A veces                  Siempre

2. ¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el análisis e interpretación de prescripción de la receta?

Nunca                  Casi nunca                  A veces                  Siempre

3. ¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente?

Nunca                  Casi nunca                  A veces                  Siempre

4. ¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes?

Nunca                  Casi nunca                  A veces                  Siempre

5. ¿El Químico Farmacéutico cumple con la entrega de productos e información?

Nunca                  Casi nunca                  A veces                  Siempre

**En cuanto BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA, señale la alternativa correcta, según corresponda;**

1. ¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con calidez?

Nunca                  Casi nunca                  A veces                  Siempre

2. ¿El Químico Farmacéutico o el Técnico demostró empatía, comprensión durante la atención?

Nunca              Casi nunca              A veces              Siempre

3. ¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con respeto?

Nunca              Casi nunca              A veces              Siempre

4. ¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le entregó sus medicamentos de acuerdo a la prescripción?

Nunca              Casi nunca              A veces              Siempre

5. ¿El Químico Farmacéutico o el Técnico realizó la explicación correspondiente?

Nunca              Casi nunca              A veces              Siempre

*Gracias por su colaboración*

## VALIDACIONES



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO  
"FRANKLIN ROOSEVELT"  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N°078-2019- SUNEDU/SD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS  
*Av. Giráldez N°542 - Huancayo*

Huancayo, 22 de enero del 2023

**CARTA Nro.01-2023- HLPC/YRAP**

**Señor (a):**

**Dra.Diana E.Andamayo de Castillo**

**PRESENTE**

**ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado; **"BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN"**

Para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal

*Atentamente,*

**BACH. MAURICIO HINOSTROZA VERY ROXANA.**

**DNI: 42814067**

**BACH. ORIHUELA CANCHANYA GYNA CLEYDY**

**DNI: 44139067**



**FORMATO A**

<b>DIMENSIÓN 1: BUENAS PRÁCTICAS DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN</b>					1	2	3	4	5
<b>INDICADORES; ETAPAS DE LA DISPENSACIÓN.</b>									X
1	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la recepción y validación de la receta? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
2	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el análisis e interpretación de prescripción de la receta? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
3	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
4	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
5	¿El Químico Farmacéutico cumple con la entrega de productos e información? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
<b>DIMENSIÓN 2: BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA.</b>					1	2	3	4	5
<b>INDICADORES; Calidez, Empatía, Respeto, Entrega los medicamentos de acuerdo a la prescripción, Explicación.</b>									X
1	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con calidez? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
2	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico demostró empatía, comprensión durante la atención? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
3	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con respeto? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
4	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le entregó sus medicamentos de acuerdo a la prescripción? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
5	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico realizó la explicación correspondiente? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								

**RECOMENDACIONES:**

.....

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

5

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Diana E. Andamayo De Castillo  
DNI N° : 20078664. Teléfono/Celular: 964884831

Dirección domiciliaria : Loreto 569

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Doctora

Mención : Farmacia y Bioquímica



**Lugar y fecha:** 22 de enero del 2023

## FORMATO: B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : "BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN"
- 1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario sobre las Buenas Prácticas de Atención  
 motivo de evaluación : en Farmacia de Sala de operaciones en Cirugía en un Hospital de la Provincia de Concepción.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X	
4. Organización	Existe una organización lógica																					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X	
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																					X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X	

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Diana E. Andamayo De Castillo  
DNI N° : 20078664. Teléfono/Celular: 964884831  
  
Dirección domiciliaria : Loreto 569  
Titulo Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Doctora  
Mención : Farmacia y Bioquímica



**Lugar y fecha:** 22 de enero del 2023

Huancayo, 20 de enero del 2023

**CARTA Nro.01-2023- H/PC/YRAP**

Señor (a):

Mg. Rocío López Calderón

**PRESENTE**

**ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado; **"BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN"**

Para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal

*Atentamente,*



**BACH. MAURICIO HINOSTROZA VERA ROXANA.**  
DNI: 42814067



**BACH. ORIHUELA CANCHANYA GYNA CLEYDY**  
DNI: 44139067

<b>DIMENSION I: BUENAS PRACTICAS DEL PROCESO DE DISPENSACION</b>					1	2	3	4	5
<b>INDICADORES; ETAPAS DE LA DISPENSACION.</b>									
1	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la recepción y validación de la receta? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
2	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el análisis e interpretación de prescripción de la receta? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
3	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
4	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
5	¿El Químico Farmacéutico cumple con la entrega de productos e información? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
<b>DIMENSION I: BUENAS PRACTICAS DE ATENCION EN FARMACIA.</b>					1	2	3	4	5
<b>INDICADORES; Calidad, Empatía, Respeto, Entrega los medicamentos de acuerdo a la prescripción, Explicación.</b>									
1	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con calidad? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
2	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico demostró empatía, comprensión durante la atención? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
3	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con respeto? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
4	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le entregó sus medicamentos de acuerdo a la prescripción? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X
5	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico realizó la explicación correspondiente? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								X

**RECOMENDACIONES:**

.....

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

05

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : ...Rocío Jerónima López Calderón.....

DNI N° : ...20075533 Teléfono/Celular 954931834...

Dirección domiciliaria : .....Jr. ~~Rosemberg~~ Rosemberg N°327 – El Tambo.....

Título Profesional : .....Químico Farmacéutico.....

Grado Académico : .....Magister.....

Mención : .....Problemas de Aprendizaje.....

  
  
Mg. Rocío López Calderón  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.J. N° 30332  
Lugar y fecha: 22 de enero del 2023

## FORMATO: B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación : "BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN"
- 1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario sobre las Buenas Prácticas de Atención  
motivo de evaluación : en Farmacia de Sala de operaciones en Cirugía en un Hospital de la Provincia de Concepción.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicaciones	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X	
4. Organización	Existe una organización lógica																					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos																					X	
8. Coherencia	Entre los ítems e indicadores																					X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X	



PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5)  Muy buena



Nombres y Apellidos : ...Rocío Jerónima López Calderón.....  
DNI N° : ...20075533.. Teléfono/Celular:.....954931834...  
Dirección domiciliaria : .....Jr. Rosemberg. N°327 – El Tambo.....  
Título Profesional : ..... Químico Farmacéutico.....  
Grado Académico : ..... Magister.....  
Mención : .....Problemas de Aprendizaje.....



Mg. Rocío López Calderón  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.J. N° 10232

Lugar y fecha: 22 de enero del 2023

Huancayo, 20 de enero del 2023

CARTA Nro.01-2023- HLPC/YRAP

Señor (a):

Mg. LIZZY JEANETTE MENDOZA GUTIERREZ

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado; **"BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN"**

Para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal



RACH MAURICIO MENDOZA YERY ROXANA.  
DNI: 42814067

*Atentamente,*



RACH. ORIBUELA CANCHANYA GYNA CLEYDY  
DNI: 44139067

<b>DIMENSION 1: BUENAS PRACTICAS DEL PROCESO DE DISPENSACION</b>					1	2	3	4	5
<b>INDICADORES; ETAPAS DE LA DISPENSACION.</b>									X
1	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la recepción y validación de la receta? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
2	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el análisis e interpretación de prescripción de la receta? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
3	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con la preparación y selección de los productos prescritos en la receta para la entrega al paciente? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
4	¿El Químico Farmacéutico para la dispensación cumple con el registro del medicamento en los libros correspondientes? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
5	¿El Químico Farmacéutico cumple con la entrega de productos e información? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
<b>DIMENSION 2: BUENAS PRACTICAS DE ATENCION EN FARMACIA.</b>					1	2	3	4	5
<b>INDICADORES; Calidad, Empatía, Respeto, Entrega los medicamentos de acuerdo a la prescripción, Explicación.</b>									X
1	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con calidad? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
2	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico demostró empatía, comprensión durante la atención? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
3	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le atendió con respeto? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
4	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico le entregó sus medicamentos de acuerdo a la prescripción? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								
5	¿El Químico Farmacéutico o el Técnico realizó la explicación correspondiente? Nunca      Casi nunca      A veces      Siempre								

**RECOMENDACIONES:**

.....

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

05

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Lizzy Jeanette Mendoza Gutiérrez

DNI N° : 42226809      Teléfono/Celular : 953600898

Dirección domiciliaria : Av. Huancayo 236 Jauja

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magíster

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud



Lugar y fecha: Huancayo 20 de enero del 2023

**FORMATO: B**
**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación : "BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN EN FARMACIA DE SALA DE OPERACIONES EN CIRUGÍA EN UN HOSPITAL DE LA PROVINCIA DE CONCEPCIÓN"
- 1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario sobre las Buenas Prácticas de Atención en Farmacia de Sala de operaciones en Cirugía en un Hospital de la Provincia de Concepción

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Coherencia	Basado en aspectos técnicos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los ítems e indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Lizzy Jeanette Mendoza ~~Gutierrez~~  
DNI N° : 42226809      Teléfono/Celular : 953600898  
Dirección domiciliaria : Av. Huancayo 238 Jauja  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magíster  
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud



Lugar y fecha: Huancayo 20 de enero del 2023

## EVIDENCIAS DE ENCUESTAS

