

NOMBRE DEL TRABAJO: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA REVOLUCIÓN, JULIACA 2024.

ASESOR:

- Mg. Calle Vilca, Mónica Alejandra

AUTORES:

- Bach. Gutierrez Bautista, Flor Vanessa Ada
- Bach. Larico Apaza, Yulisa

RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES

RECUENTO DE PALABRAS

12048 Words

RECUENTO DE CARACTERES

67281 Characters

RECUENTO DE PAGINAS

60 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

909.6KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 15, 2024 10:56 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug|15, 2024 10:57 AM GMT-5

- 8% de similitud general

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

- 8% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

- Excluir del Reporte de Similitud

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





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

**TESIS
BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD
LA REVOLUCIÓN, JULIACA 2024.**

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

AUTORES:

Bach. Gutierrez Bautista, Flor Vanessa Ada

Bach. Larico Apaza, Yulisa

ASESORA:

Mg. Calle vilca, Mónica Alejandra

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud pública

HUANCAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por iluminarme en cada paso de este viaje académico y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, quienes fueron mi principal fuente de apoyo, y me dieron las bases para convertirme en quien soy ahora. Gracias por ser mi guía y brindarme todo su apoyo para que yo pueda tener éxitos en la vida.

A mi compañera de tesis Yulisa, quien me hizo reaccionar cuando pensé que no podía seguir.

Flor Vanessa Ada, Gutierrez Bautista

A Dios nuestro señor por guiarme y protegerme en cada paso que doy.

A cada miembro de mi familia por haberme brindado su apoyo incondicional en cada faceta de mi estudio, ya que sin ellos este logro no hubiese sido posible.

A mi padrino Alfredo Quispe C. quien me dio fortaleza y perseverancia para poder lograr una meta en mi vida profesional.

A mi compañera de tesis Flor: por su amistad incondicional.

Yulisa, Larico Apaza

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, quien ilumina y guía nuestros caminos.

Queremos agradecer de todo corazón a nuestros familiares por su profundo apoyo y ayudado a ir cumpliendo cada una de nuestras metas.

A nuestras amistades que en algún momento estuvieron brindándonos un apoyo emocional durante estos años de estudio.

A nuestra asesora Mg. Mónica Alejandra, Calle vilca por brindarnos la asesoría para el desarrollo de nuestra tesis quien nos compartió sus enseñanzas para lograr nuestro proyecto.

PÁGINA DE JURADO

PRESIDENTE

Dra. Jacqueline Jorka Peña Marin

SECRETARIO

Mg. Jose Maldonado Laurente

VOCAL

Mg. Mónica Alejandra Calle Vilca

SUPLENTE

Mg. Roger Palomino Huarcaya

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Flor Vanessa Ada Gutierrez Bautista, de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N° 71926560 de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jr. 24 de junio N° 751, Urb. Jorge Chávez, Juliaca, autora de la tesis titulada “Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente del servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024”

Declaro bajo juramento:

Que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 23 días del mes de junio del 2024.

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left and a black ink fingerprint on the right. The signature is stylized and appears to read 'Flor Vanessa Gutierrez Bautista'.

Bach. Gutierrez Bautista Flor Vanessa

DNI N° 71926560

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yulisa Larico Apaza, de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N° 74575565 de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jr. Arce Mz. B Lt. 11, autora de la tesis titulada “Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente del servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024”

Declaro bajo juramento:

Que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 23 días del mes de junio del 2024.

A photograph of a document showing a handwritten signature in blue ink and a blue ink fingerprint to its right. The signature is cursive and appears to read 'Yulisa Larico Apaza'. The fingerprint is a standard ten-print impression.

Bach. Larico Apaza Yulisa

DNI N° 74575565

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PÁGINA DE JURADO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	20
2.2. Definición operativa de variables.....	20
2.3. Población, muestra y muestreo.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIÓN.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo de estudio: Determinar la relación del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con la satisfacción del paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud “La Revolución” Juliaca, mayo - junio 2024. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo aplicada, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal de tipo no experimental. La muestra estuvo conformada por 196 pacientes que asistieron al servicio de farmacia del centro de salud “La Revolución” Juliaca. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios que consta de 23 preguntas. De acuerdo al estudio realizado se determinó que para el 98.5% de los pacientes si se cumplen con las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del centro de salud “La Revolución” 2024. Asimismo, el 27.6% de los pacientes se sintieron satisfechos y el 70.4% poco satisfechos con la atención en el servicio de farmacia del centro de salud “La Revolución” 2024.

En el análisis de las dimensiones de las Buenas Prácticas de Dispensación recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registros y entrega de los productos e información por el dispensador se encontró que estas prácticas están muy débilmente correlacionadas con la satisfacción del paciente. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.019, con una significancia estadística de $p = 0.787$, lo cual es mayor que 0.05, indicando que la relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del paciente es positiva muy baja.

Palabras claves: Buenas prácticas de dispensación, satisfacción del paciente, dispensación de medicamentos.

ABSTRACT

The objective of this research was to Determine the relationship of compliance with Good Dispensing Practices and patient satisfaction in the Pharmacy Service of the “La Revolución” Health Center in Juliaca, May - June 2024. Regarding methodology, the research was applied, with a descriptive, correlational, and transversal non-experimental design. The sample consisted of 196 patients who attended the pharmacy service of the “La Revolución” Juliaca Health Center. A survey was used for data collection and two questionnaires consisting of 23 questions were used as an instrument. Results. According to the study conducted, it was determined that 98.5% of the patients were satisfied with the good dispensing practices in the pharmacy service of “La Revolución” health center. Likewise, 27.6% of the patients were satisfied and 70.4% were unsatisfied with the care provided.

It was determined that the dimensions of good dispensing practices, reception, and validation of the prescription, analysis, and interpretation of the prescription, preparation, and selection of the products for delivery, records and delivery of the products and information by the dispenser, are directly and positively related in a shallow way to the variable Patient Satisfaction, based on Spearman's correlation of 0.019, giving a statistical significance of $p=0.787$, which is greater than 0.05.

Keywords: Good Dispensing Practices (GDP), patient satisfaction, medication dispensing.



30 de julio de 2024

GAVANCHO VALDERRAMA Romina Raquel
DNI N° 71301491

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la prescripción y dispensación inadecuadas de medicamentos representa más del 50% de todos los medicamentos en el mercado y el uso irracional de los medicamentos por parte de los pacientes causa diversas formas de riesgos y costos para la salud. Así mismo, la OMS establece fundamentalmente un objetivo dentro del sistema de salud, que es mejorar el trato hacia los pacientes que acuden al establecimiento, evaluando la satisfacción relacionada a la dispensación. (1)

El uso irracional suele surgir de múltiples errores de prescripción y dispensación. El período que el dispensador tiene contacto con el paciente es un factor importante que afecta la calidad del proceso de atención al paciente. Como tal, se recomienda encarecidamente que los dispensadores/farmacéuticos tengan suficiente tiempo para asesorar y dispensar medicamentos adecuadamente a los pacientes, de modo que los pacientes comprendan claramente cómo tomar los medicamentos y mejoren significativamente la adherencia a los mismos. (2) Medir la satisfacción ayudará a identificar los servicios farmacéuticos que necesitan mejoras, mejorar el cumplimiento de la medicación por parte del paciente e impactar positivamente en los resultados de salud del paciente. (3)

En Juliaca, se han encontrado numerosos estudios del uso inadecuado de los medicamentos, dando a conocer resultados negativos en la medicación ocasionada por diversas causas lo cual genera que no se alcance su efectividad en el tratamiento o en algunos casos se encuentra efectos adversos y la insatisfacción del paciente.

Además, que, en muchos establecimientos de salud, el profesional Químico Farmacéutico y el personal técnico no cuenta con los debidos conocimientos en la atención y dispensación de medicamentos generando la desconfianza e inseguridad en el paciente. Otra de ella es la dispensación de medicamentos sin la información y orientación al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, lo cual nos conlleva al uso irracional del medicamento, llegando a causar efectos indeseables. (4)

Con las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), se busca garantizar que se dispense; el medicamento correcto, la posología, las indicaciones, las precauciones, la contraindicación,

y reacciones adversas al paciente, es decir llegar a una información clara sobre su uso y conservación la cual permita mantener la calidad del medicamento para así lograr el bienestar del paciente y un servicio de calidad y el respeto a sus derechos como ciudadano.

A continuación, se presentan los antecedentes realizados en diferentes lugares, en primer lugar, los antecedentes nacionales:

Toribio Alva, el objetivo del estudio fue investigar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022. La metodología fue un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por 150 usuarios utilizando dos instrumentos. El primer instrumento consta de 17 preguntas y el segundo instrumento consta de 20 preguntas. Se estimó Rho de Spearman = 0.705 entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario, Rho de Spearman = 0.531 entre la recepción y validación de prescripción y satisfacción del usuario, Rho de Spearman = 0.671 entre análisis e interpretación de prescripción y satisfacción del usuario, Rho de Spearman = 0.641 entre la preparación y selección de productos y satisfacción del usuario, Rho de Spearman = 0.608 entre los registros y satisfacción del usuario y satisfacción del usuario, Rho de Spearman = 0.584 entre la entrega de producto e información y satisfacción del usuario. De acuerdo a las buenas prácticas de dispensación fue 76% buena y el 24% regular y en relación a la satisfacción de los usuarios el 76,3 % están muy satisfechos y el 24,7% regularmente satisfechos. Los resultados obtenidos muestran que existe una relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios atendido en el establecimiento farmacéutico de Carhuaz. (5)

Collazos y Tinoco. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en farmacia, EsSalud Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021. La metodología aplicada fue con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo- correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población consta de 180 usuarios de farmacia, teniendo como muestra de 123 usuarios. El instrumento utilizado para la recolección de datos se realizó mediante dos cuestionarios para evaluar la dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario. Los resultados muestran que el 43.95 percibe la dispensación de medicamentos en un nivel inadecuados y el 56.1% un nivel

adecuado, también podemos observar que el 9.8% presenta una satisfacción baja, el 49.6% con nivel de satisfacción media y el 40.7% presenta el nivel de satisfacción alto. En conclusión, se evidencia que la dispensación de medicamentos en la relación a los usuarios de farmacia presenta una satisfacción en un nivel medio, según la correlación de Spearman = 0.751, representando un resultado moderado con una significancia estadística de $p = 0.000$, siendo inferior a 0.01. (6)

Choquehuanca y Quispe. El propósito de la investigación es poder determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de farmacia del Centro de Salud Metropolitano de Puno, 2023. Se utilizó una metodología de tipo básica, con un diseño de investigación de tipo descriptivo correlación no experimental. Con una muestra de 108 pacientes que acudieron al servicio de farmacia, aplicando como instrumento el cuestionario conformado por 21 preguntas y una escala de medición tipo Likert, lo cual fue revisado previamente por 3 expertos en la materia. Teniendo como resultado una relación (p valor 0) lo que nos indica que existe una excelente relación entre la calidad de atención y el coeficiente de correlación (Rho Spearman = 0.720). Por lo tanto, se evidencia que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Metropolitano de Puno en el 2023. Finalmente, se concluye que existe una relación positiva, alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes. (7)

Condor y De la Cruz. El objetivo de este estudio es, determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia Corazón de Jesús 2022. Con el fin de asegurar que la dispensación del medicamento llegue al paciente con la dosis y cantidad correcta, con la información clara sobre el uso y almacenamiento del medicamento. La Metodología de este estudio es descriptivo, correlacional simple, no experimental y de corte transversal. La población consta de 100 usuarios teniendo como muestra 79 usuarios que compraron medicamentos en la farmacia. Resultados. Según el estudio realizado en el establecimiento farmacéutico Corazón de Jesús 2022, el 93.7% de los usuarios si cumplen con las buenas de dispensación y el 74.7% de los usuarios quedaron muy satisfechos con la atención. Considerando las buenas prácticas de dispensación durante la recepción y validación, análisis e interpretación de la receta, preparación y selección de los productos para su entrega, se determina que tiene relación con la satisfacción del paciente

que acude a la farmacia Corazón de Jesús 2022. (8)

Quispe y Valeriano. El estudio tiene como objetivo conocer en qué proporción afecta el cumplimiento de las BPD con la satisfacción de los usuarios que recurren al Servicio de Farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca, septiembre 2021. Metodología. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal con un enfoque cualitativo. La población es constituida por 2 químicos farmacéuticos y 9945 usuarios, se encuestó a los Químicos Farmacéuticos y 370 usuarios obtenidos mediante el muestreo de aleatorio simple, realizado por dos cuestionarios. En los resultados, se utilizó el alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad del instrumento, con medida de satisfacción de 0.911 lo que indica alta confiabilidad. De tal forma se demuestra que las buenas prácticas de dispensación por parte de los químicos farmacéuticos fueron del 42.9% respecto a la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el servicio de Farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca en septiembre del 2021, donde se concluye que los usuarios perciben moderadamente satisfecho el 47.57%, muy satisfecho 32.70%, y poco satisfecho 12.16%. totalmente satisfecho 7.30%, nada satisfecho el 0.27%. se concluye que las Buenas Prácticas de Dispensación no afecta al grado de Satisfacción del paciente en el Servicio de Farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca. Además, el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación también se demuestra en la satisfacción del paciente con el servicio de Farmacia. (9)

Ramos Trujillo. El objetivo fue evaluar la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Farmacia Central, Huaraz 2022. La metodología aplicada fue de tipo básica, correlacional, causal y transversal. La población estuvo conformada por 300 clientes de la Farmacia central y la muestra estuvo conformada por 108 clientes. Se utilizaron como técnica la encuesta mediante un cuestionario con 25 preguntas, el cual fue validado por juicio de expertos, obteniendo como resultado que la calidad de servicio fue buena con un 48,95% totalmente de acuerdo y el 32,22% de acuerdo, y la satisfacción del usuario con el 71,76% totalmente satisfechos y 23,61% satisfechos. Por lo tanto, se puede concluir que el usuario atendido en la Farmacia Central, Huaraz 2022 tiene una buena percepción de calidad del servicio y satisfacción. (10)

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales: **Minaei, Peikanpour, et al.** En este estudio “Country pharmaceutical situation on access, quality, and rational use of medicines: an evidence from a middle-income country” se evaluó el rendimiento del sistema farmacéutico de Irán con su respectiva indicación de la OMS, incluyendo el acceso, la calidad y el uso racional de los medicamentos. La metodología fue descriptiva transversal, con un enfoque retrospectivo o prospectivo para la recopilación de datos de acuerdo a las instrucciones establecidas por la OMS, donde se evaluaron en 3 dimensiones y 16 indicadores en establecimientos farmacéuticos públicos y privados. El muestro se obtuvo aleatoriamente en 5 ciudades, la validez y confiabilidad fueron certificadas por expertos del sector farmacéutico. Los datos se recopilaron de abril a noviembre de 2018 y se analizaron con SPSS 24. La disponibilidad de medicamentos específicos en varias ciudades y farmacias públicas y privadas fue el 97.5% sin diferencias significativas. Aunque el costo de los medicamentos es mas en el sector privado que en el público, son asequibles en ambos sectores. En términos de calidad, el sector público se desempeña mejor que el sector privado. La media de medicamentos por receta fue de 3,2 en las farmacias públicas y de 3,4 en las privadas. En promedio, en el sector público el 33% y el 32% de los pacientes ambulatorios respectivamente. Finalmente, el 77% de los medicamentos fueron prescritos por nombre genéricos y el 25% de las recetas fueron de acuerdo con la lista de medicamentos clave. Este estudio muestra que la disponibilidad y el precio de ciertos medicamentos en Irán están en buenas condiciones, pero Irán no cumple con los estándares para el uso racional de los medicamentos. (11)

Collaguazo, Fiallo. El propósito de este trabajo de investigación es describir y equipar el servicio de Dispensación Activa de Medicamentos (DAM) en el Hospital Básico Andino de Chimborazo. En el tiempo de la investigación utilizaron como población a los auxiliares de la farmacia del hospital, el químico farmacéutico encargado del establecimiento y los usuarios atendidos cuyos medicamentos son dispensados por el servicio de farmacia. Para la recopilación de datos fue en el horario de 8:00 am a 8:00 pm de lunes a sábado y la muestra se calcula según la fórmula para una población finita. el método para el estudio se analizaron cuatro fases (I, II, III, IV). Resultados, se encontró un incumplimiento del 50% en cuanto a documentación y un 58.62% en cuanto al proceso de dispensación. La autora concluye que no cumple con el proceso de dispensación de medicamentos lo que demuestra que el centro

de salud solo se encargaba de despachar los medicamentos, sin educar al paciente sobre su medicación ni fomentar el uso racional de medicamentos; lo cual es fundamental contribuir en la farmacoterapia del paciente y evitar errores de medicación. (12)

Penado y Rios, en su trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de verificar el cumplimiento de las BPD en la farmacia del centro de salud Perla María Nororis, ciudad de León, mediante un diseño descriptivo y prospectivo, utilizando una muestra de 80 pacientes como herramienta para el cuestionario. Los resultados muestran que el 100% del personal de farmacia es responsable de la recepción y confirmación de las prescripciones, así como del análisis e interpretación de las prescripciones, y del 100% de la preparación y selección de los productos a entregar y en menor medida entregaron correctamente los medicamentos (73,25%), solo el 90% del personal brindaron información sobre el medicamento. Se concluye que el proceso de dispensación tuvo buen cumplimiento y la satisfacción del usuario por parte del dispensador de Farmacia es muy buena ya que brinda buena atención de acuerdo a su amabilidad, rapidez, eficacia y respeto mediante el proceso de dispensación. (13)

Respecto a las teorías y enfoques conceptuales para la presente investigación se considera lo siguiente: Variable I: Buenas Prácticas de Dispensación y Variable II: Satisfacción del paciente. Se prosigue con las teorías:

Las BPD de medicamentos son un conjunto de normas establecidas para asegurar el uso adecuado de los medicamentos con el fin de mejorar la salud y calidad de la población a través de una correcta dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos. Garantizando la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos comercializados en el país regidas con las normas legales relacionadas a la atención farmacéutica. La dispensación de los medicamentos es deber del profesional químico farmacéutico de dispensar uno o más medicamentos a un usuario. En este caso el profesional Químico Farmacéutico debe informar y orientar al usuario del uso correspondiente del medicamento.

La dispensación informada es todo un proceso importante para poder garantizar que los usuarios reciban el medicamento correcto en la dosis correcta y tengan la información que necesitan de manera segura y efectiva. Contribuyendo a mejorar la calidad de la asistencia sanitaria, a optimizar el uso de los recursos y a prevenir la morbimortalidad provocada por el uso inadecuado de los medicamentos. (14)

En este sentido, la dispensación, de medicamento es una acción terapéutica extraordinaria del farmacéutico, en una institución legalmente autorizado; debe ir acompañada de la información oral y escrita necesaria para permite el inicio razonable de su uso. Debe incluir información sobre el almacenamiento del medicamento, preparación antes de la administración (si es necesario), precauciones, recomendaciones para evitar la incompatibilidad con otros medicamentos utilizados por el usuario, prevención de efectos secundarios, posibles interacciones con alimentos, indicación de la idoneidad del medicamento según el estado del paciente. (15)

El cumplimiento de las BPD tiene como objetivo mejorar la salud y garantizar una atención de calidad mediante la correcta y eficiente dispensación de medicamentos en los distintos establecimientos de salud a nivel del país, brindando una atención de calidad y poniendo siempre como prioridad el bienestar de los pacientes; y teniendo como objetivos, el cumplimiento de la prescripción médica, orientación sobre el uso adecuado del medicamento hacia el paciente, contribuyendo el seguimiento farmacoterapéutico, identificando y aportar soluciones de los problemas en el uso de medicamentos dando seguridad, eficacia y centrada a las personas. (16)

Las BPD promueven siempre, el uso racional de los medicamentos, facilitando a los usuarios el acceso a medicamento y la correcta dispensación debe tener un procedimiento que garantiza que los errores se detecten y corrijan en todas las etapas. Hay cinco pasos principales en el proceso de dispensación: Recepción y Validación de la prescripción. En la recepción, el profesional debe confirmar; datos del paciente, dirección y número de colegiatura, sello y firma del prescriptor, nombre del producto farmacéutico, concentración y forma farmacéutica; posología y fecha de vencimiento.

En la validación, el dispensador decidirá si se debe dispensar el medicamento. Para la prescripción de psicotrópicos y estupefacientes, se observarán las condiciones específicas en las normas vigentes. Del Análisis e Interpretación de la prescripción: Incluye leer recetas, interpretarlas, calcular dosis y cantidad a administrar, identificar interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.

De la Preparación y Selección de los productos para su entrega: Se debe verificar que el producto tenga el aspecto correcto, para garantizar que los envases primario y secundario

estén en buenas condiciones. El rotulado de ambos envases deben ser del mismo producto y cumplir con las especificaciones establecidas en las normas reglamentarias aplicables. De los Registros, la utiliza de sistemas informáticos para almacenar toda la información, con el fin de preparar los informes adecuados.

De la Entrega de los productos e Información por el dispensador: El profesional Químico Farmacéutico son responsables de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosificación de los medicamentos, interacciones medicamentosas, efectos secundarios y condiciones de almacenamiento. Los pacientes deben ser tratados con respeto y es importante mantener la confidencialidad y privacidad al dispensar cierto tipo de medicamentos o tratar ciertas enfermedades.

El Químico Farmacéutico es responsable de mantenerse actualizado para resolver las dudas de los pacientes y controlar el autodiagnóstico y la automedicación, así como el incumplimiento de las normas legales y sanitarias. El proceso de dispensación debe tener en cuenta las responsabilidades éticas profesionales hacia los pacientes y el debido respeto entre profesionales de la salud. (17)

En relación a la satisfacción del paciente se define lo siguiente; Es una respuesta emocional cambiante al servicio recibido en un momento determinado. Por otro lado, la satisfacción del paciente se considera una medida de resultado que ayuda a aumentar la calidad del servicio de salud brindado. Comprender las expectativas y preferencias del paciente es necesario revelar su nivel de satisfacción, aumentar su satisfacción y mejorar los servicios. (18)

A nivel internacional, la satisfacción del paciente ha sido relevante a la hora de evaluar una variedad de servicios de farmacia en el ámbito comunitario y hospitalario como recientemente. Los niveles más elevados de satisfacción del paciente incrementan la probabilidad de que los pacientes prosigan usando los servicios, mantengan relaciones con los proveedores de los servicios de la salud y cumplan con los tratamientos y medicamentos que sus proveedores prescriben. (19)

Se considera los siguientes elementos de la satisfacción: Trato cordial, es esencial demostrar sencillez, amabilidad, gentileza al paciente durante el proceso de dispensación; Prioridad de atención, permite establecer un orden de prioridad ya sea de acuerdo a la orden de llegada y

la atención preferencial; Confidencialidad, es un derecho fundamental del paciente, el cual está protegido por las leyes del país, los cuales garantizan la privacidad de la información médica, creando un entorno donde los pacientes se sienten seguros y apoyados; Empatía, es fundamental que el profesional farmacéutico sea capaz de comprender y entender al paciente, así mismo es importante establecer una interacción adecuada que nos permite ver las cosas desde la perspectiva del paciente; Orientación e información, es responsabilidad del farmacéutico comprobar que el paciente entienda la información proporcionada y conoce para qué tomar el medicamento prescrito, cuándo, que cantidad, como y hasta cuando se lo debe tomar; Disponibilidad de stock, es primordial garantizar en todo momento la disponibilidad de medicamentos e insumos para que lleguen al paciente de acuerdo con las necesidades; Alternativa al tratamiento, es cualquier tratamiento que se usa en lugar del tratamiento estándar, es decir, el profesional farmacéutico está autorizado a proporcionar medicamentos que sean química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la misma forma farmacéutica y dosificación; Personal capacitado, un establecimiento farmacéutico debe contar con el profesional debidamente capacitado; Establecimiento, es el entorno donde se dispone un área para el proceso de dispensación, de fácil acceso para los pacientes. El área debe ser mantenía limpia y ordenada.

Seguidamente, se expone el planteamiento del problema general: ¿En qué medida las buenas prácticas de dispensación se relacionan con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024? Como problema específico se tiene: ¿ En qué medida las BPD en la recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?, ¿ En qué medida las BPD en el análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?, ¿ En qué medida las BPD en la correcta preparación y selección del producto para su entrega se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?, ¿ En qué medida las BPD en los registros se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?, ¿ En qué medida las BPD en la entrega de los productos e información por el dispensador se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de

farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?

En cuanto a la justificación de la investigación: el presente trabajo de investigación es importante debido a que en los establecimientos farmacéuticos de los hospitales, centros de salud, en los distintos lugares de Juliaca se llegan a atender a gran cantidad de usuarios que recurren al establecimiento con una prescripción médica, donde algunas veces el Químico Farmacéutico no cumple con algunas de las etapas del proceso de las buenas prácticas de dispensación del medicamento, ocasionando así reacciones adversas como ineficacia en el Tratamiento Farmacoterapéutico del paciente e incluso no se le brinda una adecuada orientación lo cual nos conlleva al uso inadecuado del medicamento. Actualmente muchos establecimientos farmacéuticos no cuentan con el número adecuado de Químicos Farmacéuticos, por ello en su mayoría son atendidos por un personal técnico de farmacia lo que conlleva al incumplimiento de las BPD o cuentan con el personal de farmacia indebidamente capacitados que compromete las deficiencias en el proceso de dispensación.

La situación problemática urge a la necesidad de evaluar y comprobar si en el servicio farmacéutico del Centro de Salud La Revolución, Juliaca vienen cumpliendo las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en relación a la satisfacción de los pacientes para mejorar el servicio de calidad, aportando así a la disminución de la problemática encontrada.

Por último, se expone los objetivos, se tiene como objetivo general: Determinar la relación del cumplimiento de las Buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024. Y los objetivos específicos son: Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente en el servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024, Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en el análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente en el servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024, Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en la correcta preparación y selección del producto para su entrega con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024, Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en los registros con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio

2024, Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca.

Las hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación en su dimensión recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación en su dimensión análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación en su dimensión preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación en su dimensión registros con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.

Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación en su dimensión entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.

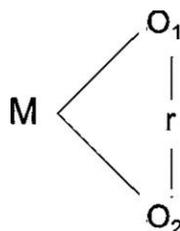
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: es de tipo aplicada. Según el alcance es descriptiva – correlacional, porque la investigación descriptiva intenta especificar las características esenciales del grupo o fenómeno analizado, y es correlativa, porque estudia la relación entre dos variables en un contexto específico. (20)

Diseño de investigación: Es de tipo no experimental, transversal, ya que se basa en definiciones, hechos, variables o argumentos sin necesidad de que los investigadores infieran directamente estos resultados, evitando así modificar el objeto de investigación. En los estudios no experimentales, se ven los sucesos que ocurren naturalmente para ser analizados, cuya representación es la siguiente. (20)

Dónde:



M = Muestra

O1 = Observación de las buenas prácticas de dispensación

O2 = Observación de la satisfacción del paciente

r = Relación entre las variables

2.2. Definición operativa de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN	TIPO DE VARIABLE
VARIABLE		Verifica los datos completos		

I	Recepción y validación de la prescripción	de la receta	1. Si cumple 2. No cumple	Nominal
		Evita dispensar una vez vencida el plazo de validez de la receta		
		Revisión de recetas con medicamentos psicotrópicos y estupefacientes		
	Análisis e interpretación de la prescripción	Interpretación de abreviaturas y letras legibles	1. Si cumple 2. No cumple	
		Verifica la posología del medicamento a dispensar		
		Identifica las interacciones medicamentosas		
	Preparación y selección de los productos para su entrega	Corroborar el medicamento prescrito	1. Si cumple 2. No cumple	
		Verifica el buen estado del medicamento		
	Registros	Registro de medicamentos controlados	1. Si cumple 2. No cumple	

	Entrega de los productos e información por el dispensador	Brinda información necesaria del medicamento	1. Si cumple 2. No cumple	
		Ética profesional		
VARIABLE II	Atención	Trato cordial	1. Insatisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho	Ordinal
		Prioridad de atención		
		Confidencialidad y empatía		
		Orientación e información clara y concisa		
	Disponibilidad	Disponibilidad de stock de medicamentos	1. Insatisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho	
		Alternativa al tratamiento		
		Personal capacitado		
	Establecimiento	Limpieza y orden	1. Insatisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho	
		Seguridad		
		Área de dispensación		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Para este estudio la población estuvo conformada por un promedio de 400 pacientes

atendidos mayores de 18 años en el servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución de Juliaca, durante el mes de mayo - junio del año 2024.

2.3.2. Muestra

Es una proporción derivada de una población para obtener datos representativos. La muestra se obtuvo mediante la fórmula para una población finita y estuvo conformada por 196 pacientes.

2.3.3. Muestreo

En este estudio se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio sistemático de tal modo que se seleccionó de forma aleatoria al primer individuo de la población de estudio, y luego se tomó un intervalo de dos pacientes definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra.

Operación del tamaño de la muestra

Se consideró un muestreo de aleatorio sistemático, para estimación de proporción de la población con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error máximo permitido, y para calcular el tamaño de la muestra, se realizará mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = 1,96 (Nivel de confianza 95%)

P = 0,5 (Probabilidad positiva)

Q = 1- p = 0,5 (Probabilidad negativa)

E = 0,05 (Margen de error)

$$n = \frac{(400) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (400 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{384.16}{0.9975 + 0.9604}$$

$$n = 196$$

Factores de inclusión:

- Pacientes que acuden al Servicio de Farmacia durante el mes de mayo a junio del Centro de Salud La Revolución de Juliaca 2024.
- Se incluye a pacientes atendidos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que desean participar en el estudio y proporcionen el consentimiento informado.
- En esta investigación solo se tomará en cuenta a las encuestas debidamente rellenas.

Factores de exclusión:

- Pacientes que no acuden al Servicio de Farmacia durante el mes de mayo a junio del Centro de Salud La Revolución de Juliaca 2024.
- No participan pacientes menores de 18 años de edad.
- Se excluye a pacientes que no desean participar en el estudio o no firmen el consentimiento informado.
- Se excluye de esta investigación a pacientes con respuesta inadecuada o estén incompletas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para recolectar la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario para evaluar las Buenas Prácticas de Dispensación en relación a la satisfacción del paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024. Este cuestionario fue realizado por preguntas de tipo cerrada. La validez se obtuvo mediante tres juicios de expertos y la confiabilidad mediante una prueba piloto ejecutada a 8 pacientes y un estadístico alfa de Cronbach, el cual determina la confiabilidad del instrumento, cuya interpretación es de la siguiente manera: Mayor de 0.9 excelente, entre

0.8 a 0.9 muy bueno, entre 0.7 a 0.8 bueno, entre 0.6 a 0.7 aceptable, entre 0.5 a 0.6 pobre y menor a 0.5 inaceptable (21)

En los resultados obtenidos se encontró que ambos instrumentos fueron confiables, dando como resultado de 0.723 en la variable 1; Buenas Prácticas de Dispensación y de 0.812 en la variable 2; Satisfacción del paciente, lo que indica que nuestros instrumentos son confiables.

2.5. Procedimiento

Para realizar el estudio se presentó la documentación correspondiente para la autorización de la investigación al jefe del servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, utilizando como instrumento la encuesta, para la recopilación de datos se dio a conocer el consentimiento informado de los pacientes sujetos de estudio, es decir los pacientes que son atendidos en el Centro de Salud se les expuso que la información es de carácter anónimo y confidencial.

Finalmente se analizó la información recopilada.

2.6. Método de análisis de datos

La información recopilada se procesó con Microsoft Excel y se analizó en el programa SPSS versión 25 realizando uso de la estadística descriptiva e inferencial, posteriormente se procesó las variables y dimensiones utilizando tablas de frecuencia y porcentaje, esenciales para la descripción e interpretación de los resultados.

Para la prueba de hipótesis se utilizó una estadística no paramétrica, siendo la correlación del Rho de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas, y logrando su respectiva interpretación. A partir de los resultados obtenidos del estadístico descriptivo e inferencial se logró elaborar las conclusiones y recomendaciones.

2.7. Aspectos éticos

Se cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Así mismo, la información fue de manera confidencial, por lo cual, a todos los participantes de la investigación, se mantuvo en anonimato los nombres de los encuestados, además se realizó una breve introducción del estudio y se cumplió con los principios éticos.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Si Cumple	193	98,5%
No Cumple	3	1,5%
Total	196	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 1, se evidencia que el 98.5% de los pacientes atendidos perciben el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en el servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, mientras que el 1.5% de los pacientes indica lo contrario.

Tabla 2. Satisfacción de los Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	10	5,1%
Poco Satisfecho	138	70.4%
Satisfecho	54	27,6%
Total	196	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 2, se evidencia que el 27.6% de los pacientes atendidos se sintieron satisfechos, el 70.4% poco satisfechos y el 5.1% insatisfechos en el Servicio de Farmacia del Centro de salud La Revolución. Se deduce que en mayor proporción los pacientes atendidos se encuentran poco satisfechos con la atención percibida.

Tabla 3. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en relación a la recepción y validación de la prescripción con la Satisfacción del Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

		Satisfacción del paciente							
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recepción y validación de la prescripción	Si Cumple	4	2,0%	137	69,9%	54	27,6%	195	99,5%
	No Cumple	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	1	0,5%
	Total	4	2,0%	138	70,4%	54	27,6%	196	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la Tabla 3, que el 69,9% de los pacientes indican estar poco satisfechos, el 27.6% satisfechos y el 2 % insatisfechos con la atención recibida en relación a la recepción y validación de la prescripción en el Servicio de Farmacia del Centro de salud La Revolución.

Tabla 4. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en relación al Análisis e interpretación de la prescripción con la Satisfacción del Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

		Satisfacción del paciente							
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Análisis e interpretación de la prescripción	Si Cumple	4	2,0%	132	67,3%	50	25,5%	186	94,9%
	No Cumple	0	0,0%	6	3,1%	4	2,0%	10	5,1%
	Total	4	2,0%	138	70,4%	54	27,6%	196	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la Tabla 4, que el 67,3% de los pacientes atendidos se encuentran poco satisfechos, el 25.5% satisfechos y el 2% insatisfechos con la atención recibida en relación al Análisis e interpretación de la prescripción en el Servicio de Farmacia

del Centro de salud La Revolución.

Tabla 5. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en relación con la preparación y selección de los productos para su entrega con la Satisfacción del Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

		Satisfacción del paciente							
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Preparación y selección de los productos para su entrega	Si Cumple	4	2,0%	138	70,4%	53	27,0%	195	99,5%
	No Cumple	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	0,5%
	Total	4	2,0%	138	70,4%	54	27,6%	196	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la Tabla 5, que el 70,4% de los pacientes se encuentran poco satisfechos, el 27% satisfechos y el 2% insatisfechos con la atención recibida en relación a la preparación y selección de los productos para su entrega en el Servicio de Farmacia del Centro de salud La Revolución.

Tabla 6. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en relación a los Registros con la Satisfacción del Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

		Satisfacción del paciente							
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Registros	Si Cumple	4	2,0%	126	64,3%	52	26,5%	182	92,9%
	No Cumple	0	0,0%	12	6,1%	2	1,0%	14	7,1%

Total	4	2,0%	138	70,4%	54	27,6%	196	100,0%
--------------	---	------	-----	-------	----	-------	------------	---------------

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observa en la Tabla 6, que el 64,3% de los pacientes se encuentran poco satisfechos, el 26.5% satisfechos y el 2% insatisfechos con la atención recibida en relación a los registros en el Servicio de Farmacia del Centro de salud La Revolución.

Tabla 7. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en relación a la entrega de los productos e información por el dispensador con la Satisfacción del Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca – 2024.

		Satisfacción del paciente							
		Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Entrega de los productos e información por el dispensador	Si Cumple	4	2,0%	136	69,4%	53	27,0%	193	98,5%
	No Cumple	0	0,0%	2	1,0%	1	0,5%	3	1,5%
	Total	4	2,0%	138	70,4%	54	27,6%	196	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: se observa en la Tabla 7, que el 69,4% de los pacientes se encuentran poco satisfechos, el 27% satisfechos y el 2% insatisfechos con la atención recibida en relación a la entrega de los productos e información por el dispensador en el Servicio de Farmacia del Centro de salud La Revolución.

Prueba de hipótesis

Tabla 8. Prueba de correlación de Spearman de las Buenas Prácticas de Dispensación con la Satisfacción del Paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud “La Revolución”, Juliaca – 2024.

		Satisfacción del paciente	
--	--	---------------------------	--

Rho de Spearman	Buenas Prácticas de Dispensación	Coeficiente de correlación	0,019
		Sig. (bilateral)	0,787
		N	196
	Recepción y validación de la prescripción	Coeficiente de correlación	0,295
		Sig. (bilateral)	0,045
		N	196
	Análisis e interpretación de la prescripción	Coeficiente de correlación	0,269
	Sig. (bilateral)	0,018	
	N	196	
Preparación y selección de productos	Coeficiente de correlación	0,004	
	Sig. (bilateral)	0,957	
	N	196	
Registros	Coeficiente de correlación	0,014	
	Sig. (bilateral)	0,846	
	N	196	
Entrega de los productos e información por el dispensador	Coeficiente de correlación	0,825	
	Sig. (bilateral)	0,007	
	N	196	

Si la significancia o valor de $p < 0.05$, entonces voy a aceptar mi hipótesis alterna, de lo contrario se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis general

La satisfacción del paciente con el servicio de farmacia en el Centro de Salud La Revolución está relacionada con las buenas prácticas de dispensación. Se observó una significancia estadística $p = 0.787$ el cual es mayor al 0.05 y un coeficiente de correlación 0.019, por lo

tanto, se acepta la hipótesis alterna teniendo una relación positiva muy baja.

Ha: Si existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del paciente de manera directa y positiva muy baja.

Hipótesis específica 1

Rho de Spearman = 0.295 dando como resultado una significancia estadística de $p=0.045$, siendo menor de 0.05. por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Ha: Si existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación en su dimensión Recepción y validación de la prescripción de manera directa y positiva baja con la Satisfacción del paciente

Hipótesis específica 2

Rho de Spearman = 0.269 dando como resultado una significancia estadística de $p=0.018$, siendo menor de 0.05. por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Ha: Si existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación en su dimensión Análisis e interpretación de la prescripción de manera directa y positiva baja con la Satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 3

Rho de Spearman = 0.004 dando como resultado una significancia estadística de $p=0.957$, siendo mayor de 0.05. por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Ho: No existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación en su dimensión Preparación y selección de productos con la Satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 4

Rho de Spearman = 0.014 dando como resultado una significancia estadística de $p=0.846$, siendo mayor de 0.05. por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Ho: No existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación en su dimensión Registros con la Satisfacción del paciente.

Hipótesis específica 5

Rho de Spearman = 0.825 dando como resultado una significancia estadística de $p=0.007$, siendo menor de 0.05. por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Ha: Si existe relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación en su dimensión Entrega de los productos e información por el dispensador de manera directa y positiva alta con la Satisfacción del paciente.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación con la satisfacción del paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca, en 2024. Los resultados muestran que el 98.5% de los pacientes perciben que se cumplen las Buenas Prácticas de Dispensación, mientras que el 1.5% considera que no se cumplen. En cuanto a la satisfacción, el 27.6% de los pacientes se sintieron satisfechos, el 70.4% poco satisfechos y el 5.1% insatisfechos.

El análisis de la correlación entre las Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción del paciente, usando el coeficiente de correlación de Spearman = 0.019, dando una significancia estadística de $p = 0.787$, siendo mayor a 0.05, indicando una relación positiva muy baja. Esto significa que la satisfacción del paciente está débilmente relacionada con las Buenas Prácticas de Dispensación.

Estos hallazgos contrastan con los resultados del estudio de Quispe y Valeriano (2021), titulado "Buenas Prácticas de Dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca, septiembre 2021". En su estudio, el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación fue del 42.9%, con un 47.57% de los usuarios satisfechos y un 32.70% muy satisfechos. La correlación de Spearman en ese estudio fue de 0.193, también con una significancia mayor a 0.05, lo que sugiere que las Buenas Prácticas de Dispensación no están significativamente relacionadas con la satisfacción del usuario.

Asimismo, los datos de la investigación de Collaguazo y Fiallo (2024), titulada "Caracterización e implementación del servicio de dispensación activa de medicamentos en pacientes de consulta externa en la farmacia del hospital básico andino de Chimborazo", revelaron un incumplimiento del 50% en la documentación y del 58.62% en el proceso de dispensación. Esto indica que el centro de salud en su estudio se limitó a despachar medicamentos sin proporcionar información adecuada a los pacientes ni fomentar el uso racional de los medicamentos.

Respecto a los resultados en la recepción y validación de la prescripción, se observó que el 69.9% de los pacientes refieren estar poco satisfechos, así mismo indican que se cumple con

la relación de recepción y validación de la prescripción dando una significancia estadística de $p=0.045$ lo que indica que si existe relación baja en la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente, lo que asemeja al estudio de **Collazos y Tinoco (2022)** donde se demuestra que al correlacionar recepción y validación de la prescripción se encontró que el 40.7% percibe una recepción y validación de la prescripción en un nivel adecuado, y con la satisfacción en un nivel alto, teniendo una significancia menor a 0.05, por lo tanto, existe relación en la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción de los usuarios.

Referente al análisis e interpretación de la prescripción, se observó que el 67.3% de los pacientes indicaron estar poco satisfechos con el análisis e interpretación de la prescripción, dando como resultado una significancia estadística de $p=0.018$ lo que indica que si existe relación en el análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente, estos datos coinciden con los estudios de **Condor y De la Cruz (2022)**, se muestra que al correlacionar análisis e interpretación de la prescripción se encontró que un 54% de los usuarios refieren estar satisfechos y también mencionan que se cumplen la relación análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del usuario, ya que el valor de significancia fue menor a 0.05.

En la tabla 5, en la preparación y selección de los productos para su entrega, se observó que el 70.4% de los pacientes indicaron estar poco satisfechos con la preparación y selección de los productos para su entrega, dando como resultado una significancia estadística de $p=0.957$ lo que indica que, no existe relación en la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción del paciente. Los estudios de **Toribio Alva (2022)**, se encontró que el 62.6% de los usuarios perciben estar satisfechos con relación a la preparación y selección de los productos para su entrega, teniendo una correlación de Rho de Spearman= 0.641 representando una significancia menor a 0.05. por lo tanto, se concluye que existe relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con la satisfacción.

En cuanto a la tabla 6 registros, se observó que el 64.3% de los pacientes indicaron estar poco satisfechos con los registros, dando una significancia estadística de $p=0.846$ lo que indica que no existe relación en los registros con la satisfacción del paciente, estos datos se alejan a los estudios de **Collazos y Tinoco (2022)** observando que la dimensión registros está

relacionada de manera directa y positiva con la satisfacción del usuario, dando una correlación de Spearman=0.711 representando una significancia $p=0.000$ siendo menor que 0.05. donde se concluye que existe relación entre los registros con la satisfacción de usuarios.

En lo que respecta a la relación en la entrega de los productos e información por el dispensador, se observó que el 69.4% de los pacientes indicaron estar poco satisfechos con la entrega de los productos e información por el dispensador, dando una significancia estadística de $p=0.007$ observando que si existe relación en la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción del paciente, estos datos coinciden con los estudios de **Toribio Alva (2022)**, donde se demostró que el 66% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con la entrega de productos e información, teniendo una correlacional de Spearman =0.584, por lo que, se observó que hay una relación de manera directa y positiva en la entrega de los productos e información con la satisfacción del usuario, obteniendo un nivel de significancia menor a 0.05

V. CONCLUSIÓN

1. Se determinó que el 98.5% cumplen con las Buenas Prácticas de Dispensación y el 27.6% de los pacientes se sintieron satisfechos, el 70,4% poco satisfechos y el 5.1 % insatisfechos con la atención brindada en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca 2024. Según la correlación de Spearman = 0.019 representando una significancia estadística $p= 0.787$ siendo mayor de 0.05 demostrando una relación positiva muy baja entre ambas variables.
2. Respecto a la relación de la Recepción y validación de la prescripción, se evidencia que el 69.9% refieren estar poco satisfechos al mismo tiempo se cumple la relación de manera directa y positiva con la satisfacción del paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024. Según la correlación del Rho de Spearman=0.295 existe una relación de manera directa positiva baja resultando una significancia $p=0.045$ siendo menor que 0.05.
3. En cuanto a la relación del Análisis e interpretación de la prescripción, se evidencia que el 67.3% refieren estar poco satisfechos al mismo tiempo se cumple la relación de manera directa y positiva con la satisfacción del paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024. Según la correlación del Rho de Spearman=0.269 existe una relación de manera directa positiva baja resultando una significancia $p=0.018$ siendo menor que 0.05.
4. De acuerdo a la relación en la Preparación y selección de los productos para su entrega, se evidencia que el 70.4% refieren estar poco satisfechos y perciben que se cumple con las BPD en la preparación y selección de los productos para su entrega atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024. Según la correlación del Rho de Spearman=0.004 no existe una relación de manera positiva resultando una significancia $p=0.957$ siendo mayor que 0.05.
5. En relación a los Registros, se observó que el 64.3% refieren estar poco satisfechos al mismo tiempo perciben que se cumple con las BPD en los registros atendidos en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024. Según la correlación del Rho de Spearman=0.014 no existe una relación de manera directa positiva resultando una significancia $p=0.957$ siendo mayor que 0.05.
6. Se concluye la relación en la Entrega de los productos e información por el dispensador, que el 69.9% refieren estar poco satisfechos al mismo tiempo se cumple la relación de manera directa y positiva con la satisfacción del paciente atendidos en el Servicio de Farmacia del

Centro de Salud La Revolución, Juliaca 2024. Según la correlación del Rho de Spearman=0.825. resultando una significancia $p=0.007$ siendo menor que 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero. Realizar capacitaciones y/o charlas constantemente sobre las buenas prácticas de dispensación a todos los profesionales que están en el servicio de farmacia, con el fin de mejorar el proceso de dispensación de los medicamentos y, por consiguiente, lograr mayor satisfacción de los pacientes.
- Segundo. Al personal de dispensación de medicamentos revisar de manera eficaz todo el proceso de dispensación para ofrecer un servicio excelente al paciente y promover un ambiente adecuado para concientizar la importancia de brindar un buen servicio a los pacientes, lo que ayuda a incentivar el uso racional de los medicamentos y los pacientes sientan más seguridad y confianza con la atención brindada.
- Tercero. Implementar y mejorar la infraestructura del centro de salud “La Revolución” dando enfoque en el área de farmacia ya que es primordial el manejo y conservación de los medicamentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calidad de la atención [Internet]. [citado 17 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
2. Choquehuanca J, Quispe N. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente de farmacia del centro de salud metropolitano de puno, [Internet]. Universidad Franklin Roosevelt. Huancayo. 2023. Revisado: 15 de marzo del 2024. Disponible: <http://https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/2027/REPORT%20CHOQUEHUANCA%20-%20%20%20QUISPE.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
3. Collaguazo M. Caracterización e implementación del servicio de dispensación activa de medicamentos en pacientes de consulta externa en la farmacia del hospital básico andino de Chimborazo. escuela superior politécnica de Chimborazo. Riobamba. 2018. Revisado: 23 de marzo del 2024. Disponible: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9561>
4. Collazos J, Tinoco J. Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren, [Tesis]. Universidad Interamericana. Lima. 2021. Revisado: 08 de marzo del 2024, Disponible: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/247/T117_46000683_T%20T117_44388752_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Condor S, De la cruz Socualaya R. Evaluación de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude a la farmacia Corazón de Jesús, [Internet]. Universidad Franklin Roosevelt. Huancayo. 2022. Revisado: 02 de marzo del 2024 Disponible: <http://https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1851/REPORT%20CONDOR%20-%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
6. Desalegn M, Belete A. Rational Drug-Use Evaluation Based on World Health Organization Core Drug-Use Indicators in a Tertiary Referral Hospital, Northeast Ethiopia: A Cross-Sectional Study2020, [Artículo]. Dovepress. 16 de enero de 2020; p.15-21. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/DHPS.S237021>
7. Gómez A, Ramírez L, et al. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. MULTIMED [Internet]. 16 de septiembre de 2017 [citado 17 de abril de 2024];16(2). Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587>
8. Gül İ, Helvacıoğlu T, et al. Service quality, outpatient satisfaction and loyalty in community pharmacies in Turkey: A structural equation modeling approach. [Internet] Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy, 1 de diciembre de 2023; 12:100361. Revisado: 20

- de abril del 2024. Disponible:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2667276623001427>
9. Hernandez R, Fernandez C, et al. Metodologia de la investigacion: mcgraw-Hill Interamericana de España S.L.;6a Edicion (26 de Agosto 2014); 2014. Revisado 22 de Abril del 2024. Disponible:
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
10. Martinez E, Cristobal A, et al. Cumplimiento de las buenas practicas de dispensacion en la Farmacia del Centro de Perla Maria Nororis, ciudad de Leon durante el mes de Abril. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León. Nicaragua. 2016. Revisado: 25 de Marzo del 2024. Disponible en:
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6698/1/239272.pdf>
11. Minaei, P. Nazila P. et al. Country Pharmaceutical Situation on Access, Quality, and Rational Use of Medicines: An Evidence from a middle-income country. National Library of Medicine Irán J Pharm Res. 2019. Revisado: 18 de abril del 2024. Disponible:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7059036/pdf/ijpr-18-2191.pdf>
12. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Profesionales - Información al consumidor - Farmacia [Internet]. [citado 17 de abril de 2024]. Disponible en:
<https://www.sanidad.gob.es/profesionales/farmacia/consenso/consenso.htm>
13. MINSA. [Internet]. Manual de buenas prácticas de dispensación. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
14. Mostafa AS, et al. Patient Satisfaction of Ambulatory Care Pharmacy Services, Arabia Saudita; [Internet] J patient Exp. 9. Published, 11 de julio 2022. PMID: 35846246. Disponible:
<https://doi.org/10.1177/23743735221112631>
15. Murry T, Desselle P. Beyond satisfaction in person-centered pharmacy services, [Internet] Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy, 1 de diciembre de 2023; 12:100355. Revisado: 20 de abril del 2024, Disponible:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10660128/>
16. Quispe D, Valeriano R. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del Policlínico Essalud Juliaca, Setiembre, [Internet]. Universidad María Auxiliadora. Lima. 2021. Revisado: 01 de marzo del 2024. Disponible:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1061/TESIS%20QUISPE-VALERIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Ramos D. Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la Farmacia Central. [Internet]. Universidad San Pedro, Huaraz. 2022. Revisado: 25 de Abril del 2024. Disponible en: <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/23912?Show=full>
18. Salud Md. Lineamientos técnicos para las buenas prácticas de prescripción y dispensación. Biblioteca virtual en Salud (BVS). 2024; p. 20. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2024/02/1530758/lineamientostecnicosparalabuenaspracticadeprescripcionydispe_IMFC2dL.pdf
19. Salud OMD. Uso racional de los medicamentos y otras tecnologías sanitarias; 2010. [Internet]. disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/uso-racional-medicamentos-otras-tecnologias-sanitarias>
20. Statistics How To [Internet]. [citado 17 de abril de 2024]. Cronbach's Alpha: Definition, Interpretation, SPSS. Disponible en: <https://www.statisticshowto.com/probability-and-statistics/statistics-definitions/cronbachs-alpha-spss/>
21. Toribio P. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico Carhuaz, [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote. 2022. Revisado: 12 de marzo del 2024. Disponible: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/247/T117_46000683_T%20T117_44388752_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: matriz de consistencia						
Título: “Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2024”.						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿En qué medida las Buenas Prácticas de Dispensación se relacionan con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?	Determinar la relación del cumplimiento de las Buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.	Existe una relación significativa entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca.	Variable 1: Buenas prácticas de 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	Verifica los datos completos de la receta. Evita dispensar una vez vencida el plazo de validez de la receta. Revisión de recetas con medicamentos psicotrópicos y estupefacientes. Interpretación de abreviaturas y letras legibles Verifica la posología del medicamento a dispensar Identifica las interacciones medicamentosas Corroborar el medicamento prescripto Verifica el buen estado del medicamento Registro de medicamentos	Método de la investigación: Aplicada Tipo: descriptivo, correlacional Diseño: no experimental Población: 400 pacientes Muestra: 196 pacientes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

					controlados Brinda información necesaria del medicamento Ética profesional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
<p>1. ¿En qué medida las BPD en la recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?</p> <p>2. ¿En qué medida las BPD en el análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?</p> <p>3. ¿En qué medida las BPD en la preparación y selección de los productos para su entrega se relaciona</p>	<p>1. Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción del paciente en el servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.</p> <p>2. Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en el análisis e interpretación de la prescripción con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.</p> <p>3. Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en la preparación y selección de los productos para su</p>	<p>Existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación en los siguientes procesos: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registros, y entrega de los productos e información por el dispensador en relación a la satisfacción del paciente en el</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p>	<p>Atención</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Establecimiento</p>	<p>Trato cordial</p> <p>Prioridad de atención</p> <p>Confidencialidad y empatía</p> <p>Orientación e información clara y concisa</p> <p>Disponibilidad de stock de medicamentos</p> <p>Alternativa al medicamento</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Limpieza y orden</p> <p>Seguridad</p> <p>Área de dispensación</p>

<p>con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?</p> <p>4. ¿En qué medida las BPD en los registros se relacionan con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?</p> <p>5. ¿En qué medida las BPD en la entrega de los productos e información por el dispensador se relaciona con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024?</p>	<p>entrega con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.</p> <p>4. Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en los registros con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.</p> <p>5. Determinar la relación del cumplimiento de las BPD en la entrega de los productos e información por el dispensador con la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.</p>	<p>servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución Juliaca, mayo - junio 2024.</p>				
--	---	---	--	--	--	--

Anexo 02: Validación del Instrumento – Experto 1



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor(a) calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la hoja de recolección de datos del trabajo de investigación que le mostramos, seleccione el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

Investigadoras: Bach. GUTIERREZ BAUTISTA, Flor Vanessa Ada – Bach. LARICO APAZA, Yulisa

“Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2024”

FICHA DE OBSERVACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: Buenas Prácticas de Dispensación	Si cumple	No cumple
Recepción y validación de la prescripción		
1 ¿El profesional farmacéutico identifica los datos del paciente (nombres y apellidos, edad), se encuentre correctos y legibles?		
2 ¿El profesional farmacéutico verifica los datos del medicamento (nombre enDCI, dosis, y presentación), de acuerdo a su receta?		
3 ¿El profesional farmacéutico verifica los datos del prescriptor (fecha de expiración de la receta, sello y firma), así como el diagnóstico de acuerdo a su receta?		
Análisis e interpretación de la prescripción		
4 ¿El profesional farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?		
5 ¿El profesional farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?		
6 ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto		

al uso de sus medicamentos?		
Preparación y selección de productos		
7 ¿El profesional farmacéutico le entregó correctamente sus medicamentos?		
8 ¿El profesional farmacéutico verifica que el envase del producto este en correcto estado?		
9 ¿El profesional farmacéutico verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?		
Registros		
10 ¿El profesional farmacéutico utiliza registros informáticos?		
11 ¿El profesional farmacéutico realiza un registro de los medicamentos que entrega al paciente?		
12 ¿El profesional farmacéutico realiza el registro de medicamentos controlados?		
Entrega de los productos e información por el dispensador		
13 ¿Al momento de la entrega, el personal verificó cuidadosamente el producto de acuerdo a la receta?		
14 ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información necesaria para su tratamiento?		
15 ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos??		
OBSERVACIONES:		

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del paciente	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Atención			
1 ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?			
2 ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
3 ¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?			
Disponibilidad			
4 ¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta?			
5 ¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?			
Establecimiento			

6 ¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?			
7 ¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?			
8 ¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?			
OBSERVACIONES:			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente

2) Deficiente

3) Regular

4) Buena

5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara

DNI N° : 40712586 Teléfono/Celular : 986750829

Dirección domiciliaria : Jirón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magister en Administración.

Mención : Maestro en Gestión Empresarial



Firma

Lugar y fecha: Huancayo 07 de Junio del 2024

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : “Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2024”.

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

I. 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

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara
DNI N° : 40712586 Teléfono/Celular : 986750829
Dirección domiciliaria : Jirón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo
Titulo Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister en Administración.
Mención : Maestro en Gestión Empresarial



Karen J. Ayala Guevara
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. N° 10401

Firma

Lugar y fecha: Huancayo 07 de Junio del 2024

Anexo 03: Validación del Instrumento - Experto 2



FORMATO: A

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Aracely Janett Maraví Cabrera
DNI N° : 20035640 Teléfono/Celular :956027004
Dirección domiciliaria : Jr. Cuzco N° 870 Huancayo
Título Profesional : Químico farmacéutico
Grado Académico : Magister en Educación
Mención : Docencia y gestión Educativa

Aracely Janett Maraví Cabrera
Químico Farmacéutico
C.O.F.P. N° 008944

Firma

Lugar y fecha: Huancayo, 07 de junio del 2024

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

1.1. Título de la Investigación : “Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2024”.

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

I. 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

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Aracely Janett Maraví Cabrera
 DNI N° : 20035640 Teléfono/Celular : 956027004
 Dirección domiciliaria : Jr. Cuzco N° 870 Huancayo
 Título Profesional : Químico Farmacéutico
 Grado Académico : Magister en Educación
 Mención : Docencia y Gestión Educativa



Aracely Janett Maraví Cabrera
Químico Farmacéutico
C. O. F. P. N° 008944

Firma

Lugar y fecha: Huancayo, 07 de junio del 2024

Anexo 04: Validación del Instrumento – Experto 3



FORMATO A:

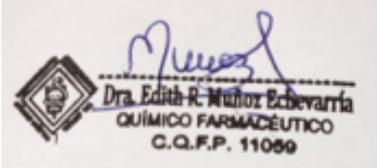
PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Edith Roxana Muñoz Echevarría
DNI N° : 20122783 DNI N° : 20122783
Dirección domiciliaria : Jr. Libertad N° 1278 - Huancayo
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Doctora
Mención : Salud Pública


Dra. Edith R. Muñoz Echevarría
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.Q.F.P. 11050

Firma

Lugar y fecha: Huancayo 07 de Junio del 2024

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

1.1. Título de la Investigación : “Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud La Revolución, Juliaca - 2024”.

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

I. 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		

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Tabla N°1: Análisis de confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach – Buenas prácticas de dispensación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,723	8

Tabla N°2: Análisis de confiabilidad de instrumento por Alfa de Cronbach – Satisfacción del paciente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,812	8

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del paciente del servicio de farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2024.

Instrucciones: Estimado paciente, con el presente cuestionario se pretende determinar el cumplimiento de las Buenas Practicas de Dispensación y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia y la información recopilada será confidencial.

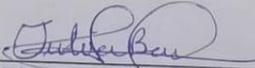
Consentimiento informado

Yo, como sujeto de investigación, libre y voluntariamente, expongo que siendo informado(a) debidamente para participar en la investigación titulada: "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del paciente del servicio de farmacia del Centro de Salud la Revolución, Juliaca 2024." Así mismo he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas sobre la naturaleza y propósitos de la investigación.

Habiendo comprendido y estando satisfecho(a) de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGAR MI CONSENTIMIENTO** para que me sea posible realizar la encuesta, siendo de manera confidencial.

Con la presente firma, hago de conocimiento del contenido del presente documento y doy consentimiento para la aplicación de la encuesta, el procedimiento y análisis de datos, para ejecutar el presente estudio:

Juliaca. ~~17~~ de junio del 2024


Firma del participante
DNI: 0285044

Anexo 7: Evidencias fotográficas en la recolección de datos

