



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

TESIS

**“ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE RECETAS MÉDICAS Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA MIFARMA
JULIACA, 2021”**

PARA OPTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO

FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:

Bach. TUNQUE HUILLCA Deysi Marilu

Bach. LLALLARCO HUAMANI Elías

ASESOR:

Q.F. CARLOS MAX ROJAS AIRE

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Atención farmacológica

Huancayo – Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Diosito que siempre guio e ilumino nuestro andar, a mi esposo que con amor y cariño nos dio fuerza y valor y mis hijos Anthoni y Dejhely que fueron los que más aportaron en este largo camino y fueron el motivo para llegar a nuestra meta.

Deysi Marilu Tunque Huillca

Este trabajo va dedicado a nuestro padre celestial por brindarme salud y sabiduría en cada momento de mi vida, a mi esposa e hijos por darme la fuerza para seguir siempre adelante y poder vencer los obstáculos que se presentan en el camino para poder lograr la meta trazada.

Elías Lllarco Huamani

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Diosito y sus ángeles por cuidar de mis pequeños hijos en esta travesía estudiantil universitaria.

A la Universidad Privada Franklin Roosevelt de Huancayo por darnos esta oportunidad de cumplir una de nuestras metas.

A mi asesor Carlos Max Rojas Aire por apoyarnos y guiarnos en nuestro trabajo de investigación.

A mi esposo e hijos por ser mi motivo de vida para seguir adelante i seguir luchando por más sueños.

Deysi Marilu Tunque Huillca

Agradecer a nuestro señor porque puedo gozar de salud

A la universidad privada franklin Roosevelt de Huancayo por brindarme esta gran oportunidad y por ende hacer que mis metas y sueños se hagan realidad.

A mi asesor Carlos Max Rojas aire por brindarme su apoyo y conocimiento en la elaboración de mi trabajo de investigación.

A mi familia porque son mi motivo de superación personal y familiar.

Elías Llallarco Huamani

PÁGINA DEL JURADO

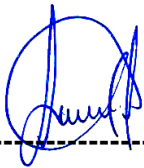
Dr.
Presidente

Mgr. Secretario

Mgr.
Vocal

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Elias Llallarco huamani** de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N°...43132010, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliada Jiron Colon 525, Juliaca. 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 23 días del mes de Julio del 2021.

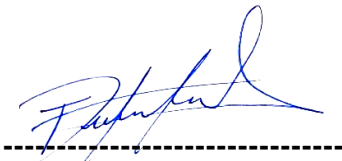


Elias Llallarco huamani

DNI :43432010

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **TUNQUE HUILLCA Deysi Marilu** de nacionalidad peruana, identificado con, DNI N°44096798, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliada Jr Colon 525, Juliaca. 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 23 días del mes de Julio del 2021.



Deysi Tunque Huillca
DNI

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
PÁGINA DEL JURADO	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	6
INDICE	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
I. INTRODUCCION	4
II. METODOLOGIA	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalizacion de variables	20
2.3. Población y muestra	21
2.3.1 Población.....	21
2.3.2 Muestra.....	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	41

RESUMEN

Los Errores en la prescripción de recetas médicas están incompletas cuando no se encuentre los datos del paciente, datos de los medicamentos, datos del prescriptor, datos de la receta. Para una buena Satisfacción de los usuarios que acoden a los establecimientos farmacéuticos se tiene que tener en cuenta la humanística, tecnología - científica y el entorno

OBJETIVO: El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Identificar los errores en la prescripción de recetas médicas y satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

METODOLOGÍA: El tipo de investigación es básica, Según la relación entre las variables Correlacional, Según la intervención de los investigadores es Observacional, Según la planificación de la toma de datos es Prospectivo, Según el número de mediciones de las variables a estudiar es Transversal. La población del estudio fue constituido por las recetas y usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca.

RESULTADOS: Los resultados indican que el 42,5% de recetas tiene errores leves, el 52,5% de recetas médicas tiene un error moderado y se evidencio que un 5,0% de recetas tiene errores graves respecto a los datos del paciente, datos del medicamento, datos del prescriptor y datos de la receta y el 5% de los usuarios encuestados indican que están muy satisfechos con la atención brindada en la botica Mifarma, el 10% de los usuarios están Satisfechos con la atención en la botica, a su vez el 81,3% de los usuarios indican que están Poco satisfechos y solo el 3,8%.

CONCLUSIÓN: Se concluyó que Respecto a los errores de prescripción en la receta médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca se evidencio que más del 90% de las fichas revisadas se encuentra en errores leve y moderado, con esto se concluye que los errores en las recetas médicas tienen un error considerable y se necesita más atención de parte de los médicos en el llenado correcto de los datos del paciente, datos del medicamento, datos del prescriptor y datos de la receta.

PALABRAS CLAVES: Prescripción, Satisfacción, Recetas, Errores

ABSTRACT

The errors in the prescription of medical prescriptions is incomplete as soon as the prescription data of the patient, data of the medicines, data of the prescriber, data of the. For a good satisfaction of the users who host the pharmaceutical establishments, the humanistic, technological-scientific and the environment must be taken into account.

OBJECTIVE: The present research work had as a general objective to identify errors in the prescription of medical prescriptions and satisfaction of the users attended at the Mifarma Juliaca apothecary, 2021.

METHODOLOGY: The type of research is basic, According to the relationship between the variables Correlational, According to the intervention of the researchers it is Observational, According to the planning of the data collection it is Prospective According to the number of measurements of the variables to be studied, it is Transversal. The study population was made up of the prescriptions and users attended at the Mifarma Juliaca pharmacy.

RESULT: The results indicate that 42.5% of prescriptions have slight errors, 52.5% of medical prescriptions have a moderate error and it was evidenced that 5.0% of prescriptions have serious errors with respect to patient data, data from the medication, prescriber data and prescription data and 5% of the users surveyed indicate that they are very satisfied with the care provided at the Mifarma pharmacy, 10% of the users are Satisfied with the care at the pharmacy, in turn 81.3% of users indicate that they are not very satisfied and only 3.8%.

CONCLUSION: It was concluded that Regarding the prescription errors in the medical prescription of the patients attended at the Mifarma Juliaca pharmacy, it was evidenced that more than 90% of the reviewed records are found in slight and moderate errors, with this it is concluded that the errors in the Prescriptions have a considerable error and more attention is needed from physicians in correctly filling in patient data, drug data, prescriber data, and prescription data.

KEY WORDS: Prescription, Satisfaction, Recipes, Errors

I. INTRODUCCION

La receta médica es un documento que a partir del cual los médicos prescriben una medicación al paciente, este documento debe incluir datos del paciente, datos del medicamento, datos del prescriptor, etc. La receta médica es de vital importancia para que el paciente pueda administrarse su medicación adecuadamente y a su vez el profesional Farmaceutico comprenda cuales son medicamentos que debe dispensar, La satisfacción hacia el usuario es un componente importante en la calidad de atención desde la empatía, confianza y capacidad de respuesta de parte de los trabajadores hacia los pacientes.

La receta o prescripción médica como un documento legal, realizado por un profesional sanitario cualificado, que posibilita a un paciente la obtención de cierta medicación en una farmacia, Dentro del documento de la receta, existen algunos requisitos imprescindibles y obligatorios para que resulte válido y el farmacéutico pueda dispensar la medicación prescrita como datos del medicamento, datos del paciente, datos del médico, otros datos. Siguiendo las pautas básicas, el proceso será sencillo y satisfactorio para todas las partes, evitando una vuelta innecesaria a la consulta del médico y una sensación de malestar entre el paciente y el farmacéutico. (1)

Toda receta médica contiene, entre otros elementos, la prescripción de un medicamento, y puede ser emitida por médicos, cirujanos dentistas, parteras, homeópatas, etc. Este documento debe ir encabezado con la abreviación correspondiente al término dispéense y consta de dos partes principales. La primer parte corresponde al cuerpo de la receta que va dirigido al profesional farmacéutico; y la segunda parte, que puede ir separada de la anterior, contiene las instrucciones para el paciente. (2)

La prescripción médica es el resultado de un proceso lógico-deductivo mediante el cual el prescriptor, a partir del conocimiento adquirido, escucha el relato de síntomas del paciente, realiza un examen físico en busca de signos, concluye en una orientación diagnóstica y toma una decisión terapéutica. Esta decisión implica indicar medidas como el uso de medicamentos, lo cual es plasmado en una receta médica. (3)

Los errores que se producen en la cadena del medicamento son potencialmente lesivos para los pacientes y, por tanto, se han de prevenir, evitar y corregir. Por este motivo, prevenir y evitar errores de medicación no es únicamente una obligación del médico prescriptor, sino que debe ser el resultado del esfuerzo conjunto de los profesionales de la salud implicados en la atención a los pacientes. Al mismo tiempo, las instituciones sanitarias deben proporcionar las herramientas necesarias para facilitar su prevención. (4)

En los últimos años los problemas más comunes son los errores al momento de prescribir una receta, siendo un problema para la salud pública. Esto afecta principalmente a la población así como también a los profesionales farmacéuticos, donde la mala interpretación de lo prescrito puede ocasionar graves problemas al momento de la medicación. Este problema no solo involucra al médico que prescribe la receta sino también a establecimiento de salud público o privado ya que no toman interés por llevar un control adecuado de la prescripción de recetas médicas.

En contexto de la Pandemia COVID-19 se evidencia innumerables recetas médicas que llegan a las boticas y farmacias con medicamentos para los síntomas del virus las cuales muchas veces no tienen los requisitos mínimos que se necesita para que la receta sea válido: como los datos del paciente, datos de los medicamentos, datos del prescriptor. Indicaciones etc. Esto dificulta el trabajo de los profesionales farmacéuticos ya que son los encargados de dispensar los medicamentos. Por consiguiente, es necesario que el Ministerio de Salud y de los establecimientos de Salud privados tomen mayor interés y busquen acciones que puedan resolver los problemas al momento de prescribir las recetas médicas. Diferentes estudios realizados demostraron que una buena atención al momento de dispensar los medicamentos incrementa la satisfacción de los usuarios que acuden a establecimientos ya sean públicos y privados.

Entre los antecedentes Nacionales del proyecto de investigación tenemos:

Oblitas E. y Perez L. (2021) En su tesis “Errores en la prescripción médica en pacientes con Covid 19 identificados en botica Mifarma. Independencia. Lima. Julio 2020”, El objetivo general del trabajo de investigación es Identificar los errores en la prescripción médica en pacientes con COVID 19 identificados en Botica Mifarma. Independencia. Lima. Julio 2020, la metodología de estudio fue observacional y transversal, el estudio se realizó en un establecimiento farmacéutico privado, fue una colección aleatoria de cien recetas escritas a

mano durante dos semanas en el lugar de dispensación. La recolección de datos se ha organizado para recibir prescripciones por la mañana y por la tarde de los cinco días hábiles. A continuación, se evaluaron las prescripciones en busca de errores de prescripción, como los errores de identificación del paciente y del medicamento mediante una lista de verificación de errores adaptada de estudios anteriores, los resultados mostraron que Se evaluaron 100 recetas escritas a mano. Se identificaron el 92% de las recetas de los pacientes con COVID-19 si tenían apellidos, nombres y colegiatura del prescriptor que emitió la receta, el 91% estaban firmadas, el 56% de las recetas no registró el género del paciente, el 55% de las recetas no registró la edad y el 49% de recetas no se visualizó el diagnóstico, mientras que el 100 % de los prescriptores eludió el grupo farmacológico de los medicamentos, las conclusiones indican que Las implicaciones de nuestros hallazgos son sustanciales. Este estudio reveló una alta incidencia de errores de prescripción en recetas escritas a mano, en el paciente, la escritura ilegible puede retrasar el tratamiento y dar lugar a pruebas innecesarias y en el medicamento las dosis inapropiadas puede provocar malestar y la muerte. (5)

Mallma V. y Ordoñez C. (2020) En su tesis “Relación entre los errores de prescripción y tratamiento COVID-19 en pacientes atendidos en Botica Cesar, Puente Piedra, Perú, 2020”, El objetivo general es Determinar la relación entre los errores de prescripción y tratamiento COVID-19 en pacientes atendidos en Botica Cesar, Puente Piedra, Perú, 2020, La metodología utilizada del presente estudio se aplicó el método científico, tipo básico, diseño no experimental- transversal; se llevó a cabo en la Botica Cesar con una población de 180 recetas médicas y la muestra estuvo conformada por 123. La técnica que se empleo fue la observación y el instrumento lista de chequeo, Los resultados Los resultados nos muestran que, de 123 recetas, 59.6% presento errores en datos del paciente, 31% presento errores en datos del medicamento y 17.9% presento errores del prescriptor, En las conclusiones se determinó que no existe relación entre los errores de prescripción y tratamiento COVID-19 en pacientes atendidos en Botica Cesar Puente Piedra, Perú, 2020.donde obtuvimos que el valor de Chi-Cuadrado es mayor a 0.05 (0.630), debido a la situación en que el país se encuentra donde los médicos han evitado tener errores en las prescripciones médicas de recetas para mejorar la calidad de la atención. (6)

Meza M. y Sullca H. (2019) En su tesis “Errores de prescripción en recetas atendidas en farmacia de consulta externa del centro de Salud Huáscar II, Enero-Junio, Lima – Perú

2019”, El objetivo general fue determinar los errores de prescripción en recetas atendidas en farmacia de consulta externa del Centro de Salud Huáscar II enero-junio, Lima Perú 2019, estudio fue de tipo básico descriptivo, transversal y retrospectivo, donde se evaluaron las recetas prescritas de pacientes ambulatorios, empleándose la técnica documental y como instrumento la ficha de recolección de datos , en la que se incluyen 4 indicadores obteniendo como datos referenciales las características con las que debe tener cada receta y así medir la magnitud de los errores de prescripciones en una muestra de 3468 recetas , donde se obtuvieron como resultado que el indicador 1 datos de la receta reveló que el 97% cumple con fecha de expedición, el 85% cumple con fecha de expiración, el 83% cumple con letra legible. Los porcentajes obtenidos del indicador 2 sobre los datos del prescriptor: el 99% cumple con el prescriptor, el 97% cumple con la institución, el 99% cumple con la firma y sello de prescriptor. El indicador 3 datos del paciente mostró que el 90% si cumple con el diagnóstico, el 92% cumple con edad del paciente y ninguno cumple con el teléfono del paciente. En el indicador 4 datos del medicamento reveló que el 100% cumple con la cantidad, el 97% con el medicamento esencial, el 96% cumple con la forma de presentación ,96% con la forma farmacéutica, el 97% cumple con la dosis del medicamento, el 96% cumple con el DCI o nombre genérico, 2% cumple con el nombre comercial y 97% cumple con las indicaciones .Se considera que en general la mayor parte de errores en recetas atendidas en farmacia de consulta externa del Centro de Salud Huáscar II ,Enero –Junio 2019 no presentan errores de prescripción en proporción considerable. (7)

Flores L. (2019) En su tesis “Errores de prescripción en recetas médicas atendidas en Farmacia de Emergencia de Traumatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de 2019”, El objetivo general del trabajo de investigación fue Determinar el porcentaje de errores de prescripción en recetas médicas atendidas en farmacia de emergencia de traumatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del 2019. La Metodología utilizada es de tipo observacional, descriptivo, cualitativo y retrospectivo Se analizó 764 recetas médicas siendo la totalidad de la población derivada del área de infectología. Se elaboró el formato de recolección de datos para su recopilación de información. Se utilizó Microsoft Excel 2016 para su análisis y tabulación. Los resultados obtenidos indican que el porcentaje de errores de prescripción es del 100%, todas las recetas presentan algún tipo de error de prescripción. El porcentaje de errores prescripción; según los datos del paciente, respecto al CIE-10 el 19.5% omitieron en registrar en la receta médica;

según los datos del medicamento, lo más representativo fue en la concentración 73.95%, forma farmacéutica 69.37%, vía de administración 61.91%; según los datos del prescriptor, no existe errores de prescripción; en relación a la legibilidad, el 0.65% son prescritas con letras ilegibles; según la CIE-10, la clasificación “N39: otros trastornos del sistema urinario”, presentaron el 48.17% de errores de prescripción; según la cantidad de errores de prescripción por receta médica, el 62.04% muestran dos errores por receta; según el grupo terapéutico, el 99.74% de errores de prescripción fueron procedentes de los anti infecciosos. Las Conclusiones determinan que el de 100% de las recetas evaluadas en la farmacia en mención no cumplen los requisitos exigidos en la normatividad sanitaria vigente. (8)

Barzola M y Moncada R. (2019) En su tesis “Nivel de Satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018” El objetivo general fue Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018, la metodología utilizada fue Descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL modificado la estadística fue chi cuadrado y correlación de Spearman La población fue de 202 usuarios que respondieron a una encuesta sobre satisfacción y calidad en la atención del usuario. Resultados: El 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud 2018, tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% (27) tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye el tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%. El 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la Farmacia) y 3 aspectos de satisfacción del usuario (stock de medicamento, tiempo de espera y trato recibido), donde las variables se relacionan directamente. Conclusión: Se determinado que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %. (9)

Entre los antecedentes Internacionales del proyecto de investigación tenemos:

Agudo C. (2017) En su tesis “Errores en la prescripción de medicamentos en Pacientes internados en el Hospital Mariana de Jesús”, El objetivo general fue determinar los errores en la prescripción de medicamentos durante la emisión de la receta médica en pacientes internados en el Hospital “Mariana de Jesús” en el periodo enero a agosto de 2016. Se encontraron 2205 errores de prescripción la metodología utilizada fue descriptivo y de intervención para determinar los diferentes errores de prescripción que se presenta en el momento de la emisión de la receta médica en los servicios de hospitalización de la institución de salud pública Mariana de Jesús Se tomaron para revisión alrededor de 300 a 500 recetas mensuales dispensadas en farmacia, Los errores más frecuentes presentados fueron: la omisión de la dosis, seguida de la omisión de la vía de administración y la ilegibilidad en la receta médica. Se identificaron los factores que influyen en la calidad de la prescripción a través de una encuesta aplicada a los médicos prescriptores, los cuales reconocieron como los elementos que más inciden son la indicación verbal al paciente, la poca capacitación y el conocimiento del Farmaceutico acerca del medicamento. Se cuantifico el costo de los medicamentos relacionados con los errores de prescripción en 13,981.72 dólares. Como último objetivo se aplicó una estrategia de intervención farmacéutica que consistió en un programa educativo para la capacitación de los prescriptores, mejorando la calidad de la prescripción, al disminuir el porcentaje de errores en un 35 %. La estadística se desarrolló con el programa spss-15, presentándose la información en tablas de porcentajes y gráficos de barras. (10)

Avendaño K. y Castañeda J. (2017) En su tesis “Caracterización de los errores de prescripción reportados al programa distrital de farmacovigilancia de Bogotá D.C. 2012-2016”, El objetivo general fue Caracterizar los errores de prescripción reportados al programa de Farmacovigilancia de Bogotá D.C. durante el año 2012 hasta el primer semestre 2016. La Metodología se llevó a cabo un estudio descriptivo con los reportes realizados entre el año 2012 al primer semestre del 2016 al programa distrital de farmacovigilancia de Bogotá, Se realizó la inclusión de los reportes cuyo análisis evidenciara un error de prescripción, comprendido en el periodo del año 2012 al primer semestre del año 2016 realizados a la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, base de datos suministrada por la Secretaria Distrital de Salud. Se realizó la inclusión de los reportes cuyo análisis evidenciara un error de prescripción, comprendido en el periodo del año 2012 al primer semestre del año

2016 realizado a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá y se Vicerrectoría de Investigaciones U.D.C.A. Página 53 excluyeron aquellos que evidenciaran Fallo Terapéutico, Reacción Adversa al Medicamento (RAM), errores de dispensación y/o envasado. Como se observa en el Gráfico 1, desde el año 2012 hasta el primer semestre de 2016 han ido incrementando los reportes al PDFV, especialmente los errores de prescripción; sin embargo, se evidenció que el año 2013 es el de menor número de casos reportados, esto se debe primordialmente a que según el informe publicado por la Alcaldía de Bogotá en los Resultados del Programa Distrital de Farmacovigilancia, para el año 2013, se había capacitado 1870 personas del sector salud en cuanto a la cultura de los reportes de eventos adversos, medicación, y todo tipo de incidentes que se llevaran a cabo en las IPS, lo que conllevó a una mejora sustancial en la caracterización y clasificación de los reportes. (11)

Almeida F. (2018) En su tesis “errores de prescripción en el área de consulta externa del hospital José Félix Valdivieso santa Isabel -2010” El objetivo general de esta investigación, es determinar errores técnicos y legales de prescripción médica, en el área de consulta externa del Hospital José Félix Valdivieso- Santa Isabel, con el fin de poder determinar la frecuencia de errores en la prescripción médica, identificar y cuantificar las causas que originan estos errores, mejorar la calidad de la receta a través de una estrategia educativa de intervención farmacéutica, describir el impacto de la intervención farmacéutica reflejada en la calidad de la receta. El diseño del estudio es descriptivo – intervención, se identificaron las causas que los originan utilizando un método cuali-cuantitativo (encuesta) se analizaron 1412 recetas médicas, en febrero- marzo, agosto- septiembre, el procesamiento de datos para identificar la frecuencia de errores se realiza mediante el programa SPSs-10, Se realiza la ejecución de un programa de capacitación, después de la intervención se determina si la aplicación de estrategias disminuye los errores de prescripción. Después de la intervención farmacéutica los errores disminuyen: omisión de vía de administración un 34,5%, indicaciones incompletas un 3%, omisión de dosis y concentración un 23,7%, letra ilegible un 21,4%, omisión indicaciones un 17,1%, omisión forma farmacéutica un 5,8%, prescripción nombre comercial un 4,6%, abreviaturas un 3,5%, omisión de identificación del médico disminuye un 100 %.se concluyó que Este programa de capacitación ejecutado logró reducir un 16% los errores, se puede aplicar en otros hospitales y áreas de salud, se dio un cambio de actitudes y hábitos en la elaboración de recetas médicas. (12)

Urbano C. y Daza I. (2020) En su tesis “Revisión sistemática de los errores de dispensación con medicamentos”, El objetivo general del presente trabajo de investigación fue Revisar la literatura referente a los errores más frecuentes en la dispensación de medicamentos LASA en Colombia, la metodología fue de tipo descriptivo donde se señalaron los errores en algunos medicamentos, ” la población está constituido por artículos de investigación La muestra en este caso está presentada por los 44 artículos en total que se definieron después de aplicar los criterios de selección propuestos en la presente monografía, Se obtuvo un total de 93 cuestionarios. Se identificaron doscientos veintitrés (223) pares únicos de drogas LASA con prevalencia a marcas. El nombre modal de la marca búlvara de la medicina tenía 7 letras, 3 sílabas y 1 palabra. El nombre medio del medicamento genérico tenía 10 letras, 4 sílabas y 1 palabra. Los 15 pares de mayor riesgo potencial de ambos grupos fueron clasificados por los valores del coeficiente de Dice y analizados por el posible impacto en la prescripción y práctica de la farmacia. En conclusión, este tipo de declaraciones y principios éticos son supremamente importantes para todas las personas involucradas en el área de la salud, tanto los médicos como las personas. El Regente de Farmacia debe ser consciente y reflexionar acerca de todas las prácticas que se gestionan en el área de la salud para promover la seguridad y el bienestar del paciente en las sociedades. (13)

Muyulema M. (2016) En su tesis “Desarrollo de una metodología para disminuir los errores de prescripción en pacientes pediátricos del Centro de Salud Tipo C Saquisilí”, como objetivo general se propuso Diseñar una metodología de validación de recetas que disminuya los errores de prescripción en pacientes pediátricos del Centro de Salud Tipo C Saquisilí para cumplir con la terapéutica adecuada. Una metodología de validación de recetas que disminuya los errores de prescripción en pacientes pediátricos del Centro de Salud Tipo C Saquisilí para cumplir con la terapéutica adecuada. Se realizó una investigación cuali-cuantitativa de tipo documental y descriptiva, de observación científica, inductiva-deductiva e Histórico-Lógica con la técnica de observación documental a partir de las recetas médicas de pacientes pediátricos dispensadas en el Centro de Salud Tipo C Saquisilí donde se obtuvo un total de 691 prescripciones médicas. La prescripción inadecuada fue del 27,93% en las recetas dispensadas. Los errores más frecuentes en los componentes de la receta fueron, en el encabezado la omisión de la edad (9,50%), en el cuerpo de la receta la omisión de la vía de administración (16,67%), en el pie de la receta la omisión del nombre y firma del prescriptor (33,68%) y en las indicaciones la omisión de firma y sello del prescriptor (20%). Las prescripciones inadecuadas fueron, la selección del medicamento (40,93%), la

frecuencia (48,70%), la dosis (67,88%) y la vía de administración (38,86%). Las intervenciones farmacéuticas tuvieron un porcentaje de aceptación del 86,53%. (14)

El marco teórico del presente trabajo entendemos que Qué es Receta médica:

Una receta médica, prescripción médica o r cipe, es un documento en el cual el médico autoriza al farmacéutico el despacho de determinados medicamentos a su paciente y, al tiempo, le indica a este cómo aplicarlos. Este documento tiene un carácter legal y solo puede ser emitido por médicos debidamente acreditados y colegiados, en ejercicio de su profesión, así recetas médicas son elaboradas en función del diagnóstico particular de cada paciente, lo que no niega la influencia de elementos culturales, económicos o sociales en el diseño del tratamiento. Por ejemplo, algunos galenos pueden estar influenciados por las campañas promocionales emprendidas por las farmacéuticas a través del visitador médico. (15) Datos del paciente son fuentes de informaciones fundamentales para las instituciones de salud y deben explorarse de forma minuciosa y permanentemente. Cada vez más, el mercado de salud necesita tener otro mirar sobre los sistemas electrónicos de datos y pasar a tener más practicidad y rapidez en la atención al paciente. (16) El nombre es aquello que nos identifica, que nos hace diferentes a otros aunque se llamen con el mismo nombre. Es que la actitud con la que cada uno lleva su nombre hace que sea una persona distinta. El nombre es una señal primera de identidad, dándonos entidad como personas. Aún desde la prehistoria, el hombre primitivo utilizó un nombre para llamar a los de su tribu. No así los apellidos, que son más contemporáneos. (17)

Diagnóstico es Proceso en el que se identifica una enfermedad, afección o lesión por sus signos y síntomas. Para ayudar a hacer un diagnóstico, se pueden utilizar los antecedentes de salud o realizar un examen físico y pruebas, como análisis de sangre, pruebas con imágenes y biopsias. (18) Edad Se utiliza el concepto de edad cumplida, también llamada edad en años cumplidos. Este concepto de edad es el utilizado de forma más corriente y se refiere al número de años completos que tiene una persona en una fecha concreta. (19) Tipo de atención Clásicamente se distinguen tres niveles de atención. El primer nivel es el nivel más cercano a la población, o sea el nivel del primer contacto. En el segundo nivel se

encuentran los hospitales de referencia, y el tercer nivel es el formado por hospitales de alta tecnología e institutos especializados. (20)

Datos del medicamento los medicamentos deben tener Nombre Comercial: el nombre con el que el laboratorio comercializa el medicamento Nombre Genérico de la droga o especialidad medicinal, Concentración de la droga, Nombre del laboratorio que elaboró el medicamento Fórmula: descripción cuantitativa y cualitativa de todos los componentes que contiene el medicamento. Esto es clave para que el farmacéutico pueda advertirte si está contraindicado para alguna enfermedad o alergia que tengas, por ejemplo. Presentación: descripción de la cantidad de comprimidos o ml que trae el envase, y se especifica si es de venta libre o con receta archivada. (21)

Nombre en DCI es La denominación común internacional (DCI), conocida también como nombre genérico, identifica una sustancia farmacéutica o un principio activo farmacéutico, y es asignada por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Se trata de un nombre único mundialmente reconocido que pertenece al dominio público. Algunos ejemplos de DCI son: ibuprofeno, paracetamol y amoxicilina. El objetivo del sistema de DCI es proporcionar tanto a los profesionales de la salud como al público general una denominación única y universal para identificar cada sustancia farmacéutica. (22)

La concentración de un medicamento se puede expresar de diferentes maneras: Masa/Volumen: es la manera más simple de expresar una concentración. Por ejemplo, decir que un medicamento tiene una concentración de 2 mg/ml, es equivalente a decir que en ese medicamento hay 2 mg de fármaco (solute) por cada ml de volumen de la disolución. Siempre se especifican las unidades de medida utilizadas. Porcentaje (%): expresa la cantidad de soluto (fármaco) que hay en 100 unidades de disolución. Porcentaje peso en peso: g de soluto/100 g de disolución Porcentaje peso en volumen: g de soluto/100 ml de disolución Porcentaje volumen en volumen: ml de soluto/100 ml de disolución. (23)

Presentación del medicamento Según la legislación española, una forma farmacéutica se define como la disposición a que se adaptan los principios activos y excipientes para constituir un medicamento. Se define por la combinación de la forma en la que el producto farmacéutico es presentado por el fabricante y la forma en la que es administrada. Dicho de otra manera, una forma farmacéutica es la presentación que tiene el medicamento una vez

preparado para su administración. La finalidad de las formas farmacéuticas consiste en normalizar la dosis de un medicamento. Además, de ella dependerá la eficacia del medicamento, los acontecimientos farmacocinéticos y farmacodinámicos. (24)

Forma farmacéutica es la disposición individualizada a que se adaptan los fármacos (principios activos) y excipientes (materia farmacológicamente inactiva) para constituir un medicamento. O dicho de otra forma, la disposición externa que se da a las sustancias medicamentosas para facilitar su administración. (25)

Cantidad total de medicamento: cantidad de medicamento que hay que administrar durante un periodo de tiempo o durante un tratamiento completo. Número de dosis: viene determinado por la cantidad total de medicamento y el tamaño de la dosis a administrar, estableciendo el número de administraciones. (26)

La dosis del medicamento es la cantidad de medicamento que contiene la medida exacta de principio activo para que éste sea eficaz, efectivo y seguro para el paciente y le resuelva el problema de salud para el que ha estado indicado. (27)

Vía de administración Es la ruta de entrada por el cual se introduce un fármaco al organismo para producir sus efectos o sitio donde se coloca un compuesto farmacológico, el cual ejercerá una acción local o sistémica (también denominada general). La administración de fármacos tiene los siguientes objetivos: o Auxiliar al organismo a sobreponerse de una enfermedad. o Aliviar los síntomas de las enfermedades. o Promover la salud. o Prevenir la enfermedad. Y se dividen en dos grupos: Vías directas o inmediatas, cuando producen algún daño ó injuria en la piel o mucosas, generalmente a través de una inyección, tales como intravenosa, intramuscular, subcutánea, intradérmica, epidural, intratecal, intraventricular, intraarterial, intraosea, intraarticular, intralinfática, entre otros. Vías indirectas o mediatas, cuando el medicamento atraviesa piel o mucosas sin producir daño, tales como oral, sublingual, ótica, ocular, vaginal, tópica, rectal, otros. (28)

La indicación farmacéutica es el servicio profesional prestado ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia sin saber qué medicamento debe adquirir y solicita al farmacéutico el remedio más adecuado para un problema de salud concreto. Si se requiere la dispensación de un medicamento el farmacéutico debe ofrecer información para una correcta utilización. (29)

Datos del prescriptor son los datos del profesional de la salud en este caso el medico que tiene que estar en la receta medica

Una especialidad médica son los estudios cursados por un graduado o licenciado en Medicina en su período de posgrado, y que derivan de un conjunto de conocimientos médicos especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado. (30)

Numero de colegiatura Los colegios profesionales son instituciones autónomas con personalidad derecho público y se rigen por su ley de creación, la misma que señala si la colegiatura es requisito obligatorio para ejercer la profesión en el Perú - Artículo 20 de la Constitución Política del Perú. (31)

El Sello es un utensilio con imágenes grabadas que, mediante la impresión de una tinta sobre una superficie, permite dar autorización o conformidad a una documentación o cerrar un pliego. Es habitual que la marca, que también se conoce como sello, se realice junto a una o varias firmas. (32)

Firma digitalizada manuscrita se impone en centros de salud y hospitales, tanto en la sanidad pública como en el sector privado. De esta manera, por fin se resuelve el problema de la acumulación del papel en el historial médico. (33)

Datos de la Receta En primer lugar son imprescindibles los datos del paciente: nombre, apellidos, año de nacimiento y DNI. En el caso de que el paciente no disponga de esa documentación se consignará en el caso de menores de edad el DNI o NIE de alguno de sus padres o, en su caso, del tutor, y para ciudadanos extranjeros el número de pasaporte. Es necesario especificar también los datos del medicamento: La denominación del principio/s activo/s o denominación del medicamento. La dosificación y forma farmacéutica y, cuando proceda, la mención de los destinatarios: lactantes, niños, adultos. La vía o forma de administración. El formato, número de unidades por envase o contenido del mismo en peso o volumen. El número de envases o número de unidades concretas del medicamento a dispensar. Y por último la posología, número de unidades de administración por toma, frecuencia de las tomas (por día, semana, mes) y duración total del tratamiento. (34)

Letra legible se entiende que la letra tiene que ser clara y legible hace referencia a un escritura que sea entendible para cualquiera. Es de suma importancia la legibilidad y claridad de la caligrafía para lograr transmitir, correctamente, un mensaje o información en particular. Tenemos que la escritura ha sido una de las formas de comunicación más importante para la humanidad, ha influido en las culturas, formas de comunicarse, formas de expresar y formas de recolectar información. Gracias a la escritura la humanidad pasa a una etapa más estilista e innovadora. (35)

Fecha de expedición de la prescripción se refiere a la fecha de emisión de uno o varios documentos, en este caso, la expedición es el vencimiento de los documentos. Cuando se decretan nuevos proyectos que se deben documentar a través de papel físico, estos deben ser revisan y reglamentados, mismos que deben recibido a cada cierto tiempo para evaluar su contenido. (36)

Fecha de expiración La fecha de expiración se utiliza para significar el último día en que una opción o contrato de futuros es válido. La fecha de vencimiento de un contrato de futuros se define de antemano y esta fecha es un mes antes de la fecha de entrega contractual del activo. (37)

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad conocer los errores de prescripción de recetas médicas en tiempo de pandemia específicamente en recetas Covid 19, así brindar al prescriptor de recetas información clara sobre el llenado correcto de este documento como también brindar una orientación adecuada de la medicación con la finalidad de promover el cumplimiento terapéutico de los pacientes, con los resultados se evaluara la realidad de los establecimientos de salud, clínicas privadas en cuanto al correcto llenado de las recetas médicas. Se eligió la botica Mifarma porque es muy común y a la vez constante de parte de los pacientes la atención de recetas Covid.

Satisfacción de los usuarios se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. (38)

La Empatía se considera una de las competencias básicas en el aprendizaje de las profesiones de la salud en el siglo xxi, y se define como la capacidad de entender las emociones de los pacientes o sus familiares, así como sus perspectivas y experiencias. No consta sólo de

contenido emocional sino que presenta 3 componentes básicos: cognición, comprensión y comunicación. Múltiples estudios asocian la empatía con una mayor competencia clínica, así como también con una mejor comunicación y vínculo entre el profesional y el paciente / familiar. En concreto, altos niveles de empatía se relacionan con mayor facilidad de los pacientes o sus allegados para expresar sus síntomas y preocupaciones, por lo que no sólo se obtiene una mejor anamnesis y precisión diagnóstica, sino también una más amplia participación en la consulta y resultados más sostenibles en educación para la salud. Por otro lado, elevados niveles de empatía se han correlacionado con mayor satisfacción, menor estrés y burn-out profesional del personal sanitario. (39)

Confianza es la seguridad que el cliente tiene en los beneficios de una determinada marca, producto o servicio. La confianza se gana en cada contacto y en cada uso del producto. Su base reside en la credibilidad, la imagen y las experiencias pasadas. El nivel de confianza para realizar la primera adquisición depende de la importancia del producto para el comprador, el precio y la vida útil del producto. Si el producto tiene poca importancia para el usuario, el nivel de confianza para comprar por primera vez será bajo. Si el producto tiene un precio elevado, será necesario tener un nivel de confianza alto. Igualmente, si la vida útil del producto es grande, será necesario un nivel de confianza alto. Con ciertos productos será necesario varias compras e interacciones con el cliente para ganarse su confianza. Sin embargo, con otros productos o servicios que sean importantes para el comprador, su precio de venta sea elevado o su vida útil sea larga, será necesario ganarse la confianza del cliente para vendérselos. (40)

Capacidad de Respuesta de la atención primaria como la selección y recomendación de las alternativas posibles, de los cursos de acción óptimos (diagnósticos y terapéuticos) ante los problemas de salud de los pacientes (la ética de la decisión clínica). Idealmente, la capacidad de respuesta es del 100% y debería adaptarse a las condiciones específicas de cada paciente. La capacidad de respuesta implica, obviamente, la respuesta negativa ante algunos «imposibles» que algunos pacientes piden (la ética de la negativa), y compartir nuestra ignorancia y la de la ciencia con todos los pacientes (la ética de la ignorancia). (41)

Según la situación problemática planteada se formula la siguiente pregunta

¿Cuáles son los errores en la prescripción de recetas médicas y la satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?

Asimismo, genera los siguientes problemas específicos.

¿Cuál es nivel de errores de prescripción en las recetas médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?

¿Cuáles es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?

¿Existe una relación entre los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción del cliente en los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?

Con el fin de justificar la implementación de los servicios de atención farmacéutica, así como la inclusión del profesional Químico Farmacéutico como parte de la atención de salud, es importante la aportación del profesional del profesional especializado en el buen entendimiento de las recetas médicas a pesar de tener algún error de prescripción realizado por el médico, de esta forma brindando una correcta atención al cliente y mejorando el servicio de salud. El presente estudio será realizado teniendo en cuenta el método científico y las orientaciones teórico metodológico necesarias para la culminación exitosa del mismo. Además de ello, se busca introducir un instrumento de recolección de datos construido por autores que han aplicado y que esta validado para nuestro contexto, con ello se obtendrá resultados que facilite fortalecer la línea de investigación en la: Atención Farmacéutica.

El objetivo general del estudio fue:

Identificar los errores en la prescripción de recetas médicas y satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Los objetivos específicos fueron:

Identificar el nivel de los errores de prescripción en las recetas médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Encontrar si existe una relación entre los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción del cliente en los usuarios atendidos en la botica Mifarma, Juliaca 2021.

Hipótesis de la investigación

Hipótesis Nula

H0: No existe una relación entre los errores de prescripción médica y el nivel de satisfacción de los usuarios en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Hipótesis Alternativa

H1: Existe una relación entre los errores de prescripción médica y el nivel de satisfacción de los usuarios en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue básica:

Se sigue el modelo establecido por Mallma V. y Ordoñez C (2020) (6).

- Según la relación entre las variables: Correlacional
- 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.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de variable
Errores en la prescripción de recetas	Datos de paciente	Apellidos y Nombres	Si / No	Nominal
		Diagnostico	Si / No	Nominal
		Edad	Si / No	Nominal
		Tipo de atención	Si / No	Nominal
	Datos del Medicamento	Nombre en DCI	Si / No	Nominal
		Concentración	Si / No	Nominal
		Presentación del medicamento	Si / No	Nominal
		Forma farmacéutica	Si / No	Nominal
		Cantidad	Si / No	Nominal
		Dosis del medicamento	Si / No	Nominal
		Vía de administración	Si / No	Nominal
	Indicaciones	Si / No	Nominal	
	Datos del prescriptor	Apellidos y Nombres	Si / No	Nominal
		Nombre de la especialidad	Si / No	Nominal
		Numero de colegiatura	Si / No	Nominal
		Sello	Si / No	Nominal
		Firma	Si / No	Nominal
	Datos de la Receta	Letra legible	Si / No	Nominal
Fecha de expedición de la prescripción		Si / No	Nominal	
Fecha de expiración		Si / No	Nominal	

Satisfacción de los usuarios	Humanística	Atención con cuidado y precaución	No satisfecho	Ordinal
		Trato afable y cortés	Poco satisfecho	
		Confidencialidad y discreción	Satisfecho	
		Orden de llegada	Satisfecho	
		Uniforme correcto	Muy satisfecho	
	Tecnología - Científica	Productos Correctos	No satisfecho	Ordinal
		Orientación	Poco satisfecho	
		Charlas educativas	Satisfecho	
		Seguridad y dominio	Muy satisfecho	
		Alternativas	Muy satisfecho	
	Entorno	Limpieza y orden	No satisfecho	Ordinal
		Iluminación	Poco satisfecho	
		Anuncios que facilitan su ubicación	Satisfecho	
		Zona	Muy satisfecho	
		Abastecimiento	Muy satisfecho	

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

La población del estudio estuvo constituido por las recetas y usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

2.3.2 Muestra

La muestra fue de tipo probabilístico y el muestreo aleatorio simple, la muestra estará constituida por el total de recetas atendidas en el mes de agosto en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta; para la recolección de datos se empleó dos cuestionarios la primera para identificar los errores en la prescripción de recetas médicas y la segunda para ver el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada en la botica Mifarma que está elaborado por preguntas tipo cerradas. El instrumento previamente fue validado a través del juicio de expertos de profesionales de amplia trayectoria en el ámbito farmacéutico. Mediante la aplicación de la escala de Estanones se categorizará los niveles de

errores de prescripción en la receta médica, con una calificación de 1 punto por cada error de omisión donde el puntaje final definirá el nivel de error de prescripción en (0-6) Leve, (7-13) Moderado y (14-20) Grave. De igual forma para evaluar la satisfacción del cliente se utilizó un modelo tipo escala Likert, con puntajes ubicados del 1 al 4, donde de acuerdo al puntaje se categorizará la satisfacción como Baja (15-30), Media (31-45) o Alta (46-60), de la siguiente forma se obtendrá el nivel de ambas variables para luego proceder a relacionarlas mediante Chi-cuadrado.

2.5. Procedimiento

Se tomó los datos con nuestro instrumento las cuales estarán validados por expertos. La recolección de datos se procesó en el programa Microsoft Excel y se filtró por el programa SPSS Versión 25 para posteriormente interpretar los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Se validó el instrumento por expertos en el área de farmacia y bioquímica y se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, para ver si existe relación entre los Errores de prescripción médica y el Nivel de satisfacción de los usuarios en la botica Mifarma Juliaca utilizarnos la prueba Chi-Cuadrado.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio conto con la participación de los pacientes que acuden con recetas médicas a la botica Mifarma el cual una vez atendidos se les ara una encuesta sobre la satisfacción recibida en la resolución de problemas con las recetas, se respetó la disponibilidad y el consentimiento de los encuestados, ya que los colaboradores del presente trabajo de investigación merecen el buen trato respeto, antes, durante y después de la realización del cuestionario.

CAPITULO III: RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de los errores de prescripción en las recetas médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Errores de prescripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Error leve	34	42,5%	42,5%
Error moderado	42	52,5%	95,0%
Errores grave	4	5,0%	100,0%
Total	80	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Gráfico de pastel del nivel de los errores de prescripción en las recetas médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo evidenciado en la Tabla 1 y gráfico 1 sobre el objetivo específico identificar los errores de la prescripción de recetas médicas se observó que el 42,5% de recetas tiene errores leves, el 52,5% de recetas médicas tiene un error moderado y se evidencio que un 5,0% de recetas tiene errores graves respecto a los datos del paciente, datos del medicamento, datos del prescriptor y datos de la receta.

Tabla 2: Nivel de errores en la prescripción de recetas médicas respecto a los Datos del paciente atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021

DIMENSIÓN	La receta médica contiene:	Si		No	
		f	%	f	%
DATOS DEL PACIENTE	Apellidos y Nombres	49	61,3%	31	38,8%
	Diagnostico	9	11,3%	71	88,8%
	Edad	17	21,3%	63	78,8%
	Tipo de atención	23	28,7%	57	71,3%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 2, respecto al indicador Apellidos y Nombres el 61,3% de las recetas presenta este indicador mientras que un 38,8% de las recetas no están incluidos en la receta, a su vez un 11,3% de las recetas incluyen su diagnósticos y el 88,8% no tienen diagnóstico, el 21,3% de las recetas presenta la edad del paciente y el 78,8% no presenta, un 28,7% incluye el tipo de atención en la receta y el 71,3% de las recetas no tienen dicho Indicador

Tabla 3: Nivel de errores en la prescripción de recetas médicas respecto a los Datos del medicamento en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

DIMENSIÓN	La receta médica contiene:	Si		No	
		f	%	f	%
DATOS DEL MEDICAMENTO	Nombre en DCI	20	25,0%	60	75,0%
	Concentración	50	62,5%	30	37,5%
	Presentación del medicamento	31	38,8%	49	61,3%
	Forma farmacéutica	34	42,5%	46	57,5%
	Cantidad	76	95,0%	4	5,0%
	Dosis del medicamento	66	82,5%	14	17,5%
	Vía de administración	47	58,8%	33	41,3%
	Indicaciones	70	87,5%	10	12,5%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla 2, respecto a indicador Nombre en DCI un 25,0% se encuentran en las recetas y un 75% de las recetas no tiene el Nombre en DCI de los medicamentos, a su vez un 62,5% de las recetas presentan la concentración de los medicamentos y un 37,5% no se encuentran, se evidencia que solo un 38,8% de las recetas tiene la presentación del medicamentos mientras que un 61,3% no presenta este indicador, el 42,5% de las recetas presenta la forma farmacéutica y el 57,5% no contiene este indicador, respecto a la cantidad de medicamentos el 95% de las recetas si presenta mientras que solo el 5% no se encuentra la cantidad de medicamentos que se dispensara, el 82,5% de las recetas se encuentran prescritas la dosis del medicamentos y el 17,5% no presentan este indicador, respecto a la vía de administración el 58,8% de las recetas incluyen este indicador mientras que el 41,3% no están incluidos y finalmente el 87,7% de las recetas se encuentran las indicaciones de cómo administrar el medicamentos y solo el 12,5% de las recetas no tienen.

Tabla 4: Nivel de errores en la prescripción de recetas médicas respecto a los Datos del prescriptor en la botica Mifarma Juliaca, 2021

DIMENSIÓN	La receta médica contiene:	Si		No	
		f	%	f	%
DATOS DEL PRESCRIPTOR	Apellidos y Nombres	74	92,5%	6	7,5%
	Nombre de la especialidad	73	91,3%	7	8,8%
	Numero de colegiatura	74	92,5%	6	7,5%
	Sello	75	93,8%	5	6,3%
	Firma	70	87,5%	10	12,5%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 4 sobre la dimensión Datos del prescriptor el 92,5% de las recetas evaluadas tienen los apellidos y nombres del prescriptor y solo 7,5% no se encontró este indicador, respecto al nombre de la especialidad se encuentra en el 91,3% de las recetas y solo el 8,8% no presenta, Respecto al número de colegiatura , sello y firma si se encuentran en la receta en un 92,5% para la receta, 93,8% para el sello y 87,5% para la firma y no se encuentra en la receta el 7,5% para el Numero de colegiatura,6,3% para el sello y 12,5% para la firma.

Tabla 5: Nivel de errores en la prescripción de recetas médicas respecto a los Datos de la receta en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

DIMENSIÓN	La receta médica contiene:	Si		No	
		f	%	f	%
DATOS DE LA RECETA	Letra legible	47	58,8%	33	41,3%
	Fecha de expedición de la prescripción	77	96,3%	3	3,8%
	Fecha de expiración	5	6,3%	75	93,8%

Fuente: Elaboración propia

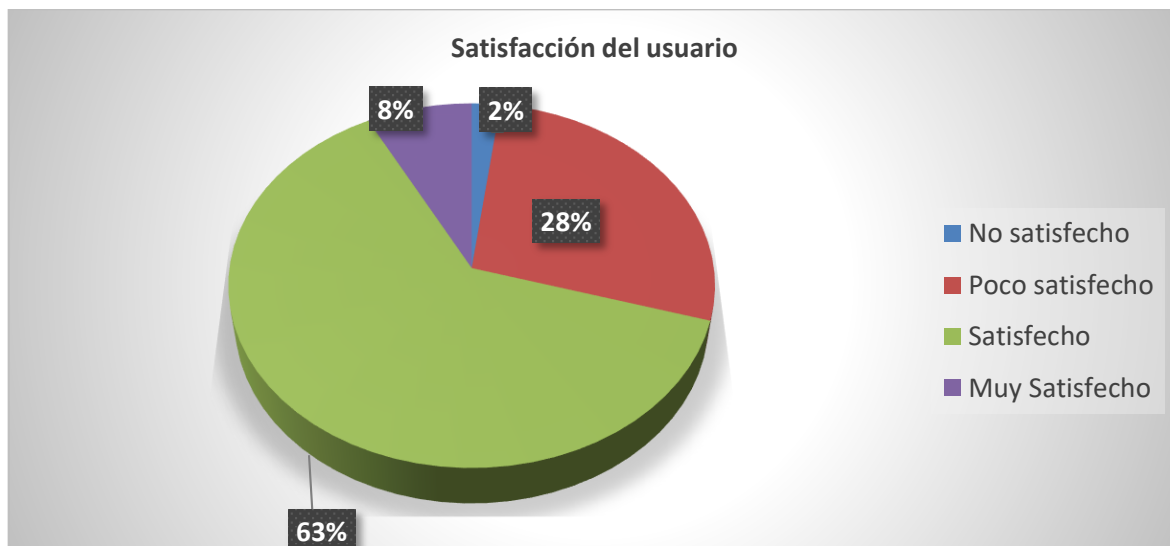
De acuerdo a la tabla 5, respecto a la dimensión datos de la receta médica, el 58,8% de las recetas revisadas tiene una letra legible y el 41,3% no tiene una letra clara, a su vez en las recetas evaluadas el 96,3% si cuenta con la fecha de expedición de la prescripción y solo en un 3,8% no se evidencio dicho indicador y finalmente la fecha de expiración de las recetas médicas se encontró solo en un 6,3% de las recetas mientras que el 93,8% no presenta.

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No satisfecho	2	2.1%	2,1%
Poco satisfecho	22	27.5%	29,6%
Satisfecho	50	62.8%	92,4%
Muy Satisfecho	6	7.6%	100,0%
Total	80	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Gráfico de pastel del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo evidenciado en la Tabla 6 y Grafico 2 sobre el objetivo nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma el 8% de los usuarios encuestados indican que están muy satisfechos con la atención brindada en la botica Mifarma, el 63% de los usuarios están Satisfechos con la atención en la botica, a su vez el 28% de los usuarios indican que están Poco satisfechos y solo el 2% indicaron que no estas satisfechos con la atención brindada en la botica Mifarma Respecto a las dimensiones utilizadas en este estudio como la humanística, tecnología-Científica y entorno.

Tabla 7: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica respecto a la Humanística en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Dimensión	Cuál es su satisfacción respecto a:	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Humanística	Atención	0	0,0%	25	31,3%	49	61,3%	6	7,5%
	Trato amable	0	0,0%	26	32,5%	47	58,8%	7	8,8%
	Discreción	0	0,0%	31	38,8%	46	57,5%	3	3,8%
	Orden de llegada	0	0,0%	32	40,0%	43	53,8%	5	6,3%
	Uniforme correcto	2	2,5%	8	10,0%	60	75,0%	10	12,5%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 7 respecto a la satisfacción en la atención al usuario el 7,5% está muy satisfecho, el 61,3% satisfecho y el 31,3% poco satisfecho, a su vez evaluando el indicador sobre el trato amable de parte de los trabajadores hacia el usuario un 8,8% está muy satisfecho, un 58,8% satisfecho, un 32,5% poco satisfecho, en cuanto a la discreción solo el 3,8% está muy satisfecho, el 57,5% satisfecho, el 38,8% poco satisfecho, así el respeto al orden de llegada el 6,3% indica que está muy satisfechos, el 53,8% satisfecho, el 40,0% poco satisfecho y el último indicador que se refiere al uso correcto del uniforme de trabajo los usuarios indican que el 12,5% encuentra muy satisfecho, 75,0% Satisfecho, el 10,0% Poco satisfecho y solo el 2,5% indica que no esta nada satisfecho respecto a este indicador.

Tabla 8: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica respecto a la tecnología científica en la botica Mifarma Juliaca, 2021.

Dimensión	Cuál es su satisfacción respecto a:	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Tecnología-Científica	Producto correcto	0	0,0%	17	21,3%	52	65,0%	11	13,8%
	Orientación	1	1,3%	35	43,8%	38	47,5%	6	7,5%
	Charlas	12	15,0%	44	55,0%	21	26,3%	3	3,8%
	Seguridad	2	2,5%	12	15,0%	61	76,3%	5	6,3%
	Alternativas	5	6,3%	25	31,3%	43	53,8%	7	8,8%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a lo evidenciado en la tabla numero 8 respecto a la satisfacción a la tecnología-científica el 13,8% indica que tiene una buena satisfacción por ende está muy satisfecho del indicador producto correcto, el 65.0% está satisfecho, el 21,3% Poco satisfecho, a su vez respecto a la orientación el 7,5% de los usuarios está Muy satisfecho, el 47,5% Satisfecho el 43,8% poco satisfecho y solo el 1,3% no está satisfecho, Respecto a las charlas el 3,8% está muy satisfecho, el 26,3% está satisfecho, el 55,5% Poco Satisfecho, el 55,0% poco satisfecho y el 15.0% no está satisfecho con este indicador, respecto a la seguridad el 6,3% está muy satisfecho, el 76,3 satisfecho, el 15,0% poco satisfecho, y solo el 2,5% no está satisfecho y por último el indicador sobre las alternativas el 8.8% está muy satisfecho, el 53,5% Satisfechos, el 31,3% poco satisfecho y solo el 6,3% no está satisfecho respecto a este indicador.

Tabla 9: Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica respecto al entorno en la botica Mifarma Juliaca, 2021

Dimensión	Cuál es su satisfacción respecto a:	No satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Entorno	Limpieza	0	0,0%	11	13,8%	64	80,0%	5	6,3%
	Iluminación	0	0,0%	10	12,5%	59	73,8%	11	13,8%
	Anuncios	0	0,0%	16	20,0%	57	71,3%	7	8,8%
	Zona	1	1,3%	27	33,8%	50	62,5%	2	2,5%
	Abastecimiento	2	2,5%	11	13,8%	63	78,8%	4	5,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 9 respecto a la satisfacción del entorno de la botica Mifarma el 6,3% está muy satisfecho sobre la limpieza que tiene el establecimiento, un 80,0% satisfecho, un 12,5% poco satisfecho, sobre la iluminación que presenta la botica un 13,8% de los usuarios indican que están muy satisfechos, un 73,8% satisfecho, un 12,5% poco satisfecho, a su vez sobre el tercer indicador (anuncios) el 8,8% indica que está muy satisfecho, e 71,3% satisfecho, el 20,0% poco satisfecho, respecto a la zona en el que se encuentra la botica Mifarma el 2,5% está muy satisfecho, el 62,5% satisfecho, el 33,8% poco satisfecho y solo el 1,3% no está satisfecho y finalmente sobre el abastecimiento el 5,0% indica que está muy satisfecho, el 78,8% Satisfecho, el 13,8% poco satisfecho y el 2,5% no está nada satisfecho respecto a este indicador

Tabla 10: Relación entre los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción del cliente en los usuarios atendidos en la botica Mifarma, Juliaca 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,516 ^a	6	,203
Razón de verosimilitud	10,318	6	,112
Asociación lineal por lineal	2,019	1	,155
N de casos válidos	80		

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 10, respecto a la relación entre los errores de prescripción médica y la satisfacción nos indica que la relación es no significativa, es decir no existe una relación, esto porque la significancia es mayor a 0.05 y el Chi tabulado es mayor al calculado, entonces se acepta la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Los errores de prescripción representan un problema en la correcta atención médica al paciente, debido a que este documento presenta vital importancia al momento de administrar la medicación correcta. A su vez, un error en la prescripción puede terminar afectando la satisfacción del cliente al momento de adquirir un medicamento, es por ello que el presente estudio se encarga de evaluar los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca 2021, encontrando los errores de prescripción más frecuentes y el nivel de satisfacción de los usuarios, así como la relación entre ambos.

Se realizó un conteo de los errores de prescripción dentro de las recetas de 80 usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca 2021, en los cuales se encontró que un 52,5% eran errores moderados por que presentaban entre 7 y 13 errores de omisión, un 42,5% presentaban un nivel de error leve con 0 a 6 errores de omisión, y solo un 5% presentaban errores graves con más de 13 omisiones. Dentro de los datos del paciente se encontró una omisión del 88,8% del diagnóstico, de 78,8% de la edad, 71,3% del tipo de atención y un 38,8% de los Apellidos y Nombres del paciente. Los resultados se contradicen con la investigación de Oblitas E y Perez L (2021) titulada “Errores en la prescripción médica en pacientes con Covid 19 identificados en botica Mifarma. Independencia. Lima. Julio 2020” en la cual el porcentaje de omisión de la edad y el diagnóstico del paciente resulta menor a un 55% y 49%, frente a los porcentajes mayores del 70% que se encontró que el presente estudio. Se corrobora con la investigación de Mallva y Ordoñez (2020) titulada “Relación entre los errores de prescripción y tratamiento COVID-19 en pacientes atendidos en Botica Cesar, Puente Piedra, Perú, 2020” donde los promedios de los errores de omisión fueron de 59,6% comparado con el presente estudio donde se encontró una omisión del 69,4% en los datos del paciente.

Dentro de los datos del medicamento, se encontró una mayor omisión en el Nombre en DCI (75%), Presentación del medicamento (61,3%), Forma farmacéutica (57,5%), Vía de administración (41,3%) con un promedio de 38,4% de omisión considerando todos los ítems evaluados. Se corrobora la investigación de Mallva V y Ordoñez C (2018) donde se encontró un porcentaje de error en los datos del medicamento de 31% que es similar al encontrado en el presente estudio. Se relaciona con la investigación de Agudo C (2017) titulada “Errores en la prescripción de medicamentos en Pacientes internados en el Hospital Mariana de Jesús”

en la cual se encontró que la vía de administración es uno de los errores más frecuentes lo cual es similar al presente estudio donde se encontró un 41,3% de omisión, por otro lado, se contraindica que la omisión de la dosis sea uno de los errores más frecuentes pues se encontró solo un 17,5%. Se relaciona con el estudio realizado por Almeida F (2018) donde se encontró un porcentaje de omisión de la vía de administración similar de 34,5%, un porcentaje de omisión de la dosis similar de 17,1% y de indicaciones de 17,1% frente al 12,5% encontrado en el presente estudio.

En los datos del prescriptor se encontró un nivel muy bajo de omisión de los datos, siendo la firma la más omitida con solo un 12,5%, seguido del nombre de la especialidad con un 8,8%. Esta información corrobora lo encontrado en la investigación de Meza M y Sullca H (2019) titulada “Errores de prescripción en recetas atendidas en farmacia de consulta externa del centro de Salud Huáscar II, Enero-Junio, Lima – Perú 2019” donde se encontró un 99% de la firma y sello, y 97% de la institución. Se corrobora la investigación de Mallma V y Ordoñez C (2020) titulada “Relación entre los errores de prescripción y tratamiento COVID-19 en pacientes atendidos en Botica Cesar, Puente Piedra, Perú, 2020” donde se encontró solo un 17,9% de omisión en los datos del prescriptor.

En los datos de la receta se encontró un porcentaje de omisión mayor en la fecha de expiración de la receta con un 93,8% de omisión, seguido una letra ilegible del 41,3% del total de recetas. Estos resultados corroboran la investigación de Agudo C (2017) titulada “Errores en la prescripción de medicamentos en Pacientes internados en el Hospital Mariana de Jesús” en la cual expone que la ilegibilidad en la receta médica es uno de los errores más frecuentes. Se relaciona con el resultado obtenido en la investigación de Meza M y Sullca H (2019) en la cual se encontró que el 97% cumple con la fecha de expedición, cifra similar al 96,3% del presente estudio. Sin embargo, dicho estudio demuestra que un 85% y 83% cumple con la fecha de expiración y letra legible porcentaje que contradice el 6,3% y 58,8% hallado en el presente estudio.

Respecto al Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021. Más del 60% de los usuarios encuestados indicaron que están satisfechos respecto a la atención, solo un 8 % estuvieron muy satisfechos y un 28% indicaron estar poco satisfechos estos datos se contradicen con el trabajo de Barzola M y Moncada R. (2019) que En su tesis “Nivel de Satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018”, se

observa que el 18,8% de usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud Julio-Setiembre 2018 tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye: Tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%, esto se debería a que hay una gran diferencia en la calidad de atención entre un ente del estado y uno privado. En el estudio Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica respecto a la Humanística en mayor porcentaje de los encuestados están en satisfechos y poco satisfechos con esto se concluye que un gran número de usuarios que acuden a la botica Mifarma que no están completamente conforme con la atención brindada ya sea por la atención, el trato que reciben, la discreción, el respeto al orden de llegada y el uniforme correcto de parte de los trabajadores. El Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica respecto a la tecnología científica en la botica Mifarma Juliaca se evidencia que la mayoría de los usuarios encuestados indican que estas satisfechos y poco satisfechos, con esto se concluye que aún falta mejorar la satisfacción desde la entrega de productos, orientación hacia en usuarios y también priorizar charlas, seguridad y alternativas que se puede ofrece a los usuarios que acuden a este establecimiento Farmaceutico. En el estudio Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica respecto al entorno en la botica Mifarma más del 70% de los usuarios indican que están satisfechos, con esto se concluye que los usuarios al ingresar al establecimiento farmacéutico están satisfechos con el entorno desde la limpieza, iluminación adecuada, anuncios de las diferentes zonas. Por lo cual, se debe tener en cuenta dichos factores antes mencionados para mejorar la calidad de atención al paciente, pues la mayoría no se encuentra satisfecho, se deben encontrar soluciones para este problema que podría llegar a afectar la continuidad de preferencia hacia la botica. Respecto a la relación entre los errores de prescripción médica y la satisfacción nos indica que la relación es no significativa, es decir no existe una relación, esto porque la significancia es mayor a 0.05 y el Chi tabulado es mayor al calculado, entonces se acepta la hipótesis nula, esto podría resultar positivo para el estudio puesto que la calidad de atención brindada por la botica no estará sujeta a los errores que puedan cometer los médicos al momento de prescribir, por lo cual los errores de prescripción no serán un impedimento mayor al momento de brindar una correcta calidad de servicio farmacéutico.

V. CONCLUSIONES

- Respecto a los errores de prescripción en la receta médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca se evidencio que más del 90% de las fichas revisadas se encuentra con errores leve y moderado, donde los errores más frecuentes fueron que no contienen diagnostico ni la edad del pacientes, por el lado de los medicamentos la mayor parte de errores se encontró en la cantidad, dosis e indicaciones con esto se concluye que existen errores considerables dentro de las recetas médicas y se necesita más atención de parte de los médicos en el llenado correcto de los datos del paciente, datos del medicamento, datos del prescriptor y datos de la receta.
- Respecto al Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca más del 60% de los encuestados indicaron que están satisfechos en la atención de la botica Mifarma con esto se concluye que hay una buena atención en el establecimiento Farmacéutico y se debe tener en cuenta la Humanística, tecnología-científica para que pueda seguir mejorando.
- Respecto al último objetivo específico se concluye que no existe una relación entre los errores de la prescripción de recetas médicas y la satisfacción la satisfacción ya que la significancia es mayor a 0.05 y el Chi tabulado es mayor al calculado, entonces se acepta la hipótesis nula, lo cual podría considerarse positivo para la investigación pues los errores cometidos en la prescripción no afectarán la calidad de servicio hacia el paciente.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere la inclusión del profesional Químico Farmacéutico como miembro del equipo multidisciplinario para así contribuir a optimizar la prescripción de las recetas médicas y así también identificar los principales efectos adversos e interacciones medicamentosas.
- Se recomienda capacitaciones a los trabajadores de la botica Mifarma sobre la humanística, Tecnología - Científica y entorno a fin de seguir mejorando.
- Se recomienda una intervención farmacéutica integral que atenúa significativamente la identificación de errores de medicación, la misma facilitará la optimización de prescripciones en la práctica habitual.
- Se recomienda realizar más estudios de investigación sobre los Errores en la prescripción de recetas médicas y Satisfacción de los usuarios

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Llordachs Marqués F. ¿Qué es una receta médica? | FUDE [Internet]. Clinic Cloud. 2015 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 4. Disponible en: <https://www.educativo.net/articulos/que-es-una-receta-medica-1076.html>
2. Fude by Educativo. Cómo hacer una receta médica correctamente - Clinic Cloud [Internet]. [citado 1 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://clinic-cloud.com/blog/como-hacer-una-receta-medica-correctamente/>
3. Ministerio de Salud. Manual de buenas practicas de prescripción. 1.a ed. Vigí P, editor. Lima: Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas; 2005. 94 p.
4. Moreira Silva R. ERRORES DE PRESCRIPCIÓN: Ejemplos de errores de prescripción frecuentes y su posible prevención [Internet]. CedimCat. [citado 1 de agosto de 2021]. p. 9. Disponible en: https://www.cedimcat.info/index.php?option=com_content&view=article&id=192:errores-de-prescripcion-ejemplos-de-errores-de-prescripcion-frecuentes-y-su-posible-prevencion&catid=47:seguridad&lang=es
5. Oblitas H, Perez L. Errores en la prescripcion medica en pacientes con Covid 19 indentificados en la botica Mifarma. INDEPENDENCIA. LIMA. JULIO 2020. Universidad Interamericana; 2021.
6. Mallma V, Ordoñez C. Relación entre los errores de prescripción y tratamiento COVID-19 en pacientes atendidos en Botica Cesar, Puente Piedra, Perú, 2020 [Internet]. Universidad Roosevelt; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45572%0Ahttp://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/uch/112%0Ahttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13540/COMUNICACION_FAMILIAR_FAMILIA_FLORES_BENAVENTE_TANIA_NOELIA.pdf?sequence=1&i
7. Meza M, Sulca H. ERRORES DE PRESCRIPCIÓN EN RECETAS ATENDIDAS EN FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD HUÁSCAR II, ENERO-JUNIO, LIMA – PERÚ 2019. UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA; 2019.
8. Flores L. Errores de prescripción en recetas médicas atendidas en Farmacia de Emergencia de Traumatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019.
9. Barzola M, Mondaca R. NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD. JULIO - SEPTIEMBRE 2018. UNIVERSIDAD NORBERT WIENER; 2019.
10. Agudo C. ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS EN PACIENTES INTERNADOS EN EL HOSPITAL “MARIANA DE JESÚS”. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL; 2017.
11. Avendaño K, Castañeda J. CARACTERIZACIÓN DE LOS ERRORES DE

- PRESCRIPCIÓN REPORTADOS AL PROGRAMA DISTRITAL DE FARMACOVIGILANCIA DE BOGOTÁ D.C. 2012 -2016. UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y AMBIENTALES – U.D.C.A.; 2017.
12. Almeida N. ERRORES DE PRESCRIPCIÓN EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL JOSÉ FÉLIX VALDIVIESO SANTA ISABEL -2010. UNIVERSIDAD DE CUENCA; 2010.
 13. Urbano C, Daza I, Arias D. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LOS ERRORES DE DISPENSACIÓN CON MEDICAMENTOS LASA. UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI; 2020.
 14. Muyulema M. DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA PARA DISMINUIR LOS ERRORES DE PRESCRIPCIÓN EN PACIENTES PEDIÁTRICOS DEL CENTRO DE SALUD TIPO C SAQUISILÍ. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES; 2016.
 15. Significados. Significado de Receta médica (Qué es, Concepto y Definición) - Significados [Internet]. Receta Médica. 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.significados.com/receta-medica/>
 16. MV-Blog. La importancia de los datos de los clientes para hospitales y clínicas [Internet]. 2015 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-3. Disponible en: <https://mv.com.br/es/blog/la-importancia-de-los-datos-de-los-clientes-para-hospitales-y-clinicas>
 17. Danilo. Importancia de nuestro nombre [Internet]. Importancias. [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-4. Disponible en: <https://importancias.com/nombre/>
 18. Instituto Nacional del Cáncer. Definición de diagnóstico - Diccionario de cáncer del NCI - Instituto Nacional del Cáncer [Internet]. Diccionario de cáncer del NCI. [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-1. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/diagnostico>
 19. Eustat. Definición Edad [Internet]. Instituto Vasco de Estadística. [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-1. Disponible en: https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_80/elem_1887/definicion.html
 20. Van der Stuyft P, De Vos P. La relación entre los niveles de atención constituye un determinante clave de la salud . Vol. 34, Revista Cubana de Salud Pública . scielocu ; 2008. p. 0.
 21. Fourquet P. Qué información debe tener la caja de un medicamento – Colegio de Farmacéuticos de Chascomús [Internet]. Ccolegio de Farmacéuticos de la Provincia de Bs. As. Filial Chascomús. 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-3. Disponible en: <http://colfarma.info/colfarchascomus/que-informacion-debe-tener-la-caja-de-un-medicamento/>
 22. Gobierno de Chile. ¿Qué es el DCI? [Internet]. Ministerio de Salud . 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-3. Disponible en: https://www.minsal.cl/DCI_INN/
 23. Cómo calcular la dosis exacta de medicamentos [Internet]. SalusPlay. 2017 [citado 1

- de agosto de 2021]. p. 1-2. Disponible en: <https://www.salusplay.com/blog/como-calcular-la-dosis-exacta-de-medicamentos/>
24. Fikri-Benbrahim N. Tipos de formas farmacéuticas, ¿conoces su distinción? [Internet]. Revista Digital-INESEM. 2019 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-4. Disponible en: <https://revistadigital.inesem.es/biosanitario/tipos-de-formas-farmacenticas/>
 25. En Genérico. Formas farmacéuticas de medicamentos [Internet]. En Genérico. 2012 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-1. Disponible en: <https://www.engenerico.com/formas-farmacenticas/>
 26. Valdespina C. Cómo calcular la dosis en la administración de fármacos [Internet]. SalusPlay. 2017 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-5. Disponible en: <https://www.salusplay.com/blog/calcular-dosis-exacta-administracion-farmacos/>
 27. Campmany ME. Dosificación y márgenes terapéuticos. OFFARM. 2006;25(5):1-4.
 28. Ministerio de Salud. VIAS DE ADMINISTRACIÓN [Internet]. 2014. Disponible en: https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Catalogacion/DIGEMID/Productos_Farmacenticos/Diccionarios/D_Via_Administracion.pdf
 29. Mendoza A. ¿Qué es indicación farmacéutica? - Blog [Internet]. Blog-LIVE MED. 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-2. Disponible en: https://www.livemed.in/blog/-/blogs/que-es-indicacion-farmacenticap_p_auth=vxM05SVv
 30. Clínica de Especialidades Médicas. Especialidad Médica [Internet]. Especialidades Médicas. 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.especialidadesmedicas.org/especialidades>
 31. Asociación Médica Peruana. Normas Jurídicas de Colegios Profesionales [Internet]. Asesoría Colegios Profesionales. 2005 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-1. Disponible en: https://www.amp.pe/asesoriajurcolegios_profesionales.htm
 32. Pérez J, Gardey A. Definición de sello - Qué es, Significado y Concepto [Internet]. Definición de. 2012 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-4. Disponible en: <https://definicion.de/sello/>
 33. Consentimiento Medico: firma digital manuscrita [Internet]. Edatalida.com-Signature Solutions Partner. 2017 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-3. Disponible en: <https://www.edatalia.com/es/2-uncategorised/162-consentimiento-medico-firma-digitalizada-manuscrita>
 34. Datos que deben aparecer obligatoriamente en una receta médica – ICOPCV [Internet]. Ilustre Colegio Oficial de Podólogos de la Comunidad Valenciana. 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-2. Disponible en: https://www.icopcv.org/entrada_podologia/datos-que-deben-aparecer-obligatoriamente-en-una-receta-medica/
 35. Gedo7. Que es la letra clara y legible [Internet]. Brainly.lat. 2016 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-1. Disponible en: <https://brainly.lat/tarea/2950997>

36. ¿Qué significa fecha de expedición? [Internet]. ¿Qué significa? [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-1. Disponible en: <http://www.quesignifica.org/fecha-de-expedicion/>
37. ¿Qué es fecha de expiración? Definición de fecha de expiración [Internet]. ALPARI. [citado 1 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://alpari.com/es/beginner/glossary/expiration-date/>
38. Domínguez K, Rodríguez J, Lobo A. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Rev Iberoam Enfermería Comunitaria RIdeC. 2016;9(1):21-6.
39. Pedace M. El efecto de la empatía en la práctica asistencial [Internet]. Fundacion de Cuidados Críticos Hospital Italiano. 2018 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-4. Disponible en: <https://www.fcchi.org.ar/el-efecto-de-la-empatia-en-la-practica-asistencial/>
40. Capítulo 7: Ganarse la Confianza del Cliente [Internet]. Curso de Fidelización de Clientes-El Comercial.net. 2021 [citado 1 de agosto de 2021]. p. 1-2. Disponible en: <http://www.elcomercial.net/fidelizacion/cap07.htm>
41. Gérvas J, Pané Mena O, Sicras Mainar A. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. Atención Primaria. 2006;38(9):506-10.

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autor :TUNQUE HUILLCA DEYSI MARILU, LLALLARCO HUAMANI ELÍAS				
Tema: ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE RECETAS MÉDICAS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA MIFARMA JULIACA, 2021.				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variable y Dimensiones	Metodología
¿Cuáles son los errores en la prescripción de recetas médicas y la satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?	Identificar los errores en la prescripción de recetas médicas y satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.	Encontrar si existe una relación entre los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción del cliente en los usuarios atendidos en la botica Mifarma, Juliaca 2021.	Variable Variable Independiente Errores en la prescripción de recetas Variable Dependiente Satisfacción de los usuarios	Método de la investigación Descriptivo Diseño de la investigación El diseño de investigación es Observacional, Prospectivo, Transversal
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis planteadas		

<p>¿Cuál es nivel de errores de prescripción en las recetas médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de los errores de prescripción en las recetas médica de los pacientes atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>	<p>Hipótesis Nula H0: No existe una relación entre los errores de prescripción médica y el nivel de satisfacción de los usuarios en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos del paciente 	<p>Población: La población del estudio estará constituido por las recetas y usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>
<p>¿Cuáles es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>	<p>Hipótesis Alternativa H1: Existe una relación entre los errores de prescripción médica y el nivel de satisfacción de los usuarios en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Datos del medicamento 	<p>Muestra: La muestra es de tipo censal, la muestra estará constituida por el total de recetas atendidas en el mes de Agosto en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>
<p>¿Existe una relación entre los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción del cliente en los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca, 2021?</p>	<p>Encontrar si existe una relación entre los errores de prescripción de las recetas médicas y la satisfacción del cliente en los usuarios atendidos en la botica Mifarma, Juliaca 2021.</p>	<p>Hipótesis Alternativa H1: Existe una relación entre los errores de prescripción médica y el nivel de satisfacción de los usuarios en la botica Mifarma Juliaca, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Datos de la receta - Horario de atención - Información al usuario - Instalaciones de la farmacia 	<p>Técnicas de recopilación de informacion Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento de informacion.</p> <p>SPSS V.25 Chip-Cuadrado</p>

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Tipo de variable
Errores en la prescripción de recetas	Datos de paciente	Apellidos y Nombres	Si / No	Nominal
		Diagnostico	Si / No	Nominal
		Edad	Si / No	Nominal
		Tipo de atención	Si / No	Nominal
	Datos del Medicamento	Nombre en DCI	Si / No	Nominal
		Concentración	Si / No	Nominal
		Presentación del medicamento	Si / No	Nominal
		Forma farmacéutica	Si / No	Nominal
		Cantidad	Si / No	Nominal
		Dosis del medicamento	Si / No	Nominal
		Vía de administración	Si / No	Nominal
	Indicaciones	Si / No	Nominal	
	Datos del prescriptor	Apellidos y Nombres	Si / No	Nominal
		Nombre de la especialidad	Si / No	Nominal
		Numero de colegiatura	Si / No	Nominal
		Sello	Si / No	Nominal
		Firma	Si / No	Nominal
	Datos de la Receta	Letra legible	Si / No	Nominal
		Fecha de expedición de la prescripción	Si / No	Nominal
		Fecha de expiración	Si / No	Nominal
Satisfacción de los usuarios	Humanística	Atención con cuidado y precaución	No satisfecho	Ordinal
		Trato afable y cortés	Poco satisfecho	
		Confidencialidad y discreción	Satisfecho	
		Orden de llegada	Muy satisfecho	
		Uniforme correcto	Muy satisfecho	
	Tecnología - Científica	Productos Correctos	No satisfecho	Ordinal
		Orientación	Poco satisfecho	
		Charlas educativas	Satisfecho	
		Seguridad y dominio	Muy satisfecho	
		Alternativas	Muy satisfecho	

	Entorno	Limpieza y orden	No satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Ordinal
		Iluminación		
		Anuncios que facilitan su ubicación		
		Zona		
		Abastecimiento		

**ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE RECETAS MÉDICAS Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA MIFARMA JULIACA, 2021**

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 Errores en la Prescripción de recetas médicas y satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma.

Objetivo:

Identificar los Errores en la Prescripción de recetas médicas y satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Mifarma Juliaca. 2021.

MARQUE LO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO A LA RECETA MÉDICA

VARIABLE : ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE RECETAS			
	RECETA MEDICA	¿Presenta?	
DIMENSIÓN: DATOS DE PACIENTE	Apellidos y Nombres	SI	NO
	Diagnostico	SI	NO
	Edad	SI	NO
	Tipo de atención	SI	NO
DIMENSIÓN: DATOS DEL MEDICAMENTO	Nombre en DCI	SI	NO
	Concentración	SI	NO
	Presentación del medicamento	SI	NO
	Forma farmacéutica	SI	NO
	Cantidad	SI	NO
	Dosis del medicamento	SI	NO
	Vía de administración	SI	NO
DIMENSIÓN: DATOS DEL PRESCRIPTOR	Indicaciones	SI	NO
	Apellidos y Nombres	SI	NO
	Nombre de la especialidad	SI	NO
	Numero de colegiatura	SI	NO
	Sello	SI	NO
	Firma	SI	NO

DIMENSIÓN: DATOS DE LA RECETA	Letra legible	SI	NO
	Fecha de expedición de la prescripción	SI	NO
	Fecha de expiración	SI	NO

MARCAR CON UNA "X", CADA UNA DE LAS RESPUESTAS DE LA SIGUIENTE ESCALA DE ATRIBUTOS SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE LA BOTICA MIFARMA 2021.

1: No satisfecho, 2: Poco satisfecho, 3: Satisfecho, 4: Muy satisfecho

Dimensión	Pregunta	1	2	3	4
Humanística	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?				
	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
Tecnología - Científica	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?				
	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
Entorno	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

ANEXO: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Vicente Manuel Ayala Picoaga
DNI N° : 29428478
Dirección domiciliaria : Torres de Matellini Mz A Block 10 Dpto 201 Chorrillos Lima
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Doctor
Mención : Salud Publica

Ayala Picoaga, Vicente Manuel

Lugar y fecha: Lima, a 04 de setiembre de 2021

RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Huaman Gutierrez, Juan Orlando
DNI N° : 09608782
Dirección domiciliaria : Jr. Rio blanco N°2533 -Urb. Perú – Distrito de San Martin de Porres
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : MAESTRIA EN EDUCACION
Mención : En Docencia y Gestion Educativa.




Huaman Gutierrez, Juan Orlando

Lugar y fecha: Lima, a 04 de setiembre de 2021

RECOMENDACIONES

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Rojas Aire, Carlos Max
DNI N° : 40126133
Dirección domiciliaria : Jr. Zorritos 1399 Block 59 Dpto 303 – Cercado de Lima
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : MAESTRIA EN EDUCACION
Mención : En Docencia Universitaria e Investigación



Rojas Aire, Carlos Max

Lugar y fecha: Lima, a 04 de setiembre de 2021

ANEXO: CONSTANCIA DE APLICACIÓN



CONSTANCIA

Mediante el presente, dejamos constancia que la Srta. **TUNQUE HUILLCA DEYSI MARILU** con **DNI 44096798** y el señor **LLALLARCO HUAMANI ELIAS** con **DNI 43132010** a realizado la recepción de rectas médicas y la encuesta a los clientes atendidos en el local mf 670 de la ciudad de juliaca .para ejecución la tesis titulada **ERRORES EN LA PRESCRIPCION DE RECETAS MEDICAS Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENTIDOS EN LA BOTICA MIFARMA JULIACA 2021** del 01 al 15 de agosto del 2021

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados y para fines que estime por conveniente.

Juliaca, 16 de agosto del 2021.


.....
DT.QF. ROCIO PUMA KENTE

BOTICAS MIFARMA
Calle San Fernando 270 Esq. del General Latorre

'Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia'

SOLICITUD: AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION.

SEÑORA: ROCIO PUMA KENTE

DIRECTOR TECNICO DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO MIFARMA JULIACA –PUNO LOCAL MF670

Por medio de la presente yo, **ELIAS LLALLARCO HUAMANI** identificado con **DNI 43132010** y **DEYSI M.TUNQUE HUILLCA** identificada con **DNI 44096798** ambos con domicilio en el jirón colon n°525 de la ciudad de JULIACA. Con el debido respeto nos presentamos y expongo.

Que siendo egresados de la escuela profesional de farmacia y bioquímica. Y que actualmente nos encontramos en el programa de elaboración de tesis –PET de la **UNIVERSIDAD FRANKLIN ROOSEVELT**, **SOLICITAMOS** a usted para poder realizar la ejecución de nuestro trabajo de investigación denominada **ERRORES EN LA PRESCRIPCIÓN DE RECETAS MEDICAS Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA MIFARMA JULIACA 2021** . El cual consiste en la evaluación de las recetas médicas y encuesta a los clientes del local MF. 670 juliaca.

Por lo expuesto:

Quedamos agradecidos de antemano por su atención

brindada a dicha solicitud.

Juliaca 01 de agosto 2021



Elías Llallarco Huamani
DNI 43132010



Deysi Tunque Huillca
DNI 44096798



BOTICAS MIFARMA
Calle San Román 278 Esq. el Bolívar Juliaca

ANEXO: GALERÍA DE FOTOS

Aplicación del instrumento a los usuarios atendidos en la botica MiFarma Juliaca 2021.



Aplicación del instrumento a los usuarios atendidos en la botica MiFarma Juliaca 2021.

Aplicación del instrumento a los usuarios atendidos en la botica MiFarma Juliaca 2021.



Aplicación del instrumento a los usuarios atendidos en la botica MiFarma Juliaca 2021.



Aplicación del instrumento a los usuarios atendidos en la botica MiFarma Juliaca 2021.



Aplicación del instrumento a los usuarios atendidos en la botica MiFarma Juliaca 2021.