

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



TESIS

CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE CUSCO,
NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025

PRESENTADO POR:

Br. MIRIAM ELIZABETH GUEVARA
HUITTOCCOLLO

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO

ASESORA:

Dra. KARINA CARDEÑA UNDA

CUSCO-PERÚ

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Karina Cardena Uda
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Cumplimiento de las buenas practicas de
dispensacion y satisfaccion del usuario en el servicio de farmacia de
consultorios externos del Hospital Regional de Cusco, Noviembre 2024 - Enero 2025
.....

Presentado por: Miriam Elizabeth Guevara Huittoccollo DNI N° 75068064;
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Químico Farmacéutico
.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2..... veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 4 de Septiembre de 2026


.....
Firma
Post firma Karina Cardena Uda
Nro. de DNI 23975499
ORCID del Asesor 0000-0001-5666-8454

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:619459016

tesis miriam 01.09.2026.pdf



Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:619459816

Fecha de entrega

1 sep 2026, 10:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 sep 2026, 10:50 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

tesis miriam 01.09.2026.pdf

Tamaño del archivo

5.4 MB

112 páginas

22.105 palabras

128.738 caracteres

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios, Por guiar cada uno de mis pasos dándome fortaleza y valentía para lograr este objetivo y por todas las bendiciones que me ha otorgado a lo largo de mi vida, dándonos perseverancia, y salud para concluir esta meta.

A mi madre, por su amor incondicional, consejos y enseñanzas, por su apoyo constante que me ha sostenido cuando más lo necesitaba, que me ha impulsado a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer en mí.

A mi familia, por ser mi refugio en tiempos de tormenta, por celebrar conmigo cada logro como si fuera propio, por su motivación constante y apoyo en mis momentos difíciles, han sido pilares esenciales a lo largo de este recorrido.

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Karina Cardeña Unda, por su ayuda, compromiso y apoyo incondicional desde el comienzo de este proyecto, hasta la culminación de la presente investigación.

A los docentes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), por la enseñanza profesional, a la escuela de Farmacia y Bioquímica, a los docentes que, a lo largo de mi vida académica, ayudaron a formarme y adquirir los conocimientos necesarios.

Al Hospital Regional del Cusco por brindarme sus instalaciones, para poder realizar esta investigación; a los Químicos Farmacéuticos que laboran hay, especialmente al QF. Mg. Néstor Arzubialde Zamalloa por su ayuda y apoyo mientras realizada la elaboración de esta tesis.

RESUMEN

El presente estudio titulado *“Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco, noviembre 2024-enero 2025”* tuvo como propósito de conocer el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en sus cinco etapas y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. El estudio tiene enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, transversal. La técnica empleada fue observacional y una encuesta el cual fue validado por expertos. La muestra incluyó a 194 usuarios, seleccionados mediante muestreo probabilístico sistemático, considerando criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Se obtuvo los siguientes resultados; sobre los datos sociodemográficos muestran que, el 58.8% son de sexo femenino, el grupo etario de 52-70 años de edad con 57.7%, grado de instrucción secundaria con 46.4%, idioma el 69.6% habla español. En cuanto al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y todas sus dimensiones: recepción y validación de la receta, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registros, entrega de medicamentos e información no se cumplen. Al evaluar el nivel de satisfacción global 94.8% están poco satisfechos y nada satisfechos y solo un 5.2% están satisfechos con la atención recibida en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. En conclusión, el estudio determinó que no se cumple con las buenas prácticas de dispensación y sobre la satisfacción percibida el mayor porcentaje de los usuarios atendidos están poco satisfechos.

Palabras claves: Dispensación, Farmacia, Satisfacción del usuario, Consulta externa.

ABSTRACT

This study was conducted to assess adherence to good dispensing practices and user satisfaction within the outpatient pharmacy service of the Cusco Regional Hospital. The study employed a quantitative approach with a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design. Data collection involved observation and a survey validated by experts. The sample consisted of 194 users, selected via systematic probability sampling based on established inclusion and exclusion criteria.

The results regarding sociodemographic data showed that 58.8% of users were female; the 52-70 age group accounted for 57.7%; 46.4% had a secondary education; and 69.6% spoke Spanish. Regarding adherence to good dispensing practices, the study found that none of the dimension prescription receipt and validation, analysis and interpretation, product preparation and selection, record-keeping, and medication dispensing and information provision were being met. In terms of overall satisfaction, 94.8% of users reported being "slightly satisfied" or "not at all satisfied," while only 5.2% were satisfied with the care received at the outpatient pharmacy service of the Cusco Regional Hospital. In conclusion, the study determined that good dispensing practices are not being followed, and the majority of users reported low levels of satisfaction.

Keywords: Dispensing, Pharmacy, User satisfaction, Outpatient care.

ÍNDICE

RESUMEN.....	III
ABSTRACT.....	IV
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	1
1. GENERALIDADES.....	1
1.1. Planteamiento de problema	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	3
1.4.1. De conocimiento	3
1.4.2. Social	4
1.4.3. Aplicabilidad.....	4
1.5 Limitaciones	4
CAPÍTULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	6
2.1.3. Antecedentes locales	8
2.2. Bases teóricas.....	9

2.2.1. Dispensación de medicamentos	9
2.2.1.1. Recepción y validación de la receta	10
2.2.1.2. Análisis e interpretación de la receta.....	10
2.2.1.3. Preparación y selección de productos para su entrega.....	11
2.2.1.4. Entrega de productos e información por el dispensador	11
2.2.1.5. Manejo de registros.....	11
2.3.2. Satisfacción de usuarios en los hospitales.....	19
2.3.3. Satisfacción de usuarios	20
2.3.4. Hospital Regional del Cusco	23
2.3.5. Servicio de consultorios externos	23
2.4. Base conceptual.....	24
CAPÍTULO III.....	25
3. MATERIALES Y MÉTODOS	25
3.1. Materiales y métodos	25
3.1.1. Materiales de campo.....	25
3.1.2. Materiales de escritorio	25
3.1.3. Software para el trabajo	25
3.2. Diseño metodológico.....	25
3.2.1. Ubicación y tiempo de estudio	25
3.2.2. Enfoque de la investigación	25
3.2.3. Nivel de la investigación.....	26
3.2.4. Diseño de la investigación	26
3.3. Población y muestra.....	26
3.3.1. Población	26
3.4. Criterios de inclusión y exclusión	27

3.4.1. Criterios de inclusión.....	27
3.4.2. Criterios de exclusión.....	27
3.4.3. Muestra	27
3.4.4. Tipo de muestreo	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5.1 Técnicas para recolección de datos	28
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6. Validación de los instrumentos.....	29
3.7. Aspectos Éticos	29
3.8. Procedimiento	30
3.8.1. Flujograma del procedimiento	31
3.9. Operacionalización de variables	32
3.9.1. Cuadro operacionalización de variables	36
CAPITULO IV	43
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
4.1. Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco	43
4.2. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.....	47
4.3. Nivel de satisfacción y sus dimensiones en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del cusco.....	54
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1.	Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°2.	Cumplimiento del proceso de recepción y validación de la receta en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°3.	Cumplimiento del proceso de análisis e interpretación de la prescripción, en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°4.	Cumplimiento del proceso de preparación y selección de productos para entrega en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°5.	Cumplimiento del proceso de entrega de productos e información en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°6.	Cumplimiento del proceso de registro en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°7.	Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°8.	Nivel de satisfacción de la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°9.	Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°10.	Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°11.	Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
TABLA N°12.	Nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

ÍNDICE DE FIGURAS

- GRÁFICO N°1. Sexo de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°2. Edad de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.
- GRÁFICO N°3. Grado de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°4. Idioma de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°5. Cumplimiento de la dispensación con respecto a recepción y validación en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.
- GRÁFICO N°6. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°7. Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°8. Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°9. Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°10. Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco
- GRÁFICO N°11. Nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:	MATRIZ DE CONSISTENCIA
ANEXO 2:	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ANEXO 3:	VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS
ANEXO 4:	CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS
ANEXO 5:	BAREMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
ANEXO 6:	CONSENTIMIENTO INFORMADO
ANEXO 7:	AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ANEXO 8:	FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS

ABREVIATURAS

OMS	:	Organización Mundial de la Salud
MINSA	:	Ministerio de Salud
HRC	:	Hospital Regional del Cusco
BPD	:	Buenas Prácticas de Dispensación
DCI	:	Denominación Común Internacional
DIGEMID	:	Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas
BPOF	:	Buenas Prácticas de Oficina Farmacéuticas
HRC	:	Hospital Regional del Cusco
DIRESA	:	Dirección Regional de Salud
GERESA CUSCO:		Gerencia Regional de Salud del Cusco

INTRODUCCIÓN

La dispensación de medicamentos, nos asegura que se entregue al usuario el medicamento apropiado, la cantidad prescrita, la dosis y la información precisa sobre uso correcto. El proceso de dispensación de medicamentos es realizado por el Químico Farmacéutico desde la recepción y validación de la receta, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega, registros y la entrega de los productos e información. La correcta dispensación contribuye al logro del objetivo terapéutico, así como la detección y corrección de errores que se generen en cualquiera de las etapas. En nuestro país pese a la existencia de normas claras y actualizadas como la R.M. N°554-2022-MINSA, el cual aprobó el Documento Técnico de “Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica” donde aún existen brechas en la aplicación de las normativas, lo cual trae consigo consecuencias negativas como el uso irracional de medicamento, resistencia microbiana provocando el fracaso terapéutico (1) (2)

En la actualidad, la satisfacción del usuario es un indicador importante en todas las instituciones de salud. La satisfacción de un paciente está relacionada con un gran número de factores, como el tiempo de espera del paciente, disponibilidad de medicamentos, trato del personal, la rapidez del servicio. (3)

La satisfacción del usuario se refiere al nivel de complacencia que experimentan con un servicio recibido, el estudio se realizó en el Hospital Regional del Cusco donde existe la importancia de conocer el panorama real del rol que cumple el Químico Farmacéutico en el proceso de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Esta investigación busca identificar deficiencias y a partir de ello mejorar la atención del usuario de farmacia y desarrollar estrategias para el cumplimiento de la dispensación y satisfacción del usuario; contribuyendo con su salud, ya que actualmente no existen estudios sobre el tema en esta institución.

La investigación se organizó en cuatro capítulos; Capítulo I: Explica el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de investigación, justificación del estudio. Capítulo II: Presenta los antecedentes, las bases teóricas que sustentan el estudio. Capítulo III: Se encuentra la metodología, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis, además de la definición y operacionalización de variables. Finalmente, el Capítulo IV: Presenta el análisis e interpretación y discusión de los resultados, junto con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) las prácticas de medicación poco seguras y los errores de medicación se encuentran entre las principales causas de daño a los pacientes en los sistemas de atención de salud en todo el mundo. Según algunos cálculos 1 de cada 30 pacientes sufren daños debido a los medicamentos que toma, más de la mitad de estos daños se pueden prevenir. (4)

Las buenas prácticas de dispensación son una serie de procesos que se centra en garantizar que los pacientes tengan el medicamento correcto y usen de manera adecuada. Los servicios de farmacia en los establecimientos de salud tienen el objetivo de añadir un valor al proceso de dispensación a través de una atención personalizada al paciente proporcionando tratamientos eficaces y seguros, y mejorando la calidad de vida del paciente. (5)(6)

El Ministerio de Salud (MINSA) indica que una de las responsabilidades del Químico Farmacéutico es la dispensación de productos farmacéuticos, donde debe asegurar la entrega directa y responsable de medicamentos con el objetivo principal de mejorar los resultados en salud de un paciente. (7)

En el Perú, la satisfacción del usuario es un aspecto importante en los servicios públicos de la salud, actualmente los usuarios tienen una percepción negativa respecto a la experiencia de la atención brindada en los establecimientos de salud. (8)

A nivel nacional el Ministerio de Salud realizó un estudio en el año 2022 sobre la satisfacción del usuario en todo el país, en donde calcularon el porcentaje de insatisfacción en establecimientos de nivel II y III encontrando que 49%, de usuarios no están satisfechos con la atención del área de consulta externa. (9)

A nivel local el Hospital Regional del Cusco realizó encuestas de satisfacción del usuario externo en el año 2020 obteniendo 64.5% de usuarios estaban satisfechos, y para el 2021 la Diresa implementó encuestas rápidas en donde la satisfacción en consultorios externos fue de 92.8% donde las dimensiones con mayor calificación son aspectos tangibles y empatía. En la investigación realizada por Taipe en el Hospital Regional del Cusco se observó que 46,09% tiene un nivel de satisfacción alto en el servicio de emergencia. (10)(11).

El Hospital Regional del Cusco es uno de los principales hospitales públicos con gran afluencia de pacientes provenientes de sus provincias, y se observa que el servicio de farmacia de consultorios externos, el proceso de dispensación de medicamentos no se cumple, ocasionando un uso irracional de medicamentos, aparición de resistencia bacteriana causando que los antibióticos pierdan su efectividad, esto se da principalmente por la falta de profesionales expertos encargados de concientizar y direccionar al paciente sobre la importancia del cumplimiento de su tratamiento. (2)

Asimismo, los usuarios manifiestan una insatisfacción en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco, por tiempos de espera prolongados, falta de medicamentos, personal poco empático, impactando directamente en la falta de adherencia del tratamiento y provocando desconfianza en la salud pública deteriorando la imagen institucional. (12)

Con la información obtenida en esta investigación se busca fortalecer el proceso de dispensación y contribuir al mejoramiento de la salud de los usuarios. Al identificar la satisfacción de los usuarios se genera evidencia para mejorar el servicio en farmacia del hospital, asegurando que los pacientes obtengan una atención oportuna.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el grado de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco?

1.2.1. Problemas específicos

¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco?

¿Cuál será el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco?

¿Cuál es la satisfacción del usuario y sus dimensiones en el servicio de la farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco?

Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las características sociodemográficas del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.
2. Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.
3. Determinar la satisfacción del usuario y sus dimensiones en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

1.4. Justificación

1.4.1. De conocimiento

Esta investigación contribuye significativamente al conocimiento, al analizar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Existen estudios a nivel nacional sobre este tema, a nivel local no existen investigaciones similares, es por ello la investigación busca generar evidencia de cómo se desarrolla el proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en uno de los principales nosocomios de nuestra localidad, con la finalidad de mejorar los procesos de dispensación en las que se tiene deficiencias. Los datos obtenidos sirven como antecedente para futuras investigaciones en esta línea y profesionales del campo farmacéutico.

1.4.2. Social

Esta investigación tiene una importancia social directa, porque el cumplimiento de los procesos de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario es fundamental para garantizar la seguridad del paciente y mejorar el bienestar de su salud. Verificar el cumplimiento BPD permite la prevención de errores de medicación, y la satisfacción de los usuarios, es por ello que en esta investigación se pretende conocer el correcto desarrollo del proceso de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Esta investigación se realiza para conocer, fortalecer y la atención sea eficiente, equitativa. Asimismo, estudios similares podrían realizarse en otros hospitales de nuestra región.

1.4.3. Aplicabilidad

El presente trabajo de investigación es aplicable porque los datos obtenidos del estudio son un aporte para las autoridades competentes y pueden emplearse en la toma de decisiones institucionales, orientadas a mejorar la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Los hallazgos permiten fortalecer el proceso de dispensación que están establecidos en marco normativo vigente, y aumentar el nivel de satisfacción del usuario en la farmacia.

1.5 Limitaciones

- Hubo ocasiones en que los usuarios dejaban el cuestionario de satisfacción del usuario sin culminar porque eran bastantes preguntas.
- No se realizó la correlación en la investigación en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco porque para que exista una correlación ambas variables deben tener la misma cantidad de datos, para el proceso de dispensación de medicamentos se cuenta con 1 Químico Farmacéutico y 194 usuarios para satisfacción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- Sapkota, B. et al. (Nepal, 2024), en su artículo de investigación titulado “Evaluación de los indicadores de buenas prácticas farmacéuticas en farmacias comunitarias, Nepal” Objetivo: Evaluar el grado de cumplimiento de las farmacias en la ciudad sub metropolitana de Hetauda, Nepal. Método: El estudio fue descriptivo, transversal, se llevó a cabo en farmacias comunitarias. Resultados: La dispensación de medicamentos fue realizada por el 11,6% de los farmacéuticos, el 44,2% por auxiliares de farmacia, 44,2% por otro personal, en el ámbito de los estupefacientes, el 26,7% lo realizaban sin los mecanismos adecuados. Conclusión: Resulta preocupante constatar que ninguna de las farmacias comunitarias cumplía plenamente con todas las directrices de buenas prácticas de farmacia. (13)
- Ñauñay Quito DM. (Ecuador, 2023), desarrollo el trabajo titulado “Análisis de la dispensación activa de los medicamentos en los servicios de farmacia de los **hospitales del Ecuador**”. Trabajo de investigación realizado por la Universidad Central del Ecuador de la carrera de Química Farmacéutica. Objetivo: Analizar la dispensación activa de medicamentos en servicios de farmacia de algunos hospitales del Ecuador. Método: El estudio es de nivel descriptivo, la técnica usada fue exploración bibliográfica. Resultados: Respecto al dispensación el Hospital San Luis de Otavalo cumple con un 39,0% están satisfechos, y en el centro de salud de Machachi con 36.4% cumple la dispensación. Conclusión: Se obtuvo que la dispensación de medicamentos brindada en los servicios de farmacia se cumple en un 50%, y en el caso de no realizarse una correcta dispensación se genera un impacto económico a las casas de salud y por ende al estado. (14)
- Naser A. y et al. (Jordania, 2022), en su artículo titulado “Satisfacción con los servicios de las farmacias comunitarias en **Jordania**” Objetivo: Determinar la satisfacción en los servicios de las farmacias comunitarias de Jordania. Método: La investigación fue descriptiva, de corte transversal. Resultados: El nivel de satisfacción total del estudio fue

del 72,5%, lo que indica una satisfacción con los servicios de farmacia y un 74,7% expresó satisfacción con el personal, la ubicación y la orientación recibida. Conclusión: En Jordania, los pacientes mostraron una moderada satisfacción con los servicios de farmacia comunitaria. (15)

- Urda Romacho J. et al. (España, 2021), en su artículo titulado “Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria”
Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el servicio prestado en nuestra consulta de farmacia hospitalaria. Resultados: El 97,67% de los pacientes se mostraron satisfechos de forma global con la consulta de farmacia de pacientes externos, el 94,82% respondió que siempre o a menudo recibía información sobre un uso seguro de los medicamentos, el 95,85 % obtuvo toda la información necesaria sobre su tratamiento. y solo el 7,46% reclamaron una mejor ubicación de la farmacia. Conclusión: El nivel de satisfacción general obtenido en nuestro estudio fue muy alto. (16)

2.2.2. Antecedentes nacionales

- Socon Cruz IR. (Chimbote, 2024), en su tesis “**Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista la Esperanza**” Trabajo de investigación. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista la Esperanza. Método: La investigación es cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental. Resultados: En el estudio las personas encuestadas calificaron un 66,9% de usuarios tienen un alto nivel de satisfacción, en la dimensión de fiabilidad el 66,1% califico un nivel alto de satisfacción, mientras que en las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad el 65,3% mencionan alto nivel de satisfacción, finalmente en la dimensión de empatía el 69,9% menciona tener satisfacción alta. Conclusión: La investigación realizada concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de la farmacia fue alto con un 66,7%. (17)
- Caja Ruiz, WG. (Chimbote, 2024), en su trabajo “**Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de un Hospital, Trujillo**” Trabajo de investigación. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de un hospital en Trujillo. Método: La investigación

es de tipo descriptivo donde se buscó detallar las diferentes dimensiones del grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia. Resultados: Según los datos encontrados en la fiabilidad, el 66% de los encuestados reportó un nivel de satisfacción bajo, evidenciando que los usuarios perciben fallas en la precisión y consistencia del servicio brindado, en la dimensión de capacidad de respuesta el 52,4% indicó insatisfacción, respecto a la dimensión de seguridad el 49,2% expresó insatisfacción, finalmente en la dimensión de empatía un 49,7% de los usuarios mostró un bajo grado de satisfacción. Conclusión: El nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del hospital fue bajo, alcanzando apenas un 44.8%. (18)

- Huaranga Orosco, GD. (Trujillo, 2023), en su estudio titulado “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en los establecimientos farmacéuticos del **distrito del Tambo**” Trabajo de investigación. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Objetivo: Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en los establecimientos farmacéuticos del distrito del Tambo. Método: La investigación es descriptiva, cuantitativa de diseño no experimental, prospectiva de corte transversal. Resultados: En el estudio se cumplen con la recepción y validación de la receta con un 76%, con el análisis e interpretación de la prescripción con un 82%, con la preparación y selección de los productos para su entrega con un 89%, con la entrega de los productos e información con un 78%, y finalmente los registros un 62% cumple. Conclusión: La investigación realizada en los establecimientos farmacéuticos del distrito del Tambo cumple con las buenas prácticas de dispensación. (19)
- Azabache Sanchez LM, Alcoser Rueda HA. (Huancayo, 2021), en su tesis “**Evaluación** de las buenas prácticas de dispensación en los servicios de farmacia del Hospital **Chancay**” Trabajo de investigación. Facultad de Farmacia y Bioquímica. Universidad Roosevelt. Perú. Objetivo: Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en los servicios de farmacia del Hospital Chancay. Método: La investigación es de tipo descriptivo, transversal y prospectivo, de diseño no experimental. Resultados: Con respecto a la dimensión de recepción y validación 76,2% cumple, en la dimensión de análisis e interpretación 44,5% cumple, respecto a preparación y selección de medicamentos 11,1% cumple, en la dimensión de registro el 100% cumple, en la

entrega de medicamentos e información solo el 33,3% cumple. Conclusión: Se concluye que las buenas prácticas de dispensación se cumplen con el 53,0% de los usuarios. (20)

2.1.3. Antecedentes locales

- Maquerhua Pereyra C. (Cusco, 2024), en su tesis de **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco”** Trabajo de investigación realizado por la Universidad San Antonio Abad del Cusco. Objetivo: Relacionar la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco. Método: El trabajo de investigación es descriptivo, correlacional y transversal, pues se recolectaron los datos en un único momento, de diseño no experimental donde las variables no se manipulan. Resultados: Los resultados en la investigación encontrados muestran que el 43,7% de usuarios están insatisfechos, 43,3% como parcialmente satisfecho, 8,7% como satisfecho y 1,2% como insatisfecho, en cuanto a la dimensión de fiabilidad 42,9% percibió baja satisfacción, para capacidad de respuesta 33,5% regular, la dimensión de elementos tangibles 40,6% de los usuarios calificó satisfacción baja, para seguridad el 47,6% calificó satisfacción regular, finalmente la dimensión de empatía el 40,6%, percibió una satisfacción regular. Conclusión: La calidad de servicio en el Hospital Regional del Cusco es un determinante crucial de la satisfacción del usuario, ya que si se mejora la calidad de servicio también mejorará la satisfacción del usuario. (10)
- Cuito Espirilla D. (Cusco, 2022), en su trabajo de estudio **“Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco”** Trabajo de investigación realizado por la Universidad Andina del Cusco. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena. Método: En este presente estudio descriptivo, no experimental con enfoque cuantitativo. Resultados: En el estudio se valoró el nivel de satisfacción, el 51% están satisfechos y 94,9% muestra indiferencia, respecto a la dimensión de fiabilidad el 54,9% de los usuarios están satisfechos, para la dimensión capacidad de respuesta el 85,1% son indiferentes, en la dimensión de seguridad el 35,3% están satisfechos, en la dimensión empatía 13,2% de los usuarios son satisfechos, para la dimensión de elementos tangibles 12,8% de los usuarios mencionaron estar satisfechos. Conclusión: Se concluye la satisfacción del usuario donde 5,1% están satisfechos y el 94,9% de los usuarios muestra indiferencia. (21)

- 2.2. Bases teóricas

2.2.1. Buenas prácticas de dispensación

Las buenas prácticas de dispensación de medicamentos (BPD) es un conjunto de normas que garantizan la utilización de medicamentos de forma adecuada, la finalidad de la dispensación es asegurar que se entregue a los pacientes el medicamento correcto, en la dosis y cantidad prescritas, brindando una orientación e información sobre el uso, los efectos adversos, interacciones medicamentosas y la conservación del medicamento. (22)

Proveer uno o más medicamentos a un paciente previa presentación de una receta de un especialista autorizado se conoce como dispensación. La dispensación de medicamentos es una actividad exclusiva del Químico Farmacéutico que comienza con la recepción de la receta y concluye con la entrega de medicamentos, en este proceso puede corregir y detectar algún problema o error relacionado con los medicamentos en cualquiera de sus etapas. (23).

Las prácticas correctas de dispensación reducen los riesgos de prescripciones inadecuadas asegurando que el medicamento alcance los objetivos terapéuticos de acuerdo con sus necesidades clínicas. En esta práctica, el farmacéutico actúa como un filtro que permite detectar, anticipar y solucionar los problemas relacionados con los medicamentos para proteger al paciente de posibles resultados negativos en la medicación. (19)

La presencia y actuación del Químico Farmacéutico es requisito indispensable para la dispensación de medicamentos. No obstante, en el procedimiento podrán participar el personal técnico de la farmacia bajo la supervisión del farmacéutico. (24)

Proceso de dispensación

El proceso de dispensación de medicamentos es el conjunto de actividades que se llevan a cabo dentro de las farmacias de establecimientos de salud cuyo objetivo es contribuir en la recuperación de los pacientes proporcionándoles los medicamentos prescritos. (25)

La dispensación de medicamentos consta de cinco etapas primordiales desde que se recibe la receta médica, hasta que al paciente se le entrega el medicamento, el farmacéutico debe asegurar que cualquier error sea identificado y corregido en alguna de las etapas. No debemos olvidar que el personal que realiza el acto dispensatorio debe poseer la competencia y capacidad necesaria para llevar a cabo dicha actividad. (26)

2.3.1.1. Recepción y validación de la receta

En la receta se encuentra el diagnóstico y decisión terapéutica del médico, esta debe ser clara y legible para evitar cualquier tipo de error en la comprensión. La receta debe ser presentado por el paciente al profesional Químico Farmacéutico, en esta etapa se verifica que la receta cumpla con la siguiente información:

- a) Nombre, dirección y número de colegiatura del médico que la extiende y nombre del establecimiento de salud.
- b) La receta incluye información del paciente nombres y apellidos
- c) Nombre del producto farmacéutico denominación común internacional (DCI),
- d) Concentración y forma farmacéutica
- e) Posología, indicando el número de unidades por toma, así como la duración del tratamiento
- f) Vía de administración
- g) Indicaciones
- h) Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta
- i) Sello y firma del médico prescriptor

El farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento, cuando la receta cumple con los requisitos según la validación realizada. (19)

2.2.1.2. Análisis e interpretación de la prescripción

En esta etapa, el Químico Farmacéutico da lectura atentamente a la receta médica, interpreta las abreviaturas, la cantidad de producto para su entrega y el cálculo correcto de dosis, en función de la situación de cada paciente como edad, embarazo y lactancia, identifica duplicidad terapéutica, interacción con otros productos farmacéuticos. (19)

La ley N°29459, Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en el artículo 32° menciona que el profesional Farmacéutico está facultado para ofrecer al usuario alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta, en igual forma farmacéutica y dosis. (26)

2.2.1.3. Preparación y selección de productos para su entrega

Una de las etapas más importantes del proceso de dispensación es la preparación y selección de los medicamentos para su entrega, que se inicia después de comprender lo prescrito en la receta médica. Los medicamentos especificados en la receta deben leerse atentamente e identificar el fármaco en los anaqueles y corroborar que el nombre, la concentración, forma farmacéutica, corresponde a lo prescrito. Comprobamos que los envases mediano e inmediato se encuentren en óptimas condiciones y el rotulado corresponda al mismo producto. (26)

2.2.1.4. Entrega de productos e información por el dispensador

En esta etapa, el farmacéutico realiza la entrega de medicamentos al paciente, con recomendaciones, instrucciones claras sobre el uso adecuado de los medicamentos, sobre la vía de administración, dosis, efectos adversos, interacciones con alimentos y condiciones de conservación adecuadas en el hogar. (26)

Es necesario al dispensar los medicamentos que el Químico Farmacéutico debe asegurarse que el paciente comprenda todas las indicaciones y si es posible solicitar que el paciente repita la información sobre: frecuencia de dosis, duración del tratamiento para evitar abandono del tratamiento, cuando tomar el medicamento, en relación con los alimentos (antes, junto con o después de los alimentos), como tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con abundante agua, aplicarlo localmente). Cuando se estime conveniente, se propondrá al paciente el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente. (26)

2.2.1.5. Manejo de registros

Registrar los productos dispensados a los pacientes es importante en un establecimiento farmacéutico. Los registros son útiles para confirmar la verificación de existencias y resolver posibles inconvenientes en los pacientes posterior a la entrega del producto, por ello se deben conservar todas las recetas atendidas hasta un año después de su dispensación. (26)

En el caso de recetas de estupefacientes, psicotrópicos, deben registrarse en su libro oficial correspondiente, para poder tener un registro sobre el consumo de estos medicamentos que son fiscalizados, el Químico Farmacéutico solo podrá dispensar los fármacos a aquellos pacientes que presenten las llamadas “recetas especiales” (26)

Además, en el artículo 4 del D.S. N°023-2001-SA menciona que los medicamentos estupefacientes, psicotrópicos sólo deberán ser dispensados en establecimientos farmacéuticos que tengan autorización legal y bajo la responsabilidad de un Químico Farmacéutico. También en

el artículo 28 de este Reglamento de estupefacientes y psicotrópicos sujetas a fiscalización sanitaria menciona que el farmacéutico es el responsable de la adquisición, almacenamiento, custodia, dispensación y control. (27)

Elementos de la dispensación

a) Área de atención: Espacio destinado para la dispensación donde se brinda información sobre el medicamento y se realiza la entrega. (28)

b) Recepción del paciente: Es el primer paso donde se saluda cordialmente y se brinda la atención al paciente. (28)

c) Receta médica: Documento realizado por un profesional capacitado que incluye en forma escrita la prescripción de la medicación el cual debe ser dispensado por un farmacéutico. (28)

d) Lectura e interpretación de la receta: Luego de recibir la receta médica se verifican todos los datos los cuales son: fecha, nombre, dosis, diagnóstico, duración del tratamiento y firma sello del médico la prescripción debe ser clara. (28)

e) Selección del medicamento: Después de leer la receta médica se seleccionar los diferentes medicamentos. (28)

f) Inspección visual: Observar los envases óptimos del medicamento y fecha de vencimiento y de acuerdo al pedido en la receta. (28)

g) Información: Indicar al paciente la manera correcta, duración del tratamiento, tomar sus medicamentos con alimentos o sin alimentos, correcta conservación de estos para una recuperación adecuada. (28)

Funciones del Químico Farmacéutico:

- Participar y promover la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.
- Garantizar la eficacia y seguridad en los medicamentos dispensados verificando el registro sanitario y fecha de caducidad de los medicamentos disponibles en la farmacia del establecimiento de salud.
- Concientizar al paciente sobre el cumplimiento del tratamiento prescrito.
- Proporcionar información, educar, instruir a los pacientes sobre el uso correcto de medicamentos.

- Mantenerse actualizado para solucionar en forma adecuada las preguntas e inquietudes de los pacientes.
- Seleccionar, capacitar y supervisar al personal auxiliar que participan en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico es el directo responsable.
- Cumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento. (29)

RESPONSABLE DE LA DISPENSACIÓN

El Químico Farmacéutico

La dispensación de medicamentos es un acto profesional de los Químicos Farmacéuticos, representa un conjunto de acciones que mejoran el uso correcto y seguro de los medicamentos. La actuación del profesional farmacéutico, garantiza el procedimiento que se realiza en las farmacias del establecimiento de salud, es decir que los pacientes reciban y usen los medicamentos de manera correcta. (30)

Personal Auxiliar

El personal técnico de la farmacia de establecimientos de salud está impedido de realizar actos correspondientes a la dispensación o de ofrecer alternativas al medicamento prescrito. El personal técnico debe ser incorporado en procesos de capacitación continua para realizar un correcto expendio de productos bajo la supervisión del Químico Farmacéutico. (31)

Objetivos de las buenas prácticas de dispensación

- a. Asegurar la disponibilidad del medicamento y la entrega en condiciones óptimas.
- b. Garantizar que los pacientes comprendan el uso de manera apropiada del medicamento.
- c. Salvaguardar al paciente de resultados negativos relacionados al medicamento mediante la detección y resolución de problemas relacionados con su uso.
- d. Detectar las necesidades del usuario para ofrecer, seguimiento farmacoterapéutico. (14)

Características del buen dispensador

El buen dispensador debe:

- a) Ser amable y atender al usuario o paciente con calidad.
- b) Usar la vestimenta adecuada, limpia e identificada.
- c) Conocer la ubicación de los medicamentos en la farmacia y su clasificación en el área de almacenamiento.
- d) Conocer las normas establecidas para prescripción y dispensación de los medicamentos de control especial, al igual que su manejo y almacenamiento
- e) Realizar un seguimiento del paciente y garantizar el uso seguro y eficaz de los fármacos
- f) Mantener sus conocimientos actualizados en lo referente a los fármacos, y tener la capacidad de brindar al paciente información.
- g) Conocer y aplicar los elementos éticos de la dispensación de medicamentos.
- h) Debe ser discreto guardando confidencialidad y evitando verter opiniones personales o indiscretas sobre la enfermedad del paciente o usuario y la medicación prescrita. (32)

Dispensación de estupefacientes y psicotrópicos

Los estupefacientes todas las sustancias capaces de provocar dependencia, ya que tiene la capacidad de actuar por sí misma o mediante la conversión a otra sustancia, la cual produce dichos efectos dependientes y adicción. (33)

Las drogas psicotrópicas son aquellas que actúan selectivamente en el Sistema Nervioso Central, gracias a la capacidad que tienen para modificar la acción de los neurotransmisores, modificando el estado mental. (33)

Estos medicamentos están sujetos a fiscalización sanitaria con finalidad de lograr el uso adecuado basado en el DS N°023-2001-SA, Reglamento de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas. En el artículo 4 se menciona que los medicamentos estupefacientes, psicotrópicos sólo deberán ser dispensados en establecimientos farmacéuticos que tengan autorización legal y bajo la responsabilidad de un Químico Farmacéutico. También en el artículo 28 de este reglamento se menciona que el farmacéutico es el responsable de la adquisición, almacenamiento, custodia, dispensación y control. (27)

Las recetas serán retenidas después de ser dispensadas indicando al reverso lo siguiente: firma y sello del farmacéutico, indicar el número de unidades atendidas, datos del paciente y firma y ser archivada por 2 años. Las recetas son por triplicada, original y copia para el paciente y la tercera

copia se archiva por el prescriptor por 2 años. En caso de adulteración o falsificación se retiene la receta sin dispensarla comunicando a DIGEMID (Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas) dentro de las 48 horas para que se adopten las medidas necesarias. (27)

LISTADO DE ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS

LISTA II A

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Cocaína | 8. Oxicodona |
| 2. Dextromoramida | 9. Petidina |
| 3. Fentanilo | 10. Remifentanilo |
| 4. Levorfanol | 11. Sufentanilo |
| 5. Metadona | 12. Cannabis, Resinas |
| 6. Morfina | 13. Tetrahidrocannabinoides, isómeros variantes estereoquímicas |
| 7. Opio | |

LISTA IIB

- | | |
|-------------------------|------------------|
| 1. Codeína | 8. Folcodina |
| 2. Acetildihidrocodeína | 9. Nicocodina |
| 3. Dextropropoxifeno | 10. Nicodicodina |
| 4. Difenoxilato | 11. Norcodeína |
| 5. Difenoxina | 12. Hidrocodona |
| 6. Dihidrocodeína | 13. Propiramo |
| 7. Etilmorfina | |

LISTA III A

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1. Anfepiramina | 9. Levometanfetamina |
| 2. Benzfetamina | 10. Fentermina |
| 3. Catina | 11. Mefenorex |
| 4. Dexanfetamina | 12. Mazindol |
| 5. Etinamato | 13. Metilfenidato |
| 6. Etilanfetamina | 14. Pemolina |
| 7. Fenetilina | 15. Zipeprol |
| 8. Fenproporex | |

LISTA III B

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. Allobarbitol | 9. Glutetimida |
| 2. Amobarbital | 10. Hexobarbital |
| 3. Aprobarbital | 11. Meprobamato |
| 4. Barbitol | 12. Metabarbitol |
| 5. Buprenorfina | 13. Pentazocina |
| 6. Butalbital | 14. Pentobarbital |
| 7. Ciclobarbitol | 15. Secbutabarbitol |
| 8. Flunitrazepam | 16. Secobarbital |
| | 17. Vinilvital |

LISTA III C

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 1. Barbitol | 6. Meprobamato |
| 2. Etclovinol | 7. Metilfenobarbital |
| 3. Etinamato | 8. Metiprolina |
| 4. Fenobarbital | 9. Tiopental |
| 5. Glucotimida | 10. Piprado |

LISTA IV A

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1. Acetildihidrocodeína | 6. Hidrocodona |
| 2. Codeína | 7. Nicocodina |
| 3. Dihidrocodeína | 8. Nicodicodina |
| 4. Etilmorfina | 9. Norcodeína |
| 5. Folcodina | |

LISTA IV B

- | | | |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1. Acido gamma hidroxibutírico | 30. Flubentixol | 60. Oxazepam |
| 2. Alprazolam | 31. Fludiazepam | 61. Oxazolam |
| 3. Aminorex | 32. Flufenazina | 62. Paroxetina |
| 4. Amitriptilina | 33. Fluoxetina | 63. Periciacina |
| 5. Anfebutamona | 34. Flurazepam | 64. Pimozide |
| 6. Bentazepam | 35. Halazepam | 65. Pinazepam |
| 7. Bromazepam | 36. Haloperidol | 66. Pipotiacina |

8. Bromperidol	37. Haloxazolam	67. Pipradol
9. Brotizolam	38. Imipramina	68. Prazepam
10. Bupropión	39. Ketazolam	69. Pseudoefedrina
11. Buspirona	40. Levomepromazina	70. Sertralina
12. Camazepam	41. Levopromaxina	71. Sibutramina
13. Clobazam	42. Lofazepato de etilo	72. Sulpirida
14. Clomipramina	43. Loprazolam	73. Temazepam
15. Clonazepam	44. Lorazepam	74. Tetrazepam
16. Clorazepato	45. Lormetazepam	75. Tilidina
17. Clordiazepóxido	46. Loxapina	76. Tioproperazina
18. Clotiazepam	47. Maprotilina	77. Tioridazina
19. Cloxazolam	48. Medazepam	78. Tramadol
20. Clozapina	49. Mesocarbo	79. Trazodona
21. Delorazepam	50. Moclobemida	80. Tiazolam
22. Desipramina	51. Mianserina	81. Trifluoperazina
23. Diazepam	52. Midazolam	82. Trihexifenidil
24. Doxepina	53. Nefazodona	83. Trimipramina
25. Droperidol	54. Nimetazepam	84. Valproato
26. Efedrina	55. Nitrazepam	85. Veralpirida
27. Ergometrina	56. Nordazepam	86. Viloxacina
28. Ergotamina	57. Norefedrina	87. Zaleplón
29. Estazolam	58. Nortriptilina	88. Zopiclona
	59. Opipramol	89. Zolpidem

Errores de medicación

Los errores de medicación pueden ocurrir en diferentes momentos del tratamiento, con mayor frecuencia durante las etapas de prescripción, preparación y administración. Los profesionales de salud que prescriben y realizan su entrega del medicamento deben realizarlo con mucha prudencia. Las investigaciones revelan que los farmacéuticos identifican entre el 30 % y el 70 % de los errores en la prescripción de medicamentos. Los errores de medicación son un problema generalizado, pero prevenible. Se describen posibles situaciones en las que pueden producirse errores de medicación. (34)

- Prescripción
- Dispensación
- Administración
- Escucha

La seguridad del paciente se ha convertido en la principal prioridad de los sistemas de salud en todo el mundo luego de que diversos estudios han puesto de manifiesto que la atención sanitaria es una fuente importante de daños. (34)

La seguridad en la medicación tiene que ser el núcleo de valor de las organizaciones de salud y de los diferentes profesionales particularmente de los Químicos farmacéuticos. Prevenir y proporcionar condiciones de máxima seguridad a los pacientes requiere de una mayor intervención y colaboración de todos los implicados en el sistema. Los errores de medicación afectan a millones de pacientes en todo el mundo cada año contribuyendo significativamente a la morbilidad y mortalidad, una de las principales causas de daño prevenible mediante sistemas efectivos de control en los que estén implicados el personal médico, farmacéutico. (35)

Los errores de la medicación generan costos significativos en términos monetarios, pérdida de confianza por parte de los pacientes en el sistema de salud y disminución en la satisfacción de los pacientes. Los medicamentos cuando son usados de forma apropiada reducen las reacciones adversas, efectos adversos causados por fallos o errores que pueden generarse durante el los procesos de selección, prescripción, validación, dispensación y administración. (35)

Tipos de errores de medicación

Los errores de medicación pueden dividirse en varias categorías según la etapa del proceso en la que ocurren:

Errores de prescripción: Estos incluyen la elección inadecuada de medicamentos, dosis incorrectas y frecuencia o duración del tratamiento incorrecto. Las razones suelen ser la falta de conocimiento, problemas de comunicación y errores tipográficos. (36)

Errores de dispensación: Incluyen la preparación y entrega de medicamentos incorrectos al paciente, ya sea por fallos en el etiquetado, en la selección del medicamento o en la dosificación. Factores como la carga de trabajo elevada y la falta de sistemas de doble verificación contribuyen a estos errores. (36)

Errores de administración: Se producen cuando el medicamento se administra de manera incorrecta, ya sea en la dosis, la vía, el tiempo o el paciente incorrecto. Estos errores suelen derivarse de problemas de comunicación y la presión del tiempo. (36)

Consecuencias de los errores de medicación

Las consecuencias de los errores de medicación pueden variar desde efectos adversos leves hasta situaciones potencialmente mortales. Algunos de los impactos más significativos incluyen:

Daño al paciente: los errores pueden causar reacciones adversas graves, hospitalizaciones prolongadas, incapacidad permanente y en casos extremos, la muerte. (36)

Los errores de medicación pueden afectar negativamente a los profesionales de la salud, provocando pérdida de confianza y en algunos casos, repercusiones legales. (36)

2.3.2. Satisfacción de los usuarios en los hospitales

La satisfacción del usuario en los hospitales públicos es un indicador interno de la expectativa y la percepción, y se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario en el Perú. (37)

En el Perú, el valor de 'gustar del trato con las personas' se considera muy importante, pero a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del usuario. Cuanto mayor sea el nivel de satisfacción del usuario con la institución, mejor será la percepción de una adecuada calidad del servicio brindado.

La complejidad del proceso de satisfacción implica cuatro eslabones fundamentales: las variables del usuario, las del prestador de servicios de salud, el proceso de interrelación entre ambas partes y las condiciones institucionales. (37)

Por otro lado, aunque el desarrollo de los servicios farmacéuticos en el hospital no ha ido precisamente de la mano del marco normativo, los tiempos actuales, se está viviendo un período de regulación y estandarización. (38)

2.3.3. Satisfacción de los usuarios

Definición

La satisfacción se define como la complacencia del usuario con el servicio que recibe y las condiciones en las cuales prestan el servicio los trabajadores de salud. Todas las personas encargadas de atender en una institución de salud tienen una obligación de actuar en beneficio de los usuarios y satisfacerlos según sus necesidades de una manera correcta. (39)

Por otro lado, la OMS brinda una definición acerca de la satisfacción de los usuarios en la que indica que la calidad de la atención de toda organización o institución, es la capacidad de brindar las prácticas o competencias necesarias para cubrir necesidades de los consumidores o usuarios. (40)

Es necesario tener en cuenta varios aspectos durante la evaluación de la atención, los usuarios siempre buscan profesionales que puedan escuchar, con trato cortés y comunicarse amablemente durante la atención brindada. (41)

Se considera una de las razones importantes para conocer el nivel de satisfacción del usuario, cuando existe mayor interacción con los profesionales de la salud se ha comprobado que el usuario está satisfecho y tiene mayor probabilidad de cumplir con todas las recomendaciones farmacológicas dadas por el profesional de la salud. (42)

La satisfacción de los usuarios en sistemas de sanidad y el nivel de eficacia de atención son importantes para evaluar la satisfacción de estos establecimientos de salud. Es necesario porque la satisfacción nos permite conocer las necesidades de los pacientes y mejorar cada día. (43)

Un elevado nivel de atención en salud es un alto nivel de profesionalismo, para garantizar a los pacientes la obtención de mejores resultados en su estado de salud y estén satisfechos con el proceso de atención, un alto nivel de satisfacción conduce a un comportamiento positivo en el usuario. (44)

Es importante recordar que los usuarios son la primera fuente de información para controlar la satisfacción del servicio, la evaluación continua de la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud, ayuda a mejorar la calidad de atención. (45)

Tipos de satisfacción

- Muy Satisfecho: Es cuando el usuario se siente conforme, satisfecho totalmente con algo o alguien es decir cuando el proceso de atención existe el mejor desempeño.
- Satisfecho: Se refiere al cumpliendo parcial de las expectativas del usuario
- Poco satisfecho: Es cuando el usuario no se siente del todo satisfecho, pero tampoco entra en el campo de la insatisfacción, el usuario valora pros y contras de un servicio.
- Insatisfecho: Es producida cuando no son cubiertas las expectativas del usuario con el servicio brindado dentro de un establecimiento. (46)

Dimensiones de la satisfacción

La satisfacción del usuario es un indicador relevante porque determina que tan bueno es el servicio prestado y si cumple con las expectativas del usuario y está conformada por cinco dimensiones.

Fiabilidad

Se refiere a la capacidad del personal de ejecutar el servicio que se provee hacia el usuario de forma fiable y cuidadosa, exacta sin fallos los medicamentos. Esto significa que cuando los usuarios llegan a la farmacia, encuentra los medicamento que se recetó, lo que fortalece su confianza y seguridad del usuario en el sistema de salud. (20)

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la agilidad con que se atienden las solicitudes de los pacientes y proveerlos de un servicio oportuno, en los procesos dentro de la farmacia es importante demostrar eficiencia. Un servicio con una alta capacidad de respuesta es capaz de atender necesidades inmediatas generando una satisfacción en el usuario. Por lo tanto, la capacidad de respuesta, no solo mejora la eficiencia del servicio, sino que también demuestra un verdadero compromiso con el bienestar del paciente. (20)

Seguridad

Es primordial en la atención de la salud transmitir confianza, cortesía, credibilidad en el servicio de tal manera que no exista riesgos peligros y el usuario se sienta seguro. La seguridad también se refiere a la protección de la privacidad del paciente y la confidencialidad de su información médica.

De esta manera perciben estar seguros y que sus necesidades sean atendidas adecuadamente, lo que resulta en una mayor satisfacción general con el servicio farmacéutico. (20)

Empatía

Hace referencia a conocer y comprender y responder adecuadamente a las necesidades y sentimientos de los usuarios. La empatía es la habilidad de comprender a la otra persona, por lo tanto, es esencial en toda relación personal de salud y usuario. La empatía en los servicios de salud se refiere a una atención personalizada, donde los pacientes se sientan escuchados y valorados. Cuando el personal se toma el tiempo para escucharlos y muestra interés por su bienestar, se crea un ambiente positivo, la empatía puede mejorar la adherencia al tratamiento, porque los pacientes se sienten motivados a seguir las recomendaciones del farmacéutico. (20)

Elementos tangibles

Son elementos complementarios en la atención y cuidado de los usuarios que permiten, que su estancia temporal sea agradable, son los elementos que el usuario percibe del servicio las cuales son las instalaciones adecuadas, que el personal este identificado (20)

Derechos de los usuarios

Accesibilidad

Los servicios de la farmacia deben garantizar la disponibilidad de medicamentos de buena calidad y que toda la población acceda es un objetivo principal de los servicios de salud. (47)

Equidad

Los establecimientos de salud deben garantizar que todos los usuarios sin distinción alguna reciban los medicamentos para mejorar su salud. (47)

Información

Los usuarios tienen el derecho de recibir información completa sobre los medicamentos que son prescritos. Los usuarios tienen el derecho a una información comprensible, sencilla, clara sobre las contraindicaciones, vía de administración, dosis de los medicamentos. (47)

Privacidad y respeto

Los usuarios tienen derecho a que se mantenga la confidencialidad sobre el tratamiento que recibe no se debe revelar el estado de los pacientes. Los usuarios independientemente de su condición social deben de ser tratados con mucho respeto. (47)

Seguridad personal

La atención en el establecimiento de salud debe garantizar que los medicamentos entregados al paciente sean aceptables y seguros para él. (47)

Farmacias en establecimientos de salud

Las farmacias de los establecimientos de salud deben certificar las buenas prácticas de dispensación, almacenamiento, distribución y transporte. Los servicios que brinda es dispensación de productos farmacéuticos, estas deben contar con áreas delimitadas para brindar de manera adecuada los servicios correspondientes. (48)

2.3.4. Hospital Regional del Cusco (HRC)

En la actualidad el Hospital Regional del Cusco es un establecimiento de salud de referencia regional de categoría III-1; donde se atiende a una población no solo del Cusco, también procedentes de otras regiones del sur como Madre de Dios, Apurímac y otros; la misión del hospital es brindar atención integral de salud especializada con el personal capacitado con enfoque de recuperación y rehabilitación contribuyendo al desarrollo integral de la región. El Hospital Regional del Cusco consta de 12 departamentos de salud donde el servicio de farmacia se encuentra en el departamento de apoyo al tratamiento. (49)

2.3.5. Servicio de consultorios externos

Los establecimientos de salud brindan el servicio de consulta externa, para la atención integral del usuario mediante actividades de prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación, para mantener o restablecer su estado de salud. (50)

Por medio de la R.M. N°099-2014/MINSA se establece la cartera de servicios de salud con la finalidad de mejorar el proceso, evaluar, organizar la atención en el establecimiento de salud. Dentro de la cartera de servicios de salud del Hospital Regional del Cusco se menciona el catálogo de servicio asociado al área de consultorio externo. (51)

2.4. Base conceptual

Dosis: Cantidad total de un medicamento que se administra de una sola vez, administrada por un periodo determinado. (52)

Indicaciones: Es la información sobre el esquema terapéutico y el correcto uso de medicamentos; brinda el profesional prescriptor autorizado a su paciente para garantizar el logro del objetivo terapéutico. (53)

Fecha de vencimiento: Es la información que se muestra en los envases mediatos e inmediatos del medicamento que indica el año, el mes calendario, más allá no hay garantía que el producto mantenga su eficacia y estabilidad. (52)

Frecuencia: Es el número de veces en un día que se debe administrar el medicamento, esto se debe al tiempo que actúa el medicamento en el organismo humano. (53)

Forma farmacéutica: Son las diferentes formas en que se presenta un medicamento para su empleo tales como: jarabe, tableta, cápsula, gragea, solución inyectable. (48)

Concentración: Cantidad de la sustancia medicamentosa o de principio activo contenido de un medicamento. (52)

Reacciones adversas: Se refiere a cualquier reacción dañina no intencional que ocurre después de usar un producto farmacéutico. (48)

Denominación Común Internacional (DCI): Es una forma universal cuando se habla de medicamentos es el nombre genérico asignado a los principios activos, identifica a una sustancia farmacéutica. (53)

Satisfacción del usuario externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (54)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Materiales de campo

- Mascarillas
- Alcohol en gel

3.1.2. Materiales de escritorio

- Lapiceros
- Encuesta
- Papel bond
- Tablero
- Laptop
- Impresora
- Fotocopiadora

3.1.3 Software para el trabajo

- Microsoft office
- Microsoft EXCEL
- SPSS

3.2. Diseño metodológico

3.2.1. Ubicación y tiempo de estudio

El trabajo de investigación se ejecutó en el departamento de Cusco en el Hospital Regional del Cusco en la farmacia de consultorios externos, en un periodo de 3 meses desde noviembre del 2024 hasta enero del 2025.

3.2.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo: La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se recopiló la información sobre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco y seguidamente se analizó las mediciones obtenidas por medio de métodos estadísticos, lo que permite identificar patrones de comportamiento y comprobar teorías. (55)

3.2.3. Nivel de la investigación

Descriptivo: Los estudios descriptivos tienen la finalidad de buscar, identificar detallar las características, las propiedades y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos que se someta a un análisis, es decir su objetivo es detallar las variables de interés sin establecer relaciones causales, la investigación descriptiva pretende medir o recopilar datos, ya sea de manera independiente o conjunta sobre los variables o conceptos a las que se estudia. (55)

*El estudio no fue correlacional, ya que determina la fuerza y dirección de la relación entre dos variables de Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una misma muestra. Para una de las variables la muestra solo incluyo un farmacéutico del área de farmacia de consultorios externos; para satisfacción del usuario se utilizó una muestra de 194 usuarios por lo que no se encontró correlación.

3.2.4. Diseño de la investigación

No experimental: En este tipo de investigación no hubo intervención o manipulación de las variables de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco por parte del investigador, los acontecimientos se muestran tal como se da en su contexto natural para posteriormente analizarlos. (55)

Transversal: La investigación constituye un corte transversal porque recolectamos datos en un único periodo de tiempo establecido, el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. (55)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población se obtuvo de la base de datos de la oficina estadística del Hospital Regional del Cusco, mediante el documento de pacientes atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos de los últimos 3 meses del año anterior para tener una referencia de la población En donde se encontró un total de 17007 usuarios en los últimos 3 meses del 2023, tomándose en cuenta estas fechas porque el trabajo de investigación se realizó en 3 meses de noviembre 2024 a enero de 2025.

En este estudio, la población estuvo conformada por 17007 usuarios externos que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

3.4. Criterios de inclusión y exclusión

3.4.1. Criterios inclusión

- Usuarios que decidan voluntariamente participar
- Adultos entre 18 a 70 años de edad
- Todos los usuarios con receta

3.4.2. Criterios de exclusión

- Usuarios que presenten limitación mental para poder ser parte de estudio
- Pacientes que no aceptan participar en la investigación.
- Usuarios menores de edad

3.4.3. Muestra

La muestra estuvo conformada por 194 usuarios en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco y para obtener la muestra se empleó la fórmula estadística de poblaciones finitas. (55)

$$n = \frac{N * Z^2 (P * Q)}{(N - 1) E^2 + Z^2 (P * Q)}$$

Donde:

N=17007 es el tamaño de la población

Z= 1.96 es el valor en la tabla de la distribución estándar para un nivel de confianza del 95%

P= 0.5 es la probabilidad de éxito

Q=0.5 es la probabilidad de fracaso

E= 0.07 es el error muestral

Reemplazando:

$$n = \frac{17007 * 1.96^2 (0.5 * 0.5)}{(17007 - 1) 0.07^2 + 1.96^2 (0.5 * 0.5)}$$

n=194 usuarios

Por lo tanto, el mínimo tamaño de muestra requerido para el desarrollo del presente trabajo de investigación es de 194 usuarios atendidos en consultorios externos del servicio de farmacia en el Hospital Regional del Cusco las cuales estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

GRUPO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	TOTAL
NUMERO DE USUARIOS	64	65	65	194

3.4.4. Tipo de muestreo

El muestreo probabilístico sistemático es aquello en donde todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y a partir de él, a intervalos constantes, se eligen los demás hasta completar la muestra.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica para recolección de datos

En el presente estudio se aplicó la observación como técnica de recolección de datos de la primera variable de buenas prácticas de dispensación de medicamentos. Para la segunda variable de estudio la técnica fue encuesta, el cual permitió conocer la satisfacción del usuario de farmacia del Hospital Regional del Cusco. Mediante estas técnicas se obtuvo información de la muestra representativa, proporcionando datos cuantitativos que pueden ser analizados estadísticamente.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

EL instrumento usado para la primera variable de buenas prácticas de dispensación fue la guía de observación el cual consta de 24 ítems de opciones dicotómicas SI cumple/NO cumple; la cual está conformada por cinco dimensiones: recepción y validación con 8 ítems; análisis e interpretación con 3 ítems; preparación y selección de productos con 3 ítems; registros con 2 ítems; y entrega de productos e información con 8 ítems. Este instrumento fue adaptado en base al “Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica” (BPOF), que es de aplicación nacional y regulado para nuestra realidad. (Anexo 02).

EL instrumento usado para la segunda variable de satisfacción del usuario es un cuestionario que está dividida en 2 partes, la primera donde se recolecto los datos sociodemográficos (sexo, edad, grado de instrucción e idioma) con el fin de recopilar sus características generales de la muestra, el cuestionario fue aplicado al usuario del servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

La segunda parte del cuestionario consta de 18 preguntas, está estructurado con cinco dimensiones las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, para la medición de la variable se utilizó la escala de Likert que va desde nada satisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho con un puntaje de 1 a 4 puntos. Este instrumento fue adaptado en base a la literatura existente de la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.

3.6. Validación de los instrumentos

Se uso de instrumentó para la primera variable de buenas prácticas de dispensación una guía de observación. Para la segunda variable el instrumento fue un cuestionario de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Para garantizar la validez del cuestionario se aplicó un proceso de validación mediante un juicio de expertos donde participaron tres Químicos Farmacéuticos quienes tienen conocimiento sobre el tema desarrollado. Estos expertos evaluaron la claridad, relevancia y pertinencia del instrumento para la recolección de datos. (Anexo 03)

Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable de satisfacción del usuario en el estudio, se determinó el coeficiente del Alfa de Cronbach, considerando las 18 preguntas del cuestionario. El alfa de Cronbach, es un indicador que determina si el instrumento es confiable o no; mientras el indicador se aproxime a la unidad se afirma que el instrumento es confiable, sin embargo, si dicho indicador se aproxima al cero, el instrumento es menos confiable para el estudio. El resultado de esta confiabilidad se obtuvo mediante una prueba piloto en 20 usuarios resultando los siguientes valores: 0.725 lo que indica un nivel de confiabilidad alta para los fines del estudio. (Anexo 04).

3.7. Aspectos Éticos

Esta investigación se llevó a cabo en conformidad con rigurosos principios éticos, donde se dio prioridad a la autonomía y al consentimiento informado de los participantes para responder el cuestionario, y la información fue tratada bajo criterios de confidencialidad, sin exponer datos personales, solo con el fin de realizar el presente estudio se aplicaron principios bioéticos autonomía, beneficencia, no maleficencia. La investigación se enfocó en el beneficio de los usuarios de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Se evaluaron

minuciosamente las consideraciones éticas, garantizando la autenticidad de los datos y preservando la privacidad de los participantes.

3.8. Procedimiento

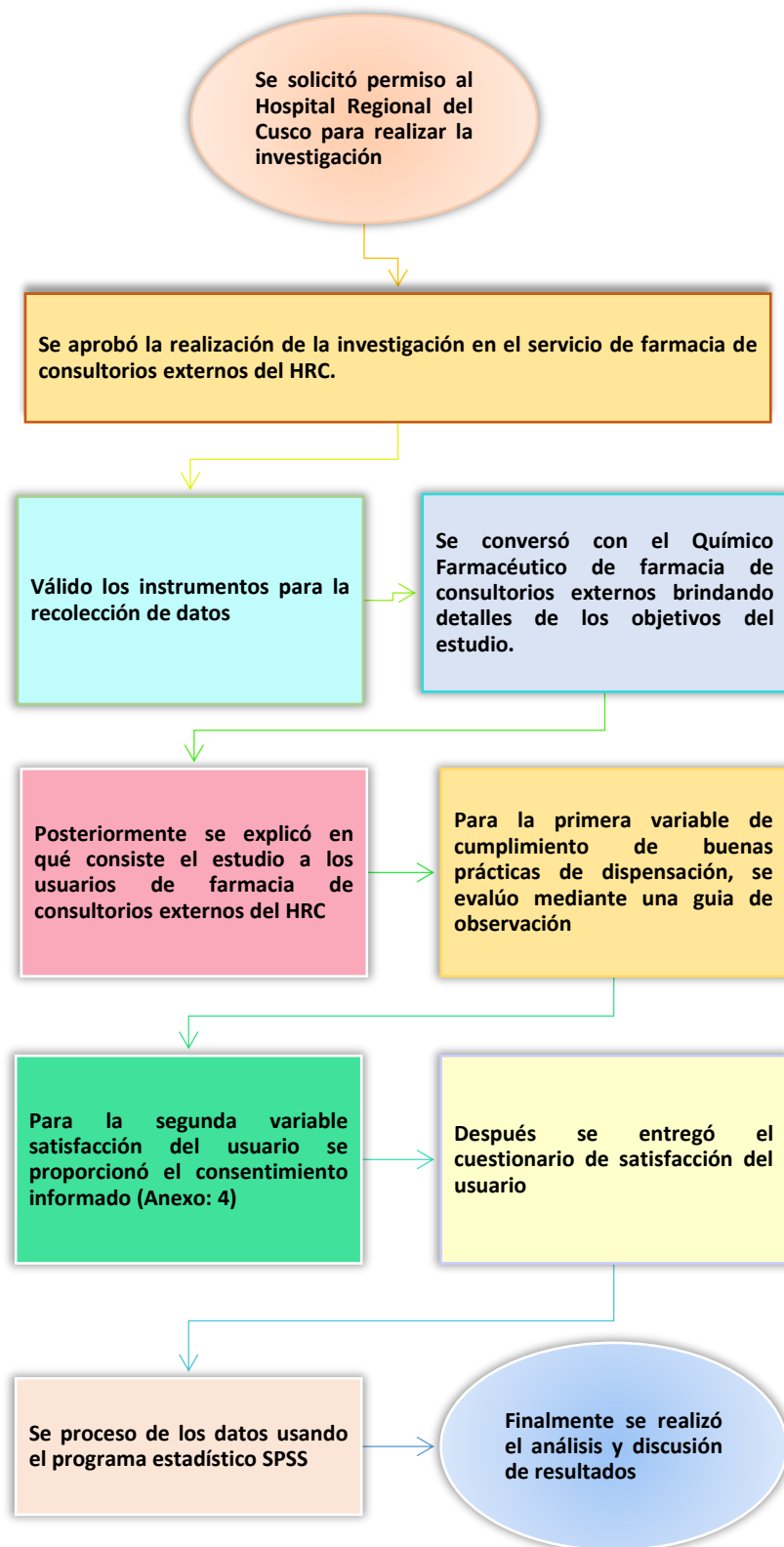
Para la ejecución del estudio se pidió autorización mediante una solicitud al Hospital Regional del Cusco, para la aplicación de los instrumentos. Una vez aprobado la autorización del trabajo de investigación (Anexo 7), se identificó el área de farmacia eterna de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Después se realizó la validación de los 2 instrumentos de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario.

En la primera visita se conversó con el Químico Farmacéutico responsable del área de farmacia de consultorios externos proporcionándoles detalles sobre los objetivos del estudio. Posteriormente se explicó en qué consiste el estudio a los usuarios de farmacia de consultorios externos y se inició la recolección para la primera variable de cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, se utilizó una guía de observación in situ en el proceso de la dispensación que se brinda al usuario en el área de farmacia de consultorios externos y a estos mismo se les aplicó la satisfacción del usuario.

Para la segunda variable a los participantes del estudio se les proporcionó el consentimiento informado (Anexo 6) donde se detalla las condiciones de anonimato de los datos recopilados, después se entregó el cuestionario de satisfacción del usuario en el área de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco, para recopilar los datos en todo momento se les orientó e informó para asegurar el correcto llenado del cuestionario a los participantes.

El análisis de datos se inició una vez obtenidas las respuestas de la guía de observación se procesaron en el software Excel, mientras para el cuestionario de satisfacción del usuario se utilizó Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 26 el cual nos arrojó las gráficas y el porcentaje y a partir de ellos se realizaron la análisis e interpretación de los resultados. Finalmente, se presentó las conclusiones y recomendaciones.

3.8.1. Flujograma



Fuente: Elaboración propia

3.9. Operacionalización de variables

PRIMERA VARIABLE: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTO

Definición conceptual

Las buenas prácticas de dispensación, es el proceso de suministrar el medicamento al paciente donde los Químicos Farmacéuticos tienen un papel fundamental de brindar la información sobre el uso correcto del medicamento. (4)

Definición operacional

La variable de buenas prácticas de dispensación está conformada por 5 dimensiones y se evaluó mediante una guía de observación que está conformada por 24 preguntas en donde se calificó con 1 si cumple, cuando no cumple 0.

Dimensiones:

- a) Recepción y validación
- b) Análisis e interpretación
- c) Preparación y selección de los productos
- d) Registros
- e) Entrega de los productos e información

Naturaleza: Cualitativa

Escala de medición: Nominal

Instrumento de medición: Guía observacional

Expresión final:

- Si cumple
- No cumple

SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición conceptual

La satisfacción es la evaluación del usuario de un servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del usuario. (9)

Definición operacional

La variable de satisfacción del usuario está conformada por 5 dimensiones se midió con un cuestionario que tiene 18 preguntas en donde se calificará con 1 como menor calificación y 4 como la mayor calificación.

Dimensiones:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Aspectos tangibles

Naturaleza: Cualitativa

Escala de Medición: Ordinal

Instrumento de medición: Cuestionario

Expresión final:

- Nada satisfecho (1)
- Poco satisfecho (2)
- Satisfecho (3)
- Muy satisfecho (4)

VARIABLES NO IMPLICADAS

➤ Sexo

Definición conceptual: Características biológicas y anatómicas que diferencian a las personas en relación a su capacidad reproductiva y a su estructura física

Naturaleza: Cualitativa

Escala de medición: Nominal

Instrumento de medición: Cuestionario

Expresión final:

- Femenino
- Masculino

➤ Edad

Definición conceptual: Cantidad de años que ha vivido desde el nacimiento hasta un punto específico en el futuro.

Naturaleza: Cuantitativa

Escala de medición: Ordinal

Instrumento de medición: Cuestionario

Expresión final:

- 18-35 años
- 36-52 años
- 53-70 años

➤ Grado de instrucción

Definición conceptual: Es el nivel de estudios académicos que ha alcanzado una persona.

Naturaleza: Cualitativa

Escala de medición: Ordinal

Instrumento de medición: Cuestionario

Expresión final:

- Analfabeto
- Primaria
- Secundaria
- Superior

➤ Idioma

Definición conceptual: Un medio, verbal o no verbal, de comunicar ideas o sentimientos.

Naturaleza: Cualitativa

Escala de medición: Nominal

Instrumento de medición: Cuestionario

Expresión final:

- Quechua
- Español

3.9.1. Cuadro operacionalización de las variables

PRIMERA VARIABLE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

V a r i a b l e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Naturaleza	Escala de medición	Ítems	Expresión Final
D I S P E N S A C I Ó N D E	Las buenas prácticas de dispensación, es el proceso de suministrar el medicamento al paciente donde los Químicos Farmacéuticos tienen un papel fundamental de brindar la información sobre el uso correcto del medicamento. (4)	La variable de buenas prácticas de dispensación está conformada por 5 dimensiones y se evaluó mediante una guía de observación que está conformada por 24 preguntas	RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA	¿El Químico Farmacéutico solicitó la receta al inicio de la atención? ¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta, como nombres, apellidos del paciente? ¿El Químico farmacéutico verificó la edad del paciente en la receta? ¿El Químico Farmacéutico verificó que la recta incluya la denominación común internacional (DCI)? ¿El Químico Farmacéutico verificó la concentración del medicamento recetado? ¿El Químico Farmacéutico verificó forma farmacéutica del medicamento recetado?	Cualitativo	Nominal	1-8	Si cumple No cumple

M E D I C A M E N T O S		en donde se calificó con 0 cuando no cumple, 1 si cumple.		¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta contenga indicaciones? ¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta como lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta?				
		Dimensiones:	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN	¿El Químico Farmacéutico logró interpretar las abreviaturas utilizadas por el prescriptor? ¿El Químico Farmacéutico identificó duplicidad terapéutica e interacción medicamentosa? ¿El Químico Farmacéutico preguntó al paciente sobre alergias, embarazo o es lactante?			9-11	
			PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS	¿El Químico Farmacéutico preparó y seleccionó los productos asegurándose el nombre, concentración, forma farmacéutica corresponda a lo prescrito? ¿Antes de su entrega al paciente el Químico Farmacéutico verificó que los envases de medicamentos estén en buenas condiciones?			12-14	

				¿El Químico Farmacéutico antes de su entrega al paciente revisó que los envases de los medicamentos corresponden al mismo producto?				
			REGISTROS	¿El Químico Farmacéutico retuvo la receta de estupefacientes y psicotrópicos una vez que fue atendido? ¿El Químico Farmacéutico hizo firmar al paciente la receta de estupefacientes y psicotrópicos cuando fue atendido?			15-16	
			ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACIÓN	¿El Químico Farmacéutico le orientó e informó sobre dosis, vía de administración, reacción adversa, interacción medicamentosa? ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre la conservación de los medicamentos como temperatura, humedad o refrigeración en caso corresponda? ¿El Químico Farmacéutico le informó sobre la duración del tratamiento y los riesgos de interrumpir el tratamiento?			17-24	

				¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre cómo tomar el medicamento, en relación con los alimentos? ¿Cuándo farmacia no cuenta con los medicamentos de la receta el Químico Farmacéutico le indica los que faltan? ¿El Químico Farmacéutico le ofreció alternativas de productos farmacéuticos? ¿El Químico Farmacéutico le informó como tomar o aplicar el medicamento? ¿El Químico farmacéutico propone seguimiento farmacoterapéutico al paciente cuando estime conveniente?				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

SEGUNDA VARIABLE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

V a r i a b l e	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Naturaleza	Escala de medición	Ítems	Expresión final
S A T I S F A C C I Ó N D E	La satisfacción es la evaluación del usuario de un servicio en función de si cumplió o no las necesidades y expectativas del usuario. (9)	La variable de satisfacción del usuario está conformada por 5 dimensiones y se medirá con un cuestionario que tiene 18 preguntas.	FIABILIDAD	¿Su atención en la farmacia se realizó según el horario publicado? ¿La atención realizada en farmacia fue ordenada y de acuerdo a su turno? ¿La atención en farmacia se realizó sin discriminación, con respecto a otras personas? ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	Cualitativa	Ordinal	1-4	Nada satisfecho Poco Satisfecho
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿La atención en farmacia fue rápida? ¿En caso de ausencia de un medicamento, le ofrecieron otras alternativas? ¿El personal permanece en la farmacia, y no se ausenta?			5-7	Satisfecho Muy Satisfecho
			SEGURIDAD	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza? ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas?			8-11	

U S U A R I O S				¿El personal de farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? ¿Durante su atención en la farmacia se respetó su confidencialidad?				
			EMPATÍA	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?			12-14	
			ASPECTOS TANGIBLES	¿La farmacia se ubica en un lugar visible y de fácil acceso? ¿Los letreros y las señalizaciones le facilitaron encontrar la farmacia? ¿El personal de farmacia está utilizando un uniforme adecuado e identificado? ¿La farmacia cuenta con zonas cómodas para su atención?			15-18	

FUENTE: Elaboración propia

VARIABLE NO IMPLICADA

V a r i a b l e	Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Expresión final	Naturaleza	Nivel de medición
I N T E R V I N I E N T E S	Los factores sociodemográficos se denominan al conjunto de características personales	Sexo	Características biológicas y anatómicas que diferencian a las personas en relación a su capacidad reproductiva y a su estructura física.	Femenino Masculino	Cualitativo	Nominal
		Edad	Cantidad de años que ha vivido desde el nacimiento hasta un punto específico en el futuro.	18-35 años 36-52 años 53-70 años	Cuantitativa	Ordinal
		Grado de instrucción	Es el nivel de estudios académicos que ha alcanzado una persona.	Analfabeto Primaria Secundaria Superior	Cualitativo	Ordinal
		Idioma	Un medio, verbal o no verbal, de comunicar ideas o sentimientos.	Quechua Español	Cualitativo	Nominal

FUENTE: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Características sociodemográficas

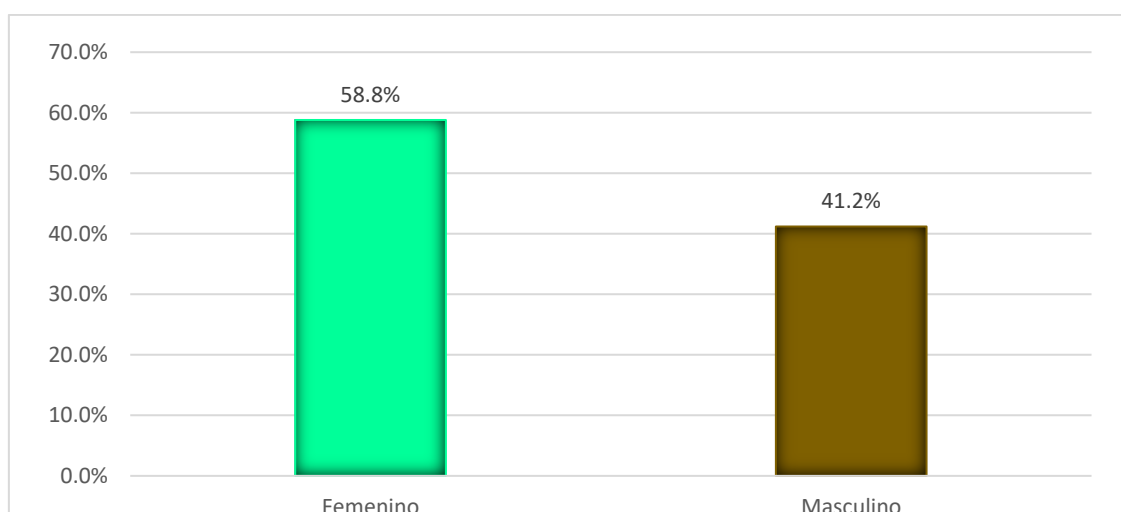
TABLA 1. Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

		Frecuencia	Porcentaje %
Sexo	Femenino	114	58,8
	Masculino	80	41,2
Edad	18-35 años	19	9,8
	36-52 años	63	32,5
	52-70 años	112	57,7
Grado de instrucción	Analfabeto	35	18,0
	Primaria	57	29,4
	Secundaria	90	46,4
	Superior	12	6,2
Idioma	Español	135	69,6
	Quechua	59	30,4

FUENTE: Elaboración propia

a) DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO DE LOS USUARIOS

GRÁFICO N°1 Sexo de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

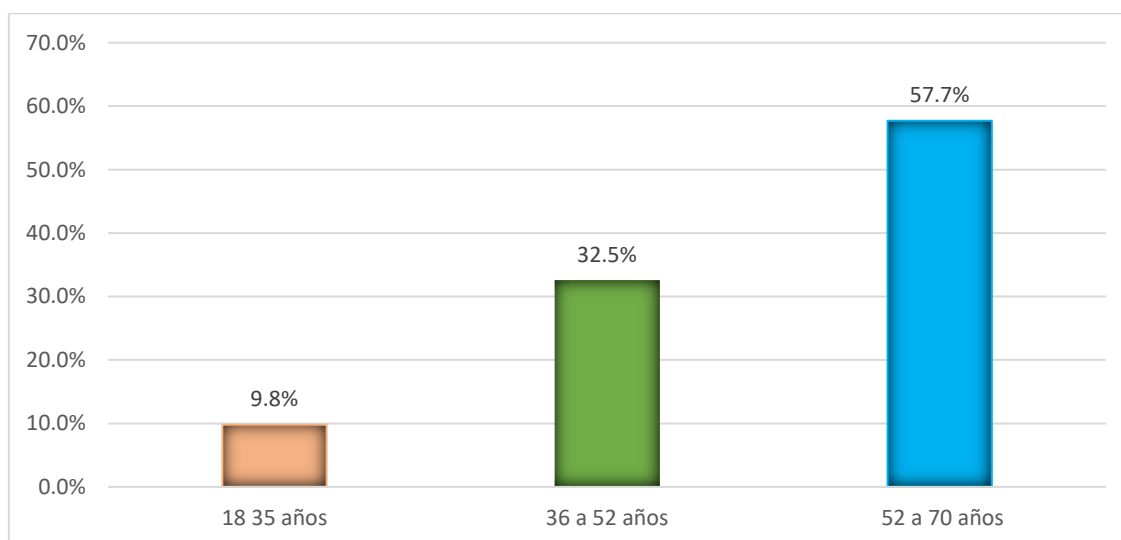
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Del gráfico N°1 se aprecia que el 58,8% de los usuarios son de sexo femenino y 41,2% son masculinos.

Esta situación se debe a que el sexo femenino muestra mayor interés por el cuidado de su salud y tienen una mayor disposición para buscar atención preventiva. Mientras que la población masculina no busca la atención preventiva para sus problemas de salud priorizando más el trabajo.

b) DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD DE LOS USUARIOS

GRÁFICO N°2 Edad de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

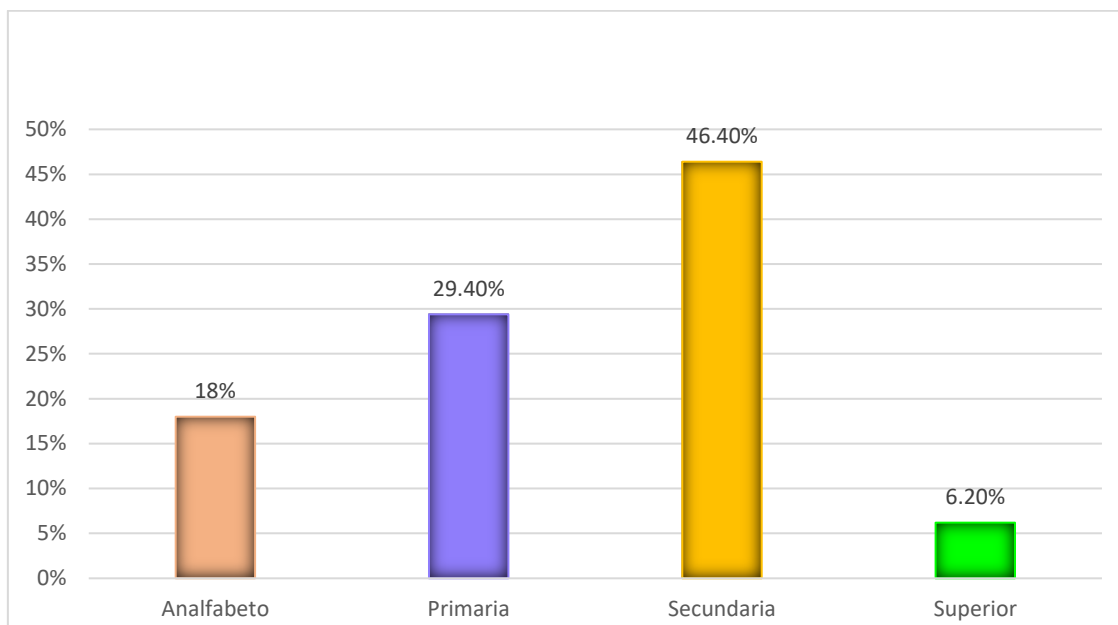
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N°2 se observa que la edad de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco, el 57% de los usuarios tienen entre 52 a 70 años y el 32,5% tiene 36 a 52 años y el 9,8% corresponde al rango de 18 a 35 años.

Esto se debe que a partir de la edad de 52 a 70 años las personas presentan enfermedades crónicas que requieren de tratamiento constante, por tanto, están alertas y/o pendientes frente a cualquier dolencia, de la misma manera quizás acuden por una urgencia.

c) DISTRIBUCIÓN SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS

GRÁFICO N°3 Grado de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

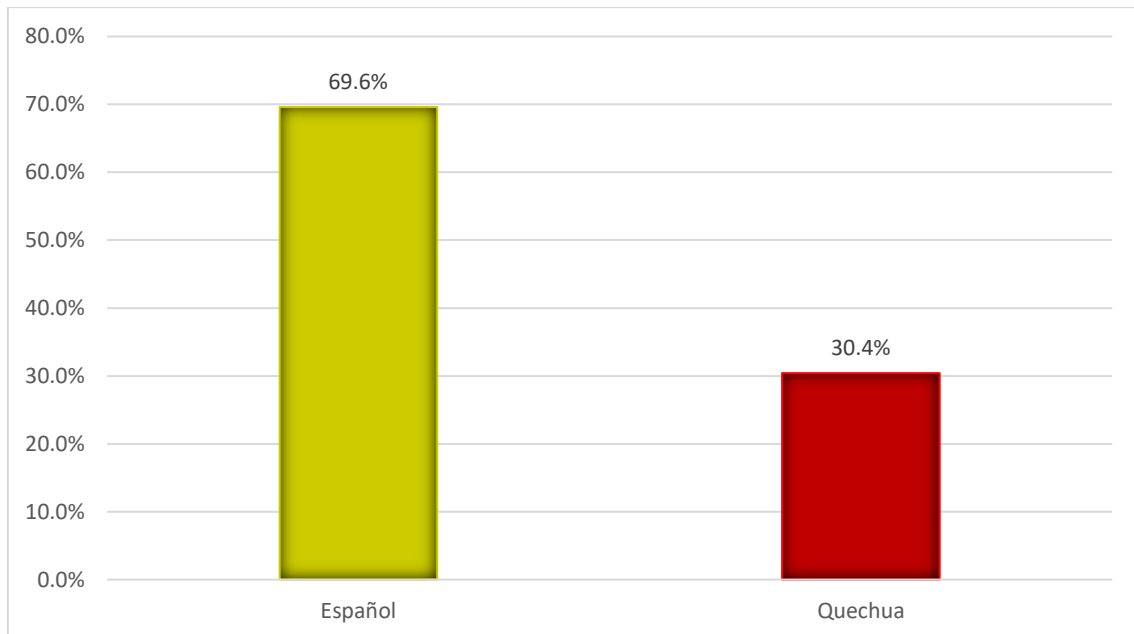
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N°3 se observa que el grado de instrucción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco, el mayor porcentaje fue el nivel secundario con 46,4%, seguido de nivel primario con el 29,4% y sin instrucción el 18% de usuarios y en menos porcentaje fue el nivel superior con 6,2%.

Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios tuvieron la oportunidad de acceder a las instituciones educativas, por otro lado, algunos refieren tener primaria y otros no cuentan con estudios ya sea por factores económicos, vivir en lugares alejados por lo que algunos terminan dedicándose al trabajo de campo y no llegan a tener estudios.

d) DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL IDIOMA DE LOS USUARIOS

GRÁFICO N°4 Idioma de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En el gráfico N°4 se puede apreciar los resultados sobre el tipo de idioma de los usuarios atendidos en el servicio de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco, el 69,6% habla español, y el 30,4% de los usuarios hablan quechua.

Esto se debe a que el Hospital Regional del Cusco es uno de los principales hospitales que recibe usuarios de las zonas rurales en su mayoría los cuales son quechua hablantes.

4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SUS DIMENSIONES

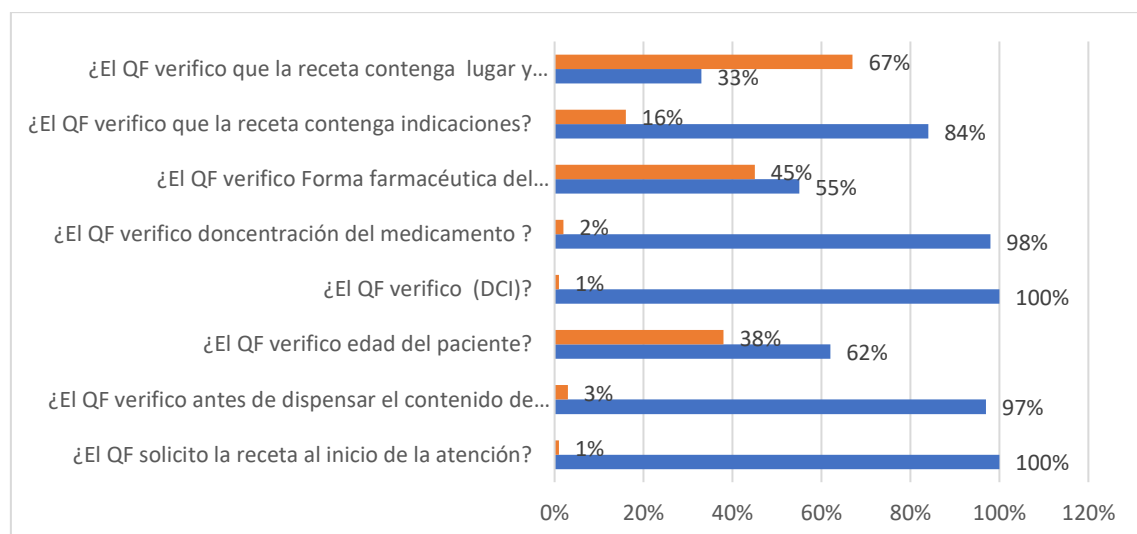
- DIMENSIÓN DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

TABLA N°2. Cumplimiento del proceso de recepción y validación de la receta en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
¿El Químico Farmacéutico solicitó la receta al inicio de la atención?	100%	0%
¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta como nombres, apellidos del paciente?	97%	3%
¿El Químico farmacéutico verificó la edad del paciente?	62%	38%
¿El Químico farmacéutico verificó que la recta incluya la denominación común internacional (DCI)	100%	0%
¿El Químico Farmacéutico verificó la concentración del medicamento recetado?	98%	2%
¿El Químico Farmacéutico verificó la forma farmacéutica del medicamento recetado?	55%	45%
¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta contenga indicaciones?	84%	16%
¿El Químico Farmacéutico verificó el contenido de la receta como lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta?	33%	67%
PROMEDIO	78,6%	21.4 %

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N°5. Cumplimiento de la dispensación con respecto a recepción y validación en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°2 y gráfico N°5 en los resultados se observó de las 194 recetas prescritas, en su mayoría cumple en un 78,6% y en menor porcentaje 21,4% no cumplen la dimensión de recepción y validación de la receta en su totalidad en la farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Estos resultados encontrados no concuerdan con el estudio realizado por Azabache Sánchez y Alcoser Rueda (2021) donde se estableció que 76,2% de los usuarios cumplen con el proceso de recepción y validación de la receta. Del mismo modo, Huaranga Orosco (2023) demostró que 76% cumplen con la dimensión.

Los resultados de la investigación en la dimensión de recepción y validación de la receta, se observó que se solicitó la receta a todos los usuarios en farmacia para la atención, en la receta se encontró los siguientes datos, el 3% de los prescriptores omite nombres y apellidos de los usuarios lo que es una preocupación ya que son no identificables, respecto a la edad el 38% de las recetas no incluyen lo que dificulta al farmacéutico verificar la dosis, el 2% presentó ausencia en la concentración lo que puede llevar que el medicamento no sea eficaz, el 45% no incluye la forma farmacéutica lo que provoca una elección equivocada y no se logra un efecto deseado. El 16% no cuenta con indicaciones en la receta provocando un uso inadecuado de medicamento, se omite la fecha de vigencia en un 67% lo que puede generar un uso repetitivo y automedicación irresponsable y finalmente en un 100% de las recetas cumple con el DCI. Las recetas incorrectamente llenadas, revelan deficiencias en el proceso del prescriptor, la omisión de datos esenciales puede generar confusiones durante la dispensación y afectar la seguridad del paciente. Los errores de prescripción persisten cuando no existe un control por el Químico Farmacéutico previo. En el presente estudio se evidencio que un 78,6% cumple, sin embargo, el cumplimiento de esta dimensión por parte del Farmacéutico es de 0% evidenciando que el personal técnico realiza el proceso, el cual no tiene la formación farmacológica, toxicológica y clínica para ejercer dicha función.

Estas discrepancias en los resultados podrían explicarse por la ausencia del Químico Farmacéutico, el cual debe validar, revisar los datos de la receta actuando como un último control de calidad para el inicio de una dispensación responsable. Es por ello la necesidad de implementar un sistema electrónico en los procesos de dispensación para reducir errores y asegurar la entrega del medicamento correcto.

- DIMENSIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA RECETA

TABLA N°3. Cumplimiento del proceso de análisis e interpretación de la prescripción en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCION	NO CUMPLE
¿El Químico Farmacéutico logró interpretar las abreviaturas utilizadas por el prescriptor?	100%
¿El Químico Farmacéutico identificó duplicidad terapéutica e interacción medicamentosa?	100%
¿El Químico Farmacéutico preguntó al paciente sobre alergias, embarazo o es lactante?	100%
PROMEDIO	100%

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°3, podemos observar que no hubo cumplimiento de la dimensión de análisis e interpretación de la receta en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos no coinciden con Huaranga Orosco (2023) donde manifiesta que 82% cumple con la dimensión de análisis e interpretación de la prescripción.

Al comparar los resultados con el estudio mencionado, se evidencia que el Químico Farmacéutico está ausente y no interpreta las abreviaturas, no identifica duplicidad terapéutica e interacción medicamentosa, no pregunta al paciente si tiene alergias, está embarazada, es lactante provocando posiblemente una aparición de problemas relacionados con los medicamentos. La administración de un fármaco equivocado, puede provocar ineficacia del tratamiento, una dosis inadecuada puede causar toxicidad ocasionando hospitalización en la salud de la población, particularmente en poblaciones vulnerables como adultos mayores, niños y mujeres embarazadas.

Esta diferencia en los resultados puede explicarse porque el farmacéutico no participa en esta etapa a pesar que la normativa de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéuticas (BPOF) indica que esta actividad es exclusiva del Químico Farmacéutico actuando como un enlace fundamental entre los médicos prescriptores y los pacientes.

- DIMENSIÓN DE PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS

TABLA N°4. Cumplimiento del proceso de preparación y selección de productos para su entrega en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS	NO CUMPLE
¿El Químico Farmacéutico preparó y seleccionó los productos asegurándose el nombre, concentración, forma farmacéutica corresponda a lo prescrito?	100%
¿Antes de su entrega al paciente el Químico Farmacéutico verificó que los envases de medicamentos estén en buenas condiciones?	100%
El Químico Farmacéutico antes de su entrega al paciente revisó que los envases de los medicamentos corresponden al mismo producto.	100%
PROMEDIO	100%

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°4, podemos observar que existe un incumplimiento de la dimensión de preparación y selección de productos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Estos resultados no se asemejan con el trabajo de Huaranga Orosco (2023) donde se obtuvo que 89% cumple con la dimensión de preparación y selección de productos.

Los resultados de la presente investigación difieren de los autores mencionados, debido a que no se realiza la verificación del nombre, forma farmacéutica, concentración, aspecto adecuado de los medicamentos, estado de los envases y que correspondan al mismo producto, demostrando un incumplimiento en la dimensión, esto se debe a la ausencia del Químico Farmacéutico en la preparación y selección de productos en su totalidad. Esto evidencia la necesidad de verificación y preparación por el farmacéutico al detalle e implementar sistemas de verificación rigurosos para minimizar los errores en la preparación y selección de medicamentos, que ayudan a garantizar la correcta preparación con el fin de evitar la entrega de medicamentos en condiciones defectuosas.

- DIMENSIÓN ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN

TABLA N°5. Cumplimiento del proceso de entrega de productos e información en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACIÓN	NO CUMPLE
¿El Químico Farmacéutico le orientó e informó sobre dosis, vía de administración, reacción adversa, interacción medicamentosa?	100%
¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre la conservación de los medicamentos como temperatura, humedad o refrigeración en caso corresponda?	100%
¿El Químico Farmacéutico le informó sobre la duración del tratamiento y los riesgos de interrumpir el tratamiento?	100%
¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre cómo tomar el medicamento, en relación con los alimentos?	100%
¿Cuándo farmacia no cuenta con los medicamentos de la receta el Químico Farmacéutico le indica los que faltan?	100%
¿El Químico Farmacéutico le ofreció alternativas de productos farmacéuticos?	100%
¿El Químico Farmacéutico le informó como tomar o aplicar el medicamento?	100%
¿El Químico farmacéutico propone seguimiento farmacoterapéutico al paciente cuando estime conveniente?	100%
PROMEDIO	100%

FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°5, podemos observar que no se cumple la dimensión de entrega de medicamentos e información en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Estos datos no son similares con el estudio realizado por Huaranga Orosco (2023) donde se demostró que 78% cumple con la dimensión de entrega de medicamentos e información.

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran un incumplimiento total en la dimensión por parte del farmacéutico en el servicio de farmacia. Evidenciando que no se brinda información al usuario sobre dosis, no se informa las reacciones adversas e interacciones medicamentosas que pudieran presentar al tomar su medicamento, no informa cómo conservar los medicamentos, no explica la duración y el riesgo de suspender su tratamiento lo que puede provocar una resistencia bacteriana, no menciona como tomar su medicamento antes o después

de los alimentos generando el consumo de medicamentos por criterio propio o recomendación de un tercero, no recalca la vía de administración (oral, tópico y subcutáneo, inhalatoria, oftálmica y ótica, rectal y vaginal) provocando una mala administración del medicamento, no ofrecen alternativas cuando no tiene los medicamentos recetados esto puede deberse a que el profesional no contaría con las competencias necesarias. El farmacéutico no realiza como práctica habitual la orientación al paciente.

Las diferencias en los resultados se deben porque el personal técnico es responsable de efectuar la entrega de los medicamentos. Según lo dispuesto en la normativa de buenas prácticas de dispensación (BPD), el responsable es el Químico Farmacéutico quien brinda una información precisa, clara, oportuna, relevante y comprensible y actualizada sobre el tratamiento al usuario y corrobora que haya comprendido.

El incumplimiento de la dispensación puede conducir al uso irracional de medicamentos, resistencia bacteriana, fracaso del objetivo terapéutico lo cual tiene un impacto negativo en la salud de los usuarios. Estos resultados sugieren fortalecer, capacitar el rol del Químico Farmacéutico, con la finalidad de cumplir la normativa lo que se asocia a una dispensación segura y eficiente, mejorando los resultados de salud del usuario y disminuyendo los riesgos, errores y daños que sufren los pacientes.

- DIMENSIÓN DE REGISTROS

TABLA N°6. Cumplimiento del proceso de registro en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

REGISTROS	SI CUMPLE
¿El Químico Farmacéutico retuvo la receta de estupefacientes y psicotrópicos una vez que fue atendido?	100%
¿El Químico Farmacéutico hizo firmar al paciente la receta de estupefacientes y psicotrópicos cuando fue atendido?	100%
PROMEDIO	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°6, podemos observar que se cumple con la dimensión de registro cuando el usuario fue atendido, en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

*En la dimensión de registro se trabajó solo con 7 recetas de los usuarios que tuvieron la receta de estupefacientes y psicotrópicos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Estos hallazgos no coinciden con Azabache Sánchez y Alcoser Rueda (2022) encontraron un cumplimiento al 100% en la dimensión de registro. Mientras que Sapkota, B. et al. (2024) se encontrando solo un 26,7% cumple con la dimensión.

En cuanto a la dimensión de registro, se observa que se cumple al 100% sin embargo, el Químico Farmacéutico no lo realiza, incumpliendo con el D.S. N°023-2001-SA. "Reglamento de estupefacientes y psicotrópicos sujetas a fiscalización sanitaria" y el artículo 28 donde se menciona que el farmacéutico es el responsable de la dispensación de las sustancias en mención.

El registro de los medicamentos controlados (estupefacientes, psicotrópicos) es obligatoria y su adquisición es previa receta, la finalidad es prevenir el abuso, la adicción y la venta ilegal de las sustancias psicotrópicas que se dispensan en los establecimientos. Asimismo, el registro garantiza la trazabilidad completa de los medicamentos desde su dispensación hasta su administración al paciente, fortaleciendo la transparencia y la responsabilidad del farmacéutico en el servicio de farmacia.

4.3. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SUS DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

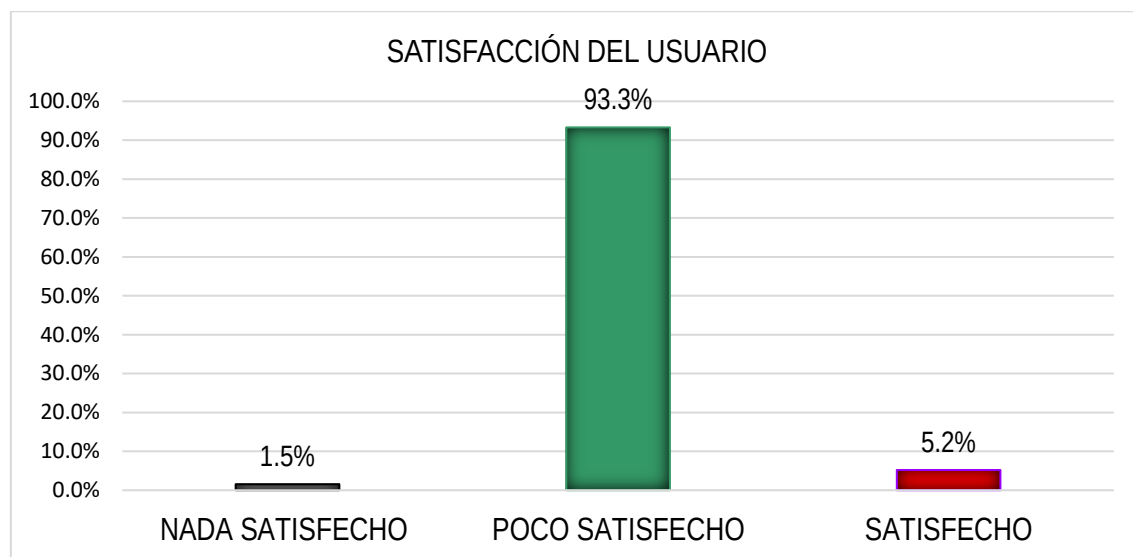
- NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

TABLA N°7 Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

SATISFACCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	3	1,5
POCO SATISFECHO	181	93,3
SATISFECHO	10	5,2
TOTAL	194	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N°6 Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°7 y gráfico N°6 los datos indican 94,8% percibió estar poco y nada satisfecho por otro lado, solo un 5,2% calificó como satisfecho, con el servicio ofrecido en farmacia de consultorios externo por el Hospital Regional del Cusco

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según el estudio de Naser A. y et al. (2022) la satisfacción del estudio fue del 72,5%, lo que indica una satisfacción en los servicios de farmacia comunitarias en Jordania. Del mismo modo, Urda Romacho (2021) encontró que el 97,67% de los pacientes se mostraron satisfechos en consulta de farmacia hospitalaria en España.

Los resultados de este trabajo muestran que el 93,3% de los usuarios estuvieron poco y nada satisfechos y solo un 5,2% que están satisfechos, estos hallazgos difieren mucho con los autores mencionados.

En las siguientes dimensiones capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles, se encontró altos porcentajes de usuarios poco satisfecho con el servicio brindado en farmacia. Estos resultados muestran la necesidad de mejorar la satisfacción en la población que se atienden en la farmacia de los consultorios externos del Hospital Regional del Cusco (HRC) siendo una de las instituciones de mayor complejidad de la región del Cusco. Cuando los usuarios reciben una adecuada información en la farmacia, no recurren a lugares de prácticas no reguladas y no se automedican, lo que contribuye a la salud pública en general.

Una satisfacción alta en el servicio de farmacia mejora la experiencia individual del usuario, y la eficacia del tratamiento. Por ende es un componente crucial para asegurar resultados positivos en la población atendida.

Los resultados obtenidos en el presente estudio ponen en evidencia que aún existen aspectos del proceso de atención que podrían fortalecerse brindando una orientación más clara y adecuada sobre el uso correcto de los medicamentos lo cual permitiría incrementar progresivamente el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a las farmacias.

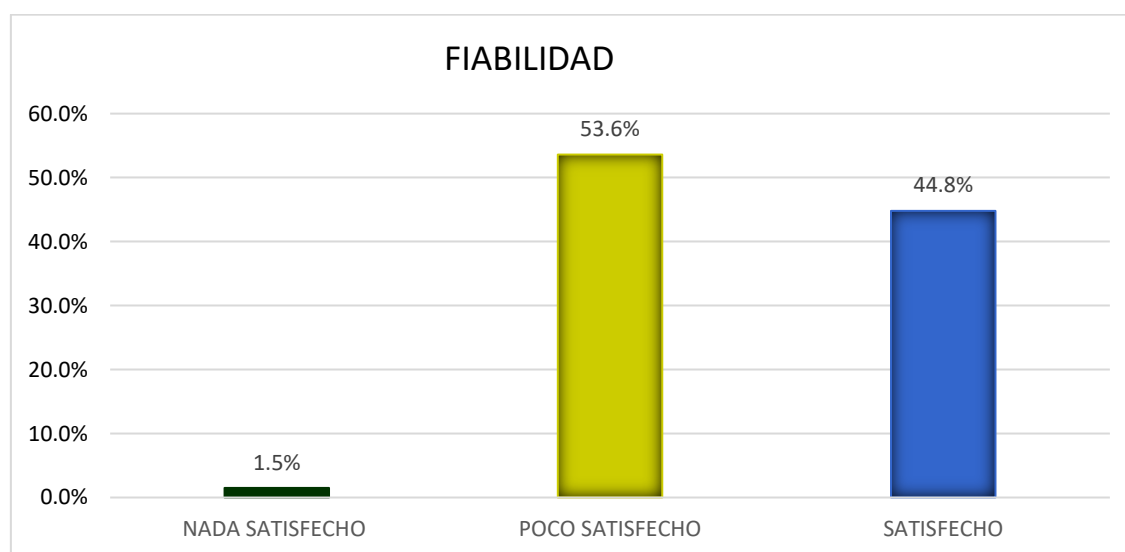
- RESULTADOS PARA LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
 - DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

TABLA N°8 Nivel de satisfacción de la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

FIABILIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	3	1,5
POCO SATISFECHO	104	53,6
SATISFECHO	87	44,8
TOTAL	194	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N°7 Nivel de satisfacción de la dimensión de fiabilidad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°8 y gráfico N°7 en la dimensión de fiabilidad se observa que el 55,1% de los usuarios perciben estar poco satisfecho y nada satisfecho, y el 44,8% de los usuarios calificaron estar satisfechos con la dimensión.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación realizada los resultados coinciden con el estudio de Maququhwa Pereyra (2024) donde se halló un 42,9% de satisfacción baja en la dimensión de empatía en consulta externa del Hospital Regional del Cusco. De igual modo, se evidencian semejanzas con Caja Ruiz (2024) donde se reportó que 66% de usuarios presentó una satisfacción baja en el servicio de farmacia del Hospital de Trujillo.

En la presente investigación el 55,1% de los usuarios perciben estar poco satisfecho y nada satisfecho, esto evidencia que más de la mitad de los encuestados tienen cierta indiferencia en la atención por parte del personal, no se respeta el orden de llegada y la farmacia no cuenta con todos los medicamentos recetados, asimismo el personal no respeta el horario de atención generando un retraso en el servicio ofrecido en farmacia de los consultorios externos, causando frustración y desconfianza, impactando de manera negativa en la satisfacción del usuario.

Esta diferencia se puede atribuir al trato que brinda en la atención influyendo directamente en la percepción de fiabilidad entre los usuarios. Existe una conexión directa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción, porque influye de manera crucial en la experiencia de los usuarios por ello la importancia de ofrecer estándares elevados en los servicios de salud.

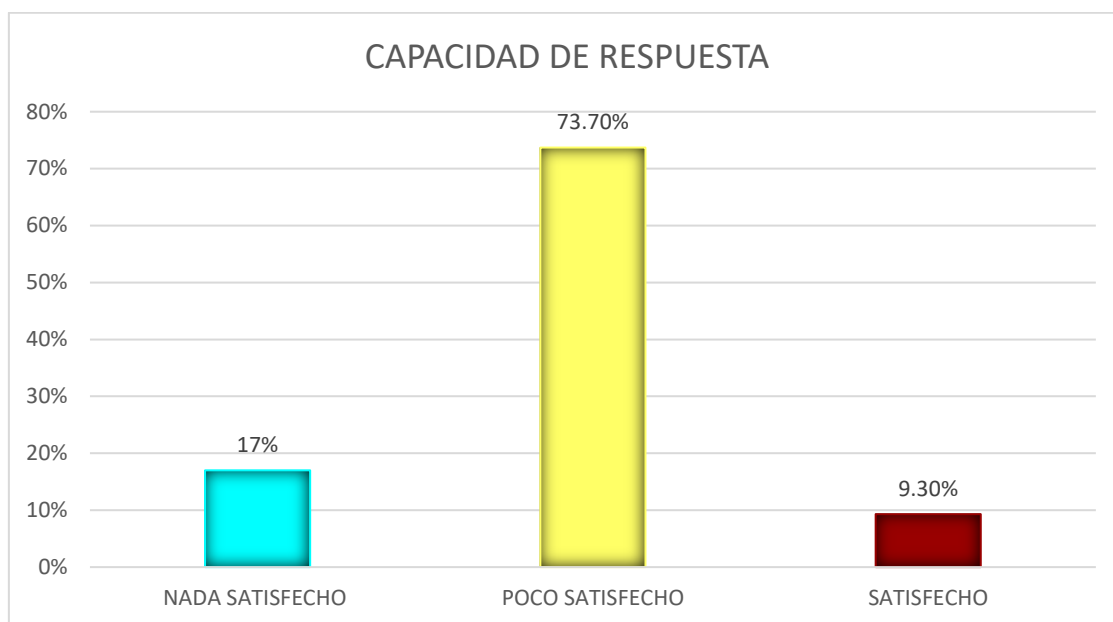
- DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

TABLA N°9 Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

CAPACIDAD DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	33	17,0
POCO SATISFECHO	143	73,7
SATISFECHO	18	9,3
TOTAL	194	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N°8 Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: *Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°9 y gráfico N°8 en lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta se evidencia que el 90,7% de los usuarios están poco satisfechos y nada satisfecho, y solo 9,3% de los encuestados percibió estar satisfecho en esta dimensión.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos no coinciden con Socon Cruz (2024) que encontró 65,3% de usuarios que experimentaron una satisfacción alta en la dimensión de capacidad de respuesta en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista la Esperanza.

Para el estudio en la dimensión de capacidad de respuesta se encontró que 73,7% están poco satisfecho y 17% nada satisfechos, estos resultados no se asemejan al autor mencionado, reflejando la necesidad de mejorar la rapidez de la atención, sugerir alternativas de medicamentos y es crucial fortalecer la capacidad de respuesta de atención garantizando una mejora y elevar la satisfacción general del usuario. La capacidad de respuesta en el servicio de farmacia es un indicador de compromiso y eficiencia en satisfacer las necesidades del usuario.

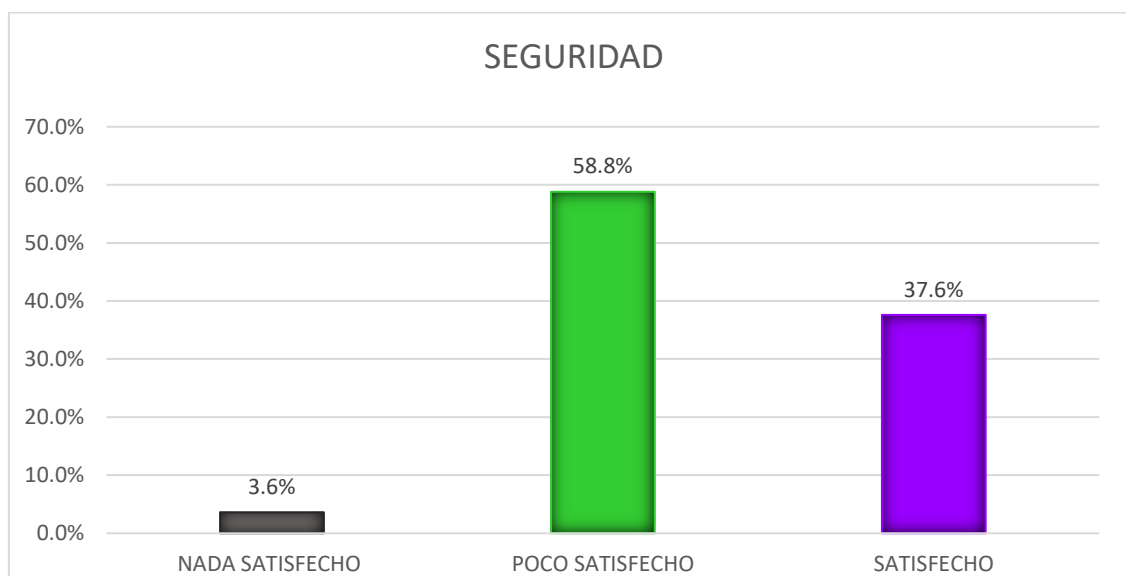
- DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

TABLA N°10 Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

SEGURIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	7	3,6
POCO SATISFECHO	114	58,8
SATISFECHO	73	37,6
TOTAL	194	100,0

FUENTE: *Elaboración propia*

GRÁFICO N°9 Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: *Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°10 y gráfico N°9 en la dimensión de seguridad los resultados muestran que 62,4% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y nada satisfechos, y el 37,6% indican estar satisfechos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este resultado hallado por Socon Cruz (2024) donde el 65,3% de los usuarios calificó un alto nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista la Esperanza. Estos hallazgos no tienen similitud con los datos encontrados en nuestro estudio donde el 62,4% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y nada satisfechos.

Esta diferencia puede deberse a la escasa información proporcionada frente a dudas o preguntas del usuario lo que provoca desconfianza en el servicio brindado. En cuanto a la confidencialidad el personal respeta la privacidad e integridad del paciente. La dimensión de seguridad es fundamental para promover adherencia al tratamiento y prevenir posibles riesgos sobre uso adecuado de los medicamentos lo que garantiza la salud y el bienestar del usuario.

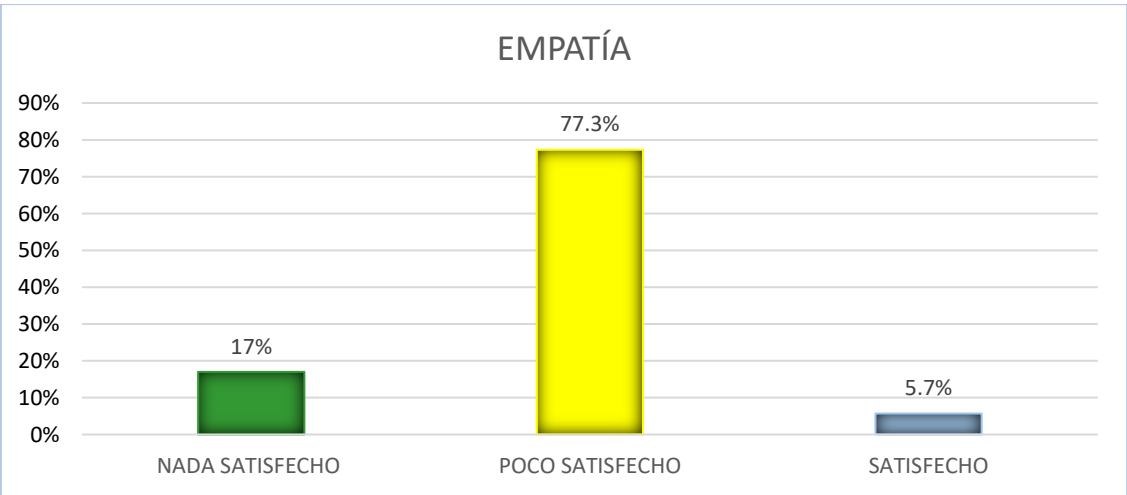
- DIMENSIÓN DE EMPATÍA

TABLA N°11. Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

EMPATÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	33	17,0
POCO SATISFECHO	150	77,3
SATISFECHO	11	5,7
TOTAL	194	100,0

FUENTE: Elaboración propia

GRÁFICO N°10 Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°11 y gráfico N°10 para la dimensión de empatía se observa que 94,3% de los usuarios están poco satisfecho y nada satisfecho, y en menor porcentaje 5,7 % están satisfechos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo al estudio realizado por Caja Ruiz (2024) se evidencio que 49,7% de los usuarios mostraron un bajo grado de satisfacción en la dimensión de empatía en el servicio de farmacia del Hospital, de Trujillo. De manera similar en la presente investigación, se reportó que 77,3% están poco satisfechos y 17% nada satisfechos para esta dimensión.

Estos resultados se atribuyen a que los usuarios no reciben un trato amable, respetuoso y paciente por parte del personal, no se le brinda una explicación con palabras sencillas y no son comprensivos con el estado de salud del paciente lo que juegan un rol crucial en la empatía.

La importancia de las habilidades interpersonales en la atención de la farmacia y demuestra que un enfoque humano y comprensivo puede ser un factor determinante en la satisfacción general del paciente de farmacia. La comunicación empática contribuye directamente a la comodidad y confianza del usuario durante su experiencia en la farmacia, se sugiere que hay un área importante de mejora para el hospital. La empatía es un aspecto fundamental en la satisfacción del usuario, ya que una comunicación empática tiene un impacto en la comodidad del usuario durante su experiencia en la farmacia.

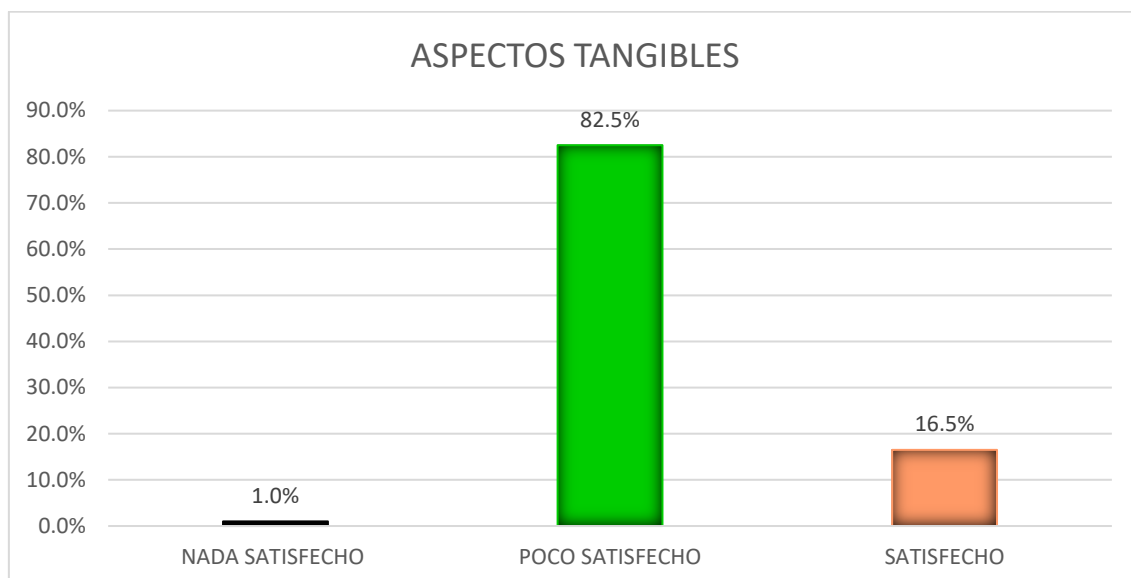
- DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES

TABLA N°12 Nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco

ASPECTOS TANGIBLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NADA SATISFECHO	2	1,0
POCO SATISFECHO	160	82,5
SATISFECHO	32	16,5
TOTAL	194	100,0

FUENTE: *Elaboración propia*

GRAFICO N°11 Nivel de satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco



FUENTE: *Elaboración propia*

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N°12 y gráfico N°11 en la dimensión de aspectos tangibles los datos muestran 83,5% están poco satisfecho o nada satisfecho, y finalmente 16,5% mencionan estar satisfechos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según el estudio de Maquerrhua Pereyra (2024) se reportó que 40,6% de los usuarios calificó como nivel bajo la dimensión de elementos tangibles en consulta externa del Hospital Regional del Cusco. También Cuito Espirilla (2022) mencionó que solo el 12,8% de los usuarios están satisfechos con el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco. Los resultados hallados se asemejan con la presente investigación donde se ha encontrado que el 82,5% de los usuarios están poco satisfecho.

Esto se debe a que el usuario percibe que la zona de espera no es cómoda y la visibilidad del lugar donde se encuentra la farmacia debe mejorarse con letreros grandes ya que no tiene señalizaciones para encontrar fácilmente. Este hallazgo es crucial para la administración del Hospital Regional del Cusco, ya que la calidad de los elementos tangibles puede influir directamente en la satisfacción del usuario. Mejorar este aspecto no solo aumentara la satisfacción del usuario, y también fortalecer la percepción de profesionalismo y la seguridad en el atención brindada.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que no se cumple las buenas prácticas de dispensación porque el Químico Farmacéutico no está presente en el proceso y la satisfacción del usuario en mayor proporción están poco satisfechos con el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.
2. Se identificó las características sociodemográficas de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Regional del Cusco, donde existe un mayor porcentaje de sexo femenino, en cuanto a la edad predominan los usuarios de 52 a 70 años, respecto al nivel de instrucción en su mayoría los usuarios tienen secundaria y en cuanto al idioma en su mayoría hablan español.
3. Se concluyó que no se cumple con las buenas prácticas de dispensación en las todas las dimensiones: recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, entrega de medicamentos e información, y registros; evidenciando que el Químico Farmacéutico no tiene participación activa en los procesos de atención de los usuarios por lo tanto no acata la normativa establecida.
4. Se determinó la satisfacción del usuario donde se encontró que el 94,8% de los usuarios, están poco y nada satisfechos y solo un pequeño porcentaje del 5,2% expresó estar satisfecho; para sus dimensiones como: seguridad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles, en mayor proporción los usuarios expresaron estar poco satisfechos con el servicio brindado en farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

RECOMENDACIONES

- A la GERESA Cusco, fiscalizar las farmacias de los establecimientos de salud con la finalidad de verificar el marco legal del cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, conforme a marco legal.
- A la GERESA Cusco, se sugiere hacer un plan de capacitaciones y actualizaciones constantes dirigidas a Químico Farmacéuticos, enfocadas hacia la mejora en los procesos de dispensación de medicamentos.
- Al Hospital Regional del Cusco se sugiere implementar un servicio de atención farmacéutica permanente para el paciente ambulatorio en la farmacia de consultorios externos, para absolver las dudas, consultas respecto al uso de medicamento.
- Al Hospital Regional del Cusco se sugiere implementar iniciativas que mejoren los aspectos en aquellos puntos donde se ha identificado una insatisfacción en el servicio de farmacia, estas mejoras pueden incluir la estandarización de procesos, formación continua del personal, y mejora en la comunicación con los usuarios.
- Al Hospital Regional del Cusco se sugiere contratar más Químicos Farmacéuticos en el servicio de farmacia de consultorios externos para que se cumpla el proceso de dispensación en sus cinco etapas lo que va permitir que cumpla la norma de (BPOF).
- Al Hospital Regional del Cusco se recomienda que el personal de farmacia de consultorios externos, el farmacéutico y técnico tenga un curso intermedio de quechua lo que garantizara una comunicación efectiva con los usuarios quechua hablantes mejorando la atención, comprensión del proceso de dispensación y satisfacción del usuario.
- Se sugiere a los Químicos Farmacéuticos tengan más presencia en los establecimientos farmacéuticos y realizar constantes actualizaciones para poder brindar una capacitación al personal técnico continuamente con el fin de reforzar el cuidado de la salud de los pacientes.
- A los estudiantes de la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica realizar investigaciones respecto al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en hospitales públicos del cusco para que identifiquen problemas actuales y propongan soluciones.

BIBLIOGRAFÍA

1. López Noé TY. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo del servicio de Farmacia del Hospital de Paita. [Tesis de grado]. Piura: Universidad San Pedro; 2019 [citado el 20 de febrero de 2024]; Disponible en: Http://Repositorio.Usanpedro.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Usanpedro/14094/Tesis_63255.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
2. Apagüño Arévalo CA. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del servicio de farmacia en las Ipress I-3 Y I-4 Maynas Ciudad Iquitos 2023 [Tesis de Doctorado]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2024 [citado el 20 de febrero 2024]; Disponible En: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5f6e355e573b8d99aff484244321476b/Details
3. Collazos Cervantes CY, Tinoco Quispe EY. Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren [Tesis de grado]. Lima: Universidad Interamericana; 2021 [citado el 20 de febrero 2024]; Disponible en: Http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unid/247/T117_46000683_T%20t117_44388752_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
4. Flores Espinoza AS, Torres Saravia VM. Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de farmacia central del Hospital San José de Chíncha. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Interamericana; 2022 [citado el 20 de febrero 2024]; Disponible en: Http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Xmli/Bitstream/Handle/Unid/269/T117_45633004_T%20t117_21886434_T.Pdf?Sequence=3
5. Julián Méndez FJ. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de un hospital público de Trujillo. [Tesis de grado]. Trujillo; Universidad Nacional de Trujillo; [Citado el 8 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e46971a8-e8a9-4971-95ea-79d59e2c912e/content>
6. Barreiro Juncal M, García Rodríguez P. Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos. Rev. Fund. Ed. Méd. [Internet]. 2021 [citado el 3 de marzo 2024]; 24(5): p.237-240. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S201498322021000500237&script=sci_arttext,
7. Montano Auccapiña KV. Calidad de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora [Tesis de grado]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 21 de febrero 2024]; Disponible en:

https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13053/8913/T061_41748660_M.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y7

8. Ayele, y et al. Evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos del este de Etiopía. [Tesis de grado]: Universidad de Etiopía; 2025 [citado el 26 de febrero 2025]; Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120922659>

9. Ministerio de Salud. Gestión de la calidad en salud. [Internet]; Lima, Perú. Ministerio de Salud; 2022 [citado el 22 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5275588/4741067-gestion-de-la-calidad-en-salud-dr-jose-cabrejo-minsa.pdf>

10. Maququhwa Pereyra C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Hospital Regional del Cusco. [Tesis de grado]. Cusco: Universidad San Antonio Abad del Cusco;2024. p. 2

11. Taipe Salcedo DC. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. [Tesis de grado]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019. p. 1

12. Cerdan Chavez RE, Gutierrez Villar S. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del Centro Médico Municipal Sisol Comas [Tesis de grado]. Lima: Universidad Interamericana para el Desarrollo; 2022 [citado el 22 de febrero de 2023]; Disponible en: [Http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Handle/Unid/354](http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Handle/Unid/354)

13. Sapkota B, et al. Evaluación de los indicadores de buenas prácticas farmacéuticas en farmacias comunitarias: un estudio transversal. Rev. Inquiry. [Internet]; 2024; [Citado el 11 de abril del 2026]; 61(1); 3-6. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/00469580241273254>

14. Ñauñay Quito DM. Análisis de la dispensación activa de los medicamentos en los servicios de farmacia de los hospitales del Ecuador [Tesis de grado]. Quito: Universidad Central del Ecuador de la Carrera de Química Farmacéutica; 2023 [citado el 25 de febrero de 2025];.Disponible en:

[Http://www.Dspace.Uce.Edu.Ec/Bitstream/25000/31644/1/Uce-Fcq-Cqf%C3%91au%C3%91ay%20darwin.Pdf](http://www.Dspace.Uce.Edu.Ec/Bitstream/25000/31644/1/Uce-Fcq-Cqf%C3%91au%C3%91ay%20darwin.Pdf)

15. Naser A, et al. Satisfacción con los servicios de las farmacias comunitarias en Jordania: un estudio transversal. Rev. Farm. Saudí [Internet]; 2022; [Citado el 13 de abril del 2026]; 30(11); 1646-1651. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9715631/#s0095>

16. Urda Romacho J. et al. Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. Rev. Alianzas y Tendencias BUAP [Internet]; 2021. [Citado el 13 de abril del 2026];6(22);76-88. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/items/c705d4f9-3d43-46f1-83b4-3a67601d0a8b>
17. Socon Cruz IR. Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud Bellavista la Esperanza [Tesis de grado]. Trujillo; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2024 [citado el 8 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37194>
18. Caja Ruiz WG. Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia de un Hospital, Trujillo [Tesis de maestría]. Chimbote: 2024 Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2024 [Citado el 8 de marzo del 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39754>
19. Huaranga Orosco GD. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en los establecimientos farmacéuticos del distrito del Tambo. [Tesis de grado]. Huancayo; Universidad Nacional de Trujillo.2024 [Citado el 9 de marzo del 2025]; Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/2031>
20. Azabache Sanchez LM, Alcoser Rueda HA. Evaluación de las buenas prácticas de dispensación en los servicios de farmacia del Hospital Chancay. [Tesis de grado]. Huancayo: 2024 Universidad Privada de Huancayo; 2021 [Citado el 8 de marzo del 2025]; Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1026>
21. Cuito Espirilla D. Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena, Cusco. [Tesis de grado]. Cusco: Universidad Andina del Cusco;2022. p 51-58
22. Durand Rosales ME, Enriquez Mallcco R. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la botica Ate-Lima [Tesis de grado]. Lima: Universidad Interamericana; 2021 [Citado el 9 marzo del 2024]; Disponible en: Http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unid/248/T11748444440_T%20%20t117_70421900_T.Pdf?Sequence=3&Isallowed=Y
23. Muñante Medina JA. Análisis de las buenas prácticas de dispensación para el uso racional de medicamentos en el Hospital Essalud Félix Torrealva Gutiérrez [Tesis de grado]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2019 [citado el 8 de marzo del 2024]; Disponible en:

<https://Repositorio.Unica.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13028/3486/An%C3%A1lisis%20de%20las%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20dispensaci%C3%B3n%20para%20el%20uso%20racional%20de%20medicamentos%20en%20el%20hospital.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

24. Congreso general de colegios oficiales de farmacéuticos buenas prácticas de farmacia comunitaria en España. 2013.[Internet]. [citado el 9 de marzo del 2024]; Disponible en: https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/bpp_dispensaciondemedicamentosyproductsosanitarios.pdf

25. García Bustamante CA. Diagnóstico de los procesos de dispensación de medicamentos en farmacia ambulatoria especialidades Hospital Penco Lirquén. [Tesis de grado]. Chile: Universidad de Concepción; 2020 [citado el 9 de marzo del 2025]; Disponible en: <http://Repositorio.Udec.Cl/Xmliui/Bitstream/Handle/11594/6596/Tesis%20diagn%C3%B3stico%20de%20los%20procesos%20de%20dispensaci%C3%B3n%20de%20medicamentos%20en%20farmacia%20ambulatoria.Image.Marked.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

26. Pichigua Oyola H. Evaluación del cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación en las oficinas farmacéuticas del distrito de Ate Vitarte [Tesis de grado]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 9 de marzo del 2025]; Disponible en: https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13053/8899/T061_41187222_S.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

27. Ministerio de Salud. Reglamento de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria [Internet]. Lima: MINSA; 2001 [Citado 10 de junio del 2025]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283858/255646_DS023-2001.pdf20190110-18386-1k7n0nb.pdf?v=1547177096

28. Cárdenas Lucano L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacútec. [Tesis de grado]. Cajamarca: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 10 marzo del 2025]; Disponible en: https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/27790/Cardenas_LI.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

29. Ministerio de Salud. Reglamento de la Ley del trabajo del Químico Farmacéutico del Perú. Ley N°28173. 2009 mayo 11. MINSA. [Citado el 10 marzo del 2024]; Disponible en: <https://cqfdlima.org/wp-content/uploads/2022/02/PROPUESTA-LEY-DEL-TRABAJO-DEL-QF-CQFDLima-1.pdf>

30. López Jibaja DI. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la covid-19. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado el 10 de marzo del 2025]; Disponible en: https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.13053/6739/T061_45791705_48021339_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
31. Paredes Bellido LF. Nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación en relación a la satisfacción de los usuarios en farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano [Tesis de grado]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez; 2019 [citado el 12 de marzo de 2025]; Disponible en: [Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/4499](http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/4499)
32. Dávila Vargas J, Tapia Muñoz I. Calidad de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos, centro de salud "Los Hermanos de Finlandia". [Tesis de grado]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua 2019 [Citado el 4 de marzo 2025]; Disponible en: <https://Repositorio.Unan.Edu.Ni/14076/1/14076.Pdf>
33. Gutierrez Cabrera CM. Evaluación de recetas para estupefacientes y psicotrópicos dispensados en un establecimiento farmacéutico. [Tesis de grado]. Huancayo Universidad Peruana los Andes 2022 [Citado el 4 de marzo 2025]; Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/item/71d58434-31ed-4175-b10f-86370a6c96c7>
34. Encina Contreras P, Rodríguez Galán MA. Subdepartamento Farmacovigilancia, Rev. Chilena Ciencias Salud. [Internet].;2016 [citado el 13 de abril del 2024]; 7:1-2 Disponible en: <https://www.ispch.cl/newsfarmacovigilancia/07/images/parte04.pdf>
35. Torres Domínguez A. Errores en la medicación: función del farmacéutico. Rev. Cubana Farma. [Internet]. 2005 [citado el 15 abril del 2024]; 39(2): 1-1. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152005000200011
36. Endara E, Vásconez O. Errores de Medicación. Rev. Médica Vozandes. [Internet]. 2024 [citado 15 abril del 2024]; 35(6): 36-37. Disponible en: <https://revistamedicavozandes.com/wp-content/uploads/2024/07/v35i14.pdf>
37. Córdova Buiza F. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Rev. Fund. Edu Med. [Internet]. 2021 [citado 17 abril del 2025]; 24(5): 27.

Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277

38. Rodríguez Gambeta PG. Factores asociados a la satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un Hospital Nacional en Lima. Rev. Méd. Horizonte. [Internet]. 2022 [citado 15 de abril del 2025]; 22(1): 4-5. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769/1301#info>

39. Viñas Véliz M. La farmacia hospitalaria en Perú. Rev. Científicas de América Latina [Internet]. 2008 [citado 16 abril del 2024]; 32(3): 135-138. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3659/365961777001.pdf>

40. Chávez García LE. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital el Esfuerzo [Tesis de grado]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 20 de abril del 2025]; Disponible en: https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/51476/Ch%C3%A1vez_Gle-Sd.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y

41. González Saylí F, Mena Rodríguez I. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. Rev. Cuba. Med. [Internet]. 2021 [citado 22 de abril del 2025]; 60(4): 3-8. Disponible en: <https://Revmedicina.Sld.Cu/Index.Php/Med/Article/View/2496/2214>

42. Campos Aliaga DI. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital de apoyo "Manuel Ángel Higa Arakaki" Satipo, 2017 [Tesis de grado]. Satipo; 2017 [citado 22 de abril del 2024]; Disponible en: <https://Repositorio.Upla.Edu.Pe/Handle/20.500.12848/913>

43. Castillo de los Ríos JI, Ávila Rojas TI. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente [Tesis de grado]. Colombia; Universidad de Antioquia; 2013 [Citado 22 de abril del 2024]; Disponible en: <https://Dialnet.Unirioja.Es/Descarga/Articulo/1321669.Pdf>

44. Chura Cornejo M, Quispe Apaza S. Nivel de calidad y satisfacción en la atención a los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el Centro de Salud La Revolución" [Tesis de grado]. Huancayo; Universidad Roosevelt; 2022 [Citado 22 abril del 2024]; Disponible en: <https://Repositorio.Uroosevelt.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.14140/816/Tesis%20magaly%20%20y%20sandra.Pdf?Sequence=1>

45. Solis Pacheco E. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y nivel de satisfacción del usuario de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos. [Tesis de grado]. Lima; Universidad Interamericana para el Desarrollo; 2021 [Citado 24 de abril del 2024]; Disponible

en:[Http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unid/221/T117_75723267_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Unid.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unid/221/T117_75723267_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

46. Ríos Cáceres AM, Barreto Galean AF. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo. [Tesis de grado]. Bogotá; Universidad Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2016 [Citado el 23 de abril del 2024]; Disponible en: <https://Repository.Udca.Edu.Co/Bitstream/Handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20tenjo.Pdf;Jsessionid=F7bf573d1a5ce459d565c8ec857bea97?Sequence=1>

47. Ministerio de Salud. Manual para la organización y funcionamiento de farmacias en centros y puestos de salud. 1 ed. Lima: 2001. [citado el 29 de abril del 2024]; Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2832.PDF>

48. Ministerio de Salud. Decreto Supremo que aprueba el reglamento que regula las autorizaciones de importación o adquisición de vacunas y medicamentos contra el coronavirus SARS -COV-2 [internet]; Lima: MINSA; 2022. [Citado el 29 de abril del 2024]; Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3440679/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0014-2022-SA.pdf?v=1658425594>

49. Hospital Regional del Cusco (HRC). Reseña Histórica [Internet]. Cusco: Institucional;1964 [Citado el 20 de junio del 2024]; Disponible en: <https://hrcusco.gob.pe/>

50. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud. [Internet]. ;2014. [citado el 26 de junio de 2024]; Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap01.pdf

51. Ministerio de Salud. Normas sectoriales de aplicabilidad en las inversiones del sector salud. [internet]; Lima: MINSA; 2014. [Citado el 29 de abril del 2024]; disponible en:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/200729/197499_RM099_2014_MINSA.pdf20180926-32492-l7yabr.pdf?v=1594242222

52. Ministerio de Salud. Manual de buenas prácticas de dispensación. [Internet]; Lima: MINSA; 2017 [citado el 27 de junio de 2024]; Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223 53.

53. Ministerio de Salud. Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica. [Internet]; Lima: MINSA; 2022. [Citado el 27 de junio de 2024]; Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>
54. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. [Internet]; Lima: MINSA; 2011. [Citado el 27 de junio del 2024]; Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf?v=1547161133
55. Hernández Sampieri R. Metodología de la Investigación, 5 Ed. México. Mcgrasw-Hill; 2010, P.149-150
56. Corral Y. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Rev Ciencias la Educ. [Internet]. 2009;19(33):228–47. Disponible en: <https://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco? PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuáles son las características sociodemográficas del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco? ¿Cuál será el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de	OBJETIVO GENERAL Determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Identificar las características sociodemográficas del usuario en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. 2. Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de consultorios	VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario VARIABLE INDEPENDIENTE: Buenas prácticas de dispensación VARIABLE NO IMPLICADAS: Factores sociodemográficos	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental MUESTRA: La muestra se conformó por 194 usuarios que aceptaron formar parte del estudio y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. CRITERIOS INCLUSIÓN Usuarios que decidan voluntariamente participar	PRIMERA VARIABLE: DISPENSACION DE MEDICAMENTOS TÉCNICAS Guía observacional INSTRUMENTOS Observacional SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO TÉCNICAS Encuesta

consultorios externos del Hospital Regional del Cusco? ¿Cuál es la satisfacción del usuario y sus dimensiones en el servicio de la farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco?	externos del Hospital Regional del Cusco. 3. Determinar la satisfacción del usuario y sus dimensiones en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.		Adultos entre 18 a 70 años de edad Todos los usuarios con receta CRITERIOS DE EXCLUSIÓN Usuarios que presenten limitación mental para poder ser parte de estudio Pacientes que no aceptan participar en la investigación. Usuarios menores de edad	INSTRUMENTO Cuestionario
---	--	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE OBSERVACIÓN: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

El objetivo de esta guía de observación es determinar el cumplimiento de la dispensación de medicamentos en la farmacia externa del Hospital Regional del Cusco. Cada enunciado será calificado con un SI/NO según el servicio que se brindó.

PREGUNTAS		CUMPLE	
		SI	NO
N	RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA		
1	¿El Químico Farmacéutico solicitó la receta al inicio de la atención?		
2	¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta, como nombres, apellidos del paciente?		
3	¿El Químico farmacéutico verificó la edad del paciente en la receta?		
4	¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta incluya la denominación común internacional (DCI)?		
5	¿El Químico Farmacéutico verificó la concentración del medicamento recetado?		
6	¿El Químico Farmacéutico verificó forma farmacéutica del medicamento recetado?		
7	¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta contenga indicaciones?		
8	¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta como lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta?		
N	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN		
9	¿El Químico Farmacéutico logró interpretar las abreviaturas utilizadas por el prescriptor?		
10	¿El Químico Farmacéutico identificó duplicidad terapéutica e interacción medicamentosa?		
11	¿El Químico Farmacéutico preguntó al paciente sobre alergias, embarazo o es lactante?		
N	PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS		
12	¿El Químico Farmacéutico preparó y seleccionó los productos asegurándose el nombre, concentración, forma farmacéutica corresponda a lo prescrito?		
13	¿Antes de su entrega al paciente el Químico Farmacéutico verificó que los envases de medicamentos estén en buenas condiciones?		
14	El Químico Farmacéutico antes de su entrega al paciente revisó que los envases de los medicamentos correspondieran al mismo producto.		
N	REGISTROS		
15	¿El Químico Farmacéutico retuvo la receta de estupefacientes y psicotrópicos una vez que fue atendido?		
16	¿El Químico Farmacéutico hizo firmar al paciente la receta de estupefacientes y psicotrópicos cuando fue atendido?		
N	ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACIÓN		
17	¿El Químico Farmacéutico le orientó e informó sobre dosis, vía de administración, reacción adversa, interacción medicamentosa?		
18	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre la conservación de los medicamentos como temperatura, humedad o refrigeración en caso corresponda?		
19	¿El Químico Farmacéutico le informó sobre la duración del tratamiento y los riesgos de interrumpir el tratamiento?		
20	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre cómo tomar el medicamento, en relación con los alimentos o aplicar el medicamento?		
21	¿Cuándo farmacia no cuenta con los medicamentos de la receta el Químico Farmacéutico le indica los que faltan?		
22	¿El Químico Farmacéutico le ofreció alternativas de productos farmacéuticos?		
23	¿El Químico Farmacéutico le informó como tomar o aplicar el medicamento?		
24	¿El Químico farmacéutico propone seguimiento farmacoterapéutico al paciente cuando estime conveniente?		

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre satisfacción en farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecida con su participación.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. SEXO:

Masculino ()

Femenino ()

2. EDAD:

a) 18 a 35 años

b) 36 a 52 años

c) 53 a 70 años

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

a) Analfabeto

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior

4. IDIOMA

a) Español

b) Quechua

CUESTIONARIO: Satisfacción del usuario

INSTRUCCIÓN: Responda con sinceridad cada una de las preguntas que se le presenta, marcando la alternativa que crea conveniente con una "X"

IMPORTANTE: Para todos los ítems se usará la siguiente escala en magnitud

NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4
	FIABILIDAD				
1	¿Su atención en la farmacia se realizó según el horario publicado?				
2	¿La atención realizada en farmacia fue ordenada y de acuerdo a su turno?				
3	¿La atención en farmacia se realizó sin discriminación, con respecto a otras personas?				
4	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5	¿La atención en farmacia fue rápida?				
6	¿En caso de ausencia de un medicamento, le ofrecieron otras alternativas?				
7	¿El personal permanece en la farmacia, y no se ausenta?				
	SEGURIDAD				
8	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
9	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas?				
10	¿El personal de farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
11	¿Durante su atención en la farmacia se respetó su confidencialidad?				
	EMPATÍA				
12	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
13	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
14	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
	ASPECTOS TANGIBLES				
15	¿La farmacia se ubica en un lugar visible y de fácil acceso?				
16	¿Los letreros y las señalizaciones le facilitaron encontrar la farmacia?				
17	¿El personal de farmacia está utilizando un uniforme adecuado e identificado?				
18	¿La farmacia cuenta con zonas cómodas para su atención?				

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE N°1: DISPENSACION DEMEDICAMENTOS									
VARIABLE	DIMENSION	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES
			CLARIDAD	RELEVANCIA	PERTINENCIA				
RECEPCION Y VALIDACION DE LA RECETA	ANALISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCION	1. ¿El Químico Farmacéutico solicitó la receta al inicio de la atención?	X	-	X	-	X	-	
		2. ¿El Químico Farmacéutico verificó el contenido de la receta, como nombres, apellidos del paciente?	X	-	X	-	X	-	
		3. ¿El Químico Farmacéutico verificó la edad del paciente en la receta?	X	-	X	-	X	-	
		4. ¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta incluya la denominación común internacional (DCI)?	X	-	X	-	X	-	
		5. ¿El Químico Farmacéutico verificó la concentración del medicamento recetado?	X	-	X	-	X	-	
		6. ¿El Químico Farmacéutico verificó forma farmacéutica del medicamento recetado?	X	-	X	-	X	-	
		7. ¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta contenga indicaciones?	X	-	X	-	X	-	
		8. ¿El Químico Farmacéutico verificó el contenido de la receta como lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta?	X	-	X	-	X	-	
		9. ¿El Químico Farmacéutico logró interpretar las abreviaturas utilizadas por el prescriptor?	X	-	X	-	X	-	
		10. ¿El Químico Farmacéutico identificó duplicidad terapéutica e interacción medicamentosas?	X	-	X	-	X	-	
		11. ¿El Químico Farmacéutico preguntó al paciente sobre alergias, embarazo o es lactante?	X	-	X	-	X	-	
		12. ¿El Químico Farmacéutico preparó y seleccionó los productos asegurándose el nombre, concentración, forma farmacéutica correspondiente a lo prescrito?	X	-	X	-	X	-	
		13. ¿Antes de su entrega al paciente el Químico Farmacéutico verificó que los envases de medicamentos estén en buenas condiciones?	X	-	X	-	X	-	
		14. El Químico Farmacéutico antes de su entrega al paciente revisó que los envases de los medicamentos correspondieran al mismo producto.	X	-	X	-	X	-	
		15. ¿El Químico Farmacéutico rebusó la receta de estupefacientes y psicotrópicos una vez que fue atendido?	X	-	X	-	X	-	
		16. ¿El Químico Farmacéutico hizo firmar al paciente la receta de estupefacientes y psicotrópicos cuando fue atendido?	X	-	X	-	X	-	
		17. ¿El Químico Farmacéutico le orientó e informó sobre dosis, vía de administración, reacción adversa, interacción medicamentosas?	X	-	X	-	X	-	
		18. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre la conservación de los medicamentos como temperatura, humedad o refrigeración en caso correspondiente?	X	-	X	-	X	-	
		19. ¿El Químico Farmacéutico le informó sobre la duración del tratamiento y los riesgos de interrumpir el tratamiento?	X	-	X	-	X	-	
		20. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre cómo tomar el medicamento, en relación con los alimentos o aplicar el medicamento?	X	-	X	-	X	-	
		21. ¿Cuándo farmacia no cuenta con los medicamentos de la receta el Químico Farmacéutico le indica los que faltan?	X	-	X	-	X	-	
		22. ¿El Químico Farmacéutico le ofreció alternativas de productos farmacéuticos?	X	-	X	-	X	-	
		23. ¿El Químico Farmacéutico le informó como tomar o aplicar el medicamento?	X	-	X	-	X	-	
		24. ¿El Químico Farmacéutico propuso seguimiento farmacoterapéutico al paciente cuando estime conveniente?	X	-	X	-	X	-	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

TÍTULO DE TESIS: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE
DISPENSACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable (☒)

Aplicable después de corrección (☐)

No aplicable (☐)

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos Jovana Condoni Armuto

Especialidad en curso Asuntos Regulatorios

Institución donde labora y cargo Hosp. Regional del Cusco - Q.F. Asistente
de Farmacia
Clínica

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Claridad: Se entiende sin dificultad las preguntas y son conciso exacto y directo.

Relevancia: Las preguntas son apropiadas para las variables y dimensión específica.

Pertinencia: Las preguntas corresponden al concepto teórico formulado.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL CUSCO
Q.F. JOVANA CONDONI ARMUTO
CORP. 12994
Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABADEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO DE TESIS: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025

REGIONAL DELCUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025									
VARIABLE			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES
DIMENSION	PREGUNTAS	CLARIDAD		RELEVANCIA		PERTINENCIA			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
FIABILIDAD	1. ¿Su atención en la farmacia se realizó según el horario publicado?	/		/		/			
	2. ¿La atención realizada en farmacia fue ordenada y de acuerdo a su turno?	/		/		/			
	3. ¿La atención en farmacia se realizó sin discriminación, con respecto a otras personas?	/		/		/			
	4. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	/		/		/			
	5. ¿La atención en farmacia fue rápida?	/		/		/			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿En caso de ausencia de un medicamento, le ofrecieron otras alternativas?	/		/		/			
	7. ¿El personal permanece en la farmacia, y no se ausenta?	/		/		/			
	8. ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	/		/		/			
SEGURIDAD	9. ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	/		/		/			
	10. ¿El personal de farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	/		/		/			
	11. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó su confidencialidad?	/		/		/			
	12. ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	/		/		/			
	13. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	/		/		/			
EMPATÍA	14. ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	/		/		/			
	15. ¿La farmacia se ubica en un lugar visible y de fácil acceso?	/		/		/			
ELEMENTOS TANGIBLES	16. ¿Los letreros y las señalizaciones le facilitaron encontrar la farmacia?	/		/		/			
	17. ¿El personal de farmacia está utilizando un uniforme adecuado e identificador?	/		/		/			
	18. ¿La farmacia cuenta con zonas cómodas para su atención?	/		/		/			
VARIABLE N°2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO									



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable ()

Aplicable después de corrección (X)

No aplicable ()

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos..... Jovana Conderi Armuto

Especialidad..... en curso Asuntos Regulatorios

Institución donde labora y cargo..... Hosp Regional del Cusco - QF Asistente
de Farmacia
clínica

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Claridad: Se entiende sin dificultad las preguntas y son conciso exacto y directo.

Relevancia: Las preguntas son apropiadas para las variables y dimensión específica.

Pertinencia: Las preguntas corresponden al concepto teórico formulado.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL CUSCO
Q.F. JOVANA CONDERI ARMUTO
CORP: 12944
Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABADEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

TÍTULO DE TESIS: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025

VARIABLE		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES	
DIMENSION	PREGUNTAS	CLARIDAD		RELEVANCIA		PERTINENCIA			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
VARIABLE N°1: DISPENSACION DEMEDICAMENTOS	RECEPCION Y VALIDACION DE LA RECETA	1. ¿El Químico Farmacéutico solicitó la receta al inicio de la atención?	X	-	X	-	X	-	
		2. ¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta, como nombres, apellidos del paciente?	X	-	X	-	X	-	
		3. ¿El Químico Farmacéutico verificó la edad del paciente en la receta?	X	-	X	-	X	-	
		4. ¿El Químico Farmacéutico verificó que la recá incluya la denominación común internacional (DCI)?	X	-	X	-	X	-	
		5. ¿El Químico Farmacéutico verificó la concentración del medicamento recetado?	X	-	X	-	X	-	
		6. ¿El Químico Farmacéutico verificó forma farmacéutica del medicamento recetado?	X	-	X	-	X	-	
		7. ¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta contenga indicaciones?	X	-	X	-	X	-	
		8. ¿El Químico farmacéutico verificó el contenido de la receta como lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta?	X	-	X	-	X	-	
		9. ¿El Químico Farmacéutico logró interpretar las abreviaturas utilizadas por el prescriptor?	X	-	X	-	X	-	
		10. ¿El Químico Farmacéutico identificó duplicidad terapéutica e interacción medicamentos?	X	-	X	-	X	-	
		11. ¿El Químico Farmacéutico preguntó al paciente sobre alergias, embarazo o es lactante?	X	-	X	-	X	-	
	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCION	12. ¿El Químico Farmacéutico preparó y seleccionó los productos asegurándose el nombre, concentración, forma farmacéutica correspondiente a lo prescrito?	X	-	X	-	X	-	
		13. ¿Antes de su entrega al paciente el Químico Farmacéutico verificó que los envases de medicamentos estén en buenas condiciones?	X	-	X	-	X	-	
		14. El Químico Farmacéutico antes de su entrega al paciente revisó que los envases de los medicamentos correspondieran al mismo producto.	X	-	X	-	X	-	
		15. ¿El Químico Farmacéutico relleno la receta de estupefacientes y psicotrópicos una vez que fue atendido?	X	-	X	-	X	-	
	PREPARACIÓN Y SELECCION DE PRODUCTOS	16. ¿El Químico Farmacéutico hizo firmar al paciente la receta de estupefacientes y psicotrópicos cuando fue atendido?	X	-	X	-	X	-	
		17. ¿El Químico Farmacéutico le orientó e informó sobre dosis, vía de administración, reacción adversa, interacción medicamentosas?	X	-	X	-	X	-	
	REGISTROS	18. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre la conservación de los medicamentos como temperatura, humedad o refrigeración en caso correspondiente?	X	-	X	-	X	-	
		19. ¿El Químico Farmacéutico le informó sobre la duración del tratamiento y los riesgos de interrumpir el tratamiento?	X	-	X	-	X	-	
	ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACIÓN	20. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre cómo tomar el medicamento, en relación con los alimentos o aplicar el medicamento?	X	-	X	-	X	-	
		21. ¿Cuándo farmacia no cuenta con los medicamentos de la receta el Químico Farmacéutico le indica los que faltan?	X	-	X	-	X	-	
		22. ¿El Químico Farmacéutico le ofreció alternativas de productos farmacéuticos?	X	-	X	-	X	-	
		23. ¿El Químico Farmacéutico le informó como tomar o aplicar el medicamento?	X	-	X	-	X	-	
		24. ¿El Químico farmacéutico propone seguimiento farmacoterapéutico al paciente cuando estime conveniente?	X	-	X	-	X	-	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE
DISPENSACIÓN**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable ☒ (X)

Aplicable después de corrección ()

No aplicable ()

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos..... *Patricia Del Alamo Campos*

Especialidad..... *D.F. Responsable Unidad de Neoplasias Oncológicas*

Institución donde labora y cargo..... *Hospital Regional del Cusco*

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Claridad: Se entiende sin dificultad las preguntas y son conciso exacto y directo.

Relevancia: Las preguntas son apropiadas para las variables y dimensión específica.

Pertinencia: Las preguntas corresponden al concepto teórico formulado.

P. del Alamo C.
C.Q.F.P. 06400

Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



TÍTULO DE TESIS: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025

VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES
			CIARIDAD	RELEVANCIA	PERTINENCIA	SI	NO	SI	
FIABILIDAD		1. ¿Su atención en la farmacia se realizó según el horario publicado?	X	-	-	X	-	-	
		2. ¿La atención realizada en farmacia fue ordenada y de acuerdo a su turno?	X	-	-	X	-	-	
		3. ¿La atención en farmacia se realizó sin discriminación, con respecto a otras personas?	X	-	-	X	-	-	
		4. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	X	-	-	X	-	-	
		5. ¿La atención en farmacia fue rápida?	X	-	-	X	-	-	
		6. ¿En caso de ausencia de un medicamento, le ofrecieron otras alternativas?	X	-	-	X	-	-	
CAPACIDAD DE RESPUESTA		7. ¿El personal permanece en la farmacia, y no se ausenta?	X	-	-	X	-	-	
		8. ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X	-	-	X	-	-	
		9. ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	X	-	-	X	-	-	
		10. ¿El personal de farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X	-	-	X	-	-	
SEGURIDAD		11. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó su confidencialidad?	X	-	-	X	-	-	
		12. ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X	-	-	X	-	-	
		13. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X	-	-	X	-	-	
EMPATÍA		14. ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X	-	-	X	-	-	
		15. ¿La farmacia se ubica en un lugar visible y de fácil acceso?	X	-	-	X	-	-	
ELEMENTOS TANGIBLES		16. ¿Los letreros y las señalizaciones le facilitaron encontrar la farmacia?	X	-	-	X	-	-	
		17. ¿El personal de farmacia está utilizando un uniforme adecuado e identificado?	X	-	-	X	-	-	
		18. ¿La farmacia cuenta con zonas cómodas para su atención?	X	-	-	X	-	-	



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable ☒

Aplicable después de corrección ()

No aplicable ()

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos..... *Patricia Del Alamo Campos*

Especialidad..... *Químico Farmacéutico, Responsable U.P.O.*

Institución donde labora y cargo..... *Hospital Regional del Cusco*

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Claridad: Se entiende sin dificultad las preguntas y son conciso exacto y directo.

Relevancia: Las preguntas son apropiadas para las variables y dimensión específica.

Pertinencia: Las preguntas corresponden al concepto teórico formulado.

P. del Alamo C
.....
D. DEL ALAMO C.

Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

TÍTULO DE TESIS: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025

VARIABLE		PREGUNTAS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES
DIMENSIÓN		SI	NO	RELEVANCIA	PERTINENCIA	NO				
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA RECETA	1. ¿El Químico Farmacéutico solicitó la receta al inicio de la atención?	✓								
	2. ¿El Químico Farmacéutico verificó el contenido de la receta, como nombres, apellidos del paciente?	✓								
	3. ¿El Químico Farmacéutico verificó la edad del paciente en la receta?	✓								
	4. ¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta incluya la denominación común internacional (DCI)?	✓								
	5. ¿El Químico Farmacéutico verificó la concentración del medicamento recetado?	✓								
	6. ¿El Químico Farmacéutico verificó forma farmacéutica del medicamento recetado?	✓								
	7. ¿El Químico Farmacéutico verificó que la receta contenga indicaciones?	✓								
	8. ¿El Químico Farmacéutico verificó el contenido de la receta como lugar y fecha de expedición, vigencia de la receta?	✓								
	9. ¿El Químico Farmacéutico logró interpretar las abreviaturas utilizadas por el prescriptor?	✓								
	10. ¿El Químico Farmacéutico identificó duplicidad terapéutica e interacción medicamentosas?	✓								
	11. ¿El Químico Farmacéutico preguntó al paciente sobre alergias, embarazo o es lactante?	✓								
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN	12. ¿El Químico Farmacéutico preparó y seleccionó los productos asegurándose el nombre, concentración, forma farmacéutica correspondiente a lo prescrito?	✓								
	13. ¿Antes de su entrega al paciente el Químico Farmacéutico verificó que los envases de medicamentos estén en buenas condiciones?	✓								
	14. ¿El Químico Farmacéutico antes de su entrega al paciente revisó que los envases de los medicamentos correspondieran al mismo producto.	✓								
	15. ¿El Químico Farmacéutico relevó la receta de estupefacientes y psicotrópicos una vez que fue atendido?	✓								
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS	16. ¿El Químico Farmacéutico hizo firmar al paciente la receta de estupefacientes y psicotrópicos cuando fue atendido?	✓								
	17. ¿El Químico Farmacéutico le orientó e informó sobre dosis, vía de administración, reacción adversa, interacción medicamentosas?	✓								
	18. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre la conservación de los medicamentos como temperatura, humedad o refrigeración en caso correspondiente?	✓								
	19. ¿El Químico Farmacéutico le informó sobre la duración del tratamiento y los riesgos de interrumpir el tratamiento?	✓								
REGISTROS	20. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre cómo tomar el medicamento, en relación con los alimentos o aplicar el medicamento?	✓								
	21. ¿Cuando farmacia no cuenta con los medicamentos de la receta el Químico Farmacéutico le indica los que faltan?	✓								
	22. ¿El Químico Farmacéutico le ofreció alternativas de productos farmacéuticos?	✓								
	23. ¿El Químico Farmacéutico le informó como tomar o aplicar el medicamento?	✓								
	24. ¿El Químico Farmacéutico propone seguimiento farmacoterapéutico al paciente cuando estime conveniente?	✓								
ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACIÓN		✓								
		✓								
		✓								
		✓								

VARIABLE N°1: DISPENSACION DEMEDICAMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO BUENAS PRÁCTICAS DE
DISPENSACIÓN**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable (X)

Aplicable después de corrección ()

No aplicable ()

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos..... Aneli Mendoza Villanueva

Especialidad..... Químico Farmacéutico

Institución donde labora y cargo..... Hospital Regional de Cusco
Responsable de Mezclas parenterales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Claridad: Se entiende sin dificultad las preguntas y son conciso exacto y directo.

Relevancia: Las preguntas son apropiadas para las variables y dimensión específica.

Pertinencia: Las preguntas corresponden al concepto teórico formulado.


.....
Aneli Mendoza Villanueva
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CQFP: 16853

Firma del Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

TÍTULO DE TESIS: CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025

VARIABLE	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACION					OBSERVACIONES
		CLARIDAD	RELEVANCIA	PERTINENCIA			
FIABILIDAD	1. ¿Su atención en la farmacia se realizó según el horario publicado?	✓	✓	✓			-
	2. ¿La atención realizada en farmacia fue ordenada y de acuerdo a su turno?	✓	✓	✓			
	3. ¿La atención en farmacia se realizó sin discriminación, con respecto a otras personas?	✓	✓	✓			
	4. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recibió el médico?	✓	✓	✓			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. ¿La atención en farmacia fue rápida?	✓	✓	✓			-
	6. ¿En caso de ausencia de un medicamento, le ofrecieron otras alternativas?	✓	✓	✓			
	7. ¿El personal permanece en la farmacia, y no se ausenta?	✓	✓	✓			
	8. ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	✓	✓	✓			
SEGURIDAD	9. ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	✓	✓	✓			-
	10. ¿El personal de farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓	✓	✓			
	11. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó su confidencialidad?	✓	✓	✓			
	12. ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓	✓	✓			
EMPATÍA	13. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓	✓	✓			-
	14. ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	✓	✓	✓			
ELEMENTOS TANGIBLES	15. ¿La farmacia se ubica en un lugar visible y de fácil acceso?	✓	✓	✓			-
	16. ¿Los letreros y las señalizaciones le facilitaron encontrar la farmacia?	✓	✓	✓			
	17. ¿El personal de farmacia está utilizando un uniforme adecuado e identificado?	✓	✓	✓			
	18. ¿La farmacia cuenta con zonas cómodas para su atención?	✓	✓	✓			



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable (X)

Aplicable después de corrección ()

No aplicable ()

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y apellidos... *Aneli Mendoza Villanueva*

Especialidad... *Químico Farmacéutico*

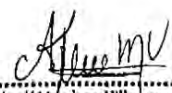
Institución donde labora y cargo... *Hospital Regional de Cusco*
Responsable de Mezclas Parenterales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Claridad: Se entiende sin dificultad las preguntas y son conciso exacto y directo.

Relevancia: Las preguntas son apropiadas para las variables y dimensión específica.

Pertinencia: Las preguntas corresponden al concepto teórico formulado.


Aneli Mendoza Villanueva
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CQFP: 16853

Firma del Experto

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de cada variable de estudio, se determinó el coeficiente del Alfa de Cronbach, considerando las 18 preguntas

En la siguiente tabla, se observa que el coeficiente es 0.725 para el cuestionario SATISFACCIÓN DEL USUARIO para verificar el servicio brindado en farmacia de consultorios externos del Hospital Regional del Cusco.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Corral Y.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

,725	17
-------------	-----------

ANEXO 5: BAREMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para la interpretación de resultados se realizó la baremación de los datos de la siguiente manera:

NIVEL	SATISFACCIÓN
Nada Satisfecho	18-26
Poco Satisfecho	27-44
Satisfecho	45-62
Muy Satisfecho	63-72

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

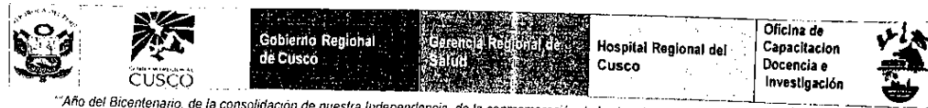
Se le invita a usted, a participar en el estudio de investigación, titulado **CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO, NOVIEMBRE 2024-ENERO 2025** es conducido por la estudiante MIRIAM ELIZABETH GUEVARA HUITTOCCOLLO de la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco.

Yo.....; identificado(a)
con DNI N°..... acepto de manera voluntaria y consciente participar en la investigación.

He recibido información y he comprendido las explicaciones alcanzadas por el investigador. Los resultados que se generen serán de manera confidencial no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no este contemplado en esta investigación. Ante ello otorgo mi consentimiento para participar en la investigación firmando el presente para que así conste.

FIRMA

ANEXO 7: AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Cusco, 11 de Diciembre del 2024

PROVEIDO N°442 - 2024-GR CUSCO/GERESA-HRC-DE-OCDI.

Visto, el Expediente N°20932 seguido por los Br.: **GUEVARA HUITTOCCOLLO MIRIAM ELIZABETH**, estudiante de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad San Antonio Abad del Cusco, solicita: Autorización para aplicación de instrumento de Investigación, para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico.

El presente Proyecto de Investigación: " CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO NOVIEMBRE 2024- ENERO 2025.", conforme al informe emitido por el Jefe del Área de Investigación de la Oficina de Capacitación Docencia e Investigación, la petición formulada por las citadas se encuentra apto para realizar la correspondiente investigación, por las características de investigación es de estudio; cuantitativo-observacional; se aplicara instrumento de Encuesta a pacientes del área de Farmacia de consultores externos del Hospital Regional Cusco.

En tal sentido, esta dirección **AUTORIZA** la Aplicación de Instrumento de Investigación para lo cual se le brinde las facilidades correspondientes, exhortando a los investigadores que todo material de la aplicación del instrumento es a cuenta de las interesadas y no genere gastos al Hospital.

RECOMENDACIÓN:

Presentación de la presente autorización, debidamente identificado con su DNI correspondiente. Se adjunta Recibo N°79494.

Al finalizar la aplicación del Instrumento, la investigadora deberá entregar una copia original del Proyecto Final de Investigación, a la Oficina de Capacitación del Hospital Regional Cusco.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
María Elena Salas Galindo
Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación

c.c Archivo
RASS:llehs
11/12/2024

ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS



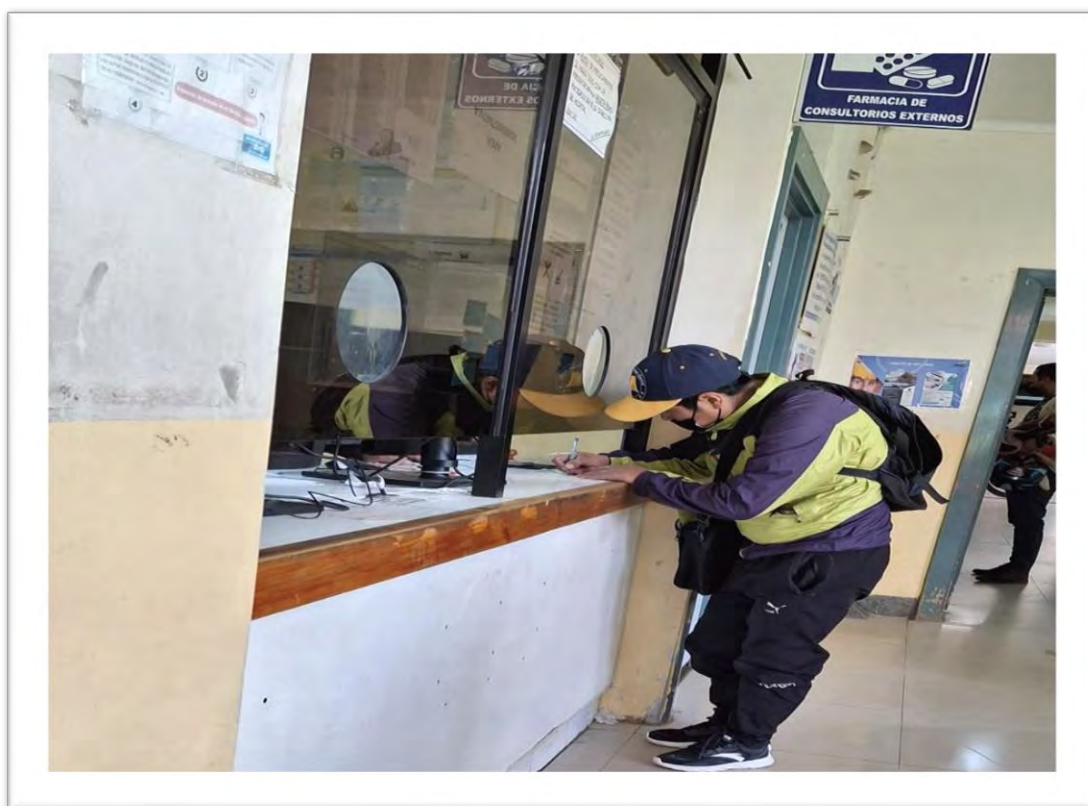
Fotografía N°1: Farmacia de consultorios externos



Fotografía N°2: Usuarios realizando cola para su respectiva atención



Fotografía N°3: Realizando encuesta a los usuarios



Fotografía N°4 Usuarios firmando su receta de medicamento controlados

0028143

0661251

RECETA ESPECIAL PARA ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS

ADQUIRENTE: *[Signature]*
CANTIDAD DISPENSADA: *Recibi 120 pastillas fenobarbital*
FECHA DE DISPENSACIÓN: *08/01/25*
OBSERVACIONES:

0028143

RECETA ESPECIAL PARA ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICOS

PACIENTE: *Alfonso Choquashana J. Huan*
NOMBRE Y APELLIDOS: *Alfonso Choquashana J. Huan*
DIRECCIÓN: *Via Barro Colorado*
TELÉFONO: *924321416*
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: *23873997*

CLASIFICACIÓN: *Fenobarbital*
CONCENTRACIÓN: *100mg*
FORMA: *16 tabletas*
DURANTE: *12*
CANTIDAD: *120 tabletas*

PROFESIONAL MÉDICO: *Rafael A. Viquez Malares*
NOMBRE Y APELLIDOS: *Rafael A. Viquez Malares*
DIRECCIÓN: *Cosio*
TELÉFONO: *35542*
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: *35542*
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN: *Cosio, 28 de Enero del 2025*

FORMA Y SELLO: *[Signature]*
CONTROL Y FISCALIZACIÓN:

Fotografía N°5 Receta de medicamento controlados

N° de Prefectura: 4277941

MINISTERIO DE SALUD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL REGIONAL CUSCO

RECETA ÚNICA ESTANDARIZADA

Nombre y Apellidos: [Redacted]

Código de Atención del SIS: [Redacted]

USUARIO
Demanda: []
SIS: []
Intervenciones Sanitarias: []
Otros: []

ATENCIÓN
Consulta externa: []
Emergencia: []
Hospitalización: []
Odontológica: []
Otros: []

ESPECIALIDAD MÉDICA
Medicina: []
Cirugía: []
Gineco-Obstetricia: []
Pediatría: []
Otros: []

Diagnóstico (Definitivo/Presuntivo): SD [Redacted] / TSE-108/09

Rp. Medicamento o Insumo (Obligatorio OCI) Concentración Forma Farmacéutica Cant.

- Naproxeno 550mg # 30
- Pregabalin 75mg # 40
- Ácido Alendronato # 16
- Calcio carbonato # 170
- Calcitonina 2000 # 80

Fecha de Atención: 10-1-75

Sello/Firma/Cel. Profesional: [Redacted]

Valido Hasta: [Redacted]

N° de Prefectura: A235961

MINISTERIO DE SALUD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL REGIONAL CUSCO

RECETA ÚNICA ESTANDARIZADA

Nombre y Apellidos: [Redacted]

Código de Atención del SIS: [Redacted]

USUARIO
Demanda: []
SIS: []
Intervenciones Sanitarias: []
Otros: []

ATENCIÓN
Consulta externa: []
Emergencia: []
Hospitalización: []
Odontológica: []
Otros: []

ESPECIALIDAD MÉDICA
Medicina: []
Cirugía: []
Gineco-Obstetricia: []
Pediatría: []
Otros: []

Diagnóstico (Definitivo/Presuntivo): [Redacted]

Rp. Medicamento o Insumo (Obligatorio OCI) Concentración Forma Farmacéutica Cant.

- Nifedipino 30mg 1 x/dia 120mg
- Espironolactona 25mg 1 x/dia 60mg
- Bisoprolol 5mg 2 x/dia 90mg

Fecha de Atención: 14/01/25

Sello/Firma/Cel. Profesional: [Redacted]

Valido Hasta: [Redacted]

Fotografía N°6 Receta de medicamentos