



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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO  
CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA  
FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLÍNICA MÉDICA  
CAYETANO HEREDIA, JUNIO - 2021**

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

**AUTORES:**

**Bach. ARAUJO BACA, EMYS WENDOLY**

<https://orcid.org/0000-0003-1505-1110>

**Bach. HERNÁNDEZ HUAMÁN, MARÍA ELIZABETH**

<https://orcid.org/0000-0002-6567-188X>

**ASESOR:**

**Mg. PINEDA PÉREZ, NEUMAN MARIO**

<https://orcid.org/0000-0001-68187797>

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

Soy el ser humano más dichoso del mundo por haberte tenido a mi lado mí ángel, gracias por tu apoyo y protección, siempre agradeceré la fuerza que has fortalecido en mí. Desde mi corazón, mi vasta gratitud hacia mi querida madre y por ello doy gracias a Dios. No menos importante, le debo mucho a mi familia por su consistente motivación e inquebrantable creencia de que puedo lograr todo lo que me propongo.

Emys Wendoly

Dedicado a mi madre y a mi padre que fueron parte importante para cumplir mis objetivos, formándome con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ayuda a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi amada abuela Isela que desde el cielo me ilumina y guía para seguir adelante en mis proyectos. Al mismo tiempo dedicado a mi pareja, quien el último año fue alguien quien me impulso a culminar la carrera y seguir adelante en lo profesional.

María Elizabeth

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra Alma Mater Universidad María Auxiliadora por ofrecernos una impresionante infraestructura, docentes altamente calificados y por compartir con muchas personas por escucharnos y, a veces, tener que tolerar durante los últimos cinco años. Por muchas veladas memorables de estudio, damos gracias a todas nuestras familias que nos apoyaron de forma constante.

A nuestro asesor, quien se ha esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que nos encontramos. El proceso no ha sido sencillo; y gracias a los conocimientos y la dedicación que nos han transmitido hemos logrado culminar el desarrollo del trabajo de tesis con éxito y tener como resultado una afable titulación profesional.

A todos nuestros maestros, ofreciendo consejos y aliento con una combinación perfecta de perspicacia y humor. Muchas de sus ideas se desarrollaron con la experiencia educativa y nos inspira todos los días a superar los límites del conocimiento al desafiarnos a hacer preguntas difíciles y no detenernos hasta encontrar las respuestas.

Aprovechamos esta oportunidad para expresar el agradecimiento a todos los profesionales Químicos Farmacéuticos, que de forma desinteresada, dieron lo mejor de su capacidad de investigación para mejorar la metodología y la descripción estadística, la misma que fue correcta y bien encaminada con resultados satisfactorios. Los años de apoyo y orientación sin precedentes nos han ayudado no solo a definir nuestras aspiraciones académicas y profesionales, sino que también nos han asegurado de que nunca pierda la fe.

Emys Wendoly

María Elizabeth

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Páginas</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	v
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	8
II.1. Enfoque y diseño de la investigación	8
II.2. Población, muestra y muestreo	9
II.3. Variables de investigación	10
II.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	11
II.5. Plan metodológico para la recolección de datos	11
II.6. Procesamiento del análisis estadístico	12
II.7. Aspectos éticos	12
<b>III. RESULTADOS</b>	13
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	28
IV.1. Discusión de resultados	28
IV.2. Conclusiones	33
IV.3. Recomendaciones	34
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	35
<b>ANEXOS</b>	42
ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos	43
ANEXO B: Matriz de consistencia	45
ANEXO C: Operacionalización de las variables	46
ANEXO D: Consentimiento informado	47
ANEXO E: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación	51
ANEXO F: Carta de autorización de la Clínica Médica Cayetano Heredia	55
ANEXO G: Evidencias fotográficas del trabajo de campo	56

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Trato, amabilidad y paciencia brindado por el personal de farmacia	13
<b>Tabla 2.</b> Tiempo de espera de los medicamentos	14
<b>Tabla 3.</b> Disponibilidad oportuna de los medicamentos	15
<b>Tabla 4.</b> Identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento	16
<b>Tabla 5.</b> Explicación sobre el medicamento	17
<b>Tabla 6.</b> Condiciones de confidencialidad	18
<b>Tabla 7.</b> Identificación correcta del personal de farmacia	19
<b>Tabla 8.</b> Acceso, ubicación, carteles y señalizaciones	20
<b>Tabla 9.</b> Comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia	21
<b>Tabla 10.</b> Calificación en general de la atención en farmacia	22
<b>Tabla 11.</b> Comparativa de la insatisfacción y satisfacción	23
<b>Tabla 12.</b> Grado de satisfacción y dispensación de medicamentos	24
<b>Tabla 13.</b> Grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad	25
<b>Tabla 14.</b> Grado de satisfacción relacionado con el tiempo	26
<b>Tabla 15.</b> Grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes	27

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Porcentajes del trato, amabilidad y paciencia brindado por el personal de farmacia	13
<b>Figura 2.</b> Porcentajes del tiempo de espera de los medicamentos	14
<b>Figura 3.</b> Porcentajes de disponibilidad oportuna de los medicamentos	15
<b>Figura 4.</b> Porcentajes de identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento	16
<b>Figura 5.</b> Porcentajes de explicación sobre el medicamento	17
<b>Figura 6.</b> Porcentajes de las condiciones de confidencialidad	18
<b>Figura 7.</b> Porcentajes de la identificación correcta del personal de farmacia	19
<b>Figura 8.</b> Porcentajes de acceso, ubicación, carteles y señalizaciones	20
<b>Figura 9.</b> Porcentajes de la comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia	21
<b>Figura 10.</b> Calificación en general de la atención en farmacia	22

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Junio - 2021.

**Materiales y Métodos:** Se realizó un estudio transversal de enfoque cualitativo. La investigación de método cualitativa nos permite aumentar la amplitud y profundidad de la comprensión del tema a investigar. El estudio conto con 450 pacientes ambulatorios en una muestra de conveniencia. El estudio se llevó a cabo en un servicio de farmacia en junio de 2021. Los datos se recopilaron mediante entrevistas administradas por las investigadoras que emplearon un cuestionario estructurado que pretendía estimar la insatisfacción/satisfacción de los pacientes ambulatorios.

**Resultados:** Los resultados indicaron, en relación a la disponibilidad oportuna del medicamento, el 54.35% de los pacientes no están satisfechos o muy satisfechos. El tiempo de espera de los medicamentos expresó una gran insatisfacción (47.99%) para la dispensación de los medicamentos. Mientras tanto, El grado de satisfacción hacia el personal de farmacia de los encuestados fue muy alentadora (40.32%) quedaron satisfechos con el trato, amabilidad y paciencia brindado por personal de farmacia.

**Conclusiones:** La mayor insatisfacción de los pacientes ambulatorios se relacionó con la inadecuada disponibilidad y el tiempo de atención de la dispensación de medicamentos. El respeto del personal de farmacia hacia sus pacientes fueron los aspectos con mayor satisfacción por parte de los pacientes ambulatorios. Por lo tanto, además de asegurar la disponibilidad de medicamentos y mejorar el tiempo de dispensación, es probable mejorar las habilidades técnicas y comunicación en el personal del servicio de farmacia.

**Palabras claves:** Insatisfacción, paciente ambulatorio, satisfacción del paciente, servicio de farmacia.

## ABSTRACT

**Objective:** To identify the degree of patient satisfaction related to the dispensing of medicines in the outpatient pharmacy of the Cayetano Heredia Medical Clinic, June - 2021.

**Materials and methods:** A cross-sectional study with a qualitative approach was carried out. Qualitative method research allows us to increase the breadth and depth of understanding of the topic to be investigated. An institutional cross-sectional study was conducted in 450 outpatients in a convenience sample. The study was conducted in a pharmacy service in June 2021. Data were collected through interviews administered by the researchers using a structured questionnaire that aimed to estimate outpatient dissatisfaction/satisfaction.

**Results:** The results indicated, in relation to the timely availability of the medicine, 54.35% of the patients are not satisfied or very dissatisfied. The waiting time for medicines expressed high dissatisfaction (47.99%) for the dispensing of medicines. Meanwhile, the degree of satisfaction towards the pharmacy staff of the respondents was very encouraging (40.32%) were satisfied with the treatment, kindness and patience provided by pharmacy staff.

**Conclusions:** The highest dissatisfaction of outpatients was related to the inadequate availability and time taken to dispense medicines. The respect of the pharmacy staff towards their patients were the aspects with the highest outpatient satisfaction. Therefore, in addition to ensuring availability of medicines and improving dispensing time, it is likely to improve the technical and communication skills of pharmacy staff.

**Keywords:** Dissatisfaction, outpatient, patient satisfaction, pharmacy services





## INTRODUCCIÓN

Durante las dos últimas décadas, el papel del farmacéutico ha cambiado. El nuevo rol ha evolucionado de la actividad tradicional de dispensación de medicamentos a responsabilidades más amplias de la atención farmacéutica. En base al reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que describe las calificaciones y funciones profesionales de los farmacéuticos comunitarios <sup>1</sup>. Asimismo, la OMS ha desarrollado indicadores para evaluar la práctica del uso racional de medicamentos, la cual manifiesta que la dispensación inadecuada de medicamentos representa más del 50% y el uso irracional de los medicamentos por parte de los pacientes genera diversas formas de riesgos y costos para la salud<sup>2</sup>.

El uso indebido y excesivo de antibióticos y la resistencia a los antibióticos que estas prácticas han causado son problemas graves de salud pública mundial. Un promedio del 93% de las personas informaron haber obtenido sus antibióticos usados más recientemente en las farmacias<sup>3</sup>. La prevalencia global de dispensación de medicamentos ausente de receta en las farmacias comunitarias es del 62.2%<sup>4</sup>. Dicha dispensación de antibióticos es particularmente frecuente en Arabia Saudita (97.9%), India (94.3%) y República Árabe Siria (87.0%)<sup>5</sup>.

En otros estudios, los medicamentos de mayor automedicación son los antiinflamatorios, antitusígenos, laxantes, opioides, suplementos de minerales y vitaminas, glucocorticoides, psicotrópicos, algunos antimicrobianos y varias preparaciones de plantas medicinales<sup>6</sup>. Ante ello, los farmacéuticos tienen la obligación de revisar la receta antes de dispensar medicamentos y desempeña un papel clave al brindar recomendaciones útiles sobre el uso adecuado y seguro de los productos farmacéuticos.

En el Perú, de acuerdo con la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), el sistema sanitario en relación a la población con COVID-19 (enfermedad por coronavirus) se encuentra en peligro si se expende algún fármaco sin la respectiva receta de parte de un prescriptor, como el caso en las regiones de Ancash, Arequipa, Cusco y Madre de Dios<sup>7</sup>. Una dispensación sin

previa receta puede conducir a efectos adversos graves, interacciones farmacológicas, dependencia de las drogas y resistencia microbiana.

La satisfacción se ha conceptualizado de manera diferente durante los últimos 15 años y se ha caracterizado como un constructo complejo. Se ha demostrado que la satisfacción con los servicios de farmacia es alta las intervenciones específicas y habilidades de práctica avanzada. Aún más, el nivel de confianza en los farmacéuticos. Si un paciente confía en su farmacéutico, está más dispuesto a cooperar; por ejemplo, escuchará y seguirá las instrucciones, sugerencias y recomendaciones del farmacéutico<sup>8</sup>.

Varios estudios realizados en entornos alternativos han demostrado la satisfacción del paciente con diversas facetas de la atención farmacéutica, incluida la provisión de información, el acceso a la atención y la confianza del paciente en el conocimiento adquirido<sup>9</sup>. Además de la satisfacción del paciente, una gran cantidad de literatura demuestra el impacto positivo que la participación del farmacéutico ha tenido en los resultados de enfermedades como hipertensión, dislipidemia, insuficiencia cardíaca, diabetes y asma<sup>10</sup>.

El papel de los farmacéuticos ha ampliado los servicios de dispensación tradicionales para incluir los servicios de atención farmacéutica centrados en el paciente. El enfoque multidisciplinario en las clínicas de salud pública permite a los farmacéuticos trabajar en estrecha colaboración con otros trabajadores de la salud (por ejemplo, médicos, enfermeras y asistentes médicos) para optimizar los servicios de atención médica centrados en el paciente<sup>11</sup>. El principal beneficiario de un buen sistema sanitario es claramente el paciente. Como cliente de la atención sanitaria, el paciente es el centro del sistema de prestación de servicios sanitarios<sup>12</sup>.

Desde la perspectiva teórica, el grado de satisfacción del paciente esta basado de acuerdo a la importancia de evaluar hasta qué punto el área de atención primaria y general de salud satisface las necesidades y expectativas de los pacientes<sup>13</sup>. Una información más detallada sobre los factores que afectan la satisfacción posiblemente podría ayudar a los planificadores y proveedores de

atención médica a satisfacer la atención de prestación en los servicios de salud<sup>14</sup>.

La dificultad para medir la calidad de satisfacción del paciente radica en conjunto de un total concepto multidimensional con insumos o determinantes que aún no están claramente definidos<sup>15</sup>. La satisfacción de los pacientes con el uso de medicamentos depende no solo de las consecuencias clínicas alcanzados, como la reducción de los signos, el control del monitoreo y prevención de la afección, sino también la vía de administración del fármaco, la tolerabilidad del fármaco, la marca registrada entre otros<sup>15</sup>.

La dispensación de medicamentos es la esencia de la práctica farmacéutica, y las confusiones que se producen durante el transcurso de dispensación son una de las principales preocupaciones de la profesión farmacéutica. Al dispensar una receta, el farmacéutico tiene que ejercer un juicio independiente para garantizar que el medicamento es seguro y apropiado para el paciente, así como que se ajusta a los requisitos del prescriptor<sup>16</sup>. Para cumplir con el principio anterior, hay que tener en cuenta la dosis, la frecuencia y la vía de administración, la duración del tratamiento, la presencia o ausencia de otros medicamentos, la enfermedad del paciente, los antecedentes de medicación y otras circunstancias relevantes<sup>17</sup>.

El error de dispensación se define como una discrepancia entre una receta y el medicamento que la farmacia entrega al paciente o distribuye a la sala sobre la base de esta receta, incluida la dispensación de un medicamento con calidad farmacéutica o informativa inferior<sup>18</sup>.

El principal factor identificado para los errores de dispensación fueron el personal del servicio de farmacia quizás a una alta carga de trabajo y estos errores se pueden reducir principalmente mejorando la escritura a mano del médico y reduciendo la carga de trabajo<sup>19</sup>. La lectura incorrecta de la prescripción y la confusión de nombres o envases similares son las principales causas de errores de dispensación. Otros estudios anteriores informaron que el diseño de la farmacia, las interrupciones y otros factores ambientales de la farmacia desarrollan un rol valioso en el avance de la incidencia de errores de dispensación<sup>20</sup>.

Con respecto a los antecedentes internacionales, Al-Shayban et al. (2020), evaluó la satisfacción de los asistentes con la labor del asesoramiento farmacéutico. El método fue no experimental y descriptivo. Los resultados en 531 encuestados, el 88% recibieron asesoramiento sin ninguna dificultad e indicaron que recomendarían a otras personas que buscaran asesoramiento de los farmacéuticos (89.6%). La mayoría de los pacientes (43.9%) se mostraron satisfechos con el asesoramiento del farmacéutico y el índice de satisfacción promedio fue de  $7.87 \pm 1.99 / 10$ . Los investigadores concluyen que los pacientes consideraron el asesoramiento como un servicio importante y quedaron satisfechos con él <sup>21</sup>.

Ayele et al. (2020), evaluó la satisfacción del público con el departamento de farmacia y causas asociados hacia los hospitales públicos ubicados en el este de Etiopía. El método fue observacional y retrospectivo. Los resultados en 407 muestras, la satisfacción general media de los clientes medida sobre cinco fue de 2.29. La proporción de satisfacción general fue del 46.19%. Los investigadores concluyen que la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia era muy baja<sup>22</sup>.

Mooney et al. (2018), evaluó la satisfacción del paciente con los antipsicóticos inyectables de acción prolongada (AIAP) administrados por farmacéuticos en la farmacia comunitaria. El método fue descriptiva y prospectiva. Los resultados, reporta que más del 96% de los participantes estuvieron de acuerdo que el profesional farmacéutico administre los AIAP. Aproximadamente el 97% de los participantes creía que el farmacéutico les escuchaba atentamente. Los investigadores concluyen que algunos clientes estaban satisfechos con el área de administración de AIAP administrado por un farmacéutico en la farmacia comunitaria<sup>23</sup>.

Por otro lado, antecedentes nacionales, Estrella y Estrella (2019), determinaron el nivel de conocimiento sobre el expendio de fármacos en los alumnos del ciclo quinto al décimo de Farmacia, en una Universidad Privada. Método de estudio era prospectivo y de corte transversal. Los principales resultado resalta que el conocimiento de nivel moderado respecto al proceso de expendio de fármacos fue del 52.0%. Entretanto, la medición sobre la administración de medicamentos

e información del Químico Farmacéutico, el conocimiento era nivel superior (57.6%). Los autores concluyen que, los alumnos del quinto al décimo ciclo de la Escuela de Farmacia presentan un nivel aceptable de conocimiento en relación a la dispensación de medicamentos<sup>24</sup>.

Flores y Taipe (2019), determinaron el grado de satisfacción de los pacientes por el departamento de farmacia de un Hospital del departamento de Junín. Método era básico y observacional. Los resultados destaca que el 62.69% de participantes tiene un grado de satisfacción aceptable al tiempo de permanencia en el expendio, el 71.73% calidez de atención y 70.96% tiene un grado de satisfacción al respecto a la empatía con el personal de farmacia. Los autores concluyen que existen altos grados de aceptación en los indicadores de tiempo de permanencia y empatía con el Químico Farmacéutico<sup>25</sup>.

Garate (2019), evaluó el nivel de satisfacción del paciente que recibe atención en la farmacia del Hospital de Ciencias Neurológicas. El método de estudio era observacional y descriptivo. Los resultados indican que el 91.4% estuvo satisfecho con el valor de los fármacos y el 93.9% puede recomendar a otros clientes que compren en la farmacia de Ciencias Neurológicas. El autor concluye que el manejo de la farmacia del hospital de Ciencias Neurológicas es buena<sup>26</sup>.

López (2019), determinó el vínculo entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del cliente. Método de estudio era no experimental, descriptivo y de corte transversal. Los resultados hallados, el 71.74% de los pacientes del exterior estaban satisfechos; el 80 % que labora en el servicio de farmacia realiza las buenas prácticas de dispensación. El autor concluye que si existe vínculo entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción observada por el paciente externo en un nosocomio nacional<sup>27</sup>.

A propósito de la justificación teórica, la falta de información necesaria y la escasa existencia de estudios limitados realizados especialmente en el Perú, brinda una oportunidad importante de crear nuevos conocimientos, permitiría a los farmacéuticos un nivel de conocimientos más satisfactorio a los pacientes. Esto demuestra que el nivel de cualificación y educación de los dispensadores es uno de los principales determinantes del conocimiento de los medicamentos

dispensados hacia los pacientes. En adición, las actitudes de los pacientes desempeñan un papel importante en su evaluación de un servicio; por lo tanto, creemos que la satisfacción real se produce cuando coincide con los conocimientos.

Los resultados del estudio son útiles en un contexto práctico si se consideran el conocimiento y el apoyo del personal farmacéutico podría ser útil para promover el servicio y otras farmacias comunitarias implementaran un servicio similar, debería utilizarse un modelo estandarizado para mantener un alto grado de satisfacción de los usuarios. Esto da la oportunidad a los administradores sanitarios de desarrollar estrategias para complacer las expectativas de los usuarios y reforzar su papel en el seguimiento de renovar la calidad del servicio.

El objetivo principal del estudio es identificar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Junio - 2021.

La hipótesis principal es: El grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es apreciable.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### II.1. Enfoque y diseño de la investigación

El enfoque es cualitativo, tipo descriptivo y de corte transversal. La investigación de método cualitativa nos permite aumentar la amplitud y profundidad de la comprensión del tema a investigar<sup>28</sup>.

En relación al diseño no experimental, la investigación cuantitativa no experimental es un área de investigación importante para los investigadores porque hay muchas variables independientes importantes pero no manipulables que necesitan un estudio más profundo en el campo de la ciencia. También puede ser importante, para corroborar y proporcionar una mayor evidencia de la validez externa de los resultados de la investigación<sup>29</sup>.

Los estudios descriptivos en su mayoría tienen como objetivo proporcionar estimaciones de la prevalencia de enfermedades, las actitudes de las personas, el conocimiento o el comportamiento de salud. Asimismo, está diseñado para destacar la partición de diferentes variables, sin tener en cuenta ninguna hipótesis causal o de otro tipo, es más, un elemento fundamental es una definición clara, específica y mensurable de un hecho real<sup>30</sup>.

Los estudios transversales se caracterizan por recolectar información relevante (datos) en un momento determinado. También se pueden recopilar datos sobre características individuales, incluida la exposición a factores de riesgo, junto con información sobre el resultado, a veces se llevan a cabo estudios transversales para investigar los grupos entre las causas de riesgo y el resultado de interés. Asimismo, para examinar simultáneamente grupos de sujetos en diversas etapas de desarrollo con la intención de inferir tendencias a lo largo del tiempo. Aunque, solo una instantánea la situación puede arrojar resultados diferentes si se hubiera elegido otro marco de tiempo<sup>31</sup>.



## II.2. Población, muestra y muestreo

La Clínica Médica Cayetano Heredia, ubicado en el distrito de San Martín de Porres, atiende aproximadamente a 1390 pacientes en consultas ambulatorias por mes. Para lograr el tamaño de muestra se aplicó la formula finita:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Total de la población (1390 personas)

**Z $\alpha$**  = 2.58 (con 99% de confiabilidad)

**p** = proporción esperada de 0.5

**q** = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

**d** = precisión (0.05%)

$$n = \frac{(1390)(2.58)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (1389) + (2.58)^2(0.5)(0.5)} = 450$$

La muestra calculada a encuestar fue de cuatrocientos cincuenta personas que se atienden en la Clínica Médica Cayetano Heredia. Se utilizó el método de muestreo por conveniencia (los participantes se incluyen en el estudio porque se encontraban en el lugar y momento adecuado). Los investigadores se limitan a introducir en el estudio a los sujetos disponibles hasta alcanzar el tamaño deseado de la muestra. Es no probabilístico, porque no todos los elementos de la población tienen la oportunidad de selección en la muestra.

**Criterio de inclusión:**

- Pacientes adultos, hombres y mujeres. Se incluyen pacientes de 18 años o más.
- Pacientes con una enfermedad aguda o crónica que tuvieran una sesión de asesoramiento con el farmacéutico.
- Pacientes registrados, que habían visitado previamente la farmacia en los últimos tres meses y actualmente tomaban medicamentos para enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión y dislipidemia durante  $\geq$  tres meses.

**Criterio de exclusión:**

- Pacientes que no dieron su consentimiento para participar y los que devolvieron los cuestionarios incompletos quedaron fuera.
- Pacientes que estaban gravemente enfermos para responder al cuestionario y los que no podían oír o hablar fueron automáticamente excluidos.
- Pacientes que no pudieron leer el idioma castellano o experimentaron síntomas agudos durante el estudio y, por lo tanto, se consideraron no aptos para participar.

**II.3. Variables de investigación**

**Variable uno:** Calidad de atención en la farmacia ambulatoria

Definición conceptual: La calidad de atención sanitaria se define como un nivel de rendimiento en correlación con una norma definida de intervenciones que se sabe que son seguras y tienen la amplitud de mejorar la salud dentro de los recursos disponibles, asociado al grado en que los servicios sanitarios para individuos y poblaciones aumente la probabilidad de los resultados sanitarios deseados y son coherentes con conocimientos profesionales actuales <sup>32</sup>.

**Variable dos:** Grado de satisfacción

Definición conceptual: El grado de satisfacción de los pacientes con la calidad de los servicios sanitarios puede medirse a través de su estructura, proceso y

el resultado. El dominio de la estructura incluye la disponibilidad de equipos hospitalarios, incluidos los medicamentos del hospital, el nivel de personal profesional y la asequibilidad de los servicios hospitalarios <sup>33</sup>.

#### **II.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica e instrumentos fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. La investigación mediante encuestas es un método de recolección de datos sobre una población en interés. Para aplicar este método un investigador hace preguntas a individuos seleccionados, los datos de las respuestas se recogen y analizan para obtener una visión general de la población en cuestión<sup>34</sup>. Mientras que, los cuestionarios son una herramienta de encuesta valiosa que permite analizar amplios pacientes con seguridad y precisión<sup>35</sup>.

Se adaptó el cuestionario estructurado de diferentes trabajos relacionados con la literatura. El cuestionario incluyó datos del paciente, las preguntas de satisfacción y las preguntas relacionadas con el sistema que potencialmente pueden afectar la satisfacción de los clientes con el servicio farmacéutico.

La validez del cuestionario fue realizada por un grupo de expertos compuesto por tres especialistas con grado de maestría y doctorado de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad María Auxiliadora. Los ítems se revisaron a través del juicio profesional sobre la relevancia para los índices básicos de satisfacción del paciente y adecuación en términos de simplicidad, ambigüedad, validez y estructura de la oración.

#### **II.5. Plan metodológico para la recolección de datos**

- Este estudio transversal fue realizado en el mes de junio 2021. Se desarrolló en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia localizada en el distrito de San Martín de Porres. La participación de los encuestados en esta investigación fue voluntaria.
- La recolección de datos en la farmacia ambulatoria se desarrolló en horario vespertino de lunes a viernes. Además, la recogida de datos en la farmacia se ejecutó incluyendo los días sábado por la mañana.

- La selección de estos horarios se basó en las horas pico de visitas de los pacientes. La encuesta se realizó en única sesión de comunicación oral cara a cara con el paciente. La duración media de la sesión fue de unos 8 minutos.
- Para asegurar respuestas adecuadas y calidad de los datos, todas las entrevistas se realizaron de acuerdo con la viabilidad del paciente en cuanto a ubicación y tiempo. La entrada de datos se completo semanalmente y se evaluó su precisión dos veces.
- Finalmente, los investigadores revisaron y verificaron la integridad de los datos recopilados.

## **II.6. Procesamiento del análisis estadístico**

Todas las encuestas autoadministradas recibidas se introdujeron en el programa Microsoft Excel versión 10. El análisis fue de frecuencias de variables, tabulación cruzada análisis diferencial de las variables en un programa estadístico informático usado en las ciencias sociales y aplicada (SPSS) versión 23. Los resultados del estudio se presentaron mediante tablas descriptivas. Se utilizaron métodos estadísticos descriptivos (frecuencia, porcentajes, media y mediana para informar los datos luego, se calculó la calificación promedio de satisfacción del paciente. Se utilizó las pruebas de Chi cuadrado y Rho de Spearman Asimismo, el valor de p de dos colas de 0.05 se consideró significativo en el nivel de intervalo de confianza al 95%.

## **II.7. Aspectos éticos**

El siguiente estudio se diseñó desde la perspectiva ética teniendo en cuenta a la Declaración de Helsinki. Esto quiere decir, que los investigadores se aseguraron de no coaccionar a los posibles participantes para que acepten participar en los estudios. Asimismo, el respeto a los posibles participantes es garantizar que los investigadores divulguen completamente la información sobre el estudio y explicado la naturaleza voluntaria, los posibles beneficios y riesgos relacionados con la participación en el estudio<sup>36</sup>.

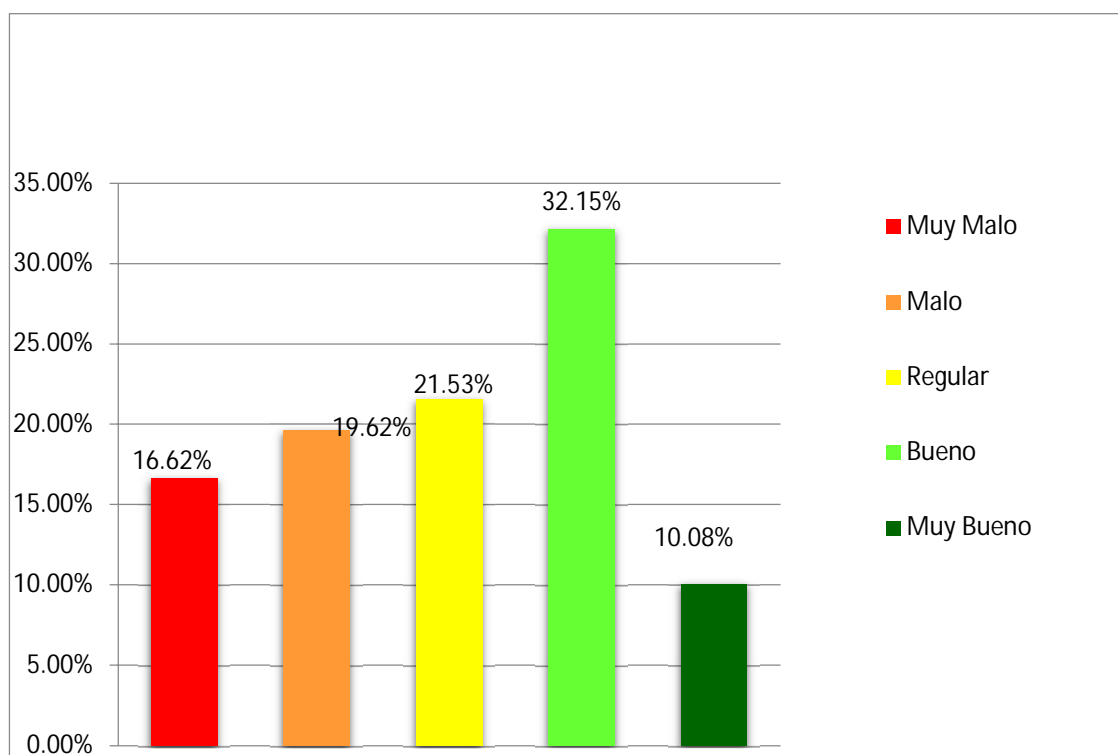
A todos los encuestados que aceptaron acceder en la investigación se informó sobre los propósitos del estudio y se solicitó su consentimiento por manuscrito.

### III. RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados obtenidos del estudio de investigación: Grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Junio – 2021

**Tabla 1.** Trato, amabilidad y paciencia brindado por el personal de farmacia

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
16.62%	19.62%	21.53%	32.15%	10.08%



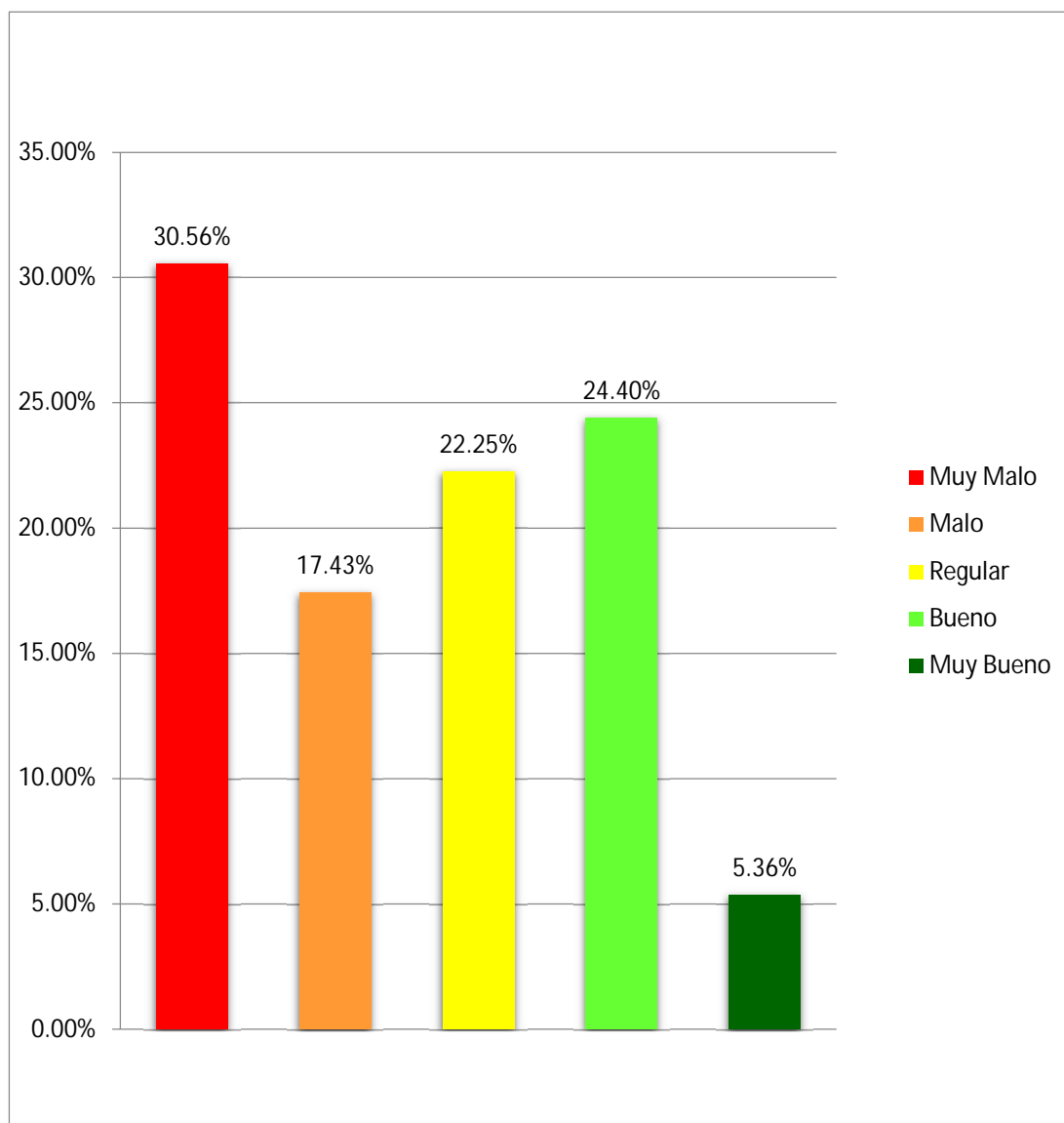
**Figura 1.** Porcentajes del trato, amabilidad y paciencia brindado por el personal de farmacia

**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 1 y Figura 1 en 450 encuestados, el 16.62% afirman que el trato, amabilidad y paciencia brindado por personal de farmacia es muy malo, el 19.62% afirma es malo, el 21.53% afirma es regular, el 32.15 % es bueno y el 10.08% indica que el trato es muy bueno.

**Tabla 2.** Tiempo de espera de los medicamentos

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
30.56%	17.43%	22.25%	24.40%	5.36%



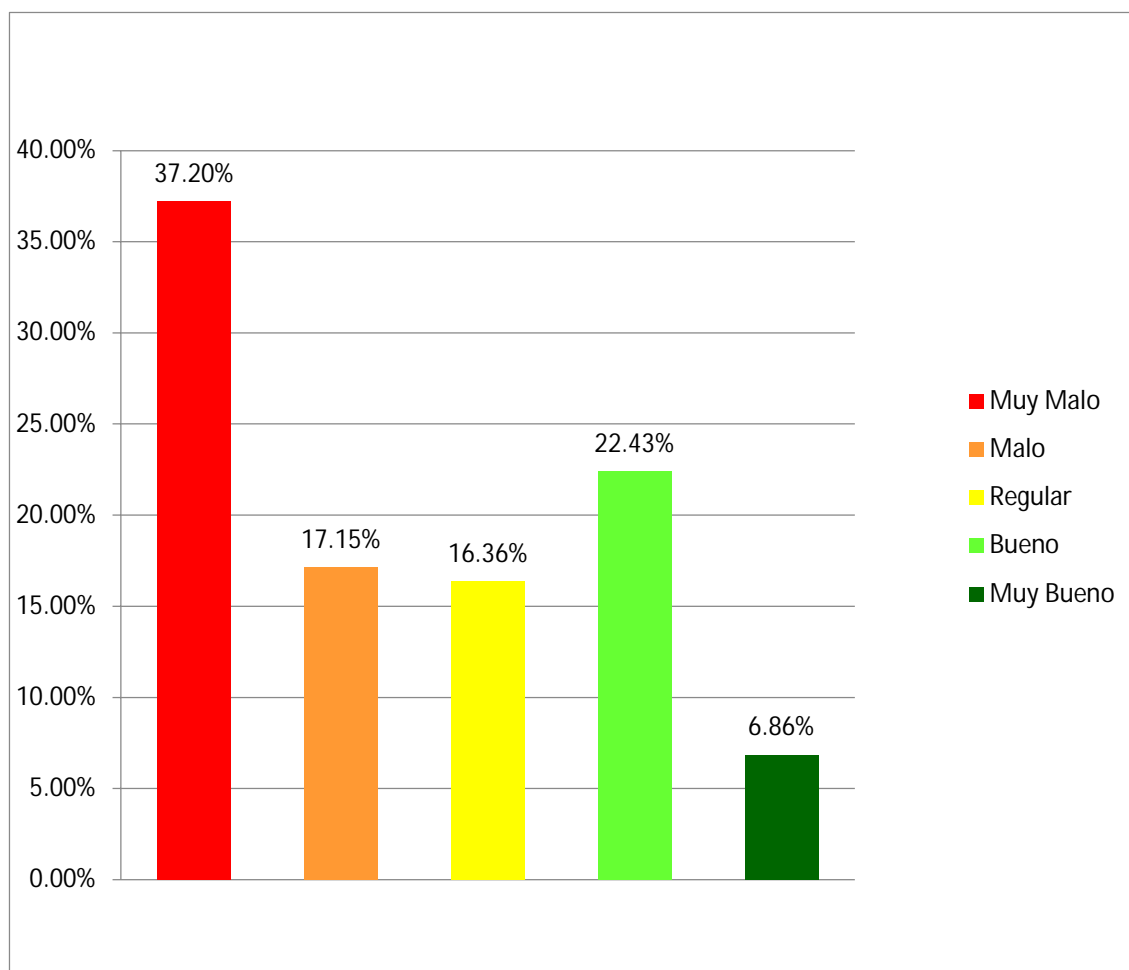
**Figura 2.** Porcentajes del tiempo de espera de los medicamentos

**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 2 y Figura 2, los encuestados ante la afirmación: “El tiempo que se tardó para atenderse en farmacia fue”. El 30.56% afirman que el tiempo que se tardaron para atenderle en farmacia fue muy malo, el 17.43% es malo, el 22.25% es regular, el 24.40 % es bueno y el 5.36% indica es muy bueno.

**Tabla 3.** Disponibilidad oportuna de los medicamentos

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
37.20%	17.15%	16.36%	22.43%	6.86%



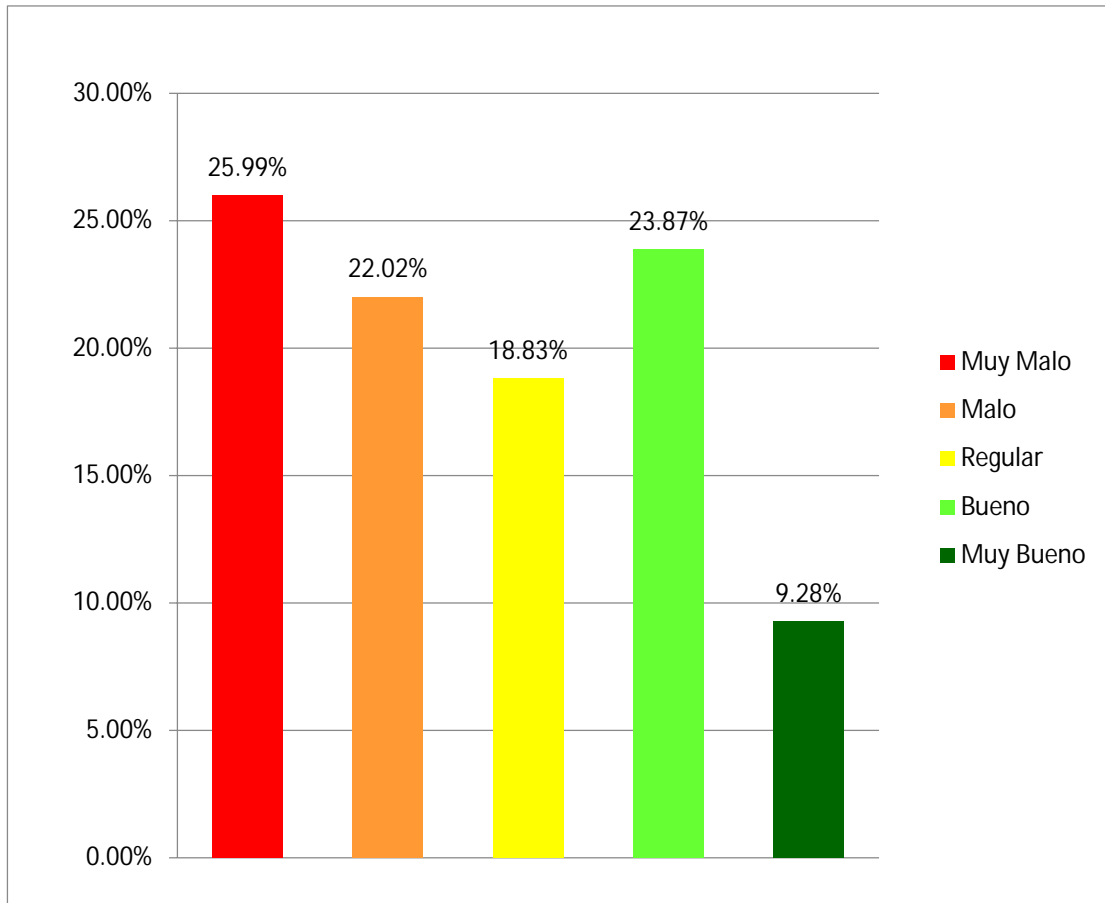
**Figura 3.** Porcentajes de disponibilidad oportuna de los medicamentos

**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 3 y Figura 3, en relación a la proposición: "La disponibilidad oportuna de los medicamentos e insumos en cantidad y calidad requeridos para su tratamiento fue". El 37.20% afirman que la disponibilidad oportuna de los medicamentos es muy malo, el 17.15% es malo, el 16.36% es regular, el 22.43% es bueno y el 6.86% indica que la disponibilidad oportuna de los medicamentos e insumos en cantidad y calidad requeridos para su tratamiento es muy bueno.

**Tabla 4.** Identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento.

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
25.99%	22.02%	18.83%	23.87%	9.28%



**Figura 4.** Porcentajes de identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento.

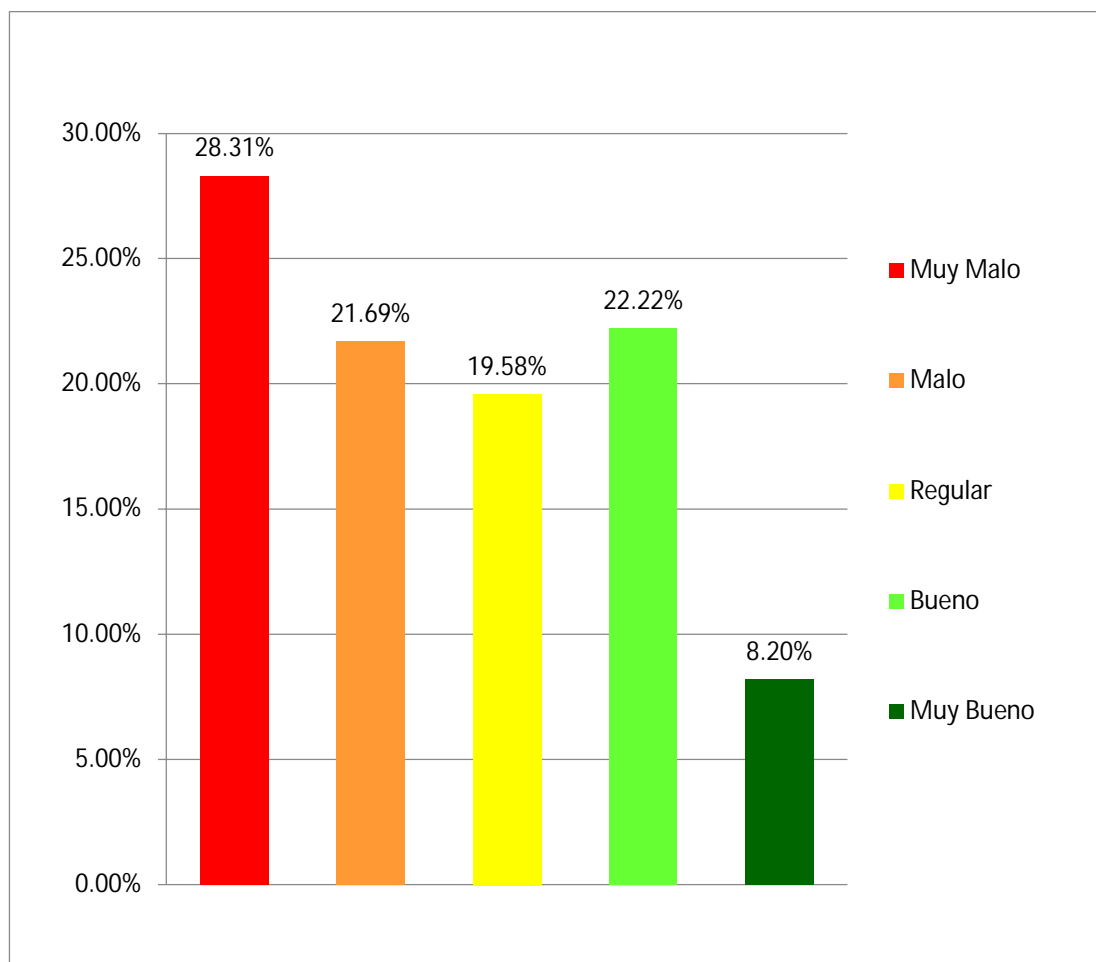
**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 4 y Figura 4, de acuerdo a la proposición: “El personal de farmacia le indicó la identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento”. El 25.99% afirman que la identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento que brinda el personal es muy malo, el 22.02% afirma que es malo, el 18.83% afirma que es regular, el 23.87 % que es bueno y el 9.28% de los pacientes afirma que es muy bueno.



**Tabla 5.** Explicación sobre el medicamento

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
28.31%	21.69%	19.58%	22.22%	8.20%



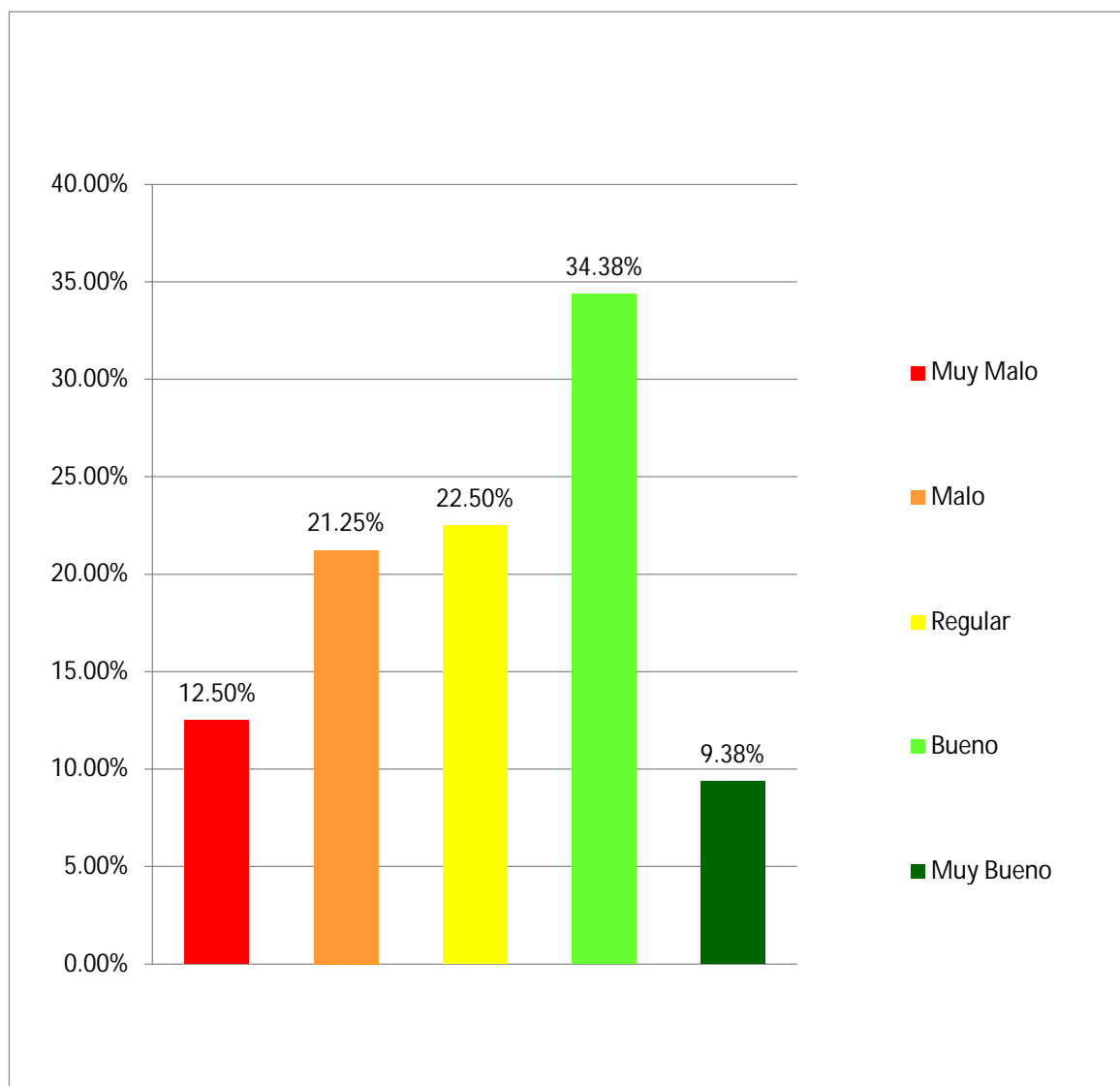
**Figura 5.** Porcentajes de explicación sobre el medicamento

**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 5 y Figura 5 de los encuestados, ante la proposición: “El personal de farmacia explicó sobre el uso, dosis, como consumir su medicamento (oral, intravenosa, local)”. El 28.31% afirman que la explicación sobre el uso, la dosis y como tomar su medicamento que brinda el personal de farmacia es muy malo, el 21.69% es malo, el 19.58% es regular, el 22.22 % es bueno y el 8.20% de los pacientes afirma que es muy bueno.

**Tabla 6.** Condiciones de confidencialidad

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
12.50%	21.25%	22.50%	34.38%	9.38%



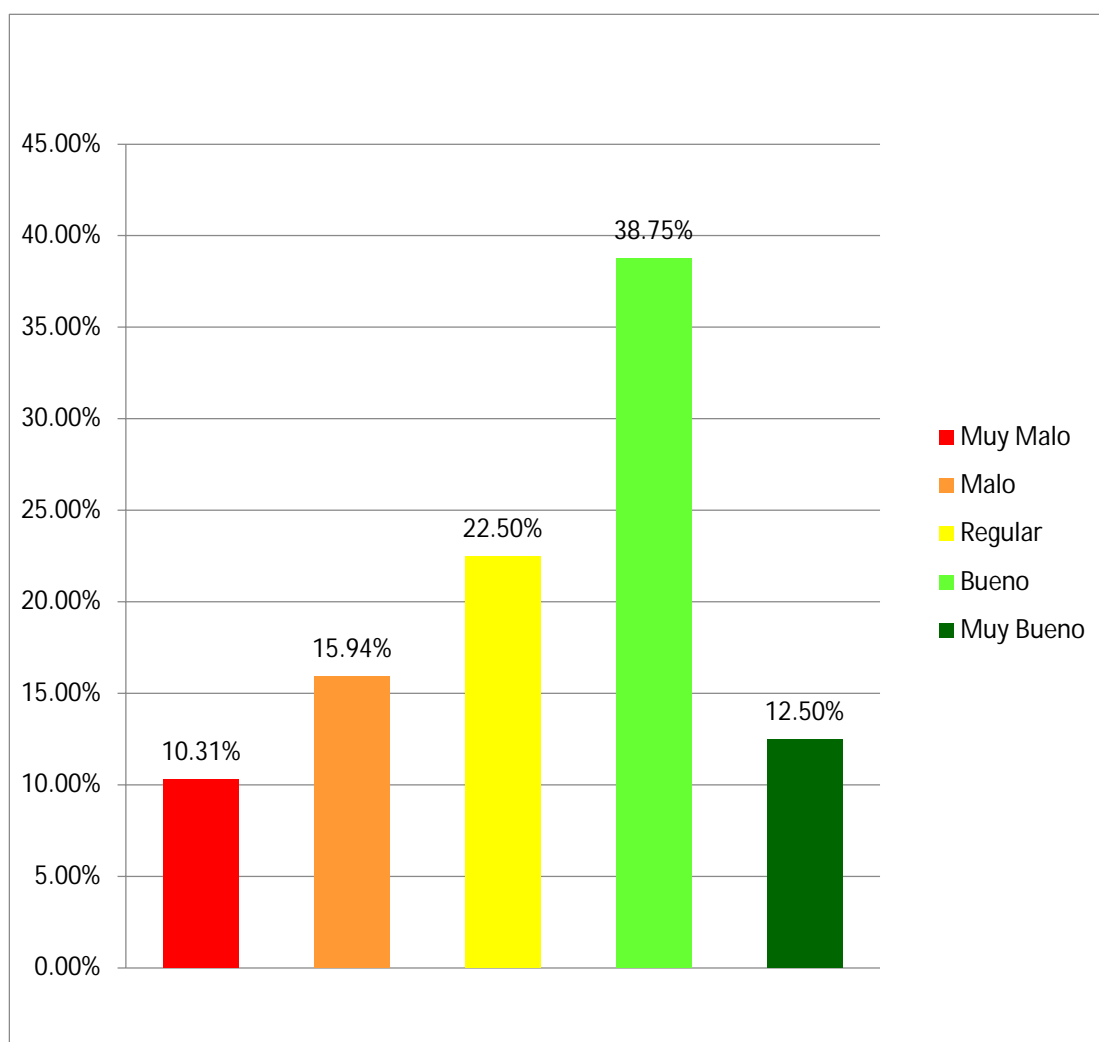
**Figura 6.** Porcentajes de las condiciones de confidencialidad

**Fuente:** Encuesta

La Tabla 6 y Figura 6, del total de encuestados referente al enunciado: “Las condiciones de confidencialidad mientras se le dispensa su medicación fue”. El 12.50% afirman es muy malo, el 21.25% es malo, el 22.50 % es regular, el 34.38% afirma que es bueno y el 9.38% de los pacientes afirma es muy bueno.

**Tabla 7.** Identificación correcta del personal de farmacia

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
10.31%	15.94%	22.50%	38.75%	12.50%



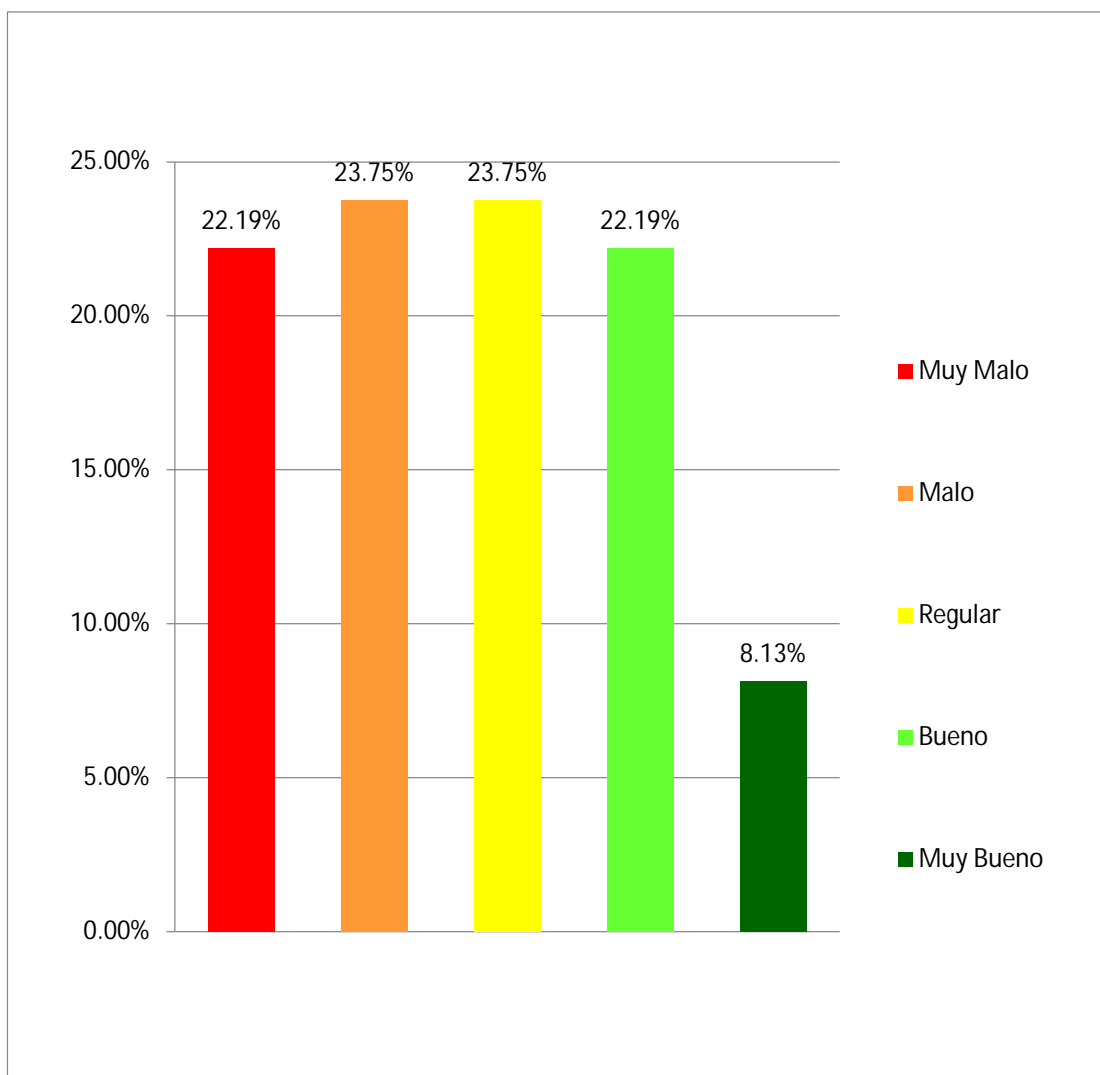
**Figura 7.** Porcentajes de la identificación correcta del personal de farmacia

**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 7 y Figura 7 de los 450 encuestados, en el enunciado: "El personal de farmacia está identificado correctamente (fotocheck, uniforme, equipo de protección personal)". Un 10.31% afirman que el personal de farmacia no está identificado correctamente siendo muy malo, el 15.94% afirma es malo, el 22.50% afirma es regular, el 38.75 % es bueno y el 12.50% de los pacientes afirma que el personal que los atiende en farmacia si está correctamente identificado.

**Tabla 8.** Acceso, ubicación, carteles y señalizaciones

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
22.19%	23.75%	23.75%	22.19%	8.13%



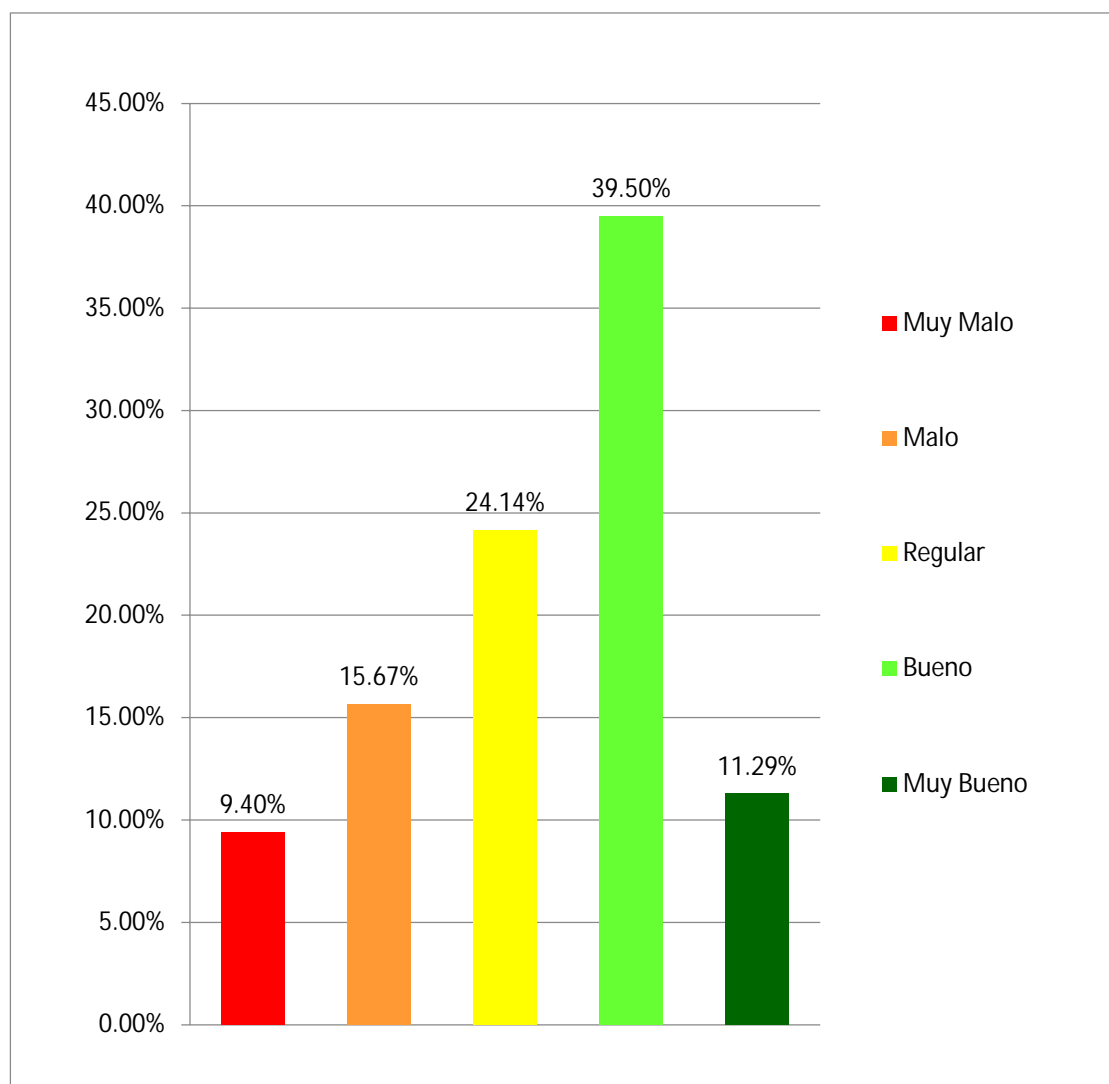
**Figura 8.** Porcentajes de acceso, ubicación, carteles y señalizaciones

**Fuente:** Encuesta

En relación a la Tabla 8 y Figura 8, de los 450 encuestados, ante el enunciado: “Considera usted que el área de farmacia está debidamente identificado (afiches, letreros, luminaria, señalizaciones)”. El 22.19% afirman es muy malo, el 23.75% afirma es malo, el 23.75% afirma es regular, el 22.19 % es bueno y el 8.13% es muy bueno.

**Tabla 9.** Comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
9.40%	15.67%	24.14%	39.50%	11.29%



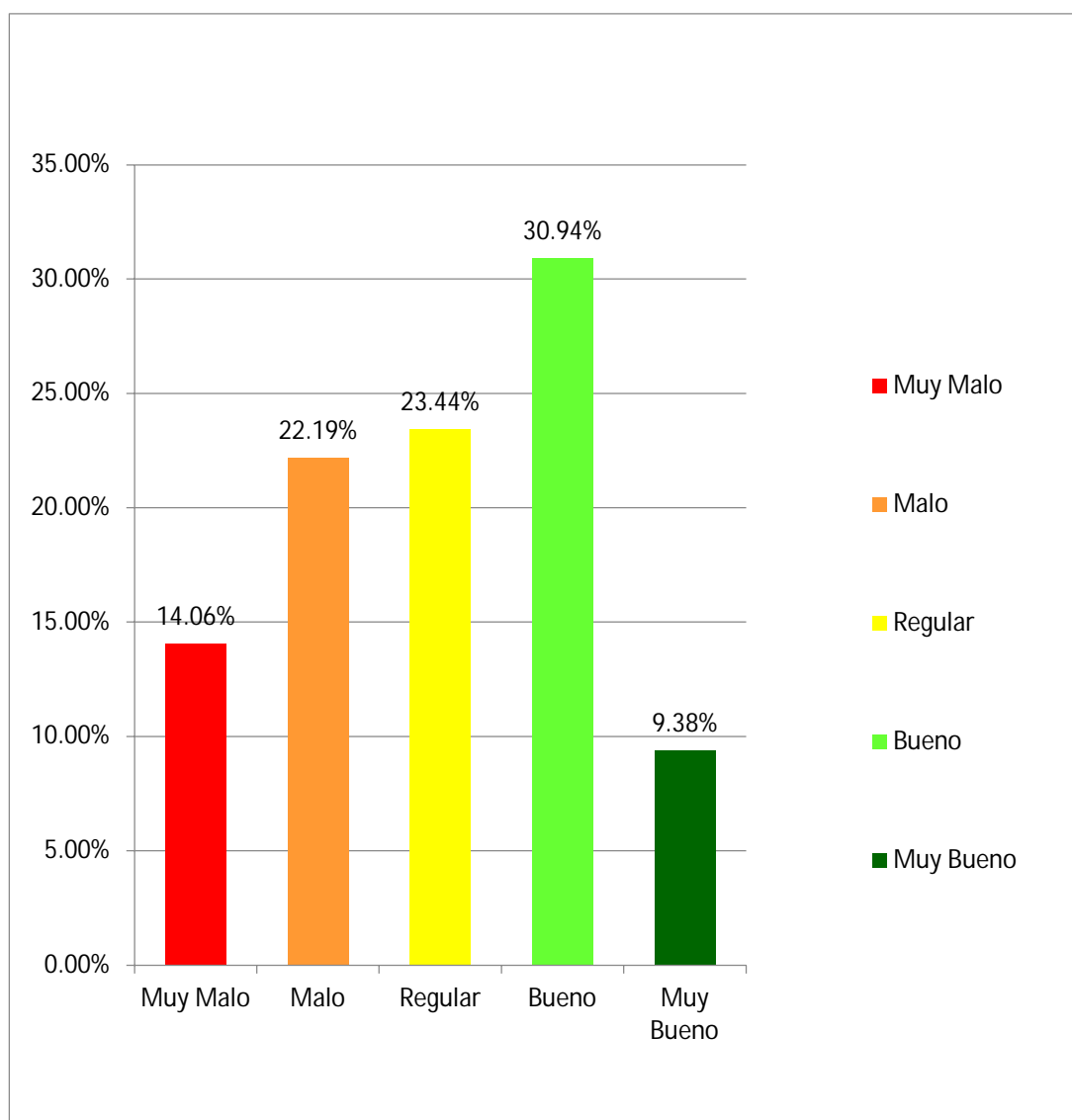
**Figura 9.** Porcentajes de la comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia

**Fuente:** Encuesta

De acuerdo a la Tabla 9 y Figura 9 de los 450 encuestados, se planteó el enunciado: "La comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia fue". El 9.40% afirman es muy malo, el 15.67% afirma es malo, el 24.14% es regular, el 39.50% es bueno y el 11.29% de los encuestados afirma es muy bueno.

**Tabla 10.** Calificación en general de la atención en farmacia

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
14.06%	22.19%	23.44%	30.94%	9.38%



**Figura 10.** Calificación en general de la atención en farmacia

**Fuente:** Encuesta

En la Tabla 10 y Figura 10 de los 450 encuestados, ante la pregunta: ¿Cómo calificaría en general la atención en farmacia?. El 14.06% afirma es muy malo, el 22.19% es malo, el 23.44% es regular, el 30.94% es bueno y el 9.38% es muy buena.

**Tabla 11.** Comparativa de la insatisfacción y satisfacción

Criterios	Muy Malo	Estándar ≤ 0%		Estándar ≤ 0%		Regular	%	Bueno	%	Muy Bueno	%	Estándar > 25%	Estándar >75%
		Insatisfacción		Satisfacción									
		Muy Malo	Malo	Bueno/Regular	Muy Bueno								
1. El trato, amabilidad y paciencia brindado por el personal de farmacia fue	61	16.62%	72	19.62%	79	21.53%	118	32.15%	37	10.08%	36.24%	63.76%	
2. El tiempo que se tardó para atenderle en farmacia fue	114	30.56%	65	17.43%	83	22.25%	91	24.40%	20	5.36%	47.99%	52.01%	
3. La disponibilidad oportuna de los medicamentos e insumos en cantidad y calidad requeridos para su tratamiento fue	141	37.20%	65	17.15%	62	16.36%	85	22.43%	26	6.86%	54.35%	45.65%	
4. El personal de farmacia le indicó la identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento	98	25.99%	83	22.02%	71	18.83%	90	23.87%	35	9.28%	48.01%	51.99%	
5. El personal de farmacia explicó sobre el uso, dosis, como tomar su medicamento (vía oral, intravenosa, aplicar localmente, etc.)	107	28.31%	82	21.69%	74	19.58%	84	22.22%	31	8.20%	50.00%	50.00%	
6. Las condiciones de confidencialidad mientras se le dispensa su medicación fue	40	12.50%	68	21.25%	72	22.50%	110	34.38%	30	9.38%	33.75%	66.25%	
7. El personal de farmacia está identificado correctamente (fotocheck, uniforme, equipo de protección personal)	33	10.31%	51	15.94%	72	22.50%	124	38.75%	40	12.50%	26.25%	73.75%	
8. Considera que el acceso, ubicación, carteles y flechas son adecuados para orientar al paciente	71	22.19%	76	23.75%	76	23.75%	71	22.19%	26	8.13%	45.94%	54.06%	
9. La comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia fue	30	9.40%	50	15.67%	77	24.14%	126	39.50%	36	11.29%	25.08%	74.92%	
10. ¿Cómo calificaría en general la atención en farmacia?	45	14.06%	71	22.19%	75	23.44%	99	30.94%	30	9.38%	36.25%	63.75%	

En la Tabla 11, el parámetro de conformidad inicial propuesta es el índice de satisfacción, el cual debe ser igual o mayor a 75% en la suma de las calificaciones: “Bueno, Muy Bueno y Regular”, y la insatisfacción “Malo y Muy Malo”, sea mayor a 25%. En la encuesta de satisfacción de los usuarios de farmacia en base a una muestra de 450 usuarios.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: El grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, San Martín de Porres, no es apreciable

H<sub>a</sub>: El grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, San Martín de Porres, es apreciable.

**Tabla 12.** Grado de satisfacción y dispensación de medicamentos

			Grado de satisfacción	Dispensación de medicamentos
Rho de Spearman	Grado de satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,942**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	<b>,942**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

De los resultados anteriores comprobamos que entre el grado de satisfacción y la dispensación de medicamentos existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.942. Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando que el grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es apreciable.



### Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: El grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, no es idóneo.

H<sub>a</sub>: El grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.

**Tabla 13.** Grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad

Frecuencia observada		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	59	49	23	33	15	179
Femenino	Si	82	54	55	66	14	271
	Total	141	103	78	99	29	450

Frecuencia esperada		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	56.09	40.97	31.03	39.38	11.54	179
Femenino	Si	84.91	62.03	46.97	59.62	17.46	271
	Total	141	103	78	99	29	450

Chi-cuadrado		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	0.15	1.57	2.08	1.03	1.04	
Femenino	Si	0.10	1.04	1.37	0.68	0.69	
	Total						<b>9.76</b>

De los resultados de la Tabla 12, el grado de libertad= 4; a una significancia: 0.05; 9.487729037. Un Chi cuadrado= **9.76**.

Se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna: El grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.

### Hipótesis específica 2:

H<sub>0</sub>: El grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, no es idóneo.

H<sub>a</sub>: El grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.

**Tabla 14.** Grado de satisfacción relacionado con el tiempo

Frecuencia observada		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	53	40	33	36	17	179
Femenino	Si	61	59	63	76	12	271
	Total	114	99	96	112	29	450

Frecuencia esperada		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	45.35	39.38	38.19	44.55	11.54	179
Femenino	Si	68.65	59.62	57.81	67.45	17.46	271
	Total	114	99	96	112	29	450

Chi-cuadrado		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	1.29	0.01	0.70	1.64	2.59	
Femenino	Si	0.85	0.01	0.47	1.08	1.71	
	Total						<b>10.35</b>

En la Tabla 14, que los grados de libertad fue 4. El grado de significancia 0.05; 9.487729037. El Chi cuadrado obtenido fue **10.35**. Ante ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: El grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.

### Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: El grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano, no es idóneo

H<sub>a</sub>: El grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo

**Tabla 15.** Grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes

Frecuencia observada		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	27	49	32	44	27	179
Femenino	Si	34	63	60	90	24	271
	Total	61	112	92	134	51	450

Frecuencia esperada		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	24.26	44.55	36.60	53.30	20.29	179
Femenino	Si	36.74	67.45	55.40	80.70	30.71	271
	Total	61	112	92	134	51	450

Chi-cuadrado		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
		1	2	3	4	5	
Masculino	No	0.31	0.44	0.58	1.62	2.22	
Femenino	Si	0.20	0.29	0.38	1.07	1.47	
	Total						<b>8.59</b>

En la Tabla 15, los grados de libertad fue 4. El grado de significancia 0.05; 9.48772904. El Chi cuadrado obtenido fue **8.59**. Ante ello se acepta la hipótesis nula: El grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, no es idóneo. Por tanto no existe relación.

## IV. DISCUSIÓN

### IV.I. Discusión de resultados

Los servicios farmacéuticos que se prestan en las instituciones de salud tienen que ser satisfactorios para que se produzcan los efectos previstos de los servicios. Este estudio ha demostrado claramente que la proporción de participantes que estaban al menos satisfechos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, en el distrito de San Martín de Porres.

De los resultados obtenidos en relación el grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, afirman que la disponibilidad oportuna de los medicamentos es muy malo o deficiente. Este hallazgo es comparable con el informe de Molla et al. (2022) en Etiopía, en 422 participantes, la necesidad de mejorar la disponibilidad de medicamentos fue mencionada con mayor frecuencia por casi las tres cuartas partes de los participantes (75.1%)<sup>37</sup>. De igual forma, Semegn y Alemkere (2019), en Etiopía, la escasa disponibilidad de medicamentos (59.6 %) fue la principal queja informada por los participantes del estudio<sup>38</sup>. En otro, los resultados en comparación fueron opuestos: La disponibilidad de los medicamentos que recetan en la farmacia, el 8.2% afirmaron muy bajo (Surur et al., 2015)<sup>39</sup>. De manera similar, un estudio publicado realizado en Arabia Saudita, Alotaibi et al. (2021), en la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con la disponibilidad de los medicamentos durante su visita a la farmacia, indicando que recibieron los medicamentos tal como les fueron recetados. Sin embargo, su experiencia general con respecto a la disponibilidad de medicamentos en el hospital fue insatisfactoria, donde 187 pacientes informaron que no están satisfechos con la disponibilidad de medicamentos en farmacia. Estos hallazgos indican que los pacientes experimentan escasez de medicamentos durante sus visitas al hospital<sup>40</sup>. Del mismo modo, Aziz et al. (2018), en Pakistán el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la disponibilidad de medicamentos fue de 3.19/5.00<sup>41</sup>.

En los resultados del grado de satisfacción en relación con el tiempo de espera de los medicamentos, fue muy malo. Este resultado es distante al estudio en Etiopía, donde más de la mitad de los pacientes (56.4%) pasó más de 15 minutos en la farmacia de consulta externa (Molla et al., 2022)<sup>37</sup>. Un estudio realizado en Sierra Leona por Kabba et al. (2020), los pacientes expresaron mayor conformidad con la recepción de medicamentos de calidad, en contraste, alrededor de una quinta parte expresó una gran insatisfacción con el tiempo de espera (18.4%) para la dispensación de los medicamentos<sup>42</sup>. En esa misma línea, el tiempo del servicio de medicamentos recetados es excelente (13%) (Al-Jumailiet al., 2020)<sup>43</sup>. Lo mismo que Susanto y Chalidyanto (2020) en Indonesia, hubo un aumento en la satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia de consulta externa con respecto al tiempo de espera del medicamento (98.56%), el resultado de este estudio mostró que los pacientes sólo necesitaban esperar menos de 30 minutos para obtener sus medicamentos<sup>44</sup>. Igual que Sadi et al. (2019) en Emiratos Árabes Unidos, para mejorar la experiencia del paciente, evaluó la satisfacción con los servicios de farmacia, la gran mayoría estaban extremadamente satisfechos o satisfechos con el tiempo de espera reducido<sup>45</sup>. En Pakistán, el 47.8% de los pacientes están satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos en la farmacia de un hospital para pacientes ambulatorios (Jawaid y Raza, 2018)<sup>46</sup>. Por el contrario, la satisfacción del paciente estaban menos satisfechos con los tiempos de dispensación (38.1% nada satisfecho) (Aziz et al., 2018)<sup>41</sup>. Aún más, Martínez et al. (2018) en España, de los pacientes que acuden a la farmacia ambulatoria, el tiempo de espera, fueron los peor valorados, con sólo el 55% de los pacientes que se declararon satisfechos o muy satisfechos<sup>47</sup>. En este contexto, en Nigeria, los resultados de la encuesta indicaron que más de la mitad de los encuestados sintieron que la fila en la farmacia era larga. A pesar de este retraso excesivo, el 80% de los encuestados todavía se sentía satisfecho con los servicios recibidos (Adeoye et al., 2018)<sup>48</sup>. En Etiopía sobre la prontitud del servicio de medicamentos dispensados, un 29.5% alto (Surur et al., 2015). Los parámetros la prontitud del servicio de medicamentos dispensados fueron los mejores calificados<sup>39</sup>. En comentario, en el presente estudio, los pacientes no pueden darse el lujo de esperar mucho tiempo para recibir los servicios necesarios debido a problemas de salud o emergencias

que amenazan la vida. Muchos pacientes pueden sentirse incómodos debido a los largos tiempos de espera. Por lo tanto, los participantes informaron que el tiempo de dispensación fue excesivo.

El grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia en 450 encuestados, la tercera parte afirman que el trato, la amabilidad y la paciencia brindado por personal de farmacia es bueno. En la ciudad de Gondar (Etiopía) encontró que el 66.2% de los clientes estaban satisfechos con la forma respetuosa del personal de la farmacia (Ayalew et al., 2017)<sup>49</sup>. En Malasia mostró que el 91.5 % de los clientes estaban satisfechos con el trato respetuoso del personal de la farmacia (Moluguluet al., 2012)<sup>50</sup>. Entretanto, un estudio realizado en Malta también mostró que el 90% de los pacientes estaban satisfechos con el trato profesional de los farmacéuticos (Wirth et al. 2010)<sup>51</sup>. De forma semejante, la cortesía y el respeto que mostró el personal de la farmacia fue 54.5% moderado (Surur et al., 2015)<sup>39</sup>. En Etiopía la gran mayoría de los participantes del estudio tenían una alta satisfacción en el tono de voz, amabilidad y prestación equitativa de servicios. También tuvieron una alta satisfacción en el trato cordial hacia el paciente (Molla et al., 2022)<sup>37</sup>.

En general la atención en farmacia, de acuerdo a los encuestados afirma que es bueno y muy buena. En la investigación de Kabba et al. (2020) en Sierra Leona, la cortesía y el respeto mostrados por el personal de la farmacia son satisfactorios (57.1%)<sup>42</sup>. De suma importancia, la gran mayoría de los participantes tenían una alta satisfacción en la cortesía, el tono de voz, la prestación equitativa de servicios y una alta satisfacción en el trato al cliente (Semegn y Alemkere, 2019)<sup>38</sup>. De manera similar, Ghasoub et al. (2017) en Qatar, mostró un alto nivel de satisfacción de los pacientes del Centro Nacional de Atención e Investigación del Cáncer y del Hospital del Corazón, los participantes destacaron que la satisfacción general fue del 98% con el servicio prestado en la farmacia y del 99% con el personal de la farmacia<sup>52</sup>. Kefale et al. (2016) en Etiopía, la mitad de los encuestados se mostró satisfecho y un gran porcentaje insatisfecho con los servicios farmacéuticos. Los factores que influyeron en la percepción y satisfacción de los clientes incluyeron el nivel de

educación de los encuestados, la ocupación, la condición médica principal para buscar el servicio y el estado de pago para obtener los servicios<sup>53</sup>. Un estudio realizado en Botswana que evaluó la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia como parte de los servicios generales de salud e informó un nivel relativamente alto de satisfacción (Bamidele et al., 2011)<sup>54</sup>. Se interpreta que estos resultados podría atribuirse a la diferencia en los niveles de desarrollo de los países en general y de sus servicios de farmacia en particular. La diferencia en el nivel de satisfacción informado por los clientes en comparación con las situaciones en los estudios citados anteriormente indica que existe una brecha en los aspectos relacionados con el sistema y de los servicios de farmacia en la institución.

Podemos concluir que los servicios de farmacia están bien organizados y son profesionales. Sin embargo, la satisfacción del paciente no solo depende de la calidad del servicio prestado por la farmacia, sino también de las expectativas del paciente sobre este servicio. Cuando las expectativas del paciente son altas (por ejemplo, la disponibilidad de todos los medicamentos necesarios, la cooperación total del personal de farmacia y, la cortesía y el respeto), la satisfacción será baja si falta alguna de estas circunstancias. Por el contrario, cuando las expectativas del paciente son moderadas, la satisfacción será alta cuando los clientes encuentren servicios por encima de sus expectativas. Esto ayudará a llenar el vacío entre lo que los clientes necesitan y lo que obtienen. Los hallazgos también son útiles para identificar problemas específicos del servicio que necesitan mejoras para brindar servicios de farmacia de alta calidad.

El estudio presenta fortalezas, incluido un cuestionario recientemente desarrollado para medir la satisfacción del paciente específicamente con los pacientes que asisten a una clínica privada y agregar información sobre el conocimiento general del paciente sobre el servicio de farmacia en relación con la satisfacción del paciente, ya que los estudios locales sobre este tema son limitados. El tamaño de la muestra, la población heterogénea son otras fortalezas. Además, el análisis riguroso de los resultados permite que los estudios futuros comparen los hallazgos obtenidos de la actual investigación.

Es necesario subrayar, los resultados del presente estudio facilitarán a los administradores de atención médica adaptar las políticas en áreas de bajo rendimiento del departamento de farmacia.

Las limitaciones de este estudio son reconocidas por las autoras. El hecho de que no se evaluaron los servicios específicos que reciben los clientes en la farmacia. Esto dificultó la capacidad del estudio para evaluar el nivel de satisfacción de los clientes en relación con el tipo de servicios recibidos. Esto habría ayudado a sugerir servicios específicos en los que centrarse para estudios futuros. Este estudio único se realizó en un entorno y los resultados no se generalizarán a otros entornos. No se abordaron otros factores que podrían influir en la satisfacción, como la calificación del farmacéutico, los años de experiencia y la experiencia en capacitación. Debido a que la entrevista se realizó en las instalaciones de una clínica privada, los resultados de este estudio pueden ser propensos al sesgo de deseabilidad social. Además este estudio de naturaleza transversal, por lo que es difícil ver los problemas predominantes en un momento dado.



## IV.2. Conclusiones

- Se logró identificar el grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Cayetano Heredia. La disponibilidad oportuna del medicamento es muy malo y malo (54.35%), el tiempo de espera de los medicamentos es deficiente (47.99%). Sin embargo, la satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria es muy bueno y bueno (40.32%).
- Los resultados indican, en relación a la disponibilidad oportuna del medicamento, es muy malo y malo (54.35%) y fue la principal queja informada por los participantes del estudio. Por tanto no recibieron los medicamentos tal como les fueron recetados.
- El grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos alrededor de la mitad expresó una gran insatisfacción con el tiempo de espera (47.99%) para la dispensación de los medicamentos. Muchos se sintieron incómodos debido a los largos tiempos de espera.
- El grado de satisfacción hacia el personal de farmacia de los encuestados quedaron más satisfechos relacionado al trato, amabilidad y paciencia brindado por personal de farmacia (42.23%). Estos resultados confirman que todavía queda mucho por mejorar.

### **IV.3. Recomendaciones**

- Se recomienda que la gerencia de la Clínica Cayetano Heredia asegure la conformidad del entorno de la farmacia ambulatoria y la entrega de orientación adecuada y suficiente sobre la medicación a los pacientes necesitados. Además, la disponibilidad de medicamentos fue una variable fuertemente ligada a la insatisfacción de los pacientes.
- Es necesario desarrollar las infraestructuras para mejorar las farmacias de los hospitales con el fin de proporcionar una zona de espera cómoda y un espacio seguro para el asesoramiento. Además, contar con profesionales de la farmacia altamente motivados y bien remunerados, con la cualificación requerida y una supervisión de apoyo adecuada, mejorará la prestación efectiva de una atención farmacéutica de calidad.
- Se recomienda en el futuro llevar a cabo más investigaciones sobre la práctica de la farmacia en otros hospitales privados y gubernamentales para generalizar los resultados obteniendo la información deseada. Esta investigación podría ser útil para que otros hospitales comparen las prácticas actuales de farmacia para mejorar su rendimiento y obtener mejores resultados en cuanto a la satisfacción de los pacientes con los servicios ofrecidos por los hospitales.
- Se necesitan programas de formación profesional continua para el personal de farmacia. Además, las autoridades deben centrarse y desempeñar un papel en el fortalecimiento de los servicios de la atención farmacéutica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. WHO consultative group on the role of the pharmacist in the health care system. The role of the pharmacist in the health care system: report of a WHO consultative group: New Delhi, 13–16 December 1988; report of a WHO meeting: Tokyo, Japan, 31 August-3 September 1993. Geneva: World Health Organization; 1994.  
<https://apps.who.int/medicinedocs/pdf/h2995e/h2995e.pdf>
2. Mamo DB, Alemu BK. Rational Drug-Use Evaluation Based on World Health Organization Core Drug-Use Indicators in a Tertiary Referral Hospital, Northeast Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Drug Healthc Patient Saf.* 2020;12:15–21. <https://doi.org/10.2147/DHPS.S237021>.
3. Zaman SB, Hussain MA, Nye R, Mehta V, Mamun KT, Hossain N. A review on antibiotic resistance: alarm bells are ringing. *Cureus.* 2017;9(6):e1403.  
<https://doi.org/10.7759/cureus.1403>.
4. Auta A, Hadi MA, Oga E, Adewuyi EO, Abdu-Aguye SN, Adeloye D, et al. Global access to antibiotics without prescription in community pharmacies: a systematic review and meta-analysis. *J Infect.* 2019;78(1):8–18.  
<https://doi.org/10.1016/j.jinf.2018.07.001>.
5. Sakeena MHF, Bennett AA, McLachlan AJ. Non-prescription sales of antimicrobial agents at community pharmacies in developing countries: a systematic review. *Int J Antimicrob Agents.* 2018;52(6):771–82.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijantimicag.2018.09.022>
6. Afridi MI, Rasool G, Tabassum R, Shaheen M, Siddiquillah, Shujauddin M. Prevalence and pattern of self-medication in Karachi: A community survey. *Pak J Med Sci.* 2015;31(5):124–5.  
<https://doi.org/10.12669/pjms.315.8216>.
7. Fernández C. Automedicación en medio de la pandemia: Lo que no es recomendable en la lucha contra el coronavirus. *El Comercio.* Sábado de agosto de 2020. Sucesos. <https://bit.ly/3nKZlzz>.
8. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Ali Shah SI. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(18):3318.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>

9. McFarland SM, Wallace JP, Parra J, Baker J. Evaluation of patient satisfaction with diabetes management provided by clinical pharmacists in the patient-centered medical home. *Patient*. 2014;7:115–21.  
<https://doi.org/10.1007/s40271-013-0039-7>.
10. Tsuyuki RT, House LKD, Charrois TL, Kolber MR, Rosenthal MM, Lewanczuk R, Campbell NRC, Cooney D, McAlister FA. Randomized trial of the effect of pharmacist prescribing on improving blood pressure in the community. *Circulation*. 2015;132: 93–100.  
<https://doi.org/10.1161/CIRCULATIONAHA.115.015464>.
11. Hassali MA, Saleem F, Verma AK, Choy WY, Nouri AI, Asmani MF. Translation and Validation of Patient Satisfaction with Pharmacist Services Questionnaire (PSPSQ 2.0). *J Young Pharm*. 2018;10:427–432.  
<https://doi.org/10.5530/jyp.2018.10.94>.
12. Lai PS, Chung WW, Toh LS, Othman S. Development and validation of an Ambulatory Care Patient Satisfaction Questionnaire to assess pharmacy services in Malaysia. *Int J Clin Pharm*. 2018;40:1309–1316.  
<https://doi.org/10.1007/s11096-018-0721-x>.
13. Sakharkar P, Bounthavong M, Hirsch JD, Morello CM, Chen TC, Law AV. Development and validation of PSPSQ 2.0 measuring patient satisfaction with pharmacist services. *Res Social Adm Pharm*. 2015;11:487–498.  
<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2014.10.006>.
14. Sun J, Hu G, Ma J, Chen Y, Wu L, Liu Q, et al. Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: Findings from the 2015 China National Patient Survey. *Int. J. Qual. Health Care*. 2017;29:213–221.  
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw160>.
15. Shabbir A, Malik SA. Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan. *Int. J. Qual. Reliab. Manag*. 2016;33:538–557.  
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2014-0074>.
16. Mohamed Ibrahim O, Ibrahim RM, Al Meslamani AZ, Al Mazrouei N. Dispensing errors in community pharmacies in the United Arab Emirates: investigating incidence, types, severity, and causes. *Pharmacy Practice* 2020;18(4):2111. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.4.2111>.

17. Sakeena MHF, Bennett AA, McLachlan AJ. The Need to Strengthen the Role of the Pharmacist in Sri Lanka: Perspectives. *Pharmacy*. 2019;7(2):54. <https://doi.org/10.3390/pharmacy7020054>
18. Gogazeh E. Dispensing errors and self-medication practice observed by community pharmacists in Jordan. *Saudi Pharmaceutical Journal*. 2020;28(3):233-237. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2020.01.001>.
19. Al-Arifi MN. Community pharmacists' attitudes toward dispensing errors at community pharmacy setting in Central Saudi Arabia. *Saudi Pharm. J*. 2014; 22:195-202. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2013.05.002>
20. Aldhwaihi K, Schifano F, Pezolesi C, Umaru N. A systematic review of the nature of dispensing errors in hospital pharmacies. *Integr. Pharm. Res. Pract.* 2016; (5):1-10. <https://doi.org/10.2147/IPRP.S95733>.
21. Al-Shayban DM, Naqvi AA, Islam MA, Almaskeen M, Almulla A, Alali M, et al. Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings. *Front. Pharmacol.* 2020;11:138. <https://doi.org/10.3389/fphar.2020.00138>.
22. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*. 2020;1-7. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>.
23. Mooney EV, Hamper JG, Willis RT, Farinha TL, Ricchetti CA. Evaluating patient satisfaction with pharmacist-administered long-acting injectable antipsychotics in the community pharmacy. *Journal of the American Pharmacists Association*. 2018;58(4):24–29.e2. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2018.04.035>.
24. Estrella FD, Estrella TI. Conocimiento del proceso de dispensación de medicamentos en estudiantes del CICLO V al X de Farmacia Y Bioquímica, Universidad María Auxiliadora, Lima-Perú 2019. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2019. <https://bit.ly/3nQISQX>.
25. Flores RJ, Taipe GM. Evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes – clientes de la farmacia del hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, setiembre-noviembre 2017. [Tesis de pregrado]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2019. <https://bit.ly/2ZgUce1>.

26. Garate AS. Evaluacion de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015. [Tesis de posgrado]. Lima: Universidad Federico Villarreal; 2019.  
<https://bit.ly/3IEsrTZ>.
27. López NT. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad San Pedro; 2019. [https:// bit.ly/3znAKID](https://bit.ly/3znAKID).
28. Pluye P, Bengoechea EG, Granikov V, Kaur N, Tang DL. A World of Possibilities in Mixed Methods: Review of the Combinations of Strategies Used to Integrate the Phases, Results, and Qualitative and Quantitative Data. *International Journal of Multiple Research Approaches*. 2018;10(1):1–16.  
<https://doi.org/10.29034/ijmra.v10n1a3>.
29. Steiner PM, Wong VC. Assessing Correspondence Between Experimental and Nonexperimental Estimates in Within-Study Comparisons. *Evaluation Review*. 2018;42(2):214-247. <https://doi.org/10.1177/0193841X18773807>.
30. Hernán MA. The C-word: scientific euphemisms do not improve causal inference from observational data. *Am J Public Health*. 2018;108:616-619.  
<https://doi.org/10.2105/AJPH.2018.304337>.
31. Kamper SJ. Asking a question: linking evidence with practice. *J Orthop Sports Phys Ther*. 2018;48:596-597.  
<https://doi.org/10.2519/jospt.2018.0702>.
32. Ross LA. Quality improvement in health care: opportunities and responsibilities for pharmacists. *Ann Pharmacother*. 2013;47:1206–1209.  
<https://doi.org/10.1177/1060028013503128>.
33. Zun AB, Ibrahim MI, Hamid A. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. 2018;33(5):416–422.  
<https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>.
34. Balayla J, Tulandi T. Survey Research. *Journal of Obstetrics and Gynaecology Canada*. 2019;41(7):901–902.  
<https://doi.org/10.1016/j.jogc.2019.03.021>.
35. Jones TL, Baxter MAJ, Khanduja V. A quick guide to survey research. *Ann R Coll Surg Engl*. 2013; 95(1):5–7.  
<https://doi.org/10.1308/003588413X13511609956372>

36. Issue Information-Declaration of Helsinki. Declaration of Helsinki: Recommendations for Conduct of Clinical Research. *J Bone Miner Res.* 2019 Mar;34 (3): BMi-BMii. <https://doi.org/10.1002/jbmr.3492>.
37. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS ONE.* 2022;17(1):e0262300. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
38. Semegn S, Alemkere G. Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *PLoS ONE.* 2019; 14(10): e0224400. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400>
39. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2015;205(15):1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0900-6>
40. Alotaibi NH, Alzarea AI, Alotaibi AM, Khan YH, Mallhi TH, Alharbi KS, et al. Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PLoS ONE.* 2021;16(4): e0247912. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>.
41. Aziz MM, Ji W, Masood I, Farooq M, Malik MZ, Chang J, Jiang M, Atif N, Fang Y. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health.* 2018;15(12):2914. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>
42. Kabba JA, Bah AJ, James PB, Chang J, Kitchen C, Jiang M, et al. Patients satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leone: a national cross-sectional study. *International Journal of Clinical Pharmacy.* 2020;43(3):556–565. <https://doi.org/10.1007/s11096-020-01163-5>
43. Al-Jumaili A, Ameen IA, Alzubaidy DA. Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *Innov Pharm.* 2020;11(1):1-10. <https://doi.org/10.24926/iip.v11i1.2434>

44. Susanto AN, Chalidyanto D. Waiting time and satisfaction of outpatient in the pharmacy section. *Eurasian Journal of Biosciences*. 2020;14(2):3263-3266  
<https://bit.ly/3ICDKpt>
45. Sadi BA, Harb Z, El-Dahiyat F, Anwar M. Improving patient waiting time: A quality initiative at a pharmacy of a public hospital in United Arab Emirates. *International Journal of Healthcare Management*. 2019; 1–6.  
<https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1692768>
46. Jawaid A, Raza M. The status of patients satisfaction with outpatient hospital pharmacy. *Gomal University Journal of Research*. 2018;34(1):1-5.  
<https://bit.ly/349BK9f>
47. Martínez-López-de-Castro N, Álvarez-Payero M, Martín-Vila A, Samartín-Ucha M, Iglesias-Neiro P, Gayoso-Rey M, et al. Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. . *Eur J Hosp Pharm* 2018;25:183–188. <https://doi.org/10.1136/ejhpharm-2016-001192>
48. Adeoye AW, Erah PO, Macauley BO. Assessment of waiting time and satisfaction of patients with service delivery in an ambulatory pharmacy in Lagos University Teaching Hospital (LUTH). *Nigerian Quarterly Journal of Hospital Medicine*. 2018;28 (4):1-2. <https://bit.ly/32zr5EG>
49. Ayalew MB, Taye K, Asfaw D, Lemma B, Dadi F, Solomon H, et al. Patients'/clients' expectation toward and satisfaction from pharmacy services. *J Res Pharm Pract*. 2017;6(1):21-26.  
<https://doi.org/10.4103/2279-042X.200995>.
50. Molugulu N, Nee NS, Matanjun D, Urban J, Balana R. Patient satisfaction on general, intervention and cognitive services among retail pharmacies in Kota Kinabalu, Malaysia. *IRJP*. 2012;3:141–4. <https://bit.ly/3KlcrMI>
51. Wirth F, Tabone F, Azzopardi LM, Gauci M, Zarb-Adami M, Serracino-Inglott A. Consumer perception of the community pharmacist and community pharmacy services in Malta. *J Pharm Health Serv Res*. 2010;1:189–94  
<https://doi.org/10.1111/j.1759-8893.2010.00034.x>
52. Ghasoub R, Zaidan M, Al-Yafie S, Al-Siyabi K, Radwan Y, Mohamed Ibrahim MI. Preliminary Study of Patients' Perceptions and Satisfaction in Outpatient Pharmacies at the Cancer and Heart Centres in Qatar. *J Appl Pharm*. 2017; 9:1-4 <https://doi.org/10.21065/1920-4159.1000254>



53. Kefale AT, Atsebah GH, Mega TA. Clients' perception and satisfaction toward service provided by pharmacy professionals at a teaching hospital in Ethiopia. *Integr Pharm Res Pract*. 2016;5:85–94.  
<https://doi.org/10.2147/IPRP.S118657>
54. Bamidele AR, Hoque ME, van der Heever H. Patient satisfaction with the quality of care in a primary health care setting in Botswana. *South African Fam Pract*. 2011;53(2):170–5.  
<https://doi.org/10.1080/20786204.2011.10874080>

## **ANEXOS**

## Anexo A: Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta de grado de satisfacción del servicio de farmacia

#### I. Datos generales:

Fecha: .....

Tipo de usuario:

- Particular  
 Seguro  
 Entidades Prestadoras de Salud (EPS)  
 Convenio

Edad:

- 0-18  
 18-36  
 36-45  
 45 a 65  
 65 a más

Género:

- Masculino.  
 Femenino

Para la Clínica Médica Cayetano Heredia, la salud y la satisfacción de nuestros pacientes es lo primero, por eso, nos esforzamos en brindarle un servicio de su completo agrado. Por favor marque (x) según corresponda:

#### II. Calidad de servicio de farmacia ambulatoria ¿Cómo calificaría Ud.?

	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1. El trato, amabilidad y paciencia brindado por el personal de Farmacia fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El tiempo que se tardó para atenderse en farmacia fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La disponibilidad oportuna de los medicamentos e insumos en cantidad y calidad requeridos para su tratamiento fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El personal de farmacia le indicó la identidad, cantidad, integridad y fecha de vencimiento del medicamento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El personal de farmacia explicó sobre el uso, dosis, como consumir su medicamento (oral, intravenosa, local):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Las condiciones de confidencialidad mientras se le dispensa su medicación fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. El personal de farmacia está identificado correctamente (fotocheck, uniforme, equipo de protección personal):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
----------	------	---------	-------	-----------

8. Considera usted que el área de farmacia está debidamente  
identificado (afiches, letreros, luminaria, etc.)

9. La comodidad y limpieza de la sala de atención de farmacia fue:

10. ¿Cómo calificaría en general la atención en farmacia?

11. ¿Recomendaría o volvería a usar nuestros servicios? ¿Por qué?  SÍ  NO  
.....  
.....

12. ¿Qué podemos hacer para brindarle una mejor atención?  
.....  
.....

Nombre: .....	(Opcional)
Teléfono.....	e-mail.....

## ANEXO B: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Cayetano Heredia, Junio del 2021?	Identificar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Junio del 2021.	El grado de satisfacción relacionado con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es apreciable.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia?	Conocer el grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia.	El grado de satisfacción relacionado con la disponibilidad oportuna del medicamento que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.
¿Cuál es el grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia?	Conocer el grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia.	El grado de satisfacción relacionado con el tiempo de espera de los medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.
¿Cuál es el grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia?	Conocer el grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia	El grado de satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, es idóneo.
<b>Procedimiento para colecta de datos usando el cuestionario</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se solicita y coordina el permiso a gerencia y a recursos humanos para tener accesibilidad a los pacientes que acuden a la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia.</li> <li>- Se explica a los pacientes las características del estudio, luego aquellos que aceptaron participar del estudio se les entregó el consentimiento informado para su firma. Asimismo, se realizará la aplicación del instrumento la duración será de ocho minutos.</li> <li>- Por motivos de la pandemia y como un método de prevención se utilizará elementos de protección personal (doble mascarilla, facial, alcohol de 70°).</li> <li>- Se organiza la información, recopilando los datos e información de pacientes.</li> </ul>		

### ANEXO C: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems	Valor
V1: Calidad de atención en la farmacia ambulatoria	La calidad de atención son los esfuerzos combinados e incesantes de todos (profesionales de la salud, pacientes y sus familias, investigadores, planificadores y educadores) para realizar los cambios que conducirán a mejores resultados para los pacientes (salud).	Es un procedimiento de la entrega del medicamento con las indicaciones respectivas para su uso correcto del medicamento por el profesional encargado de farmacia en el Establecimiento de Salud del primer nivel de atención.	Dispensación adecuada	Brindaron indicaciones del tratamiento	Ordinal	4,5	Alternativas múltiples
				Grado de información que brinda el personal		4,5,6	
				Cumplimiento de la dispensación		3,4,5,6,7	
			Entrega de medicamento	Grado de cumplimiento del personal		1,2,3	
V2: Grado de satisfacción	El grado de satisfacción se determina analizando la brecha de calidad del servicio (CS), que es la diferencia entre la expectativa del cliente y su percepción.	Es lo que percibe el paciente al momento de la dispensación del medicamento completándose con la expectativa en la atención primaria.	Percepción del servicio	Acceso, ubicación e instalaciones del servicio de farmacia	Ordinal	8,9	Alternativas múltiples
				Grado de eficiencia del personal		1,2,4,5,6	
				Opinión del paciente		10,11,12	
			Perspectiva del servicio	Cumplimiento de la dispensación		3,4,5,6,7	

## **Anexo D: Consentimiento informado**

**Título de la Investigación:** Grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Junio 2021.

**Investigadores principales:** Bach. Araujo Baca, Emys Wendoly

Bach. Hernández Huamán, María Elizabeth

**Sede donde se realizará el estudio:** Clínica Médica Cayetano Heredia - S.M.P

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir sí participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y sí usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

### **1. Justificación del estudio**

Con el transcurrir de los años y en la actualidad el paciente se ha convertido en el principal pilar del sistema de salud y su grado de satisfacción durante su atención es un importante indicador de calidad y estabilidad en su salud; por lo tanto para evaluar el grado de satisfacción que el servicio de farmacia le brinda durante la dispensación de medicamentos, es necesario un instrumento como la encuesta que nos indique su opinión con datos reales.

Por ende el recopilar información sobre grado de satisfacción que tienen los pacientes con la atención que se brinda en el área de farmacia ambulatoria es fundamental para la implementación de distintos indicadores que complementarán la optimización del proceso de atención, orientación y educación al paciente, jugando así un rol importante en la mejora y bienestar de su salud.

## **2. Objetivo del estudio**

Identificar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, Junio del 2021.

## **3. Beneficios del estudio**

El presente estudio favorecerá a los pacientes que acuden a la farmacia por que los resultados se verán reflejados en la mejora de la calidad de atención, el incremento en la disponibilidad de sus medicinas y la capacidad de respuesta que tendrá el personal con referente al servicio que se les brinda, lo que ayudara en la mejora de la salud del paciente y los cuidados que este debe seguir con su tratamiento farmacológico.

## **4. Procedimiento del estudio**

- El instrumento a utilizar en la presente investigación, es: la encuesta, por motivos de la pandemia y como un método de prevención se utilizaran elementos de protección personal (doble mascarilla, mandilón descartable, facial, gorro descartable y un frasco alcohol de 70°); ya que dicha investigación es no experimental.
- Los pacientes que se atiendan en la farmacia ambulatoria se les entregarán el consentimiento informado, además de brindar información con respecto al estudio a realizar. Asimismo, se entregará la respectiva encuesta respondiendo según la opinión del paciente.
- Luego procedimos a recopilar recomendaciones y sugerencias, para brindar y mejorar nuestra eficaz y eficiente atención. Los pacientes serán elegidos por conveniencia, la encuesta será aceptada por algunos y por algunos no (acorde a su disponibilidad de tiempo).
- La encuesta se delimitará sobre el problema de la investigación, realizando una encuesta para las variables, así poder saber el grado satisfacción de la atención que se brinda en farmacia ambulatoria.



## 5. Riesgo asociado con el estudio

El proyecto de investigación estará enfocado a pacientes que acudan a la farmacia de la Clínica Médica Cayetano Heredia y aquellos pacientes que padecen patologías crónicas o se encuentren en aislamiento por ser Covid positivo. Esto conllevará que su permanencia sea evaluada. Por tanto, debemos captar el interés de los pacientes para realizar el estudio.

## 6. Confidencialidad

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

## 7. Aclaraciones

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
- Emys Wendoly Araujo Baca, al teléfono 944118798, correo electrónico: [araujoemys93@gmail.com](mailto:araujoemys93@gmail.com).
- María Elizabeth Hernández Huamán, al teléfono 999052425, correo electrónico: [maeli\\_19\\_5@hotmail.com](mailto:maeli_19_5@hotmail.com).
- Mg. Neuman Mario Pineda Perez, al teléfono 949311368.

- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la carta de consentimiento informado dispuesto en este documento.

### 8. Carta de consentimiento informado

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del testigo: \_\_\_\_\_

Firma del testigo: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021

## ANEXO E: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

### Ficha de validación del cuestionario

Título del Proyecto de Tesis: "GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLINICA MEDICA CAYETANO HEREDIA, JUNIO – 2021"	
<b>Tesistas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• BACH. ARAUJO BACA, EMYS WENDOLY</li><li>• BACH. HERNANDEZ HUAMAN, MARIA ELIZABETH</li></ul>

### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						X	
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						X	
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?						X	
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?						X	
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?						X	
6. ¿Las preguntas del cuestionarioson adaptados a la actualidad y realidad nacional?						X	

### II. SUGERENCIAS

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse? Ninguno
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse? Ninguno
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse? Ninguno

**Fecha:** 02/10/21

**Validado por:** Mg. QF. Ernesto Acaro

**Firma:**

  
**Dr. Fidel Ernesto Acaro**  
Químico Farmacéutico  
Farmacólogo  
CQFP: 08053

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**Ficha de validación del cuestionario**

Título del Proyecto de Tesis: "GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLINICA MEDICA CAYETANO HEREDIA, JUNIO – 2021"	
<b>Tesistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BACH. ARAUJO BACA, EMYS WENDOLY</li> <li>• BACH. HERNANDEZ HUAMAN, MARIA ELIZABETH</li> </ul>

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
2. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
3. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
4. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
5. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?						X	
6. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

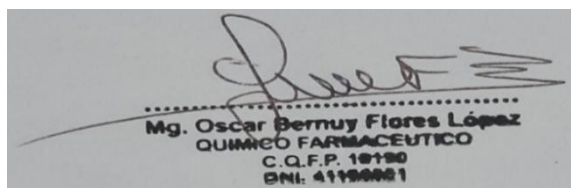
**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse?

**Fecha:** 21 de septiembre 2021

**Validado por:** Mg. Q.F. Oscar Bernuy Flores López

**Firma:**



.....  
 Mg. Oscar Bernuy Flores López  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 C. Q. F. P. 19130  
 DNI: 41199921

**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**Ficha de validación del cuestionario**

Título del Proyecto de Tesis: "GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLINICA MEDICA CAYETANO HEREDIA, JUNIO – 2021"	
<b>Tesistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BACH. ARAUJO BACA, EMYS WENDOLY</li> <li>• BACH. HERNANDEZ HUAMAN, MARIA ELIZABETH</li> </ul>

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
7. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?						X	
8. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?						X	
9. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
10. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?							X
11. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
12. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?						X	

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse? NINGUNO
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse? NINGUNO.
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse? NINGUNO

**Fecha:** 21 de setiembre de 2021

**Validado por:** Mg. Enrique MONTANCHEZ Mercado

**Firma:**



**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**Ficha de validación del cuestionario**

Título del Proyecto de Tesis: "GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLINICA MEDICA CAYETANO HEREDIA, JUNIO – 2021"	
Tesisistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BACH. ARAUJO BACA, EMYS WENDOLY</li> <li>• BACH. HERNANDEZ HUAMAN, MARIA ELIZABETH</li> </ul>

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Sírvase evaluar el cuestionario adjunto, marcando en el cuadro correspondiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Porcentaje (%) de aprobación						
	< 50	50	60	70	80	90	100
13. ¿El cuestionario logrará obtener datos para lograr el objetivo del proyecto?							X
14. ¿Las preguntas del cuestionario están referidas a los objetivos planteados?							X
15. ¿Son comprensibles las preguntas del cuestionario?							X
16. ¿Las preguntas del cuestionario siguen una secuencia lógica?						X	
17. ¿Las preguntas del cuestionario serán reproducibles en otros estudios similares?							X
18. ¿Las preguntas del cuestionario son adaptados a la actualidad y realidad nacional?							X

**IV. SUGERENCIAS**

1. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían incorporarse?. Todas son correctas
2. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que podrían eliminarse?. Todas son correctas
3. ¿Cuáles de las preguntas considera usted que deberían reformularse? Todas son correctas

**Fecha:** 21-09-2021

**Validado por:**

**Neuman Mario pineda Pérez**

CQFP 18130

DNI 09410930



Firma:

**Anexo F:** Carta de de autorización de la Clínica Médica Cayetano Heredia  
para la realización del proyecto de tesis



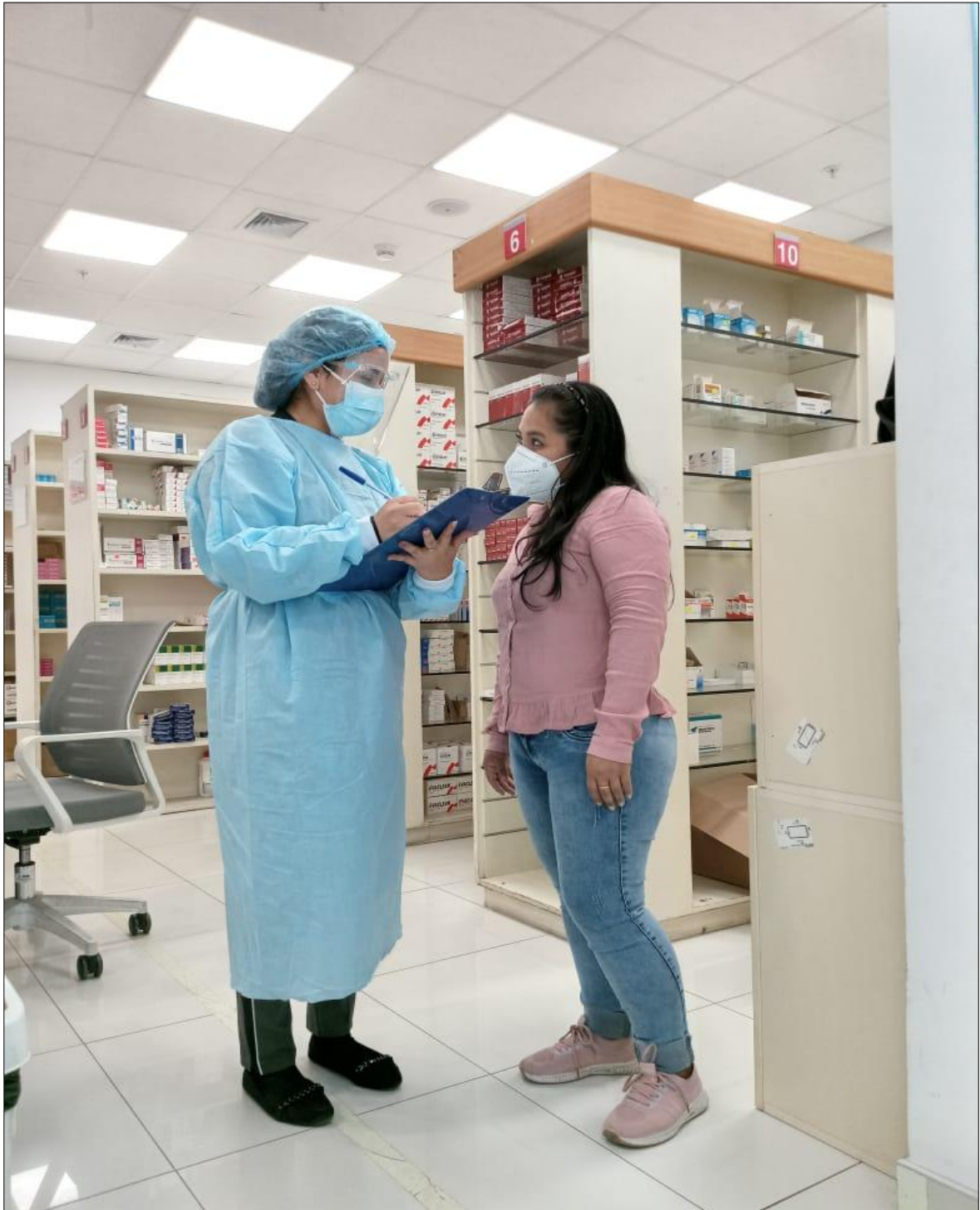


## Anexo G: Evidencias fotográficas del trabajo de campo



**Foto 1.** Investigadora encuesta el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia.





**Foto 2.** Investigadora encuesta el grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia.