



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

**IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIABÉTICOS
QUE ACUDEN A LA BOTICA INSURGENTES FARMA
(OCTUBRE – DICIEMBRE) 2020**

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

AUTORES:

Bach. CASTAÑEDA DIAZ, TONNY YANNER
<https://orcid.org/0000-0002-0751-814X>

Bach. GONZÁLES GÓMEZ, JUAN DEL CARMEN
<https://orcid.org/0000-0001-9762-0174>

ASESOR:

Dr. VILCHEZ CÁCEDA, HÉCTOR ALEXANDER
<https://orcid.org/0000-0001-7094-0821>

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Queridos padres quiero expresarles todo mi agradecimiento, así como el haberme apoyado durante toda mi carrera profesional. Uno de mis sueños era poder seguir una carrera universitaria y gracias a ustedes lo he podido lograr, día a día me dieron los mejores consejos de vida que me hicieron darme cuenta de que el estudio era el mejor camino para llegar a ser una persona exitosa, pues sin sus palabras quizá no hubiera entendido lo que significa ser todo un profesional. Me siento muy feliz de poder agradecerles la confianza que depositaron en mí, pues en ningún momento demostraron duda alguna ante mi persona, por el contrario, siempre estaban dándome palabras de aliento y cuando me sentía cansado estuvieron ahí para ayudarme a levantarme de nuevo y no desistir de mi meta trazada.

Hoy en día soy una persona con un título profesional que me abrirá muchas puertas y podré trazar muchos planes a corto y mediano plazo. Estos cinco años en la universidad, han sido para mí una experiencia que jamás podré olvidar, he aprendido que una persona con estudios puede ser capaz de llegar muy alto en la vida. Gracias por ser mis padres, por estar a mi lado en todo momento. Lo que más deseo es que siempre se sientan orgullosos de tenerme como hijo.

Castañeda Diaz, Tonny Yanner

Primeramente darte las gracias Dios por darme esta alegría que cada día vas guiando mis pasos junto a mi familia, igualmente agradezco a mis padres, hermanos en especial a mi hermano Moisés por sus consejos y palabras que fueron de gran ayuda para ser un profesional en la vida, mis tíos y amigos por sus mensajes y su apoyo incondicional muchas gracias.

González Gómez, Juan del Carmen

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento, a toda nuestra familia por brindarnos su apoyo para ser unos profesionales ya que día a día nos motivaron para seguir adelante y luchar por nuestras metas, inculcándonos humildad, respeto y dedicación en nuestras vidas.

Al Dr. Héctor Vilchez Cáceda, nuestro asesor por guiarnos en esta etapa en la cual valoramos mucho su enseñanza en nuestro proyecto.

A nuestros compañeros que nos motivaron con sus palabras que realmente tendríamos que ser unos profesionales.

Y por nuestra parte no fue fácil pero tampoco difícil en estos años de formación universitaria ya que siempre tuvimos presente nuestra meta gracias a nuestros esfuerzos.

Castañeda Diaz, Tonny Yanner

González Gómez, Juan del Carmen

Índice General

	Páginas
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS	16
2.1 Enfoque y diseño de la investigación	16
2.2 Población, muestra y muestreo	16
2.3 Variables de investigación	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.5 Proceso de recolección de datos	19
2.6 Métodos de análisis estadístico	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
4.1 Discusión de resultados	29
4.2 Conclusiones	31
4.3 Recomendaciones	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	40

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis de confiabilidad del cuestionario variable independiente	22
Tabla 2. Análisis de confiabilidad del cuestionario variable Dependiente	22
Tabla 3. Cuestionario Implementación del Servicio de Telefarmacia	23
Tabla 4. Cuestionario Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”	24
Tabla de contingencia 5x5 1. Frecuencias observadas con respecto a la Atención Farmacéutica y la Satisfacción	25
Tabla de contingencia 5x5 2. Frecuencias observadas con respecto a la Dispensación y la Satisfacción	25
Tabla de contingencia 5x5 3. Frecuencias observadas con respecto al Seguimiento Farmacoterapéutico y la Satisfacción	25
Tabla de contingencia 5x5 4. Frecuencias observadas con respecto a la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”	26
Tabla de contingencia 5x5 5. Frecuencias esperadas con respecto a la Atención Farmacéutica y la Satisfacción	26
Tabla de contingencia 5x5 6. Frecuencias esperadas con respecto a la Dispensación y la Satisfacción	27
Tabla de contingencia 5x5 7. Frecuencias esperadas con respecto al Seguimiento Farmacoterapéutico y la Satisfacción	27
Tabla de contingencia 5x5 8. Frecuencias esperadas con respecto a la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”	28

Índice de Figuras

Figura 1. Determinantes de gravedad en la infección por COVID-19	9
Figura 2. Aplicación de la Telefarmacia	11
Figura 3. Botica Insurgentes Farma	52
Figura 4. Módulo Telefarmacia	52
Figura 5. Consentimiento Informado	52
Figura 6. Reclutamiento de Usuarios	52
Figura 7. Ficha Farmacoterapéutica	52
Figura 8. Atención Farmacéutica	52
Figura 9. Atención Farmacéutica	52
Figura 10. Anotación del Pedido	52
Figura 11. Selección de Medicinas	53
Figura 12. Medicinas - Dispensación	53
Figura 13. Dispensación Domiciliaria	53
Figura 14. Entrega de Medicinas	53
Figura 15. Entrega de Medicinas	53
Figura 16. Plataforma Zoom	53
Figura 17. Seguimiento Farmacoterapéutico vía Plataforma Zoom	53

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de las variables	42
Anexo B. Ficha de información farmacoterapéutica	43
Anexo C. Consentimiento informado	44
Anexo D. Instrumento de recolección de datos	45
Anexo E. Resolución de aprobación	48
Anexo F. Validez del instrumento	49
Anexo G. Carta de Presentación	52
Anexo H. Evidencia del trabajo de campo (Fotos)	53

RESUMEN

Objetivo: Evaluar si la implementación del servicio de Telefarmacia influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de octubre – diciembre 2020.

Métodos: Enfoque cualitativo, de diseño descriptivo, correlacional y transversal, la muestra fue de 312 usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, empleándose el cuestionario implementación del servicio de Telefarmacia y el cuestionario de satisfacción.

Resultado: Los resultados para las dimensiones atención farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico son: los usuarios indican “siempre” 34,61 %, 37,46 %, 32,05 %, 39,74 % y 28,84 % esperan del Farmacéutico un trato amable, verificación de la legalidad de sus recetas, atención cordial, una adecuada preparación y dominio del manejo de medicamentos. Con respecto a la satisfacción en relación a las dimensiones atención farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico, los usuarios indican “totalmente de acuerdo” 37,17 %, 30,12 % 30,76 % y 38,46 % con: la revisión de la receta médica, la verificación de la buena condición de las medicinas, la atención cordial, el horario establecido y la adecuada preparación del farmacéutico, así como que la Botica cuente con los medicamentos recetados. Los resultados encontrados ($p = 0,00$) muestran que existe relación entre la implementación del servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de octubre – diciembre 2020.

Conclusiones: Existe una relación estadísticamente significativa entre la implementación del servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”

Palabras claves: Telefarmacia, Atención Farmacéutica, Dispensación, Seguimiento Farmacoterapéutico, Satisfacción.

ABSTRACT

Objective: Evaluate if the implementation of the Telepharmacy service influences the satisfaction of diabetic users who go to the Botica "Insurgentes Farma", between the months of October - December 2020.

Methods: Qualitative approach, descriptive, correlational and cross-sectional design, the sample was 312 diabetic users who attend the Pharmacy "Insurgentes Farma", using the implementation questionnaire of the Telepharmacy service and the satisfaction questionnaire.

Results: The results for the Pharmaceutical Care, Dispensing and Pharmacotherapeutic Follow-up dimensions, users indicate "always" 34.61%, 37.46%, 32.05%, 39.74% and 28.84% expect a friendly treatment from the Pharmacist, verification of the legality of your prescriptions, cordial attention, adequate preparation and mastery of medication management. With regard to satisfaction in relation to the Pharmaceutical Care, Dispensing and Pharmacotherapeutic Follow-up dimensions, users indicate "totally agree" 37.17%, 30.12%, 30.76% and 38.46% with: the review of the medical prescription, the verification of the good condition of the medicines, the cordial attention, the established schedule and the adequate preparation of the Pharmacist, as well as that the Apothecary has the prescribed medicines. The results found ($p = 0.00$) show that there is a relationship between the Implementation of the Telepharmacy Service and the satisfaction of diabetic users who go to the "Insurgentes Farma" Botica, between the months of October - December 2020.

Conclusions: There is a statistically significant relationship between the implementation of the Telepharmacy service and the satisfaction of diabetic users who go to the Botica "Insurgentes Farma"

Keywords: Telepharmacy, Pharmaceutical Care, Dispensing, Pharmacotherapeutic Follow-up, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La automedicación, se presenta como dificultad drástica a nivel global (1). La probabilística nos indica que la mitad de los fármacos se recetan y dispensan de manera incorrecta (2). Asimismo, los países no cuentan con estrategias para motivar el uso racional de las medicinas (3). Durante el presente año 2021, se continúa con la pandemia originada por un virus denominado SARS-COV-2 (4,5).

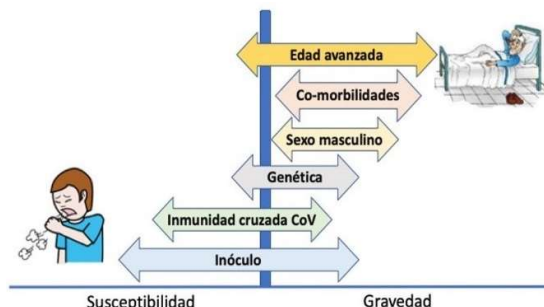


Figura 1. Determinantes de gravedad en la infección por COVID-19

El uso inapropiado de las medicinas se debe a la ausencia de datos, el expendio sin prescripción y la disponibilidad de los fármacos sin ninguna limitación, es por esto que la participación del Químico Farmacéutico es importante para la orientación en el manejo de los medicamentos (6,7). La Telefarmacia, es la atención farmacéutica mediante el uso de tecnologías de la comunicación que brinda apoyo al acceso y adquisición de medicamentos por medio de la dispensación esto facilita a los usuarios que no pueden asistir personalmente a los servicios de boticas (8).

En el último año, los peruanos hemos estado experimentando una serie de procesos emocionales como estrés, depresión, entre otros generados por el COVID-19, la falta de vacunas, de plantas de oxígeno, etc (9). Esto ha hecho que varias personas visiten las boticas para adquirir medicinas sin receta y automedicarse con antibióticos, ivermectina, antiinflamatorios, etc., para resolver signos o síntomas de un proceso respiratorio (10). Con los datos obtenidos de instituciones tipo Organización Mundial de la Salud (OMS), un porcentaje considerable de peruanos practica la automedicación (11). Diversos autores indican que la automedicación puede ocultar los procesos clínicos graves y consecuentemente el retraso en el tratamiento de una afección (12-14).

Las Oficinas Farmacéuticas son centros donde se dispensan medicinas, dispositivos, galénicos, etc. Para que el establecimiento se describa como “Farmacia” debe ser de dueño un profesional Químico Farmacéutico (15).

La atención farmacéutica domiciliaria, viene hacer la base práctica del desarrollo profesional del farmacéutico comunitario en el ámbito domiciliario y contribuir a la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud (16). Es la prestación de servicios profesionales farmacéuticos asistenciales en el domicilio a aquellos pacientes que por su condición sanitaria no pueden acudir a la farmacia comunitaria para recibirlos (17). Estos servicios se prestarán desde la farmacia comunitaria en el ámbito de un programa de atención domiciliaria favoreciendo así la continuidad asistencial (18).

La Telefarmacia, es el evento de atención farmacéutica a distancia mediante el manejo de las tecnologías de información siendo ampliamente utilizado por los centros farmacéuticos de hospitales, clínicas, etc., evitando el desplazamiento de los usuarios (19,20). Incluye la monitorización, la evaluación a distancia, el asesoramiento, la educación al paciente, la evaluación, el apoyo a las decisiones sobre medicinas, la comunicación con otros profesionales, la dispensación, la revisión y verificación de pedidos de medicamentos entre otras (21,22).

Implementar Telefarmacia, trae consigo una serie de beneficios para los establecimientos, en relación a los servicios brindados (23). A continuación se describen: Ampliación de cobertura en la prestación de servicios, mejora en la calidad, tratamientos más oportunos, atención continuada, automatización de procesos, disminución de riesgos, seguimiento domiciliario, prevención de efectos adversos y orientación en la interacción fármaco – alimento (24,25).



Figura 2. Aplicación de la Telefarmacia

Dentro de la Telefarmacia se realiza la dispensación el cual viene hacer el acto del farmacéutico de facilitar uno o más medicinas a un usuario mayoritariamente como efecto de la visualización de una prescripción. Del mismo modo se optimizaría el seguimiento, el cual es el acto profesional en el cual el profesional Químico Farmacéutico orienta y supervisa al paciente en relación al cumplimiento de su farmacoterapia, mediante intervenciones farmacéuticas dirigidas a prevenir, identificar y resolver los problemas relacionados con los medicamentos (26,27). Con la Telefarmacia se reduciría la automedicación, las cuales en nuestro país se practican debido a: la poca accesibilidad a las áreas, presencia de bloques económicos por los pocos ingresos, bajos grados de instrucción, el fácil acceso a las medicinas y propaganda por parte de empresas privadas (28,29).

Entre los antecedentes al desarrollo del trabajo de investigación se dispone de los siguientes:

Villalba R, et al (2019), analizaron el seguimiento farmacoterapéutico en usuarios ambulatorios diabéticos tipo 2 del Centro de Atención Primaria y Primaria de ESSALUD de Pichanaki. Su diseño fue cuasi-experimental con 2 equipos, uno controlado y el otro experimento, con estudio pretest-postest, realizado mediante la revisión de 45 fichas de recolección de datos para detectar y resolver problemas relacionados al medicamento. Concluyeron que el seguimiento farmacoterapéutico fue favorable para resolver problemas relacionados al medicamento en mayor incidencia que el grupo control (30).

Julcarima E, et al (2020), evaluaron los diversos factores de la automedicación en momentos de pandemia en la localidad de Santa Anita. realizaron un diseño descriptivo. La porción está integrada por visitantes de las boticas de la localidad de Santa Anita. En el universo estuvieron las personas que pasaban los 18 años y que practicaban la automedicación, personas voluntarias que querían participar en la investigación. Concluyeron que los problemas que desencadenaron la automedicación en momentos de pandemia de las personas de la localidad de Santa Anita fue grande en los familiares entrevistados y conlleva a una gran afección de salud pública, por la sensación desmedida y origen de susto en las

personas que llevaron en gran tamaño promovida por las familias, compañeros, la televisión y las redes colectivas (31).

Anampa K, et al (2021), evaluaron el nivel de sapiencia acerca de automedicación de antibióticos para el tratamiento de la COVID-19 en los principales mercados del distrito de San Juan de Lurigancho (S JL). Se consideró el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo y observacional. Los encuestados fueron 262 trabajadores de los principales mercados del distrito de San Juan de Lurigancho. Concluyeron que los trabajadores demuestran un grado regular de sapiencia acerca de la automedicación de antibióticos para la terapia de COVID19 (32).

Sánchez R, et al (2020), analizaron el grado de sapiencia de los efectos adversos y el manejo racional de la azitromicina en la localidad de Santa Clara. su estudio fue cualitativo y en relación al modelo es un trabajo no experimental, descriptivo y transversal. La estrategia manejada fue la encuesta con la meta de poseer datos acerca del grado de sapiencia de los problemas adversos de la azitromicina en los vendedores. Concluyeron que en el 72% de los vendedores su grado de sapiencia acerca de los efectos adversos de la azitromicina es pobre y el 27% de los vendedores su grado de sapiencia es a un nivel medio y 1% es que si posee sapiencia lo cual resulta una proporción muy pequeña (33).

Cordero E, et al (2014), analizaron la incidencia de automedicación con antibacterianos y dimensiones vinculadas, en personas adultas en la localidad urbana de Cuenca. Trabajaron con 668 personas mayores, elegidos al azar simple estratificada en 15 parroquias de Cuenca. La información se obtuvo a través del desarrollo de encuestas controladas (34). Concluyeron que la automedicación con antibacterianos dentro del conglomerado de mayores de Cuenca, presentó una dificultad importante debido a la gran incidencia hallada, por lo que se le debe dar mayor interés (34).

Tortajada B, et al (2020), estudiaron la realidad de la implementación y crecimiento de la Telefarmacia orientada a la atención farmacéutica a usuarios foráneos de las áreas de farmacia clínicas en España en tiempos de cuarentena

COVID-19. trabajaron un cuestionario en línea de 10 ítems a los miembros de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria a las 6 semanas de comenzar el estado de cuarentena, se anexaron preguntas acerca del proceso de atención farmacéutica virtual con dispensación a tramo previo al comienzo de la emergencia del estado, las razones de elección de usuarios, los procesos de remisión de medicamentos y las formas brindadas, la cantidad de usuarios beneficiados por la Telefarmacia y la cantidad de remisiones tramitadas (35).

Concluyeron que la implementación de la Telefarmacia brindada en tiempos de aislamiento fue alta (35).

Cristancho D. (2014), propusieron un plan empresarial para la generación de Telefarmacia en la ciudad de Bogotá. aplicaron el marketing online orientado hacia el marketing Mobile.” Una reciente forma de enfocar el marketing online y utilizar la fuerza del internet en el manejo de cuatro partes básicas como lo es el flujo, la funcionalidad, el feedback y la fidelización”. Concluyeron que existe una propuesta de negocio para ser manejada, la cual se basa en una demanda no satisfecha que viene hacer el servicio de dispensa de fármacos a domicilio, el cual es de difícil acceso mayoritariamente en altas horas de la noche y días feriados que es el punto más difícil y según con el monitoreo financiero, los productos demuestran que es realizable su ejecución mediante plan empresarial (36).

La investigación se justifica en que la automedicación se ha convertido en un problema mundial, en parte debido a la mala información emitida por los diversos medios de comunicación que está al alcance de la población. Asimismo, se ha determinado que las personas adultas que presentan diabetes muestran mayores porcentajes de complicaciones y mortalidad frente a este nuevo virus (37). El servicio de Telefarmacia es un área muy utilizada en otros países y se define como el acto de la prestación de atención farmacéutica mediante el uso de tecnologías de la comunicación que brinda información adecuadas a los usuarios sin tenerlos físicamente presentes (38).

El presente trabajo de investigación, se justifica ya que en el contexto actual mundial por la pandemia del SARS-CoV-2 se ha catalogado a las farmacias o

boticas como el primer lugar de acceso de la población como centro de atención primaria de la salud. Del mismo modo las personas optan como medida rápida para no enfermarse conseguir recetas médicas de personas con coronavirus y con ello adquirir medicamentos para el tratamiento del virus y practicar la automedicación sin supervisión médica (39). Los productos de la investigación obtenidos permitirán que otras Oficinas Farmacéuticas puedan instruir a las diversas personas sobre la práctica de automedicación responsable.

De acuerdo a lo planteado el objetivo general del estudio fue: Evaluar si la implementación del servicio de Telefarmacia influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

La hipótesis general del estudio fue: La implementación del servicio de Telefarmacia es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de la investigación

Enfoque: Cualitativo (40).

Descriptivo: Se detallaron las variables en un determinado tiempo (40).

Correlacional: Su propósito fue conocer la relación entre las dos variables en estudio (40).

Transversal: La recolección de datos se realizó en un único momento (40).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 1650 varones adultos con diabetes mellitus tipo II que acudieron a la Botica “Insurgentes Farma”, en la avenida los Insurgentes del Distrito de la Perla, Provincia Constitucional del Callao. Durante los meses de estudio: octubre, noviembre y diciembre 2020.

Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula de poblaciones finitas; con un nivel de confiabilidad del 95 %, con un margen de error del 5 %. Siendo la siguiente (41):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Z^2 = intervalo de confianza (0,95) o 95% Valor tabular: $(1,96)^2 = 3,8416$

p = proporción de aciertos (0,5)

q = proporción de desaciertos (1 – p)

N = población total (1650)

e^2 = Error estándar establecimiento Categoría I $(0,05)^2 = 0,0025$.

n = muestra.

El resultado fue de 312 personas.

Criterios de inclusión:

- Varones de 50 – 60 años de edad con diabetes mellitus tipo II que acudieron a la Botica “Insurgentes Farma” Durante los meses de estudio: octubre, noviembre y diciembre 2020.
- Del Distrito de la Perla - Callao.
- Hayan solicitado algún medicamento para el COVID-19.
- Pacientes que no presenten receta médica para COVID-19.
- Voluntariamente desean participar en el estudio.
- Física y mentalmente puede dar su conocimiento informando verbal y puede responder las preguntas de las encuestas.

Criterios de exclusión:

- Varones de otros rangos de edades y enfermedades.
- Mujeres de cualquier edad.
- No radiquen en el Distrito de la Perla - Callao.
- Solicitado algún medicamento que no sea para el COVID-19.
- Personas que no quisieron participar en el estudio.
- Personas que presentaron alteraciones emocionales.
- Presenta dificultades para la comprensión de entrevistas y cuestionarios.
- Presenten prescripción médica para medicamentos COVID-19.

2.3 Variables de investigación

Variable Independiente: Implementación de servicio de Telefarmacia.

Definición conceptual: Es el evento de atención farmacéutica a longitud

mediante el manejo de las tecnologías de información y ciencias de la comunicación siendo ampliamente utilizado por los centros farmacéuticos de Hospitales, Clínicas, Farmacias, Boticas evitando el desplazamiento de los usuarios (19,20,21,42).

Definición operacional: Se midió la variable mediante una encuesta que consta de tres dimensiones: atención farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico (43-46).

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

Definición conceptual: La satisfacción del usuario, va de acuerdo a las expectativas que espera la percepción que le da los servicios que ha recibido (47).

Definición operacional: Se midió la variable mediante una encuesta que consta de tres dimensiones: satisfacción por atención farmacéutica, satisfacción por dispensación y satisfacción por seguimiento farmacoterapéutico (48-50).

2.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Para la realización de la atención farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico de la Telefarmacia, se manejaron el Protocolo para realizar la Atención Farmacéutica en usuarios con sospecha de coronavirus COVID-19, El Manual de Atención Farmacéutica y publicaciones de gran impacto a nivel nacional e internacional (8-11, 17,51). En la presente investigación se hizo uso de la técnica de encuesta y como instrumento se diseñaron unos cuestionarios para ambas variables mostrados en los anexos de acuerdo con el contexto de la “Matriz de Operacionalización de Variables” (40,41,52).

El cuestionario, para la variable causa “Telefarmacia”, se basa en la escala de Likert de 5 niveles. Para el nivel "Siempre" el valor de 5, para el nivel de

"Casi siempre" el valor de 4, para el nivel de "A veces" el valor de 3, para el nivel de "Rara vez" el valor de 2 y para el nivel de "Nunca" el valor 1. Asimismo, para la variable efecto "Satisfacción", se basa en la escala de Likert de 5 niveles. Para el nivel " Totalmente desacuerdo " el valor de 1, para el nivel de " En desacuerdo " el valor de 2, para el nivel de " Ni de acuerdo ni en desacuerdo " el valor de 3, para el nivel de " De acuerdo " el valor de 4 y para el nivel de " Totalmente de acuerdo " el valor es de 5 (40,41,52). La fiabilidad de los cuestionarios para las variables causa y efecto, fueron probados por el coeficiente alfa de Cronbach y adaptado según el estudio de Rodríguez, et. al. (2016)(53). para la validación de los cuestionarios se realizó a través del juicio de expertos (40,41,52).

La confiabilidad de los cuestionarios para ambas encuestas, fueron sometidos por el coeficiente alfa de Cronbach y adaptado según el estudio de Rodríguez et. al. (2016) (53). Para la validación de los instrumentos de recolección de datos se sometió al juicio de especialistas. Esta actividad comenzó por entregar los cuestionarios para ambas encuestas, tabla de evaluación, y matriz de operacionalización de variables a tres docentes Químicos Farmacéuticos y Bioquímicos con amplia experiencia, docentes de la Universidad María Auxiliadora. Después de la evaluación los Farmacéuticos devolvieron las encuestas con sus evaluaciones a los investigadores (40,41,52).

2.5 Procedimientos para la recolección de datos

Las actividades que a continuación se plantearon, explican el proceso a seguir para la colección, criterio e interpretación de los datos referidos a la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica "Insurgentes Farma", entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

2.5.1 Autorización del establecimiento

Se trabajó previamente con el dueño del establecimiento Botica Insurgentes Farma, para ingresar al local y de esta forma los investigadores puedan instalarse y evitar aglomeraciones para poder reclutar a los usuarios (54,55).

2.5.2 Reclutamiento de usuarios

Durante la investigación, se comenzó con el reclutamiento de los pacientes diabéticos, donde se les habló en relación de los objetivos, finalidad y beneficios de la tesis, los usuarios que decidieron de manera voluntaria participar, lo hacían mediante el consentimiento informado, para completar los cuestionarios y llenar las fichas (56).

2.5.3 Telefarmacia

Atención Farmacéutica: los usuarios que accedieron de manera voluntaria a participar, se les informó acerca del COVID-19, sobre los peligros y riesgos de la automedicación; se les preguntó acerca de sus signos y síntomas y se sugirieron medicamentos como paracetamol y cetirizina los cuales no necesitan receta médica (57-59). **Dispensación:** con los datos de las fichas, y posterior a la atención farmacéutica, los usuarios desde sus casas se contactaban con los investigadores de la botica, los tesistas remitían sus medicinas (paracetamol y cetirizina) a sus domicilios, se les indicaba de la dosificación, como tomar sus medicamentos y los días de tratamiento. Del mismo modo como debe conservar las medicinas (60-62). **Seguimiento Farmacoterapéutico:** se realizó el seguimiento farmacoterapéutico a los usuarios el primer día vía telefónica, donde se preguntaba si habían seguido rigurosamente las indicaciones, si habían tomado las medicinas en la hora indicada y si habían tenido alguna reacción adversa o alergia al medicamento (63).

Al tercer día de tratamiento se realizó una sesión mediante plataforma zoom o mediante red social que sea de mayor facilidad para el usuario (63).

2.5.4 Aplicación de las encuestas

Al finalizar el seguimiento farmacoterapéutico a los usuarios, se procedió a brindar información acerca de las encuestas y su desarrollo, luego se continuó a aplicar los cuestionarios para ambas variables. Al término, se constató que hayan terminado completamente todas las preguntas y de esta forma se dieron por finalizado la participación de los usuarios.

2.6 Métodos de análisis estadísticos

En el análisis estadístico, se utilizó el programa del Excel y el software estadístico SPSS (versión 25), lo cual facilitó manejar las pruebas descriptivas, distribuciones de frecuencias, gráficas de barras y el análisis de correlación. Se utilizaron estadísticas paramétricas (r de Pearson). Las diferencias en la evaluación estadística de los datos se consideran significativas en $p < 0,05$. Chi cuadrado (40,41,52).

2.7. Aspectos éticos

Principio de beneficencia: Se basó en la necesidad de no hacer daño y garantizar siempre el bienestar del usuario; principio de la no maleficencia: evitamos ser imprudentes con el usuario; principio de la justicia: se trató de la igualdad y la equidad hacia los usuarios, independientemente de su raza, jerarquía o nivel socioeconómico, por lo tanto, todos los pacientes fueron tratados por igual, sin importar la condición alguna que presentaron; principio de autonomía: se refirió al respeto de las personas tanto en la toma de decisiones como en el trato que se les ofreció (9,11,16,18).

III. RESULTADOS

3.1 Confiabilidad y Validación de los Cuestionarios

Tabla 1. Análisis de confiabilidad del cuestionario variable independiente

Alfa de Cronbach	N
0.755	30

Tabla 2. Análisis de confiabilidad del cuestionario variable dependiente

Alfa de Cronbach	N
0.73	30

En la tabla 1, se puede apreciar el análisis de confiabilidad del cuestionario Implementación del Servicio de Telefarmacia y en la tabla 2, del cuestionario Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, apreciándose un alfa de Cronbach de 0,755 y 0,73, respectivamente, lo que indica que existe una confiabilidad alta y aceptable. (ver anexo).

3.2 Encuesta implementación del Servicio de Telefarmacia

En relación a la tabla 3, Atención Farmacéutica: se puede apreciar: pregunta 1 Casi siempre 44,87 %; pregunta 2 Casi siempre 35,25 %; pregunta 3 Siempre 34,61 %; pregunta 4 A veces 32,69 % y para la pregunta 5 Nunca 37,17 %. En relación a la tabla 3, Dispensación: se puede apreciar: pregunta 6 Siempre 37,46 %; pregunta 7 A veces 35,89 %; pregunta 8 Rara vez 28,20 %; pregunta 9 Nunca 35,25 % y para la pregunta 10 Siempre 32,05 %. En relación a la tabla 3, Seguimiento Farmacoterapéutico: se puede apreciar: pregunta 11 Siempre 39,74 %; pregunta 12 Siempre 28,84 %; pregunta 13 A veces 27,56 %; pregunta 14 Rara vez 36,53 % y para la pregunta 15 Casi Siempre 38,46 %.

Tabla 3. Cuestionario Implementación del Servicio de Telefarmacia

N°	ATENCIÓN FARMACÉUTICA	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Usted espera que el Químico Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo en tiempos de Pandemia por Covid-19.	4	68	16	140	84
2	Usted espera que el Químico Farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en tiempos de Pandemia por Covid-19.	54	40	52	110	56
3	Usted espera que el Químico Farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia en tiempos de Pandemia por Covid-19.	48	74	64	18	108
4	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada en tiempos de Pandemia por Covid-19.	90	62	102	40	18
5	Usted espera que el Farmacéutico llegue temprano a la Botica.	116	68	78	4	46
N°	DISPENSACIÓN	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
6	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente en tiempos de Pandemia por Covid-19.	34	26	86	46	120
7	El Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulados en tiempos de Pandemia.	46	42	112	88	24
8	Usted espera que la Botica "Insurgentes Farma" cuente con los medicamentos que le recetó su médico en tiempos de Pandemia.	68	88	58	62	36
9	Usted espera que el tiempo de la dispensación de los medicamentos en la Botica "Insurgentes Farma" sea corto en tiempos de Pandemia.	110	62	22	86	32
10	Usted espera que el Farmacéutico lo atienda cordialmente.	54	94	34	30	100
N°	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
11	Se aprecia una adecuada preparación y organización del Seguimiento Farmacoterapéutico por parte del Químico Farmacéutico.	22	40	88	38	124
12	El Químico Farmacéutico mostró dominio del manejo de los medicamentos.	82	28	44	68	90
13	El Químico Farmacéutico mostró claridad para explicar y transmitir los conceptos y problemas derivados de los medicamentos que utiliza.	58	72	86	38	58
14	El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su Seguimiento Farmacoterapéutico.	54	114	58	48	38
15	Usted espera que el Farmacéutico lo trate de forma amable	96	58	36	120	2

3.3 Encuesta Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica

En la tabla 4, Satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica: se puede apreciar: pregunta 1 Totalmente de acuerdo 37,17 %; pregunta 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 23,71 %; pregunta 3 De acuerdo 32,69 %; pregunta 4 Totalmente desacuerdo 44,87 % y para la pregunta 5 Ni de acuerdo ni en desacuerdo 34,61 %.

En la tabla 4, Satisfacción en relación a la Dispensación: Se puede apreciar: pregunta 6 De acuerdo 35,25 %; pregunta 7 Totalmente de acuerdo 30,12 %; pregunta 8 y 9 en desacuerdo 35,89 % y 28,20 %; y para la pregunta 10 Totalmente desacuerdo 38,46 %.

En la tabla 4, Satisfacción en relación al Seguimiento Farmacoterapéutico: se puede apreciar: pregunta 11 Totalmente de acuerdo 30,76 %; pregunta 12 De acuerdo 36,53 %; pregunta 13 Totalmente desacuerdo 28,20 %; pregunta 14 Totalmente de acuerdo 38,46 % y para la pregunta 15 Totalmente desacuerdo 39,74 %.

Tabla 4. Cuestionario Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”

N°	EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Usted espera que el Químico Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo en tiempos de Pandemia por Covid-19.	4	54	48	90	116
2	Usted espera que el Químico Farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en tiempos de Pandemia por Covid-19.	68	40	74	62	68
3	Usted espera que el Químico Farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia en tiempos de Pandemia por Covid-19.	16	52	64	102	78
4	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada en tiempos de Pandemia por Covid-19.	140	110	18	40	4
5	Usted espera que el Farmacéutico llegue temprano a la Botica.	84	56	108	18	46
N°	EN RELACIÓN A LA DISPENSACIÓN	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
6	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente en tiempos de Pandemia por Covid-19.	34	46	68	110	54
7	El Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulados en tiempos de Pandemia.	26	42	88	62	94
8	Usted espera que la Botica “Insurgentes Farma” cuente con los medicamentos que le recetó su médico en tiempos de Pandemia.	86	112	58	22	34
9	Usted espera que el tiempo de la dispensación de los medicamentos en la Botica “Insurgentes Farma” sea corto en tiempos de Pandemia.	46	88	62	86	30
10	Usted espera que el Farmacéutico lo atienda cordialmente.	120	24	36	32	100
N°	EN RELACIÓN AL SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
11	Se aprecia una adecuada preparación y organización del Seguimiento Farmacoterapéutico por parte del Químico Farmacéutico.	22	82	58	54	96
12	El Químico Farmacéutico mostró dominio del manejo de los medicamentos.	40	28	72	114	58
13	El Químico Farmacéutico mostró claridad para explicar y transmitir los conceptos y problemas derivados de los medicamentos que utiliza.	88	44	86	58	36
14	El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su Seguimiento Farmacoterapéutico.	38	68	38	48	120
15	Usted espera que el Farmacéutico lo trate de forma amable	124	90	58	38	2

3.4 Análisis estadístico utilizando CHI-SQUARE

Tabla de contingencia 5x5 1. Frecuencias observadas con respecto a la Atención Farmacéutica y la Satisfacción

		SATISFACCIÓN					TOTAL
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Nunca	4	54	48	90	116	312
	Rara vez	68	40	74	62	68	312
	A veces	16	52	64	102	78	312
	Casi siempre	140	110	18	40	4	312
	Siempre	84	56	108	18	46	312
TOTAL		312	312	312	312	312	1560

Tabla de contingencia 5x5 2. Frecuencias observadas con respecto a la Dispensación y la Satisfacción

		SATISFACCIÓN					TOTAL
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
DISPENSACIÓN	Nunca	34	46	68	110	54	312
	Rara vez	26	42	88	62	94	312
	A veces	86	112	58	22	34	312
	Casi siempre	46	88	62	86	30	312
	Siempre	120	24	36	32	100	312
TOTAL		312	312	312	312	312	1560

Tabla de contingencia 5x5 3. Frecuencias observadas con respecto al Seguimiento Farmacoterapéutico y la Satisfacción

		SATISFACCIÓN					TOTAL
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	Nunca	22	82	58	54	96	312
	Rara vez	40	28	72	114	58	312
	A veces	88	44	86	58	36	312
	Casi siempre	38	68	38	48	120	312
	Siempre	124	90	58	38	2	312
TOTAL		312	312	312	312	312	1560

Tabla de contingencia 5x5 4. Frecuencias observadas con respecto a la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”

		SATISFACCIÓN					TOTAL
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
TELEFARMACIA	Nunca	60	182	174	254	266	936
	Rara vez	134	110	234	238	220	936
	A veces	190	208	208	182	148	936
	Casi siempre	224	266	118	174	154	936
	Siempre	328	170	202	88	148	936
TOTAL		936	936	936	936	936	4680

3.5 Ejecución del CHI-SQUARE

Tabla de contingencia 5x5 5. Frecuencias esperadas con respecto a la Atención Farmacéutica y la Satisfacción

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Nunca	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Rara vez	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
A veces	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Casi siempre	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Siempre	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Total	312	312	312	312	312	1560

Chi-Square Test

SUMMARY		Alpha	0.05
Count	Rows	Cols	df
1560	5	5	16

CHI-SQUARE					
	chi-sq	p-value	x-crit	sig	Cramer V
Pearson's	498.3333333	7.47506E-96	26.2962276	yes	0.282597083
Max likelihood	567.1889375	2.0595E-110	26.2962276	yes	0.301489076

El valor p, resultó menor a 0,05, es por ello que se acepta la hipótesis: La atención farmacéutica del servicio de Telefarmacia es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

Tabla de contingencia 5x5 6. Frecuencias esperadas con respecto a la Dispensación y la Satisfacción

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Nunca	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Rara vez	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
A veces	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Casi siempre	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Siempre	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Total	312	312	312	312	312	1560

Chi-Square Test

SUMMARY				Alpha	0.05
<i>Count</i>	<i>Rows</i>	<i>Cols</i>	<i>df</i>		
1560	5	5	16		

CHI-SQUARE					
	<i>chi-sq</i>	<i>p-value</i>	<i>x-crit</i>	<i>sig</i>	<i>Cramer V</i>
Pearson's	363.3333333	1.70857E-67	26.2962276	yes	0.24130167
Max likelihood	365.9043855	4.96193E-68	26.2962276	yes	0.242153925

El valor p, resultó menor a 0,05, es por ello que se acepta la hipótesis: La dispensación del servicio de Telefarmacia es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

Tabla de contingencia 5x5 7. Frecuencias esperadas con respecto al Seguimiento Farmacoterapéutico y la Satisfacción

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Nunca	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Rara vez	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
A veces	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Casi siempre	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Siempre	62.4	62.4	62.4	62.4	62.4	312
Total	312	312	312	312	312	1560

Chi-Square Test

SUMMARY				Alpha	0.05
<i>Count</i>	<i>Rows</i>	<i>Cols</i>	<i>df</i>		
1560	5	5	16		

CHI-SQUARE					
	<i>chi-sq</i>	<i>p-value</i>	<i>x-crit</i>	<i>sig</i>	<i>Cramer V</i>
Pearson's	377.0512821	2.32198E-70	26.2962276	yes	0.245814737
Max likelihood	407.8070592	8.40347E-77	26.2962276	yes	0.255643688

El valor p, resultó menor a 0,05, es por ello que se acepta la hipótesis: El seguimiento farmacoterapéutico del servicio de Telefarmacia es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

Tabla de contingencia 5x5 8. Frecuencias esperadas con respecto a la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Nunca	187.2	187.2	187.2	187.2	187.2	936
Rara vez	187.2	187.2	187.2	187.2	187.2	936
A veces	187.2	187.2	187.2	187.2	187.2	936
Casi siempre	187.2	187.2	187.2	187.2	187.2	936
Siempre	187.2	187.2	187.2	187.2	187.2	936
Total	936	936	936	936	936	4680

Chi-Square Test

SUMMARY		Alpha	0.05
<i>Count</i>	<i>Rows</i>	<i>Cols</i>	<i>df</i>
4680	5	5	16

CHI-SQUARE

	<i>chi-sq</i>	<i>p-value</i>	<i>x-crit</i>	<i>sig</i>	<i>Cramer V</i>
Pearson's	477.9487179	1.49155E-91	26.2962276	yes	0.159785633
Max likelihood	502.6492993	9.17326E-97	26.2962276	yes	0.163862516

El valor p, resultó menor a 0,05, es por ello que se acepta la hipótesis general de estudio: La implementación del servicio de Telefarmacia es un factor que influye en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados

En relación a la dimensión Atención Farmacéutica: El 44,87 % y 35,25 % de los usuarios “casi siempre” esperan que el Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica y le brinde tiempo necesario para contestar sus preguntas, mientras que el 34,61 % de los mismos “siempre” esperan que el Farmacéutico lo trate con amabilidad. Asimismo, el 32,69 % de los usuarios “a veces” espera que la atención sea en orden y el 37,17 % de los mismos “nunca” esperan que el Farmacéutico llegue temprano a la botica. Estos resultados son ligeramente similares a los encontrados por Seva I, et al (43), y Triay K (37), En el caso de Poudel A, et al (39), se manifiesta una prevalencia en el orden en la atención por parte de los clientes.

En relación a la dimensión Dispensación: El 37,46 % 32,05 % de los usuarios “siempre” esperan que el Farmacéutico verifique la legalidad de las recetas y que lo atienda cordialmente, mientras que el 35,89 % de los mismos “a veces” esperan que el Farmacéutico verifique que el medicamento esté en buenas condiciones. Asimismo el 28,20 % de los usuarios “rara vez” esperan que la botica cuente con los medicamentos recetados y el 35,25 % de los mismos “nunca” esperan que el tiempo de la dispensación sea corto. Estos datos son contrastados a lo demostrado por Díaz M, et al (44), donde los clientes requieren que la Botica cuente con los fármacos recetados y una dispensación corta.

En relación al Seguimiento Farmacoterapéutico: El 39,74 % y 28,84 % de los usuarios “siempre” indican que el Farmacéutico esta adecuadamente preparado y que mostró dominio del manejo de medicamentos, mientras que el 27,56 % de los mismos “a veces” indican que el Farmacéutico mostró claridad para explicar conceptos y problemas derivados de los medicamentos. Asimismo el 36,53 % de los usuarios “rara vez” indican que el Farmacéutico cumplió con los horarios y el 38,46 % de los mismos “casi siempre” esperan que el Farmacéutico los trate de forma amable.

Estos resultados son parecidos a los reportados por Villalba R, et al (30), y Rosado P (45).

Con respecto a la satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica: El 23,71 % y 34,61 % de los usuarios indican estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el tiempo que le brinda el Farmacéutico para contestar sus dudas y que llegue temprano a la botica, mientras que el 37,17 % de los mismos están “totalmente de acuerdo” con la revisión minuciosa del Farmacéutico hacia la receta médica.

Del mismo modo el 32,69 % de los usuarios están “de acuerdo” con la atención amable del Farmacéutico y el 44,87 % de los mismos están “totalmente desacuerdo” con el orden de la atención por parte del Farmacéutico. Estos datos son contrastados a los demostrado por Rodríguez,⁴⁶ quien reporta diferentes resultados en su estudio relacionado con el orden.

Con proporción a la satisfacción en relación a la Dispensación: El 30,12 %, de los usuarios indican estar “totalmente de acuerdo” en que el Farmacéutico verifique la buena condición de las medicinas, 38.46 % indican “totalmente desacuerdo” que la atención sea cordial y un 35.89 y 28,20 % de los usuarios indican estar “en desacuerdo” la botica cuente con los medicamentos recetados. Del mismo modo el 35,25 % de los usuarios está “de acuerdo” que el Farmacéutico verifique la legalidad de las recetas y que el tiempo de dispensación sea corto. Con respecto a la satisfacción en relación al Seguimiento Farmacoterapéutico: El 30,76 % y 38,46 % de los usuarios indican estar “totalmente de acuerdo” en la adecuada preparación del Farmacéutico y con el horario establecido, mientras que el 28,20 % y 39,74 % de los mismos indican “totalmente desacuerdo” en la transmisión de conocimientos y trato amable por parte del Farmacéutico.

Del mismo modo el 36,53 % de los usuarios indican “de acuerdo” acerca del dominio de los medicamentos por parte del Farmacéutico. Estos datos son

contrastados a lo demostrado por y Badesso R, et al (63), quien reporta diferentes resultados relacionados con la transmisión del conocimiento.

Con respecto a las dimensiones: Atención Farmacéutica y Satisfacción, Dispensación y Satisfacción y Seguimiento Farmacoterapéutico y Satisfacción, se obtuvo ($p = 0,00$) en todos los casos, esta información nos indica que existe relación entre ambas dimensiones. Estos datos son contrastados a los demostrado por Rodríguez C. (46), Gutiérrez E, et al (49), y Badesso R, et al (63), quienes reportan similares resultados en sus trabajos relacionados con la satisfacción.

Con respecto a Implementación del Servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, se indica que si existe relación entre ambas variables ($p = 0,00$) en los usuarios que acuden a la botica. Estos resultados son concordantes a los encontrados por Morillo R, et al (28), Tortajada B, et al (35), Barrientos J (64), y Caruajulca R (65), quienes indican que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción al cliente.

4.2 Conclusiones

Los estudios realizados en el presente trabajo nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación estadísticamente significativa entre la implementación del servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.
- La atención farmacéutica del servicio de Telefarmacia es un factor que influye positivamente en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.
- La dispensación del servicio de Telefarmacia es un factor que influye positivamente en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a

la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

- El seguimiento farmacoterapéutico del servicio de Telefarmacia es un factor que influye positivamente en la satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020

4.3 Recomendaciones

- Implementar el servicio de Telefarmacia a todos los usuarios de la Botica “Insurgentes Farma”.
- Desarrollar programas de inducción y capacitación a los trabajadores de la Botica “Insurgentes Farma” para fortalecer la calidad del servicio.
- Proponer una serie de incentivos económicos para los trabajadores del servicio de Telefarmacia.
- Promover la implementación del servicio de Telefarmacia en otras boticas del distrito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jiménez D, Hernández C. Diferencias en la automedicación en la población adulta española según el país de origen. *Gac Sanit.* 2010; 24(2): 116.e1-116.e8.
2. Fajardo A, Méndez F, Hernández J, Molina L, Milena A, Nossa C, et al. La automedicación de antibióticos: Un problema de salud pública. *Salud Uninorte. Barranquilla (col).* 2013; 29(2): 226-235.
3. Huanio L. Factores sociales y automedicación con antibióticos en adultos que acuden a un comedor popular, AA.HH. Santa Rosa, Distrito de Puente Piedra – 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017.
4. Palacios M, Santos E, Velázquez M, León M. COVID-19, Una Emergencia de Salud Pública Mundial. *Rev. Clín. Esp.* 2020 Marz; <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.03.001>.
5. Li G, Fan Y, Lai Y, Han T, Li Z, Zhou P, et. al. Coronavirus infections and immune responses. *J Med Virol.* 2020; 92(4): 424 - 432. DOI: 10.1002/jmv.25685.
6. Plataforma digital Única del Estado Peruano. Coronavirus (COVID-19) en el Perú. [Internet]. Lima: PDUEP; 2020. Disponible en: <https://www.gob.pe/coronavirus>
7. Ayala D, Leyva M. Influencia de medios de comunicación en automedicación con azitromicina en usuarios de la Botica Cruzfarma durante la Pandemia del COVID-19 agosto 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana para el Desarrollo; 2020.
8. Canadian Society of Hospital Pharmacist. Telepharmacy guidelines. Ottawa: CSHP; 2017 [accessed 31/03/2021]. Disponible en: https://cshp.ca/sites/default/files/files/publications/Official%20Publications/Telepharmacy%20Guidelines_2018.pdf

9. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticas. Información para Farmacéuticos – Coronavirus COVID-19. [Internet]. España: Portalfarma; 2020. Disponible en: <https://www.portalfarma.com/Profesionales/campanaspf/Asesoramiento-salud publica/infeccion-coronavirus-2019-nCoV/Paginas/default.aspx>
10. Chica C, Peña L, Villamarín H, Moreno J, Rodríguez L, Lozanoe W, Vargas M. Cuidado respiratorio en COVID-19. Acta Colombiana de Cuidado Intensivo. 2020 Abr; DOI: 10.1016/j.acci.2020.04.001.
11. Organización Mundial de la Salud. Orientaciones técnicas sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV). [Internet]. Ginebra: OMS; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus2019/technicalguidance>.
12. Calla H, Rosales V. Caracterización del consumo de medicamentos; automedicación responsable, automedicación y autoprescripción en usuarios de boticas ubicadas en San Juan de Lurigancho 2016-2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018.
13. Silva M, Bermúdez C, García J, Jiménez J, Tuneu L, Azpilicueta I, Fernández F. Recursos web utilizados por los farmacéuticos para realizar atención farmacéutica. Rev. Seguim Farmacoter 2004 Abr; 2(1): 19-23.
14. Elías I, García A, Besga R, Rouco M. Condiciones básicas estructurales para la implementación del seguimiento farmacoterapéutico en farmacias comunitarias cubanas. Rev Cub Farm. 2019; 52(4): 1-18.
15. Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial N° 045-2015-MINSA, aprueba NTS N°113-MINSA/DGIEM-V.01. Norma Técnica de Salud “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención” [Internet]. Lima: Congreso de la Republica; 2015. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3366.pdf>.
16. Foro de Atención Farmacéutica Farmacia Comunitaria. Guía práctica para los servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria [internet]. Madrid: CGCOF; 2010. Disponible en: https://www.portalfarma.com/inicio/serviciosprofesionales//forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC_Guia%20FORO.pdf

17. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Protocolo para efectuar la Atención Farmacéutica en pacientes con sospecha de coronavirus “COVID-19”. [Internet]. Lima: CQFP; 2020. Disponible en: <http://www.cqfp.pe/wp-content/uploads/2020/03/Protocolo-para-efectuar-la-atenci%-sospecha-de-coronavirus-.pdf>
18. Organización Panamericana de la Salud. Manual de Buenas Prácticas de Atención Farmacéutica [internet]. Lima: DIGEMID; 2003. Disponible en: <http://bvspers.paho.org/SCT/SCT2003-026/SCT2003026.pdf>.
19. Le T, Toscani M, Colaizzi J. Telepharmacy: A New Paradigm for Our Profession. *J Pharm Pract.* 2020; 33(2): 176-182.
20. Baldoni S, Amenta F, Ricci G. Telepharmacy Services: Present Status and Future Perspectives: A Review. *Medicina (Kaunas).* 2019; 55(7): 1-12.
21. Lam AY, Rose D. Telepharmacy services in an urban community health clinic system. *J Am Pharm Assoc (2003).* 2009; 49(5): 652-659.
22. Keeys CA, Dandurand K, Harris J, Gbadamosi L, Vincent J, Jackson-Tyger B, King J. Providing nighttime pharmaceutical services through telepharmacy. *Am J Health Syst Pharm.* 2002; 59(8): 716-721.
23. Angaran DM. Telemedicine and telepharmacy: current status and future implications. *Am J Health Syst Pharm.* 1999; 56(14): 1405-1426.
24. Tzanetakos G, Ullrich F, Meuller K. Telepharmacy Rules and Statutes: A 50-State Survey. *Rural Policy Brief.* 2017; 4(1): 1-4.
25. Casey MM, Sorensen TD, Elias W, Knudson A, Gregg W. Current practices and state regulations regarding telepharmacy in rural hospitals. *Am J Health Syst Pharm.* 2010; 67(13): 1085-1092.
26. Senbekov M, Saliev T, Bukeyeva Z, Almabayeva A, Zhanaliyeva M, Aitenova N, et al. The Recent Progress and Applications of Digital Technologies in Healthcare: A Review. *Int J Telemed Appl.* 2020; 2020(1): 1-18.
27. Alexander E, Butler CD, Darr A, Jenkins MT, Long RD, Shipman CJ, et al. ASHP Statement on Telepharmacy. *Am J Health Syst Pharm.* 2017; 74(9): e236-e241.

28. Morillo R, Margusino L, Monte E, Morell A, Barreda D, Rey Xosé. Posicionamiento de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria sobre Telefarmacia. Recomendaciones para su implantación y desarrollo. *Farm Hosp.* 2020; 44(4): 174-181.
29. Poulson LK, Nissen L, Coombes I. Pharmaceutical review using telemedicine—A before and after feasibility study. *J Telemed Telecare.* 2010; 16(2): 95-99.
30. Villalba R, Cumbreira C. Evaluación del seguimiento farmacoterapéutico en pacientes ambulatorios diabéticos tipo 2, Centro Atención Primaria I de ESSALUD – Pichanaki – 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2019.
31. Julcarima E, Lima N. Factores condicionantes de la automedicación en tiempos de pandemia en el Distrito de Santa Anita – Lima 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2020.
32. Anampa K, Carmen N. Nivel de conocimiento sobre la automedicación de antibióticos para el tratamiento COVID-19 en los principales mercados de San Juan de Lurigancho. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021.
33. Sánchez R, Surichaqui G. Nivel de conocimiento de las reacciones adversas de la Azitromicina para el tratamiento del COVID-19 en comerciantes del mercado Mega Plaza de Santa Clara, octubre del 2020. [Tesis para optar el Grado de Bachiller]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.
34. Cordero E, Cardoso J, Crespo J. Prevalencia de automedicación con antibióticos y factores asociados, en adultos mayores en el área urbana del Cantón Cuenca, 2013-2014. [Tesis para optar el Título Profesional de Médico]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2014.
35. Tortajada B, Morillo R, Margusino L, Marcos J, Fernández C. Encuesta de situación de la Telefarmacia aplicada a la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de farmacia hospitalaria en España durante la pandemia por la COVID-19. *Farm Hosp.* 2020; 44(4): 135-140.

36. Cristancho D. Plan empresarial para la creación de una Telefarmacia. [Tesis para optar el Máster Universitario en Dirección de Empresas]. Bogotá: Universidad Internacional de la Rioja; 2014.
37. Triay K. Evaluación de la calidad de vida en personas con diabetes de un programa piloto de atención farmacéutica en una farmacia comunitaria en Cuernavaca. [Tesis para optar el Grado de Maestra]. Cuernavaca: Universidad Autónoma del Estado de Morelos; 2018.
38. World Health Organization. Telemedicine. Opportunities and Developments in Members States. Geneva: WHO; 2010 [accessed 31/03/2021]. Disponible en: https://www.who.int/goe/publications/goe_telemedicine_2010.pdf
39. Poudel A, Nissen LM. Telepharmacy: a pharmacist's perspective on the clinical benefits and challenges. Integr Pharm Res Pract. 2016; 5(1): 75-82.
40. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la Investigación. 5 ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2010.
41. Ávila H. Introducción a la Metodología de la Investigación. 1 ed. Chihuahua: Cuauhtémoc; 2006.
42. Climente M, Jiménez N. Manual para la Atención Farmacéutica. 3 ed. Valencia. AFAHPE - Hospital Universitario Dr. Peset; 2005.
43. Seva I. Aplicabilidad y efectividad de un Protocolo de Indicación Farmacéutica en Gripe y Resfriado en el trabajo diario de una Oficina de Farmacia. [Tesis para optar el Grado de Doctor en Farmacia]. Granada: Universidad de Granada; 2012.
44. Díaz M. Análisis Modal de Fallos y Efectos en el Proceso de Prescripción, Validación y Dispensación de Medicamento. [Tesis para optar el Grado académico de Doctor en Farmacia]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2013.
45. Rosado P. Seguimiento farmacoterapéutico domiciliario a pacientes diabéticos tipo II. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.
46. Rodríguez C. Efecto del seguimiento farmacoterapéutico en el nivel de satisfacción del cliente en Farmacia Comunitaria [Tesis para optar el Grado de Doctor]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2018.

47. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud [internet]. Lima: INEI; 2014. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/
48. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones. 8 ed. México: Mc Graw - Hill; 2007.
49. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega A, Torres C, Montesinos D. et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. Rev. Perú Med. Exp. Salud Publica 2009; 26(1): 61-65.
50. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo [internet]. Lima: Minsa; 2016. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
51. Amariles P, Giraldo N. Método Dáder de seguimiento farmacoterapéutico a pacientes y problemas relacionados con la utilización de medicamentos en el contexto de Colombia. Rev. Seg. Farmacoterapéutico 2003 Mar; 1(3): 99 – 104.
52. García A. Elementos de Bioestadística. 3 Ed. España: Universidad de Extremadura. Servicio de Publicaciones; 2011.
53. Rodríguez H, Restrepo L, Luna G. Percepción del estudiantado sobre la evaluación del aprendizaje en la educación superior. Rev. Elec. Edu. 2016 Set; 20 (3): 1-17.
54. Ministerio de Salud del Perú. Ley N° 29459: Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, se regula a todos los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios [Internet]. Lima: Congreso de la República; 2009. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Ley29459.pdf>.
55. Ministerio de Salud del Perú. Decreto Supremo N° 014-2011-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos [Internet]. Lima: Congreso de la República; 2011. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Documentos/DS_014-2011.pdf

56. Sabater D, Silva M, Faus M. "Método Dáder, guía de Seguimiento Farmacoterapéutico". 3 ed. Granada. GIAF – UGR; 2007.
57. López A, Villagrasa V, Moreno L. Manual de Farmacología: Guía para el uso racional del medicamento. 2 ed. España: Elsevier; 2010.
58. Bravo L. Manual de Farmacoterapia. 1 ed. España: Gea consultoría; 2005.
59. Brunton L, Hilal-Danda R, Knollmann B. Goodman & Gilman: Las Bases Farmacológicas de la Terapéutica. 13 ed. México. McGraw-Hill S.A; 2019.
60. Ena J, Wenzel R. Un Nuevo Coronavirus Emerge. Rev. Clín. Esp. 2020 Marz; 220(2): 115 – 116.
61. Reina J. El SARS-CoV-2, una nueva zoonosis pandémica que amenaza al mundo. Vacunas. 2020 Abr; DOI: 10.1016/j.vacun.2020.03.001.
62. Machuca M, Baena M, Faus M. Guía de Indicación Farmacéutica en la Oficina de Farmacia. [Internet]. Granada: UG; 2005. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/33049/guia%20ind-dader.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
63. Badesso R, Solá N, Armando P. Efecto del seguimiento farmacoterapéutico a pacientes con diabetes mellitus tipo 2 en un servicio de atención primaria de Córdoba (Argentina). Pharm. Care Esp. 2013 Dic; 15(1): 2-9.
64. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
65. Caruajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de las variables

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEM	VALOR FINAL	CRITERIOS
VARIABLE INDEPENDIENTE Implementación del Servicio de Telefarmacia	Cualitativo y transversal	Es el evento de atención farmacéutica a longitud mediante el manejo de las tecnologías de información y ciencias de la comunicación siendo ampliamente utilizado por los centros farmacéuticos de Hospitales, Clínicas, Farmacias, Boticas evitando el desplazamiento de los usuarios.	Se midió la variable mediante una encuesta que consta de tres dimensiones: atención farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico	Atención Farmacéutica	Usted espera que el Químico Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo en tiempos de Pandemia por Covid-19.	5	25	5= Siempre; 4 = Casi siempre; 3 = A veces; 2 = Rara vez; 1 = Nunca.
					Usted espera que el Químico Farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en tiempos de Pandemia por Covid-19.			
					Usted espera que el Químico Farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia en tiempos de Pandemia por Covid-19.			
					Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada en Pandemia.			
					Usted espera que el Farmacéutico llegue temprano a la Botica.			
				Dispensación	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente en tiempos de Pandemia por Covid-19.	5	25	
					El Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulados en Pandemia.			
					Usted espera que la Botica cuente con los medicamentos que le recetó su médico en Pandemia.			
					Usted espera que el tiempo de la dispensación de los medicamentos en la Botica "Insurgentes Farma" sea corto en tiempos de Pandemia.			
					Usted espera que el Farmacéutico lo atienda cordialmente.			
				Seguimiento Farmacoterapéutico	Se aprecia una adecuada organización del Seguimiento por parte del Químico Farmacéutico.	5	25	
					El Químico Farmacéutico mostró dominio del manejo de los medicamentos.			
					El Farmacéutico mostró claridad para explicar los problemas de los medicamentos que utiliza.			
					El Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su Seguimiento Farmacoterapéutico.			
					Usted espera que el Farmacéutico lo trate de forma amable			
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica "Insurgentes Farma", entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.	Cualitativo y transversal	La satisfacción del usuario, va de acuerdo a las expectativas que espera la percepción que le da los servicios que ha recibido	Se midió la variable mediante una encuesta que consta de tres dimensiones: satisfacción por atención farmacéutica, satisfacción por dispensación y satisfacción por seguimiento farmacoterapéutico	Satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica	Usted espera que el Químico Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo en tiempos de Pandemia por Covid-19.	5	25	5=Totalmente de acuerdo; 4 = De acuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 1=Totalmente desacuerdo
					Usted espera que el Químico Farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en tiempos de Pandemia por Covid-19.			
					Usted espera que el Químico Farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia en tiempos de Pandemia por Covid-19.			
					Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada Pandemia.			
					Usted espera que el Farmacéutico llegue temprano a la Botica.			
				Satisfacción en relación a la dispensación	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente en tiempos de Pandemia por Covid-19.	5	25	
					El Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulados en Pandemia.			
					Usted espera que la Botica cuente con los medicamentos que le recetó su médico en Pandemia.			
					Usted espera que el tiempo de la dispensación de los medicamentos en la Botica sea corto en tiempos de Pandemia.			
					Usted espera que el Farmacéutico lo atienda cordialmente.			
				Satisfacción en relación al seguimiento farmacoterapéutico	Se aprecia una adecuada organización del Seguimiento por parte del Químico Farmacéutico.	5	25	
					El Químico Farmacéutico mostró dominio del manejo de los medicamentos.			
					El Farmacéutico mostró claridad para explicar los problemas de los medicamentos que utiliza.			
					El Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su Seguimiento Farmacoterapéutico.			
					Usted espera que el Farmacéutico lo trate de forma amable			

ANEXO B. Ficha de información farmacoterapéutica

				FECHA	/	/	N°	
DATOS PERSONALES								
Apellidos y nombres								
Dirección								
Ocupación					Teléfono			
Fecha de nacimiento		/	/	Edad		Sexo	H	M
¿Con quién vive?								
DATOS CLÍNICOS								
Peso		Presión arterial			Triglicéridos			
Talla		Glucosa			Grupo sanguíneo			
IMC		Colesterol			Factor sanguíneo			
HISTORIA DE SALUD / ANTECEDENTES DE ENFERMEDADES								
Asma		Artritis		Insuficiencia hepática		Anemia		
Diabetes		Gastritis		Insuficiencia renal		Otro 1		
Hipertensión		Epilepsia		Insuficiencia renal		Otro 2		
Antecedentes familiares								
Signos/ Síntomas actual								
ALERGIA A MEDICAMENTOS, ALIMENTOS Y OTROS								
Medicamentos		Describe						
Alimentos		Describe						
MEDICAMENTOS								
Medicamento solicitado para el COVID-19								
Medicamento				Red social				
Fecha inicio/hora								
Comentario I								
Fecha de término/hora								
Comentario II								

ANEXO C. Consentimiento informado

NOMBRE Y APELLIDOS DEL USUARIO:.....

Mediante la firma de este documento doy mi consentimiento para formar de manera voluntaria en la investigación, considero que los resultados de este trabajo serán un apoyo para los tesisistas acerca de temas vinculados con la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los usuarios diabéticos que acuden a la Botica “Insurgentes Farma”, entre los meses de Octubre - Diciembre 2020.

Mencionada investigación está siendo trabajado por bachilleres de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora. Asimismo, entiendo que la información y los datos que resulten de la misma serán manejados muy privado y su uso se realizará solo a modo de información integrada, no pudiendo ser reconocido en ningún momento como emisor de los mismos. Además, los datos obtenidos no se tratarán jamás de forma que pueda ser vinculado a mi persona.

Acepto formar parte de los encuestados, siempre que se actúe cumpliendo con el contenido de la Ley, de protección de datos de carácter personal.

A los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del usuario

BACH: CASTAÑEDA DIAZ, TONNY YANNER
BACH: GONZÁLEZ GÓMEZ, JUAN DEL CARMEN

ANEXO D. Instrumentos de recolección de datos

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIABÉTICOS QUE ACUDEN A LA BOTICA INSURGENTES FARMA

PRESENTACIÓN

Buenos días, somos Bachilleres de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, y solicitamos su colaboración en brindarnos algunos datos que se utilizaran para evaluar la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los usuarios Diabéticos. Esta encuesta no cuenta con respuestas buenas ni malas. Por favor completar todas las preguntas de manera. Asimismo, se les indica que sus respuestas serán manejadas de manera anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna interrogante, puede comunicarse con los investigadores sin dudar.

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, leer detenidamente las preguntas, preste mucha atención. Cuando evalué cada acápite y formulé una alternativa de solución tener en cuenta los últimos 30 días. ¿Qué solución viene a su mente en primer momento? Elija la propuesta que se adapte mejor a su forma de pensar y márquela con un aspa (X). No olvidar que estos cuestionarios no son exámenes, así que no hay respuestas buenas o malas. Es importante terminar todas las interrogantes y que se aprecie sus marcas bien definidas. No tienes que hablar con nadie sus respuestas. Solo los tesisas chequearan tu encuesta una vez que hayas concluido.

CONCEPTOS GENERALES

Telefarmacia: Es la atención farmacéutica a distancia mediante el manejo de las tecnologías de información ampliamente utilizado por los centros farmacéuticos evitando el desplazamiento de los usuarios.

Satisfacción: se considera a las expectativas que se espera, la percepción que le brinda los servicios que ha recibido un usuario.

DATOS GENERALES:

Edad:.....

Sexo del usuario: a. Femenino () b. Masculino ().

Usuarios de la Botica . Si () No ().

Lugar de residencia: La Perla - Callao. Si () No ().

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA

La escala es de 1 a 5, y la valoración se muestra a continuación: 5 = Siempre; 4 = Casi siempre; 3 = A veces; 2 = Rara vez; 1 = Nunca.

N°	ATENCIÓN FARMACÉUTICA	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Usted espera que el Químico Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
2	Usted espera que el Químico Farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
3	Usted espera que el Químico Farmacéutico que le atienda lo trate con amabilidad, respeto y paciencia en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
4	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
5	Usted espera que el Farmacéutico llegue temprano a la Botica.					
N°	DISPENSACIÓN	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
6	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
7	El Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulados en tiempos de Pandemia.					
8	Usted espera que la Botica "Insurgentes Farma" cuente con los medicamentos que le recetó su médico en tiempos de Pandemia.					
9	Usted espera que el tiempo de la dispensación de los medicamentos en la Botica "Insurgentes Farma" sea corto en tiempos de Pandemia.					
10	Usted espera que el Farmacéutico lo atienda cordialmente.					
N°	SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
11	Se aprecia una adecuada preparación y organización del Seguimiento Farmacoterapéutico por parte del Químico Farmacéutico.					
12	El Químico Farmacéutico mostró dominio del manejo de los medicamentos.					
13	El Químico Farmacéutico mostró claridad para explicar y transmitir los conceptos y problemas derivados de los medicamentos que utiliza.					
14	El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su Seguimiento Farmacoterapéutico.					
15	Usted espera que el Farmacéutico lo trate de forma amable					

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIABÉTICOS QUE ACUDEN A LA BOTICA “INSURGENTES FARMA”

La escala es de 1 a 5, y la valoración se muestra a continuación: 1 = Totalmente desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

N°	EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Usted espera que el Químico Farmacéutico revise minuciosamente su receta médica para atenderlo en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
2	Usted espera que el Químico Farmacéutico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
3	Usted espera que el Químico Farmacéutico que le atiende lo trate con amabilidad, respeto y paciencia en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
4	Usted espera que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
5	Usted espera que el Farmacéutico llegue temprano a la Botica.					
N°	EN RELACIÓN A LA DISPENSACIÓN	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
6	El Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente en tiempos de Pandemia por Covid-19.					
7	El Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulados en tiempos de Pandemia.					
8	Usted espera que la Botica “Insurgentes Farma” cuente con los medicamentos que le recetó su médico en tiempos de Pandemia.					
9	Usted espera que el tiempo de la dispensación de los medicamentos en la Botica “Insurgentes Farma” sea corto en tiempos de Pandemia.					
10	Usted espera que el Farmacéutico lo atienda cordialmente.					
N°	EN RELACIÓN AL SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
11	Se aprecia una adecuada preparación y organización del Seguimiento Farmacoterapéutico por parte del Químico Farmacéutico.					
12	El Químico Farmacéutico mostró dominio del manejo de los medicamentos.					
13	El Químico Farmacéutico mostró claridad para explicar y transmitir los conceptos y problemas derivados de los medicamentos que utiliza.					
14	El Químico Farmacéutico cumplió con el horario establecido para su Seguimiento Farmacoterapéutico.					
15	Usted espera que el Farmacéutico lo trate de forma amable					

ANEXO E. Resolución de aprobación



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

RESOLUCION N°179-2022-FCSA-UMA

Lima, 16 de marzo del 2022

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA

Visto: El informe de conformidad N°058E-UDI-FYB-UMA/2022 Mg. Gerson Córdova Serrano del Proyecto de Tesis presentado por los Bachilleres en Farmacia y Bioquímica, **Tonny Yanner Castañeda Díaz y Juan Del Carmen Gonzáles Gómez**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante el expediente presentado **Tonny Yanner Castañeda Díaz y Juan Del Carmen Gonzáles Gómez**, egresado de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica solicita la aprobación del Proyecto de Tesis **“IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIABÉTICOS QUE ACUDEN A LA BOTICA INSURGENTES FARMA (OCTUBRE – DICIEMBRE) 2020.”**

Que, el mencionado documento cuenta con la aprobación del **Mg. Gerson Córdova Serrano**, quien ha revisado el Proyecto de Tesis realizando las observaciones, correcciones y aprobación correspondiente, emiten el Dictamen favorable y su inscripción correspondiente;

Que, en tal sentido se inscribe el presente Proyecto de Tesis al libro de Inscripción de Proyecto de Tesis en la Oficina de Grados y Títulos;

Que, con tal motivo es menester dictar la resolución correspondiente;

Estando el Dictamen de la Comisión Revisora del Proyecto de Tesis en concordancia con las disposiciones reglamentarias vigentes, y en uso de las atribuciones a este Decanato, por la Ley Universitaria 30220, y el Estatuto de la Universidad;

RESUELVE:

PRIMERO. - APROBAR el Proyecto de Tesis: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIABÉTICOS QUE ACUDEN A LA BOTICA INSURGENTES FARMA (OCTUBRE – DICIEMBRE) 2020”**, presentado por los Bachilleres de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica.

SEGUNDO. - DEJAR ESTABLECIDO que los bachilleres están en condiciones de continuar con el trámite respectivo para optar el Título Profesional, debiendo sujetarse a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y títulos, teniendo en cuenta los plazos aprobados.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. Jhonnell Samaniego Joaquin
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.umaperu.edu.pe

ANEXO F. Validez del instrumento

Anexo F: Validación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Ficha de recolección de datos para la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los Usuarios.
Tesistas	BACH: CASTAÑEDA DIAZ, TONNY YANNER BACH: GONZÁLEZ GÓMEZ, JUAN DEL CARMEN
Título de investigación: Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los Usuarios Diabéticos que acuden a la Botica Insurgentes Farma	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(x)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(x)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(x)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(x)

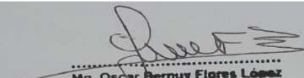
II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
Ninguno
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
Ninguno
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
Ninguno.

Fecha: 13 de julio de 2021

Validado por: Mg. Oscar Flores López

Firma:



Mg. Oscar Bernuy Flores López
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C. Q. F. F. 19799
DNI: 41198821

Anexo F: Validación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Ficha de recolección de datos para la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los Usuarios.
Tesistas	BACH: CASTAÑEDA DIAZ, TONNY YANNER BACH: GONZÁLEZ GÓMEZ, JUAN DEL CARMEN
Título de investigación: Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los Usuarios Diabéticos que acuden a la Botica Insurgentes Farma	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(X)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(X)
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
NINGUNO
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
NINGUNO
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
NINGUNO



Fecha: 16 de Julio de 2021

Validado por: Mg. QF Enrique MONTANCHEZ Mercado

Anexo F: Validación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Ficha de recolección de datos para la Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los Usuarios.
Tesistas	BACH: CASTAÑEDA DIAZ, TONNY YANNER BACH: GONZÁLEZ GÓMEZ, JUAN DEL CARMEN
Título de investigación: Implementación del Servicio de Telefarmacia y la Satisfacción de los Usuarios Diabéticos que acuden a la Botica Insurgentes Farma	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(X)
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
Están acordes.
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
No se considera eliminar.
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?
No se considera reformular.

Fecha: 13 de julio de 2021

Validado por: Dr. Miguel Angel Inocente Camones

Firma:

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



Mig. MIGUEL ANGEL INOCENTE CAMONES
 Docente Pregrado

ANEXO G. Carta De Presentación



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

San Juan de Lurigancho 11 de enero del 2021

CARTA N°064-2021/ EPFYB-UMA

Sres.
BOTICA INSURGENTES FARMA
La Perla - Callao
Presente. –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: GONZALES GOMEZ, Juan del Carmen, DNI 44992252, y CASTAÑEDA DIAZ, Tonny Yanner, DNI 48102869 pueda recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **"IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIABÉTICOS QUE ACUDEN A LA BOTICA INSURGENTES FARMA (OCTUBRE – DICIEMBRE) 2020"**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Dr. Jhonel Samanego Joaquin
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Teléfono 389 1212
www.umaperu.edu.pe

LGC/jlr

Anexo H. Evidencia del trabajo de campo (Fotos)



Figura 3. Botica Insurgentes Farma.



Figura 4. Módulo Telefarmacia.



Figura 5. Consentimiento Informado.



Figura 6. Reclutamiento de Usuarios.



Figura 7. Ficha Farmacoterapéutica.



Figura 8. Atención Farmacéutica.



Figura 9. Atención Farmacéutica.



Figura 10. Anotación del Pedido.



Figura 11. Selección de Medicinas.



Figura 12. Medicinas – Dispensación.



Figura 13. Dispensación Domiciliaria.



Figura 14. Entrega de Medicinas.



Figura 15. Entrega de Medicinas.

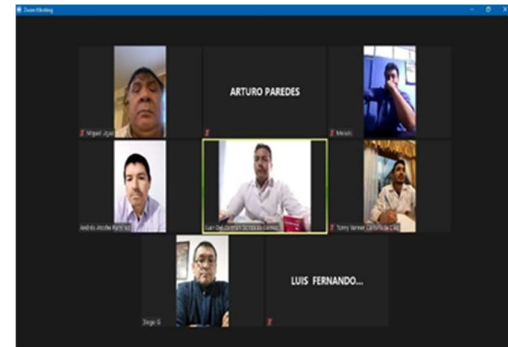


Figura 16. Plataforma Zoom



Figura 17. Seguimiento Farmacoterapéutico
vía Plataforma Zoom