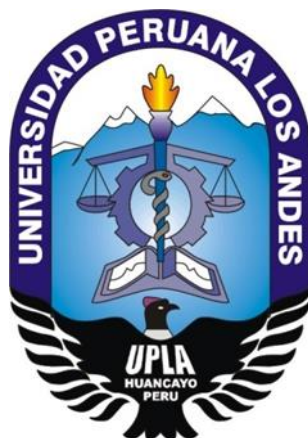


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



TESIS

- Título : NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL – 2019
- Para optar el : Título Profesional de Químico Farmacéutico
- Autores : Bachiller Mescua Vásquez, Melissa Jakeline
Bachiller Padilla Huanca, Danitza Mirelly
- Asesor : Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli
- Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión de la Salud
- Línea de Investigación Escuela profesional : Gestión en Salud
- Fecha de inicio y culminación de la investigación : Agosto 2019 – Julio 2020

Huancayo – Perú
2021

DEDICATORIA

A Dios, por su amor verdadero e infinito; a nuestros padres, que guían nuestras vidas e impulsan en el logro de nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor de tesis Dr. Pedro Gonzalo Rengifo Gratelli, por el apoyo y orientación brindada para la realización de nuestra tesis.

A nuestros docentes que impartieron conocimientos y consejos en la etapa universitaria incentivando la mejora continua como profesionales para servir a la población.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un hospital - 2019, pertenece a la Línea de investigación de Gestión de la salud, línea de investigación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica: Gestión en Salud.

La dispensación de medicamentos e insumos médicos en el hospital está a cargo del profesional Químico Farmacéutico en base a la receta prescrita por el médico según necesidad de farmacoterapia del usuario. La UPSS (unidad productora de servicios de salud) farmacia, se encuentra bajo la dirección técnica del profesional Químico Farmacéutico, según normativa vigente, por lo tanto, es el responsable de realizar adecuado requerimiento, abastecimiento, distribución y dispensación de medicamentos a los usuarios para que cumplan con la farmacoterapia prescrita. Es muy importante que la UPSS farmacia cuente con stock adecuado de medicamentos para dispensación a usuarios hospitalizados y ambulatorios, de esta manera el usuario recibe todos los medicamentos e insumos médicos prescritos por el profesional médico, que lo ayudará a recuperar la salud.

El estudio planteó como objetivo: determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un Hospital – 2019.

La metodología de la investigación, corresponde al método científico observacional; estudio de tipo básico, corte transversal, prospectivo; diseño correlacional el cual se desarrolló en el periodo de agosto del 2019 a julio del 2020. La población estuvo constituida por 1520 usuarios que estuvieron hospitalizados en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, la muestra estudiada estuvo constituida por 200 pacientes adultos que tuvieron atención mediante dispensación de medicamentos en dosis unitaria. El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico intencional, tomando en cuenta criterios de inclusión y exclusión.

El esquema de la investigación considera cinco capítulos: Capítulo I: planteamiento del problema, que describe el problema materia de investigación, delimitación y formulación del problema, detallando la justificación social, teórica, metodológica y por último trazamos los objetivos que añaden a la investigación.

Capítulo II: marco teórico, se realizó la revisión bibliográfica del tema en investigación, anotando información necesaria sobre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria, mencionando antecedentes de estudio nacionales e internacionales, determinando las bases teóricas y marco conceptual del tema en investigación.

Capítulo III: basado en la determinación de hipótesis y variables que atañen la investigación.

Capítulo IV: metodología, se da a conocer el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, determinamos la población y muestra a investigar, así mismo se elige las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos, considerando los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V: describe los resultados obtenidos contrastando las hipótesis trazadas y finalmente realizamos análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones necesarias, así como las referencias bibliográficas utilizadas para esta investigación.

CONTENIDO

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCION	iv
CONTENIDO	vi
CONTENIDO DE TABLAS	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Delimitación del problema	13
1.3 Formulación del problema	14
1.4 Justificación	
1.4.1 Social	14
1.4.2 Teórica	15
1.4.3 Metodológica	16
1.5 Objetivos	
1.5.1 Objetivo general	16
1.5.2 Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
a. Antecedentes de estudio	17
b. Bases teóricas o científicas	20
c. Marco conceptual	25
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	
a. Hipótesis general	30
b. Hipótesis específica	30
c. Variables	31
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
a. Método de investigación	34
b. Tipo de investigación	34
c. Nivel de investigación	34

d. Diseño de la investigación	34
e. Población y muestra	35
f. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
g. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	37
h. Aspectos éticos de la investigación	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados	41
5.2 Contrastación de hipótesis	49
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	70
2. Matriz de operacionalización de variables	72
3. Cuestionario para evaluar satisfacción del usuario	74
4. Ficha de recolección de datos de historia clínica para demostrar la dispensación de medicamentos en dosis unitaria	75
5. Autorización del Hospital	76
6. Consentimiento informado para realizar encuesta a los usuarios	77
7. Validación del instrumento	79
8. Validación del instrumento	80
9. Validación del instrumento	81
10. Declaración jurada	82
11. Declaración jurada	83
12. Confiabilidad del instrumento cuestionario para evaluar satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria	84
13. Confiabilidad del instrumento cuestionario para evaluar satisfacción del usuario	85
14. Base de datos dispensación	86
15. Base de datos satisfacción	90
16. Declaración de confidencialidad	94
17. Declaración de confidencialidad	95
18. Galería fotográfica	96

CONTENIDO DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Análisis de dimensión calidez en la atención	41
Tabla 2	Análisis de dimensión confianza	42
Tabla 3	Análisis de dimensión atención rápida	43
Tabla 4	Análisis de dimensión información necesaria	44
Tabla 5	Análisis de dimensión cobertura de dispensación en dosis unitaria	45
Tabla 6	Análisis de dimensión seguimiento farmacoterapéutico	46
Tabla 7	Análisis de dimensión errores de prescripción	47
Tabla 8	Análisis de dimensión orientación del Químico Farmacéutico	48
Tabla 9	Relación entre variables satisfacción del usuario y dispensación de medicamentos	49
Tabla 10	Relación entre satisfacción del usuario y cobertura de dispensación en dosis unitaria	51
Tabla 11	Relación entre variables satisfacción del usuario y seguimiento farmacoterapéutico	52
Tabla 12	Relación entre satisfacción del usuario y errores en prescripción	54
Tabla 13	Relación entre satisfacción del usuario y orientación del Químico Farmacéutico	55

CONTENIDO DE FIGURAS

		Página
Figura 1	Calidez de atención	41
Figura 2	Confianza	42
Figura 3	Atención rápida	43
Figura 4	Información necesaria	44
Figura 5	Cobertura de dispensación en dosis unitaria	45
Figura 6	Seguimiento farmacoterapéutico	46
Figura 7	Errores de prescripción	47
Figura 8	Orientación del Químico Farmacéutico	48

RESUMEN

Se investigó sobre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria. Formulando como problema general: Cuál será el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en un Hospital – 2019. El estudio fue de tipo básico, corte transversal, prospectivo y diseño correlacional no experimental, empleando el estadístico Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis; utilizó como instrumento: la encuesta y ficha de recolección, para las variables: satisfacción de los usuarios y dispensación de medicamentos en dosis unitaria, con el fin de identificar el nivel de satisfacción y la importancia del cumplimiento de la farmacoterapia para recuperar la salud. Se trabajó con una muestra de 200 usuarios del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”; concluyendo que la recuperación de la salud del usuario está directamente relacionada con la dispensación adecuada de medicamentos; se determinó una correlación positiva entre las variables satisfacción del usuario y dispensación de medicamentos con una relación de significancia de 0,360; relación positiva considerable entre satisfacción del usuario y cobertura de dispensación con 0,568; relación positiva considerable entre satisfacción del usuario y errores de prescripción con una relación de 0,507; relación positiva baja entre satisfacción del usuario y orientación de Químico Farmacéutico con una relación de significancia de 0,300. Así mismo, mediante el estadístico Rho de Spearman se comprobó la relación entre el nivel de satisfacción del usuario con la dispensación de medicamentos en dosis unitaria mediante el p-valor= 0,000.

Palabras clave: Satisfacción, dispensación, dosis unitaria.

ABSTRACT

The level of user satisfaction with the dispensing of medicines in unit doses was investigated. Formulating as a general problem: What will be the level of user satisfaction with dispensing drugs in Unit Dose in a Hospital - 2019. The study was of a basic type, cross-sectional, prospective and non-experimental correlational design, using Spearman's Rho statistic to determine the hypothesis test; used as an instrument: the survey and collection sheet, for the variables: user satisfaction and drug dispensing in unit doses, in order to identify the level of satisfaction and the importance of compliance with pharmacotherapy to regain health. We worked with a sample of 200 users from the "Daniel Alcides Carrión" Regional Clinical Surgical Teaching Hospital; concluding that the recovery of the user's health is directly related to the adequate dispensing of medicines; a positive correlation was determined between the variables user satisfaction and drug dispensing with a significance relationship of 0.360; considerable positive relationship between user satisfaction and dispensing coverage with 0.568, considerable positive relationship between user satisfaction and prescription errors with a relationship of 0.507, low positive relationship between user satisfaction and Pharmaceutical chemist orientation with a significance relationship of 0.300. In same, using Spearman's Rho statistic, the relationship between the level of user satisfaction with the dispensing of drugs in unit dose was verified using the $p\text{-value} = 0.000$.

Key words: Satisfaction, dispensing, unit dose.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La dispensación de medicamentos e insumos médicos en el hospital está a cargo del profesional Químico Farmacéutico en base a la receta prescrita por el médico según necesidad de farmacoterapia del usuario.

La UPSS (unidad productora de servicios de salud) Farmacia que se encuentra bajo la dirección técnica del profesional Químico farmacéutico, responsable de realizar requerimiento, abastecimiento, distribución y dispensación de medicamentos a los usuarios para cumplir con la farmacoterapia prescrita.¹

Por lo tanto debe preocuparse por tener como stock de medicamentos, contando con medicamentos necesarios en cantidad y calidad para la correcta dispensación a los usuarios; durante algunas ocasiones se presenta casos de sub stock de medicamentos e insumos médico quirúrgicos que afectan al usuario final ya que se ven obligados a adquirir sus medicamentos en establecimientos farmacéuticos privados afectando la economía familiar, en otras ocasiones se prescribe medicamentos que no están en el petitorio nacional de medicamentos esenciales debido en muchos casos a prescriptores que desconocen el Petitorio Nacional de Medicamentos Esenciales.²

Durante el proceso de prescripción suceden algunos errores en los mismos que permiten en muchos casos ya que los profesionales prescriptores soliciten los medicamentos mediante una receta médica por cada turno en la cual verifican el estado de recuperación del usuario, por lo tanto duplican hasta triplican el pedido de medicamentos, generando pérdidas económicas a la UPSS Farmacia; evidenciando uso irracional de los mismos,

primero que representa pérdida económica para el seguro integral de salud y el Ministerio de Salud, siendo perjudicada la población en general ya que tendremos menor cantidad de presupuesto para la compra de medicamentos en los siguientes requerimientos.³

Es muy importante que la UPSS Farmacia cuente con stock adecuado de medicamentos para dispensación a usuarios hospitalizados y ambulatorios, de esta manera el usuario recibe todos los medicamentos e insumos médicos prescritos por el profesional médico u otro.

En los establecimientos de salud, podemos medir el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de la gestión de calidad de los servicios de salud. Es importante lograr la satisfacción del usuario con los servicios que recibe ya que es evidencia e indicador de excelencia siendo el usuario quien califica y cataloga la atención recibida de acuerdo a sus expectativas.⁴

1.2 Delimitación del problema

La investigación se realizó en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, lugar donde se evaluó el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria.

La ejecución de la investigación se desarrolló entre los meses de agosto del año 2019 a julio del 2020.

La unidad de investigación estuvo conformada por los usuarios hospitalizados que recibieron atención mediante el servicio de dispensación de medicamentos por dosis unitaria durante el periodo de investigación.

El nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria., tuvo como dimensiones: calidez en la atención, confianza, atención rápida, información necesaria, cobertura de medicamentos en dosis unitaria, seguimiento farmacoterapéutico, errores de prescripción, orientación del químico farmacéutico; con indicadores Si – No. Con la finalidad de presentar evidencia literaria para plantear propuestas y estrategias que conlleven a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en dosis unitaria.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-2019?
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-2019?
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-2019?
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación del químico farmacéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión-2019?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La investigación identificó la pertinencia correlacional y permitió determinar la importancia sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un Hospital – 2019, respecto a cobertura de medicamentos, seguimiento farmacoterapéutico, prescripción, indicación farmacéutica, resaltando que el Hospital, materia de nuestra investigación cuenta con gran afluencia de usuarios con expectativas de contar con buen servicio encontrando satisfacción con el servicio recibido, de esta manera estamos en la capacidad de proponer sugerencias,

estrategias y técnicas de mejora de atención a los usuarios que asisten al Hospital para la recuperación de su salud.

Los resultados son de mucha utilidad ya que evidencian la calidad de servicio que brinda la institución a los usuarios hospitalizados, resaltando la gestión en salud y el beneficio para el paciente internado, ya que refleja la importancia de la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria, para cumplir la farmacoterapia indicada y por tanto la recuperación de la salud, presentando sugerencias, estrategias y técnicas que servirán para mejorar la atención y satisfacción de los usuarios.

1.4.2 Teórica

La investigación permitió evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un Hospital - 2019, la satisfacción del usuario respecto a la correcta dispensación de medicamentos e insumos médicos recibidos, la devolución de medicamentos que no se utilizan como alternativa de ahorro económico para la UPSS Farmacia, entre otros que permiten recuperar la salud del usuario hospitalizado.

La dispensación es el servicio personalizado que ofrece el profesional Químico Farmacéutico, educando en el uso adecuado de los medicamentos según las indicaciones otorgadas por los prescriptores, es también el responsable del suministro adecuado basado en reposición, abastecimiento, devolución de medicamentos; necesario para contar con stock adecuado de medicamentos, que serán utilizados para la farmacoterapia de los usuarios hospitalizados, mediante la dispensación en dosis unitaria.

Al contar con la medicación completa los usuarios hospitalizados encuentran satisfacción con el servicio recibido, ya que logran la recuperación de su salud, en el tiempo adecuado, sin ningún gasto económico adicional, ya que se otorgan todos los medicamentos e insumos que indique el prescriptor.

Por lo tanto, los resultados obtenidos luego de la ejecución de la investigación pueden ser integrados al conjunto de estudios e investigaciones científicas de la Universidad Peruana Los Andes, contribuyendo de esta manera en brindar información acerca del

nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria, con la finalidad de brindar alternativas de mejora en futuras investigaciones.

1.4.3 Metodológica

La investigación, es de importancia metodológica ya que se utilizó la técnica de la encuesta y uso de la ficha de recolección de datos basado en la revisión de las historias clínicas de los usuarios; nos permitió elaborar instrumentos de recolección de datos como la encuesta, el cual desarrolló preguntas que evidencian la satisfacción del usuario con el servicio recibido por dispensación de medicamentos en dosis unitaria, una ficha de recolección de datos que evidencia el cumplimiento de la farmacoterapia indicada a cada usuario; basado en las dimensiones propuestas, el mismo que fue validado por expertos, para ser empleado en la presente investigación y puede ser empleando en investigaciones futuras.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a cobertura de Medicamentos en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los errores de prescripción en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la orientación del químico farmacéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

a. Antecedentes de estudio

Antecedentes Nacionales

Mallque A.⁵ en su investigación sobre la relación de factores predisponentes y cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas – Enero a mayo 2017; con el objetivo de relacionar los factores predisponentes y cumplimiento de BPD (Buenas prácticas de dispensación) del personal técnico y farmacéutico que labora en las farmacias y boticas del distrito de Comas durante el año 2017. Encontrando relación significativa entre el personal y cumplimiento de BPD (0,71), existe relación significativamente alta (0,72) entre actitudes del personal técnico y farmacéutico con BPD; relación muy alta (0,74) entre conocimiento del personal técnico y farmacéutico con BPD”. Concluyendo que existen factores predisponentes relacionados directa y significativamente con el cumplimiento de BPD, por el personal técnico y farmacéutico de las farmacias y boticas del distrito de Comas.

Collanque V.⁶ en su investigación sobre el cumplimiento y conocimiento del médico en relación con las Buenas Prácticas de Prescripción en las recetas de pacientes hospitalizados del Hospital Militar Central, desarrollada el año 2017, basada en la evaluación de la relación entre el cumplimiento y conocimiento del médico con las BPP (Buenas Prácticas de Prescripción) de recetas de pacientes hospitalizados. Al término de su investigación concluyó: que existe una relación inversamente con el cumplimiento y conocimiento de los médicos y las BPP en pacientes hospitalizados.

Jiménez Y, Bazán S.⁷ En su investigación sobre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Prescripción del Programa de Atención Ambulatoria de la Clínica Maison de Sante mayo -Julio 2016, desarrollada durante el año 2017. Realizaron análisis de las recetas médicas otorgadas a pacientes con enfermedades crónicas. Concluyendo que el 100% cumple con las BPP, el 90,5% presentan datos incompletos, al 5,5% no tiene forma farmacéutica, 22% no presenta concentración de principio activo, el 2,5% sin dosis ni forma farmacéutica; el 93,5% muestra letra ilegible”. Concluyendo que existen deficiencias en el cumplimiento de las BPP, sugiriendo mejorar en base a capacitaciones.

Burga Y, Huatay E.⁸ En su estudio sobre la calidad de la dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos en Cajamarca el año 2017; determinaron que en 30 boticas y 2 farmacias; solo en 6 establecimientos se encontró al Químico Farmacéutico (18,8%), en 4 establecimientos se encontró a cargo al propietario (12,5%), en 20 el técnico en farmacia (62,5%) y en 2 establecimientos se encontró otras personas (6,2%). Se evidenció que 382 pacientes no presentan receta médica para adquirir los antibióticos, siendo el personal técnico quien recomienda en 61,5%, el Químico Farmacéutico 12%, otro personal de salud 16,6%; y familiares y amigos 9,9%”. Concluyendo que en su mayoría los establecimientos farmacéuticos incumplen con las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos.

Ccenta J.⁹ En su investigación sobre el sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria en la unidad de vigilancia intensiva del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2015; basada en la elaboración de siete procedimientos operativos estándar para mejorar el sistema implementado, realizaron una evaluación de los indicadores según normativa, obteniendo valores adecuados en porcentaje de cobertura, devolución y ahorro; respecto al indicador seguimiento farmacoterapéutico, encontrando que el valor es inadecuado; concluyendo que existe buena cobertura de medicamentos, devolución de medicamentos e insumos continua; evidenciando ahorro positivo para la institución.

Antecedentes Internacionales

Santamaría M.¹⁰ en su investigación sobre la evaluación del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria en el área de ginecología del Hospital General Docente Riobamba (HPGDR). El año 2018, se desarrolló respetando los procedimientos descritos en la Guía de implementación del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria en los hospitales de Salud Pública de Ecuador. Comprobando que el procedimiento se realiza de manera incorrecta, no cumplen con el tiempo asignado para que funcione el sistema, la reposición de stock es inoportuna; respecto a las funciones que debe cumplir el Químico Farmacéutico no las realiza dedicando su tiempo a otras actividades.

Blanco O.¹¹ En su estudio: implementación de un sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU) para el servicio médico de nefrología del Hospital de Niños Dr. José Manuel de los Ríos”, publicado en el año 2016. Recolectaron la información en el lapso de seis meses (enero - junio 2015) dividiéndolo en dos periodos. En periodo primero la información recogida fue basado en el sistema tradicional de distribución de medicamentos; durante el periodo segundo, se obtuvo la información posteriormente a la implementación del sistema de Dosis Unitaria. Obteniendo como resultado que en nefrología existen errores, como: deficiente distribución de medicamentos, equivocación en la dispensación, incumplimiento en el seguimiento farmacoterapéutico. Concluyendo: Se culminó con la implementación del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria en el servicio de nefrología mejorando la atención en el servicio de farmacia.

Sánchez P.¹² En su investigación sobre la validación de la prescripción médica en medicina interna y terapia intensiva de una unidad médica de alta especialidad, en el año 2016, de diseño observacional, descriptivo transversal. Encontrando que el 25% de las recetas es poco legible; el 5% presenta abreviaturas, lo que conlleva errores en la administración de medicamentos. Concluyendo que el servicio de farmacia contribuye en el óptimo uso y distribución de los medicamentos garantizando condiciones óptimas y seguras durante la dispensación.

Jacomo J. y Col.¹³ en su investigación caracterización de eventos adversos por errores de dispensación reportados en el programa distrital de farmacovigilancia de Bogotá D. C. 2012 -2016”. Encontró 272 casos reportados en Bogotá, desde el año 2012, ninguno de ellos causó la muerte de los pacientes, se evidencia deficiente documentación, errores en los reportes y datos como la edad, sexo y otros respecto al paciente, dificultando el análisis de las variables. Encontrando: 272 errores de dispensación durante los años 2012 y 2016, y de ellos el 58% no hicieron daño al paciente ya que se reconocieron antes de administrar el medicamento. A la vez durante la dispensación con mayor frecuencia se evidenció error durante el de cambio de medicamentos, pudiendo generar daño en la salud de los pacientes; también se detectó fallas en la dosis que conlleva a sobredosificación generando posteriores efectos nocivos en la salud de los pacientes.

Silva M y col.¹⁴ investigaron sobre la evaluación a la calidad del sistema de dispensación/distribución de medicamentos por dosis unitaria en un Hospital, 2016. Aplicando el modelo de calidad EPQI, que usa herramientas Ishikawa, se midió la calidad del SDMDU (sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria), encontrando: respecto al número de profesionales (cumple), no cumple 78,3%; y problemas relacionados con el medicamento 2013: 25,5% y 2014: 24,2%.

b. Bases teóricas o científicas

a. Usuario¹⁵

Denominación a las personas que acuden a un establecimiento de salud para ser atendidos por el equipo multidisciplinario de profesionales de la salud en los diversos servicios del hospital.

También denominamos como usuario o usuarios a las personas que utilizan y eligen los servicios de salud para ser atendidos y obtener prevención, cura de algunas dolencias o enfermedades.

Las prestaciones en salud se organizan basándose en las necesidades del paciente o usuario y los servicios que brindan en los diferentes establecimientos de prestaciones en salud.

Los usuarios deben cumplir los deberes correspondientes, como, cumplir con las indicaciones y recomendaciones del prescriptor y los profesionales de salud.

Respetar al personal de la prestación y administración de los servicios de salud.
Suministrar oportuna y verazmente información sobre su estado de salud.

b. Satisfacción del usuario ¹⁶

Se denomina así a la práctica racional comparativa entre lo que se espera de un servicio y la conducta aceptable del mismo; tiene diversos factores como valores morales, valores culturales, necesidades propias. El objetivo principal de los servicios de salud es satisfacer la necesidad del usuario para la mejor la salud.

Así mismo la satisfacción del usuario se refiere al conjunto de servicios y actividades que reciben o perciben los pacientes o usuarios, por parte del personal o equipo multidisciplinario de salud en los hospitales y diversos establecimientos de salud, con la finalidad de orientar y guiar durante el proceso de tratamiento y recuperación de la salud, mejorando el estado físico, familiar y social.

Se dice que la satisfacción es la percepción existente sobre diversas aspiraciones, metas y logros, que provienen de la comparación con las expectativas del usuario relacionado con el comportamiento de diferentes productos o servicios.

La satisfacción del usuario es dependiente de diversos factores como las necesidades personales, ciertas expectativas sobre un servicio o producto, los

valores, retribución por un servicio, información obtenida de los usuarios internos y externos de la institución en salud. Por lo tanto, la satisfacción será diferente por la diversidad de personas, entorno y circunstancia.

La satisfacción de los usuarios es el resultado humanístico, considerando la aceptación de la calidad en la atención, reflejando la astucia del proveedor para cumplir los requerimientos de los usuarios. Así mismo los usuarios conformes con la atención o servicio retomarán los servicios de salud, fidelizando con los proveedores, cumpliendo las indicaciones dadas y colaborarán con el aporte de información.

La satisfacción del servicio en salud es muy amplia y se relaciona con diferentes factores entre ellos: diversos modos de vida, conocimientos previos y expectativas de servicio a futuro, con la finalidad de priorizar la mejora en los recursos en salud.

La calidad en el sistema de salud se basa en elementos importantes, como: excelencia profesional, uso adecuado de recursos, riesgo inferior respecto al paciente, nivel elevado de satisfacción, impacto benéfico para la salud.¹⁷

Específicamente la calidad en los servicios ¹⁸, incluye: confiabilidad, receptividad, competencia, accesibilidad a los servicios, la cortesía, la comunicación, credibilidad, seguridad.

Se habla de calidad en la atención médica o calidad asistencial cuando se realizan diferentes actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales sumamente buenos y teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Se ha partido de considerar la calidad de los servicios de salud como el concepto que refleja la correspondencia de las características de los servicios ofertados a

la población con el sistema de normas valorativas explícitas e implícitas que existen en un momento determinado en una sociedad concreta.

c. Farmacia¹⁹

Establecimiento farmacéutico bajo la dirección técnica del profesional Químico Farmacéutico según D.S. 014 – 2011 – SA, que se encarga de dispensar productos farmacéuticos e insumos médicos a los usuarios de diversa procedencia que acuden con su receta médica para la obtención de medicamentos con fines recuperativos o preventivos de salud.

En la farmacia encontramos fármacos para el cumplimiento de la farmacoterapia según prescripción, se brinda el servicio de atención farmacéutica e indicación farmacéutica, orientación sobre la correcta administración del medicamento, diversa orientación para mejorar la salud y evitar reacciones adversas o efectos nocivos en el usuario.

La farmacia se subdivide en farmacia comunitaria, farmacia de establecimiento de salud, farmacia de instituciones que pertenecen al Estado Peruano, farmacia de instituciones privadas, entre otras; cumpliendo con el reglamento de Establecimientos Farmacéuticos; siendo su prioridad la dispensación y expendio de productos farmacéuticos y afines que serán empleados en la mitigación de diversas enfermedades y dolencias.

La farmacia se remonta a tiempos antiguos, 3500 años antes de cristo aproximadamente, en tiempos de inicio de la humanidad, muchos habitantes y sociedades empleaban las plantas en forma natural, ya sea por necesidad o curiosidad, descubriendo el efecto benéfico y nocivo de las plantas , gracias a los principios activos que contiene; descubrían entonces el efecto farmacológico; de lo cual se tiene evidencia literaria como el código Hammurabi , que es el primer testimonio sobre la acción farmacológica de las plantas.

de tratar enfermedades que se fundamentaban en la administración de diversos químicos obtenidos de la naturaleza. Hoy en día, en cambio, los fármacos se desarrollan a nivel industrial, con grandes laboratorios que se encargan de la tarea de generar los distintos fármacos que los médicos recetan a sus pacientes.

d. Dispensación ²⁰

Es el servicio personalizado del profesional Químico Farmacéutico, que se encarga de participar de la visita médica a usuarios hospitalizados, realizando seguimiento farmacoterapéutico, ofreciendo alternativas de medicamento para tratamientos basados en el petitorio nacional de medicamentos esenciales, ofrece alternativas farmacéuticas a los prescriptores y usuarios evitando los efectos adversos y mejorando la calidad de vida de los usuarios.

La dispensación de medicamentos es un servicio esencial en la práctica profesional del Químico Farmacéutico, mediante el cual se garantiza la accesibilidad a medicamentos e insumos médicos, de la misma manera se brinda orientación e información a los usuarios sobre el uso adecuado del medicamento. Es el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, que los usuarios reciban y suministren los medicamentos de manera adecuada según necesidades, en dosis prescritas y tiempo adecuado, brindando información de uso correcto.

La dispensación de medicamentos e insumos médicos la realiza el profesional Químico Farmacéutico en algunas ocasiones con el apoyo del personal técnico y auxiliar de farmacia, bajo la supervisión del farmacéutico.

La dispensación de medicamentos es el acto profesional del Químico Farmacéutico mediante el cual proporciona los medicamentos al paciente basado en la receta emitida por el profesional autorizado. EL profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del

medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto.

El profesional Químico Farmacéutico debe promover el acceso a medicamentos mediante una adecuada gestión de suministro de los mismos.

Es responsable, asimismo, de la correcta preparación de las fórmulas magistrales y oficinales. Las Buenas Prácticas de Dispensación deben cumplirse de manera integral y en concordancia con las normas legales relacionadas con la actividad farmacéutica en general.

Dispensación es el acto profesional farmacéutico que consiste en: interpretación de la receta, brindar información sobre el uso correcto del medicamento, asesoramiento para prevenir incompatibilidades medicamentosas y/o alimenticias, con la finalidad de cumplir los objetivos terapéuticos, junto a la entrega del medicamento al paciente.

e. SISTEMA DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA ²¹

Es el servicio en el cual el profesional Químico Farmacéutico realiza funciones según perfil profesional, participa de la visita médica a usuarios hospitalizados, realiza seguimiento farmacoterapéutico, ofrece alternativas farmacéuticas de medicamentos para tratamientos basado en el petitorio nacional de medicamentos esenciales, orienta sobre el uso de los medicamentos racionalmente a los usuarios evitando los efectos adversos y mejorando la calidad de vida.

c. Marco conceptual

1. Medicamento ²²

Sustancia de origen natural, semi sintético o sintético, que contiene principio activo que ejercerán la acción farmacológica en el ser vivo, con diferentes formas farmacéuticas entre forma sólida, semisólida, líquida y gaseosa; en

presentación comercial y genérica, cumpliendo con la denominación común internacional; fármacos que se administrarán al paciente o usuario según prescripción médica con la finalidad de prevención, diagnóstico, cura y tratamiento de diversas dolencias o enfermedades; que serán dispensadas en la oficina farmacéutica.

2. Dispensación de medicamentos por el sistema de dosis unitaria ²³

El sistema de dispensación por dosis unitaria, es un sistema de aplicación a nivel hospitalario, en el cual se realiza la entrega de medicamentos en dosis individualizada para un usuario hospitalizado o ambulatorio que cubra el tratamiento por 24 horas para su posterior administración al usuario por personal de salud especializado, para el cumplimiento de la farmacoterapia de recuperación.

3. Objetivos del sistema de dispensación por dosis unitaria ²⁴

Tiene como objetivo promover el uso racional de los medicamentos a nivel hospitalario, evitando pérdida de medicamentos, errores de administración del medicamento, tanto en usuario, horario, dosis o forma farmacéutica, entre otros.

Integrar al profesional Químico Farmacéutico al equipo multidisciplinario que realiza la visita médica diaria, en el cual el farmacéutico con conocimiento y preparación, brindara alternativas de tratamiento farmacológico, indicara el uso adecuado del medicamento, detectara RAM (Reacción adversa medicamentosa), problemas relacionados con el medicamento, entre otros que serán de beneficio para el usuario, evitando eventos nocivos no deseados e incómodos.

Re envasar medicamentos en el área de dosis unitaria de la farmacia de los hospitales o clínicas, empleando chártulas o envases similares que contengan

información importante y necesaria, detallando el nombre y concentración del medicamento, vía de administración, hora, fecha de caducidad y fecha de re envasado; los cuales son entregados al personal de enfermería para la administración al usuario hospitalizado.

El objetivo de los sistemas de distribución de medicamentos es mantener disponible en el lugar apropiado y en forma oportuna para su aplicación al paciente, el o los medicamentos prescritos por su médico tratante en las dosis y formas farmacéuticas por éste señaladas.

4. Atención farmacoterapéutica ²⁵

La atención farmacoterapéutica eficaz, oportuna y eficiente constituye un componente de calidad de los servicios de atención tanto a pacientes hospitalizados como a los que acuden a la consulta ambulatoria. Para que esta atención tenga las características mencionadas, los integrantes del equipo de salud deben participar en forma responsable y contar con el compromiso de las autoridades sanitarias y administrativas.

5. Dispensación ²⁶

La dispensación de medicamentos es el acto farmacéutico asociado a la entrega y distribución de medicamentos con las consecuentes prestaciones específicas; entre ellas: el análisis de la orden médica, la información sobre el medicamento, la preparación de las dosis a administrar y, en algunos casos, también se incluye la aplicación del medicamento al paciente hospitalizado. El sistema de distribución de medicamentos en dosis unitarias es un método de dispensación y control de la medicación en servicios de salud organizados y coordinados por la farmacia.

6. Ventajas del sistema de dispensación en dosis unitaria ²⁷

El sistema de distribución por dosis unitaria presenta numerosas ventajas como: garantizar que el medicamento prescrito llegue al usuario al que ha sido destinado; uso eficiente y racional de recursos humanos, disminución del costo hospitalario asociado a la medicación, evita las pérdidas, deterioro, vencimiento de medicamentos e insumos médico quirúrgicos, recupera los medicamentos no aplicados al paciente y disminuye los errores de medicación.

Permite un mejor control y seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico a los pacientes a través del perfil farmacoterapéutico, el cual facilita el efectuar estudios de reacciones adversas e identifica posibles interacciones medicamentosas.

7. Prescripción ²⁸

Se denomina así al acto legal que realizan los profesionales de salud autorizados, entre ellos: médicos, odontólogos, obstetras; los cuales basados en exámenes de rutina y exámenes de laboratorio o pruebas de diagnóstico; otorgan la receta médica con indicaciones respecto a medicamentos, dosis y otros para recuperar la salud.

El uso correcto de los medicamentos se ha convertido en los últimos años, en uno de los temas más debatidos y a la vez interesantes en el campo de la salud, constituyéndose en un aspecto relevante de salud pública. El empleo indebido de los medicamentos tiene grandes repercusiones en la persona y en la sociedad, con consecuencias en su salud y economía. Por su complejidad, requiere la implementación de estrategias que trascienden el ámbito sanitario y comprometen a muchos otros sectores, como educación, economía, industria, comercio, comunidad y comunicación social.

Realizar una prescripción de calidad requiere la adecuación de los diversos factores que modulan la selección y el uso de los medicamentos, los que

suponen una influencia directa sobre la actitud y la eficiencia en el uso de la terapia farmacológica. La capacitación adecuada y continua de los profesionales de la salud que prescriben, facilitarles el acceso a información objetiva respecto a los medicamentos, su participación en actividades de farmacovigilancia, la educación sanitaria de la población, y la ejecución de estudios de utilización de medicamentos son, entre otras, actividades necesarias y complementarias que contribuyen al desarrollo de una conciencia colectiva entre los prescriptores, sobre la importancia de realizar una prescripción de calidad.

La prescripción médica es un acto complejo, que requiere de conocimientos, experiencia profesional, habilidades específicas, un gran sentido de responsabilidad y una actitud ética. Se debe recordar que el prescriptor asume la responsabilidad legal por las implicancias de la prescripción.

Con la prescripción se busca maximizar la efectividad en el uso de los medicamentos, minimizar los riesgos a los que se somete al paciente al usar un medicamento, disminuir los costos en la atención de salud por medio del uso racional del medicamento, respetar las opiniones de los pacientes en toda decisión terapéutica.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

a. Hipótesis general:

Hi: Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

Ho: No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

b. Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

Ho: No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H₂: Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

Ho: No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H₃: Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

Ho: No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H₄: Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación del químico farmacéutico en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

Ho: No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación del químico farmacéutico en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

c. Variables

- **Definición conceptual**

Variable 1: Satisfacción de los usuarios²⁹

Definida como “...*el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención*”

Dimensiones

- Calidez de atención³⁰

Se denomina así a la sensación percibida por el usuario de calidez o trato ameno y respetuoso que lo hizo sentir en confianza durante el proceso de atención.

- Confianza ³¹

Seguridad que percibe el usuario durante el periodo de hospitalización o tratamiento médico, respecto al personal de salud, el acto médico u otros; beneficiando al paciente.

- Atención rápida ³²

Respuesta o efecto positivo para la salud como consecuencia del cumplimiento rápido y estricto en la atención del personal de salud al usuario hospitalizado.

- Información necesaria ³³

Respuesta o información sobre la salud como consecuencia del cumplimiento estricto en la toma de medicación de acuerdo con la dosificación indicada.

Variable 2: Dispensación de medicamentos en dosis unitaria

Definida como “...Servicio personalizado del profesional Químico Farmacéutico, que se encarga de acompañar durante la visita médica a usuarios hospitalizados, realizando seguimiento farmacoterapéutico, ofreciendo alternativas de medicamento para tratamientos basado en el petitorio nacional de medicamentos esenciales, ofrece alternativas farmacéuticas a los prescriptores y orienta sobre riesgos de inadecuado uso del medicamento al usuario evitando los efectos adversos.” ³⁴

Dimensiones

- Cobertura de medicamentos en dosis unitaria ³⁵

Distribución adecuada de medicamentos e insumos médico quirúrgicos para administración a los pacientes hospitalizados o ambulatorios que beneficiaran en la recuperación de la salud.

- Seguimiento farmacoterapéutico ³⁶

Acto realizado por el profesional Químico Farmacéutico, basado en cumplir las indicaciones respecto a la prescripción y farmacoterapia dada por los prescriptores para la mejora de la salud.

- Prescripción ³⁷

Acto realizado por los prescriptores u profesionales de la salud autorizados, brindando medicamentos u otros para la cura de enfermedades.

- Indicación farmacéutica ³⁸

Acto realizado por el profesional Químico Farmacéutico, basado en brindar indicaciones sobre el uso de medicamentos.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

a. Método de investigación

Se utilizó el método científico observacional, que nos permitió obtener conocimiento científico nuevo, sobre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – 2019, que nos orientó a realizar una operación discursiva de nuestra mente.

b. Tipo de investigación

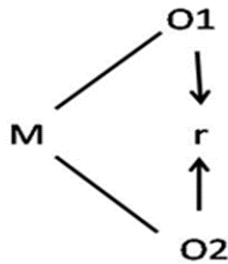
Nuestro estudio fue del tipo básico, porque se llevó a cabo en un hospital, contribuyendo en ampliar el conocimiento científico,³⁹ prospectivo porque planteó una relación del presente al futuro,⁴⁰ transversal porque recolectamos datos en un único momento y tiempo con la finalidad de describir las variables, analizando su incidencia.⁴¹

c. Nivel de investigación

La investigación es de Nivel Relacional, porque su objetivo fue conocer la relación existente entre las variables nivel de satisfacción de los usuarios y dispensación en dosis unitaria.

d. Diseño de la investigación

Se basó en el diseño correlacional observacional.



Donde:

M: Muestra

O1: Satisfacción de los usuarios

O2: Dispensación de medicamentos en dosis unitaria

r : Relación entre ambas variables

e. Población y muestra

Población

La Población estuvo conformada por 1520 usuarios que estuvieron hospitalizados en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – 2019.

Muestra y tipo de muestreo

La muestra estudiada estuvo conformada por 200 usuarios que estuvieron hospitalizados en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – 2019.

El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico intencional, tomando en cuenta los criterios:

- **Criterios de inclusión**
 - Pacientes adultos que tuvieron atención por dispensación de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – 2019.
 - Pacientes hospitalizados mayores de 18 años.
 - Pacientes hospitalizados de ambos sexos.
 - Pacientes hospitalizados a partir de 3 días.
 - Pacientes que aceptan voluntariamente participar en la investigación.

- **Criterios de exclusión**

- Pacientes adultos que no tuvieron atención por dispensación de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – 2019.
- Pacientes hospitalizados menores de 18 años.
- Pacientes hospitalizados menos de 3 días.
- Pacientes que no aceptan participar en la investigación.

f. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

Para la investigación se utilizó la técnica investigación por encuesta, la cual consistió en recolectar información sobre la satisfacción del usuario.

Para ello se utilizó la encuesta y la ficha de recolección de datos, con información de la historia clínica, obteniendo datos sobre la dispensación de medicamentos en dosis unitaria.

- **Instrumentos**

- Durante la investigación se empleó un cuestionario que permitió medir el nivel de satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en dosis unitaria.

- **Confiabilidad y Validez:**

Los instrumentos utilizados para acopiar datos fueron de carácter politómico, la evaluación de la fiabilidad se evaluó a través del análisis de consistencia interna con la fórmula 20 de Kuder – Richarson:

$$\rho_{KR20} = \frac{k}{k-1} \cdot \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k p_j \cdot q_j}{\sigma^2} \right)$$

Donde:

k= Número de ítem del instrumento

p=probabilidad de que la persona responde correctamente

q=complemento

σ =varianza poblacional

En la investigación se utilizó dos fichas de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario, el valor de:

$\sigma_{KR20}= 0.70$

Ficha de recolección de datos para evaluar la dispensación de medicamentos por dosis unitaria, el valor de:

$\sigma_{KR20}= 0.73$

- Los instrumentos fueron validados por expertos.
- El registro de datos obtenidos en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” se ubica en la sección de anexos.
- **Procedimientos de la investigación**
 - Inicialmente se tramitó la autorización correspondiente con el Director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, con solicitud respectiva; obteniendo la aceptación y el acceso a sala de hospitalización y UPSS Farmacia - Dispensación de medicamentos en dosis unitaria, se procedió a aplicar la encuesta a los pacientes hospitalizados y aplicación de la ficha de recolección de datos sobre la historia clínica.

g. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En la investigación se aplicó el software estadístico SPSS Versión 25.0, el cual fue utilizado para analizar los datos recogidos con la encuesta y ficha de recolección de datos, los gráficos fueron procesados a través de la hoja de cálculo del software Microsoft Excel 2016.

Procedimiento seguido en la prueba de la hipótesis

Para la contrastación de hipótesis seguimos los pasos siguientes:

- Primero se estableció la hipótesis estadística, indicando la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_1).
- Como segundo paso se escogió el Estadístico de prueba; por ser la investigación de tipo básica se escoge Rho de Spearman para establecer el coeficiente de relación entre variables.
- Se estableció una regla de decisión, bilateral o unilateral, basada en el nivel de significación (α) específico que se adopte.
- Se calculó, según la fórmula indicada, el valor del estadístico de contraste y el nivel crítico.
- Se adoptó la Decisión y estableció la conclusión.

Limitaciones

- Aceptación de los pacientes de participar en la investigación.
- Apoyo del Establecimiento de salud.
- Horarios de atención del Hospital.

h. Aspectos éticos de la investigación

La investigación se desarrolló respetando los diversos principios éticos, no plagio y trabajo. De acuerdo con los reglamentos vigentes de investigación de la Universidad Peruana los Andes (art. 27° y 28°) del Reglamento General de Investigación; tomando como base los principios de protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales, siendo la persona en toda investigación el fin y no el medio, por ello respetamos la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de la

investigación; uso del consentimiento informado y expreso, con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica, mediante la cual las personas como sujeto de investigación o titular de los datos consisten en el uso de la información para los fines específicos establecidos en los proyectos de investigación; beneficencia y no maleficencia, asegurando el bienestar e integridad de las personas que participaron en la investigación. Por lo que, durante la investigación no se debe causar daño físico ni psicológico; asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios; responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional, como social; veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados, así como el estricto cumplimiento de lo normado en el código de ética y el reglamento de propiedad intelectual. con relación a la información recolectada y resultados presentados. Así mismo, se tuvo en cuenta las normas de comportamiento ético en lo relacionado a la pertinencia de las líneas de investigación, rigor científico, confidencialidad de información y sin existencia de conflictos de interés; asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de los métodos, fuentes y datos, asumiendo en todo momento la responsabilidad de la investigación, siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales y académicas que se derivan de la misma, garantizando la confidencialidad y anonimato de las personas involucradas en la investigación, reportar los hallazgos de la investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica; tratar con sigilo la información obtenida y no utilizarla para el lucro personal, ilícito o para otros propósitos distintos de los fines de la investigación, cumplir con las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulen la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, sujetos animales y la protección del ambiente, revelar los conflictos de intereses que puedan presentarse en sus distintos roles, evitar incurrir en faltas deontológicas: falsificar o inventar datos total o parcialmente con fines de ajuste, tergiversar o sesgar los resultados de la investigación, plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial, incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización

del trabajo, publicar repetidamente los mismos hallazgos, no aceptar subvenciones o contratos de investigaciones que especifiquen condiciones inconsistentes con su juicio científico, con la Visión y Misión de la Universidad Peruana Los Andes, o que permitan a los patrocinadores vetar o retrasar la publicación académica, porque no están de acuerdo con los resultados, publicar los trabajos de investigación en estricto cumplimiento al Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Peruana Los Andes y normas referidas a derecho de autor.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Tabla 1. Análisis de dimensión calidez en la atención

	Si	No	Total
Percibe un buen trato del personal de salud	197	3	200
Visita médica oportuna	195	5	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario

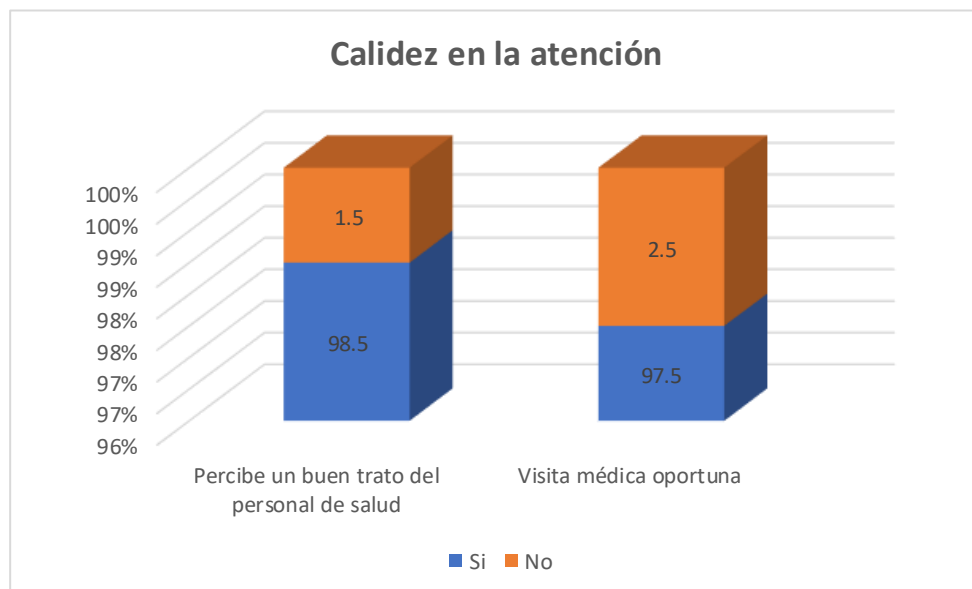


Figura 1. Calidez de atención

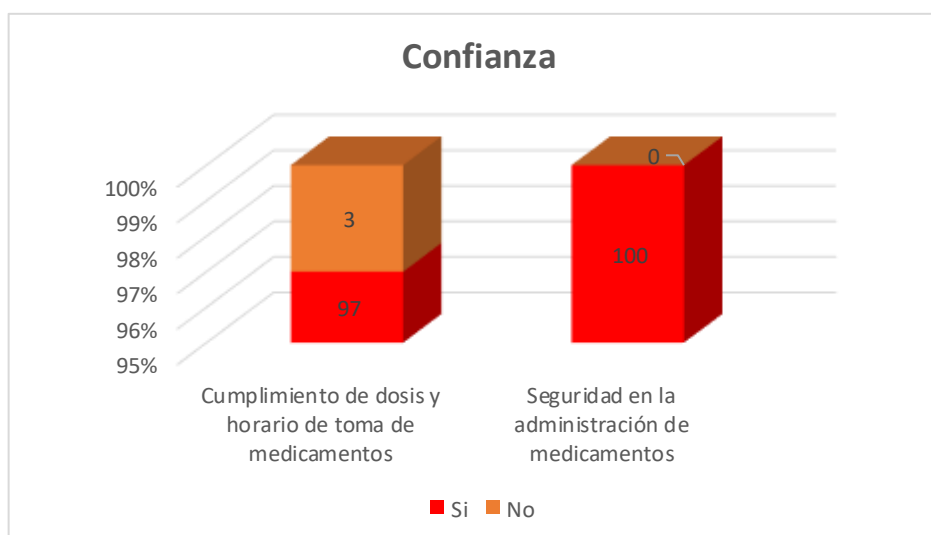
En la Tabla 1: respecto a la dimensión calidez de la atención, se puede observar que el 98.5% de pacientes entrevistados, refiere que durante el tiempo de hospitalización percibieron buen trato por parte del equipo multidisciplinario de

salud del hospital; respecto a la dimensión visita médica oportuna, el 97.5% refiere que los médicos realizaron visita médica según el horario establecido, aclarando y explicando las dudas sobre el estado de salud del usuario hospitalizado.

Tabla 2. Análisis de dimensión confianza

	Si	No	Total
Cumplimiento de dosis y horario de toma de medicamentos	194	6	200
Seguridad en la administración de medicamentos	200	0	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario



Fuente: Datos de Tabla 2

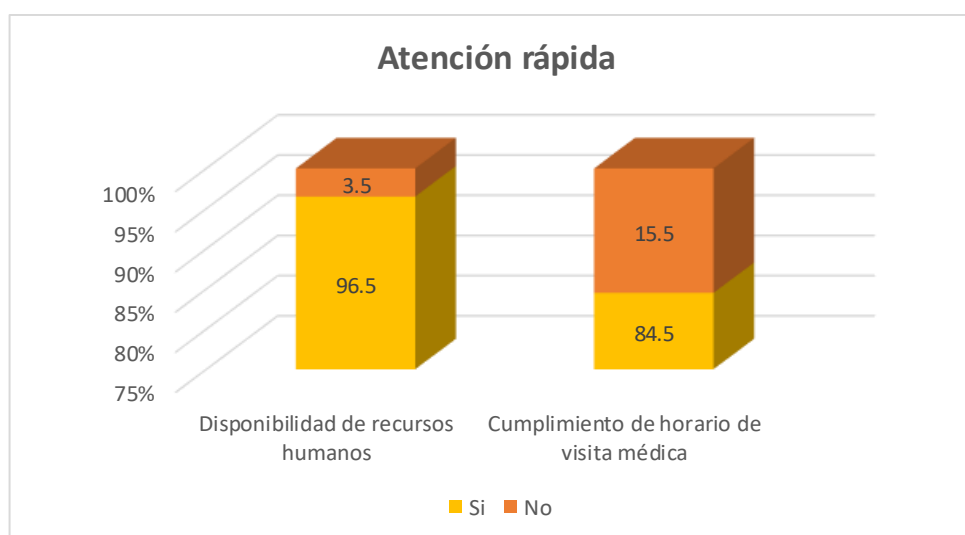
Figura 2. Confianza

En la Tabla 2, se puede observar que de un total de 200 usuarios; 194 tienen confianza en el servicio y personal de salud recibido, ya que cumplieron con administrar los medicamentos según dosis y horario prescrito; el 100% de usuarios refiere que confían en el servicio de salud recibido ya que sintieron seguridad en la administración de sus medicamentos.

Tabla 3. Análisis de dimensión atención rápida

	Si	No	Total
Disponibilidad de recursos humanos	193	7	200
Cumplimiento de horario de visita médica	169	31	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario



Fuente: Datos de Tabla 3

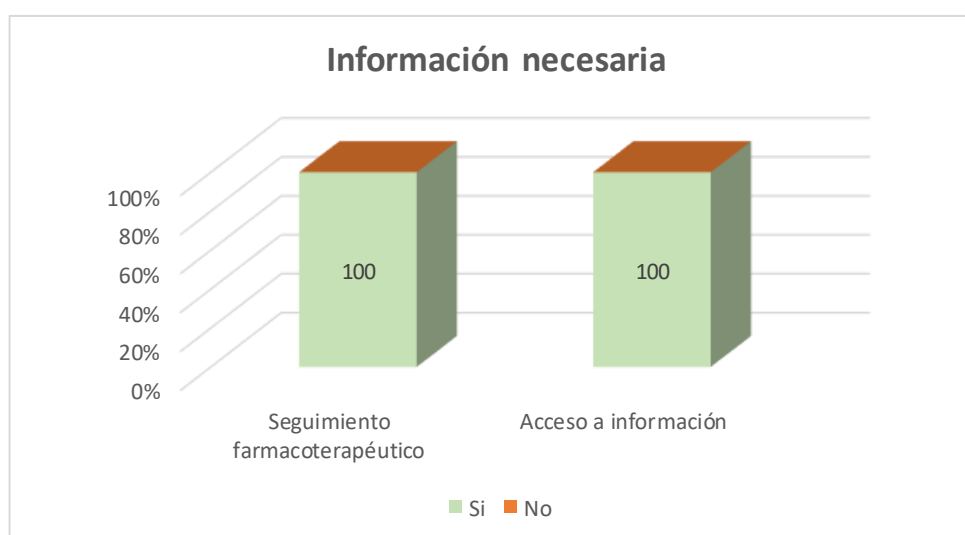
Figura 3. Atención rápida

En la Tabla 3, dimensión de atención rápida, se puede observar que de un total de 200 usuarios entrevistados: 193 refieren que recibieron atención especializada de todo el equipo multidisciplinario de salud, 169 mencionan que recibieron atención médica adecuada; la visita médica fue cumplida según los horarios programados, manteniéndolos informados sobre el estado de salud y tratamiento recibido, con la finalidad de recuperar la salud.

Tabla 4. Análisis de dimensión información necesaria

	Si	No	Total
Seguimiento farmacoterapéutico	200	0	200
Acceso a información	200	0	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario



Fuente: Datos de Tabla 4

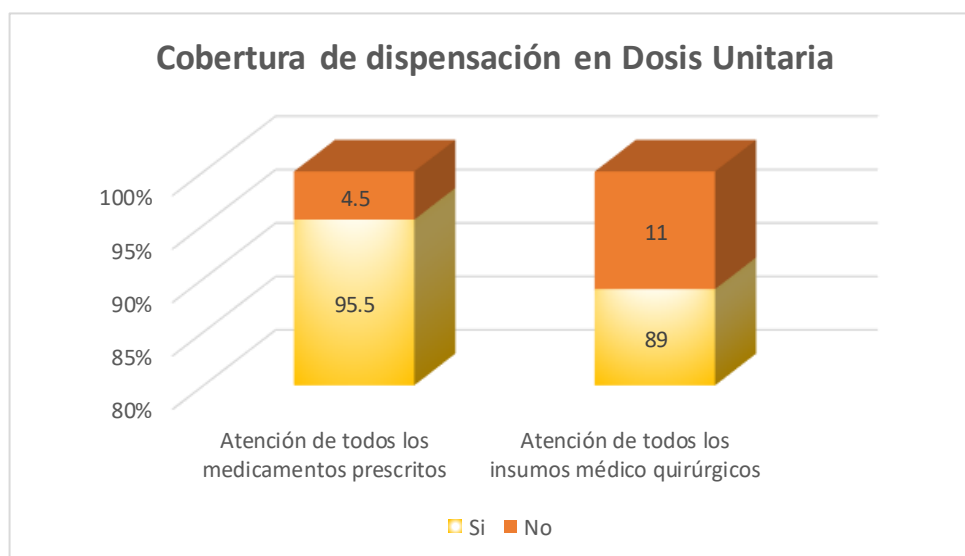
Figura 4. Información necesaria

En la Tabla 4, dimensión información necesaria, se observa que de un total de 200 usuarios hospitalizados: en su totalidad refieren que evidenciaron el seguimiento farmacoterapéutico por los profesionales Químico Farmacéuticos, asimismo recibieron información necesaria y requerida sobre su salud, tratamiento farmacoterapéutico, información sobre el uso adecuado de medicamentos.

Tabla 5. Análisis de dimensión cobertura en la dispensación en dosis unitaria

Control Médico	Sí	No	Total
Atención de todos los medicamentos prescritos	191	9	200
Atención de todos los insumos médico quirúrgicos	178	22	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento dispensación de medicamentos en dosis unitaria



Fuente: Datos de Tabla 5

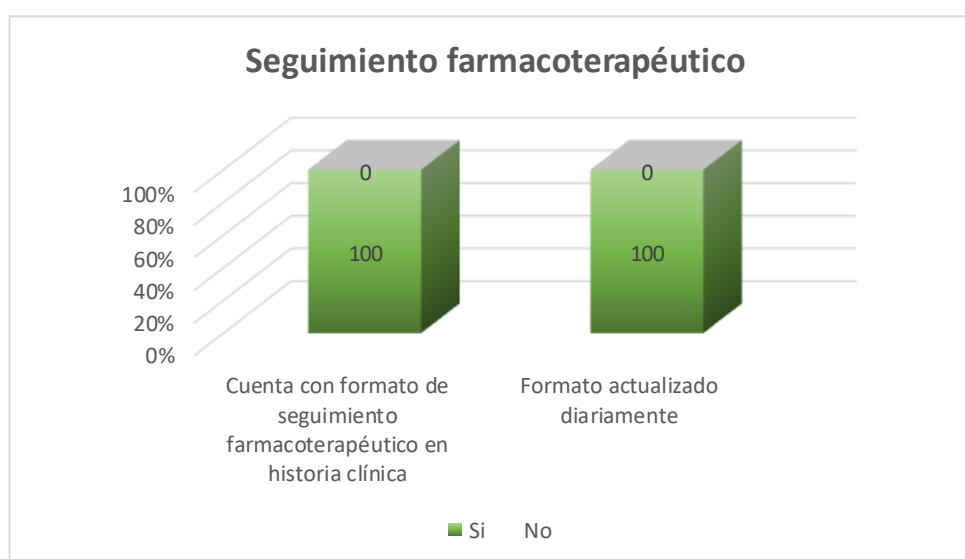
Figura 5. Dispensación en dosis unitaria

En la Tabla 5, se puede observar que, de un total de 200 fichas revisadas, 191 usuarios recibieron todos los medicamentos según prescripción médica, 178 usuarios recibieron todos los insumos médicos requeridos; sólo 22 usuarios no recibieron atención completa creando incomodidad y afectando la economía familiar para la compra de los productos faltantes.

Tabla 6. Análisis de dimensión seguimiento farmacoterapéutico

Control Médico	Sí	No	Total
Cuenta con formato de seguimiento farmacoterapéutico en historia clínica	200	0	200
Formato actualizado diariamente	200	0	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento dispensación de medicamentos en dosis unitaria



Fuente: Datos de Tabla 6

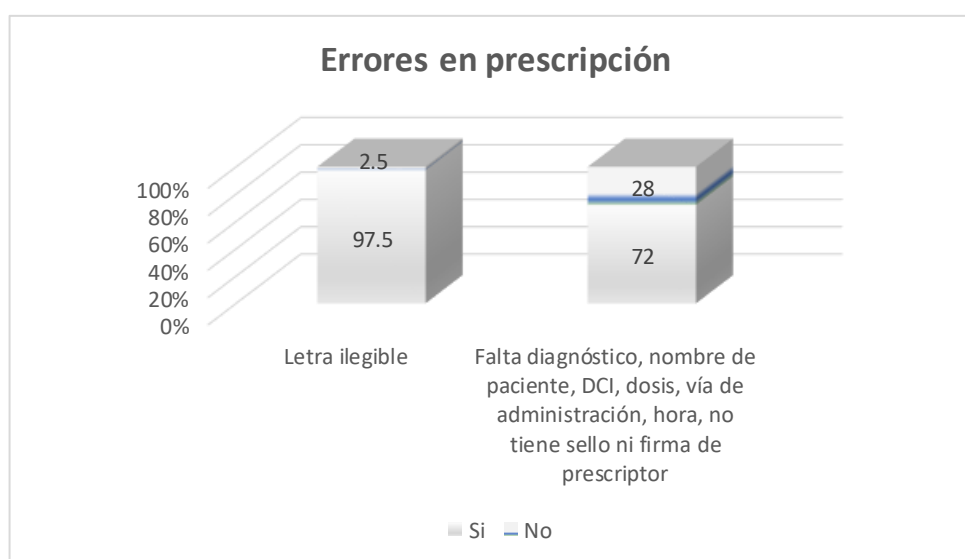
Figura 6. Seguimiento farmacoterapéutico

En la Tabla 6, se puede observar que, de un total de 200 historias clínicas revisadas antes de realizar la visita médica, todas cuentan con el formato de seguimiento farmacoterapéutico, indicando que el SDMDU realiza abastecimiento, seguimiento y uso adecuado de los formatos, para beneficio de los usuarios respecto al tratamiento.

Tabla 7. Análisis de dimensión errores de prescripción

Control Médico	Sí	No	Total
Letra ilegible	195	5	200
Falta diagnóstico, nombre de paciente, DCI, dosis, vía de administración, hora, no tiene sello ni firma de prescriptor	144	56	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento dispensación de medicamentos en dosis unitaria



Fuente: Datos de Tabla 7

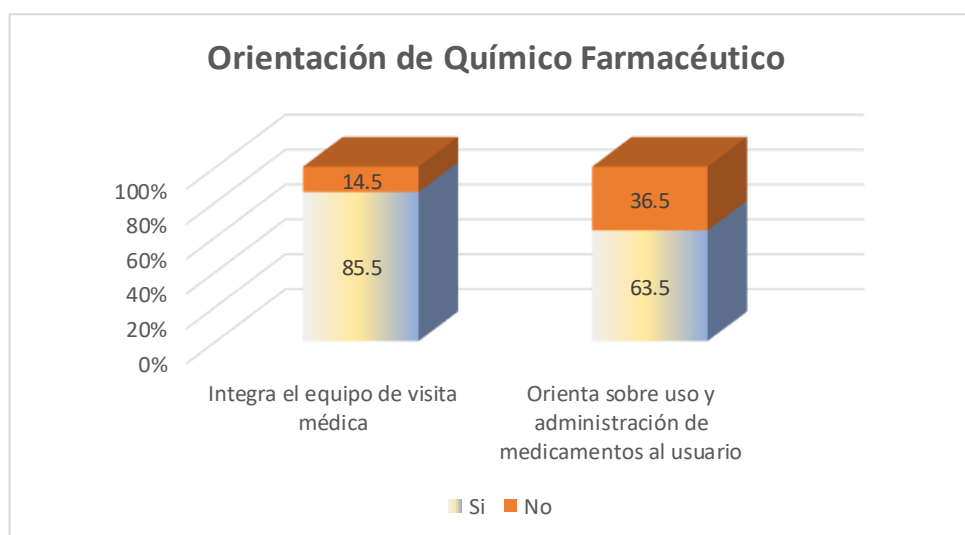
Figura 7. Errores de prescripción

En la Tabla 7, se puede observar que, de un total de 200 fichas revisadas, 195 formatos presentan letra ilegible del prescriptor, 144 formatos evidencian falta de información, como datos del paciente, DCI, dosis, vía de administración, entre otros.

Tabla 8. Análisis de dimensión orientación del Químico Farmacéutico

Control Médico	Sí	No	Total
Integra el equipo de visita médica	171	29	200
Orienta sobre uso y administración de medicamentos al usuario	127	73	200

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento dispensación de medicamentos en dosis unitaria



Fuente: Datos de Tabla 8

Figura 8. Orientación del Químico Farmacéutico

En la Tabla 8, se puede observar que, de un total de 200 fichas revisadas, en algunas visitas médicas no participa el Químico Farmacéutico, sumando el 14.5%; de la misma manera el 36.5% de usuarios no recibió orientación sobre el uso adecuado de la medicación al ser dados de alta, representando riesgo para la recuperación total de la salud.

5.2 Contrastación de la hipótesis

5.2.1. Hipótesis General

1.- Planteamiento de Hipótesis

H_i= Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H_o= No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

2.- Regla de decisión (Rho de Spearman (ρ))

Aceptar H_o

Si ($\rho = 0$) no existe relación

No existe una relación significativa con un p-valor > 0.05

Rechazar H_o

Si ($\rho \neq 0$) existe relación

Existe una relación significativa con un p-valor ≤ 0.05

3.- Prueba estadística

Tabla 9. Relación entre variables Satisfacción del usuario y Dispensación de medicamentos

Relación entre variables Satisfacción del usuario y Dispensación de medicamentos				
		Dispensación de medicamentos		
		Satisfacción del usuario	de medicamentos	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coficiente de relación	1,000	,360

	Sig. (bilateral)		,000
	N	200	200
Dispensación de medicamentos	Coefficiente de relación	,360	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	200	200

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en un Hospital – 2019

4.- Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis H_0 , ($\rho=0,000$) por lo tanto, existe una relación positiva media entre las variables satisfacción del usuario y dispensación de medicamentos con una relación de significancia de 0,360.

5.2.2. Hipótesis Especificas

2.- Planteamiento de Hipótesis Especifica

1. Hipótesis especificas 1

H_1 = Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H_0 = No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

2. Regla de decisión: Rho de Spearman (ρ)

Aceptar H_0

Si ($\rho = 0$) no existe relación

No existe una relación significativa con un p-valor > 0.05

Rechazar H₀

Si ($\rho \neq 0$) existe relación

Existe una relación significativa con un p-valor ≤ 0.05

3. Prueba estadística

Tabla 10. Relación entre variables satisfacción del usuario y cobertura de medicamentos en dispensación en dosis Unitaria

Relación entre variables satisfacción del usuario y cobertura de medicamentos en dispensación en dosis Unitaria				
			Satisfacción del usuario	Cobertura de dispensación en dosis Unitaria
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de relación	1.000	,568
		Sig. (bilateral)		,000
		N	200	200
	Cobertura de dispensación en dosis Unitaria	Coeficiente de relación	,568	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en un Hospital – 2019

4. Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis H₀, ($\rho=0,000$), por lo tanto, se comprueba la hipótesis H₁ formulada por los autores, existiendo además una relación positiva considerable entre las variables satisfacción del usuario y cobertura de dispensación en dosis Unitaria con una relación de significancia de 0,568.

3. Planteamiento de Hipótesis

1.- Hipótesis específica 2

H₂= Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en Dosis

Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H₀= No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

2.- Regla de decisión Rho de Spearman (ρ)

Aceptar H₀

Si ($\rho = 0$) no existe relación

No existe una relación significativa con un p-valor > 0.05

Rechazar H₀

Si ($\rho \neq 0$) existe relación

Existe una relación significativa con un p-valor ≤ 0.05

3.- Prueba estadística

Tabla 11. Relación entre satisfacción del usuario y el seguimiento farmacoterapéutico

Relación entre satisfacción del usuario y el seguimiento farmacoterapéutico				
			Satisfacción del usuario	Seguimiento farmacoterapéutico
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de relación	1,000	^a
		Sig. (bilateral)		
		N	200	200
	Seguimiento farmacoterapéutico	Coefficiente de relación	^a	
		Sig. (bilateral)		
		N	200	200

^a No se puede calcular porque como mínimo una de las variables es constante

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en un Hospital – 2019

4.- Decisión Estadística

La relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria es directamente proporcional al 100 %, debido a que se realiza la explicación de uso adecuado de medicamentos según las indicaciones de la receta y el ingreso al software para la anotación de los medicamentos dispensados.

4. Planteamiento de Hipótesis

1.- Hipótesis específica 3

H₃= Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H₀= No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

2.- Regla de decisión: Rho de Spearman (ρ)

Aceptar H₀

Si ($\rho = 0$) no existe relación

No existe una relación de significativa con un p-valor > 0.05

Rechazar H₀

Si ($\rho \neq 0$) existe relación

Existe una relación de significativa con un p-valor ≤ 0.05

3.- Prueba estadística

Tabla 12. Relación entre satisfacción del usuario y errores en prescripción

Relación entre satisfacción del usuario y errores en prescripción				
			Satisfacción del usuario	Errores en prescripción
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de relación	1,000	,507
		Sig. (bilateral)		,000
		N	200	200
	Errores en prescripción	Coefficiente de relación	,507	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en un Hospital – 2019

4.- Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis H_0 , ($\rho = 0,000$), por lo tanto, se comprueba la hipótesis H_3 formulada por los autores, existe una relación positiva considerable entre los variables satisfacción del usuario y errores de prescripción con una relación de significancia de 0,507.

5. Planteamiento de Hipótesis

1.- Hipótesis específica 4

H_4 = Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación farmacéutica en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019.

H_0 = No existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación farmacéutica en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – 2019

2.- Regla de decisión: Rho de Spearman (ρ)

Aceptar H_0

Si ($\rho = 0$) no existe relación

No existe una relación de significativa con un p-valor > 0.05

Rechazar H_0

Si ($\rho \neq 0$) existe relación

Existe una relación de significativa con un p-valor ≤ 0.05

3.- Prueba estadística

Tabla 13. Relación entre satisfacción del usuario y orientación del Químico Farmacéutico

Relación entre satisfacción del usuario y orientación del Químico Farmacéutico				
			Satisfacción del usuario	Orientación farmacéutica
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de relación	1,000	,300
		Sig. (bilateral)		,000
		N	200	200
	Orientación farmacéutica	Coefficiente de relación	,300	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de instrumentos para medir el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en un Hospital – 2019

4.- Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis H_0 , ($\rho=0,000$) por lo tanto, e comprueba la hipótesis H_4 formulada por los autores, existe una relación positiva media entre las variables satisfacción del usuario y orientación farmacéutica con una relación de significancia de 0,300.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al finalizar la investigación se determinó que el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – 2019, es moderada o media, debido a que evidencian la calidad de servicio que brinda la institución a los usuarios hospitalizados, resaltando la gestión en salud y el beneficio para el paciente internado, ya que refleja la importancia de la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria, para cumplir la farmacoterapia indicada y por tanto la recuperación de la salud, presentando sugerencias, estrategias y técnicas que servirán para mejorar la atención y satisfacción de los usuarios; con similitud a la investigación de Ccenta J. en su investigación sobre el sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria en la unidad de vigilancia intensiva del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2015; basada en la elaboración de siete procedimientos operativos estándar para mejorar el sistema implementado, realizaron una evaluación de los indicadores según normativa, obteniendo valores adecuados en porcentaje de cobertura, devolución y ahorro; respecto al indicador seguimiento farmacoterapéutico, concluyendo que existe buena cobertura de medicamentos, devolución de medicamentos e insumos continua; evidenciando ahorro positivo para la institución.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de Medicamentos en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – 2019, se determinó que existe una relación positiva, ya que al contar con la medicación completa los usuarios hospitalizados encuentran satisfacción con el servicio recibido, ya que logran la recuperación de su salud, en el tiempo adecuado, sin ningún gasto económico adicional, ya que se otorgan todos los medicamentos e insumos que indique el prescriptor; coincidiendo con el estudio de Ccenta J. en su investigación sobre el sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria en la unidad de vigilancia intensiva del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2015; basada en la elaboración de siete

procedimientos operativos estándar para mejorar el sistema implementado, realizaron una evaluación de los indicadores según normativa, obteniendo valores adecuados en porcentaje de cobertura, devolución y ahorro; respecto al indicador seguimiento farmacoterapéutico, encontrando que el valor es inadecuado; concluyendo que existe buena cobertura de medicamentos, devolución de medicamentos e insumos continua; evidenciando ahorro positivo para la institución.

Con relación al nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria, se determinó que existe una relación buena, entre las variables, debido a que el profesional Químico Farmacéutico, en los turnos que se lo permiten, cumple con el seguimiento farmacoterapéutico, brinda atención farmacéutica e indica a los usuarios que están de alta la forma correcta de administrar los medicamentos vía oral en casa, incidiendo en el estricto cumplimiento de la dosis y horario de administración del medicamento para la recuperación total y rápida de la salud, se realiza la explicación de uso adecuado de medicamentos según las indicaciones de la receta y el ingreso al software para la anotación de los medicamentos dispensados; coincidiendo con Mallque A., en su investigación: “Relación de Factores predisponentes y cumplimiento de Buenas Practicas de Dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas – Enero a mayo 2017”, encontrando relación significativa entre el personal y cumplimiento de BPD, existe relación significativamente alta entre actitudes del personal técnico y farmacéutico con BPD; relación muy alta entre conocimiento del personal técnico y farmacéutico con BPD”. Concluyendo que existen factores predisponentes relacionados directa y significativamente con el cumplimiento de BPD, por los técnicos y farmacéuticos de las farmacias y boticas del distrito de Comas.

En cuanto a la variable satisfacción del usuario en un Hospital -2019, podemos decir que existe una relación positiva media, donde se comprueba la satisfacción del usuario frente a la ausencia de errores en la prescripción médica, lo cual es favorecida por la participación del Químico Farmacéutico durante el acto de dispensación en la atención de las recetas ; con similitud a la investigación de Jiménez Y. Bazán S. en Bolivia realizó investigación sobre “Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Prescripción del Programa

de Atención Ambulatoria de la Clínica Maison de Sante mayo -Julio 2016, desarrollada durante el año 2017. Concluyendo que: el 100% cumple con las BPP, el 90,5% presentan datos incompletos, al 5,5% no tiene forma farmacéutica, 22% no presenta concentración de principio activo, el 2,5% sin dosis ni forma farmacéutica; el 93,5% muestra letra ilegible”.

Respecto a la variable satisfacción del usuario y orientación del Químico Farmacéutico, podemos decir que existe una relación positiva media, debido a que el profesional Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto; con similitud a la investigación de Mallque A. sobre la relación de factores predisponentes y cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas – Enero a mayo 2017; con el objetivo de relacionar los factores predisponentes y cumplimiento de BPD (Buenas prácticas de dispensación) del personal técnico y farmacéutico que labora en las farmacias y boticas del distrito de Comas durante el año 2017. Encontrando relación significativa entre el personal y cumplimiento de BPD (0,71), existe relación significativamente alta (0,72) entre actitudes del personal técnico y farmacéutico con BPD; relación muy alta (0,74) entre conocimiento del personal técnico y farmacéutico con BPD”. Concluyendo que existen factores predisponentes relacionados directa y significativamente con el cumplimiento de BPD, por el personal técnico y farmacéutico de las farmacias y boticas del distrito de Comas.

CONCLUSIONES

1. Se determinó una relación positiva media entre las variables satisfacción del usuario y dispensación de medicamentos con una relación positiva de 0,360 y una significancia estadística p-valor= 0,000, concluyendo que la recuperación de la salud del usuario está directamente relacionada con la dispensación adecuada de medicamentos, para la recuperación de la salud.
2. En esta investigación se determinó correlación positiva considerable entre las variables: satisfacción del usuario y cobertura de dispensación en dosis Unitaria con una relación positiva de 0,568 y una significancia estadística p-valor= 0,000, comprobándose la hipótesis de los autores, concluyendo que es necesario el constante trabajo de quienes estén a cargo el abastecer a la farmacia para que exista un buen stock de medicamento constante y este garantice la existencia de los medicamentos para todos los tratamientos.
3. Se determinó que la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria es directamente proporcional al 100 %, debido a que se realiza la explicación de uso adecuado de medicamentos según las indicaciones de la receta y el ingreso al software para la anotación de los medicamentos dispensados.
4. Se determinó que existe correlación positiva media entre las variables satisfacción del usuario y errores de prescripción con un valor de 0,507, y una significancia estadística bilateral 0,000 comprobándose la hipótesis de los autores, se comprueba la satisfacción del usuario frente a la ausencia de errores en la prescripción médica,

lo cual es favorecida por la participación del Químico Farmacéutico durante el acto de dispensación en la atención de las recetas.

5. Se determinó que existe correlación positiva mediana entre las variables satisfacción del usuario y orientación de Químico Farmacéutico con un valor de 0,300, una significancia bilateral de $p\text{-valor} = 0,000$, comprobándose la hipótesis por los investigadores. Esto se encuentra favorecido por la información sobre el uso correcto del medicamento brindado por el profesional Químico Farmacéutico, con la finalidad de cumplir los objetivos terapéuticos.

RECOMENDACIONES

1. Al director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo se le sugiere publicar en el periódico mural información sobre medicamentos y uso adecuado, importancia del cumplimiento de la farmacoterapia para la recuperación de la salud, con la finalidad que los usuarios tomen conciencia sobre la importancia de los tratamientos de las enfermedades y mejora de calidad de vida de los pacientes.
2. Se recomienda continuar con este tipo de investigación para cumplir la farmacoterapia indicada, ya que con el stock completo de medicamentos el usuario encuentra satisfacción con el servicio recibido.
3. Al Director de la Farmacia, se sugiere elaborar trípticos, dar charlas de sensibilización, proyectar videos en sala de espera del Hospital, con información sobre los beneficios del servicio de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para la recuperación de la salud, mejora de la salud y calidad de vida del usuario.
4. Se recomienda a estudiantes y docentes mejorar los métodos de investigación aplicando instrumentos innovadores; también ser cuidadosos al difundir los resultados de la investigación, para evitar confusiones en los usuarios; así mismo se recomienda continuar investigaciones en base a los resultados obtenidos para beneficio de la población.
5. Se sugiere Al Director del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” de Huancayo, promover la participación del químico farmacéutico en el equipo de salud como conocedor del medicamento, para una buena dispensación y orientación del uso del medicamento hacia el usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Velasco R. Evaluación del cumplimiento de las Buenas Prácticas de prescripción en recetas médicas atendidas en el servicio de farmacia de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Periodo Julio – Setiembre 2018. [Tesis para optar el título de Especialista en Farmacia Hospitalaria]. Lima – Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019.
2. Cerrón G., Romero M. Rol del Farmacéutico en la dispensación de Dosis Unitaria en Hospitales de la provincia de Huancayo. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo - Perú: Universidad Roosevelt; 2016.
3. Valladares K., Vergaray S. Validación de las recetas en el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, en pacientes hospitalizados del Hospital Militar Central durante los meses de Marzo, Abril y Mayo del 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
4. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS. 1992.
5. Mallque A. Relación de Factores predisponentes y cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas –Enero a mayo 2017” [Tesis]. Lima –Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas. 2017.
6. Collanque V. Cumplimiento y conocimiento del médico en relación con las Buenas Prácticas de Prescripción en las recetas de pacientes hospitalizados del Hospital

- Militar Central 2016 [Tesis]. Lima –Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas. 2017.
7. Jiménez Y, Bazán S. Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Prescripción del Programa de Atención Ambulatoria de la Clínica Maison de Sante Mayo -Julio 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Wiener -Facultad de Farmacia. 2017.
 8. Burga Y, Huatay E. Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca - Cajamarca, 2017 [Tesis]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrego. 2017.
 9. Ccenta Alminagorta J. Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en la Unidad de Vigilancia intensiva del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2014. [Informe de tesis]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2016.
 10. Santamaría M. Evaluación del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria en el Área de Ginecología del Hospital General Docente Riobamba. [Tesis]. Ribamba –Ecuador; 2013.
 11. Blanco O. Implementación de un sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU) para el servicio médico de nefrología del hospital de niños "Dr. José Manuel de los Ríos". [Tesis]. Caracas; 2015
 12. Sánchez P. Validación de la prescripción médica en Medicina Interna y Terapia Intensiva de una Unidad Médica de Alta Especialidad [investigación farmacológica]. México: Unidad Médica de Alta de Especialidad; 2015.
 13. Jacomo J, Gonzales O, Sabogal J. Caracterización de eventos adversos por errores de dispensación reportados en el Programa Distrital de Farmacovigilancia de Bogotá D. C. 2012-2016". [Tesis]. Colombia: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales; 2017.

14. Silva M, Tuneui L, Faus M. Revisión sistemática sobre la implantación y la evaluación del seguimiento farmacoterapéutico en pacientes hospitalizados. [Tesis]; 2012.
15. Caicedo V. Propuesta de distribución de medicamentos mediante dosis unitaria (SDMDU) en el servicio de Medicina Interna del Hospital de la IESS de la Ciudad de Ibarra .2013.
16. Calvo, M, Alós M, Giráldez J, Inaraja B, Navarro R, Nicolás J. Bases de la atención farmacéutica en Farmacia Hospitalaria. 2013.
17. Revista Cubana de Salud Pública [Publicación periódica en línea] 2008. Octubre - Diciembre [citada: 2008 abril 22]; Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
18. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas [Publicación periódica en línea] 2019. Abril - Junio [citada: 2019 marzo 31]; Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
19. Carmona.P, García E, La cruz P. Evaluación de un programa de atención farmacéutica en unidades de hospitalización con dispensación individualizada de medicamentos en dosis unitaria. 2011
20. Cipolle R, Strand L, Morley P. El ejercicio de la Atención farmacéutica. Mc Graw Hill, España. 2012.
21. Obaldía M, Coloma R, González L, y col. Intervención del farmacéutico en la terapéutica hospitalaria a través del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitarias”. Farmacia Hospitalaria. 2015.
22. Torres, C. Percepción de usuarios de Cali-Colombia acerca de medicamentos genéricos. Revista Colombiana de Ciencias Químicas. 2018.
23. Yanza V. Sistema de Dispensación y Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria, en el área de mujeres del Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua. [Tesis para optar el título

- profesional de Químico Farmacéutico]. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”; 2016.
24. Chupayo N., Bastidas S. Evaluación del funcionamiento del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo - Perú: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2017.
 25. Alipazaga E. Gestión hospitalaria de medicina y dispensación de dosis unitaria del personal de salud del Hospital José Agurto Tello – Chosica 2017. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud]. Lima - Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
 26. Valladares K., Vergaray S. Validación de las recetas en el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, en pacientes hospitalizados del Hospital Militar Central durante los meses de Marzo, Abril y Mayo del 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
 27. Yahuana H. Factores asociados en la dispensación de medicamentos prescritos en Farmacia de Dosis Unitaria del Hospital, Sullana – 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Sullana - Perú: Universidad San Pedro; 2018.
 28. Villacorta S. Cumplimiento de Buenas Practicas de prescripción en recetas atendidas en el servicio de Dosis Unitaria de un establecimiento de salud público, periodo Mayo - octubre 2018. [Tesis para optar el título de Especialista en Farmacia Hospitalaria]. Lima – Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019.
 29. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, marzo. 2004. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.
 30. Alva E, Barrera K, Chucos Y. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Naval de Ventanilla. [Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería]. Lima. Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002.
 31. Rojas E. Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría. Hospital de Naylamp-EsSalud

- de Lambayeque, 2004. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
32. Urquiaga D. Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública]. Lima. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002.
 33. Martí C. Impacto de las actuaciones farmacéuticas realizadas en un servicio de farmacia hospitalaria. Pharm Care. España. 2014.
 34. Organización Mundial de la Salud (OMS). El papel del Farmacéutico en el Sistema de Salud, buenas prácticas de farmacia: normas de calidad de servicios farmacéuticos. Informe de la reunión de la OMS. Tokio, Japón. 2013.
 35. Otero M. Mejora de la seguridad de la utilización de los medicamentos en el ámbito hospitalario. Todo Hospital. 2015.
 36. Fernández E. Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. [Tesis para optar el Grado de Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud]. Lima – Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
 37. Ferrándiz J. Distribución Unidosis de medicamentos en hospitales. XIX Asamblea Nacional de Farmacéuticos de Hospitales. Torremolinos. 2014.
 38. Farré R, Clopés E, Sala M, y col. Intervenciones Farmacéuticas (parte I) Metodología y evaluación. Farmacia Hospitalaria. 2010.
 39. Asensi V, Parra A. El Método Científico y la nueva Fisiología de la Ciencia [Internet] [Fecha de acceso 01 de octubre de 2020] Disponible en: <https://www.google.com/search?q=el+metodo+cientifico+y+la+nueva+filosofia+de+la+ciencia+pdf&oq=El+M%C3%A9todo+Cient%C3%ADfico+y+la+nueva+Fisiolog%C3%ADa+de+la+Ciencia&aqs=chrome.3.69i57j0i22i30l3j69i64.7219j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

40. Modelos y Diseños de Investigación. [Internet]. [Consultado 24 de setiembre 2020]. Disponible en: https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/modelos_y_diseños_de_investigacion.pdf
41. Calderón J. Diseños de Investigación para Tesis de Posgrado [Internet] [Fecha de Acceso 29 de agosto del 2020] Disponible en: https://www.google.com/search?q=Dise%C3%B1os+de+Investigaci%C3%B3n+para+Tesis+de+Posgrado+&ei=2kvyYMXsHeya_QbN2pegCg&oq=Dise%C3%B1os+de+Investigaci%C3%B3n+para+Tesis+de+Posgrado+&gs_lcp=Cgdnd3Mt d2l6EANKBAhBGABQrJUFWKyVBWDBngVoAHACeACAAaEBiAGhAZIB AzAuMZgBAKABAqABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwjFwbqvkunxAhVsTd8KHU3tBaQQ4dUDCA4&uact=5
42. Hernández R. Metodología de la Investigación. 6th.ed. México: mexicana, Reg. Núm. 736; 2014. [Internet] [Fecha de Acceso 20 de setiembre del 2020] Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
43. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. McGraw-Hill, México. 1991
44. Tercer Consenso de Granada sobre Problemas Relacionados con Medicamentos (PRM) y Resultados Negativos asociados a la Medicación (RNM”). Ars Pharm. 2015.
45. Farré R, Clopés E, Sala M, y col. Intervenciones Farmacéuticas (parte I) Metodología y evaluación. Farmacia Hospitalaria. 2010.
46. Gaspar M. Establecimiento de un indicador de calidad de atención farmacéutica. Farmacia Hospitalaria. 2016.
47. Hepler Ch, Strand L. Oportunidades y responsabilidades en la Atención Farmacéutica. Rev. Pharmaceutical Care España; 2012.

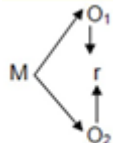
48. Jiménez Caugas L, Báez Dueñas RM, Pérez Maza B, Reyes Álvarez I. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de la atención primaria de salud. Rev. Cubana Salud Pública. 1996.
49. San Miguel A. La Actitud es la forma de actuar de una persona. [Internet] 2014 [consultado 10 de octubre 2020]. Disponible en: https://prezi.com/dt_kgxstgv8q/actitud-la-actitud-es-la-forma-de-actuar-de-una-persona-el/
50. Chang M., Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Medicina General Integral. 1999.
51. Zas Ros B. El hospital para nosotros. Propuesta de un manual para los usuarios hospitalizados en el Hospital Clínico Quirúrgico "Hermanos Ameijeiras". Rev. Cubana.2014.
52. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1990.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL – 2019.

Formulación del problema	Formulación de objetivos	Formulación de hipótesis	Variable de investigación	Método
<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe relación entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019? <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019? ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con el seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019? ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019? 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a cobertura de Medicamentos en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los errores de prescripción en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. 	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en Dosis Unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la cobertura de medicamentos en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con seguimiento farmacoterapéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. 	<p>Variable 1: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Variable 2: Dispensación de medicamentos en dosis unitaria</p>	<p>Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo observacional, básico, de corte transversal y prospectivo. Será de nivel relacional y optará por un diseño correlacional. <p>Diseño de investigación</p>  <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r style r fill:none,stroke:none </pre> <p>Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> La Población estuvo constituida por 1520 usuarios hospitalizados en el Hospital docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. La muestra que se estudió estuvo conformada por 200 usuarios hospitalizados en un Hospital. <p>Instrumento</p> <p>Durante la investigación se diseñó una ficha de recolección de datos y un cuestionario de acuerdo a los ítems e indicadores de la variable satisfacción de los usuarios y dispensación de medicamentos en dosis unitaria, el cual fue validado por expertos.</p> <p>Análisis estadísticos</p> <p>Se aplicó el software recomendado para investigaciones sociales y ciencias de la salud, SPSS Versión 25 (Programa estadístico para ciencias de la salud), los gráficos serán procesados con la hoja de cálculo del software Microsoft Excel 2016.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación del químico farmacéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la orientación del químico farmacéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con los errores de prescripción en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. • Existe relación directamente proporcional entre el nivel de satisfacción de los usuarios con la orientación del químico farmacéutico en dispensación en dosis unitaria en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - 2019. 		
--	---	--	--	--

ANEXO 2

Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<i>Definida como “...el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de atención”²¹</i>	Satisfacción del usuario	• Calidez de atención	• Si • No	NOMINAL
			• Confianza	• Si • No	
			• Atención rápida	• Si • No	
			• Información necesaria	• Si • No	

Fuente: Elaboración por investigadores de tesis “NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL – 2019.”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores *	Escala
Variable 2: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA	<i>Definida como “...Servicio personalizado del profesional Químico Farmacéutico, que se encarga de acompañar durante la visita médica a usuarios hospitalizados, realizando seguimiento farmacoterapéutico, ofreciendo alternativas de medicamento para tratamientos basado en el petitorio nacional de medicamentos esenciales, ofrece alternativas farmacéuticas a los prescriptores y orienta sobre riesgos de inadecuado uso del medicamento al usuario evitando los efectos adversos.”</i> ²⁹	Dispensación de medicamentos	Cobertura de medicamentos en dosis unitaria	<ul style="list-style-type: none"> ● Si ● No 	NOMINAL
			Seguimiento farmacoterapéutico		
			Errores de Prescripción		
			Orientación del químico farmacéutico		

Fuente: Elaboración por investigadores de tesis “NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL – 2019.”

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo central conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en dosis unitaria. La sinceridad con que respondan a los cuestionamientos será de gran utilidad para la investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial.

1.- Durante su permanencia en el servicio de hospitalización del hospital ¿se siente satisfecho con la dispensación de medicamentos en dosis unitaria?

Si

NO

2.- Con la idea de obtener mayor precisión y utilizando una escala del 1 al 2 señala con un círculo grado de satisfacción, donde (2) es **Sí** y (1) **No**.

1 2

INSTRUCCIÓN: Estimado usuario señale con qué frecuencia sintió que la atención fue de calidad, cumpliendo sus expectativas y necesidades. **GRACIAS.**

ASPECTOS DE OBSERVACIÓN		SI 2	NO 1
	Calidez en la atención		
1	Percibe un buen trato del personal de salud		
2	Visita médica oportuna		
	Confianza		
3	Cumplimiento de dosis y horario de toma de medicamentos		
4	Seguridad en la administración de medicamentos		
	Atención rápida		
5	Disponibilidad de recursos humanos		
6	Cumplimiento de horario de visita médica		
	Información necesaria		
7	Seguimiento farmacoterapéutico		
8	Acceso a información		
	Puntaje parcial		
	Puntaje total		

Fuente: Elaboración por investigadores de tesis "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL – 2019"

ANEXO 4

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA	INDICADOR	SI 2	NO 1
Cobertura de dispensación en Dosis Unitaria	Atención de todos los medicamentos prescritos		
	Atención de todos los insumos médico quirúrgicos		
Seguimiento farmacoterapéutico	Cuenta con formato de seguimiento farmacoterapéutico en historia clínica		
	Formato actualizado diariamente		
Errores en prescripción	Letra ilegible		
	Falta diagnóstico, nombre de paciente, DCI, dosis, vía de administración, hora, no tiene sello ni firma de prescriptor		
Orientación de Químico Farmacéutico	Integra el equipo de visita médica.		
	Orienta sobre uso y administración de medicamentos al usuario		

Fuente: Elaboración por investigadores de tesis “NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL – 2019.”

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”



GOBIERNO REGIONAL JUNIN
HOSPITAL R.D.C.Q. "DANIEL A. CARRION" - HYO
OFICINA DE APOYO A LA CAPACITACION DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



“Año de la Universalización de la Salud”

Huancayo, 10 de marzo del 2020.

CARTA N° 053-2019-HRDCQ-DAC-HYO-DG.

Señora (ta):

Q.F. Giovana Isabel, SOLIS VELIZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA.

PRESENTE.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

REFERENTE: FUT con Expediente N° 2785516.

Por medio de la presente es grato dirigirme a Ud., para saludarla cordialmente, a nombre del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel A., Carrión y la Oficina de Apoyo a la Capacitación Docencia e Investigación, en atención al documento de la referencia; con la Evaluación y Aprobación del Presidente del Comité de Investigación del Hospital y el visto bueno de la jefatura de la Oficina de Apoyo a la Capacitación Docencia e Investigación, comunico la AUTORIZACION, del uso de campo clínico durante el mes de MARZO del 2020, para la ejecución, del proyecto de tesis titulada, "Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un Hospital - 2019", presentado por el bachiller doña: Melissa Jakeline, MESCUA VASOUEZ y Danitza Mirelly, PADILLA HUANCA para obtener el título Profesional de Químico Farmacéutico, estudiantes de la Universidad Peruana los Andes .

En espera de la atención a la presente, solicito brindarle las facilidades del caso, reciba Ud., las muestras de mi especial consideración y estima personal.

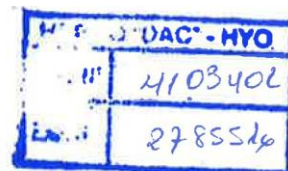
Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL JUNIN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNIN
HOSPITAL R.D.C.Q. "DANIEL A. CARRION" HUANCAYO

Lic. Adm./Abog. Romeo E. Castro Gonzales
CLAD N° 00447 C.A.J N° 4002
DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I
JEFE DE OFICINA DE APOYO A LA CAPACITACION, DOCENCIA E INVESTIGACION

Cc
Archivo.
RECG mmmr
Interesado(a)



Av. Daniel A. Carrión N° 1580-1670 y el Jr. Los Rosales N° 205 Sector Yauris — Hyo - Junín.



ANEXO 6

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un Hospital - 2019”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Melissa Jakeline Mescua Vásquez; Danitza Mirelly Padilla Huanca.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ... de 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres:

Nº DNI:

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Mescua Vásquez Melissa Jakeline

D.N.I. N° 73371018

N° de teléfono/celular: 949496968

Email: mescuamelissa@gmail.com

Firma:

2. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Padilla Huanca Danitza Mirelly

D.N.I. N° 48078508

N° de teléfono/celular: 999594480

Email: danitzaph2015@gmail.com

Firma:

3. Asesor de investigación

Apellidos y nombres: Rengifo Gratelli Pedro Gonzalo

D.N.I. N° 06002539
N° de teléfono/celular: 992301460
Email: d.prengifo@upla.edu.pe
Firma:

ANEXO 7

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

TITULO DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019		
Apellidos Y Nombres Del Experto	Institución donde labora	Grado Académico
Armaulia Pimentel Paola Caroll	Universidad Peruana Los Andes	Magister en Salud Pública y Gestión de Servicios en Salud

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, y coloque un aspa (X), según su valoración:

1 – Deficiente 2 – Aceptable 3 – Bueno 4 - Excelente

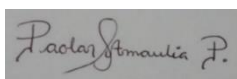
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance científico				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos comprendidos en los objetivos				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos				X
COHERENCIA	De acuerdo a dimensiones e indicadores				X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				X
PERTINENCIA	Es oportuno para la investigación				X
Sub total					40
Total		40			

III. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN

DEFICIENTE (10) ACEPTABLE (11 – 20) BUENO (21 – 30) EXCELENTE (31 – 40)

IV. OPINIÓN O SUGERENCIAS:



FIRMA

ANEXO 8

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

TITULO DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019		
Apellidos Y Nombres Del Experto	Institución donde labora	Grado Académico
Susanibar Sandoval Daniel Alcides	Universidad Peruana Los Andes	Magister en ingeniería química ambiental

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, y coloque un aspa (X), según su valoración:

1 – Deficiente 2 – Aceptable 3 – Bueno 4 - Excelente

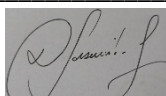
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance científico				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos comprendidos en los objetivos				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos			X	
COHERENCIA	De acuerdo a dimensiones e indicadores			X	
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				X
PERTINENCIA	Es oportuno para la investigación				X
Sub total				6	32
Total		38			

III. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN

DEFICIENTE (10) ACEPTABLE (11 – 20) BUENO (21 – 30) EXCELENTE (31 – 40)

IV. OPINIÓN O SUGERENCIAS:



FIRMA

ANEXO 9

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

TITULO DEL INSTRUMENTO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019		
Apellidos Y Nombres Del Experto	Institución donde labora	Grado Académico
López Armaulia Carlos Paúl	Dinacen SAC	Magister en Administración Estratégica de Empresas

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, y coloque un aspa (X), según su valoración:

1 – Deficiente 2 – Aceptable 3 – Bueno 4 - Excelente

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance científico				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos comprendidos en los objetivos				X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos y científicos				X
COHERENCIA	De acuerdo a dimensiones e indicadores				X
METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				X
PERTINENCIA	Es oportuno para la investigación				X
Sub total					40
Total		40			

III. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN

DEFICIENTE (10) ACEPTABLE (11 – 20) BUENO (21 – 30) EXCELENTE (31 – 40)

IV. OPINIÓN O SUGERENCIAS:



MBA, Carlos López Armaulia
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATEGICA DE EMPRESAS

ANEXO 10
DECLARACIÓN JURADA

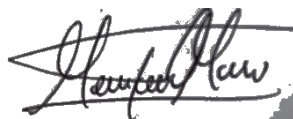
La suscrita, Melissa Jakeline Mescua Vásquez, identificado con DNI 73371018, domiciliado en Jr. Pedro Peralta N° 419 – Chilca - Huancayo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes.

Autora intelectual de Tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019**

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que la Tesis realizada cumple con los artículos N° 27 y 28 del Reglamento General de Investigación; los artículos 4 y 5 del Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (Resolución N° 1751-2019-CU-VRINV)

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Huancayo, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020.



Melissa Jakeline Mescua Vásquez
DNI 73371018

ANEXO 11
DECLARACIÓN JURADA

La suscrita, Danitza Mirelly Padilla Huanca, identificado con DNI 48078508, domiciliado en Jr. 2 de mayo S/N - Huancán - Huancayo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes.

Autora intelectual de Tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019**

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que la Tesis realizada cumple con los artículos N° 27 y 28 del Reglamento General de Investigación; los artículos 4 y 5 del Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (Resolución N° 1751-2019-CU-VRINV)

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Huancayo, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020.



Danitza Mirelly Padilla Huanca

DNI 48078508

ANEXO 12
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Método alfa de Cronbach = 0,804 (confiabilidad alta)

Fiabilidad

Escala: todas las variables

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	338	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	338	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	19

ANEXO 13

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE HISTORIA CLINICA PARA
DEMOSTRAR DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA**

Método Kuder Richarson KR20 = 0,8209 (confiabilidad alta)

Datos	178		
p	0.91011236	0.91011236	0.91011236
q	0.08988764	0.08988764	0.08988764
pq	0.08180785	0.08180785	0.08180785
k	3		
Spq	0.24542356		
var	0.73627067		
ρ	0.702090192		

ANEXO 14

BASE DE DATOS DISPENSACION

N.º	Atención de medicamentos	Atención de insumos	Formato de seguimiento farmacoterapéutico	Formato actualizado diariamente	Letra legible	Falta diagnóstico v otros	QF integra equipo visita médica	Orienta sobre administración al usuario	Total Dispensación	Dispensación
1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
2	2	1	2	2	2	1	1	1	12	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
5	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
7	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
9	1	1	2	2	2	1	1	1	11	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
11	2	1	2	2	2	1	1	1	12	1
12	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
15	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
18	2	2	2	2	2	2	1	1	14	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
20	1	1	2	2	1	1	1	1	10	1
21	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
22	2	1	2	2	2	1	1	1	12	1
23	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
25	1	1	2	2	2	1	1	1	11	1
26	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
27	2	1	2	2	2	1	1	1	12	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
33	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
35	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
37	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
40	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
42	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
44	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
46	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
48	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
50	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
52	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
54	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2

55	2	1	2	2	2	1	1	1	12	1
56	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
57	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
58	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
60	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
64	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
70	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
71	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
72	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
74	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
76	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
78	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
79	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
80	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
81	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
82	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
83	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
84	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
85	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
86	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
87	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
88	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
89	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
90	2	2	2	2	2	1	2	1	14	2
91	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
92	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
93	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
94	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
95	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2
96	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
98	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
99	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
100	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
101	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
102	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
103	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
104	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
105	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
106	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
108	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
109	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
110	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2

111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
120	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1
121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
122	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
125	1	1	2	2	2	1	1	1	1	11	1
126	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
127	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	2
128	2	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
131	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
133	2	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
137	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
139	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1
140	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1
141	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
142	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
150	2	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
152	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
153	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
154	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
156	2	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2
157	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
160	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
162	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
163	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
166	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2

167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
168	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
170	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
171	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
172	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
174	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
175	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
176	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
178	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
180	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
181	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
182	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
183	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
184	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
186	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
187	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
188	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
189	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
190	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
193	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
194	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
195	1	1	2	2	2	1	1	1	1	11	1
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
197	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
198	2	2	2	2	2	1	2	1	1	14	2
199	2	1	2	2	2	1	1	1	1	12	1
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2

ANEXO 15
BASE DE DATOS SATISFACCION

N°.	Buen trato del personal	Visita médica oportuna	Cumplimiento de posología	Administración de medicamentos segura	Disponibilidad de recursos humanos	Cumplimiento de visita médica	Seguimiento farmacoterapéutico	Información accesible	Total Satisfacción	Satisfacción
1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
9	1	1	1	2	1	1	2	2	11	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
20	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
21	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
23	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
25	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
27	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
29	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
31	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
33	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
35	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
37	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
39	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
44	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
48	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
52	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2

54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
70	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
72	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
74	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
76	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
78	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
80	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
82	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
84	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
86	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
88	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
104	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2

110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
111	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
120	1	1	1	2	1	1	2	2	2	11	1
121	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
125	1	1	1	2	1	1	2	2	2	11	2
126	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
128	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
129	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
130	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
131	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2
132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
133	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
137	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
139	2	1	1	2	1	1	2	2	2	12	1
140	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
141	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
142	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
143	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
144	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
145	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
149	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
152	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
153	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
154	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
155	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
156	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
157	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
159	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
160	2	1	1	2	1	1	2	2	2	12	2
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
162	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
163	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
165	2	2	2	2	2	1	2	2	2	15	2

166	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
168	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
170	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
171	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
172	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
174	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
175	2	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2
176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
178	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
180	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
181	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
182	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
183	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
184	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
186	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
187	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
188	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
189	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
192	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
193	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
194	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
197	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
198	2	2	2	2	2	1	1	2	2	14	2
199	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2

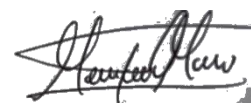
ANEXO 16

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

En la fecha, yo Melissa Jakeline Mescua Vásquez, identificada con DNI 73371018, domiciliado en Jr. Pedro Peralta N° 419 – Chilca – Huancayo, egresada de la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, por el presente:

DECLARO mantener la confidencialidad de la información recabada como parte de la investigación titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019”**, a través de la cual se trabajó con información obtenida de la historia clínica y encuesta a los pacientes hospitalizados en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, cuyos datos sólo servirán para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio, así como la identidad de los participantes serán preservados y usados únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y 7 del reglamento del comité de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 22 de febrero del 2021



Melissa Jakeline Mescua Vásquez
DNI 73371018

ANEXO 17

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

En la fecha, yo Danitza Mirelly Padilla Huanca, identificada con DNI 48078508, domiciliado en Jr. 2 de mayo S/N - Huancán – Huancayo, egresada de la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, por el presente:

DECLARO mantener la confidencialidad de la información recabada como parte de la investigación titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN DOSIS UNITARIA EN UN HOSPITAL - 2019”**, a través de la cual se trabajó con información obtenida de la historia clínica y encuesta a los pacientes hospitalizados en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, cuyos datos sólo servirán para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio, así como la identidad de los participantes serán preservados y usados únicamente con fines de investigación basado en los artículos 6 y 7 del reglamento del comité de ética de investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 22 de febrero del 2021



Danitza Mirelly Padilla Huanca
DNI 48078508

ANEXO 18

GALERIA FOTOGRÁFICA



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 1. Autoras en instalaciones del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión”, iniciando ejecución de la investigación.



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 2. Firmando el consentimiento informado



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 3. Firmando autorización para realizar el cuestionario



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 4. Autora revisando historias clínicas



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 5. Llenado de formato de recolección de datos



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 6. Usuario hospitalizado respondiendo al cuestionario



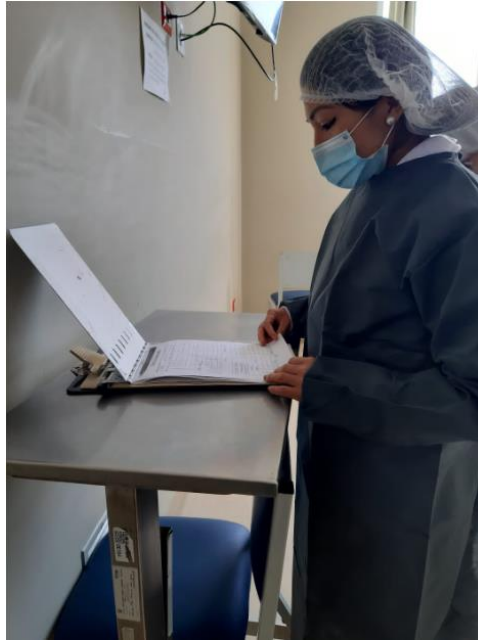
Fuente: Propia, Marzo 2020

Figura 7. Usuaría llenando encuesta



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 8. Autora realizando encuesta a usuaria hospitalizada



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 9. Autora revisando historia clínica



Fuente: Propia, marzo 2020

Figura 10. Usuario resolviendo cuestionario