

**UNIVERSIDAD MAYOR REAL Y PONTIFICIA DE SAN
FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA**

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCION DEL PACIENTE RESPECTO AL ROL DEL
FARMACEUTICO EN LA ATENCION SANITARIA DE LA FARMACIA SAN AGUSTIN.
SUCRE, SEPTIEMBRE 2024**

**TRABAJO EN OPCION AL DIPLOMADO EN FARMACIA CLINICIA
Y ATENCION FARMACEUTICA HOSPITALARIA
VERSION VI**

Postulante: Tatiana Yosselyn Veliz Mostacedo

Sucre, septiembre de 2024

Al presentar este trabajo como requisito previo para la obtención del Diplomado en Farmacia clínica y atención farmacéutica hospitalaria de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de éste trabajo u documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificias de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

Tatiana Yosselyn Veliz Mostacedo

Sucre, septiembre de 2024

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida. A mi madre por haberme apoyado en todo momento por el deseo de superación y amor que me brinda día a día, que ha sabido guiar nuestras vidas sobre todo en el estudio a fin de poder honrar a nuestra familia con los conocimientos adquiridos, brindándonos el futuro de su esfuerzo y sacrificio, por ofrecernos un mañana mejor. A mis docentes por haberme transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

AGRADECIMIENTOS

Mi eterno agradecimiento a Dios en primer lugar por darme la vida, salud y por guiarme para poder concluir satisfactoriamente un proyecto más de los varios que anhelo y que me permita cumplir este nuevo objetivo en mi formación profesional.

También agradezco a la universidad mayor real y pontificia san francisco Xavier de Chuquisaca, por haberme abierto las puertas de este prestigioso templo del saber.

Gracias a mi madre por el gran apoyo brindado de forma incondicional durante todos mis estudios, por ser mi sostén en todo momento, a su esfuerzo y dedicación para superarme día a día en mi educación, también a mi padre que donde sea que encuentre sé que está guiando mis pasos desde arriba.

A mis hermanos que siempre estuvieron ahí apoyándome para que no me rindiera.

Un agradecimiento muy especial a cada una de las personas que me apoyaron en esta investigación, por su valioso tiempo y esfuerzo porque sin ellos no sería posible.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
1 Antecedentes.....	3
2 Justificación.....	5
3 Formulación del Problema de investigación o Pregunta Científica	6
4 Objetivos.....	6
4.1 Objetivo General.....	6
4.2 Objetivos Específicos.....	6
5 Diseño Metodológico	7
5.1 Alcance de la investigación	7
5.2 Enfoque de la investigación.....	7
5.3 Tipo de investigación	7
5.4 Métodos.....	7
5.4.1 Métodos teóricos.....	7
5.4.2 Métodos empíricos	8
5.5 Técnicas.....	8
5.6 Población.....	9
5.6.1 Muestreo.....	9
CAPÍTULO I	10
1.1 Marco teórico	10
1.1. Marco contextual	15
2.1. DIAGNOSTICO	18
Tabla N°2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Sexo).....	18
Gráfico N°2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Sexo).....	18

Tabla N°2.2 CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Edad).....	19
Grafico N°2.2. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Edad).....	19
Tabla N°2.3. FRECUENCIA DE SOLICITUD DE INFORMACION Y ASESORAMIENTO FARMACEUTICO	20
Grafico N°2.3. FRECUENCIA DE SOLICITUD DE INFORMACION Y ASESORAMIENTO FARMACEUTICO	20
Tabla N°2.4. EVALUACION DEL CONOCIMIENTO DEL FARMACEUTICO SOBRE MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTOS	21
Grafico N°2.4. EVALUACION DEL CONOCIMIENTO DEL FARMACEUTICO SOBRE MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTOS.....	21
Tabla N°2.5. PERCEPCION DEL ROL FARMACEUTICO EN LA GESTION Y EFICACIA DEL TRATAMIENTO	22
Grafico N°2.5. PERCEPCION DEL ROL FARMACEUTICO EN LA GESTION Y EFICACIA DEL TRATAMIENTO	22
Tabla N°2.6. ACCESIBILIDAD DEL FARMACEUTICO PARA LA RESOLUCION DE DUDAS RELACIONADAS CON LA SALUD.....	23
Grafico N°2.6. ACCESIBILIDAD DEL FARMACEUTICO PARA LA RESOLUCION DE DUDAS RELACIONADAS CON LA SALUD.....	23
Tabla N°2.7. SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FARMACIA	24
Grafico N°2.7. SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FARMACIA.....	24
Tabla N°2.8. CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES QUE LE BRINDA EL FARMACEUTICO SOBRE EL USO DE MEDICAMENTOS.....	25
Grafico N°2.8. CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES QUE LE BRINDA EL FARMACEUTICO SOBRE EL USO DE MEDICAMENTOS	25
Tabla N°2.9. NIVEL DE SATISFACCION CON LA AMABILIDAD Y TRATO DEL FARMACEUTICO	26
Grafico N°2.9. NIVEL DE SATISFACCION CON LA AMABILIDAD Y TRATO DEL FARMACEUTICO	26

Tabla N°2.10. EXPECTATIVAS DEL PACIENTE EN LA ATENCION SANITARIA.....	27
Grafico N°2.10. EXPECTATIVAS DEL PACIENTE EN LA ATENCION SANITARIA.....	27
Tabla N°2.11. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA.....	28
Grafico N°2.11. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA	28
Tabla N2.12. FRECUENCIA DE VISITAS A LA FARMACIA SAN AGUSTÍN.....	29
Grafico N° 2.12. FRECUENCIA DE VISITAS A LA FARMACIA SAN AGUSTÍN	29
2.2. Conclusiones	31
2.3. Recomendaciones	32
1.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
1.2. ANEXOS	35

RESUMEN

INTRODUCCION

La atención farmacéutica es un componente esencial en el sistema de salud, ya que el farmacéutico desempeña un papel crucial en la gestión de medicamentos y la educación del paciente. La Farmacia San Agustín, ubicada en Sucre, ha buscado consolidarse como un referente en la atención sanitaria, proporcionando no solo medicamentos, sino también asesoramiento y apoyo integral a sus pacientes. Este estudio tiene como objetivo analizar la percepción de los pacientes sobre el rol del farmacéutico en la atención sanitaria, explorando diversas dimensiones como la satisfacción con el trato recibido, la claridad en las explicaciones sobre medicamentos, la accesibilidad del farmacéutico y las expectativas en la atención sanitaria. La investigación se llevó a cabo mediante cuestionarios que permitieron recoger datos cuantitativos sobre la experiencia del paciente en la farmacia.

METODOS

Se realizaron encuestas a un total de 32 pacientes que visitaron la Farmacia San Agustín en el mes de septiembre de 2024. Las preguntas incluyeron escalas de satisfacción, frecuencia de visitas, y expectativas sobre el servicio. Los resultados obtenidos fueron analizados para identificar patrones y áreas de mejora en la atención farmacéutica.

RESULTADOS

Los resultados del estudio indican que un alto porcentaje de pacientes se siente satisfecho con la atención recibida. La amabilidad y el trato del farmacéutico son valorados positivamente, con un 68.7% de los encuestados reportando estar satisfechos o muy satisfechos. Además, la mayoría de los pacientes considera que las explicaciones sobre el uso de medicamentos son claras, con un 93.8% de respuestas afirmativas en este sentido.

DISCUSION

El presente estudio destaca la importancia del rol del farmacéutico en la atención sanitaria y la percepción positiva de los pacientes hacia el servicio brindado en la Farmacia San Agustín. A pesar de los resultados alentadores, es fundamental continuar trabajando en la

optimización del servicio para satisfacer plenamente las necesidades de los pacientes y reforzar la confianza en la atención farmacéutica.

INTRODUCCIÓN

La atención sanitaria ha evolucionado considerablemente en las últimas décadas, reconociendo la importancia del farmacéutico como un profesional clave en el equipo de salud. El presente estudio se centra en la percepción de los pacientes sobre el rol del farmacéutico en la farmacia San Agustín, ubicada en Sucre, durante el periodo de septiembre de 2024.

La farmacia, tradicionalmente es vista como un lugar de dispensación de medicamentos, ha ampliado su función hacia la promoción de la salud y el bienestar, brindando servicios que van más allá de la simple entrega de productos. Este cambio en el enfoque implica que los farmacéuticos asumen un papel activo en la educación del paciente, la gestión de tratamientos y el seguimiento de enfermedades, contribuyendo así a mejorar los resultados de salud.

A pesar de la relevancia, existe una necesidad de explorar cómo los pacientes perciben estas funciones y la confianza que depositan en el farmacéutico. Comprender también que la percepción es fundamental para mejorar la calidad de la atención y para fortalecer la relación entre el farmacéutico y la comunidad a la que sirve.

Este estudio se propone investigar estas percepciones a través de encuestas con pacientes, analizando sus expectativas, experiencias y el impacto que tiene la intervención del farmacéutico en su salud. A partir de los hallazgos, se busca ofrecer recomendaciones que puedan contribuir a optimizar la práctica farmacéutica y promover una atención más integral en la farmacia San Agustín.

1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Park, H., Lee, S., & Kim, S. (2019) en Corea del Sur buscaron evaluar la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia en diversos Hospitales de la Región para ello utilizaron una encuesta con cuestionario validado aplicado a 313 pacientes hospitalizados. El cuestionario de satisfacción del paciente con el servicio de farmacia mostró que la 7 mayoría de los pacientes reportaron niveles altos de satisfacción con el servicio de farmacia, sin

embargo, también se identificaron áreas de mejora en la comunicación y la información proporcionada a los pacientes y se llegó a la conclusión que los servicios de Farmacia de los Hospitales de Corea Del Sur son aceptados positivamente en relación a la satisfacción apreciada por los usuarios (2).

De manera consecutiva se presenta la investigación de Mendiola E., Yuri W. en el año 2019 investigó la calidad de atención y la relación con la satisfacción que percibían los pacientes que acudían al establecimiento, así que su objetivo fue determinar el nivel de calidad en la atención primaria de salud y el grado de satisfacción percibido por los usuarios y establecer la existencia de relación entre ambas variables; además se reitera que la población fueron los pacientes atendidos dentro del centro de salud, con una muestra intencional representativa por conveniencia de 200 pacientes, para alcanzar el objetivo utilizaron la entrevista y aplicación del cuestionario, tras su aplicación la tabulación de resultados indicaron que de los 200 pacientes encuestados, la mayoría se encontró insatisfecha con la atención primaria de salud y que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención primaria y el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Cono Sur de Juliaca y se concluye que la calidad de atención primaria de salud en este centro de salud no es buena además que requieren mejoras para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes(3).

Carajulca R. y Vargas V. evaluaron la calidad de atención y satisfacción en 196 clientes de una botica en San Juan de Lurigancho (Lima), a través de una investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y empleo de cuestionarios sobre Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente. Se encontró que la Calidad de atención percibida fue excelente (59,7%) y 59,2% de clientes resultaron muy satisfechos. Respecto a las dimensiones de Calidad de atención farmacéutica, se encontró calidad excelente en Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%), Tangibilidad (50,0%), Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%). En lo referente a Satisfacción al cliente, resultaron muy satisfechos en las dimensiones Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%). Se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre Calidad de atención y la Satisfacción al cliente ($p=0,00$), en su mayoría ellos perciben una Calidad de atención farmacéutica excelente y se encuentran muy satisfechos (4).

Antecedentes nacionales

Choque E. en el 2019 realizó un estudio en las farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre, donde su intención fue determinar el nivel de satisfacción percibida por parte de los usuarios internos y externos de las farmacias comunitarias, la metodología empleada fue un estudio cuantitativo, correlacional y transversal realizado en 53 farmacias, las mismas que se hallaban ubicadas en los diferentes distritos pertenecientes a la ciudad de Sucre, se aplicó la técnica de la entrevista a 20 usuarios internos y 108 usuarios externos con mayoría de edad, posterior a la aplicación de un cuestionario se dio como resultado que la mayoría de los usuarios externos fueron del género femenino (61,11%), las mismas que indicaron que el servicio de farmacia poseía buena la localización y existía una facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), existe una aceptación media por los horario de atención (59,26%), en cuánto al trato y amabilidad ofrecido por el profesional farmacéutico se indica que la satisfacción es cercana a la media (56,48%), además calificaron como regular el ambiente de espera (43,52%), se indica también que el 41,51% de los usuarios internos tienen una percepción positiva de la sala de espera, mientras que el 49,06% considera que la información brindada al cliente externo es buena, la conclusión fue que los usuarios de la farmacia externa muestran satisfacción con la atención recibida al igual que los usuarios internos(1).

2 Justificación

La atención sanitaria en el ámbito de la farmacia ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, ampliando el rol del farmacéutico más allá de la simple dispensación de medicamentos hacia una función integral en el cuidado del paciente. (5) La Farmacia San Agustín, ubicada en Sucre, ha buscado adaptar sus servicios para satisfacer de manera más efectiva las necesidades de salud de la ciudad. Sin embargo, para garantizar que estas adaptaciones sean realmente beneficiosas y para mejorar continuamente el servicio, es importante comprender cómo perciben los pacientes el rol del farmacéutico en su atención sanitaria.

Entender la percepción de los pacientes sobre el rol del farmacéutico puede proporcionar información muy valiosa sobre la efectividad de las estrategias implementadas en la Farmacia San Agustín. Esta percepción puede reflejar la calidad de la atención, la comunicación y la confianza en el farmacéutico, aspectos que son fundamentales para ofrecer un servicio sanitario de alta calidad. (16)

Las expectativas y necesidades de los pacientes están en constante evolución. El estudio sobre su percepción permitirá a la Farmacia San Agustín alinear mejor sus servicios con estas expectativas, facilitando una atención personalizada que responda efectivamente a las demandas actuales del paciente.

Los resultados pueden identificar áreas específicas en las que los farmacéuticos puedan necesitar formación adicional o mejoras en sus habilidades. Esto contribuirá a un desarrollo profesional continuo que beneficiará tanto al personal de la farmacia como a los pacientes.

(6)

3 Formulación del Problema de investigación o Pregunta Científica

- ¿Cuál es la percepción de los pacientes de la Farmacia San Agustín en Sucre sobre el rol del farmacéutico en su atención sanitaria, y cómo influyen esta percepción en la satisfacción con los servicios ofrecidos y en la adherencia a los tratamientos prescritos, durante el periodo de septiembre de 2024?

4 Objetivos

4.1 Objetivo General

- Analizar la percepción de los pacientes de la Farmacia San Agustín en Sucre sobre el rol del farmacéutico en la atención sanitaria, con el fin de evaluar su impacto en la satisfacción con los servicios ofrecidos y en la adherencia a los tratamientos prescritos durante el periodo de septiembre de 2024.

4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la percepción de los pacientes sobre el papel del farmacéutico en la Farmacia San Agustín en la atención sanitaria.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios ofrecidos por los farmacéuticos en la Farmacia San Agustín, determinando los factores que más influyen en dicha satisfacción.
- Identificar las expectativas de los pacientes respecto a los servicios farmacéuticos.
- Establecer características socio-demográficas de los pacientes ambulatorios mayores de 25 años que asistieron a la farmacia San Agustín.

5 Diseño Metodológico

5.1 Alcance de la investigación

El estudio de la percepción del paciente del papel del farmacéutico en la atención sanitaria en la Farmacia San Agustín, en Sucre, realizado en septiembre de 2024, es de naturaleza descriptiva. Debido a que la investigación apunta a describir las percepciones, actitudes y opiniones de los pacientes en relación con los farmacéuticos. Se buscó identificar cómo los pacientes ven el papel de su farmacéutico en la asistencia sanitaria y su nivel de satisfacción y confianza en los servicios que reciben.

5.2 Enfoque de la investigación

Cuantitativo, debido a que se recopilaron datos numéricos a través de encuestas realizadas para medir las percepciones y actitudes de los pacientes. Lo que permitirá la identificación de tendencias y patrones relativos a la percepción del rol del farmacéutico en la prestación de atención sanitaria.

5.3 Tipo de investigación

- Tipo de estudio observacional: Porque no hay la implementación de intervenciones específicas o la manipulación de variables.
- Tipo de estudio descriptivo: Describimos las variables contempladas dentro de la investigación, tales como la evaluación de la percepción del paciente respecto al rol del farmacéutico en la farmacia San Agustín Sucursal del Mercado Campesino.
- La investigación es de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realiza en un solo punto del tiempo, más específicamente de septiembre de 2024.

5.4 Métodos

5.4.1 Métodos teóricos

Los métodos teóricos empleados son:

Método histórico lógico

Utilizamos este método para la realización de la revisión bibliográfica de los antecedentes del tema investigativo. Se consultaron fuentes académicas, artículos científicos, y literatura especializada en farmacia, atención sanitaria, y estudios de percepción. El cual permitió identificar teorías y conceptos que guiaron la interpretación de los datos empíricos.

Método sistémico

Este método nos permite representar los datos obtenidos cuantitativos de la presente investigación, mediante la realización de la recolección de datos, presentación, descripción y análisis de la investigación.

5.4.2 Métodos empíricos

Este estudio es de naturaleza cuantitativa, centrándose en la recolección y análisis de datos obtenidos directamente de los pacientes, permitiéndonos recolectar la información y diagnóstico de nuestro problema investigativo.

Método observacional

Este método es una técnica de investigación que implica la observación directa y sistemática de un fenómeno en su entorno natural sin intervención del investigador, nos permitió abordar sobre nuestro tema de investigación, permitiéndonos recolectar la información sobre las interacciones entre el farmacéutico y el paciente y diagnóstico de nuestro problema investigativo.

Métodos estadísticos

Este método facilito la obtención de resultados para hacer la recopilación de los datos obtenidos y la interpretación de los resultados permitiéndonos comprender de una mejor manera la realidad del tema investigado. Se utilizó las encuestas donde nos permitió y facilito la construcción de tablas y gráficos detallados del tema.

Programas a utilizar para análisis de datos

Para la redacción del presente trabajo se utilizó el programa de Microsoft Word®, los datos se obtuvieron mediante la encuesta, para la elaboración de tablas y gráficos se empleó el programa Microsoft Excel®.

5.5 Técnicas

Observacional porque no hubo una manipulación de nuestras variables solo le limito a la medición y recolección de las mismas.

Para recolectar la información, se utilizó como instrumento la encuesta.

Instrumentos de Investigación

las encuestas realizadas para la obtención de resultados concretos acerca de la percepción del paciente respecto al rol del farmacéutico en la atención sanitaria de la farmacia San Agustín. sucre, septiembre 2024

5.6 Población

Pacientes ambulatorios que acuden a la farmacia San Agustín sucursal del mercado campesino.

5.6.1 Muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó fue probabilístico aleatorio simple, ya que todas las personas tuvieron la misma posibilidad de participar, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Se tomó a toda la población que acuden a la Farmacia San Agustín Sucursal Mercado Campesino.

– Criterios de inclusión

- Se tomará en cuenta a toda la población que acudan a la Farmacia San Agustín mayores de 20 años.
- Personas que cuenten con disponibilidad de tiempo debido.
- Pacientes que autoricen su participación en el presente estudio.

– Criterios de exclusión

- No se tomará en cuenta a pacientes menores de edad.
- Pacientes que en el momento de la encuesta no estén presentes.
- Personas que no autoricen su participación.

Procedimientos

para la realización de esta investigación se siguieron los siguientes procedimientos de manera estructurada lo primero fue la selección de la muestra se identificó a los pacientes que acudieron a la farmacia San Agustín sucursal mercado campesino durante el mes de septiembre del 2024.

Posteriormente se recolectaron los datos para la recopilación de información mediante cuestionarios que se realizó a los pacientes, estos datos fueron ingresados a una base de datos para su análisis que se realizó mediante el uso de la herramienta Excel.

CAPÍTULO I

1.1 Marco teórico

FARMACIA

El concepto de la farmacia es tan antiguo que data del siglo II, momento en el que se le conocía como farmacia galénica. Llamada de esta manera por el médico de origen griego Claudio Galeno, quien fue considerado uno de los médicos, cirujano y filósofo más completo de la edad antigua, debido a que sus estudios fueron el punto de partida de la medicina europea, sobre todo en el campo de la anatomía y fisiología.

La farmacia es el sitio en el que se dispensan y comercializan los medicamentos aprobados por las autoridades. En ella pueden llegar a prepararse los fármacos indicados por médicos y realizar consultas básicas, dependiendo del especialista que dispongan para la atención. Estos establecimientos sanitarios son de gran importancia en la sociedad, ya que a través de ellas se cumplen con funcionalidades como:

- **Elaboración de medicamentos:** a través de las farmacias los profesionales capacitados se pueden encargar de la preparación de fórmulas magistrales. Según una receta o formulario, incluso llegar a dispensar distintas preparaciones naturales acordes con las indicaciones de un médico.
- **Adquisición, dispensación, conservación y control de medicinas:** de igual manera, en ellas se pueden adquirir las preparaciones realizadas por laboratorios farmacéuticos. En cuyo caso, algunos medicamentos se mantienen en control estricto.
- **Brindar información relacionada con el medicamento:** quienes trabajan atendiendo las farmacias son profesionales graduados en farmacia, por lo que también puedes dirigirte a ella para resolver una duda específica relacionada con la composición, uso y administración de fármacos. (15)

Farmacia en Bolivia

Entre las principales resoluciones de este Primer Congreso figura la creación de la Sociedad Boliviana de Química y Farmacia y la aprobación del Estatuto respectivo. Entre las más prestigiosas boticas fundadas en el siglo XIX en Bolivia destacan las denominadas “Botica y Droguería Boliviana”, establecidas en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Potosí y

Sucre. Hasta hace pocos años se encontraban en funcionamiento como “Farmacia Boliviana” en Cochabamba, Potosí y Sucre. (17)

La “Farmacia Boliviana” de Sucre, inicialmente de propiedad del Dr. José Benigno Garnica, es refundada el 1 de agosto de 1938 por la sociedad Carrasco y Mercado, bajo la regencia del Dr. Julio Domingo Carrasco; en 1949 pasa a ser propiedad exclusiva del Dr. Carrasco e hijos, estando actualmente a cargo de la tercera generación de bioquímico-farmacéuticos de la familia. Fue una de las pocas farmacias de Sucre donde se realizaban preparaciones magistrales y tiene en existencia un gran número de drogas puras y sustancias químicas. Cuenta con la exposición permanente de un pequeño museo de farmacia muy visitado y valorado. Esta farmacia estuvo situada frente a la catedral. (17)

Dispensación. - La dispensación es el proceso por el cual un farmacéutico provee medicamentos a un paciente, asegurando que estos se entreguen con la información necesaria para su correcto uso, siguiendo una prescripción médica o en algunos casos bajo un modelo de venta libre. Este proceso no solo implica la entrega del medicamento, sino también la verificación de la prescripción, la evaluación de posibles interacciones, el asesoramiento adecuado sobre el uso del medicamento y el monitoreo del cumplimiento del tratamiento por parte del paciente. (18)

Componentes clave de la dispensación

- **Revisión de la prescripción:** El farmacéutico debe asegurarse de que la prescripción médica sea adecuada, considerando aspectos como la dosis, la frecuencia y la duración del tratamiento. Además, debe identificar posibles interacciones medicamentosas o contraindicaciones.
- **Asesoramiento al paciente:** Involucra una explicación clara sobre cómo y cuándo tomar el medicamento, advertencias sobre posibles efectos secundarios, y recomendaciones sobre la conservación del medicamento. (18)
- **Seguimiento farmacoterapéutico:** El farmacéutico puede realizar un monitoreo del progreso del tratamiento para asegurar su eficacia y seguridad. Este seguimiento es fundamental para identificar posibles problemas relacionados con el uso de medicamentos.
- **Atención personalizada:** La dispensación implica una interacción directa con el paciente, lo que permite adaptar el consejo farmacéutico a las necesidades individuales del paciente.

- **Importancia del proceso de dispensación:** El farmacéutico juega un rol crucial en la atención sanitaria al garantizar que los pacientes reciban el medicamento correcto, en la dosis correcta y con la información adecuada para su uso. Según diversos estudios, la intervención farmacéutica en la dispensación contribuye a mejorar la adherencia terapéutica y reduce el riesgo de errores médicos.
- **Atención médica puntual:** la farmacia también sirve para que los profesionales en un área médica atiendan pacientes con necesidades puntuales como la prescripción óptica, la evaluación de la presión arterial, etc. (18)

Actualmente la farmacia abarca muchos campos, teniendo estos diferentes orígenes y aplicaciones. Entre las existentes, se podría decir que son la:

Farmacia hospitalaria. Por si te preguntas cuál es el origen de la farmacia hospitalaria, esta surge de los grandes hospitales en el siglo XX y brinda la atención respectiva a los pacientes, desde donde ejercerán las funciones.

Farmacia clínica. Su origen es muy parecido al de la farmacia hospitalaria, con la diferencia que la atención es particular y personalizada. Con esta, se brinda atención al instante, disponiendo y ubicando del medicamento a tiempo.

Definición y Evolución del Rol del Farmacéutico

El rol del farmacéutico ha evolucionado significativamente a lo largo del tiempo, pasando de ser un mero dispensador de medicamentos a un profesional de la salud integral que participa activamente en la atención sanitaria. Históricamente, el farmacéutico era visto principalmente como el encargado de preparar y dispensar medicamentos según las prescripciones médicas. Sin embargo, con el avance de la ciencia farmacéutica y las crecientes demandas del sistema de salud, este rol se ha ampliado para incluir la educación del paciente, la gestión de la farmacoterapia, y la promoción de la salud. (8)

Competencias y Responsabilidades del Farmacéutico

En la actualidad, las competencias del farmacéutico incluyen no solo conocimientos técnicos en farmacología y terapias, sino también habilidades en comunicación, ética, y trabajo en equipo interdisciplinario. La Organización Mundial de la Salud (OMS) destaca que los farmacéuticos deben ser capaces de desempeñar múltiples roles, como cuidador, comunicador, gestor, líder, investigador, y educador. Esta multifacética responsabilidad permite al farmacéutico contribuir a la seguridad del paciente, la prevención de enfermedades, y la mejora de los resultados terapéuticos. (9)

La Federación Internacional Farmacéutica (FIP) también ha señalado la importancia del desarrollo continuo de competencias profesionales, destacando la necesidad de que los farmacéuticos se mantengan actualizados en los avances científicos y tecnológicos para brindar un servicio de calidad que responda a las necesidades de la población. (10)

Importancia de la Comunicación en la Atención Farmacéutica

La Comunicación como Pilar Fundamental en la Atención Farmacéutica

La comunicación efectiva entre el farmacéutico y el paciente es esencial para garantizar una atención sanitaria de calidad. Esta interacción no solo facilita la transferencia de información sobre el uso adecuado de los medicamentos, sino que también ayuda a construir una relación de confianza, indispensable para la adherencia al tratamiento y el éxito terapéutico. (11)

La comunicación en la atención farmacéutica implica más que la simple transmisión de información; incluye escuchar activamente, empatizar con el paciente, y adaptar la información a las necesidades individuales de cada persona. La Organización Mundial de la Salud (OMS) subraya que la capacidad de comunicación es una de las competencias clave que deben desarrollar los farmacéuticos para poder desempeñar su rol de manera efectiva. Una buena comunicación puede prevenir errores de medicación, mejorar la comprensión del tratamiento por parte del paciente, y reducir la ansiedad relacionada con el uso de medicamentos. (12)

Definición de Calidad en el Servicio Farmacéutico

La calidad del servicio farmacéutico se refiere a la medida en que los servicios proporcionados por los farmacéuticos cumplen con los estándares y expectativas establecidas en la atención sanitaria. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad del servicio farmacéutico abarca múltiples dimensiones, incluyendo la eficacia, la seguridad, la accesibilidad, y la satisfacción del paciente. (13)

En el contexto farmacéutico, la calidad del servicio no solo implica la correcta dispensación de medicamentos, sino también la provisión de servicios adicionales como la consulta sobre el uso de medicamentos, el seguimiento de la terapia y la educación del paciente. La calidad también está vinculada a la capacidad del farmacéutico para comunicar de manera efectiva con el paciente y ofrecer un servicio que respete y atienda las necesidades individuales.

(14)

Buenas prácticas de dispensación

Las Buenas Prácticas de Dispensación, es el conjunto de procedimientos establecidos que aseguran el uso adecuado de los medicamentos. Una práctica correcta de dispensación garantiza que el medicamento correcto sea entregado al usuario indicado, en la dosificación y cantidad que indica la prescripción, con información clara sobre su uso y conservación, en un envase que garantice la estabilidad y permita mantener la calidad del medicamento. (19)

La dispensación comúnmente se asume como un proceso simple y rutinario que no puede realizarse mal. La práctica inadecuada de dispensación puede alterar los beneficios de una cuidadosa selección, adquisición e inclusive alterar una distribución eficaz de medicamentos además de resultar en fracaso terapéutico. (19)

Establecer procedimientos sistemáticos en la Norma de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos, para su aplicación en los establecimientos farmacéuticos para mejorar la calidad de atención en el servicio farmacéutico, mejorar el acceso a la atención sanitaria y promover el Uso Racional del Medicamento en beneficio de los pacientes a los que se atienden. (19)

Asimismo, conocen que simplemente facilitar el medicamento a los usuarios, no es suficiente para alcanzar los objetivos terapéuticos. Es compromiso de la profesión farmacéutica a nivel mundial promover la excelencia en el ejercicio profesional en beneficio de las personas a las que prestan servicio. (19)

BASE LEGAL

Constitución Política del Estado.

Ley del Medicamento N° 1737

Reglamento de la Ley del Medicamento D.S. 25235

Sistema Nacional y Único de Suministros D.S. 26873

Reglamento del Sistema Nacional y Único de Suministro R.M. 0735

Legislación Farmacéutica

1.1. Marco contextual

Farmacia “San Agustín”

Historia

En 1987 Agustín Colque, de profesión agrónomo y padre de cinco hijos, insistía a Roxana y Mireya Colque Céspedes (la primera, bioquímica farmacéutica y la segunda, farmacéutica) que montaran una farmacia, pero ellas no querían.



Un día, sorprendió a Roxana con un anuncio: “ya tramité tu NIT”. Ella justificaba su negativa con que le gustaba trabajar en laboratorio y quería seguir por un tiempo con esa especialidad. Un año después, lamentablemente, su padre falleció. (7)

Roxana se sentía muy mal por no haber cumplido el deseo de su progenitor. Coincidentemente, en ese mismo tiempo una amiga le ofreció venderle en 7.000 dólares la farmacia Virgen de Pompeya. Sin pensarlo dos veces dejó su trabajo en el laboratorio y decidió, junto con Mireya, realizar la compra. Como no tenían el dinero suficiente, recurrieron a un préstamo bancario, de esa forma es que surge la farmacia San Agustín.

Primero, se trasladaron a la calle Junín entre Ravelo y Hernando Siles y, luego, cambiaron su razón social por “San Agustín”, en honor a su padre.

Con la modificación de la Ley del Medicamento, que dispone que cualquier persona puede ser propietaria de una farmacia siempre que la atención esté a cargo de profesionales farmacéuticos, se comenzaron a abrir muchos negocios de este tipo.

San Agustín funcionó con éxito durante 11 años, pero en 2000 la dura competencia llevó a las hermanas Colque a tomar la decisión de abrir otra farmacia cerca del hospital Santa Bárbara, con atención de 24 horas. (7)

Así, de a poco, superando las trabas que les imponían para la apertura de nuevas sucursales, al día de hoy llegaron a tener 10 farmacias, generando fuentes de trabajo para 113 personas.

El éxito y la fortaleza de San Agustín radica en su personal y el sistema de red especial para farmacias, comprado a un profesional peruano. “Hubiésemos abierto más farmacias, pero una normativa restringe la apertura de más droguerías en el centro de la ciudad, donde están la mayoría. Si se quiere abrir una farmacia hay que hacerlo por la periferia, donde no hay sus pares o están a 100 metros una de otra”.

Ahora el objetivo de las hermanas Colque es mejorar la certificación que recibieron hace cuatro años y que les permite conocer sus debilidades en la atención al público, para poder superarlas. En años pasados, como una muestra de agradecimiento por la fidelidad de sus clientes, San Agustín obsequiaba regalos, pero, como crecieron tanto, ya no pudieron hacerlo en todas las sucursales. (7)

Así nació la idea de un club. Si un cliente acumula 4.000 puntos, se le entrega un bono de Bs 50. A fin de año se sortean motos, refrigeradores y televisores. Desde hace dos años, también autos cero kilómetros.

Son 33 años de servicio caracterizados por dispensar medicamentos de garantía y calidad a precios accesibles. Cuentan con 14 sucursales distribuidas por la ciudad de Sucre y más de 150 colaboradores con el fiel compromiso de llevar salud a todos los hogares. (6)

El modelo innovador los impulsó a ampliar nuevos servicios, así es como crearon FSA Express, anexos que se encuentran en 8 de nuestras sucursales donde el cliente tiene la libertad de escoger sus productos de manera directa. Productos que no son medicamentos, como ser productos de higiene, de belleza, productos para niños y bebés e incluso productos comestibles. Además de poder pagar tus servicios como CESSA y TIGO.

Situación actual de la farmacia San Agustín

Situación actual de la farmacia San Agustín de acuerdo con la información recogida en base a entrevistas con la gerencia de farmacia San Agustín se ha llegado a identificar esta empresa actualmente cuenta con una mejor posición competitiva en el mercado aproximadamente son 41% de las cuotas del mercado según el gerente los factores que

incluyen a esta en esta preferencia está relacionadas con la ubicación de sus instalaciones teniendo a la fecha 14 sucursales en sectores estratégicos de la ciudad.

Misión

La misión definida de la farmacia San Agustín expresa y explica la razón de su existencia y la imagen que quiere proyectar proporcionar a la comunidad productos y servicios relacionados con el cuidado de la salud buscando en todo momento mantener nuestro liderazgo en términos de calidad surtido precio servicio ubicación y profesionalismo.

Contribuir al cuidado y bienestar de la salud de nuestra población a través de la provisión de productos farmacéuticos de calidad a precios accesibles con profesionalismo y amabilidad en la atención del cliente/paciente, acompañados de un equipo humano altamente capacitado con espíritu innovador y compromiso de mejora continua. (6)

Visión

Ser la cadena de farmacias líder en el mercado de sucre extendiendo los requerimientos del cliente de nuestros colaboradores y accionistas.

SUCURSAL DEL CAMPESINO

La sucursal del campesino ubicado en la Emilio hoshman Nª148

Cuenta con un área de dispensación de medicamentos, dermocosméticos, cuidado personal, cuidado bucal.

También cuenta con un depósito de medicamentos.

CAPÍTULO II

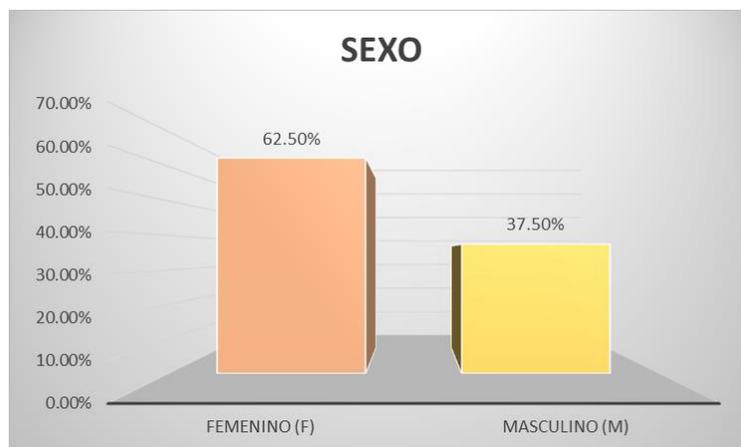
2.1. DIAGNOSTICO

Tabla N°2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Sexo)

SEXO	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
FEMENINO (F)	20	62.5%
MASCULINO (M)	12	37.5%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Sexo)



Fuente: Tabla 2.1

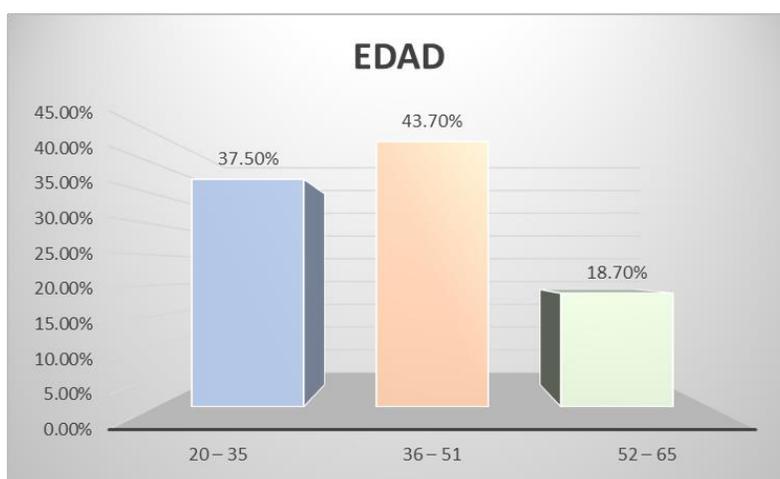
INTERPRETACION Del total de la población de estudio la distribución por sexo en la muestra es de 62.5% son mujeres y 37.5% hombres.

Tabla N°2.2 CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Edad)

EDAD	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
20 – 35	12	37.5%
36 – 51	14	43.7%
52 – 65	6	18.7%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N°2.2. CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS (Edad)



Fuente: Tabla 2.2.

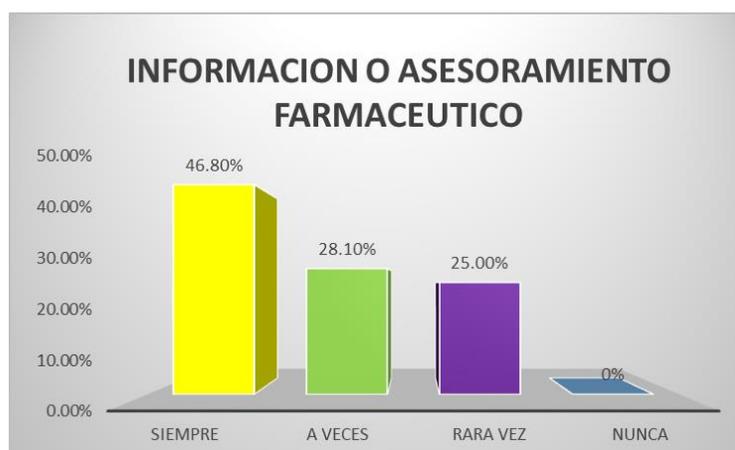
INTERPRETACION Un 37.5% de los encuestados se encuentra en el rango de edad de 20 a 35 años. La mayoría de los pacientes con un (43.7%) pertenece al grupo de edad de 36 a 51 años. Lo que podría indicar que los adultos de mediana edad son los que más frecuentan la farmacia, posiblemente debido a un mayor uso de servicios de salud y medicamentos. Solo un 18.7% de los pacientes está en el rango de edad de 52 a 65 años.

Tabla N°2.3. FRECUENCIA DE SOLICITUD DE INFORMACION Y ASESORAMIENTO FARMACEUTICO

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Siempre	15	46.8%
A veces	9	28.1%
Rara vez	8	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.3. FRECUENCIA DE SOLICITUD DE INFORMACION Y ASESORAMIENTO FARMACEUTICO



Fuente: Tabla 2.3

INTERPRETACION Los resultados indican que un 46.8% de participantes reciben información o asesoramiento farmacéutico. Esto es positivo, ya que sugiere que hay un buen nivel de comunicación y apoyo de parte de los farmacéuticos en estos casos. Casi un tercio de los participantes señala que recibe asesoramiento a veces (28.1%). El cual hay oportunidades para mejorar la regularidad del asesoramiento farmacéutico, posiblemente mediante estrategias de comunicación más efectivas. Con un (25%) que indica que rara vez recibe información por parte de los farmacéuticos o una menor búsqueda de este servicio por parte de los pacientes. La ausencia de respuestas en la categoría "Nunca" es positiva, ya que implica que, de alguna forma, todos los participantes han tenido al menos alguna interacción relacionada con la información o el asesoramiento farmacéutico.

Tabla N°2.4. EVALUACION DEL CONOCIMIENTO DEL FARMACEUTICO SOBRE
MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTOS

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Excelente	11	34.3%
Bueno	15	46.8%
Regular	6	18.8%
Deficiente	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.4. EVALUACION DEL CONOCIMIENTO DEL FARMACEUTICO SOBRE
MEDICAMENTOS Y TRATAMIENTOS



Fuente: Tabla 2.4.

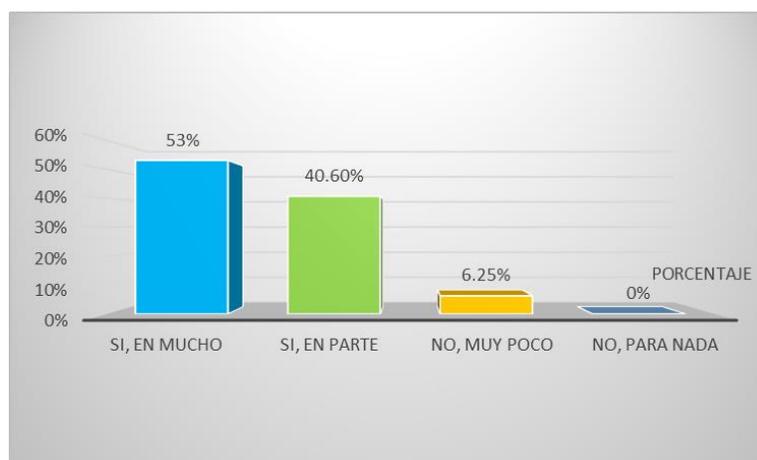
INTERPRETACION Un 34.3% de los encuestados considera que la amabilidad y el trato del farmacéutico fueron de la más alta calidad. El 46.8% Casi la mitad de los encuestados califica el trato como bueno. Por tanto, la mayoría de las personas están satisfechas con la atención, aunque no la consideran excelente. Una parte menor, pero aún considerable, de los encuestados percibió el trato como regular con un 18.8%. Estas personas no están completamente satisfechas, lo que indica un área potencial de mejora. Ningún encuestado consideró que el trato recibido fuera deficiente, lo cual es un aspecto positivo, ya que no hay una percepción negativa significativa.

Tabla N°2.5. PERCEPCION DEL ROL FARMACEUTICO EN LA GESTION Y EFICACIA DEL TRATAMIENTO

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí, mucho	17	53%
Si, en parte	13	40.6%
No, muy poco	2	6.25%
No, para nada	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.5. PERCEPCION DEL ROL FARMACEUTICO EN LA GESTION Y EFICACIA DEL TRATAMIENTO



Fuente: Tabla 2.5.

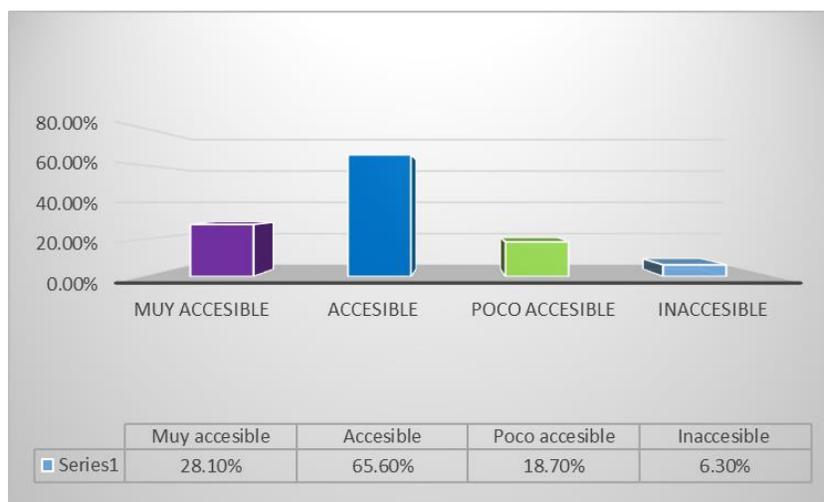
INTERPRETACION Más de la mitad de los encuestados con un 53% perciben que el farmacéutico juega un papel importante en la gestión y la eficacia de su tratamiento. Esto indica una confianza fuerte en el valor del farmacéutico en la optimización del tratamiento. Casi el 41% de los encuestados reconoce que el farmacéutico influye, aunque no de manera absoluta. Una pequeña minoría con 6.25% percibe que el rol del farmacéutico tiene poca relevancia en la gestión o eficacia de su tratamiento. Ningún encuestado considera que el farmacéutico no tenga ningún impacto en la gestión de su tratamiento.

Tabla N°2.6. ACCESIBILIDAD DEL FARMACEUTICO PARA LA RESOLUCION DE DUDAS RELACIONADAS CON LA SALUD

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Muy accesible	9	28.1%
Accesible	21	65.6%
Poco accesible	6	18.7%
Inaccesible	2	6.3%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.6. ACCESIBILIDAD DEL FARMACEUTICO PARA LA RESOLUCION DE DUDAS RELACIONADAS CON LA SALUD



Fuente: Tabla 2.6.

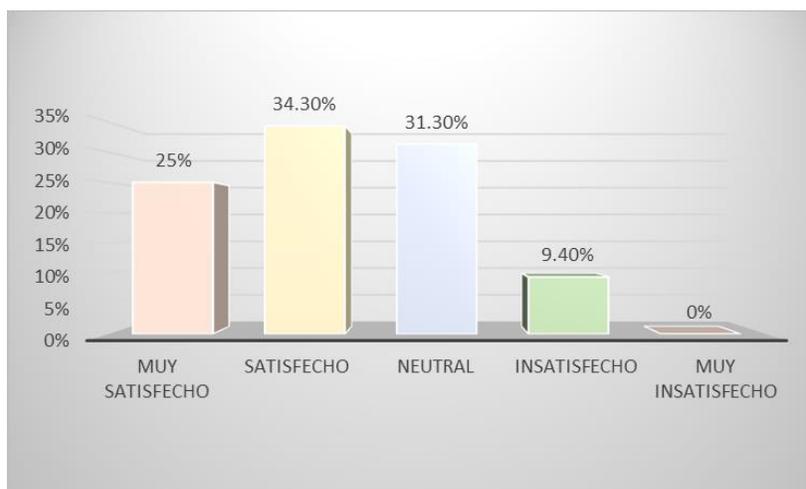
INTERPRETACION Del total de la población de estudio el (28.1%) considera que el farmacéutico es muy accesible para resolver dudas de salud, lo cual refleja una percepción muy positiva de su disposición y capacidad para brindar asistencia. La mayoría de los encuestados con (65.60%) considera al farmacéutico tiene una percepción favorable de la accesibilidad del farmacéutico, lo que demuestra un alto nivel de disponibilidad. Poco accesible con un (18.7%) percibe que el farmacéutico es poco accesible. Un porcentaje menor considera que el farmacéutico es inaccesible con (6.3%).

Tabla N°2.7. SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FARMACIA

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Muy satisfecho	8	25%
Satisfecho	11	34.3%
Neutral	10	31.3%
Insatisfecho	3	9.4%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.7. SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL TIEMPO DE ESPERA EN LA FARMACIA



Fuente: Tabla 2.7.

INTERPRETACION Un (25%) está muy satisfecho con el tiempo de espera, debido a que los pacientes están completamente satisfechos con la rapidez del servicio. El 34.30% se encuentra satisfecho cumplen con las expectativas, aunque no necesariamente los consideran perfectos.

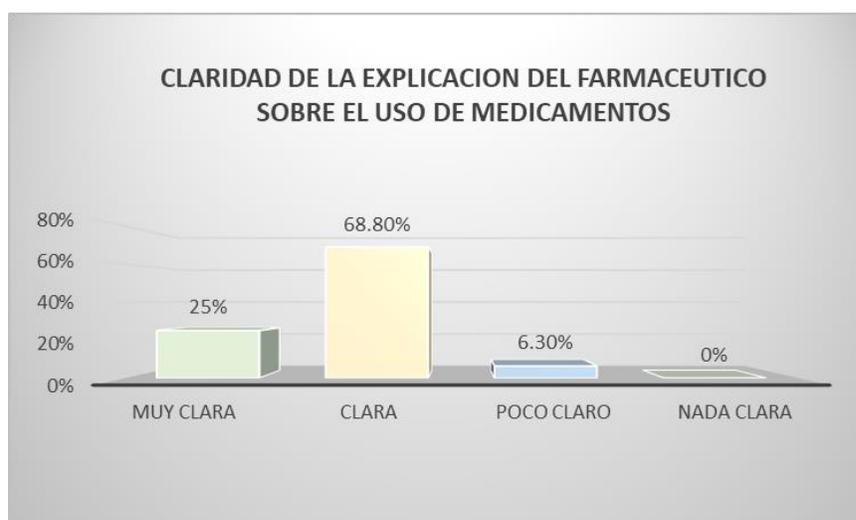
El 31.30 % es neutral no tienen quejas claras sobre el tiempo de espera, tampoco están particularmente impresionados. Una minoría con un 9.40% siente que la espera es más larga de lo deseado y esto afecta negativamente su experiencia. Ningún encuestado reportó estar muy insatisfecho, lo que es un aspecto positivo ya que no hay quejas graves sobre el tiempo de espera.

Tabla N°2.8. CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES QUE LE BRINDA EL FARMACEUTICO SOBRE EL USO DE MEDICAMENTOS

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Muy clara	8	25%
Clara	22	68.8%
Poco claro	2	6.3%
Nada clara	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.8. CLARIDAD DE LAS EXPLICACIONES QUE LE BRINDA EL FARMACEUTICO SOBRE EL USO DE MEDICAMENTOS



Fuente: Tabla 2.8.

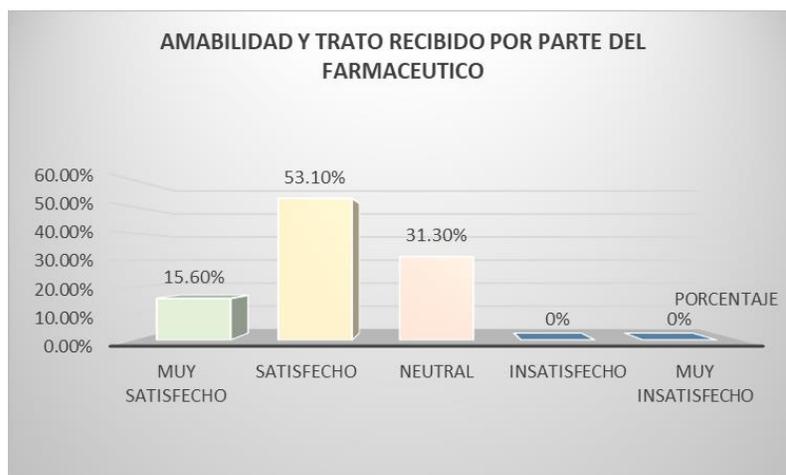
INTERPRETACION El (25%) considera que las explicaciones del farmacéutico sobre el uso de los medicamentos son muy claras, esto representa una satisfacción alta con la manera en que el farmacéutico transmite la información. El (68.8%) de los pacientes considera que las explicaciones son claras esto debido a que casi todos los pacientes comprenden bien las instrucciones que reciben del farmacéutico. Un pequeño porcentaje con el (6.3%) encuentra las explicaciones son poco claras, es una minoría que tiene dificultades para comprender las instrucciones o que percibe que la comunicación no es lo suficientemente efectiva. El 0% considera que las explicaciones del farmacéutico sean "nada claras", es un aspecto positivo, debido a que no hay percepciones de una comunicación completamente inadecuada.

Tabla N°2.9. NIVEL DE SATISFACCION CON LA AMABILIDAD Y TRATO DEL FARMACEUTICO

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Muy satisfecho	5	15.6%
Satisfecho	17	53.1%
Neutral	10	31.3%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.9. NIVEL DE SATISFACCION CON LA AMABILIDAD Y TRATO DEL FARMACEUTICO



Fuente: Tabla 2.9

INTERPRETACION Un 15.6% de los encuestados se siente muy satisfecho con la amabilidad y el trato recibido por parte del farmacéutico, esto a que los pacientes experimentan un trato excelente y altamente satisfactorio. La mayoría de los pacientes, un 53.1%, se siente satisfecho, lo cual indica que más de la mitad de los pacientes consideran que el trato es adecuado y cumplen con sus expectativas. Un 31.3% de los encuestados se muestra neutral, lo que sugiere que, aunque no están insatisfechos, el trato no les parece destacable. Insatisfecho (0%) y Muy insatisfecho (0%) ningún paciente reporto estar insatisfecho o muy insatisfecho con el trato del farmacéutico, lo que es un indicador positivo de que no hay quejas graves o problemas significativos en este aspecto.

Tabla N°2.10. EXPECTATIVAS DEL PACIENTE EN LA ATENCION SANITARIA

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Información detallada sobre los medicamentos	8	25%
Asesoramiento sobre alternativas de tratamiento	7	21.9%
Atención personalizada	4	12.5%
Mayor rapidez en la entrega de medicamentos	13	40.6%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.10. EXPECTATIVAS DEL PACIENTE EN LA ATENCION SANITARIA



Fuente: Tabla 2.10

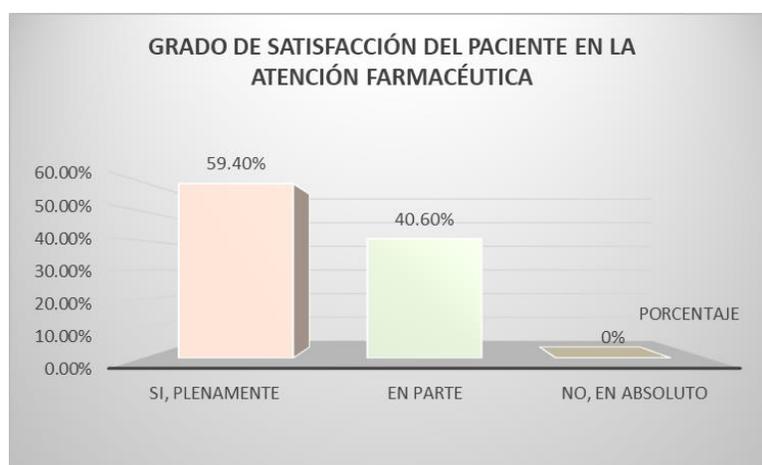
INTERPRETACION La expectativa más mencionada por los pacientes es una mayor rapidez en la entrega de medicamentos, con un 40.6%. El 25% de los pacientes espera recibir información detallada sobre los medicamentos. Esto refleja la importancia que los pacientes le dan a comprender mejor los medicamentos que están tomando, incluyendo instrucciones de uso, posibles efectos secundarios, y la correcta administración. Un 21.9% de los pacientes espera recibir asesoramiento sobre alternativas de tratamiento, lo que sugiere que los pacientes valoran la posibilidad de conocer diferentes opciones y enfoques para su tratamiento, en lugar de una sola solución. Un menor porcentaje, el 12.5%, expresa la expectativa de recibir una atención más personalizada. Aunque esta cifra es más baja, aún indica que algunos pacientes valoran que su atención esté adaptada a sus necesidades específicas.

Tabla N°2.11. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Si, plenamente	19	59.4%
En parte	13	40.6%
No, en absoluto	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N°2.11. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA



Fuente: Tabla 2.11.

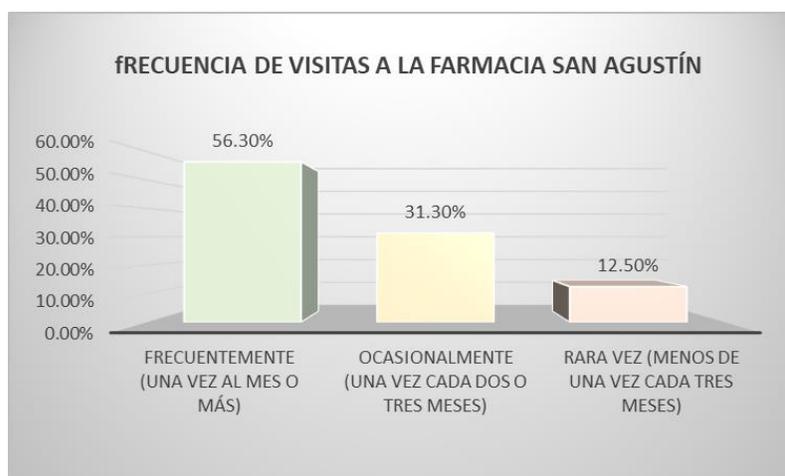
INTERPRETACION El 59.4%, se siente plenamente satisfecho con la atención farmacéutica, más de la mitad de los pacientes está muy conforme con el servicio recibido, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción con la atención del farmacéutico en aspectos como el trato, la asesoría y el apoyo en la gestión de sus tratamientos. Un 40.6% de los pacientes se siente satisfecho solo en parte. Ningún paciente manifestó estar insatisfecho en absoluto, esto es algo muy positivo ya que no existen quejas graves o disconformidades significativas en la atención farmacéutica.

Tabla N2.12. FRECUENCIA DE VISITAS A LA FARMACIA SAN AGUSTÍN

	N° ABSOLUTO	PORCENTAJE
Frecuentemente (una vez al mes o más)	18	56.3%
Ocasionalmente (una vez cada dos o tres meses)	10	31.3%
Rara vez (menos de una vez cada tres meses)	4	12.5%
TOTAL	32	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 2.12. FRECUENCIA DE VISITAS A LA FARMACIA SAN AGUSTÍN



Fuente: Tabla 2.12.

INTERPRETACION Más de la mitad de los pacientes con un (56.3%) visitan la farmacia con frecuencia, al menos una vez al mes o más. Lo cual indica que la farmacia tiene una clientela habitual y regular que depende de sus servicios de manera continua, posiblemente para medicamentos de uso prolongado o necesidades recurrentes de salud. Un 31.3% visita la farmacia ocasionalmente, aproximadamente una vez cada dos o tres meses. Debido a que los clientes que acuden a la farmacia de manera intermitente, quizás para compras específicas o tratamientos temporales. Un 12.5% de los encuestados visita la farmacia rara vez, menos de una vez cada tres meses, posiblemente porque no tienen necesidades frecuentes de medicamentos o que acuden a la farmacia solo en situaciones puntuales.

2.1. Discusión

Los resultados de este estudio sobre la percepción del paciente en la Farmacia San Agustín muestran una tendencia positiva en la satisfacción y percepción de los servicios farmacéuticos, el estudio realizado encontró que la mayoría de los pacientes reportaron niveles altos de satisfacción con el servicio farmacéutico, aunque también se identificaron áreas de mejora en la comunicación y la información proporcionada. De manera similar, el 46.8% de los participantes en nuestro estudio indicaron que reciben información o asesoramiento farmacéutico, lo que

sugiere que hay un buen nivel de comunicación en la Farmacia San Agustín. Sin embargo, el hecho de que casi un tercio de los participantes (28.1%) reportó recibir asesoramiento a veces indica que existen oportunidades para mejorar la regularidad de esta comunicación, tal como se observó en el estudio coreano.

Asimismo, la investigación de Mendiola y Yuri (2019) sobre la calidad de atención en el centro de salud de Juliaca mostró que la calidad de la atención tenía un impacto significativo en la satisfacción del paciente. En el presente estudio más de la mitad de los encuestados (53%) perciben que el farmacéutico desempeña un papel importante en la gestión y eficacia de su tratamiento. Esto resalta la confianza que los pacientes tienen en los farmacéuticos y la relevancia de su rol en la atención sanitaria.

Por otro lado, también se evidenció una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una botica en Lima, donde un 59.2% de los clientes se sintieron muy satisfechos. En este estudio, el 59.4% de los pacientes de Farmacia San Agustín se sienten plenamente satisfechos con la atención farmacéutica, lo que sugiere que la calidad de atención en esta farmacia es apreciada de manera similar a lo reportado en otras investigaciones.

Sobre la satisfacción en farmacias comunitarias de Sucre reveló que la mayoría de los usuarios consideraron que el servicio tenía buena localización y accesibilidad, aunque la satisfacción con el trato y amabilidad del farmacéutico se calificó como regular. En nuestro estudio, un 34.3% de los encuestados considera que la amabilidad y el trato del farmacéutico fueron de la más alta calidad, y un 46.8% los calificó como buenos, lo que indica una percepción más positiva del trato en comparación con los resultados.

2.2. Conclusiones

Los resultados obtenidos en el estudio muestran una tendencia positiva en la satisfacción y percepción de los servicios farmacéuticos. Si bien la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con el trato y la atención recibida, los hallazgos también sugieren que existen áreas de mejora en la comunicación y la regularidad del asesoramiento farmacéutico. Estas similitudes y diferencias en las percepciones de los pacientes resaltan la necesidad de un enfoque continuo en la mejora de la calidad de atención en las farmacias.

- Un porcentaje significativo de pacientes (46.8%) indica que recibe información y asesoramiento farmacéutico, lo cual refleja una comunicación efectiva entre farmacéuticos y pacientes. Sin embargo, la existencia de un 28.1% que recibe asesoramiento solo a veces y un 25% que rara vez lo hace, sugiere que hay margen para mejorar la regularidad de la comunicación y el asesoramiento.
- La percepción del trato del farmacéutico es en su mayoría positiva, con un 34.3% de los encuestados considerando la amabilidad y el trato como de la más alta calidad. No obstante, un 18.8% lo percibe como regular, lo que indica la necesidad de seguir trabajando en la atención al cliente para elevar la satisfacción general.
- Más de la mitad de los encuestados (53%) reconoce la importancia del farmacéutico en la gestión y eficacia de su tratamiento. Esto demuestra una confianza en los farmacéuticos como profesionales esenciales en el proceso de atención sanitaria, aunque se debe seguir fomentando esta percepción.
- Un 65.6% de los encuestados considera que el farmacéutico es accesible, lo cual es un indicador positivo. Sin embargo, el 18.7% percibe al farmacéutico como poco accesible, lo que indica la necesidad de evaluar la disponibilidad del personal y mejorar la accesibilidad a los servicios farmacéuticos.
- Aunque un 25% de los pacientes está muy satisfecho con el tiempo de espera, un 9.4% expresa que la espera es más larga de lo deseado. Este aspecto es fundamental, ya que una espera prolongada puede afectar negativamente la

experiencia del paciente, lo que sugiere la necesidad de optimizar procesos en la farmacia.

- La mayoría de los pacientes (68.8%) considera que las explicaciones sobre el uso de medicamentos son claras, lo que refleja un buen desempeño en la comunicación. Sin embargo, el 6.3% que encuentra las explicaciones poco claras indica que se deben implementar medidas para asegurar que todos los pacientes comprendan correctamente la información que reciben.
- Un 59.4% de los encuestados se siente plenamente satisfecho con la atención farmacéutica, lo que demuestra un alto nivel de conformidad con los servicios brindados. La ausencia de quejas graves sugiere que la atención farmacéutica cumple en gran medida con las expectativas de los pacientes.
- Más de la mitad de los pacientes (56.3%) visita la farmacia con frecuencia, lo que indica una buena lealtad del cliente y dependencia de los servicios ofrecidos. Este patrón de visitas puede ser aprovechado para fortalecer la relación entre farmacéuticos y pacientes, fomentando un seguimiento más cercano de sus necesidades de salud.

2.3. Recomendaciones

- Implementar estrategias para asegurar que todos los pacientes reciban información y asesoramiento farmacéutico de manera regular.
- Aumentar la disponibilidad del farmacéutico para resolver dudas relacionadas con la salud.
- Evaluar y optimizar los procesos internos para reducir el tiempo de espera. Esto podría incluir la implementación de un sistema de gestión de turnos más eficiente y el uso de tecnología para agilizar la entrega de medicamentos.
- Fomentar un ambiente acogedor y empático en la farmacia, donde los pacientes se sientan cómodos para plantear sus inquietudes y recibir el apoyo necesario por parte del personal.

1.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Choque E. Satisfacción Percebida Del Servicio De Farmacias Comunitarias Independientes De La Ciudad De Sucre. Bio Scientia. 2019 diciembre. Recuperado a partir de <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
2. Park Heoyung L, Kim S. Assessment of satisfaction and quality of pharmacy services in a South Korea teaching hospital. South Korea: Int J Health Care Qual Assur, Pharmacy Clinic; 2019. <https://doi.org/10.2147%2FPPA.S141562>
3. Mendiola Espinoza YW. CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD CONO SUR, JULIACA – 2019. Tesis Maestría. Puno: Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/5285>
4. Carajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.
5. <https://www.labdeiters.com/evolucion-de-la-farmacia/#:~:text=La%20evoluci%C3%B3n%20de%20la%20farmacia,de%20productos%20de%20origen%20natural>.
6. 16. Al-Arifi, M. N. (2012). Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia. Saudi Pharmaceutical Journal, 20(4), <https://fsa.bo/nosotros>
7. <https://correodelsur.com/capitales/20160614-farmacias-san-agustin-con-10-sucursales-en-sucre-da-trabajo-a-113-personas.html>.
8. Hepler, C. D., & Strand, L. M. (1990). Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. *American Journal of Hospital Pharmacy*, 47(3), 533-543.
9. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). The role of the pharmacist in the health care system: Preparing the future pharmacist. WHO/PHARM/97/599.
10. Federación Internacional Farmacéutica (FIP). (2012). Quality Assurance of Pharmacy Education: The FIP Global Framework. The Hague, Netherlands: FIP.

11. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). The role of the pharmacist in the health care system: Preparing the future pharmacist. WHO/PHARM/97/599.
12. Asiri, Y. A. (2011). Emerging frontiers of pharmacy education in Saudi Arabia: The metamorphosis in the last fifty years. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 19(1), 1-8.
13. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2006). The role of the pharmacist in the health care system: Preparing the future pharmacist. WHO/PHARM/97/599.
14. Berenbrok, L. A., & Farrell, B. (2015). The impact of quality assurance initiatives in improving the quality of pharmaceutical services. *Pharmacy Practice (Granada)*, 13(1), 11-19
16. <https://fsa.bo/nosotros>
15. <https://www.euroinnova.com/farmacia/articulos/cual-es-origen-de-la-farmacia>
17. *Revista Farmacéuticos - N ° 125 - abril-junio 2016*. (s/f). Portalfarma.com. Recuperado el 23 de mayo de 2024, de <http://publicaciones.portalfarma.com/Pliegos/125/files/assets/basic-html/page23.html>
18. **Faus Dáder, M. J.**, & Martínez Martínez, F. (2007). *Dispensación de medicamentos en la farmacia comunitaria*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
19. S/f-g). Gob.bo. Recuperado el 23 de mayo de 2024, de https://www.agemed.gob.bo/reg-far/doc_reg_far/dispensacion_41.pdf

1.2. ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCION DEL PACIENTE RESPECTO AL ROL DEL FARMACEUTICO EN LA ATENCION SANITARIA

Edad:

Sexo:

1.- ¿Con qué frecuencia solicita información o asesoramiento al farmacéutico?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Rara vez
- d) Nunca

2.- ¿Cómo calificaría el conocimiento del farmacéutico sobre los medicamentos y tratamientos?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Deficiente

3.- ¿Considera que el farmacéutico juega un papel importante en su tratamiento?

- a) Sí, mucho
- b) Sí, en parte
- c) No, muy poco
- d) No, para nada

4.- ¿Qué tan accesible le resulta el farmacéutico para resolver dudas relacionadas con su salud?

- a) Muy accesible

b) Accesible

c) Poco accesible

d) Inaccesible

5.- ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido en la farmacia?

a) Muy satisfecho

b) Satisfecho

c) Neutral

d) Insatisfecho

e) Muy insatisfecho

6.- ¿Cómo calificaría la claridad de las explicaciones que le brinda el farmacéutico sobre el uso de los medicamentos?

a) Muy clara

b) Clara

c) Poco claro

d) Nada clara

7.- ¿Está satisfecho con la amabilidad y trato recibido por parte del farmacéutico?

a) Muy satisfecho

b) Satisfecho

c) Neutral

d) Insatisfecho

e) Muy insatisfecho

8.- ¿Qué espera recibir del farmacéutico cuando asiste a la farmacia?

a) Información detallada sobre los medicamentos

b) Asesoramiento sobre alternativas de tratamiento

- c) Atención personalizada
- d) Mayor rapidez en la entrega de medicamentos
- e) Otros (especificar)

9.- ¿Considera que sus expectativas han sido cumplidas durante su visita a la farmacia?

- a) Sí, plenamente
- b) En parte
- c) No, en absoluto

10.- ¿Con qué frecuencia visita la Farmacia San Agustín?

- a) Frecuentemente (una vez al mes o más)
- b) Ocasionalmente (una vez cada dos o tres meses)
- c) Rara vez (menos de una vez cada tres meses)