

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

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN
PACIENTES QUE ACUDEN A LA FARMACIA SAN AGUSTÍN, SUCURSAL 6 DE
AGOSTO, SEPTIEMBRE 2024**

TRABAJO EN OPCION AL DIPLOMADO EN FARMACIA CLINICA
Y ATENCION FARMACEUTICA HOSPITALARIA
VERSIÓN VI

POSTULANTE: LAIME CHOQUE GLORIA NAHIR

Sucre, octubre de 2024

Al presentar este trabajo como requisito previo para la obtención del Diplomado en FARMACIA CLÍNICA Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA HOSPITALARIA, VERSIÓN VI 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.

Firma del o la Cursante
Gloria Nahir Laime Choque

Lugar, Sucre-Bolivia de 2024

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, quien me llenó de gran sabiduría y de mucha paciencia para lograr la culminación de este trabajo.

A mis padres y a toda mi familia por estar presente a lo largo de todo este camino.

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme un día más de vida, por ser ese compañero incansable en los momentos difíciles que con su fuerza y apoyo me brinda fortaleza necesaria para seguir adelante día tras día y lograr nuevas metas.

A mis padres y familia:

Además, agradezco a mi familia por ser el apoyo incondicional que me motivan para cumplir metas y no desfallecer, por darme valores éticos y morales que será de gran utilidad en mi vida profesional.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	1
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
4. OBJETIVOS	4
4.1 OBJETIVO GENERAL	4
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
5. DISEÑO METODOLÓGICO	5
5.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	5
5.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	5
5.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	5
5.4. METODOS.....	6
5.4.1 MÉTODOS TEÓRICOS	6
5.4.2 MÉTODOS EMPÍRICOS	6
5.5. TÉCNICAS.....	6
5.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	6
5.7. POBLACIÓN	6
5.7.1 MUESTRA	7
5.7.2 MUESTREO.....	7
5.8. PROCEDIMIENTOS	7
CAPÍTULO I.....	8
1.1 MARCO TEÓRICO	8
1.1.1. LEY DEL MEDICAMENTO N°1737	8
1.1.2 SERVICIO FARMACEUTICO	10
1.1.3 ATENCIÓN FARMACÉUTICA	11
1.1.4 DISPENSACIÓN.....	11
1.1.5 BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN	12
1.1.5.1 RECEPCIÓN DE LA RECETA.....	12
1.1.5.2 INTERPRETACIÓN DE LA RECETA.....	13
1.1.5.3. PREPARACIÓN DE LA RECETA DE ACUERDO A LA SOLICITUD	13
1.1.5.4 REVISIÓN FINAL.....	14

1.1.5.5 ENTREGA DEL MEDICAMENTO Y EDUCACIÓN AL PACIENTE EN EL USO ADECUADO DEL MEDICAMENTO	14
1.1.5.6. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU IMPORTANCIA.....	15
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	16
1.2.1 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA	16
1.2.2 CHUQUISACA	16
1.2.3 FARMACIA SAN AGUSTÍN	17
CAPÍTULO II.....	22
2.1. DIAGNÓSTICO.....	22
2.2 DISCUSIÓN.....	32
2.3. CONCLUSIONES	33
2.4. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS.....	38

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según sexo.....	22
Tabla N°2 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grupo etario	23
Tabla N°3 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grado de estudio	24
Tabla N°4 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la recepción de su receta médica	25
Tabla N°5 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la interpretación de la receta médica.....	26
Tabla N° 6 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la preparación de su medicamento según la receta médica	27
Tabla N° 7 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la revisión final ..	28
Tabla N°8 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, con la información brindada por el químico farmacéutico	29
Tabla N° 9 Problemas durante el proceso de dispensación en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024..	30
Tabla N°10 Áreas de mejoras en el proceso de dispensación, según los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre 2024	31

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según sexo.....	22
Gráfico N°2 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grupo etario	23
Grafico N°3 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grado de estudio.....	24
Grafico N°4 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la recepción de su receta médica.....	25
Grafico N°5 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la interpretación de la receta médica	26
Grafico N° 6 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la preparación de su medicamento según la receta médica	27
Grafico N°7 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la revisión final....	28
Grafico N°8 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, con la información brindada por el químico farmacéutico	29
Grafico N°9 Problemas durante el proceso de dispensación en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024..	30
Grafico N°10 Áreas de mejoras en el proceso de dispensación, según los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre 2024.....	31

INDICE DE ANEXOS

Anexo N°1 Farmacia San Agustin , sucursal 6 de Agosto	38
Anexo N°2 Llenado de encuestas	39
Anexo N°3 Encuesta.....	40

RESUMEN

El objetivo de este estudio es evaluar el grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto, septiembre 2024.

Es un estudio cuantitativo, descriptivo, de tipo transversal, no experimental.

Se obtuvo una muestra de 289 pacientes, a través de un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple. Se aplicó una encuesta, donde reveló que 61% de los pacientes son del sexo femenino. En cuanto al grado de satisfacción en la dispensación, 100% de los pacientes se sienten satisfechos o muy satisfechos con la interpretación de recetas, 96% con la información, recepción, preparación y revisión final de la receta. Las áreas de dispensación que requieren mejoras según los pacientes son: la amabilidad en la recepción de la receta (13%), la información proporcionada (35%), la interpretación (9%) y la exactitud en la preparación del medicamento según la receta (4%). De los encuestados 9 % tuvo problemas en el proceso de dispensación. En conclusión, la mayoría de los pacientes están satisfechos con la dispensación, sin embargo hay áreas de la dispensación que mejorar, como en la recepción, información y exactitud en la preparación, para evitar problemas en la dispensación.

PALABRAS CLAVES: SATISFACCIÓN, DISPENSACIÓN

ABSTRACT

The objective of this study is to evaluate the degree of satisfaction with the dispensing of medications among patients visiting the San Agustín pharmacy, branch 6 de agosto, in September 2024.

This is a quantitative, descriptive, cross sectional, non experimental study.

A sample of 289 patients was obtained through simple random probabilistic sampling. A survey revealed that 61% of the patients are female. Regarding satisfaction with dispensing, 100% of the patients reported being satisfied or very satisfied with the interpretation of prescriptions, and 96% with the information, reception, preparation, and final review of the prescription. Areas requiring improvement, according to patients, include: friendliness in the reception of the prescription (13%), the information provided (35%), interpretation (9%), and accuracy in the preparation of the medication according to the prescription (4%). Among the respondents, 9% experienced problems in the dispensing process. In conclusion, while most patients are satisfied with dispensing, there are areas for improvement, such as reception, information, and accuracy in preparation, to prevent issues in dispensing.

KEYWORDS :SATISFACTION, DISPENSING

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

Choque C. Elizabeth, Peñaranda O. Ruth, Sivila G. Yhobana y Vargas V. Jhulisa, realizaron un estudio titulado "Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre" en 2019, donde se planteó como objetivo determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. (1)

Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de Sucre, realizándose la entrevista a un cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. (1)

Entre los resultados se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo, califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que brinda al cliente externo (49,06%). (1)

En otro estudio realizado por Álvarez Guayara D., González Soto A., Mancilla Muñoz E.A., Núñez Correa N. y Trujillo Pescador N. sobre la "Calidad en proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá, 2024 " tiene como objetivo central mejorar la seguridad y satisfacción de los clientes. (2)

Se han realizado 52 encuestas detalladas, adoptando un enfoque descriptivo y cuantitativo, buscando identificar áreas de mejora, resaltar fortalezas y proponer estrategias concretas para elevar la calidad y eficiencia en la dispensación de medicamentos en un plazo de un mes. (2)

Simultáneamente, se aborda la importancia de la farmacovigilancia y la gestión de alertas en establecimientos farmacéuticos de baja complejidad. La seguridad del paciente y la

calidad en la dispensación son fundamentales, y la implementación eficaz de estas medidas contribuye a prevenir eventos adversos y fortalecer la confianza de la comunidad en los servicios farmacéuticos. (2)

El 100% de los usuarios indicaron que recomendarían la droguería a otras personas, lo que demuestra un alto grado de confianza en los servicios ofrecidos. Sin embargo, el 14% de los usuarios reportado haber recibido medicamentos incorrectos en algún momento. Por otro lado, en lo que respecta a los regentes de la droguería, el 100% de ellos afirman seguir adecuadamente los protocolos de seguridad al dispensar medicamentos. Además, el 100% de los regentes confirmaron revisar la vigencia y legibilidad de la fórmula médica, así como la veracidad del medicamento en cuanto a presentación y concentración. Estos resultados indican un compromiso sólido con la seguridad del paciente y la calidad en la dispensación de medicamentos por parte del personal de la droguería. Sin embargo, es preocupante que el 50% de los regentes, especialmente el regente número 1, no esté familiarizado con los medicamentos dispensados en la droguería. (2)

En el estudio realizado por Amaya Bonilla, José Martín, Martínez Chavarría, Karen Stefany sobre la “Evaluación del grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos a usuarios de la farmacia especializada de San Miguel del ministerio de salud, de el Salvador en 2021” ,tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas respecto a la dispensación de medicamentos que brinda la Farmacia Especializada del Ministerio de Salud de San Miguel; además se midieron las competencias profesionales de los farmacéuticos. (3)

El estudio se realizó de noviembre a diciembre del 2021. La muestra fue de 43 pacientes que se entrevistaron, se midió la satisfacción en la dispensación de medicamentos y 7 farmacéuticos de los cuales se midieron las competencias profesionales, las encuestas se realizaron de forma virtual a través de la plataforma de Google forms, las respuestas se midieron por medio de la escala Likert la cual cuenta con 5 niveles de respuesta. (3)

Se determinó que los usuarios externos presentan un nivel de satisfacción alto en el servicio de dispensación de medicamentos siendo de 99.16%. Para los químicos farmacéuticos el nivel de competencias profesionales es de 97.47%.

Más del 60% de pacientes encuestados no saben leer ni escribir o solo cursaron la primaria, razón por la cual se recomienda que el farmacéutico elabore un material educativo de forma ilustrativa para facilitar la comprensión para dicho sector de población. (3)

Así también tenemos un estudio de Barrionuevo Palli D.A., Salvador Cullcush J.R , titulada “Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, en enero de 2021”. El cual tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del cliente en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, Lima en el mes de enero del 2021. (4)

La técnica utilizada fue la encuesta para la recogida de información por medio de preguntas cerradas dispuestas en un cuestionario impreso. (4)

Los clientes se sienten satisfechos respecto al: orden, limpieza y buen estado del mobiliario(96.75%), a las instalaciones de iluminación, ventilación y señalización (94.25%), a la identificación y vestimenta adecuada del personal (91.5%), a la disposición a responder dudas y consultas (96.75%), al trato y buen servicio (96.75%), al servicio rápido y oportuno (100.0%), a la información adecuada al medicamento y tratamiento (91.25%), a la confianza hacia el personal de la botica o farmacia (98.5%), a la atención con empatía hacia el usuario (100.0%), a las expectativas del usuario (100.0%). (4)

Mendoza Zepeda J.A. y Ortiz Urbina K.E. en su estudio de “Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud Antenor Sandino, Ciudad de León, periodo septiembre-diciembre 2017” en Nicaragua, tiene como objetivo evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Puesto de Salud Antenor Sandino en el periodo de septiembre – diciembre 2017. (5)

El material y método utilizado es descriptivo y de corte transversal. Además, se realizó una encuesta y observación directa. (5)

Los resultados obtenidos indican que el cumplimiento de cada paso del proceso de dispensación por el personal de farmacia del puesto de salud la Antenor Sandino presenta algunas deficiencias ya que solo la primera etapa que es la recepción de la receta se realiza en un 100%, a diferencia de la interpretación de la receta (80%), preparación del medicamento (70%), revisión del medicamento y entrega de más información (40%).

La información que brinda el personal de la farmacia es deficiente e incompleta ya que al momento de entregar el medicamento se enfocan más en lo que es la dosis (60%). Existe insatisfacción de los pacientes ya que las indicaciones (40%) dadas por el personal de la farmacia no son lo suficientemente amplias como para que el mismo tenga plena confianza que el producto que se administrara sea correcto en dosis y formas de tratamiento. (5)

2. JUSTIFICACIÓN

La dispensación es una etapa fundamental en la farmacia, en la cual se deben seguir pasos según las buenas prácticas de dispensación, que aseguran que el medicamento correcto sea entregado en la dosificación y cantidad adecuada, con instrucciones claras y en un envase que garantice la estabilidad y calidad del medicamento.

Es por tal motivo que es importante realizar este trabajo de investigación, que nos permitirá obtener información clave sobre aspectos como la eficiencia del servicio, la precisión en la dispensación, la calidad de la atención y la claridad de la información proporcionada al paciente.

A partir de estos hallazgos, se detectarán las áreas que requieren mejoras en el servicio de dispensación de medicamentos. Además, esta evaluación permitirá comprender las deficiencias existentes y desarrollar soluciones prácticas en un futuro basadas en los datos, con el objetivo de mejorar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del paciente. Estas mejoras contribuirán significativamente al bienestar general del paciente, optimizando su salud y experiencia en la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto, septiembre 2024?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín sucursal 6 de agosto, septiembre 2024

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características sociodemográficas como edad, sexo, y grado de estudio de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto.
- Determinar el grado de satisfacción en la recepción, interpretación y preparación de la receta de acuerdo a la solicitud, así como la revisión final.
- Identificar el grado de satisfacción en la información brindada por el químico farmacéutico sobre el uso adecuado del medicamento
- Detectar las áreas de la dispensación que requieren mejoras

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio es de tipo descriptivo y se enfoca en describir las características sociodemográficas de los pacientes, tales como edad, sexo y grado de estudio, para obtener información sobre el perfil de los pacientes. Además, se determina el grado de satisfacción con la recepción, interpretación y preparación de las recetas, así como con la información proporcionada por los químicos farmacéuticos sobre el uso adecuado de los medicamentos. También se identifican las áreas de la dispensación que requieren mejoras.

5.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de este estudio de investigación es cuantitativo, debido a que se centra en la recolección y el análisis de datos mediante encuestas estructuradas para medir el grado de satisfacción de los pacientes con los servicios de dispensación de medicamentos.

5.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- No experimental: no se realiza intervenciones, por parte de la investigadora
- Descriptivo: Describimos las variables contempladas dentro de la investigación
- Transversal: porque se realiza la recolección de datos en un momento determinado.

5.4. METODOS

5.4.1 MÉTODOS TEÓRICOS

Método histórico lógico: este método se utilizó para la realización de la revisión bibliográfica de los antecedentes del tema investigativo.

5.4.2 MÉTODOS EMPÍRICOS

Método de medición: este método permite asignar una valoración numérica a los resultados obtenidos.

5.5. TÉCNICAS

Encuesta: Se aplicó una encuesta para recopilar información sobre las características sociodemográficas de los pacientes, así como su grado de satisfacción con la recepción, interpretación y preparación de las recetas. También se determinó el nivel de satisfacción con la información proporcionada por el químico farmacéutico sobre el uso adecuado de los medicamentos. Además, la encuesta ayudará a identificar áreas de la dispensación que requieren mejoras

5.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El instrumento aplicado fue un cuestionario previamente diseñado y elaborado para evaluar el grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos en pacientes que acudieron a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto, septiembre 2024

5.7. POBLACIÓN

La población de este trabajo está conformada por 1150 pacientes que acudieron a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto, en el mes de septiembre 2024.

5.7.1 MUESTRA

Se trabajo con una muestra de 289 pacientes que acudieron a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en el mes de septiembre 2024.

5.7.2 MUESTREO

El muestreo que se empleo es probabilístico aleatorio simple

N = tamaño de la población= 1150

Z = nivel de confianza = 1.96 (95%)

d = precisión o error= 5%

P =variabilidad positiva= 50 %

Q =variabilidad negativa= 50 %

n = tamaño de la muestra = 289

$$n = \frac{NZ^2(P \times Q)}{d^2 (N - 1) + Z^2(P \times Q)}$$

5.8. PROCEDIMIENTOS

El procedimiento que se siguió para este trabajo de investigación, se inició con la autorización del dueño del establecimiento farmacéutico, con la finalidad de poder realizar el trabajo de investigación, acto seguido se captó a los pacientes que fueron atendidos por el profesional químico farmacéutico, a los cuales se les pidió su autorización para la participación de la encuesta.

CAPÍTULO I

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1. LEY DEL MEDICAMENTO N°1737

CAPITULO I Política Nacional del Medicamento

Disponer de medicamentos que garanticen inocuidad, eficacia, y calidad demostrada, evitando la presencia de fármacos de dudosa calidad, ineficiencia farmacológica o de riesgo terapéutico. Facilitar y promover el uso racional del medicamento. (6)

Lograr el abastecimiento regular y permanente de medicamentos esenciales en el Sistema Nacional de Salud, destinados a cubrir los programas del Ministerio de Desarrollo Humano a través de la Secretaría Nacional de Salud, especialmente para las poblaciones económicamente deprimidas y para los grupos de riesgo. (6)

Considerar actividad prioritaria, a la industria farmacéutica nacional y estimular su desarrollo dentro del marco de la Política Nacional de Salud. Establecer mecanismos normativos descentralizados para el control de la adquisición suministro y dispensación de medicamentos, y de precios de origen para medicamentos importados. Establecer, incentivar y fomentar en todo el país farmacias populares y/o comunales. (6)

1.1.1.1 CAPITULO II ÁMBITO DE LA LEY

La presente Ley regula la fabricación, elaboración, importación, comercialización, control de calidad, registro, selección, adquisición, distribución, prescripción y dispensación de medicamentos de uso humano, así como de medicamentos especiales, como biológicos, vacunas, hemoderivados, alimentos de uso médico, cosméticos, productos odontológicos, dispositivos médicos, productos homeopáticos, y productos medicinales naturales y tradicionales. (6)

1.1.1.2 CAPITULO III OBJETIVOS DE LA LEY

Garantizar medicamentos que tengan calidad y eficacia comprobada, preservando que la relación beneficio - riesgo sea favorable a la salud y que sean accesibles a todos los

habitantes del país. Establecer un universo racional de medicamentos de costo beneficio favorable para la comunidad, acorde con las necesidades de patologías prevalentes en el país. Revisar y actualizar en forma permanente el Formulario Terapéutico Nacional, las normas farmacológicas y las normas terapéuticas. (6)

Establecer normas para la creación de sistemas de farmacovigilancia, de uso racional y de información sobre el medicamento. Establecer pautas de selección de medicamentos destinados a los diferentes niveles incorporados en el Sistema Nacional de Salud. Normar la actividad de la Industria Farmacéutica Nacional. Establecer las normas para la importación de medicamentos. (6)

1.1.1.3. CAPITULO XII De la Prescripción y Dispensación

Los medicamentos sólo podrán ser prescritos (recetados) por profesionales médicos y odontólogos, habilitados para el ejercicio de la profesión y debidamente matriculados en la Secretaría Nacional de Salud, exceptuando los casos descritos en el Art. 41º de la presente Ley. Las órdenes de recetas médicas deberán ser formuladas utilizando la Denominación Común Internacional (D.C.I.) o la denominación genérica recomendada por la Organización Mundial de la Salud. (6)

Paralelamente, se podrá usar también el nombre comercial del medicamento. La dispensación de medicamentos estará a cargo exclusivo de los establecimientos farmacéuticos (farmacias privadas, institucionales y populares) bajo la responsabilidad y presencia de los regentes farmacéuticos. El Despacho fuera de ellos será considerado como venta ilegal del medicamento y dará lugar al decomiso de los productos y a la sanción correspondiente, exceptuando los casos descritos en el Art. 41º de la presente Ley. (6)

El profesional farmacéutico que dispensa un medicamento, podrá ofrecer al usuario medicamentos similares del mismo principio activo de menor precio y garantizados. En caso de modificación del principio activo (D.C.I.) se deberá consultar al profesional que prescribió el medicamento. (6)

El Ministerio de Desarrollo Humano a través de la Secretaría Nacional de Salud, en cumplimiento a sus programas de salud y por niveles de atención, queda facultado para autorizar la dispensación de medicamentos esenciales a los promotores o agentes de salud

d preparados para su manejo en localidades donde no existan profesionales de la salud con título universitario. (6)

1.1.2 SERVICIO FARMACEUTICO

Un servicio farmacéutico implica un compromiso con el usuario desarrollando actividades para asegurar un uso adecuado de los medicamentos, una buena salud y calidad de vida en el marco de la Atención Primaria de la Salud; esto involucra la aceptación, por parte de los farmacéuticos, de una responsabilidad compartida con los otros profesionales de la salud y con los pacientes para contribuir al éxito de la farmacoterapia. Para mejorar la calidad de vida del paciente no basta que el medicamento sea producido con calidad; es necesaria la intervención del profesional farmacéutico a lo largo de toda la trayectoria que el medicamento recorre hasta lograr el objetivo terapéutico para el que fue indicado. Para ello, es imprescindible la existencia de medidas que verifiquen sistemáticamente el cumplimiento de las buenas prácticas en todos los servicios farmacéuticos a fin de preservar la calidad de los medicamentos y propiciar su utilización racional. El servicio de Farmacia a través de la atención farmacéutica al paciente responde a la orden o prescripción médica y lleva a cabo la dispensación de medicamentos al paciente. El farmacéutico entrega los medicamentos al paciente utilizando sistemas de dispensación que garanticen la seguridad, rapidez y control del medicamento, brinda información a ese paciente para lograr el cumplimiento de la terapia y efectúa el seguimiento farmacoterapéutico necesario de acuerdo a la terapia indicada por el médico. El servicio al paciente externo o ambulatorio se inicia con la presentación de la receta para la obtención del medicamento. Es en este momento donde el farmacéutico comparte la responsabilidad con el personal médico al interpretar la orden, preparar u orientar la dispensación asegurando que el paciente reciba el medicamento, en la dosis para la indicación correcta y así lograr el cumplimiento de la terapia indicada. El rol del profesional farmacéutico enfatiza la educación no sólo al paciente en particular sino también a la sociedad o comunidad, al personal médico y al de farmacia, estableciéndose así que la responsabilidad del farmacéutico va más allá de la mera dispensación del medicamento. (7)

1.1.3 ATENCIÓN FARMACÉUTICA

En la literatura actual se define como atención farmacéutica al "proceso a través del cual un farmacéutico coopera con un paciente y con otros profesionales de la salud en el diseño, implementación y control de un plan terapéutico que producen resultados específicos para el paciente". El objetivo de todos los involucrados en la atención farmacéutica es proporcionar una terapia medicamentosa óptima y para que esto así sea, debe procederse de una manera lógica hacia una meta establecidas sin efectos dañinos para el paciente, todas las decisiones y acciones deben ser llevadas a cabo a un nivel óptimo para garantizar una terapia racional, segura, efectiva y al menor costo posible. En otras palabras, podemos decir que, prestando atención farmacéutica, el farmacéutico se responsabiliza del uso racional de los medicamentos por parte de sus pacientes. (8)

Aunque la definición de atención farmacéutica en el sentido estricto se refiere a actividades relacionados con la farmacoterapia del paciente, un grupo de expertos de la Organización mundial de la salud (OMS), se reunió en Tokio en 1993 para definir el papel del farmacéutico en el sistema de atención a la salud, extiende el carácter de beneficiario de la atención farmacéutica al público en su conjunto y reconoce así mismo al farmacéutico como un profesional de la salud que puede participar activamente en la prevención de las enfermedades y en la promoción de la salud. Por lo antes dicho, el farmacéutico deberá aprovechar su condición de ser el profesional de la salud más accesible al público para realizar actividades de atención farmacéutica, distintas a las estrictamente relacionadas con la dispensación y el uso racional de los medicamentos, actuando como educador de salud y participando en labores preventivas. (8)

1.1.4 DISPENSACIÓN

Se entiende por Dispensación al acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un usuario, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado.

Los objetivos de una dispensación profesional son:

- Garantizar el acceso al medicamento con la debida seguridad de que el paciente conoce su proceso de uso y que lo va a cumplir.
- Proteger al paciente frente a la aparición de posibles resultados negativos de la medicación (RNM) mediante la información necesaria para su detección
- Identificar y resolver problemas relacionados con la medicación (PRM) que puedan detectarse, y así evitar resultados negativos de la medicación (RNM). (9)

1.1.5 BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Las Buenas Prácticas de Dispensación, aseguran que el medicamento correcto es entregado al usuario indicado, en la dosificación y cantidad adecuada, con instrucciones claras y en un envase que garantice la estabilidad y calidad del medicamento. Si bien en la actualidad, los medicamentos cuentan con envases individuales, en muchos casos se presentan en envases hospitalarios, a partir de los cuales se fracciona el medicamento, por tanto, definir procedimientos en el reenvasado es importante para evitar la contaminación del mismo. Las prácticas inadecuadas de dispensación pueden alterar los beneficios de una cuidadosa selección, adquisición e inclusive alterar una distribución eficaz de medicamentos. (7)

Los principios empleados, en Buenas Prácticas de Dispensación, se dividen en cinco categorías:

- Recepción de la receta.
- Interpretación de la receta.
- Preparación de la receta de acuerdo a la solicitud.
- Revisión final.
- Entrega del medicamento y educación al paciente en el uso adecuado del medicamento.

1.1.5.1 RECEPCIÓN DE LA RECETA

La recepción de la receta debe ser realizada con amabilidad y cortesía, teniendo en cuenta que el servicio de farmacia, es el último servicio con el que el paciente tendrá contacto. El

dispensador debe leer y entender la orden médica escrita antes de entregar un medicamento y verificar que cumpla con todos los requisitos:

En el encabezado de la receta deben estar registrados los datos del paciente: nombre, edad, sexo, número de cama (si está hospitalizado), servicio en el que fue atendido. (7)

En el cuerpo de la receta debe estar registrado el nombre genérico del medicamento, la concentración, forma farmacéutica, intervalo de dosificación y la identificación del médico prescriptor. (7)

1.1.5.2 INTERPRETACIÓN DE LA RECETA

Esta función es exclusiva del profesional farmacéutico, debe verificarse el nombre del medicamento, concentración, dosis e intervalo de dosificación. El dispensador debe saber claramente qué producto está siendo solicitado. Debe asegurarse que la receta sea legible, si se evidencia un error en la prescripción o falta alguno de los requisitos, ésta no debe ser despachada sin antes solicitar al prescriptor la aclaración pertinente. No se debe, bajo ningún concepto, adivinar el nombre del medicamento, ni la concentración, dosis o intervalo de dosificación. Una forma de confirmar que el dispensador ha percibido correctamente la solicitud, es la de repetir el nombre del medicamento al usuario o al médico que hizo la solicitud. No se dará curso a órdenes hechas en forma oral, ya que debe existir un documento de respaldo, a excepción de aquellos medicamentos de venta libre y productos misceláneos. (7)

1.1.5.3. PREPARACIÓN DE LA RECETA DE ACUERDO A LA SOLICITUD

Esta etapa comprende: la ubicación y preparación del medicamento. Es vital disponer de un adecuado sistema de localización e identificación de los medicamentos, a fin de crear un sistema de preparación y dispensación eficiente. En la preparación de medicamentos se consideran dos aspectos: el acondicionado y la elaboración de la etiqueta. Para iniciar el acondicionado es necesario contar con el equipo, material y condiciones adecuadas, así como tomar las medidas de higiene generales a fin de mantener la calidad de los medicamentos, este proceso debe ser supervisado continuamente por el farmacéutico. En el caso de aquellos medicamentos que deben ser fraccionados a partir de envases

hospitalarios como comprimidos y cápsulas, la tarea de reenvasado debe ser llevada a cabo en forma muy precisa, ya que entregas menores pueden ocasionar fallas en el tratamiento y entregas mayores pueden causar pérdidas económicas para el establecimiento. Esta operación debe efectuarse para un medicamento a la vez y en un área específica del trabajo, esto evita errores y contaminación del producto. La rotulación de recipientes y paquetes individuales es esencial para el uso correcto de los medicamentos, es por ello que debe realizarse con sumo cuidado. La elaboración de la etiqueta debe realizarse en forma clara y legible, señalando los datos del paciente, del médico, nombre del medicamento, concentración, dosis, intervalo de administración y duración del tratamiento. (7)

1.1.5.4 REVISIÓN FINAL

Esta función debe ser realizada por el farmacéutico, quién antes de entregar el medicamento al paciente, verificará contra la receta si el medicamento acondicionado corresponde exactamente al medicamento prescrito, en cuanto a su concentración y cantidad, verificando siempre la fecha de vencimiento. (7)

1.1.5.5 ENTREGA DEL MEDICAMENTO Y EDUCACIÓN AL PACIENTE EN EL USO ADECUADO DEL MEDICAMENTO

El farmacéutico, durante el proceso de dispensación, debe verificar que el usuario conozca el objetivo del tratamiento y la forma correcta de administración del medicamento. Debe orientar y aconsejar al usuario sobre los riesgos de la automedicación y de la recomendación de medicamentos a otras personas. Debe proporcionar información sobre la forma de administración de los medicamentos, haciendo énfasis en aquellas formas farmacéuticas que son de administración más compleja, por ejemplo: gotas óticas, colirios oftálmicos, óvulos, supositorios, comprimidos sublinguales y otros. El farmacéutico deberá asegurarse que el paciente ha entendido la vía de administración y brindar las recomendaciones especiales para su utilización. El profesional farmacéutico, podrá ofrecer al usuario medicamentos similares del mismo principio activo, forma farmacéutica y concentración. En caso de modificación del principio activo (D.C.I.), previamente deberá

consultar al profesional que prescribió el medicamento. A excepción de los medicamentos de venta libre (OTC) que no requieren receta médica, no deberá recomendarse ni dispensarse ningún tipo de medicamento, advirtiendo siempre al usuario sobre los peligros de la automedicación. (7)

1.1.5.6. LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU IMPORTANCIA

Se define la satisfacción del paciente como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servicio sanitario recibido. (10)

La Real Academia Española define la satisfacción como “ acción y efecto de satisfacer o satisfacerse saciar una necesidad o también dar solución a una queja o dificultad”

La satisfacción percibida por el paciente está relacionada con un elevado número de variables, tales como el estado de salud, variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel cultural), características del proveedor de salud (calidad afectiva, cantidad de información, habilidad técnica, etc.) o el tiempo de espera. Existe una elevada correlación entre las expectativas de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo importante conocer la percepción inicial del paciente. (10)

En la satisfacción del paciente hay tres puntos importantes que influyen de manera directa, cognitivo: que tiene que ver con la cantidad y calidad de información que ofrece el profesional al paciente. Afectiva: que tiene que ver con demostrar un sincero interés y una buena comprensión para el paciente. Por último las competencias profesionales con las que el farmacéutico se desenvuelva. (10)

El nivel de satisfacción refleja la calidad de la atención sanitaria ofrecida, así como las preferencias y expectativas de los usuarios en relación con el sistema de salud. Por consiguiente, cada vez es más importante evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por los profesionales de la salud, lo que podría utilizarse como indicador de calidad para mejorar esos servicios. (10)

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1 ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Bolivia es un Estado Plurinacional cuya denominación se debe a la presencia en su territorio de múltiples etnias originarias indígenas.

Es un país situado en la región central del subcontinente, en el centro de América del Sur, teniendo como países limítrofes a Brasil al norte, al este a Paraguay, al sudeste a Argentina, al sur a Perú y Chile al oeste. (11)

Se divide política y administrativamente en nueve departamentos: La Paz, Oruro y Potosí en el Altiplano; Chuquisaca, Cochabamba y Tarija en el Valle; y Santa Cruz, Beni y Pando en el Llano. Además, está conformado por 112 provincias y 339 municipios. (11)

Tiene una población aproximada de 11.216.000 habitantes, de los cuales 50,7% es mujer y 49,3%, hombre, según datos procesados por la Encuesta de Hogares (EH) 2017. (11)

De acuerdo a lo establecido en la Constitución Boliviana, la capital del país es la ciudad de Sucre, originalmente llamada Chuquisaca. (11)

1.2.2 CHUQUISACA

El departamento de Chuquisaca es uno de los nueve departamentos que conforma Bolivia, fue creado el 23 de enero de 1826 por Antonio José de Sucre, tiene como capital a la ciudad de Sucre, que además es la capital de Bolivia y sede del poder judicial. Está ubicado en el centro sur del país a una altitud media: 2.054 m, limita al norte con el departamento de Cochabamba, al este con el departamento de Santa Cruz, al sur con el departamento de Tarija y al oeste con el departamento de Potosí. (12)

El departamento cuenta con 581.347 habitantes aproximadamente (según el Censo INE 2012). En cuanto a su posición demográfica a nivel nacional, la población del departamento representa el 5.48 % de Bolivia. (12)

En la actualidad el departamento de Chuquisaca se encuentra conformado por 10 provincias, que, a la vez, estos se encuentran divididos en 29 municipios.

1.2.3 FARMACIA SAN AGUSTÍN

En 1987, Agustín Colque, agrónomo y padre de cinco hijos, insistió a sus hijas Roxana y Mireya Colque Céspedes (bioquímica farmacéutica la primera y farmacéutica la segunda) en que montaran una farmacia, pero ellas se resistieron a la idea. Un año después, lamentablemente, su padre falleció. (13)

La Lic. Roxana se sintió mal por no haber cumplido el deseo de su progenitor. Coincidentemente, en ese mismo período, una amiga le ofreció venderle la farmacia Virgen de Pompeya. Sin pensarlo dos veces, decidió dejar su trabajo en el laboratorio y, junto con la Lic. Mireya, realizó la compra de la farmacia. (13)

La Farmacia San Agustín, nombrada así en honor al padre de las actuales propietarias, inició sus actividades en marzo de 1989. (14)

Luego de siete años de trabajo en 1996 la Farmacia San Agustín estableció una nueva imagen adoptando los colores que la caracterizan hasta hoy: rojo y azul, acomodándose a los desafíos del mercado, ampliando y remodelando ambientes y realizando un cambio total de mobiliario específico para farmacia. (14)

Posteriormente, a mediados del 2003, luego de un estudio de mercado, Farmacia San Agustín logró constituirse como farmacia líder en la ciudad de Sucre, pues hasta ese entonces era la única que contaba con dos sucursales. (14)

En la actualidad Farmacia San Agustín cuenta con quince sucursales distribuidas en puntos estratégicos de la ciudad de Sucre. (14)

- Sucursal Ex-Peatonal
- Sucursal Arenales 24 Hrs.
- Sucursal Ayacucho
- Sucursal Colón
- Sucursal SAS
- Sucursal Guereo
- Sucursal Américas
- Sucursal Merc. Campesino
- Sucursal Ostría Reyes

- Sucursal Marcelo Quiroga
- Sucursal Juana Azurduy
- Sucursal 6 de agosto
- Sucursal Lajas Tambo
- Sucursal La hoyada
- Central SanaMóvil

La Farmacia San Agustín se caracteriza por facturar todo lo que se vende, desde los 10 centavos. También ofrecen cosméticos, juguetes y productos alimenticios. Llevan adelante una campaña contra la automedicación, con protocolos de indicación farmacéutica para orientar a pacientes sobre este tema. Además, trabajan con 351 proveedores, entre laboratorios y líneas cosméticas de Chile, Colombia, Argentina y Suiza. (13)

San Agustín pertenece a la Asociación Nacional de Cadenas de Farmacias y obtuvo varios reconocimientos institucionales por el servicio que presta a la sociedad. (13)

La Farmacia apoya a la realización de muchos eventos científicos, académicos y educativos, emprendidos por varias instituciones de diferentes áreas del saber humano, así como en congresos y talleres organizados por universidades, colegios y fundaciones.(13)

Misión

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. (14)

Constituirse en la mejor cadena de farmacias del sur de Bolivia, creando un vínculo fraterno con nuestros clientes, superando las expectativas a través de la calidez humana en el servicio prestado por nuestro personal.

Visión

Constituirse en la mejor cadena de farmacias del sur de Bolivia, creando un vínculo fraterno con nuestros clientes, superando las expectativas a través de la calidez humana en el servicio prestado por nuestro personal. (14)

Valores

- Solidaridad
- Compromiso
- Empatía
- Honestidad

Responsabilidad Social Empresarial

El compromiso con nuestra sociedad a la cual nos debemos, se traduce en la actividad social importante que realiza la Farmacia en el campo de la responsabilidad social empresarial, para referencia nos permitimos detallar algunas de las acciones sociales y de compromiso que hemos desarrollado a lo largo de estos años. (14)

- Colaboración en congresos y eventos académicos
- Aporte económico y dotación de productos farmacéuticos
- Realización de campañas de concientización
- Entrega regalos y refrigerio en navidad a niños de escasos recursos
- Convivencia y entretenimiento en varis gestiones a niños huérfanos
- Apoyo económico al deporte chuquisaqueño
- Campaña de protección y cuidado del medio ambiente

Los servicios que proporciona la farmacia San Agustín son:

SanaMóvil

"SanaMóvil" es un servicio de Farmacia San Agustín con el objetivo de facilitar la dispensa de productos farmacéuticos realiza la entrega de los mismos en la comodidad de su domicilio, oficina, hospitales o a donde usted lo requiera de una manera rápida, responsable y sobre todo segura. (14)

Autofarma

"AutoFarma" es un servicio brindado en nuestra Sucursal de la Avenida de Las Américas, que permite realizar las compras desde la comodidad de su vehículo, sin la necesidad de bajar del mismo. (14)

FSA EXPRES

Son anexos que se encuentran en 8 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. (14)

Atención Farmacéutica

"Atención Farmacéutica" es el servicio relacionado con la participación activa del farmacéutico en la asistencia al paciente, en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando con el médico y otros profesionales en salud a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente. (14)

Servicio 24 Horas

"Servicio 24 Horas", Atención 24 horas al día los 365 días del año, en las sucursales Arenales y Ayacucho, incluyendo domingos y feriados. (14)

FSA Enfermería

El "Servicio de Enfermería", es un servicio que se encuentra en las sucursales Ex Peatonal y Marcelo Quiroga

Ambas enfermerías cuentan con los siguientes servicios:

- Colocado de inyectables y sueros
- Control de Glicemia
- Control y toma de presión arterial
- Servicio de nebulizaciones
- Control de peso, talla, índice de masa corporal
- Servicio de Enfermería a Domicilio

Tienda Online

La web www.fsa.bo es una plataforma de ventas totalmente en línea donde se puede cotizar y comprar medicamentos y productos de Farmacia San Agustín y FSA express. (14)

La sucursal 6 de agosto, ubicada en la Av. 6 de agosto en la ciudad de Sucre, Bolivia, abrió sus puertas el 14 de septiembre del año 2017. Actualmente, este establecimiento cuenta

con un equipo de 7 químicas farmacéuticas que brindan atención de lunes a domingo, incluyendo feriados, desde las 7:00 am hasta las 9:00 pm.

CAPÍTULO II

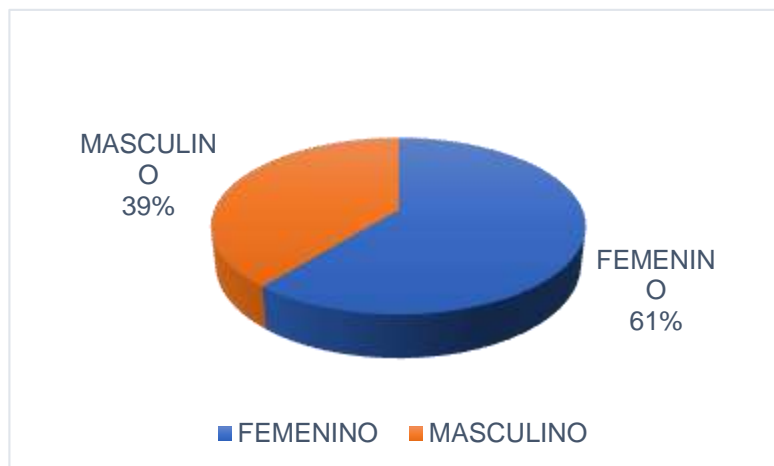
2.1. DIAGNÓSTICO

Tabla N°1 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según sexo

SEXO	N°	%
Femenino	176	61 %
Masculino	113	39 %
TOTAL	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°1 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según sexo



Fuente: Tabla N°1

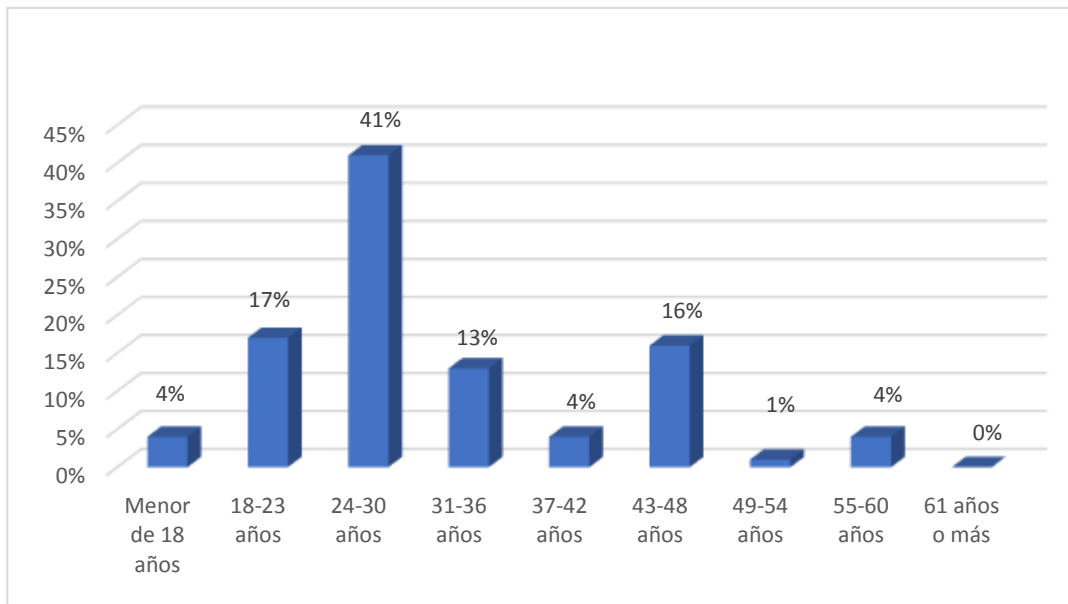
INTERPRETACIÓN: De los 289 pacientes que completaron la encuesta 61 % son mayoritariamente del sexo femenino a diferencia del sexo masculino, que comprende solo un 39 %.

Tabla N°2 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grupo etario

Rango de edad	N°	%
Menor de 18 años	12	4 %
18-23 años	50	17 %
24-30 años	118	41 %
31-36 años	38	13%
37-42 años	11	4 %
43-48 años	46	16 %
49-54 años	3	1 %
55-60 años	11	4 %
61 años o más	0	0 %
TOTAL	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°2 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grupo etario



Fuente: Tabla N°2

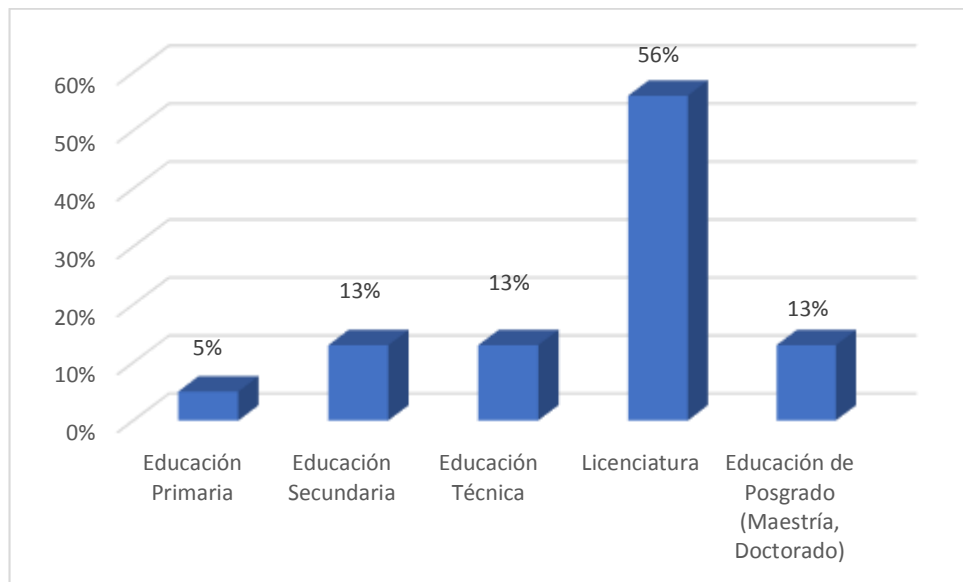
INTERPRETACIÓN: 41 % de los pacientes que asisten al centro de salud comprenden la edad de 24-30 años y con menor porcentaje de 49-54 años y de 61 años o más.

Tabla N°3 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grado de estudio

Grado de estudio	N°	%
Educación Primaria	13	5%
Educación Secundaria	38	13 %
Educación Técnica	38	13%
Licenciatura	162	56%
Educación de Posgrado (Maestría, Doctorado)	38	13 %
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N°3 Descripción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, según grado de estudio



Fuente: Tabla N°3

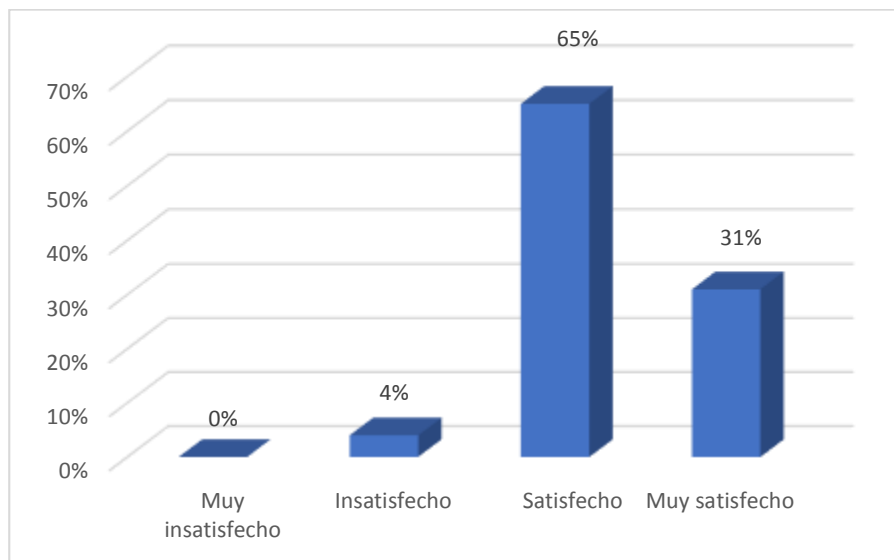
INTERPRETACIÓN: Se observa que el mayor grado de estudio en los pacientes que completaron la encuesta es licenciatura (56%) y el más bajo es nivel primario con un 5%.

Tabla N°4 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la recepción de su receta médica

Grado de satisfacción durante la recepción de su receta médica	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	12	4%
Satisfecho	188	65%
Muy satisfecho	89	31%
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°4 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la recepción de su receta médica



Fuente: Tabla N°4

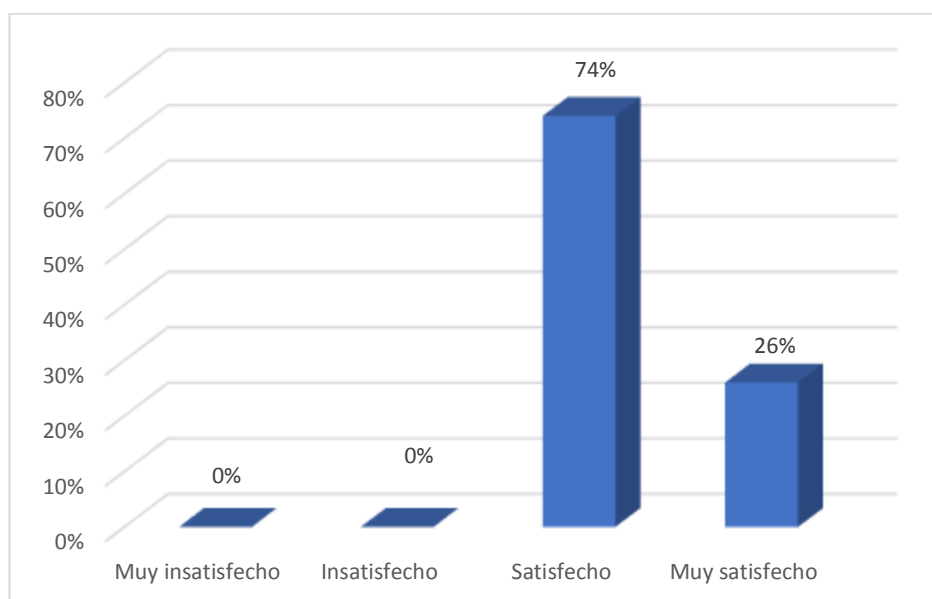
INTERPRETACIÓN: Se observa que, de los 289 pacientes encuestados, el mayor porcentaje de los pacientes están satisfechos (65%) o muy satisfechos (31%) con el proceso de recepción de su receta médica y solo un 4% no lo está.

Tabla N°5 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la interpretación de la receta médica

Grado de satisfacción con la interpretación de la receta médica	N°	%
Muy insatisfecho	0	0 %
Insatisfecho	0	0 %
Satisfecho	214	74 %
Muy satisfecho	26	26 %
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N°5 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la interpretación de la receta médica



Fuente: Tabla N° 5

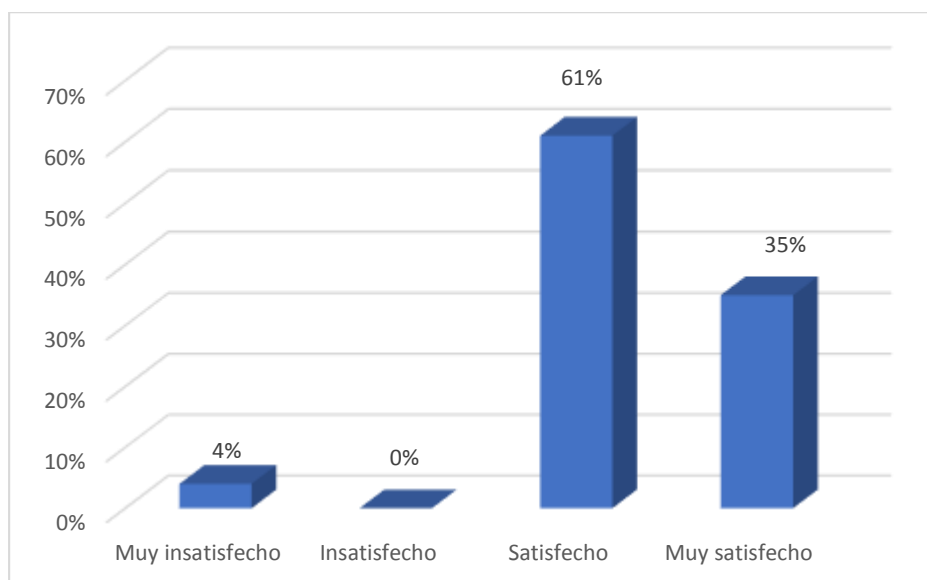
INTERPRETACIÓN: De los 289 pacientes encuestados 74% está satisfecho y 26% muy satisfecho con la interpretación de su receta.

Tabla N° 6 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la preparación de su medicamento según la receta médica

Grado de satisfacción durante la preparación de su medicamento según la receta médica	N°	%
Muy insatisfecho	12	4%
Insatisfecho	0	0 %
Satisfecho	176	61 %
Muy satisfecho	101	35%
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 6 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la preparación de su medicamento según la receta médica



Fuente: Tabla N°6

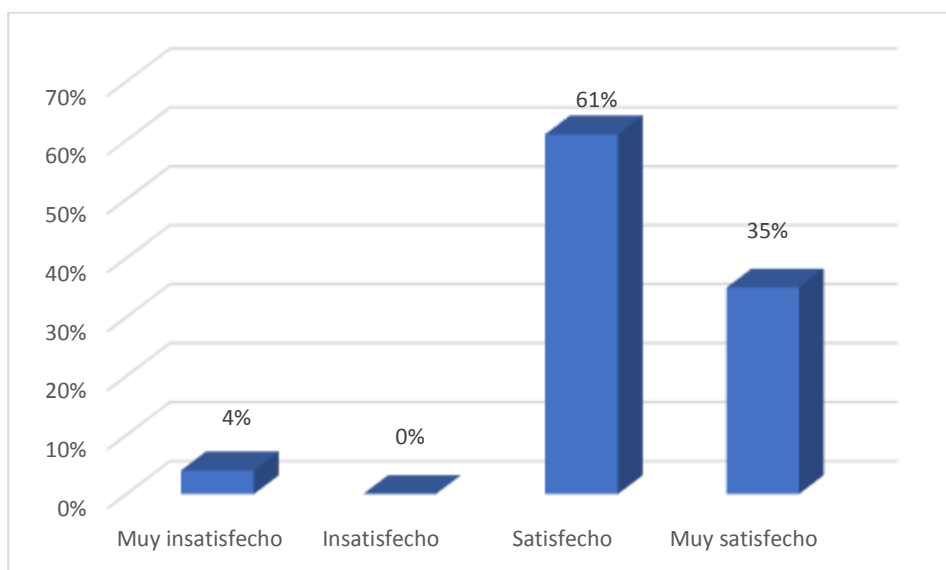
INTERPRETACIÓN: De los 289 pacientes encuestados, 61% está satisfecho con la preparación de su medicamento según la receta médica, 35% muy satisfecho y 4% está muy insatisfecho .

Tabla N° 7 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la revisión final

Grado de satisfacción durante la revisión final	N°	%
Muy insatisfecho	12	4%
Insatisfecho	0	0%
Satisfecho	176	61%
Muy satisfecho	101	35 %
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N°7 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, durante la revisión final



Fuente: Tabla N°7

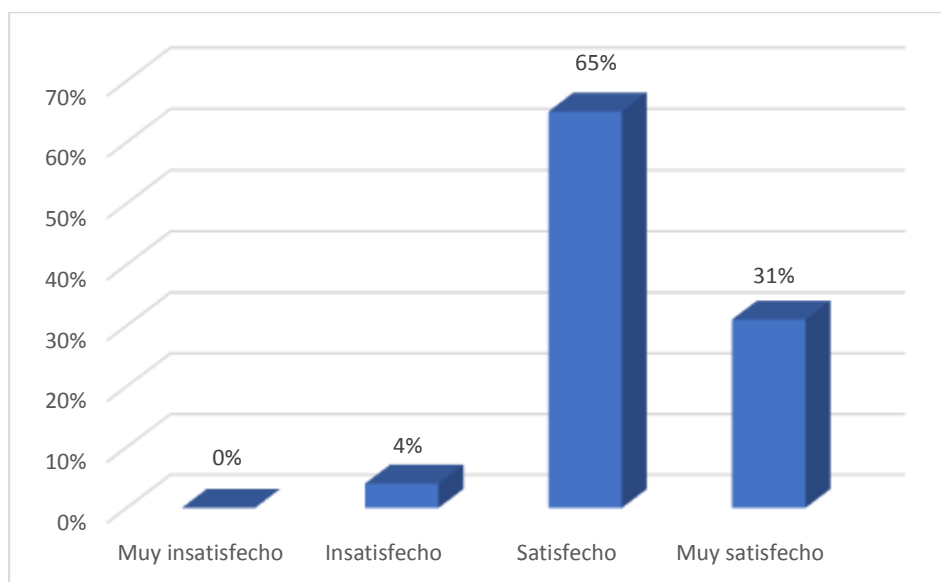
INTERPRETACIÓN: : Se observa que de los 289 pacientes que acudieron a la farmacia San Agustín, 61% está satisfecho , durante el proceso de la revisión final, 35% muy satisfecho y 4% está muy insatisfecho

Tabla N°8 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, con la información brindada por el químico farmacéutico

Grado de satisfacción con la información brindada por el químico farmacéutico	N°	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	12	4 %
Satisfecho	188	65%
Muy satisfecho	89	31%
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N°8 Grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024, con la información brindada por el químico farmacéutico



Fuente: Tabla N°8

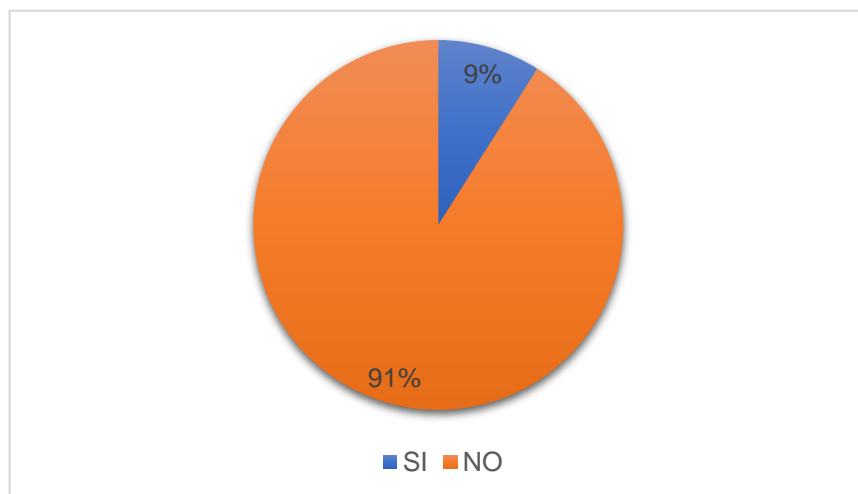
INTERPRETACIÓN: Se observa que de los 289 pacientes que acudieron a la farmacia, 61% están satisfecho con la información brindada por el químico farmacéutico , 35% muy satisfecho y 4% está muy insatisfecho.

Tabla N° 9 Problemas durante el proceso de dispensación en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024

Presencia de problemas durante el proceso de dispensación	N°	%
SI	26	9 %
NO	263	91%
Total	289	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 9 Problemas durante el proceso de dispensación en pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre de 2024



Fuente: Tabla N°9

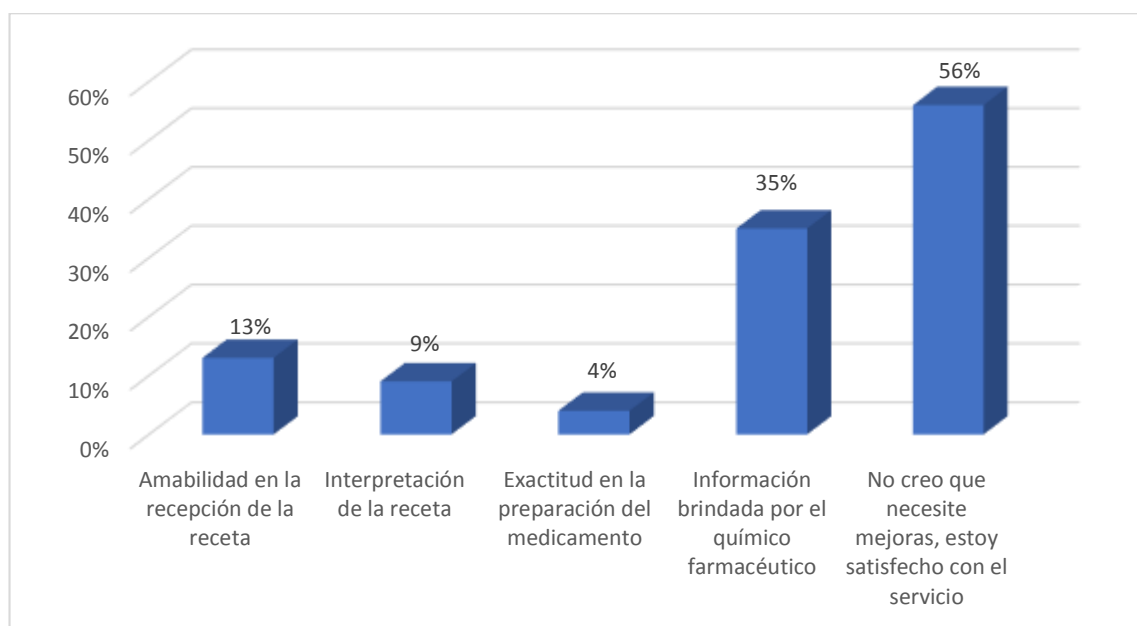
INTERPRETACION: de los 289 pacientes, 91% indicaron que no tuvieron problemas durante el proceso de la dispensación

Tabla N° 10 Áreas de mejoras en el proceso de dispensación, según los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre 2024

Áreas de mejoras en el proceso de dispensación	N°	%
Amabilidad en la recepción de la receta	37	13%
Interpretación de la receta	26	9%
Exactitud en la preparación del medicamento	11	4 %
Información brindada por el químico farmacéutico	101	35 %
No creo que necesite mejoras, estoy satisfecho con el servicio	162	56 %

Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 10 Áreas de mejoras en el proceso de dispensación, según los pacientes que acuden a la farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto en septiembre 2024



Fuente: Tabla N°10

INTERPRETACION: De 289 pacientes encuestados 56 % indico que están satisfechos con el servicio , 35 % indico que debe mejorar la información brindada por el químico farmacéutico y 4% la exactitud en la preparación del medicamento según la receta

2.2 DISCUSIÓN

La dispensación de medicamentos es un proceso crucial en el ámbito de la salud, que asegura que los pacientes reciban la medicación adecuada de manera segura y efectiva. Este proceso no solo implica la entrega física del medicamento, sino también su evaluación y la educación del paciente sobre su uso. La calidad de la dispensación puede influir directamente en los resultados de salud, convirtiendo este aspecto en un tema de gran relevancia. Por ello, la presente investigación se enfoca en el grado de satisfacción en la dispensación de medicamentos.

Los datos recopilados en la Farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto, revelan que un 41% de los pacientes se encuentra en el rango de edad de 24 a 30 años, siendo el 61% de este grupo mujeres. Además, el 56% de los encuestados posee un grado de licenciatura. Estos resultados sugieren que la farmacia atrae a una población joven y educada, lo que podría facilitar su participación activa en el cuidado de su salud y su capacidad para comprender la información relacionada con medicamentos y tratamientos.

La notable presencia de mujeres en las farmacias se refleja también en un estudio realizado por Choque C. Elizabeth, Peñaranda O. Ruth, Sivila G. Yhobana y Vargas V. Jhulisa, en la ciudad de Sucre en 2019, donde se observó que el 61,11% de los pacientes en farmacias privadas eran mujeres. Esto refuerza la idea de que las mujeres desempeñan un papel activo en la gestión de su salud.

Por otro lado, un estudio realizado por Amaya Bonilla, José Martín, Martínez Chavarría, Karen Stefany en 2021, en El Salvador destaca una realidad diferente en relación al grado de estudio, donde más del 60% de los pacientes encuestados reportaron no saber leer ni escribir o solo haber cursado la educación primaria. Esta disparidad en el acceso a la educación puede afectar la atención sanitaria, ya que un nivel educativo bajo dificulta la comunicación entre el químico farmacéutico y los pacientes, lo que puede llevar a malentendidos sobre las indicaciones de uso de los medicamentos.

En cuanto al grado de satisfacción en la dispensación en la Farmacia San Agustín, un porcentaje significativo de pacientes se siente satisfecho con diversos aspectos del proceso. En la recepción de recetas, el 65% de los pacientes se mostró satisfecho y 31% muy satisfecho, lo cual es consistente con un estudio de Mendoza Zepeda J.A. y Ortiz Urbina en

2017, que reportó un 100% de cumplimiento por parte del químico farmacéutico. A pesar de estas cifras positivas, un 13% de los pacientes indicó que se debe mejorar la amabilidad en la recepción de la receta en la Farmacia San Agustín.

En la interpretación de recetas, el 74% de los pacientes se declaró satisfecho y 26%, muy satisfecho, el cual coincide con un estudio en Nicaragua de Mendoza Zepeda J.A. y Ortiz Urbina en 2017, donde el 80% del personal cumplió con este paso en la dispensación. En relación con la preparación del medicamento y la revisión final, un 61% de los pacientes expresó satisfacción y un 35% se mostró muy satisfecho. Este hallazgo es coherente con el estudio mencionado, donde el 70% del personal cumplió con esta etapa. Sin embargo, en otro estudio realizado en Sucre en 2019 por Choque C. Elizabeth, Peñaranda O. Ruth, en farmacias privadas reveló que el 14% de los pacientes no recibió los medicamentos correctos. Estos errores pueden afectar la salud del paciente generando desconfianza en el sistema de atención farmacéutica.

Aunque el porcentaje de problemas durante la dispensación es relativamente bajo (9%), estos inconvenientes, que pueden incluir desde la falta de información sobre el medicamento hasta errores en la entrega, deben ser abordados para asegurar calidad en el proceso de dispensación, garantizando así la seguridad del paciente y la efectividad del tratamiento.

2.3. CONCLUSIONES

- En base a los datos recopilados sobre las características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la Farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto, se ha observado que la mayor parte de los pacientes pertenece al rango de edad de 24 a 30 años (41%). De este grupo la mayoría corresponde al sexo femenino (61%). Asimismo, un alto porcentaje de los encuestados posee un grado de licenciatura (56%).
- En cuanto al grado de satisfacción en la dispensación, se observó que los pacientes mayormente se sienten satisfecho o muy satisfecho con la recepción, interpretación, preparación y revisión final de sus recetas. Estos resultados indican que se realizan procedimientos adecuados que contribuyen a la eficiencia en el proceso de

dispensación, específicamente en la interpretación de la receta donde 100% de los pacientes están satisfechos o muy satisfechos. A pesar de los resultados se debe seguir mejorando en el proceso de dispensación, debido a que aún existe un pequeño porcentaje que se siente insatisfecho o muy insatisfecho con la dispensación.

- En relación al grado de satisfacción en la información proporcionada por el químico farmacéutico en el uso adecuado del medicamento, mayormente los pacientes están satisfechos o muy satisfechos (96%). Este alto nivel de satisfacción sugiere que el personal farmacéutico contribuye no solo a una mejor comprensión del tratamiento, sino también a una mayor adherencia y uso responsable de los medicamentos.
- A pesar de que existe una satisfacción general con el servicio de dispensación, todavía existen áreas que mejorar según los pacientes, como la información proporcionada por el químico farmacéutico y la amabilidad en la recepción de la receta. Este porcentaje coincide con la insatisfacción de algunos pacientes con algunas de estas áreas de la dispensación. También indicaron otras áreas de la dispensación que requieren mejoraras, como la interpretación de la receta y la exactitud en la preparación del medicamento de acuerdo a la receta médica.

2.4. RECOMENDACIONES

- Realizar encuestas periódicamente para que los pacientes puedan expresar sus inquietudes y sugerencias. Esto ayudará a identificar áreas de mejora de forma continua.
- Capacitación continua al personal farmacéutico en áreas como atención al cliente y comunicación efectiva, para asegurar que puedan brindar información clara y precisa sobre los medicamentos.
- Realizar charlas informativas sobre buenas prácticas de dispensación, y así fortalecer este tema para asegurar una dispensación de calidad al paciente.
- Implementar protocolos para la verificación de la exactitud en la preparación de medicamentos según la receta médica.

- Establecer un sistema de sugerencias en la farmacia que permita a los pacientes dejar comentarios anónimos sobre su experiencia. Esta iniciativa ofrecerá una valiosa herramienta adicional para recopilar información sobre los problemas de dispensación y obtener retroalimentación directa que contribuya a mejorar el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Choque C. Elizabeth PORSGYVVJ. bio scienta. [Online]; 2019. Acceso 20 de 08 de 2024. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>.
2. Álvarez Guayara D.A. GSAJ,MEA,CN,PNF. Unad. [Online].; 2024. Acceso 15 de 08 de 2024. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/60656?show=full>.
3. Bonilla A. MCJM,SK. universidad de El Salvador. [Online]; 2021. Acceso 16 de 08 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.ues.edu.sv/items/31f99d13-f787-43d2-a57d-2fd59acd5986>.
4. Barrionuevo Palli D.A. SCJR. Univ. Maria Auxiliadora Repositorio Inst. [Online]; 2021. Acceso 20 de 08 de 2024. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/440>.
5. Mendoza Zepeda J.A. OUKE). unanleon. [Online].; 2017. Acceso 21 de 08 de 2024. Disponible en: <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6890/1/240496.pdf>.
6. Agemed. Ley del Medicamento N°1737. [Online]. Acceso 30 de 08 de 2024. Disponible en: https://www.agemed.gob.bo/reg-far/doc_reg_far/T-N-1-RM050-LM1737.pdf.
7. Agemed. normas de buenas practicas de dispensacion. [Online]. Acceso 5 de 08 de 2024. Disponible en: <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>.
8. CEU. [Online] Acceso 23 de 08 de 2024. Disponible en: <https://blogs.uspceu.com/ciencias-de-la-salud/atencion-farmaceutica/#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20farmac%C3%A9utica%20es%20un%20concepto%20que%20se,mejorar%20la%20calidad%20de%20vida%20de%20los%20pacientes>.
9. Dicaf. Dicaf. [Online].; 2017. Acceso 19 de 08 de 2024. Disponible en: http://dicaf.es/files/pharmaceuticalletter/Pharma_Letter_n3-2017.pdf.
10. Mira JJ. Revista de Psicología de la Salud. [Online].; 2000. Acceso 11 de 09 de 2024. Disponible en: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud>

_4_1_06.pdf.

11. Sposob G. enciclopedia. [Online]; 2018. Acceso 2 de 09de 2024. Disponible en:
<https://humanidades.com/bolivia/>.
12. Valera J. lhistoria. [Online]; 2015. Acceso 03 de 04de 2024. Disponible en:
<https://www.lhistoria.com/bolivia/departamento-de-chuquisaca>.
13. correo del sur. correo del sur. [Online]; 2016. Acceso 18 de 8de 2024. Disponible en:
<https://correodelsur.com/capitales/20160614/farmacias-san-agustin-con-10-sucursales-en-sucre-da-trabajo-a-113-personas.html#:~:text=Farmacias%20San%20Agust%C3%ADn,%20con%2010%20sucursales%20en%20Sucre,%20da%20trabajo>.
14. Farmacia san agustin. Farmacia san agustin. [Online] Acceso 11 de 09de 2024.
Disponible en: <https://fsa.hexagone.com.bo/index.php>.
15. correo del sur. Correo del sur. [Online]; 2018. Acceso 03 de 04de 2024.
Disponible en: <https://correodelsur.com/sociedad/20180520/la-poblacion-en-bolivia-es-de-11216000-habitantes.html>.
16. Agemed. Manual de farmacia. [Online]. Acceso 23 de 08 de 2024. Disponible en:
https://www.agemed.gob.bo/reg-far/doc_reg_far/T-N-13-RM-0370-MANUALFCIAS.pdf.

ANEXOS

Anexo N°1 Farmacia San Agustín, sucursal 6 de agosto



Fuente: fotografía tomada de la farmacia



Fuente : fotografía tomada de la farmacia

Anexo 2 Llenado de encuestas



Fuente : fotografía tomada del llenado de encuestas

Anexo N°3 Encuesta

GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN
PACIENTES QUE ACUDEN A LA FARMACIA SAN AGUSTÍN, SUCURSAL 6 DE
AGOSTO, SEPTIEMBRE 2024

Características sociodemográficas

1. ¿Cuál es su edad?

- Menor de 18 años
- 18-23 años
- 24-30 años
- 31-36 años
- 37-42 años
- 43-48 años
- 49-54 años
- 55-60 años
- 61 años o más

2. ¿Cuál es su sexo?

- Masculino
- Femenino

3. ¿Cuál es su grado de estudio más alto completado?

- Educación primaria
- Educación secundaria

- Educación técnica
- licenciatura
- Educación de posgrado (maestría, doctorado)

Grado de satisfacción en la recepción, interpretación, preparación de la receta y revisión final

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la amabilidad y cortesía del personal durante la recepción de su receta médica?
 - Muy insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Satisfecho
 - Muy satisfecho
5. ¿Cómo evaluaría su nivel de satisfacción, con respecto a la claridad y comprensión del farmacéutico en la interpretación de la receta médica?
 - Muy insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Satisfecho
 - Muy satisfecho
6. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción en la precisión y cuidado en la preparación de su medicamento según la receta médica?
 - Muy insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Satisfecho
 - Muy satisfecho
7. ¿Qué tan satisfecho está con la diligencia y precisión de la revisión final realizada para asegurar que el medicamento entregado coincidiera con la receta médica?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Grado de satisfacción con la información brindada por el químico farmacéutico

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la claridad de la información proporcionada por el químico farmacéutico sobre el uso adecuado del medicamento?

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Identificación de áreas de mejora en la dispensación

9. ¿Ha experimentado algún problema durante el proceso de dispensación?

- Sí
- No

10. ¿Qué aspectos del servicio de dispensación cree que debería mejorar? (marque las opciones que crea correspondiente)

- Amabilidad en la recepción de la receta
- Interpretación de la receta
- Exactitud en la preparación del medicamento
- información brindada por el químico farmacéutico
- No creo que necesite mejoras, estoy satisfecho con el servicio