



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Farmacia y Bioquímica
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019

TRABAJO ACADÉMICO

Para optar el Título de Segunda Especialidad en Farmacia
Hospitalaria

AUTOR

Esther Mercedes MEJIA MAJERHUA

ASESOR

Dr. Yovani Martín CONDORHUAMÁN FIGUEROA

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

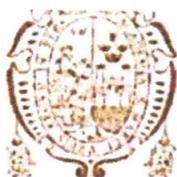
Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Mejia, E. (2021). *Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019*. [Trabajo académico de segunda especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Farmacia y Bioquímica, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Esther Mercedes Mejia Majerhua
DNI	21541374
URL de ORCID	
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Yovani Martín Condorhuamán Figueroa
DNI	09597625
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6096-865X
Datos de investigación	
Línea de investigación	B.1.2.2 Gestión en establecimientos y servicios de salud
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Hospital Nacional Dos de Mayo País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Calle: Parque Historia de la Medicina Peruana S/N Altura de la cuadra 13 de Av. Grau Cercado de Lima Latitud:-12.056032 Longitud:-77.015701
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2019 - Abril 2020
URL de disciplinas OCDE	Ciencias del cuidado de la salud y servicios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.01 Políticas de salud, Servicios de salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.02



**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR
AL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN FARMACIA HOSPITALARIA**

Siendo las 13:00 horas del 18 de junio de 2021 se reunieron mediante la plataforma de Google meet de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Evaluador de Trabajo Académico, presidido por el Dr. Víctor Crispín Pérez e integrado por los siguientes miembros: Dr. Yovani Martín Condorhuamán Figueroa (Asesor), Mg. Luis Alejandro Roa Chunga y Mg. Mercedes Jacqueline Portocarrero Reátegui de Tantaleán; para la sustentación oral y pública del Trabajo Académico intitulada: "Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019", presentado por la Q.F. ESTHER MERCEDES MEJIA MAJERHUA.

Acto seguido se procedió a la exposición del Trabajo Académico con el fin de optar al Título de Segunda Especialidad Profesional en Farmacia Hospitalaria. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduando.

A continuación, el Jurado Evaluador del Trabajo Académico procedió a la calificación, la que dio como resultado el siguiente calificativo:

Diecisiete (17) Muy Bueno

Luego, el Presidente del Jurado recomienda que la Facultad proponga que se le otorgue a la Q.F. ESTHER MERCEDES MEJIA MAJERHUA, el Título de Segunda Especialidad Profesional en Farmacia Hospitalaria.

Siendo las 14:15 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en Lima, a las 14:20 hrs. del 18 de junio de 2021.

Dr. Víctor Crispín Pérez (P.P., T.P.)
Presidente

Dr. Yovani Martín Condorhuamán Figueroa (P. Asoc., T.P.)
Miembro - Asesor

Mg. Luis Alejandro Roa Chunga
Miembro

Mg. Mercedes Jacqueline Portocarrero Reátegui de Tantaleán
Miembro

Observaciones Ninguna.....

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vida y su inmenso amor, por llenarme de fe cuando me invadió el desaliento y mantenerme firme y perseverante ante cada obstáculo presentado. Gracias Padre amado porque nunca me abandonaste cuando más te necesité.

A la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por acogerme en sus aulas y permitirme alcanzar un importante logro profesional.

A mis docentes, tutores y asesor por sus enseñanzas y conocimientos impartidos. De manera muy especial a la Q.F. Melida Mercedes Ciquero Cruzado por brindarme su valioso consejo y apoyo en los momentos mas difíciles.

Al Hospital Nacional Dos de Mayo y a todo el personal que labora en el Departamento de Farmacia, que de una u otra manera contribuyeron a la realización de la Residencia.

A mis amigos, colegas, compañeros de estudios que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos años de convivencia.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo por su apoyo incondicional, por darme palabras de aliento y esperanza a lo largo de todo este arduo camino . A mi amada hija Romina por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día. Les agradezco por apoyarme en esta aventura de 3 años en donde no siempre pude estar con ustedes y que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos.

A mis amados padres y hermanos, fuente de apoyo constante e incondicional a lo largo de mi vida.

Pero ante todo se lo dedico a Dios por prestarme el aliento de vida.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

INDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INDICE DE TABLAS	iv
INDICE DE FIGURAS	v
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases teóricas	17
CAPITULO III: METODOLOGÍA	25
3.1 Tipo de Investigación	25
3.2 Consideraciones éticas	25
3.3 Diseño metodológico	25
3.4 Unidad de análisis	25
3.5 Población de estudio	25
3.6 Muestra de estudio	26
3.7 Criterios de selección	27
3.7.1 Criterios de inclusión	27
3.7.2 Criterios de exclusión	27
3.8 Técnicas o instrumentos de recolección de la información o de datos	27
3.9 Procesamiento de la información o de datos	29
CAPITULO IV: RESULTADOS	31
CAPITULO V: DISCUSIÓN	38
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	45
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
CAPÍTULO VIII. ANEXOS	54

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la satisfacción del asegurado del Seguro Integral de Salud y la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019. Materiales y Métodos: se realizó una investigación observacional descriptiva correlacional, prospectiva y transversal en la que se describen las relaciones entre las variables satisfacción del asegurado y demanda de medicamentos a través de una encuesta validada por el Ministerio de Salud a 140 asegurados. La población de estudio fueron los usuarios externos asegurados por el Seguro Integral de Salud que acuden al Servicio de Farmacia a recoger los medicamentos prescritos en una atención médica. Resultados: los rangos de edad de mayor frecuencia fueron de 41 a 50 años y de 51 a más años, con predominio del sexo femenino, el 70 % de los asegurados tenían ocupación independiente y eran amas de casa, y el grado de instrucción de los asegurados fue primaria (30%) y secundaria (50%). En general, se pudo observar que cuatro de cada cinco usuarios que acudieron al servicio de farmacia procedente de los consultorios externos manifestaron estar parcialmente satisfecho con la atención recibida (82.9%); sólo el 17.1% mostraron estar satisfechos. La cuarta parte de los asegurados (23.6%) están inconformes con el servicio; y el 73,6% manifestaron estar parcialmente conforme y, sólo el 2.9% estuvo conforme. Se concluye que la satisfacción del asegurado del seguro integral de salud que acuden al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo es parcialmente satisfecho (82,9%) y en relación a la conformidad del asegurado con la demanda de medicamentos es parcialmente conforme (73,6%).

Palabras clave: Satisfacción del usuario, demanda de medicamentos, dimensiones.

ABSTRACT

The present study had as general objective to determine the satisfaction of the insured of the Seguro Integral de Salud and the demand for medicines in the pharmacy service of the outpatient clinics of the Hospital Nacional Dos de Mayo during 2019. Materials and Methods: a descriptive, correlational, prospective and cross-sectional observational research was carried out in which the relationships between the variables satisfaction of the insured and demand for medicines were described through a survey validated by the Ministry of Health of 140 insured. The study population was the external users insured by the Seguro Integral de Salud who go to the Pharmacy Service to collect the drugs prescribed in a medical care. Results: the most frequent age ranges were from 41 to 50 years and from 51 to more years, with a predominance of females, 70% of the insured had independent occupation and were housewives, and the degree of education of the insured was primary (30%) and secondary (50%). In general, it was observed that four out of every five users who attended the pharmacy service from external clinics stated that they were partially dissatisfied with the care received (82.9%); only 17.1% were satisfied. A quarter of the insured (23.6%) are dissatisfied with the service; and more than 70% stated that they were partially satisfied, and only 2.9% were satisfied. It is concluded that the satisfaction of the insured of the comprehensive health insurance who go to the pharmacy service of the Hospital Nacional Dos de Mayo is partially satisfied (82.9%) and in relation to the compliance of the insured with the demand for medicines is partially compliant (73.6%).

Keywords: User satisfaction, demand for medicines, dimensions.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los usuarios encuestados que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 2. Niveles de satisfacción de los asegurados por el Seguro Integral de Salud, que acuden al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 3. Niveles de conformidad del asegurado con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 4. Análisis inferencial de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario que acudieron al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 5. Relación entre la satisfacción del asegurado por el seguro integral de salud y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 6. Relación entre la dimensión Fiabilidad y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 7. Relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 8. Relación entre la dimensión Seguridad y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 9. Relación entre la dimensión Empatía y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 10. Relación entre la dimensión Tangibilidad y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de satisfacción de los asegurados por el Seguro Integral de Salud, que acuden al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019

Figura 2. Niveles de conformidad del asegurado con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El derecho a la salud es inherente al ser humano. Sin embargo, existe una considerable proporción de la población que no puede acceder a este derecho primordial, asociado a la condición de pobreza. Un análisis secundario de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) efectuado en Perú en el 2014; encontró que de los 10330 usuarios que se acercaron a las farmacias para acceder a los medicamentos prescritos, el 31,6% tuvo una falta de acceso efectivo a los productos farmacéuticos prescritos¹.

El nivel de satisfacción refleja la calidad de la atención de salud ofrecida, así como las preferencias y expectativas de los usuarios en relación al sistema de salud. Por lo tanto, se ha vuelto cada vez más importante evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios prestados por los profesionales y establecimientos de salud, lo que se puede utilizar como indicador de calidad para mejorar los servicios de salud².

La satisfacción del usuario puede considerarse como una conexión entre usuarios y profesionales cuando se pretende corregir o mejorar el trabajo de los profesionales sanitarios, así como mejorar los servicios de salud. Además, los datos de satisfacción de los usuarios pueden mejorar el trabajo de los gestores del sistema público de salud. Asimismo, el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de salud podría convertirse en indicadores de calidad para promover una mejora en los servicios³.

Los enfoques actuales para evaluar la calidad de los servicios de salud incluyen mediciones de resultados, que pueden realizarse midiendo las opiniones de los usuarios sobre algunos aspectos de la atención y su grado de satisfacción. La satisfacción del usuario puede analizarse como una variable dependiente, asumida como resultado de un proceso de atención respaldado por una estructura determinada, o como una variable independiente, y puede ser útil para predecir los comportamientos de los usuarios, como la utilización de la atención, la continuidad y adherencia al servicio⁴.

En la Ley N° 29344 que promulga la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. Por lo tanto, la atención de salud consiste en forma general la consulta externa, los exámenes de laboratorio e imágenes y la entrega de los medicamentos⁵.

Gutiérrez en el año 2009, evaluó la influencia del tiempo de espera sobre la satisfacción del usuario en la farmacia central del Hospital Nacional Dos de Mayo, registrando los tiempos de espera por cada subproceso de atención (facturación, pago en caja y entrega de medicamentos) mediante la observación directa de los usuarios. En donde el promedio de tiempo total de espera fue de $37,1 \pm 14,7$ minutos. El 17,3% de los usuarios de la farmacia central del HNDM mostraron algún grado de satisfacción⁶.

Rodríguez et al (2016), en su estudio realizado en Huancayo determino que el grado de satisfacción de los usuarios fue reducido (50%), debido a que el personal no se mostró interesado para colaborar con el paciente y por no existir confidencialidad y privacidad para la dispensación de medicamentos⁷.

En el Hospital Regional de Loreto (2015), el 60% de la participación social indicaron que nunca tuvieron la posibilidad de aportar sugerencias en la calidad de atención. La dimensión estructura mostró asociación directa con los indicadores: oportunidad y la seguridad. La dimensión proceso, mostró asociación directa con la satisfacción fueron: la eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo⁸.

En un centro materno ubicado en el distrito de Villa El Salvador de la ciudad de Lima, determino que el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel medio de calidad del servicio valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio⁹.

Se entiende por satisfacción del paciente externo, al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (Guía Técnica para la Evaluación de la

Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, RM N° 527-2011/MINSA)¹⁰.

La atención en salud debe estar centrada en el paciente, con el fin de responder a sus necesidades de salud y lograr su satisfacción, pero también debe garantizar la disponibilidad de recursos con los que se pueda brindar una adecuada atención y que ésta sea con calidad, razón por la cual, son muchas las instituciones de salud que se interesan por medir y evaluar la prestación de su servicio a través de encuestas realizadas a sus usuarios, posterior a la atención brindada.

La entrega oportuna de los medicamentos a nivel ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales públicos es necesaria para alcanzar logros positivos en la salud, por tanto la farmacia al ser el último contacto del paciente con el sistema de salud, lo convierte en un responsable de la satisfacción del usuario asegurado o no, de tal forma que si la entrega de medicamentos, no se realiza de manera oportuna cumpliendo los procesos según estándares de calidad, se corre el riesgo de sufrir de insatisfacción de los usuarios, además del cumplimiento con idoneidad del tratamiento.

Este estudio se realizó en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, institución que tiene muchos años en atender a pacientes asegurados por el Seguro Integral de Salud –SIS y no asegurados, debido a que existen quejas de ambos usuarios externos en los servicios recibidos tanto en la atención médica de los consultorios externos así como de la cobertura de los medicamentos recetados por el médico tratante frente a la disponibilidad de fármacos en la farmacia, sobre todo por la falta de los medicamentos indicados en su receta.

Al realizar el estudio existió dos beneficiarios, primero el Servicio de Farmacia, debido a que conocerá el nivel de satisfacción de los asegurados por el Seguro Integral de Salud en el periodo determinado, por lo que se deberán realizar acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados de las dimensiones y en segundo lugar a los beneficiarios del SIS, porque al realizar las mejoras continuas, el asegurado SIS deberá percibir mayor satisfacción en estudios posteriores o de acuerdo al tiempo en que indique.

Por lo descrito anteriormente, en el presente estudio se planteó el siguiente:

Objetivo general:

Determinar la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud y la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.

Asimismo se plantearon los siguientes:

Objetivos específicos:

1. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.
2. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.
3. Determinar la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.
4. Determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.
5. Determinar la relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio con la satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

- Valle, 2019, efectuó un trabajo con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario con la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud Paján. Método fue un estudio descriptivo correlacional de diseño transversal, involucrando a 149 usuarios, en quienes se les aplicó los cuestionarios PECASUSS del MPS-Colombia, en la medición de la calidad del servicio y el Servqual (P-E) para la medición de la satisfacción de usuarios y sus cinco dimensiones. Entre los resultados se encontró que la calidad del servicio es percibida como Regular (57,7%) y la satisfacción con la calidad de la atención a nivel general como Poco Satisfecho/a (67,1%). Respecto a la satisfacción con la fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad los usuarios se encontraron, en su mayoría, Poco Satisfechos (en 66,8%; 65,1%; 65,8%; 66,4% y 67,1% respectivamente). Se concluye que la calidad de los servicios está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario a nivel general y con sus dimensiones, en todos los casos se obtuvo una $p < 0,05$ ¹¹.
- Arica & Flores, 2018, realizaron un estudio con el objetivo de determinar en qué medida el servicio de atención del personal influye en la satisfacción de los usuarios de la Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo en el primer semestre 2018. Método: se utilizó el diseño descriptivo con dos variables. El instrumento utilizado fue una encuesta constituida por 18 preguntas. Resultados: de la población global encuestada, se obtuvo un nivel de satisfacción regular del 54.6% en la farmacia del hospital. Se concluye que se demostró que el servicio de atención del personal influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo al final del periodo de tiempo de estudio¹².

- Barrientos, 2018, ejecutó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia. La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 60 usuarios. La técnica usada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. El resultado general es que se obtuvo una correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia. La conclusión general de la investigación con respecto a las variables fue que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta).
- Díaz JE &Yampi T, 2018, efectuaron una investigación con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017. Método: fue una investigación de tipo descriptivo y de diseño observacional, transversal y prospectivo. La muestra de 383 clientes respectivamente. Se aplicó durante el mes de octubre 2017, un cuestionario Modelo SERVPERF estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert, con opciones de respuesta de 1 a 7, haciendo uso de la técnica de encuesta. Se concluye que los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima en el año 2017 presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún cliente percibe satisfacción baja, 8,7% satisfacción media y 91,3% satisfacción alta ¹⁴.
- Portillo A, 2018, realizó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo general evaluar la calidad en el servicio para determinar el grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que se brinda. Método: Para realizar esta investigación se consideró como población a los clientes mayores de edad que acudieron a la farmacia y la muestra estuvo constituida por 96 clientes que se encuestaron durante 2 días. Se utilizó un muestreo aleatorio simple. Para medir la satisfacción se utilizó un cuestionario elaborado con la escala de Likert con 19 preguntas apoyado bajo la metodología SERVQUAL (Service of Quality). Entre

los resultados se tiene que del análisis de los cuestionarios se obtuvo que el 46.55% estuvieron satisfechos y un 53.45% estuvieron insatisfechos en cuanto al servicio que recibieron y el grado de satisfacción según SERVQUAL dio como resultado de -0.614, por lo que se concluye que la percepción del cliente está por debajo de las expectativas por lo que existe insatisfacción en cuanto al servicio que se les brinda¹⁵.

- Huamán, 2017, realizó un trabajo que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016. Método: la investigación fue de tipo descriptivo y de diseño observacional. La población y muestra estuvo constituida por 120.599 y 383 usuarios respectivamente. Se realizó durante el mes de diciembre 2016, un cuestionario Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL) estructurado de 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert. Para el análisis estadístico, se obtuvo el promedio del puntaje logrado y se determinaron el nivel de acuerdo a los valores siguientes: satisfacción baja (1,00 – 3, 00), satisfacción media (3,01 – 5,00) y satisfacción alta (5,01 – 7,00). Como resultado se obtuvo que los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida. Se concluye que los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016 presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida¹⁶.
- Paredes & Reyes, 2017, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador. Método: fue un estudio descriptivo, prospectivo, de diseño observacional y de corte transversal, se consideró como población a 2063 usuarios y como muestra de estudio a 324 usuarios. Se aplicó la técnica de encuesta del cuestionario de satisfacción del usuario externo de modelo SERVPERF. Entre los resultados se evaluó cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción y son: fiabilidad 4.72; capacidad de respuesta 4.25; seguridad 5.25;

empatía 4.86; y en aspectos tangibles 4.50. Concluyendo que el servicio de farmacia no cumple con la necesidad total del usuario externo ofreciendo un nivel medio de calidad del servicio¹⁷.

- Cepeda et al, 2016 en su estudio realizado en el Hospital Universitario “Dr. Luis Gómez López” de la ciudad de Barquisimeto - Venezuela con el propósito de determinar los problemas que afectan en la satisfacción del paciente hospitalizado, en el Servicio de Neumología. Método: fue un estudio descriptivo transversal en 43 pacientes adultos. Se diseñó y aplicó instrumento tipo encuesta de dieciséis (16) ítems referentes a aspectos relacionados con la satisfacción del usuario. Los resultados permitieron demostrar una elevada satisfacción de los usuarios con respecto al trato y mística de trabajo del personal que labora en el servicio, pese a la falta de medicamentos (83,72%) y falta de material médico (60,46%) identificándose como los principales problemas ¹⁸.
- Mamani & Flores, 2016, realizaron un estudio para evaluar la satisfacción de usuarios ambulatorios en la farmacia del Hospital Militar Central. Método: se efectuó un estudio básico, prospectivo y transversal; de nivel descriptivo; aplicándose un cuestionario en una MUESTRA 311 pacientes de tropas y familiares de efectivos policiales que recibían una consulta ambulatoria, entre los resultados se encontró que las edades de preferencia fue entre 55 a 60 años y con predominio del sexo femenino, con calificación regular de satisfacción en 41,2% para la dimensión trato del personal. Se concluye que nivel de satisfacción fue de regular¹⁹.
- Ramírez, 2016, realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas: Método: fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del hospital, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, el resultado principal fue que se determinó una relación directa y positiva con un

coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia, es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes. Concluyendo que cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes²⁰.

- Samame, 2015, realizó una investigación con el objetivo de determinar el nivel de calidad de atención respecto a sus dimensiones (Modelo SERVQUAL) y la satisfacción que se brinda al usuario externo el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Método: se realizó un estudio descriptivo, de tipo correlacional, retrospectivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 4,752 y la muestra por 356 pacientes, se utilizó un cuestionario para la recolección de la información. Entre los resultados se obtuvo que el nivel de calidad de atención se relaciona con sus dimensiones y la satisfacción del usuario externo el servicio de farmacia, entre las principales conclusiones fueron que la calidad de atención está en relación con el servicio de farmacia, basado en la diferencia entre lo percibido y la expectativa del usuario externo, se determinó que los niveles de calidad de atención es Baja (53,9%), Modesta (5,9%) y Alta (40,2%)²¹.
- Aguilar & Espinoza, 2011, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario en los usuarios externos el servicio de farmacia. Método: Se cuantificó el grado de satisfacción con escala de Likert y se relaciono con las tres dimensiones de calidad: Estructura, Proceso y Resultados en base a la satisfacción global. A 380 usuarios externos de 18-70 años de edad, se aplicó la encuesta previamente validada. Entre los resultados se obtuvo que para la dimensión estructura satisfacción intermedia con 3,43 puntos, para la dimensión proceso satisfacción intermedia con 2,75 y para la dimensión resultado satisfacción intermedia con 3,48 puntos. Concluyéndose que existe una satisfacción intermedia en los tres procesos²².

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Introducción

La calidad de la atención es uno de los principios de las políticas de salud más citados y actualmente ocupa un lugar destacado en la agenda de los responsables políticos a nivel nacional e internacional. La calidad de la atención médica puede estar motivado por varias razones, que van desde un compromiso general con la prestación de atención médica de alta calidad como un bien público o el enfoque renovado en los resultados de los pacientes en el contexto de las ideas populares de atención médica basadas en valores a la identificación de problemas específicos de calidad de la atención de salud²³.

Las primeras definiciones de la calidad de la atención médica fueron moldeadas casi exclusivamente por profesionales de la salud e investigadores de servicios de salud. Sin embargo, se ha reconocido cada vez más que las preferencias y opiniones de los pacientes, el público y otros actores clave también son muy relevantes.

Donabedian definió la calidad en términos generales como “la capacidad de lograr objetivos deseables utilizando medios legítimos”. Esta definición refleja el hecho de que el término "calidad" no es específico de la atención médica y es utilizado por muchas personas diferentes en diversos sectores de la sociedad. Las personas usan el término calidad cuando describen una variedad de aspectos positivos de los hospitales y los médicos, pero también cuando hablan de alimentos o automóviles. De hecho, el uso generalizado del término calidad explica parte de la confusión en torno al concepto de calidad de la atención médica cuando los responsables de la formulación de políticas o los investigadores utilizan el término para todo tipo de atributos positivos o deseables de los sistemas de salud. Sin embargo, Donabedian también proporciona una definición más específica de la calidad de la atención, afirmando que es “la atención que se espera que maximice una medida inclusiva del bienestar del paciente”²³.

Una década más tarde, el Instituto de Medicina (IOM) de EE. UU, definió la calidad de la atención como “el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual”²⁴.

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. Con los sinónimos de Auditoría Médica, análisis de la atención médica, monitoreo médico, verificación de la calidad de la atención médica y evaluación médica, entre otros²⁵.

La calidad dentro del contexto de la atención médica es un apartado que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América Latina a través de diferentes metodologías, entre las cuales la integrada por Abedis Donabedian —basada en el modelo de insumo-producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados— ha sido una de las más aceptadas²⁵.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Aunque es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud²⁶.

Los servicios de salud, como toda empresa, deben enfrentar diversos desafíos, presiones, amenazas, para lograr mantener y desarrollar calidad en los servicios otorgados, deben saber cómo adecuar y adaptar las principales variables empresariales (tareas, tecnologías, estructura organizacional, personas y ambiente externo) en diferentes situaciones como: el surgimiento de nuevas tecnologías, la globalización, los cambios políticos, y los cambios en el conocimiento²⁷.

Estos factores explican el entorno competitivo en el que están inmersas las empresas, y por cierto también nuestras organizaciones de salud las cuales luchan por tener una adecuada coordinación de procesos como también la generación de condiciones que

hagan que exista una diferencia con el resto de los competidores en el área de salud y que a su vez entregue valor a los servicios otorgados²⁷.

2.2.2 Satisfacción del usuario

Las encuestas de satisfacción de usuarios de Servicios de Salud, constituyen un indicador de calidad de atención sanitaria que evalúa finalmente el resultado del sistema sanitario, su proceso y estructura. Desde hace 20 años se plantea que la opinión de los usuarios de los Servicios de Salud es importante en cuanto a futuros replanteamientos de la planificación de servicio y en lo referente a la participación de la comunidad en la orientación y ordenación de dichos servicios. Las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud están referidas a la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios y la accesibilidad a los servicios de salud²⁸.

Massip, 2008, señala que en la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad. El concepto de calidad en salud debemos enmarcarlo según Vanormalingen en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud. Se han estudiado un grupo de determinantes fundamentales de la calidad de los servicios que según Suárez (1997), son²⁹:

- **Confiability:** implica consistencia en el rendimiento y en la práctica.
- **Receptividad:** se refiere a la disposición y prontitud de los empleados para proporcionar el servicio, implica la oportunidad.
- **Competencia:** significa la posesión de habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar el servicio.
- **Accesibilidad:** implica el aprovechamiento y la facilidad del contacto.
- **Cortesía:** es la amabilidad, la urbanidad y la amistad del personal que presta el servicio.
- **Comunicación:** significa escuchar a los usuarios y mantenerlos informados con un lenguaje que puedan entender.

- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Seguridad: estar libres de peligros, riesgos y dudas.
- Entender y conocer al cliente: implica estudiar y conocer las necesidades de este para satisfacerlas.
- Aspecto tangible del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, herramientas, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario²⁹.

Se habla de calidad en la atención médica o calidad asistencial cuando se realizan diferentes actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales sumamente buenos y teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención recibida. Se ha partido de considerar la calidad de los servicios de salud como el concepto que refleja la correspondencia de las características de los servicios ofertados a la población con el sistema de normas valorativas explícitas e implícitas que existen en un momento determinado en una sociedad concreta. Se han reconocido las siguientes dimensiones de la calidad: componente científico-técnico, accesibilidad, efectividad, satisfacción y eficiencia²⁹.

2.2.3 Usuario

El usuario es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de algún tipo de servicio, en nuestro caso, servicios de salud, por lo que utilizará recursos o servicios de salud para cubrir su necesidad, dicho de otra manera un usuario, específicamente un paciente que acude a un establecimiento de salud, necesita calmar su “dolor o síntomas”, por lo tanto, necesitará de una atención médica, exámenes de laboratorio y/o medicamentos, en todos los procesos de atención el usuario tendrá una expectativa, y esta será percibida desde que ingresa al hospital o centro de salud, y de ella se obtendrá una respuesta traducida en la satisfacción del usuario.

El usuario que llega a solicitar una atención en cualquiera de los distintos niveles de atención sabe de sus derechos, por lo que es más exigente, ocasionando “conflictos”, como consecuencia un quiebre en la relación usuario y personal de salud, observando maltratos por ambas partes, imponiendo razones para que su atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige un servicio óptimo y oportuno, sin que esto implique

“pérdida de tiempo” y sobre todo que responda a sus necesidades, esto se traduce en satisfacción del usuario y por consiguiente el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier establecimiento de salud³⁰.

La satisfacción del usuario es, más difícil de lograr en el primer nivel de atención donde los recursos son escasos, debido a la complejidad del establecimiento de salud, no existe equipos adecuados en la mayoría de ellos, por lo que la satisfacción del usuario puede ser de bajo nivel, y esta seguir disminuyendo cuando el paciente es referido a otro establecimiento de mayor nivel u hospital³⁰.

A pesar que en EsSalud y en el MINSA, buscan mejorar la calidad de atención, con sus cuatro características preestablecidas: Humana, Oportuna, Segura y Continua, ésta parece no lograrse; pues cada vez son más las personas que acuden a un libro de reclamaciones o al buzón de sugerencias. En la práctica diaria de la atención en los establecimientos de salud tanto del MINSA y EsSalud se han observado un aumento de las quejas mensuales en forma constante plasmadas en el libro de reclamaciones, además de una diversidad cultural que condiciona a un cambio en la percepción subjetiva de gravedad³¹.

Sin duda el tener usuarios externos insatisfechos origina una mala imagen y un mal prestigio del establecimiento de salud y con ello el de sus trabajadores, que debería ser preocupación cuando la insatisfacción es por el mal trato recibido durante la atención (falta de amabilidad, indiferencia en su atención de salud, etc). A su vez esta consecuencia de un mal servicio o servicio deficiente no se limitan a la pérdida de un paciente, sino de varios, debido a que un paciente insatisfecho cuenta su experiencia buena o mala a varios pacientes y esto puede aumentar exponencialmente, asimismo también estas malas experiencia pueden ser individualizadas por servicios y en el caso del servicio de farmacia no es la excepción a la problemática de la insatisfacción del usuario²⁹.

2.2.4 Desabastecimiento de medicamentos en la satisfacción del usuario

La falta o el desabastecimiento de medicamentos es un problema que lleva a mucha insatisfacción del usuario (asegurado o no asegurado), como se indicó anteriormente el

proceso de atención tiene puntos críticos, por ejemplo un paciente es bien atendido en consultorio externo, donde se le brindaron las indicaciones y a su vez algunos exámenes de laboratorio, por lo tanto el paciente acude al laboratorio y ahí le manifiestan que no tienen los reactivos para realizar dichos exámenes, eso ya le provoca una incomodidad, porque el usuario pensara en los laboratorios particulares cuanto será su costo; pero si tiene ambos servicios en el establecimiento de salud, finalmente acudirá al servicio de farmacia para recoger sus medicamentos, pero le manifiestan que no tienen la receta completa o en el peor de los casos que no tienen los medicamentos prescritos, por la cual, el proceso de atención no termina de la forma más adecuada para el paciente, y como consecuencia insatisfacción del usuario.

Este comentario anterior, se presenta en el día a día, miles de personas que acuden a los establecimientos de salud públicos tienen que esperar para ser atendidos, y las instalaciones en muchos casos no son adecuadas y, peor aún, luego de toda la espera no encuentran todos los medicamentos que necesitan. El desabastecimiento de medicamentos en forma continua en los establecimientos de salud ocasiona que casi uno de cada dos pacientes que recibe receta médica (79.5% del total) no reciba sus medicamentos y termine comprando las medicinas en farmacias privadas, esto último si cuenta con los recursos para hacerlo³².

Al 31 de julio de 2019, 30.1% de los establecimientos del primer nivel de atención a nivel local se encontraban con baja disponibilidad de medicamentos esenciales (742 medicamentos vigentes en el Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales para el sector salud), 30.5% con disponibilidad regular, 29.5% con disponibilidad alta y tan solo un 9.9% contaba con la cantidad óptima, según reporte de la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) a través del Sistema Integrado de Suministro de Medicamentos e Insumos Médico-Quirúrgicos. Si se analizan el segundo y el tercer nivel de atención, el panorama tampoco mejora. Se evidencia que, en casi todos los hospitales del país, existe una gran cantidad de medicamentos en sobrestock, es decir, con disponibilidad para cubrir la demanda de consumo por más de seis meses y, en consecuencia, con riesgo de vencimiento. A su vez, muchos otros se encuentran desabastecidos o en substock, lo cual significa que no pueden cubrir su demanda de consumo por más de dos meses. En general, la mayor parte de los hospitales adolece de

desabastecimiento, poca o excesiva disponibilidad de la mayor parte de sus medicamentos³².

Larraín JM, Valentín KA, Zelaya FM, realizaron un estudio de diagnóstico sobre el abastecimiento de medicamentos, en la cual señala que la principal fuente de abastecimiento de medicamentos de los establecimientos de salud, que brindan servicios de salud a los afiliados al SIS, son las compras corporativas realizadas por Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos (Cenares), el análisis y diagnóstico situacional del proceso de abastecimiento ha permitido identificar y evaluar las deficiencias en las actividades que desarrollan los actores involucrados. Las deficiencias identificadas permitieron establecer las propuestas de mejoras en el proceso de abastecimiento de medicamentos mediante compras corporativas, como son la creación de un fondo rotatorio administrado por Cenares, la gestión de stock en base al consumo y la determinación de nuevos roles para los actores involucrados en el proceso, que se establecerán mediante la modificación de la normativa vigente y la aprobación de instrumentos de gestión para su materialización, asegurando la disponibilidad de medicamentos en los establecimientos de salud³³.

De lo descrito anteriormente, el problema de desabastecimiento de medicamentos no sólo depende de los establecimientos de salud, sino que dicho desabastecimiento también depende desde el ente rector a través del Cenares, por ello, se debe realizar diferentes intervenciones para tener un flujo continuo de abastecimiento de los medicamentos.

2.2.5 Modelo Calidad de Servicio (QualityService, SERVQUAL)

Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (QualityService) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por Parasuram, Zeithalm y Berry, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio¹⁰.

2.2.6 El Modelo Rendimiento del Servicio (SERVICE PERFORMANCE - SERVPERF)

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor en 1992, SERVPERF (Service Performance) debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño para la medida de la calidad de servicio. Se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes¹⁷.

2.2.7 Importancia de medir la satisfacción

Se puede definir la calidad de Vida relacionada con la Salud (CVRS) como el aspecto de la calidad de vida que se refiere específicamente a la salud de la persona y se usa para designar los resultados concretos de la evaluación clínica y la toma de decisiones terapéuticas. El concepto de CVRS incluye áreas básicas de salud física, mental, social y aspectos emocionales. Al interior de estos dominios se evalúan para estudiar la calidad de vida necesidades de los seres humanos como alimentación, descanso, sexo, respiración, seguridad física, empleo, apoyo familiar, afiliación a sistema de salud, reconocimiento, confianza, respeto, éxito autorrealización, moralidad y creatividad³¹.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Se hizo una investigación observacional, descriptiva correlacional, prospectiva y transversal en la que se describen las relaciones entre las variables señaladas³⁴.

3.2 Consideraciones éticas

Esta investigación se realizó de conformidad con los principios éticos fundamentales el respeto por la dignidad personal, la justicia, la beneficencia y la no maleficencia. Se garantizó el manejo confidencial de la información, la cual sólo se utilizó para fines académicos. Se elaboró un consentimiento informado para la autorización expresa del usuario externo.

3.3 Diseño metodológico

Diseño No Experimental porque no se manipuló las variables para obtener resultados.

3.4 Unidad de análisis

Usuario externo asegurado por el Seguro Integral de Salud que acude al servicio de farmacia a recoger los medicamentos prescritos en una atención médica.

3.5 Población de estudio

Todos los usuarios asegurados por el Seguro Integral de Salud que acuden con la receta entregada en consultorios externos al Servicio de Farmacia para recoger los medicamentos prescritos durante los meses de octubre 2019 a enero 2020.

3.6 Muestra de estudio

El tamaño de la muestra se obtuvo a partir de la siguiente relación matemática para población finita o conocida:

$$n' = \frac{NZ^2 * p (1-p)}{(N-1) E^2 + Z^2 * p (1-p)}$$

Donde:

E = Error esperado: 0.05 (5%)

p = Confianza: 95% (dato obtenido según estudio anterior)

Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5%

N = Población: 92755 recetas atendidas durante el año 2019

Entonces calculando:

$$n' = \frac{92755 (3.8416) * 0.95 (1-0.95)}{(92755-1) (0.0025) + (3.8416) * 0.95 (1-0.95)}$$

$$n' = \frac{32069.48472}{231.885 + 0.345744}$$

$$n' = \frac{32069.48472}{232.230744} = 138.0931920021$$

$$n' = 138$$

En este estudio se practicó un muestreo probabilístico aleatorio simple para población conocida, por lo tanto la muestra para el presente estudio será de $138 \pm 10\%$, en casos de no llenar adecuadamente el cuestionario a entregar.

3.7 Criterios de selección

3.7.1 Criterios de inclusión

Para seleccionar la muestra se consideró los criterios siguientes.

- ✓ Usuarios SIS de ambos sexos de 18 a 60 años de edad.
- ✓ Usuarios que hayan sido atendidos en los distintos consultorios externos médicos del Hospital Nacional Dos de Mayo y luego en el servicio de farmacia.
- ✓ Usuarios que voluntariamente desearon participar en el estudio.

3.7.2 Criterios de exclusión

Para no ingresar a la muestra, se tuvo en consideración los siguientes criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios de ambos sexos menores de 18, mayores de 60 años de edad.
- ✓ Pacientes que no quisieron formar parte del estudio.
- ✓ Usuarios con problemas de su salud mental.

3.8 Técnicas o instrumentos de recolección de la información

En esta investigación se empleó la encuesta; se trabajó con la aplicación del cuestionario SERVQUAL (Anexo 2). Luego de obtener la autorización correspondiente del Hospital Nacional Dos de Mayo para la realización del presente trabajo de investigación, se aplicó la encuesta asistida con abordaje a los usuarios SIS que han sido atendidos en el servicio de farmacia, luego de acudir a los consultorios externos según corresponda del Hospital Nacional Dos de Mayo. Así mismo previo a la encuesta se le explicó los objetivos del estudio solicitando su participación voluntaria la misma que una vez aceptada quedará registrada en un documento de consentimiento informado (Anexo 1).

3.8.1 Instrumento

En el presente estudio para recolectar los datos, la herramienta utilizada fue el cuestionario de la Escala Multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y modificada por el (MINSa, 2011)¹⁰. Consta de 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones: Fiabilidad con 5 ítems, capacidad de respuesta o responsabilidad con 2 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía con 5 ítems y tangibilidad con 4 ítems. La adaptación para el presente estudio es la inclusión de una interrogante que consiste en la demanda de medicamentos que por ser categórica no paso a ser parte del instrumento sino su complemento (ver anexo 2).

3.8.2 Ficha técnica del instrumento

Nombre	Escala Multidimensional SERVQUAL
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985 / MINSA, 2012/ Cuestionario tomado de Celis E, Cruz J y Lora M. (2017) ³⁵ .
Aplicación	Hospital Nacional Dos de Mayo – Perú – octubre 2019 a enero de 2020.
Sujetos de aplicación	140 usuarios de ambos sexos y de 18 a 60 años de edad.
Tipo de administración	Individual y colectiva
Duración	15 minutos
Normas de puntuación	<p>General con 20 ítems para medir la satisfacción del usuario por dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fiabilidad: Preguntas del (1-5). – Capacidad de respuesta o Responsabilidad: Preguntas del (6-7). – Seguridad: Preguntas del (8-11). – Empatía: Preguntas del (12-16). – Tangibilidad: Preguntas del (17-20). <p>Cada ítem se estructura en la escala numérica del 1 al 7. 1 se considera como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>
Campo de aplicación	Administración de localidad del servicio en entidades públicas y privadas

3.9 Procesamiento de la información

Se utilizó la aplicación de los programas Microsoft Excel 2016 para la construcción de la base de datos; y el programa estadístico SPSS v. 24 para elaborar las tablas, gráficos y porcentajes, teniendo en cuenta los niveles de satisfacción establecidos, y para determinar el nivel de satisfacción se procedió a obtener la media estadística de cada dimensión luego cuantificar el número y porcentajes según los siguientes valores:

- Insatisfecho cuando el asegurado valora con el puntaje de la encuesta entre 1,00 - 3,00. (> 60%)
- Parcialmente satisfecho cuando el asegurado valora con el puntaje de la encuesta de 3,01 - 5,00. (40 – 60%)
- Satisfecho cuando el asegurado valora el puntaje de la encuesta entre 5,01 - 7,00. (< 40%)

que se basa en la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, validado con resolución ministerial N°527-2011/MINSA, con fecha 11 de julio del 2011.

Según el Ministerio de Salud, establece que la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece., en este caso del servicio de farmacia¹⁰.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Tabla 1. Características de los usuarios encuestados que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Variables sociodemográficas	Categorías	Nº	%
Edad	Hasta 30	16	11,4
	31 a 40	32	22,9
	41 a 50	53	37,9
	Desde 51 a más	39	27,9
Género	Varón	46	32,9
	Mujer	94	67,1
Ocupación	Independiente	98	70,0
	Ama de casa	32	22,9
	Otras ocupaciones	10	7,1
Instrucción	Primaria	42	30,0
	Secundaria	70	50,0
	Técnico/Superior	24	20,0

Leyenda: La población estaba constituida por asegurados del Seguro Integral de Salud que acuden con la receta entregada en consultorios externos al Servicio de Farmacia

Tabla 2. Niveles de satisfacción de los asegurados por el Seguro Integral de Salud, que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Dimensiones	Insatisfecho		Parcialmente Satisfecho		Satisfecho	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Fiabilidad	--	--	127	90,7	13	9,3
Capacidad de respuesta	2	1,4	126	90,0	12	8,6
Empatía	5	3,6	104	74,3	31	22,1
Tangibilidad	--	--	116	82,9	24	17,1
Seguridad	--	--	71	50,7	69	49,3
Satisfacción del usuario	--	--	116	82,9	24	17,1

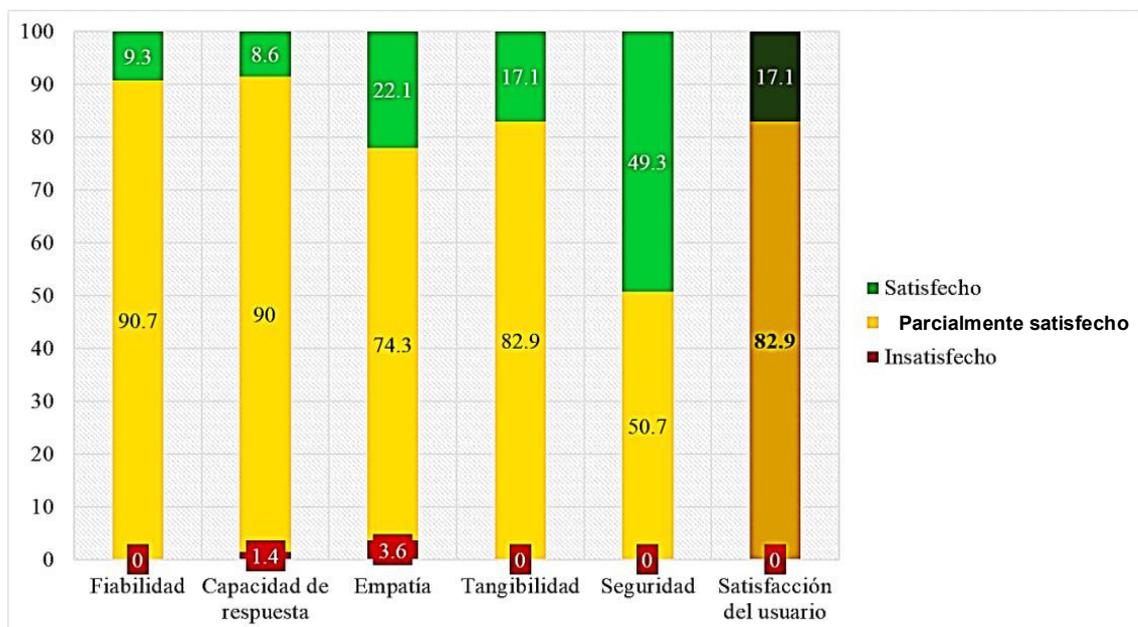


Figura 1. Niveles de satisfacción de los asegurados por el Seguro Integral de Salud, que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 3. Niveles de conformidad del asegurado con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Niveles	N°	%
Inconforme	33	23,6
Parcialmente conforme	103	73,6
Conforme	4	2,9

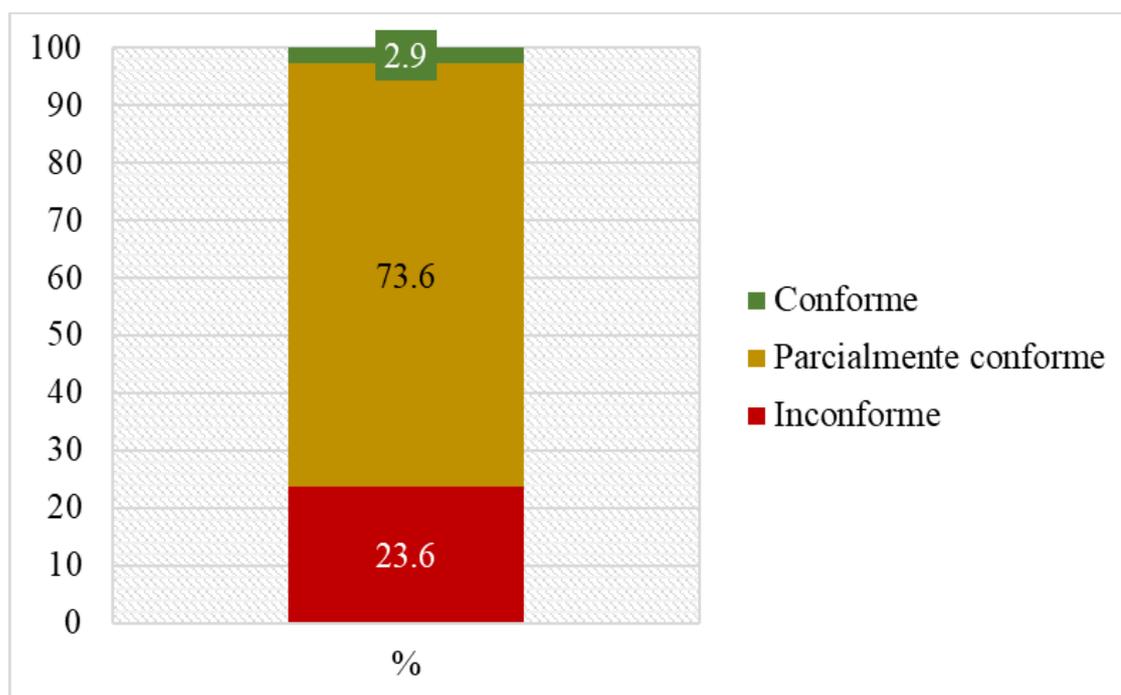


Figura 2. Niveles de conformidad del asegurado con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Tabla 4. Análisis inferencial de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario que acudieron al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

Variables	Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario con la atención	F1. Fiabilidad	0,166	140	0,000
	F2. Capacidad de respuesta	0,206	140	0,000
	F3. Empatía	0,202	140	0,000
	F4. Tangibilidad	0,176	140	0,000
	F5. Seguridad	0,162	140	0,000
	General	0,175	140	0,000
Conformidad con la demanda de medicamentos		0,271	140	0,000

gl: grados de libertad; Sig.: valor de significancia.

Tabla 5. Relación entre la satisfacción del asegurado por el seguro integral de salud y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

		Conformidad con demanda de medicamentos
	<i>Rho</i>	0,205**
Satisfacción del usuario con la atención	<i>Sig.</i>	0,008
	<i>n</i>	140

Rho: Coeficiente de correlación Rho de Spearman; Sig.: Significancia estadística; n: muestra

Tabla 6. Relación entre la dimensión *fiabilidad* y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

		Conformidad con demanda de medicamentos
	<i>Rho</i>	0,180*
Fiabilidad	<i>Sig.</i>	0,016
	<i>n</i>	140

Rho: Coeficiente de correlación Rho de Spearman; Sig.: Significancia estadística; n: muestra

Tabla 7. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

		Conformidad con demanda de medicamentos
	<i>Rho</i>	0,268**
Capacidad de respuesta	<i>Sig.</i>	0,001
	<i>n</i>	140

Rho: Coeficiente de correlación Rho de Spearman; Sig.: Significancia estadística; n: muestra

Tabla 8. Relación entre la dimensión *seguridad* y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

		Conformidad con demanda de medicamentos
	<i>Rho</i>	0,197**
Seguridad	<i>Sig.</i>	0,010
	<i>n</i>	140

Rho: Coeficiente de correlación Rho de Spearman; Sig.: Significancia estadística; n: muestra

Tabla 9. Relación entre la dimensión *empatía* y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019.

		Conformidad con demanda de medicamentos
	<i>Rho</i>	0,197**
Empatía	<i>Sig.</i>	0,010
	<i>n</i>	140

Rho: Coeficiente de correlación Rho de Spearman; Sig.: Significancia estadística; n: muestra

Tabla 10. Relación entre la dimensión *tangibilidad* y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

		Conformidad con demanda de medicamentos	Tamaño del efecto (<i>p</i>)
Tangibilidad	<i>Rho</i>	0,202**	0,041
	<i>Sig.</i>	0,008	
	<i>n</i>	140	

Rho: Coeficiente de correlación Rho de Spearman; Sig.: Significancia estadística; n: muestra

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario es un pilar fundamental para conocer si la atención recibida en los establecimientos de salud fue o ha sido la adecuada, por ello, debe ser constante su aplicación de encuestas a los usuarios externos asegurados y no asegurados, debido a que los resultados son dinámicos durante el tiempo, inclusive estos cambios pueden ser diferentes entre semanas, entre meses y de año a año en el periodo correspondiente, esto sucede porque la atención de salud tiene muchas variables, de una manera sencilla de señalarlo es la que se realiza en los consultorios externos de los establecimientos de salud, donde el médico atiende al paciente, recibe su receta y el paciente acude a la farmacia, en alguno de estos procesos el paciente puede quedar insatisfecho. Pero para el caso específico sólo se aplicó la encuesta para la satisfacción del usuario por la atención del servicio de farmacia.

En la tabla 1 se muestran las características de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, se puede observar que los rangos de edad están entre 41 a 50 años y de 51 a más años, con predominio del primer intervalo, que ocupa la tercera parte de la muestra, no se debe dejar de señalar que muchos de estos asegurados son padres de familia donde el 67,1% son del género femenino, así también el 70% de los asegurados que acudieron al servicio de farmacia tienen una ocupación de manera independiente y son amas de casa, por lo tanto, este resultado nos indica que acudir al establecimiento de salud y no tener una buena atención, su percepción sobre el servicio de salud será negativa, debido a que lo percibirán como una “pérdida de tiempo”, debe resaltarse que la encuesta fue realizada a pacientes que acudieron luego de ser atendidos en los consultorios externos y no proceden del servicio de emergencia. Estos resultados se comparan con otros estudios realizados a nivel nacional señalados en los antecedentes ¹¹⁻¹⁷. El grado de instrucción de los asegurados fue entre primaria (30%) y secundaria (50%) esta variable está muy relacionada con la ocupación que son independientes y amas de casa, es decir que muchos de ellos tienen sus ingresos en el día a día y al no tener la receta completa la insatisfacción puede aumentar ante la falta de un medicamento de la receta prescrita, porque saben que originara un gasto de bolsillo y este gasto aumentará de acuerdo al número de medicamentos no entregados

en la farmacia, estos estudios tiene similitud en los resultados obtenidos en investigaciones sobre satisfacción del usuario ¹⁸⁻²².

Los resultados que se muestran en la tabla 2, corresponden al análisis de frecuencias de los niveles de satisfacción del asegurado. En general, se puede observar que cuatro de cada cinco usuarios que acudieron al servicio de farmacia procedente de los consultorios externos manifiestan estar parcialmente satisfechos con la atención que recibieron (82.9%); sólo el 17.1% mostraron estar satisfechos. Este resultado puede mostrar, falta de una buena atención por parte del personal del hospital, falta de accesibilidad y tiempo de espera al servicio de farmacia. Esta tendencia se refleja en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad. Con respecto a la dimensión seguridad, la mitad mostró estar parcialmente satisfecho y una proporción similar, satisfecho (figura 1). Entre los resultados obtenidos, la encuesta SERVQUAL evalúa cinco dimensiones, que comprando con el estudio realizado, existe variación en los puntajes de cada dimensión, esto indica que la satisfacción del usuario es dinámico y diferente entre hospitales y a nivel de cada región del Perú ¹³⁻¹⁸

En la tabla 3 y figura 4, se muestran los resultados del análisis de frecuencias sobre el nivel de conformidad del asegurado con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos. Cerca de la cuarta parte de los asegurados (23.6%) están inconformes con el servicio; y más del 70% manifestaron estar parcialmente conforme y, sólo el 2.9% estuvo conforme. Estos resultados nos indican que el 73,6% de los usuarios no recibieron los medicamentos prescritos en forma completa, lo que ocasionaría un gasto de bolsillo. Sobre la demanda de medicamentos, se realizó las siguientes preguntas: recibe todos los medicamentos que le recetan, la falta de medicamentos en la farmacia de consultorio externo es un problema y el tiempo de dispensación de medicamentos es un problema. Estas preguntas se relacionan con el resultado descrito en la tabla 3, se observa que los asegurados o usuarios están parcialmente conformes e inconformes, como consecuencia de la falta de medicamentos que se dejaron de entregar en cada receta prescrita. Por lo tanto, para que este resultado mejore se debe realizar las gestiones adecuadas para evitar el desabastecimiento de los medicamentos^{11-12, 32,33}.

En la tabla 4, con el fin de determinar si la distribución de los datos de todas las variables que involucra el presente estudio, se ajusta o no a la curva normal, estos fueron sometidos a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov-Lilliefors. Las valoraciones de probabilidad muestran la curva que describen los datos, se diferencian de manera significativa de la distribución normal ($p < 0,05$). Estos resultados orientan al estudio a emplear pruebas de significancia no paramétricas para atender a los objetivos de la investigación; en este sentido, se emplearon las pruebas de significancia estadística que emplean como insumo al coeficiente de correlación de Spearman para contrastar hipótesis estadística. Los resultados de satisfacción del usuario son variables pero la tendencia es parcialmente satisfecha e insatisfecha en los diversos establecimientos de salud de cualquier nivel de atención, por lo tanto no es un problema de un determinado hospital o centro de salud ^{15-17, 38-42}.

Los resultados presentados en la tabla 5, atienden al objetivo general del estudio. El valor de probabilidad mostró que la satisfacción del asegurado por el seguro integral de salud y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos se correlacionan de manera significativa ($p < 0,05$). Este resultado muestra que la satisfacción del usuario o asegurado con la demanda de medicamentos es significativa es decir que los asegurados presentan niveles de parcialmente satisfecho o insatisfecho, de acuerdo a la tabla 2. Los resultados de satisfacción del usuario son variables pero la tendencia es parcialmente satisfecha e insatisfecha en los diversos establecimientos de salud de cualquier nivel de atención, por lo tanto no es un problema de un determinado hospital o centro de salud ^{16-20, 38-42}.

En nuestro país, la satisfacción del usuario se define como: *“la apreciación por parte del usuario sobre la calidad del servicio recibido, encuadrándose en sus elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y tangibilidad”*¹⁰. Entendiendo esta definición; *“satisfacción del usuario es la medida en que la atención y el estado de salud resultante de esta atención cumplan con las perspectivas del paciente considerado como usuario externo desde el momento mismo en que entra al centro de salud”*³⁶.

Estos conceptos del MINSA son recogidos de los planteamientos de Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L³⁷, “*quienes parten de conocer la opinión del usuario de los servicios de salud referente a cómo percibe la forma de haber sido atendido, constituyendo una forma de evaluación de aspectos de la calidad de servicios de salud más rápida y a un costo bajo, de ésta manera se puede obtener un conjunto de ideas que sirven de información beneficiosa a la institución que oferta los servicios de salud, además para los mismos pacientes en sus carencias de salud, expectativas y resultados*”. Para efectos de la evaluación realizada en el presente estudio, las definiciones de las siguientes dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, se han definido con los resultados respectivos.

Los resultados presentados en la tabla 6, atienden al primer objetivo específico del estudio. El valor de probabilidad mostró que la dimensión *Fiabilidad* y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos se correlacionan de manera significativa ($p < 0,05$).

La fiabilidad. Menciona que; “*es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido*”¹⁰. En el instrumento las preguntas realizadas fueron: “*¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?, ¿El médico le atendió en el horario programado?, ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?, ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? y ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?*”. Según estudios la atención de salud presenta una fiabilidad baja debido a que en el proceso de atención se presenta diversos factores que pueden obstaculizar a cumplir exitosamente el servicio, como son la orientación, informes, información y el orden de llegada⁴³⁻⁴⁵.

Los resultados presentados en la tabla 7, atienden al segundo objetivo específico del estudio. El valor de probabilidad mostró que la dimensión *Capacidad de respuesta* y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos se correlacionan de manera significativa ($p < 0,05$).

Capacidad de respuesta o responsabilidad. que; *“es la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable”*¹⁰. También conceptualizada como *“la capacidad de ayudar y/ o servir al usuario al proveerle atención oportuna que termine dando respuestas a las exigencias de los pacientes y ayudándolo en sus dificultades”*³⁵. En el instrumento las preguntas realizadas fueron: *“¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? y ¿La atención en farmacia fue rápida?”*. Según estudios, la capacidad de respuesta es una variable importante, debido a que el paciente desea ser atendido rápidamente, por ello en las preguntas se mide la rapidez de la atención, es decir el tiempo de espera que realiza un usuario, si el tiempo de espera es demasiado largo, entonces la insatisfacción será mayor⁴⁶⁻⁴⁷.

Los resultados presentados en la tabla 8, atienden al tercer objetivo específico del estudio. El valor de probabilidad mostró que la dimensión *Seguridad* y la conformidad con la demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos se correlacionan de manera significativa ($p < 0,05$).

La Seguridad. *“Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza”*¹⁰, que depende del nivel de habilidad para transmitir confianza, capacidad de servicio, conocimiento, credibilidad por los profesionales e información. En el instrumento las preguntas realizadas fueron: *¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?, ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?, ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? y ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?.* Según estudios la seguridad en la atención de salud, refleja sobre todo la cortesía, el respeto, la información brindada al paciente y la atención propiamente dicha que recibió el usuario, muchos usuarios se quejan que no fueron bien atendidos, no fueron tratados amablemente, fueron “atendidos” rápidamente, no fueron escuchados debidamente y no tuvieron cortesía en su atención⁴⁸⁻⁴⁹.

Los resultados presentados en la tabla 9, atienden al cuarto objetivo específico del estudio. El valor de probabilidad mostró que la dimensión *Empatía* y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos se correlacionan de manera significativa ($p < 0,05$).

Empatía. “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro”¹⁰. Es decir el servicio individualizado que brinda la institución al paciente. En el instrumento las preguntas realizadas fueron: “¿El personal de consulta externa lo trató con amabilidad respeto y paciencia?, ¿El médico que le atención mostró interés en solucionar su problema de salud?, ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?, ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: medicamentos, dosis y efectos adversos? y ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?”. Según estudios la empatía, refleja el trato al paciente por parte de los profesionales de la salud en todos los procesos de la atención, no se debe dejar de lado, que el usuario aparte de su malestar físico (generalmente) tiene una carga emocional, incluso esa carga emocional ya lo tienen días atrás de su atención, como es para obtener la cita médica, que debido a la alta demanda, presentan un alto diferimiento de la cita. Por lo tanto, el usuario desea ser escuchado, algunos más que otros, y esto tiene un alto nivel de impacto en la satisfacción del usuario⁵⁰⁻⁵¹.

Los resultados presentados en la tabla 10, atienden al quinto objetivo específico del estudio. El valor de probabilidad mostró que la dimensión *Tangibilidad* y la conformidad con demanda de medicamentos en el servicio de farmacia de consultorios externos se correlacionan de manera significativa ($p < 0,05$).

La *Tangibilidad*. Hace referencia a; “los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, estos están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad”¹⁰. Esto es el rasgo observable del servicio propuesto, todo aquello que transfieren

imágenes físicas de la atención al usuario. En el instrumento las preguntas realizadas fueron: *¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?, ¿la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?, ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? y ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?.* Según estudios la tangibilidad es lo que observa el usuario durante su atención, asimismo, observa la información visual del establecimiento de salud para orientarse o ser orientado, por lo tanto, una buena información visual del flujograma contribuiría a mejorar la satisfacción del usuario⁵²⁻⁵³.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

1. La satisfacción del asegurado por el seguro integral de salud que acudieron al servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo fue parcialmente satisfecho (82,9%) y en relación a la conformidad del asegurado con la demanda de medicamentos es parcialmente conforme (73,6%), es decir que los asegurados, usuarios del servicio de farmacia que se sienten satisfechos con la atención, tienden a mostrarse conformes también con la demanda de medicamentos.
2. La satisfacción del usuario ambulatorio sobre la dimensión fiabilidad y la demanda de medicamentos del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos fue significativo ($p < 0,05$), es decir, que el servicio de farmacia tiene la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido, por lo que a mayor fiabilidad en el servicio mayor es la conformidad con la demanda de medicamentos.
3. La satisfacción del usuario ambulatorio sobre la dimensión capacidad de respuesta y la demanda de medicamentos del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos fue significativo ($p < 0,05$), es decir, que el servicio de farmacia tiene la disposición de servir a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno frente a una demanda, por lo que, a mayor satisfacción con la capacidad de respuesta mayor es la conformidad con la demanda de medicamentos.
4. La satisfacción del usuario ambulatorio sobre la dimensión seguridad y la demanda de medicamentos del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos fue significativo ($p < 0,05$), es decir, que el servicio de farmacia brinda la confianza que genera la actitud del personal hacia la prestación de salud demostrando conocimiento para inspirar confianza, por lo que, a mayor sea la seguridad mayor es la conformidad con la demanda de medicamentos.
5. La satisfacción del usuario ambulatorio sobre la dimensión empatía y la demanda de medicamentos del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos fue significativo ($p < 0,05$), es decir, el personal del servicio de farmacia tiene la capacidad de ponerse en el lugar de

otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, por lo que, a mayor sea la empatía mayor es la conformidad con la demanda de medicamentos.

6. La satisfacción del usuario ambulatorio sobre la dimensión tangibilidad y la demanda de medicamentos del asegurado por el Seguro Integral de Salud en el servicio de farmacia de consultorios externos fue significativo ($p < 0,05$), es decir, que el servicio de farmacia muestra aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, estos están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, por lo que, a mayor sea la satisfacción con la tangibilidad mayor es la conformidad con la demanda de medicamentos.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mezones E, Solis R, Benites V, Garnica G, Márquez E, Tantaleán M, Villegas J, & Philipps F. Diferencias institucionales en el insuficiente acceso efectivo a medicamentos prescritos en instituciones prestadoras de servicios de salud en Perú: Análisis de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud (ENSUSALUD 2014). *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 2016;33:205-214.
2. Cassaro Karla Oliveira dos Santos, Heringer Otávio Arruda, Fronza Márcio, Lenz Dominik, Endringer Denise Coutinho, Andrade Tadeu Uggere de. Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost drugs in Espírito Santo, Brazil. *Braz. J. Pharm. Sci.* 2016;52(1):95-103. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1984-82502016000100011>.
3. Benazzi, LEB; Figueiredo, ACL; Banassi, DG. Avaliação do usuário sobre o atendimento oftalmológico oferecido pelo SUS em um centro urbano no sul do Brasil. *Ciê. Saúde Col.* 2010;15(3):861-868. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232010000300029>.
4. Botelho T, Oliveira MA, Luiza VL, Esher A, Rodrigues M. User satisfaction with pharmacy services in the Brazilian National STD/AIDS Program: validity and reliability issues. *Cad. Saúde Pública*, 2009;25(7):1597-1609.
5. Hernández A, Rojas C, Prado FJ, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019;36(4):620-8. DOI: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
6. Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega AG, Torres C, Montesinos D, León O, Galarza C. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2009;26(1):61-65.
7. Rodríguez L, Mendoza DD. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel

- Alcides Carrión. [Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. 2016.
8. Magallanes SA, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana – 2015. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Salud Pública]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 2015.
 9. Paredes EJR, Reyes JA. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, durante el mes de julio del año 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener. 2017.
 10. Ministerio de Salud – MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 11 Junio 2018, de MINSA. Sitio web: <ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/.../doc Satisfacción uso externo.pdf>. 2011.
 11. Valle BJ. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. [Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo. 2019.
 12. Arica M, Flores F. El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018. [Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración]. Universidad Privada Antenor Orrego. 2018.
 13. Barrientos JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo. 2018.
 14. Díaz JE, Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo – Lima, 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener. 2018.
 15. Portillo A. Grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda la farmacia San Pablo - Juliaca – 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Estadístico e Informático]. Universidad Nacional del Altiplano. 2018.

16. Huamán A. Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener. 2017.
17. Paredes EJR, Reyes JA. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, durante el mes de julio del año 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Wiener. 2017.
18. Cepeda S, Buelvas L, De La Valle M, Bustillos JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina. 2016;16(2):290-303.
19. Mamani ME, Flores IR. Evaluación de la satisfacción de usuarios ambulatorios atendidos en la farmacia del Hospital Militar Central “Coronel EP Luis Arias Schreiber”. HMC-Lima-Perú. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”. 2016.
20. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo. 2016.
21. Samame Y. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2015.
22. Aguilar L, Espinoza R. Satisfacción de los usuarios externos e internos del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo – Enero 2010. [Tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Farmacia y Bioquímica]. Universidad Nacional de Trujillo. 2011.
23. Busse R, Panteli D, Quentin W. An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems. In: Busse R, Klazinga N, Panteli D, et al., editors. Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies [Internet]. Copenhagen (Denmark): European Observatory on Health Systems and Policies; 2019. (Health Policy Series, No. 53.) 1. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>.
24. IOM. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington (DC), US: NationalAcademiesPress; 2001.

25. González B, López P, Marín I, Haro L, Macías A. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. *RevMed IMSS*. 2002;40(4): 301-304.
26. Seclen J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. *AnFacMed*. 2005;66(2):127-141.
27. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enferm. Glob*. 2014;13(36):353-363.
28. Acosta L, Burrone MS, Lopez de Neira MJ., Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, Didoni M, Jure H, Acevedo G, Estario JC, Fernández AR. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enferm. Glob*. 2011;10(21):1-13.
29. Massip C, Ortiz RM, Llantá MC, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm. 2008
30. García R, Gálvez NC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa–Essalud, Chongoyape -Perú. *Rev. Tzhoeco*. 2016;8(2):1-10.
31. Diaz S, Buelvas LA, De La Valle M, Bustillo JM. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Archivos de Medicina*. 2016;16(2), Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273849945008/html/index.html>.
32. DATASUR. El problema de la provisión del sector salud: el desabastecimiento de medicamentos en Perú. 2019. Disponible en: <https://www.datasur.com/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-en-peru/>.
33. Larraín JM, Valentín KA, Zelaya FM. Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud. Esquema de desarrollo del Trabajo de Investigación para optar al Grado Académico de Magister en Gestión Pública. 2018. Disponible en: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2191/Julio_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

34. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a. ed. México D.F.: McGraw-Hill. 2014.
35. Celis E, Cruz JE. Relación entre la demanda insatisfecha de medicamentos con la satisfacción del asegurado. Centro de Salud Usquil, Otuzco, 2017. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo. 2018.
36. Serrano-del Rosal R, Biedma L. El usuario del sistema sanitario: gestor de calidad. IX Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud. Granada: Libro de resúmenes, 2005:262.
37. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LA. Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985;49:41-50.
38. Carlos JP, Condori AE, Soriano JL. Factores asociados a la demanda insatisfecha en la consulta externa de un hospital de Ica, 2015. *Revméd panacea*. 2015; 5(1): 15-19.
39. Rodríguez PL, Mendoza DD. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Privada De Huancayo “Franklin Roosevelt”. 2016.
40. Camarena PI. La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa El Salvador, 2019. [Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad María Auxiliadora. 2019.
41. Garate SR. Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Julio 2014 A Junio 2015”. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de Servicio de Salud]. Universidad Nacional Federico Villarreal. 2019.
42. Bustamante FL, Gálvez NC. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoeco*. 2017; 9(1): 1-5.
43. Márquez JF, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farmacia Hospitalaria*. 2008;32(2):71-76. DOI: DOI: 10.1016/S1130-6343(08)72817-4.

44. Tomairo EE. Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao, 2017". [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de Gerencia en Salud]. Universidad nacional del Callao. 2018.
45. Requejo K. Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital general José Soto Cadenillas, Chota, 2015. [Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Nacional de Trujillo. 2019.
46. Montenegro LA. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2018.
47. Aliaga Fernández SR, Cárdenas Lucano L. Satisfacción del usuario externo en área de farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar, Cajamarca 2017.[Tesis para obtener el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello. 2019.
48. Núñez R. Análisis de la satisfacción de los usuarios con el servicio de farmacia del Centro de Salud Materno Infantil El Tambo – 2017. [Tesis para optar el Título profesional de Químico Farmacéutico]. Universidad Peruana Los Andes. 2018.
49. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paíta – 2018. [Tesis para obtener el Título de Químico Farmacéutico]. Universidad San Pedro. 2019.
50. Calderón J, Reyes J, Chong M, Samaniego D, Martínez V, García V, Carreño R. Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizan, año 2010. Revista de Psiquiatría y Salud Mental “Hermilio Valdizán”. 2011;XII(1):41-50.
51. De la Cruz Gonzáles A. Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos, 2008.[Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014.
52. Feldmuth NG, Hablutzel A, Vasquez LE. Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima. [Tesis para optar el Grado de Magister en Dirección de Marketing]. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2017.

53. Rojas GM, Bernaola NE. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez- Angamos Essalud, Lima- enero 2015. [Tesis para optar el Título Profesional En Farmacia y Bioquímica]. Universidad Wiener. 2015.

CAPÍTULO VIII. ANEXOS

ANEXO 1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre el nivel de satisfacción del asegurado por el Seguro Integral de Salud y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el año 2019.

El estudio consistirá en que usted recibirá por única vez un cuestionario y conteste las preguntas en forma anónima con el objetivo de saber el nivel de satisfacción en el servicio de farmacia, por lo tanto su participación será por única vez.

El beneficio obtenido será que el servicio de farmacia continúe mejorando y se le entregue todos los medicamentos recetados por su médico tratante.

El llenado del cuestionario no presenta riesgo y/o molestia.

No existe costo en su participación, por eso es libre y voluntaria y tampoco existirá algún incentivo por su participación.

Los datos obtenidos serán confidenciales, sólo se usará los resultados finales de todos los encuestados para realizar acciones que mejoren el servicio de farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Usted en cualquier momento del llenado del cuestionario, puede realizar preguntas si existieran dudas y/o no comprendiera la pregunta respectiva.

Asimismo se puede comunicar con la investigadora principal y/o al Comité de Ética del hospital:

Datos de la investigadora principal: **Esther Mercedes Mejia Majerhua**

Correo: mmejiamajerhua@gmail.com

Teléfono: 974996070

Presidente del Comité de Ética del HNDM: **Dra. Judith Herrera Chávez**

Dirección: Parque Historia de la Medicina Peruana S/N, altura de la cuadra 13 de Av. Grau, Cercado _ Lima; Teléfono: 3280028 anexo 8234; Correo electrónico: comité.etica@hdosdemayo.gob.pe

Declaración de consentimiento:

El participante tuvo el tiempo adecuado para el llenado del cuestionario, así como tuvo la oportunidad de realizar las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas a satisfacción, que no ha sido coaccionado ni influido indebidamente en participar y que finalmente acepta voluntariamente participar en el estudio.

_____ Nombres y Apellidos del participante (Todo escrito con puño y letra del voluntario)	_____ Lugar y Fecha	_____ Firma
--	------------------------	----------------

_____ Nombres y Apellidos de persona a (Cargo del Proceso de Consentimiento)	_____ Lugar y Fecha	_____ Firma
---	------------------------	----------------

_____ Nombres y Apellidos de persona a (En caso de participante iletrado)	_____ Lugar y Fecha	_____ Firma
---	------------------------	----------------

***Certifico que he recibido una copia del Consentimiento informado**

Firma del participante

ANEXO 2

Instrumento de recolección de datos: Encuesta

Edad:.....

Sexo:.....

Grado de instrucción:

Ocupación:.....

A. SOBRE LA DEMANDA DE MEDICAMENTOS

Por favor responda las preguntas marcando con un aspa en la casilla que considere correspondiente, donde 1= Frecuente, 2= Poco Frecuente, 3= Infrecuente

N ^o	PREGUNTAS	1	2	3
1	Recibe todos los medicamentos que le recetan			
2	La falta de medicamentos en la farmacia de consultorio externo es un problema			
3	El tiempo de dispensación de medicamentos es un problema			

B. SOBRE SATISFACCION DEL ASEGURADO

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de consultorio externo. Utilice una escala numérica del 1 al 7

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N ^o		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	F	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	F	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	F	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							

4	F	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	F	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	R	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	R	¿La atención en farmacia fue rápida?							
8	S	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
9	S	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
10	S	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	S	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
12	E	¿El personal de consulta externa lo trató con amabilidad respeto y paciencia?							
13	E	¿El médico que le atención mostró interés en solucionar su problema de salud?							
14	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
15	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: medicamentos, dosis y efectos adversos?							
16	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
17	T	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
18	T	¿la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
19	T	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
20	T	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron							

		limpios y fueron cómodos?								
--	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Leyenda: F: Fiabilidad, C: Capacidad de respuesta o Responsabilidad, S: Seguridad,
E: Empatía, T: Tangibilidad