



FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

“Consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico obstétrico mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022”

Para optar el Título Profesional de:

Químico Farmacéutico

Presentado por:

Br. Guizado Yanqui, Stephany Paola

(Código ORCID: 0000-0003-1784-2303)

Br. Ponce De La Rosa, Carmen Flor

(Código ORCID: 0000-0003-4480-568X)

LIMA, PERÚ

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01
		FECHA: 08/11/2022

Yo, Carmen Flor Ponce De La Rosa egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Pregrado / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el trabajo académico **“CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL ACCESO DEL MEDICAMENTO EN PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO OBSTÉTRICO MAYO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA – LIMA METROPOLITANA, 2022”** Asesorado por el docente: Mg. Collantes Llacza, Adela Marlene DNI 446078525 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8551-4024> tiene un índice de similitud de 12 (doce) % con código oid:14912:258197440 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma del autor
 Stephany Paola Guizado Yanqui
 DNI: 75919904



.....
 Firma del autor
 Carmen Flor Ponce De La Rosa
 DNI: 72556954



.....
 Firma de asesor
 Adela Marlene Collantes Llacza
 DNI: 44607852

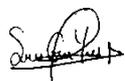
Lima, 10 de agosto de 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Stephany Paola Guizado Yanqui egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Pregrado / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaramos que el trabajo académico **“CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL ACCESO DEL MEDICAMENTO EN PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO OBSTÉTRICO MAYO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA – LIMA METROPOLITANA, 2022”** Asesorado por el docente: Mg. Collantes Llacza, Adela Marlene DNI 446078525 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8551-4024> tiene un índice de similitud de 12 (doce) % con código oid:14912:258197440 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma del autor
 Stephany Paola Guizado Yanqui
 DNI: 75919904



.....
 Firma del autor
 Carmen Flor Ponce de la rosa
 DNI: 72556954



.....
 Firma de asesor
 Adela Marlene Collantes Llacza
 DNI: 44607852

Lima, 10 de agosto de 2023

Tesis

“CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL ACCESO DEL
MEDICAMENTO EN PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO OBSTÉTRICO MAYO
DEL DISTRITO DE SANTA ANITA – LIMA METROPOLITANA, 2022”

Línea de investigación:

Salud y bienestar

Asesora:

MG. ADELA MARLENE Collantes Llacza

(Código ORCID: 0000-0001-8551-4024)

Dedicatoria

A mi mamá Rody, que desde el cielo es esa luz que me da fuerzas para continuar.

A mi papá Rubén, por acompañarme y aconsejarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional.

A mis hermanos y sobrinos, por su apoyo incondicional, espero que les sirva de ejemplo de que todo se puede lograr.

A mi compañera de tesis y mejor amiga, quien me hacía reaccionar cuando pensaba que no podía continuar.

Br. Carmen Flor Ponce De La Rosa

A mi familia, en especial a mis padres, Daniel Guizado y Ana Yanqui, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y muchos de mis logros se lo debo a ellos, ya que siempre cuento con su apoyo incondicional.

A nuestra asesora Adela Collantes que con mucha paciencia, nos guió y ayudó a culminar este proyecto.

Br. Stephany Paola Guizado Yanqui

Agradecimiento

A Dios por darme salud y por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

Al Centro Médico Mayo por el apoyo brindado, a la Universidad Privada Norbert Wiener por ser nuestra alma mater.

Agradecer a mi asesora, por el respaldo, apoyo y tiempo brindado.

A mis padres por su apoyo incondicional

A las personas que aceptaron participar en nuestra investigación.

Br. Carmen Flor Ponce de la rosa

A Dios, por estar conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza

A mis padres, por su comprensión y estímulo constante, además por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y decisiones.

Al Centro Médico Mayo, por el apoyo que nos brindó y a la Universidad Privada Norbert Wiener por las enseñanzas durante este largo camino de la carrera.

Br. Stephany Paola Guizado Yanqui

Índice general

Portada	1
Título	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice general	5
Índice tablas	7
Índice figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1 Temporal.....	5
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Recursos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general	18
2.3.2 Hipótesis específicas	18

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1 Método de la investigación	19
3.2 Enfoque de investigación	19
3.3 Tipo de investigación.....	19
3.4 Diseño de la investigación	19
3.5 Población, muestra y muestreo	20
3.6 Variables y operacionalización	22
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.1 Técnica	23
3.7.2 Descripción de instrumentos	23
3.7.3 Validación	24
3.7.4 Confiabilidad	24
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.9 Aspectos éticos	25
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	26
4.1. Resultados	26
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	27
4.1.2. Análisis bivariado de resultados	29
4.1.3. Prueba de hipótesis.....	30
4.1.4. Discusión de resultados.....	34
5.2. Recomendaciones	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	51
Anexo 2: Instrumentos	53
Anexo 3: Validación del instrumento	58
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	70
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	72
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	73
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos	76
Anexo 8: Carta de presentación al centro médico	77
Anexo 9: Carta de aceptación de asesor	78
Anexo 10: Evidencia de recolección de datos	79
Anexo 11: Informe de Turnitin	80

Índice tablas

Tabla 1. Datos demográficos	26
Tabla 2. Nivel de frecuencia de consejería farmacéutica y dimensiones	27
Tabla 3. Nivel de frecuencia de satisfacción del acceso del medicamento y dimensiones	28
Tabla 4. Tabla cruzada de la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento	29
Tabla 5. Prueba de normalidad	30
Tabla 6. Relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento	31
Tabla 7. Relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento	32
Tabla 8. Relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento	33

Índice figuras

Figura 1. Nivel de frecuencia de consejería farmacéutica y dimensiones	27
Figura 2. Nivel de frecuencia de satisfacción del acceso del medicamento y dimensiones	28
Figura 3. Tabla cruzada de la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento	29

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022. **Metodología:** Basa en ser de método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental corte transversal y de nivel descriptivo correlacional; trabajando con una muestra representativa de 86 pacientes. También, se evaluaron instrumentos que cuentan con validez y confiabilidad examinados por jueces expertos. **Resultados:** en la prueba estatística de Rho de Spearman, se identificó un valor de ($\rho = 0,326$; $p < ,002$) entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento. **En conclusión:** Se determinó que existe relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; de relación positiva baja con valores de ($\rho = 0,326$; $p < ,002$).

Palabras clave: Consejería, Satisfacción, pacientes, medicamentos

Abstract

Objective: To determine the relationship between pharmaceutical counseling and medication access satisfaction in patients of the Mayo Obstetric Medical Center of the Santa Anita district - Metropolitan Lima, 2022. **Methodology:** It is based on being a hypothetical deductive method, of a quantitative approach, of a basic type, of a non-experimental cross-sectional design and of a descriptive correlational level; working with a representative sample of 86 patients. Also, instruments that have validity and reliability examined by expert judges were evaluated. **Results:** In Spearman's Rho statistical test, a value of ($\rho = 0.326$; $p < .002$) was identified between pharmaceutical counseling and satisfaction with medication access. **In conclusion:** It was determined that there is a relationship between pharmaceutical counseling and medication access satisfaction in patients of the Mayo Obstetric Medical Center of the Santa Anita district - Metropolitan Lima, 2022; of low positive relationship with values of ($r = 0.326$; $p < .002$).

Keywords: Counseling, Satisfaction, patients, medicine

Introducción

La tesis se estructura en 5 capítulos: En el Capítulo I se presenta el problema, formulación de problemas, objetivos, justificación y delimitaciones de la investigación. En el Capítulo II se proporcionan los antecedentes que sustentan la investigación, las teorías y conceptos desarrollados a partir de las variables de estudio y la formulación de las hipótesis. En el Capítulo III se describe la metodología de la investigación, la población, la muestra y las técnicas desarrolladas para obtener los datos e información necesaria para su posterior procesamiento y análisis. En el Capítulo IV se desarrollan los resultados y la discusión de los resultados, y en el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones que forman parte del análisis final del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años, la tendencia hacia la satisfacción de los servicios sanitarios se ha visto interrumpida por el surgimiento de la pandemia ocasionada por el virus COVID-19; además, las proyecciones a futuro no son alentadoras en la medida que se espera que, para el año 2030, menos del 50% de las personas de todo el mundo puedan acceder a servicios esenciales de atención médica (1). Sin embargo, esta situación fue peligrosa en la medida que, hasta antes del 2016, la mitad de los pacientes que sufrían alguna enfermedad crónica no tenían acceso a tratamientos farmacológicos, entre el 4% y el 5% de los ingresos hospitalarios ocurrían debido a enfermedades previsibles, y el 30% de las consultas se debían a problemas asociados con el empleo de fármacos (2).

Así, el acceso a medicamentos, hoy en día, se ha convertido en un inconveniente de salud pública en la medida que los sistemas de salud establecidos en las diferentes partes del mundo buscan satisfacer la demanda de servicios de salud (3). Dicho lo anterior, los farmacéuticos de atención ambulatoria tienen la responsabilidad de optimizar el conocimiento del paciente respecto el empleo adecuado de los fármacos, evaluar la necesidad de medicación del paciente, manejar los problemas vinculados con la medicación del paciente y desarrollar un nexo con el paciente y sus familiares (4). A nivel nacional, el 46% de pacientes del sistema de salud público refiere haber estado insatisfecho con la gestión de los medicamentos en las farmacias clínicas ambulatorias (5).

En el 2022, Ortiz y Bonifacio evidenciaron un nivel malo de 26,8%, un nivel medio de 51,2% y un nivel bueno de 22% acerca del nivel de satisfacción ante el uso

de medicamentos genéricos de una clínica privada en Huancayo (6). En la misma línea, en el 2022, Collazos y Tinoco evidenciaron que un 43,9% de los pacientes estaban insatisfechos y un 56,1% satisfechos con la dispensación de los medicamentos; al mismo tiempo, se identificó un nivel bajo de 9,8%, medio de 49,6% y alto de 40,7% de satisfacción en el Hospital EsSalud en Lima Callao (7).

Consideremos ahora, que la mala praxis en contra los consumidores de cadenas farmacéuticas se han aumentado gravísimamente en la pandemia por el estado de emergencia, donde los centros de farmacia ofrecían medicamentos genéricos basados en sus propios precios y marcas, fluctuándose entre 300% a 1000% más de lo que solía estar anteriormente (8). Consecutivamente, el monopolio en tiempos de pandemia generó cadenas de farmacias que golpearon la economía del usuario de bajos ingresos económicos para adquirir servicios de salud y, al no evidenciarse competencias, se elaboraron los incrementos de dichos precios y productos farmacéuticos (9).

Asimismo, en el Perú, el problema del monopolio farmacéutico en tiempos de pandemia indignó a la población por los casos presentados por el precio elevado del oxígeno medicinal, la proporción de costes altos de los productos requeridos y de atención en los centros clínicos privados; sin embargo, legalmente no está considerado como un acto de corrupción por tratarse de ser una empresa privada, pero los abusos bajo los parámetros de posición de dominio reflejan el monopolio de dichas empresas (10).

No obstante, las prácticas abusivas han prevalecido en el sector farmacéutico desde que inició el Estado de Emergencia y, hasta entonces, se han mantenido a la fecha, habiéndose incluso dando un incremento drástico; además, existen fármacos

que han incrementado su valor a más de 100% en el sector público (11). Habría que decir también, la atención primaria trabajaba para contener la demanda de pacientes por la pandemia; pero a percepción general era considerado como invisible para los familiares y pacientes que acudían a los hospitales, manifestando no sentirse satisfechos por dichas modalidades, porque no disponía de pruebas de diagnóstico y realizaban modalidades de atención de manera distinta, ya sea de forma telemática o por teléfono (12).

Explorando un poco más la decisión de investigar esta problemática, yace en la falta de consejería farmacéutica provoca que los pacientes no se encuentren de acuerdo o satisfechos con que reciben a base de cualquier malestar que estén presentado. Lo cual, la investigación busca profundizar y responder ante esta situación que se sigue evidenciando en nuestra actualidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación tiene la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación tiene el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022?

- ¿Qué relación tiene la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.
- Conocer la relación entre la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El actual estudio se propone estudiar la evolución conceptual basados en las teorías referentes a la consejería farmacéutica por el modelo teórico centrada a la persona propuesto por Carls Rogers, refiere que, una persona que funciona libremente en toda la plenitud de sus potencialidades orgánicas; una persona que es confiable en ser realista, que se mejora a sí misma, socializada y apropiada en su comportamiento; una persona creativa, cuyas formas específicas de

comportamiento no son fácilmente predecibles; una persona que está en constante cambio, en constante desarrollo, siempre descubriéndose a sí mismo y la novedad en sí mismo en cada momento sucesivo del tiempo (13); y a la satisfacción del acceso del medicamento basadas en el modelo teórico de la motivación de Maslow, refiere que, la motivación es un subyacente que tiene todo ser humano, es la satisfacción de las necesidades fisiológicas que sustentan la homeostasis “estado de equilibrio” (14).

1.4.2 Metodológica

Se formularán instrumentos para medir la consejería farmacéutica y la satisfacción del acceso del medicamento, los cuáles serán validados y sometidos a criterio de confiabilidad, con la finalidad de servir como referencia para el desarrollo de posteriores investigadores que profundicen acerca de la consejería farmacéutica y la satisfacción del acceso del medicamento en los pacientes.

1.4.3 Práctica

Esta investigación contribuirá información fundamental acerca de la consejería farmacéutica, lo cual permitirá canalizar de un modo más adecuado el acceso al conocimiento sobre los medicamentos prescritos a los pacientes en el hospital del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Este trabajo se ejecutará en el segundo trimestre del 2022 del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana.

1.5.2 Espacial

Se ejecutará el trabajo académico en el Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

1.5.3 Recursos

El estudio será autofinanciado por las investigadoras; además, para elaborar y desarrollar la presente investigación se incluye el aporte y apoyo de asesores metodológicos y estadísticos otorgados por la Universidad Norbert Wiener. Consecuentemente, tendrá el aporte de fuentes bibliográficas de información online, aplicación de técnicas como la ejecución de la encuesta por medio de la presentación de instrumentos de evaluación y el soporte de una computadora que contenga las herramientas tecnológicas necesarias, tales como Office 16 Excel y SPSS versión 25.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

(Ayala 2022) en su estudio “Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021”; tuvo como **objetivo** identificar el vínculo entre la satisfacción del acceso a medicamentos en usuarios y la gestión farmacéutica de un establecimiento farmacéutico ayacuchano. Siguió un **método** que consistió en un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental; utilizó una muestra representativa constituida por 77 usuarios. A juzgar por sus **resultados**, se identificó un nivel malo de 1%, un nivel regular de 32% y un nivel bueno de 66% de gestión farmacéutica; e identificó un 1% de insatisfacción, 44% de regularmente satisfechos, y un 55% de satisfacción del acceso a fármacos en los clientes. En **conclusión**, hay una correlación positiva alta entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso a medicamentos con un valor ($r = ,942; p < ,000$) (15).

Poma (2022) en su investigación “Influencia de la consejería farmacéutica en la adherencia al tratamiento farmacológico de diabetes tipo II, Centro de Salud Llata Huánuco – 2021”; tuvo por **objetivo** analizar cuáles son los efectos que genera la consejería farmacéutica y la adherencia al tratamiento con fármacos en pacientes con diabetes mellitus tipo 2 de un centro médico huanuqueño. Siguió un **método** de diseño experimental, cuasiexperimental y de nivel descriptivo correlacional; empleó una muestra representativa constituida por 36 pacientes. Basándose en los **resultados**, identificó un 11,1% de no

adherencia y un 88,9% de adherencia en el control de la enfermedad, un 13,9% de no adherencia y un 86,1% de adherencia en el tratamiento no farmacológico, y un 11,1% no adherencia y un 88,9% de adherencia en el tratamiento farmacológico inicial. En **conclusión**, la correlación entre el pretest y el postest presentó un valor de ($r = ,914$; $p < ,000$), dando a entender que la consejería farmacéutica demuestra tener diversos efectos significativos y positivos altos en la adherencia a la terapia medicamentosa en los pacientes (16).

Baños y Mallcco (2021) en su trabajo investigativo “Consejería farmacéutica y satisfacción del usuario diagnosticado con Covid-19 atendidos en una cadena de boticas Huánuco – 2020”; tuvieron como **objetivo** determinar cuál es el grado de satisfacción relacionado a la consejería farmacéutica en los pacientes que fueron identificados con Covid-19 en las farmacias de Inkafarma en Huánuco. Siguieron un **método** de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental; trabajaron con un conjunto muestral representativa constituido por 160 pacientes. Basándose en los **resultados**, identificaron un 79,4% de nivel bueno en la consejería farmacéutica y un 95% de nivel bueno en la satisfacción de los pacientes. En **conclusión**, existe un vínculo entre las variables analizadas con un valor $p < ,000$. (17)

2.1.1 Antecedentes internacionales

Adinew et al. (2021) en su estudio “Evaluación de la satisfacción del paciente con respecto a las transacciones y servicios farmacéuticos auditables implementados en la farmacia de un hospital ambulatorio en Etiopía”; tuvieron por **objetivo** evaluar cuál es la satisfacción que presenta el paciente respecto a las farmacias hospitalarias que implementaron servicios de auditoría

farmacéutica y transacciones en Etiopia. Trabajaron un **método** transversal y correlacional; trabajaron con una muestra representativa constituida por 650 participantes. Basándose en los **resultados**, un 90% de los pacientes informaron estar satisfechos con los servicios de farmacia, un 93,7% estuvieron satisfechos con la habilidad de asesoramiento de los farmacéuticos y un 93,4% estuvieron satisfechos con las áreas de dispensaciones en el servicio de los farmacéuticos. En **conclusión**, se demuestra que hay una asociación significativa entre la infraestructura de la farmacia tiene relación con la satisfacción de los pacientes con un valor $p < ,000$; dando a entender que los pacientes estuvieron satisfechos con la oficina de asesoramiento farmacéutico y dispensario (18).

Syed et al. (2021) en su investigación “Prácticas de asesoramiento de los farmacéuticos en tiendas médicas/farmacias en Karachi, Pakistán”; tuvieron por **objetivo** evaluar las prácticas de asesoramiento de los boticarios desde la perspectiva de la clientela en Pakistán. Trabajaron un **método** transversal y descriptivo; trabajaron con una muestra representativa constituida por 365 participantes. Basándose en los **resultados**, el 81,1% de los pacientes fueron asesorados cuando compraron antibióticos sobre la finalización de la terapia y tomar las dosis oportunamente; y un 20,3% de los pacientes no consultaban ningún médico. En **conclusión**, la Mayor parte de los pacientes estaban satisfechos con el servicio de farmacia en curso (19).

Sayeb et al. (2021) en su investigación “Evaluación de los servicios de asesoramiento proporcionados por farmacéuticos comunitarios y la satisfacción de los pacientes con sus servicios: una encuesta transversal de Sudán”; tuvieron por **objetivo** realizar una evaluación sobre los servicios de consejería de los boticarios de la comunidad y la satisfacción que demuestran los pacientes

respecto a dichos servicios en Sudan. Trabajaron un **método** transversal y de nivel descriptivo correlacional; trabajaron con una muestra representativa de 1009 participantes. Basándose en los **resultados**, identificaron que un 60% de los participantes nunca les consultaron si eran alérgicos a determinados fármacos cuando acudían a una botica, un 81,6% nunca recibieron ningún tipo de información acerca de qué hacer si saltaba de dosis ni mucho menos un 71,6% nunca les preguntaron; y el 32,1% de los colaboradores mostraron satisfacción con el servicio de consejería farmacéutica. En **conclusión**, existe relación entre la opinión, retroalimentación de los farmacéuticos y sus servicios asociados significativamente a la satisfacción de los participantes con un valor $p < ,000$.
(20)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Consejería farmacéutica

El modelo teórico de la consejería farmacéutica parte de la teoría centrada en la persona; representado por Rogers (21), este modelo explica que, el individuo es un ser pensante y responsable, en base a diferentes opciones es capaz de elegir, donde se considera que cada individuo desde su nacimiento crece con una potencialidad de búsqueda para alcanzar su desarrollo.

Los farmacéuticos tienen grandes oportunidades para apoyar las decisiones de medicación de los pacientes mediante la consejería, ya que son los últimos profesionales con los que se encuentran los pacientes antes de empezar a tomar su medicación; además, los sistemas informáticos de información farmacéutica ayudan a los farmacéuticos informándoles sobre el historial de medicación del paciente, el tipo de contacto con el medicamento (recetado,

reposición) y el comportamiento de retorno de los pacientes para recoger sus reposiciones (22).

La consejería farmacéutica mejora la adherencia terapéutica, centrándose en el asesoramiento eficaz sobre medicamentos y la obediencia del paciente respecto a la ingesta de medicina, siguiendo las indicaciones prescritas por el médico, lo cual tiene un efecto significativo en la implicancia personal del plan de tratamiento por parte de los pacientes

El asesoramiento es una parte importante de la atención farmacéutica para influir en el comportamiento y la adherencia del paciente. En tal sentido, la consejería farmacéutica tiene como objetivo establecer una cooperación permanente con los pacientes, favoreciendo así el empoderamiento del paciente, las habilidades de autocuidado, la adherencia a la medicación y la mejora de los comportamientos relacionados con la salud (24).

Por otro lado, las normas de asesoramiento farmacéutico deben ser objetivas, fiables y actualizadas y contener recomendaciones para la utilización adecuada de medicamentos de venta libre, así como indicaciones que requieran tratamiento al médico (25).

2.2.2 Dimensiones de la consejería farmacéutica

2.2.2.1 Cumplimiento del tratamiento

Es el grado en el cual el paciente acata las sugerencias brindadas por el personal médico (26). Dicho de otra manera, es el grado en que el médico evalúa a los pacientes para que siguieran sus instrucciones y consejos de prescripción (27).

Asimismo, los problemas asociados con este tipo de cumplimiento son comunes en pacientes diagnosticados con enfermedades crónicas y, dado que las estrategias para monitorear y mejorar el cumplimiento están incluidas en el plan de atención farmacéutica, el farmacéutico se encuentra en la posición perfecta para tener acceso a los problemas relacionados con el cumplimiento del tratamiento, que puede afectar negativamente la salud del paciente (28).

2.2.2.2 Implicación personal

Es la búsqueda realizada por los pacientes para conocer las técnicas que ayuden a cumplir el tratamiento farmacológico (26). Por otro lado, la implicación de los pacientes en las decisiones relacionadas con los medicamentos depende de sus preferencias de salud, conocimientos e información; su relación con su médico y sus creencias y actitudes hacia los medicamentos. Por tanto, los medicamentos son importantes, porque son esenciales para mantenerse con vida y contribuyen al bienestar general (29).

2.2.2.3 Las responsabilidades de los farmacéuticos

Las responsabilidades de los farmacéuticos cubren una amplia gama, incluidas actividades como dispensar medicamentos, controlar la salud y educar de los pacientes, asesorando a profesionales de la salud acerca de cuestiones relacionadas con los medicamentos; es decir, un farmacéutico debe desarrollar y construir una relación con cada paciente, al hacerlo, el paciente se sentirá más seguro y cómodo al proporcionar su historial médico al farmacéutico, lo que le permitirá recopilar las herramientas adecuadas y la información necesaria para desarrollar un plan de terapia farmacológica (30).

2.2.2.4 La adecuación de la medicación

La adecuación de la medicación del paciente tiene la posibilidad de ser reducido por los problemas asociados con la administración de medicinas y el número de reingresos hospitalarios; es decir, la idoneidad del medicamento está presente cuando se logran los objetivos terapéuticos o existe una posibilidad razonable de que se logren y los beneficios del medicamento superan los riesgos para un paciente individual (31).

2.2.2.5 Receta y reposición

La receta es una presentación prescrita y otorgada por el médico, lo cual en las farmacias o boticas brindan dichos medicamentos prescritos cuando la receta contenga de forma legible datos personales del médico, nombre del medicamento, fecha de expedición y de expiración (32). Por otro lado, la reposición tiene como proceso ubicar físicamente los medicamentos en su respectiva gaveta correspondiente (22).

2.2.2.6 Medicación del paciente

Es importante preguntar al paciente sobre las reacciones adversas a los medicamentos; cuando los medicamentos tienen perfiles de eficacia/seguridades similares, se debe prescribir la opción menos costosa (33).

2.2.2.7 La terapia farmacológica

La terapia farmacológica se refiere al tratamiento de enfermedades mediante la aplicación de medicamentos (drogas), puede usarse para tratar o prevenir el desarrollo de una enfermedad, así como para aliviar dolores y aquellos síntomas de una afección en particular; además, este tipo de terapia

requiere un amplio conocimiento y capacitación de farmacéuticos y otros profesionales médicos experimentados para que se administre correctamente (29).

2.2.2.8 Control de la enfermedad

Es la información referente a su desarrollo de afección en ser reconocido por los signos, síntomas, tratamiento y complicaciones (34). Por otro lado, el control de la enfermedad es el acto de ponerse en contacto con un paciente o cuidador en una fecha posterior especificada para verificar el progreso del paciente desde su última cita; es decir, un seguimiento adecuado puede ayudar a identificar malentendidos y responder preguntas, o realizar evaluaciones adicionales y ajustar tratamientos, también, el seguimiento ayuda a promover una buena relación de trabajo entre los profesionales de área de salud y los pacientes (35).

2.2.2.9 Tratamiento no farmacológico

El tratamiento no farmacológico se refiere a los cambios de estilo de vida, donde involucra una adecuada alimentación, un ejercicio físico adecuado y una educación adecuada de autocontrol (34). Es decir, el tratamiento no farmacológico es aquella intervención que no involucran el uso químico, teóricamente es respaldada, replicable, dirigida y realizada a los cuidadores o pacientes, lo cual es representado por obtener un beneficio relevante (36).

Antes de evaluar los tratamientos no farmacológicos, es importante resaltar las barreras que enfrentan los médicos al estudiar la efectividad de estos tratamientos; a diferencia de las inyecciones o medicamentos, muchos

tratamientos en este tema involucran acciones físicas (contacto físico, ejercicio, habla) (37).

2.2.2.10 Adherencia del paciente

Es definida como la conducta que un individuo asume en cuanto a la dosificación o sugerencia establecida con el personal médico en torno a la ingesta de fármacos, el seguimiento de una dieta o la adopción de un nuevo estilo de vida (33). Por otro parte, existe dos medidas comunes de cumplimiento son la adherencia (a veces se usa como sinónimo de cumplimiento) y la persistencia; es decir, la adherencia se refiere a la proporción de píldoras tomadas dentro de un intervalo de tiempo específico y la persistencia se refiere al uso continuado (en el tiempo) de la terapia prescrita (38).

2.2.3 Satisfacción del acceso del medicamento

El modelo teórico de satisfacción del acceso del medicamento parte de la gestión de transición o moderna establecido por Mintzberg y Stoner, quienes determinaron el término de gestión como aquel ordenamiento o capacidad de medio que posee un individuo o un conjunto de personas para producir los efectos esperados y deseados, mencionaban que los campos referenciales del desarrollo e innovación crean pautas y lineamientos de gestión, que son diseñadas para las acciones de las personas, a fin de perfeccionarlas y cambiarlas en mejora de las acciones y convertirlas eficientes para luego disponer mejor de los recursos (39).

La satisfacción los pacientes se considera un aspecto importante para evaluar hasta donde el sector de salud de la atención satisface las expectativas y necesidades de cada paciente; además, una información más detallada sobre los

factores que afectan la satisfacción podría ayudar a los proveedores y planificadores de atención médica a que mejoren la calidad de las prestaciones de servicio clínico farmacéutico (40). Es importante señalar que las mediciones de la satisfacción del paciente pudrían ayudar a detectar el desempeño de las prestaciones del servicio sanitario, identificar a los pacientes que necesitan atención adicional o intervenciones dirigidas y predecir la adherencia al tratamiento y los resultados (41).

2.2.4 Dimensiones de la satisfacción del acceso del medicamento

2.2.4.1 Satisfacción humana

Los usuarios satisfechos del servicio se adhieren más al tratamiento y se benefician más de la atención, mientras que los que están menos satisfechos tienen peores resultados del tratamiento; además, la satisfacción con los servicios puede verse influenciada por las características del usuario y por los aspectos del trato y los servicios (42). Por otro lado, la satisfacción humana refiere a la salud que se involucra en el correcto funcionamiento de los sistemas orgánicos, ya sean físicos, sociales o psíquicos, los cuales dan proporción al desarrollo integral y adaptativo en el medio ambiente (43).

2.2.4.2 Satisfacción técnica científica

La satisfacción técnica científica se refiere a lo financiero, materiales, a los RR.HH. y a su disponibilidad, los cuales son los componentes fundamentales y requeridos para atender al paciente (43).

Asimismo, la satisfacción técnica científica hace referencia al grado de aceptación que el paciente tiene relativo a la calidad técnica y científica del

servicio ofertado, siendo que la satisfacción del paciente es complementaria al conocimiento científico con el que se le presta el servicio de salud (44).

2.2.4.3 Satisfacción del entorno

Los aspectos de confort son aquellos componentes externos al usuario o paciente que hacen que se sienta más cómodo y hacen que el servicio sanitario sea lo más confortable posible (45). Asimismo, la satisfacción del entorno es representada por los valores profesionales, personales y sociales, estos intervienen en las percepciones de calidad de atención de los pacientes con respecto a su aseo y comodidad (46).

2.2.4.4 Necesidades y expectativas del paciente

Comprender y medir las expectativas y necesidades que presenta el paciente sobre la atención médica es fundamental para mejorar la satisfacción del paciente y brindar una atención centrada en el paciente (47). En tal sentido, las expectativas generales en cuanto a la comunicación médico-paciente son más importantes para los pacientes que otras más específicas; generalmente, los médicos están de acuerdo con los pacientes en cuanto a dicha valoración, pero sobrevaloran aquellos deseos establecidos por los pacientes sobre la recepción de prescripciones, pruebas o ser derivados (48).

2.2.4.5 Mejoramiento de la calidad de las prestaciones

El mejoramiento de calidad de prestaciones se basa en las enfermeras en ser el eje central de la prestación de atención de alta calidad al paciente en los hospitales, para atraer personal de alta calidad, permitirles hacer su mejor trabajo y mantenerlos como empleados a largo plazo, se deben realizar mejoras en la

organización del trabajo y el uso de la tecnología de la información (TI); diseño físico y asignación de espacio; y liderazgo y cultura hospitalaria (49).

2.2.4.6 Mejor disposición de los recursos

La asignación de recursos en base al mejoramiento de disposición permite que los recursos disponibles en el ámbito hospitalario logren ser aprovechados al máximo, es decir, son funcionalidades de destrezas y la capacidad grupal, el proceso de asignar recursos, el cual es comprendido como el procedimiento de abordar los proyectos a través de la aplicación de recursos de una forma eficiente (49).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.
- Existe relación entre la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

La investigación estuvo representada por un marco metodológico de método hipotético deductivo; es decir, se parte de premisas generales para alcanzar conclusiones particulares; punto importante, este método ayuda a extraer el trazo de cada letra manuscrita en línea y luego dividir cada trazo en algunas partes (50).

3.2 Enfoque de investigación

El enfoque estuvo representado por de enfoque cuantitativo, ya que es una estrategia encargada de cuantificar la recopilación obtenida por medio del análisis de datos, después, se comprueba o describe las características para hallar correlaciones o probar hipótesis generadas en una investigación (51).

3.3 Tipo de investigación

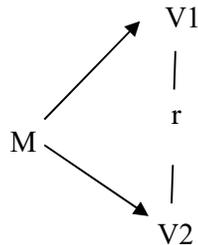
El estudio fue de tipo básica, porque los estudios básicos no tienen aplicación inmediata, pero es un conocimiento que se va acumulando; tiene como objetivo el mejoramiento de las teorías científicas para dar a conocer mejores comprensiones y predicciones de los fenómenos naturales o de otro índole (51).

Por otro lado, la investigación fue de nivel descriptivo correlacional, descriptivo porque detalla los perfiles, las características y la propiedad del objeto a analizar; correlacional, pues demuestra inferencias de relación entre una o más variables de estudio (52).

3.4 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, en vista que no es necesario acudir a la manipulación deliberadamente de ninguna de las variables, sino los datos

serán estudiados tal y como están en el medio al ser observables entre sí (52). Asimismo, fue de corte transversal, puesto que los datos a analizar serán conseguidos en un periodo momento específico (53). Donde el diseño es representado por:



M= Muestra de la investigación

Variable 1= Consejería farmacéutica

Variable 2: Satisfacción del acceso del medicamento

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

El conjunto poblacional estuvo representado por 110 pacientes, quienes participarán en la encuesta por medio de la aplicación de instrumentos para medir la consejería farmacéutica y la satisfacción del acceso del medicamento.

Criterios de inclusión

- Pacientes que pertenezcan al Centro Médico Obstétrico Mayo en Santa Anita.
- Pacientes que decidan participar en el estudio.
- Pacientes del género femenino y masculino.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Pacientes que ya no pertenezcan al Centro Médico Obstétrico Mayo en Santa Anita.
- Pacientes que no desee ser participe en la investigación.
- Pacientes menores de 18 años.

Muestra

La muestra estuvo representada por 86 pacientes, lo cual fue subsanado por los criterios de inclusión establecidos en la población.

Muestreo

La investigación fue de muestreo no probabilístico por conveniencia, implica la disponibilidad de acceso de las personas que se integren a ser parte de la muestra; es decir, en un intervalo de tiempo dado o en diferente situación específica de un elemento en su particularidad (53).

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Consejería farmacéutica	La consejería farmacéutica será medida por medio de la aplicación de un instrumento que mide el grado de cumplimiento del tratamiento y la implicación personal (16).	Cumplimiento del tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Frecuencia de toma de decisiones ● Frecuencia de recojo de medicinas ● Frecuencia de ausencia de medicina ● Frecuencia de olvido de medicamentos 	<ul style="list-style-type: none"> – Nunca – Poco frecuente – Raras veces – Frecuentemente – Muy frecuente 	Infrecuente [12-30] Rara vez [31-49] Frecuente [50-60]
		Implicación personal	<ul style="list-style-type: none"> ● Frecuencia de retraso ● Frecuencia de planificación ● Frecuencia de salto de dosis ● Frecuencia de toma de decisiones ● Frecuencia de cambio de dosis 		
Satisfacción del acceso del medicamento	La satisfacción del acceso del medicamento será medida por medio de la aplicación de un instrumento que mide el grado de la satisfacción humana, satisfacción técnica científica y satisfacción del entorno (15).	Satisfacción humana	<ul style="list-style-type: none"> ● Buenas prácticas de dispensación ● Seguimiento farmacoterapéutico 	<ul style="list-style-type: none"> – Nunca – Casi nunca – A veces – Casi siempre – Siempre 	Infrecuente [18-42] Rara vez [43-67] Frecuente [68-90]
		Satisfacción técnica científica	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención oportuna 		
		Satisfacción del entorno	<ul style="list-style-type: none"> ● Atención segura 		

Fuente: Elaboración propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

El trabajo se basó en la técnica de la encuesta, con el fin de acceder a la información de la población por medio de la aplicación de los instrumentos.

3.7.2 Descripción de instrumentos

En base al primer instrumento, la consejería farmacéutica estuvo representada para evaluarse por medio del cuestionario ARMS-e elaborado por González-Bueno et al. (54) en el 2017 en España. Por otro lado, adaptado por Poma (2022) (16). El cuestionario presenta una administración de manera individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 minutos; asimismo, posee 12 ítems, basadas en 2 dimensiones y se aplica a personas adultas en adelante.

Para medir la variable consejería farmacéutica se emplea tres dimensiones: Control de la enfermedad, tratamiento no farmacológico y farmacológico inicial; donde el primero cuenta con tres indicadores, el segundo con cuatro, y el tercero con dos. El instrumento es de escala tipo Likert de alternativas de marcación, pero modificadas para un mayor entendimiento como: [1] “nunca”, [2] “poco frecuente”, [3] “raras veces”, [4] “frecuentemente”, y [5] “muy frecuente”.

En base al segundo instrumento, la satisfacción del acceso a medicamentos estará representada para evaluarse por medio del cuestionario elaborado por Ayala (15) en el 2022 de procedencia peruana; es de administración individual o colectiva, con una duración aproximada de 20

minutos. Asimismo, posee 18 ítems, basadas en 3 dimensiones y se aplica a personas adultas en adelante.

En correspondencia a la variable satisfacción del acceso a medicamentos, se empleará tres dimensiones: satisfacción humana, satisfacción científica y satisfacción del entorno; donde las tres dimensiones cuentan con un indicador. El instrumento, es de escala tipo Likert desde alternativas de marcación como: [1] “Nunca”, [2] “Casi nunca”, [3] “A veces”, [4] “Casi siempre”, [5] “Siempre”.

3.7.3 Validación

El primer instrumento ARMS-e fue validado por Poma (2022), el instrumento se sometió a la validez de contenido por 4 jueces expertos, quienes determinaron que el instrumento es válido y mantiene pertinencia, relevancia y claridad para ser utilizado (16). El segundo instrumento satisfacción del acceso a medicamentos fue validado por Ayala (2022), el instrumento se sometió a la validez de contenido por 3 jueces expertos, quienes determinaron que el instrumento es válido y mantiene pertinencia, relevancia y claridad para ser utilizado (15). Adicional a ello, los instrumentos fueron validados por tres docentes expertos de la Universidad Privada Norbert Wiener y por un psicólogo.

3.7.4 Confiabilidad

El primer instrumento ARMS-e presentado por Poma (2022) fue sometido a la confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determinó una confiabilidad en su escala general de 0,862 (16). El segundo instrumento satisfacción del acceso a medicamentos presentado por Ayala (2022) también fue sometido al mismo coeficiente, el cual determinó una confiabilidad en su

escala general de 0,965 (15). Asimismo, los instrumentos fueron a ser sometidos a una confiabilidad por haber sido modificados.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se acudió al Centro Médico Obstétrico Mayo en Santa Anita para adquirir el permiso correspondiente para la autorización de la aplicación de los instrumentos, mismo que será coordinado con la jefatura del centro médico en proporcionar la aceptación de aplicación de las encuestas dentro del lugar. En segundo lugar, se presentó a los pacientes un consentimiento informado para que tengan la posibilidad de decidir si participar en la investigación; las encuestas estuvieron realizadas presencialmente. Una vez obtenido el vaciado de datos se adjuntarán al programa SPSS v.25 y se identificaron la prueba de normalidad, cuyo objeto fue una distribución de los datos no normal, lo cual permitió responder un coeficiente de correlación de estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

Las entrevistas que se realizaron en esta investigación fueron de manera confidencial, anónima para proteger la identidad de los pacientes; y la participación de cada uno de los entrevistados será de manera voluntaria, donde pudieron expresar su opinión sin temor a ser expuestos en un futuro. Todos los pacientes fueron tratados con respeto, cordialidad y con equidad; con la finalidad de que los pacientes se sientan libres de manifestar su opinión sin presión y los datos se aproximen a la realidad. Mientras tanto, en esta investigación se evitó el daño a la integridad física, social y emocional. Por último, en la Universidad Privada Norbert Wiener, pasan los trabajos de investigación a través del comité de ética que posee principios éticos con los cuales se rigen, la confiabilidad. Por lo cual se solicitó la resolución de

conformidad al comité de ética de la facultad Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1.

Datos demográficos

	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
• Mujeres	42	48,8%
• Hombres	44	51,2%
Edad	86	100%
• 18 a 25 años	49	57%
• 26 a 35 años	22	25,6%
• 36 años a más	15	17,4%
Estado civil	86	100%
• Soltero(a)	73	84,9%
• Conviviente	2	2,3%
• Casado(a)	10	11,6%
• Divorciado(a)	1	1,6%
Grado de instrucción	86	100%
• Secundaria completa	30	34,9%
• Educación técnica	43	50%
• Educación superior	13	15,1%
Servicio de atención	86	100%
• Alergia	10	11,6%
• Covid 19	10	11,6%
• Dolor articular	7	8,1%
• Gastritis	9	10,5%
• Gripe	11	12,8%
• Infección estomacal	18	20,9%
• Problemas de riñones	8	9,3%
• Problemas cardíacos	13	15,1%
	86	100%

En la tabla 1, se identificó los datos demográficos de los participantes, el cual el 48,8% fueron mujeres y 51,2% hombres; el 57% tenía entre 18 a 25 años, el 25,6% tenía entre 26 a 35 años, el 17,4% tenía 36 años a más; el 84,9% solteros, el 2,3% convivientes, 11,6% casados y el 1,6% divorciados; el 34,9% tenía secundaria completa, el 50% tenía educación técnica y el 15,1% educación superior; el 11,6% presentaba alergia y covid 19, el 8,1% dolor articular, el 10,5% gastritis, el 12,8%

gripe, el 20,9% infección estomacal, el 9,3% problemas de riñones y el 15,1% problemas cardiacos.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

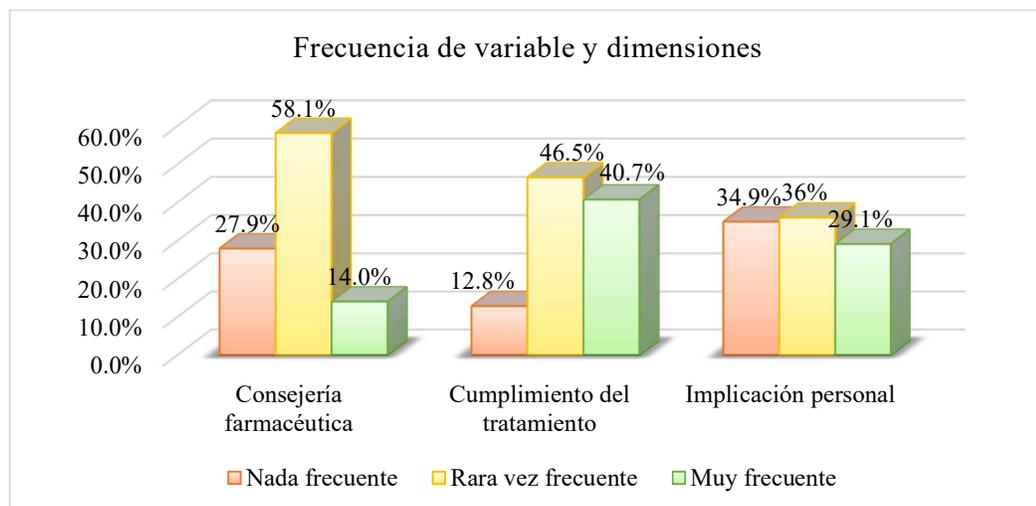
Tabla 2.

Nivel de frecuencia de consejería farmacéutica y dimensiones

	Consejería farmacéutica		Cumplimiento del tratamiento		Implicación personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Nada frecuente	24	27,9%	11	12,8%	30	34,9%
Rara vez frecuente	50	58,1%	40	46,5%	31	36%
Muy Frecuente	12	14%	35	40,7%	25	29,1%
Total	86	100%	86	100%	86	100%

Figura 1.

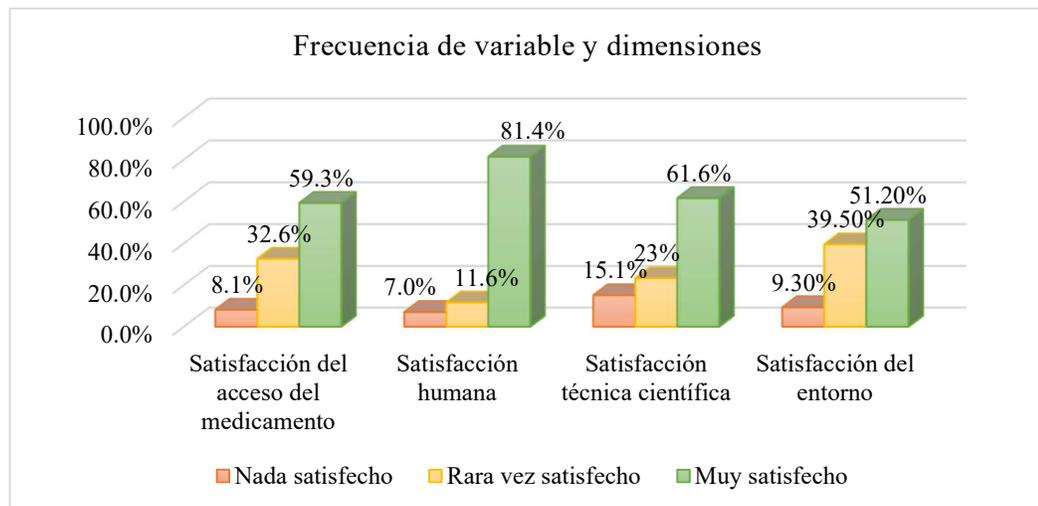
Nivel de frecuencia de consejería farmacéutica y dimensiones



En la tabla 1 y figura 1, se evidenció que el nivel de frecuencia de la variable y las dimensiones, donde un 27,9% presentó un nivel de nada frecuente, 58,1% rara vez frecuente y un 14% muy frecuente en la consejería farmacéutica; además, un 12,8% nada frecuente, un 46,5% rara vez y un 40,7% muy frecuente en el cumplimiento del tratamiento; y finalmente un 34,9% nada frecuente, un 36% rara vez y un 29,1% muy frecuente en la implicación personal.

Tabla 3.*Nivel de frecuencia de satisfacción del acceso del medicamento y dimensiones*

	Satisfacción del acceso del medicamento		Satisfacción humana		Satisfacción técnica científica		Satisfacción del entorno	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Nada satisfecho	7	8,1%	6	7%	13	15,1%	8	9,3%
Rara vez satisfecho	28	32,6%	10	11,6%	20	23,3%	34	39,5%
Muy satisfecho	51	59,3%	70	81,4%	53	61,6%	44	51,2%
Total	86	100%	86	100%	86	100%	86	100%

Figura 2.*Nivel de frecuencia de satisfacción del acceso del medicamento y dimensiones*

En la tabla 3 y figura 2, se evidenció que el nivel de frecuencia de la variable y las dimensiones, donde un 8,1% presentó un nivel de nada satisfecho, 32,6% rara vez satisfecho y un 59,3% muy satisfecho con el acceso del medicamento; además, un 7% nada satisfecho, un 11,6% rara vez satisfecho y un 81,4% muy satisfecho con la satisfacción humana; también, un 15,1% nada satisfecho, un 23% rara vez satisfecho y un 61,6% muy satisfecho con la técnica científica; y finalmente, un 9,3% nada satisfecho, un 39,5% rara vez satisfecho y un 51,2% muy satisfecho con el entorno.

4.1.2. Análisis bivariado de resultados

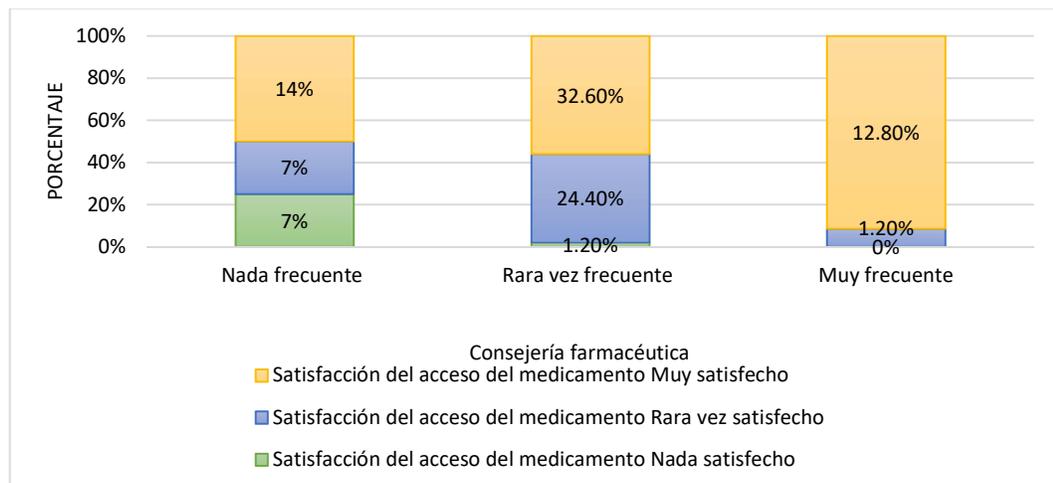
Tabla 4.

Tabla cruzada de la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento

		Satisfacción del acceso del medicamento			Total	Valor p
		Nada satisfecho	Rara vez satisfecho	Muy satisfecho		
Consejería farmacéutica	Nada frecuente	7,0%	7,0%	14,0%	27,9%	p = 0,001
	Rara vez frecuente	1,2%	24,4%	32,6%	58,1%	
	Muy frecuente	0%	1,2%	12,8%	14,0%	
Total		8,1%	32,6%	59,3%	100,0%	

Figura 3.

Tabla cruzada de la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento



En la tabla 4 y figura 3, se identificó un 14% de la muestra estuvieron muy satisfechos con una consejería farmacéutica nada frecuente; un 32,6% estuvieron muy satisfechos con una consejería farmacéutica rara vez frecuente; y un 12,8% estuvieron muy satisfechos con una consejería farmacéutica muy frecuente. Asimismo, se observó que existe un p valor de ($p - valor = 0,001$) indicando que, el valor es menor que 0,05.

4.1.3. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad para determinar la distribución de los datos e identificar el estadístico para la correlación entre las variables.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Consejería farmacéutica	,308	86	,000
Cumplimiento del tratamiento	,262	86	,000
Implicancia personal	,229	86	,000
Satisfacción del acceso del medicamento	,368	86	,000

Tabla 5.

Prueba de normalidad

En la tabla 5, se presentó los resultados de la prueba de normalidad de K-S, esta prueba es utilizada siempre y cuando la muestra sea mayor que 50. Asimismo, en los resultados encontrados se identificó un nivel de significancia menor a 0,05; lo cual indicó que es una distribución de datos no normal. Por tanto, se consideró como no paramétrico y se recomendó el uso del estadista Rho de Spearman para la determinación de las correlaciones entre las variables y variable con las dimensiones.

Contrastación de hipótesis general

Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes.

H₁: Sí existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, donde la hipótesis nula H₀ pasa a ser aceptada

$p < \alpha$, donde la hipótesis nula H₀ pasa a ser rechazada

Tabla 6.

Relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento

Consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento	Valor	Sig. (unilateral)	Nº de casos válidos
Rho de Spearman	0,326**	.002	86

Interpretación

En la tabla 6, se evidenció un valor de ($\rho = 0,326$; $p < ,002$), indicando que la relación es positiva baja con un nivel de significancia menor a 0,05. Entonces, da respuesta a la regla de decisión que la hipótesis nula pasa a ser rechazada. Por tanto, se determinó que si existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes.

Contrastación de hipótesis específica 1

Existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes

H₁: Sí existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, donde la hipótesis nula H₀ pasa a ser aceptada

$p < \alpha$, donde la hipótesis nula H₀ pasa a ser rechazada

Tabla 7.

Relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento

Cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho de Spearman	0,226**	.036	86

Interpretación

En la tabla 7, se evidenció un valor de (rho= 0,226; $p < ,036$), indicando que la relación es positiva baja con un nivel de significancia menor a 0,05. Entonces, da respuesta a la regla de decisión que la hipótesis nula pasa a ser rechazada. Por tanto,

se determinó que si existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes.

Contrastación de hipótesis específica 2

Existe relación entre la implicancia personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

Hipótesis estadística

H₀: no existe relación entre la implicancia personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes

H₁: Sí existe relación entre la implicancia personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen mínimo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha$, donde la hipótesis nula H₀ pasa a ser aceptada

$p < \alpha$, donde la hipótesis nula H₀ pasa a ser rechazada

Tabla 8.

Relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento

Implicancia personal y satisfacción de acceso del medicamento	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho de Spearman	0,328**	.002	86

Interpretación

En la tabla 8, se evidenció un valor de ($\rho = 0,328$; $p < ,002$), indicando que la relación es positiva baja con un nivel de significancia menor a 0,05. Entonces, da respuesta a la regla de decisión que la hipótesis nula pasa a ser rechazada. Por tanto, se determinó que si existe relación entre la implicancia personal y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes.

4.1.4. Discusión de resultados

En el objetivo general, se determinó la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; evidenciando un valor de ($\rho = 0,326$; $p < ,002$). Por tanto, existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes. Este resultado es semejante a lo encontrado por Ayala (2022), quien encontró un valor de ($\rho = 0,942$; $p < ,000$) entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso a medicamentos de usuarios atendidos en una farmacia de un centro de salud en Ayacucho. Asimismo, adquiere semejanza a lo encontrado por Poma (2022), quien dio a conocer que consejería farmacéutica demuestra tener diversos efectos significativos y positivos altos en la adherencia a la terapia medicamentosa en los pacientes en tratamiento farmacológico de diabetes tipo II de un centro de Salud en Huánuco. También, adquiere semejanza a los encontrados por Baños y Malleco (2021), quienes demostraron que la consejería farmacéutica se relaciona con la satisfacción del usuario que fueron diagnosticados con Covid 19 en una botica de Huánuco.

En el primer objetivo específico, se identificó una relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes

del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; se evidenció un valor de ($\rho= 0,226$; $p < ,036$). Por tanto, existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes. Este resultado es semejante a lo encontrado por Sayeb et al. (2021), quienes demostraron que los servicios de asesoramiento proporcionados por farmacéuticos comunitarios se relacionan con la satisfacción de los pacientes con sus servicios en Sudán. Además, se asocia con los encontrados por Syed et al. (2021), quienes determinaron que el asesoramiento de los farmacéuticos en tiendas médicas/farmacias se relaciona con el cumplimiento del tratamiento de los pacientes atendidos en una farmacia de Pakistán.

En el segundo objetivo específico, se conoció una relación entre la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; se evidencia un valor de ($\rho= 0,328$; $p < ,002$). Por tanto, existe relación entre la implicancia personal y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes. Este resultado es semejante a lo encontrado por Adinew et al. (2021), quienes identificaron que existe una relación significativa entre la infraestructura del servicio de la farmacia y la satisfacción de los pacientes de los servicios farmacéuticos auditables implementados en la farmacia de un hospital ambulatorio en Etiopía.

Finalmente, los instrumentos de consejería farmacéutica y satisfacción de acceso al medicamento proporcionan una medida cuantitativa de las evaluaciones de los pacientes sobre el desempeño de consejería farmacéutica en la prestación de servicios de atención al paciente. El instrumento que se validó puede ser útil para los farmacéuticos a medida que desarrollan, comercializan y perfeccionan los servicios

de atención y consejería farmacéutica a usuarios o pacientes que acuden a la elección de establecimientos de servicio.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se determinó que existe relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; de relación positiva baja con valores de ($\rho= 0,326$; $p < ,002$).

Se identificó que existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; de relación positiva baja con valores de ($\rho= 0,226$; $p < ,036$).

Se conoció que existe relación entre la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022; de relación positiva baja con valores de ($\rho= 0,328$; $p < ,002$).

5.2. Recomendaciones

Se recomienda estrategias de mejoramiento en los servicios de consejería farmacéutica sobre los medicamentos en el Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita para los pacientes; ya que, los resultados descriptivos demostraron prevalencias bajas y regulares.

Se recomienda a investigadores futuros utilizar un enfoque de métodos mixtos, incluyendo un enfoque cuantitativo más exigente, como los estudios observacionales, que implican observar físicamente a la gestión de consejería farmacéutica mientras realiza su trabajo y verificar la satisfacción del acceso del medicamento en los pacientes que son atendidos.

Se recomienda al Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita fomentar charlas educativas para instruir a los farmacéuticos habilidades de atención, consejería y asesoramiento en la promoción de servicio, para así sea una rentabilidad del negocio favorable para la empresa.

Se recomienda a los administradores del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita esforzarse por mejorar este importante aspecto de la consejería farmacéutica y el resultado de satisfacción de acceso al medicamento que perciben los pacientes.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria en salud [Internet]. 6^{ta} edición. Washington, DC: OPS; 2014. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en:
<https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
2. Celedón N, González C, Cuadrado C. Perspectivas de los pacientes o consumidores sobre el uso de medicamentos genéricos. *Rev Medwave*. 2021; 21(11):e8155.
3. Almaznai M, Almadani O, Aloraifi I, Alsallouk S, Alkabaz H, Alotaibi A, et al. Assessment of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Ministry of Health Hospitals at East Province, Saudi Arabia. *Int J Pharmacol Clin Sci*. 2019;8(2):116–21.
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. [Internet]. Lima: INEI; 2016. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en:
http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
5. Ortiz E, Bonifacio B. Nivel de satisfacción frente a la utilización de medicamentos genéricos de los usuarios de la Farmacia Mifarma, Huancayo 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú: Universidad Privada de Huancayo; 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.14140/792>
6. Collazos C, Tinoco E. Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la Farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021.

[Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú:
Universidad Interamericana; 2022. Disponible en:
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/247>

7. Gobierno del Perú. Boticas Farma Junín le hace frente al monopolio del sector farmacéutico. 2022 [Internet] [Consultado el 20 de diciembre de 2022].
Disponible en:
http://www.regionjunin.gob.pe/noticia/id/2020090405_boticas_farma_junin_le_hace_frente_al_monopolio_del_sector_farmaceutico/
8. La República. Monopolio farmacéutico golpea bolsillos de los pacientes más pobres. La República. 2018. [Internet]. [Consultado el 26 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://larepublica.pe/economia/1176947-monopolio.farmaceutico-golpea-bolsillo-de-los-pacientes-mas-pobres>
9. Vivar A. La eterna tensión entre lo individual y lo colectivo: el caso de la corrupción en el Perú. Acta Medica Perú. 2020;37(2):209-14
10. Fajardo P. Monopolios en el Perú seguirán controlando precios de medicamentos por falta de legislación que lo regule. Univ Católica St María. 2020 [Internet]. [Consultado el 26 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.ucsm.edu.pe/monopolios-en-el-peru-seguiran-controlando-precios-de-medicamentos-por-falta-de-legislacion-que-lo-regule/>
11. Tranche S, Martín R, Párraga I. El contenido de la Revista Clínica de Medicina de Familia está sujeto a las condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 El reto de la pandemia de la COVID-19 para la Atención Primaria. Acta Médica Perú. 2021; 14(2):85-92
12. Rogers CR. The concept of the fully functioning person. Pastoral Psychol.

1965;16(3):21–33.

13. Gawel JE. Herzberg's theory of motivation and Maslow's hierarchy of needs. *Pract Assessment, Res Eval.* 1997;5(11):1–4.
14. Ayala Y. Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú, Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80977>
15. Poma R. Influencia de la consejería farmacéutica en la adherencia al tratamiento farmacológico de diabetes tipo II, Centro de Salud Llata Huánuco - 2021 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú, Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79978>
16. Baños T, Malleco E. Consejería farmacéutica y satisfacción del usuario diagnosticado con Covid-19 atendidos en una cadena de boticas Huánuco - 2020 [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Perú: Universidad Roosevelt; 2022. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/466>
17. Adinew A, Feyissa M, Tadesse B, Demeke B, Assefa T, Abdella M, et al. Assessment of patient satisfaction towards auditable pharmaceutical transactions and services implemented in outpatient hospital pharmacy in Ethiopia. *J Pharm Policy Pract.* 2021;14(1):1–8
18. Syed N, Baig M, Arsalan A, Syed A, Khan A, Shahid U, et al. Counseling Practices of Pharmacists at Medical Stores/Pharmacies in Karachi Pakistan. *J*

Pharm Res Int. 2021;1(5):169–73

19. Sayed M, Majtoub A, Ibraheem S, Alsiddig M, Albagir A, Alsiddig B, et al. Evaluation of Counseling Services Provided by Community Pharmacists and Patients' Satisfaction toward their Services: A Cross-Sectional Survey from Sudan. *Curr Med Issues*. 2021;1(19):24–31
20. Elliott R, Farber B. Carl Rogers: Idealistic pragmatist and psychotherapy research pioneer. *ResearchGate*. 2010;17–27
21. Blom L, Wolters M, Hoor M, Paassen J, Oyen A. Pharmaceutical education in patient counseling: 20h spread over 6 years? *Patient Educ Couns*. 2011;83(3):465–71
22. Cavaco A. The Pharmacist Guide to Implementing Pharmaceutical Care. *Pharm Guid to Implement Pharm Care*. 2019;33–40
23. Egorova S, Akhmetova T. Pharmaceutical counseling: Between evidence-based medicine and profits. *Int J Risk Saf Med*. 2016;27(1):S87–8
24. Libertad A. Acerca del concepto de adherencia terapéutica. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2004;30(4):1-5
25. Chrystyn H, Small M, Milligan G, Higgins V, Gil E, Estruch J. Impact of patients' satisfaction with their inhalers on treatment compliance and health status in COPD. *Respir Med*. 2014;108(2):358–65
26. Santos D, Martins M, Cipriano S, Pinto R, Cukier A, Stelmach R. Pharmaceutical care for patients with persistent asthma: Assessment of treatment compliance and use of inhaled medications. *J Bras Pneumol*. 2010;36(1):14–22

27. Weir K, Nickel B, Naganathan V, Bonner C, McCaffery K, Carter S, et al. Decision-making preferences and deprescribing: Perspectives of older adults and companions about their medicines. *Journals Gerontol - Ser B Psychol Sci Soc Sci.* 2018;73(7):98–107
28. Pathickal S, Patel R, Swaby S. An award-winning , monthly , electronic , student-operated newsletter publication by the St . John ’ s University College of Pharmacy and Health Sciences Rho Chi Beta Delta chapter. 2016;5(5):2–17
29. Dautzenberg L, Bretagne L, Koek H, Tsokani S, Zevgiti S, Rodondi N, et al. Medication review interventions to reduce hospital readmissions in older people. *J Am Geriatr Soc.* 2021;69(6):1646–58
30. Ministerio de Salud. Manual de buenas prácticas de prescripción. Vol. 7, Syria Studies. Lima: Biblioteca Central del Ministerio de Salud; 2005
31. Jaam M, Hadi M, Kheir N, Ibrahim M, Diab M, Al-Abdulla S, et al. A qualitative exploration of barriers to medication adherence among patients with uncontrolled diabetes in Qatar: Integrating perspectives of patients and health care providers. *Patient Prefer Adherence.* 2018;12:2205–16
32. Aguillar Ma, Rojas D. Consejería farmacéutica como estrategia en la prevención de enfermedades durante viajes escolares turísticos en el Perú. *Syria Stud.* 2006;7(1):37–72
33. Dunster B. Health Literacy Universal Precautions Toolkit, 2nd Edition. *ZEDlife.* 2019;1(2):67–72
34. Olazarán J, Reisberg B, Clare L, Cruz I, Peña-Casanova J, Del Ser T, et al. Nonpharmacological therapies in alzheimer’s disease: A systematic review of

- efficacy. *Dement Geriatr Cogn Disord.* 2010;30(2):161–78
35. Ketenci A, Zure M. Pharmacological and non-pharmacological treatment approaches to chronic lumbar back pain. *Turkish J Phys Med Rehabil.* 2021;67(1):1–10
 36. Cramer J, Benedict Á, Muszbek N, Keskinaslan A, Khan ZM. The significance of compliance and persistence in the treatment of diabetes, hypertension and dyslipidaemia: A review. *Int J Clin Pract.* 2008;62(1):76–87
 37. Gómez R, Topete C. Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado / Theoretical advances of management and formation processes in a postgraduate program. *RIDE Rev Iberoam para la Investig y el Desarro Educ.* 2018;8(16):411–38
 38. Geitona M, Kyriopoulos J, Zavras D, Theodoratou T, Alexopoulos E. Medication use and patient satisfaction: A population-based survey. *Fam Pract.* 2008;25(5):362–9
 39. Tran B, Nguyen N. Patient Satisfaction with HIV/AIDS Care and Treatment in the Decentralization of Services Delivery in Vietnam. *PLoS One.* 2012;7(10):2–7
 40. Skar-Fröding R, Clausen H, Šaltytė J, Ruud T, Slade M, Sverdvik K. Relationship between satisfaction with mental health services, personal recovery and quality of life among service users with psychosis: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(1):1–8
 41. Ministerio de Salud. Plan de satisfacción del usuario externo [Internet]. Lima; MINSA; 2021. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en:

<https://hrcusco.gob.pe/wp-content/uploads/2021/12/R.D.-268-PLAN-SATISFACCION-USUARIO-EXTERNO.pdf>

42. Ruiz R. ¿Cómo alinear la calidad científica técnica con la satisfacción del usuario?: El despliegue de la función de calidad (QFD). Blogger. 2011. [Internet]. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://ricardoruizdeadana.blogspot.com/2011/01/como-alinear-la-calidad-cientifica.html>
43. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. Lima: MINSA;2002. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
44. Galvis M. Teorías Y Modelos De Enfermería Usados En La Enfermería Psiquiátrica. *Rev Cuid.* 2015;6(2):14
45. El-Haddad C, Hegazi I, Hu W. Understanding Patient Expectations of Health Care: A Qualitative Study. *J Patient Exp.* 2020;7(6):1724–31
46. Eriksson-Liebon M, Roos S, Hellström I. Patients' expectations and experiences of being involved in their own care in the emergency department: A qualitative interview study. *J Clin Nurs* [Internet]. 2021;30(13–14):1942–52.
47. Hassmiller S, Cozine M. Addressing the nurse shortage to improve the quality of patient care. *Health Aff.* 2006;25(1):268–74
48. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Rev Digit Investig en Docencia Univ.* 2019 Apr;13(1):102–22
49. Muñoz C. Metodología de la Investigación [Internet]. 1ª edición. Ciudad de

México: REIMP;2015. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://www.dijuris.com/libro/metodología-de-la-investigacion-1-ed-2015-3-reimp-2020_27734

50. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta [Internet]. 1ª edición. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2018. [Consultado el 30 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
51. Cvetković A, Maguiña J, Soto A, Lama J, Correa L. Estudios transversales. Rev la Fac Med Humana. 2021;21(1):179–85
52. Dávila A, Gonzales T. Percepción de la calidad de cuidado de Enfermería desde la perspectiva del paciente: Variables asociadas [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad científica del Perú; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/186>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación tiene la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la consejería farmacéutica y satisfacción de acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Dependiente</p> <p>Consejería farmacéutica</p>	<p>Método de la investigación</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Básico</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación tiene el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el cumplimiento del tratamiento y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Independientes</p> <p>Satisfacción de acceso del medicamento</p>	<p>Enfoque de la investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental, corte transversal</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>Descriptivo correlacional</p>
<p>¿Qué relación tiene la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>Conocer la relación entre la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Existe relación entre la implicación personal y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.</p>		<p>Población: 120</p> <p>Muestra: 82</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p>

Anexo 2: Instrumentos

Cuestionario gestión farmacéutica ARMS-e

Instrucciones: lea cada oración con mucho cuidado y elige la respuesta que mejor describa su situación. Elige una, y solo **UNA** respuesta para cada oración y coloca una X sobre las alternativas de respuestas presentadas en los cuestionarios. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas, solo hay respuestas que tienen que ser las más fiables posibles.

Datos personales:

Edad: _____

Sexo: _____

Estado civil: _____

Grado de instrucción: _____

Servicio de atención: _____

	Nunca	Poco frecuente	Raras veces	Frecuentemente	Muy frecuente
Dimensión 1: Cumplimiento del tratamiento					
1. ¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicinas?					
2. ¿Con que frecuencia olvida recoger de la farmacia las medicinas que le han recetado?					
3. ¿Con que frecuencia se queda sin medicinas?					
4. ¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicinas cuando debe tomarlas más de una vez al día?					
Dimensión 2: Implicancia personal					

5. ¿Con que frecuencia retrasa ir a recoger sus medicinas de la farmacia porque están demasiado lejos?					
6. ¿Con que frecuencia planifica recoger de la farmacia sus medicinas antes de que se le acaben?					
7. ¿Con que frecuencia se salta de una dosis de su medicamento antes de ir al médico?					
8. ¿Con que frecuencia decide no tomar sus medicinas?					
9. ¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicinas cuando se encuentra mejor?					
10. ¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicinas cuando se encuentra mal?					
11. ¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicinas por descuido?					
12. ¿Con que frecuencia cambia la dosis de su medicación y la adapta a sus necesidades?					

Satisfacción de acceso del medicamento

Instrucciones: lea cada oración con mucho cuidado y elige la respuesta que mejor describa su situación. Elige una, y solo **UNA** respuesta para cada oración y coloca una X sobre las alternativas de respuestas presentadas en los cuestionarios. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas, solo hay respuestas que tienen que ser las más fiables posibles.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Satisfacción humana					
1. ¿Usted recibió un trato cordial y amable?					
2. ¿Se respeta el orden de llegada para su atención?					
3. ¿La atención de su receta fue rápida?					
4. ¿El personal que le atiende muestra interés en					

resolver sus dudas con respecto a su receta?					
5. ¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?					
Dimensión 2: Satisfacción técnica científica					
6. ¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?					
7. ¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?					
8. ¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?					
9. ¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?					
10. ¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?					
11. ¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?					
12. ¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?					
13. ¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?					
14. ¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?					
15. ¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?					
Dimensión 3: Satisfacción entorno					
16. ¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?					
17. ¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?					
18. ¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?					

Anexo 3: Validación del instrumento

Validación del instrumento por el experto Dr.: OYARCE ALVARADO, ELMER

TITULO DE LA INVESTIGACION: Consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico obstétrico mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

N°	Variable 1: Consejería farmacéutica	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento del tratamiento							
1	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos?	X		X		X		NINGUNA
2	¿Con que frecuencia olvida recoger de la farmacia los medicamentos que le han recetado?	X		X		X		NINGUNA
3	¿Con que frecuencia se queda sin medicamentos?	X		X		X		NINGUNA
4	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos cuando debe tomarlas más de una vez al día?	X		X		X		NINGUNA
	DIMENSIÓN 2: Implicancia personal							
5	¿Con que frecuencia retrasa ir a recoger sus medicamentos de la farmacia porque están demasiado lejos?	X		X		X		NINGUNA
6	¿Con que frecuencia planifica recoger de la farmacia sus medicamentos antes de que se le acaben?	X		X		X		NINGUNA
7	¿Con que frecuencia se salta de una dosis de su medicación antes de ir al médico?	X		X		X		NINGUNA
8	¿Con que frecuencia decide no tomar sus medicamentos?	X		X		X		NINGUNA
9	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mejor?	X		X		X		NINGUNA
10	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mal?	X		X		X		NINGUNA
11	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos por descuido?	X		X		X		NINGUNA
12	¿Con que frecuencia cambia la dosis de su medicación y la adapta a sus necesidades?	X		X		X		NINGUNA
	Variable 2: Satisfacción del acceso del medicamento							

	DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana						
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X	NINGUNA
2	¿Se respetó el orden de llegada para su atención?	X		X		X	NINGUNA
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X	NINGUNA
4	¿El personal que le atiende mostró interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X	NINGUNA
5	¿El personal que le atendió se encontró correctamente uniformado?	X		X		X	NINGUNA
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica científica	SI	NO	SI	NO	SI	NO
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X	NINGUNA
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X	NINGUNA
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X	NINGUNA
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X	NINGUNA
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X	NINGUNA
11	Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos: ¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados?	X		X		X	NINGUNA
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X	NINGUNA
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X	NINGUNA
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X	NINGUNA
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X	NINGUNA
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X	NINGUNA
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X	NINGUNA
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X	NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: OYARCE ALVARADO ELMER

DNI: 43343965

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico, Magister en Docencia Universitaria, Doctor en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de Setiembre de 2022


DR. ELMER OYARCE ALVARADO

Validación del instrumento por el experto Dr.: MUÑOZ JÁUREGUI, MANUEL JESÚS

TITULO DE LA INVESTIGACION: Consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico obstétrico mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

N. o	Variable 1: Consejería farmacéutica	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento del tratamiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos?	X		X		X		Ninguna
2	¿Con que frecuencia olvida recoger de la farmacia los medicamentos que le han recetado?	X		X		X		Ninguna
3	¿Con que frecuencia se queda sin medicamentos?	X		X		X		Ninguna
4	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos cuando debe tomarlas más de una vez al día?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 2: Implicancia personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Con que frecuencia retrasa ir a recoger sus medicamentos de la farmacia porque están demasiado lejos?	X		X		X		Ninguna
6	¿Con que frecuencia planifica recoger de la farmacia sus medicamentos antes de que se le acaben?	X		X		X		Ninguna
7	¿Con que frecuencia se salta de una dosis de su medicación antes de ir al médico?	X		X		X		Ninguna
8	¿Con que frecuencia decide no tomar sus medicamentos?	X		X		X		Ninguna
9	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mejor?	X		X		X		Ninguna
10	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mal?	X		X		X		Ninguna
11	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos por descuido?	X		X		X		Ninguna
12	¿Con que frecuencia cambia la dosis de su medicación y la adapta a sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
	Variable 2: Satisfacción del acceso del medicamento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X		Ninguna

2	¿Se respetó el orden de llegada para su atención?	X		X		X		Ninguna
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X		Ninguna
4	¿El personal que le atiende mostró interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X		Ninguna
5	¿El personal que le atendió se encontró correctamente uniformado?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica científica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X		Ninguna
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X		Ninguna
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X		Ninguna
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X		Ninguna
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X		Ninguna
11	Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos: ¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados?	X		X		X		Ninguna
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X		Ninguna
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X		Ninguna
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X		Ninguna
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		Ninguna
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X		Ninguna
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X		Ninguna

Validación del instrumento por el experto Dr.: ÑAÑEZ DEL PINO, DANIEL

TITULO DE LA INVESTIGACION: Consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico obstétrico mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

N. o	Variable 1: Consejería farmacéutica	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento del tratamiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos?	X		X		X		Ninguna
2	¿Con que frecuencia olvida recoger de la farmacia los medicamentos que le han recetado?	X		X		X		Ninguna
3	¿Con que frecuencia se queda sin medicamentos?	X		X		X		Ninguna
4	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos cuando debe tomarlas más de una vez al día?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 2: Implicancia personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Con que frecuencia retrasa ir a recoger sus medicamentos de la farmacia porque están demasiado lejos?	X		X		X		Ninguna
6	¿Con que frecuencia planifica recoger de la farmacia sus medicamentos antes de que se le acaben?	X		X		X		Ninguna
7	¿Con que frecuencia se salta de una dosis de su medicación antes de ir al médico?	X		X		X		Ninguna
8	¿Con que frecuencia decide no tomar sus medicamentos?	X		X		X		Ninguna
9	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mejor?	X		X		X		Ninguna
10	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mal?	X		X		X		Ninguna
11	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos por descuido?	X		X		X		Ninguna
12	¿Con que frecuencia cambia la dosis de su medicación y la adapta a sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
	Variable 2: Satisfacción del acceso del medicamento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X		Ninguna

2	¿Se respetó el orden de llegada para su atención?	X		X		X		Ninguna
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X		Ninguna
4	¿El personal que le atiende mostró interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X		Ninguna
5	¿El personal que le atendió se encontró correctamente uniformado?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica científica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X		Ninguna
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X		Ninguna
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X		Ninguna
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X		Ninguna
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X		Ninguna
11	Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos: ¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados?	X		X		X		Ninguna
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X		Ninguna
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X		Ninguna
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X		Ninguna
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		Ninguna
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X		Ninguna
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr. /Mg: Ñañez del Pino, Daniel

DNI: 23528875

Especialidad del validador: Gestión Ambiental

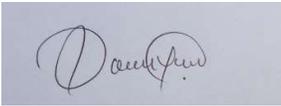
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA_18 de _septiembre del 2022.



Firma del experto Informante

Validación del instrumento por el experto en psicología.: ROMERO MENDOZA, ADELEY LETICIA

TITULO DE LA INVESTIGACION: Consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del centro médico obstétrico mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

N°	Variable 1: Consejería farmacéutica	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Cumplimiento del tratamiento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos?	X		X		X		Ninguna
2	¿Con que frecuencia olvida recoger de la farmacia los medicamentos que le han recetado?	X		X		X		Ninguna
3	¿Con que frecuencia se queda sin medicamentos?	X		X		X		Ninguna
4	¿Con que frecuencia olvida tomar sus medicamentos cuando debe tomarlas más de una vez al día?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 2: Implicancia personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿Con que frecuencia retrasa ir a recoger sus medicamentos de la farmacia porque están demasiado lejos?	X		X		X		Ninguna
6	¿Con que frecuencia planifica recoger de la farmacia sus medicamentos antes de que se le acaben?	X		X		X		Ninguna
7	¿Con que frecuencia se salta de una dosis de su medicación antes de ir al médico?	X		X		X		Ninguna
8	¿Con que frecuencia decide no tomar sus medicamentos?	X		X		X		Ninguna
9	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mejor?	X		X		X		Ninguna
10	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos cuando se encuentra mal?	X		X		X		Ninguna
11	¿Con que frecuencia deja de tomar sus medicamentos por descuido?	X		X		X		Ninguna
12	¿Con que frecuencia cambia la dosis de su medicación y la adapta a sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
	Variable 2: Satisfacción del acceso del medicamento	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción humana							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X		Ninguna

2	¿Se respetó el orden de llegada para su atención?	X		X		X		Ninguna
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X		Ninguna
4	¿El personal que le atiende mostró interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X		Ninguna
5	¿El personal que le atendió se encontró correctamente uniformado?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnica científica	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X		Ninguna
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X		Ninguna
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X		Ninguna
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X		Ninguna
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X		Ninguna
11	Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos: ¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados?	X		X		X		Ninguna
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X		Ninguna
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X		Ninguna
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X		Ninguna
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X		Ninguna
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción del entorno	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		Ninguna
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X		Ninguna
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X		Ninguna

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador: Psi. Romero Mendoza, Adeley Leticia

DNI: 72659895

Especialidad del validador: Investigación

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

LIMA, 21 de Setiembre del 2022.



C.Ps.P. 45681

Firma del experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1:

Consejería farmacéutica

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	34,0814	94,593	,156	,888
C2	33,7558	89,857	,345	,882
C3	33,8953	82,848	,589	,870
C4	33,8256	74,452	,773	,857
C5	34,1744	72,334	,800	,855
C6	34,8023	92,372	,258	,885
C7	34,7442	89,463	,397	,880
C8	34,4651	79,640	,719	,862
C9	34,4070	73,374	,877	,850
C10	34,6047	74,971	,804	,855
C11	34,5930	79,185	,631	,868
C12	33,6163	90,522	,320	,883

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	12

Variable 2:

Satisfacción del acceso del medicamento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	66,5233	277,311	,600	,969
S2	66,2791	282,204	,624	,969
S3	66,1628	270,797	,797	,967
S4	66,1860	271,212	,841	,966
S5	66,3837	261,933	,892	,965
S6	66,3721	262,566	,821	,966
S7	66,7093	271,362	,707	,968
S8	66,6744	267,163	,840	,966
S9	66,5465	266,627	,847	,966
S10	66,4767	265,405	,897	,965
S11	66,6628	269,238	,864	,966
S12	66,7326	272,834	,745	,967
S13	66,7791	277,680	,677	,968
S14	66,3837	261,533	,865	,966
S15	66,2558	268,122	,815	,966
S16	66,3023	271,413	,822	,966
S17	66,5930	269,774	,732	,968
S18	66,5000	271,382	,707	,968

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	18

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 334-2022-DFFB/UPNW

Lima, 11 de octubre de 2022

VISTO:

El Acta N° 308 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista GUIZADO YANQUI, STEPHANY PAOLA y PONCE DE LA ROSA, CARMEN FLOR, egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

CONSIDERANDO:

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL ACCESO DEL MEDICAMENTO EN PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO OBSTÉTRICO MAYO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA – LIMA METROPOLITANA, 2022" presentado por el/la tesista GUIZADO YANQUI, STEPHANY PAOLA y PONCE DE LA ROSA, CARMEN FLOR, autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN LA ENCUESTA/ENTREVISTA -----

Se le está extendiendo la invitación de formar parte de este estudio de investigación en salud. Por favor lea detenidamente cada una de las indicaciones y si tiene alguna consulta nos las haga presentes, gustosos los asesoraremos.

Título del proyecto:

Consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022

Nombre de los investigadores principales:

Guizado Yanqui, Stephany Paola

Ponce de la rosa, Carmen Flor

Propósito del estudio:

Determinar la relación entre la consejería farmacéutica y satisfacción del acceso del medicamento en pacientes del Centro Médico Obstétrico Mayo del distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana, 2022.

Beneficios por participar: Recibir consejería farmacéutica para conocer la relación y satisfacción del acceso del medicamento en el centro, fortalecer y hacer cumplir el tratamiento farmacológico.

Participantes: Pacientes mayores de edad.

Inconvenientes y riesgos del estudio: El estudio no conlleva a ningún riesgo

Costo por participar: No existe costo alguno por la participación en el estudio.

Confidencialidad del estudio: El proceso será estrictamente confidencial. Su nombre no será utilizado en ningún informe cuando los resultados de la investigación sean publicados.

Requisitos para la participación: Ser mayor de edad.

Donde y con quién conseguir información:

Para mayor información acudir al respectivo número de los investigadores.

Guizado Yanqui, Stephany Paola

Teléfono: 982017847

Correo: a2022801517@uwiener.edu.pe o stephanypaolaguizadoyanqui13@gmail.com

Ponce de la rosa, Carmen Flor

Teléfono: 963642624

E- mail: a2022801577@uwiener.edu.pe o poncedelarosacarmen10@gmail.com

Participación voluntaria

Su participación es voluntaria.

Derecho de retirarse del estudio

Puede retirarse en el momento que usted elija si no desea seguir siendo participe del estudio.

Declaración del Consentimiento

Mediante el presente documento yo:

_____ Identificado con DNI:

_____ Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad del objetivo del estudio -----

Con esta finalidad autorizo a responder a una encuesta y brindar toda la información solicitada por los investigadores, así mismo la información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio.

(Certifico que se me entrego una copia del consentimiento informado)

Participante

Nombre y Apellido:

Documento de identidad _____

Investigador:

Documento de identidad _____

Investigador:

Documento de identidad _____

Fecha

.....de.....2022

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

Centro Médico Mayo
"Cuidando tu salud con experiencia" S.R.L.

Jr. Los Algueros N° 102 - 104 Urb. Santa Anita - Lima 43 (a 2 cdas. del óvalo) Telf.: 362-3155 / 363-0044

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Señor Doctor.
RUBÉN EDUARDO CUEVA MESTANZA.
Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Norbert Wiener.

Asunto: Respuesta a Desarrollo de Tesis en Centro Médico Obstétrico Mayo S.R.L.
Presente. –

De mi Mayor Consideración, habiendo tomado conocimiento de la solicitud de fecha 23 de setiembre de su prestigiosa institución, en mi calidad de Sub-Gerente del Centro Médico Obstétrico Mayo S.R.L, AUTORIZAR el desarrollo del proyecto de tesis titulado "Consejería Farmacéutica y Satisfacción del Acceso del Medicamento en Pacientes en el Centro Médico Obstétrico Mayo S.R.L" en el distrito de Santa Anita – Lima Metropolitana año 2022. De las Señoritas Tesisistas:

1. GUIZADO YANQUI STEPHANY PAOLA.
2. PONCE DE LA ROSA CARMEN FLOR.

Asimismo, las mencionadas tesisistas deberán adjuntar su C.V y otra documentación que nuestra institución solicite.

Lima, 03 de Octubre 2022.

Atentamente:


NATIVIDAD ESPINOZA MESA.
SUB GERENTE GENERAL CENTRO MÉDICO
OBSTÉTRICO MAYO S.R.L.

Anexo 8: Carta de presentación al centro médico



Lima, 23 de setiembre de 2022

DRA.
NATIVIDAD ESPINOZA MESA
SUB GERENTE DE CENTRO MEDICO OBSTETRICO MAYO S.R.L.
CENTRO MEDICO OBSTETRICO MAYO

Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud., en mi calidad de decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, para saludarla muy cordialmente y presentar a nuestras siguientes tesis egresadas de la Facultad de Farmacia y Bioquímica:

Nro.	Apellidos y nombres	Código de alumno
01	GUIZADO YANQUI, STEPHANY PAOLA	2022801517
02	PONCE DE LA ROSA, CARMEN FLOR	2022801577

Puedan desarrollar su proyecto de tesis titulado: "CONSEJERÍA FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL ACCESO DEL MEDICAMENTO EN PACIENTES DEL CENTRO MÉDICO OBSTÉTRICO MAYO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA - LIMA METROPOLITANA, 2022" en su distinguida institución.

Esperando contar con su apoyo hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 9: Carta de aceptación de asesor

 Universidad Norbert Wiener	CONFORMIDAD DEL PROYECTO POR EL ASESOR	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-012	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02

Lima, 21 de setiembre de 2022

Doctor Rubén Cueva Mestanza

Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica

Universidad Privada Norbert Wiener

Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el Proyecto: CONSEJERIA FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL ACCESO DEL MEDICAMENTO EN PACIENTES DEL CENTRO MEDICO OBTETRICO MAYO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA – LIMA METROPOLITANA, 2022"

Presentado por los bachilleres:

Guizado Yanqui, Stephany Paola

Ponce De La Rosa, Carmen Flor

Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto de Tesis será desarrollado y ejecutado en el plazo de 6 meses,

para la obtención del Grado y Título Profesional de Farmacia y Bioquímica

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como ASESOR(A) de la referida Tesis

Atentamente,



Adela Marlene Collantes Llacza
QUIMICO FARMACEUTICO
C. O. F. P. 17146

COLLANTES LLACZA, ADELA MARLENE

(FIRMA)

Anexo 11: Informe de Turnitin

Reporte de similitud		
● 12% de similitud general		
Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:		
<ul style="list-style-type: none">• 12% Base de datos de Internet• 2% Base de datos de publicaciones• Base de datos de Crossref• Base de datos de contenido publicado de Crossref		
FUENTES PRINCIPALES		
Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.		
1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	repositorio.uma.edu.pe Internet	2%
4	renati.sunedu.gob.pe Internet	<1%
5	intranet.uwiener.edu.pe Internet	<1%
6	1library.co Internet	<1%
7	repositorio.uandina.edu.pe Internet	<1%
8	es.slideshare.net Internet	<1%