



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
FARMACIA Y BIOQUÍMICA

TESIS

“Nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes
atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -
Chorrillos, 2023”

Para optar el Título Profesional de

Químico Farmacéutico

Autor: Marquina Simon, Jean Carlos

Código ORCID: 0000-0001-7773-9397

Asesora: Dra. Caldas Herrera, Emma

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1501-2090>

Línea de Investigación

Salud y bienestar

Lima, Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 <small>REVISIÓN: 01</small>

Yo, Jean Carlos Marquina Simon egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023" Asesorado por el docente: Caldas Herrera, Emma DNI 08738787 ORCID : <https://orcid.org/0000-00034501-2090> tiene un índice de similitud de (14) (catorce) % con código oid:14912:299891951 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
 Jean Carlos Marquina Simon
 DNI: 71393909



.....
 Emma Caldas Herrera
 DNI: 08738787

DEDICATORIA

Esta presente investigación está dedicada en primer plano a Dios con mucho amor y gratitud he podido terminar la presente investigación científica de la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica. A mis padres Virgilio Marquina Pacheco y Donatila María Simon Sánchez quienes estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo; de igual forma a mi esposa Jannet y mi hermoso hijo porque son mi mejor motivación a seguir adelante y sus consejos para lograr los objetivos propuestos.

Br. Marquina Simon, Jean Carlos

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud es a Dios por iluminar el gran camino de la sabiduría y lograr culminar mis objetivos propuestos.

Mi Gratitud también a mi alma Mater la Universidad Privada Norbert Wiener y a mis docentes de todos los ciclos académicos por la enseñanza.

Y a mí asesora de Tesis la Dra Emma Caldas Herrera por la ayuda en este proceso científico con sus sabias correcciones al presente trabajo.

Br Marquina Simon, Jean Carlos

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Título	Error! Bookmark not defined.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
Resumen	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4

1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	6
1.5.3 Población o unidad de análisis.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Formulación de hipótesis.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Método de investigación.....	20
3.2. Enfoque investigativo.....	20
3.3. Tipo de investigación.....	20
3.4. Diseño de la investigación.....	20
3.4.1 Corte.....	20
3.4.2 Nivel o alcance.....	20

3.5. Población, muestra y muestreo	21	
3.6 Variable y operacionalización	23	
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25	
3.7.1. Técnica.....	25	
3.7.2. Descripción	25	
3.7.3. Validación	25	
3.7.4. Confiabilidad.....	26	
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	26	
3.9.Aspectos éticos	27	
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS		
RESULTADOS.....	30	
4.1. Resultados	30	
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	30	
4.1.2 Prueba de hipótesis	52	
4.1.3 Discusión de resultados	53	
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		58
5.1 Conclusiones.....	58	
5.2 Recomendaciones	59	
REFERENCIAS.....	60	
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	68	
Anexo 2: Instrumentos	69	
Anexo 3: Validez del Instrumento	70	

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	72
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.....	73
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	74
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	75
Anexo 8: Evidencias de recolección de datos.....	75
Anexo 9: Informe del asesor de Turnitin. Error! Bookmark not defined.	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>El Químico Farmacéutico le atiende de una manera rápida y de acuerdo a sus necesidades.....</i>	30
Tabla 2: <i>El Químico Farmacéutico le brinda información sobre el medicamento</i>	32
Tabla 3: <i>El Químico Farmacéutico le brinda confianza en sus indicaciones</i>	33
Tabla 4: <i>El Químico Farmacéutico utiliza un lenguaje sencillo de fácil comprensión.....</i>	35
Tabla 5: <i>El Químico Farmacéutico establece una interacción con usted</i>	36
Tabla 6: <i>En la farmacia siempre tienen los medicamentos que usted solicita</i>	38

Tabla 7: <i>El Químico Farmacéutico le muestra empatía en el trato</i>	39
Tabla 8: <i>El Químico Farmacéutico en la dispensación del medicamento le informa sobre los efectos adversos si lo hubiera</i>	41
Tabla 9: <i>El Químico Farmacéutico utiliza el lenguaje adecuado</i>	42
Tabla 10: <i>El Químico Farmacéutico utiliza el tiempo adecuado para dispensarle</i>	44
Tabla 11: <i>El Químico Farmacéutico registra sus datos</i>	45
Tabla 12: <i>El Químico Farmacéutico evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación</i>	47
Tabla 13: <i>Si existe algún problema el personal lo registra</i>	48
Tabla 14: <i>El Químico Farmacéutico le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar su medicamento</i>	50
Tabla 15: <i>El Químico Farmacéutico busca la mejor alternativa para solucionar el problema</i>	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>El Químico Farmacéutico le atiende de una manera rápida y de acuerdo sus necesidades</i>	31
--	----

Gráfico 2: El Químico Farmacéutico le brinda información sobre el medicamento	32
Gráfico 3: El Químico Farmacéutico le brinda confianza en sus indicaciones	34
Gráfico 4: El Químico Farmacéutico utiliza un lenguaje sencillo de fácil comprensión.....	35
Gráfico 5: El Químico Farmacéutico establece una interacción con usted	36
Gráfico 6: En la farmacia siempre tienen los medicamentos que usted solicita	38
Gráfico 7: El Químico Farmacéutico le muestra empatía en el trato	40
Gráfico 8: El Químico Farmacéutico en la dispensación del medicamento le informa sobre los efectos adversos si lo hubiera.....	41
Gráfico 9: El Químico Farmacéutico utiliza el lenguaje adecuado	43
Gráfico 10: El Químico Farmacéutico utiliza el tiempo adecuado para dispensarle	44
Gráfico 11: El Químico Farmacéutico registra sus datos.....	46
Gráfico 12: El Químico Farmacéutico evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación	47
Gráfico 13: Si existe algún problema el personal lo registra.....	49
Gráfico 14: El Químico Farmacéutico le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar su medicamento.....	50

Gráfico 15: El Químico Farmacéutico busca la mejor alternativa para solucionar el problema	52
--	----

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación consistió en: Determinar el nivel de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa – Chorrillos, 2023. Metodología: Método deductivo, enfoque cuantitativo, tipo básico; diseño de investigación no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. Población estimada 185 pacientes, con criterios de inclusión y exclusión; muestra probabilística 123 pacientes con muestreo probabilístico obtenido con la fórmula estadística, se presenta la matriz de operacionalización de Variables, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario , con su respectiva baremación; la validez del instrumento se realizó por el juicio de expertos y la confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico Alfa de Cronbach 0,83, se cumplió con el procesamiento y análisis de datos y se cumplieron con los principios éticos. Resultados: El 53,7% afirmaron siempre el Químico Farmacéutico atendió con un nivel bueno al paciente en forma rápida y de acuerdo a sus necesidades, el 30,1% indicaron casi siempre el

Químico Farmacéutico informó al paciente acerca de los efectos adversos del medicamento y el 42,3% casi nunca el Químico Farmacéutico evaluaba la receta. Conclusión: Queda determinado el nivel bueno de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa – Chorrillos, 2023, porque el 53,7% y 37,4% siempre y casi siempre el Químico Farmacéutico les atendió a los pacientes en forma rápida y de acuerdo a sus necesidades.

Palabras clave: Atención, Diabetes, Farmacéutica, Paciente

ABSTRACT

The objective of the research work consisted of: Determining the level of pharmaceutical care in patients with diabetes treated at the Túpac Amaru Health Center pharmacy in Villa - Chorrillos, 2023. Methodology: Deductive method, quantitative approach, basic type; non-experimental cross-sectional research design and descriptive level. Estimated population 185 patients, with inclusion and exclusion criteria; probabilistic sample 123 patients with probabilistic sampling obtained with the statistical formula, the operationalization matrix of Variables is presented, the technique was the survey and the instrument was the Likert scale, with its respective scale; the validity of the instrument was carried out by the judgment of experts and the reliability was obtained by means of the Cronbach's Alpha statistic 0.83, the processing and analysis of data was fulfilled and the ethical principles were complied with. Results: 53.7% always stated that the

Pharmaceutical Chemist treated the patient quickly and according to their needs with a good level, 30.1% almost always indicated that the Pharmaceutical Chemist informed the patient about the adverse effects of the medication. and 42.3% almost never the Pharmaceutical Chemist evaluated the recipe. Conclusion: The good level of pharmaceutical care in patients with diabetes treated at the Túpac Amaru Health Center pharmacy in Villa - Chorrillos, 2023, is determined, because 53.7% and 37.4% always and almost always the Pharmaceutical Chemist He attended to patients quickly and according to their needs.

Keywords: Care, Diabetes, Pharmaceutical, Patient

INTRODUCCIÓN

La investigación presentada al jurado evaluador con la tesis titulada: Nivel de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa –Chorrillos, 2023. Dividió por tres dimensiones según OMS y el MINSA los cuales son; Orientación farmacéutica, Dispensación farmacéutica y Seguimiento farmacoterapéutico.

El trabajo de Investigación se ha dividido en cinco partes: La primera está relacionada a las paginas iniciales de la portada y post portada, dedicatoria, agradecimiento, índice general, índice de tablas, índice de gráficos, resumen, abstract e introducción.

La parte secundaria comprende el Capítulo I: El problema los cuales son divididos en planteamiento del problema y formulación del problema, objetivos, justificación y las limitaciones de la investigación.

La tercera parte el Capítulo II: Marco teórico que incluye los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, la base teórica, formulación de hipótesis (no incluye). La cuarta etapa comprende el Capítulo III: Metodología divididos en métodos, enfoque, tipo de investigación, diseño, población, muestra y muestreo, por consiguiente; las variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos estadísticos, aspectos éticos. La penúltima etapa comprende el Capítulo IV: Resultados, análisis descriptivo de resultados y discusión.

La última etapa comprende el Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones; luego referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La diabetes es una enfermedad que ocurre cuando la concentración de glucosa (también llamada azúcar en la sangre) es elevada. Afecta aproximadamente a 37 millones de habitantes en los EE. UU. La diabetes puede dañar los ojos, los riñones, los nervios y el corazón y está relacionada con algunos tipos de cáncer (1).

En el mismo contexto de un estudio internacional, un análisis de la literatura encontró que los servicios de medicación se asociaron con la detección/prevención de la diabetes (2,3%), el apoyo al paciente (7,0 %), la historia clínica (3,5 %), la educación del paciente (17,4 %), la resolución de problemas relacionados con medicamentos (26,7%), dispensación (7,0%), etc, demostrando la creciente integración de los farmacéuticos en equipos de salud multiprofesionales. Los farmacéuticos son proveedores de servicios de farmacia que mejoran la terapia con medicamentos, reducen costos y mejoran la calidad de vida de las personas con diabetes (2).

A nivel latinoamericano, factores como el aumento de las tasas de obesidad, las dietas inadecuadas y la inactividad física han triplicado el número de adultos que viven con diabetes en la región de las Américas a por lo menos 6200 en los últimos 30 años, según la Organización Panamericana de la Salud, las personas tienen diabetes, y dado que aproximadamente el 40% de las personas con diabetes no lo saben, se espera que el número sea mucho mayor. Si las tendencias actuales continúan, se estima que la cantidad de personas que viven con diabetes en la región alcanzará los 109 millones para 2040 (3).

Cabe mencionar la alta prevalencia de la DM con su carácter crónico y numerosas complicaciones asociadas implica un importante coste económico para los sistemas sanitarios y para los propios pacientes. En España, en 2018, el porcentaje del presupuesto

sanitario gastado fue del 9,2%. Los diabéticos gastan un 59,9% más en sanidad que los no diabéticos (4).

Los pilares del tratamiento de la DM2 son el estilo de vida saludable y la farmacoterapia, sin embargo, se puede observar falta de eficacia o seguridad de la farmacoterapia. Cualquier desviación de los efectos beneficiosos esperados de un fármaco puede dar lugar a un problema relacionado con el fármaco (PRM). Dadas las altas tasas de morbilidad y mortalidad asociadas a los problemas relacionados al medicamento es necesario implementar estrategias para abordar adecuadamente este tema. Los farmacéuticos, a través de las intervenciones farmacéuticas, han demostrado en los últimos años su papel en la mejora de la salud de los pacientes, especialmente de aquellos que padecen enfermedades crónicas (5).

A nivel nacional El Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC Perú) del MINSA, se reportaron 9.586 casos de diabetes en el primer semestre de 2022 y 32.085 desde el inicio de la pandemia. En este contexto, el Centro Peruano para el Control y la Prevención de Enfermedades precisó que desde principios de 2022 hasta el 30 de junio, el 63 % de los 9586 casos de diabetes registrados fueron en mujeres y el 37 % en hombres (6). Asimismo, a nivel nacional, estudios poblacionales han mostrado un aumento en la prevalencia de diabetes, registrándose aproximadamente dos nuevos casos por cada 100 personas por año. La evidencia sigue siendo escasa en las poblaciones rurales y de arbustos (7).

En relación a ello al cierre de abril del 2020 se había ejecutado el 40% del presupuesto nacional de salud de 19 millones de soles para el tratamiento y control de diabéticos. Con un presupuesto de 2 millones de soles destinado a la compra de medicamentos, la tasa de ejecución a abril fue del 11%, pero el acceso a los medicamentos sigue siendo ineficiente en términos de recursos y distribución (8).

De manera similar, otro estudio mostró que para 2020, entre el 16% y el 24% de los distritos tendrán al menos un medicamento antidiabético en escasez total, y entre el 4% y el 96% de los distritos tendrán al menos un medicamento antihipertensivo en escasez total. El fármaco antidiabético menos disponible fue la metformina de 500 mg y el fármaco antihipertensivo menos disponible fue la inyección de 5 mg/ml de labetalol, la tableta de 50 mg de atenolol y la tableta de 6,25 mg de carvedilo. Los hospitales y las instalaciones especializadas tienen una mayor proporción de escasez que los centros de salud y los puestos de trabajo por región geográfica (9).

En cuanto a la atención de pacientes diabéticos en la farmacia, un estudio mostró que el 46% de los pacientes tratados adquirieron todos los medicamentos prescritos. La accesibilidad promedio fue del 53% para las farmacias privadas y del 36% para las farmacias públicas. Al promediar el 30% de los pacientes tratados tardó más de treinta minutos a alcanzar al establecimiento asistencial, pagando en promedio 13,45 soles. En las Oficinas farmacéuticas de instalaciones Clase II-2 y Clase III-1, el 29% de los pacientes fueron atendidos dentro de los treinta minutos o más. El 44% de los pacientes coincidieron en que “el SIS cubre todos los medicamentos y yo no tengo que pagarlos” (10).

Lo que también se observa a nivel local en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, en donde muchos pacientes acuden a la farmacia por sus medicamentos que han sido prescritos por su médico, pero muchas veces llegan con dudas respecto al tratamiento porque en ocasiones no comprenden las indicaciones médicas, es por ello muy importante el trabajo complementario del farmacéutico, ya que con la atención que se realiza al paciente se puede brindar la información necesaria para que se desarrolle un buen tratamiento, es por tal motivo que dicha atención debe estar en constante evaluación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de la atención farmacéutica en la orientación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?

2. ¿Cuál es el nivel de la atención farmacéutica en la dispensación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?

3. ¿Cuál es el nivel de la atención farmacéutica en el seguimiento farmacoterapéutico en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de la atención farmacéutica en la orientación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.
2. Identificar el nivel de la atención farmacéutica en la dispensación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.
3. Identificar el nivel de la atención farmacéutica en el seguimiento farmacoterapéutico en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

A través del análisis de investigaciones y teorías de autores como Donabedian, que refieren que la calidad de un servicio es un indicador de la eficiencia que tiene dicho servicio y su institución, por lo que se pueden cuestionar las buenas prácticas que se da en la atención del paciente diabético, y a través de estos análisis teóricos fundamentar los resultados que se encuentren para una mejor interpretación de lo que significa una atención farmacéutica adecuada.

1.4.2 Metodológica

El estudio se desarrollará a través de métodos cuantitativos y no experimentales con tipos básicos, a través de instrumento que será validado y confiable, y servirá de modelo para otros estudios que investiguen la atención farmacéutica para lograr una

óptima atención y brindar estrategias para cumplir con el tratamiento farmacológico y evitando la falla terapéutica.

1.4.3 Práctica

El estudio arrojará resultados sobre cómo se desarrolla la atención farmacéutica según la experiencia de los pacientes con diabetes, con lo cual poder evaluar el servicio que es un proceso complementario del trabajo del médico donde se ratifica o aporta en la información que el paciente requiere para efectuar adecuadamente su tratamiento.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El desarrollo de este proyecto de investigación se llevará a cabo en el mes de Mayo a junio del 2023.

1.5.2 Espacial

La investigación será limitada a la farmacia del Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Pacientes con diabetes de la farmacia del Centro de Salud Túpac Amaru de Villa - Chorrillos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. 1 Antecedentes Internacionales

Benavides. En su investigación tuvo por **objetivo** de “Implementar *un programa de Atención Farmacéutica en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2, atendidos en el Hospital Básico INGINOST en el período noviembre 2021 – marzo 2022*”. En la **metodología** se realizó una investigación observacional rememorativo mediante el análisis descriptivo de una información recopilada a partir de las HC de los pacientes que son atendidos en la farmacia. Verificaron el historial médico de 25 pacientes que acatan las perspectivas de inclusión y que fueron dadas entre el onceavo mes del 2021 y marzo de 2022. En los **resultados** estos hogares de salud se utilizaron metformina como fármaco de elección en el 80%, seguida de glibenclamida en el 12%, en caso de que la metformina tuviera algún rechazo, los pacientes no la toleraran o no pudieran mejorar su estado clínico; durante la atención, problemas relacionados con el fármaco se detectaron en el 20% de los pacientes y se detectaron problemas de salud debido a la ineficacia no cuantitativa de los medicamentos en el 12% de los pacientes (11).

Marín et al en su investigación tuvo por **objetivo** fue “*Evaluar el impacto de la intervención farmacéutica (IF) en la detección y disminución de prescripción potencialmente inadecuada y problemas relacionados con la medicación*”. En la **metodología** se aplicó Desde abril de 2018 hasta agosto de 2019 se realizó un estudio de intervención prospectivo cuasiexperimental en pacientes con medicación integral (≥ 6 fármacos) ingresados en el Servicio de Geriatria, y se incluyeron en el estudio de prevalencia de IBP un total de 291 pacientes. y PMR. En los **resultados** se observó

una alta prevalencia de PPI (91%) y PRM (99%), detectándose más criterios STOPP que START. El efecto de la Intervención farmacéutica se evaluó en 218 usuarios a los que se les realizaron 1227 intervenciones, de los cuales el 57,6% se sometieron a problema relacionado al medicamento. El 53,6% de las IF fueron adquiridas favorablemente por el personal sanitario, la PPI se redujo en un 48,4% y un 20,4%⁶ según los criterios STOPP y START, respectivamente⁶, la PRM se redujo en un 61,6%. En **conclusión**, tuvo un escrutinio del tratamiento crónico durante la admisión de pacientes de edad avanzada por parte de los farmacéuticos que trabajan con los médicos de los pacientes para detectar IBP y PRM ayudó a reducir su prevalencia (12).

Rincón et al en su investigación tuvo por **objetivo** *“Evaluar el estado actual de la atención farmacéutica en las farmacias como contribución a la implementación de una práctica más ética y orientada al mejoramiento de la calidad de vida del paciente”*. En la **metodología** su estudio fue transversal, descriptivo y se realizó en 4 oficinas farmacéuticas de Riobamba, Ecuador. Se realizaron encuesta a los empleados de la oficina farmacéutica y a los usuarios. Las percepciones del personal de farmacia coincidían con la ausencia de procesos de dispensación y protocolos de cumplimiento. Identificar la falta de comprensión de los asistentes sobre temas de farmacovigilancia y educación para la salud. En los **resultados** tuvo el 43,3% de los pacientes acudió a la farmacia por ser "más cercano", mientras que el 40,8% mencionó que el Químico Farmacéutico aporta un conocimiento alto. En **conclusión**, las falencias identificadas por falta de bioquímicos médicos en las instituciones y el incumplimiento de aspectos inherentes a los servicios de farmacia han demostrado constituir importantes barreras para la realización de esta herramienta fundamental para mejorar la calidad de vida de la población (13).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Alfaro en la investigación tuvo por **objetivo** “*Determinar si existe relación entre la calidad de Atención Farmacéutica y la adherencia al tratamiento en pacientes con diabetes atendidos en el Hospital I La Esperanza EsSalud durante octubre a noviembre 2021*”. En la **metodología** el diseño de investigación fue descriptivo, no experimental. La muestra realizada fue de 277 personas con diagnóstico de diabetes. Se utilizaron dos cuestionarios. En los **resultados** tuvo la distribución de frecuencias de la dimensión calidad del servicio de farmacia, el 78,7% de los encuestados cree que los empleados siempre tienen empatía y los pacientes no cumplía con la medicación lo cual hubo una inadecuada atención farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico con una inseguridad al paciente de 70,8%.. El 13 % adherentes y el 87% no adherentes. El estudio **concluyó** que hubo una correlación significativa entre la atención farmacéutica y la adherencia al tratamiento $p=0,000<0,05$ bajo (Rho $-0,449$) (14).

Alcántara y Quito en la investigación tuvo por **objetivo** de “*Evaluar la atención farmacéutica mediante la telefarmacia a pacientes post-hospitalizados del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2021*” En la **metodología** del estudio fue descriptivo y transversal, con una muestra de 80 pacientes. Para recopilar información, se realizó una encuesta anónima entre los pacientes que reciben servicios de farmacia a través de telefarmacia. Los **resultados** mostraron que los pacientes recibieron muy buenos servicios de farmacia a través de la telefarmacia (57,5 %) e indicaron que estaban totalmente de acuerdo en continuar brindando este servicio (92,5 %) por la misma razón que aceptan con mayor frecuencia que los medicamentos siempre los realiza un químico farmacéutico (70%); beneficios para los pacientes: evitar la propagación del coronavirus, evitar largas colas para comprar medicamentos y establece una mejor esperanza de vida en todos los pacientes. Por lo tanto, se

concluyó que más del 50% de los pacientes informaron que el servicio de farmacia a través de telefarmacia era muy bueno y estuvieron totalmente de acuerdo en que el servicio debe continuar (15).

Huamán y Valeriano en la investigación tuvo por **objetivo** “*Determinar la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial-Cañete, junio 2021*”. Aplicaron una **Metodología** deductiva con un diseño descriptivo no experimental dando un enfoque cuantitativo, la muestra fue 269 usuarios, la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los **resultados** muestran que la calidad de los servicios de farmacia es propicia para todos los pacientes-clientes que se atienden en la Farmacia Sofía (72,5%), mientras que en cuanto a la satisfacción de los clientes se encuentran insatisfechos (85,5%). Tuvo como **conclusión** la mayoría de los clientes expresaron satisfacción con la calidad de los servicios de farmacia e insatisfacción con la implementación inadecuada de nuevas tecnologías (16).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Atención farmacéutica

Los farmacéuticos se conectan con los pacientes (y/o cuidadores) y otros profesionales de la salud a través de cualquier actividad profesional, atienden a los pacientes de acuerdo con sus necesidades, desarrollan estrategias de ajuste y consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo de la farmacoterapia e incorporan nuevas tecnologías y medios disponibles para comprometerse con los pacientes de manera continua para mejorar sus resultados de salud (17)

Definición: La atención de farmacia es una actividad esencial del servicio de farmacia. La participación del farmacéutico en esta actividad requiere una integración activa en el equipo asistencial, participación en la toma de decisiones, selección de la

terapia farmacológica más adecuada, dispensación y posterior seguimiento de la farmacoterapia, además de la coordinación con otros niveles asistenciales. (18).

Habilidades y competencias:

Los farmacéuticos poseen las habilidades y competencias que los convierten en profesionales que pueden ejercer de manera efectiva el control general de la terapia con medicamentos en coordinación con el equipo de atención primaria de médicos, enfermeras y farmacéuticos, como se describe en el Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria (19)

En la atención de farmacia, los farmacéuticos deben poseer la capacidad de relacionarse y dominar las habilidades de comunicación de la manera más eficaz. Asimismo, los farmacéuticos trabajan en las oficinas de farmacia, donde se dispensan medicamentos para mantener, prevenir y mejorar su salud. Los servicios de farmacia se describen como seguimiento de los medicamentos de los usuarios (20).

La atención de farmacia también se le conoce como un perfil de las posturas, conducta, preocupaciones, valores éticos, competencia, inteligencia, responsabilidades y habilidades del Químico farmacéutico en los actos de dispensación y administración de la terapia farmacológica para lograr resultados. Determinación de las medidas de salud y calidad del tratamiento en la vida de los usuarios de farmacia (21).

2.2.1.1 Tipos de atención farmacéutica

Entre los cuales se tiene a (22):

- Atención farmacéutica al paciente oncohematológico: El Químico farmacéutico debe estar en constante actualización y especialización en las enfermedades

oncohematológicas los cuales cada periodo de año hay nuevas tendencias farmacoterapéutica antineoplásico lo cual ayuda a aportar conocimiento a la sociedad y conlleva la mejora de la salud pública.

- Atención farmacéutica en enfermedades neurodegenerativas: Los Químicos farmacéuticos deben conocer con precisión las enfermedades que acarrear el Sistema Nervioso central para realizar una oportuna intervención farmacéutica los cuales deben estar a la vanguardia de las investigaciones en la industria farmacéutica promoviendo la prevención de la esclerosis.

- Atención farmacéutica en enfermedades víricas: En todos los establecimientos farmacéuticos debe estar presente el Químico farmacéutico realizando el acto profesional de dispensación y así realizar una atención personalizada a pacientes con farmacoterapia retroviral lo cual coadyuva en la prevención de infecciones causadas por el Virus VIH, Hepatitis B y C .

- Atención farmacéutica en enfermedades inmunes:

Este ámbito se orienta en que el Químico farmacéutico debe buscar herramientas científicas para realizar intervenciones farmacéuticas relacionadas al sistema inmune con el fin de garantizar un tratamiento farmacológico o no farmacológico adecuado.

- Atención farmacéutica al paciente crítico: El Químico farmacéutico debe velar por el paciente hospitalizado y prevenir los errores de medicación. El seguimiento farmacoterapéutico es importante en esta estadía debido a la situación clínica del paciente y el trabajo multidisciplinario a mejoría de la salud pública.

- Atención farmacéutica en enfermedades infecciosas: Los servicios de Farmacia participa en los programas activos de los centros hospitalarios en prevención de enfermedades infecciosas.

- Atención farmacéutica al paciente hospitalizado: En este ámbito el farmacéutico válidas las recetas prescritas por el médico prescriptor, realiza seguimiento farmacoterapéutico y desarrolla la intervención farmacéutica sobre las posibles soluciones e planes de acción que debe decidir el equipo multidisciplinario en la mejoría del paciente.
- Atención farmacéutica en los pueblos vulnerables: El aumento de la polifarmacia y politerapia esto comparados con los nuevos principios activos destinados a tratar enfermedades específicas, además de la fragilidad de algunos pueblos en los cuales puede presentar efectos colaterales o errores de medicación que han empoderado al profesional farmacéutico.
- Atención farmacéutica en urgencias: La ayuda estratégica y principal de un farmacéutico en el correcto manejo del uso de los medicamentos y dispositivos médicos con los conocimientos que lo amerita en los diferentes niveles de atención sanitaria.
- Atención farmacéutica pacientes de consulta externa: Es la práctica farmacéutica de forma básica en los Servicios de los Centros Hospitalarios, el contacto directo con los pacientes asegura la correcta dispensación, la buena utilidad de los fármacos y la orientación de la racionalidad del mismo que permite una atención individualizada.

2.2.1.2 Objetivos de la atención farmacéutica

El objetivo primordial es la atención asistencial hacia el paciente con la máxima calidad haciendo participe al equipo profesional multidisciplinario. El Químico farmacéutico comunitario ha tenido poca comunicación con la población es por ello

que el profesional tiene la responsabilidad de introducir la atención farmacéutica enmarcada en las normas vigentes (23).

2.2.1.3 Proceso de atención farmacéutica

Todos los fármacos, se deben proporcionar al paciente informaciones sobre la forma de administración, añadiendo la conservación del fármaco. El Farmacéutico debe cumplir con brindar orientación el uso y dosificación del medicamento, también posibles interacciones medicamentosas.

Si el Químico Farmacéutico considera realizar un seguimiento farmacoterapéutico debe cumplir con lo establecido en la normativa peruana. Todo ello debe realizarse revisando literatura sobre posibles interacciones o reacciones adversas para elaborar un plan de acción.

Se debe incidir en la frecuencia, duración del tratamiento y vía de administración de los medicamentos, debiendo informarse también sobre (24):

- a) Cuando tomar el medicamento si es con los alimentos o no.
- b) Cómo administrar el medicamento.
- c) Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación. Es necesario asegurarse que el paciente comprenda las instrucciones, el paciente debe repetir junto con el farmacéutico las instrucciones brindadas.

2.2.1.4 Calidad de atención farmacéutica

La calidad de la atención farmacéutica es generar un buen servicio impecable y no genere discriminación alguna, con cortesía y un buen estado de ánimo del Químico Farmacéutico realizando las actividades de orientación en la medicación y tratamiento etc. El servicio de calidad se basa en ofrecer un servicio

o producto cumpliendo la necesidad del cliente que acude por prestación de servicio y se mide de acuerdo con sus expectativas del cliente (25).

2.2.1.5 Importancia atención farmacéutica

Los Departamento de farmacia debe estar dirigido por un Químico Farmacéutico los cuales dentro sus competencias incentivan el uso racional de los medicamentos. Estos servicios farmacéuticos tienden a desempeñar entorno a la orientación sobre los medicamentos a los pacientes.

El acto farmacéutico inicia en la dispensación correcta fármaco prescrito a través de una receta médica dando consejería respecto a la posología y estableciendo una mejor calidad de vida a los pacientes.

Además, la atención farmacéutica es el acto del Químico farmacéutico con una participación activa para dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, coordinando con los médicos prescriptores a fin de mejorar la patología del paciente.

El Q.F está involucrado en participar en campañas de prevención de enfermedades con la consejería farmacéutica (26).

2.2.1.6 Rol químico farmacéutico en Perú en la atención farmacéutica

La Ley N° 28173 establece que el Químico farmacéutico es un profesional de las ciencias médicas y que a través del Colegio Químico Farmacéutico departamental de Lima-Perú participa en la formulación, evaluación y aplicación de la Política Nacional de Salud y en particular de la Política Nacional de Medicamentos(Pnme). El principal rol del Químico farmacéutico es fomentar actividad promocional, prevención, asistencial.

Los profesionales Químicos farmacéuticos deben contar con título profesional validado por la SUNEDU y colegiado habilitado en la ciudad que corresponda (27).

2.2.1.7 Dimensiones de la atención farmacéutica

Orientación farmacéutica: La instrucción de farmacia consiste esencialmente en un proceso de ayuda. Para lograr este objetivo, los farmacéuticos deben construir relaciones e inspirar confianza en los pacientes. Asimismo, es necesario que el farmacéutico demuestre confianza e interés por el paciente para que éste se dé cuenta de que la información que le proporciona y las preguntas que le formula son de su interés para la orientación profesional personal, es decir, la información, la educación y la comunicación además de la comprensión del uso de medicamentos y la preservación, prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud realizadas en privado, para permitir la toma de decisiones en la mejorar de la salud de un paciente (28).

La orientación de farmacia implica identificar nombres de medicamentos, formas de dosificación, nombres comunes internacionales, ingredientes, clases farmacológicas (por sus acciones), grupos farmacológicos (por composición), regulaciones de conservación y almacenamiento (29).

Dispensación farmacéutica: La dispensación de medicamentos es el acto farmacéutico profesional de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente, generalmente de acuerdo con una receta emitida por un profesional autorizado. En este acto, los químicos farmacéuticos informan e instruyen a los pacientes sobre el uso adecuado de los medicamentos, las reacciones adversas, las interacciones medicamentosas y las condiciones de almacenamiento de los productos (30).

Por consiguiente, el acto de dispensación de productos farmacéuticos y nutracéuticos es imprescindible en la actividad farmacéutica comunitaria. A través de los servicios de dispensación, es posible asegurar que las personas tengan acceso a medicamentos y productos para el cuidado de la salud, al mismo tiempo que se brinda información para que los pacientes puedan comprender el proceso de uso correcto y detectar y corregir los problemas que puedan surgir durante el uso. (31)

En la dispensación, nuestras principales tareas se realizan de la misma manera: recepción y validación de recetas donde principalmente, se observa el nombre completo de los pacientes, impresión y firma del personal prescriptor, Día y mes de la prescripción, Denominación Común Internacional, dosis del fármaco. La interpretación se refiere a la posología sugerida según la patología y situación del paciente. La disposición y elección del producto farmacéutico para la dispensación se establece verificar en cuanto al nombre, la forma del medicamento, la concentración y la fecha de vencimiento. Se considera también el registro de sustancias controladas e información proporcionada por el dispensador, como cuándo y cómo tomarlo, cómo almacenar y proteger el medicamento (32).

En segundo lugar, la dispensación de medicamentos es una conducta profesional de los farmacéuticos desde la antigüedad, que consiste en una serie de acciones complejas para mejorar la corrección y seguridad de los medicamentos (33).

Los principales elementos de dosificación (34)

a) Área de atención: Es el lugar destinado al acto de dispensación, el espacio suficiente para realizar la entrega y la información correcta del medicamento.

b) Área de Recepción hacia el paciente: Procede con la cordialidad de un saludo dando el inicio a la entrevista farmacéutica.

c) La receta: Es un documento legalizado para que los profesionales de la salud (médicos, obstetras etc.) prescriben el tratamiento individualizado para su posterior lectura del Químico farmacéutico que es responsable en el acto de la dispensación.

d) Explicación de la receta: Después de cancelar una receta, verifique toda la información, incluido el nombre, la fecha, el diagnóstico, la receta clara de los ingredientes activos, la dosis y la duración del tratamiento, el sello y la firma del médico.

e) Elección del fármaco: Después de leer las recetas, elegimos opciones con diferentes marcas y valores de acuerdo con las reglas generales.

f) Inspección visual. Verifique el estado y la fecha de vencimiento del medicamento y la correspondencia requerida en la receta.

g) Información: Informar al paciente sobre la toma del medicamento con o sin ninguna alimentación , la durabilidad de la medicación , cómo conservar estos medicamentos.

h) Acondicionamiento: Lo más resaltante es la manera de aplicar las Buenas prácticas de Dispensación hacia el paciente importante preguntando si entiende cómo se administra el fármaco, y despedida de cordialidad para una pronta recuperación.

i) Seguimiento: Los profesionales farmacéuticos deben prestar atención a la prolongación de la medicación y realizar un plan de acción para resolver el problema farmacológico o no farmacológico.

Seguimiento Farmacoterapéutico: Un seguimiento de medicamentos es una prestación asistencial especializado que trata los problemas relacionado a la salud pública y la medicación de un paciente, centrándose en evaluar la necesidad, la eficacia y la seguridad de los medicamentos. Por lo consiguiente, el Químico

farmacéutico es el profesional idóneo para desarrollar dicha actividad mencionada, es especialista en medicamentos y posee las habilidades necesarias para manejar todos los ámbitos de actuación. Como tal, está ampliamente incluido en las competencias profesionales del licenciado en farmacia y está avalado por la normativa sanitaria vigente y diversos organismos oficiales nacionales e internacionales que recomiendan su implementación en las farmacias comunitarias (35).

Asimismo, el seguimiento de la farmacoterapia es una de las actividades que realizan las farmacias comunitarias de atención al paciente. Puede ampliarse con los recursos humanos y materiales (36).

2.2.1.8 Teoría

Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht y Jan Carlzon

Se focaliza en vender a los clientes lo que realmente quieren comprar. Con base en este concepto, Albrecht formuló 7 puntos para medir la calidad del servicio: 1. Capacidad de respuesta, 2. Atención, 3. Comunicación fluida, comprensible y oportuna, 4. Accesibilidad para eliminar la incertidumbre, 5. Atención y amabilidad en la terapia, 6. La credibilidad de sus expresiones, 7. comprensión de las necesidades y expectativas del cliente. Esta teoría se resume como un "triángulo de servicio", que incluye un sistema perfecto, personal de alta calidad, estrategias de servicio orientadas a la demanda y orientadas al cliente (37)

Donde se comprende de la importancia que tiene elementos como la comunicación, la capacidad de respuesta, la amabilidad entre otros a la hora de brindar una atención tan importante como lo es la farmacéutica, para lograr resultados más positivos.

2.3. Formulación de hipótesis

No corresponde por ser variable única y ser una investigación de nivel descriptiva.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Deductivo, consistió en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas (38).

3.2. Enfoque investigativo

El estudio utilizó métodos cuantitativos ya que la medición de las variables se realizará a través de la cuantificación estadística y fáctica (39).

3.3. Tipo de investigación

Tipo investigación básica porque el desarrollo de la investigación permitió mejorar el conocimiento sobre la problemática observada y los fenómenos de estudio (40).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio fue de diseño no experimental porque se realizó sin manipular variables, describiéndolas como eran en la realidad; lateralmente, desarrollándose en grupos en un momento y lugar determinado; además de relaciones entre variables correlacionadas (41).

3.4.1 Corte

Transversal porque se realizó en un tiempo único.

3.4.2 Nivel o alcance

Es de nivel descriptivo: El cual se desea describir la realidad y características de la población al que se pretende estudiar (42).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población representó el número total previo al fenómeno en estudio donde dicho grupo es analizado, teniendo en cuenta las características poblacionales descritas en el estudio (43). La población estará constituida por 180 pacientes con diabetes en el padrón nominal lo cual son atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.

Criterios de inclusión

- Pacientes que deseen participar a través de la firma del consentimiento informado
- Pacientes mayores de edad
- Pacientes dentro del padrón nominal diagnosticado con Diabetes en el Centro de Salud Túpac Amaru de Villa – Chorrillos
- La encuesta se realizará presencial adyacente a la farmacia de consulta externa del Centro de Salud verificando que el Químico Farmacéutico presida la Atención Farmacéutica.
- Considerar válidas las encuestas realizadas a los pacientes cuales fueron atendidas por el Químico Farmacéutico.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no firmen el consentimiento informado
- Usuarios menores que tengan otras enfermedades
- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no se encuentren en el padrón nominal del Centro de Salud
- Pacientes con datos incompletos en el padrón nominal

Muestra

En las investigaciones siempre se realizan en muestras, por cuestiones de ahorro de tiempo y recursos. Por ello se optará por utilizar una muestra probabilística.

Sólo cuando se pretende realizar un censo o utilizar una muestra censal o población muestral, se incluye en el estudio a todos los casos (personas, productos, procesos, organizaciones, animales, plantas, objetos) del universo o población. (43). En el caso de este estudio se utilizarán ecuaciones para poblaciones finitas, desarrolladas de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N: Población (180)

Z: Nivel de confianza (95%: 1,96)

P: Probabilidad de éxito (0,5)

Q: Probabilidad de fracaso (0,5)

E: Error estándar (0,05)

Reemplazando:

$$n = \frac{180 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(180-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n= 123 pacientes

La población es de 180 pacientes empadronados con el diagnóstico de diabetes que son atendidos en la farmacia del Centro de Salud Túpac Amaru de Villa, a través de los criterios de exclusión se realizó una muestra probabilística de 123 pacientes que cumplen las condiciones para ser encuestados.

Muestreo

Las muestras se manejan bajo muestreo probabilístico aleatorio simple, un tipo de muestreo que permite obtener el tamaño de la muestra de manera probabilística a través de una ecuación de población finita, donde los miembros de la muestra se seleccionan. Un método simple, es decir, aleatoriamente con la misma probabilidad para todos (43).

Muestreo aplicado en la investigación

El muestreo permite lograr una muestra probabilística que es un sub-grupo de la población tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos para conformar la muestra.

De este modo, en las muestras probabilísticas todas las unidades de análisis, casos o elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen explicando y definiendo las características de la población, mediante los criterios de inclusión y exclusión dentro del padrón nominal de enfermedades crónicas y el tamaño adecuado de la muestra se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula estadística, para poblaciones finitas; así como por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo.

3.6 Variable y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Atención Farmacéutica	Esta es una actividad primordial de las oficinas farmacéuticas. La integración del Químico farmacéutico al equipo profesional multidisciplinario, ayuda toma de decisiones en la dispensación, seguimiento farmacoterapéutico mejorando la calidad de vida del paciente (18)	La aplicación de la atención farmacéutica será medido a través de un cuestionario de 15 ítems que considera 3 dimensiones los cuales se dividen en : orientación farmacéutica, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico	Orientación Farmacéutica	Capacidad de Respuesta	Ordinal	Bueno (55-75) Regular (35-54) Malo (15-34)
				Conocimiento		
				Seguridad		
				Lenguaje Sencillo		
				Dialogo mutuo		
			Dispensación Farmacéutica	Stock de medicamentos	Ordinal	Bueno (55-75) Regular (35-54) Malo (15-34)
				Atención empática		
				Información sobre el medicamento		
				Lenguaje adecuado		
				Tiempo		
			Seguimiento Farmacoterapéutico	Registro de datos personales	Ordinal	Bueno (55-75) Regular (35-54) Malo (15-34)
				Evaluación del problema		
				Registra el problema		
				Consejería farmacéutica		
				Intervención farmacéutica		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Como técnica de recopilación de datos, se utilizará la encuesta, el cual tiene un formato estructurado y ordenado y se utilizan principalmente en investigación social para una recolección de datos más práctica y eficiente (44).

3.7.2. Descripción

El instrumento es un cuestionario que se utilizará para medir el “Nivel de atención farmacéutica”, será un cuestionario de autoría propia

Este instrumento contiene un total de 15 ítems, distribuido en 3 dimensiones: Orientación farmacéutica (5 ítems), dispensación farmacéutica (5 ítems), seguimiento farmacoterapéutico (5 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se utilizará un rango de calificación Likert desde 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre, 5=Siempre.

Para la categorización de la variable, se utilizará los siguientes baremos:

Bueno (55-75)

Regular (35-54)

Malo (15-34)

3.7.3. Validación

En esta investigación, la validez del instrumento se realizará mediante el desarrollo de "Evaluación de expertos", somete el instrumento a tres o más expertos en medición para la evaluación de la recolecta de información de datos. Analizaran el instrumento según tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple los tres campos, el experto firmará un certificado de validez declarando "aplicable".

3.7.4. Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se realizará una prueba piloto al 15% de las muestras (15 encuestados), entre las cuales se realizará la prueba Alfa de Cronbach, considerándose de alta confiabilidad el resultado es de 0.803.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

a) Plan de procesamiento de datos:

Para el procesamiento de datos de la presente investigación, se considerará previamente los siguientes pasos:

- Una vez que sea aprobado el proyecto por el comité de ética de la unidad de posgrado de la universidad Norbert Wiener, se solicitara la carta de presentación.
- Luego se procederá a solicitar el permiso mediante una solicitud dirigida al director de la institución investigada - Unidad de apoyo a la Docencia e Investigación y poder coordinar con la jefatura de farmacia.
- Se agendará una cita con la jefatura del departamento de farmacia para las facilidades para tener el acceso al campo investigado.
- La aplicación de los instrumentos se efectuará considerando los criterios de selección planteados.
- Una vez obtenidos el padrón nominal de pacientes con diagnóstico de diabetes y el permiso se coordinarán con el jefe del servicio para acudir de manera interdiaria en los turnos mañana.
- Antes de aplicar los instrumentos se procederá a hacer firmar los consentimientos informados a los participantes seleccionados.
- Para la aplicación de los instrumentos se realizará la encuesta a cada participante seleccionado en un periodo de 5 minutos.

b) Análisis de datos:

Una vez obtenido la información, se trabajará en una tabla matriz en el Microsoft Excel 2021, en el cual luego serán procesadas mediante el paquete estadístico SPSS 27.0, según los valores obtenidos se elaborarán las tablas y/o figuras según correspondan. La descripción estadística que presentará según niveles los resultados y la estadística.

3.9. Aspectos éticos

Se realizará basándose en los siguientes principios bioéticos (45):

El principio de la justicia: Los pacientes serán tratados todos cordialmente con respeto e igualdad que merecen. Así también los datos que se obtengan serán legítimos y solo utilizados para la investigación.

El principio de la autonomía: Para su participación y se respetará cual sea la decisión de participar en el estudio, a través de la firma del consentimiento informado.

El principio de la beneficencia: Los participantes tendrán conocimiento de los objetivos del estudio la cual una vez concluida aportará en beneficio de mejora del servicio.

El principio de la no maleficencia: La investigación no afectará a los participantes mediante alguna acción negligente poniendo en riesgo su integridad ya que se realizará con fines académico. Se mantendrá en anónimo y confidencia toda la información recabada.

Principios Éticos de la Universidad Norbert Wiener

a) Protección y Respeto de los intervinientes y diversidad sociocultural: Se respetará y protegerá los derechos, privacidad y dignidad de todos los participantes en el estudio.

b) Consentimiento informado y expreso: se respetará la libre y voluntaria participación de la muestra de estudio a través del consentimiento informado y la correcta y completa información del estudio.

- c) **Cuidado al medio ambiente:** se respetará y cuidará los ambientes de la institución en donde se desarrolle la investigación además de considerar la preservación de las especies y la biodiversidad
- d) **Divulgación responsable de la investigación:** los resultados en su desarrollo y ejecución serán reales y no falseados, asimismo se publicará para su libre consulta y aporte a la comunidad científica.
- e) **Cumplimiento de la normativa nacional e internacional:** Cumplimiento de las normativas de investigación tanto internacionales como nacionales.
- f) **Contribución:** El estudio brindará un aporte al conocimiento sobre el nivel de la atención farmacéutica resaltando su importancia en pacientes con diabetes.
- g) **Rigor científico:** los instrumentos a utilizar serán validados y confiables además de que las fuentes consultadas son sustentadas y aprobadas por la comunidad científica, lo que permite alcanzar los objetivos enunciados de la investigación.
- h) **Honestidad científica:** Toda información contenida en la investigación será citada con su respectivo autor.
- i) **Integridad en las actividades de investigación científica y gestión.**
- j) **Objetividad e imparcialidad en las relaciones laborales y profesionales.**
- k) **Transparencia:** los datos son totalmente transparentes y los resultados serán lo que se observa en la realidad objetiva del estudio.

3.9,1 Principios Éticos de la SUNEDU

Respeto: se tratará con respeto a todos los integrantes de la muestra y a los que se involucren en la investigación.

Excelencia: La investigación pasará por varios procesos de evaluación por lo tanto su resultado final será de calidad.

Equidad educativa: Lo que se busca es que el estudio sea accesible para todo aquel interesado en el tema.

Armonía social: Se busca siempre el desarrollo de la sociedad con un mejor servicio farmacéutico.

Responsabilidad laboral y profesional: Todo resultado e información contenida en el estudio ha sido analizada y evaluada.

Creatividad e innovación: Lo que se busca es aportar con información actual en cuanto a la atención farmacéutica en pacientes con diabetes.

Sostenibilidad: El estudio fomentará la constante investigación sobre el tema ya que se demostrará además de su nivel la importancia que tiene la atención farmacéutica en el paciente con diabetes.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

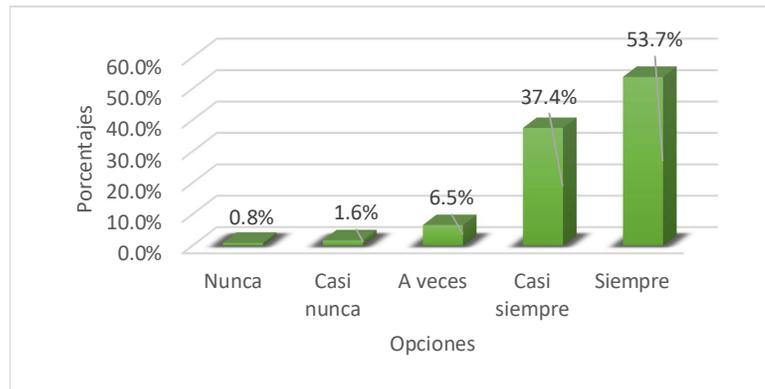
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: *El Químico Farmacéutico le atiende de una manera rápida y de acuerdo a sus necesidades*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	1	1	0.01	0.01	0.8%	0.8%	0.8%
Casi nunca	2	3	0.02	0.03	1.6%	1.6%	2.4%
A veces	8	11	0.07	0.09	6.5%	6.5%	8.9%
Casi siempre	46	57	0.37	0.47	37.4%	37.4%	46.3%
Siempre	66	123	0.54	1.00	53.7%	53.7%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia por el autor

Gráfico 1: El Químico Farmacéutico le atiende de una manera rápida y de acuerdo sus necesidades



Interpretación: En la tabla y gráfico 1 se obtuvieron del 100% igual a 123 encuestados de pacientes diabéticos en la farmacia del Centro de Salud Túpac Amaru de Chorrillos, el 53,7% afirmaron que el Químico Farmacéutico les atendía con rapidez y de acuerdo a sus necesidades, el 37,4% indicaron casi siempre, el 6,5% a veces y el 1,6% opinaron casi nunca.

Tabla 2: *El Químico Farmacéutico le brinda información sobre el medicamento*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado
Nunca	4	4	0.03	0.03	3.3%	3.3%	3.3%
Casi nunca	2	5	0.02	0.05	1.6%	1.6%	4.9%
A veces	17	23	0.14	0.19	13.8%	13.8%	18.7%
Casi siempre	44	67	0.36	0.54	35.8%	35.8%	54.5%
Siempre	56	123	0.46	1.00	45.5%	45.5%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 2: *El Químico Farmacéutico le brinda información sobre el medicamento*



Interpretación: La tabla y gráfico 2 se obtuvieron del total de 100%, el 45,5% expresaron siempre el Químico Farmacéutico le brinda información sobre el

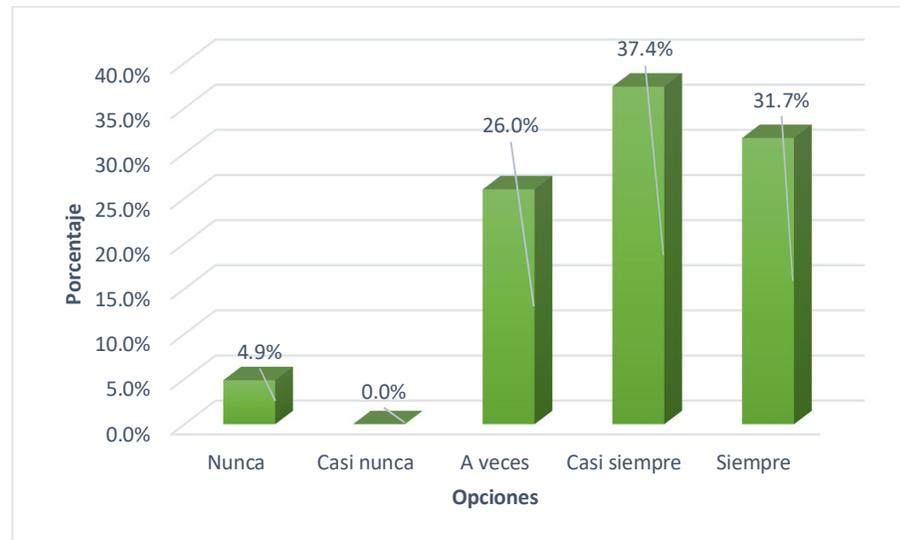
medicamento, el 35.8% casi siempre, el 13.8% a veces, el 3.3% nunca y el 1,6% casi nunca.

Tabla 3: *El Químico Farmacéutico le brinda confianza en sus indicaciones*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	6	6	0.05	0.05	4.9%	4.9%	4.9%
Casi nunca	0	6	0.00	0.05	0.0%	0.0%	4.9%
A veces	32	38	0.26	0.31	26.0%	26.0%	30.9%
Casi siempre	46	84	0.37	0.68	37.4%	37.4%	68.3%
Siempre	39	123	0.32	1.00	31.7%	31.7%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 3: El Químico Farmacéutico le brinda confianza en sus indicaciones



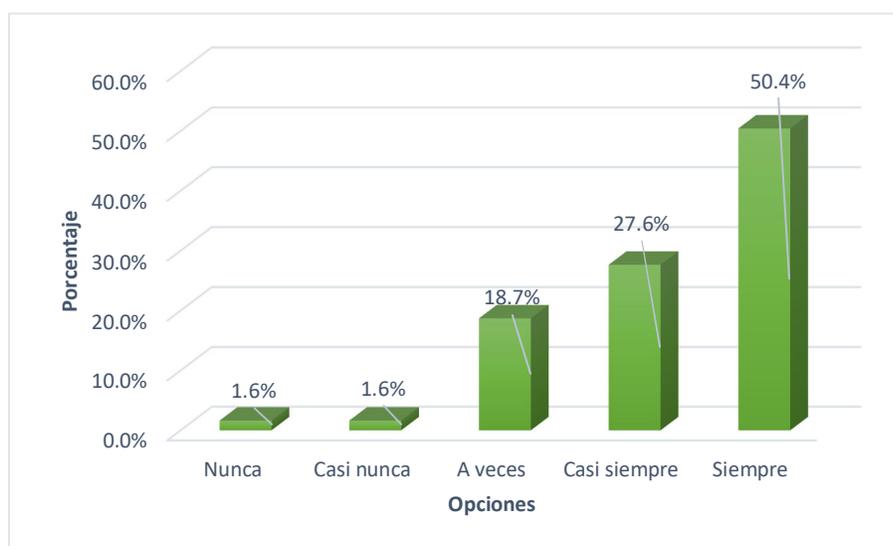
Interpretación: En la tabla y gráfico 3 observó que del 100% igual a 123 encuestados, el 37,4% opinaron casi siempre el Químico Farmacéutico les brindaba confianza en sus indicaciones, el 31,7% opinaron siempre les ofrecía confianza, el 26,0% expresaron a veces y el 4,9% opinaron nunca recibieron la confianza del profesional.

Tabla 4: *El Químico Farmacéutico utiliza un lenguaje sencillo de fácil comprensión*

Opciones	Fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	2	2	0.02	0.02	1.6%	1.6%	1.6%
Casi nunca	2	4	0.02	0.03	1.6%	1.6%	3.3%
A veces	23	27	0.19	0.22	18.7%	18.7%	22.0%
Casi siempre	34	61	0.28	0.50	27.6%	27.6%	49.6%
Siempre	62	123	0.50	1.00	50.4%	50.4%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 4: *El Químico Farmacéutico utiliza un lenguaje sencillo de fácil comprensión*



Interpretación. En la tabla y gráfico 4 se obtuvo del total de 100% de pacientes diabéticos encuestados, el 50,4% señalaron siempre el Químico

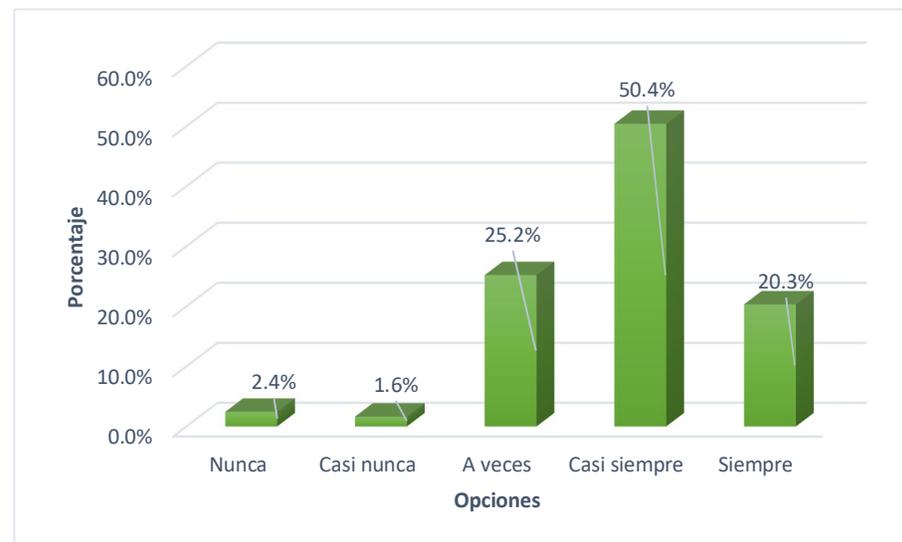
Farmacéutico utilizaba un lenguaje sencillo de fácil comprensión, el 27,6% indicaron casi siempre, el 18,7% opinaron a veces, el 1,6% dijeron casi nunca y el 1,6% apuntaron nunca.

Tabla 5: *El Químico Farmacéutico establece una interacción con usted*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	3	3	0.02	0.02	2.4%	2.4%	2.4%
Casi nunca	2	5	0.02	0.03	1.6%	1.6%	4.1%
A veces	31	36	0.25	0.28	25.2%	25.2%	29.3%
Casi siempre	62	98	0.50	0.79	50.4%	50.4%	79.7%
Siempre	25	123	0.20	1.0	20.3%	20.3%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 5: El Químico Farmacéutico establece una interacción con usted



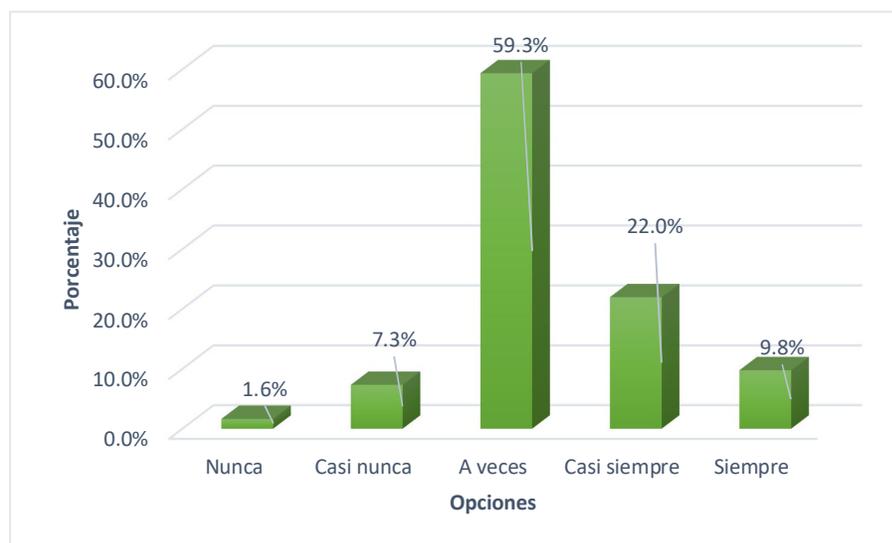
Interpretación: En la tabla y gráfico 5 se obtuvieron del 100% de pacientes diabéticos; el 50.4% mostraron casi siempre el Químico Farmacéutico estableció una interacción con él o ella; el 25,2% indicaron a veces, el 20,3% contestaron siempre, el 2,4% explicaron nunca y el 1,6% señalaron casi nunca.

Tabla 6: En la farmacia siempre tienen los medicamentos que usted solicita

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	2	2	0.02	0.02	1.6%	1.6%	1.6%
Casi nunca	9	11	0.07	0.09	7.3%	7.3%	8.9%
A veces	73	84	0.59	0.68	59.3%	59.3%	68.3%
Casi siempre	27	111	0.22	0.90	22.0%	22.0%	90.2%
Siempre	12	123	0.10	1.0	9.8%	9.8%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 6: En la farmacia siempre tienen los medicamentos que usted solicita



Interpretación: Del total de encuestados 100% de pacientes diabéticos, el 59,3% propusieron a veces en la farmacia siempre tenían los medicamentos

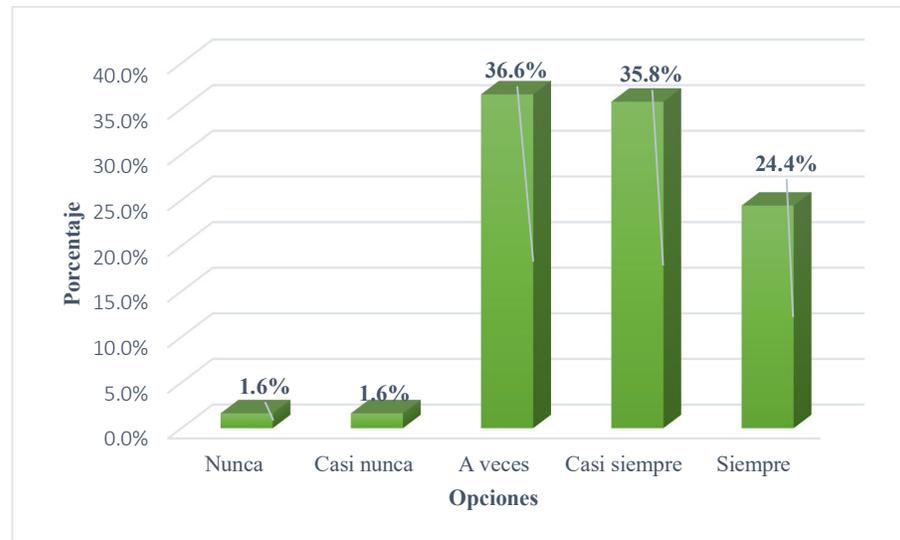
que solicitaban, el 22,0% casi siempre, el 9,0% contestaron siempre, el 7,3% aludieron casi nunca y el 1,6% opinaron nunca.

Tabla 7: *El Químico Farmacéutico le muestra empatía en el trato*

Opciones	Fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	2	2	0.02	0.02	1.6%	1.6%	1.6%
Casi nunca	2	4	0.02	0.03	1.6%	1.6%	3.3%
A veces	45	49	0.37	0.40	36.6%	36.6%	39.8%
Casi siempre	44	93	0.36	0.76	35.8%	35.8%	75.6%
Siempre	30	123	0.24	1.0	24.4%	24.4%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 7: El Químico Farmacéutico le muestra empatía en el trato



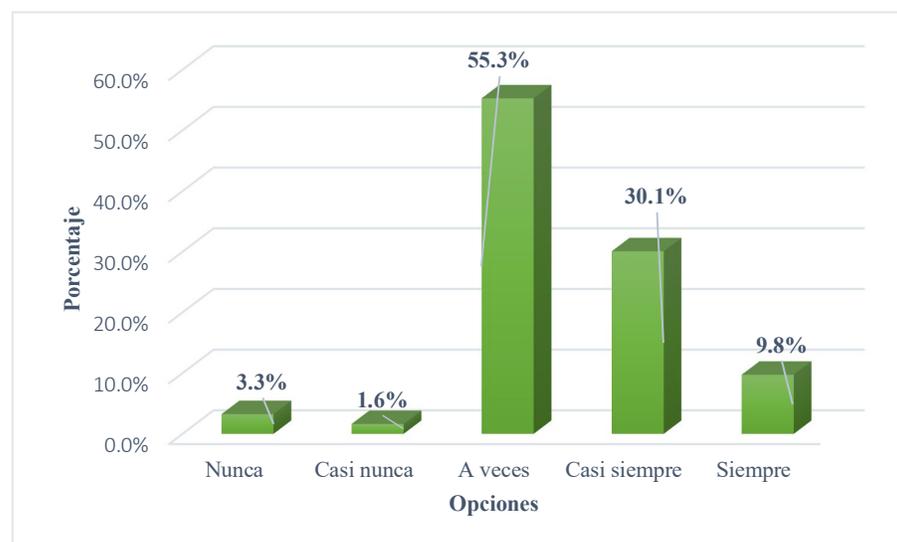
Interpretación: En la tabla y gráfico 7 , el total de 123 encuestados , el 36,6% confirmaron a veces el Químico Farmacéutico le demostraba empatía en el trato al paciente diabético, el 35.8% valoraron casi siempre, el 24,4% afirmaron siempre, el 1,6% expresaron casi nunca y otro 1.6% confirmaron nunca.

Tabla 8: *El Químico Farmacéutico en la dispensación del medicamento le informa sobre los efectos adversos si lo hubiera*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	4	4	0.03	0.03	3.3%	3.3%	3.3%
Casi nunca	2	6	0.02	0.05	1.6%	1.6%	4.9%
A veces	68	74	0.55	0.60	55.3%	55.3%	60.2%
Casi siempre	37	111	0.30	0.90	30.1%	30.1%	90.2%
Siempre	12	123	0.10	1.0	9.8%	9.8%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 8: *El Químico Farmacéutico en la dispensación del medicamento le informa sobre los efectos adversos si lo hubiera*



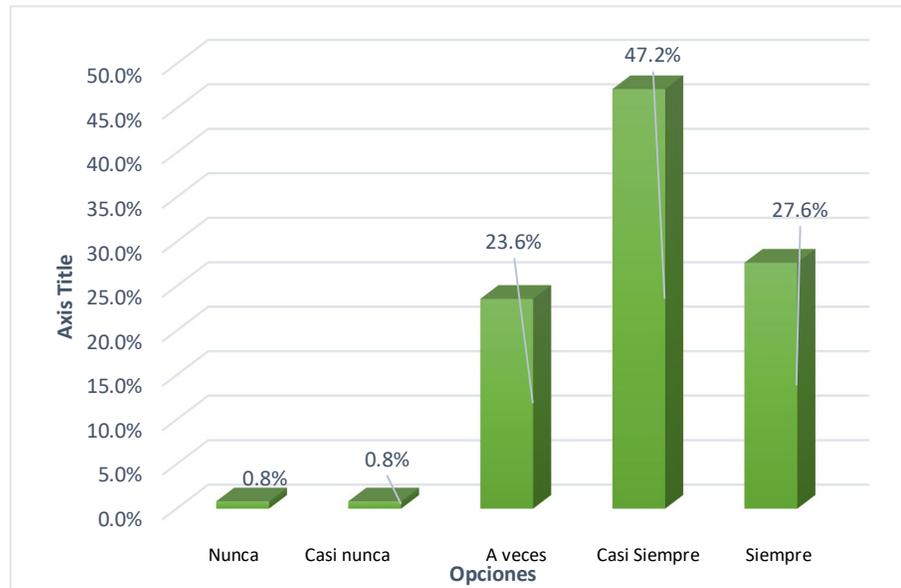
Interpretación: La tabla y gráfico 8 obtuvieron del 100% igual a 123 pacientes encuestados, el 55,3% identificaron a veces el Químico Farmacéutico les informaba a veces, de los efectos adversos del medicamento, si los hubiera; el 30.1 % mostraron casi siempre, el 9,8% opinaron siempre les informaba, el 3,3% nunca y el 1,6% casi nunca.

Tabla 9: *El Químico Farmacéutico utiliza el lenguaje adecuado*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	1	1	0.01	0.01	0.8%	0.8%	0.8%
Casi nunca	1	2	0.01	0.02	0.8%	0.8%	1.6%
A veces	29	31	0.24	0.25	23.6%	23.6%	25.2%
Casi siempre	58	89	0.47	0.72	47.2%	47.2%	72.4%
Siempre	34	123	0.28	1.0	27.6%	27.6%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 9: El Químico Farmacéutico utiliza el lenguaje adecuado



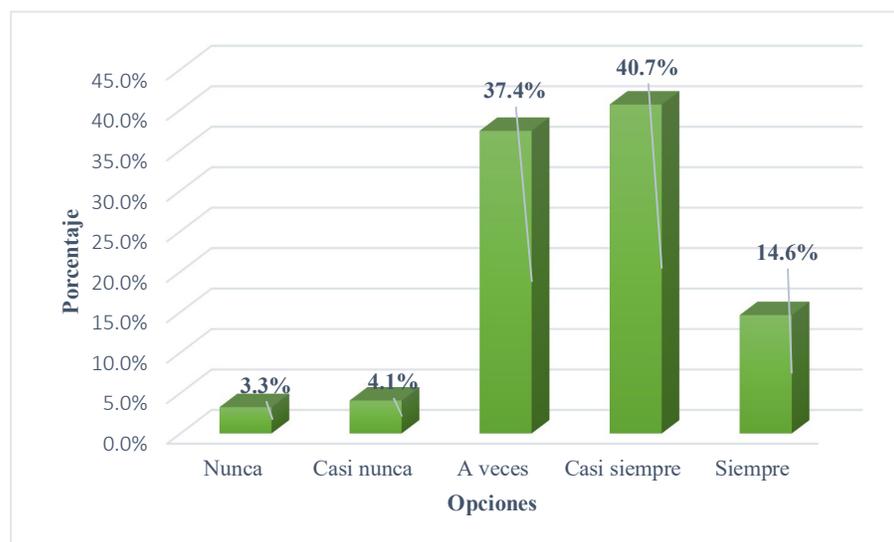
Interpretación: En la tabla y gráfico 9 el total de encuestados el 47,2% mencionaron casi siempre el Químico Farmacéutico utilizaba el lenguaje adecuado, el 27,6% opinaron siempre empleaban, el 23,6% a veces, el 0,8% indicaron casi nunca y otro 0,8% nunca.

Tabla 10: *El Químico Farmacéutico utiliza el tiempo adecuado para dispensarle*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	4	4	0.03	0.03	3.3%	3.3%	3.3%
Casi nunca	5	9	0.04	0.07	4.1%	4.1%	7.3%
A veces	46	55	0.37	0.45	37.4%	37.4%	44.7%
Casi siempre	50	105	0.41	0.85	40.7%	40.7%	85.4%
Siempre	18	123	0.15	1.0	14.6%	14.6%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 10: *El Químico Farmacéutico utiliza el tiempo adecuado para dispensarle*



Interpretación: En la tabla y gráfico 10 se demostró que del 100% igual a 123 elementos de la muestra, el 40,7% explicaron que el Químico

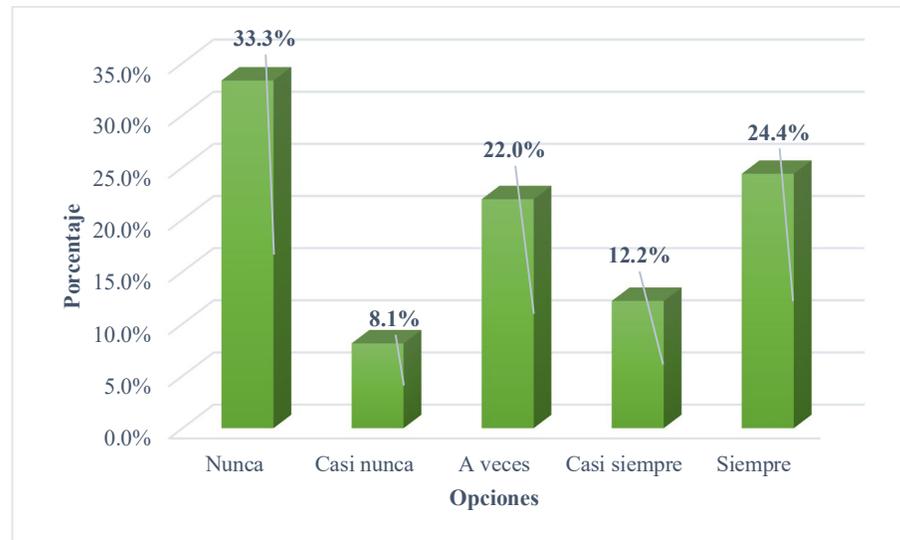
Farmacéutico utilizaba el tiempo adecuado para dispensarle al paciente, el 37,4% expresaron a veces, el 14,6% evidenciaron siempre, el 4.1% dijeron casi nunca y el 3,3% opinaron nunca.

Tabla 11: *El Químico Farmacéutico registra sus datos*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	41	41	0.33	0.33	33.3%	33.3%	33.3%
Casi nunca	10	51	0.08	0.41	8.1%	8.1%	41.5%
A veces	27	78	0.22	0.63	22.0%	22.0%	63.4%
Casi siempre	15	93	0.12	0.76	12.2%	12.2%	75.6%
Siempre	30	123	0.24	1.0	24.4%	24.4%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 11: El Químico Farmacéutico registra sus datos



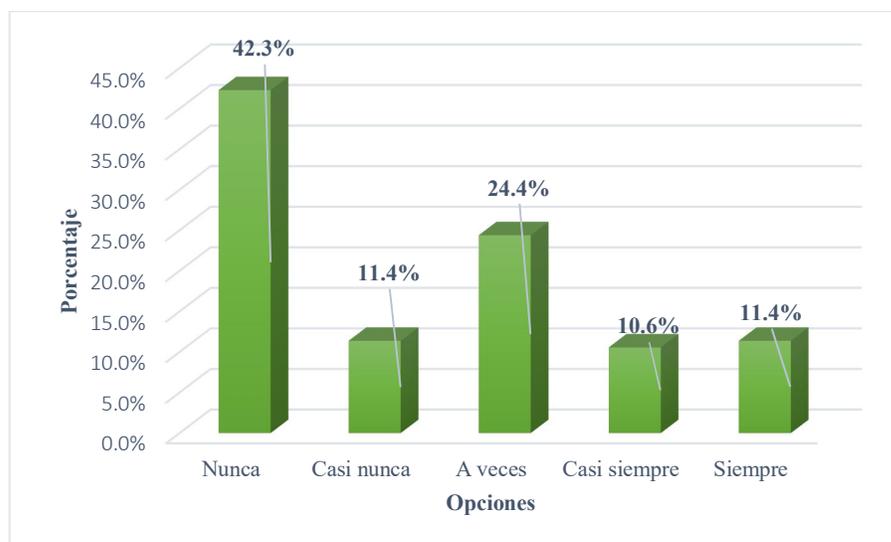
Interpretación: Se evidencian en la tabla y gráfico 11, que del total de 100% de encuestados, el 33,3% dijeron nunca el Químico Farmacéutico registra los datos del paciente, el 24,4% indicaron siempre registraba, el 22,0% a veces, el 12,2% casi siempre y el 8.1% casi nunca.

Tabla 12: El Químico Farmacéutico evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	52	52	0.42	0.42	42.3%	42.3%	42.3%
Casi nunca	14	66	0.11	0.54	11.4%	11.4%	53.7%
A veces	30	96	0.24	0.78	24.4%	24.4%	78.0%
Casi siempre	13	109	0.11	0.89	10.6%	10.6%	88.6%
Siempre	14	123	0.11	1.0	11.4%	11.4%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 12: El Químico Farmacéutico evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación



Interpretación: En la tabla y gráfico 12 se obtuvieron del 100% de encuestados, el 42,3% afirmaron nunca el Químico Farmacéutico evalúa la

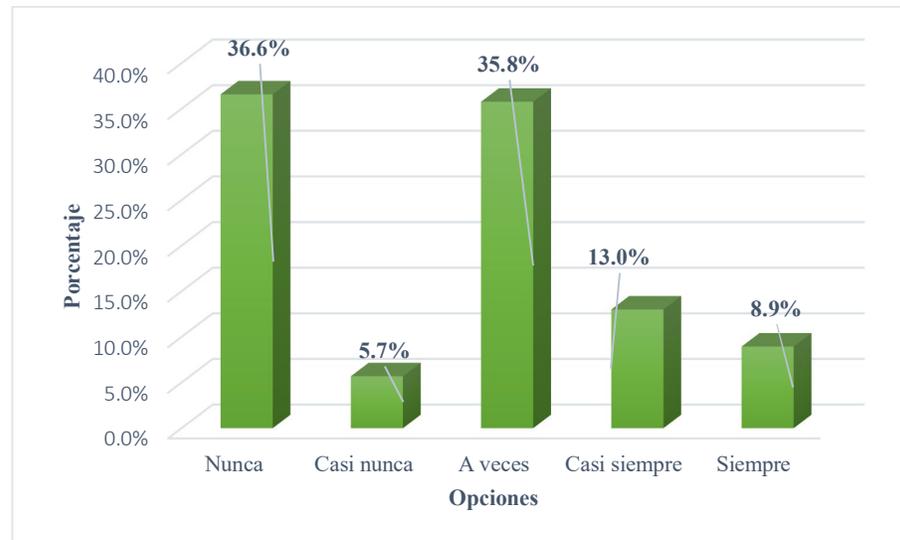
receta e identifica posibles problemas en la medicación, el 24,4% expresaron a veces, el 11,4% opinaron siempre y otro 11,4% indicaron casi nunca y el 10,6% dijeron casi siempre.

Tabla 13: *Si existe algún problema el personal lo registra*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	45	45	0.37	0.37	36.6%	36.6%	36.6%
Casi nunca	7	52	0.06	0.42	5.7%	5.7%	42.3%
A veces	44	96	0.36	0.78	35.8%	35.8%	78.0%
Casi siempre	16	112	0.13	0.91	13.0%	13.0%	91.1%
Siempre	11	123	0.09	1.0	8.9%	8.9%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 13: Si existe algún problema el personal lo registra



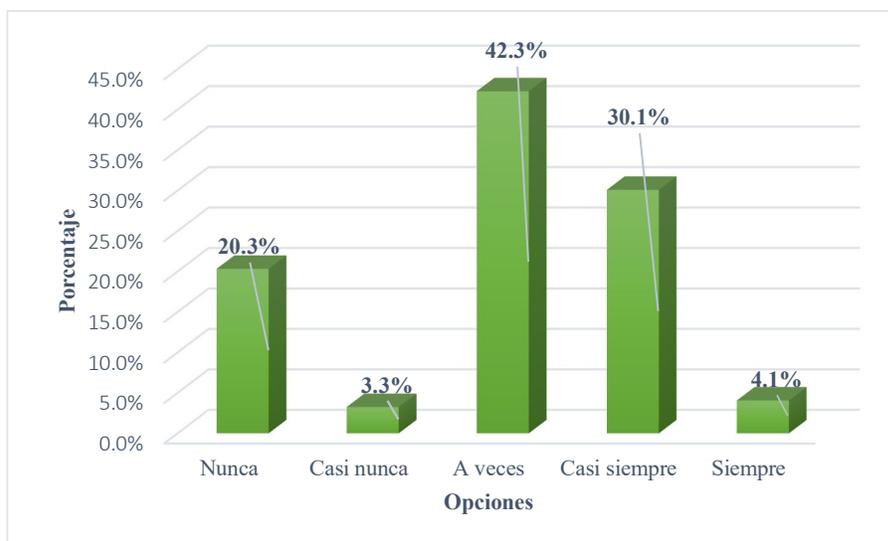
Interpretación: En la tabla y gráfico 13 se comprobó que del 100% igual a 123 pacientes que participaron en el estudio, el 36,6% expresaron que nunca existió problemas con el personal que le registraron en la farmacia del centro de salud Túpac Amaru de Villa Chorrillos, el 35,8% opinaron a veces, el 13,0% indicaron casi siempre, el 8,9% expresaron siempre tuvieron problemas y el 5,7% casi nunca hubo problemas.

Tabla 14: *El Químico Farmacéutico le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar su medicamento*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	25	25	0.20	0.20	20.3%	20.3%	20.3%
Casi nunca	4	29	0.03	0.24	3.3%	3.3%	23.6%
A veces	52	81	0.42	0.66	42.3%	42.3%	65.9%
Casi siempre	37	118	0.30	0.96	30.1%	30.1%	95.9%
Siempre	5	123	0.04	1.0	4.1%	4.1%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia del autor

Gráfico 14: *El Químico Farmacéutico le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar su medicamento*

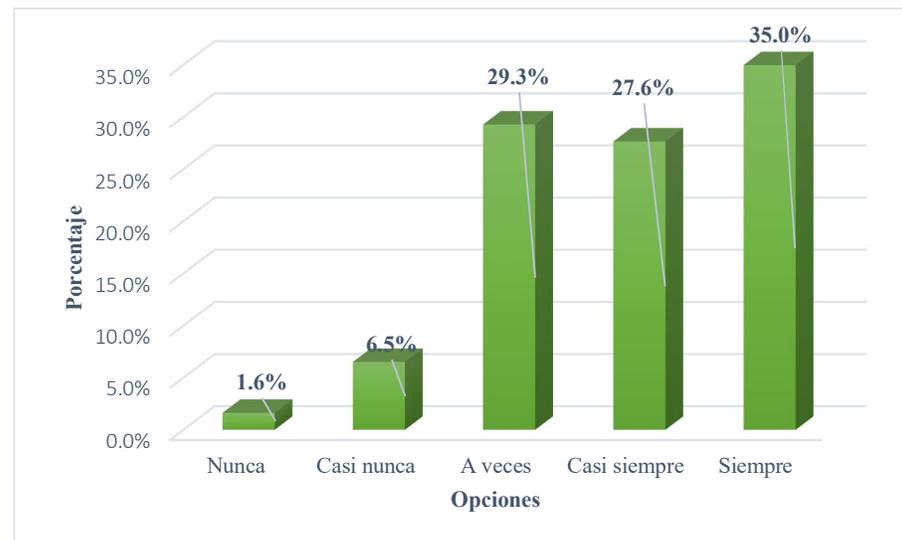


Interpretación: Se confirmaron en los resultados de la tabla y gráfico 14, del total de 100% de encuestados, el 42,3% opinaron a veces el Químico Farmacéutico le brindo las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar sus medicamentos, el 30,1% estimaron casi siempre, el 20,3% expresaron nunca, el 4,1% dijeron siempre les indicaba y el 3,3% justificaron casi nunca.

Tabla 15: *El Químico Farmacéutico busca la mejor alternativa para solucionar el problema*

Opciones	fi	FI	hi	Hi	Porcentaje (%)	Porcentaje valido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	2	2	0.02	0.02	1.6%	1.6%	1.6%
Casi nunca	8	10	0.07	0.08	6.5%	6.5%	8.1%
A veces	36	46	0.29	0.37	29.3%	29.3%	37.4%
Casi siempre	34	80	0.28	0.65	27.6%	27.6%	65.0%
Siempre	43	123	0.35	1.0	35.0%	35.0%	100.0%
Total	123		1.00		100.0%	100.0%	

Gráfico 15: El Químico Farmacéutico busca la mejor alternativa para solucionar el problema



Interpretación: En la tabla y gráfico 15 se observó que del total de 100% igual a 123 encuestados, el 35,0% opinaron siempre el Químico Farmacéutico buscaba la mejor alternativa para solucionar el problema, el 29,3% justificaron a veces, el 27,6% expresaron casi siempre, el 6,5% evidenciaron casi siempre y el 1,6% dijeron nunca.

4.1.2 Prueba de hipótesis

No corresponde por ser variable única y ser una investigación de nivel descriptiva.

4.1.3 Discusión de resultados

El objetivo general consistió en: Determinar el nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa Chorrillos, 2023; se puede verificar que el nivel de atención farmacéutica fue bueno, según la baremación, que se debe al cumplimiento de los estándares establecidos para la atención farmacéutica del profesional; teniendo en cuenta que los resultados de la tabla y gráfico 1, se obtuvo un porcentaje de 53,7% siempre y 37,4% casi siempre en que el Químico Farmacéutico atendió al paciente en forma rápida y de acuerdo a sus necesidades.

Estos resultados se relacionan con la tesis de Benavides (2022), quien realizó una investigación cuyo objetivo fue: Implementar un programa de atención farmacéutica en pacientes con diabetes mellitus tipo 2, atendidos en el hospital básico INGINOST, en el periodo noviembre, 2021, en los resultados demuestra como fármaco de elección en un 80% de metformina, quien realizó un estudio observacional a través de un análisis descriptivo de los archivos de las historias clínicas de los pacientes atendidos en el hospital básico INGINOST. Otro trabajo de investigación de Alcántara y Quito (2021) que realizaron un trabajo de tesis acerca de la evaluación de la atención farmacéutica mediante la telefarmacia a pacientes post- hospitalizados del hospital regional docente de Cajamarca en el 2021, llegando a la conclusión que más de 50% de los pacientes informaron que el servicio de farmacia a través de telefarmacia era muy bueno y estuvieron totalmente de acuerdo en que el servicio debe continuar.

Como se puede verificar existe una relación directa entre los resultados obtenidos entre la presente investigación y los resultados de Benavides, de alcántara Iquitos por que el servicio de atención farmacéutica que brindaron los químicos farmacéuticos en el Centro de Salud Túpac Amaru de Villa y en el Hospital INGINOST y el Hospital regional de

Cajamarca fueron satisfactorios y de nivel bueno en pacientes con diabéticos atendidos en estos establecimientos.

En la propuesta del primer objetivo específico que consistió en: Identificar el nivel de la atención farmacéutica en la orientación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Chorrillos, 2023. Se obtuvieron los siguientes resultados de la muestra del 100% igual a 123 pacientes con diabetes mellitus, el 53,7% afirmaron que siempre el químico farmacéutico les atendió con rapidez y de acuerdo a sus necesidades; el 45,5% opinaron siempre el Químico Farmacéutico le brindó información sobre el medicamento; el 37,4% opinaron casi siempre el químico farmacéutico le brindaba confianza en sus indicaciones, el 50,4% dijeron siempre el químico farmacéutico utilizaba un lenguaje sencillo de fácil comprensión y el 50,4% expresaron casi siempre establecía una interacción con el paciente.

La evaluación que realizó Marín et.al quien evaluó acerca de la intervención farmacéutica en la detección y disminución de prescripción potencialmente inadecuada y problemas relacionados con la medicación, encontró los siguientes resultados: alta prevalencia PPI (91%) y PRM (99%), detectándose más criterios STOPP que START, mostrando que el 57,6% se sometieron a problema relacionado al medicamento; siendo el 53,6% de las IF que fueron adquiridas favorablemente por el personal sanitario, Tuvo un escrutinio de tratamiento crónico durante la admisión de pacientes de edad avanzada por parte de los trabajaban con los médicos de los pacientes para detectar IBP y PRM, que contribuyó a la reducción de la prevalencia.

Otro estudio realizado por Huamán y Valeriano cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención farmacéutico y satisfacción del cliente en la botica Sofia Imperial-Cañete, junio 2021; siendo la calidad de los servicios de farmacia fue muy propicia para todo

los pacientes-clientes en un 72,5%, concluyendo que la mayoría de los clientes expresaron su satisfacción con la calidad de los servicios de farmacia.

Los resultados hallados en el presente estudio tienen una relación adecuada que realizaron los farmacéuticos orientando a los pacientes con diabetes mellitus tanto en el Centro de Salud Túpac Amaru como en el estudio realizado por Martín et.al , Huamán y Valeriano que cumplieron con la orientación farmacéutica adecuada a los pacientes, según la receta médica; por lo que los pacientes mostraron su satisfacción.

El segundo objetivo establecido fue: Identificar el nivel de la atención farmacéutica en la dispensación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa Chorrillos, 2023; el 55,3% indicaron a veces el Químico Farmacéutico le informó al paciente sobre los efectos adversos si lo hubiera y el 9,8% que indicaron siempre; más aún el 47,2% y el 27,6% expresaron casi siempre y siempre el profesional farmacéutico utilizó un lenguaje adecuado y comprensivo con el paciente; así mismo el 40,7% y el 14,6% afirmaron casi siempre y siempre el Químico Farmacéutico utilizó el tiempo adecuado para dispensar al paciente, según la baremación la atención fue de nivel regular ; por que el 35,8% de pacientes afirmaron que casi siempre el químico farmacéutico le mostraba empatía en el trato y el 24,4%, opino que siempre el profesional farmacéutico se caracterizaba por ser empático.

Los resultados logrados de la presente investigación se relacionan con la tesis de Rincón et.al, quien evaluó el estado actual de la atención farmacéutica en las farmacias como contribución a la implementación de una práctica más ética y orientada al mejoramiento de la calidad de vida del paciente cuyos resultados fueron, el 43,3% de pacientes acudieron a la farmacia por ser más cercano, así como el químico farmacéutico en un 40,8% demostraba

un alto conocimiento; concluyendo que tuvo algunas falencias identificadas por falta de bioquímicos médicos en las Instituciones de Salud que representaron pequeños obstáculos para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Los resultados encontrados en la presente investigación y los trabajos realizados por Rincón et.al tiene una relación directa y la satisfacción de los pacientes con diabetes en la dispensación farmacéutica por los químicos farmacéuticos, tanto en el Centro de Salud de Túpac Amaru de Villa-Chorrillos, como en el trabajo de Rincón sobre la implementación de una práctica más ética en las farmacias orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los pacientes.

Según el tercer objetivo: Identificar el nivel de la atención farmacéutica en el seguimiento fármaco terapéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa-Chorrillos, 2023; se obtuvieron los siguientes resultados: el 33,3% y el 8,1% afirmaron nunca y casi nunca el químico farmacéutico registra sus datos, el 42,3% el 11,4% expresaron nunca y casi nunca el químico farmacéutico evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación; el 36,6% y 5,7% opinaron nunca y casi nunca existe algún problema con el personal que lo registra, el 20,3% y el 3,3% afirmaron nunca y casi nunca el químico farmacéutico le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar sus medicamentos.

El 35,0% y el 27,6% siempre y casi siempre el Químico Farmacéutico buscaba la mejor alternativa para solucionar el problema. Como se puede verificar existe relación con la baremación establecida de nivel regular.

Los resultados hallados en el presente estudio se relacionan con la tesis de Alfaro de nivel nacional quien se propuso lograr el objetivo determinar si existe la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la adherencia al tratamiento en pacientes con diabetes

atendidos en el Hospital I la Esperanza EsSalud durante octubre a noviembre 2021; donde encontró con resultados el 78,7% de los encuestados creían que los empleados siempre tenían empatía con el paciente y los pacientes no cumplía con la medicación lo cual hubo una inadecuada atención farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico con una inseguridad al paciente de 70,8% .

El resultado obtenido del presente trabajo de investigación tiene una relación directa con la tesis de Alfaro por que los resultados tienen una coincidencia positiva en el no seguimiento farmacoterapéutica en pacientes con diabetes ya que la seguridad del paciente está en una atención regular, realizado en Centro de Salud de Villa- Chorrillos; así como en el Hospital I la Esperanza EsSalud.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Queda determinado el nivel bueno de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023, porque el 53,7% y 37,4% siempre y casi siempre el Químico Farmacéutico les atendió a los pacientes en forma rápida y de acuerdo a sus necesidades.

Segunda: Se ha identificado el nivel bueno sobre la atención farmacéutica en la orientación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023, concordante con el 45,5% y el 37,4% admitieron siempre y casi siempre el Químico Farmacéutico les brindó confianza, utilizando un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.

Tercera: Se ha identificado el nivel regular sobre la atención farmacéutica en la dispensación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023, considerando que el 55,3%, el 47,2% y el 40,7% opinaron que siempre el Químico Farmacéutico a veces les informaba a los pacientes acerca de los efectos adversos, utilizando un lenguaje adecuado y comprensivo, empleando el tiempo adecuado para dispensar al paciente.

Cuarta: Se ha identificado el nivel regular en la atención farmacéutica en el seguimiento farmacéutico en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023; teniendo en cuenta que el 33,3%, el 42,3% y el 36,6% afirmaron que nunca el Químico Farmacéutico

registraba sus datos, tampoco evaluaba la receta médica y casi nunca hubo problemas medicamentosa.

5.2 Recomendaciones

- **Primera:** Se debe mejorar la atención farmacéutica utilizando estrategias y normativas vigentes como la R.S N°554-2022/MINSA para enfocar un servicio de excelencia de atención al paciente y lograr una calidad total en la atención del usuario de la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa – Chorrillos.
- **Segunda:** La orientación en la atención farmacéutica debe ser aplicado obligatoriamente por el Químico farmacéutico según el manual de Oficina farmacéutica y debe tener un bagaje de conocimientos sobre la enfermedad estudiada por ello debe de utilizar un lenguaje sencillo de fácil comprensión para el paciente del el Centro de Salud Túpac Amaru de Villa – Chorrillos.
- **Tercera:** La Dispensación farmacéutica debe seguir la nueva Normativa RS. N°554-2022, desarrollar estrategias educativas farmacéuticas (campañas de orientación, afiches, trípticos) hacia el paciente para lograr la búsqueda de efectos adversos si lo hubiese en su medicación dada en el Centro de Salud Túpac Amaru de Villa – Chorrillos.
- **Cuarta:** El seguimiento farmacoterapéutico del paciente diabético debe ser permanente con base a la receta otorgada por Químico farmacéutico y con el apoyo profesional multidisciplinario a lineadas a las normativas vigentes.

REFERENCIAS

1. National Institute of Diabetes and Digestive and Kidney Diseases. Mes Nacional de Concientización sobre la Diabetes 2022 [Internet] NIDDK ; 2022 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.niddk.nih.gov/health-information/community-health-outreach/national-diabetes-month/mes-nacional-concientizacion-sobre-diabetes>
2. Shawahna R, Thawabi F, Salah R, Ramadan S. Pharmaceutical care services for patients with diabetes: a systematic scoping review. *Am J Manag Care* [Internet]. 2022 [citado el 31 de enero de 2023];28(9):e339–46. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36121366/>
3. Organización Panamericana de la Salud. El número de personas con diabetes en las Américas se ha triplicado en tres décadas, según un informe de la OPS [Internet]. 2022 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-11-2022-numero-personas-con-diabetes-americas-se-ha-triplicado-tres-decadas-según>
4. Reyes D, Díaz AM, Angulo FJ, Revilla MV, Miranda F de A, Pérez S, et al. Programa de atención a pacientes diabéticos y prediabéticos en farmacia comunitaria: “DayBTS”. *Farm Comunitarios* [Internet]. 2020;12(3):21–50. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.33620/fc.2173-9218.\(2020/vol12\).003.04](http://dx.doi.org/10.33620/fc.2173-9218.(2020/vol12).003.04)
5. Mabel G, Vera Z, Samaniego L, Acosta P, Mastroianni P, Lugo GB. Intervenciones Farmacéuticas en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2. *Ars Pharm* [Internet]. 2022 [citado el 31 de enero de 2023];58(1):21–8. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942017000100003&lng=es&nrm=iso
6. Ministerio de salud. CDC Perú notificó más de 32 mil casos de diabetes en todo el país desde el inicio de la pandemia [Internet]. MINSA. 2022 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portalnuevo/informativo/prensa/cdc-peru->

- notifico-mas-de-32-mil-casos-de-diabetes-en-todo-el-pais-desde-el-inicio-de-la-pandemia/
7. Carrillo R, Bernabé A. Diabetes mellitus tipo 2 en Perú: una revisión sistemática sobre la prevalencia e incidencia en población general. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado el 31 de enero de 2023];36(1):26–36. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000100005
 8. Alafarpe. Diabetes y su presupuesto en el Perú [Internet]. 2022 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://alafarpe.org.pe/diabetes-y-su-presupuesto-en-el-peru/>
 9. Espinoza H, Alvarez A, Solís Z, Villegas J, Zavaleta A, Astuvilca J. Acceso a medicamentos en pacientes del Seguro Integral de Salud (SIS) con diabetes mellitus y/o hipertensión arterial en Perú. *Rev OFIL·ILAPHAR* [Internet]. 2021 [citado el 31 de enero de 2023];31(1):71–7. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2021000100015
 10. Herrera P, Valenzuela G, Torres L, Toro CJ. Desabastecimiento de antidiabéticos y antihipertensivos en el contexto de la etapa inicial de la pandemia por la COVID-19 en Perú. *Rev Cuerpo Med HNAAA* [Internet]. 2021 [citado el 31 de enero de 2023];14(Sup1):22–7. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312021000300003&script=sci_arttext
 11. Sánchez B, Esthefania F. Implementación de un Programa de Atención Farmacéutica en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2 atendidos en el Hospital Básico INGINOST. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; 2022. [citado el 31 de enero de 2023] Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17405>
 12. Marín R, Lozano C, Torres C, Ramalle E, Hurtado MF, Pérez R. Impact of pharmaceutical care in polymedicated patients admitted to a geriatric ward. *An Sist*

- Sanit Navar [Internet]. 2022 [citado el 31 de enero de 2023];45(1). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1137-66272022000100004
13. Rincón A, Villalón M, Escudero V, Toaquiza A, Miranda B, Aguiar T. Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. Rev Cuba Farm [Internet]. 2019 [citado el 31 de enero de 2023];52(2):1–16. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93936>
14. Alfaro J. Calidad de la atención farmacéutica y adherencia al tratamiento en pacientes diabéticos. Hospital I La Esperanza EsSalud. Trujillo, 2021. Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 31 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86966>
15. Alcántara VL, Quito FE. Evaluación de la atención farmacéutica mediante la telefarmacia a pacientes post-hospitalizados del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2021. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021. [citado el 31 de enero de 2023] Disponible en: <http://65.111.187.205/handle/UPAGU/1862>
16. Huamán C, Valeriano L. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofia, Imperial - Cañete, Junio – 2021. Universidad Maria Auxiliadora; 2022. [citado el 31 de enero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/793>
17. Morillo-Verdugo R, Calleja-Hernández MÁ, Robustillo-Cortés M de LA, Poveda-Andrés JL. A new definition and refocus of pharmaceutical care: the Barbate Document. Farm Hosp [Internet]. 2020 [citado el 31 de enero de 2023];44(4):158–62. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432020000400007&script=sci_arttext&lng=pt
18. Hospital Universitario de Getafe. Procesos clave de atención farmacéutica [Internet] 2020 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en:

- <https://www.comunidad.madrid/hospital/getafe/profesionales/procesos-clave-atencion-farmaceutica>
19. Calvo B, Gastelurrutia MÁ, Urionagüena A, Isla A, Del Pozo A, Solinís M. Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. *Aten Primaria* [Internet]. 2022;54(1):102198. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721002328>
 20. Vilchez HA, Cervantes LA, Rojas K, Inocente MA. Role-play para la atención farmacéutica en la pandemia COVID-19 como método de enseñanza para los estudiantes de Farmacia y Bioquímica. *Ars Pharm* [Internet]. 2021 [citado el 31 de enero de 2023];62(3):280–9. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000300280
 21. Rincon A, Goncalves E, Andrade B. Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico en 03 Parroquias del municipio Libertador del estado Mérida. *Rev Inst Nac Hig* [Internet]. 2012 [citado el 31 de enero de 2023];43(2):20–6. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772012000200004
 22. Hospital Universitario de Getafe. Procesos clave de atención farmacéutica [Internet]. 2020 [citado el 15 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.comunidad.madrid/hospital/getafe/profesionales/procesos-clave-atencion-farmaceutica>
 23. Herrera J. Objetivos de la atención farmacéutica. *Aten Primaria* [Internet]. 2012 [citado el 15 de febrero de 2023];30(3):183–7. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-objetivos-atencion-farmaceutica-13035255>
 24. Ministerio de salud. Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica [Internet]. 2022 [citado el 28 de mayo de 2023] Disponible en:

- <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>
25. Huamán CK, Valeriano LN. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía, Imperial - Cañete, Junio – 2021. Universidad María Auxiliadora; 2022. [citado el 15 de febrero de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/793>
26. Rodríguez AMG, Pompa LR, Rosales ML. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. MULTIMED [Internet]. 2017 [citado el 15 de febrero de 2023];16(2). Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939>
27. Ley No 28173. Ley de trabajo del profesional de salud químico farmacéutico del Perú. [Internet]. 2019 [citado el 15 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://cqfp.pe/serums2019/P8-3-%20LEY%2028173%20QUIMICO%20FARMACEUTICO.pdf>
28. Campomanes E, Cruz LM. Orientación farmacéutica para adherencia al tratamiento en pacientes diabéticos que acuden a Boticas Mamá en San Juan de Lurigancho – 2020. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021. [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/332>
29. Ríos H, López E, Ballbé A, Benítez H. Manual para la orientación farmacéutica comunitaria. Manual for the community pharmaceutical orientation Medigraphic [Internet].2012 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/mediciego/mdc-2012/mdcs122b.pdf>
30. Minsa. Directiva administrativa N°301-2021 MINSA-DIGEMID. Directiva administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y

- dispensación de medicamentos. [Internet]. Minsa; 2021 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1552017/Directiva%20Administrativa%20N%C2%BA%20301-MINSA-2021-DIGEMID.pdf>
31. Sefac. Servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios. Consejo general de colegios oficiales de farmacéuticos. [Internet]. 2015 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_dispensaciondemedicamentosyproductsosanitarios.pdf
32. Escudero P, Huanca G. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la Victoria periodo junio 2018 - mayo 2019 [Tesis de especialidad]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2015 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061_43384934_40808166_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
33. García A. El consumo de medicamento y su medición. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. 2015.
34. Cárdenas L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. [Tesis para a obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado el 31 de enero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Goienetxea Soto E. Seguimiento farmacoterapéutico: competencia del farmacéutico. *Farm Comunitarios* [Internet]. 2017;9(4):14–7. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.5672/fc.2173-9218.\(2017/vol9\).004.03](http://dx.doi.org/10.5672/fc.2173-9218.(2017/vol9).004.03)
36. Elías D, García F, Besga F, Rouco D. Condiciones básicas estructurales para la implementación del seguimiento farmacoterapéutico en farmacias comunitarias cubanas. *Rev Cuba Farm* [Internet]. 2020 [citado el 31 de enero de 2023];52(4):1–18. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94060>
37. Meneses C, Zarela C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. 2019 [citado el 31 de enero de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
38. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
39. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
40. Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
41. Azul Escamilla M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 03 de abril de 2023]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
42. Guevara G, Verdesoto E, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptiva, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Recimundo* [Internet]. 2020 [citado el 04 de mayo del 2023].4(3):163-173. Disponible en: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

43. Carrasco Diaz S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 03 de abril de 2023]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
44. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
45. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Online].; 2009 [cited 2023 January 9]. Available from: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>General ¿Cuál es el nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa - Chorrillos, 2023?</p> <p>ESPECÍFICO ¿Cuál es el nivel de atención farmacéutica en la orientación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención farmacéutica en la dispensación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención farmacéutica en el seguimiento farmacoterapéutico en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023?</p>	<p>GENERAL Determinar el nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa - Chorrillos, 2023.</p> <p>ESPECÍFICO Identificar el nivel de atención farmacéutica en la orientación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de atención farmacéutica en la dispensación farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023.</p> <p>Identificar el nivel de atención farmacéutica en el seguimiento farmacoterapéutico en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa - Chorrillos, 2023.</p>	<p>No Corresponde por ser variable única</p>	<p>Variable: Atención farmacéutica</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> Orientación farmacéutica Dispensación farmacéutica Seguimiento Farmacoterapéutico 	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Nivel o alcance Descriptivo</p> <p>Población y muestra Población: 180 pacientes Muestra: 123 pacientes</p> <p>Muestreo: Aleatorio Simple probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

Anexo 2: Instrumento

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre: "El nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la Farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023"

Instrucciones: Marcar con el número de la tabla la opción que se considera correcta

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N	Ítems	1	2	3	4	5
Orientación Farmacéutica						
1	El Químico farmacéutico le atiende de una manera rápida y según sus necesidades					
2	El Químico Farmacéutico le brinda información sobre el medicamento					
3	El Químico Farmacéutico le brinda confianza en sus indicaciones					
4	El Químico Farmacéutico utiliza un lenguaje sencillo de fácil comprensión					
5	El Químico Farmacéutico establece una interacción con usted					
Dispensación Farmacéutica						
6	En la Farmacia siempre tienen los medicamentos que usted solicita					
7	El Químico Farmacéutico le muestra empatía en el trato					
8	El Químico Farmacéutico en la dispensación del medicamento le informa sobre los efectos adversos si lo hubiera					
9	El Químico Farmacéutico utiliza un lenguaje adecuado					
10	El Químico farmacéutico utiliza el tiempo adecuado para dispensarle					
Seguimiento Farmacoterapéutico						
11	El Químico Farmacéutico registra sus datos					
12	El Químico Farmacéutico evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación					
13	Si existe algún problema el personal lo registra					
14	El Químico Farmacéutico le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar su medicamento.					
15	El Químico Farmacéutico busca la mejor alternativa para solucionar el problema					

Evaluación a través de Baremo: Bueno (55-75), Regular (35-54) y Malo (15-34)

Anexo 3: Validez del Instrumento

1. Validación del Dr Tasayco Yataco Nesquen José

12	El personal de la farmacia evalúa la receta e identifica posibles problemas en la medicación	X		X		X	
13	Si existe algún problema el personal lo registra	X		X		X	
14	El personal de la farmacia le brinda las indicaciones adicionales de cómo es la mejor forma de tomar sus medicamento.	X		X		X	
15	El personal de la farmacia busca la mejor alternativa para solucionar el problema	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

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

10 de febrero del 2023


Firma del Experto Informante

2. Validación del Dr Orlando Márquez Caro

15	El personal de la farmacia busca la mejor alternativa para solucionar el problema	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr: Orlando Marquez Caro

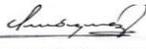
DNI:.....09075930.....

Especialidad del validador:.....Metodólogo.....

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

..... 14 de febrero del 2023


Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad de la variable: Nivel de atención farmacéutica en pacientes con diabetes.

Mediante el coeficiente alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s^2_i}{s^2_T} \right)$$

Donde:

$\sum s^2_i$ = varianza de cada ítem

s^2_T = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$\alpha = 0,803$

Los coeficientes α mayores a 0.60, se consideran aceptables; por consiguiente, el instrumento tiene buena confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	15

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 037-2023-DFFB/UPNW

Lima, 13 de mayo de 2023

VISTO:

El Acta N° 032 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: MARQUINA SIMON, JEAN CARLOS 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: "NIVEL DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN PACIENTES CON DIABETES ATENDIDOS EN LA FARMACIA CENTRO DE SALUD TÚPAC AMARU DE VILLA -CHORRILLOS, 2023" presentado por el/la tesista: MARQUINA SIMON, JEAN CARLOS 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 EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Marquina Simon, Jean Carlos

Título: Nivel de Atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la Farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa –Chorrillos ,2023.

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Nivel de Atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa –Chorrillos ,2023."

Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, que tiene el propósito Determinar el nivel de la atención farmacéutica en pacientes con diabetes atendidos en la farmacia Centro de Salud Túpac Amaru de Villa -Chorrillos, 2023 . Su ejecución ayudará a desarrollar el trabajo de investigación.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio consideramos lo siguiente:

- Encuesta

La encuesta puede demorar unos 5 minutos. Los resultados de la encuesta son confidenciales y anónimas.

Riesgos:

No habrá riesgo alguno hacia su persona por la confidencialidad.

Beneficios:

El único beneficio será la información que ayudará a la investigación.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Los archivos no serán mostrados.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Jean Carlos Marquina Simon al número 991076883 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre _____

Investigador

DNI _____

Jean Carlos Marquina Simon

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



PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludDirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Sur"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"**CONSTANCIA N°019-2023**
AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**ACTA DE EVALUACION 02.06.23-COM.ET.IN.DIRIS-LS**
ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES**EXPEDIENTE N° 23-029335-001**

El que suscribe director general de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

JEAN CARLOS MARQUINA SIMON

Investigador del Proyecto de Investigación "NIVEL DE ATENCION FARMACEUTICA EN PACIENTES CON DIABETES ATENDIDOS EN LA FARMACIA CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU DE VILLA - CHORRILLOS, 2023", ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se autoriza a través del presente el desarrollo del proyecto de investigación.

El presente proyecto se desarrollará en el C.S. TUPAC AMARU DE VILLA, de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hacemos de su conocimiento que, al término de su investigación deberá presentar a la Dirección General de nuestra institución un ejemplar de la misma en formato físico y virtual (PDF), para ser socializada a los establecimientos de salud con la finalidad de contribuir a mejorar la atención de los usuarios.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenece, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Esta constancia tiene validez por (02) meses, a partir de su expedición, la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación. No autoriza la publicación del estudio por ser un proceso independiente.

El investigador se adecuará a las condiciones establecidas por la DIRIS LS respecto a la factibilidad de desarrollar el proyecto de investigación bajo modalidad presencial o virtual. Asimismo, deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad, como utilizar equipos de protección personal, a fin de evitar el riesgo de infección.

Barranco, 16 JUN. 2023



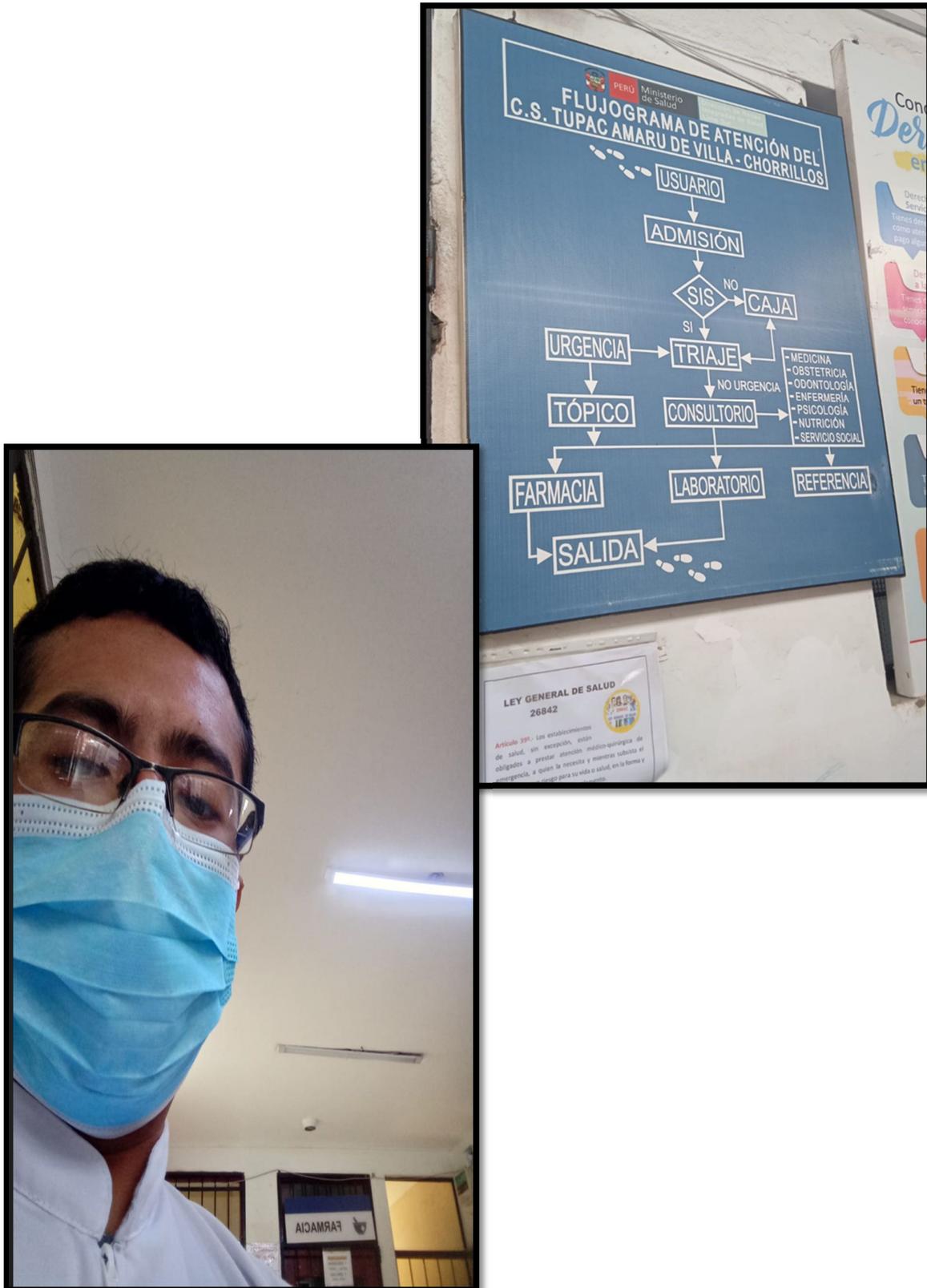
MANZANALBAIRIBVHfmm.
c.c.: Interesado
Archivo

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR
MARIO ABELARDO MARQUEZ ZORRILLA AMARILLO
DIRECCION GENERAL
Cusp. 21872

www.dirislimasur.gob.pe

Calle Martínez de Pinillos 124B
Barranco, Lima 04, Perú
T: (511) 477-3077

Anexo 8: Evidencias de recolección de datos



Anexo 9: Informe del Asesor de Turnitin

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	4%
2	repositorio.uladech.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
6	dspace.esPOCH.edu.ec Internet	<1%
7	revfarmacia.sld.cu Internet	<1%
8	epage.pub Internet	<1%
9	repositorio.upagu.edu.pe Internet	<1%