

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2022

Para optar el grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención: Gerencia en Salud

Autora:

Bach. Silvia Jhovana DAGA ESPINOZA

Asesor:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIAN CHAVEZ

Cerro de Pasco - Perú - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

Eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2022

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Isaias Fausto MEDINA ESPINOZA
PRESIDENTE

Mag. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA
MIEMBRO

Mag. Cesar Ivon TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO



Firmado digitalmente por:
CARHUARICRA MEZA Julio
Cesar FAU 201546005046
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/12/2023 08:00



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0248-2023- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Silvia Jhovana DAGA ESPINOZA

Escuela de Posgrado:

MAESTRÍA EN SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA – MENCIÓN: GERENCIA EN SALUD

Tipo de trabajo:

TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:

“EFICACIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN, EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LAS BOTICAS – YANACANCHA - PASCO – MAYO - JULIO DEL 2022”

ASESOR (A): Dr. Ricardo Arturo, GUARDIÁN CHAVEZ

Índice de Similitud:

17%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 28 de diciembre del 2023

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA
DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedico a mi esposo Daniel Marin Santos e hijos por su apoyo absoluto en permitirme superarme en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ayudarme a cumplir las metas trazadas a lo largo de mi vida.

A mi institución por permitirme adquirir nuevos conocimientos día a día

A mi docente asesor por ser parte de la elaboración de mi tesis y por sus sabios consejos

A mi familia por sus cuidados constantes y por apoyarme en todo momento

RESUMEN

El objetivo general: Identificar la eficacia de la aplicación de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas en el distrito de Yanacancha – Pasco. El tipo de investigación, fue básica, el nivel fue descriptivo, el método fue el descriptivo, el diseño fue el descriptivo correlacional. Para seleccionar la muestra se realizó a través del muestreo no probabilístico intencionado al personal de Salud que labora en las boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco durante los meses mayo a julio del 2022 y fueron un total de 32. Las conclusiones más importantes son: El 56.3% del personal de salud de Farmacia son técnicos en farmacia, el 25% son directores técnicos, el 18.7% son Químicos farmacéuticos. La mayoría del personal de salud de Farmacia 50% muestra siempre responsabilidad, el 31.2% casi siempre, el 18.8% a veces. La mayoría del personal de salud 53.1% muestra educación y trato adecuado, el 40.6% medianamente adecuado, el 6.3% inadecuado. La mayoría de los Usuarios 59.4% refiere que la calidad de atención recibida fue favorable, el 37.5% medianamente favorable, el 3.1% desfavorable. La eficacia del personal de salud de Farmacia frente a la aplicación del manual en un 56.3% fue adecuado, el 37.5% fue medianamente adecuado, el 6.2% inadecuado.

Palabras clave: Buenas prácticas de dispensación, calidad de atención farmacéutica.

ABSTRACT

The general objective: Identify the effectiveness of the application of good dispensing practices, in the quality of pharmaceutical care to the Users who visit the Pharmacies in the district of Yanacancha - Pasco. The type of research was basic, the level was descriptive, the method was descriptive, the design was descriptive correlational. To select the sample, intentional non-probabilistic sampling was carried out among the Health personnel who work in the pharmacies of the Yanacancha district of Cerro de Pasco during the months May to July 2022 and there were a total of 32. The most important conclusions are :

56.3% of Pharmacy health personnel are pharmacy technicians, 25% are technical directors, 18.7% are pharmaceutical chemists. The majority of Pharmacy health personnel 50% always show responsibility, 31.2% almost always, 18.8% sometimes. The majority of health personnel 53.1% show adequate education and treatment, 40.6% moderately adequate, 6.3% inadequate. The majority of Users, 59.4%, reported that the quality of care received was favorable, 37.5% moderately favorable, and 3.1% unfavorable. The effectiveness of the Pharmacy health personnel regarding the application of the manual was adequate in 56.3%, 37.5% was moderately adequate, and 6.2% was inadequate.

Keywords: Good dispensing practices, quality of pharmaceutical care.

INTRODUCCIÓN

El objetivo, Identificar la eficacia de la aplicación de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas en el distrito de Yanacancha – Pasco. El trabajo de investigación sobre la aplicación de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas en el distrito de Yanacancha, es muy importante porque, después de aplicado la investigación estaremos en la posibilidad de plantear alternativas de solución frente al mal uso y abuso de la automedicación por parte de los usuarios que acuden a las boticas en busca de atención, se tiene que respetar las normas que emana de las Instituciones reguladoras con el fin de optimizar la utilización de productos previa receta, con dosis e indicaciones adecuadas que buscan el restablecimiento de los pacientes o usuario, así mismo, los técnicos de farmacia suponen el 56,3% de la plantilla sanitaria, el 25% son directores técnicos y el 18,7% son químicos farmacéuticos. Los trabajadores de farmacia (50%) son siempre responsables, casi siempre (31,2%) y a veces (18,8%). La mayoría de los trabajadores de la salud (53,1%) reciben formación y tratamiento adecuados, el 40,6% recibe formación y tratamiento adecuados y el 6,3% recibe formación insuficiente. La mayoría de los usuarios (59,4%) dijo que la calidad de la atención recibida fue buena, el 37,5% dijo que fue regular y el 3,1% dijo que fue mala. La eficiencia del personal sanitario de farmacia en la implementación de las directrices fue considerada adecuada en un 56,3%, media en un 37,5% e inadecuada en un 6,2%.

El contenido de la tesis incluye: el problema de investigación, el marco teórico, la metodología y técnicas de investigación, presentación de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	2
1.3. Formulación del problema.....	2
1.3.1. Problema general	2
1.3.2. Problemas específicos.....	2
1.4. Formulación de objetivos	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos.....	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio	5
2.1.1. SAMAME (2016).....	5
2.1.2. GARCÍA (2021).....	5
2.1.3. Quezada (2016).....	6
2.1.4. DE LA PUENTE (2016).....	6
2.1.5. MONTENEGRO (2016).	6
2.1.6. VIDAL (2020).....	7
2.1.7. ALCEDO (2021).....	7
2.1.8. Chavez (2015).	7
2.1.9. Ordaya (2021).	8
2.1.10. Mariños 2021).....	8
2.2. Bases teóricas – científicas.....	8
2.3. Definición de términos básicos	14
2.4. Formulación de la hipótesis	15
2.4.1. Hipótesis general.....	15

2.4.2. Hipótesis Específicas.....	15
2.5. Identificación de variables.....	15
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	16

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación	17
3.2. Nivel de investigación. -	17
3.3. Métodos de investigación	17
3.4. Diseño de investigación	17
3.5. Población y muestra. -	17
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	18
3.8. Tratamiento estadístico.....	18
3.9. Orientación ética filosófica y epistémica. -	18

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	20
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	21
4.3. Prueba de hipótesis.....	27
4.4. Discusión de resultados.....	28

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Personal de salud de Farmacia, según edad, según sexo - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022	21
Tabla 2: Personal de salud de Farmacia, por estado civil, según edad - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022	22
Tabla 3: Personal de salud de Farmacia, según identificación con la misión y visión de la institución donde labora - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022.	23
Tabla 4: Personal de salud de Farmacia, según responsabilidad que asume al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022.....	24
Tabla 5: Personal de salud de Farmacia, según educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022.....	25
Tabla 6: Eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022	26
Tabla 7: Prueba de chi cuadrado.....	27
Tabla 8: Prueba de chi cuadrado.....	28
Tabla 9: Prueba de chi cuadrado.....	28

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Personal de salud de Farmacia, según edad, según sexo - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022	21
Gráfico 2: Personal de salud de Farmacia, por estado civil, según edad - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022	22
Gráfico 3: Personal de salud de Farmacia, según identificación con la misión y visión de la institución donde labora - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022	23
Gráfico 4: Personal de salud de Farmacia, según responsabilidad que asume al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022 .	24
Gráfico 5: Personal de salud de Farmacia, según educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022.....	25
Gráfico 6: Eficacia de la aplicación del Manual de B.P.D. , en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios – mayo - julio del 2,022	27

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

La dispensación es la actuación del químico que tiene como objetivo fortalecer, realizando evaluaciones para que los usuarios perciban utilizar los productos de forma conveniente a sus necesidades, en cantidades decididas de acuerdo a sus necesidades, a lo largo del tratamiento. suministrando la información requerida para su uso legal y adecuado. La necesidad de valorar la idoneidad del paciente en el momento de la dispensación se suma a la entrega legalmente exigida y aumenta la responsabilidad del farmacéutico en la actuación, tanto en el sector público como en el privado de la atención sanitaria, la dispensación adecuada de medicamentos es un componente fundamental. Se reconoce como una obligación global que se establezcan para garantizar una implementación adecuada. (21).

Para maximizar el uso de los productos, las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) son los estándares que se utilizan. En otras palabras, la BPD quiere asegurarse de que los medicamentos, la dosis y

la cantidad especificadas en la receta sean exactos. El paciente será informado de la calidad y conservación del medicamento si la información sobre cómo debe consumirse es clara y explicada adecuadamente. Es importante señalar que el uso excesivo de medicamentos e insumos médicos actualmente provoca desabasto en los hospitales y le cuesta dinero a las entidades públicas. Esto ha llevado a la presentación de algunas normas, pero su implementación insuficiente. (21).

Por todo ello realice el siguiente trabajo de investigación: ¿Cómo es la eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo – julio del 2,022?

1.2. Delimitación de la investigación

El estudio de investigación se realizó en las Boticas del distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, durante los meses de mayo a julio del 2,022

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo – julio del 2,022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son las características principales del Personal de los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha - Cerro de Pasco?
- b) ¿Cómo es la aplicación del Manual de las B.P.D., a cargo del Personal de Farmacia hacia los Usuarios a acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco?

- c) ¿Cómo es la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco?
- d) ¿Cómo es la efectividad de la aplicación las B.P.D., en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar la eficacia de la aplicación de B.P.D., en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas en el distrito de Yanacancha – Pasco.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar las características principales del Personal de los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.
- b) Identificar las B.P.D., a cargo del Personal de Farmacia hacia los Usuarios a acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.
- c) Identificar la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.
- d) Relacionar la efectividad de la aplicación con las de B.P.D., en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.

1.5. Justificación de la investigación

Para garantizar la seguridad y eficacia de los tratamientos médicos, la atención farmacéutica es crucial. La salud de los pacientes puede verse afectada significativamente por errores de dispensación, incluidas reacciones

adversas, falta de eficacia terapéutica y, en casos graves, la posibilidad de daños irreversibles.

Para garantizar la seguridad del paciente, fomentar una atención de mayor calidad y cumplir con las regulaciones farmacéuticas, la investigación sobre la efectividad de la aplicación del Manual de B.P.D. en el distrito de Yanacancha es crucial. Los usuarios, las farmacias y los farmacéuticos que trabajan allí también se beneficiarán significativamente.

1.6. Limitaciones de la investigación

Ninguna

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. SAMAME (2016).

Un total de 4.752 personas conformaron la población y 356 pacientes constituyeron la muestra. El principal argumento esgrimido fue que las dimensiones de la atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia están relacionadas con el nivel de calidad de la atención. Los principales hallazgos fueron que el servicio de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue tiene niveles de calidad de atención bajos (53 por ciento), modestos (5 por ciento) y altos (40 por ciento), respectivamente. Esto se basó en la brecha entre lo percibido y lo que esperaba el usuario externo. El nivel de atención brindado a un usuario externo se correlaciona con la importancia de las dimensiones de calidad, tangibles y confiabilidad. Se recomienda que al evaluar la calidad de la atención se consideren las dimensiones de calidad del servicio farmacéutico, con foco en las dimensiones de confiabilidad y tangiblemente presentes. ⁽¹⁾

2.1.2. GARCÍA (2021).

Según los hallazgos, el 82 por ciento de los participantes informaron haber recibido atención de buena calidad y expresaron total satisfacción con el

nivel de atención. Los resultados mostraron que el 82 por ciento de los pacientes recibieron atención de buena calidad y todos los pacientes quedaron completamente satisfechos. ⁽²⁾

2.1.3. Quezada (2016).

Los objetivos de cada uno, los métodos mediante los cuales se cumplieron, una breve descripción de la participación del Químico Farmacéutico en las actividades antes mencionadas y el trabajo realizado por el personal que colaboró en las mismas. De todos ellos depende el buen funcionamiento de los locales, algunos de los cuales están sujetos a leyes y regulaciones oficiales en nuestra nación. Para brindar un mejor servicio al público con atención médica de alta calidad, también se realizó un análisis para mejorar la atención farmacéutica. ⁽³⁾

2.1.4. DE LA PUENTE (2016).

Cada uno de los objetivos y la forma en que fueron ejecutados en el inmueble, junto con una breve descripción del trabajo realizado por el personal colaborador y el papel desempeñado por el profesional de la química farmacéutica en estas actividades. Algunos de ellos están sujetos a leyes y regulaciones oficiales en nuestra nación, pero todos son cruciales para el buen funcionamiento de los establecimientos. Además, se realizó un análisis para potenciar la atención farmacéutica y posteriormente ofrecer al público un tratamiento de calidad, mejorando su calidad de vida. ⁽⁴⁾

2.1.5. MONTENEGRO (2016).

Los objetivos de la empresa incluyen, entre otros, la administración eficaz de medicamentos, el asesoramiento al paciente y la atención farmacéutica, la custodia de sustancias bajo control legal y la creación de programas de formación patrocinados por la empresa. Cada uno de ellos es crucial para el crecimiento y la prosperidad del negocio. ⁽⁵⁾

2.1.6. VIDAL (2020).

Se seleccionó una muestra de 290 clientes de farmacia Mi Farma, quienes completaron una encuesta respaldada por un cuestionario que fue considerado factible tanto por la opinión de expertos como por el Alfa de Cronbach. Alternativamente, se realizó la prueba de Rho Spearman utilizando el software SPSS, arrojando una significación bilateral de 0 puntos⁰⁰ y un coeficiente de correlación de 0.757. Podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación que plantea que existe una relación significativa entre la calidad del servicio en lo que se refiere al manual de B.P.D.

(6)

2.1.7. ALCEDO (2021).

Se administró una encuesta con viabilidad determinada por el Alfa de Cronbach y juicio de expertos a 264 usuarios de la farmacia Ebonnyfarma, constituyendo la muestra. Por otro lado, se realizó la prueba de Rho Spearman mediante el software SPSS, arrojando una significancia bilateral de 0,00 y un coeficiente de correlación de 0,852. Como consecuencia de los hallazgos, se aceptó la hipótesis en donde existe una relación entre la calidad del servicio en la dispensación de medicinas y la lealtad de la farmacia de salud Ebonnyfarma.

(7)

2.1.8. Chavez (2015).

La B.P.D. se han extraído las siguientes conclusiones sobre el uso razonable de los medicamentos por parte de los pacientes o visitantes de la citada farmacia hospitalaria bajo la supervisión de un farmacéutico. El 98% de los encuestados creía que recibir y comprobar una receta determina si la surtirán. aproximado; El 91% consideró que el análisis y la interpretación de las recetas permitirían una mejor dispensación. El 89% cree que la preparación y el muestreo del producto son aspectos esenciales de un proceso adecuado de comercialización. El 88% respondió que no estaban registrados para verificar

adecuadamente la disponibilidad de los medicamentos entregados. 70% son únicos. ⁽⁸⁾

2.1.9. Ordaya (2021).

Se descubrió que los químicos farmacéuticos siguen las mejores prácticas de dispensación en cada fase de su trabajo. Según los hallazgos del estudio, existe una fuerte correlación entre el nivel de satisfacción de los clientes de Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho -2020 y el cumplimiento de B.P.D., una proporción alta para hoy. ⁽⁹⁾

2.1.10. Mariños 2021).

En comparación con los factores 1 y 3, que alcanzaron valores de 79 por ciento y 81 por ciento, los factores 2 y 4 tuvieron los niveles más bajos de cumplimiento, obteniendo 69 por ciento y 67 por ciento, respectivamente. El nivel de cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación en una farmacia de Trujillo fue de 58 por ciento para el trimestre junio-septiembre, 69 por ciento para el trimestre octubre-enero y 79 por ciento para el trimestre febrero-mayo, con un promedio total de 69 por ciento, o un nivel medio de cumplimiento. ⁽¹⁰⁾

2.2. Bases teóricas – científicas

I. Buenas prácticas de dispensación. –

Las B.P.D., es un acto profesional en farmacia que entrega al paciente el medicamento prescrito en la cantidad y tiempo adecuados. También es una oportunidad muy valiosa para que el farmacéutico interactúe con el paciente y le ayude a utilizar el medicamento de forma racional. (11).

El acto profesional de un farmacéutico que dispensa un medicamento a un paciente, en atención a una receta escrita por un médico autorizado. El farmacéutico debe aconsejar al usuario en esta situación cómo tomar correctamente el medicamento.

Si sigue las buenas prácticas de dispensación, puede estar seguro de que se administra el medicamento correcto a la persona adecuada, en el

momento adecuado, en la cantidad y dosis adecuadas, junto con instrucciones claras y un recipiente que garantice la estabilidad y calidad del medicamento. Se necesitan procedimientos de reenvasado específicos para evitar la contaminación, aunque actualmente los productos farmacéuticos se envasan en contenedores individuales. Sin embargo, en muchos casos se administran en envases hospitalarios de los que se divide el medicamento.

Las ventajas de una cuidadosa selección, adquisición y distribución de medicamentos pueden verse afectadas por prácticas de dispensación inapropiadas. (12)

1.1. Principios de buenas prácticas de dispensación.

Hay cinco categorías en las que se incluyen los principios de Buenas Prácticas de Dispensación.

1.1.1 Recepción de la receta.

La receta debe aceptarse cortésmente, teniendo en cuenta que la farmacia es el punto de contacto final del paciente con el sistema sanitario.

Antes de dispensar un medicamento, el dispensador debe asegurarse de que la orden médica escrita cumpla con todos los requisitos mediante su lectura y comprensión.

- a. El nombre, la edad, el sexo y el número de cama (si el paciente está hospitalizado) deben incluirse en el encabezado de la receta.
- b. La receta debe incluir el nombre genérico del medicamento, la forma farmacéutica, la frecuencia de dosificación, la concentración y la información del médico que prescribe. (13)

1.1.2 Interpretación de la receta

El nombre del medicamento, la concentración, la dosis y el intervalo de dosificación deben verificarse como parte del trabajo del farmacéutico.

- a. El producto solicitado debe ser comunicado claramente al dispensador. La receta debe ser legible; si se ve un error o falta alguno de los requisitos, no se debe dispensar sin antes contactar con el prescriptor.
- b. Nunca debes intentar adivinar el nombre del medicamento ni su concentración, dosis o intervalo de dosificación.
- c. Reiterar el nombre del medicamento al usuario es una forma de garantizar que el dispensador entendió la solicitud correctamente. (14)

1.1.3 Preparación de la receta de acuerdo a la solicitud.

Compuesto por la ubicación y el método de preparación del medicamento.

Para crear un sistema de preparación y dispensación que sea eficaz, es esencial un sistema suficiente para encontrar e identificar medicamentos.

Al crear medicamentos se tienen en cuenta dos factores:

- a. acondicionamiento y preparación de etiquetas.
- b. Para mantener la calidad de los medicamentos, el acondicionamiento requiere contar con herramientas, materiales y condiciones adecuadas, además de practicar la higiene general. El farmacéutico debe controlar constantemente este proceso.
- c. El nombre del medicamento, la concentración, la dosis, el tiempo de administración y la duración del tratamiento deben

constar en la etiqueta, la cual debe estar preparada de manera clara y legible. (15)

1.1.4 Revisión Final.

Debe ser realizado por el farmacéutico quien, antes de dar al paciente su medicación, comprueba la receta para asegurarse de que el medicamento esté envasado exactamente como lo recetado en cuanto a concentración y cantidad, comprobando también la fecha de caducidad. (16)

1.1.5 Entrega del medicamento y educación al paciente en el uso adecuado del medicamento.

- a. El farmacéutico debe confirmar durante el proceso de dispensación que el usuario comprende el objetivo del tratamiento y la forma adecuada de administrar el medicamento.
- b. Es necesario instruir y advertir al usuario sobre los peligros de automedicarse y dar medicamentos recetados a otras personas.
- c. Se debe incluir información sobre la forma de administración del medicamento, con especial énfasis en las formas farmacéuticas que se utilizan, como gotas para los oídos, colirios oftálmicos, supositorios, tabletas sublinguales y otras.
- d. El farmacéutico debe asegurarse de que el paciente conozca la vía de administración y ofrecer sugerencias especiales para su aplicación.
- e. El farmacéutico puede proporcionar al usuario medicamentos similares con el mismo ingrediente activo, forma farmacéutica y concentración. Si el ingrediente activo (D. C. I.).

Primero debe hablar con el proveedor de atención médica que le recetó el medicamento. No se debe sugerir ni prescribir ningún tipo de medicamento, a excepción de los medicamentos de venta libre (OTC) que no necesitan receta médica, y siempre se debe informar al usuario de los riesgos de la automedicación. (17)

II. Guías de dispensación.

Para garantizar que la dispensación de medicamentos se realice de la forma más eficiente posible.

- a. La dispensación debe ser realizada siempre por un farmacéutico o bajo su estrecha supervisión.
- a) El personal de farmacia debe estar correctamente identificado según su calificación técnica para garantizar la prestación de un servicio de alta calidad.
- b. La distribución se ejecutará con la velocidad y oportunidad adecuadas.

Día. Un área de servicio diseñada para el proceso de dispensación debe tener espacio adecuado para asesorar al usuario sobre el uso adecuado.

(18)

III. Dispensadores.

De acuerdo a los Art. 39 y 41 de la Ley N° 1737 Ley del Medicamento, se reconoce como dispensadores de medicamentos a:

- a. Químicos farmacéuticos, profesionales farmacéuticos o bioquímicos farmacéuticos.
- b. Promotores o agentes de salud que cuenten con autorización del Ministerio de Salud y estén capacitados para distribuir los medicamentos necesarios según el nivel de atención del paciente.

(18)

3.1. Características del buen dispensador.

Un dispensador competente debe:

- a. Ser amable y brindar al usuario una excelente atención.
- b. Vestirse con la vestimenta adecuada (overol) y portar su identificación correspondiente.
- c. Familiarícese con las ubicaciones y clasificaciones de los medicamentos en la farmacia.
- d. Familiarícese con la Lista Nacional de Medicamentos Esenciales.

Además.

- e. Familiarizarse con los lineamientos establecidos para la prescripción, administración, manipulación y almacenamiento de medicamentos de control especial.
- f. Recibir capacitación para comprender con precisión la prescripción de un médico.
- g. Anticiparse a los posibles efectos secundarios y busque interacciones entre medicamentos.
- h. Mantener el conocimiento actual relacionado con la acción.
- i. Comprender y utilizar los principios éticos al dispensar medicamentos.
- j. Mantener la confidencialidad requiere discreción. (19)

IV. Dispensación de medicamentos

4.1. Lugares de dispensación.:

- a. Instituciones Farmacéuticas en Municipios (FIM).
- b. Farmacias hospitalarias y farmacias institucionales.
- c. Farmacias que son muy conocidas.

Farmacias Privadas La venta de medicamentos fuera de los lugares autorizados se considera una transacción ilegal que está sujeta a las consecuencias legales. (20)

2.3. Definición de términos básicos

- 2.3.1. MANUAL DE B.P.D, es un documento normativo que regula la dispensación de medicamentos, constituyendo la práctica farmacéutica del profesional de farmacia, asegurando así el suministro de los medicamentos prescritos a los pacientes en el plazo y cantidad adecuados. También es una oportunidad para comunicarse con los pacientes. Educar y enseñar el uso racional de los medicamentos.
- 2.3.2. USO ADECUADO DEL MANUAL DE B.P.D. – Conjunto de actividades del Profesional Farmacéutico que incluye el buen trato, orientación con instrucciones claras y cantidad adecuada del uso del medicamento, dosificación contraindicaciones, al usuario que acude a buscar atención.
- 2.3.3. USO MEDIANAMENTE ADECUADO DEL MANUAL DE B.P.D. Conjunto de actividades del Profesional Farmacéutico que incluye un trato regular, escasa orientación con instrucciones no muy claras de la cantidad del medicamento, al usuario que acude a buscar atención.
- 2.3.4. USO INADECUADO DEL MANUAL DE B.P.D. – Conjunto de actividades del Profesional Farmacéutico que incluye el mal trato, no orienta, no explica sobre el uso del medicamento, dosificación, al usuario que acude a buscar atención.
- 2.3.5. ATENCIÓN FARMACÉUTICA FAVORABLE A LOS USUARIOS. – Conjunto de actividades que brinda el Profesional Farmacéutico y contribuyen a la satisfacción del Usuario que viene en busca de atención.
- 2.3.6. ATENCIÓN FARMACÉUTICA MEDIANAMENTE FAVORABLE A LOS USUARIOS. - Conjunto de actividades que brinda el Profesional Farmacéutico y contribuyen escasamente a la satisfacción del Usuario que viene en busca de atención.

2.3.7. ATENCIÓN FARMACÉUTICA DESFAVORABLE A LOS USUARIOS. -

Conjunto de actividades que brinda el Profesional Farmacéutico y no contribuyen a la satisfacción del Usuario que viene en busca de atención.

2.3.8. BOTICAS. – Es el lugar donde se despachan o expenden medicamentos

o remedios al público que acude para su atención.

2.4. **Formulación de la hipótesis**

2.4.1. **Hipótesis general**

“El uso adecuado del Manual de buenas prácticas de dispensación influye favorablemente en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco”.

2.4.2. **Hipótesis Específicas**

- a) “La aplicación del Manual de las buenas prácticas de dispensación, a cargo del Personal de Farmacia hacia los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco en su mayoría es adecuada”.
- b) “La calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco en su mayoría es óptima”.
- c) “Existe relación entre la aplicación las buenas prácticas de dispensación, con la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco”.

2.5. **Identificación de variables**

2.5.1. **Variable Independiente.**

Aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación

2.5.2. **Variable Dependiente.**

Calidad de atención farmacéutica a los usuarios

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE. - APLICACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN	APLICACIÓN	ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO
VARIABLE DEPENDIENTE. - CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA A LOS USUARIOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	FAVORABLE MEDIANAMENTE FAVORABLE DESFAVORABLE

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

Básica

3.2. Nivel de investigación. -

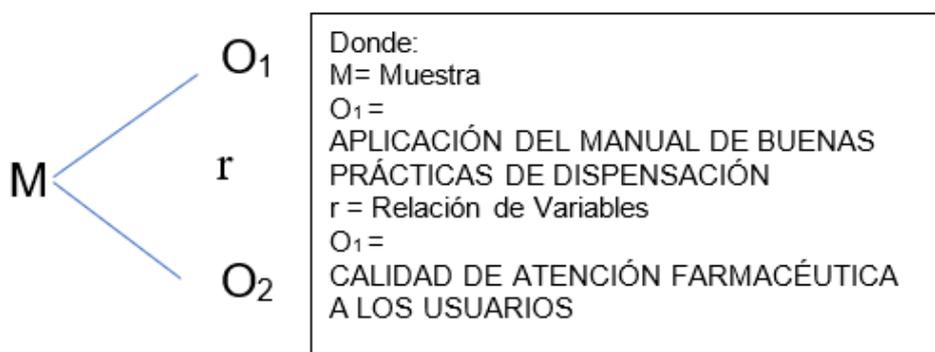
Descriptivo

3.3. Métodos de investigación

Método descriptivo

3.4. Diseño de investigación

Diseño descriptivo correlacional



3.5. Población y muestra. -

- a) UNIVERSO OBJETIVO. - El Personal de salud que labora en las boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco durante el 2022.

- b) UNIVERSO MUESTRAL. - El Personal de salud que labora en las boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco durante los meses mayo – julio del 2022.
- c) MUESTRA. - Se consideró al 100% de Personal de Salud que labora en las boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco durante los meses mayo a julio del 2022, que fueron un total de 32.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas. –

Entrevista

Observación

3.6.2. Instrumentos. –

Cuestionario 1, 2

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Debido a que las variables fueron cualitativas, utilizamos la prueba estadística no paramétrica de chi-cuadrado, que fue la prueba que mejor respaldó nuestras hipótesis de investigación. Tablas de entrada simple y doble y algunos gráficos representan los datos.

3.8. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico se utilizó la Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

3.9. Orientación ética filosófica y epistémica. -

Las directrices éticas, filosóficas y epistemológicas para buenas prácticas de dispensación en atención farmacéutica de alta calidad son esenciales para garantizar que los pacientes reciban una atención farmacéutica adecuada y ética. La ética farmacéutica se basa en el respeto a la autonomía del paciente. Esto significa que los farmacéuticos deben informar completa y claramente a los pacientes sobre su tratamiento y las opciones disponibles para

que puedan tomar decisiones informadas sobre su salud. Los farmacéuticos deben buscar el beneficio de los pacientes, no el daño. Esto incluye proporcionar medicamentos de forma segura y eficaz, prevenir errores de medicación y prestar atención a posibles interacciones y efectos secundarios. La distribución equitativa de los recursos y servicios farmacéuticos es importante. Los farmacéuticos deben garantizar que todos los pacientes tengan igual acceso a la atención farmacéutica, independientemente de su origen racial, económico o social. La ética farmacéutica a menudo se basa en principios deontológicos, como los deberes y responsabilidades de los farmacéuticos hacia los pacientes y la sociedad en general. Los farmacéuticos también pueden practicar la ética de las virtudes centrándose en desarrollar cualidades personales y profesionales que les ayuden a tratar a los pacientes de forma respetuosa y ética. La equidad juega un papel importante en el suministro de medicamentos, en términos de igualdad de trato para todos los pacientes sin discriminación. Los farmacéuticos deben basar su trabajo en conocimientos científicos sólidos y actualizados sobre los medicamentos, sus usos y efectos. La evidencia científica es importante para tomar decisiones informadas. A medida que la farmacia y la tecnología avanzan constantemente, la educación continua y las actualizaciones de conocimientos son esenciales para los farmacéuticos. Las decisiones sobre medicación deben basarse en datos y pruebas concretos, no en suposiciones o creencias personales. En conclusión, la calidad de la atención farmacéutica depende de sólidos fundamentos éticos, filosóficos y epistemológicos. Los farmacéuticos deben garantizar que su práctica se adhiera a estos principios para brindar a los pacientes una atención médica segura, eficaz y ética. Esto incluye respetar la autonomía del paciente, actuar sin intenciones beneficiosas o perjudiciales, promover la justicia y tomar decisiones basadas en conocimientos científicos sólidos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La recopilación de datos se realizó utilizando la Guía de Práctica de Dispensación de Medicamentos de Alta Calidad para usuarios que visitan farmacias. La información también ha sido procesada a través de las tablas y gráficos siguientes.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1: Personal de salud de Farmacia, según edad, según sexo - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

Sexo	Edad (Años)						TOTAL	
	23 – 28		29 – 34		35 - 40		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Masculino	5	15.6	5	15.6	2	6.3	12	37.5
Femenino	10	31.3	7	21.9	3	9.3	20	62.5
TOTAL	15	46.9	12	37.5	5	15.6	32	100

La tabla 01, nos muestra al personal de salud de Farmacia, por edad, según sexo, en donde la mayoría 62.5% son de sexo femenino, el 37.5% son masculinos.

El 46.9% tienen las edades de 23 a 28 años, el 37.5% de 29 a 34 años, el 15.6% de 35 a 40 años.

Gráfico 1: Personal de salud de Farmacia, según edad, según sexo - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

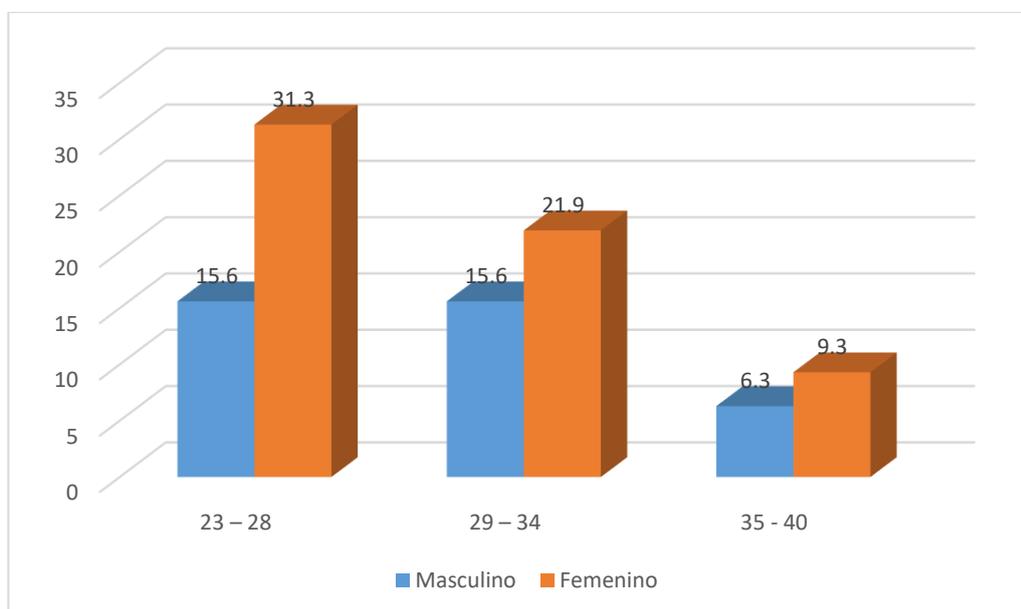


Tabla 2: Personal de salud de Farmacia, por estado civil, según edad - Boticas
 – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

Edad (Años))	Estado civil						TOTAL	
	Soltero		Casado		Otra condición			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
23 – 28	6	18.8	5	15.6	4	12.5	15	46.9
29 – 34	5	15.6	4	12.5	3	9.4	12	37.5
35 - 40	3	9.4	1	3.1	1	3.1	5	15.6
TOTAL	14	43.8	10	31.2	8	25	32	100

La tabla 02, nos muestra al personal de salud de Farmacia, por estado civil, según edad, en donde la mayoría 43.8% son solteros, el 31.2% son casados y el 25% tienen otra condición.

Gráfico 2: Personal de salud de Farmacia, por estado civil, según edad -
 Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

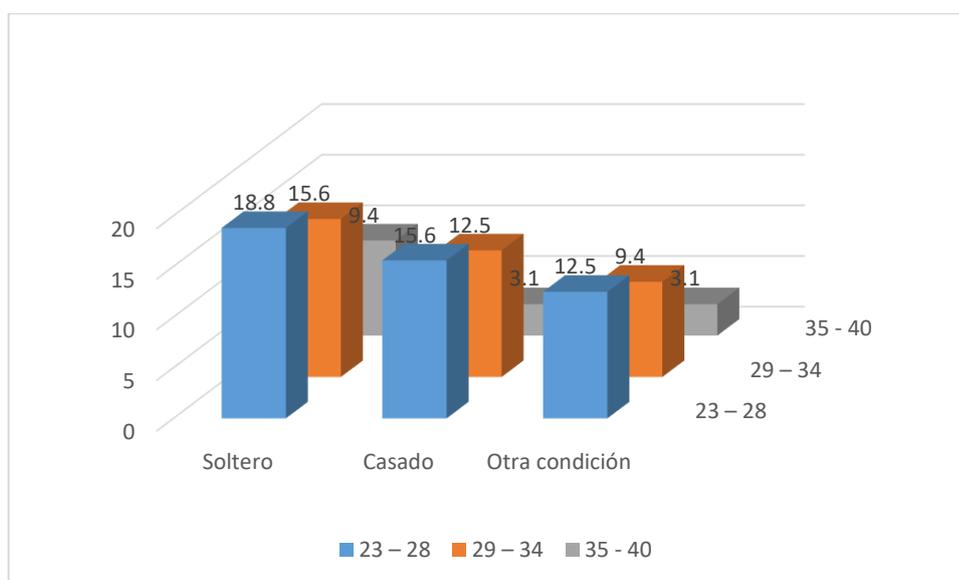


Tabla 3: Personal de salud de Farmacia, según identificación con la misión y visión de la institución donde labora - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

Identificación con la misión y visión de la institución	Personal de salud de Farmacia						TOTAL	
	Químico Farmacéutico		Director técnico		Técnico en Farmacia			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A veces	0	0	0	0	3	9.4	3	9.4
Casi siempre	1	3.1	5	15.6	6	18.8	12	37.5
Siempre	5	15.6	3	9.4	9	28.1	17	53.1
TOTAL	6	18.7	8	25	18	56.3	32	100

La tabla 03, nos muestra al personal de salud de Farmacia, según identificación con la misión y visión de la institución donde labora, en donde la mayoría 53.1% se identifican con la misión y visión de la institución siempre, el 37.5% se identifica casi siempre, el 9.4% se identifican a veces.

El 56.3% son técnicos en farmacia, el 25% son directores técnicos, el 18.7% son Químicos farmacéuticos.

Gráfico 3: Personal de salud de Farmacia, según identificación con la misión y visión de la institución donde labora - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

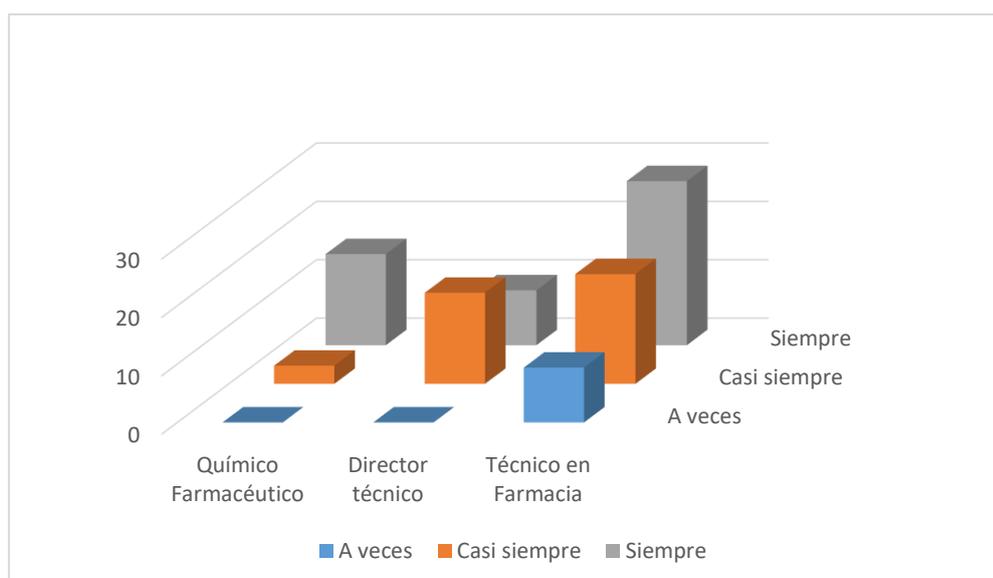


Tabla 4: Personal de salud de Farmacia, según responsabilidad que asume al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

Responsabilidad que asume al expender el medicamento	Personal de salud de Farmacia						TOTAL	
	Químico Farmacéutico		Técnico en Farmacia		Otro personal			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
A veces	0	0	0	0	6	18.8	6	18.8
Casi siempre	0	0	5	15.6	5	15.6	10	31.2
Siempre	6	18.7	3	9.4	7	21.9	16	50
TOTAL	6	18.7	8	25	18	56.3	32	100

$$X^2_c = 12.806 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: Ha = Se acepta Ho = Se rechaza

La tabla 04, nos muestra al personal de salud de Farmacia, según responsabilidad que asume al expender el medicamento, en donde la mayoría 50% muestra siempre responsabilidad, el 31.2% casi siempre, el 18.8% a veces.

Gráfico 4: Personal de salud de Farmacia, según responsabilidad que asume al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

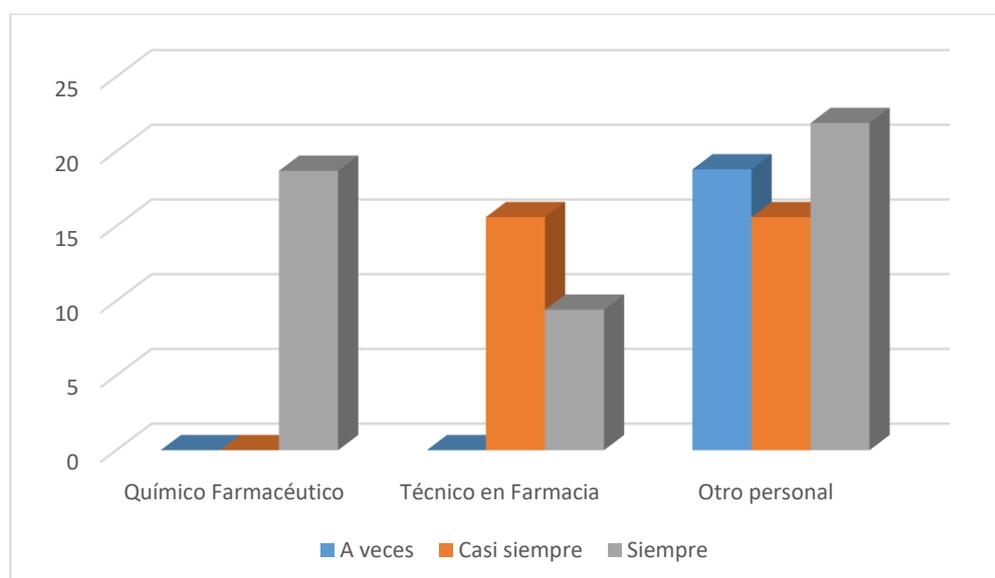


Tabla 5: Personal de salud de Farmacia, según educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

Educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento	Personal de salud de Farmacia						TOTAL	
	Químico Farmacéutico		Técnico en Farmacia		Otro personal			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Adecuado	6	18.8	6	18.7	5	15.6	17	53.1
Med. Adecuado	0	0	2	6.2	11	34.4	13	40.6
Inadecuado	0	0	0	0	2	6.3	2	6.3
TOTAL	6	18.8	8	24.9	18	56.3	32	100

$$X^2_c = 11.712 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: Ha = Se acepta Ho = Se rechaza

La tabla 05, nos muestra al personal de salud de Farmacia, según educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento, en donde la mayoría 53.1% la educación y trato que brinda es adecuado, el 40.6% medianamente adecuado, el 6.3% inadecuado.

Gráfico 5: Personal de salud de Farmacia, según educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento - Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

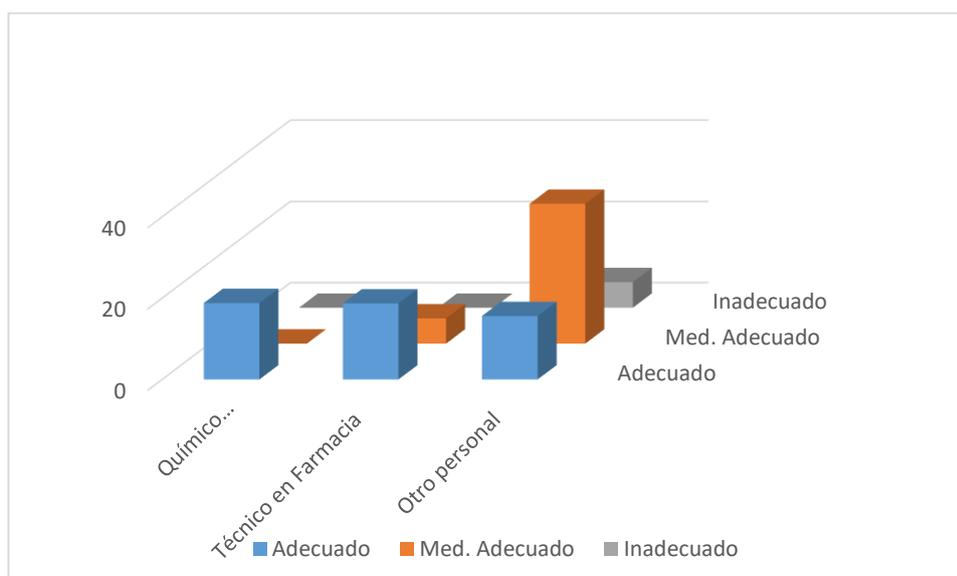


Tabla 6: Eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022

Calidad de atención farmacéutica a los Usuarios	Eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación						TOTAL	
	Adecuado		Medianamente adecuado		Inadecuado			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	11	34.4	8	25	0	0	19	59.4
Medianamente favorable	7	21.9	4	12.5	1	3.1	12	37.5
Desfavorable	0	0	0	0	1	3.1	1	3.1
TOTAL	18	56.3	12	37.5	2	6.2	32	100

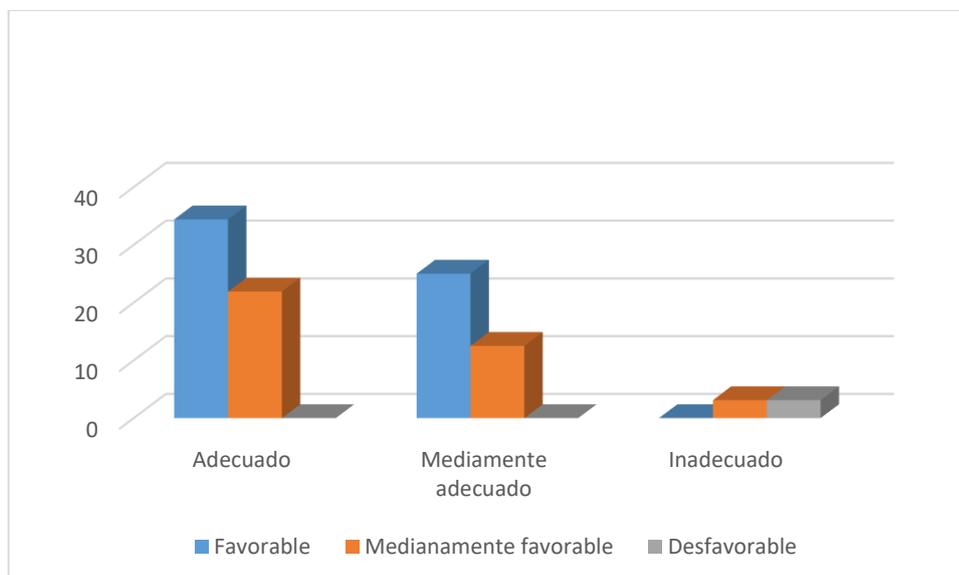
$$X^2_c = 16.452 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: Ha = Se acepta Ho = Se rechaza

La tabla 06, nos muestra la eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas, en donde la mayoría 59.4% refiere que la calidad de atención recibida fue favorable, el 37.5% medianamente favorable, el 3.1% desfavorable.

La eficacia de la aplicación del manual en un 56.3% fue adecuado, el 37.5% fue medianamente adecuado, el 6.2% inadecuado.

Gráfico 6: Eficacia de la aplicación del Manual de B.P.D. , en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios – mayo - julio del 2,022



4.3. Prueba de hipótesis.

Tabla 7: Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	12.806	4	.447
Razón de verosimilitud	12.162	4	.365
Asociación lineal por lineal	11.325	2	.296
N de casos válidos	32		

En la tabla se muestra al personal de salud de Farmacia, según responsabilidad que asume al expender el medicamento, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo $X^2 = 12,806 > X^2_{t} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0447$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8: Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	11.712	4	.428
Razón de verosimilitud	11.354	4	.372
Asociación lineal por lineal	11.274	2	.219
N de casos válidos	32		

En la tabla se muestra al personal de salud de Farmacia, según educación y trato que brinda a los pacientes al expender el medicamento, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo $X^2 = 11,712 > X^2_{\alpha} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0428$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9: Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	16.452	4	.196
Razón de verosimilitud	12.357	4	.372
Asociación lineal por lineal	11.824	2	.217
N de casos válidos	32		

En la tabla se muestra la eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas, al aplicar el chi cuadrado se obtuvo $X^2 = 16,452 > X^2_{\alpha} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0196$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto se afirma que existe relación de ambas variables.

4.4. Discusión de resultados

En esta investigación, al Identificar la eficacia de la aplicación de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden las Boticas en el distrito de Yanacancha – Pasco, se pudo encontrar que el valor de $p = 0.0196$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; a través de la prueba no paramétrica del chi cuadrado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Del mismo modo se encontró que: La mayoría 50% del personal de salud de Farmacia al brindar atención en el establecimiento muestra siempre responsabilidad, el 31.2% casi siempre, el 18.8% a veces. La mayoría del personal de salud de Farmacia 53.1% muestra educación y trato adecuado, el 40.6% medianamente adecuado, el 6.3% inadecuado.

Según, SAMAME (2016). Señala que, la calidad de la atención según la diferencia entre lo observado y las expectativas de los usuarios externos es relevante para los servicios de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La calidad de la atención fue baja (53,9%), media (5,9%) y alta (40,2%). El nivel de calidad del soporte al usuario externo dependerá de la importancia, especificidad y confiabilidad de las medidas de calidad. Al evaluar la calidad de la atención, se recomienda tener en cuenta medidas de calidad de los servicios farmacéuticos, prestando atención a los factores materiales y a las medidas de confiabilidad. ⁽¹⁾

Del mismo modo, en la tesis se encontró: De acuerdo a la eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la atención farmacéutica que brinda a los Usuarios, la mayoría de los Usuarios 59.4% refiere que la calidad de atención recibida fue favorable, el 37.5% medianamente favorable, el 3.1% desfavorable.

Según, GARCÍA (2021), en la investigación sobre calidad de atención en la satisfacción ..., señaló que: La mayoría de los pacientes reportaron buena

calidad de atención (82%) y el 100% estaban satisfechos. Concluyó que la calidad del soporte fue buena con un 82% y la satisfacción fue del 100%. (2)

Así mismo, en la investigación se encontró que: La eficacia del personal de salud de Farmacia frente a la aplicación del manual en un 56.3% fue adecuado, el 37.5% fue medianamente adecuado, el 6.2% inadecuado.

Según, MONTENEGRO (2016), en la investigación sobre estrategias para mejorar la calidad ..., señala: que Todos estamos comprometidos con la excelencia operativa para garantizar la entrega eficaz de medicamentos, la gestión de medicamentos y la orientación del paciente, el cumplimiento normativo y el desarrollo de capacitación en toda la empresa, y para contribuir a los objetivos de la empresa. ¿Qué tiene que ver con la empresa? Todos son importantes para el desarrollo y el éxito de la empresa. ⁽⁵⁾

Así mismo VIDAL (2020)., señala la existencia de una correlación positiva bastante alta entre las variables verifica la proporcionalidad directa que sustentan las variables, rechazando así la hipótesis nula y adoptando la hipótesis de investigación de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio asociada a Mi Pharma. Una Guía de Mejores Prácticas, Prácticas de Distribución e Integridad - Huaraz, 2020. ⁽⁶⁾

CONCLUSIONES

- 1) La mayoría del personal de salud de Farmacia 62.5% son de sexo femenino, el 37.5% son masculinos.
- 2) El 46.9% del personal de salud de Farmacia tienen entre 23 a 28 años, el 37.5% de 29 a 34 años, el 15.6% de 35 a 40 años.
- 3) La mayoría del personal de salud de Farmacia 43.8% son solteros, el 31.2% son casados y el 25% tienen otra condición.
- 4) La mayoría del personal de salud de Farmacia 53.1% se identifican con la misión y visión de la institución siempre, el 37.5% se identifica casi siempre, el 9.4% se identifican a veces.
- 5) El 56.3% del personal de salud de Farmacia son técnicos en farmacia, el 25% son directores técnicos, el 18.7% son Químicos farmacéuticos.
- 6) La mayoría del personal de salud de Farmacia 50% muestra siempre responsabilidad, el 31.2% casi siempre, el 18.8% a veces.
- 7) La mayoría del personal de salud de Farmacia 53.1% muestra educación y trato adecuado, el 40.6% medianamente adecuado, el 6.3% inadecuado.
- 8) De acuerdo a la eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación, en la atención farmacéutica que brinda a los Usuarios, la mayoría de los Usuarios 59.4% refiere que la calidad de atención recibida fue favorable, el 37.5% medianamente favorable, el 3.1% desfavorable.
- 9) La eficacia del personal de salud de Farmacia frente a la aplicación del manual en un 56.3% fue adecuado, el 37.5% fue medianamente adecuado, el 6.2% inadecuado.

RECOMENDACIONES

1. Para garantizar la seguridad y satisfacción del usuario, es fundamental aplicar pautas de buenas prácticas de dosificación a la hora de administrar medicamentos.
2. Asegurar que todo el personal farmacéutico y de atención al cliente conozca y comprenda el contenido de la Guía de Buenas Prácticas de Dosificación. Esto incluye farmacéuticos, auxiliares de farmacia y técnicos
3. Mantener la guía actualizada con las regulaciones y cambios en la práctica farmacéutica. Asegurar que todos los empleados tengan acceso a la última versión.
4. Fomentar la participación en la capacitación continua para garantizar que su equipo se mantenga actualizado con las últimas prácticas y pautas de gestión y administración de medicamentos.
5. Mantener los registros adecuados de administración de medicamentos, incluidas recetas, pacientes, medicamentos e información de contacto.
6. Verificar las recetas cuidadosamente para asegurarnos de que estén completas y legibles.
7. Antes de administrar un medicamento, verificar si hay alergias o contraindicaciones, así como posibles interacciones con otros medicamentos que esté tomando el paciente.
8. Proporcionar información adecuada a los pacientes sobre la dosis, el uso adecuado de los medicamentos, los posibles efectos secundarios y las precauciones necesarias.
9. Almacenar los medicamentos en las condiciones de temperatura y humedad recomendadas y verifique si el producto ha caducado.
10. Promover la comunicación efectiva con el paciente, incluyendo la capacidad de responder clara y claramente a preguntas e inquietudes.
11. Evaluar la satisfacción del paciente mediante la realización de encuestas o la recopilación de comentarios de los usuarios.

12. La correcta implementación de guías de buenas prácticas de dispensación es esencial para garantizar una administración de medicamentos de alta calidad y garantizar la seguridad y satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Samame Trelles, Y. P. (2016). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015.
2. García Henostroza, G. H. (2021). Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/566>
3. Quezada Jara, M. M. (2016). Atención farmacéutica en establecimiento privado Inkafarma Trujillo 40 durante el periodo enero 2015 – enero 2016. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4999>
4. De La Puente Orellano, A. M. (2016). Estrategias para mejorar la calidad de atención farmacéutica en el establecimiento privado farmacia Funegra enero 2015 –enero 2016”. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4977>
5. Montenegro Arteaga, S. J. (2016). Estrategias para mejorar la calidad de atención farmacéutica de los clientes en establecimiento farmacéutico privado Inkafarma abril 2015 –marzo 2016”. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4196/Montenegro%20Arteaga%20Susam%20Jhamille.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Vidal Becerra, M. (2020). Calidad de servicio respecto al manual de buenas prácticas en dispensación y fidelización de Mi Farma – Huaraz, 2020. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Vidal_BM-SD.pdf
7. Alcedo Duran, B. (2021). Calidad de servicio en dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia Ebonyfarma en los usuarios de Chimbote, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72202/Alcedo_DB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Chavez Añazco, E., & Tinoco Huaranga, R. J. (2015). Buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo para el uso racional del medicamento. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/32/INFORME>

- %20FINAL%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20DISPENSACI%20c3%92N%20OHDAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Ordaya Huayta, I. V. (2021). Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis%20Ivon%20Viviana%20Ordaya%20Huayta%201%20marzo%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 10. Mariños Melón, F. C. (2021). Nivel de Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una Botica, Trujillo 2020-2021. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17994/Mari%20Melon%20Fiorela%20Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 11. (SÁNCHEZ DE LOZADA, 1996, pág. 10), Obtenido de https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/censi/mac/normatividad/14_BOL-LEY%20N%C2%BA%20%201737.pdf
 12. (DIGEMID, 2009, pág. 20), Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
 13. (UNIMED, 2004, pág. 3), Obtenido de: <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>
 14. (DIGEMID, 2009, pág. 14), Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
 15. (DIGEMID, 2009, pág. 15), Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
 16. (DIGEMID, 2009, pág. 16), Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
 17. (DIGEMID, 2009, pág. 16), Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

18. (SÁNCHEZ DE LOZADA, 1996, pág. 6), Obtenido de https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/censi/mac/normatividad/14_BOL-LEY%20N%C2%BA%20%201737.pdf
19. (MSP, 2008, pág. 6), Obtenido en: http://instituciones.msp.gob.ec/dps/santo_domingo/images/stories/dispensacion.pdf
20. (DIGEMID, 2009, pág. 13), Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
21. Lopez Noe, T. Y. (2020). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo-servicio farmacia-Hospital de Paita-2018. http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAll

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO N° 1

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido a las características del personal de salud, para lo cual le solicitamos su apoyo, respondiendo las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer alternativas para mejorar algunos procesos inherentes a la institución.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () divorciado () Otro ()

Ocupación _____ y/o _____ profesión: _____

.....

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 1: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN						
Items		1	2	3	4	5
1	Utiliza el Servicio de Farmacia de forma sistemática algún procedimiento para conocer la satisfacción de sus usuarios					
2	Se utilizan otros medios para conocer la percepción de los profesionales					
3	Existen indicadores de rendimiento del servicio de farmacia para los pacientes hospitalizados con diabetes					
4	Existe un manual de buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia					
5	Los técnicos en farmacia tienen conocimiento del manual de las BPD					
6	Los pacientes hospitalizados conocen el tratamiento de medicamentos a seguir					
7	Se siente satisfecho de la atención farmacéutica como familiares del paciente hospitalizado del personal farmacéutico					
8	Cuenta con libro de reclamaciones el servicio de farmacia del hospital DAC					
9	Conoce Ud. Los objetivos del Manuela de buenas prácticas de dispensación					
10	El personal que participa en la dispensación y expendio debe estar adecuadamente identificado, mantener una higiene personal correcta y llevar prendas de vestir limpias y que protejan.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO N° 2

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido a la calidad de atención farmacéutica, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA						
Items		1	2	3	4	5
1	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.					
2	Ud. tiene conocimiento amplio sobre la responsabilidad que asume al expender los medicamentos.					
3	El trato que brinda el Personal de salud que atiende en la Farmacia es adecuado.					
4	Durante la atención el personal de salud instruye, educa a los pacientes sobre la dosificación, uso, ¿contraindicaciones del medicamento despachado.					
5	El Profesional Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico participa y promueve la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional.					
6	El Profesional Químico Farmacéutico selecciona, capacita y supervisa al personal auxiliar de cuyas acciones en este proceso, el profesional Químico Farmacéutico y es el directo responsable					
7	El Profesional Químico Farmacéutico cumple y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento en lo que corresponda.					
8	El Profesional Químico Farmacéutico mantiene actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los pacientes, controlando el autodiagnóstico y la automedicación.					
9	El personal Auxiliar, es capaz de realizar tareas de expendio, el mismo que estará bajo la supervisión - 29 - del Químico Farmacéutico. Este personal auxiliar debe ser incorporado en procesos de capacitación continua para realizar un correcto expendio de productos.					
10	El cumplimiento del presente Manual es de responsabilidad de las autoridades sanitarias competentes de las dependencias del Ministerio de Salud, así como de los establecimientos de salud públicos y privados a nivel nacional.					

Procedimiento de validación y confiabilidad

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Q.F. Nataly Andrea MEDINA CHUQUILLANQUI Maestro en Salud Pública y Comunitaria
Centro Laboral:	Docente en el IESTP JOSE MARIA ARGUEDAS
Título de la investigación:	'Eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022'
Nombre del instrumento:	Registro referido a la calidad de atención farmacéutica, hacia el usuario y dentro del entorno del centro laboral
Autor(a) del instrumento:	Q.F. Silvia Jhovana DAGA ESPINOZA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables	9
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados	10
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	9
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	9
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
Suma de calificaciones:		97

Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable		Aplicable		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	X	Aplicable después de corregir	No aplicable	
-----------	---	-------------------------------	--------------	--


 Nataly A. Medina Chuquillanqui
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 COFP 14778

Firma del Experto
DNI: 43505812

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Rosa Consuelo ROJAS RIVERA Maestro en Salud Pública y Comunitaria
Centro Laboral:	Docente en el IESTP PASCO
Título de la investigación:	"Eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022"
Nombre del instrumento:	Registro referido a la calidad de atención farmacéutica, hacia el usuario y dentro del entorno del centro laboral.
Autor(a) del instrumento:	Q.F. Silvia Jhovana DAGA ESPINOZA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	9
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	9
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	9
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	9
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
Suma de calificaciones:		96

Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable			Aplicable	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	X	Aplicable después de corregir	No aplicable	
-----------	---	-------------------------------	--------------	--

MINISTERIO DE EDUCACION
INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR TECNICO
PÚBLICO PASCO

Mg. Rosa C. Rojas Rivera
Firma del Experto
DNI: 41832571

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Sanyorei PORRAS COSME Doctora en Educación
Centro Laboral:	Docente en la UNDAC
Título de la investigación:	"Eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – mayo - julio del 2,022"
Nombre del instrumento:	Registro referido a la calidad de atención farmacéutica, hacia el usuario y dentro del entorno del centro laboral.
Autor(a) del instrumento:	Q.F. Silvia Jhovana DAGA ESPINOZA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

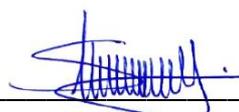
Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	9
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	9
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	9
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	9
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
Suma de calificaciones:		96
Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.		

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable		Aplicable		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	X	Aplicable después de corregir		No aplicable	
-----------	---	-------------------------------	--	--------------	--



Firma del Experto
DNI: 40144077

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MATERIAL Y METODOS
<p>PROBLEMA</p> <p>¿Cómo es la eficacia de la aplicación del Manual de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas – Yanacancha - Pasco – marzo - mayo 2,022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿Cuáles son las características principales del Personal de los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha - Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cómo es la aplicación del Manual de las buenas</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Objetivo General</p> <p>Identificar la eficacia de la aplicación de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas en el distrito de Yanacancha – Pasco</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Identificar las características principales del Personal de los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El uso adecuado del Manual de buenas prácticas de dispensación influye favorablemente en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco”.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>“La aplicación del Manual de las buenas prácticas de dispensación, a cargo del Personal de Farmacia hacia los Usuarios a acuden a</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE. -</p> <p>APLICACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE. -</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA A LOS USUARIOS</p>	<p>ADECUADO</p> <p>MEDIANAMENTE ADECUADO</p> <p>INADECUADO</p> <p>FAVORABLE</p> <p>MEDIANAMENTE FAVORABLE</p> <p>DESFAVORABLE</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica.</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Donde:</p> <p>M= Muestra</p> <p>O₁ = APLICACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN</p> <p>r = Relación de Variables</p> <p>O₂ = CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA A LOS USUARIOS</p> </div> <p>Muestra:</p> <p>Se consideró al 100% de Personal de Salud que labora en las boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco durante los meses mayo a julio del</p>

<p>prácticas de dispensación, a cargo del Personal de Farmacia hacia los Usuarios a acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco?</p> <p>¿Cómo es la efectividad de la aplicación las buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco?</p>	<p>Identificar las prácticas de dispensación, a cargo del Personal de Farmacia hacia los Usuarios a acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.</p> <p>Identificar la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.</p> <p>Relacionar la efectividad de la aplicación de buenas prácticas de dispensación, en la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco.</p>	<p>las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco en su mayoría es adecuada”.</p> <p>“La calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco en su mayoría es óptima”.</p> <p>“Existe relación entre la aplicación las buenas prácticas de dispensación, con la calidad de atención farmacéutica a los Usuarios que acuden a las Boticas del distrito de Yanacancha de Cerro de Pasco”.</p>			<p>2022, que fueron un total de 32.</p>
---	---	---	--	--	---

PANEL FOTOGRÁFICO











