

DOI: <https://doi.org/10.34069/RA/2022.9.01>

Volumen 5, Número 9/enero-junio 2022

Garzón Feria, M., Megret Despaigne, R., Aldana Laterrade, A., Brugal Mustelier, E. (2022). Comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico en Santiago de Cuba. *Revista Científica Del Amazonas*, 5(9), 5-13.

<https://doi.org/10.34069/RA/2022.9.01>

## Comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico en Santiago de Cuba

### Communication of the community pharmacist from the perspective of the chronic patient in Santiago de Cuba

Recibido: 6 de septiembre de 2021

Aceptado: 15 de diciembre de 2021

Autores:

**Maislin Garzón Feria<sup>1</sup>**

**Rosario Megret Despaigne<sup>2</sup>**

**Alicia Aldana Laterrade<sup>3</sup>**

**Elinay Brugal Mustelier<sup>4</sup>**

#### Resumen

El objetivo de este estudio fue evaluar la comunicación del farmacéutico desde la perspectiva del paciente. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal, con elementos de intervención farmacéutica en 153 pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles dispensarizados en la Farmacia Comunitaria Normal Edificio Sueño del municipio Santiago de Cuba, en el segundo semestre del 2020. Como instrumento de trabajo se utilizaron una planilla de extracción de datos y un cuestionario para valorar la percepción en cuanto a comunicación verbal y no verbal. Se realizó un análisis porcentual de los datos. Los resultados demostraron que la comunicación verbal fue apreciada de regular en el 90% de la muestra influyendo la pobre información de las interacciones medicamentosas, los efectos adversos y la conservación de los medicamentos, en la no verbal el 93% de la población tuvo una buena percepción; de forma general la comunicación del farmacéutico comunitario con el paciente crónico fue desfavorable.

**Palabras claves:** comunicación, farmacéutico, farmacia comunitaria, paciente crónico, percepción.

#### Abstract

The objective of this study was to evaluate the pharmacist's communication from the patient's perspective. An observational, descriptive, cross-sectional study was carried out, with elements of pharmaceutical intervention in 153 patients with chronic non-communicable diseases dispensed at the Sueño Building Normal Community Pharmacy of the Santiago de Cuba municipality, in the second semester of 2020. A data extraction form and a questionnaire to assess the perception in terms of verbal and non-verbal communication. A percentage analysis of the data was performed. The results showed that verbal communication was appreciated as regular in 90% of the sample, influencing the poor information of drug interactions, adverse effects and medication conservation, in non-verbal communication 93% of the population had a good perception; In general, the communication of the community pharmacist with the chronic patient was un favourable.

**Key words:** chronic patient, communication, community pharmacy, perception, pharmacist.

<sup>1</sup> Farmacia Comunitaria Edificio Sueño. Empresa Provincial de Farmacias y Ópticas, Santiago de Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7648-0459>

<sup>2</sup> Departamento de Farmacia. Facultad de Ciencias Naturales y Exactas. Universidad de Oriente, Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1925-9795>

<sup>3</sup> Directora UEB Distrito 2. Empresa Provincial Farmacias y Ópticas, Santiago de Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8474-3941>

<sup>4</sup> Farmacia Comunitaria Bloque B. Empresa Provincial Farmacias y Ópticas, Santiago de Cuba. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3163-2479>



## Introducción

La comunicación forma parte del desarrollo en el trabajo del sector de la salud, dentro de sus funciones principales se enfatizan la promoción y prevención, actividades que por excelencia se realizan en la atención primaria de salud. El término proviene del latín *comunicare*, que significa: establecer algo en común con alguien, compartir información, transmitir ideas; esta es una necesidad humana que forma parte de la vida diaria; se ha empleado como un proceso en que el emisor y el receptor consiguen expresarse a través de palabras, códigos y signos (Coca, 2018).

La comunicación es esencial en la relación farmacéutico-paciente en que las habilidades ofrecen al farmacéutico mayor posibilidad de conocer al paciente sus dolencias e inquietudes, propiciar información necesaria para hacer un uso adecuado de los medicamentos y lograr adherencia del paciente al tratamiento, la incorporación de técnicas de comunicación contribuyen a optimizar el tiempo y causan menos deterioro del farmacéutico, sobre todo al atender a los pacientes o situaciones difíciles que requieren un esfuerzo adicional. Además, aumenta la satisfacción del usuario, calificada en este momento como una medida de calidad de los servicios asistenciales (Amibor & Okonta, 2019 y Pribadi et al., 2019).

El usuario desea ser bien atendido, que el farmacéutico demuestre compromiso en el desarrollo de sus funciones de ahí que la valoración de la percepción del proceso de comunicación posea como intención perfeccionar el servicio a la población, disminuyendo costos y riesgos, este puede ser evaluado mediante indicadores basados en el criterio de los usuarios de las farmacias que propicien una atención eficiente de forma oportuna, continua y comprensible (Bofill et al., 2016).

La relación del farmacéutico con una diversidad de pacientes y su influencia en la satisfacción de este ha sido estudiada por varios investigadores, los resultados indican que la comunicación interpersonal y participativa del profesional de la farmacia adquiere un efecto revelador en la calidad de la relación donde este tiene el lugar correcto para implementar una estrategia de atención centrada en el paciente y resolver los problemas asociados a la medicación (Reyes et al., 2020 y Moranta et al., 2021). Sin embargo es pobre la práctica de este proceso debido a la falta de personal, espacio, habilidades y de cooperación con otros profesionales (Brugal, 2019).

Teniendo en cuenta estos antecedentes que reflejan la falta de habilidades comunicacionales para realización de la atención farmacéutica, la necesidad de la participación activa del farmacéutico, las barreras que influyen en el proceso de comunicación y que en Cuba existen pocos estudios al respecto, en este trabajo nos propusimos evaluar la comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico, lo cual nos permitirá precisar las necesidades educativas de dichos enfermos para el desarrollo de intervenciones farmacéuticas que contribuyan a la satisfacción de los pacientes.

## Marco teórico

Comunicación: es una forma de relación interpersonal y comprende el intercambio de mensajes, es parte inherente del ser social; dependiendo de los signos que utilice podemos encontrar la comunicación verbal y no verbal, los que se combinan en un mensaje dando lugar a la forma mixta (Rodríguez et al., 2018).

En la Ciencias Farmacéuticas los protocolos de Atención Farmacéutica y el análisis de los problemas relacionados con los medicamentos se sustentan en una comunicación sistemática con el paciente/usuario, donde el farmacéutico durante la dispensación o en entrevista farmacéutica, aplica sus habilidades comunicativas para educar sobre la importancia de seguir el tratamiento y garantizar la adherencia terapéutica.

Paciente crónico: Es la persona que padece una o varias enfermedades crónicas, definidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como afecciones de larga duración con una progresión generalmente lenta (OMS, 2019).

Las enfermedades crónicas acaparan el 80% de las consultas en la atención primaria de salud y el 60% de las admisiones hospitalarias, en cuanto a los recursos farmacológicos, se estima que la medicación para estos pacientes representa el 59 % de los dispensados lo que demanda mayor carga asistencial del

farmacéutico por la aparición de efectos adversos, interacciones medicamentosas e incumplimiento terapéutico, exigiendo una dispensación activa y estrategias educativas para lograr estilos de vidas saludables (González & Cardentey, 2018).

## **Materiales y métodos**

### **Tipo, lugar, período y diseño del estudio**

Se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal, con elementos de intervención farmacéutica en 153 pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles dispensarizados en la Farmacia Comunitaria Normal Edificio Sueño perteneciente al área de salud “Armando García” del municipio Santiago de Cuba, en el segundo semestre del 2020, con el objetivo de evaluar la comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente.

### **Universo y muestra**

Para obtener la muestra del universo poblacional de 560 pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles, dispensarizados en la Farmacia Comunitaria Normal Edificio Sueño se establecieron los siguientes criterios de selección:

**Criterios de inclusión:** pacientes adultos autoválidos, con diagnóstico de hipertensión arterial, asma bronquial y diabetes mellitus, dispensarizados en el Programa Nacional de Medicamentos de la farmacia objeto de estudio y que ofrecieron su consentimiento por escrito para la participación en la investigación.

**Criterios de exclusión:** Pacientes adultos desvalidos con diagnóstico de hipertensión arterial, asma bronquial y diabetes mellitus, dispensarizados en el Programa Nacional de Medicamentos que adquieran sus medicamentos de forma transitoria en la farmacia objeto de estudio y que no ofrecieron su consentimiento para la investigación.

### **Metodología**

***Caracterización de la muestra objeto de estudio teniendo en cuenta variables: biosociales, clínicas y farmacoterapéuticas.***

***Variables biosociales:*** Edad, sexo, nivel de escolaridad y ocupación.

***Variables clínicas:*** Diagnóstico de las enfermedades crónicas (hipertensión arterial, asma bronquial y diabetes mellitus) y otras enfermedades que presentó el paciente.

***Variables farmacoterapéuticas:*** Medicamentos prescritos: Terapia farmacológica utilizada, clasificada según el Sistema de Clasificación Anatómica, Terapéutica, Química (ATC) (OMS, 2021).

***Determinación de la percepción de la comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico***

Para la determinación de la percepción de la comunicación desde la perspectiva del paciente crónico se utilizó como instrumento un cuestionario validado por Armando et al. (2009) adaptado según las condiciones del presente estudio, se desarrolló indistintamente en el domicilio del paciente o en la farmacia y se estructuró en dos dimensiones:

***Comunicación verbal:*** con un total de ocho preguntas con alternativas de respuestas y una escala numérica corta de 0 a 5 para un total de 40 puntos distribuidos en las siguientes categorías: excelente, buena, regular y mal.

***Comunicación no verbal:*** con un total de cuatro preguntas con alternativas de respuestas y una escala numérica corta de 0 a 5 para un total de 20 puntos distribuidos en las siguientes categorías: excelente, buena, regular y mal.



Por último, se determinó la percepción de los pacientes a través del análisis global de las dimensiones: Comunicación Verbal (40 puntos) y Comunicación no verbal (20 puntos) para un total de 60 puntos, según criterios de los investigadores y se consideraron dos categorías:

- ❖ *Percepción favorable*: aquellos pacientes que resultaron tener una puntuación mayor de 30 puntos.
- ❖ *Percepción desfavorable*: aquellos pacientes que resultaron tener una puntuación menor de 30 puntos.

### Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de los resultados utilizando como medida de resumen el cálculo de porcentajes. Los resultados obtenidos se reflejan en tablas y gráficos mediante la herramienta de Microsoft Office.

### Aspectos éticos

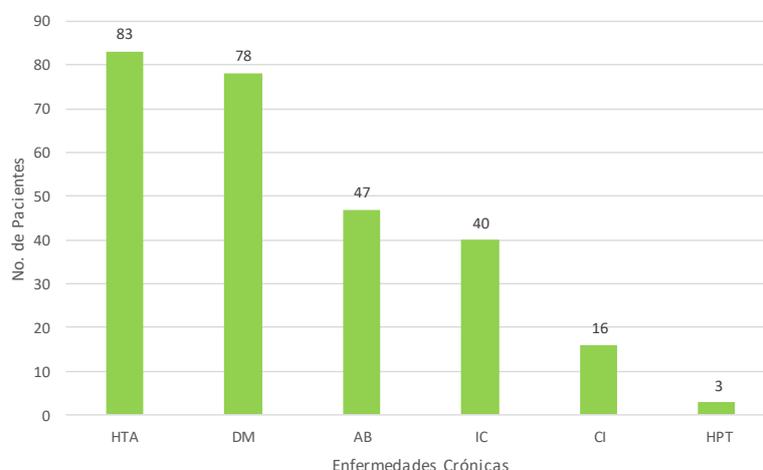
Todos los pacientes participaron en el estudio de forma voluntaria, siendo informados de los objetivos de la investigación. Se les garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información. Este trabajo contó con la aprobación del Consejo Científico de la Empresa Provincial de Farmacias y Ópticas de Santiago de Cuba, acuerdo No 6/2019.

### Resultados

#### *Caracterización de la muestra objeto de estudio*

En la investigación fueron estudiados 153 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión, el 62.75% perteneció al sexo femenino y el 37.25% al sexo masculino; se presentaron edades desde 27 hasta mayores de 70 años, con un promedio de  $58,4 \pm 14,22$  años de edad, observándose una mayor incidencia en pacientes cuyas edades oscilaron entre los 60 y 70 años con un total de 56 pacientes que representaron el 36.60 %. En cuanto al nivel de escolaridad, predominó el preuniversitario para un total de 55 pacientes que representan un 35,94%. El nivel ocupacional más significativo fue el de trabajadores estatales con un total de 65 pacientes que representan el 42,48%.

Al analizar las enfermedades crónicas (Figura 1), se observó que la hipertensión arterial fue la de mayor prevalencia con 83 pacientes para un 54,24 %, seguida de la diabetes mellitus 78 pacientes (50,98 %) y el tercer lugar le correspondió al asma bronquial con 47 enfermos que representan el 30,71% de la muestra estudiada. En algunos pacientes se presentaron dos de estas patologías.

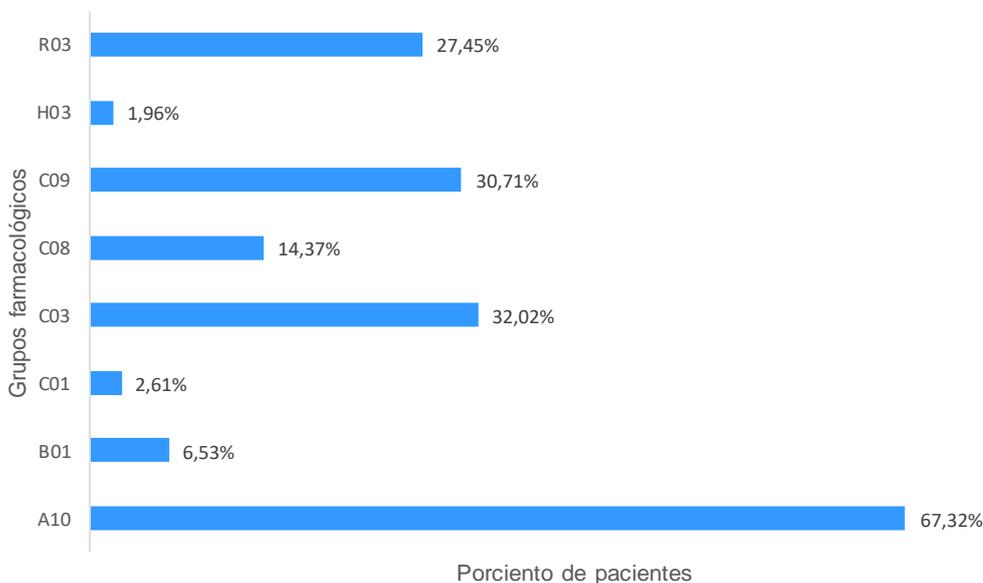


**Figura 1.** Enfermedades crónicas de los pacientes.

*Leyenda:* HTA: hipertensión arterial, DM: diabetes mellitus, AB: asma bronquial, IC: insuficiencia cardiaca, CI: cardiopatía isquémica, HPT: hipertiroidismo

*Fuente:* Elaborado por los autores

Los grupos farmacológicos utilizados por los pacientes se presentan en la Figura 2, resultando ser los fármacos más utilizados los del grupo A10: medicamentos usados en diabetes con el 67,32% de los pacientes dentro de estos las insulinas, en segundo lugar aparecieron los diuréticos (C03) utilizados por el 32,02 % de los pacientes representado por la hidroclorotiazida y en tercer lugar estuvieron los agentes activos sobre el sistema renina-angiotensina (C09) con el 30,71% de la muestra, en este grupo el más consumido fue el enalapril.



**Figura 2.** Grupos farmacológicos

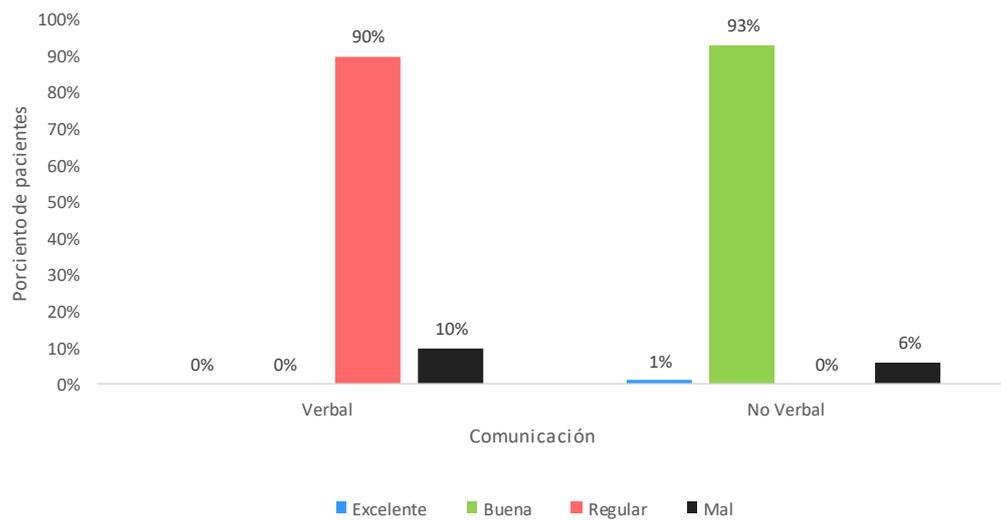
*Leyenda: A10: medicamentos usados en diabetes, B01: antiagregantes plaquetarios, C01: terapia cardiaca, C03: diuréticos, C08: bloqueadores de los canales de calcio, C09: agentes activos sobre el sistema renina-angiotensina, H03: terapia tiroidea, R03: agentes contra padecimientos obstructivos de vías respiratorias*

*Fuente: Elaborado por los autores*

### ***Determinación de la percepción de la comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico***

En la Figura 3 se observa la percepción de la comunicación desde la perspectiva del paciente crónico donde la comunicación verbal fue apreciada de regular en el 90% de la muestra y mal en el 10%, influyendo la poca comunicación de las interacciones medicamentosas, los efectos adversos y la conservación de los medicamentos; los mejores resultados se obtuvieron en aclaración de las dudas y utilización de lenguaje adecuado.

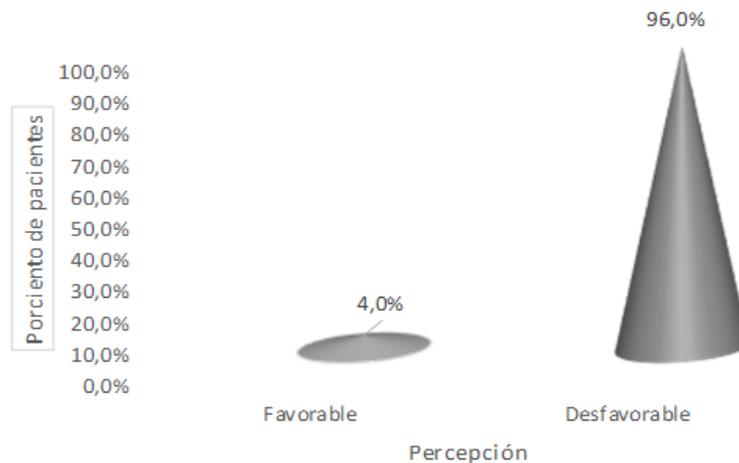
En cuanto a la comunicación no verbal el 93% de los pacientes tuvo una buena percepción en la atención a la población, dedicación al expendio y postura correcta y agradable mientras que el 6% la halló mal dado fundamentalmente por las interrupciones que dificultaron la comunicación como la atención al teléfono o a otros usuarios, solo el 1% la consideró excelente.



**Figura 3.** Percepción de la comunicación verbal y no verbal.

*Fuente: Elaborado por los autores*

De forma general predominó la percepción desfavorable del proceso de comunicación con el farmacéutico en el 96% de los estudiados, siendo los pacientes hipertensos los que más tributaron a este resultado; la percepción favorable correspondió al 4% incidiendo la población diabética (Figura 4). Fueron realizadas charlas educativas como parte de la intervención farmacéutica que desarrollaron los farmacéuticos teniendo en cuenta las necesidades educativas de la muestra.



**Figura 4.** Percepción global de la comunicación.

*Fuente: Elaborado por los autores*

## Discusión

### *Caracterización de la muestra objeto de estudio*

El predominio del sexo femenino coincide con otros investigadores que han demostrado que este grupo poblacional es el que más acude a los centros de salud y dentro de estos a los servicios farmacéuticos, aun cuando ambos sexos son propensos a enfermedades crónicas no transmisibles, los hombres por que se exponen a varios factores de riesgo a lo largo de su vida como el tabaquismo y el sedentarismos; mientras que las mujeres son expuestas a mayores niveles de estrés, tensión, ansiedad y depresión (Barboza, 2020).

Resultados similares fueron encontrados por Bernal (2017), en su investigación realizada en Perú, con el objetivo de describir si existía relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios que acudieron a Boticas Inkafarma en la ciudad de Chiclayo, de 200 usuarios que acudieron a los establecimientos solo el 20% fueron varones y la mayoría (80%) mujeres.

En cuanto al grupo de edad la mayoría de los pacientes tenían entre 60 y 70 años, esta situación se constata en mayor o menor medida en muchos países del mundo, se espera para 2050 que uno de cada cinco habitantes del planeta tenga 60 años y más, en Cuba se estima que para el 2030 unos 3,4 millones de personas se encuentren en este grupo (Linares, 2018 y Mansfaroll et al., 2018).

En el adulto mayor junto a las enfermedades crónicas aparecen las fallas en la memoria, se reduce la audición y la visión; por lo que aumenta el número de medicamentos a consumir, necesitando una intervención farmacéutica que propicie el entendimiento de los aspectos más generales de la enfermedad y medicación para garantizar el cumplimiento terapéutico que permita el control de las condiciones crónicas y disminuir las hospitalizaciones por descompensación de estas.

Se observó aproximadamente la mitad de la muestra con nivel de escolaridad preuniversitario, lo que corresponde a datos del Anuario Estadístico de Cuba (Oficina Nacional de estadísticas e información, 2020), que plantea alto nivel de instrucción en nuestro país presentando igualdad en el acceso a la educación. Santiago de Cuba es la tercera provincia con mayor número de graduados preuniversitarios, favoreciendo una alta calificación de su fuerza laboral, en correspondencia con el mayor número de pacientes perteneciente a trabajadores estatales.

El número de pacientes con hipertensión se corresponde con los datos del año 2019 en Santiago de Cuba donde la prevalencia fue de 204.5 pacientes/1 000 habitantes, la diabetes mellitus otra patología que afectó a la muestra reportó en la provincia el 54,8/1000 habitantes, seguida del asma bronquial que ese mismo año alcanzó la cifra de 67,4/1000 habitantes, según el Anuario Estadístico de Salud de Cuba (Ministerio de Salud Pública, 2020). En la investigación de Barboza (2020) en Perú, también prevalecieron la hipertensión arterial, diabetes, obesidad y dislipidemia asociadas a factores de riesgo.

Los grupos farmacológicos descritos se corresponden con la terapia de las enfermedades más frecuentes en el estudio, la estrategia recomendada para el control glucémico incluye hipoglicemiantes orales y terapia con insulina (Mellado et al., 2019); en la hipertensión el empleo de tratamientos combinados o en monoterapia que incluyen diuréticos tiazídicos, inhibidores de enzima convertidora de angiotensina, bloqueadores de canales de calcio utilizados para reducir la mortalidad y prevenir accidentes cerebrovasculares (Pérez et al., 2017).

Se corresponde también el tratamiento farmacológico del asma basado en combinar el uso de fármacos en forma de aerosol para prevenir las exacerbaciones con corticoides inhalados y para aliviar los síntomas con broncodilatadores como el salbutamol, investigaciones sobre esta enfermedad han demostrado la efectividad del control de la dolencia junto a intervenciones farmacéuticas (Moranta et al., 2021).

#### ***Determinación de la percepción de la comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente crónico***

La comunicación verbal resultó regular debido a la falta de información ofrecida a los pacientes, sobre las interacciones más frecuentes, posibles efectos adversos y conservación de los medicamentos; lo que puede incidir en problemas relacionados a la medicación como el cumplimiento terapéutico. Resultado similar fue hallado en el estudio de Collaguazo, 2018 en Ecuador donde se consultó a los pacientes si al momento de recibir los medicamentos, le proporcionaban información sobre las consecuencias de tomar los medicamentos conjuntamente con las comidas u otros medicamentos, a lo que el 44.9% de los encuestados respondieron que algunas veces.

Otra investigación semejante fue desarrollada en Cuba con el objetivo de caracterizar la incidencia del acto de dispensación de los antihipertensivos en unidades de farmacias comunitarias del municipio Bayamo en la provincia Granma, en 1420 pacientes, concluyendo que del total de encuestados de las dos unidades el 73 % refirieron que al recibir el medicamento de manos de la farmacéutica nunca se les brindó

información referente a este, el 18 % refirió que a veces recibió algún tipo de información y solo el 9 % de los pacientes encuestados refirieron que siempre (Gómez et al., 2020).

La mayoría de los pacientes consideraron que la comunicación no verbal fue buena resultado dado por el hecho de que los farmacéuticos mostraron una adecuada actitud corporal, trato afable y prestaron atención a las interrogantes de la población estudiada. De forma general los pacientes percibieron que la comunicación con el farmacéutico fue desfavorable debido fundamentalmente a la falta de información, según Maurandi (2017) el farmacéutico debe desarrollar la dispensación como un proceso asistencial caracterizado por la inmediatez, informando el tratamiento, como, cuando y durante cuánto tiempo usar.

Autores como Álvarez et al., 2017 y Rincón et al., 2019 consideran que una de las principales barreras es el tiempo de espera en las entidades públicas, probablemente debido a que el sistema de salud está saturado y los beneficiarios desean ser atendidos en un menor tiempo, a pesar de esta problemática los farmacéuticos consideran la necesidad del servicio para la promoción de la salud, prevención de enfermedades y logro del uso racional de los medicamentos.

Se realizaron actividades de Educación Sanitaria como charlas y consejo/información teniendo en cuenta las necesidades educativas de la muestra, además se propusieron cursos de Comunicación en Farmacia y Atención Farmacéutica para los farmacéuticos tanto de la farmacia objeto de estudio como de aquellas cercanas que prestan servicios a los pacientes.

### Conclusiones

Predominaron los pacientes del sexo femenino, entre los 60 y 70 años, nivel de escolaridad preuniversitario, la hipertensión arterial fue la enfermedad con mayor número de pacientes seguida de la diabetes mellitus y el asma bronquial, los medicamentos más prescritos correspondieron a insulina, hidroclorotiazida, enalapril y salbutamol. La comunicación verbal fue regular y la no verbal buena, los pacientes percibieron una comunicación desfavorable con el farmacéutico comunitario.

### Referencias Bibliográficas

- Álvarez, A., Yi, L., Del Águila, S., Pei, Y. (2017). Barreras para la provisión de Atención Farmacéutica en farmacias de Tainan, Taiwán. *Pharm Care Esp*, 19(2), 58-68. Recuperado de <https://pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/384/282>
- Amibor, K.C., Okonta, C. (2019). Attitude and Practice of Community Pharmacists towards Pharmaceutical Care in Nigeria. *J. Drug Deliv Ther*, 9(6-s), 164-171. <http://dx.doi.org/10.22270/jddt.v9i6-s.3786>
- Armando, P., Vega, E.M., Martínez, S., Martí, M., Solá, N., Faus, M.J. (2009). Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en farmacias comunitarias. *Rev Salud Pública*, 11(5), 784-793. Recuperado de: [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rsap/v11n5/v11n5a11.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rsap/v11n5/v11n5a11.pdf)
- Barboza, E.E. (2020). Prevalencia de factores de riesgo para enfermedades crónicas no transmisibles en Perú. *Revista Cuidarte*, 11(2) 2 1066. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.1066>
- Bernal, J.R. (2017). Influencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la cadena de boticas Inkafarma Chiclayo-2016. (Tesis de Titulación). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Bofill, A, López, R, & Murguido, Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur*, 14(3), 280-288. Recuperado de: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324>
- Brugal, E. (2019). Percepción de la comunicación del farmacéutico comunitario desde la perspectiva del paciente diabético (Trabajo de Diploma). Facultad de Ciencias Naturales y Exactas. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
- Coca, J.J. (2018). La comunicación en el uso responsable de los medicamentos y la venta cruzada. [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Collaguazo, M.A. (2018). Caracterización e implementación del servicio de dispensación activa de medicamentos en pacientes de consulta externa en la farmacia del Hospital Básico Andino de Chimborazo (Tesis de Titulación). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador.

- Gómez, A.M., Céspedes, Y.Y., Rosales, R.C. (2020). Incidencia de la dispensación de fármacos antihipertensivos en farmacias del municipio Bayamo. Granma. *Multimed*, 24(5), 994-1008. Recuperado de: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/2021/2016>
- González, R., Cardentey, J. (2018). Comportamiento de las enfermedades crónicas no transmisibles en adultos mayores. *Revista Finlay*, 8(2), 103-110. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2221-24342018000200005&Ing=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2221-24342018000200005&Ing=es&tlng=es)
- Linares, L.P. (2018). Enfermedades crónicas no transmisibles en el adulto mayor. *Revista Universidad Médica Pinareña*, 14(3), 195-196. Recuperado de: <http://galeno.pri.sld.cu>
- Mansfaroll, M., Ramos, D., Robinson, F., Realín, N., Betancourt, G. (2018). Manejo integral del envejecimiento poblacional desde la especialidad de Geriátrica. *Rev Inf Cient*, 97(2), 324-333. Recuperado de: <http://www.revinfscientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1839/3601>
- Maurandi, M.D. (2017). Eficacia de la dispensación en el conocimiento del paciente sobre sus medicamentos y en la detección de resultados negativos de la medicación en Murcia. (Tesis Doctoral). Facultad de Farmacia. Universidad de Granada. España.
- Mellado, R., Salinas, E., Sánchez, D., Guajardo, J., Díaz, E.J., & Rodríguez, F.L. (2019). Tratamiento farmacológico de la diabetes mellitus tipo 2 dirigido a pacientes con sobrepeso y obesidad. *Med Int Méx*, 35(4), 525-536. Recuperado de: <https://doi.org/10.24245/mim.v35i4.2486>
- Ministerio de Salud Pública (2020). Anuario Estadístico de Salud. La Habana. Recuperado de: <http://bvscuba.sld.cu/anuario-estadistico-de-cuba/>
- Moranta, F., Sánchez, N., & Plaza, F.J. (2021). Actualización del papel del farmacéutico comunitario en el manejo del paciente asmático. *Farmacéuticos Comunitarios*, 13 (3), 29-37. [https://doi:10.33620/FC.2173-9218.\(2021/Vol13\).003.05](https://doi:10.33620/FC.2173-9218.(2021/Vol13).003.05)
- Oficina Nacional de estadísticas e información (2020). Anuario Estadístico de Cuba. Estados y datos. Recuperado de: <http://www.onei.gob.cu>
- OMS. (2019). Temas de salud: Enfermedades crónicas. Recuperado de: [http://www.who.int/topics/chronic\\_diseases/es/](http://www.who.int/topics/chronic_diseases/es/)
- OMS. (2021). Guidelines for ATC classification and DDD assignment 24 rd Edition. Recuperado de: [http://www.whocc.no/atc\\_ddd\\_index\\_and\\_guidelines/guidelines](http://www.whocc.no/atc_ddd_index_and_guidelines/guidelines).
- Pérez, M.D., León, J.L., Dueñas, A., Alfonso, J.P., Navarro, D.A., Noval, R., et al. (2017). Guía cubana de diagnóstico, evaluación y tratamiento de la hipertensión arterial. *Revista Cubana de Medicina*, 56(4), 242-321. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75232017000400001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75232017000400001)
- Pribadi, P., Kristina, S. A., & Syahlani, S. P. (2019). The empirical test of pharmacist-patient relationship model in hospital pharmacy practice: Indonesia context. *Research J. Pharm. and Tec*, 12(10), 4623-4627. Recuperado de <https://rjptonline.org/AbstractView.aspx?PID=2019-12-10-5>
- Reyes, D., Díaz, A.M., Angulo, F.J., Pérez, S., Revilla, M.V., Miranda, F.A., Valerón, V.J., & Domínguez, B. (2020). Programa de atención a pacientes diabéticos y prediabéticos en farmacia comunitaria: 'DayBTS'. *Farmacéuticos Comunitarios*, 13(3), 21-50. [https://doi:10.33620/FC.2173-9218.\(2020/Vol12\).003.04](https://doi:10.33620/FC.2173-9218.(2020/Vol12).003.04)
- Rincón, A., Villalón, P., Escudero, E., Toaquiza, C., Miranda, A., & Aguiar, C. (2019). Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Rev Cub Farm*, 52(2). Recuperado de: <http://www.revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/338>
- Rodríguez, S.C., Cabrera, L.C., & Calero, E. (2018). La comunicación social en salud para la prevención de enfermedades en la comunidad. *Rev Hum Med.*, 18(2), 384-404 Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=81430>