

**Estudio farmacovigilancia, dispensación y alertas en un establecimiento  
farmacéutico de baja complejidad Disfarma en el municipio de Aguachica – Cesar**

Autores:

Judith Isabel Peñuela

Margareth Zulime Castilla Cuesta

Katalina Isabel Ramírez

Arelis Angélica Anaya

Fabián Eduardo Núñez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud – ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2023

**Estudio farmacovigilancia, dispensación y alertas en un establecimiento  
farmacéutico debaja complejidad Disfarma en el municipio de Aguachica – Cesar**

Autores:

Judith Isabel Peñuela

Margareth Zulime Castilla Cuesta

Katalina Isabel Ramírez

Arelis Angélica Anaya

Fabián Eduardo Núñez

Trabajo de grado para optar por el título de Tecnólogo en Regencia Farmacéutica.

Yojana Forbes Rangel

Tutor(a)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias de la Salud – ECISA

Tecnología en Regencia de Farmacia

2023

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| Resumen.....   | 7  |
| Abstract.....  | 8  |
| Introducción .....   | 9  |
| Planteamiento del Problema.....  | 11 |
| Justificación .....  | 12 |
| Objetivos.....   | 13 |
| Objetivos Específicos.....   | 13 |
| Marco Teórico.....   | 14 |
| Normatividad de la Farmacovigilancia .....   | 14 |
| <i>Decreto 677 de 1995</i> .....   | 14 |
| <i>Resolución 9455 de 2004</i> .....   | 14 |
| <i>Resolución 1043 de 2006</i> .....   | 15 |
| <i>Resolución 1403 de 2007</i> .....   | 15 |
| Farmacovigilancia.....   | 15 |
| <i>Definición</i> .....  | 15 |
| Tecnovigilancia.....   | 16 |
| Uso Racional de Medicamentos.....  | 16 |
| <i>Adherencia al Tratamiento</i> .....   | 16 |
| <i>Automedicación</i> .....  | 17 |
| <i>Reacciones Adversas a los Medicamentos</i> .....                                  | 17 |
| <i>Eventos Adversos a los Medicamentos</i> .....                                     | 17 |
| Dispensación y Alertas en un Establecimiento Farmacéutico de Baja Complejidad.....   | 18 |
| <i>Selección de Medicamentos</i> .....   | 18 |
| <i>Adquisición de Medicamentos</i> .....   | 18 |
| <i>Recepción y Almacenamiento</i> .....  | 18 |
| <i>Distribución de Medicamentos</i> .....  | 18 |
| <i>Dispensación de Medicamentos</i> .....  | 18 |
| <i>Educación e Información Sobre el Uso de los Medicamentos a los Usuarios</i> ..... | 19 |
| Reporte de Reacciones Adversas a Medicamentos y Dispositivos Médicos .....           | 19 |

|   |    |
|---|----|
| <i>Evento Adverso – EA1</i> .....   | 19 |
| <i>Reacción Adversa a Medicamento - RAM2</i> .....                            | 20 |
| <i>Falta de Eficacia (Fallo Terapéutico, Inefectividad Terapéutica)</i> ..... | 20 |
| <i>Error de Medicación - EM4</i> .....  | 20 |
| <i>Reporte al INVIMA</i> .....  | 20 |
| <i>Tipo de Reporte</i> .....  | 20 |
| Marco Metodológico.....   | 21 |
| Enfoque de la Investigación .....   | 21 |
| Población.....  | 22 |
| Muestra y Muestreo .....  | 22 |
| Técnicas de Recolección de Datos.....   | 23 |
| Instrumentos de Recolección de Datos .....                                    | 23 |
| Técnicas de Procesamientos de Datos .....                                     | 25 |
| Herramientas para el Proceso de Datos.....                                    | 25 |
| Discusión de los Resultados de la Investigación .....                         | 27 |
| Conclusiones .....  | 36 |
| Referencias Bibliográficas .....  | 37 |
| Anexos .....  | 40 |

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y por permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. Agradezco a mis compañeros de grupo por su empeño, dedicación y amor en esta fase, su entrega me llena de satisfacción porque siempre me encontré con un grupo encaminado al éxito, y sin este equipo que formamos no habríamos logrado esta meta.

## **Agradecimientos**

El agradecimiento de este proyecto va dirigido primero a Dios ya que sin la bendición y su amor todo hubiera sido un total fracaso, también para mi tutora Yojana Forbes que gracias de parte de todo este gran grupo por brindarnos su conocimiento y ayuda gracias a eso se puede concluir el éxito, y agradecer también a mis compañeros por la dedicación a la construcción de los trabajos y a su entrega constante llena de integridad y mucho amor.

## Resumen

Con el siguiente trabajo se desea aplicar en el dispensario DISFARMA sede Aguachica, un programa de farmacovigilancia que tenga como prioridad la seguridad y la integridad de los pacientes que buscan asesoría en el dispensario, se hicieron unas encuestas con el objetivo de evaluar el servicio con el punto de vista de los usuarios en distintos campos partiendo desde la atención hasta la dispensación, y también sobre cómo realizar correctamente el tratamiento que el medico formulo o despejando dudas sobre que el paciente pueda tener antes durante o después de un tratamiento esto con el objetivo de ver la evolución en cuanto a su tratamiento terapéutico, se busca garantizar que todos los colaboradores del establecimiento, reciban constante capacitación con información veraz, adecuada y actualizada para minimizar los riesgos que se pueden llegar a presentar como los efectos adversos al momento de realizar algún tipo de tratamiento con medicamentos, para así llevar a cabo todos los procesos y actividades diarias con un mejor rendimiento y así alcanzar la eficacia dentro del servicio.

**Palabras claves:** farmacovigilancia, Dispensación, Tecnovigilancia, Farmacoterapia, Evento adverso, Automedicación.

### **Abstract**

With the following work, we want to apply to the DISFARMA dispensary in Aguachica, a pharmacovigilance program that has as a priority the safety and integrity of patients seeking advice at the dispensary, surveys were conducted to evaluate the service from the point of view of users in different fields starting from care to dispensing, and also on how to properly perform the treatment that the doctor-formulated or clearing doubts that the patient may have before or after treatment this to see the evolution in terms of their treatment, The aim is to guarantee that all the collaborators of the establishment receive constant training with truthful, adequate and updated information to minimize the risks that may arise such as adverse effects at the time of performing any type of treatment with medication, to carry out all the processes and daily activities with better performance and thus achieve efficiency within the service.

**Keywords:** Pharmacovigilance, Dispensing, Technovigilance, Pharmacotherapy, Adverse Event, Self-medication.

## Introducción

Mediante el siguiente proyecto de investigación se intenta resaltar los problemas que trae los errores de dispensación dentro de las farmacias de baja complejidad, también enfoca el papel de la farmacovigilancia que la conocemos como la ciencia y actividades relacionadas con la detección, valoración, entendimiento y prevención de efectos adversos o de cualquier otro problema que está relacionado con los medicamentos. Abarca desde la formulación de los medicamentos hasta la dispensación y posterior consumo, siendo este periodo donde podemos encontrar las ocurrencias de las falencias que pueden conllevar que a los pacientes presentes diversas reacciones adversas o problemas relacionado al medicamento.

En esta investigación, el marco metodológico comprende un enfoque descriptivo, se elige y se describe la población, se identifica y se propone las herramientas a utilizar.

La investigación para un proyecto estimula el pensamiento crítico y creativo, gracias al cual se activa el proceso de aprendizaje, teniendo en cuenta esto podemos partir de la importancia que tiene la tabla de frecuencias, es una herramienta que te permite organizar los datos recogidos en una encuesta. Esta organización hace que los datos sean más fáciles de leer e interpretar. La tabla nos muestra con qué frecuencia sucede algo. Primero contamos o rastreamos la información, luego tomamos la información y la ponemos en una tabla con diferentes columnas para obtener los resultados de una manera generalizada.

Esta investigación tiene con principal objetivo recopilar la información de las encuestas que se le realizaron a los Empleados y usuarios del establecimiento farmacéutico de baja complejidad, con la tabla de frecuencia y contamos también con Los |gráficos estadísticos, estos son poderosas herramientas de visualización de datos que pueden presentar información

compleja de manera accesible. Consiguen proporcionar información al usuario o lector de forma clara y precisa que facilita la comparación y comprensión de la evolución de distintas variables.

### **Planteamiento del Problema**

En el servicio farmacéutico existe la posibilidad de error al entregar o dispensar un medicamento, donde puede ocurrir un margen de error en cuanto a la dispensación donde se pueden presentar varios tipos de errores, la Federación Internacional de Farmacia tiene como definición de error de medicación a cualquier hecho que pueda causar un uso inapropiado de la medicación o daño al paciente, los errores pueden estar relacionados con la práctica profesional, los medicamentos, los procedimientos o los sistemas de empleados.

Por otra parte, con la farmacovigilancia, debemos considerar formas de mejorar el proceso de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en nuestras instalaciones para evitar complicaciones en la salud de los usuarios debido a errores en la dispensación y evitar la confusión de medicamentos.

En la dispensación de productos farmacéuticos el recurso humano es fundamental, para poder desempeñar adecuadamente las actividades propias del establecimiento farmacéutico, se debe contar con la condición física suficiente, disposición para el trabajo, formación adecuada inducción. Al presentarse un caso que requiere orientación, no vaya a surgir que el asistente no haya recibido la capacitación adecuada antes de trabajar en el establecimiento.

### **Justificación**

Según el Decreto 786 de 2016 nos indica cada una de las funciones a realizar y la importancia de los programas relacionados con la dispensación de los medicamentos, donde se aplica el uso adecuado de los medicamentos y donde se promueven estilos de vida saludable, el uso correcto de los medicamentos, suministrar los medicamentos a los pacientes sobre su uso adecuado y ofrecer atención farmacéutica.

Como profesionales de la salud, por medio de todas estas reglas o normas contribuir al mejoramiento de la dispensación de los medicamentos y así evitar los errores que se presentan en la dispensación.

Por otra parte, según la Organización Mundial de la Salud (2004) es mejorar la atención al paciente y su seguridad en relación con el uso de los medicamentos, contribuyendo la eficacia y evitando los riesgos que puedan presentar los medicamentos.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar e implementar un Programa de Farmacovigilancia que permita la identificación de los errores presentados en la dispensación con los medicamentos en el servicio farmacéutico de baja complejidad, con el fin de evitar efectos adversos a los usuarios.

### **Objetivos Específicos**

Ampliar las estrategias para el mejoramiento de la dispensación en un servicio farmacéutico.

Conocer cada una de las normas que rigen el servicio farmacéutico para evitar errores al dispensar.

Verificar cada medicamento o dispositivo medico a entregar al paciente.

## **Marco Teórico**

La Farmacovigilancia es la actividad encaminada a identificar, cuantificar, evaluar y prevenir los riesgos asociados a los medicamentos que ya se encuentran en el mercado. Su propósito es monitorear y evaluar medicamentos y contribuir a su uso seguro y racional, incluso por los ciudadanos.

### **Normatividad de la Farmacovigilancia**

“Decreto 677 de 1995: – Por el cual se reglamenta el Régimen de Vigilancia Sanitaria de Medicamentos, Cosméticos, Preparaciones Farmacéuticas a base de Recursos Naturales, Productos de Aseo, Higiene y Limpieza y otros productos de uso doméstico y se dictan otras disposiciones sobre la materia.” (Yunda-Rivera, I. s.f)

#### ***Decreto 677 de 1995***

Artículo 146 del reporte de información al INVIMA. El Invima regula lo relacionado con los informes, su contenido y su periodicidad, que deben ser presentados a las autoridades competentes por los titulares de registros sanitarios, laboratorios farmacéuticos y empresas productoras de los productos previstos en este reglamento. Invima recibe, procesa y analiza los datos que recibe, los cuales son utilizados para definir sus programas de seguimiento y control. Medicamentos y preparados farmacéuticos a base de recursos naturales.

#### ***Resolución 9455 de 2004***

Aldana J. (2004). “Por la cual se establece el reglamento relativo al contenido y periodicidad de los reportes, de que trata el artículo 146 del decreto 677 de 1995”

#### ***Decreto 2200 de 2005***

Ministerio de la Protección Social. (2005) define: “Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.”

***Resolución 1043 de 2006***

Ministerio de la Protección Social (2006) define: “Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.”

***Resolución 1403 de 2007***

Ministerio de la Protección Social. (2006) define: “Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones.”

**Farmacovigilancia**

Programa, liderado por el INVIMA donde se encarga de la vigilancia y control de toda clase de medicamentos, cosméticos, donde se ofrece seguridad y eficiencia a la comunidad. Farmacovigilancia Pasiva: Procedimiento basado en la investigación y notificación de las reacciones y eventos adversos. Farmacovigilancia Activa: Técnica que tiene como intención identificar de manera temprana un evento adverso, con monitoreo constante.

***Definición***

La Farmacovigilancia es la ciencia que se encarga de la vigilancia y control de todo lo relacionado a los medicamentos, en cuanto a la seguridad y eficacia en la comunidad, donde se asocian con, la evaluación, la prevención y detección de las reacciones adversas que ocurran con la administración de medicamentos.

## **Tecnovigilancia**

Es un método que permite garantizar y dar seguridad por los profesionales de la farmacia donde se pueden detectar incidentes adversos durante la utilización de un dispositivo médico por un paciente.

## **Uso Racional de Medicamentos**

Según definición de la OMS (Nairobi 1985) es importante que los pacientes reciban fármacos apropiados para sus necesidades clínicas, a dosis ajustadas a su situación particular, durante un periodo adecuado de tiempo y al mínimo costo posible para ellos y para la comunidad.

El uso racional de los medicamentos es una responsabilidad compartida por todo el equipo de la salud, tanto en hospitalización como en atención ambulatoria. Donde el médico es el responsable de la prescripción basada en criterios científicos y éticos, el personal de enfermería debe preparar y administrar los medicamentos con las mejores prácticas, mientras que, el acto de dispensar los medicamentos al paciente, garantizando la efectividad y seguridad de la farmacoterapia prescrita, debe ser responsabilidad de un profesional farmacéutico. (Revista Cubana de Medicina General Integral. 2017; 33)

Es importante destacar que para lograr un uso adecuado de los medicamentos: se deben contar con farmacéuticos idóneos para la atención con los pacientes. Donde como profesionales de la salud deben estar actualizando sus conocimientos en cuanto a los medicamentos para poder ofrecer una seguridad plena a los pacientes.

## ***Adherencia al Tratamiento***

La OMS refiere la adherencia terapéutica como un fenómeno multidimensional determinado por la acción recíproca de cinco conjuntos de factores relacionados con: el sistema o

el equipo de asistencia sanitaria, la enfermedad, los aspectos socioeconómicos, el tratamiento y el paciente.

### ***Automedicación***

Se define como el uso inadecuado de los medicamentos, donde se deben estar bajo supervisión médica.

### ***Reacciones Adversas a los Medicamentos***

Se conocen como efectos no esperados y sin intención, producto de la administración de un medicamento mal administrado. Según Rawlins y Thompson las reacciones se clasifican en:

Reacción Tipo A: Reacción que se presenta en un lugar diferente al sitio de acción del medicamento, Reacción Tipo B: Efectos fuera de lo normal en los tratamientos con medicamentos, estos efectos no son predecibles; Reacción Tipo C: Padecimiento rápidamente presentado en el paciente que utiliza frecuentemente un medicamento. Reacción Tipo D: Aquellas que aparecen tardíamente, Reacción Tipo E: Son las que se producen cuando cesa un tratamiento, Reacción Tipo F: Este tipo son frecuentes dependen de la mala administración de un medicamento inadecuado o por interacciones con otros medicamentos.

### ***Eventos Adversos a los Medicamentos***

Todo hecho médico no afortunado que se presenta durante el tratamiento con un medicamento, pero no presenta una relación de causa con dicho tratamiento.

- Evento Adverso Inesperado: son aquellos accidentes que se presentan sin tener ningún tipo de conocimiento hasta la fecha del suceso.
- Evento Adverso Serio: Se considera serio cuando puede ocasionar estados como: la muerte, hospitalización, discapacidad, interrupción del embarazo o malformaciones.

## **Dispensación y Alertas en un Establecimiento Farmacéutico de Baja Complejidad**

La dispensación es la actividad que se realiza dentro de un servicio farmacéutico al momento de entregar medicamentos o dispositivos médicos a los pacientes, las alertas sanitarias son todas aquellas sospechas en riesgos para la comunidad.

### ***Selección de Medicamentos***

Es el procedimiento continuo, que debe basarse en la eficiencia, calidad y seguridad de los medicamentos (OMS).

### ***Adquisición de Medicamentos***

Actividades que realizan la unidad o servicio farmacéutico que permite adquirir los medicamentos y dispositivos médicos que se han incluido en el plan de compra, con la finalidad de ponerlos a disposición de la satisfacción de las necesidades de los usuarios. (E.S. E Hospital de la Vega, 2017)

### ***Recepción y Almacenamiento***

Conjunto de actividades que tiene por objetivo cuidado y conservación de las especificaciones técnicas con las que fueron fabricados los medicamentos y dispositivos médicos. (E.S.E Villavicencio, 2018)

### ***Distribución de Medicamentos***

Se define como el movimiento o traslado de medicamentos desde el ingreso de la entidad hasta su destino final (dispensado al paciente)

### ***Dispensación de Medicamentos***

Es el acto profesional farmacéutica por medio del cual se entrega uno o más medicamentos a un paciente, como respuesta a la presentación de una prescripción médica (OMS)

### ***Educación e Información Sobre el Uso de los Medicamentos a los Usuarios***

El uso adecuado de los medicamentos implica que el paciente reciba cada medicamento para la indicación específica, en la dosis correcta, durante el tiempo establecido y al menor coste posible para él y para la sociedad. Es decir, usar correctamente un medicamento para lograr su fin (OMS).

### **Reporte de Reacciones Adversas a Medicamentos y Dispositivos Médicos**

Los eventos adversos por medicamentos representan condiciones de preocupación para la salud pública. Los consumidores, pacientes y profesionales de la salud pueden notificar al Programa Nacional de Farmacovigilancia y a la Secretaría de Salud del Atlántico estos eventos relacionados con dispositivos médicos, incluidos medicamentos de venta con y sin receta, biológicos, productos naturales y radiofármacos, para identificar riesgos y responder a sus inquietudes. Al Instituto Nacional de Administración de Alimentos y Medicamentos- En los prestadores de servicios de salud, los eventos adversos por medicamentos pueden ser notificados utilizando el formato de reporte de sospecha de evento adverso por medicamentos – FOREAM, expone la Secretaría Departamental de Salud (2022)

### ***Evento Adverso – EAI***

Un evento adverso (AE) es cualquier evento inesperado y dañino que ocurre después de que un paciente o sujeto de ensayo clínico toma un medicamento, pero no necesariamente tiene una relación causal con el tratamiento. Por lo tanto, un Evento Adverso (AA) puede ser cualquier signo adverso y negativo (incluidos los resultados de laboratorio anormales), síntoma o enfermedad asociada con el uso de un medicamento (en estudio), esté o no relacionado con el medicamento (en investigación). Grupo de programas Especial de Farmacovigilancia (2016)

***Reacción Adversa a Medicamento - RAM2***

Según la OMS (2013) "reacción nociva y no deseada que se presenta tras la administración de un medicamento, a dosis utilizadas habitualmente en la especie humana, para prevenir, diagnosticar o tratar una enfermedad, o para modificar cualquier función biológica.

***Falta de Eficacia (Fallo Terapéutico, Inefectividad Terapéutica)***

Falta de eficacia (fracaso del tratamiento, tratamiento ineficaz). El fracaso accidental de un fármaco para producir un efecto deseado previamente establecido por la investigación científica explica la Organización mundial de la salud (2015)

***Error de Medicación - EM4***

Cualquier evento prevenible que pueda resultar causar daño a los pacientes o conducir al uso inapropiado de drogas cuando esté bajo el control del personal sanitario o del propio paciente. Invima (2014)

***Reporte al INVIMA***

Este es un registro de la ocurrencia de un evento adverso o accidente, en un formato predeterminado llenado por un profesional de la salud u otro informante, que contiene toda la información relevante relacionada con un problema de seguridad que surge durante el uso de un dispositivo médico. Grupo de Programas Especiales Farmacovigilancia (2016)

***Tipo de Reporte***

- Tipo de reporte: corresponde al reporte generado.
- Tipo de reportan te primario: corresponde a la Seleccione de la profesión del reportan te primario.

## **Marco Metodológico**

El marco metodológico es una investigación, es permitir, descubrir los supuestos del estudio para reconstruir datos a partir de conceptos teóricos habitualmente operacionalizados.

### **Diseño de la Investigación**

Considerando el objetivo del trabajo en desarrollo será analizar los errores en la dispensación de los medicamentos en un servicio farmacéutico de baja complejidad, se acoge a un diseño no experimental donde se aplicará de manera transversal, analizando que el tema investigado tiene un amplio sustento teórico, con una investigación tipo descriptivo para analizar a fondo los problemas relacionados con los errores en la dispensación de los medicamentos.

De acuerdo con Kerlinger (1979, p.116) lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento, y en un tiempo único. Hernández, Fernández y baptista (2003) (p.289).

### **Enfoque de la Investigación**

El actual trabajo será elaborado bajo el planteamiento del enfoque metodológico cuantitativo, ya que analizando el tema es el que se adapta mejor a las necesidades de la investigación presentada.

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos lo cual es secuencial y probatorio, parte de una idea que va acotejándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y las preguntas de investigación se establece la hipótesis y se determinan las variables.

Una de sus características refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. Cada cuanto ocurren y con qué magnitud (Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014), p.5-6).

Por medio del enfoque cuantitativo se realizará la técnica de cuestionario para medir la apreciación de las fallas que se vienen presentando en los errores de la dispensación de los medicamentos en un servicio farmacéutico de baja complejidad. Realizando este cuestionario al personal encargado de dispensar y algunos pacientes que visiten este servicio.

### **Población**

Se define como población el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. López, P. L. (2004)

La Población del siguiente estudio estará conformada por los 10 trabajadores que laboran en el servicio farmacéutico de baja complejidad y 10 pacientes que ingresen al servicio farmacéutico en los últimos 10 días del mes de abril de 2023.

### **Muestra y Muestreo**

La muestra es definida como un subconjunto o parte de la población en que se llevara a cabo la investigación, la muestra es una parte representativa de la población. López, P. L. (2004)

Por otra parte, el muestreo consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que suceden en toda esa población. (Mata et al, 1997:19)

Donde se aplicará el muestreo no probabilístico, donde este tipo de muestreo todas las unidades que componen la población no tienen la misma posibilidad de ser seleccionada donde se desconoce la probabilidad de selección de cada elemento o población (Pineda et al., 1994)

Dado que la información solicitada por el cuestionario se realizará a los trabajadores que laboran en el servicio farmacéutico ya que ellos hacen parte de esta investigación.

De tal manera también se les brindara la información a los pacientes o usuarios que visiten el servicio farmacéutico los últimos días del mes de abril de 2023 de la participación que

pueden tener acerca de la investigación presentada, ya que la muestra se realizara para aquellos 10 usuarios que decidan participar.

### **Técnicas de Recolección de Datos**

En la actualidad en investigación científica hay gran variedad de técnicas e instrumentos para la recolección de información, según Muñoz Giraldo et al., (2001) la investigación cuantitativa utiliza generalmente la encuesta, Cuestionario, entrevista, observación sistemática, análisis de contenidos etc.

La técnica de recolección de datos que se utilizará en la presente investigación será cuestionario. Un cuestionario puede ser definido como un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación. López, N., y Sandoval, I. (2016)

### **Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta donde todo lo empírico es medible. Yuni, J. y Urbano, C. (2014)

Las escalas de valor y de estimación tipo Likert son aquellas que se utilizan para determinar la percepción de alguna variable cualitativa que denota algún orden (Lee y Joo, 2019)

En la actualidad en investigación científica hay gran variedad de técnicas e instrumentos para la recolección de información, según Muñoz Giraldo et al. (2001) la investigación cuantitativa utiliza generalmente la encuesta, entrevista, observación sistemática, análisis de contenidos, fichas de cotejo etc.

El instrumento será un cuestionario con preguntas abiertas o cerradas y cortas bajo escala de Likert Para evaluar los errores de dispensación de los medicamentos en un servicio de baja complejidad que corresponden a 8 dimensiones:

- Ambiente físico
- Estructuras y normas organizacionales
- Comunicación
- Métodos de mando
- Recompensa y salario
- Responsabilidad
- Identificación
- Expectativas

De forma similar se trabajará con un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL (escala de Likert) a los pacientes o usuarios que visiten el servicio farmacéutico los 10 últimos días del mes de abril de 2023, para poder conocer su criterio acerca de la calidad del servicio prestado por el servicio farmacéutico, lo cual corresponden a 6 dimensiones.

- Percepción física
- Prestación del servicio
- Velocidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Clima laboral percibido.

La elección o puntos tipo Likert utilizado, que corresponden a las opciones de respuesta de ambos cuestionarios será de la siguiente manera:

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy en desacuerdo.

Estos serán los puntajes, los cuales son los valores que serán asignados a los indicadores como opción de respuesta, para la aplicación de la escala, se califica cada ítem como positivo o negativo, y luego se ponderan las alternativas de respuestas, donde consiste en codificar la información, es decir, darle un valor numérico a cada categoría de respuesta, los valores numéricos para este tipo de escala pueden adoptar pesos distintos, habiendo asignado pesos a cada ítem, se procede a la adjudicación de los puntajes totales de cada individuo. Los puntajes totales resultan de la sumatoria de los puntajes ponderados para cada ítem. Maldonado Luna, S. M. (2012)

### **Técnicas de Procesamientos de Datos**

La técnica que se aplicará en el proceso de los datos será la estadística descriptiva que consiste en los registros u observaciones efectuadas proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de una manera inteligible, la estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados. Fernández, S. F., (2002)

### **Herramientas para el Proceso de Datos**

Es una herramienta utilizada como medio estadístico de gran utilidad sobre la recolección de datos donde se miden y se validan. Se utiliza el programa de Microsoft office Excel, para

llevar a cabo la tabulación de los datos que se obtendrán por el cuestionario se aplicara a los trabajadores y los usuarios del servicio farmacéutico de baja complejidad.

## Discusión de los Resultados de la Investigación

**Tabla 1.**  
*Opciones múltiples*

|   |                   |
|---|-------------------|
| 5 | Muy de Acuerdo.   |
| 4 | De Acuerdo.       |
| 3 | Indiferente.      |
| 2 | Desacuerdo        |
| 1 | Muy en desacuerdo |

Se muestran las posibles opciones de respuesta en el instrumento de Consulta. *Fuente:* autoría propia.

**Tabla 2.**  
*Datos empleados Disfarma*

| Empleados Disfarma   |                   | Pregunta 1   | Pregunta 2   | Pregunta 3   |
|--|-------------------|--|--|--|
| Datos generales de los empleados que participaron de la encuesta del servicio farmacéutico de baja complejidad Disfarma. |                   | ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación? | ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar? | ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día? |
| Usuario  | Cargo             | Respuesta  | Respuesta  | Respuesta  |
| Ana Milena Pedroza   | Regente           | 5  | 5  | 5  |
| Marcela Vanstralen   | Regente           | 5  | 5  | 5  |
| María F Bayona   | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |
| Yisela Palacio   | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |
| Dary Angarita  | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |
| Marisol Balaguera  | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |
| Adela Machuca  | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |
| Magalis Malagon  | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |
| Ronald Angarita  | Aux. Farmacéutico | 5  | 5  | 5  |

Andres Villamizar                      Aux. Farmacéutico                      5                      5                      5

Se evidencia la relación entre las posibles opciones de respuestas y las respuestas de cada usuario al que se le aplicó el instrumento. **Fuente:** autoría propia

**Tabla 3.**

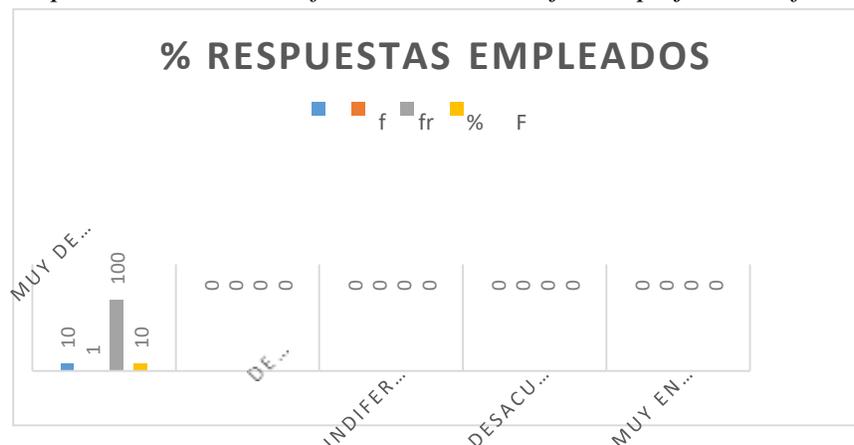
*Continuación datos empleados Disfarma*

| Pregunta 4   | Pregunta 5   | Pregunta 6  | Pregunta 7  | Pregunta 8   | Pregunta 9  | Pregunta 10   |
|--|--|---|---|--|---|---|
| ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la dispensación? | ¿Qué tan importantes para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas? | ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada? | ¿Es importante llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario? | ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos, para evitar errores en la dispensación? | ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario, para evitar un medicamento vencido? | ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado? |
| Respuesta  | Respuesta  | Respuesta   | Respuesta   | Respuesta  | Respuesta   | Respuesta   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |
| 5  | 5  | 5   | 5   | 5  | 5   | 5   |

Respuestas a la pregunta 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 por parte de los empleados de Disfarma. **Fuente:** autoría propia.

**Gráfico 1**

*Empleados del servicio farmacéutico debaja complejidad Disfarma.*



**Fuente:** encuesta empleados del servicio farmacéutico Disfarma.

**Tabla 4.**

*Frecuencia empleados*

| frecuencia empleados | f  | fr | %   | F  |
|----------------------|----|----|-----|----|
| X                    |    |    |     |    |
| Muy de acuerdo       | 10 | 1  | 100 | 10 |
| De acuerdo           | 0  | 0  | 0   | 0  |
| Indiferente          | 0  | 0  | 0   | 0  |
| Desacuerdo           | 0  | 0  | 0   | 0  |
| Muy en desacuerdo    | 0  | 0  | 0   | 0  |
| Total                | 10 | 1  | 100 | 10 |

Tabla de frecuencia de los empleados de la entidad farmacéutica donde se aplicó el instrumento.

**Fuente:** autoría propia.

En la encuesta realizada a los trabajadores del servicio farmacéutico de baja complejidad DISFARMA en el municipio de Aguachica cesar, en la tabla de frecuencias se pudo analizar o encontrar los hallazgos en respuestas iguales al 100% , dando así como resultado la importancia de las respuestas que tienen como objetivos minimizar los errores de dispensación en un servicio farmacéutico de baja complejidad, donde el 100% de las respuestas son iguales debido a que todos los trabajadores tienen una misma opinión de cómo evitar los errores de dispensación que se puedan presentar en el servicio farmacéutico.

**Tabla 5.**  
*Opciones de respuesta*

|   |                   |
|---|-------------------|
| 5 | Muy de Acuerdo    |
| 4 | De acuerdo        |
| 3 | Indiferente       |
| 2 | Desacuerdo        |
| 1 | Muy en desacuerdo |

Tabla de frecuencias para los usuarios del servicio farmacéutico de baja complejidad Disfarma. **Fuente:** autoría propia.

**Tabla 6.**  
*Datos usuarios Disfarma*

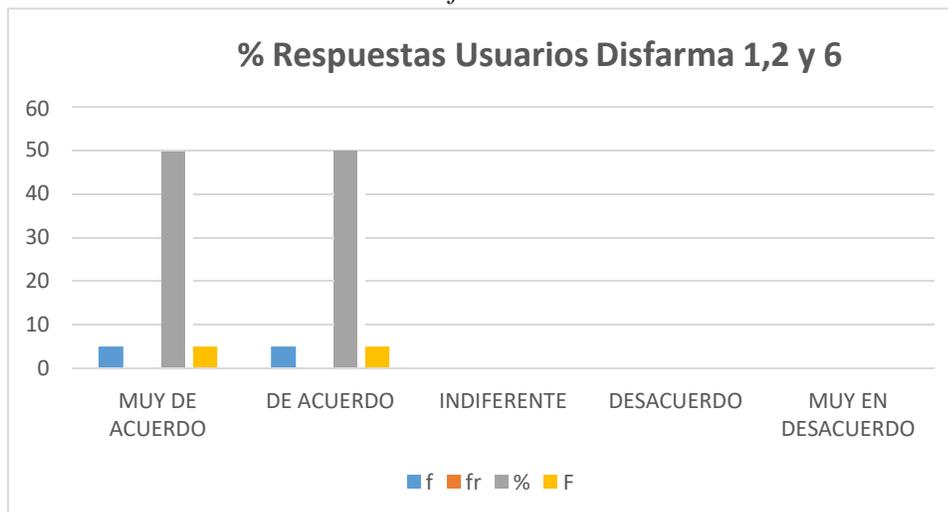
|   |                | Pregunta 1<br>¿te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico? | Pregunta 2<br>¿te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente? | Pregunta 3<br>¿se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico? | Pregunta 4<br>¿estás de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico? |
|---|----------------|---|---|--|---|
| Datos generales de los usuarios que participaron de la encuesta del servicio farmacéutico de baja complejidad Disfarma. |                |   |   |  |   |
| Nombre del usuario  | Identificación | Respuesta   | Respuesta   | Respuesta  | Respuesta   |
| Brayan Sandoval   | 1096946709     | 5   | 4   | 4  | 5   |
| Carmen Hernández  | 49651676       | 5   | 4   | 4  | 5   |
| Jhoymar Martínez  | 1065866658     | 5   | 4   | 4  | 5   |
| Jhon Cartagena  | 1065865802     | 5   | 4   | 4  | 5   |
| Esther Pedrozo  | 22829960       | 5   | 4   | 4  | 5   |
| Miriam Bayona   | 49666228       | 4   | 5   | 5  | 5   |
| Catalina Amaya  | 1065866178     | 4   | 5   | 5  | 5   |
| Eliseo Castilla   | 18916025       | 4   | 5   | 5  | 5   |
| Paola Jiménez   | 49218323       | 4   | 5   | 5  | 5   |
| Andrea Ortiz  | 1065871121     | 4   | 5   | 5  | 5   |

Respuestas de los empleados de Disfarma. **Fuente:** empleados Disfarma

**Tabla 7.***Continuación preguntas usuarios Disfarma*

| Pregunta 5   | Pregunta 6  | Pregunta 7   | Pregunta 8  | Pregunta 9   | Pregunta 10   |
|--|---|--|---|--|---|
| ¿Te genera seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos? | ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico? | ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a sus inquietudes? | ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos? | ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico? | ¿Recomendaría a usted la atención prestada en el servicio farmacéutico? |
| Respuesta  | Respuesta   | Respuesta  | Respuesta   | Respuesta  | Respuesta   |
| 5  | 4   | 5  | 3   | 5  | 5   |
| 5  | 4   | 5  | 3   | 5  | 5   |
| 5  | 4   | 5  | 3   | 5  | 5   |
| 5  | 4   | 5  | 3   | 5  | 5   |
| 5  | 4   | 5  | 3   | 5  | 5   |
| 5  | 5   | 5  | 5   | 5  | 5   |
| 5  | 5   | 5  | 5   | 5  | 5   |
| 5  | 5   | 5  | 5   | 5  | 5   |
| 5  | 5   | 5  | 5   | 5  | 5   |
| 5  | 5   | 5  | 5   | 5  | 5   |

Respuestas de los usuarios de Disfarma. **Fuente:** Usuarios Disfarma

**Gráfico 2***Estadísticas de los usuarios de Disfarma**Fuente:* autoría propia.**Tabla 8.***Frecuencias preguntas 1,2 y 6*

| X                 | f  | Fr  | %   | F  |
|-------------------|----|-----|-----|----|
| Muy de acuerdo    | 5  | 0.5 | 50  | 5  |
| De acuerdo        | 5  | 0.5 | 50  | 5  |
| Indiferente       | 0  | 0   | 0   | 0  |
| Desacuerdo        | 0  | 0   | 0   | 0  |
| Muy en desacuerdo | 0  | 0   | 0   | 0  |
| Total             | 10 | 1   | 100 | 10 |

*Fuente:* usuarios dispensario Disfarma

En las respuestas de las preguntas 1,2,3 y 6 presentadas a los usuarios del establecimiento Disfarma en el municipio de Aguachica Cesar, en la tabla de frecuencia encontramos que las respuestas están divididas donde 5 usuarios están muy de acuerdo con las preguntas presentadas y 5 usuarios están de acuerdo, lo que quiere decir que no es una gran diferencia debido a que los usuarios tienen como opinión que la atención prestada es eficiente, y donde se les facilita la comunicación con los trabajadores y donde se sienten cómodos en las instalaciones del servicio farmacéutico.

**Gráfico 3***Estadísticas de usuarios Disfarma***Tabla 9.***Frecuencia preguntas 4, 5, 7,9 y 10*

| X                 | f | fr | %   | F |
|-------------------|---|----|-----|---|
| Muy de acuerdo    | 1 | 1  | 100 | 1 |
| De acuerdo        | 0 | 0  | 0   | 0 |
| Indiferente       | 0 | 0  | 0   | 0 |
| Desacuerdo        | 0 | 0  | 0   | 0 |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0  | 0   | 0 |
| Total             | 1 | 1  | 100 | 1 |

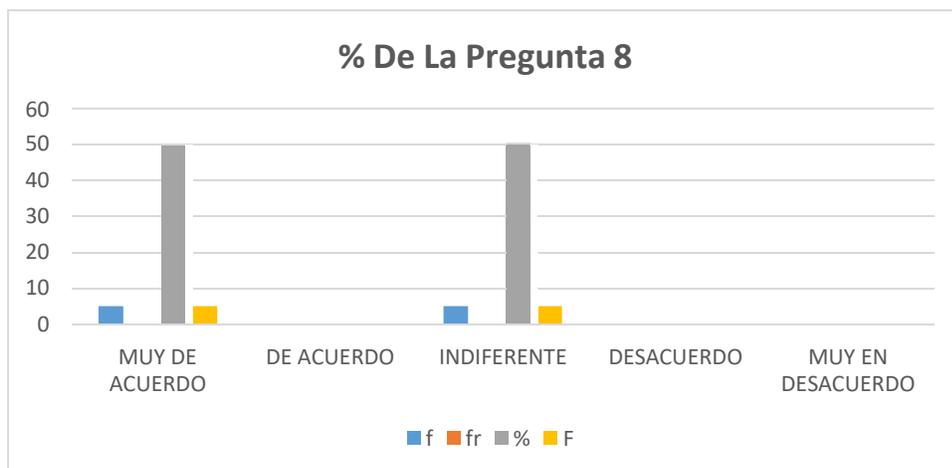
**Fuente:** usuarios dispensario Disfarma

En las preguntas 4,5,7,9 y 10 presentadas a los usuarios del servicio farmacéutico DISFARMA en el municipio de Aguachica Cesar, en la tabla de frecuencia se encuentra con que tienen un concepto dando respuesta al 100% de igualdad lo que quiere decir que están de acuerdo con los horarios prestados por el establecimiento farmacéutico, donde se sienten seguros al momento que les dispensan los medicamentos, donde se encuentran satisfechos porque se les solucionan todas sus inquietudes y donde expresan que la calidad humana y el ambiente

presentado en el servicio farmacéutico es bueno, y donde por ultimo deciden en algún momento recomendar el servicio farmacéutico debido a su eficaz servicio y atención prestada.

#### Gráfico 4

*Estadísticas pregunta 8 usuarios Disfarma*



**Tabla 10.**

*Frecuencia pregunta 8*

| X                 | f  | fr  | %   | F  |
|-------------------|----|-----|-----|----|
| Muy de acuerdo    | 5  | 0.5 | 50  | 5  |
| De acuerdo        | 0  | 0   | 0   | 0  |
| Indiferente       | 5  | 0.5 | 50  | 5  |
| Desacuerdo        | 0  | 0   | 0   | 0  |
| Muy en desacuerdo | 0  | 0   | 0   | 0  |
| Total             | 10 | 1   | 100 | 10 |

**Fuente:** usuarios dispensario Disfarma

En la pregunta 8 presentada a los usuarios del servicio farmacéutico DISFARMA, del Municipio de Aguachica Cesar, en la tabla de frecuencia nos indica que 5 usuarios están muy de acuerdo con recibir charlas sobre el uso adecuado de los medicamentos y también nos encontramos con 5 usuarios a lo cual su respuesta le es indiferente, lo que sería una gran alarma

ya que por medio de la promoción del uso adecuado de los medicamentos se pueden evitar los eventos o efectos adversos.

## **Conclusiones**

Por medio de la siguiente investigación se puede concluir la importancia de conocer el grado de satisfacción prestado a los usuarios en el establecimiento de baja complejidad Disfarma.

Se adquiere información por parte de los usuarios y empleados del dispensario Disfarma analizando el tipo de respuestas dadas para evitar los errores en la dispensación de los medicamentos y así poder prestarles un mejor servicio.

También por medio de las encuestas presentadas se conoce el nivel de satisfacción de los usuarios, acerca del servicio prestado por el servicio farmacéutico de baja complejidad DISFARMA, lo cual se llega a la conclusión de que el servicio farmacéutico está presentando un buen servicio, lo cual tiene a los usuarios en conformidad con el servicio prestado.

## Referencias Bibliográficas

- Agudelo Viana, L. G., y Aignerren Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental.  
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel\\_2008\\_DiseñosInvestigacionExperimental.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DiseñosInvestigacionExperimental.pdf)
- Alfaro, R., Loria, M., y Camacho, D. (2018). Polifarmacia en especies menores de clínicas veterinarias de la provincia de Heredia, en Costa Rica. *Revista Colombiana de Ciencias Químico - Farmacéuticas*, 47(1), 5-13. <https://doi.org/10.15446/rcciquifa.v47n1.70652>
- Barris D, Sabio B, Sánchez R, Benítez G, Compañía MI, Navarro E. (2020). Resultados del servicio de farmacovigilancia en una farmacia comunitaria.  
<https://www.farmacoscomunitarios.org/es/journal-article/resultados-del-servicio-farmacovigilancia-una-farmacia-comunitaria/full>
- Bustos, S. (2017) Propuesta de un programa de farmacovigilancia aplicable en la Clínica Veterinaria de la Universidad UDCA. <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/694>
- Contreras, J., Salazar, N., Velandia, Y., Amaya, L., y Latorre, J. C. (2022). Farmacovigilancia: ¿Qué es como aplicarla en un servicio farmacéutico de baja complejidad? [Diplomado de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia].  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49534/nasalazarga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Donis, J. (2013). Tipos de diseños de los estudios clínicos y epidemiológicos. *Avances en Biomedicina*, 2(2), 76–99. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331327989005>
- Fernández, S. F., Sánchez, J. M. C., Córdoba, A., y Largo, A. C. (2002). Estadística descriptiva. Esic Editorial. Mendoza, S. H., y Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
- Galvis, D., Zapata, G., Rúa, L., Agudelo, Luis., y Vásquez, Y. (2022). Estudio de Farmacovigilancia a reacciones adversas por antibióticos dispensados en la droguería Farma Plus en el municipio de Bello Antioquia [Diplomado de grado, Universidad Nacional abierta y a Distancia].  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49718/dsgalvizh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ganen, O. R., Millian, A. J. G., Carbonell, L. A., y Cabrera, P. L. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(4), 1-10.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79095>
- García, A. J., Galindo, K., Morales, M., y Cabrera, P. L. (2016). Farmacovigilancia hospitalaria. *Revista Cubana de Oftalmología*, 29(4), 688–695.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 34-40). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, L. G. J. (2005). Errores en el proceso de dispensación de medicamentos. *Fármacos*, 18, 1 - 2.
- Edu.co. (2018). *Implementación de un programa de farmacovigilancia para un establecimiento farmacéutico de baja complejidad*.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/24358/fagonzalezh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez Ardila, L. (2022) Estrategias de farmacovigilancia para la detección de eventos adversos de medicamentos veterinarios: una revisión sistemática de la literatura.  
<https://repository.udca.edu.co/handle/11158/4949>
- Londoño, Messa, Diana., Bastidas, Narváez, Gabriela y rosales, Ojeda, Angie. (2019). Programa de Farmacovigilancia *Servicio Farmacéutico de Baja Complejidad DEMPOS*.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/26625>
- López, N., y Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- Maldonado Luna, S. M. (2012). Manual Práctico Para el Diseño de la Escala Likert. *Xihmai*, 2(4). <https://doi.org/10.37646/xihmai.v2i4.101>
- Pastó, L., Masuetl, C., Bara, B., Castro, I., Clopés, A., Pàez, F., y Codina, C. (2009). Estudio de incidencia de los errores de medicación en los procesos de utilización del medicamento: prescripción, transcripción, validación, preparación, dispensación y administración en el ámbito hospitalario. *Farmacia Hospitalaria*, 33(5), 257-268.
- Pérez-Ricart, Ariadna, Gea-Rodríguez, Elvira, Roca-Montañana, Ana, Gil-Máñez, Esperanza, y Pérez-Feliu, Amanda. (2019). Integración de la Farmacovigilancia en la rutina del servicio de farmacia: nueve años de experiencia. *Farmacia Hospitalaria*, 43(4), 128-133.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000400004&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000400004&script=sci_arttext&tlng=es)

Población muestra y muestreo. (s.f). Punto cero, 9(08), 69-74.

<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Programa de farmacovigilancia para un servicio farmacéutico de baja complejidad. (2018)

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/27461/jilosadag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de la Investigación*, (22).

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0,5&qsp=1&q=enfoque+cuantitativo+cualitativo&qst=ib](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&qsp=1&q=enfoque+cuantitativo+cualitativo&qst=ib)

UNAD. (2022). *Farmacovigilancia: ¿Qué es cómo aplicarla en un servicio farmacéutico de baja complejidad?* <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49534>

Yuni, J. y Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. *Editorial brujas*. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

## Anexos

### Anexo a. cuestionario de recolección de datos

Cuestionario Usuarios del servicio farmacéutico de baja complejidad

¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

Cuestionario a Empleados del servicio Farmacéutico

¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.

10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Indiferente

2. Desacuerdo

1. Muy de acuerdo.



**CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DINFARMA AGUACHICA CESAR**

NOMBRE: Wrayan Sandoval

CEBULA: 1096946709

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: CARMEN HERNANDEZ

CEDULA: 49 651 676

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo

CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: *Jhaymor Martinez*

CEDEULA: *1055 866 657*

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
- 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo

**CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR**

NOMBRE: *Jhon Cortugene*

CEDULA: *1065865802*

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  - 5. Muy de acuerdo
  - 4. De acuerdo
  - 3. Indiferente
  - 2. Desacuerdo
  - 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: Esther Pedozo

CEDULA: 22.829960

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?

- 5. Muy de acuerdo
- De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?

- 5. Muy de acuerdo
- De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?

- 5. Muy de acuerdo
- De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?

- 5. Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: *Hiram Bayona*CEDULA: *49 666.228*

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

ENCUESTA A USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: *Catalina Amaya*

CEDEULA: *1065866178*

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.

CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: ELISEO CASTILLA

CEDULA: 18.916 025

- ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: Paola Jimenez

CEDULA: 49218 323

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO USUARIOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO DE BAJA COMPLEJIDAD DISFARMA AGUACHICA CESAR

NOMBRE: ANDREA ORTIZ

CEDULA: 1065 871 121

1. ¿Te encuentras satisfecho con la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de desacuerdo.
2. ¿Te parece que la atención prestada en el servicio farmacéutico es eficiente?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
3. ¿Se facilita la comunicación con el personal que labora en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
4. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
5. ¿Te generan seguridad el personal que labora en el servicio farmacéutico a la hora de dispensar los medicamentos?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
6. ¿Se encuentra satisfecho con las instalaciones del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
7. ¿El personal que labora en el servicio farmacéutico da solución a todas sus inquietudes?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
8. ¿Está de acuerdo en recibir charlas del uso adecuado de los medicamentos?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cómo cree usted que es la calidad humana de los trabajadores del servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.
10. ¿Recomendaría usted la atención prestada en el servicio farmacéutico?
5. Muy de acuerdo
  4. De acuerdo
  3. Indiferente
  2. Desacuerdo
  1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: ANA MILENA PEDROLO

CARGO: REGENTE

1. ¿Cree que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?

- Muy de acuerdo
- 4. De acuerdo
- 3. Indiferente
- 2. Desacuerdo
- 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: *Maria fernanda Bayona*CARGO: *Aux farmacéutico*

1. ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: Yisela Palacio

CARGO: Aux farmacéutico

1. ¿Cree que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: Marcela VAN STRALENCARGO: Regente

- ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: Dany Anganta

CARGO: Aux farmacéutico

- ¿Cree que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: Mansol Balaguera

CARGO: Aux. farmacéutico

- ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
4. Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: Adela Machuco

CARGO: Auxiliar farmacéutico

- ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
4. Muy de acuerdo  
4. De acuerdo  
3. Indiferente  
2. Desacuerdo  
1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: MAGALIS MALAGON

CARGO: AUXILIAR FARMACEUTICO

1. ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas IASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: RONAL ANGARITA

CARGO: AUXILIAR FARMACÉUTICO

- ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
7. ¿Es importante e llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.
10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?
4. Muy de acuerdo  
 3. De acuerdo  
 2. Indiferente  
 1. Desacuerdo  
 0. Muy de acuerdo.

## CUESTIONARIO A EMPLEADOS DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

NOMBRE: ANDRES VILLAMIZAR

CARGO: AUX FARMACEUTICO

1. ¿Crees que es importante revisar la orden médica para evitar errores en la dispensación?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

2. ¿A la hora de dispensar un medicamento cree usted que es necesario verificar el medicamento a dispensar?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

3. ¿Cree usted que los errores de dispensación se deben al alto índice de usuarios atendidos en un día?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

4. ¿Cree importante promocionar el uso adecuado de los medicamentos para evitar errores en la medicación?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

5. ¿Qué tan importante es para usted la confirmación del contenido de la prescripción en caso de dudas?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

6. ¿Considera usted que la estructura física del servicio farmacéutico es la adecuada?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

7. ¿Es importante llevar un listado básico de medicamentos o dispositivos médicos en el servicio farmacéutico para llevar control de inventario?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

8. ¿Qué tan de acuerdo está usted con aplicar las técnicas LASA para el almacenamiento de los medicamentos para evitar errores de dispensación?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

9. ¿Cree importante realizar control sobre la edad del inventario (rotación de medicamentos) para evitar dispensar un medicamento vencido?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.

10. ¿Considera usted que el clima laboral es el adecuado?

- Muy de acuerdo  
 4. De acuerdo  
 3. Indiferente  
 2. Desacuerdo  
 1. Muy de acuerdo.