

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE QUÍMICA**

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN QUÍMICA – FARMACÉUTICA**



**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE
FARMACIA DE LOS HOSPITALES: “ANTONIO LENIN FONSECA”,
“BERTHA CALDERÓN ROQUE” Y “PSICOSOCIAL JOSÉ
DOLORES FLETES”, SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2016.**

AUTORAS:

Bra: Caballero Barrera Maykelin Josmara

Bra: Meléndez Pérez Johanna Del Socorro

Bra: Sotomayor Espinoza Gema Jahoska

TUTOR: MSc. Félix López Salgado

ASESORA METODOLOGICA: Lic. Ileana Raquel Ruiz

Managua, Mayo 2017

Intenta y falla, pero nunca falles en intentarlo-Jared Leto.

Da siempre lo mejor que tienes. Lo que plantes ahora, lo cosecharás más tarde.-Og Mandino.

Dedicatoria

A Dios, por la Vida, Salud, Sabiduría, Perseverancia que me ha regalado y con su infinita Misericordia me ha mostrado su Grandeza en cada uno de mis pasos.

A Mis Padres;

Felipe Caballero González y Sabina Barrera Dávila, por su amor incondicional, por inculcarme valores Morales y Cristianos, por alentarme a seguir a un en los momentos difíciles viviendo y sintiendo el sacrificio que a la larga distancia pase, y con esfuerzo me han ayudado a coronar mi carrera y hacer de mí hoy una profesional, este logro es por ellos y para ellos Los amo!

A la Familia Vásquez Tórrez;

Por su apoyo durante toda mi carrera, por su amor y cada momento a mi lado pero sobre todo por sus sabios consejos, que me sirvieron para llegar a la meta.

A Mis Hermanos y Primas;

Por ser parte fundamental de mi vida, por confiar en mí, y llenar mi vida de alegrías cuando más lo necesite, a mi abuelo, **Luis Gonzáles** (Q.E.P.D), dedico este triunfo por ser mi inspiración en cada paso de mi vida.

A Mis Amigos;

Johanna del Socorro Meléndez Pérez, Gema Jahoska Sotomayor Espinoza por haber trabajado con ellas durante este trabajo investigativo, por todos los altibajos que vivimos juntas y sobre todo por su cariño y apoyo, a **Heydi Juanita Alvarado Avendaña, Freddy Joel Mojica, Yader Esmmir Mairena**, por la amistad sincera, apoyo y alegría compartida a mi lado, pero sobre todo por sus enseñanzas a lo largo del camino ¡Les Agradezco y los Amo a todos!

Maykelin Josmara Caballero Barrera

Dedicatoria

A **DIOS** nuestro creador, fuente de amor, sabiduría y misericordia , por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre **Ana Julia Pérez**, por su amor y su apoyo incondicional y los sacrificio que ha hecho por mis estudios y los valores morales y espirituales que inculcó en mí, que hoy me hacen ser una persona de bien, por ser la madre más maravillosa que Dios me ha regalado en mi vida, porque gracias a ella he llegado hasta aquí, por sus consejos y su dedicación, que me motivaron a alcanzar este estupendo logro.

A mi padre **Luis Alberto Meléndez**, por darme la fortaleza de seguir adelante y luchar por nuestras metas, enfrentar los obstáculos que la vida me situare en el camino, por su amor infinito, por las enseñanzas que me brindó.

A **Gema Sotomayor Espinoza y Maykelin Caballero Barrera**, mis amigas y compañeras del presente Seminario, por todo el esfuerzo, empeño, colaboración y dedicación que brindaron a lo largo de este estudio, por su apoyo constante, para finalizar esta magnífica obra fruto de trabajo y perseverancia.

A mi abuela **Cándida Rosa Guerrero** (Q.E.P.D), por ser mi inspiración en cada paso que doy día a día, por darme la fortaleza de seguir adelante y enfrentar los obstáculos que la vida me situare en el camino, por su amor infinito, por los consejos y enseñanzas que me brindó que me han servido en los años que Dios me dio la dicha de tenerla a mi lado.

Johanna Del Socorro Meléndez Pérez

Dedicatoria

A mi **Padre Celestial**, Dios Todopoderoso, Por brindarme vida, paciencia, sabiduría, perseverancia y sobre todo por guiar mis pasos y mis manos, colocando en mí camino a las personas indicadas para llevar esta investigación a feliz término.

A mis madres, **Martha Espinoza y Libertad González**, quienes con su amor y dedicación forman parte del pilar más importante de mi vida, ellas se han sacrificado para brindarme apoyo en todo el trascurso de mis estudios hasta la finalización de mi carrera, ayudándome a superar los obstáculos temporales, materiales y físicos, por escucharme en cada momento de desesperación y estrés, dándome palabras de aliento e impulsándome a seguir, A mi amado abuelo (Q.E.P.D), **Orlando Espinoza Muños**.

A mi padre, **Cristóbal Sotomayor**, quien me inspira cada día a ser una profesional al servicio de quienes más lo necesitan. A mis hermanos, **Nubia Karenia Lobo Espinoza, Carlos Eduardo Lara Espinoza y Krystal del Carmen Sotomayor Mayorga**, a mis compañeras **Maykelin caballero & Johanna Meléndez** por su dedicación y empeño en la culminación de este trabajo.

A Todas las personas que de una u otra manera me ayudaron para ser una mejor persona, más fuerte y sobretodo más sabio.....GRACIAS

Gema Jahoska Sotomayor Espinoza.

AGRADECIMIENTO

A DIOS nuestro Señor, por habernos dado la sabiduría necesaria para llevar a cabo este presente trabajo y terminarlo satisfactoriamente. He peleado la buena batalla, he acabado la carrera he guardo la fe. **2^{da} Timoteo 2: 7**

A nuestros **PADRES** por confiar en nosotras, darnos amor, y apoyo incondicional para lograr este nuevo capítulo en nuestra vida. A todos nuestros familiares que nos brindaron apoyo gracias infinitas.

A nuestro tutor **MsC.Félix López** por dirigir este trabajo, agradecemos su empeño, aportaciones y consejos que fueron útiles para la realización de este trabajo investigativo.

A nuestra asesora **Lic. Ileana Ruiz** por su apoyo incondicional su tiempo y dedicación para la revisión metodológica de este trabajo

A la Directora del Silais Managua y dirección docente de los hospitales Antonio Lenin Fonseca, Psicosocial José Dolores Fletes & Bertha Calderón Roque por brindarnos la oportunidad de realizar esta investigación.

Las Autoras

OPINIÓN DEL TUTOR

Managua 26 de Mayo del 2017

Dirección del Departamento de Química UNAN-Managua, Nicaragua. Presento ante ustedes trabajo de Farmacia Hospitalaria, presentado en defensa el día Jueves 18 de Mayo del año en curso.

Basado en el tema: ***EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ÁREA DE FARMACIA: HOSPITALES “ANTONIO LENIN FONSECA”, “BERTHA CALDERÓN ROQUE” Y “PSICOSOCIAL JOSÉ DOLORES FLESTES, SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2016.***

Para optar al título de Licenciatura en Química Farmacéutica de las **Bra:** Maykelin Josmara Caballero Barrera, **Bra:** Johanna del Socorro Meléndez Pérez y **Bra:** Gema Jahoska Sotomayor Espinoza.

El presente trabajo, incorpora todas y cada una de las recomendaciones orientadas por el jurado calificador por lo que doy fe del trabajo realizado y considero que las habilita para optar al título propuesto.

Atentamente.

MSc. Félix Benito López Salgado

Tutor

Resumen

La calidad es un concepto clave hoy en día para los servicios sanitarios y la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un impacto final en la salud.

En la presente investigación se planteó dar respuesta y conocer en cuál de los hospitales en estudio cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia.

En estos hospitales existe una problemática referente a la atención en el área de farmacia que ofrecen en estos centros asistenciales ya que en muchas ocasiones los pacientes al momento de recibir sus medicamentos no se les brinda un asesoramiento y en muchos casos los paciente quizás no comprende lo que está prescrito en la receta médica.

Se identificaron los principales problemas expresados por parte de los pacientes relacionados con la calidad entre ellos, 61% de los pacientes encuestados no reciben el medicamento completo, el 50% de las personas atendidas en estos centros no perciben por parte de los trabajadores un trato con amabilidad y empatía, el 13% de todos estos pacientes indicaron no recibir información sobre el medicamento recibido.

Se logró la comparación en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia basados principalmente en las experiencias de los pacientes con este servicio y el hospital en el que se presentan menos problemas y se concluye que el hospital Psicosocial José Dolores Fletes es el que cuenta con mejor calidad en la atención recibida en el área de farmacia.

Palabras claves: Calidad en la Atención, Farmacia de Hospital, Organización Mundial de la Salud.

Tabla de Contenido

CAPÍTULO: I ASPECTO GENERALES

1.1. Introducción	1
1.2. Objetivos.....	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos	2
1.3. Planteamiento Del Problema	3
1.4 Justificación	4
1.5. Antecedentes.....	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico.....	6
2.1 Conceptos Básicos	7
2.1.1. Salud:	7
2.1.2. Calidad:	7
2.1.3. Calidad En La Atención:	8
2.1.4. Política De Calidad:	8
2.1.5. Farmacia del Hospital:	8
2.1.6. Objetivos del servicio de la farmacia del hospital:	9
2.1.7. Organización del servicio de la farmacia del hospital:	10
2.1.8. Servicios del personal de farmacia:	10
2.1.9. Niveles De Atención:	11
2.1.10. Atención Integral:.....	12
2.1.11. Atributos de la Calidad:.....	12
2.1.12. Indicadores de la Calidad:	14

2.1.13. Estructura de los indicadores	14
2.1.14. Indicadores a evaluar:	16

CAPÍTULO III: PREGUNTAS DIRECTRICES

3. Preguntas Directrices.....	20
-------------------------------	----

CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO

4. Diseño Metodológico.....	21
4.1. Ámbito de estudio.....	21
4.2 Tipo de estudio	23
4.3 Población y Muestra	23
4.3.1 Población.....	23
4.3.2. Muestra.....	24
4.3.3. Descripción del ámbito de estudio:.....	24
4.4. Criterios de selección de la muestra.....	26
4.4.1 Criterios de inclusión	27
4.4.2. Criterios de exclusión	27
4.5. Materiales y Métodos.....	27
4.5.1. Materiales para recolectar la información	27
4.5.2. Materiales para procesar la información.....	27
4.5.3. Método.....	28
4.6. Variables.....	29
4.6.1. Variables Dependientes.....	29
4.6.2.Variables Independientes	29
4.6.3. Operacionalización de variables.....	30

CAPÍTULO V: ORGANIZACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.7 Análisis y Discusión de Resultados	32
--	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

4.8 Conclusiones	38
------------------------	----

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

4.9 Recomendaciones	39
---------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA.....	40
-------------------	----

ANEXOS

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, obteniendo del encuestado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud (Hospitales), a los prestadores directos (Farmacéutico y Personal a cargo) y a los usuarios en sus necesidades.

En los hospitales del sector público del país existe una problemática referente a la atención que se ofrece en el área de farmacia específicamente. El presente estudio tiene como objetivo evaluar la calidad en la atención que reciben los pacientes del área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Fletes”, por medio de las opiniones plasmadas en las encuestas que se realizaran a pacientes y / o acompañantes donde ellos brindaran sus expectativas y experiencias, a través de esto brindar recomendaciones que ayuden a mejorar dicha problemática.

Las encuestas para evaluar la experiencia de los pacientes con la atención, son herramientas que permiten acercarse a las necesidades humanas, no solo para mejorar el Sistema de Salud, sino para lograr que la calidad de vida del paciente mejore. En consecuencia, el trabajo investigativo que se presenta tiene como finalidad obtener características de la población en estudio, identificar los principales problemas que presentan los pacientes atendidos en el área de farmacia con relación a la calidad en la atención recibida, analizar los resultados de las encuesta aplicadas a dichos pacientes o acompañante y por medio de lo antes mencionado comparar en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en atención en el área de farmacia .

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Evaluar la calidad en la atención en el área de farmacia de los Hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, Septiembre - Noviembre 2016.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Caracterizar socio demográficamente la población en estudio (edad, procedencia y escolaridad de los pacientes y profesión del personal de farmacia).
2. Identificar los principales problemas que presentan los pacientes atendidos en el área de farmacia respecto a la calidad en la atención recibida.
3. Comparar en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los hospitales del sector público del país existe una problemática referente a la atención en el área de farmacia que ofrecen en estos centros asistenciales ya que en muchas ocasiones los pacientes al momento de recibir sus medicamentos no se les brinda un asesoramiento y en muchos casos los paciente quizás no comprende lo que está prescrito en la receta médica, por ende esto perjudica la salud de los mismos

Valorar el desempeño de los servicios hospitalarios es esencial para identificar las dificultades que pueden presentarse en todo momento en que el paciente es atendido. La colaboración multidisciplinaria entre profesionales de la salud es el factor clave para mejorar satisfactoriamente la seguridad del paciente. El presente estudio se centra en la evaluación de la calidad de atención basadas en las opiniones de los pacientes que son atendidos en el área de farmacia de los hospitales seleccionados como muestra de estudio, se plantea la siguiente interrogante.

¿Porque es importante evaluar la calidad de la atención en el área de farmacia en estos hospitales?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Este estudio sirve para identificar los principales problemas relacionados con la calidad de la atención en el área de farmacia se pretende proporcionar una herramienta en la cual los pacientes puedan expresar sus opiniones quejas y sugerencia en cuanto a la calidad en la atención recibida, Cabe señalar que esta investigación beneficia significativamente a los pacientes, teniendo como punto de partida al momento de evaluar las debilidades en la atención y de esta manera realizar cambios en los métodos y técnicas que se utilizan para la atención de los pacientes por parte del personal de farmacia.

La evaluación realizada constituye un instrumento que promueve acciones en calidad y reduce riesgos para los pacientes. Por otra parte es un elemento clave para la toma de decisiones. Se espera que este sistema de evaluación de hospitales sea un elemento para identificar las dificultades que se presentan en el área de farmacia en cuanto a la calidad en la atención y así mismo reconocer las opiniones y la experiencia de los pacientes en cuanto a la atención y que esto sirva de base para crear un programa de mejora y fortalecimiento del compromiso profesional de todo los trabajadores del área de farmacia.

El estudio tiene como finalidad brindar recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de la atención en el área de farmacia en los distintos centros asistenciales seleccionados (hospitales en estudio).

1.5. ANTECEDENTES

Estudio internacional

Morales Aliaga María del Pilar, realizó en el año 2007, un estudio no experimental, descriptivo prospectivo y transversal sobre la calidad de la atención que brinda la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima (Perú) a los usuarios externos. Se concluye que en la farmacia de emergencia hay problemas de abastecimiento de medicamentos, falta de coordinación con la Química Farmacéutica y con la Jefatura de la farmacia. (Morales A, María, Septiembre 2007).

Hernández Ivette Reyes, Bermúdez Camps Isis Beatriz, Castro Pastrana Lucila Isabel, Brice María Antonia, Marín Morán Jorge, realizó en el año 2013, un estudio retrospectivo sobre la Caracterización de la práctica de la atención farmacéutica en instituciones hospitalarias de Santiago de Cuba, El cual concluyen que el ejercicio de la atención farmacéutica no es una práctica habitual del profesional farmacéutico en las instituciones estudiadas y no se desarrolla de forma normalizada; esto indica la necesidad de establecer estrategias para el perfeccionamiento de este ejercicio profesional. (Reyes H, Bermúdez C, Castro P, Brice, & Marín M, 2013)

En Nicaragua no se encuentra con antecedente bibliográfico que sustente el presente estudio de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

En la ley general de salud ley no. 423 cita textualmente que todo ciudadano nicaragüense tiene derecho a:

- ❖ Los principios, derechos y obligaciones con relación a la salud.

- ❖ Las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

- ❖ El Control sanitario que se ejercerá sobre los productos y servicios destinados a la salud.

- ❖ Las medidas administrativas, de seguridad y de emergencias que aplicará el Ministerio de Salud.

- ❖ La definición de las infracciones y su correspondiente sanción.

Para efectos de la presente Ley, se entiende por Sector Salud, el conjunto de Instituciones, Organizaciones, personas, Establecimientos Públicos o Privados, actores, Programas y actividades, cuyo objetivo principal, frente al individuo, la familia y la comunidad, es la atención de la salud en sus diferentes acciones de prevención, promoción recuperación y rehabilitación. (Alemán L, Bonilla, & Bolaños G, 2002)

Según la ley 292, ley de medicamento y farmacia, se reconoce como farmacia a todo establecimiento que se dedica a la dispensación y suministro directo al público, incluyendo aquello que contengan psicotrópicos, insumos para la salud en general, cosmético, producto de higiene personal, formulaciones alimenticias preparada especialmente para niños, medicamentos herbarios, material de reposición periódica, productos homeopáticos y preparaciones de fórmulas magistrales registrados y autorizados por el ministerio de salud. (Mora V, Yvette, Jiménez P, Elvis, & Brenes A, Karina, 2014)

2.1 CONCEPTOS BÁSICOS

2.1.1. Salud:

Es una definición positiva que hace hincapié en el bienestar. "Salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, no simplemente ausencia de enfermedad o debilidad." (OMS, 1946). A lo largo de los años, la OMS ha ampliado el debate y ha revisado su definición de salud. "Salud es el grado al cual un individuo o un grupo puede, por una parte, alcanzar aspiraciones y satisfacer necesidades; y, por otra parte, cambiar o hacer frente al entorno. La salud está por lo tanto, considerada como un recurso para la vida diaria, no un objeto de vida; es un concepto positivo que enfatiza los recursos sociales y personales, así como las capacidades físicas." (OMS, 1984), (Wiedenmayer K, Gous S, Summers S, & Mackie A, 2006).

2.1.2. Calidad:

Abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien se sirve de él. Esto significa que un producto o servicio es de calidad cuando sus características tangibles e intangibles satisfacen las necesidades de los usuarios. (Espinoza R, Stefany & Rojas M, Helen, 2015)

Evaluación de la Calidad en la Atención en el Área de Farmacia de los Hospitales "Antonio Lenín Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Flétes" Septiembre - Noviembre 2016.

2.1.3. Calidad en la Atención:

Incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud. Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos de los Estados Miembros, aún persisten importantes desafíos en materia de calidad tanto en los países más desarrollados como en los países en vías de desarrollo. (Organización P,Salud & Organización M,Salud, 2007).

2.1.4. Política de Calidad:

Es política del servicio farmacéutico del hospital ofrecer una atención farmacéutica oportuna, eficaz y segura; contribuyendo a una farmacoterapia adecuada y brindando un servicio de calidad. El servicio de farmacia se encuentra comprometido en la búsqueda de satisfacción del usuario y el mejoramiento continuo de sus procesos, así como el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentos aplicados a esta actividad. (Espinoza R,Stefany & Rojas M,Helen, 2015)

2.1.5. Farmacia del Hospital:

Es la unidad responsable del uso de los medicamentos en un hospital, lo que implica que es responsable de la selección adquisición, conservación, preparación, administración, dispensación y distribución a los pacientes de los medicamentos correctamente prescrito. La gestión global y de las tareas del servicio de farmacia, deben acomodarse constantemente a la demanda variable de pacientes, la aparición de nuevas patología y nuevos tratamiento con el fin de tomar las decisiones adecuadas para optimizar los recursos de que se dispone.

La farmacia del hospital desde un punto de vista de atención al paciente es un servicio general clínico considerado intermedio entre médico y paciente dentro de la estructura del hospital; además debe atender a los diferentes servicios clínicos de un hospital, por lo que debe adaptarse a las necesidades de cada servicio. No cabe duda que tiene una estructura compleja y para poder cumplir correctamente con las responsabilidades antes mencionadas requiere de una integración e intercambio de información a varios niveles y entre áreas de gestión y servicios. (Mora V, Yanette, Jiménez P, Elvis, & Brenes A, Karina, 2014)

2.1.6. Objetivos del servicio de la farmacia del hospital:

- ❖ Garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la gestión logística, calidad de almacenamiento, dispensación de los medicamentos incluidos en la lista básica de medicamento del hospital.
- ❖ Contar con un sistema eficaz y seguro de dispensación de los medicamentos.
- ❖ Establecer un sistema de información de medicamentos a pacientes y personal de salud.
- ❖ Implementar actividades de farmacovigilancia dentro del hospital para la detección temprana de efectos secundarios y reacciones adversas importante.
- ❖ Desarrollar actividades educativas sobre medicamentos para el personal de salud y pacientes.
- ❖ Realizar estudios de investigación de medicamentos propios o en colaboración con los servicios

Evaluación de la Calidad en la Atención en el Área de Farmacia de los Hospitales “Antonio Lenín Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Flétes” Septiembre - Noviembre 2016.

- ❖ Colaborar en la formación con otra unidad de salud de atención primaria, atención especializada, colegios profesionales o universidades.

2.1.7. Organización del servicio de la farmacia del hospital:

Para organizar el servicio de la farmacia del hospital se requiere conocer la siguiente información:

- ❖ Conocimiento funcional del hospital y de la política del hospital que determina la gestión del servicio.
- ❖ Las características del servicio de la farmacia

2.1.8. Servicios del Personal de Farmacia:

Conjunto de acciones en el sistema de salud que buscan garantizar la atención integral, integrada y continúa a las necesidades y problemas de la salud de la población tanto individual como colectiva, teniendo el medicamento como uno de los elementos esenciales, y contribuyendo a su acceso equitativo y su uso racional. Estas acciones, desarrolladas por el farmacéutico o bajo su coordinación incorporada a un equipo de salud y con la participación comunitaria, tienen como objetivo la obtención de resultados concretos en salud con vistas a la mejora de la calidad de vida de la población. (Organización M,Salud & Organización P,Salud, 2013).

2.1.9. Niveles de Atención:

Se define niveles de atención como una forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población.

Las necesidades a satisfacer no pueden verse en términos de servicios prestados, sino en el de los problemas de salud que se resuelven Clásicamente se distinguen tres niveles de atención.

- ❖ **El primer Nivel:** es el más cercano a la población, o sea, el nivel del primer contacto. Está dado, en consecuencia, como la organización de los recursos que permite resolver las necesidades de atención básica y más frecuente, que pueden ser resueltas por actividades de promoción de salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de recuperación y rehabilitación.

Es la puerta de entrada al sistema de salud. Se caracteriza por contar con establecimientos de baja complejidad, como consultorios, policlínicas, centros de salud, etc. Se resuelven aproximadamente 85% de los problemas prevalentes. Este nivel permite una adecuada accesibilidad a la población, logrando realizar una atención oportuna y eficaz.

- ❖ **En el segundo Nivel:** de atención se ubican los hospitales y establecimientos donde se prestan servicios relacionados a la atención en medicina interna, pediatría, ginecoobstetricia, cirugía general y psiquiatría. Se estima que entre el primer y el segundo nivel se pueden resolver hasta 95% de problemas de salud de la población.

- ❖ **El tercer Nivel:** de atención se reserva para la atención de problemas poco prevalentes, se refiere a la atención de patologías complejas que requieren procedimientos especializados y de alta tecnología. Su ámbito de cobertura debe ser la totalidad de un país, o gran parte de él. En este nivel se resuelven aproximadamente 5% de los problemas de salud que se planteen. (Vignolo,J, Vacarezza,M, Álvarez,C, & Sosa, Alicia, 2011) .

2.1.10. Atención Integral:

Se comprende que el sistema de salud se organiza para proveer una cartera de servicios suficiente (incluyendo promoción de la salud, prevención curación y rehabilitación) para responder a las necesidades de salud. Para esto se requiere la atención integrada de los recursos disponibles en todo el sistema de salud, brindando continuidad en la atención, sin interrupción, a las personas en la resolución de sus necesidades a lo largo del tiempo y en los diferentes lugares, estableciendo un vínculo continuo con el equipo de salud. (Organización M,Salud & Organización P,Salud, 2013)

2.1.11. Atributos de la Calidad:

Los atributos de la calidad establecidos para los hospitales son los siguientes:

- ❖ **Respeto al usuario:** Consideración de la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.
- ❖ **Información completa:** Provisión de contenidos veraces, oportunos y entendibles que permitan a las personas tomar decisiones sobre su salud.
- ❖ **Eficiencia:** Logro de objetivos y metas haciendo uso racional de recursos.

Evaluación de la Calidad en la Atención en el Área de Farmacia de los Hospitales “Antonio Lenín Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Flétes” Septiembre - Noviembre 2016.

- ❖ Eficacia: Logro de las metas y actividades verificables de acuerdo a normas, planes y procedimientos.
- ❖ Continuidad Proceso: que garantiza la atención integral, sin interrupción y en forma permanente de los usuarios hasta la solución de su problema de salud.
- ❖ Oportunidad Disponibilidad: de los servicios en el momento que el usuario lo requiera de acuerdo con las características y severidad de cada caso.
- ❖ Integralidad: Atención de la persona considerando sus esferas biopsicosociales y espirituales mediante actividades de vigilancia, promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.
- ❖ Trabajo en Equipo: Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.
- ❖ Privacidad Respeto a la privacidad: de los usuarios con ambientes que garanticen una atención personalizada y a la confidencialidad de su información médica.
- ❖ Accesibilidad: Condiciones de la organización y los servicios para facilitar el acceso de los usuarios a la atención que oferta.
- ❖ Satisfacción del usuario externo: Es la percepción favorable del usuario externo acerca de la atención recibida.

- ❖ Satisfacción del usuario interno: Es la percepción favorable del usuario interno acerca de lo que recibe de la organización. (Reyes P,Nora, Mendoza O,Odelí , Cordero V, Jorge , & Hinostroza A,Arturo, 2003)

2.1.12. Indicadores de la Calidad:

Los indicadores constituyen la variable o conjunto de variables susceptibles de ser medidas, que permiten identificar y comparar el nivel o estado de un aspecto o área determinada. Sus resultados son insumos para el análisis e interpretación de los fenómenos relacionados con el quehacer de los servicios de salud. Son la base objetiva para realizar la evaluación de las actividades del sistema de prestación de salud, detectar desviaciones de lo esperado y tomar decisiones sobre el tipo de medidas dirigidas al mejoramiento continuo de la calidad de la atención. (Reyes P,Nora, Mendoza O,Odelí , Cordero V, Jorge , & Hinostroza A,Arturo, 2003)

2.1.13. Estructura de los indicadores

La estructura de los indicadores contempla los aspectos definidos para establecer la interpretación equivalente de los términos y resultados:

- ❖ Nombre: Descripción puntual que mejor identifica al indicador.
- ❖ Categoría del indicador: Define el ámbito al que aplica el indicador desde la perspectiva sistémica (estructura, proceso o resultado).
- ❖ Justificación: Antecedentes, hechos y datos que sustentan la importancia de medir el aspecto, área o componente al que está enfocado el indicador.
- ❖ Objetivo del indicador: Aspecto que se busca medir con el indicador.

Evaluación de la Calidad en la Atención en el Área de Farmacia de los Hospitales “Antonio Lenín Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Flétes” Septiembre - Noviembre 2016.

- ❖ Tipo de medida: Describe la unidad de medición a emplearse (ejemplo: porcentaje, tasa).
- ❖ Numerador: Describe la unidad exacta de la situación o caso en evaluación que se desea comparar considerando las unidades de tiempo y espacio en las que se establece la medición.
- ❖ Denominador: Describe la unidad exacta del patrón global de referencia o totalidad de casos con el que se compara el numerador en función del tiempo y del espacio.
- ❖ Umbral: Denota el nivel deseado de calidad al que se quiere llegar.
- ❖ Fuente de datos: Describe la fuente de donde los datos del numerador y denominador por separado deberán ser obtenidos.
- ❖ Técnica: Describe la metodología de recolección de los datos (encuestas, registros, etc).
- ❖ Muestra: Conjunto de unidades representativas del universo que se desea evaluar.
- ❖ Periodicidad del indicador: Establece la frecuencia o períodos en que se medirá el indicador.
- ❖ Unidad responsable: Indica la unidad que se responsabiliza de alimentar con la información para el monitoreo del indicador.

2.1.14. Indicadores a evaluar:

2.1.14.1. Estándar 1: Los usuarios externos perciben un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía.

- ❖ **Propósito:** Es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía recibida.
- ❖ **Ámbito:** El enfoque de percepción del usuario externo atraviesa por todo el sistema de prestación de los servicios hospitalarios.
- ❖ **Proactividad:** Promueve el análisis y la medición de aspectos como el trato percibido, amabilidad con que se brinda la atención y actitud empática en relación a los problemas de salud y enfermedad de los usuarios externos que acuden a los servicios de farmacia.
- ❖ **Ciclo de evaluación y mejoramiento:** Se realizará como parte de la evaluación y seguimiento a la satisfacción de los usuarios externos.
- ❖ **Impacto:** Mejorar la calidad de atención de los servicios de salud con un enfoque basado en el usuario externo que acude al área de farmacia.
- ❖ **Despliegue en la institución:** El estándar es aplicable y consistente con las políticas de calidad y objetivos institucionales establecidos para las distintas áreas y servicios de los hospitales.

- ❖ Despliegue hacia el usuario: El usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización. (Reyes P,Nora, Mendoza O,Odéli , Cordero V, Jorge , & Hinostroza A,Arturo, 2003)

2.1.14.2. Estándar 2: El usuario externo recibe, comprende y acepta la información que se le brinda acerca del tratamientos referidos a su caso.

- ❖ Propósito: Estándar de resultado, basado en la percepción de los usuarios externos respecto al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los tratamientos referidos a su caso.
- ❖ Ámbito: El estándar está presente y orienta a todos los servicios y áreas del sistema hospitalario.
- ❖ Proactividad: Promueve el interés del proveedor del servicio por lograr una interacción efectiva de intercambio de información sobre los tratamientos que se oferta al usuario externo.
- ❖ Ciclo de evaluación y mejoramiento: Para el seguimiento y evaluación se utilizará el indicador de porcentaje de usuarios externos que manifiestan que la información recibida en la atención es entendible y completa.
- ❖ Impacto: Contribuye a generar en el usuario externo, una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud que le permita tomar decisiones en este ámbito.

- ❖ Despliegue en la institución: La institución brindará al proveedor del servicio las condiciones indispensables para asegurar que el usuario externo reciba una información completa y comprensible.
- ❖ Despliegue hacia el usuario: El usuario externo se constituye en el foco de atención de sus percepciones, que son medidas a través de encuestas, cuyo análisis son utilizados para mejorar la calidad de información brindada por los actores de la prestación y/o generar las condiciones necesarias para la participación de éste. (Reyes P,Nora, Mendoza O,Odelí , Cordero V, Jorge , & Hinostroza A,Arturo, 2003)

2.1.14.3. Estándar 3: La organización (hospitales) cuenta con los medicamentos necesarios para satisfacer la demanda de los usuarios.

- ❖ Propósito: Estándar de resultado que busca evaluar la capacidad resolutive de la organización para atender la demanda de medicamentos prescritos a los usuarios.
- ❖ Ámbito: El Departamento o Servicio de Farmacia.
- ❖ Proactividad: Promueve que la organización cuente con un Departamento o Servicio de Farmacia adecuadamente abastecido que permita garantizar que los usuarios reciban todos los medicamentos prescritos.
- ❖ Impacto: El estándar logra la satisfacción del usuario al dispensarle los medicamentos prescritos, los que se encuentran disponibles en el departamento de farmacia de la organización.

- ❖ Despliegue de la institución: La organización establecerá los mecanismos de coordinación para garantizar el stock de medicamentos en el Departamento o Servicio de Farmacia necesarios para satisfacer la demanda de los usuarios.

- ❖ Despliegue hacia al usuario: El usuario se constituye en motivación del Departamento o Servicio de Farmacia para satisfacer su demanda de medicamentos y fortalecer su fidelidad a la organización. **(Reyes P,Nora, Mendoza O,Odélí , Cordero V, Jorge , & Hinostroza A,Arturo, 2003)**

CAPITULO III
PREGUNTAS
DIRECTRICES

1. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Cuáles son las características sociodemográfica de la muestra en estudio, y conocer la escolaridad de los trabajadores del área de farmacia?
2. ¿Cuáles son los principales problemas que presentan los pacientes atendidos en el área de farmacia respecto a la calidad en la atención recibida?
3. ¿Se puede comparar en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia?

CAPITULO IV DISEÑO METODOLÓGICO

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito de estudio

El estudio fue realizado en los Hospitales de Referencia Nacional “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes” ubicados en el sector sur occidental de la ciudad de Managua, Departamento de Managua. Cabe señalar que las especialidades que ofrecen son:

4.1.1 Hospital Lenin Fonseca

- ❖ Neurocirugía
- ❖ Cirugía laparoscópica
- ❖ Otorrinolaringología
- ❖ Neumología
- ❖ Nefrología
- ❖ Neurología
- ❖ Urología
- ❖ Cardiología
- ❖ Cirugía plástica
- ❖ Cirugía cardiovascular
- ❖ Cirugía de columna
- ❖ Toxicología

4.1.2 Cuenta con servicios

- ❖ Farmacia
- ❖ Consulta externa
- ❖ Emergencia
- ❖ Laboratorios
- ❖ Hospitalizados

4.1.3 Hospital Bertha Calderón Roque

- ❖ Obstetricia
- ❖ Ginecología
- ❖ Neonatología
- ❖ Oncología

4.1.4 Cuenta con servicios

- ❖ Farmacia
- ❖ Consulta externa
- ❖ Emergencia
- ❖ Laboratorios
- ❖ Hospitalizados
- ❖ UCI
- ❖ ARO

4.1.5 Hospital Psicosocial José Dolores Fletes

- ❖ Psiquiatría
- ❖ Psicología

4.1.6 Cuenta con servicios

- ❖ Farmacia
- ❖ Consulta externa
- ❖ Emergencia
- ❖ Hospitalizados

4.2. Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo en virtud de que se caracteriza la población en estudio de acuerdo con nuestras variables de interés y es de tipo no experimental porque no se genera ninguna situación, si no, se observa las situaciones ya existente, este tipo de investigación se utilizan encuesta de opinión para recolectar la información necesaria y de mayor importancia para los investigadores.

Puede determinarse que es de tipo prospectivo en virtud de que los datos y por consiguiente los resultados son obtenidos desde un tiempo inicial, hasta avanzar progresivamente en el tiempo.

De corte transversal debido a que todas las variables son medidas en un periodo de tiempo determinado, es decir se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández S,Roberto, Fernández C, Carlos, & Baptista L, María, 2006)

4.3 Población y Muestra

4.3.1 Población

Está constituido por 600 pacientes que acudieron al área de farmacia, durante el periodo de Septiembre - Noviembre 2016, en los hospitales de referencia nacional “Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón y Psicosocial José Dolores Fletes”.

4.3.2. Muestra:

Se seleccionó a conveniencia el 30% de los pacientes que son atendidos en el área de farmacia de los hospitales de referencia nacional “Antonio Lenin Fonseca, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes” en el periodo comprendido Septiembre – Noviembre 2016 y la muestra está constituida por 382 pacientes.

4.3.3. Descripción del ámbito de estudio:

➤ Macro localización:

Este estudio se llevó a cabo en 3 hospitales de referencia Nacional ubicados en el sector sur occidental de la ciudad de Managua ubicados específicamente:

Hospital Antonio Lenin Fonseca: Ubicado en las Brisas Edificio Hospital Antonio Lenin Fonseca, **Ciudad Managua, Departamento Managua, País Nicaragua.**

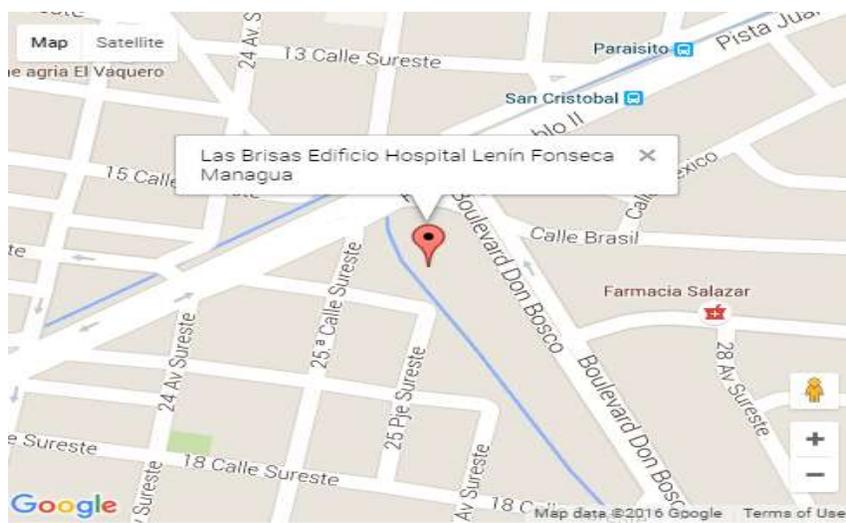


Ilustración 1: Hospital Antonio Lenin Fonseca

Bertha Calderón: Ubicado del centro Comercial Zumen 1c al o este Managua, Nicaragua.



Ilustración 2: Hospital Bertha Calderón Roque

- **Hospital Psicosocial José Dolores Fletes:** Ubicado en el kilómetro cinco de la Carretera Sur en Managua.



Ilustración 3: Hospital Psicosocial José Dolores Fletes

Micro localización:

El área específica donde se desarrollará el estudio, es en el área de farmacia de los Hospitales:



Ilustración 4 Farmacia del Hospital Antonio Lenin Fonseca



Ilustración 5: Farmacia del Hospital Bertha Calderón Roque

4.4. Criterios de selección de la muestra

4.4.1 Criterios de inclusión

- Pacientes entre 18 -90 años
- Pacientes atendido en el área de farmacia

4.4.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que no llenaron la encuesta completa
- Pacientes que se negaron llenar la encuesta

4.5. Materiales y Métodos

4.5.1. Materiales para recolectar la información

- Encuestas

4.5.2. Materiales para procesar la información

- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010 (para gráficos)

4.5.3. Método

Área de estudio: Farmacia hospitalaria

El método aplicado es la encuesta, comprende el análisis en la calidad de atención recibida en el área de farmacia en los hospitales “Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Fletes” esto permite conocer las opiniones de pacientes que asisten al área de farmacia.

Se realizaron las visitas a los hospitales los días lunes, martes a las 8: 00 am y los días jueves 2:00 pm para aplicar las encuestas a pacientes y en el caso de los pacientes del hospital psicosocial José Dolores Fletes las encuestas serán aplicadas a los acompañantes en el caso que el paciente se encuentre imposibilitado de responder dicho instrumento.

Los parámetros recopilados en las encuestas tiene como objetivo caracterizar a la población de acuerdo a medidas comunes en los pacientes que asisten a los hospitales en estudio, como son: edad, procedencia y escolaridad , de esta manera determinar los valores en que se manifiestan éstas variables, identificar los problemas que presentan los pacientes respecto a la calidad de atención en el área de farmacia y por medio de lo antes mencionado comparar en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia.

4.6. Variables

4.6.1. Variables Dependientes

- ❖ Trato adecuado con amabilidad y empatía
- ❖ Compresión de la información brindada
- ❖ Disponibilidad de los medicamentos
- ❖ Percepción de la calidad de atención según los pacientes

4.6.2. Variables Independientes

- ❖ Edad
- ❖ Procedencia
- ❖ Escolaridad

4.6.3. Operacionalización de variables

Variables	Concepto	Indicador (medio de información)	Categoría/ valor
Edad	Es el tiempo transcurrido desde el nacimiento del individuo	Años	Mayores de 18 - 90 años
Procedencia	Lugar, cosa o persona de donde procede (casa o domicilio)	Lugar de residencia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Urbana ❖ Rural
Escolaridad	Grado de estudios adquiridos por una persona en una institución autorizada	Según Nivel de académico	<p>Analfabeto</p> <p>Primaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incompleta ❖ Primaria completa <p>Secundaria</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incompleta ❖ Secundaria completa <p>Universidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incompleta ❖ Completa

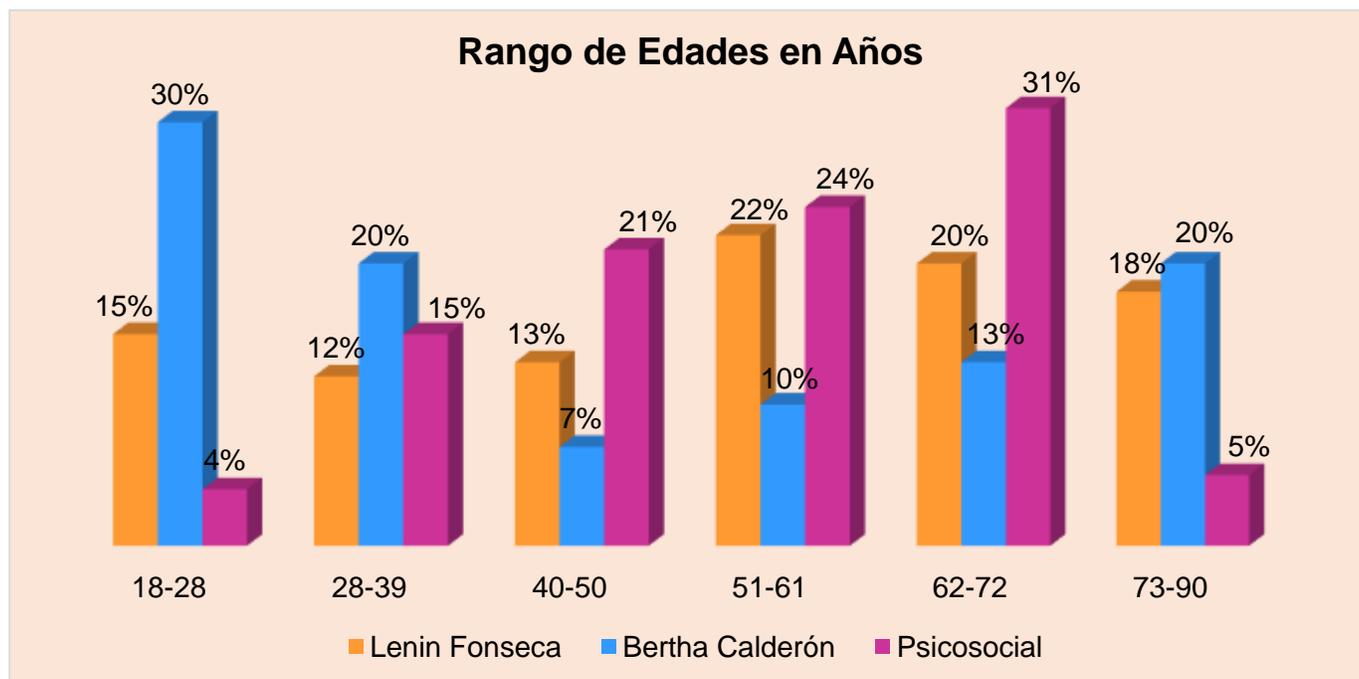
Variables	Concepto	Indicador (medio de información)	Categoría/ valor
Trato por parte del personal	Cortesía, amabilidad y empatía por parte de los trabajadores hacia los pacientes	Según la opinión de los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Muy bueno ❖ Bueno ❖ Regular ❖ Malo
Disponibilidad de los medicamentos	Los hospitales cuentan con los medicamentos necesarios para satisfacer la demanda de los usuarios.	Medicamento suministrado	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Completa ❖ Incompleto ❖ No recibió ningún medicamento
Compresión de la información brindada	Grado de entendimientos de los pacientes para la información proporcionada por el personal de farmacia	Según opiniones de los paciente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Claramente ❖ Dificultosa ❖ No recibió ninguna información
Percepción de la Calidad en la atención según los pacientes	Es el grado en que los medio más deseables se utilizan para alcanzar la mayor mejora posible en la salud.	De acuerdo a las opiniones de los paciente	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Muy bueno ❖ Bueno ❖ Regular ❖ Malo

- ❖ Muy buena: las personas se sienten satisfechas con la atención recibida
- ❖ Buena: la experiencia recibida está conforme a lo esperado.
- ❖ Regular: la experiencia recibida está entre los parámetros de conformidad aunque la experiencia presentó ciertas dificultades.
- ❖ Mala: el paciente no se encuentra conforme con la atención brindada.

CAPITULO V
ORGANIZACIÓN Y
ANÁLISIS DE LOS
RESULTADO

4.7 Análisis y Discusión de Resultados

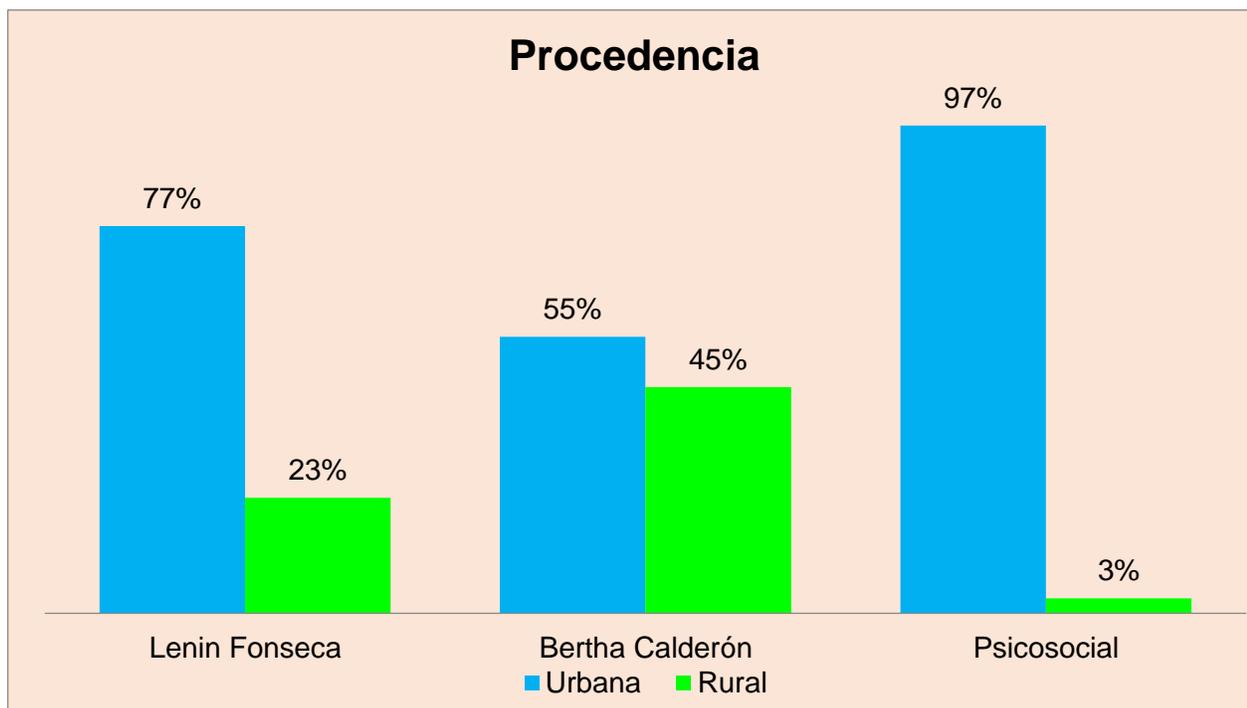
Gráfico N° 1: Edad



Fuentes: Ficha de recolección de datos

De acuerdo al gráfico presentado se observa una mayor incidencia de pacientes del sexo femenino entre las edades 18 – 28 años (30%) en el hospital Bertha Calderón Roque esto se debe a que atiende mujeres embarazadas ya que los embarazos a temprana edad son más frecuentes, en el hospital Lenin Fonseca la mayor incidencia de pacientes que acuden al área de farmacia oscilan entre edades 51-61 años respectivamente, estos pacientes son atendidos por problemas cardiovasculares y en el hospital Psicosocial José Dolores Fletes se observa una mayor incidencia de pacientes entre los 62-72 años atendidos en este centro por crisis depresivas.

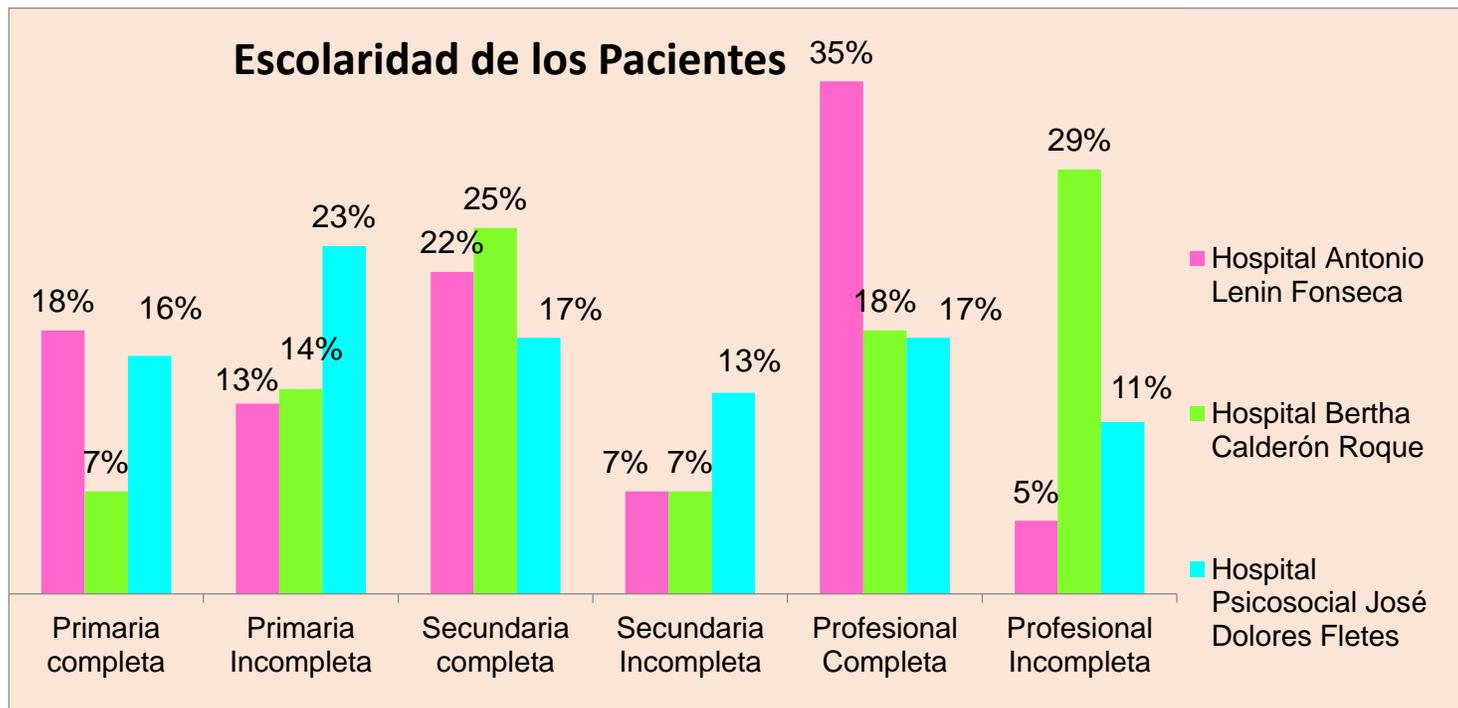
Gráfico N° 2: Procedencia



Fuentes: Ficha de recolección de datos

El 97% de los pacientes atendidos en el hospital Psicosocial son procedentes de la zona urbana, en el hospital Lenin Fonseca el 77 % de los pacientes que acuden al área de farmacia residen en el casco urbano de la capital con mayor incidencia en las zonas 1 y 2 de la capital y en el Bertha Calderón Roque el 55% de los pacientes encuestados proceden de los distritos 6 y 7 de Managua, solo el 45% de estos pacientes atendidos en el área de farmacia radican en zonas alejadas como Chinandega, Siuna, rosita, entre otros.

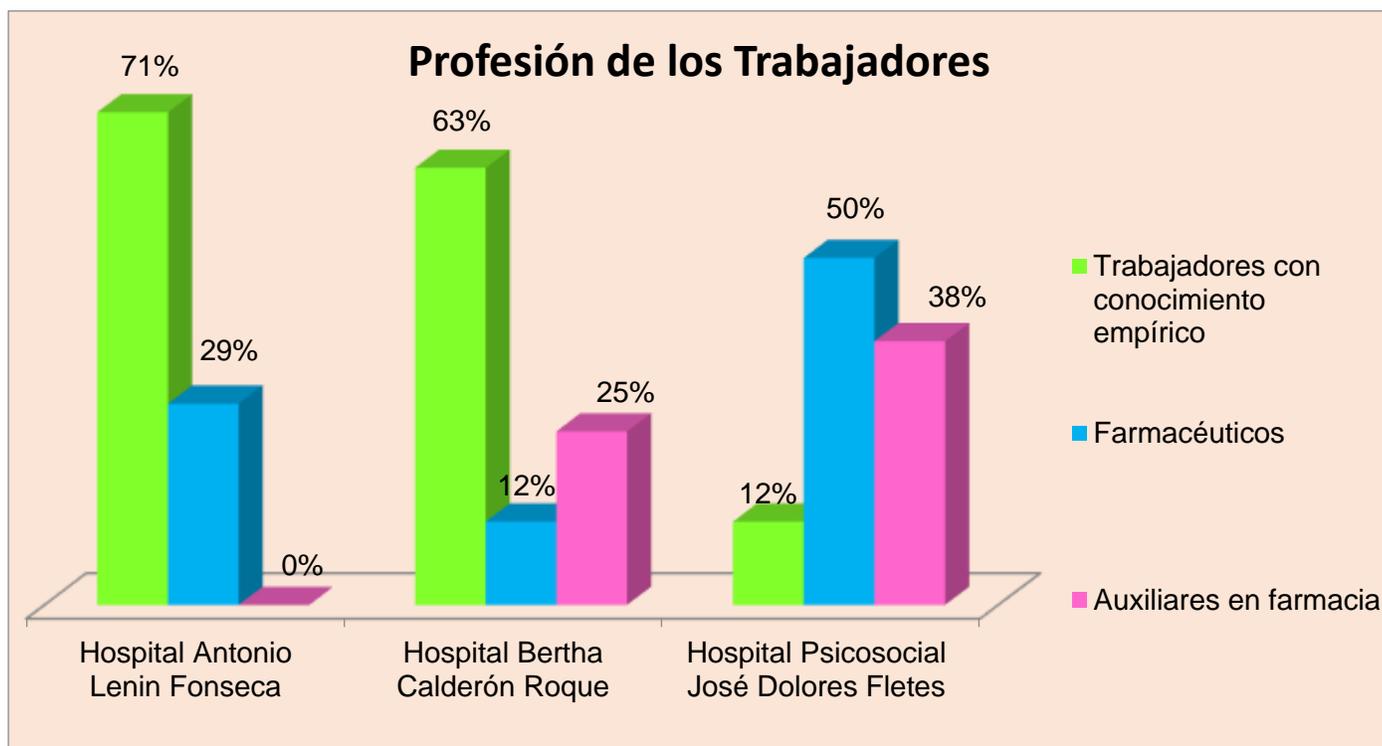
Gráfico N° 3: Escolaridad de los Pacientes



Fuentes: Ficha de recolección de datos

El 35% de los pacientes indicaron poseer una escolaridad de profesionales completos, por otro lado las personas que indicaban no haber culminado la primaria 18% y que son consumidores de una gran cantidad de medicamentos se mostraron muy interesados en que el personal de farmacia les informara la manera adecuada de como tomar los medicamentos despachados, una escolaridad de educación secundaria (25%) o que quizás empezaron una carrera profesional (29%) indicaban la dificultad por comprender lo que está plasmado en la receta médica.

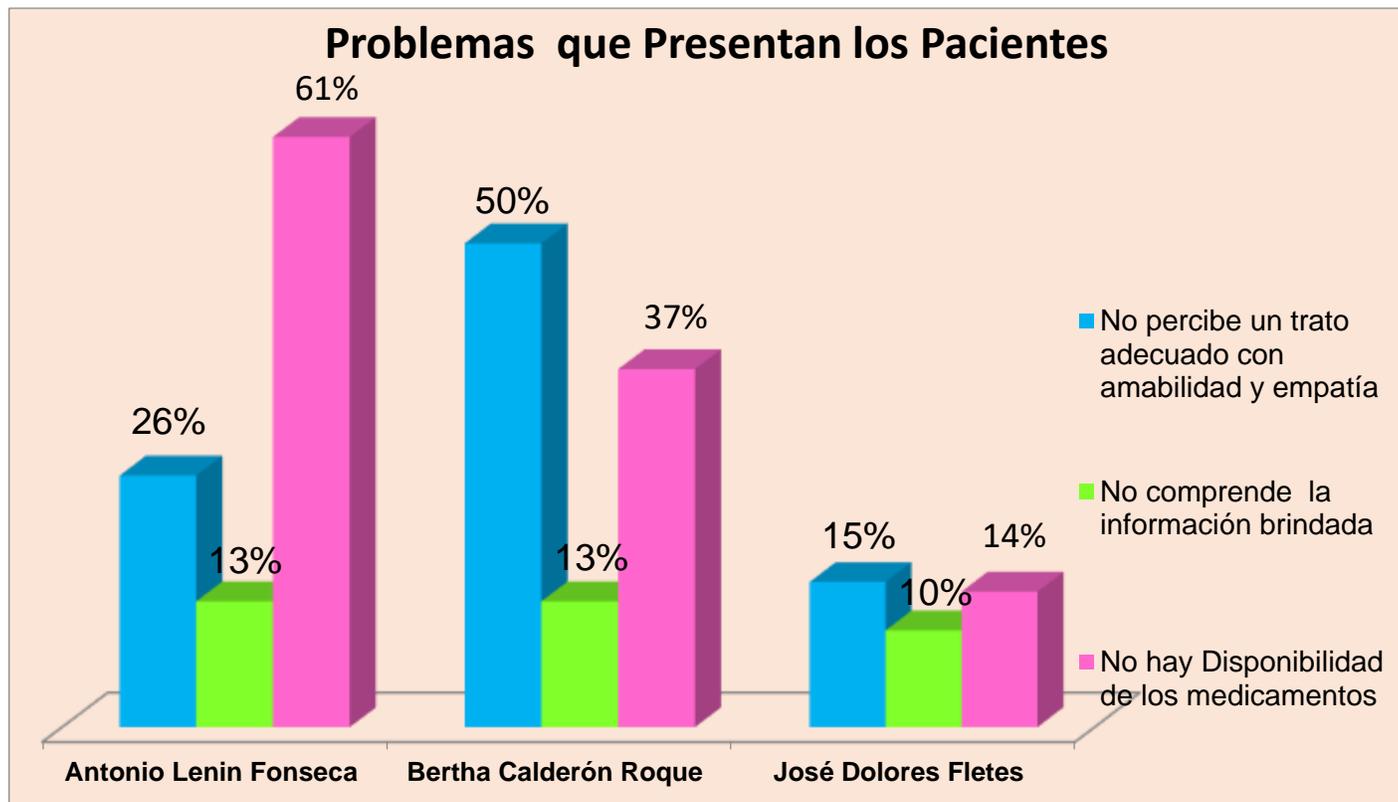
Gráfico N° 4 Profesión de los trabajadores del área de farmacia



Fuentes: Ficha de recolección de datos

Como se muestra en el gráfico en el hospital Antonio Lenin Fonseca el 71% de todos los trabajadores no poseen ningún conocimiento científico de su labor en el despacho de medicamentos y en la atención en general, en el hospital Bertha Calderón Roque 63% de los trabajadores solo cuentan con experiencia empírica, y el hospital Psicosocial José Dolores Fletes es notable destacar que más del 50% son profesionales farmacéuticos por tanto conoce la importancia de brindarle a los usuarios una atención oportuna, eficaz y sobre todo de calidad.

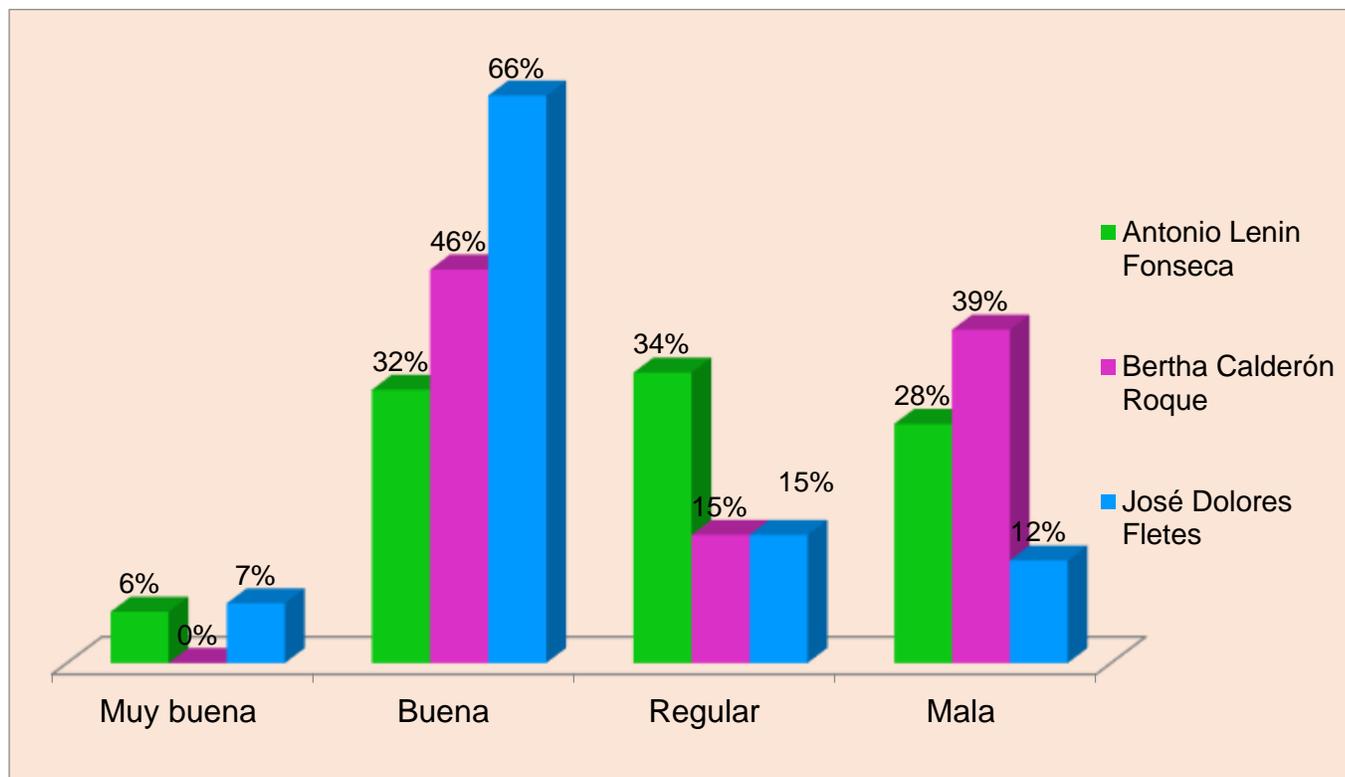
Gráfico N° 5: Problemas que Presentan los Pacientes en cuanto a la calidad



Fuente: Ficha de recolección de datos

El 61% de los pacientes que son atendidos en el área de farmacia presentaron problemas principalmente con respecto a la disponibilidad de los recursos: No dan el medicamento completo, no priorizan los medicamentos de altos costos, 50% de los pacientes en el hospital Bertha Calderón indicaron no percibir un trato con amabilidad y empatía debido a que en muchos casos los trabajadores del área de farmacia los atienden con una actitud grosera y descortés, no priorizan la atención a personas de la tercera edad. Y los trabajadores de esta área se distraen con su celular y en el hospital Lenin Fonseca indicaron no recibir ningún tipo de información sobre el medicamento en 13 %.

Gráfico N° 6: Comparación de la Calidad de Atención brindada en el área de farmacia



Fuente: Ficha de recolección de datos

En el análisis de las encuestas realizadas se observa que en el hospital Psicosocial José Dolores Fletes el 66% de los pacientes describieron la calidad del servicio como buena esto se debe a que en su mayoría todos los trabajadores son farmacéuticos, el 34% de los pacientes atendidos en el hospital Antonio Lenin Fonseca indicaron que la atención en el servicio de farmacia era regular porque existen problemas con el abastecimiento de los medicamentos y en el hospital Bertha Calderón Roque es el centro asistencial que en nuestro estudio presentó según las experiencias de los pacientes una mala calidad en la atención en el servicio de farmacia en un 39% es notable que en este centro las personas que atiende el despacho ninguna es farmacéutica.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

4.8. CONCLUSIONES

Con base al análisis de los resultados obtenidos y a los objetivos planteados de este estudio se llegó a las conclusiones siguientes:

1. Se encontró que los índices más altos de edad oscilan entre los 18-28 años (30%) y entre los 62-72 años (31%), los pacientes presentan una escolaridad de profesionales completos con un (35%) y como profesionales incompletos con un (29%) y en su mayoría los pacientes proceden de la zona urbana con un (97%), de los trabajadores es importante destacar que solo el 71% no son químicos farmacéuticos.
2. Se identificaron los problemas más frecuentes reportados por los pacientes y evaluados por medio de los indicadores utilizados en este estudio obteniendo que el 61% de los pacientes que son atendidos en el hospital Antonio Lenin Fonseca observan un problema en el abastecimiento de los medicamentos, el no dar el tratamiento completo y no priorizar medicamentos de altos costos, el 50% de los pacientes atendidos en el hospital Bertha Calderón Roque no perciben un trato amable y con empatía, el 13 % de los pacientes atendidos tanto en el hospital Bertha Calderón como en el Antonio Lenin Fonseca no reciben ninguna información sobre el medicamento prescrito.
3. Se logró la comparación en cuál de los hospitales en estudio se cuenta con mejor calidad en la atención en el área de farmacia basados principalmente en las experiencias de los pacientes con este servicio y en el hospital en el que se presentan menos problemas y se concluye que el hospital Psicosocial José Dolores Fletes es el que cuenta con mejor calidad en la atención recibida en el área de farmacia.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

4.9. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones presentadas se muestran las siguientes recomendaciones, dirigidas al personal del área de farmacia de los hospitales “Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Hospital Psicosocial José Dolores Fletes”:

1. Para el personal del área de farmacia es importante generar estrategias que prioricen personas de la tercera edad, pacientes geriátricos y pacientes que residen en lugares alejados para brindarles una mejor información sobre el medicamento suministrado.
2. Es fundamental, que el responsable del área de farmacia detecte los problemas que se presenta con la dispensación durante la atención a los pacientes, para así trabajar día a día en la mejora de las dificultades que se presenta en el ejercicio profesional y promover en los trabajadores del área de farmacia la importancia que tiene el acto de la dispensación para beneficio de los pacientes que diariamente asisten a estos centros asistenciales.
3. Para las instituciones hospitalarias es indispensable establecer un instrumento de evaluación de la calidad en la atención basado en la experiencia de los pacientes tanto del área de farmacia como en los múltiples servicios que ofrecen para así reconocer las dificultades y limitantes que se presentan en la atención prestada al usuario.

BIBLIOGRAFIA

Bibliografía

1. Alemán, A., Bonilla, J., & Bolaños, E. (2002). Ley General de Salud 423. Nicaragua: Edificio Benjamin Zeledón, 7mo. Piso.
2. Espinoza R, Stefany., & Rojas M, Helen. (2015). Documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Segun Norma Iso 9001:2008 y RTCA 11.03.42:07.Laboratorio de Tecnología Farmacéutica Unan-Managua. Managua.
3. Hernández S, R., Fernández C, C., & Baptista L, M. (2006). Metodologia De la Investigaci6n Cuarta Edici6n. Mexico: :\1Jembro de la Camara Naeional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Nlim. 736.
4. Mora V, Yanette, Jiménez P, Elvis, & Brenes A, Karina. (2014). Farmacia de Hospital; Material de Apoyo de Estudiante, Nicaragua: Macromedia Flashpaper.
5. Morales A, María.(2007). *Tesis de Maestria. Calidad de Atención en la Farmacia de Emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima, 41.*
6. Organizacion M, S., & Organizacion P, S. (2013). Servicios Farmaceuticos Basados en la Atencion Primaria de la SALUD. Proyectos de Medicamentos y Tecnologias Sanitaria.
7. Organizacion P, S., & Organizacion M, S. (2007). Conferencia Sanitaria Panamericana. Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, Incluyendo la Seguridad del Paciente.
8. Reyes H, Ivette., Bermúdez C, Isis., Storpirtis, S., Baranda, C. Silvia., & Fernández S, Eduardo. (2014). Sistema Organizativo Para Implementar el Ejercicio de la Atención Farmacéutica Hospitalaria en Santiago de Cuba. *Revista Cubana Farmaceutica, 48.*

9. Reyes H,Ivette., Bermudez C, Isis., Castro P, Lucila., Brice, M., & Marín M, Jorge. (2013). Caracterización de la Práctica de la Atención Farmacéutica en Instituciones Hospitalarias. *Revista Cubana De Plantas Medicinales*,47.
10. Reyes P,Nora, Mendoza O,Odelí , Cordero V, Jorge , & Hinostroza A,Arturo. (2003). Dirección General de Salud de las Personas Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados.
11. Vignolo , J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de Atención, de Prevención y Atención Primaria de la Salud. Prensa Médica Latinoamericana.
12. Wiedenmayer K, Gous S, A., Summers S, R., & Mackie A , C. (2006). Desarrollo De La Práctica De Farmacia. Ginebra,Suiza: FIP.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA



UNAN-MANAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO RUBÉN DARÍO
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE QUÍMICA
CARRERA: QUÍMICA FARMACÉUTICA

Encuesta para recolección de datos

***EVALUACION DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AREA DE FARMACIA:
HOSPITALES ANTONIO LENIN FONSECA, BERTHA CALDERÓN ROQUE Y
PSICOSOCIAL JOSE DOLORES FLESTES, SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2016.***

Estimados pacientes, Por favor para mejorar nuestros servicios nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre la atención en el área de farmacia que usted ha recibido. Nos interesa conocer su verdadera opinión, sea esta positiva o negativa. Por favor responda a todas las cuestiones que le planteamos.

De antemano Agradecemos su colaboración

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Por favor señale primero su tipo de vinculación con el centro

Usuario/a directo/a () Familiar ()

Datos generales

Edad del paciente _____

¿Lugar de origen? 1. Rural 2. Urbano ()

¿En qué delegación o municipio radica actualmente?

¿Qué escolaridad usted posee?

1. Sin escolaridad
2. Primaria incompleta
3. Primaria completa
4. Secundaria incompleta
5. Secundaria completa
6. Profesional incompleta
7. Profesional completa ()

Indique cuantas veces usted ha sido atendido en el área de farmacia de este centro asistencial

1. Primera vez 2. En reiteradas ocasiones ()

Calidad en la Atención en el área de farmacia

¿Usted percibe un el trato con amabilidad y empatía por parte del personal del área de farmacia?

Si	No
----	----

Si su respuesta es negativa aseveré el motivo:

¿Cómo evaluaría la calidad de la atención en el área de farmacia que ha recibido?

4	3	2	1
Muy buena	Buena	Regular	Mala

Si su respuesta es negativa aseveré el motivo:

¿Recibió el tratamiento que usted requería?

3	2	1
Completo	Incompleto	No recibió ningún medicamento

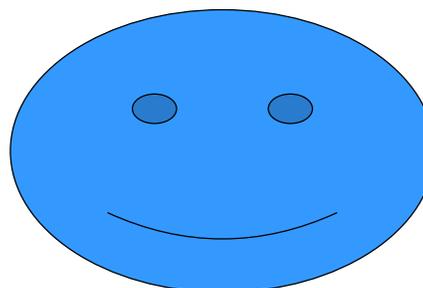
¿Hasta qué punto usted logro comprender la información del medicamento que se le ha suministrado?

3	2	1
Completamente claro	Dificultad para comprender	No recibí ninguna información

Basada en esta o en sus experiencias pasadas ustedes encuentra o ha experimentado algún tipo de problema en cuanto a atención recibida en el área de farmacia. Exprese su problema

Que recomendaciones nos brindaría usted para mejor la calidad en la atención que se le brinda en el área de farmacia

Gracias por su colaboración.



Anexo N° 2: Rango de Edades

EADADES	Hospital Antonio Lenin Fonseca		Hospital Bertha Calderón Roque		Hospital Psicosocial José Dolores Fletes	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
18-28	23	15%	45	30%	3	4%
28-39	19	12%	30	20%	12	15%
40-50	20	13%	10	7%	17	21%
51-61	33	22%	15	10%	19	24%
62-72	30	20%	20	13%	25	31%
73-90	27	18%	30	20%	4	5%

Anexo N° 3: Procedencia

Procedencia	Lenin Fonseca		Bertha Calderón		Psicosocial	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Urbana	117	77%	82	55%	78	97 %
Rural	35	23%	68	45%	2	3 %

Anexo N° 4: Escolaridad de los Pacientes

	Antonio Lenin Fonseca		Bertha Calderón Roque		José Dolores Fletes	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Sin Escolaridad	0	0%	0	0%	0	0%
Primaria Completa	28	18%	10	7%	13	16%
Primaria incompleta	19	13%	20	14%	19	23%
Secundaria Completa	34	22%	38	25%	14	18%
Secundaria incompleta	11	7%	11	7%	11	14%
Profesional Completa	53	35%	27	18%	14	18%
Profesional Incompleta	7	5%	44	29%	9	11%

Anexo N° 5: Profesión de los Trabajadores de la Farmacia

Escolaridad	Hospital Antonio Lenin Fonseca		Hospital Bertha Calderón Roque		Hospital Psicosocial José Dolores Fletes	
Trabajadores con conocimiento empírico	10	71%	1	63%	4	12%
Farmacéuticos	4	29%	2	12%	3	50%
Auxiliares en Farmacia	0	0%	5	25%	1	38%

Anexo N° 6: Comparación de la Calidad de Atención Brindada en el área de farmacia

	Hospital Antonio Lenin Fonseca		Hospital Bertha Calderón Roque		Hospital Psicosocial José Dolores Fletes	
	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje	N°	Porcentaje
Muy buena	10	6%	0	0%	10	7%
Buena	48	32%	69	46%	48	66%
Regular	52	34%	23	15%	12	15%
Mala	42	28%	58	39%	10	12%

Anexo N° 7: Principales Problemas Presentados

	Hospital Antonio Lenin Fonseca		Hospital Bertha Calderón Roque		Hospital Psicosocial José Dolores Fletes	
No Percibe un Trato adecuado con amabilidad y empatía	40	26%	75	50%	12	15%
No Comprende la información brindada	20	13%	19	13%	8	10%
No hay Disponibilidad de los medicamentos	92	61%	56	37%	18	25%

Anexo N° 8:



Fuente: recolectando la información en el hospital Psicosocial José Dolores Fletes

Anexo N°9:



Fuente: recolectando la información en el hospital Psicosocial José Dolores Flete

Anexo: 10



Fuente: recolectando la información en el Hospital Bertha Calderón Roque



Fuente: recolectando la información en el hospital Antonio Lenin Fonseca

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Hospital Antonio Lenin Fonseca.....	24
Ilustración 2: Hospital Bertha Calderón Roque.....	25
Ilustración 3: Hospital Psicosocial José Dolores Fletes.....	25
Ilustración 4 Farmacia del Hospital Antonio Lenin Fonseca.....	26
Ilustración 5: Farmacia del Hospital Bertha Calderón Roque.....	26