

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CRÓNICO CON LA DISPENSACIÓN DE
MEDICAMENTOS EN EL HOSPITAL DIVINO NIÑO TUMACO, 2024**

***SATISFACTION OF THE CHRONIC PATIENT WITH THE DISPENSATION OF
MEDICINES IN THE DIVINE HOSPITAL NIÑO TUMACO, 2024***

Autores (Authors): ANCHICO PAZ Sandra Paola
ORTÍZ TEJADA Stefan Mario
Facultad (Faculty): FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Programa (Program): MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD
Asesor (Support): MG. CÓRDOBA MORÁN MARÍA ALEJANDRA
Fecha de terminación del estudio (End of the research): AGOSTO, 2024
Modalidad de Investigación (Kind of research): TRABAJO DE GRADO

PALABRAS CLAVE

ENFERMEDADES CRÓNICAS, SATISFACCIÓN DEL PACIENTE,
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS, CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD,
FACTORES SOCIOECONÓMICOS

KEY WORDS

*CHRONIC DISEASES, PATIENT SATISFACTION, MEDICATION DISPENSING,
QUALITY OF HEALTH CARE, SOCIOECONOMIC FACTORS.*

RESUMEN:

Introducción: La atención a pacientes con enfermedades crónicas, como hipertensión y diabetes, requiere un manejo eficaz para evitar complicaciones. En este contexto, la satisfacción de los usuarios con la dispensación de medicamentos es un indicador clave de la calidad del servicio en salud. Este estudio se enfoca en evaluar dicha satisfacción en el programa de crónicos del Centro Hospital Divino Niño de Tumaco. Objetivos: Determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad en el proceso de dispensación de medicamentos del programa de crónicos en el Centro Hospital Divino Niño, Tumaco, 2024. Metodología: Se aplicó un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando el cuestionario SERVPERF para medir la percepción de la calidad del servicio. Los datos obtenidos fueron analizados mediante SPSS versión 21. Se realizaron análisis univariados y bivariados, con la prueba de chi-cuadrado para identificar asociaciones entre variables sociodemográficas y la satisfacción. Resultados: La satisfacción global en la prestación del servicio de dispensación de medicamentos fue de un 75,6%. La mayoría de los usuarios presentaban una situación socioeconómica vulnerable, con prevalencia de enfermedades crónicas como hipertensión. Se encontraron

asociaciones significativas entre la satisfacción con la dispensación de medicamentos y variables como el nivel educativo y diagnóstico clínico. Conclusiones: La satisfacción con la dispensación de medicamentos en pacientes crónicos está influenciada por factores sociodemográficos. Mejorar la calidad del servicio requiere intervenciones adaptadas a las necesidades específicas de los usuarios, lo que contribuirá a optimizar el manejo de las enfermedades crónicas y mejorar el bienestar de los pacientes.

ABSTRACT:

Introduction: The care of patients with chronic diseases, such as hypertension and diabetes, requires effective management to avoid complications. In this context, user satisfaction with medication dispensing is a key indicator of health service quality. This study focuses on evaluating this satisfaction in the chronic care program of the Centro Hospital Divino Niño de Tumaco. Objectives: To determine user satisfaction with the quality of the medication dispensing process in the chronic care program at the Centro Hospital Divino Niño, Tumaco, 2024. Methodology: A quantitative and descriptive approach was applied, using the SERVPERF questionnaire to measure the perception of service quality. The data obtained were analyzed using SPSS version 21. Univariate and bivariate analyses were performed using the chi-square test to identify associations between sociodemographic variables and satisfaction. Results: Overall satisfaction with the drug dispensing service was 75.6%. Most of the users had a vulnerable socioeconomic situation, with prevalence of chronic diseases such as hypertension. Significant associations were found between satisfaction with medication dispensing and variables such as educational level and clinical diagnosis. Conclusions: Satisfaction with medication dispensing in chronic patients is influenced by sociodemographic factors. Improving the quality of the service requires interventions adapted to the specific needs of users, which will contribute to optimize the management of chronic diseases and improve patients' well-being.

CONCLUSIONES:

La caracterización sociodemográfica de los usuarios del programa de crónicos en la farmacia de la sede Las Palmas del Centro Hospital Divino Niño de Tumaco revela una población predominantemente femenina, con una alta representación en áreas urbanas y una mayoría en el estrato socioeconómico más bajo. Este perfil sociodemográfico sugiere una vulnerabilidad económica y social significativa entre los pacientes, lo que puede influir en el acceso y la adherencia al tratamiento. Esta información es esencial para diseñar estrategias de intervención específicas que aborden las necesidades de esta población y optimicen la prestación de servicios.

La identificación de la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de medicamentos en el programa de crónicos de la sede Las Palmas indica un nivel de satisfacción variable, con áreas específicas de mejora identificadas. La evaluación

de la satisfacción sugiere que, aunque la mayoría de los usuarios reporta una experiencia generalmente positiva, existen aspectos críticos, como la eficiencia del servicio y la calidad de la interacción con el personal, que requieren atención. Abordar estas áreas puede mejorar significativamente la experiencia del usuario y la efectividad del programa.

El análisis de las posibles relaciones entre las variables sociodemográficas de los usuarios y su satisfacción con el proceso de dispensación de medicamentos muestra asociaciones significativas con ciertos factores, como el nivel educativo, la ocupación y el diagnóstico clínico. Estas asociaciones sugieren que las características sociodemográficas influyen en la percepción de la calidad del servicio recibido, por tanto, el reconocer y entender estas relaciones permitirá personalizar las intervenciones y estrategias de mejora, garantizando que el programa de crónicos responda adecuadamente a las necesidades diversas de su población.

CONCLUSIONS:

The sociodemographic characterization of the users of the chronic program at the pharmacy of the Las Palmas branch of the Centro Hospital Divino Niño de Tumaco reveals a predominantly female population, with a high representation in urban areas and a majority in the lowest socioeconomic stratum. This sociodemographic profile suggests significant economic and social vulnerability among patients, which may influence access and adherence to treatment. This information is essential to design specific intervention strategies that address the needs of this population and optimize service delivery.

The identification of user satisfaction with the medication dispensing process in the chronic program at the Las Palmas site indicates a variable level of satisfaction, with specific areas for improvement identified. The satisfaction assessment suggests that, although most users report a generally positive experience, there are critical aspects, such as service efficiency and quality of interaction with staff, that require attention. Addressing these areas can significantly improve the user experience and program effectiveness.

Analysis of the possible relationships between users' sociodemographic variables and their satisfaction with the medication dispensing process shows significant associations with certain factors, such as educational level, occupational status, and the quality of service.

RECOMENDACIONES:

Dado que la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación varía, se sugiere revisar y mejorar los procedimientos operativos en la farmacia. Esto puede incluir la formación continua del personal en habilidades de comunicación y atención

al cliente, así como la implementación de sistemas de gestión que agilicen la dispensación y reduzcan tiempos de espera. La mejora en la eficiencia y calidad de la interacción con los usuarios puede incrementar significativamente la satisfacción.

Los resultados indican que las características sociodemográficas, como el estado civil y la etnia, influyen en la satisfacción con el servicio. Se recomienda diseñar e implementar estrategias de mejora que consideren estas variables. Por ejemplo, adaptar la comunicación y los servicios de dispensación para satisfacer las necesidades específicas de diferentes grupos demográficos podría mejorar la experiencia general del usuario y aumentar la eficacia del programa.

La investigación destaca la necesidad de continuar con estos procesos evaluativos y de análisis, ya que permiten identificar áreas específicas que requieren atención y optimización. Implementar medidas basadas en estos resultados no solo contribuirá a la satisfacción del usuario, sino que también promoverá la calidad y eficiencia del sistema de salud. Por lo tanto, se recomienda mantener una evaluación constante y rigurosa de los servicios, asegurando una mejora continua que beneficie a los pacientes y fortalezca el sistema de salud en su totalidad.

RECOMMENDATIONS:

Given that user satisfaction with the dispensing process varies, it is suggested that pharmacy operating procedures be reviewed and improved. This may include ongoing staff training in communication and customer service skills, as well as the implementation of management systems that streamline dispensing and reduce waiting times. Improving the efficiency and quality of interaction with users can significantly increase satisfaction.

The results indicate that sociodemographic characteristics, such as marital status and ethnicity, influence satisfaction with the service. It is recommended to design and implement improvement strategies that take these variables into account. For example, tailoring communication and dispensing services to meet the specific needs of different demographic groups could improve the overall user experience and increase program effectiveness.

The research highlights the need to continue with these evaluative and analytical processes, as they identify specific areas that require attention and optimization. Implementing measures based on these results will not only contribute to user satisfaction, but will also promote the quality and efficiency of the health system. Therefore, it is recommended to maintain a constant and rigorous evaluation of services, ensuring continuous improvement that benefits patients and strengthens the health system.