

TESIS DE MAESTRIA

Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima*

Mg. María del Pilar Morales Aliaga ^{1a}

RESUMEN

El objetivo del trabajo fue determinar la calidad de la atención que brinda la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima a los usuarios externos. Del total de 44 514 atenciones en el Departamento de Emergencia desde Enero a Junio del año 2007, se consideró una muestra al azar de 378 usuarios. La muestra del personal de la farmacia fueron los trabajadores no químicos farmacéuticos. El 72,7 % del personal comunicó que no son suficientes los recursos humanos para cumplir sus funciones y que no está garantizada la presencia del químico farmacéutico (QF), el 63,6% no conoce el Manual de Organización y Funciones ni los Procedimientos de Atención, el 81,8% no tiene reuniones frecuentes con la QF responsable y el 63,6% no acude a la Jefatura del Departamento de Farmacia cuando tiene algún problema, el 72,7% no recibe capacitación en servicio desde el año 2001. De los usuarios el 41% alguna vez encontró, en la farmacia, todos los medicamentos que necesitaban, el 37% indicó que el tiempo de espera de atención fue corto, el 50,3% que el trato del personal, en la farmacia, fue bueno. Se concluye que en la farmacia de emergencia hay escasez de recursos humanos, escasez de infraestructura, falta de coordinación con la Q.F. y con la Jefatura, problemas de abastecimiento de medicamentos y material médico quirúrgico para atender a los usuarios.

Palabras clave: Calidad, atención, farmacia, emergencia, hospital.

ABSTRACT

The objective was to determine the care quality provided by «Hospital de Emergencia Maria Auxiliadora» of Lima to external users. Of the total of 44 514 attentions in the Emergency Department from January to June 2007, a random sample of 378 users was considered. The sample of pharmacy staff were not pharmacist. 72,7% of staff reported that there are sufficient human resources to perform their functions and the presence of a pharmacist is not guaranteed, 63,6% do not know the Manual of Organization and Functions and Care procedures, 81,8% do not have regular meetings with the responsible pharmacist and 63,6% do not go to the Head of the Pharmacy's Department when they have a problem, 72,7% did not receive training in service since 2001. 41% of the users have ever found in the pharmacy all the medicines they need, 37% indicated that the waiting time was care, 50,3% that the pharmacy's staff treatment was good. We conclude that in the Emergency's pharmacy there is a shortage of human resources, poor infrastructure, lack of coordination with the pharmacist and the headquarters, supply problems of drugs and surgical medical equipment to serve users.

Key words: Quality, attention, pharmacy, emergency, hospital.

¹ Académica Titular.

^a Químico Farmacéutico.

* El título original de la tesis para optar el grado de Maestra en Administración de Servicios de Salud fue: «Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores - Lima. Setiembre 2007».

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud es un tópico que ha tomado relevancia en el mundo a partir de la década de los ochenta, donde la mayor participación de la población en la administración de los servicios de salud, exige una mejor calidad de servicio. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, obteniendo del entrevistado 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, a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.

El Departamento de Farmacia es históricamente un producto intermedio que ofrece dos tipos de resultados: un bien (medicamentos, material médico-quirúrgico y afines) y un servicio. Nuestro «gran cliente» en dispensación es el paciente; nuestro cliente en distribución es el personal de enfermería; los clientes en información sobre medicamentos, material médico-quirúrgico y afines, son los médicos, personal de enfermería y los pacientes¹. La farmacia constituye una parte muy importante de los hospitales, siendo necesario determinar las características en la calidad de atención que brinda la Farmacia de Emergencia a los usuarios externos en el Hospital María Auxiliadora del distrito San Juan de Miraflores, en Lima.

MATERIAL Y MÉTODOS

Inicialmente se coordinó con la Dirección del Hospital y la Jefatura del Departamento de Farmacia, esta última autorizó realizar la Tesis y el Comité Institucional de Ética aprobó su ejecución. Fue un diseño no experimental, estudio descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra estuvo representada por todo el personal técnico y auxiliar de la Farmacia de Emergencia, y por los usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos.

Al personal de la Farmacia de Emergencia se les aplicó diecisiete preguntas cerradas dicotómicas, y a los usuarios externos se les aplicó un cuestionario con diecisiete preguntas cerradas que

se basan en la escala de Likert y tres preguntas cerradas dicotómicas (Sí o No).

Se elaboró un archivo de datos en SPSS VS.13, se analizó mediante análisis estadístico descriptivo (univariado) obteniendo medidas de tendencia central, variables cuantitativas y frecuencias para las variables cualitativas.

RESULTADOS

La Farmacia de Emergencia depende orgánicamente del Departamento de Farmacia, está ubicada en el Área del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos y funciona las 24 horas. Es la encargada de dispensar medicamentos y material médico quirúrgico a los pacientes y familiares que acuden a los diferentes servicios del Departamento de Emergencia. Además, dispensa medicamentos y afines a hospitalización los días domingos y feriados las 24 horas, y los demás días en el turno de noche. También atiende a la libre demanda de los pacientes de los establecimientos de salud (público y privado) y se enmarca en una perspectiva centrada en el usuario externo.

En relación a los recursos humanos, la Farmacia de Emergencia cuenta con personal técnico, personal auxiliar y personal profesional. El personal auxiliar y técnico, en total 11 considerado no profesional, fueron entrevistados en este estudio. La farmacia atiende al mes 10 700 boletas en la modalidad de venta al contado, venta al crédito, Seguro Integral de Salud (SIS), Seguro de Accidentes de Tránsito (SOAT), intervenciones sanitarias, donaciones y exoneraciones. En este estudio se entrevistó a 378 usuarios externos, la mayoría pagantes y pertenecientes al SIS (Tabla 1).

Tabla 1. Situación de la totalidad de los usuarios externos entrevistados, respecto a la Farmacia de Emergencia

Situación del usuario	Frecuencia	%
SIS	182	48,1
Pagante	177	46,9
SOAT	19	5,0
TOTAL	378	100

En cuanto al acceso desde el exterior del Hospital a la farmacia, a un 58,7 % (n = 222) de los

usuarios externos entrevistados le resultó fácil, a un 81,8 % (n = 9) del personal de la farmacia también le resultó fácil. En relación a la facilidad para localizar la farmacia la primera vez que acudió, del total de los entrevistados externos le resultó fácil a un 58,5% (Tabla 2).

Tabla 2. Facilidad según los usuarios externos, para localizar la Farmacia de Emergencia la primera vez.

Localización	Frecuencia	%
Muy fácil	4	1,1
Fácil	221	58,5
Normal	98	25,9
Difícil	51	13,5
Muy difícil	4	1,1
TOTAL	378	100

La ubicación de la farmacia con relación a la caja (lugar donde se paga), a un 75,7% (n = 286) de los usuarios externos le resultó cerca, y con relación a los Servicios de Emergencia a un 70,67% (n = 267) de los usuarios le resultó cerca.

El 27,3% (n = 3) del personal entrevistado técnico, y auxiliar de la farmacia, afirmó que ésta presenta áreas delimitadas para cada función, pero el 72,7% (n = 8) indicó que no presenta áreas delimitadas.

El 72,7% de este personal indicó que no es suficiente el número de personal no profesional para cumplir las funciones, además el 72,7% de ellos afirmó que no es adecuado el número de químico farmacéuticos que laboran en la farmacia.

El 63,6% (n = 7) del personal técnico y auxiliar de la farmacia no conoce el Manual de Organización y Funciones, el 63,6% de dicho personal no conoce los Procedimientos de Atención de la farmacia.

El 72,7% (n = 8) del personal de la farmacia no recibe capacitación en servicio, el 72,7% manifestó que no recibe capacitación por la Jefatura del Departamento de Farmacia ni la Oficina de Docencia e Investigación. Del total de este personal auxiliar y

técnico, el 90,9 % (n = 10) manifestó que conoce sus funciones, el 81,8% (n = 9) refirió tener estudio superior y el 54,6 % (n = 6) indicó que tiene más de 20 años de labor.

El 100% del personal técnico y auxiliar manifestó que sus compañeros están prestos a apoyarlos cuando tienen algún problema y éste 100% comunicó que recibe apoyo de sus compañeros de labor para realizar su trabajo.

El 50,3% (n = 190) de los usuarios y el 81,8% (n = 9) del personal técnico y auxiliar de la farmacia comunicaron que es muy difícil acceder al químico farmacéutico para hacerle consultas. De otro lado, los usuarios en mayoría informaron que sólo alguna vez encontraron los medicamentos (Tabla 3).

Tabla 3. Disponibilidad de medicamentos en la Farmacia de Emergencia según los usuarios.

Disponibilidad	Frecuencia	%
Siempre	32	8,5
Muchas veces	42	11,1
Alguna vez	155	41
Rara vez	62	16,4
Nunca	87	23
TOTAL	378	100

Más de 100 usuarios manifestaron que el tiempo de espera en la farmacia hasta que son atendidos, es largo (Tabla 4).

Tabla 4. Tiempo de espera para atender a los usuarios en la Farmacia de emergencia.

Tiempo de espera	Frecuencia	%
Excesivo	49	13
Largo	104	27,5
Normal	83	22
Corto	140	37
Muy corto	2	0,5
TOTAL	378	100

Respecto a la calidad y garantía de los productos de la farmacia, existen varias opiniones (Tabla 5).

Tabla 5. Calidad y garantía de los medicamentos y material quirúrgico de la Farmacia de Emergencia según los usuarios.

Calidad y Garantía	Frecuencia	%
Siempre	130	34,4
Muchas veces	154	40,7
Alguna vez	88	23,3
Rara vez	5	1,3
Nunca	1	3
TOTAL	378	100

Según el 50 % de los usuarios, el trato que recibieron fue bueno (Tabla 6).

Tabla 6. Trato y/o amabilidad del personal de la Farmacia de Emergencia, según los usuarios.

Trato y/o Amabilidad	Frecuencia	%
Muy bueno	10	2,6
Bueno	190	50,3
Normal	134	35,4
Malo	38	10,1
Muy malo	6	1,6
TOTAL	378	100

Más de 100 usuarios manifestaron que el tiempo de espera en la farmacia hasta que son atendidos, es largo (Tabla 4).

DISCUSIÓN

En el ámbito nacional existen escasos estudios sobre la calidad de atención en farmacia. Este es uno de los primeros en recabar información específica sobre la calidad de atención de la Farmacia de Emergencia del Hospital María Auxiliadora desde la perspectiva del usuario externo y del personal de la farmacia.

En relación al usuario externo del Departamento de Emergencia que acude a la Farmacia de Emergencia el 48,1% son SIS y el 46,9% son pagantes, lo que difiere totalmente de la fuente SISFARMA Farmacia de Emergencia de Enero-Junio 2007 que indica que el 75,45% fueron pagantes y sólo el 19,9% fueron SIS, de lo que se puede observar que la demanda de los usuarios cubiertos por el SIS va en

aumento, debido a que justifica un mecanismo estatal de aseguramiento orientado a la población pobre y extremadamente pobre que no tiene cómo acceder a los servicios de salud.

En relación al acceso a la farmacia, se analizó el acceso desde el exterior del hospital, tanto al usuario como al personal de la farmacia, resultando de fácil acceso al 58,7% de los usuarios y al 81,8% del personal de farmacia, lo que coincide con lo indicado por otros autores². Localizar la farmacia resultó fácil para la mayoría de usuarios, asimismo al 75,7% de ellos les resulto cerca la ubicación en relación a la caja. Al 70,6% de los usuarios les resulto cerca desde la farmacia a los servicios del Departamento de Emergencia, lo que coincide con otros servicios hospitalarios³. El 72,7% del personal de la farmacia comunicó que su servicio no cuenta con área delimitadas para cada función (zona de administración, zona de recepción y zona de dispensación), hallazgo que no concuerda con lo indicado por autores conocidos².

Respecto a la Estructura Organizativa observamos que el 72,7% del personal de farmacia indicó que no son suficientes los recursos humanos para cumplir con sus funciones, lo que coincide con los obtenidos por algunos servicios hospitalarios³, pero que difiere con lo indicado por otros estudios⁴. El 50,3% de los usuarios comunicó que es muy difícil acceder al químico farmacéutico para hacer consultas, en tanto que el 81,8% del personal de farmacia indicó que no hay acceso a consultas al químico farmacéutico, lo que contrasta con lo encontrado en otros estudios hospitalarios³. El 63,6% del personal no profesional de la farmacia no conocía el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Farmacia, y el 63,6% de dicho personal desconocía los Procedimientos de Atención de la Farmacia de Emergencia. Este hallazgo contrasta con lo indicado por otros autores de servicios farmacéuticos³, y también difiere con lo informado por el Manual de farmacias hospitalarias de la OPS⁵.

En relación a la capacitación, del personal técnico y auxiliar de la farmacia, el 72,7% manifestó que no recibía capacitación en servicio, ni capacitación por la Jefatura del Departamento de Farmacia ni por la Oficina de Docencia e Investigación del Hospital

María Auxiliadora, asimismo manifestaron que recibieron su última capacitación en el año 2001. En tal sentido, el Departamento de Farmacia debe entender la necesidad de elaborar un Plan Anual de Capacitación para todo el personal.

Con respecto a la atención que brinda la Farmacia de Emergencia a los usuarios externos se analizó la disponibilidad de medicamentos y material médico quirúrgico, observando que del total de los usuarios el 41% manifestó que alguna vez encontró todos los medicamentos y material médico quirúrgico que necesitaba, pero el 23% indicó que nunca encontró en la farmacia los medicamentos y material médico quirúrgico que buscaba. Lo que coincide con varios estudios como el del Centro de Salud la Encañada de Cajamarca (Perú)⁶, con el estudio en el Hospital Naval del Callao⁷, con el estudio de satisfacción del usuario en el Hospital del MINSA en Cusco⁸, con el estudio de satisfacción del usuario en el Hospital de Iquitos⁹, y también concuerda con el trabajo de percepción de la calidad en los servicios de salud en México¹⁰. A pesar de ello el 40,7% de los usuarios refirió que en la Farmacia de Emergencia se ofrece muchas veces medicamentos y material médico quirúrgico con calidad y garantía. Con estos hallazgos podemos concluir que la Farmacia de Emergencia presenta problemas de abastecimiento de medicamentos y de material médico quirúrgico para atender a los usuarios externos de emergencia y no cumple con el Manual de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados.

Respecto al tiempo de espera en la farmacia, el 37% de los entrevistados manifestó que el tiempo de espera hasta que han sido atendido es corto, el 27,5% que es largo y el 22% que es normal, ello contrasta con la encuesta en otro servicio de emergencia de un hospital del Callao¹¹, la encuesta realizada por el equipo de gestión de la calidad del mismo hospital años después¹² y lo indicado por el equipo de gestión de la calidad del hospital de Iquitos⁹.

Ello puede deberse a que el personal de farmacia informó que el 90,9% conoce sus funciones, que el 81,8% tiene instrucción superior, y que el 54,6% tiene más de 20 años de labor.

En la valoración del trato y/o amabilidad del personal de la farmacia, el 50,3% de los usuarios manifestó que el trato y/o amabilidad fue bueno, el 35,4% que fue normal y el 10% que fue malo, lo cual concuerda con otros estudios como el de percepción de la calidad de la atención en servicios de salud de Nicaragua¹³, pero difiere con la encuesta de satisfacción del usuario atendido en la farmacia de un hospital de Iquitos⁹. Este acierto puede estar relacionado a que el 100% del personal de la Farmacia de Emergencia del Hospital María Auxiliadora manifestó que sus compañeros están prestos a apoyarlos cuando tienen algún problema para realizar su trabajo.

Del análisis de los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones:

1. La arquitectura hospitalaria proporciona acceso fácil desde el exterior del hospital a la Farmacia de Emergencia y está cerca de los servicios del Departamento de Emergencia y de caja.
2. La Farmacia de Emergencia debería tener áreas definidas como la zona de administración, zona de recepción y zona de dispensación para cada función, pero carece de éstas por falta de Infraestructura adecuada del Hospital.
3. Los recursos humanos no son suficientes para cumplir sus funciones.
4. La carencia de personal químico farmacéutico ocurre en el tiempo que permanece abierta la farmacia.
5. Falta de coordinación técnico administrativa de los trabajadores de la farmacia con la químico farmacéutica responsable y con la Jefe del Departamento de Farmacia.
6. El personal de farmacia recibió su última capacitación en el año 2001, lo cual indica que el personal no está actualizado.
7. Los problemas de abastecimiento de medicamentos y material médico quirúrgico para atender a los usuarios, es una de las características más relevantes en la atención que brinda la farmacia y no cumple con el Manual

de Estándares de calidad para Hospitales e Institutos especializados.

8. Existencia del 100% de bienestar y solidaridad del personal técnico y auxiliar que labora en la farmacia.
9. Existencia del 100% de disposición y ayuda en el trabajo por el personal no químico farmacéutico que labora en la farmacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mas M. Evaluación y mejora de la calidad. En: Bonal J, Dominguez-Gil A. Farmacia Hospitalaria. Madrid, España. Editorial Médica Internacional S.A. 1992. p. 73-89.
2. Vidal A, Berna D, Catalunya D, Codina C, *et al.* Garantía de Calidad en los Servicios de Farmacia Hospitalaria. Jarpyo Editores S.A., Barcelona, España, 1990.
3. Cuba M, Pérez M, Sedeño C. Caracterización de los servicios farmacéuticos hospitalarios Cubanos. Parte I. Rev Cubana Farm. 2006; 40(3): 56- 66.
4. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (1994). Evaluación de la calidad en los servicios de farmacia hospitalaria. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, Editor. Barcelona, España. 1994.
5. Wertheimer A , Daniels C, editores. Organización Panamericana de la Salud. Programa Regional de Medicamentos Esenciales. Manual para la administración de Farmacias Hospitalarias. Washington DC. EEUU; 1989.
6. Urquiaga D. Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el centro de salud Encañada - Red de salud II, Cajamarca [tesis de magíster]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 1990.
7. Asunta G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-Diciembre 2003 [tesis de magíster]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
8. Andrade, V, Martínez, C y Saco, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de Apoyo N° 1 MINSA-Cusco de Noviembre de 1999 a Enero del 2000 [tesis de médico]. Cuzco: Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cuzco; 2000.
9. Terrones W, Sirlopu J, Inga F, Gómez R, *et al.* Informe de la encuesta de satisfacción del usuario atendido en el Departamento de Farmacia. Hospital de Iquitos César Garayar García. Febrero - Marzo 2006. Disponible en: <http://www.hospitaliquitos.gob.pe/main/descargas/calidad/11.pdf>
10. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. Salud pública Méx. 1998; 40(1): 3-12.
11. Timana, L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao - Perú [tesis de magíster]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2002.
12. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Oficina de gestión de la calidad. Unidad de apoyo técnico. Encuesta de satisfacción del usuario externo - MINSA- HNDAC. 2007.
13. Wong Y, García L, Rodríguez E. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los usuarios, Matagalpa durante Noviembre 2002. [tesis de magíster]. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2003.