



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): VERÓNICA APELLIDOS: CORTÉS CHAGÜENDO

NOMBRE(S): JUAN MANUEL APELLIDOS: MORALES PARRA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): EDWIN MAURICIO APELLIDOS: MILLÁN HERNÁNDEZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO EN COLOMBIA ENTRE 2010 – 2013

RESUMEN

El objetivo de este proyecto fue aportar aspectos que sirvan de herramientas en los procedimientos de los servicios farmacéuticos en Colombia. Teniendo en cuenta el uso ineficiente de los recursos financieros de la salud, que sigue afectando a los usuarios por la entrega incompleta de medicamentos, por ciertos factores que influyeron inconformismo en la prestación del servicio. Con base en una encuesta que realizó el Ministerio de Salud, se evidenció los promedios que arrojó en la entrega oportuna de medicamentos y la calidad de atención en forma general en ambos regímenes entre 2010 - 2013 permitiendo reflexionar sobre la problemática en contexto.

PALABRAS CLAVE: percepción, satisfacción, medicamento, calidad de atención, régimen subsidiado, régimen contributivo, servicios farmacéuticos, usuarios.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 54 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: 1

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPENSACIÓN DE
MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS
SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y
CONTRIBUTIVO EN COLOMBIA ENTRE 2010 - 2013**

VERÓNICA CORTÉS CHAGÜENDO

JUAN MANUEL MORALES PARRA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

SANTIAGO DE CALI

2016

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPENSACIÓN DE
MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS
SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y
CONTRIBUTIVO EN COLOMBIA ENTRE 2010- 2013**

**VERÓNICA CORTÉS CHAGÜENDO
JUAN MANUEL MORALES PARRA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para
optar al título de Tecnólogo en Regencia de Farmacia**

Director

**EDWIN MAURICIO MILLÁN HERNÁNDEZ
Master en Desarrollo Sustentable**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA
SANTIAGO DE CALI**

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

**ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

HORA: 6:15 PM

FECHA: 17 DE MARZO DE 2016

LUGAR: PROYECCIÓN SOCIAL, SALÓN 203

JURADOS: MIGUEL EDUARDO CALLEJAS URIBE

MARTHA LUCIA HINESTROZA FILIGRANA

INGRID QUICENO ZULETA

TITULO DE LA TESIS: PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN RESPECTO A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS EN EL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO EN COLOMBIA ENTRE 2010 - 2013.

DIRECTOR: EDWIN MAURICIO MILLAN HERNANDEZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES

NOMBRE	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
MORALES PARRA JUAN MANUEL	1482853	4.2	CUATRO DOS
CORTES CHAGUENDO VERÓNICA	1482880	4.2	CUATRO DOS

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

FIRMA DE LOS JURADOS:

MIGUEL EDUARDO CALLEJAS U.
98627220

MARTHA LUCIA HINESTROZA F.
66947361

ANTONIO JOSE PALACIOS M.
12968109

Vo. Bo.

EDWIN MAURICIO MILLAN HERNANDEZ
Director Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia
Facultad de Educación a Distancia y Virtual
Institución Universitaria Antonio José Camacho

A Dios por brindarnos entendimiento, sabiduría, salud y bienestar.

A nuestros padres por su esfuerzo, paciencia, y acompañamiento en los momentos difíciles, como también en nuestras alegrías y apoyo incondicional en el proceso de nuestra formación personal y profesional.

VERÓNICA - JUAN MANUEL

Agradecimientos

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Edwin Mauricio Millán Hernández, Máster en Desarrollo Sustentable, director del proyecto, por su valiosa colaboración y tiempo dedicado en el desarrollo del mismo.

Los docentes de la Institución Universitaria Antonio José Camacho por compartir sus conocimientos y hacer posible nuestra formación profesional y sabiduría en el desarrollo de este trabajo.

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. El Problema	13
1.1 Planteamiento de la Situación Objeto de Estudio	13
1.2 Formulación del Problema	14
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos	15
2. Referente Teórico	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Marco Teórico	20
2.3 Marco Conceptual	27
2.4 Marco Legal	29
3. Metodología y Materiales	32
4. Resultados	34
4.1 Factores que incidieron en la percepción respecto a la dispensación de medicamentos, Según: El Observatorio Así Vamos en Salud	34
4.2 Clasificación de la información según las EPS	36

4.3 Percepción de la satisfacción de la calidad de atención del régimen subsidiado y contributivo 2010- 2013	38
4.4 Percepción de la satisfacción en la entrega oportuna de medicamentos del régimen subsidiado y contributivo 2010- 2013	38
4.5. Comparación de Entidades Promotoras de Salud en ambos regímenes entre los años 2010-2013	39
4.6 Análisis y Discusión	41
5. Conclusiones	46
6. Recomendaciones	47
Bibliografía	48