



## 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

|  | <b>pág.</b> |
|--|-------------|
| 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 |