

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**“Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas”**

**FACULTAD DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA**



**IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFARMACIA Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HIPERTENSOS QUE ACUDEN  
A LA BOTICA FAVIFARMA (OCTUBRE – DICIEMBRE) 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico y  
Bioquímico**

**TESISTAS**

**BACHILLER: LINARES HUAMAN, ARONE**

**BACHILLER: HUALLPA FELIPE, VERONICA ELISA**

**ASESOR**

**Dr. VILCHEZ CÁCEDA, HÉCTOR ALEXANDER**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue evaluar si la implementación del servicio de Telefarmacia influye en la satisfacción de los usuarios hipertensos que acuden a la Botica Favifarma durante los meses de octubre a diciembre del 2021. Enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, explicativo, correlacional de corte transversal, de una población total de 274 clientes, la muestra fue de 160 varones entre las edades de 50 a 60 años que acuden a la Botica Favifarma de la urbanización Universal, distrito de Santa Anita, provincia de Lima, aplicándose el cuestionario implementación de la Telefarmacia y cuestionario satisfacción del usuario.

Los resultados para implementación de la Telefarmacia: el 43,75 % y 33,75 % de los clientes “casi siempre” confían que el Farmacéutico chequee su prescripción médica y le dedique el momento preciso para responder sus preguntas. el 37,50 % y 31,25 % “siempre” confían que el Farmacéutico constate la legitimidad de la prescripción antes de dar las medicinas y que su trato sea cordial. el 38,75 % y 28,13 % “siempre” aprecian una adecuada organización del seguimiento farmacoterapéutico y que el Farmacéutico presenta un amplio conocimiento de los medicamentos.

Al aplicar el Chi-Square Test se obtuvo ( $p < 0,05$ ) para la implementación del servicio de Telefarmacia y su influencia frente a la satisfacción de los usuarios hipertensos que acuden a la Botica Favifarma (octubre – diciembre) 2021.

Estos resultados nos indican que existe una relación estadísticamente significativa entre la implementación del servicio de Telefarmacia y la satisfacción de los usuarios hipertensos que acuden a la Botica Favifarma (octubre – diciembre) 2021

**Palabras Claves:** Telefarmacia, Atención farmacéutica, Dispensación, Seguimiento farmacoterapéutico, Satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of the present work was to evaluate if the implementation of the Telepharmacy service influences the satisfaction of hypertensive users who attend the Botica Favifarma during the months of October to December 2021. Quantitative approach, descriptive, explanatory, correlational cut-off design. cross-sectional, of a total population of 274 clients, the sample was 160 men between the ages of 50 and 60 who attend the Botica Favifarma of the Universal urbanization, district of Santa Anita, province of Lima, applying the questionnaire implementation of the Telepharmacy and user satisfaction questionnaire.

The results for the implementation of the Telepharmacy: 43.75% and 33.75% of the clients "almost always" trust that the Pharmacist checks their medical prescription and dedicates the precise moment to answer their questions. 37.50% and 31.25% "always" trust that the Pharmacist confirms the legitimacy of the prescription before giving the medicines and that their treatment is cordial. 38.75% and 28.13% "always" appreciate an adequate organization of pharmacotherapeutic follow-up and that the Pharmacist has extensive knowledge of medications.

When applying the Chi-Square Test, ( $p < 0.05$ ) was obtained for the implementation of the Telepharmacy service and its influence on the satisfaction of hypertensive users who attend the Botica Favifarma (October - December) 2021.

These results indicate that there is a statistically significant relationship between the implementation of the Telepharmacy service and the satisfaction of hypertensive users who attend the Botica Favifarma (October - December) 2021

**Key Words:** Telepharmacy, Pharmaceutical care, Dispensing, Pharmacotherapeutic follow-up, Satisfaction.