

| | | | |
|--|--|--------|-------------|
| | GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | Código | FO-SB-12/v0 |
| | ESQUEMA HOJA DE RESUMEN | Página | 1/69 |

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) ERIKA EMISLESH APELLIDOS HIGUERA ESPINEL

NOMBRE(S) ERICK GIOVANNY APELLIDOS PÉREZ BARBOSA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS EN SALUD

DIRECTOR (S):

NOMBRE(S) ALEXANDER APELLIDOS ALMEIDA ESPINOSA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CALIDAD EN EL MODELO DE ATENCIÓN DE LA SEDE GESTOR FARMACÉUTICO EN LA IPS “AUDIFARMA” BUCARAMANGA - SANTANDER, 2018

RESUMEN. Con el programa se logró: caracterizar la población que consulta cada uno de los puntos de dispensación en la ciudad de Bucaramanga, identificar las variables objeto de medición, mediante un instrumento definido en la Ips Audifarma, con el fin de conocer los factores asociados a la calidad del modelo de atención institucional, analizar los resultados del instrumento de medición y dar las sugerencias respectivas del caso y proponer las medidas correctivas y de mejoramiento continuo con el fin de consolidar el modelo de atención institucional.

PALABRAS CLAVES: Gestor farmacéutico, IPS, caracterizar, medición,

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 69 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

| Elaboró | | Revisó | | Aprobó | |
|------------------------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|
| Equipo Operativo del Proceso | | Comité de Calidad | | Comité de Calidad | |
| Fecha | 24/10/2014 | Fecha | 05/12/2014 | Fecha | 05/12/2014 |

CALIDAD EN EL MODELO DE ATENCIÓN DE LA SEDE GESTOR FARMACÉUTICO EN
LA IPS “AUDIFARMA” BUCARAMANGA - SANTANDER, 2018

ERIKA EMISLESH HIGUERA ESPINEL
ERICK GIOVANNY PÉREZ BARBOSA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS EN SALUD
CREAD -BUCARAMANGA
2019

CALIDAD EN EL MODELO DE ATENCIÓN DE LA SEDE GESTOR FARMACÉUTICO EN
LA IPS “AUDIFARMA” BUCARAMANGA - SANTANDER, 2018

ERIKA EMISLESH HIGUERA ESPINEL
ERICK GIOVANNY PÉREZ BARBOSA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Administrador de los
Servicios en Salud

Director:
ALEXANDER ALMEIDA ESPINOSA
Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS EN SALUD
CREAD -BUCARAMANGA
2019



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: 18 DE MAYO DE 2019
HORA: 10:30 A.M.
LUGAR: CREAD BUCARAMANGA
JURADOS: CLAUDIA PATRICIA MORENO PICO
ARNULTO CORZO FARFAN
MAGNOLIA SNEDY SALCEDO

TITULO DE LA TESIS: “CALIDAD EN EL MODELO DE ATENCION DE LA SEDE GESTOR FARMACÉUTICO EN LA IPS “AUDIFARMA” BUCARAMANGA-SANTANDER, 2018”

DIRECTOR: ALEXANDER ALMEIDA ESPINOSA C.C. 91.528.438 DE BUCARAMANGA

| NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES: | CODIGO | NOTA | CALIFICACIÓN |
|-------------------------------------|--------|------|--------------|
| <u>ERIKA JULIETH CAMACHO PINZON</u> | 790845 | 4.2 | APROBADO |
| <u>ERICK GIOVANNY PEREZ BARBOSA</u> | 790775 | 4.1 | APROBADO |

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

OBSERVACIONES:

FIRMA DE JURADOS:

Vo. Bo.

Mag. Silvia Paola Gallardo Figueroa
C.C. 1.098.719.572 Bga
Coordinadora CREAD Bucaramanga

Tabla de contenido

| | pág. |
|--------------------------------|-------------|
| Introducción | 9 |
| 1. Problema | 11 |
| 1.1 Título | 11 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 11 |
| 1.3 Formulación del problema | 16 |
| 1.4 Justificación | 16 |
| 1.5 Objetivos | 19 |
| 1.5.1 Objetivo general | 19 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 19 |
| 2. Marco referencial | 20 |
| 2.1 Antecedentes | 20 |
| 2.1.1 Internacional | 20 |
| 2.1.2 Nacional | 22 |
| 2.2 Marco teórico | 23 |
| 2.3 Marco legal | 31 |
| 2.4 Marco conceptual | 34 |
| 2.5 Marco contextual | 35 |
| 3. Metodología | 41 |
| 3.1 Tipo de investigación | 41 |
| 3.2 Población y muestra | 41 |
| 3.2.1 Población | 41 |

| | |
|--|----|
| 3.2.2 Muestra | 42 |
| 3.3 Métodos, Técnicas e instrumentos para la recolección de la información | 43 |
| 3.3.1 Método de investigación | 43 |
| 3.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de información | 43 |
| 4. Plan de tabulación y análisis de datos | 44 |
| 4.1 Instrumento de medición (Encuesta) | 44 |
| 4.2 Caracterización de la población | 45 |
| 4.3 Caracterización por variables de información | 45 |
| 4.3.1 Caracterización por variables general de la información | 58 |
| 4.4 Instrumento de medición (Encuesta) | 59 |
| 5. Aspectos éticos | 61 |
| 6. Conclusiones | 63 |
| 7. Recomendaciones | 65 |
| Referencias bibliográficas | 66 |