Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios

Rojas León C[1], Segura Cano S[2], Lizano Barrantes C[3], Cordero García E[3]
1 Caja Costarricense del Seguro Social. San José (Costa Rica)
2 Universidad de Costa Rica. Facultad de Medicina. San José (Costa Rica)
3 Universidad de Costa Rica. Facultad de Farmacia (Costa Rica)

Fecha de recepción: 11/05/2021 - Fecha de aceptación: 22/06/2021
DOI: http://dx.doi.org/10.4321/S1699-714X2022000400006

RESUMEN
Introducción: Las farmacias de comunidad privada en Costa Rica tienen una amplia trayectoria. Sin embargo, los servicios de Atención Farmacéutica desarrollados en estos centros de salud son poco conocidos y documentados, lo que dificulta determinar la importancia de estos servicios para la sociedad.
Método: Este es un estudio observacional, descriptivo realizado en los cinco cantones con mayor número de farmacias de comunidad privada de la provincia de San José (capital de Costa Rica). El estudio se realizó mediante la aplicación de un cuestionario a usuarios habituales de las farmacias seleccionadas durante el año 2018.
Resultados: Se realizaron un total de 385 encuestas. El análisis de los cuestionarios indica que un 60,8% de los usuarios asisten por lo menos una vez al mes a la farmacia. El 93% considera que el farmacéutico es un profesional que trasmite confianza y seguridad y el 79% indica que su salud puede mejorar si recibe educación continua por parte del regente farmacéutico.
Conclusiones: Los resultados evidencian la necesidad del desarrollo de un programa de Atención Farmacéutica en el ámbito privado. Ya que los usuarios consideran que, por ser las farmacias lugares de fácil acceso, su salud mejoraría de ser orientados sobre su tratamiento en una forma continua.

Palabras clave: **Farmacia, servicios farmacéuticos, medicamentos con supervisión farmaceutica.**

Pharmaceutical Care Services in private community pharmacies in Costa Rica: user perception

SUMMARY
Introduction: Private community pharmacies in Costa Rica have a long history. However, developed Pharmaceutical Care services in these health centers are little known and documented, which makes it difficult to determine the importance of these services for society.
Method: This is an observational, descriptive study carried out in the five cities in the province of San Jose (Costa Rica capital) with the highest number of pharmacies. The study was carried out by applying a questionnaire to regular users of the selected pharmacies during 2018.
Results: A total of 385 surveys were conducted. The analysis of the questionnaires indicates that 60.8% of users attend the pharmacy at least once a month. 93% consider that the pharmacist is a professional who transmits confidence and security and 79% indicate that their health can improve if they receive continuous education from the pharmaceutical.
Conclusions: The results show the need for the development of a Pharmaceutical Care program in the private sphere. Since users consider that, as pharmacies are easily accessible places, their health would improve if they were guided about their treatment on a continuous basis.

Key words: **Pharmacies, pharmaceutical service, behind-the-counter drugs.**

INTRODUCCIÓN

La Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud, celebrada en el año 1978, declaró que la salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Adicionalmente cataloga a la salud como un derecho humano fundamental[1]. Los servicios farmacéuticos enmarcados en la Atención Farmacéutica, son actividades encaminadas a que el profesional farmacéutico participe activamente en mejorar la salud e incrementar la calidad de vida de la población, por lo que deben ser promovidas por el propio farmacéutico[2-4]. La evidencia respalda que, con un adecuado acompañamiento por parte del farmacéutico, se puede reducir el incremento de visitas a urgencias relacionadas con el uso inadecuado de los medicamentos, así como el aumento de ingresos hospitalarios debido a resultados no adecuados al objetivo de la farmacoterapia[5-7].

Eugenia Cordero García ◆ Apartado Postal 2060-1000 ◆ San Pedro de Montes de Oca, San José (Costa Rica)
Eugenia.corderogarcia@ucr.ac.cr, corderoeu@gmail.com

Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios son importantes para la evaluación de los servicios de salud, conocer la percepción de los usuarios contribuye en el avance de los servicios de farmacia del país. Esta información ayuda a los farmacéuticos, a las organizaciones y a los organismos reguladores a modificar el alcance y la calidad de los servicios prestados en función de las necesidades y opiniones del usuario. Adicionalmente, esto permite conocer las áreas para mejorar la relación usuario y farmacéutico[8-10].

En Costa Rica no existen estudios de opinión publicados que permitan conocer la posición de los usuarios sobre varios aspectos inherentes a los servicios de Atención Farmacéutica brindados en la farmacia de comunidad y del farmacéutico de comunidad en el ámbito privado. Por tanto, existe un vacío de información que hace relevante la realización de este estudio que pretende conocer la percepción de los usuarios de los servicios de Atención Farmacéutica y el acceso al farmacéutico, en las farmacias de comunidad privadas de la provincia de San José y que tiene como objetivo final mejorar estos servicios.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio es de tipo observacional, descriptivo, transversal realizado en los cinco cantones de la provincia de San José (capital de Costa Rica) con mayor cantidad de farmacias durante abril y noviembre del 2018. Para la determinación de la muestra de farmacias a evaluar en cada cantón, se tomaron en cuenta las variables de población y número de farmacias inscritas de cada uno (información obtenida a partir de los datos del último censo de población de Costa Rica[12] y de los registros del Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica para mayo del 2018, respectivamente). La elección de las farmacias se hizo de forma aleatoria y se excluyeron las farmacias de cadena. El poder del estudio es del 80% con una desviación estándar de 0,05. Por cada farmacia a la que se asistió, se recolectaron diez cuestionarios.

En las farmacias se procedió a realizar la recolección de datos mediante un cuestionario dirigido a los usuarios: "Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico"[11], el cual se modificó para la población costarricense y fue validado previo a ser aplicado para este estudio. Los datos se recolectaron y analizaron en Excel.

Para la administración de los cuestionarios, se captaron a los usuarios durante las visitas habituales y espontáneas que realizaron a las farmacias, sin localizarlos previamente. A las farmacias se acudió según un cronograma establecido por las investigadoras en previa coordinación con los dueños de las farmacias. Una de las investigadoras entregaba los cuestionarios directamente a los usuarios, quienes lo completaban de forma anónima y lo devolvían a la investigadora en el momento de finalizar. Se excluyeron los menores de 18 años, usuarios que no puedan completar por sí mismos el cuestionario, que expresamente comuniquen ser analfabetos y los usuarios que por alguna limitación física no puedan leer ni escribir.

En cuanto a las consideraciones éticas, previo a la realización de la encuesta, se comunicó a los implicados en la investigación el objetivo de la misma, así como la forma en que la información obtenida sería archivada garantizando su seguridad y confidencialidad, y solo se haría uso de ella con fines científicos. Todos los participantes firmaron previo a la realización de la encuesta un consentimiento informado Para la ejecución de esta investigación se contó con la autorización por parte del Comité de Bioética de la Universidad de Costa Rica (VI-9261-2017).

RESULTADOS

Para el desarrollo de esta investigación se entrevistó un total de 385 usuarios de farmacia privada de comunidad, en 39 farmacias ubicadas en la provincia de San José, específicamente en los cantones de Curridabat, Desamparados, Escazú, Goicoechea y San José, de acuerdo con los parámetros establecidos en la metodología.

De acuerdo con la información obtenida posterior al análisis de los cuestionarios, se pudo determinar que el 55% (n=210) de las personas encuestadas eran mujeres y el 45% (n=175) hombres y el grupo etario en el que hubo mayor número de usuarios encuestados fue de los 18 a los 29 años. En la figura 1 se puede observar la distribución de los usuarios de farmacias de acuerdo con la edad.

En la figura 2 podemos observar la frecuencia con la que asisten los usuarios a la farmacia. El 60,8% de los usuarios (n=234) asisten a la farmacia por lo menos una vez al mes, sin embargo, algunos pacientes asisten hasta dos veces o más en una semana.

Con respecto a los servicios brindados por el farmacéutico, el 31% (n=120) afirmó haber solicitado la ayuda del profesional en la misma visita a la farmacia en la que fueron encuestados. De las personas que en algún momento han solicitado la atención del farmacéutico (en la visita actual o alguna anterior), el 97% (n=374) indican que el farmacéutico estaba presente en la farmacia al momento de la solicitud y que recibió respuesta positiva a la solicitud de atención.

En relación con la atención recibida por parte del farmacéutico, el 93% (n=348) considera que el farmacéutico le transmitió confianza y seguridad con la respuesta y servicio que requirió; y el 92% (n=344) indica que el farmacéutico aclaró la duda o consulta expresada. En la figura 3 se muestran los servicios solicitados por los pacientes.

Con respecto al usuario final de los servicios farmacéuticos solicitados, el 77% (n=296) de los encuestados requerían el servicio para ellos mismos, mientras que el 23% (n=89) solicitaron los servicios en nombre de un tercero.

Adicionalmente, se consultó sobre los medios que utilizan los usuarios para resolver dudas sobre medicamentos o problemas de salud. Un 85% (n=327) de los usuarios encuestados recurren a un profesional en la salud para resolver sus consultas de medicamentos. De ese 85%, un 41% (n=134) indicó acudir a un farmacéutico para aclarar sus dudas (figura 4).

Al consultar a los usuarios sobre la percepción de la función del profesional farmacéutico en la farmacia de comunidad, un 40% de los encuestados los considera una persona orientadora en el uso de medicamentos y un 38% lo considera un experto en medicamentos. Además, el estudio evidenció que un 59% (n=227) considera importante que la información sea brindada a pesar de no manifestar la necesidad de obtenerla. Además, el 79% (n=304) indica que su salud podría mejorar si recibiera una orientación continua por parte del farmacéutico.

Con respecto al grado de satisfacción del servicio recibido por parte del farmacéutico en la farmacia de comunidad se pueden observar los resultados en la tabla 1.

DISCUSIÓN

Actualmente, una de las barreras más importante para la implementación de un servicio de Atención Farmacéutica en el contexto de las farmacias de comunidad privadas, es la poca demanda de estos servicios por parte de los usuarios debido fundamentalmente a que la población desconoce la existencia de dichos servicios y por tanto, no esperan recibir este servicio[12,13].

Otra barrera identificada es que no existe un modelo de compensación económica por la oferta de estos servicios, por lo que los mismos se asumen dentro de las funciones de la regencia. Esto dificulta el reconocimiento social de los mismos por parte de empleadores y usuarios de las farmacias privadas de comunidad.

En Costa Rica los servicios farmacéuticos de AF han ido cambiando, estandarizándose primero en la seguridad social[14]. Las farmacias de comunidad privadas han brindado los servicios tradicionalmente, pero hay poca documentación al respecto. En una publicación sobre la caracterización de los servicios brindados en las farmacias privadas de comunidad de Costa Rica se encontró que el 100% de ellas despachan medicamentos, el despacho de vacunas estuvo disponible en 82,2% de estas y el despacho de psicotrópicos y estupefacientes se realiza en un 91,9% y un 34,4% respectivamente[9].

La imagen internacional que por largo tiempo han tenido los farmacéuticos de comunidad, se ha basado en un modelo transaccional, centrado principalmente en la preparación, dispensación y suministro de medicamentos[15]. Sin embargo, la profesión se ha transformado considerablemente en los últimos tiempos y enfrenta cambios radicales a medida que avanza hacia la prestación de servicios y desempeña un papel más importante en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades[16,17] .

Los servicios farmacéuticos demuestran mejorar la calidad de vida del usuario, al favorecer el conocimiento de la enfermedad y de los medicamentos que se consumen para tratar las afecciones de la persona. Además, el uso adecuado de los medicamentos genera ahorros para el sistema de salud y el consumidor, y facilitan la colaboración interprofesional[18,19]. En este sentido, cuando una farmacia presta a los usuarios servicios diferenciadores como por ejemplo, facilitar al usuario información acerca del mecanismo de acción de los medicamentos, de la patología o aspectos relacionados con el manejo y almacenamiento del tratamiento, generan un impacto positivo. Este servicio adicional implica una diferenciación significativa de otros establecimientos farmacéuticos; que simplemente despachan medicamentos a solicitud del usuario[15].

Considerando que las farmacias participantes de esta investigación se encuentran en una zona de alta densidad demográfica y con alto volumen de farmacias, resulta un factor determinante realizar una serie de estrategias diferenciadoras que estén orientadas no sólo a captar a usuario, sino a mantener la fidelidad de los usuarios, basada en un excelente servicio. De esta manera, la innovación es clave, así lo han documentado investigadores como Frías, al decir que "es difícil comprender la importancia de brindar un servicio de calidad en las farmacias de comunidad. Tomando en consideración que la mayoría de los usuarios que acuden a ellas, están aquejados por alguna enfermedad o dolencia"[20].

Figura 1. Distribución etaria de los usuarios encuestados en las farmacias

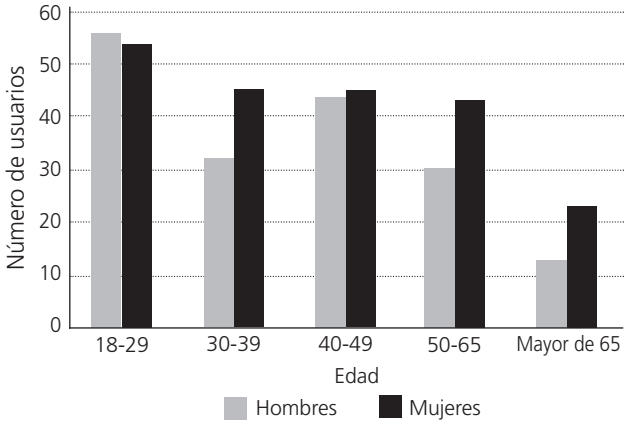


Figura 2. Distribución de la frecuencia en la que asisten los usuarios a las farmacias privadas de comunidad

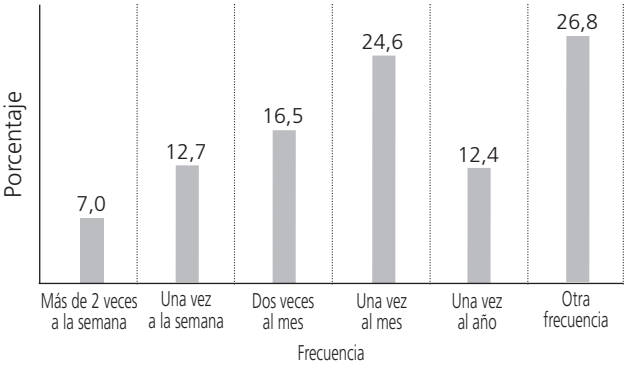


Figura 3. Servicio de Atención Farmacéutica requerido por los usuarios que solicitan asesoramiento por parte del farmacéutico

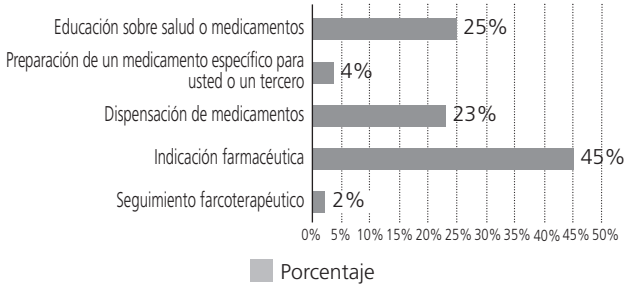


Figura 4. Medios que utilizan los usuarios para resolver consultas referentes a medicamentos

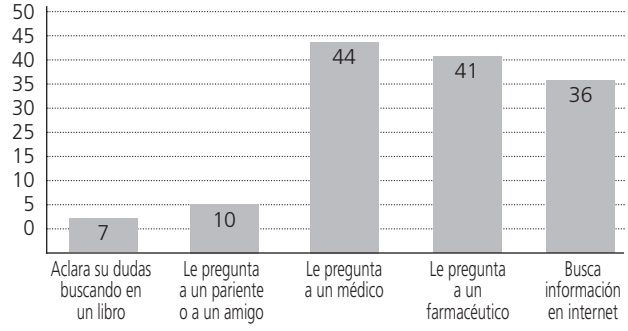


Tabla 1. Factores que influyen en el servicio del profesional farmacéutico

Actividad evaluada	Promedio obtenido
La privacidad del lugar donde conversa con el farmacéutico sobre sus consultas	76,3
La manera en que el farmacéutico procura trabajar junto con su médico para estar seguros de que su medicación es la mejor para usted	78,4
La frecuencia con que el farmacéutico se reúne con usted para llevar un control acerca de cuán bien está actuando la medicación que usted debe tomar	78,5
La ayuda que obtiene del farmacéutico para evitar costos innecesarios relacionados con su medicación	79,0
La ayuda del farmacéutico cuando un medicamento no tiene el efecto esperado	79,7
La información que le brinda el farmacéutico sobre el almacenamiento adecuado de su medicación	80,0
La responsabilidad que el farmacéutico asume por su tratamiento con medicamentos	80,3
El profesional se encuentra debidamente identificado (carné) o algún tipo de identificación tipo gabacha blanca	80,3
La ayuda que usted recibe del farmacéutico ante un problema de salud que puede estar causado por su medicación	80,7
La información escrita que el farmacéutico le brinda o entrega sobre medicamentos y temas de salud	80,8
La manera en que el farmacéutico trabaja junto con usted para planificar lo que debería hacerse para tener buenos resultados de su medicación	81,0
Los servicios de atención farmacéutica brindados en esta farmacia.	81,4
La información que el farmacéutico le brinda sobre los resultados esperados de su tratamiento	81,6
El interés mostrado por parte del farmacéutico en su salud	82,1
El asesoramiento que recibe del farmacéutico sobre los problemas que usted puede tener con su medicación	82,5
La cantidad de tiempo que le dedica el farmacéutico a la entrega del medicamento y a la explicación de este, así como a la aclaración de dudas que usted tenga respecto al tratamiento en esta farmacia	82,7
Los esfuerzos del farmacéutico para ayudarlo a mejorar su salud o mantenerlo saludable	82,8
Las instrucciones del farmacéutico sobre cómo tomar su medicación	83,2
La disposición del farmacéutico para responder sus preguntas	83,5
La relación profesional del farmacéutico con usted	83,5
La ayuda que el farmacéutico le brinda para organizar su tratamiento con el resto de la medicación	83,5
El trato recibido por parte del farmacéutico. (La cortesía y el respeto que le muestra el farmacéutico)	86,1

Escala: 100-80: muy satisfecho - 60-80: algo satisfecho - 40-60: ni satisfecho ni insatisfecho - 20-40: algo insatisfecho - 0-20: muy insatisfecho.

En el presente estudio, más del 50% de las personas participantes indican tener la necesidad de recibir información relacionada con los medicamentos que están adquiriendo, aún cuando no la han solicitado expresamente. Esto puede ser un elemento esencial y diferenciador adicional, que podrían incorporar las farmacias para hacerse notar entre la competencia. Al mismo tiempo, refleja el deseo de las personas por conocer más de los medicamentos que consume y con ello, mejorar su condición de salud[20].

Sin embargo, el presente estudio señala también que el 18% de los usuarios encuestados nunca han solicitado ningún tipo de servicio al farmacéutico de comunidad, lo cual evidencia que existen personas no familiarizadas con los servicios farmacéuticos tradicionales que se ofrecen en Costa Rica. Aunado a esto, a pesar de que han habido algunos esfuerzos iniciales[21,22], es necesario indicar la carencia de protocolos o guías específicas, referidas a estos servicios en el sector privado por parte de las instituciones que los regulan, a saber Colegio de Farmacéuticos y Ministerio de Salud.

A pesar de todos los beneficios que se pueden obtener de los servicios de Atención Farmacéutica en la farmacia para el usuario y para el sistema de salud, esta investigación también demuestra que un 3% de los encuestados no contaron con la posibilidad de recibir los servicios que engloba la Atención Farmacéutica, debido a que el farmacéutico encargado no se encontraba en el establecimiento. Pese a que no es un hallazgo cuantitativamente significativo, la ausencia del profesional es importante, no solo porque se incumple con los reglamentos nacionales[23], sino que este tipo de prácticas privan a los usuarios de recibir una atención oportuna y de posicionar la profesión con un servicio fundamental para la atención primaria de salud.

Uno de los factores más importantes cuando se le brinda atención a un usuario en una farmacia es la confianza que la persona le tenga al profesional farmacéutico. Esta variable fue medida en el presente estudio al indagar los recursos a los cuales recurren los usuarios al momento de tener una duda sobre el uso de medicamentos. De las personas encuestadas, 41% de los usuarios acuden en busca de ayuda a este profesional, porcentaje muy similar al obtenido por los profesionales en medicina (44%).

A pesar de que el médico representa al profesional de preferencia en el momento de aclarar dudas sobre los medicamentos, los estudios indican que las farmacias de comunidad continúan siendo los lugares de más fácil acceso para la bús-

queda de orientación sobre los mismos, debido a la confianza que tienen en el farmacéutico, a las dificultades de comunicación con el médico y a un ahorro de tiempo[17]. La mayoría de los médicos, no cuentan con el tiempo suficiente para brindar toda la educación acerca de la enfermedad y el uso adecuado de los medicamentos que requieren los usuarios, y es aquí cuando otros miembros del equipo multidisciplinario pueden hacer una valiosa contribución para eliminar cualquier carencia de información. Los farmacéuticos pueden tener un rol determinante en la educación de los pacientes, ya que tienen más tiempo y la experiencia adecuada para brindar atención de alta calidad enfocada en el usuario[11,24,25].

Otro factor determinante en la Atención Farmacéutica es la satisfacción del usuario, lo cual se ha convertido en un indicador de la calidad del servicio y permite mejorar los comportamientos de salud de estos, lo que conduce a mejores resultados[26]. La valoración de la calidad asistencial debe realizarse tomando en cuenta tanto la dispensación, como la capacidad del personal para satisfacer las necesidades y demandas del usuario[11,19]. De los usuarios encuestados que han sido beneficiados de los servicios profesionales del regente farmacéutico, 82% se encuentra satisfecho, mientras que 18% de los usuarios perciben alguna deficiencia en el servicio brindado. Al tener el usuario mayor satisfacción con la información recibida acerca de su tratamiento o su enfermedad, se observa mejor adherencia a la medicación y mejor persistencia. Los estudios indican que los usuarios requieren una atención farmacéutica comunitaria y que ésta sea brindada en forma oportuna en las farmacias[27-30].

Para algunas enfermedades, la educación es fundamental para lograr una diferencia considerable en el comportamiento de las personas y promover el autocuidado a través de estilos de vida saludables y un control de la enfermedad[24]. Algunas de las enfermedades en las que se ha demostrado el beneficio de la educación del usuario son la diabetes, la hipertensión y el asma[24,25,27,28]. El 59% de los usuarios encuestados considera importante el aporte de información sobre los medicamentos que pueda brindarle el farmacéutico.

CONCLUSIONES

Los resultados evidencian la necesidad del desarrollo de un programa de Atención Farmacéutica en el ámbito privado, ya que los usuarios consideran que, por ser las farmacias lugares de fácil acceso, su salud mejoraría de ser orientados sobre su tratamiento en una forma continua. La función del farmacéutico no debe terminar con la entrega de medicamentos o despacho de los mismos, sino que deben incluir el seguimiento farmacoterapéutico y la colaboración con otros profesionales de la salud en nombre de los usuarios, como un proceso continuo y dinámico.

Conflicto de intereses: Las autoras declaran no tener conflicto de intereses.

BIBLIOGRAFÍA

1. Urtrilla A, Morillo R, Ania J, Cardeñosa M, Vilchez A, Perea E, et al. Salud Pública. 1er ed. España: Editorial MAD, S.L; 2006
2. Federación Internacional de Farmacia. Organización Mundial de la Salud. [citado 2020, ene 10]. Directrices Conjuntas FIP/OMS Sobre Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los Servicios Farmacéuticos. Disponible en: https://www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=334&table_id=.
3. Oshima S, Senoo K Negishi A, Akimoto H, Ohara K,Inoue N. Identification of the Discrepancies between Pharmacist and Patient Perception of the Pharmacist's Role as an Advisor on Drug Therapy Based on Social Science Theory. Biol. Pharm. Bull. 2016;39(3):313-22. doi: 10.1248/bpb.b15-00565.
4. Céspedes Y, Cortés R, Madrigal M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. Rev. Costarr Salud Pública. 2011;20:75-82.
5. Armando P, Uema S, Sola N. Valoraciónde la satisfacciónde los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico. Seguimiento Farmacoterapéutico. 2005;3(4):205-212.
6. Hepler C, Strand L. Opportunities and responsibilities in the Pharmaceutical Care. Am J Hosp Pharm. 1990;47(3):533-543.
7. Alotaibi H, Abdelhalim M. Consumers' perceptions on the contribution of community pharmacists in the dispensing process at Dawadmi. Saudi Pharmaceutical Journal. 2015; 23: 230-234. doi: 10.1016/j.jsps.2014.11.002.
8. Sánchez L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institucion de Seguridad Social en Guadalupe. Nuevo León: Universidad Autónoma De Nuevo León; 2012. 79p. Disponible es: https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/5473.
9. Pereira A, Lizano C, Hernández LE. Consulta farmacéutica en farmacias de comunidad de Costa Rica: un servicio basado en Atención Primaria. Rev. OFIL-ILAPHAR. 2018;28:4:307-311.
10. Instituto Nacional de Estadística y Censo. Censo Población de Costa Rica. [citado 2019 Nov 17]. Disponible en: www.inec.cr.
11. Rincon A, Goncalves E, Andrade B. Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico en 03 Parroquias del municipio Libertador del estado Mérida. INHRR. 2012;43(2).
12. Rossing C, Hansen EH, Krass I. Barriers and facilitators in Pharmaceutical Care: perceptions and experiences among Danish Community pharmacists. J Soc Admin Pharm. 2001;19(2):55-64.
13. Bajorek BV, Lemay KS, Magin PJ, Roberts C, Krass I, Armour CL. Preparing pharmacists to deliver a targeted service in hypertension management: evaluation of an interprofessional training program. BMC Med Educ. 2015; 15:157. doi: 10.1186/s12909-015-0434-y.
14. Kaboli PJ, Hoth AB, McClimon BJ, Schnipper JL. Clinical pharmacists and inpatient medical care: a systematic review. Arch Intern Med. 2006;166(9):955-964. doi: 10.1001/archinte.166.9.955.
15. Caja Costarricense de Seguro Social. Política Institucional de Atención Farmacéutica. San José: Costa Rica. 2012. Disponible en https://www.ccss.sa.cr.
16. Organización Panamericana de la Salud – Oficina de Organización Mundial de la Salud. OPS/OMS. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud; 2012. [citado 2020 Jun 16] Disponible en: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/serie-rapsano6-2013.pdf.
17. Bosse N, Machado M, Mistry A. Efficacy of anover-the-counterintervention follow-up program in communitypharmacies. J Am PharmAssoc. 2012;52(4):535-40. doi: 10.1331/JAPhA.2012.10093.
18. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross-Sectional Study of National Level Data. PLoS One. 2015; 10(11):e0142269. doi:10.1371/journal.pone.0142269.
19. Frías DM, Arias MI. Identificación y validación de las dimensiones del servicio farmacéutico: una contribución a la gestión empresarial de las farmacias. Revista Europea de Direccióny Economía de la Empresa. 2006;15(3):153-170.
20. Menolli P, Ivama AM, Cordoni L. Caracterización de los servicios de atención primaria del Sistema Único de Salud en Londrina, Paraná, Brasil. Rev. Panam Salud Pública. 2009;35(3):254-259.
21. Pereira A, Lizano C, Hernández LE. Caracterización de las consultas de indicación farmacéutica en 30 farmacias comunitarias del área metropolitana de Costa Rica. Pharm Care Esp. 2016;18(1):16-27.
22. Lizano-Barrantes C. Protocolos de Indicación Farmaceútica en síntomas menores gastrointestinales para farmacias de comunidad de Costa Rica (PRIMERA PARTE). Pharmaceutical Care - La Farmacoterapia. 2014;1(1):1-25.
23. República de Costa Rica. Ley General de Salud. Ley 5395. Art. 3. Asamblea Legislativa.
24. Lea VM, Corlett SA, Rodgers RM. Workload and its impact on community pharmacists' job satisfaction and stress: a review of the literature. 2012;A20(4):259-71. doi: 10.1111/j.2042-7174.2012.00192.
25. Da Costa S, Trevizan M. Los roles profesionales de un equipo de salud: la visión de sus integrantes. Rev. Latino-Am. 2007;15(1):106-112. doi.org/10.1590/S0104-11692007000100016.
26. Gastelurrutia MA. El rol de la farmacia comunitaria en salud pública. (El caso del farmacéutico ante las toxicomanías). Farmacéuticos Comunitarios. 2012;4(2):78-83.
27. Shikiar R, Rentz AM. Satisfaction with medication: an overview of conceptual, methodologic, and regulatory issues. Value Health. 2004;7(2):204-215. doi: 10.1111/j.1524-4733.2004.72252.x.
28. Cranor CW, Christensen DB. The Asheville Project: short-term outcomes of a community pharmacy diabetes care program. J Am Pharm Assoc. 2003;43(2):149-59. doi: 10.1331/108658003321480696.
29. Kelly CW. Therapeutic enhancement: nursing intervention category for patients diagnosed with Readiness for Therapeutic Regimen Management. J Clin Nurs. 2008;17(7b):188-191. doi: 10.1111/j.1365-2702.2007.02121.x.
30. Hassali M, Subish P, Shafie A, Mimi I. Perceptions and barriers towards provision of health promotion activities among community pharmacists in the State of Penang, Malaysia. J Clin Diagn Res. 2009;3(3):1562-1568.

Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional.