

USUARIA CON LA CALIDAD DE MEDICAMENTOS ANTIHIPERTENSIVOS DISPENSADOS EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

USER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF ANTIHYPERTENSIVE MEDICATIONS DISPENSED IN A HEALTH FACILITY

Maritza Johanna Enríquez Enríquez^{1*}

E-mail: mjenriquez82@est.ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0780-8637>

Martha Cecilia Nieto Abad¹

E-mail: martha.nieto@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8416-2282>

Cecilia Ivonne Narváez Zurita¹

E-mail: iarvaez@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7437-9880>

¹Universidad Católica de Cuenca. Ecuador.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Enríquez Enríquez, M. J., Nieto Abad, M. C., & Narváez Zurita, C. I. (2025). Satisfacción usuaria con la calidad de medicamentos antihipertensivos dispensados en un establecimiento de salud. *Universidad y Sociedad* 17(6). e5467.

RESUMEN

La hipertensión arterial constituye un problema de salud pública que requiere un manejo farmacológico efectivo y adherencia sostenida. En consecuencia, este estudio tiene como objetivo identificar la relación entre la calidad del medicamento antihipertensivo dispensado en el Centro de Salud Tipo C de la provincia del Azuay y la satisfacción de los pacientes del cantón Nabón. Se empleó un diseño no experimental, mixto y correlacional, aplicando el cuestionario TSQM a 34 pacientes y cuidadores, así como entrevistas semiestructuradas a 4 profesionales del equipo de salud. Los resultados evidenciaron asociaciones significativas entre la percepción de eficacia, alivio de síntomas, facilidad de planificación de dosis, accesibilidad al medicamento y satisfacción del paciente ($p < 0,01$). La confianza y el suministro continuo se vincularon con la adherencia. Se concluye que la calidad del medicamento, junto con orientación clara y seguimiento clínico, fortalece la satisfacción, la adherencia terapéutica y la continuidad del cuidado.

Palabras clave: Hipertensión arterial, Medicamentos antihipertensivos, Adherencia terapéutica, Satisfacción del paciente, Calidad farmacológica.

ABSTRACT

High blood pressure is a public health problem that requires effective drug management and sustained adherence. Consequently, this study aims to identify the relationship between the quality of antihypertensive medication dispensed at the Type C Health Center in the province of Azuay and patient satisfaction in the canton of Nabón. A non-experimental, mixed, correlational design was used, applying the TSQM questionnaire to 34 patients and caregivers, as well as semi-structured interviews with four health team professionals. The results showed significant associations between perceived efficacy, symptom relief, ease of dose planning, accessibility to medication, and patient satisfaction ($p < 0.01$). Confidence and continuous supply were linked to adherence. It is concluded that medication quality, together with clear guidance and clinical follow-up, strengthens satisfaction, therapeutic adherence, and continuity of care.

Keywords: High blood pressure, Antihypertensive medications, Therapeutic adherence, Patient satisfaction, Pharmaceutical quality.



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios con los medicamentos dispensados se relaciona estrechamente con la percepción de calidad del servicio, la cual surge del cumplimiento del proceso de atención y factores como la disponibilidad del fármaco, la confianza en su eficacia y la información proporcionada durante la entrega. Cuando estos elementos no cumplen con las expectativas, se debilita la relación del paciente con el sistema de salud, afectando la continuidad del tratamiento y la valoración general del servicio (Cepeda et al., 2024; Chuquipoma et al., 2025).

En contextos rurales, como en China, la percepción sobre la calidad de los medicamentos antihipertensivos influye directamente en la satisfacción del paciente. La falta de seguimiento adecuado, la rotación frecuente de profesionales de salud y la escasa orientación en el uso de fármacos generan desconfianza, abandono o sustitución de tratamientos y percepciones negativas sobre la atención recibida (Zhang et al., 2025). Por el contrario, en Albacete, España, los pacientes con presión arterial controlada y tratamientos prolongados muestran mayor satisfacción, destacando la eficacia, comodidad de uso y ausencia de efectos adversos como factores determinantes (López et al., 2019).

En México, la satisfacción varía según la institución. En el IMSS, el acceso a medicamentos y la infraestructura sanitaria se valoran más, mientras que en servicios privados la atención administrativa es clave. La evaluación más positiva se registra en instituciones privadas, seguida por el IMSS y, finalmente, el Seguro Popular (Moreno et al., 2021). En Ecuador, en cambio, la satisfacción de usuarios de centros públicos se ve limitada por demoras, falta de insumos y escasa orientación, lo que reduce la confianza y dificulta la continuidad del tratamiento (Chalco & Zingre, 2024). Un ejemplo se observa en el Centro de Salud Tajamar, Tulcán, donde un 44,2 % de usuarios manifiesta conformidad con los medicamentos, mientras que quejas sobre suministro interrumpido y falta de información generan valoraciones neutras o negativas (Narváez et al., 2023).

En este contexto, la investigación busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad de Patadel, cantón Nabón, con la calidad de los medicamentos antihipertensivos dispensados en el Centro de Salud Tipo C del Azuay, planteando como hipótesis que la calidad del medicamento se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del paciente.

Los antihipertensivos son agentes terapéuticos destinados a reducir la presión arterial y prevenir complicaciones cardiovasculares, actuando sobre mecanismos fisiológicos como el eje renina-angiotensina-aldosterona y la función endotelial (Fasce & Zárate, 2021; Rosas et al., 2020). La elección del tratamiento depende del perfil clínico del

paciente, considerando grado de hipertensión y comorbilidades, pudiendo emplearse monoterapia o combinaciones de IECA, ARA II, diuréticos tiazídicos y bloqueadores de calcio, ajustando dosis según respuesta individual (Buitrago et al., 2022; Chalco & Zhingre, 2023; Gopar-Nieto et al., 2021). La vía oral se prefiere por su facilidad y permite adherencia sin supervisión directa, mientras que la administración nocturna contribuye a un mejor control tensional y a la reducción de eventos cardiovasculares (Buitrago et al., 2022; Pareja et al., 2024).

El uso de combinaciones en un solo comprimido facilita la adherencia, simplifica el régimen y reduce efectos adversos, especialmente en hipertensión grado 2 o resistente, donde la triple terapia puede ser necesaria (Quesada et al., 2023; Rosas et al., 2020). La elección entre fármacos de marca o genéricos depende de eficacia, seguridad, costo y experiencia previa del paciente, factores que afectan la continuidad del tratamiento (Alomeir et al., 2024; López et al., 2019).

La satisfacción usuaria integra múltiples dimensiones de la calidad, incluyendo comunicación, trato, tiempo de espera e infraestructura (Ramos & Macías, 2024). La percepción positiva del paciente respecto al servicio y al medicamento mejora la adherencia terapéutica, especialmente cuando se brinda orientación clara sobre dosis, horarios y posibles efectos adversos (Buitrago et al., 2022; Chuquipoma et al., 2025; Febres & Mercado, 2020). La comprensión del tratamiento por parte del paciente se relaciona directamente con la adherencia y la continuidad terapéutica, evidenciando que el conocimiento sobre el fármaco aumenta la percepción de eficacia y calidad del medicamento (Pareja et al., 2024).

MATERIALES Y MÉTODOS

Se empleó un diseño no experimental, de enfoque mixto y alcance correlacional, con recolección de datos transversal, con el objetivo de establecer asociaciones entre la calidad del medicamento antihipertensivo y la satisfacción de los pacientes (Hernández et al., 2014). Para el análisis se utilizaron métodos analíticos-sintético e induktivo-deductivo, permitiendo descomponer el problema, sintetizar resultados y generar conclusiones a partir de la observación de casos concretos contrastados con marcos teóricos (Rodríguez & Pérez, 2017). La estrategia de estudio de caso se centró en el Centro de Salud Tipo C de la provincia del Azuay, combinando enfoques cuantitativos y cualitativos para explorar la relación entre las variables (Hernández et al., 2014).

La recolección de información incluyó encuestas aplicadas a 17 pacientes con hipertensión arterial de la comunidad de Patadel y a 17 cuidadores, así como entrevistas semiestructuradas a 4 profesionales del Equipo de Atención Integral en Salud (EAIS). Se utilizó el cuestionario TSQM versión 1.4 en español, evaluando aspectos

sociodemográficos, percepción de calidad del medicamento y nivel de satisfacción, con ítems de escala Likert y selección múltiple. Las entrevistas a los miembros del EAIS exploraron la percepción sobre la calidad de los fármacos, su influencia en la adherencia y propuestas de mejora. La información se recopiló mediante formularios en Google Forms y fue organizada y analizada con el software JASP.

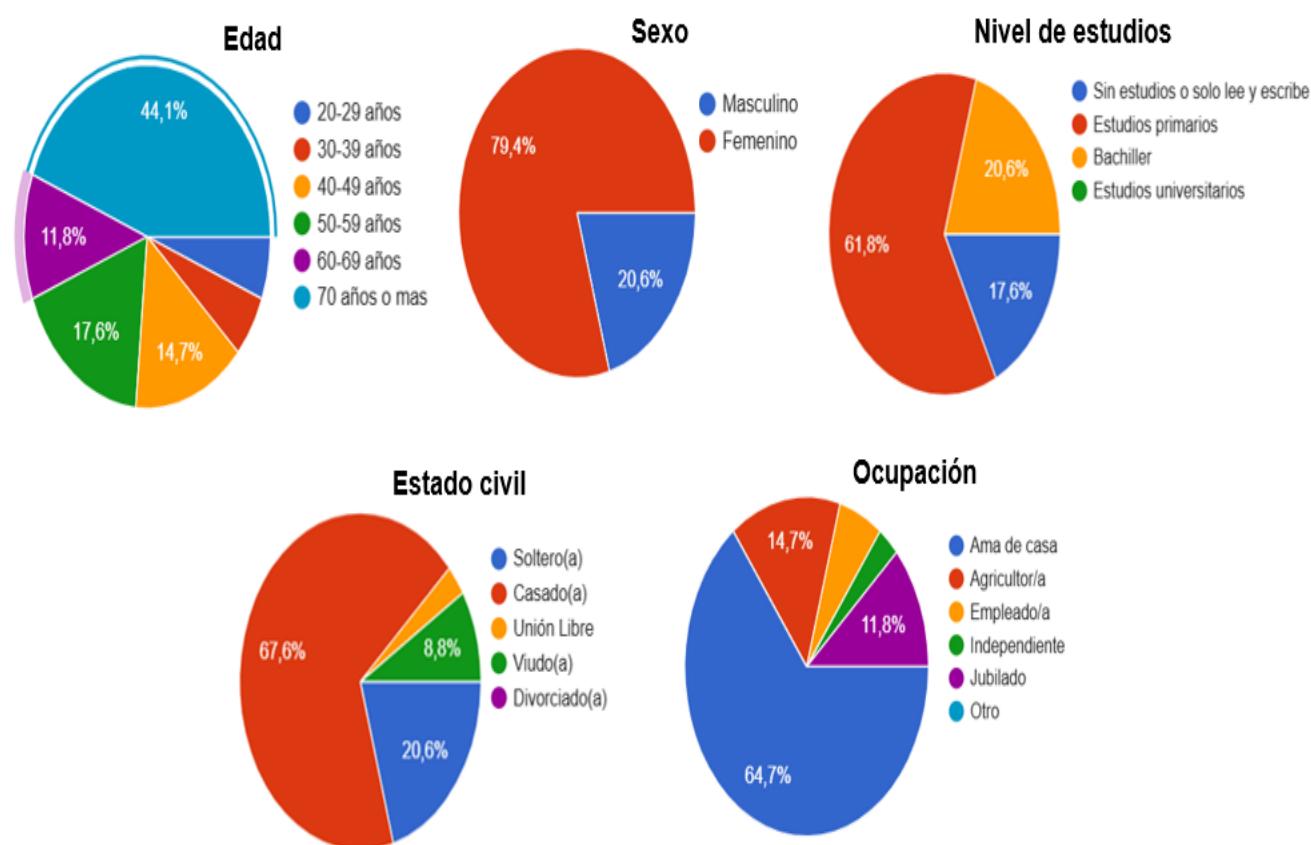
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detallan los resultados más relevantes derivados del estudio efectuado en el Centro de Salud Tipo C de la provincia del Azuay. Estos resultados constituyen la base empírica para la identificación de patrones, tendencias y relaciones, en concordancia con el objetivo general de la investigación.

Los análisis descriptivos incluyeron variables sociodemográficas y aspectos vinculados a la calidad y percepción del tratamiento antihipertensivo. La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk arroja valores de $p < 0.001$ en todas las variables analizadas, indicando una distribución no normal de los datos.

Las variables sociodemográficas revelan que la población está conformada por 34 participantes válidos, en su mayoría mujeres adultas mayores de 70 años, con estudios primarios, casadas, amas de casa, lo que caracteriza a una población adulta mayor con bajo nivel educativo formal (ver figura 1).

Fig. 1. Datos sociodemográficos.



Fuente: elaboración propia.

El análisis de correlación entre la percepción de eficacia del medicamento antihipertensivo y la satisfacción con su capacidad para controlar la presión arterial muestra una asociación significativa ($\chi^2 = 38,32$; $gl = 12$; $p < 0,001$; $N = 34$). Los pacientes que reconocen la efectividad del tratamiento reportan niveles altos de satisfacción, mientras que quienes expresan desacuerdo o neutralidad se concentran en niveles bajos o intermedios (ver tabla 1). Estos resultados evidencian que la percepción de eficacia es un factor clave para la satisfacción y la adherencia terapéutica.

Tabla 1. Relación entre la percepción de eficacia del medicamento antihipertensivo y la satisfacción con su capacidad para controlar la presión arterial.

5. Indique el grado de satisfacción o insatisfacción con la capacidad de su medicamento antihipertensivo para controlar su presión arterial						
1. Los medicamentos que recibo cumplen con los efectos esperados sobre mi presión arterial.	Insatisfecho(a)	Algo satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	Sumamente satisfecho(a)	Total
En desacuerdo	1	3	0	0	0	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	4	4	1	0	9
De acuerdo	0	2	17	0	0	19
Totalmente de acuerdo	0	0	1	0	1	2
Total	1	9	22	1	1	34

Contrastes Chi-cuadrado

	Valor	gl	p
X ²	38.32	12	< .001
N	34		

Fuente: elaboración propia.

El análisis entre la satisfacción con el alivio de los síntomas de la hipertensión y la satisfacción global con el tratamiento antihipertensivo evidencia una asociación significativa entre ambas variables ($\chi^2 = 99,03$; gl = 16; p < 0,001; N = 34), lo que indica que la percepción del alivio sintomático influye de manera directa en la valoración integral del tratamiento (ver tabla 2). Los pacientes que perciben un adecuado control de síntomas reportan niveles elevados de satisfacción general, mientras que quienes expresan satisfacción parcial se concentran en categorías intermedias.

Tabla 2. Relación entre satisfacción con el alivio de los síntomas de la hipertensión y la satisfacción global con el tratamiento antihipertensivo.

18. Teniendo en cuenta todos los aspectos, ¿cuál es su grado de satisfacción o insatisfacción con su tratamiento antihipertensivo?						
6. Indique el grado de satisfacción o insatisfacción con la manera en que el medicamento alivia sus síntomas, asociados a la hipertensión (dolor de cabeza, mareos, cansancio, etc.)	Insatisfecho(a)	Algo satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)	Sumamente satisfecho(a)	Total
Insatisfecho(a)	1	0	0	0	0	1
Algo satisfecho(a)	0	8	4	0	0	12
Satisfecho(a)	0	1	17	1	0	19
Muy satisfecho(a)	0	0	0	1	0	1
Sumamente satisfecho(a)	0	0	0	0	1	1
Total	1	9	21	2	1	34

Contrastes Chi-cuadrado

	Valor	gl	p
X ²	99.03	16	< .001
N	34		

Fuente: elaboración propia.

La correlación entre la facilidad para planificar la toma de medicamentos y la percepción de practicidad del tratamiento antihipertensivo revela una asociación significativa ($\chi^2 = 50,24$; gl = 9; p < 0,001; N = 34) (Ver tabla 3). Los pacientes

que encuentran difícil organizar sus dosis perciben el tratamiento como poco práctico o algo práctico, quienes lo consideran más fácil tienden a evaluarlo como práctico o muy práctico. Estos resultados enfatizan que la simplicidad en la planificación terapéutica es un factor decisivo para fortalecer la adherencia y optimizar el manejo cotidiano de la hipertensión arterial.

Tabla 3. Relación entre la facilidad para planificar la toma de medicamentos y la percepción de practicidad del tratamiento antihipertensivo.

14. ¿Hasta qué punto es fácil o difícil planificar las tomas de sus medicamentos antihipertensivos?	15. ¿Hasta qué punto es o no es práctico tomar el medicamento antihipertensivo tal como se indica?				
	Poco práctico	Algo práctico	Práctico	Muy práctico	Total
Difícil	5	7	0	0	12
Algo fácil	0	12	4	0	16
Fácil	0	2	3	0	5
Muy fácil	0	0	0	1	1
Total	5	21	7	1	34
Contrastes Chi-cuadrado					
	Valor	gl	P		
X ²	50.24	9	< .001		
N	34				

Fuente: elaboración propia.

El análisis de la relación entre la accesibilidad de los medicamentos antihipertensivos y la confianza en que el tratamiento es adecuado para el paciente, muestra una asociación significativa ($\chi^2 = 22,61$; gl = 9; p = 0,007; N = 34) (ver tabla 4). Los resultados indican que la dificultad para adquirir el fármaco se asocia con niveles bajos o intermedios de confianza, mientras que la facilidad de acceso se vincula con respuestas de mucha confianza o confianza absoluta. Estos resultados subrayan que la disponibilidad sostenida del tratamiento fortalece la adherencia y consolida la confianza en la eficacia terapéutica.

Tabla 4. Relación entre la confianza en el tratamiento antihipertensivo y la percepción de disponibilidad de medicamentos.

2. Los medicamentos antihipertensivos que recibo son fáciles de adquirir y no presentan escasez.	16. En términos generales, ¿qué confianza tiene en que su tratamiento antihipertensivo es bueno para usted?				
	Un poco de confianza	Algo de confianza	Mucha confianza	Confianza absoluta	Total
Totalmente en desacuerdo	1	2	1	0	4
En desacuerdo	1	8	8	1	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	8	0	9
De acuerdo	0	0	1	2	3
Total	2	11	18	3	34
Contrastes Chi-cuadrado					
	Valor	gl	P		
X ²	22.61	9	.007		
N	34				

Fuente: elaboración propia.

El resultado del análisis de la entrevista realizada al equipo de atención integral en salud (EAIS) del Centro de Salud Tipo C de la provincia del Azuay, señala que los medicamentos antihipertensivos cumplen con eficacia, seguridad y presentación adecuada. La satisfacción y la adherencia de los pacientes dependen de factores como el abastecimiento continuo, la conservación apropiada y una información adecuada. Una experiencia positiva con el tratamiento

fortalece la relación terapéutica y la confianza en el sistema de salud; por el contrario, la irregularidad en la entrega o la falta de claridad en las indicaciones genera dudas, desconfianza y riesgo de abandono del tratamiento.

Las principales inquietudes de los usuarios se relacionan con la escasez de medicamentos y efectos secundarios asociados al tratamiento, como la tos. Los factores críticos del proceso de dispensación son el **abastecimiento constante** y la **educación al paciente sobre conservación, administración y efectos secundarios**. La percepción de calidad del servicio se ve fortalecida cuando el usuario recibe explicaciones claras y dispone de un suministro estable. Las propuestas de mejora apuntan a un abordaje integral orientado a garantizar stock permanente, verificar condiciones de conservación y fortalecimiento de la educación al paciente y acompañamiento clínico mediante controles regulares y visitas domiciliarias.

Relación entre calidad de medicamentos antihipertensivos y satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Tipo C de la provincia del Azuay

Los hallazgos reflejan patrones de asociación consistentes entre las variables sociodemográficas y las dimensiones de percepción de eficacia y satisfacción con el tratamiento antihipertensivo. En el plano sociodemográfico, se identificó que, a mayor edad, menor es el nivel de estudios alcanzado ($\text{Rho} = -0.589$; $p < .001$), lo que podría dificultar la comprensión de las indicaciones médicas y afectar la adherencia, las personas con mejor nivel educativo tienden a tener una condición social más favorable ($\text{Rho} = 0.526$; $p = .001$), mientras que las diferencias entre ocupación y sexo ($\text{Rho} = -0.631$; $p < .001$) reflejan desigualdades de género en el ámbito laboral.

En cuanto a la percepción del tratamiento, se encontró que los pacientes que perciben un buen control de la presión arterial se sienten más satisfechos con los resultados ($\text{Rho} = 0.591$; $p < .001$) y con el alivio de los síntomas ($\text{Rho} = 0.607$; $p < .001$). La confianza depositada en el tratamiento ($\text{Rho} = 0.696$; $p < .001$) y la convicción de que sus beneficios superan a las desventajas ($\text{Rho} = 0.773$; $p < .001$) evidencian una asociación robusta con la percepción de eficacia.

La correlación más alta se registró entre la satisfacción general y el control de la presión arterial ($\text{Rho} = 0.876$; $p < .001$), seguida de la relación con la convicción en el tratamiento ($\text{Rho} = 0.825$; $p < .001$) y la confianza en su efectividad ($\text{Rho} = 0.704$; $p < .001$). Estos datos confirmaron que la satisfacción del paciente no se limita al control de la presión arterial, ya que integra la confianza, la credibilidad y la valoración personal del tratamiento (ver tabla 5).

Estos resultados confirman que la satisfacción global no depende solo de parámetros clínicos, sino de la interacción entre confianza, percepción de eficacia y valoración subjetiva del tratamiento. Desde la perspectiva de la OMS, tales evidencias respaldan la necesidad de intervenciones que reduzcan inequidades sociodemográficas y fortalezcan la experiencia del paciente como un determinante esencial de la adherencia y del control efectivo de la hipertensión.

Tabla 5. Correlaciones de Spearman entre variables sociodemográficas, percepción de eficacia y satisfacción con el tratamiento antihipertensivo.

Variables relacionadas	Rho Spearman	Valor p
Nivel de estudios ↔ Edad	-0.589	< .001
Nivel de estudios ↔ Sexo	0.376	.028
Estado civil ↔ Edad	0.402	.019
Ocupación ↔ Sexo	-0.631	< .001
Condición del encuestado ↔ Edad	-0.839	< .001
Condición del encuestado ↔ Nivel de estudios	0.526	.001
Condición del encuestado ↔ Estado civil	-0.381	.026
Satisfacción con control de presión (ítem 5) ↔ Cumple efectos esperados (ítem 1)	0.591	< .001
Satisfacción con alivio de síntomas (ítem 6) ↔ Cumple efectos esperados (ítem 1)	0.607	< .001
Tiempo en hacer efecto (ítem 7) ↔ Satisfacción con alivio de síntomas (ítem 6)	0.566	< .001
Confianza en tratamiento (ítem 16) ↔ Cumple efectos esperados (ítem 1)	0.696	< .001
Convencimiento ventajas vs desventajas (ítem 17) ↔ Cumple efectos esperados (ítem 1)	0.773	< .001
Satisfacción general con tratamiento (ítem 18) ↔ Control presión arterial (ítem 5)	0.876	< .001

Satisfacción general (ítem 18) ↔ Confianza en tratamiento (ítem 16)	0.704	< .001
Satisfacción general (ítem 18) ↔ Convencimiento ventajas vs desventajas (ítem 17)	0.825	< .001

Fuente: elaboración propia.

Validación de la hipótesis: la hipótesis planteada se sostiene en términos de los resultados del estudio, que confirman que la calidad del medicamento antihipertensivo dispensado en el Centro de Salud Tipo C de la provincia del Azuay, se relaciona de manera significativa y positiva con la satisfacción de los pacientes de Patadel, Nabón. Estos hallazgos respaldan que garantizar fármacos de calidad favorece la adherencia, el control de la hipertensión y la experiencia del paciente.

El análisis comparativo del presente estudio con el de López et al. (2019) realizado en Albacete, España, sobre la evaluación de la satisfacción con el tratamiento farmacológico en pacientes hipertensos, permite establecer coincidencias y diferencias que enriquecen la comprensión de factores asociados a la satisfacción de los pacientes con el tratamiento antihipertensivo. Ambas investigaciones coinciden en que la satisfacción usuaria se encuentra vinculada con la percepción de eficacia del medicamento y con la confianza generada por el tratamiento, los dos escenarios evidencian que el control de la presión arterial y la ausencia de efectos adversos favorecen la satisfacción global, lo que a su vez refuerza la adherencia terapéutica. Las características sociodemográficas se presentan como determinantes de la experiencia del paciente, lo que confirma la necesidad de intervenciones adaptadas a los distintos perfiles poblacionales.

Las diferencias entre los estudios se explican por el diseño y contexto. En España se aplica un estudio observacional, transversal y cuantitativo, con un tamaño muestral amplio y análisis estadístico multivariante, lo que permite identificar asociaciones débiles, pero consistentes entre satisfacción y factores clínicos, sociales y farmacológicos, el presente estudio se desarrolla con una muestra más reducida, y un enfoque mixto que combina encuestas y entrevistas, lo que aporta una mirada más cercana a la realidad local.

En relación con los determinantes de satisfacción, la evidencia muestra que en sistemas consolidados como el español la satisfacción con el tratamiento antihipertensivo se asocia con parámetros clínicos y farmacológicos, en escenarios rurales con recursos limitados, como Nabón, la continuidad del suministro, la accesibilidad y la organización de la toma constituyen determinantes centrales. Estos hallazgos confirman que la satisfacción del paciente responde a una interacción entre factores clínicos, sociales y estructurales, lo que exige fortalecer la calidad del tratamiento y las condiciones de acceso y provisión en contextos vulnerables.

Estos resultados establecen la necesidad de incorporar la satisfacción del paciente como un indicador de calidad en los programas de control de la hipertensión. En países de ingresos altos, es necesario reforzar los mecanismos de seguimiento clínico y farmacológico, en entornos con recursos limitados es prioritario garantizar la disponibilidad sostenida de medicamentos, mejorar la organización de la dispensación y fortalecer la comunicación entre pacientes y equipos de salud.

El análisis comparativo entre el presente estudio y el estudio realizado por Zhang et al. (2025), en el entorno rural chino evidencian que la satisfacción del paciente constituye un determinante central de la adherencia al tratamiento antihipertensivo y del control efectivo de la presión arterial. La percepción positiva de la eficacia del medicamento se asocia de manera consistente con niveles elevados de satisfacción y confianza en el tratamiento, y percepción favorable de los beneficios frente a los efectos adversos. En Nabón, la correlación más alta se observa entre la satisfacción general y el control de la presión arterial ($\text{Rho}=0.876$; $p<.001$), mientras que en China la satisfacción con el comportamiento clínico y la continuidad de la atención predice tanto la adherencia a la medicación como a intervenciones no farmacológicas, lo que confirma la universalidad del vínculo entre percepción de eficacia y cumplimiento terapéutico.

Ambos estudios emplean instrumentos validados y adaptados a su contexto, con enfoque mixto en la evaluación de variables sociodemográficas, percepción de calidad del tratamiento y satisfacción del paciente. Las diferencias metodológicas reflejan los distintos alcances: la investigación china utiliza una muestra amplia y multirregional ($n = 2350$) y análisis de modelación estructural (SEM), permitiendo evaluar efectos de múltiples dimensiones de satisfacción sobre la adherencia, el presente estudio cuenta con un número reducido de participantes ($n = 34$), lo que favorece un análisis en profundidad, integrando la perspectiva de pacientes, cuidadores y profesionales de salud.

Los resultados destacan que la satisfacción depende de indicadores clínicos, e integra aspectos como confianza, credibilidad, accesibilidad y experiencia subjetiva del paciente. La facilidad para planificar la toma de medicamentos, la disponibilidad continua y la comprensión de las indicaciones son factores decisivos para la adherencia en el contexto rural ecuatoriano, mientras que la organización de la atención muestra efectos mixtos en China. Estas observaciones

subrayan la necesidad de estrategias de salud pública que fortalezcan la disponibilidad y calidad de los medicamentos, la educación al paciente y la continuidad de la atención, elementos que inciden en la adherencia y logro de objetivos de control de la hipertensión, para reducir inequidades en salud y mejorar los resultados terapéuticos a nivel poblacional.

CONCLUSIONES

La satisfacción usuaria con la dispensación de medicamentos depende de la confianza en la eficacia del tratamiento, la continuidad del suministro y la orientación brindada durante la atención, cuando estos elementos fallan, la adherencia terapéutica se debilita y la valoración del sistema de salud se ve afectada. El fortalecimiento de la dispensación farmacéutica y el acompañamiento clínico favorecen la confianza y la continuidad del cuidado en distintas realidades.

El manejo farmacológico de la hipertensión arterial requiere un enfoque integral que combine eficacia clínica, accesibilidad y adherencia del paciente. La evidencia respalda el uso de combinaciones terapéuticas en un solo comprimido como una medida eficaz para mejorar el control de la presión arterial, este enfoque integral no solo controla la presión arterial, sino que también previene complicaciones y fortalece la continuidad terapéutica.

La satisfacción del paciente y su percepción sobre el tratamiento antihipertensivo son elementos que influyen en la adherencia y el control efectivo de la presión arterial. La calidad del medicamento se asocia con seguridad, tolerancia y resultados visibles en el control tensional, factores que fortalecen la confianza y reducen el abandono terapéutico, la información clara y la interacción con el equipo de salud se consolidan como ejes que favorecen la aceptación del tratamiento y garantizan un mejor control de la enfermedad.

Los resultados obtenidos del presente estudio confirman que la percepción de eficacia, alivio de síntomas, facilidad para organizar la toma y la accesibilidad de los medicamentos son factores que determinan la satisfacción y la adherencia terapéutica. La confianza del paciente aumenta con un suministro estable y orientación clara, mientras que la escasez y la falta de información favorecen el abandono terapéutico. Se requiere garantizar abastecimiento continuo, educación al usuario y seguimiento clínico para fortalecer la continuidad del cuidado.

La calidad de los medicamentos antihipertensivos es determinante para la satisfacción y adherencia de los pacientes, al combinar eficacia clínica con confianza y valoración personal del tratamiento. Las desigualdades sociodemográficas influyen en la experiencia terapéutica, lo que resalta la necesidad de garantizar fármacos de calidad, fortalecer la educación sanitaria y promover

una atención equitativa y centrada en las personas para mejorar el control de la hipertensión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alomeir, O., Almuqbil, M., Alsawadi, A., Genedy, A., Almutairi, A., Alaydaa, H., & Nayeem, N. (2024). An exploration of factors influencing the selection of generic and innovator medicines in Saudi Arabia using an observational cross-sectional study. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 32(4). <https://doi.org/10.1016/j.jpsp.2024.102021>
- Buitrago, N., Campo, N., Figueroa, L., & Casanova, M. (2022). Hipertensión arterial esencial: ¿Cuál agente antihipertensivo elegir? *Salud UIS*, 54. <https://doi.org/10.18273/saluduis.54.e:22024>
- Cepeda, J., Pinta, A., Muñoz, C., Albán, E., Vinueza, K., & Carbajal, C. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46. <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/5979>
- Chalco, M., & Zhingre, A. (2023). Hipertensión arterial, un reto farmacológico. *Vive Revista de Salud*, 6(16), 251–263. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.223>
- Chuquipoma, M., Alva, L., & Gastañadui, A. (2025). Percepción de los usuarios sobre la atención en consultorios externos de hospitales. *Gestión et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(1), 90–103. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.255>
- Fasce, E., & Zárate, L. (2021). Nuevas perspectivas en el manejo de la hipertensión. *Revista Médica de Chile*, 149(1), 88–97. <https://www.revistamedicadechile.cl/index.php/rmedica/article/view/8055>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gopar-Nieto, R., Ezquerro-Osorio, A., Chávez-Gómez, N. L., Manzur-Sandoval, D., & Raymundo-Martínez, G. I. M. (2021). How to treat hypertension? Current management strategies. *Archivos de cardiología de México*, 91(4), 493–499. <https://doi.org/10.24875/ACM.200003011>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- López, J., Blázquez, G., López, M., Milián, R., & López, C. (2019). Evaluación de la satisfacción con el tratamiento farmacológico en personas con hipertensión arterial. *Revista Española de Salud Pública*, 9, 1–14. <https://ojs.sanidad.gob.es/index.php/resp/article/view/1154>
- Moreno Treviño, J. O., Luna Domínguez, E. M., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329–342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

Narváez, M., Morillo, J., & Pantoja, C. (2023). Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Revista Información Científica*, 102. <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/4423>

Pareja, E., Esquivel, E., Martínez, F., & García, J. (2024). Conocimiento sobre el proceso de uso de medicamentos antihipertensivos y su relación con la adherencia. *Ars Pharmaceutica*, 65(4), 363–373. <https://doi.org/10.30827/ars.v65i4.29993>

Quesada, D., Almonte, C., Romero, A., Ulate, A., Rodríguez, C., & Ventura, J. (2023). Recomendaciones de terapia antihipertensiva: La importancia de las combinaciones. *Revista Costarricense de Cardiología*, 25(2), 25–36. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcc/v25n2/1409-4142-rcc-25-02-25.pdf>

Ramos, M., & Macías, C. (2024). Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(4). <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/3525/1848>

Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Rosas, M., Borrayo, G., Alcocer, L., Durán, J., & Borja, V. (2020). Terapia dual o triple en hipertensión arterial sistémica, ¿a quiénes, ¿cuándo y con qué? *Gaceta Médica de México*, 156(3), 225–228. <https://doi.org/10.24875/gmm.20000036>

Zhang, M., Chen, W., Xu, Y., Fang, J., Liu, Y., Liu, X., & Song, L. (2025). Exploring the impact of three-dimensional patient satisfaction structure on adherence to medication and non-pharmaceutical treatment: A cross-sectional study among patients with hypertension in rural China. *BMC Primary Care*, 26. <https://doi.org/10.1186/s12875-025-02739-8>