

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE AMBULATORIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

Criado Daza M, Arrazola Ramírez T, Aznarte Padial P, Úbago Pérez R, Calleja Hernández MA.
Servicio de Farmacia .Hospital Universitario Virgen de las Nieves. Granada.

❖ OBJETIVO

Describir el diseño de una encuesta de satisfacción dirigida a los pacientes ambulatorios atendidos en el Servicio de Farmacia y comparar los resultados en dos periodos distintos, como método de mejora de la calidad en el marco del modelo de acreditación de Unidades de Gestión Clínica (UGC) de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA).

❖ MATERIAL Y METODOS

Estudio prospectivo cuasiexperimental pre-postintervención.

Se ofreció contestar la encuesta a todos los pacientes que acudieron al servicio de Farmacia a recoger medicación durante el mes Octubre 2006 y Octubre 2007.

❖ RESULTADOS

En Julio 2006 se realizó en el Servicio de Farmacia una serie de intervenciones organizativas y estructurales:

- Se habilitó un área exclusiva para la dispensación activa e individualizada al paciente ambulatorio.
- Se instaló el programa informático Infowin.
- Se colocaron señalizadores facilitando el acceso a la farmacia.

En Octubre 2006 se diseñó una encuesta dirigida a los pacientes ambulatorios atendidos con el fin de evaluar :

- La dificultad para encontrar la farmacia.
- El tiempo de espera hasta ser atendido.
- Grado de satisfacción con el trato recibido.
- Grado de conformidad con la información facilitada.

Durante el primer trimestre de 2007 se establecieron mejoras organizativas:

- Dispensación del tratamiento para dos meses.
- Programación de citas integrado en el sistema de gestión de citas del hospital y recordatorio de las mismas mediante mensajes al móvil.

En Octubre 2007, durante el proceso de autoevaluación contemplado en la acreditación por ACSA se volvió a valorar la opinión de los pacientes ambulatorios atendidos mediante el mismo modelo de encuesta, añadiéndose dos preguntas que aludían a:

- Problemas relacionados con el suministro de medicamentos.
- Grado de conformidad con el respeto a la intimidad por parte de los profesionales.

En 2006 la encuesta fue respondida por 50 pacientes. En 2007 la encuesta fue respondida por 65 pacientes. Al comparar los resultados obtenidos, se observa:

- Mejora en la valoración del trato recibido en el 12.8% de los pacientes.
- Mejora en la utilidad de la información facilitada en el 20.8% de los pacientes.
- El tiempo de espera mejora en un 7% en el segundo periodo.
- La dificultad para encontrar la farmacia aumentó en un 2.1%.
- En Octubre 2007 el 89.1% de los pacientes manifiestan no haber tenido problemas de suministro de medicamentos y el 86.1% piensa que se respeta adecuadamente su intimidad..

❖ CONCLUSIONES

Al implantarse un área exclusiva para la dispensación ambulatoria se consigue un flujo independiente del resto de los procesos de la farmacia, lo cual aporta mayor comodidad e intimidad al paciente.

Mediante la programación de citas y recordatorio de las mismas con mensajes al móvil se optimiza el tiempo de dispensación.

Como nueva mejora se aumentará la señalización del Servicio de Farmacia.

El grado de satisfacción del paciente ambulatorio con la Unidad de Gestión Clínica de Farmacia es mayor gracias a la continuidad en la mejora de la calidad asistencial.

La satisfacción percibida por los pacientes ambulatorios es una fuente de información útil para detectar áreas de mejora dentro del modelo de acreditación según la Agencia de Calidad sanitaria de Andalucía.