HOSPITAL MANACOR

APLICACIÓN DE UN INDICADOR DE RESULTADO EN UNA UNIDAD DE PACIENTES EXTERNOS (UPE) CON ACREDITACIÓN DE NORMA ISO 9001:2000.

Autores: Maestre MA, Giménez J, Iglesias AA, Serrano MA, Llodrá V.

Objetivo:

Aplicar un indicador de resultado al proceso de Atención Farmacéutica a pacientes externos para medir la satisfacción y aumentar la valoración de la UPE en los criterios de resultados de calidad.

Material y métodos:

Se aplicaron los criterios de calidad propuestos por el grupo de trabajo de Unidades de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) de la Comunidad Valenciana (Fig. 1). Después de evidenciar ciertas limitaciones en la valoración de los criterios de resultado (45%) de la UPE de nuestro hospital se decidió diseñar una encuesta voluntaria y anónima.

La encuesta se dividió en 4 partes correspondientes a: datos generales (edad, sexo, tiempo que hace que el paciente acude al Servicio de Farmacia y servicio que lo envía); localización (1 pregunta); espacio, estructura y medios (3 preguntas); organización (5 preguntas); atención farmacéutica (3 preguntas); satisfacción global (1 pregunta) y campo libre de comentarios y sugerencias (Fig 2).

Se elaboraron un total de 13 preguntas, 12 de 5 multirespuestas y una dicótomica (si/no).

La encuesta se entregó personalmente a los pacientes que acudieron a la UPE durante el mes de abril y se recogieron durante ese mes en un buzón dispuesto en la entrada de la UPE. Para exponer los resultados se establece una puntuación del 1 al 5 a las respuestas, a mayor puntuación indica mayor satisfacción.

CRITERIOS DE RESULTADO				
Valoración de la tendencia, comparación con objetivos propios y con otras organizaciones externas, evidencia de que los resultados son consecuencia de sus esfuerzos y ámbito de aplicación de los resultados de cada criterio.				
0%	25%	50%	75%	100%
Ninguna evidencia o anecdótica.	Ningún resultado o anecdóticos y referidos a pocas áreas y actividades relevantes.	Tendencias positivas, rendimiento satisfactorio en algunas áreas y actividades relevantes.	Marcadamente positiva en la mayoría de los resultados en al menos 3 años, en muchas áreas y actividades relevantes.	Marcadamente positiva en todos los resultados en al menos 5 años, en todas las áreas y actividades relevantes.

(Fig. 1)

HOSPITAL MANACOR — Servicio de Farmacia

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para poder mejorar la calidad de la atención que recibe en la Unidad de Pacientes Externos del Servicio de Farmacia queremos saber su opinión a través de esta encuesta **anónima y voluntaria**. Marque con una cruz donde corresponda.

DATOS GENERALES:
Sexo: ☐Hombre ☐Mujer
Edad:
¿Cuánto tiempo hace que acude al Servicio de Farmacia?
☐Es la primera vez ☐Menos de 1 año ☐Entre 1 y 3 años ☐Más de 3 años
¿Qué Servicio Médico le envía?
☐Medicina Interna ☐Neurología ☐Digestivo ☐Neurología ☐Urología ☐Endocrinología
☐Pediatría ☐Ginecología ☐Neumología ☐Reumatología ☐Dermatología ☐Otro

LOCALIZACIÓN
- **Considera que la localización y facilidad de acceso a la Farmacia es:**
☐Muy buena ☐Buena ☐Regular ☐Mala ☐Muy mala

ESPACIO, ESTRUCTURA Y MEDIOS:
- **Considera necesario una sala de espera:** •'5f Si •'5f No

¿Qué le parece la consulta?
☐Muy cómoda ☐Cómoda ☐Indiferente ☐Incomoda ☐Muy Incomoda
- **la intimidad de la consulta**
☐Muy buena ☐Buena ☐Indiferente ☐Mala ☐Muy mala

ORGANIZACIÓN DE LA CONSULTA, HORARIO y PROGRAMACIÓN DE VISITAS
- **La cantidad de medicación que se le dispensa le parece:**
☐Muy adecuada ☐Adecuada ☐Indiferente ☐Inadecuada ☐Muy inadecuada

- **Si ha necesitado contactar con el Servicio (telefónicamente, personalmente) le ha resultado:**
☐Muy fácil ☐Fácil ☐Indiferente ☐Difícil ☐Muy difícil

- **Cree que el Horario de cobertura del Servicio es:**
☐Muy adecuado ☐Adecuado ☐Indiferente ☐Insuficiente ☐Muy insuficiente

En el caso de que responda insuficiente o muy insuficiente proponga un horario:
_____

- **El tiempo que dedica la farmacéutica atenderle le parece:**
☐Muy adecuado ☐Adecuado ☐Indiferente ☐Insuficiente ☐Muy insuficiente
- **La fecha en que se programa para volver se adapta a otras visitas en el hospital?**
☐Siempre ☐A menudo ☐Indiferente ☐Casi nunca ☐Nunca

ATENCIÓN FARMACÉUTICA
- **Considera el trato que recibe de la farmacéutica:**
☐Muy agradable ☐Agradable ☐Indiferente ☐Desagradable ☐Muy desagradable
- **Considera que la información que se le da es:**
☐Muy adecuada ☐Adecuada ☐Indiferente ☐Insuficiente ☐Muy Insuficiente
- **Está satisfecho con la atención farmacéutica recibida:**
☐Muy satisfecho/a ☐Satisfecho/a ☐Indiferente ☐Insatisfecho/a ☐Muy insatisfecho/a

SATISFACCIÓN GLOBAL
- **Cuál es su valoración global del Servicio de Farmacia:**
☐Muy Buena ☐Buena ☐Indiferente ☐Mala ☐Muy mala

Observaciones y sugerencias:

¡LE AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN!

(Fig. 2)

Resultados:

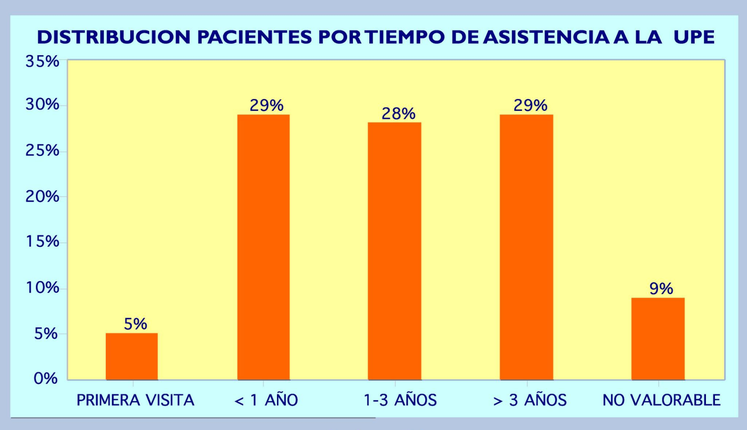
Se entregaron 125 encuestas con un porcentaje de respuesta del 69%. El total de encuestas evaluables fue 79 (7 descartadas por falta de todos los datos generales).

La distribución por sexos fue del 51% hombres y un 48% mujeres. La media de edad fue de 51±15 años. El 5% de los encuestados fue en la primera visita, el 29% acuden al Servicio hace menos de 1 año, el 28% entre 1 y 3 años y el 29% mas de 3 años. El 9% de las encuestas este dato no fue valorable (Fig 3).

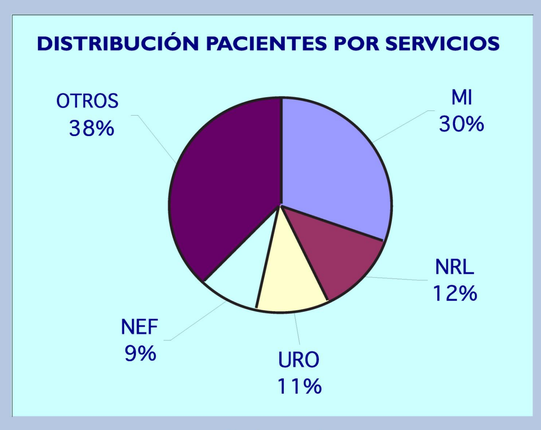
La procedencia mayoritaria de los pacientes es: 30% Medicina Interna, 12% Neurología, 11% Urología, 9% Nefrología, 38% Otros. (Fig 4) .

La puntuación de las consultas agrupada por bloques es: localización 4,48±0,67; espacio, estructura y medios 4,22±0,14; organización 4,23±0,20; atención farmacéutica 4,65±0,11; satisfacción global 4,60±0,61 (Fig 5). Entre los comentarios y sugerencias hay agradecimientos (11), ampliación de horario (3), dificultad de acceso para personas discapacitadas (1) y ampliación de espacio de la consulta (1).

Después de la aplicación del indicador de resultado, medida de la satisfacción, la valoración de los criterios de resultado mejoró del 45% al 72%.



(Fig. 3)



(Fig. 4)

(Fig. 5)

Conclusiones:

La realización de una encuesta de satisfacción como indicador de resultado nos permite aumentar la valoración de la UPE dentro de los criterios de resultado de nuestro manual de calidad sujeto a la ISO 9001:2000.

La encuesta nos muestra que los pacientes tienen un alto grado de satisfacción en todas las cuestiones planteadas.

Como aspectos a mejorar destacan la ampliación del horario y la adecuación de la instalaciones.