

# VALORACIÓN DE LA CONSULTA DE FARMACIA POR LOS RESIDENTES DE UN CENTRO SOCIOSANITARIO

Granero López, M; Pérez Fernández, K; González Iglesias, E\*; Caldararo Fernández, A.M.\*; Freire Fojo, A; García Iglesias, A.



Área Sanitaria de Ferrol  
Ferrol

Servicio de Farmacia. Hospital Arquitecto Marcide. Área Sanitaria de Ferrol.  
\*Departamento de Enfermería del Centro Sociosanitario.

## OBJETIVO

Conocer la opinión de los residentes válidos que acuden a la consulta de farmacia (CF) de un centro sociosanitario (CS) para identificar posibles puntos de mejora.

## MÉTODO

- Marzo y Abril 2008
- CS con 167 plazas



2 enfermeras del CS realizaron las encuestas

### ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN

### GRADOS DE RESPUESTA

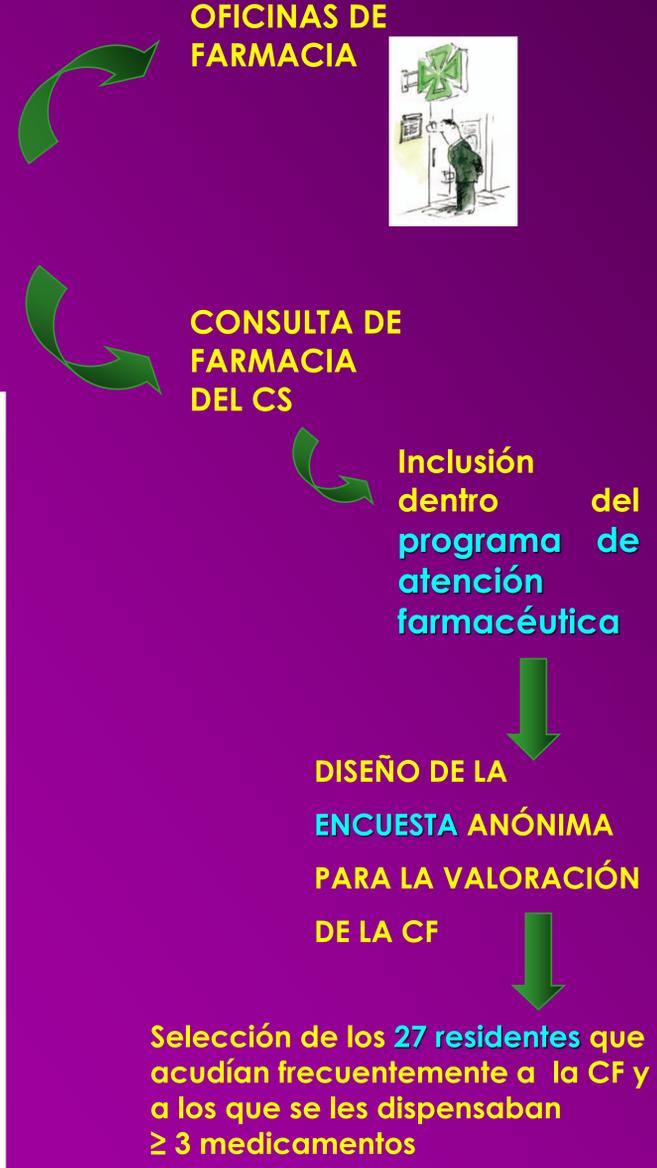
- Preguntas de 1 a 8: 5
- Preguntas 9 y 10: 2

### SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO



Residentes válidos del CS

Recogen su medicación



¿QUÉ LE PARECEN?

	Edad		Hombre		Mujer	
<b>1. EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA LA FARMACIA</b>	<input type="checkbox"/> Muy bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Muy malo	
<b>2. LA COMODIDAD DE LA SALA DE ESPERA</b>	<input type="checkbox"/> Muy incómoda	<input type="checkbox"/> Incómoda	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Cómoda	<input type="checkbox"/> Muy cómoda	
<b>3. LA INTIMIDAD DE LA FARMACIA DONDE ES ATENDIDO</b>	<input type="checkbox"/> Muy buena	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input checked="" type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Muy mala	
<b>4. EL HORARIO DE LAS DISPENSACIONES</b>	<input type="checkbox"/> Muy bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Muy malo	
<b>5. EL TRATO Y LA AMABILIDAD DEL PERSONAL DE LA FARMACIA</b>	<input type="checkbox"/> Muy bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Malo	<input type="checkbox"/> Muy malo	
<b>6. LA INFORMACIÓN QUE LE HAN DADO</b>	<input type="checkbox"/> Muy buena	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Muy mala	
<b>7. LA ATENCIÓN QUE HA RECIBIDO DEL FARMACÉUTICO ¿LE HA AYUDADO A CONOCER Y CUMPLIR SU TRATAMIENTO?</b>	<input type="checkbox"/> Muchísimo	<input type="checkbox"/> Mucho	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Nada	
<b>8. EN GENERAL ¿ESTÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?</b>	<input type="checkbox"/> Muchísimo	<input type="checkbox"/> Mucho	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Nada	
<b>9. SI PUDIERA ¿RECOMENDARÍA LA FARMACIA A OTRAS PERSONAS?</b>	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No				
<b>10. SI PUDIERA ELEGIR DONDE RECOGER TODOS O ALGUNOS DE SUS MEDICAMENTOS</b>	<input type="checkbox"/> Continuaría en la Farmacia de la residencia <input type="checkbox"/> Cambiaría a la Farmacia de la calle					

## RESULTADOS

- Se incluyeron 25 residentes (un residente no quiso participar y otro no entendía las preguntas)
- Edad media: 84 años
- 84% mujeres, 16% hombres

### EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- la intimidad de la CF fue la pregunta mejor valorada (4,48/5)
- la peor fue la comodidad de la sala de espera (3,08/5)
- el lugar y horario obtuvieron 3,72 y 3,68 sobre 5

Hubo sugerencias en cuanto a la ausencia de calefacción y la necesidad de más sillas en la sala de espera



### EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

- todas las preguntas obtuvieron una puntuación por encima de 4
- la mejor valorada fue el trato y la amabilidad (4,8/5)
- el 92% de los residentes recomendaría la CF a otros residentes
- sólo el 8% cambiaría a la oficina de farmacia

Residentes que se mostraron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida

96 %

## CONCLUSIONES

- La satisfacción global de los residentes acerca de la CF fue muy elevada, aunque mejorable.
- El factor mejor valorado fue el trato y amabilidad del farmacéutico, punto clave para el inicio de la relación farmacéutico-paciente que favorece la mejora del cumplimiento terapéutico y la resolución de problemas relacionados con los medicamentos.
- El aspecto que consideraron más negativo fue la comodidad de la sala de espera, así que se pondrán en marcha actuaciones para mejorar su infraestructura.