

# GESTION DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE LOS PACIENTES EXTERNOS DE UN SERVICIO DE FARMACIA

Calvin Lamas M, Feal Cortizas B, Flox Benítez P, Martín Herranz I.

Servicio de Farmacia. Complejo Hospitalario Universitario A Coruña

## OBJETIVO

CALIDAD ASISTENCIAL

SATISFACCIÓN del CLIENTE

Influenciada por

- tiempo de espera,
- experiencias previas,
- trato recibido,
- grado de resolución
- ...

RECLAMACIONES / SUGERENCIAS:

- Canal de participación y opinión activo
- Instrumento para detectar acciones de mejora

➔ **OBJETIVO:** Analizar las reclamaciones y sugerencias realizadas por los pacientes externos del servicio de farmacia (SF) y describir las acciones de mejora implantadas como respuesta a las mismas.

## MÉTODO

✓ Estudio observacional, descriptivo, transversal, retrospectivo (2006-2007)

✓ Análisis del 100% reclamaciones y sugerencias escritas realizadas por pacientes externos de un SF certificado según ISO 9001:2000

✓ FUENTES DE ENTRADA de reclamaciones y sugerencias en el SF:

1/ Oficina de atención al paciente del hospital:



Reclamación

2/ Buzón de sugerencias de las consultas externas de atención farmacéutica:

Impreso Normalizado



3/ Encuesta de satisfacción a pacientes externos:

- Periodicidad: cada 3 años.
- Formato: 10 preguntas agrupadas en 3 categorías:
  - Funcionamiento de la consulta de atención farmacéutica
  - Atención recibida
  - Sugerencias



## RESULTADOS

### ➔ 23 RECLAMACIONES

(Oficina de Atención al Paciente)

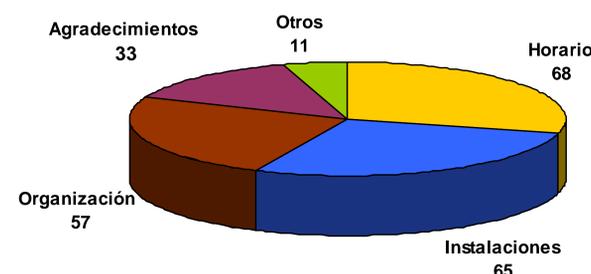
- 20/23 (86,95%) resueltas satisfactoriamente con explicación al reclamante (paciente o familiar).
- 3/23 (13,05%) implicaron las siguientes acciones correctivas para eliminar las causas:
  1. Solicitud de ampliación de horario de consulta de AF
  2. Modificación de la información
  3. Aumento de personal auxiliar

### ➔ 211 SUGERENCIAS:

- 41/211 procedentes del buzón de la consulta externa de AF
- 170/211 procedentes de las encuestas de satisfacción 2007: (47% de las encuestas recogen sugerencias)
- ✓ Dos acciones de mejora (1/año):
  1. Acondicionamiento sala de espera
  2. Disponibilidad de un día más a la semana de consulta por la tarde

CLASIFICACIÓN GLOBAL POR CATEGORÍAS

Horario	68
Instalaciones	65
Organización	57
Agradecimientos	33
Otros	11



## CONCLUSIONES

Las reclamaciones y sugerencias permiten conocer los motivos de insatisfacción de los pacientes externos y son una importante herramienta para mejorar la calidad percibida. Presentan la limitación de que no todos los pacientes insatisfechos reclaman y que las reclamaciones/sugerencias recibidas pueden no ser representativas del total de pacientes, ya que el segmento de población de mayor edad y menor nivel cultural tiene dificultades para expresar por escrito su disconformidad.