



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA PERCIBIDA POR EL PACIENTE EXTERNO

Martí Gil C, Ramírez Alapont I, Llobart Sorlí A, Magraner Gil J

Hospital Clínico Universitario de Valencia

OBJETIVOS

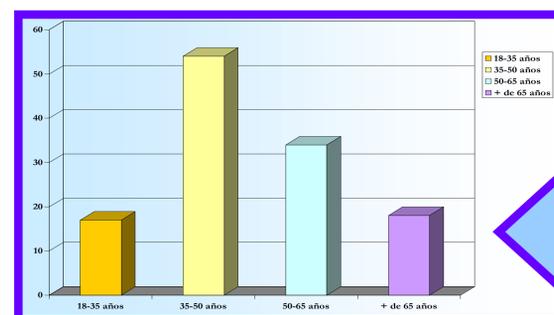
Analizar la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en una unidad de dispensación a pacientes externos para poder evaluar la calidad de la atención farmacéutica prestada.

MÉTODOS

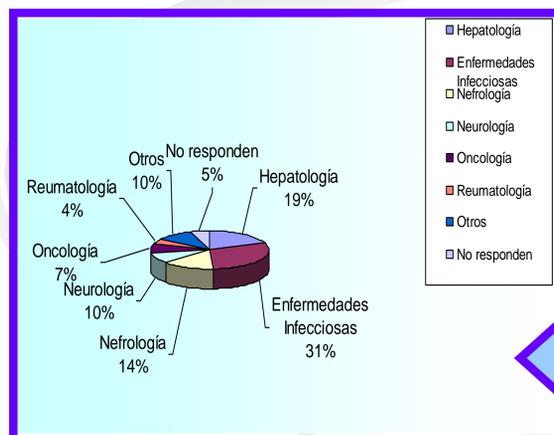
- ✓ Estudio transversal y prospectivo (enero-mayo 2008) en la Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) del Servicio de Farmacia de un hospital de tercer nivel.
- ✓ Se ha diseñado una encuesta de satisfacción basada en el Manual de Procedimientos de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos.
- ✓ La encuesta ha sido entregada a 200 pacientes
- ✓ La encuesta consta de 16 cuestiones repartidas en cuatro apartados (espacio físico y organización, dispensación, consulta con el farmacéutico y satisfacción global), además de un apartado de sugerencias.
- ✓ Las contestaciones se han puntuado de 0 a 4.
- ✓ El procesamiento estadístico de los datos se ha realizado mediante SPSS.

RESULTADOS

- 136 pacientes (52% hombres y 48% mujeres)
- Índice participación: 68%



Grupos de Edad



Servicios Clínicos de procedencia

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA UFPE	Media	DS
1. Localización y facilidad de acceso UFPE	3,00	0,90
2. Opinión sala de espera	2,82	0,88
3. Horario de atención	3,04	0,79
4. Tiempo que debe esperar	2,80	0,90
5. Tiempo dispensación	3,70	0,48
6. Comunicación y trato con el personal sanitario	3,14	0,68
7. Confidencialidad e intimidad respetada	89,7% SI	
8. ¿Ha tenido consulta con el farmacéutico?	54,4% SI	
9. Accesibilidad del farmacéutico	3,27	0,67
10. Cortesía del farmacéutico	3,65	0,51
11. Información medicamentos	3,23	1,09
12. Utilidad del farmacéutico para su estado de salud	3,21	0,67
13. ¿Le gustaría recibir seguimiento farmacéutico?	38% SI	
14. ¿Qué le parece la disponibilidad de correo electrónico?	3,81	0,64
15. ¿Ha sido fácil contactar con nosotros por teléfono?	3,03	1,11

A.
Estructura física

B.
Dispensación

C.
Consulta con el farmacéutico



D.
Satisfacción general

Más del 90% se sienten satisfechos o muy satisfechos:
3,56±0,512



CONCLUSIONES

- ✓ Las encuestas de satisfacción son instrumentos de medida sencillos, muy fáciles de cumplimentar por parte de los pacientes y que nos permiten evaluar aquello que perciben de la atención sanitaria que les prestamos.
- ✓ Permite conocer el grado de adecuación de la actividad profesional a la satisfacción del paciente y su entorno, así como establecer propuestas de mejora.
- ✓ Los pacientes atendidos en la UFPE del servicio de farmacia se sienten satisfechos ó muy satisfechos con el modelo de atención farmacéutica individualizada .