

Idoipe A, Abad R, Vicente C, Agustín MJ, Carcelén J, Sánchez R

Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Miguel Servet. Zaragoza

Objetivo

Conocer el grado de satisfacción de los clientes internos: personal facultativo (PF) y de enfermería (PE), sobre el funcionamiento del servicio de farmacia (SF) e identificar los aspectos percibidos como puntos débiles con el fin de establecer acciones de mejora.

Material y métodos

Tipo de estudio: descriptivo transversal

Ámbito: Hospital universitario 3^{er} nivel

(1.300 camas)

Análisis estadístico: SPSS versión 15.0

Fuentes de datos:

-Encuesta de satisfacción anónima en papel

-12 preguntas valoradas de 1-10

-3 preguntas abiertas: aspectos más positivos, aspectos más negativos y sugerencias

Resultados

Tabla 1-Resultados de la encuesta

Cientes internos	Nº encuestas	% respuesta	Rango puntuación
Facultativos	145	40,0	7,90-8,85
Supervisoras	62	67,7	6,41-8,22
Total	207	50,2	

Tabla 3-Sugerencias (S) y acciones de mejora implantadas (AM)

S: Enviar listados con los pedidos

AM: Envío de copia del pedido suministrado

S: Mejorar el contenido de carros de unidosis

AM: Sesiones internas sobre errores en el llenado de carros para mejorar el proceso

S: Incrementar la unidosis

S: Aumentar la disponibilidad de presentaciones pediátricas

AM: Incrementar la disponibilidad de presentaciones pediátricas y su inclusión en guía

S: Enviar lo pendiente de los pedidos

S: Disminuir la burocracia

AM: Agilizar la distribución de soluciones IV de gran volumen

Tabla 2- Orden según puntuación global de la encuesta de satisfacción

Competencia profesional del farmacéutico	8,59
Satisfacción con explicaciones del farmacéutico	8,36
Accesibilidad del farmacéutico	8,29
Trato del personal del SF	8,16
Satisfacción general con el SF	8,06
Dispensación med. no urgentes (cestas) llegan en 24h	7,91
Ayuda del personal del SF a resolver cuestiones	7,89
Modalidad dispensación cesta/urgente satisface	7,80
Identificación del profesional que atiende	7,55
Agilidad del personal ante solicitud/incidencia	7,53
Comprende el SF mis necesidades	7,52
Sueros y gran volumen llegan en 24h	6,70

Conclusiones

Los clientes internos del SF manifiestan una elevada satisfacción con el Servicio siendo los aspectos relacionados con la actuación profesional de los farmacéuticos los mejor valorados. Aunque el PE responde mayoritariamente a la consulta, se muestra más crítico que el PF en la puntuación otorgada.

La encuesta ha facilitado la identificación de las acciones de mejora prioritarias que se han puesto en marcha para mejorar la percepción de los clientes internos sobre el SF