

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON NUTRICIÓN ENTERAL DOMICILIARIA

Fuster Sanjurjo L, Cea Pereira L, Bardán García B, Freire Fojo A, García Iglesias A
 Servicio de Farmacia. Hospital Arquitecto Marcide. Área Sanitaria de Ferrol

Objetivo

Evaluación del grado de satisfacción de los usuarios de la consulta de atención farmacéutica al paciente con nutrición enteral domiciliaria (CONSULTANED) del Servicio de Farmacia e identificación de elementos susceptibles de mejora.

Método

Diseño: Estudio descriptivo de corte transversal desarrollado entre el 20 de enero y el 10 de febrero de 2009

Población: Usuarios de la CONSULTANED

Material:



ENCUESTA	
DATOS DEL USUARIO	Edad, sexo y tiempo desde que acude a la consulta
DATOS DEL PACIENTE CON NED	
ESPACIO FÍSICO Y ORGANIZACIÓN	13 preguntas cerradas con 3 respuestas de escala Likert
DISPENSACIÓN	
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	
VALORACIÓN GLOBAL	
SUGERENCIAS	

Resultados



Porcentaje de participación: 38,5%

USUARIOS	
SEXO	57,1% MUJERES
TIEMPO ACUDIENDO	31,2% más de 3 años
EDAD	50,6% entre 41-60 años
TRABAJA	46,8%

PACIENTE	
SEXO	64,9% MUJERES
EDAD	71,4% MAYORES DE 61 AÑOS

ESPACIO FÍSICO Y ORGANIZACIÓN
Localización buena: 57,1%
Horario suficiente: 70,1%
Opinan que es fácil contactar con el farmacéutico: 62,3%
El tiempo hasta que se le atiende es corto: 53,2%

DISPENSACIÓN
Cantidad adecuada: 93,5%
Dispensación rápida: 63,6%
Casi nunca coinciden las citas de CONSULTANED con el resto de consultas: 53,2%
Tienen dificultad para acudir a la consulta a menudo: 37,7%

ATENCIÓN FARMACÉUTICA
Se les informa sobre el uso de medicamentos: 41,6%
Se aporta toda la información sobre el tratamiento: 44,2%
Lo considera útil para su estado de salud: 44,1%

VALORACION GLOBAL n=77	
SATISFECHO	58 (75,3%)
INDIFERENTE	6 (7,8%)
INSATISFECHO	7 (9,1%)
NS/NC	6 (7,8%)

50,6% (n=39)
 Localización mala y/o horario insuficiente

Conclusiones

- La encuesta evidencia un alto grado de satisfacción en la valoración global de los usuarios; a pesar de ello, el bajo porcentaje de usuarios que valora positivamente la atención farmacéutica dada en la CONSULTANED obliga a reflexionar y desarrollar medidas de actuación y mejora.
- Entre los elementos de mejora detectados relacionados con el espacio físico y organización, destacan la localización y ampliación de horario. Asimismo la coordinación de citas de diferentes consultas, mejoraría la calidad de la atención al usuario de la CONSULTANED.