



# 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:

DISEÑO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

**ANÓNIMA** 

DATOS DEL USUARIO
DATOS DEL PACIENTE CON NED
ESPACIO FÍSICO Y ORGANIZACIÓN
DISPENSACIÓN
ATENCIÓN FARMACÉUTICA
VALORACIÓN GLOBAL
SUGERENCIAS

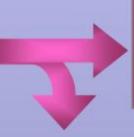
Edad, sexo y tiempo desde que acude a la consulta

13 preguntas cerradas con 3 respuestas de escala Likert

### Resultados

**VOLUNTARIA** 

200 encuestas entregadas



77 encuestas cumplimentadas

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%

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

## 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 saludo: 44,1%

# VALORACION GLOBAL n=77

SATISFECHO	58 (75,3%)
INDIFERENTE	6 (7,8%)
INSATISFECHO	7 (9,1%)
NS/NC	6 (7.8%)

# 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.