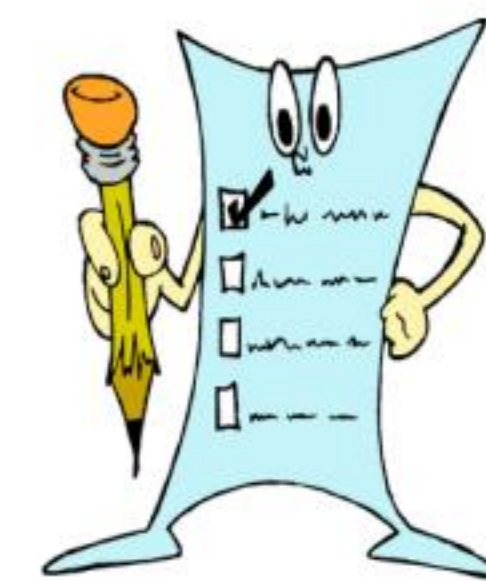


EL MOTOR PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA A PACIENTES EXTERNOS: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Mejuto Pérez del Molino B, Fernández López de Vicuña EM, Calzón Blanco C, Isidoro García M, Carbajales Álvarez M, Tembrás Martínez S. Servicio de Farmacia. Hospital de Cabueñes. Gijón

Objetivos: Conocer el grado de satisfacción, comentarios y/o sugerencias de los pacientes que acuden a recoger su tratamiento al Área de Pacientes Externos respecto a esta área e identificar los aspectos a mejorar.

Material y métodos

Entrega y posterior recogida de encuesta de satisfacción (voluntaria y anónima).

Junio- Diciembre de 2008.

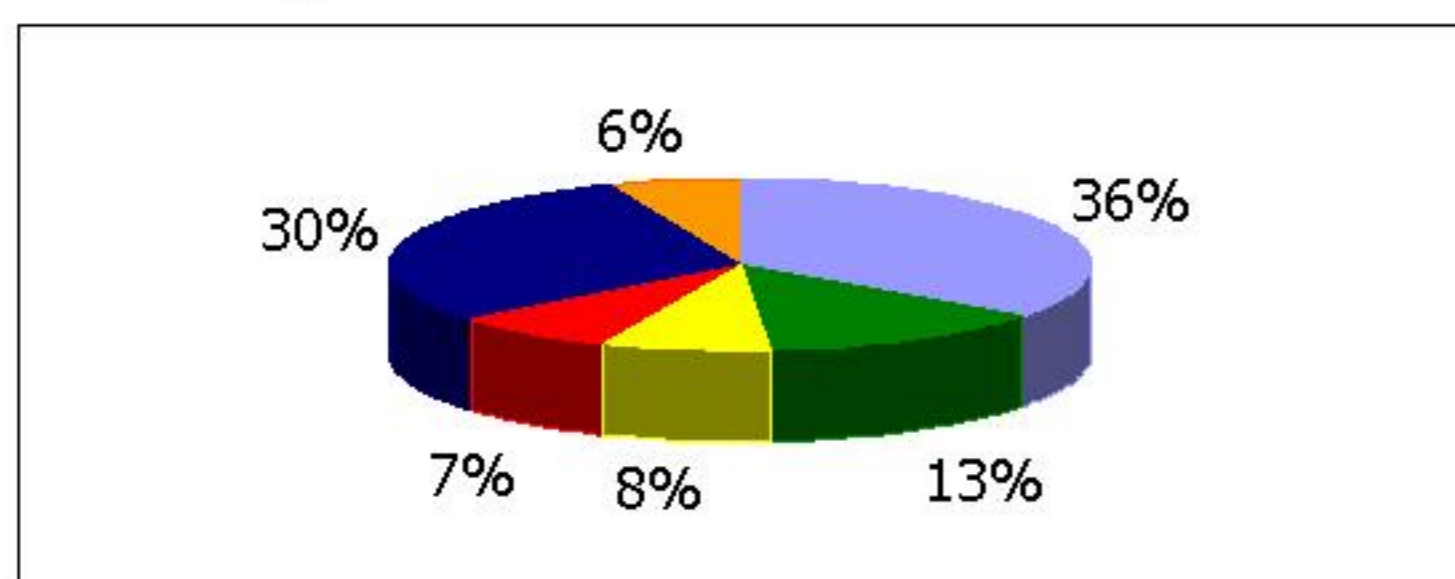
17 preguntas puntuables de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) referentes a espacio físico y organización, dispensación, atención farmacéutica y satisfacción global.

Se realizó un segundo análisis por subgrupos (patologías) en el apartado de atención farmacéutica.

Resultados

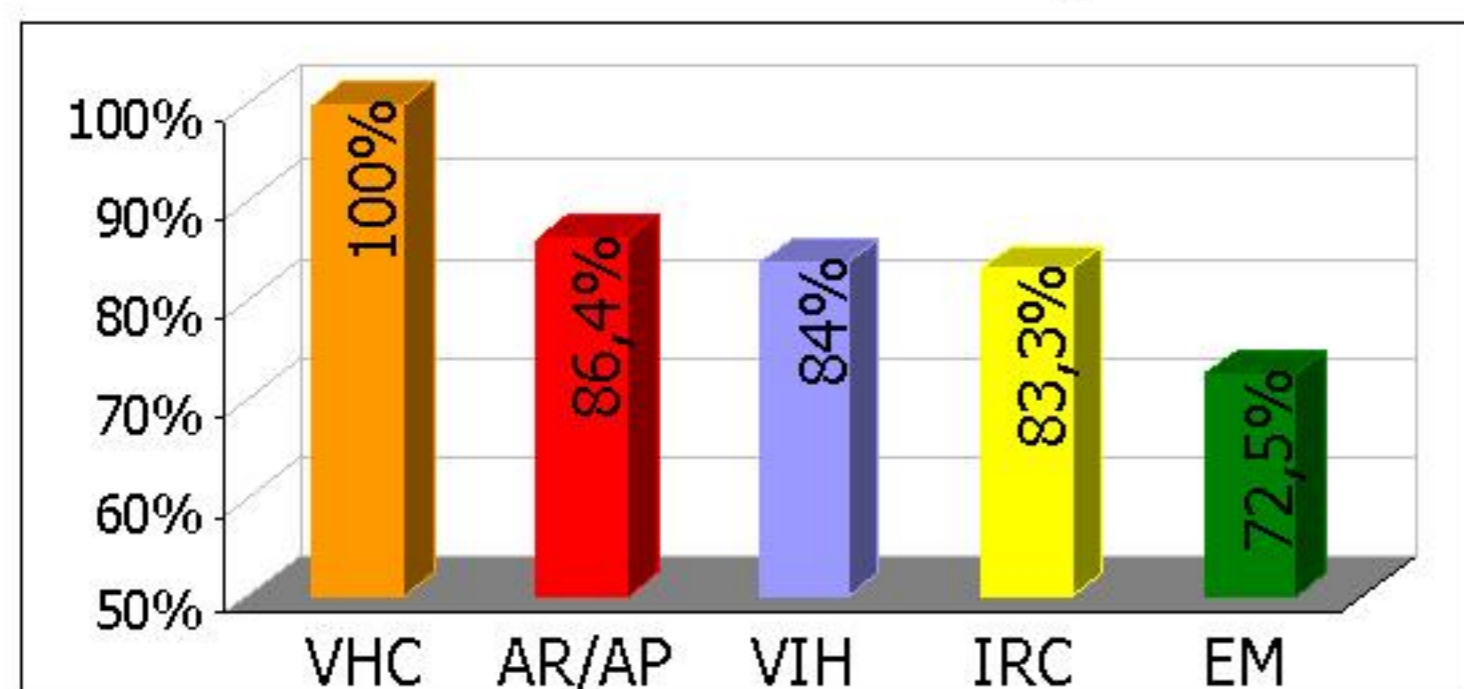
Encuestas entregadas	Encuestas evaluadas	Sexo	Grupo edad mayoritario
822	302	57,0% 40,7%	entre 41 y 65 años (57,9%)

Patologías:



VIH IRC NS/NC
EM AR/AP VHC y otras

Consideraron al farmacéutico útil/muy útil en relación a su enfermedad y tratamiento



Sala de espera (media: $3,32 \pm 1,12$).
Tiempo de espera (media: $3,4 \pm 1,21$).



Accesibilidad del farmacéutico (media: $4,18 \pm 0,75$).

Información proporcionada respecto a su tratamiento y dudas sobre éste (media: $4,14 \pm 1,65$).

Grado de satisfacción global: $4,16 \pm 0,96$

Sugerencias:

- ✓ Ampliación de la sala de espera.
- ✓ Ampliación de horario (tardes).
- ✓ Dispensación para 2-3 meses de tratamiento.

Conclusiones: Las encuestas de satisfacción son fáciles de rellenar por los pacientes y nos permiten conocer sus opiniones respecto a la atención sanitaria que prestamos. Los pacientes en nuestro hospital se sienten satisfechos o muy satisfechos con la atención farmacéutica recibida, aunque deben mejorarse determinados aspectos sobre el espacio físico de la consulta y la organización.