

## OBJETIVOS

Analizar la satisfacción percibida por los pacientes atendidos en la Unidad de Pacientes Externos (UPE) para mejorar la calidad de atención farmacéutica ofrecida.

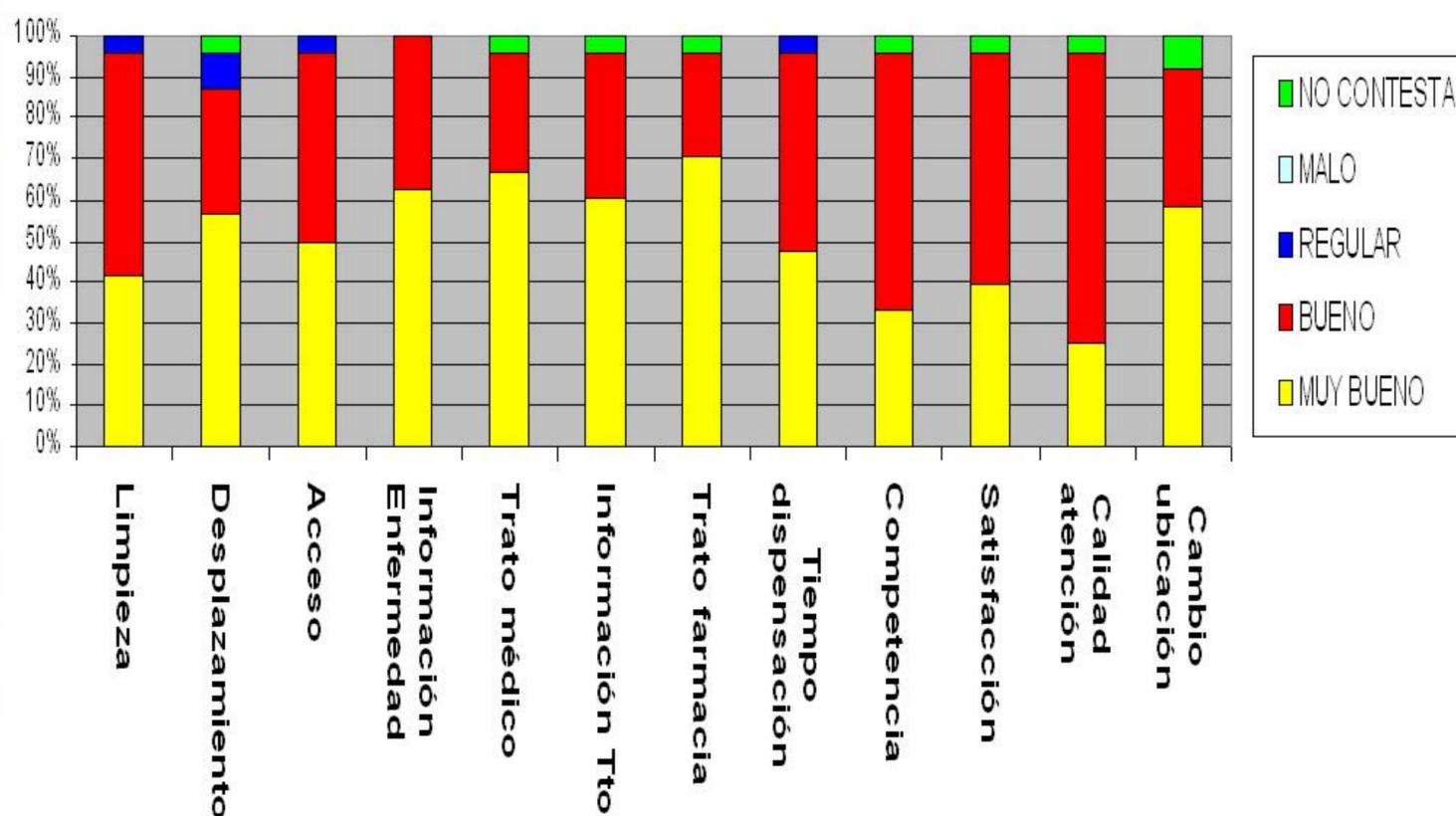
## MATERIAL Y MÉTODOS

En enero de 2009 se trasladó la zona de Dispensación a Pacientes Ambulatorios (DPA) del servicio de farmacia a un área más accesible y cercana a la entrada del hospital y exclusiva para la asistencia al paciente ambulatorio.

Se diseñó una encuesta con el fin de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes ambulatorios respecto a aspectos generales (limpieza, accesibilidad y facilidad de desplazamiento) y competencia del personal sanitario. Las respuestas se puntuaron como muy buena, buena, regular, mala y muy mala.

Se ofreció, de manera voluntaria y anónima, a todos los pacientes que acudieron a recoger su tratamiento al Servicio de Farmacia durante el mes de marzo de 2009.

## RESULTADOS



La encuesta fue cumplimentada por 28 pacientes; 14 hombres, 10 mujeres y 4 no contestaron. 35% de los pacientes tenían una edad comprendida entre los 19 y 65 años, 14% mayores de 65 años y el 14% restante no indicaron su edad. Fue la primera dispensación para un 18%, un 32% llevaba menos de un año de tratamiento, un 24% entre 1-5 años y un 18% más de 5 años.

## CONCLUSIONES

- El traslado de la UPE a una zona específica mejoró la confidencialidad, la intimidad y la confianza de los pacientes en la atención farmacéutica. En general, el grado de satisfacción de nuestros pacientes es bueno/muy bueno siendo los aspectos más penalizados por los pacientes, el desplazamiento y la limpieza del centro.
- Las encuestas de satisfacción son una herramienta bien aceptada por los pacientes que indican su percepción sobre posibles problemas susceptibles de mejora. Se debe realizar una evaluación frecuente de sus resultados para mejorar la asistencia farmacéutica y orientarla hacia las necesidades del paciente.