



Hospital Universitario
Fundación Alcorcón

 Comunidad de Madrid

VALORACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS CLIENTES INTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

Toro Chico P, Pérez Encinas M.

OBJETIVO

Evaluar la calidad percibida de clientes internos (facultativos, enfermería) con los servicios prestados por el Servicio de Farmacia



Herramienta objetiva de evaluación de satisfacción

↓
certificación

norma ISO 9001:2008

Conocer qué servicios quieren los clientes



MATERIAL Y MÉTODOS

- Estudio descriptivo transversal: diseño de encuesta de satisfacción por Servicio de Farmacia validada por Departamento de Calidad.
- Difusión: febrero de 2010 por líder de la organización vía correo electrónico
- Entrega: por correo electrónico, interno o sistema neumático.
- Tasa de respuesta mínima prefijada: 10 % (población 879 clientes)
- Resultados: tabulación en Access® y análisis con SPSSv15.0®

 Área de Farmacia	ORGANIZACIÓN	<u>Observaciones y comentarios:</u>				
Con el objeto de mejorar nuestro servicio, por favor, marque la casilla correspondiente, e indique en el espacio de comentarios Toda la información que nos envíe en el correo electrónico. PROFESIÓN: <input type="checkbox"/> Facultativo	<ul style="list-style-type: none"> • Su conocimiento del Área de Farmacia es... 	<u>¿Qué recomendaciones tiene para ayudarnos a mejorar?</u>				
OPINIÓN GLOBAL	<ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención es... 					
<ul style="list-style-type: none"> • La calidad del servicio prestado en el Área de Farmacia es... 	<ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención del Área de Farmacia es... 					
<ul style="list-style-type: none"> • La cartera de servicios prestados en el Área de Farmacia le parece... 	CON EL PERSONAL...	Muy satisfactorio	Bastante satisfactorio	Indiferente	Poco satisfactorio	Nada satisfactorio
<ul style="list-style-type: none"> • El grado de SATISFACCIÓN GLOBAL con el Área de Farmacia del Hospital Universitario Alcorcón es ... 	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad del personal de la farmacia para consultar y resolver dudas es ... 					
	<ul style="list-style-type: none"> • El trato y el grado de atención en los servicios prestados por el Área de Farmacia es ... 					
	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con las explicaciones y capacidad para resolver problemas por parte del farmacéutico es ... 					

RESULTADOS

- Tasa de respuesta global: 11,3%
- 99 encuestas recibidas: 76 corresponden a enfermería

OPINIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

• 2,91 "bastante satisfactoria-indiferente"
(IC 95% 2,53-3,29)

• SATISFACCIÓN GLOBAL

Poco satisfactoria: 52,5%

Muy y bastante satisfactoria: 17,2%



Muy satisfactoria
(60,9%)



Poco satisfactoria
(68,5%)

• CALIDAD DEL SERVICIO

Poco satisfactoria: 50,5%

Bastante satisfactoria: 23,2%

• CARTERA DE SERVICIOS PRESTADOS

Indiferente: 35,4 %

Bastante satisfactoria y poco satisfactoria:
25,3 %

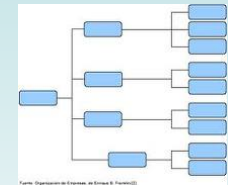
ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

• 3,25 "indiferente"
(IC 95% 1,84-4,65)

• SU CONOCIMIENTO SOBRE SERVICIOS PRESTADOS

Indiferente: 35,4%

Bastante satisfactorio: 31,3%



• HORARIO DE LLEGADA DE MEDICACIÓN

Nada satisfactorio: 45,5%

Poco satisfactorio: 21,2%

• HORARIO DE ATENCIÓN

Poco satisfactorio: 37,4%

Bastante satisfactorio: 30,3%



RESULTADOS

PERSONAL DE FARMACIA

• 1,99 "muy satisfactoria"
(IC 95% 1,77-2,20)

• DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL PARA CONSULTAR Y RESOLVER DUDAS

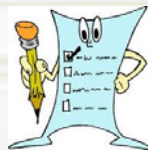
Bastante satisfactoria: 41,4 %

• TRATO Y GRADO DE ATENCIÓN EN SERVICIOS PRESTADOS

Bastante satisfactorio: 36,4 %

• EXPLICACIONES Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS POR FARMACÉUTICO

Bastante satisfactorio: 45,5 %



"OBSERVACIONES Y COMENTARIOS"

n=74

- Errores medicación Dosis Unitarias: 30%
- Llegada medicación Dosis Unitarias fuera de horario: 25,7%
- Falta medicación Dosis Unitarias: 12,2%

"SUGERENCIAS DE CLIENTES PARA AYUDARNOS A MEJORAR"

n=91

- Entrega medicación Dosis Unitarias antes 16h: 18,7%
- Mayor comunicación: 13,2%
- Mayor cobertura farmacéutica: 12,1%
- Adelantar pase de visita médica: 8,8%

CONCLUSIONES

- Grado de satisfacción con el Servicio de Farmacia es percibido como poco satisfactorio por parte de Enfermería y bastante satisfactorio por parte de los Facultativos

Ha permitido...

- Identificar oportunidades de mejora existentes
- Puesta en marcha de futuras medidas de intervención



- Mejora horarios Dosis Unitarias (entrega de medicación y órdenes médicas)
- Fomentar importancia preparación de medicación Dosis Unitarias
- Ampliación horario de cobertura del servicio
- Mayor información sobre administración y posología de fármacos

¡ GRACIAS !