

IMPACTO DE UNAS JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE UN SERVICIO DE FARMACIA

Sánchez-Rubio J, Moreno R, Bautista MP, Apezteguia C, Rando A

Introducción

Importancia de la evaluación de la calidad de los Servicios de Salud

Determinación de la
adecuación con que se presta

Grado de cumplimiento de
las expectativas del cliente

Cientes externos: pacientes
Cientes internos: **profesionales sanitarios**

Percepción positiva de otros servicios son más propicios a buena relación laboral, mayor comunicación y mejor cuidado del paciente.

Objetivo

Evaluar la influencia de un programa de puertas abiertas en la percepción del SF por parte del personal de enfermería del Hospital de Día Onco-Hematológico (HDOH)

Material y métodos

Cuestionario

14 ítems
Carácter voluntario
Personal enfermería HDOH

Programa de puertas abiertas

Explicación teórico-práctica actividades del SF relacionadas con el circuito QT

Cuestionario

1 semana antes y 2 semanas después
Se determinó la consistencia interna de la escala (alfa de Cronbach)

Variable principal: percepción global del SF

- * Medida como el grado de satisfacción alcanzado en base al nivel de concordancia, expectativas y experiencia con las actividades desarrolladas por el SF.
- * Escala psicométrica tipo Likert con 5 niveles de respuesta.
- * Se comparó la satisfacción en los dos momentos de medición.

Resultados

- 100% del personal de enfermería del HDOH acudió a la jornada de puertas abiertas y completó ambas encuestas.
- Validez interna del test adecuada.
- Valoración de 12 de los 14 ítems aumentó tras la jornada. En ningún caso disminuyó.
- El mayor incremento se produjo en la valoración de:
 - ❖ Tiempo empleado en la elaboración de QT.
 - ❖ Validación farmacéutica de las prescripciones.
 - ❖ Capacidad del farmacéutico para resolver dudas acerca de la administración de los tratamientos.
- La percepción global del SF aumentó tras la realización del programa de puertas abiertas, alcanzándose la significación estadística.

Conclusiones

- La jornada de puertas abiertas realizada mejoró la satisfacción del personal del HDOH
- El conocimiento por parte del personal de enfermería de las actividades realizadas en el SF mejora su percepción de dicho servicio