

Evaluación de la calidad percibida por los usuarios de una unidad de atención farmacéutica a pacientes externos

R. Antón Torres, A. Murcia López, J. Borrás Blasco, J. F. Navarro Gracia¹, A. Navarro Ruiz, M. González Delgado

Servicios de Farmacia y ¹Medicina Preventiva. Hospital General Universitario. Elche. Alicante

Resumen

Objetivo: Evaluar la calidad de la asistencia prestada en una Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) a partir de la satisfacción de los pacientes con las instalaciones y las actividades desarrolladas en la misma.

Método: Estudio transversal realizado en la UFPE, mediante una encuesta. Se recogió la opinión sobre aspectos estructurales, atención farmacéutica, información al paciente, satisfacción general y preferencias a ser atendidos en la UFPE o en la oficina de farmacia. La variable de respuesta fue la elección hipotética de la UFPE o la farmacia tradicional. Se recurrió a un análisis multivariante por medio de la regresión logística para evaluar el efecto independiente de las variables.

Resultados: Se entregaron 256 encuestas, de las cuales fueron evaluables 195. El porcentaje de respuesta fue del 76%. Las respuestas con mayor puntuación fueron la comunicación y trato con los profesionales (4,8 puntos sobre 5) y la información recibida (4,5 puntos). Los peores valorados fueron el horario (3,8 puntos) y la ubicación de la UFPE (3,9 puntos). El 98,4% de los pacientes estuvieron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida y sólo el 18,4% cambiarían, si pudieran, a la oficina de farmacia. Del análisis multivariante se dedujo que las variables asociadas a la elección de oficina de farmacia fueron la valoración negativa de la ubicación de la UFPE (OR 9,8, IC 1,3-76,8) y la valoración negativa sobre la información facilitada (OR 4,1, IC 1,7-9,8), $p < 0,05$.

Conclusiones: La información recibida y la ubicación de la UFPE fueron los factores que más peso tuvieron en la satisfacción

de los pacientes. Las observaciones y sugerencias aportadas, fueron muy útiles para detectar puntos de mejora e introducir modificaciones según sus opiniones.

Palabras clave: Pacientes externos. Atención farmacéutica. Satisfacción. Calidad.

Summary

Objective: To assess quality of care by an Outpatient Pharmaceutical Care Unit (OPCU) from patient satisfaction regarding the unit's premises and activities.

Method: A transversal study performed at the OPCU using a patient survey. Patient opinions were obtained regarding structural aspects, pharmaceutical care, patient information, overall satisfaction, and preference for care in the OPCU or pharmacy office. The response variable was the presumed choice for the OPCU or traditional pharmacy office. A multivariate analysis using logistic regression was used to evaluate the independent effect of variables.

Results: In all, 256 surveys were administered, of which 195 were assessable. Response rate was 76%. Responses with highest scores included communication and interaction with professionals (4.8 points on average) and care received (4.5 points). Worst assessments included OPCU's timetable (3.8 points) and location (3.9 points); 98.4% of patients were satisfied or very satisfied with care received, and only 18.4% would switch to the pharmacy office if allowed to. The multivariate analysis suggested that variables associated with the pharmacy office choice included a negative rating of OPCU's location (OR 9.8, CI 1.3-76.8) and a negative rating of information delivered (OR 4.1, CI 1.7-9.8); $p < 0.05$.

Conclusions: Information received and OPCU's location had the greatest impact on patient satisfaction. Patient remarks and suggestions were very useful to identify areas of improvement, and to introduce modification suiting their views.

Key words: Outpatients. Pharmaceutical care. Satisfaction. Quality.

Antón Torres R, Murcia Lopez A, Borrás Blasco J, Navarro Gracia JF, Navarro Ruiz A, González Delgado M. Evaluación de la calidad percibida por los usuarios de una unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp* 2006; 30: 99-104.

Recibido: 10-06-2005
Aceptado: 20-01-2006

Correspondencia: Rosa Antón Torres. Servicio de Farmacia. Hospital General Universitario de Elche. Camí de L'Almazara, 11. 03203 Elche. Fax: 966 679 162. e-mail: anton_ros@gva.es

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) del Servicio de Farmacia del Hospital General Universitario de Elche, se creó por la Consellería de Sanidad de la Comunidad Valenciana (Orden de 31 de Julio del 2001), aunque en nuestro hospital funcionaba desde el año 1996. El objetivo fundamental de estas unidades es promover la atención farmacéutica a pacientes no ingresados y establecer nexos de unión entre la estructura hospitalaria y la red sanitaria de atención primaria.

La forma de llevar a cabo esta función es mediante una consulta de atención farmacéutica, en la que el farmacéutico realiza la validación de las prescripciones, la dispensación, el seguimiento y control del tratamiento farmacológico de los pacientes, la prevención y resolución de problemas relacionados con el mismo, así como funciones de información y educación sanitaria dirigidas a mejorar los hábitos y conductas de los pacientes.

La satisfacción del paciente con el servicio prestado, es un indicador usado habitualmente para medir la calidad de los servicios sanitarios, incluyendo los servicios farmacéuticos¹. Hay referencias en la bibliografía que consideran la satisfacción del paciente como un buen predictor de la calidad percibida²⁻⁶.

El objetivo principal de este estudio fue evaluar la calidad de la asistencia prestada en la UFPE a partir de la satisfacción de los pacientes con las instalaciones y las actividades desarrolladas en la misma.

Como objetivos secundarios, conocer los aspectos que se asocian a la elección de la UFPE respecto a la oficina de farmacia y detectar puntos de mejora según la opinión de los pacientes.

MÉTODO

Se realizó un estudio de tipo transversal en la UPFE a todos los pacientes distintos atendidos durante los meses de junio y septiembre de 2003 que conocieran el idioma y las características y funcionamiento de la unidad (mínimo 3 visitas) por medio de un cuestionario (Anexo 1) autocumplimentado por el paciente, cuyo diseño fue similar al usado ya con éxito en nuestro hospital en otros servicios de atención ambulatoria (unidad de cirugía sin ingreso, hospital de día de enfermedades infecciosas, unidad de hospitalización domiciliaria). Incluyó las principales dimensiones de la calidad asistencial autopercibida⁶, pero se adaptó a las necesidades de una encuesta a pacientes externos (cuestionario breve, claro, anónimo y omitió aspectos de la hospitalización).

El tipo de pacientes habituales de la UPFE fueron pacientes crónicos con medicación de uso hospitalario.

Para seleccionar la muestra se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: número de pacientes elegibles (700),

frecuencia esperada de pacientes satisfechos según otros estudios⁷ del 80%, precisión deseada de la estimación de $\pm 5\%$, nivel de confianza del 95%, proporción de no respondedores del 20% y proporción de respuestas sin información del 5%. El cálculo del tamaño de muestra se realizó con el programa EPIINFO 6.04. Con estas condiciones, se obtuvo un tamaño mínimo teórico de muestra de 182 pacientes, que se incrementó a 256 para asumir la proporción de no respondedores.

Previamente a la entrega del cuestionario se realizó un estudio piloto en 10 pacientes que evaluaron la comprensión del lenguaje empleado, el tamaño de letra y el tiempo necesario para rellenarlo. Se añadió "farmacia de la calle" en la respuesta de la pregunta 10 y se aumentó el tamaño de letra. El formulario se entregó a cada paciente personalmente por el farmacéutico después de la consulta. Se explicó el objetivo de la encuesta, la voluntariedad, el anonimato y la confidencialidad de la misma, pudiendo rellenarla en la sala de espera o cumplimentarla en casa y depositarla en el buzón en la siguiente visita. Se recogieron encuestas hasta un plazo máximo de dos meses tras la entrega.

Se definió como variable principal de respuesta o variable dependiente la elección de UFPE o farmacia tradicional, por ser la de mayor capacidad discriminante y ser la oficina de farmacia el referente habitual para el paciente.

Para los cálculos estadísticos se utilizó, en el análisis descriptivo, la media aritmética y la desviación estándar en las variables de tipo numérico y los porcentajes de frecuencia con el intervalo de confianza al 95% en el resto. Respecto a la variable dependiente, se realizaron tablas de contingencia y se obtuvieron los porcentajes de elección (UFPE o farmacia tradicional) y el *odds ratio* (OR)⁸ simple por cada una de las variables independientes. A efectos de valoración dicotómica de estas respuestas, se consideró como "excelente" sólo la valoración de "muy bueno" y como "no excelente" las restantes respuestas.

El análisis multivariante se hizo con las 185 encuestas que no tenían valores ausentes y se realizó para conocer la contribución independiente de cada uno de los aspectos estudiados sobre la satisfacción global (elección de UFPE o farmacia tradicional). Se utilizó un modelo de regresión logística no condicional en el que la medida de asociación para cada variable explicativa era su *odds ratio* (OR) ajustado por las demás variables. Debido a la reducida potencia del estudio, se realizó una inclusión forzada de todos los factores de riesgo en el modelo multivariante para conocer el efecto de todas las variables aunque no alcanzaran significación estadística. Los cálculos se realizaron con el paquete estadístico SPSS V. 11.0.

De las observaciones y sugerencias escritas en formato libre se hizo una valoración cualitativa y cuantitativa, agrupándose por temas y expresando los resultados en porcentaje.

RESULTADOS

De las 256 encuestas entregadas se cumplimentaron 198, anulándose 3 por ser incongruentes (señalar todas las casillas, dejarlas en blanco), por lo que se incluyeron finalmente a 195 para el análisis (tasa de respuesta del 76%). Los pacientes procedían de dos muestreos consecutivos sobre pacientes diferentes en dos intervalos de tiempo: junio de 2003 (115 pacientes) y septiembre de 2003 (80 pacientes).

El perfil de los 195 pacientes encuestados se correspondía con una mayoría de hombres (56%), de edades jóvenes (75% menores de 50 años), nivel de estudios similar al de la población general (31,2% con estudios medios o superiores) y servicios de procedencia diversos: enfermedades infecciosas (44%), oncología (20%), aparato digestivo (11%), reumatología (9%) y resto (16%).

Los resultados de las preguntas 1 al 7 pueden verse en la Tabla I.

La media de todas las preguntas fue superior a 4, sobre un valor máximo de 5 puntos a excepción de la ubicación de la UFPE (3,9) y el horario (3,8 puntos). La calificación más alta correspondió a la comunicación y trato con los profesionales (4,8 puntos).

La satisfacción general (estar "satisfecho" o "muy satisfecho") fue del 98,4%, mientras que el 95,3% recomendaría el servicio y sólo un 18,4% elegiría si pudiera la oficina de farmacia en lugar de la UFPE.

En la tabla II se presenta un análisis simple, mediante tablas de contingencia, de la elección hipotética que harían los pacientes (continuar en la farmacia de hospital o cambiar a la oficina de farmacia) según las restantes variables predictoras con sus correspondientes OR e intervalos de confianza. Se observa que una peor opinión sobre la ubicación (OR 11,0), el horario (OR 3,1) y la información (OR 13,7), además del hecho de ser mujer (OR 12,7) y proceder de los servicios sin hospital de día (OR 12,7) parecen claramente asociados a la opción de cambio a la oficina de farmacia.

Los resultados del análisis multivariante se presentan

en la tabla III. En él se observa que permanecen como variables asociadas a la elección de oficina de farmacia: la valoración negativa de la ubicación de la UFPE (OR 9,8, IC 1,3-76,8) y la valoración negativa sobre la información facilitada (OR 4,1, IC 1,7-9,8), ambas con valores de *p* menores de 0,05. Algunas variables como el sexo femenino (OR = 2,3, IC 0,93-5,5) y ser un paciente procedente de servicios sin hospital de día (OR = 2,4, IC 0,99-5,8) presentan asociaciones sugerentes, aunque no estadísticamente significativas.

Los resultados de la evaluación de las observaciones y sugerencias fueron: 55 encuestas (35% de las cumplimentadas) tuvieron comentarios. De ellas, 24 (43%) fueron comentarios favorables a la atención recibida, 4 (8%) justificaciones a la opción cambio a la oficina de farmacia y el resto 27 (50%) fueron sugerencias de aspectos a mejorar, siendo las más frecuentes: ampliar el horario de atención a los pacientes 17 (31%) y mejorar la ubicación y accesos a la farmacia 4 (7%).

DISCUSIÓN

Una de las limitaciones del estudio y el primer aspecto a discutir sería la validez de la encuesta empleada. Al no existir instrumentos específicos para evaluar la satisfacción de los pacientes en las UFPE, se ha realizado una adaptación y simplificación de cuestionarios como SERQUAL SERVQHOS⁶ que son cuestionarios ya validados. Esta versión reducida fue previamente revisada y aceptada por la comisión de calidad del hospital y utilizada anteriormente con éxito en nuestro hospital, en otros servicios de atención ambulatoria.

Otra limitación sería no haber estimado la consistencia interna de la encuesta, creemos que, debido al reducido formato del cuestionario y a la inclusión de preguntas básicas y mutuamente excluyentes entre sí, no lo harían indispensable, aunque sí que se ha verificado que las preguntas sobre valoración global presentaran una adecuada correlación entre sí por medio de tablas de contingencia.

Tabla I. Resultados de la valoración de las preguntas 1 a 7 de la encuesta de satisfacción (proporción y media sobre 5 puntos). N máximo = 195 pacientes

Dimensiones de la calidad de la Atención Farmacéutica	Valoración		Media de puntuaciones **
	Excelente *	No Excelente	
Ubicación de la farmacia	43 (23,2)	152 (76,8)	3,95 ± 0,06
Ambiente de las salas	51 (26,2)	144 (73,8)	4,12 ± 0,05
Intimidad de la consulta	85 (43,6)	110 (56,4)	4,34 ± 0,05
Horario	42 (21,4)	152 (78,6)	3,81 ± 0,07
Comunicación y trato con los profesionales	156 (80,0)	39 (20,0)	4,77 ± 0,03
Información recibida	112 (57,4)	83 (42,6)	4,53 ± 0,04
Utilidad de la Atención Farmacéutica	94 (48,2)	101 (51,8)	4,43 ± 0,04

* Máxima valoración en el ítem como "Muy bueno/a".

** Desde "Muy Bueno/a" (5 puntos) a "Muy malo/a" (1 punto).

Tabla II. Tablas de contingencia de la opción "continuar en la farmacia de hospital o cambiar a la oficina de farmacia" según las variables de opinión y sociodemográficas recogidas. Los datos se han calculado con los 185 pacientes que no presentaban ausencias de información

Variables predictoras		UFPE	Oficina de Farmacia	OR simple (IC)
Valoración de la ubicación	Excelente	40 (97,6%)	1 (2,4%)	1
	No excelente	113 (78,5%)	31 (21,5%)	11,0 (1,4-83,0)
Valoración del ambiente	Excelente	43 (89,6%)	5 (10,4%)	1
	No excelente	110 (80,3%)	27 (19,7%)	2,1 (0,76-5,8)
Valoración de la Intimidad-Privacidad	Excelente	68 (85,0%)	12 (15,0%)	1
	No excelente	85 (81,0%)	20 (18,2%)	1,3 (0,61-2,9)
Valoración del horario	Excelente	37 (92,5%)	3 (7,5%)	1
	No excelente	116 (80,0%)	29 (20,0%)	3,1 (0,89-10,7)
Valoración de la comunicación	Excelente	127 (84,7%)	23 (15,3%)	1
	No excelente	26 (74,3%)	9 (25,7%)	1,9 (0,79-4,6)
Valoración de la información	Excelente	96 (90,6%)	10 (9,4%)	1
	No excelente	57 (72,2%)	22 (27,8%)	3,7 (1,6-8,4)
Valoración de la Atención Farmacéutica	Excelente	77 (86,5%)	12 (13,5%)	1
	No excelente	76 (79,2%)	20 (20,8%)	1,7 (0,77-3,7)
Sexo	Hombre	96 (89 %)	12 (11%)	1
	Mujer	63 (75 %)	21 (25 %)	2,7 (1,21-5,8)
Edad	0-25 años	4 (80,0 %)	1 (20,0 %)	1
	26-50 años	112 (83,6 %)	22 (16,4 %)	0,79 (0,08-7,4)
	> 50 años	37 (80,4 %)	9 (19,6 %)	0,97 (0,1-9,8)
Estudios	Sin estudios	21 (87,5 %)	3 (12,5 %)	1
	Primarios	83 (81,4 %)	19 (18,6 %)	1,6 (0,43-5,9)
	Secundarios	38 (86,4 %)	6 (13,6 %)	1,1 (0,25-4,9)
	Universitarios	11 (73,3 %)	4 (26,7 %)	2,5 (0,48-13,5)
Servicio Clínico de procedencia	Con Hospital-Día *	103 (88,0 %)	14 (12,0 %)	1
	Sin Hospital-Día **	50 (73,5%)	18 (26,5 %)	2,7 (1,2-5,8)

* Unidad de Enfermedades Infecciosas y Oncología.

** Aparato Digestivo, Reumatología, Nefrología y otros servicios.

Tabla III. Resultados del análisis multivariante. Análisis ajustado de los factores de riesgo asociados a la no elección de la UFPE (se incluyen las variables predictoras con $p < 0,10$). N = 185 pacientes

Variables	Categorías	Nº	Coficiente β	Wald	Riesgo relativo (IC 95%)	Valor p
Valoración lugar	Excelente	41	-	4,725	-	-
	No excelente	144	2,283		9,8 (1,3-76,8)	0,03
Valoración información	Excelente	106	-	9,902	-	-
	No excelente	79	1,405		4,1 (1,7-9,8)	0,002
Sexo	Hombre	106	-	3,212	-	-
	Mujer	79	0,813		2,3 (0,9-5,5)	0,07
Tipo de servicio de origen	Con H. de día	117	-	3,776	-	-
	Sin H. de día	68	0,874		2,4 (0,99-5,8)	0,05

La tasa de respuesta de la encuesta fue del 75%, más elevada que la encontrada en la bibliografía⁹. La libertad y privacidad de la encuesta nos parecen garantizadas y, a pesar del tipo de muestreo consecutivo (no probabilístico), pensamos que los pacientes atendidos en un año completo son claramente representativos de los atendidos en nuestra UFPE.

El índice de satisfacción global es muy elevado, el 98,4% y también lo es la proporción de pacientes que recomendaría el servicio, lo que se refuerza con el alto porcentaje de pacientes que eligió continuar siendo atendidos en la UFPE (81,6%) a pesar de que por horario y cercanía, podría ser más cómodo el hacerlo en las oficinas de farmacia. Estos resultados generales son coinci-

Anexo 1. Modelo de encuesta empleada

¿QUÉ LE PARECEN?

1. El lugar donde se encuentra la Farmacia

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

2. El ambiente de las salas

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

3. La intimidad de la consulta

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

4. El horario de las dispensaciones

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

5. La comunicación y trato con los profesionales que le atienden

Muy buenos Buenos Regulares Malos Muy malos

6. La información que le han dado

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

7. La atención que usted ha recibido del farmacéutico ¿le ha ayudado a conocer y cumplir su tratamiento?

Muchísimo Mucho Regular Poco Nada

8. En general ¿está satisfecho con la atención recibida?

Muchísimo Mucho Regular Poco Nada

9. Si pudiera ¿recomendaría nuestro servicio a otras personas?

Sí No

10. Si pudiera elegir donde recoger sus medicamentos

Continuaría en la Farmacia de nuestro Hospital
 Cambiaría a la Oficina de Farmacia (Farmacia de la calle)

Escriba las observaciones y sugerencias que desee hacer

Por último, agradeceríamos rellenara los siguientes datos sobre usted

Edad Hombre Mujer

Estudios realizados

Sin estudios Primarios Bachiller Universitarios

Servicio médico que le ha enviado al Servicio de Farmacia

Infecciosas Oncología Digestivo Reumatología Otros

dentes con la mayoría de estudios con encuestas de satisfacción publicadas^{7,10,11}.

El haber utilizado para el análisis multivariante, como variable dependiente, una variable que se asume como opcional en la encuesta (elección entre oficina de farmacia o UFPE), podría haber producido en los resultados un sesgo, sin embargo parece más pertinente que las otras porque representa la capacidad de elección del paciente ante un servicio de nueva creación.

Del análisis multivariante se deduciría que la información recibida es uno de los factores que más influencia podría ejercer sobre la satisfacción de los pacientes y uno de los que más peso podría tener para a la hora de elegir nuestro modelo. Estos resultados son concordantes con los encontrados por Kamei y Teshima¹² en un estudio en el que se investiga la relación entre las funciones de las farmacias comunitarias y la satisfacción de los pacientes en donde encuentran que existe una relación estadísticamente significativa entre la información dada a los pacientes, el horario y la satisfacción.

Así mismo, el modelo resultante de variables predictoras subraya la importancia de los aspectos más “estructurales” de la atención (facilidad de acceso, localización cercana a las consultas, identificación externa, indicado-

res visuales etc.), los cuales creemos que podrían agruparse en torno a la valoración de la ubicación (1ª pregunta). Algunas asociaciones como el tener mayor nivel de estudios y el sexo parecen prometedoras, pero sin llegar a la significación estadística.

Uno de los objetivos secundarios del trabajo era detectar puntos de mejora, e introducir correcciones, según la opinión de los usuarios. De las sugerencias recogidas en la encuesta, la más demandada fue la ampliación del horario y mejorar la ubicación y accesos a la farmacia. Se pusieron en marcha actuaciones para mejorar los accesos, rotular la puerta exterior del servicio de farmacia e instalar indicadores en distintas zonas del hospital para facilitar el acceso de los pacientes a la UFPE.

A partir del estudio, podríamos concluir que algunos aspectos estructurales, como la ubicación de la UPFE y otros funcionales, como la información recibida, fueron los factores que más peso tuvieron en la satisfacción de los pacientes, por lo tanto, serían estos aspectos los que más se deberían cuidar para adecuar la asistencia a las expectativas de los pacientes y mejorar la calidad. Las observaciones y sugerencias de los pacientes fueron muy útiles para detectar puntos de mejora y poder introducir modificaciones según sus opiniones.

Bibliografía

- Hernández L, Chang C, Cella D, Corona M, Shimoto G, MacGuire D. Development and validation of the satisfaction with pharmacist scale. *Pharmacotherapy* 2000; 7: 837-43.
- Pasco GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plan* 1983; 6: 185-210.
- Schommer JC, Kucurkarslan SN. Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services. *Am J Health-Syst Pharm* 1997; 54: 2721-32.
- Lang JR, Fullerton S. The components of satisfaction with outpatient pharmacy services. *Health Mark Q* 1992; 10: 144-53.
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos; 1993.
- Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin* 2000; 114 (Supl.): 26-33.
- Ventura Cerdá JM, Sanfélix Gimeno G, Monte Boquet E, Fernández Villalba EM, Alos Almiñana M. Satisfacción percibida por pacientes infectados por el VIH con la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos (UFPE). *Farm Hosp* 2005; 29 (2): 134-9.
- Argimón JM. Medidas de asociación y efecto. En: Argimón JM. *Métodos de investigación aplicados a la Atención Primaria de Salud*. Barcelona: Doyma; 1994: 213-18.
- Larson JW. Patient satisfaction with delivery of products and information by an ambulatory care pharmacy. *Am J Health-Syst Pharm* 1998; 55: 1025-9.
- Singhal PK, Gupchup GV, Raisch DW, Schommer JC, Holdsworth MT. Impact of pharmacists' directive guidance behaviors on patient satisfaction. *J Am Pharm Assoc (Wash)* 2002; 42: 407-12.
- Muller RJ, Kleinberg ML, Barkas G, Duafala ME, Stalker MZ, Johnson PS. Patient satisfaction with ambulatory-care pharmaceutical services in a major cancer center. *Am J Hosp Pharm* 1988; 45 (9): 1908-10.
- Kamei M, Teshima K, Fukushima N, Nakamura T. Investigation of patients' demand for community pharmacies: relationship between pharmacy services and patient satisfaction. *Yakugaku Zasshi* 2001; 3: 215-20.