



ORIGINAL

Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad[☆]

E. Izquierdo-García*, Á. Fernández-Ferreiro, M. Campo-Angora, J.M. Ferrari-Piquero y A. Herreros de Tejada

Servicio de Farmacia, Hospital Universitario 12 de Octubre, Madrid, España

Recibido el 23 de abril de 2010; aceptado el 7 de diciembre de 2010

Disponible en Internet el 3 de abril de 2011

PALABRAS CLAVE

Encuestas de salud;
Satisfacción del paciente;
Servicio de farmacia hospitalaria;
Pacientes externos

Resumen

Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de pacientes atendidos y auxiliares de farmacia del área de pacientes externos del servicio de farmacia tras una reestructuración del espacio y del procedimiento de dispensación.

Métodos: Tres meses después de la reestructuración del área (enero de 2009), se entregaron encuestas de satisfacción (anónimas y voluntarias) durante 2 semanas a una muestra de los 3.300 pacientes/mes atendidos y a los auxiliares que trabajaron en ella. Ambas constaban de ocho preguntas cerradas con formato tipo Likert referentes al espacio físico, la organización, la dispensación y la satisfacción global (variable principal) más una pregunta abierta para recoger sugerencias.

Resultados: Recibieron la encuesta 265 pacientes (tasa de respuesta, 94%). El aspecto mejor valorado fue la confidencialidad ($4,2 \pm 0,7$) y el peor, la zona de espera ($3,2 \pm 1$). Se entregaron y se contestaron 26 encuestas por parte de los auxiliares. La mayor puntuación se obtuvo en la instalación del lector del código de barras ($3,9 \pm 0,6$) y la menor, en la organización del almacén ($3,1 \pm 1,2$). En la pregunta abierta se recogieron comentarios sobre falta de personal, dificultad del sistema informático, organización y poca claridad de las prescripciones. El grado de satisfacción global de los pacientes fue de $4,2 \pm 0,6$ y el de los auxiliares, $3,7 \pm 0,7$.

Conclusiones: Los resultados nos han proporcionado una información útil para evaluar cambios y detectar puntos de mejora. En la mayoría de las cuestiones se ha detectado un mayor grado de satisfacción en los pacientes que en los trabajadores. Son necesarias nuevas acciones de mejora en el espacio físico y en la organización.

© 2010 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

[☆] Los datos de este estudio fueron presentados parcialmente como comunicación oral en el 27 Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial y 14 Congreso de la Sociedad Andaluza de Calidad Asistencial, celebrado en Sevilla en octubre de 2009, y el trabajo fue seleccionado entre las mejores comunicaciones y experiencias de Madrid para su presentación en la II Jornada Conjunta Asociación Madrileña de Calidad Asistencial y Subdirección General de Calidad, en noviembre de 2009.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: elsimiris@hotmail.com (E. Izquierdo-García).

KEYWORDS

Health care surveys;
Patient satisfaction;
Hospital Pharmacy
Service;
Outpatients

Satisfaction perceived by outpatients and pharmacy auxiliaries in a Hospital Pharmacy Department, as a method of improving quality

Abstract

Objectives: To evaluate the satisfaction of pharmacy auxiliaries, and patients attending the Outpatient Pharmacy, after the restructuring of the physical space and the process of dispensing drugs.

Methods: Three months after the restructuring of the Area (January 2009), we gave satisfaction surveys (anonymously and voluntarily) over 2 weeks, to a sample of the 3,300 patients who came per month and another to pharmacy auxiliaries who had worked in the area. The surveys consisted of eight closed questions with a Likert-type format about the physical space and organization, dispensing process and overall satisfaction (primary endpoint). In addition, there was an open question to gather suggestions.

Results: A total of 265 patients received the questionnaire (response rate 94%). The most valued aspect was the confidentiality (4.2 ± 0.7) and the worst was the waiting area (3.2 ± 1). There was a 100% response rate from the 26 pharmacy auxiliaries who received the questionnaire. The highest score was obtained by the installation of the bar-code reader (3.9 ± 0.6) and the lowest for organization of the stores (3.1 ± 1.2). They added comments about the lack of personnel, computer systems, organization of space and the lack of clarity of the prescription. The overall patient satisfaction was 4.2 ± 0.6 and that of the auxiliaries was 3.7 ± 0.7 .

Conclusions: The results of patients and employees satisfaction surveys have been useful information to assess changes in the area and identify points for improvement. In most of the issues the satisfaction was greater in patients than employees. We believe it is necessary to carry out actions for improving physical space and organization.

© 2010 SECA. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

Introducción

El área de atención a pacientes externos tiene una gran importancia dentro de nuestro hospital, principalmente debido a dos factores: al elevado número de pacientes al que presta servicio (una media de 3.300 pacientes al mes en el año 2008) y que representa la mitad del gasto total en medicamentos del hospital. Además, la actividad del área sigue aumentando de forma muy notable, entre otras causas, por la comercialización de nuevos medicamentos de uso hospitalario y la incorporación de muchos medicamentos de diagnóstico hospitalario que antes se dispensaban en las oficinas de farmacia y actualmente han pasado a dispensarse en los hospitales del SERMAS por normativa de la Comunidad de Madrid.

Un aspecto clave del funcionamiento del área es garantizar la seguridad del paciente, ya que se trata de pacientes con enfermedades complejas (infección por el VIH, hepatitis, anemia por enfermedad renal, fibrosis quística, pacientes oncológicos, etc.) en tratamiento con medicamentos de especial control (antirretrovirales, estimuladores de la eritropoyesis, antineoplásicos orales, etc.). Por estos motivos, es especialmente importante evitar problemas relacionados con los medicamentos que pueden originar un resultado negativo asociado a la medicación que perjudiquen al paciente.

Dentro de un marco de mejora de la calidad, se planteó la necesidad de llevar a cabo mejoras físicas y logísticas en dicha área, encaminadas a una mejor atención a los pacientes, un aumento de su seguridad y una mejor eficiencia del proceso.

A través de reuniones periódicas con los responsables del servicio, se decidió llevar a cabo su reestructuración.

Se instaló una zona de espera, un sistema de turnos automatizado y mamparas de separación en las ventanillas de dispensación y se modificó la organización del almacén instalando armarios dispensadores de gran capacidad. Para mejorar la dispensación y la gestión, se instaló un programa informático con lector de código de barras.

Una vez realizados estos cambios, se planteó la necesidad de medir la satisfacción del cliente a través de encuestas. El principal cliente externo del área es el paciente, considerado el centro del sistema sanitario¹, pero también surgió la necesidad de medir la satisfacción de los propios trabajadores, por ser en los profesionales internos en quienes también repercuten directamente las reformas realizadas.

El objetivo de este trabajo es evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de atención a pacientes externos del servicio de farmacia y de los auxiliares de farmacia que trabajaban en dicha área tras una reestructuración del espacio físico y del procedimiento de dispensación de medicamentos, para identificar puntos de mejora y recoger propuestas y sugerencias.

Material y métodos

La reestructuración del área finalizó en octubre de 2008 y 3 meses después (enero de 2009) se realizaron las encuestas de satisfacción.

Se diseñaron dos tipos de encuestas, una enfocada a los pacientes externos (fig. 1) y otra a los auxiliares de farmacia (fig. 2), utilizando como referencia otras encuestas previamente validadas utilizadas en ámbitos semejantes²⁻⁵.

Como indicador de calidad se utilizó el grado de satisfacción global. El diseño de las preguntas se basó en una serie

Estimado paciente, nos gustaría conocer su opinión sobre el Área de Dispensación del Servicio de Farmacia. La finalidad es intentar mejorar el servicio que ofrecemos.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Sexo: Hombre Mujer Año nacimiento: Estudios: sin estudio primarios bachiller universitarios

A. ESPACIO FÍSICO Y ORGANIZACIÓN

1. Respecto a la **localización y facilidad de acceso** al área de pacientes externos, le parece:

Muy buena (5) Buena (4) Indiferente (3) Mala (2) Muy mala (1)

2. En cuanto a la **zona de espera**, cuál es su opinión:

Amplio (5) Suficiente (4) Indiferente (3) Insuficiente (2) Muy insuficiente (1)

3. El **horario de atención** le resulta:

Muy adecuado (5) Suficiente (4) Indiferente (3) Insuficiente (2) Muy insuficiente (1)

4. Hasta que se le atiende, el **tiempo que debe esperar** le parece:

Muy corto (5) Corto (4) Indiferente (3) Excesivo (2) Muy excesivo (1)

B. PROCESO DE DISPENSACIÓN

5. Cuando se la atiende, el **tiempo** que se tarda habitualmente en darle su medicación le parece:

Muy rápido (5) Rápido (4) Indiferente (3) Lento (2) Muy lento (1)

6. La **cantidad de medicación** que se le dispensa le parece:

Muy adecuada (5) Adecuada (4) Indiferente (3) Inadecuada (2) Muy inadecuada (1)

7. Las condiciones de **confidencialidad** mientras se le dispensa su medicación son:

Muy adecuadas (5) Adecuadas (4) Indiferente (3) Inadecuada (2) Muy inadecuada (1)

C. DE FORMA GLOBAL, indique su GRADO DE SATISFACCIÓN con el Área de Dispensación:

Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Indiferente (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)

Finalmente, indíquenos cualquier comentario o sugerencia que pueda repercutir en una mejora en el Área de Pacientes Externos:

Figura 1 Modelo de encuesta de satisfacción para pacientes externos.

Estimado compañero, nos gustaría conocer tu opinión sobre el Área de Dispensación del Servicio de Farmacia. La finalidad es intentar mejorar el servicio que ofrecemos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Sexo: Hombre Mujer Año de nacimiento: Turno: Mañana Tarde Tiempo de servicio: < 1 año > 1 año

A. ESPACIO FÍSICO Y ORGANIZACIÓN

1. ¿Considera que la separación de la **zona de espera** y la **zona de dispensación**, así como la instalación de un Turnomatic® y de mamparas, han ayudado a una mejor organización de los pacientes?

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

2. ¿Considera que el **Turnomatic®** ha ayudado a disminuir los conflictos entre los pacientes durante el tiempo de espera?

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

3. La actual **organización del almacén**, ¿facilita la localización de los medicamentos?

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

B. PROCESO DE DISPENSACIÓN

4. La **informatización del proceso** ¿ha disminuido el **tiempo** empleado en la **dispensación** frente al registro manual en papel?

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

5. La **dispensación bimensual** ha permitido disminuir el número de pacientes atendidos/mes. ¿ Consideras que esta medida ha contribuido a mejorar el proceso de dispensación?

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

6. ¿Considera que la instalación de mamparas ha aumentado la **confidencialidad** y **privacidad** en la dispensación?

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

7. En lo referente a los errores de medicación, ¿consideras que la utilización del **lector de códigos de barras** ha contribuido a disminuir los errores en la dispensación de medicamentos (medicamento erróneo, dosis o pauta incorrecta ...?)

Muchísimo (5) Mucho (4) Indiferente (3) Poco (2) Muy poco (1)

C. DE FORMA GLOBAL, indique su GRADO DE SATISFACCIÓN con el hÁrea de Dispensación:

Muy satisfecho (5) Satisfecho (4) Indiferente (3) Insatisfecho (2) Muy insatisfecho (1)

Finalmente, indíquenos cualquier comentario o sugerencia que pueda repercutir en una mejora en el Área de pacientes Externos:

Figura 2 Modelo de encuesta de satisfacción para auxiliares de farmacia.

de premisas básicas: cada cuestión planteada debía estar formulada de forma que contuviera una única respuesta expresada de forma inequívoca, las preguntas debían estar redactadas de forma concisa y sencilla y no debían contener dobles negaciones. Con respecto a las respuestas, se utilizó un formato de escala ordinal tipo Likert con cinco grados de respuesta (5, respuesta más favorable; 1, la menos favorable) diseñado para permitir que los encuestados expresasen su opinión en grados variables a cada una de las cuestiones que se le plantearon.

Las encuestas constaban de:

- Una primera parte donde se recogieron datos demográficos del paciente (sexo, año de nacimiento y estudios realizados) o del auxiliar de enfermería (sexo, año de nacimiento, situación laboral, turno y tiempo de servicio).
- Una segunda parte con ocho preguntas cerradas con un formato de escala tipo Likert, divididas en tres apartados:
 - Espacio físico y organización: se preguntó a los pacientes sobre la localización del área, la zona de espera, el horario y el tiempo de espera hasta ser atendidos, y se consultó a los auxiliares sobre la zona de espera/dispensación, el sistema de turnos y la organización del almacén.
 - Proceso de dispensación: se preguntó a los pacientes sobre el tiempo de espera mientras se les atendía, la cantidad de medicación dispensada (para 2 meses) y confidencialidad, y a los auxiliares, sobre la informatización del proceso con relación al tiempo de espera, la cantidad de medicación dispensada, la privacidad/confidencialidad y el lector de código de barras.
 - Satisfacción global.
- Una pregunta final abierta, para recoger sugerencias o propuestas de mejora.

Teniendo en cuenta la media mensual de 3.300 pacientes atendidos en el año 2008, se calculó un tamaño muestral de al menos 110 pacientes para poder estimar los parámetros de interés con un nivel de confianza del 95% y una precisión de $\pm 4\%$.

Durante 2 semanas, se entregó la encuesta a 265 pacientes (elegidos al azar) que acudieron al servicio de farmacia para recoger su medicación y otra encuesta a los 26 auxiliares de farmacia que llevaban más de 3 meses trabajando en el servicio.

La encuesta fue cumplimentada por cada uno de los encuestados de forma anónima y voluntaria. Previamente habían recibido información verbal y escrita del motivo y las características de la encuesta.

Las variables cualitativas se expresaron como número (porcentaje) y las variables cuantitativas como media \pm desviación estándar. La variable principal es el grado de satisfacción global de pacientes y auxiliares. Todas las variables se consideran favorables por encima de 3 puntos.

Resultados

Se entregaron 265 encuestas a los pacientes que acudieron al servicio de farmacia para recoger su medicación, de las cuales se anularon 15 por ser incongruentes (señalar más de

Tabla 1 Características sociodemográficas de los pacientes encuestados

	n	%
Sexo		
Varones	112	44,8%
Mujeres	138	55,2%
Edad		
< 18 años	4	1,6%
19-40 años	72	28,8%
41-65 años	149	59,6%
> 66 años	25	10%
Estudios		
Sin estudios	4	1,6%
Primarios	95	38%
Secundarios	104	41,6%
Universitarios	47	18,8%

una casilla, dejar la encuesta en blanco, etc.), por lo que se incluyeron en el estudio 250 encuestas. La tasa de respuesta fue del 94%. En este estudio no se recogió información sobre el número de pacientes que rehusaron realizar la encuesta ni sobre las razones por las que rechazaron contestar.

El 55,2% de los pacientes encuestados eran mujeres, con una media de edad de $46,15 \pm 14,13$ años, en su mayoría con estudios secundarios (41,6%) (tabla 1). Los pacientes refirieron en general un alto grado de satisfacción. Principalmente con el horario de atención ($4,1 \pm 0,9$), valorado como muy satisfecho o satisfecho por un 86,7% de los pacientes, con la confidencialidad ($4,2 \pm 0,7$), valorada positivamente por casi un 90% de los encuestados, y con el tiempo de dispensación ($4 \pm 0,7$), el 87,8% refirió un grado de satisfacción alto o muy alto. El grado de satisfacción global ($4,18 \pm 0,56$) fue valorado por 170 pacientes: 40 de ellos estaban muy satisfechos (23,5%); 123, satisfechos (72,3%); 5, indiferentes (2,9%); 1, poco satisfecho (0,6%), y 1, insatisfecho (0,6%). Ningún paciente añadió comentarios a la pregunta con opción a respuesta abierta. Los resultados de las encuestas dirigidas a los pacientes aparecen reflejados en la tabla 2.

Se entregaron encuestas a 26 auxiliares de farmacia de los 36 que estaban en plantilla, quedando excluidos 10 de ellos por llevar en el servicio menos de 3 meses. Se cumplimentaron todas las encuestas entregadas (tasa de respuesta, 100%). Todas eran mujeres, con una media de edad de $55 \pm 6,75$ años, en su mayoría con contrato fijo, turno de mañana y tiempo de servicio > 1 año (tabla 3). Los resultados de las encuestas dirigidas a los auxiliares de farmacia aparecen reflejados en la tabla 4. Con respecto al espacio físico y la organización, la mayor puntuación se obtuvo en la instalación del sistema de turnos automatizado ($3,8 \pm 0,7$), el 84,6% estaba satisfecho o muy satisfecho, y la menor, en la organización del almacén ($3,1 \pm 1,2$). En cuanto al proceso de dispensación, se valoró positivamente la utilización del lector del código de barras para la disminución de errores de medicación ($3,9 \pm 0,6$), valorado por el 88,5% de los auxiliares como muy satisfecho o satisfecho. Los 26 auxiliares de farmacia encuestados refirieron un grado de satisfacción global de $3,73 \pm 0,72$: 22 satisfechos (84,6%), 2 indiferentes (7,7%), 1 poco satisfecho (3,8%) y otro insatisfecho (3,8%);

Tabla 2 Grado de satisfacción de pacientes externos

Preguntas	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Insatisfecho	Total pacientes ^a	Puntuación ^b
Espacio físico y organización							
Localización y facilidad de acceso	24 (9,6)	146 (58,6)	35 (14,1)	41 (16,5)	3 (1,2)	249 (100)	3,6 ± 0,9
Zona de espera	9 (3,6)	130 (52,2)	28 (11,3)	69 (27,7)	13 (5,2)	249 (100)	3,2 ± 1
Horario de atención	83 (33,3)	133 (53,4)	12 (4,8)	17 (6,8)	4 (1,6)	249 (100)	4,1 ± 0,9
Tiempo de espera hasta que se le atiende	29 (11,6)	132 (53,01)	48 (19,3)	31 (12,5)	9 (3,6)	249 (100)	3,6 ± 1
Proceso de dispensación							
Tiempo de espera mientras se le atiende	47 (18,9)	171 (68,9)	18 (7,3)	11 (4,4)	1 (0,4)	248 (100)	4 ± 0,7
Cantidad de medicación que se le dispensa	46 (18,5)	178 (71,5)	9 (3,6)	14 (5,6)	2 (0,8)	249 (100)	4 ± 0,7
Confidencialidad	77 (30,9)	146 (58,6)	18 (7,2)	6 (2,4)	2 (0,8)	249 (100)	4,2 ± 0,7
Grado de satisfacción global	40 (23,5)	123 (72,3)	5 (2,9)	1 (0,6)	1 (0,6)	170 (100)	4,2 ± 0,6

Los datos expresan n (%) o media ± desviación estándar.

^a El total de pacientes que responden a cada pregunta se considera el 100%.

^b Escala tipo Likert: 1 = insatisfecho; 2 = poco satisfecho; 3 = indiferente; 4 = satisfecho; 5 = muy satisfecho.

10 auxiliares añadieron varios comentarios escritos, 6 respecto a la falta de personal, 2 sobre la dificultad de tener que utilizar un programa informático, 2 sobre la organización del espacio físico y 1 relacionado con la poca claridad de las recetas.

Discusión

Actualmente se está produciendo un cambio cultural en las organizaciones sanitarias y en la forma en que los profesionales deben tratar y ver a los pacientes. De forma que la satisfacción de estos se considera la piedra angular del servicio de sanidad. La encuesta es el método de participación más empleado para conocer la satisfacción con los servicios recibidos. Su objetivo es saber cómo evalúan los pacientes el sistema sanitario, estableciendo una retroalimentación informativa a fin de conocer la evaluación de la actividad global¹.

Así, la finalidad de nuestras encuestas fue obtener una medida de la satisfacción de los pacientes que acudían a recoger su medicación y de los trabajadores que atendían a dichos pacientes, eligiéndose este tipo de encuesta por ser el modelo más frecuentemente utilizado en el ámbito de la farmacia hospitalaria²⁻⁵.

Del análisis de nuestros resultados, cabe destacar que todas las cuestiones obtuvieron una puntuación media > 3 puntos sobre 5. Se observó un grado de satisfacción global alto en los pacientes, algo superior al grado de satisfacción

de los auxiliares de farmacia. De hecho, la satisfacción de los pacientes superó el valor de 4 puntos (satisfecho) en cuatro de las siete preguntas y también en la pregunta final sobre el grado de satisfacción global.

En las encuestas realizadas a los pacientes externos atendidos en los servicios de farmacia de hospitales españoles, la satisfacción global obtuvo un valor medio de 4,17 ± 0,78 en el estudio de Ventura et al³ (realizado en pacientes

Tabla 3 Características sociodemográficas de los auxiliares de farmacia

Mujeres	26 (100)
Edad (años)	53 ± 6,75
Situación laboral	
Eventual	4 (15,4)
Fijo	18 (69,2)
No contesta	4 (15,4)
Turno	
Mañana	13 (50)
Tarde	11 (42,3)
No contesta	2 (7,7)
Tiempo de servicio	
< 1 año	6 (23,1)
> 1 año	18 (69,2)
No contesta	2 (7,7)

Los datos expresan n (%) o media ± desviación estándar.

Tabla 4 Grado de satisfacción de auxiliares de farmacia

Preguntas	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Poco satisfecho	Insatisfecho	Total pacientes ^a	Puntuación ^b
Espacio físico y organización							
Separación zona de espera/ dispensación	0 (0)	19 (73,1)	4 (15,4)	3 (11,5)	0 (0)	26 (100)	3,6 ± 0,7
Sistema de turnos automatizado	2 (7,7)	20 (76,9)	1 (3,8)	3 (11,5)	0 (0)	26 (100)	3,8 ± 0,7
Organización del almacén	1 (3,8)	15 (57,7)	0 (0)	9 (34,6)	2 (7,7)	26 (100)	3,1 ± 1,2
Proceso de dispensación							
Tiempo empleado en la dispensación	3 (11,5)	15 (57,7)	3 (11,5)	5 (19,2)	0 (0)	26 (100)	3,6 ± 0,9
Dispensación bimensual	6 (23,1)	4 (15,4)	1 (3,8)	5 (19,2)	0 (0)	26 (100)	3,8 ± 1,0
Privacidad y confidencialidad	1 (4)	18 (72)	2 (8)	4 (16)	0 (0)	25 (100)	3,6 ± 0,8
Lector del código de barras	2 (7,7)	21 (80,8)	2 (7,7)	1 (3,8)	0 (0)	26 (100)	3,9 ± 0,6
Grado de satisfacción global	0 (0)	22 (84,6)	2 (7,7)	1 (3,8)	1 (3,8)	26 (100)	3,7 ± 0,7

Los datos expresan n (%) o media ± desviación estándar.

^a El total de pacientes que responden a cada pregunta se considera el 100%.

^b Escala tipo Likert: 1 = insatisfecho; 2 = poco satisfecho; 3 = indiferente; 4 = satisfecho; 5 = muy satisfecho.

infectados por el VIH) y de $4,18 \pm 0,31$ en el trabajo de Marquez-Peiró et al², resultados comparables con los obtenidos en nuestro centro ($4,2 \pm 0,6$).

Asimismo, en otros servicios de farmacia hospitalaria, los aspectos menos valorados por los pacientes coinciden también con los de nuestro trabajo y están relacionados con la organización del área: localización, zona de espera y tiempo que se tarda en atenderles²⁻⁵.

Sin embargo, en lo referente al horario de atención al público, nuestro servicio ha obtenido mejor puntuación que en los trabajos antes citados. Esta mejor valoración podría atribuirse al horario continuado de 8.30 a 21.00 que ofrecemos, si consideramos los resultados obtenidos en otros servicios de farmacia con horarios más reducidos. Así, en la Consulta de Atención Farmacéutica del Complejo Hospitalario Universitario Juan Canalejo⁴, los resultados de las encuestas motivaron la ampliación del horario de atención y, en el trabajo realizado en el Área de Atención a Pacientes Externos del Hospital General Universitario de Elche, el 31% de las sugerencias recogidas se refería a la ampliación del horario⁵.

La satisfacción de las auxiliares de farmacia ha sido buena, obteniendo una puntuación media de 3,7 puntos. En la bibliografía revisada para realizar este trabajo, no hemos encontrado otros estudios sobre la realización de encuestas de satisfacción al personal auxiliar de farmacia del área de pacientes externos con que poder comparar nuestros resultados.

Una limitación del estudio sería demostrar la validez de la encuesta empleada. En nuestro caso, al no existir instrumentos específicos para evaluar la satisfacción

de los pacientes en estas áreas, se ha realizado una adaptación y simplificación de otros cuestionarios previamente validados, especialmente en la encuesta dirigida los pacientes externos. Con relación a la encuesta realizada a los trabajadores, no hemos podido realizar esta adaptación porque no existen otras encuestas semejantes.

Como conclusión, cabe destacar la gran utilidad de estos cuestionarios por ser herramientas útiles y sencillas en la evaluación de la calidad. Además, gracias a ellas hemos podido analizar fácilmente la realidad de nuestro servicio y, con ello, asegurar una mayor eficacia en la elección y el diseño de las acciones de mejora. Por otro lado, evaluar no sólo la satisfacción de los pacientes, sino también la satisfacción de los propios trabajadores del área, puede resultar una herramienta eficaz debido a que las opiniones de los propios trabajadores pueden repercutir indirectamente en una mejor atención de los pacientes.

Los resultados obtenidos nos han llevado a plantearnos nuevas acciones de mejora en los aspectos peor puntuados. Por ejemplo, para mejorar la organización del almacén, estamos considerando la posibilidad de instalar un sistema automatizado de dispensación.

La mejora en la zona de espera, aspecto peor valorado por nuestros pacientes, está supeditada a la disponibilidad de espacio físico en el hospital, por lo que en estos momentos no existe ninguna posibilidad de cambio. Sin embargo, sí hemos considerado este aspecto en el diseño del área de pacientes externos del nuevo hospital actualmente en construcción.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Agradecimientos

Agradecemos a la Unidad de Calidad del Hospital Universitario 12 de Octubre su apoyo en la realización de este proyecto.

Bibliografía

1. Illana F. La organización centrada en la satisfacción del paciente. *Rev Calid Asist.* 2003;18:259–60.
2. Márquez-Peiró JF, Pérez-Peiró C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp.* 2008;32:71–6.
3. 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;29:134–9.
4. Montero A, Feal B, Calvin M, Margusino L, Hurtado JL, Vázquez I, et al. Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de Atención Farmacéutica del servicio de farmacia. *Farm Hosp.* 2006;30:105–11.
5. Antón Torres R, Murcia López 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.