

## **Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados**

Joaquín Urda Romacho<sup>1\*</sup> **ID**, Jesús María Fernández Martín<sup>2</sup>, Diana González Vaquero<sup>3</sup>, María del Carmen Torres Rodríguez<sup>1</sup>, José Cantó Mangana<sup>1</sup>, María Ángeles Castro Vida<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Servicio de Farmacia. Hospital de Poniente. Almería.

<sup>2</sup> Servicio de Farmacia. Hospital Materno Infantil HRU. Málaga.

<sup>3</sup> Servicio de Farmacia. Complejo Hospitalario Universitario Badajoz.

\*Email autor corresponsal: [joaquin.urda@ephpo.es](mailto:joaquin.urda@ephpo.es)

**Recibido:** 24 marzo 2021. **Aceptado:** 13 mayo 2021

### **RESUMEN**

**Antecedentes:** La satisfacción del paciente es un reflejo del tipo y calidad de la asistencia prestada por los profesionales sanitarios. La encuesta de satisfacción al paciente se considera como un estándar de calidad para evaluar los resultados del proceso de atención médica.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el servicio prestado en nuestra consulta de farmacia hospitalaria, detectar posibles acciones de mejora y analizar los resultados comparándolos con los obtenidos en estudio previo.

**Método:** Estudio transversal realizado entre febrero y diciembre de 2015 en la consulta externa de farmacia de un hospital comarcal. Para evaluar el grado de satisfacción se utilizó una encuesta validada con 19 preguntas.

**Resultados:** Se recogieron 386 encuestas. El 97,67 % de los pacientes se mostró satisfecho o muy satisfecho de forma global con la consulta de farmacia de pacientes externos. El espacio físico y la organización obtuvieron la valoración más baja.

**Conclusión:** El nivel de satisfacción general obtenido en nuestro estudio fue muy alto. Es importante conocer la percepción del paciente para identificar oportunidades de mejora y aumentar la calidad del servicio prestado.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, encuesta, unidad de atención farmacéutica a pacientes externos.

## ABSTRACT

**Background:** Patient's satisfaction is a reflection of the type and quality of care provided by health professionals. Patient satisfaction survey is considered a quality standard for evaluating the results of the health care process.

**Objective:** The aims of this study were to determine the level of patient satisfaction with the service provided in our Outpatient Pharmacy Unit, spot possible improving actions and to analyze the results comparing them with those obtained in previous study.

**Method:** Cross-sectional study carried out from February to December 2015 in the Pharmacy Outpatient Unit of a 256-bed regional hospital. To evaluate patient satisfaction, we used a validated survey with 19 questions.

**Results:** 386 surveys were collected. 97.67 % patients were satisfied or very satisfied overall with the Outpatient Pharmacy Unit. The physical space and the organization obtained the lowest valuation.

**Conclusion:** Overall satisfaction was very high. It is important to know patient perception to identify opportunities for improvement and increase the quality of the service provided.

**Keywords:** satisfaction patient, survey, outpatient pharmacy unit.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un reflejo del tipo y calidad de la asistencia prestada por los profesionales sanitarios, factores como la información recibida, la resolución de dudas, la atención personalizada y el tiempo dedicado en consulta pueden ser predictores del grado de satisfacción de los pacientes [1]. Las preocupaciones, las necesidades y las preferencias de los pacientes son componentes críticos de la calidad, por lo tanto, es necesario medirlos para obtener una mejora continua de la misma [2].

La encuesta de satisfacción al paciente se considera como un estándar de calidad para evaluar los resultados del proceso de atención médica [3]. La satisfacción del paciente es un fenómeno subjetivo y está vinculado a las expectativas del paciente, al estado de salud, las características personales, entre otros por lo que es muy importante establecer y determinar el método de evaluación [4].

Aunque existen diferentes métodos disponibles para medir la satisfacción del paciente, la encuesta se considera la práctica más útil para

obtener datos de satisfacción del paciente sobre la calidad de la atención. La medición de la satisfacción del paciente con la prestación del servicio, debe incluir no solo la actividad clínica, sino también las características estructurales y la organización de la unidad (sala, calendario, recursos, etc.) [5]. Los profesionales sanitarios deben conocer y comprender el punto de vista del paciente para aumentar su satisfacción y mejorar la calidad de la atención sanitaria [6] con el objetivo de recopilar información sobre la percepción que tiene el paciente en la atención que recibe [7].

Los pacientes que se encuentran satisfechos con los servicios de atención médica tienen más probabilidades de continuar usando dichos servicios que aquellos que no lo están, manteniendo una relación más estrecha con los profesionales y cumpliendo mejor con los regímenes de atención [8].

Aunque existen distintos estudios que miden la satisfacción de los pacientes en la atención que ofrecen los servicios de farmacia hospitalaria, muy pocos establecen áreas de mejora y comparan sus resultados tras su implementación.

El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente con el servicio prestado en una consulta de farmacia hospitalaria, detectar posibles acciones de mejora y analizar los resultados comparándolos

con los obtenidos en el mismo cuestionario realizado años antes [9].

## **METODOLOGÍA**

Estudio transversal realizado entre febrero y diciembre de 2015 en la consulta externa de Farmacia (CEF) de un hospital comarcal de 256 camas. Se incluyeron en el estudio a todos aquellos pacientes que previamente habían recogido tratamiento en los tres meses anteriores al inicio del estudio. Para evaluar el grado de satisfacción y poder comparar los datos con resultados anteriores, se utilizó el mismo cuestionario que se empleó en el trabajo realizado por Gimeno y col [9] en la misma CEF. Se utilizó la encuesta validada de Ventura y col [5] (Anexo I) que consta de 19 cuestiones agrupadas en 4 áreas: A. Espacio físico, localización y organización de la CEF, que incluye 7 cuestiones; B. Dispensación, que incluye 5 cuestiones; C. Consulta farmacéutica, evaluada con 6 cuestiones y D. Satisfacción global con la unidad con una única cuestión. Los pacientes podían expresar su percepción sobre el nivel de servicio que la CEF les brindaba indicando su acuerdo o desacuerdo en una escala de 5 puntos. Además, en el apartado C se incluyó una pregunta para conocer si el paciente había tenido o no consulta con el farmacéutico. Debido a las características de los pacientes que suelen acudir a la CEF, las encuestas fueron traducidas a distintos idiomas

(inglés, francés, rumano, árabe y ruso).

El cuestionario se entregó a los pacientes cuando acudieron a la CEF a retirar su medicación. Se les ofreció la posibilidad de rellenarlas en la misma CEF o en su domicilio, pero siempre manteniendo la confidencialidad y el anonimato. Las encuestas rellenas en la CEF no se hicieron bajo la presencia del farmacéutico. Las encuestas se realizaron de forma voluntaria y los pacientes recibieron información oral para su correcta cumplimentación. Solo se permitió una encuesta por paciente.

Los datos recopilados de cada grupo se analizaron según los datos demográficos (sexo, edad, tiempo transcurrido desde que el paciente recoge el tratamiento y el tiempo de tratamiento) y según programa de dispensación. Para obtener un grupo homogéneo, los datos se distribuyeron en dos grupos cuando el análisis se realizó en función de la edad (<41 años y > 41 años)

Se realizó un análisis descriptivo de las variables demográficas (sexo, edad, tiempo de tratamiento recogido por el paciente y tratamiento del tiempo). Se realizó análisis estadístico mediante ANOVA. Los resultados del análisis se obtuvieron utilizando SPSS V.17.

## RESULTADOS

Se seleccionaron 988 pacientes que cumplían criterios de inclusión para participar en el estudio. Se repartieron cuestionarios a 598 pacientes (60,5%), de los cuales 386 (64,5%) los devolvieron debidamente cumplimentadas. Hubo 19 pacientes que se negaron a realizarla.

La tabla 1 recoge las características demográficas de la población que participó en el estudio.

En la CEF la mayoría de pacientes que acuden son hombres (66,2%) y la principal patología atendida es VIH (40,3%). Existe también un alto porcentaje de población inmigrante (33,2%). Consideramos que los resultados de la encuesta son representativos de todos los pacientes atendidos en la CEF ya que no se encontró diferencias en las características iniciales entre los pacientes que respondieron la encuesta y los que no la contestaron.

En la tabla 2, se muestran los resultados de cada grupo de preguntas y su comparación con los datos obtenidos en 2010.

El espacio físico y la organización obtuvieron la valoración más baja. Dentro de este apartado, la opinión acerca del mobiliario fue la que obtuvo la consideración más baja, aunque solo el 6% de los pacientes estimó que el mobiliario era incómodo o muy incómodo

**Tabla 1.** Características demográficas basales de los pacientes.

<b>Sexo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Hombres	245	63,47%
Mujeres	139	36,01%
No contesta	2	0,52%
<b>Grupo de edad</b>		
Menos de 18 años	6	1,55%
De 19 a 40 años	119	30,83%
De 41 a 65 años	216	55,96%
Más de 65 años	40	10,36%
No contesta	5	1,30%
<b>¿Desde cuándo acude a por su tratamiento a la consulta/servicio de Farmacia?</b>		
Es la primera vez	17	4,40%
Menos de 1 año	59	15,28%
Entre 1 y 3 años	85	22,02%
Entre 3 y 5 años	79	20,47%
Más de 5 años	144	37,31%
No contesta	2	0,52%
<b>¿Cuánto tiempo hace que toma tratamiento?</b>		
Es la primera vez	15	3,89%
Menos de 1 año	57	14,77%
Entre 1 y 3 años	76	19,69%
Entre 3 y 5 años	76	19,69%
Más de 5 años	160	41,45%
No contesta	2	0,52%
<b>Programa de dispensación</b>		
Virus Inmunodeficiencia Humana (VIH)	175	45,34%
Terapia biológica	78	20,21%
Virus Hepatitis B (VHB)	55	14,25%
Resolución 403	21	5,44%
Bronquiestasias graves	21	5,44%
Virus Hepatitis C (VHC)	12	3,11%
Coinfección VIH-VHC	7	1,81%
Síndrome de Sjogren	5	1,30%
Dato no disponible	5	1,30%
Otros	7	1,81%

**Tabla 2.** Resultados de la encuesta y comparación con datos obtenidos en 2010.

A. Espacio físico y organización ( 7 preguntas)			B. Proceso de dispensación ( 5 preguntas)			C. Consulta con el farmacéutico ( 7 preguntas)			D. Grado de satisfacción global ( 1 pregunta)		
Ítem	Media ± DS		Ítem	Media ± DS		Ítem	Media ± DS		Media ± DS		
	2010	2015		2010	2015		2010	2015	2010	2015	
<b>1</b>	4,16 ± 0,97	4,32 ± 0,76	<b>6</b>	4,18 ± 0,76	4,24 ± 0,61	<b>11</b>	si 79%	si 76,7%	4,56 ± 0,61	4,54 ± 0,52	
<b>2,1</b>	3,87 ± 0,8	3,94 ± 0,77	<b>7</b>	4,2 ± 0,86	4,30 ± 0,66	<b>12</b>	4,39 ± 0,69	4,41 ± 0,59			
<b>2,2</b>	3,88 ± 0,77	3,81 ± 0,80	<b>8</b>	3,9 ± 1,27	3,99 ± 1,10	<b>13</b>	4,66 ± 0,57	4,59 ± 0,55			
<b>2,3</b>	4,18 ± 0,62	4,12 ± 0,65	<b>9</b>	4,38 ± 0,66	4,48 ± 0,59	<b>14</b>	4,62 ± 0,54	4,55 ± 0,55			
<b>3</b>	4,12 ± 0,87	4,25 ± 0,73	<b>10</b>	4,35 ± 0,79	4,43 ± 0,65	<b>15</b>	4,69 ± 0,67	4,67 ± 0,60			
<b>4</b>	4,07 ± 0,84	4,11 ± 0,82				<b>16</b>	4,69 ± 0,67	4,74 ± 0,51			
<b>5</b>	3,68 ± 0,96	3,89 ± 0,84				<b>17</b>	4,57 ± 0,62	4,59 ± 0,57			
<b>Total</b>	<b>3,99 ± 0,5</b>	<b>4,06 ± 0,52</b>	<b>Total</b>	<b>4,21 ± 0,57</b>	<b>4,29 ± 0,59</b>	<b>Total</b>	<b>4,60 ± 0,46</b>	<b>4,59 ± 0,57</b>	<b>Total</b>	<b>4,56 ± 0,61</b>	<b>4,54 ± 0,52</b>

Analizando el proceso de dispensación, cerca del 75% de los pacientes consideraron que la fecha programada para volver a la CEF se adaptaba a otras visitas programadas en el hospital. Acerca de la confidencialidad, más del 95% de los pacientes consideró que era adecuada o muy adecuada.

Observamos que el 96,37 % de los pacientes opinaba que el farmacéutico tenía una alta competencia profesional: el 94,82 % respondió que siempre o a menudo recibía información sobre un uso seguro de los medicamentos y todas las dudas sobre las medicinas que tomaban habían sido aclaradas, y el 95,85 % obtuvo toda la información necesaria sobre su tratamiento. El 95,20 % de pacientes consideró que el farmacéutico era útil o muy útil para su estado de salud.

El 97,67 % de los pacientes se mostró satisfecho o muy satisfecho de forma global con la consulta de farmacia de pacientes externos.

Respecto al análisis por subgrupos, en la tabla 3 se observa que no hubo diferencias significativas en cuanto al grado de satisfacción global entre hombres y mujeres. Los pacientes menores de 41 años que llevaban recogiendo tratamiento entre 3 y 5 años son los que presentaron mayor índice de satisfacción. Los pacientes pertenecientes al programa de VHB se mostraron más satisfechos en cuanto a la

consulta con el farmacéutico, el proceso de dispensación y la valoración global del espacio físico y la organización.

En cuanto al apartado de las observaciones efectuadas por los pacientes, 67 pacientes (17,35 %) dejaron constancia de algún comentario, entre los cuales 35 (52,24 %) eran de agradecimiento sobre el trato recibido, refiriendo que todo les parecía correcto, 8 pacientes (11,94 %) solicitaban dispensaciones de mayor cantidad de medicación, 5 pacientes (7,46 %) reclamaron una mejor ubicación de la consulta y 4 pacientes (5,97 %) solicitaban ampliación del horario de la CEF.

## **DISCUSIÓN**

En España la atención farmacéutica a pacientes externos se basa en un modelo estratificado por riesgo, lo que facilita la optimización de recursos y el desarrollo de la intervención más adecuada para cada uno de los niveles establecidos [10]. La integración de los farmacéuticos en el equipo clínico multidisciplinario, el desarrollo de la farmacia clínica y la creación de las CEF han hecho posible que los farmacéuticos tengan mayor contacto tanto con los pacientes hospitalizados como con los pacientes ambulatorios, por lo que es fundamental conocer y entender el punto de vista de los pacientes.

**Tabla 3.** Análisis de subgrupos en función de las características demográficas basales

	<b>A. Espacio físico y organización ( 7 preguntas) Media ± DS</b>	<b>B. Proceso de dispensación (5 preguntas) Media ± DS</b>	<b>C. Consulta con el farmacéutico ( 7 preguntas) Media ± DS</b>	<b>D. Grado de satisfacción global (1 preguntas) Media ± DS</b>
<b>Sexo</b>				
- Hombre	4,05 ± 0,78	4,26 ± 0,75	4,58 ± 0,59	4,51 ± 0,52
- Mujer	4,07 ± 0,79	4,32 ± 0,77	4,60 ± 0,54	4,52 ± 0,51
<b>Edad</b>				
- < 41 años	4,05 ± 0,81	4,30 ± 0,76	4,60 ± 0,56	4,58 ± 0,51
- ≥ 41 años	4,06 ± 0,77	4,28 ± 0,76	4,59 ± 0,58	4,51 ± 0,52
<b>Tiempo recogiendo medicación en CEF</b>				
- < 1 año	4,04 ± 0,81	4,33 ± 0,75	4,58 ± 0,57	4,52 ± 0,50
- 1-3 años	4,06 ± 0,78	4,26 ± 0,78	4,62 ± 0,60	4,54 ± 0,52
- 3-5 años	4,07 ± 0,76	4,30 ± 0,73	4,63 ± 0,56	4,64 ± 0,48
- > 5 años	4,06 ± 0,78	4,25 ± 0,77	4,55 ± 0,57	4,47 ± 0,54
<b>Tiempo en tratamiento</b>				
- < 1 año	4,07 ± 0,80	4,34 ± 0,74	4,60 ± 0,54	4,52 ± 0,50
- 1-3 años	4,09 ± 0,78	4,28 ± 0,78	4,61 ± 0,61	4,55 ± 0,52
- 3-5 años	4,05 ± 0,76	4,31 ± 0,72	4,61 ± 0,57	4,63 ± 0,48
- > 5 años	4,05 ± 0,78	4,25 ± 0,78	4,56 ± 0,57	4,48 ± 0,53
<b>Programa</b>				
- VIH	4,06 ± 0,84	4,28 ± 0,78	4,60 ± 0,58	4,53 ± 0,52
- VHB	4,21 ± 0,77	4,41 ± 0,67	4,63 ± 0,60	4,64 ± 0,52
- Terapia biológica	4,01 ± 0,71	4,22 ± 0,79	4,56 ± 0,57	4,54 ± 0,50

En nuestro estudio, realizamos una encuesta de satisfacción validada que fue empleada previamente por otros autores [5,9], lo que aumentó el valor de los resultados obtenidos.

La confidencialidad y la libertad de datos estuvieron garantizados. Las encuestas se distribuyeron de forma sistemática entre los

pacientes que acudieron a la CEF. No se observaron diferencias características demográficas entre los pacientes que completaron la encuesta, los pacientes que no la devolvieron y los pacientes que en general acudieron a la CEF.

Este trabajo se puede considerar una



continuación del publicado por Gimeno y col, ya que se realizó en el mismo escenario, con el mismo cuestionario. En el trabajo de Gimeno la puntuación más baja se obtuvo en el apartado referente al tiempo que debe esperar el paciente hasta que es atendido. Como área de mejora se desdobló la CEF, para que un técnico (o un residente de Farmacia si se encuentra en su periodo de rotación por CEF) pudiera realizar dispensaciones de continuación de tratamiento y así poder disminuir el tiempo de espera (en casos de inicio, cambios o dudas acerca del tratamiento, la atención la realiza el farmacéutico responsable de la CEF). Los resultados obtenidos en este apartado muestran un aumento en el grado de satisfacción respecto al trabajo anterior, por lo que consideramos que la mejora realizada tuvo un impacto positivo.

El nivel de satisfacción general obtenido en nuestro estudio fue muy alto. Destaca el alto nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a cada pregunta y, especialmente, aquellos relacionados con el trato directo con el farmacéutico. Varios estudios demostraron que la accesibilidad, la capacidad de respuesta, la comunicación informada por el paciente, las habilidades de comunicación profesional, la cortesía y la amabilidad, y las intervenciones efectivas son la base de la satisfacción del paciente [11,12].

En nuestro estudio, el ítem peor evaluado

estuvo relacionado con la habitación y la organización (sala de espera y mobiliario, horario, tiempo perdido). El nivel de satisfacción alcanzado fue mayor que el valor medio establecido como "indiferente", lo que significaba que los pacientes estaban satisfechos. Estos aspectos también han sido descritos como elementos de mejora por otros autores que han realizado encuestas de satisfacción de pacientes ambulatorios [7,11].

Otro aspecto que debe ser considerado es la identificación del farmacéutico, ya que el 23,3% de los pacientes que realizaron la encuesta contestaron que no reconocieron al farmacéutico como la persona que les había atendido. Este resultado es similar al obtenido por Gimeno y col [9], donde se estableció como acción de mejora, la presentación del farmacéutico en la primera reunión con el paciente. Todos los pacientes son atendidos en su primera visita a la CEF por el farmacéutico el cual siempre se identifica al inicio de la entrevista por lo que consideramos que el porcentaje de pacientes que no reconocen la figura del farmacéutico es debido a las características basales de nuestra población con alto porcentaje de población inmigrante que presentan barrera idiomática.

De las sugerencias obtenidas en la encuesta, destacamos las peticiones de ampliación del horario de la consulta y la colocación de señales

luminosas para indicar si la consulta estaba ocupada o libre por lo que se establecieron como acciones de mejora. Se ha ampliado en una hora semanal el horario de la consulta y se han colocado sobre la puerta de entrada a la consulta indicadores luminosos (luz verde-consulta vacía; luz roja- consulta ocupada) para tener informados a los pacientes que se encuentran en la sala de espera y evitar interrupciones durante el acto de dispensación.

La satisfacción del paciente se relaciona con la adherencia al tratamiento y también con la mejora del estado de salud y la calidad de vida del paciente. En nuestro estudio, no pudimos evaluar este ítem porque no se recopilaron datos clínicos, pero el 96% de los pacientes manifestó que el farmacéutico era útil o muy útil para su estado de salud.

La limitación del estudio fue que no se recopilaron datos de países o nivel cultural, por lo que no pudimos conocer el nivel de satisfacción del paciente de estos subgrupos. Los resultados obtenidos muestran que los pacientes están muy satisfechos con la atención farmacéutica recibida. Sus sugerencias nos han permitido mejorar la calidad de nuestros servicios. Sería importante conocer el nivel de satisfacción de los grupos de personas dependiendo de la raza, país y nivel cultural, para poder ofrecer una mejor atención y considerar las necesidades y expectativas de

cada grupo.

## CONCLUSIÓN

El estudio del nivel de satisfacción del paciente nos permite detectar debilidades en el proceso de atención al paciente e identificar oportunidades de mejora para aumentar la percepción del paciente sobre la calidad del servicio prestado.

## CONFLICTO DE INTERESES

Ninguno de los autores presenta conflicto de intereses, ni se ha recibido financiación para su realización.

## REFERENCIAS

- [1]. Martínez-López-de-Castro N., Álvarez-Payero M, Martín-Vila A., Samartín-Ucha M., Iglesias-Neiro P., Gayoso-Rey M., Feijoo-Meléndez D., *et al.* Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. *Eur J Hosp Pharm.* 2018; 25(4):183-188.
- [2]. Granado de la Orden S., Rodríguez Rieiro C., Olmedo Lucerón MdC., Chacón García A., Vigil Escribano D., Rodríguez Pérez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *Rev. Esp. Salud Pública* 2007; 81: 637-645.

- [3]. Braña-Marcosa B., Carrera-Martínez D., de la Villa-Santoveña M., Avanzas-Fernández S., Gracia-Corbato M., Vegas-Pardavila E. Análisis de satisfacción en mujeres con reciente diagnóstico de cáncer de mama. Estudio multicéntrico en Servicios de Oncología. *Rev Calid Asist* 2011; 26: 306-14.
- [4]. Ruiz Moral R., Alba Dios A., Jiménez García C., González Neubauer V., García Torrea M. Pérula de Torres LA., *et al.* Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. *Rev Calid Asist* 2011; 26:97-103.
- [5]. Ventura Cerdá JM., Sanfélix Gimeno G., Monte Boquet E., Fernández Villalba EM., Alós 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.
- [6]. 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.
- [7]. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calid Asist* 2002; 17:22-9.
- [8]. González Valdivieso J., González Navarro M., Machí Ribes JJ., Sánchez Ulayar A., Ramió Montero E., Fernández Martí E., *et al.* Estudio multicéntrico de satisfacción de los pacientes en dispensación ambulatoria. *Aten Farm* 2012; 14: 152-9.
- [9]. Gimeno Jordá MJ., Canto Mangana J., Martínez de la Plata JE., Verdejo Reche F., Morales Molina JA., Acosta Robles P. Evaluation of patient satisfaction in outpatient pharmacy unit. *Eur J Clin Pharm* 2013; 15(6): 397-405.
- [10]. Morillo-Verdugo R, Robustillo-Cortés MA, Manzano García M, Almeida-González CV. Influence of pharmacist intervention, based on CMO model, to improve activation in HIV patients. *Rev Esp Quimioter.* 2019; 32(1):40-49.
- [11]. Márquez Peiró JF., Pérez Peiró C. Evaluación d la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp* 2008; 32: 71-6.
- [12]. Antón Torres., 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.

## ANEXO I. Cuestionario de satisfacción con la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad de la atención que se le ofrece desde la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos (UFPE) del servicio de farmacia. Para ello solicitamos su colaboración con esta encuesta, que será de gran utilidad para mejorar día a día.

#### SU PARTICIPACIÓN ES VOLUNTARIA Y ANÓNIMA

Por favor, marque la casilla que más se identifique con su opinión. Marque sólo una casilla en cada enunciado.

#### A. ESPACIO FÍSICO Y ORGANIZACIÓN de la unidad de pacientes externos

1. Respecto a la localización y facilidad de acceso a la unidad de pacientes externos, le parece (ORG1):

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

2. En cuanto a la sala de espera, cuál es su opinión acerca de (ORG2, ORG3, ORG4):

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

*Mobiliario:*  Muy cómodo (5)  Cómodo (4)  Indiferente (3)  Incómodo (2)  Muy incómodo (1)

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

3. El horario de atención le resulta (ORG5):

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

4. Cuándo ha necesitado contactar con el personal de la unidad de pacientes externos (personalmente, por teléfono, etc.), le ha resultado (ORG6):

Muy fácil (5)  Fácil (4)  Indiferente (3)  Difícil (2)  Muy difícil (1)

5. Hasta que se le atiende, el tiempo que debe esperar le parece (ORG7):

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

#### B. EN CUANTO AL PROCESO DE DISPENSACIÓN

Cuando se le atiende, el tiempo que se tarda habitualmente en realizar su dispensación le parece (DIS1):

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

La cantidad de medicación que se le dispensa le parece (DIS2):

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

La fecha que se le programa para volver, ¿se adapta a otras visitas programadas en el hospital (visita con el médico, analíticas, etc. (DIS3)?

Siempre (5)  A menudo (4)  Indiferente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)

Las condiciones de confidencialidad mientras se le dispensa su medicación son (DIS4):

Muy adecuadas (5)  Adecuadas (4)  Indiferente (3)  Inadecuadas (2)  Muy inadecuadas (1)

El modo en que se le entrega la medicación (bolsas, etc.) le resulta (DIS5):

Muy adecuado (5)  Adecuado (4)  Indiferente (3)  Inadecuado (2)  Muy inadecuado (1)

#### C. RESPECTO A LA CONSULTA CON EL FARMACÉUTICO/A

¿Ha tenido consulta con el farmacéutico/a?  Sí  No

Accesibilidad del farmacéutico/a (FAR1):

Muy accesible (5)  Accesible (4)  Indiferente (3)  Poco accesible (2)  Inaccesible (1)

Cortesía del trato (FAR2):

Muy agradable (5)  Agradable (4)  Indiferente (3)  Desagradable (2)  Muy desagradable (1)

Competencia profesional (FAR3):

Muy competente (5)  Competente (4)  Indiferente (3)  Incompetente (2)  Muy incompetente (1)

El farmacéutico/a me informa sobre el correcto uso de los medicamentos y me aclara todas las dudas acerca de las medicinas que tomo (FAR4):

Siempre (5)  A menudo (4)  Indiferente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)

Recibo toda la información que necesito sobre mi tratamiento (FAR5):

Siempre (5)  A menudo (4)  Indiferente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)

Para mi estado de salud en líneas generales, el farmacéutico/a me resulta (FAR5):

Muy útil (5)  Útil (4)  Indiferente (3)  Poco útil (2)  Nada útil (1)

**D. DE FORMA GLOBAL, indique su GRADO DE SATISFACCIÓN con la unidad de pacientes externos (GLOBAL)**

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

Finalmente, indíquenos cualquier comentario o sugerencia que pueda repercutir en la mejora de su satisfacción respecto a la unidad de pacientes externos:

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

---