

VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON EL SERVICIO DE DISPENSACIÓN DE UNA FARMACIA COMUNITARIA.

Barris D, Sabio B,
Sánchez R, Navarro E,
Cueto A, Soto N.
Farmacia Zarzuelo.
Arroyo de la Miel (Málaga)

INTRODUCCIÓN

La dispensación se ha definido como el servicio profesional del farmacéutico comunitario encaminado a garantizar, tras una evaluación individual, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las

dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante un periodo de tiempo adecuado, con la información para su correcto uso y de acuerdo con la normativa vigente.

Además de ser el servicio más demandado, se trata de un proceso crucial para derivar a los pacientes al servicio de seguimiento farmacoterapéutico con el objetivo de prevenir y detectar problemas relacionados con medicamentos y resultados negativos asociados a la medicación.

OBJETIVO

Valorar la satisfacción de los pacientes con el servicio de dispensación de una farmacia comunitaria.

MÉTODOS

Se ha utilizado el cuestionario desarrollado por Armando et al. Dicho cuestionario es anónimo autoadministrable y semiestructurado, está formado por una introducción en la que se explica la finalidad del cuestionario, 10 preguntas cerradas en una escala de intervalos de 5 puntos, un apartado abierto para expresar comentarios y, finalmente, los datos demográficos de los pacientes.

Los cuestionarios fueron distribuidos a los pacientes o a sus cuidadores por el equipo de farmacéuticos al finalizar la dispensación durante el mes de septiembre de 2010. Los cuestionarios completos se depositaron en una urna cerrada colocada en la farmacia. Los datos obtenidos han sido procesados con el programa informático G-Stat.

RESULTADOS

Contestaron satisfactoriamente/correctamente la encuesta 45 pacientes. En una escala de 1 a 5, los pacientes respondieron que cuando acuden a la farmacia para adquirir medicamentos el personal se mostró interesado en colaborar con el uso de los medicamentos en 4,93, que recibieron la información adecuada sobre cómo deben utilizar sus medicamentos en 4,93 y fueron eficientes en la atención en 4,91 (tabla 1).

Como consecuencia del servicio recibido en nuestra farmacia los pacientes contestaron que conocen mejor los medicamentos que utilizan en 4,75, son conscientes de la necesidad de cumplir con el tratamiento prescrito en 4,80, conocen los efectos secundarios de los medicamentos en 4,35, continuarían visitando nuestra farmacia para que les asesoren sobre sus medicamentos en 4,91, recomendarían a sus familiares o amigos que acudan a nuestra farmacia para que les brinden este servicio en 4,88, informarían al personal de la farmacia sobre cualquier cambio en sus medicamentos en 4,82 y están satisfechos con el servicio en 4,95 (tabla 1).

Cuando acudí a esta farmacia para adquirir medicamentos:	Resultado
El personal se mostró interesado en colaborar conmigo en el uso de mis medicamentos	4,93
Recibí la información adecuada sobre cómo debo utilizar mis medicamentos	4,93
Fueron eficientes en la atención	4,91
Como consecuencia del servicio recibido en esta farmacia	
Conozco mejor los medicamentos que uso	4,75
Soy consciente de la necesidad de cumplir el tratamiento prescrito por mi médico	4,80
Conozco los efectos secundarios de los medicamentos que uso	4,35
Continuaría visitando esta farmacia para que me asesoren sobre mis medicamentos	4,91
Recomendaría a mis familiares o amigos que acudan a esta farmacia para que les brinde este servicio	4,88
Informaría al personal de la farmacia sobre cualquier cambio en mis medicamentos	4,82
Estoy satisfecho con el servicio recibido	4,95

Tabla 1.

60-69	22,2%
50-59	20,0%
70-79	17,8%
40-49	17,8%
Más de 80	8,9%
30-39	8,9%
20-29	4,4%

Tabla 2.

Los pacientes expresaron comentarios adicionales en 12 encuestas (26,6%) que se relacionaron con la calidad y profesionalidad del servicio ofrecido.

Respecto al grupo de edad predominante fue el comprendido entre los 60-69 años (22,3%), seguido por el de 50-59 (20,0%) (tabla 2). Se observó que el 64,4% de los encuestados fueron mujeres frente al 35,6% hombres.

En relación al nivel de estudios alcanzados se observó un predominio de los pacientes con bachiller (31,1%) y educación primaria (26,7%).

El 91,1% de los encuestados declaró adquirir habitualmente los medicamentos en nuestra farmacia frente a un 8,9% que afirmó adquirirlos a veces.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto el alto grado de confianza que tienen los pacientes en la farmacia para recibir asesoramiento sobre el uso de los medicamentos dispensados.

Creemos que la puntuación obtenida en las diferentes preguntas planteadas es alta, especialmente si tenemos en cuenta nuestros indicadores del proceso de dispensación (número de derivaciones al médico documentadas, número de intervenciones farmacéuticas) utilizados para evaluar el desempeño profesional del servicio de dispensación. Este planteamiento se ve reforzado si además consideramos que las expectativas de los pacientes son bajas o poco exigentes respecto a la actuación farmacéutica en la dispensación.

Al tratarse de un cuestionario validado será interesante poder establecer comparativas con otras farmacias comunitarias.