

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 UFPE 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 UFPE 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.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/2500660>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/2500660>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)