



# Gastroenterología y Hepatología

[www.elsevier.es/gastroenterologia](http://www.elsevier.es/gastroenterologia)



ORIGINAL

## Análisis de la satisfacción de los participantes en el Programa de detección precoz de cáncer colorrectal de Barcelona: valoración positiva de la farmacia comunitaria

Andrea Burón<sup>a,b,c,\*</sup>, Margarita Posso<sup>a</sup>, Judit Sivilla<sup>a</sup>, Jaume Grau<sup>d</sup>, Rafael Guayta<sup>e</sup>, Xavier Castells<sup>a,b,c</sup>, Antoni Castells<sup>f</sup> y Francesc Macià<sup>a,b,c</sup>, en nombre del Grupo Procolon

<sup>a</sup> Servicio de Epidemiología y Evaluación, Hospital del Mar, Barcelona, España

<sup>b</sup> Instituto Hospital del Mar de Investigaciones Médicas (IMIM), Barcelona, España

<sup>c</sup> Red de investigación en servicios de salud en enfermedades crónicas (REDISSEC), España

<sup>d</sup> Servicio de Medicina Preventiva y Epidemiología, Hospital Clínic, Universitat de Barcelona, Barcelona, España

<sup>e</sup> Direcció de Projectes i Recerca. Consell de Col·legis Farmacèutics de Catalunya, Barcelona, España

<sup>f</sup> Servicio de Gastroenterología, Hospital Clínic, IDIBAPS, CIBEREHD, Universitat de Barcelona, Barcelona, España

Recibido el 2 de diciembre de 2015; aceptado el 25 de abril de 2016

### PALABRAS CLAVE

Detección precoz;  
Cribado;  
Cáncer colorrectal;  
Satisfacción;  
Farmacia comunitaria

### Resumen

**Fundamento y objetivo:** Los programas poblacionales de cribado del cáncer colorrectal con prueba de detección de sangre oculta en heces deben obtener tasas altas de participación y ofrecer unos servicios de calidad. Para conocer los factores que influyen en la participación, la opinión y la satisfacción relacionadas con cada una de etapas, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción del Programa de Barcelona.

**Material y método:** Encuesta telefónica mediante cuestionario diseñado *ad hoc* a una muestra final de 1.189 personas: 310 no participantes en el Programa (NoP), 553 participantes con resultado negativo del test (PNeg) y 326 participantes con resultado positivo (PPos).

**Resultados:** Destacan las puntuaciones altas obtenidas en claridad de la información en general (8,9 de media, escala 0 a 10) y la atención en la farmacia, su accesibilidad y el papel como centro de recogida y entrega del test (superior a 9,3 de media). Aspectos que no han sido tan bien valorados: la preparación de la colonoscopia (el 41,6% refiere bastantes o muchas molestias, mayor en mujeres y menores de 60 años) y en menor medida la accesibilidad telefónica (27,1% refiere alguna dificultad) y la preocupación al recibir telefónicamente el resultado patológico del test (78,9% refiere alguna preocupación).

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [aburon@hospitaldelmar.cat](mailto:aburon@hospitaldelmar.cat) (A. Burón).

**Conclusiones:** La valoración que la población hace del Programa es positiva y avala la farmacia como punto de distribución y recogida de kits, así como el papel del farmacéutico. Se revisarán algunos aspectos del proceso de cribado con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y, eventualmente, incrementar la participación.

© 2016 Publicado por Elsevier España, S.L.U.

## KEYWORDS

Early detection;  
Screening;  
Colorectal cancer;  
Satisfaction;  
Community pharmacy

## Analysis of participant satisfaction in the Barcelona colorectal cancer screening programme: Positive evaluation of the community pharmacy

### Abstract

**Background and objective:** Population-based bowel screening programmes with faecal occult blood (FOB) tests need to achieve high uptake rates and offer quality services. We invited participants in the Barcelona Programme to complete a satisfaction survey, in order to explore factors influencing uptake and respondents' opinion and satisfaction with each step of the screening process.

**Material and method:** Telephone survey using an *ad hoc* questionnaire (see annex) administered to a final sample of 1189 people: 310 non-participants in the programme (NoP), 553 participants with a negative test result (PNeg), and 326 participants with a positive result (PPos).

**Results:** High scores were obtained for the clarity of the information provided by the programme (mean 8.9 on a scale 0-10), and for the accessibility and attention at the pharmacy as well as its role as the point for collection and return of FOB test cards (mean >9.3). Aspects that were not so highly rated were: preparation for the colonoscopy (41.6% reported quite a lot or a lot of discomfort), and to a lesser extent telephone accessibility (27.1% reported some difficulties). Participants also expressed concern about receiving a positive test result by telephone (78.9% reported some concern).

**Conclusions:** Respondents' opinion of the programme was positive overall, and supports the pharmacy as the point for distributing and collecting FOB test cards, as well as the role of the pharmacist in the context of the programme. Some aspects of the screening process will be reviewed in order to improve participant satisfaction and eventually increase uptake.

© 2016 Published by Elsevier España, S.L.U.

## Introducción

El cáncer de colon y recto (CCR) es uno de los cánceres más frecuentes y con mayor mortalidad en España<sup>1</sup>. Los programas poblacionales de detección precoz o cribado con prueba de detección de sangre oculta en heces (PDSOH) han demostrado reducir la incidencia y la mortalidad por CCR<sup>2-4</sup>, siendo esta la prueba recomendada por la guía europea de calidad en cribado de CCR<sup>5</sup>; además, su aceptación en nuestro entorno es superior a la de la colonoscopia<sup>6</sup>. En España, el Sistema Nacional de Salud asumió en el 2006 la puesta en marcha de los programas poblacionales de cribado de CCR basados en PDSOH y en el 2013 el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad lo incluyó en la Cartera de Servicios Comunes.

En diciembre del 2009 se puso en marcha el Programa de Detección Precoz de Cáncer de Colon y Recto de Barcelona (PDPCCR-Bcn, [www.prevenciacolonbcn.org](http://www.prevenciacolonbcn.org)), cuya característica diferencial respecto a otros programas es la participación activa de las farmacias en la distribución y recogida de la PDSOH. La organización, el funcionamiento y los principales resultados de la primera ronda del PDPCCR-Bcn han sido publicados previamente en detalle<sup>7</sup>. En resumen, el Programa invita individualmente y mediante carta a hombres y mujeres de 50 a 69 años residentes

en Barcelona a recoger la PDSOH en las farmacias que colaboran con el Programa. El farmacéutico comprueba la ausencia de motivos de exclusión y explica el procedimiento de recogida de la muestra antes de entregar la PDSOH. Una vez realizada la prueba, la persona puede retornarla a cualquiera de las farmacias colaboradoras y desde allí se envía al laboratorio del Programa. Las personas con resultado negativo reciben una carta en que se les informa del resultado y de que serán nuevamente invitadas en 2 años. Aquellas con un resultado positivo son convocadas telefónicamente a una cita en la consulta de cribado hospitalaria, donde se explica el resultado de la prueba y se propone la realización de una colonoscopia.

Para cumplir los objetivos de los programas de cribado es imprescindible obtener tasas altas de participación y de adherencia una vez ya han participado así como ofrecer unos servicios que garanticen la calidad a lo largo de todo el proceso<sup>5</sup>. Para ello es fundamental conocer los factores que influyen en la participación, así como la opinión y satisfacción relacionadas con cada uno de los aspectos y etapas del cribado.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud constituyen un indicador de calidad de la atención sanitaria que evalúa tanto el proceso, como la estructura y el resultado de la atención y las actividades

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/5658085>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/5658085>

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