



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE
CALIDAD ASISTENCIAL

Revista de Calidad Asistencial

www.elsevier.es/calasis



ORIGINAL

Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria

A. Santiago Pérez^{a,*}, J.A. Peña Pedrosa^a, A.I. Alguacil Pau^b, A. Pérez Morales^a,
P. Molina Muñoz^a y M.T. Benítez Giménez^a

^a Servicio de Farmacia, Hospital Clínico San Carlos, Madrid, España

^b Servicio de Calidad, Hospital Clínico San Carlos, Madrid, España

Recibido el 9 de octubre de 2017; aceptado el 15 de diciembre de 2017

PALABRAS CLAVE

Satisfacción;
Cuestionario;
Pacientes externos;
Farmacia;
Calidad

Resumen

Introducción: La dispensación y la atención farmacéutica a los pacientes externos (PEX) constituyen en la actualidad una de las principales ocupaciones de los servicios de farmacia hospitalaria. Existen diversos cuestionarios para medir la satisfacción de los PEX de un servicio de farmacia, cuyos resultados pueden generar acciones de mejora que redunden en la satisfacción.

Objetivos: Evaluar si un cuestionario de satisfacción para PEX es válido para la generación de mejoras de la atención prestada y, si tras su implantación, el mismo cuestionario es capaz de detectar cambios en la satisfacción.

Material y método: Estudio prospectivo unicéntrico realizado en un hospital terciario en los años 2015 y 2016. Se utilizó un cuestionario validado previamente con 16 ítems de escala de tipo Likert. Se realizó un análisis descriptivo y para el cálculo de la consistencia interna se empleó el valor α de Cronbach.

Resultados: Se recogieron 258 cuestionarios en 2015 (preimplantación) y 493 en 2016 (postimplantación). No hubo diferencias en las características de partida de los pacientes y usuarios del servicio. Los ítems con puntuaciones de satisfacción más bajas en 2015 (la comodidad de la sala de espera, privacidad en la dispensación, tiempo de espera para recoger los medicamentos y horario de recogida de medicamentos) guiaron las acciones de mejora para implementar. Tras la puesta en marcha de las sugerencias, en 2016 hubo una mejora en las puntuaciones de tiempo de espera hasta la recogida en 12,3% ($p = 0,002$), en la comodidad de la sala de espera de 4,9% ($p = 0,304$), en el horario de recogida de medicación en un 10,7% ($p = 0,013$) y en confidencialidad de la dispensación en un 4% ($p = 0,292$). El resto de las puntuaciones fluctuaron mínimamente, sin alcanzar ninguna diferencia la significación estadística. Se encontró una mejora del 5,1% en la satisfacción global ($p < 0,001$). Los valores de satisfacción obtenidos en conjunto fueron altos.

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: asantiagop@salud.madrid.org (A. Santiago Pérez).

<https://doi.org/10.1016/j.cali.2017.12.002>

1134-282X/© 2018 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

Cómo citar este artículo: Santiago Pérez A, et al. Mejora de la dispensación a pacientes externos de un servicio de farmacia hospitalaria. Rev Calid Asist. 2018. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2017.12.002>

KEYWORDS

Patient satisfaction;
Surveys and
questionnaires;
Outpatients;
Pharmacy;
Quality improvement

Conclusiones: En las condiciones del estudio, el cuestionario de satisfacción es un instrumento válido para la generación de acciones de mejora en la atención recibida en una unidad de PEX de un servicio de farmacia. Este mismo cuestionario constituye una herramienta para monitorizar los cambios implantados para la mejora de la atención recibida.

© 2018 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

Supply medicinal products improvement in outpatient care in a hospital pharmacy service

Abstract

Introduction: Pharmaceutical care to outpatients is currently one of the main occupations of hospital pharmacy services (PEX). There are several questionnaires to measure the satisfaction of the PEX of a pharmacy service, and the results of these questionnaires can generate improvement actions that result in satisfaction.

Objectives: To verify if a satisfaction questionnaire for outpatients is valid for the generation of improvements in the care provided, and if after its implementation, the same questionnaire is able to detect changes in satisfaction.

Material and method: Prospective study of a single center carried out in a tertiary hospital in 2015 and 2016. A questionnaire previously validated with 16 Likert-type items was used. Demographic and classification data were collected. A descriptive analysis was performed and the internal consistency was calculated using the Cronbach's α value.

Results: A total of 258 questionnaires were collected in 2015 and 493 in 2016. There were no differences in the baseline characteristics of the patients and users of the service. The items with the lowest satisfaction scores in 2015 (comfort of the waiting room, dispensing privacy, drug pick-up time and medication pick-up time) guided the improvement actions to be implemented. In 2016 there was an improvement in the waiting time until collection in 12.3% ($p = 0.002$); in the comfort of the waiting room 4.9% ($p = 0.304$); business hours for medication collection, 10.7% ($p = 0.013$); and in the confidentiality of the dispensation 4% ($p = 0.292$). The remaining scores fluctuated minimally, with no statistical significance at all. A 5.1% improvement in overall satisfaction was found ($p < 0.001$). Satisfaction values obtained as a whole were high.

Conclusions: The satisfaction questionnaire is a valid instrument for generating actions to improve the care received in an outpatient unit of a pharmacy service. This same questionnaire is a tool to monitor the changes implemented to improve the care received.

© 2018 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

La dispensación y la atención farmacéuticas (AF) a los pacientes externos (PEX) constituyen en la actualidad una de las principales ocupaciones de los servicios de farmacia hospitalaria. Estas actividades centradas en el paciente incluyen intervenciones tras la interpretación y el asesoramiento en la prescripción, y de información sobre el uso, efectos secundarios y manejo de los medicamentos¹. La AF repercute en la calidad percibida de los pacientes y usuarios², y es posible evaluar la satisfacción de estos con los servicios recibidos³.

Existe una relación positiva entre la satisfacción y la atención recibida por los pacientes⁴. La medición de la satisfacción de los pacientes se puede emplear para detectar sus necesidades y es una herramienta útil para los gestores sanitarios a la hora de medir y mejorar la calidad del sistema².

En la actualidad existen diversos cuestionarios para medir la satisfacción de los PEX de un servicio de farmacia⁵⁻⁹, pero

la experiencia es más escasa¹⁰ si buscamos casos en los que los resultados de esos cuestionarios puedan guiar acciones de mejora que implementar en la atención a esos pacientes y, a su vez, saber si estas redundan de nuevo en un aumento de la satisfacción.

Por ello, el presente trabajo tiene los objetivos de comprobar si un cuestionario de satisfacción para PEX es válido para la generación de mejoras de la atención prestada y, si tras su implantación, el mismo cuestionario es capaz de detectar cambios en la satisfacción.

Método

Estudio prospectivo de un solo centro llevado en un hospital terciario durante los años 2015 y 2016.

Para medir la satisfacción de los pacientes o usuarios se utilizó un cuestionario ya validado, autoadministrado con 9 ítems de escala de tipo Likert para la dispensación y de 5 ítems más para la AF. Además, se incluyó un ítem de

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8940995>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8940995>

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