



BURGOS 2018

21 CONGRESO NACIONAL FARMACÉUTICO

Del 3 al 5 de octubre · Fórum Evolución



SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN FARMACEUTICA A PACIENTES EXTERNOS

Sangrador Rasero A*. Martín Vega, M.Á*. Flor Morales V**. Fariñas Álvarez, M.C**. Illaro Uranga A*. Mayorga Pérez J*. Valero Domínguez, M*.
*Servicio de Farmacia; **Departamento de calidad.
 HOSPITAL UNIVERSITARIO MARQUÉS DE VALDECILLA. SANTANDER

OBJETIVOS

Evaluar la calidad percibida y el nivel de satisfacción global con la atención recibida por los usuarios en la unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos, así como definir los puntos fuertes y las posibles áreas de mejora de la unidad.

MATERIAL Y MÉTODOS

Periodo de estudio: año 2017.

Se calculó el tamaño muestral y se seleccionó una muestra de 149 sujetos con un muestreo aleatorio simple.

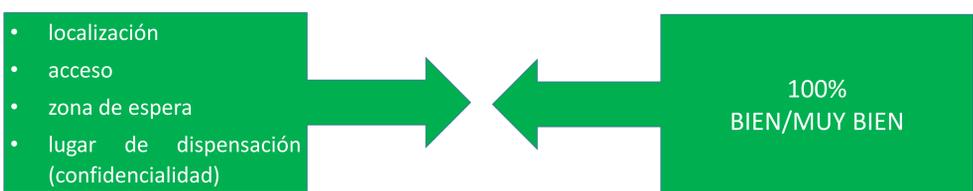
Para la medición, se ha utilizado una encuesta de diseño específico con 10 preguntas que valoran la percepción con una escala Likert con 5 niveles y 1 pregunta que valora la satisfacción global con escala numérica (escala 0-10)

encuesta

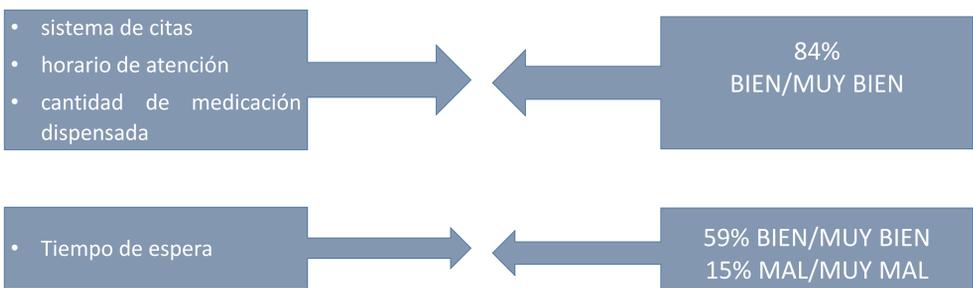
RESULTADOS

Se han agrupado las 10 preguntas en cuatro categorías:

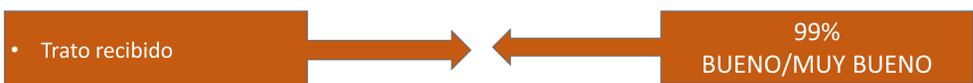
1. Instalaciones:



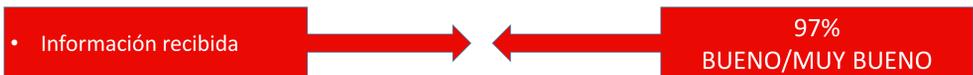
2. Servicio prestado:



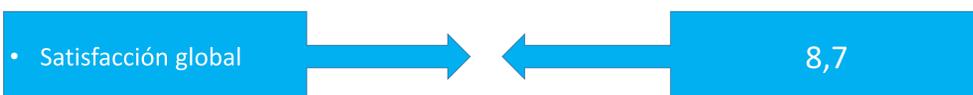
3. Trato:



4. Información:



5. Satisfacción global



Desviación estándar: 1,5. Mediana de las respuestas es 9 y el valor modal 10

CONCLUSIONES

- La satisfacción global y la percepción que tienen los usuarios sobre la unidad, la atención que reciben y la información que se les da, es muy positiva.
- Destacan como puntos fuertes la localización y acceso a la unidad, el respeto de la confidencialidad, el trato y la información, sobre los tratamientos, recibidos por parte de los profesionales.
- Se han detectado como áreas de mejora el tiempo de espera para ser atendido y el horario de atención.