

ORIGINAL (17 de Febrero de 2018)

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

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

Authors: A.Santiago, PérezM.T,Benítez Giménez,A.

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.

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.

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.

Palabras clave:

Satisfacción, Cuestionario, Pacientes externos, Farmacia, Calidad.

Keywords

Patient satisfaction, Surveys and questionnaires, Outpatients Pharmacy Quality improvement.

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

Copyright © 2018 Elsevier B.V. or its licensors or contributors. ScienceDirect® is a registered trademark of Elsevier B.V.