

Encuestas de satisfacción al personal facultativo y de enfermería como método de mejora de la calidad de los procesos del servicio de farmacia

Álvaro Giménez Manzorro^a, Dolores Vigil^b, María Esther Durán García^a, Cecilia Martínez Fernández-Llamazares^a, Elena Lobato Matilla^a, Lourdes Caro González^a y María Sanjurjo^a

^aServicio de Farmacia. Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Madrid. España.

^bServicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Madrid. España.

Correspondencia: A. Giménez Manzorro.
Servicio de Farmacia. Hospital General Universitario Gregorio Marañón.
Dr. Esquerdo, 46. 28007 Madrid. España.
Correo electrónico: agimenez.hgugm@salud.madrid.org

Resumen

Objetivo: Describir los resultados de una encuesta de satisfacción dirigida al personal facultativo y de enfermería como método de mejora de la calidad de los procesos, de acuerdo con la norma ISO 9001:2000.

Método: Estudio transversal mediante cuestionario autoadministrado. Se calculó un tamaño muestral de 405 para enfermería y 337 para los facultativos, asumiendo un porcentaje general de satisfacción del 80%, con una precisión del 3,5% y un riesgo alfa de 0,05.

Resultados: La tasa de respuesta fue del 46,4% entre el personal de enfermería y del 24,3% entre los facultativos. La satisfacción general fue favorable para el 80,3% de enfermería y para el 96,3% de los facultativos. El ítem mejor valorado por ambos grupos fue la amabilidad del farmacéutico. Lo peor valorado por enfermería fue el cumplimiento del horario pactado para dispensar los pedidos y por los facultativos, el horario de dispensación de la farmacia.

Conclusiones: La satisfacción percibida por enfermería y facultativos es una de las fuentes de información útil para establecer acciones de mejora dentro de la acreditación según la norma ISO 9001:2000.

Palabras clave: Satisfacción del cliente. Servicio de farmacia hospitalario. Gestión de la calidad total. Encuestas.

Abstract

Objective: To report the results of a survey directed at medical and nursing staff as a method of improving the quality of procedures, in accordance with standard ISO 9001:2000.

Method: Cross-sectional study using a self-administered questionnaire. A sample size of 405 was calculated as 405, for nurses and 337 for medical staff, assuming an overall percentage of satisfaction of 80%, with a precision of 3.5% and an alpha risk of 0.05.

Results: The response rate was 46.4% for nursing staff and 24.3% for medical personnel. The overall satisfaction was favourable in 80.3% of nurses and 96.3% of doctors. The best valued item by both groups was the friendliness of the pharmacist. The worst valued by nursing staff, was the compliance to the agreed opening times for dispensing orders, and for doctors, the pharmacy opening times.

Conclusions: The perceived satisfaction by nursing and medical staff is one of the most useful sources of information for establishing improvement processes for accreditation in accordance with ISO 9001:2000.

Key words: Client satisfaction. Hospital Pharmacy Service. Total quality management. Surveys.

Introducción

En el marco institucional actual, en el que no es suficiente trabajar abundantemente, sino trabajar bien, el servicio de farmacia, como servicio central dentro de la organización del propio hospital, aceptó el reto de llevar a cabo un proceso de certificación. De entre los diferentes sistemas de certificación y acreditación, se decidió aplicar el estándar ISO 9001 para la gestión de la calidad de nuestras actividades y servicios. Estas normas establecen los elementos esenciales que las autoridades españolas y europeas establecen para los requerimientos de una buena práctica¹.

Dentro del proceso general de certificación, y para garantizar la eficacia del sistema, se han establecido métodos a partir de los cuales se obtiene información útil. De entre ellos cabe destacar:

– La determinación, gestión y seguimiento de la satisfacción del cliente.

– El tratamiento de las reclamaciones presentadas por los clientes, y el registro y análisis de sus sugerencias.

– La información sobre la conformidad de los fármacos y servicios, a partir de las incidencias o disconformidades, así como por los indicadores de calidad establecidos para cada proceso.

– La realización de auditorías internas.

Los clientes del servicio de farmacia son las personas que reciben directa o indirectamente nuestros servicios y se agrupan en: a) internos: profesionales sanitarios del hospital (enfermeros, facultativos e investigadores de ensayos clínicos) y gerencia, y b) externos: pacientes externos, monitores de ensayos clínicos y Consejería de Sanidad.

Figura 1. Modelo de encuesta de satisfacción.

Hospital General Universitario GREGORIO MARAÑÓN																																			
SERVICIO de FARMACIA																																			
ENCUESTA A FACULTATIVOS / ENFERMERÍA																																			
<p>Instrucciones: Tras completar las preguntas generales, por favor evalúe los servicios del servicio de farmacia del Hospital General Universitario Gregorio Marañón. Marque con un círculo el número que mejor describe su experiencia.</p> <p>Si alguna de las preguntas no se aplica a Vd., pase a la siguiente pregunta. Si desea realizar algún comentario, para reflejar una experiencia positiva o negativa, hágalo en el espacio en blanco creado.</p> <p>Toda la información que nos envíe es estrictamente confidencial y anónima, y nos servirá para proporcionar un servicio mejor y de mayor calidad. Gracias.</p>																																			
PREGUITAS GENERALES																																			
<p>a. Profesión: <input type="checkbox"/> Facultativo <input type="checkbox"/> Enfermería</p> <p>b. Tipo de servicio que utiliza de Farmacia Hospitalaria</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Nutrición</td> <td><input type="checkbox"/> Citostáticos</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Pyxis</td> <td><input type="checkbox"/> Unidosis</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Stock en planta</td> <td><input type="checkbox"/> Otros</td> </tr> </table>						<input type="checkbox"/> Nutrición	<input type="checkbox"/> Citostáticos	<input type="checkbox"/> Pyxis	<input type="checkbox"/> Unidosis	<input type="checkbox"/> Stock en planta	<input type="checkbox"/> Otros																								
<input type="checkbox"/> Nutrición	<input type="checkbox"/> Citostáticos																																		
<input type="checkbox"/> Pyxis	<input type="checkbox"/> Unidosis																																		
<input type="checkbox"/> Stock en planta	<input type="checkbox"/> Otros																																		
<p>C. OPINIÓN GLOBAL</p> <table border="0"> <tr> <td>Muy mal</td> <td>Mal</td> <td>Normal</td> <td>Bien</td> <td>Muy Bien</td> </tr> </table> <p>9. Satisfacción global con el servicio de farmacia hospitalaria del Hospital Gregorio Marañón 1 2 3 4 5</p> <p>10. ¿Ha tenido alguna vez un problema con el servicio de farmacia hospitalaria?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>11. Si ha respondido "Sí" a la anterior pregunta, ¿con qué frecuencia de media?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Una vez a la semana <input type="checkbox"/> Una vez al mes <input type="checkbox"/> Una vez cada tres meses <input type="checkbox"/> Menos frecuentemente <p>Comentarios</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>						Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien																									
Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien																															
<p>A. ORGANIZACIÓN</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Satisfacción con el horario de atención del servicio de farmacia</td> <td>Muy mal</td> <td>Mal</td> <td>Normal</td> <td>Bien</td> <td>Muy Bien</td> </tr> <tr> <td>2. Satisfacción con el horario de dispensación del servicio de farmacia</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>3. Tiempo de espera en ser atendido por el farmacéutico</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Nunca</td> <td>Casi nunca</td> <td>A veces</td> <td>Casi siempre</td> <td>Siempre</td> </tr> <tr> <td>4. Los pedidos al servicio de farmacia, ¿le llegan cuando lo tiene pactado?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>Comentarios</p> <hr/> <hr/> <hr/>						1. Satisfacción con el horario de atención del servicio de farmacia	Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien	2. Satisfacción con el horario de dispensación del servicio de farmacia	1	2	3	4	5	3. Tiempo de espera en ser atendido por el farmacéutico	1	2	3	4	5		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	4. Los pedidos al servicio de farmacia, ¿le llegan cuando lo tiene pactado?	1	2	3	4	5
1. Satisfacción con el horario de atención del servicio de farmacia	Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien																														
2. Satisfacción con el horario de dispensación del servicio de farmacia	1	2	3	4	5																														
3. Tiempo de espera en ser atendido por el farmacéutico	1	2	3	4	5																														
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre																														
4. Los pedidos al servicio de farmacia, ¿le llegan cuando lo tiene pactado?	1	2	3	4	5																														
<p>B. CON LOS FARMACÉUTICOS</p> <table border="0"> <tr> <td>5. Disponibilidad del farmacéutico para consultar cualquier duda o realizar consulta técnica</td> <td>Muy mal</td> <td>Mal</td> <td>Normal</td> <td>Bien</td> <td>Muy Bien</td> </tr> <tr> <td>6. Satisfacción con las explicaciones que el farmacéutico facilita ante mis dudas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>7. Amabilidad del farmacéutico</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>8. Facilidad para resolver problemas por parte del farmacéutico</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>Comentarios</p> <hr/> <hr/>						5. Disponibilidad del farmacéutico para consultar cualquier duda o realizar consulta técnica	Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien	6. Satisfacción con las explicaciones que el farmacéutico facilita ante mis dudas	1	2	3	4	5	7. Amabilidad del farmacéutico	1	2	3	4	5	8. Facilidad para resolver problemas por parte del farmacéutico	1	2	3	4	5						
5. Disponibilidad del farmacéutico para consultar cualquier duda o realizar consulta técnica	Muy mal	Mal	Normal	Bien	Muy Bien																														
6. Satisfacción con las explicaciones que el farmacéutico facilita ante mis dudas	1	2	3	4	5																														
7. Amabilidad del farmacéutico	1	2	3	4	5																														
8. Facilidad para resolver problemas por parte del farmacéutico	1	2	3	4	5																														
<p>¿Qué recomendaciones tiene para ayudarnos a mejorar?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>																																			
<p>I</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Muchas gracias por su ayuda. Por favor, envíe esta encuesta por correo interno (A/A Dña. Lourdes Caro) o entréguesela al personal del servicio de farmacia</p> </div>																																			

Continúa ➔

Mediante la determinación de la satisfacción del cliente se obtendrá una medida cierta y fiable del nivel de calidad que efectivamente ofrece el servicio de farmacia, a la vez que se asegura una mayor eficacia en la elección y el diseño de las acciones que se emprendan para continuar mejorando. Para este fin, se establece la elaboración de encuestas dirigidas a los clientes con una periodicidad determinada.

El objetivo de este trabajo es describir los resultados de una encuesta de satisfacción dirigida al personal facultativo y de enfermería; a partir de ellos se puede obtener información para establecer acciones de mejora, dentro de la acreditación por la norma ISO 9001:2000.

Material y método

Estudio transversal, cuyo instrumento de medida y de recopilación de datos es un cuestionario autoadministrado (fig. 1) dirigido a los profesionales sanitarios (personal facultativo y de enfermería) del Hospital Gregorio Marañón. Se realizó un muestreo estratificado por profesión, y se obtuvo un tamaño muestral de 405 para el personal de enfermería y 337 para los facultativos, asumiendo un porcentaje general de satisfacción del 80%, con una precisión del 3,5% y un riesgo alfa de 0,05.

El reparto y la recogida de encuestas se efectuó durante el mes de mayo de 2005, mediante el correo interno del hospital o entrega directa en el servicio de farmacia, y se garantizó el anonimato de las respuestas.

Se presentan los resultados mediante frecuencias absolutas y porcentajes respecto del total de cuestionarios contestados por cada tipo de personal.

Resultados

Se obtuvo una tasa de respuesta del 46,4% (188 encuestas) entre el personal de enfermería y del 24,3% (82 encuestas) entre los facultativos.

Los resultados de las encuestas dirigidas a enfermería quedan reflejados en la tabla 1 y los del personal facultativo, en la tabla 2. Se ha considerado "favorables" las respuestas muy bien, bien y normal; se incluyó esta última porque representa lo que el cliente espera del servicio, y sus expectativas quedan superadas en las respuestas bien y muy bien. Para la pregunta hecha a enfermería acerca del cumplimiento del horario pactado en la dispensación de los pedidos, se ha considerado favorables las respuestas siempre o casi siempre.

A la pregunta de si había tenido algún problema con el servicio de farmacia y con qué frecuencia, entre el personal de enfermería contestaron 172 encuestados: 68 (39,5%), nunca; 28 (16,3%), una vez a la semana; 43 (25%), una vez al mes; 13 (7,6%), una vez cada 3 meses, y 20 (11,6%) dijeron que menos frecuentemente. Entre los médicos contestaron 81: 56 (69,2%), nunca; 4 (4,9%), una vez a la semana; 6 (7,4%), una vez al mes; 3 (3,7%), una vez cada 3 meses, y 12 (14,8%), menos frecuentemente.

Tabla 1. Resultados de la encuesta entre el personal de enfermería

Preguntas	n	Favorable	Muy bien	Bien	Normal	Mal	Muy mal
1. Satisfacción con el horario de atención del servicio de farmacia	177	132 (74,6%)	7 (4%)	53 (29,9%)	72 (40,7%)	34 (19,2%)	11 (6,2%)
2. Satisfacción con el horario de dispensación del servicio de farmacia	175	108 (61,7%)	1 (0,6%)	45 (25,7%)	62 (35,4%)	53 (30,3%)	14 (8%)
3. Tiempo de espera en ser atendido por el farmacéutico	154	123 (79,9%)	16 (10,4%)	49 (31,8%)	58 (37,7%)	22 (14,3%)	9 (5,8%)
4. Los pedidos al servicio de farmacia ¿le llegan cuando lo tiene pactado?	170	87 (51,1%)	13 (7,6%)	74 (43,5%)	62 (36,5%)	15 (8,8%)	6 (3,5%)
5. Disponibilidad del farmacéutico para consultar cualquier duda o realizar consulta técnica	173	156 (90,3%)	34 (19,7%)	70 (40,5%)	52 (30,1%)	13 (7,5%)	4 (2,3%)
6. Satisfacción con las explicaciones que el farmacéutico facilita ante las dudas planteadas	170	159 (93,5%)	33 (19,4%)	76 (44,7%)	50 (29,4%)	10 (5,9%)	1 (0,6%)
7. Amabilidad del farmacéutico	170	166 (97,6%)	50 (29,4%)	67 (39,4%)	49 (28,8%)	3 (1,8%)	1 (0,6%)
8. Facilidad para resolver problemas por parte del farmacéutico	164	154 (93,9%)	31 (18,9%)	62 (37,8%)	61 (37,2%)	8 (4,9%)	2 (1,2%)
9. Satisfacción general con el servicio de farmacia	173	139 (80,3%)	1 (0,6%)	57 (32,9%)	81 (46,8%)	26 (15%)	8 (4,6%)

Tabla 2. Resultados de la encuesta entre el personal facultativo

Preguntas	n	Favorable	Muy bien	Bien	Normal	Mal	Muy mal
1. Satisfacción con el horario de atención del servicio de farmacia	76	69 (90,8%)	13 (17,1%)	37 (48,7%)	19 (25%)	6 (7,9%)	1 (1,3%)
2. Satisfacción con el horario de dispensación del servicio de farmacia	75	63 (84,0%)	13 (17,3%)	23 (30,7%)	27 (36,0%)	11 (14,7%)	1 (1,3%)
3. Tiempo de espera en ser atendido por el farmacéutico	72	62 (86,1%)	15 (20,8%)	27 (37,5%)	20 (27,8%)	9 (12,5%)	1 (1,4%)
5. Disponibilidad del farmacéutico para consultar cualquier duda o realizar consulta técnica	77	74 (96,1%)	33 (42,9%)	31 (40,3%)	10 (13,0%)	3 (3,9%)	0 (0,0%)
6. Satisfacción con las explicaciones que el farmacéutico facilita ante las dudas planteadas	76	74 (97,4%)	23 (30,3%)	36 (47,4%)	15 (19,7%)	2 (2,6%)	0 (0,0%)
7. Amabilidad del farmacéutico	77	75 (97,5%)	38 (49,4%)	26 (33,8%)	11 (14,3%)	2 (2,6%)	0 (0,0%)
8. Facilidad para resolver problemas por parte del farmacéutico	76	73 (96,6%)	23 (30,3%)	33 (43,4%)	17 (22,9%)	3 (3,4%)	0 (0,0%)
9. Satisfacción general con el servicio de farmacia	82	79 (96,3%)	12 (14,6%)	45 (54,9%)	22 (26,8%)	2 (2,4%)	1 (1,2%)

Discusión

Se demuestra una mayor satisfacción del personal facultativo en comparación con el de enfermería para todas las cuestiones planteadas. Cabe resaltar la tasa de respuesta de enfermería (46,4%), que supera a la habitualmente lograda para este tipo de encuestas postales, que suele rondar el 25-30%².

En estudios publicados en España acerca de la calidad de la farmacia hospitalaria percibida por los pacientes externos, la satisfacción general es favorable: $3,96 \pm 0,95$ (sobre 5 puntos)³; el 98,4% de las respuestas "satisfecho" y "muy satisfecho"⁴; 7,51 (sobre 10)⁵. Pero éste es el primero, revisada la literatura disponible, en que los clientes del servicio de farmacia a los que se dirige la encuesta son clientes internos del propio hospital (enfermería y facultativos).

Por la opinión del personal que se relaciona con nosotros mediante nuestra cartera de servicios, se han evidenciado nuestras flaquezas y fortalezas y se han establecido acciones de mejora para 2005-2006.

Respecto a la insatisfacción de enfermería con la distribución de los pedidos para la reposición del stock en planta, y de acuerdo con los comentarios transmitidos en las zonas de texto libre, se ha puesto en marcha un registro a fin de poder analizar los pedidos dispensados.

Cabe destacar también la baja satisfacción del personal de enfermería con el horario de dispensación del servicio de farmacia, que puede estar relacionada con la falta de disponibilidad de servicios durante el turno de noche y los domingos y festivos por la tarde. Esto ha dado lugar al comienzo de los servicios los domingos y festivos por la tarde, hasta las 22,00, con la presencia un farmacéutico.

Entre los comentarios libres más repetidos merece la pena reseñar el de los facultativos acerca de los errores

de transcripción en la dosis unitaria y el de enfermería sobre los errores en este tipo de dispensación. Por ello se ha acelerado la implantación de la prescripción electrónica junto con la dispensación por medio de armarios automatizados en nuevas unidades que, en noviembre de 2006, estaban disponibles en 408 (24,1%) de las 1.696 camas del hospital.

Queda pendiente evaluar todas estas acciones de mejora con una nueva encuesta de satisfacción, orientada a los puntos más débiles detectados en la anterior, y así comparar los resultados obtenidos de forma periódica.

Bibliografía

1. Martínez Fernández-Llamazares C, Barrueco Fernández N, Giménez Manzorro A, Lobato Matilla E, Caro González L, Sanjurjo Sáez M. Implementation of a quality plan (ISO 9001) in a hospital pharmacy service. *EJHP Practice*. 2005;11:1-4.
2. Guix J. Dimensionando los hechos: la encuesta (I). *Rev Calidad Asistencial*. 2004;19:402-6.
3. Ventura Cerdá JM, Sanfélix Gimeno G, Monte Boquet E, Fernández Villalba EM, Alos Almiñana M. Satisfacción percibida por pacientes infectados por el VIH con la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos (UFPE). *Farm Hosp*. 2005;29: 134-9.
4. Antón Torres R, Murcia López 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;399-104.
5. Montero A, Feal B, Calvín M, et al. Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia. *Farm Hosp*. 2006;30:105-11.