

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, AÑO 2010

*Jorge Calderón¹,
Jorge Reyes²,
Miriam Chong³,
Daniel Samaniego³,
Victoria Martínez³,
Víctor García⁴,
Ricardo Carreño⁵*

RESUMEN

Objetivos. Describir la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de un hospital psiquiátrico.

Materiales y Métodos. Es un estudio observacional y descriptivo. La muestra fue de 99 personas que utilizaron el servicio de farmacia. Se consideró variables sociodemográficas, de uso del servicio y de valoración personal.

Resultados. Los usuarios acompañantes representaron el 58,6% (58) y 40,4% (40) fueron los mismos clientes. El grupo etario más frecuente que usó el servicio de farmacia fue el de 40 a 49 años con un 25,3% (25). En relación al grado de Instrucción, el 49,5% (49) tenía secundaria, seguido de instrucción superior 37,4% (37). El 8,1% (8) estuvo completamente satisfecho, satisfecho 61,5% (61) y el 25,3% (25) estuvo insatisfecho. El 51,5% (51) de usuarios no suele recomendar el servicio a otra persona. La acogida fue considerada buena en el 44,4% (44) y excelente en 13,1% (13), malo en 2% (2) y muy malo en 6,1% (6). La disponibilidad en el trato fue buena en 36,4% (44) y excelente en 12,1% (12). El Tiempo de atención en el servicio de farmacia fue bueno en 47,5% (47) y excelente en 4,0% (4), malo en 8,1% (8) y muy malo 3,0% (3). Encontraron todos los medicamentos en 54,5% (54) y creen que la farmacia debería contar con más medicamentos de marca un 78,8% (78).

¹ Médico Psiquiatra del Hospital Hermilio Valdizán.

Miembro de la Oficina de gestión de la Calidad Hospital Hermilio Valdizán.

² Odontólogo Hospital Hermilio Valdizán. Docente Facultad Odontología USMP.

Miembro de la Oficina de gestión de la Calidad Hospital Hermilio Valdizán.

³ Miembro de la Oficina de Gestión de la Calidad Hospital Hermilio Valdizán.

⁴ Jefe de la Oficina de Estadística e Informática Hospital Hermilio Valdizán.

Docente Facultad de Ciencias Matemáticas UNMSM.

Miembro de la Oficina de gestión de la Calidad Hospital Hermilio Valdizán

⁵ Médico Epidemiólogo. Dirección General de Investigación y Transferencia Tecnológica.

Instituto Nacional de Salud.

Asesor del Instituto de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad San Martín de Porres.

Conclusiones. La mayoría de usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida en farmacia y consideró que debería haber mayor disponibilidad de medicamentos de marca comercial. La mitad de usuarios manifestó haber encontrado todos los medicamentos que le prescribieron.

Palabras clave: Servicio de farmacia en hospital; Indicadores de la calidad de la atención en salud; Satisfacción del paciente, Perú (Fuente: DeCS BIREME).

ABSTRACT

Objectives. *To describe user satisfaction in the pharmacy department of a psychiatric hospital.*

Materials and Methods. *This is an observational and descriptive study. The sample included 99 people who used the pharmacy. Variables related with sociodemographic characteristics, use of the service, and personal assessment were considered.*

Results. *Accompanying users were 58,6% (58) and clients 40,4% (40). The age group most frequent was from 40 to 49, with 25,3% (25). In relation to educational attainment, 49,5% (49) had secondary level and higher education 37,4% (37). Among users, 8,1% (8) were completely satisfied, satisfied 61,5% (61) and 25,3% (25) were dissatisfied. Also, 51,5% (51) of users does not recommend the service to another person. The reception was good for 44,4% (44) and excellent in 13,1% (13), poor in 2% (2) and very bad 6,1% (6). The availability of medications was good in 36,4% (44) and excellent in 12,1% (12). The waiting time in the pharmacy service was good for 47,5 % (47) and excellent in 4,0% (4), bad in 8,1% (8) and very bad 3,0% (3). All drugs were found in 54,5% (54) of cases and the belief that the pharmacy should have more brand-name drugs was present among 78,8% (78) of users.*

Conclusions. *Most users were satisfied with care received in pharmacy and said there should be greater availability of brand name drugs. Half of users said they had found all the drugs that were prescribed.*

Key words: *Pharmacy service, hospital; Quality indicators, health care; Patient satisfaction; Peru (Source: MeSH NLM).*

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos. Uno de sus pilares fundamentales es comprender y evaluar cómo se encuentra la satisfacción del usuario en un servicio de salud¹. Para ello, debemos abordar, comprender y utilizar los conceptos de satisfacción del usuario y de servicio de farmacia de un hospital.

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas, tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud; de esta manera, la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención².

La satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo³.

La satisfacción del usuario se puede simplificar, a si sus necesidades han sido cumplidas, básicamente si el usuario está contento con lo recibido. En otras palabras, la satisfacción es un indicador de excelencia en donde el usuario cataloga como bueno la atención recibida⁴.

Pero para lograr una satisfacción en el usuario, hay que tener presente que primero debemos tener una satisfacción en el trabajo, como una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él⁵.

Por otro lado, el servicio es el conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera⁶. Por ello, para que un cliente se fidelice a un servicio, se requiere la presencia de un valor agregado: buen servicio, o dicho de otra forma, que exista calidad en el servicio.⁷

Para ello, cabe indicar, que la razón de ser de nuestra entidad es el usuario y para él aunaríamos esfuerzos en la prestación de un servicio óptimo mediante una relación interpersonal exitosa⁸. Asimismo, el servicio nunca podrá separarse del concepto de calidad; si hay un buen servicio hay calidad, y si hay calidad, esta se reflejara en un buen servicio⁷.

El significado de servicio al cliente consiste en proporcionar asistencia a los clientes, de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción⁷.

Desde esta perspectiva, la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios³.

Específicamente, para investigar la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia se pueden considerar características sociodemográficas del usuario, de uso de servicio de farmacia del hospital y de valoración personal del usuario. En las características sociodemográficas consideramos: el tipo de usuario, edad, sexo, grado de instrucción y trabajo. Respecto al tipo de usuario, éste puede ser cliente (si es el que padece la enfermedad y acude al servicio) o acompañante, que viene a ser un familiar, amigo o apoderado. La edad influye en la valoración de la satisfacción, del mismo modo el grado de instrucción y si la persona tiene un trabajo o no.

Al usar el servicio de farmacia hospitalario se genera un producto resultante que es la satisfacción en general⁹ o no con la atención brindada, lo que percibe el usuario; ésta puede ser medida por el grado de satisfacción, comparación con otras farmacias y recomendación a otras personas. La valoración personal del usuario, es la satisfacción que siente con el trato recibido en farmacia, para ello podemos explorarla a través de la acogida a su llegada a farmacia, disponibilidad en el trato y tiempo de atención. La acogida a su llegada, es esa empatía, de primer momento que percibe el usuario al acudir al servicio de farmacia, pues él la califica automáticamente sin mayor esfuerzo mental. El usuario califica la disponibilidad en el trato respecto al personal que lo atendió, dentro de un proceso de atención del servicio del hospital¹⁰.

En el Perú, hay un Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos desde el año 2001, el cual sólo menciona a los Servicios de Farmacia Hospitalaria, pero indica que para efectos de la legislación sean considerados de la misma forma que una farmacia o botica comunitaria. Es decir, no se cuenta con una reglamentación específica en la que se establezcan parámetros, estándares, requisitos o características técnicas que permitan delinear una farmacia de un hospital psiquiátrico peruano¹¹.

Por tal motivo, se realizó una investigación sobre las perspectivas del público usuario (pacientes o familiares), sobre su satisfacción al recibir una atención por parte del servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2010, teniendo como objetivo, conocer las dificultades de la prestación del mismo en favor de los usuarios de consulta externa del hospital, de esta manera obtener información y plantear mejoras de ser necesarias.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño de la investigación es observacional y descriptiva. La muestra estuvo conformada por 99 personas que utilizaron el servicio de farmacia, en un periodo de dos semanas, en el mes de junio del 2010. Se consideró como variables sociodemográficas de estudio: tipo de usuario, edad, sexo, grado de instrucción y trabajo. Como variables de uso del servicio (satisfacción general en el servicio de farmacia): grado de satisfacción, comparación con otras farmacias y recomendación a otras personas. Como variables de valoración del personal (satisfacción con el trato recibido en farmacia): acogida a su llegada a farmacia, disponibilidad en el trato y tiempo de atención.

Se utilizó como instrumento una encuesta que fue sometida previamente a una prueba piloto. El estudio fue aprobado por el comité de calidad del hospital.

RESULTADOS

El tipo de usuario del servicio de farmacia fueron acompañantes en el 58,6% (58) y 40,4% (40) fueron clientes. El grupo etario más frecuente fue el de 40 a 49 años, con 25 usuarios (25,3%). En relación al grado de Instrucción, el 49,5% (49) tenían secundaria, seguido de instrucción superior 37,4% (37). El 56,6% (56) tenía un trabajo (Tabla 1).

Tabla 1. Datos sociodemográficos

	N°	%
Tipo de usuario		
Acompañante	58	58,6
Cliente	40	40,4
No contestó	1	1,0
Edad de los encuestados		
19 a 29 años	17	17,2
30 a 39 años	20	20,2
40 a 49 años	25	25,3
50 a 59 años	16	16,2
60 a 69 años	12	12,1
70 a 79 años	7	7,1
No contestó	2	2,0
Sexo		
Femenino	53	53,5
Masculino	44	44,4
No contestó	2	2,0
Grado de instrucción		
Primaria	12	12,1
Superior completa	1	1,0
Secundaria	49	49,5
Superior	37	37,4
Trabaja		
No trabaja	42	42,4
Si trabaja	56	56,6
No contestó	1	1,0
Total general	99	100,0

El 8,1% (8) estuvo completamente satisfecho, satisfecho 61,5% (61) y el 25,3% (25) estuvo insatisfecho.

En relación a otras farmacias, el servicio es considerado por un 38,4% (38) más o menos igual, 36,4% (36) lo considera algo mejor y 10,1% (10) mucho mejor y 3,0% (3) algo peor.

El 51,5% (51) de usuarios no recomienda el servicio a otra persona y sólo un 25,3% (25) sí lo recomienda (Tabla 2).

Tabla 2. Uso del servicio de farmacia y satisfacción general.

	N°	%
Grado de satisfacción en farmacia		
Completamente satisfecho	8	8,1
Satisfecho	61	61,5
Insatisfecho	25	25,3
No contestó	5	5,1
Comparación con otras farmacias		
Algo mejor	36	36,4
Algo peor	3	3,0
Más o menos igual	38	38,4
Mucho mejor	10	10,1
No contesta	12	12,1
Ha recomendado usted esta farmacia a otras personas		
No Recomienda	51	51,5
Si Recomienda	25	25,3
No contestó	23	23,2
Total general	99	100,0

Tabla 3. Grado de satisfacción con el trato recibido en farmacia.

	N°	%
Encontraron todos los medicamentos en farmacia		
Si	54	54,5
No	45	45,5
La farmacia debería tener más medicamentos de marca		
Si	78	78,8
No	17	17,2
No contestó	4	4,0
Total general	99	100,0

Encontraron todos los medicamentos 54,5% (54) y creen que la farmacia debería haber más medicamentos de marca 78,8% (78) (Tabla 4).

Tabla 4. Medicamentos en farmacia.

	N°	%
Encontraron todos los medicamentos en farmacia		
Si	54	54,5
No	45	45,5
La farmacia debería tener más medicamentos de marca		
Si	78	78,8
No	17	17,2
No contestó	4	4,0
Total general	99	100,0

DISCUSIÓN

La poca disponibilidad de estudios en relación a la calidad de servicio y atención en farmacia dificulta poder realizar comparaciones. Se cuenta con muy poca información referente al servicio de farmacia¹ de un hospital psiquiátrico. Sin embargo, los resultados obtenidos en el servicio de farmacia del Hospital Hermilio Valdizán se encuentran en un marco general de aceptación calificado como bueno por el público usuario.

Estos resultados se pueden comparar con los sistemas de mejora en proyectos de calidad realizados por el Hospital de Emergencias Pediátricas, en el marco de la mejora de la dispensación de productos farmacéuticos en el paciente hospitalizado de dicha institución, donde sus resultados obtenidos también fueron buenos². Sin embargo, en un estudio similar en el Hospital Nacional Dos de Mayo (Perú), se encontraron resultados distintos, pues la satisfacción del usuario de la farmacia central fue de nivel bajo, concluyendo que el sub proceso de facturación era prolongado, lo que aumenta el tiempo de espera y condiciona tal resultado.² Del mismo modo, en el 2006, en Iquitos (Perú) se midió la percepción y satisfacción en la atención. Se concluyó que la percepción de la atención de la farmacia era regular y que la calidez del servicio también era baja e influenciaba en la atención recibida³.

En Venezuela, midieron la calidad de servicio de farmacias tradicionales y de autoservicios. Los servicios de farmacias tradicionales fueron calificados como de calidad regular y las farmacias de autoservicio con alta calidad⁴.

En cuanto a las limitaciones más relevantes del presente estudio, podríamos mencionar que los resultados reflejan la satisfacción en general. Resultaría interesante medir la satisfacción según grandes grupos de morbilidad psiquiátrica. El tiempo de atención en farmacia fue valorado en forma global, no se cuantificó el tiempo de espera para empezar a ser atendido por el servicio. No se calificó la satisfacción por tipo de trabajo estable o nombrado, contratado o sin trabajo.

El porcentaje que no contestó la pregunta "si recomendaba el servicio de farmacia a otras personas" fue elevado (23,2%), esto se generó por que la encuesta fue anónima y probablemente debió desarrollarse mejores estrategias de control con los encuestados.

No se discriminó pacientes crónicos o usuarios de larga data con los que tienen patologías de menor tiempo de tratamiento, lo cual puede influir en la valoración del servicio⁵. Finalmente, no se evaluó la variable confianza en su farmacéutico.

CONCLUSIONES

El 61% se encuentra satisfecho con la atención recibida en farmacia. Al comparar el servicio recibido con otras farmacias, el 38% dijo que era más o menos igual, mientras que el 36% considero que era algo mejor. Sin embargo, el 51% mencionó que no recomendó esta farmacia a otra persona.

Calificaron como buena la acogida que tiene el servicio de farmacia el 44%, buena disponibilidad para la atención el 36% y como bueno el tiempo de atención el 47% de los encuestados.

El 54% manifestó haber encontrado todos los medicamentos que le prescribieron. El 78% considero que debería haber mayor disponibilidad de medicamentos de marca comercial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 MINSa. Manual para la mejora continua de la calidad. Dirección de la calidad en salud. Ministerio de Salud. 2007. Lima - Perú. [Consultada el 17 de diciembre de 2011].
Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- 2 Gutiérrez et al. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2009; 26(1): 61-65.
- 3 Morales Sánchez Verónica; Hernández Mendo Antonio (2004) Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización
http://www.efdeportes.com/Revista_Digital_-_Buenos_Aires_-_Año_10_-_Nº_73_-_Junio_de_2004
- 4 Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista Electrónica Psicología Científica.com*. 2002. [Consultada el 17 de diciembre de 2011].
Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html>
- 5 Caballero Rodríguez Katia. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1-2), 2002
<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- 6 Vargas Quiñones Martha Elena, Aldana de vega Luzángela. (2006). Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Ecoe. Ediciones Universidad de La Sabana Bogotá Colombia.
- 7 Domínguez Collins Humberto. (2006). El Servicio invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente. Ecoe Ediciones. Universidad Sergio Arboleda Bogotá Colombia.
- 8 Prieto J. El servicio en acción: la única forma de ganar todos. 2005. Ecoe Ediciones. Bogotá Colombia.
- 9 Black E, Murphy A y Gardner D. Community Pharmacist Services for People With Mental Illnesses: Preferences, Satisfaction, and Stigma. *Psychiatric Services*. 2011; 60(8):1123-7.
- 10 Márques-Peiró JF y Pérez-Peiró C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farmacia Hospitalaria*. 2008; 32(2): 71-6.
- 11 Viñas Véliz M. La farmacia hospitalaria en Perú *FarmHosp*. 2008;32(3):135-8.
http://www.sefh.es/fh/92_1.pdf
- 12 Giráldez J et al. Encuesta de opinión a los pacientes sobre el medicamento en el hospital y la atención en el servicio de farmacia. *Farm Hosp* 2000; 24(2): 204-110.
- 13 Hospital de Emergencias pediátricas. VI Encuentro Nacional de Experiencias en mejoramiento de la calidad en salud 2009. Mejora de la dispensación de productos farmacéuticos en el paciente hospitalizado del hospital de Emergencias pediátricas. Establecimiento de tercer nivel de atención.[Consultada el 17 de diciembre de 2011].
Disponible en: <http://www.slideshare.net/lmytm1/12-mejora-en-la-dispensacion-de-productos-farmacuticos-hospital-de-emergencias-pediatricas>.
- 14 Informe de la encuesta de satisfacción del usuario atendido en el departamento de farmacia. Hospital Iquitos "Cesar Garayar García". Febrero Marzo 2006. [Consultada el 07 de Enero de 2012].
Disponible en <http://www.hospitaliquitos.gob.pe/main/descargas/calidad/11.pdf>
- 15 Castellano, Susie; González, Pamela. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 15, núm. 52, octubre-diciembre, 2010, pp. 570-590 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.
Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29016182004>
- 16 Rodríguez M, Rodríguez A, García E. Conocimiento y satisfacción por el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes incluidos en el programa Dáder en dos farmacias rurales. *Seguimiento Farmacoterapéutico*, 2004; 2 (4): 286-290.