

ENCUESTA DE OPINIÓN A LOS PACIENTES SOBRE EL MEDICAMENTO EN EL HOSPITAL Y LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA

Giráldez Dieró, J.¹, *Doctor en Farmacia, Director de Servicio*; **Ortega Eslava, A.^{1,2}**, *Doctora en Farmacia, Colaboradora*; **Lledó Rodríguez, R.³**, *Licenciado en Medicina, Adjunto al Director Médico*; **Cajaraville Ordoñana, G.^{1,4}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Jefe de Servicio*; **De la Llama Vázquez, F.^{1,5}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Adjunto*; **Iruin Sanz, A.^{1,6}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Adjunto*; **Martínez Tutor, M. J.^{1,2}**, *Doctora en Farmacia, Jefe de Servicio*; **Martínez Martínez, C.^{1,8}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Adjunto*; **Marcotegui Ros, F.^{1,9}**, *Doctor en Farmacia, Jefe de Sección*; **Idoate García, A.^{1,2}**, *Doctor en Farmacia, Consultor*; **Belzunce Elizalde, M. T.^{1,10}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Adjunto*; **Navarro Sampedro, P.^{1,11}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Adjunto*; **Chico Monedero, J.^{1,12}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Jefe de Servicio*; **Montaner de Iranzo, P.^{1,13}**, *Especialista en Farmacia Hospitalaria, Jefe de Servicio*; **Velasco del Castillo, J. J.^{1,14}**, *Doctor en Farmacia, Jefe de Sección*.

¹Comité Científico del XLIV Congreso Nacional de la SEFH. ²Servicio de Farmacia. Clínica Universitaria de Navarra. Pamplona. ³Unidad de Coordinación Asistencial. Dirección Médica. Hospital Clínic. Barcelona.

⁴Servicio de Farmacia. Instituto Oncológico. San Sebastián. ⁵Servicio de Farmacia. Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. Santander. ⁶Servicio de Farmacia. Hospital de Navarra. Pamplona.

⁷Servicio de Farmacia. Complejo Hospitalario San Millán-San Pedro. Logroño. ⁸Servicio de Farmacia. Hospital Txagorritxu. Vitoria. ⁹Servicio de Farmacia. Hospital Virgen del Camino. Pamplona.

¹⁰Servicio de Farmacia. Clínica Ubarmin. Elcano. Navarra. ¹¹Servicio de Farmacia.

Hospital García Orcoyen. Estella. Navarra. ¹²Servicio de Farmacia. Hospital Provincial Divino Vallés. Burgos.

¹³Servicio de Farmacia. Clínica Tres Torres. Barcelona. ¹⁴Sección de Farmacia y Dietética. Clínica de Rehabilitación de Salud Mental. Pamplona.

Palabras clave:

Opinión. Satisfacción. Servicio de farmacia. Hospital. Medicamentos. Encuesta. Paciente. Pacientes ingresados. Pacientes ambulatorios. Información.

Resumen:

El objetivo del estudio fue valorar la opinión del paciente sobre el medicamento en el hospital y la

atención en el servicio de farmacia y diseñar una herramienta para medir la calidad percibida por el usuario.

Se realizó un estudio transversal multicéntrico encuestando a 337 pacientes ingresados y 179 ambulatorios. El 93% de los ingresados están satisfechos en general y el 94% de los ambulatorios lo está con la información que recibe. Pocos pacientes ingresados tienen contacto directo con el farmacéutico (2%). Al 77% de los ingresados les informan sobre los medicamentos y sólo el 37% conoce los efectos secundarios de éstos. En cuanto a los pacientes ambulatorios, su satisfacción aumenta si se les da información escrita, se les atiende en un lugar separado y se les ofrece la posibilidad de llamar.

En definitiva, los pacientes están satisfechos, aunque la información al paciente ofrece al farmacéutico oportunidades de mejora.

Correspondencia: Ana Ortega. Servicio de Farmacia. Clínica Universitaria de Navarra. Pío XII, 36. 31008 Pamplona. E-mail: aortega@unav.es

Los resultados de la encuesta fueron presentados en la mesa redonda titulada «El medicamento en el proceso de atención al paciente. Análisis multidisciplinar» en el XLIV Congreso Nacional de la SEFH celebrado en Pamplona del 21 al 24 de octubre de 1999.

Fecha de recepción: 7-12-99

SURVEY OF PATIENT OPINION OF HOSPITAL MEDICATION AND THE PHARMACY SERVICE

Key words:

Opinion. Satisfaction. Pharmacy service. Hospital. Medications. Survey. Patient. Inpatients. Outpatients. Information.

Summary:

An evaluation was made of patients' opinions of medications and the hospital pharmacy service in order to design a tool for measuring user-perceived quality of care.

In a multicenter cross-section study, 337 inpatients and 179 outpatients were generally satisfied with the information they had been given. Few inpatients had direct contact with the hospital pharmacist (2%). Seventy-seven percent of inpatients were informed about their medications but only 37% knew their side effects. The satisfaction of outpatients increased if they were given written information, if they were seen in a separate room, and if they were given a contact telephone.

Consequently, patients were satisfied, but the information provided by pharmacists could be improved.

Farm Hosp 2000;24(2):104-110

INTRODUCCIÓN

La iniciativa de la realización de esta encuesta surgió del Comité Científico del XLIV Congreso de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria. En dicho Congreso se pretendió analizar el medicamento en el proceso de atención al paciente en el hospital y su entorno desde un punto de vista multidisciplinar. Por consiguiente era necesario aportar la opinión de todos aquellos implicados en dicho proceso y, cómo no, del propio paciente.

La satisfacción del usuario es la diferencia con signo positivo entre la calidad percibida y las expectativas previas al servicio evaluado (1). Un servicio que no consigue cubrir las expectativas de calidad del usuario resulta en una insatisfacción por parte de éste y generalmente indica que la calidad es mejorable. Un servicio será de calidad en la medida en que se aproxime a las características predefinidas y consideradas como óptimas.

Cada vez aparece con mayor frecuencia la medición de la satisfacción del paciente como una dimensión importante a considerar al medir la calidad de los cuidados en salud. Fitzpatrick (2) enumera tres razones por las que los profesionales en salud deberían tener en consideración la opinión de los pacientes. La primera hace referencia a que hay evidencia de que la satisfacción es una medida importante de los resultados de un servicio y que está relacionada con una mejora en el estado de salud. En segundo lugar, la satisfacción del paciente es

una medida útil para la evaluación de modelos de comunicación (por ejemplo, el éxito de dar información o de involucrar al paciente en decisiones de salud). Por último, las respuestas dadas por los pacientes pueden ser utilizadas sistemáticamente para elegir entre métodos alternativos de organizar o dar cuidados en salud.

El análisis de los resultados de la encuesta debe servir también para identificar oportunidades de mejora y para proponer iniciativas que permitan mejorar las actividades relacionadas con el medicamento, principalmente las que desarrollan los servicios de farmacia. Además, la encuesta debe poder ser utilizada como estándar con el que comparemos el impacto de estas eventuales acciones de mejora.

Las encuestas de este tipo realizadas hasta el momento son muy escasas. Existen pocos trabajos publicados al respecto a nivel de la farmacia ambulatoria y comunitaria (3-6) y menos a nivel del medicamento dentro del hospital.

Por tanto, el objetivo del presente estudio fue valorar la opinión de los pacientes sobre el medicamento en el hospital y la atención que reciben en el servicio de farmacia. Además se pretendió diseñar cuestionarios que constituyan una herramienta válida para medir la calidad percibida por el usuario.

MÉTODO

Diseño del estudio

Se trata de un estudio transversal multicéntrico en el que las encuestas fueron realizadas en junio de 1999.

Se diseñaron y utilizaron dos tipos de cuestionarios: uno sobre las cuestiones relacionadas con el medicamento para pacientes ingresados y otro sobre la visita al servicio de farmacia del hospital para los pacientes ambulatorios.

Cada uno de los cuestionarios incluía: a) preguntas cerradas con respuesta dicotómica (sí/no) cuyos enunciados aparecen en las tablas 1 y 2 para pacientes ingresados y ambulatorios, respectivamente; b) preguntas abiertas sobre lo que más y lo que menos les ha gustado, así como sugerencias, y c) datos personales.

Además se recogieron una serie de datos descriptivos de cada hospital, así como preguntas relacionadas con la atención a pacientes externos en el servicio de farmacia.

Selección de la muestra

El método de selección de los pacientes fue aleatorio simple con reposición.

- En el caso de pacientes hospitalizados, el tamaño de muestra se calculó en cada hospital en función del número de camas ocupadas una vez excluidas las correspondientes a pacientes de los servicios de pediatría y psiquiatría y de la UCI (unidad de

Tabla 1. Resultados de la encuesta a pacientes hospitalizados

Pregunta	% R	% Sí	Pregunta	% R	% Sí
1. Respecto a los medicamentos que tomaba antes de ingresar en el hospital:			— En general, ¿está satisfecho con la información sobre los medicamentos que recibe en el hospital?	87,2	86,7
— ¿Le han preguntado en el hospital qué medicamentos tomaba?	95,8	97,2	— ¿Le parece suficiente que le informe el médico y la enfermera?	91,1	96,1
— ¿Le han retirado algún medicamento? ..	82,2	39,3	— ¿Cree conveniente que le visite el farmacéutico de hospital para tratar con él temas relacionados con el medicamento? ..	81,6	37,1
— ¿Le han explicado por qué se lo han retirado?*	92,7	61,4			
2. ¿Toma en el hospital algún medicamento que se ha traído usted de casa?	95,2	15,9	5. Respecto a cómo le administran o dan los medicamentos en el hospital:		
— En caso de que tome algún medicamento que trae usted de casa, ¿lo sabe la enfermera o el médico?*	94,1	93,7	— ¿Le satisface cómo lo hacen?	93,2	97,1
3. ¿Le han preguntado en el hospital si tiene alergia a algún medicamento?	98,5	96,7	— ¿Tiene que administrarse usted algún medicamento (por ejemplo, un jarabe, un colorio, un aerosol, etc.)?	87,2	21,1
4. En relación a los medicamentos que recibe en el hospital:			— En caso de que se administre algún medicamento, ¿controla el personal del hospital la forma en que usted lo hace?*	87,1	75,9
— ¿Sabe cuáles son?	92,3	76,0	6. ¿Es su primer ingreso en el hospital?	89,6	41,7
— ¿Sabe para qué se los dan?	92,0	83,9	— Sin no lo es, conteste a las siguientes preguntas sobre su último ingreso:		
— ¿Sabe qué problemas o efectos secundarios le pueden dar?	87,2	32,3	• ¿Le informaron sobre la medicación que debía tomar al irse del hospital?*	90,9	94,4
— ¿Alguno le ha dado problemas o efectos adversos?	89,0	16,0	• ¿Se sintió satisfecho con la información que le dieron?*	97,7	96,5
— ¿Le informan en el hospital sobre la la medicación que recibe?	87,8	77,0	7. En general, ¿está satisfecho con todo lo referente a los medicamentos en el hospital? ..	92,3	93,2
• ¿Le informa la enfermera?	84,3	77,8	8. Antes de rellenar esta encuesta:		
• ¿Le informa el médico?	84,0	74,6	— ¿Sabía que existe un servicio de farmacia en el hospital?	95,5	50,6
• ¿Le informa el farmacéutico de hospital?	65,9	4,4	— ¿Le había atendido alguna vez algún farmacéutico en el hospital?	92,9	2,2
— Cuando tiene dudas sobre la medicación:			— En caso de que le hubiera atendido algún farmacéutico en el hospital, ¿quedó satisfecho con la forma en que le atendió el farmacéutico?*	85,7	100
• ¿Se las pregunta al médico?	82,5	75,9			
• ¿Se las pregunta a la enfermera?	84,0	84,8			
• ¿Se las pregunta al farmacéutico de hospital?	60,8	4,4			

% R: porcentaje de respuesta. % Sí: Porcentaje que han dado una respuesta afirmativa entre los que han respondido. * Sólo se consideran las respuestas de los pacientes que han respondido afirmativamente a la pregunta anterior. ** Sólo se consideran las respuestas de los pacientes que han respondido negativamente a la pregunta anterior.

cuidados intensivos), a razón de 1:10 (para los hospitales de más de 400 camas) y 1:5 (para hospitales de menos de 400 camas), con un mínimo de 20 encuestas por hospital.

- En el caso de los pacientes ambulatorios que acuden al servicio de farmacia, el tamaño de muestra fue de un 10% del número total medio de pacientes atendidos en un mes, con un mínimo de 10 pacientes y un máximo de 50 pacientes por hospital.

Con este tamaño de muestra se puede decir con un 95% de confianza que los porcentajes en la población están incluidos en los intervalos que comprenden los porcentajes hallados en la muestra $\pm 5\%$ en el caso de la encuesta a pacientes ingresados y $\pm 7\%$ en el caso de la realizada a pacientes ambulatorios. Los cálculos se

efectuaron con el paquete C4- Study Design Pack, programa CTM v.1.1.

Motivos de exclusión de pacientes

- Pacientes ingresados en los servicios de pediatría y psiquiatría y en las unidades de cuidados intensivos.
- Pacientes cuya estancia sea inferior a dos días.
- Pacientes que no reciben medicamentos.
- Pacientes que rehusen responder al cuestionario, que no se encuentren en la cama en el momento de pasar la encuesta o a los que su estado no les permita responder.

Tabla 2. Resultados de la encuesta a pacientes ambulatorios

Pregunta	% R	% Sí
1. ¿Es su primera visita a este servicio de farmacia del hospital?	99,4	4,5
2. Durante su visita al servicio de farmacia del hospital le han preguntado o hablado sobre:		
— Otros medicamentos que usted toma habitualmente	75,0	29,8
— Si tiene alguna alergia a algún medicamento	77,1	30,4
— Si ha tenido algún problema con los medicamentos que toma	92,2	52,7
3. Durante su visita al servicio de farmacia del hospital:		
— ¿Le informan sobre los medicamentos que le entregan?	88,3	59,5
En caso de que le informen:		
— ¿Es un farmacéutico quien le informa?*	80,8	86,8
— ¿Las explicaciones son útiles para usted?*	86,2	96,3
— ¿Le facilitan un documento escrito?*	83,0	76,9
— En general, ¿está satisfecho con la información que le dan?*	92,5	94,2
— ¿Ha tenido la oportunidad de preguntar todo cuánto quería sobre su medicación?	86,6	83,2
— En caso de que tenga dudas sobre su medicación, ¿las pregunta en el servicio de farmacia del hospital?	84,3	55,0
— ¿Le han ofrecido la posibilidad de llamar al servicio de farmacia del hospital si tiene dudas después?	88,3	47,5
4. Respecto a la medicación que recibe en el servicio de farmacia del hospital:		
— ¿Sabe cuáles son los medicamentos que le dan?	96,1	97,1
— ¿Sabe para qué son estos medicamentos?	96,1	98,8
— ¿Le han explicado cómo tiene que tomarlos o administrárselos?	94,4	93,5
— ¿Le han informado sobre los problemas/efectos secundarios que pueden dar estos medicamentos?	92,2	66,7
5. En general, respecto a su visita al servicio de farmacia del hospital:		
— ¿Está usted satisfecho con el trato que recibe?	97,8	99,4
— ¿Le hacen esperar mucho tiempo? ..	94,4	8,3
— ¿Cree que le dedican el tiempo suficiente?	95,0	96,5
— ¿El lugar donde le atienden le parece adecuado?	95,5	78,4

% R: porcentaje de respuesta. % Sí: Porcentaje que han dado una respuesta afirmativa entre los que han respondido. * Sólo se consideran las respuestas de los pacientes que han respondido afirmativamente a la pregunta «¿le informan sobre los medicamentos que le entregan?».

Hospitales participantes

Los pacientes ingresados pertenecían a los siguientes hospitales: Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Santander; Complejo Hospitalario San Millán-San Pedro, Logroño; Hospital Txagorritxu, Vitoria; Hospital de Navarra, Pamplona; Hospital Virgen del Camino, Pamplona; Clínica Universitaria de Navarra, Pamplona; Hospital García Orcoyen, Estella, Navarra; Clínica Ubarmin, Elcano, Navarra; Instituto Oncológico, San Sebastián; Hospital Provincial Divino Vallés, Burgos, y Clínica Tres Torres, Barcelona. Los pacientes ambulatorios acudieron a los servicios de farmacia de los cuatro primeros hospitales enumerados.

Recogida de datos

En el caso de pacientes hospitalizados, el entrevistador entregó al paciente la encuesta en la cama y le invitó a responder. La encuesta era recogida al día siguiente por parte del entrevistador. En todos los casos fue el farmacéutico quien entregó y recogió los cuestionarios, salvo en dos hospitales en que se encargaron de esta labor las enfermeras y personal del servicio de atención al paciente.

En el caso de pacientes ambulatorios que acuden al servicio de farmacia, el farmacéutico entregó al paciente la entrevista al finalizar su visita a este servicio, le invitó a responderla allí mismo y el encuestado la entregó, una vez finalizada, en el servicio de farmacia.

En todos los casos el cuestionario fue cumplimentado por el paciente o un familiar sin la asistencia del personal del hospital.

Prueba piloto

Se realizó una prueba piloto consistente en pasar la encuesta a un número reducido de pacientes (40 pacientes hospitalizados y 10 externos), de los diferentes hospitales participantes para obtener una opinión más sobre la inteligibilidad de los cuestionarios por parte de los pacientes.

Tratamiento de los datos

El tratamiento de los datos se efectuó mediante el programa STATISTICA® '99 Ed. de Statsoft. La digitación, verificación y explotación de los datos se centralizó en la secretaría del Comité Científico del XLIV Congreso de la SEFH.

Análisis de los resultados

Se analizaron las frecuencias obtenidas en las variables estudiadas y en las respuestas a las preguntas. Se

aplicaron técnicas de estadística bivariante para establecer comparaciones entre variables, test de «t» Student o U Mann-Whitney para comparar variables cuantitativas entre dos grupos de la población y test de Chi cuadrado para analizar la asociación entre dos variables cualitativas. La normalidad de las variables se estudió mediante el test de Kolmogorov-Smirnov con la corrección de Lilliefors. En todos los casos se utilizó un nivel de significación de 0,05.

RESULTADOS

Encuesta realizada a pacientes ingresados

Ochenta y cuatro pacientes de los inicialmente seleccionados fueron excluidos por diferentes razones: 13 por llevar ingresados menos de dos días, 20 por no encontrarse en la habitación en el momento de entregar la entrevista, 26 porque su condición física les incapacitaba para responder el cuestionario, 11 pacientes renunciaron voluntariamente a responder y 14 por otras razones. Posteriormente se seleccionaron otros tantos pacientes hasta completar un total de 337 encuestas, lo cual representa un 10,3% de la población en estudio.

Las variables descriptivas de la muestra de pacientes que cumplimentaron las encuestas se muestran en la tabla 3 y los porcentajes, tanto de respuestas a las preguntas como de respuestas afirmativas entre los pacientes que han respondido, aparecen reflejados en la tabla 1.

Al analizar las variables descriptivas correspondientes a los pacientes que han respondido afirmativa o negativamente a diferentes preguntas formuladas, se observó que la edad de los pacientes que desconocen cuáles son los medicamentos que toman es superior a la de aquellos que sí los conocen ($t = 2,18$; $p = 0,03$), siendo las medias (DE) de edad en ambos grupos de 59 (18) y

54 (18) años, respectivamente. Por otro lado, los pacientes que han tenido algún problema o efecto secundario recibieron un mayor número de medicamentos diarios, una mediana (P25-P75) de siete (4-9) frente a cuatro (3-7) que recibieron los que no experimentaron estos problemas ($p = 0,001$ en un test de U Mann-Whitney) y además estuvieron hospitalizados durante más días, una mediana de ocho (5-20) frente a seis (3-11) días que han estado ingresados los que no han presentado problemas ($p = 0,047$ en un test de U Mann-Whitney). Sin embargo, no se encontró ninguna asociación entre el sexo, el nivel de estudios o el tipo de hospital, y las respuestas dadas a la pregunta 4 del cuestionario sobre los medicamentos que reciben en el hospital (tabla 1).

Es de destacar el gran número de pacientes que hicieron algún comentario respecto a lo que más y menos les había gustado, ya que 108 y 47 pacientes, respectivamente, cumplimentaron estos apartados y 30 pacientes escribieron alguna sugerencia. Entre estos comentarios podemos destacar su satisfacción con la puntualidad y eficacia del tratamiento, así como la demanda de mayor información.

Encuesta a pacientes externos o ambulatorios

Las encuestas fueron realizadas en los hospitales que reciben pacientes adultos ambulatorios en los servicios de farmacia. A estos hospitales acuden mensualmente alrededor de 1.840 pacientes, más del 80% VIH positivos, y han completado la entrevista 179 de ellos, lo cual supone un 9,7% del total. Los datos descriptivos y las respuestas a la encuesta de opinión sobre la visita aparecen reflejadas en las tablas 3 y 2, respectivamente.

Al analizar la relación entre las respuestas a diferentes preguntas se observó una asociación positiva significativa entre «estar satisfecho con la información» y el hecho de que los pacientes reciban información escrita ($p < 0,001$ en un test de Chi cuadrado) o que se disponga de un espacio diferenciado para recibir al paciente ($p = 0,038$ en un test de Chi cuadrado). Por otro lado, también se encontró una asociación positiva entre el ofrecimiento al paciente de la posibilidad de llamar al servicio de farmacia y el hecho de que éste pregunte las dudas al personal de este servicio ($p < 0,001$ en un test de Chi cuadrado).

En el caso de los pacientes ambulatorios aún fue mayor el número de pacientes que hicieron algún comentario respecto a lo que más y menos les había gustado, ya que 119 y 69 pacientes, respectivamente, cumplimentaron estos apartados y 45 pacientes escribieron alguna sugerencia. Entre los comentarios escritos podemos señalar la satisfacción con la rapidez y amabilidad con que son atendidos y la solicitud de una mayor discreción e información.

DISCUSIÓN

En este trabajo se presentan los resultados de una encuesta realizada a una muestra representativa (10% de la población en estudio) de pacientes adultos excluyen-

Tabla 3. Variables descriptivas de los pacientes que han respondido a las encuestas

	Pacientes hospitalizados	Pacientes ambulatorios
Número de entrevistas completadas	337	179
Número de medicamentos/día*	5,5 (3,4)	
Edad en años*	56 (18)	39 (9)
Días de estancia*	10,6 (11,9)	
Sexo:		
— Hombres	57%	71%
— Mujeres	43%	29%
Nivel de estudios:		
— Sin estudios/primarios	62%	43%
— No universitarios ..	26%	43%
— Universitarios	12%	14%

* Datos presentados como media (desviación estándar).

do los atendidos en el servicio de psiquiatría o en la UCI. Los cuestionarios fueron autoadministrados por los pacientes con objeto de disminuir el sesgo que un entrevistador pudiera introducir.

No obstante, el sesgo debido a otras causas no pudo ser evitado y ello constituye una de las limitaciones del estudio. Entre estos sesgos podemos incluir el debido a la autoselección, aunque a este respecto queremos señalar que sólo el 3,2% de los pacientes rehusaron voluntariamente responder al cuestionario. Por otro lado, el momento y lugar de cumplimentación de las encuestas durante la estancia en el hospital o la visita al servicio de farmacia pudo influir en las respuestas, a pesar de ser informados de la confidencialidad y no influencia de las mismas en el trato recibido en el hospital. Otra de las limitaciones del estudio hace referencia al carácter subjetivo del objeto del estudio.

Mediante estas encuestas no se ha valorado solamente la satisfacción por parte del paciente, que indudablemente depende de sus expectativas, sino también el modo en que se están proporcionando algunos servicios en relación con los medicamentos en los hospitales o más bien cómo lo perciben los usuarios y su opinión.

Las respuestas a la encuesta muestran una satisfacción general de los pacientes con las cuestiones relacionadas con el medicamento y con los servicios de farmacia. Pero esto no nos asegura que el servicio que estamos prestando a los pacientes sea de la calidad que debería ser, ya que posiblemente los pacientes desconozcan en muchos casos lo que puede aportar el farmacéutico o lo que podría recibir él del hospital como paciente. De hecho, al analizar las respuestas se puede observar que hay algunos pacientes satisfechos en general, pero que no lo están con la información que reciben sobre los medicamentos o que no saben cuáles reciben, para qué son y qué problemas les pueden ocasionar. Por tanto, consideramos que sería preocupante si los pacientes no estuvieran satisfechos en general, pero si están satisfechos debemos analizar preguntas más concretas para identificar posibles puntos de mejora del servicio ofertado a los pacientes.

Haciendo referencia a aspectos más concretos de la encuesta, uno de los resultados que llama la atención es que el 16% de los pacientes ingresados traigan medicación de su casa (tabla 1), cuando este porcentaje debería ser lo más próximo posible a cero y un 6% toma dichos medicamentos sin que el personal del hospital tenga conocimiento de ello. Por tanto, consideramos que sería conveniente analizar el motivo de estas situaciones y proponer las medidas necesarias para corregirlas.

Otro de los aspectos a comentar hace referencia al bajo número de farmacéuticos que actualmente tienen contacto directo con los pacientes hospitalizados (un 2%, tabla 1) y por tanto llama la atención que sólo un 4% pregunte sus dudas al farmacéutico (tabla 1). Sin embargo, puede sorprender que un 37% de los pacientes crean conveniente que les visite un farmacéutico (tabla 1). Este resultado puede reflejar que el paciente demanda más información de la que actualmente recibe y piensa que el farmacéutico puede aportar algo, ya que

aunque no conozcan al farmacéutico de hospital posiblemente lo imaginen análogo al de la farmacia comunitaria. Muchos profesionales son partidarios de incrementar este contacto con el paciente, pero se debe planificar cuidadosamente para no crear una demanda que luego no podamos satisfacer.

Por lo que respecta a la encuesta realizada a pacientes externos, en su mayoría VIH positivos, el análisis de los resultados refleja que los pacientes no sólo están satisfechos con las cuestiones relacionadas con los medicamentos, sino que también lo están con la atención recibida en el servicio de farmacia, donde tienen contacto directo con el farmacéutico en la mayoría de los casos (tabla 2). De las respuestas a este cuestionario podemos identificar posibles acciones de mejora para incrementar la satisfacción del paciente, como son la oferta de información escrita, la selección de un lugar separado para la atención a los pacientes y ofrecerles la posibilidad de contactar en cualquier momento con el servicio de farmacia para cualquier cuestión relacionada con los medicamentos. Es más, estas ideas podrían ser valoradas para ser aplicadas también al paciente hospitalizado o al que abandona el hospital tras un ingreso.

Los resultados indican que en general los pacientes ambulatorios están mejor informados sobre su medicación que los ingresados. Por ejemplo, sólo el 32% de los pacientes ingresados conocen los efectos adversos que pueden producir los medicamentos que toman. Este porcentaje es mayor en el caso de los pacientes ambulatorios (67%); no obstante, sigue habiendo un porcentaje alto de pacientes que no los conocen. Nosotros como profesionales sanitarios nos debemos preguntar si esto es adecuado, si deberíamos hacer algo al respecto, ya que los pacientes se implican cada vez más en la toma de las decisiones de los tratamientos que reciben y estas decisiones deben tomarlas con libertad y conocimiento tanto de los aspectos positivos como negativos de las alternativas. Otro dato que nos debe llevar a reflexionar es que sólo al 77% de los pacientes ingresados le informan en el hospital sobre la medicación que recibe o sólo el 76% de los pacientes que se autoadministran medicamentos lo hacen bajo la supervisión del personal sanitario. Todos estos datos nos aportan ideas sobre aspectos que precisan una mejoría al igual que las sugerencias descritas por los pacientes y reflejadas en el apartado de resultados.

En resumen, del análisis de las respuestas se puede concluir que, en general, el paciente está satisfecho con las cuestiones relacionadas con el medicamento y con la atención recibida en el servicio de farmacia, la cual aumenta mediante la recepción de información escrita, atención en un lugar separado y accesible y teniendo la oportunidad de hacer consultas. En definitiva, los pacientes están satisfechos, aunque la información al paciente ofrece al farmacéutico oportunidades de mejora. Esta mejora puede ser llevada a cabo mediante diferentes estrategias y sería necesario valorar cuál es la más adecuada. Entre ellas podemos incluir un mayor acercamiento al paciente y ayudar o facilitar el trabajo a otros profesionales sanitarios. Por último, estos cuestionarios

representan una primera aproximación al punto de vista del paciente y a una herramienta para medirlo. Esperamos que sean también una primera fase para disponer de un calibrador de la situación de algunas cuestiones relacionadas con el medicamento.

AGRADECIMIENTOS

Queremos mostrar nuestro más sincero agradecimiento al doctor Carles Codina, consultor del servicio de farmacia del Hospital Clínic de Barcelona, por su colaboración en el diseño de los cuestionarios; a la doctora Pilar Aguilar, del servicio de atención al paciente del Complejo Hospitalario San Millán-San Pedro de Logroño, por su aportación en el diseño y realización de las encuestas; al personal de los hospitales participantes por su implicación en la distribución y recogida de los cuestionarios, y a todos los pacientes que han participado por su tiempo, comprensión y colaboración en la cumplimentación de las encuestas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Thompson AGH, Suñol R. Las expectativas como factores determinantes en la satisfacción de los pacientes: conceptos, teoría y pruebas. *Rev Calidad Asistencial* 1996;11:74-86.
2. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: I. Important general considerations. *BMJ* 1991;302:887-9.
3. Larson JW. Patient satisfaction with delivery of products and information by an ambulatory care pharmacy. *Am J Health Syst Pharm* 1998;55:1025-9.
4. Briesacher B, Corey R. Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies. *Am J Health Syst Pharm* 1997;54:531-6.
5. Muller RJ, Kleineberg ML, Barkas G, Dufala ME, Stalker MZ, Johnson PS. Patient satisfaction with ambulatory-care pharmaceutical services. *Am J Hosp Pharm* 1988;45:1908-10.
6. Somani SM, Danies CE, Jermstad RL. Patient satisfaction with outpatient pharmaceutical services. *Am J Hosp Pharm* 1982;39:1025-7.