15º Congreso Regional de Calidad Asistencial
Innovación y transformación del Sistema Sanitario
17-18 junio | 2025 |
Hotel Nelva Santos| Murcia

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CONSULTA DE PACIENTES EXTERNOS DE UN SERVICIO DE FARMACIA

Rodríguez Molina, María Antonia*; Cano Molina, José Ángel**; Abellón Ruiz, Juan**; Caballero Franco, Carmen*; García Sánchez, Nuria*; Pérez Pardos, Marina*.

(* Enfermeras, **Farmacéuticos, Servicio de Farmacia Área IX SMS)

Objetivos: En el Área de Atención a **Pacientes Externos** del Servicio de Farmacia se atiende anualmente a unos 900 pacientes, a quienes se les dispensan medicamentos según la normativa vigente y se les ofrece atención farmacoterapéutica personalizada. Evaluar su **grado de satisfacción** es fundamental para mejorar la **calidad** del servicio y orientar las actuaciones hacia una atención más eficiente y centrada en el paciente.

Métodos: El Área de Pacientes Externos cuenta con dos consultas: una de Atención Farmacéutica y otra de Enfermería. Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se implementó una Instrucción Técnica específica que define el proceso: asignación de responsabilidades, selección muestral y comunicación con los pacientes. La encuesta utilizada es el modelo validado por la Sociedad Murciana de Farmacia Hospitalaria, disponible en formato papel y digital.

Resultados: Se analizaron 241 encuestas entre enero de 2024 y marzo de 2025. El 90% de los pacientes otorga la máxima puntuación al Servicio de Farmacia. El trato del **farmacéutico** fue valorado con la nota más alta por el 92% de los encuestados; la información recibida por un 87%, y su disponibilidad por un 86%.El personal de **enfermería** también recibió valoraciones muy positivas: el 97% calificó con un 4 o 5 la utilidad de la información, y el 94% el trato recibido. La limpieza fue puntuada con la máxima nota por el 97%. Aunque el 79% se mostró muy satisfecho con la privacidad, varios pacientes indicaron las interrupciones como aspecto negativo a mejorar.

Conclusiones: La **calidad asistencial** es clave en la farmacia hospitalaria, aportando **seguridad** y **eficacia** al tratamiento farmacológico. Los pacientes valoran positivamente el trato, la accesibilidad y la información recibida, lo que esperamos redunde en una mejora de su experiencia y adherencia al tratamiento. Además, se están implementando mejoras en el ámbito de la privacidad, reflejando el compromiso con la **atención centrada en el paciente y la mejora continua.**