



IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA A PACIENTES EXTERNOS

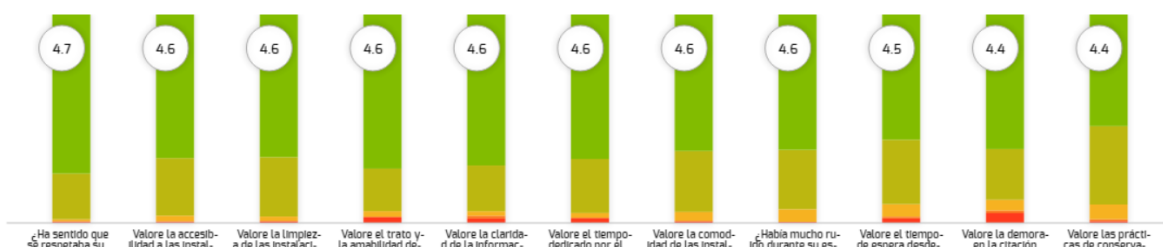
Pagán Núñez, Francisco Tomás; Del Pozo Carlavilla, Cristina; Ruíz Sanchez, Sonia; Pérez Alpuente, Ismael;
Lloscos Jimenez, Mario; Martínez Figuérez, Maria Teresa

INTRODUCCIÓN: Las Unidades de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos (UFPE) han incrementado significativamente su actividad en los últimos años debido a la incorporación de novedades farmacoterapéuticas de dispensación hospitalaria. Paralelamente, los Servicios de Salud están implementando Sistemas de Gestión de Calidad que requieren la evaluación sistemática de la satisfacción de los usuarios. En este contexto, se decide implantar un sistema de medición on-line de la satisfacción de los pacientes atendidos a nuestro centro.

OBJETIVOS: Evaluar la satisfacción de los usuarios de la UFPE mediante una encuesta online e identificar áreas de mejora en la calidad asistencial.

MÉTODOS: Se utilizó la plataforma RateNow Analytics para enviar vía SMS una encuesta de satisfacción a todos los pacientes atendidos en la UFPE entre diciembre de 2025 y abril de 2026. El cuestionario incluye una pregunta inicial de valoración global de la experiencia, seguida de 11 ítems específicos valorados de 1 a 5: respeto de la intimidad, accesibilidad, limpieza, amabilidad del personal, información recibida, tiempo dedicado, comodidad de las instalaciones, nivel de ruido, tiempo de espera, demora en la citación y protección del medio ambiente. Adicionalmente, se calculó el Net Promoter Score (NPS), indicador internacional de calidad percibida que mide la probabilidad de recomendación de un servicio en una escala de 0 a 10. Se realizó un análisis descriptivo de las respuestas obtenidas.

RESULTADOS: Se recogieron 237 encuestas de un total de 1362 pacientes atendidos durante el periodo de estudio (tasa de respuesta: 17,4%). En la valoración global de la experiencia, el 92% de los encuestados respondieron de forma positiva: 67,7% seleccionaron “muy feliz” y 24,3% “feliz”. El NPS obtenido fue de 69 puntos, clasificándose en el rango entre “muy bueno” y “excelente” según los estándares internacionales. Las puntuaciones medias de los 11 ítems específicos oscilaron entre 4,4 y 4,7 sobre 5, reflejando niveles elevados de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas.



CONCLUSIONES: Los resultados obtenidos reflejan un elevado nivel de satisfacción de los usuarios de la UFPE, con más del 90% expresando una experiencia positiva y un NPS llegando al tramo de excelente. A pesar de la limitada participación, posiblemente relacionada con la fatiga de encuestas que experimenta la población, los datos proporcionan información valiosa sobre la calidad percibida del servicio. Estos resultados, animan a seguir trabajando en la misma línea con el objetivo de proporcionar una Atención Farmacéutica de calidad a todos los pacientes, a la vez que nos orientan para implementar estrategias que incentiven la participación en futuras evaluaciones.

