

Proyecto "EL FARMACÉUTICO QUE NECESITAS"

Satisfacción del paciente con los servicios profesionales recibidos



Joaquina Huarte Royo¹, Francesc Moranta Ribas², Cristina Aparicio Cercós³, Clara Frau Bonafé⁴

¹Farmacéutica comunitaria en Pamplona. ²Farmacéutico comunitario en Palma de Mallorca. ³Farmacéutica comunitaria en Valencia. ⁴Farmacéutica comunitaria en Palma de Mallorca

Nº 201

INTRODUCCIÓN

El proyecto "el farmacéutico que necesitas" nació de un estudio que realizó la Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (SEFAC) en 2014 sobre la situación de la farmacia comunitaria (FC) en España, en el que se pretendía conocer la opinión de usuarios, asociaciones de pacientes, y los mismos farmacéuticos comunitarios sobre diferentes determinantes de la situación actual de la FC en nuestro entorno. Uno de los resultados más llamativo fue el bajo nivel de conocimiento en general sobre los Servicios Profesionales farmacéuticos (SPF) que se pueden ofertar en las FC.

OBJETIVOS

- Estimar el conocimiento del paciente sobre los SPF.
- Conocer la disposición del paciente a pagar por SPF.
- Conocer la valoración del paciente sobre la calidad de los servicios prestados.



HOJA DE REGISTRO CARPA SEFAC

• CIUDAD: _____ • FECHA: _____ • Nº Registro: _____
 • Sexo: [] Mujer [] Hombre • Edad: _____

1. PRESIÓN ARTERIAL Y CÁLCULO DEL RIESGO VASCULAR

1.1 Medida de la PA:

1ª	2ª	Media*	3ª	Media*
PAD_PAS_FC	PAD_PAS_FC	PAD_PAS_FC	PAD_PAS_FC	PAD_PAS_FC

1.2 Cálculo del RV mayores de 40 años:

Colesterol total	Riesgo SCORE: Probabilidad de evento cardiovascular mortal a 10 años. Alto riesgo >5%	Riesgo REGCOR: Probabilidad de evento coronario a 10 años. Alto riesgo >10%
mg/ml	%	%

• Colesterol HDL: mg/ml • Colesterol LDL: mg/ml

2. NUTRICIÓN Y SALUD

2.1 Servicio general:

Peso	Altura	IMC	Masa muscular	Masa grasa	Agas corporal	Perímetro abdominal
Kg	m		Kg	%	%	cm

Diagnóstico de obesidad: [] Mide [] Grado

2.2 Detección de desnutrición mayores de 65 años:

Resultado test MNA: _____ Riesgo desnutrición: _____

3. GLUCEMIA Y DIABETES

Glucemia (basal o postprandial): mg/ml HBA1C: _____ Resultado test FINDERSC: _____

4. SALUD PULMONAR

4.1. Cesección tabáquica en fumadores:

Edad pulmonar	Cocimetría CO	Cocimetría CO-Hb	Test de Fagerström	Test de Richmond
años	ppm	%		

4.2. Cribado de EPOC en fumadores, exfumadores y fumadores pasivos:

Test COPD-PS	FEV1/FEV5	Edad pulmonar	años

5. USO ADECUADO DEL MEDICAMENTO

SERVICIO / Entrevista Medicamentos genéricos INSTRUCCIONES AL PACIENTE / Entrevista Uso adecuado del medicamento

S1	VI	PI	MI	S1	SI	NI	MI	S2	SI	NI	MI	S3	SI	NI	MI	S4	SI	NI	MI	S5	SI	NI	MI	S6	SI	NI	MI	S7	SI	NI	MI	S8	SI	NI	MI	S9	SI	NI	MI	S10	SI	NI	MI
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	----	----	----

6. DERIVACIONES MÉDICAS

Servicio	Motivo derivación

Encuesta de satisfacción – Carpas SFAC

Con el objetivo de conocer la calidad del servicio que hemos ofrecido, así como mejorar en nuestro trabajo día a día, agradeceríamos que nos contestase a una serie de preguntas.

¿Conocía usted los servicios que se pueden ofrecer desde las farmacias comunitarias?
 No Sí

¿Recibe usted alguno de estos servicios profesionales en su farmacia habitual?
 No Sí ¿Cuál? _____

¿Ha mejorado su conocimiento relativo a los servicios ofrecidos después de este recorrido?
 No Sí

¿Estaría dispuesto a desembolsar una cantidad económica para obtener este servicio?
 No Sí

¿Conoce usted mejor su estado de salud después de realizar el recorrido?
 No Sí

Valore el servicio ofrecido en esta carpa en la sección de:

- Presión arterial y riesgo vascular: Muy bueno Bueno Aceptable Malo Muy malo
- Nutrición: Muy bueno Bueno Aceptable Malo Muy malo
- Salud pulmonar: Muy bueno Bueno Aceptable Malo Muy malo
- Diabetes: Muy bueno Bueno Aceptable Malo Muy malo
- Información del medicamento: Muy bueno Bueno Aceptable Malo Muy malo

Muchas gracias por su colaboración

MÉTODO

Estudio descriptivo observacional transversal prospectivo del proyecto "El farmacéutico que necesitas" realizado en 6 ciudades españolas entre junio de 2015 y enero de 2016.

Población de estudio

Pacientes/usuarios que acudieron a las carpas de SPF.

Tras haber pasado el paciente por los servicios que le fueron asignados en función de la edad, estado de salud y otros determinantes, a la salida de la carpa se le realizó una encuesta de satisfacción sobre los servicios recibidos.

Se utilizó un cuestionario estructurado de 6 preguntas, en su mayoría cerradas dicotómicas o de elección múltiple.

RESULTADOS

La encuesta de satisfacción se realizó al 88,6% de los pacientes que pasaron por las carpas, de media 115,3 por ciudad.

El 37,3% conocía los servicios que se pueden ofrecer desde las farmacias comunitarias.

El 39,2% recibía alguno de estos servicios profesionales en su farmacia habitual, y en respuesta a cuál indicaron: medida de la presión arterial un 22,3%, determinación de colesterol total un 5,1% y cálculo del riesgo cardiovascular un 0,4%; consejos nutricionales generales un 1,6%, medida del peso un 1,6% y determinación del índice de masa corporal un 0,6%; determinación de glucosa un 3,8% y uso adecuado de la medicación un 0,6%.

Después de realizar el recorrido por la carpa el 89,9% mejoró su conocimiento relativo a los servicios ofrecidos y el 89,6% conocía mejor su estado de salud.

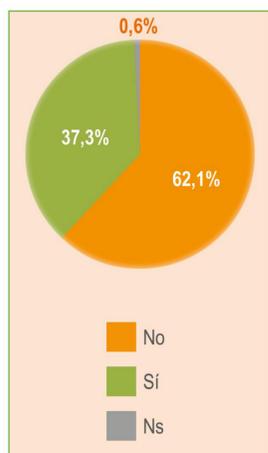
El 76,2% estaría dispuesto a desembolsar una cantidad económica para obtener los servicios.

El 78,8% de los pacientes valoró como muy buenos los servicios recibidos (presión arterial y riesgo cardiovascular 77,4%, nutrición 77,6%, salud pulmonar 77,6%, diabetes 77,8% y uso del medicamento 83,5%) y el 19,9% como buenos.

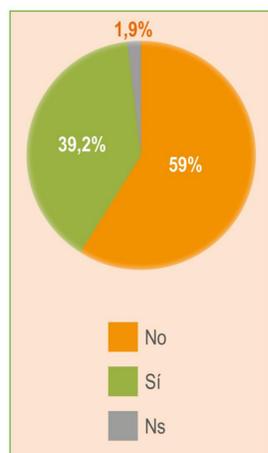
Pacientes/usuarios encuestados

Carpa	Pacientes/usuarios
Las Palmas	158
San Sebastián	130
Zaragoza	164
Palma	161
Tarragona	100
Valencia	146
TOTAL	859

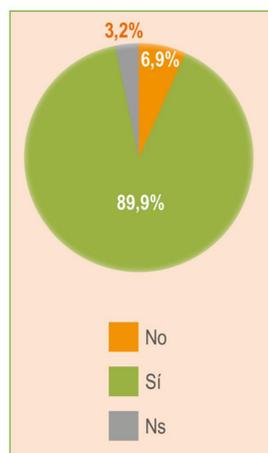
Conocía SPF



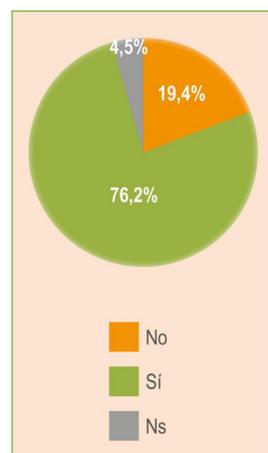
Recibía SPF



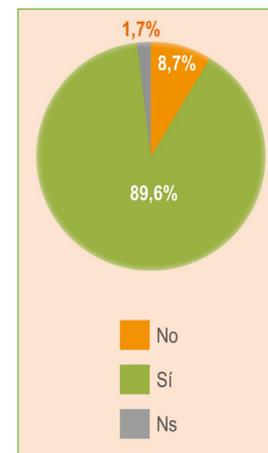
Mejoró conocimiento SPF



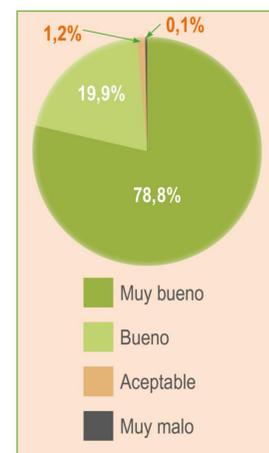
Disposición a pagar



Conoció mejor su estado de salud



Valoración del SPF



CONCLUSIONES

- Un tercio de los pacientes dice conocer y recibir alguno de los servicios en su farmacia habitual, sin embargo, al indicar cuál la mayoría hace referencia a mediciones, no a servicios.
- El 75% de los pacientes están dispuestos a pagar por los SPF, aunque con frecuencia matizan que depende de la cuantía o de si no los obtienen de la Seguridad Social.
- Prácticamente la totalidad de los pacientes valoran como buenos o muy buenos los servicios recibidos.