

CALIDAD PERCIBIDA POR PACIENTES EXTERNOS, SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR LA UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE FARMACIA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE LAS NIEVES (HUVN)

María Alejandra Ruiz Mayen¹, María José Escudero Carretero², María Teresa Gijón²

¹ Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

² Escuela Andaluza de Salud Pública, Granada, España.

1. RESUMEN:

Objetivos: Conocer la percepción de calidad de las/los pacientes externos que acuden a la unidad de gestión clínica de Farmacia del Hospital Virgen de las Nieves, Granada, España, identificando aspectos positivos, negativos y aspectos de mejora del servicio.

Metodología: Estudio descriptivo, cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas, realizadas a pacientes externos o personas cuidadoras comprendidas entre las edades de 20 y 70 años que acuden al servicio de farmacia. Las entrevistas fueron grabadas en audio, y posteriormente transcritas. Se realizó un análisis de contenido.

Resultados: Entre los aspectos más importantes y mejor evaluados por los pacientes sobre la calidad del servicio de la farmacia del hospital Virgen de las Nieves, se pueden mencionar la seguridad y garantía, la empatía y la confidencialidad y fiabilidad del servicio. La tangibilidad del servicio, la accesibilidad y la capacidad de respuesta, fueron aspectos en donde se encuentran las principales mejoras a realizar.

Conclusiones: La calidad percibida por los pacientes entrevistados, es en general satisfactoria; excepto en áreas como la tangibilidad y accesibilidad del servicio, así como la

capacidad de respuesta. Esta metodología logró identificar los aspectos positivos y las áreas de mejora sobre la calidad de servicio de la unidad de gestión de farmacia del hospital Virgen de las Nieves.

Palabras claves: Calidad Percibida, Calidad de Servicio, SERVQUAL, Calidad en Salud, Estudio Cualitativo, Seguimiento Farmacoterapéutico, Atención farmacéutica.

ABSTRACT:

Objectives: To know the quality perception of outpatients that visit the Hospital Virgen de las Nieves's, Clinic management Unit of Pharmacy, in Granada, Spain, identifying positive and negative aspects and those that can be improve about the provided service.

Method: Descriptive, qualitative research, based in semi-structured interviews to outpatients or health carers (health caregivers) with ages between 20 to 70 years that visit the pharmacy service. Interviews were taped in audio and then transcribed. A content analysis was performed.

Results: Within the most important aspects and better evaluated by patients about the quality of the pharmacy service of the Hospital Virgen de las Nieves, can be mentioned, security and assurance, empathy and confidentiality and reliability of

service. Tangible aspects, access and responsiveness, were the SERVQUAL aspects with the most important improvements to be done.

Conclusions: In general results, the perceived quality of the interviewed patients is satisfactory; except in areas like tangible aspects, responsiveness and the access of the service. The selected method, achieved to identify positive aspects and areas of improvement about service quality in the management unit of pharmacy of the Hospital Virgen de las Nieves.

Key words: Perceived Quality, Service Quality, SERVQUAL, Quality in Health Qualitative Research, Pharmacotherapy follow-up, Pharmaceutical Care.

2. INTRODUCCIÓN:

El concepto de calidad de servicio ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Inicialmente se veía desde el punto de vista técnico en donde para evaluar la calidad de un producto o servicio, se debían seguir las especificaciones técnicas fijadas por quienes lo ofrecían, haciéndose énfasis en el producto final.⁽¹⁾ Posteriormente, la definición empieza a trasladar el concepto hacia el usuario, de esta manera, se pasa de una concepción técnica y objetiva a otra más subjetiva y centrada en las expectativas de los clientes, según sus preferencias y necesidades. De esta manera, se pasa de una concepción técnica y objetiva a otra más subjetiva y centrada en los requerimientos del cliente. A partir de éste punto, es cuando comienza a aparecer el término calidad percibida frente al de calidad técnica, siendo ambos conceptos validos en la actualidad, siempre y cuando, se defina cual es el concepto que se está utilizando.⁽²⁾

La calidad percibida, pasa a ser la más compleja medida de la calidad, pues los consumidores dan

distinta importancia a diferentes atributos en diferentes momentos y circunstancias, además estas expectativas varían en cada uso que se haga del producto o servicio necesitando con ello sistemas continuos de monitorización de las expectativas y necesidades de los usuarios.⁽¹⁾

Parasuraman, Zeithaml y Berry, en 1988^(citado en 1) definen la calidad de servicio percibida como "un juicio global, o actitud, relativa a la superioridad del servicio".⁽¹⁾ Es un concepto más amplio que la satisfacción. Esta última, representa un juicio global, o actitud, valorada por las/los clientes como la excelencia total del servicio prestado (Gil,1995, citado en 1). La calidad percibida seria entonces la discrepancia (resta) entre las percepciones y las expectativas.

CP= PERCEPCIONES - EXPECTATIVAS.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) o Koelemeijer, Roest y Verhallen (1993), consideran que la satisfacción es consecuencia de la calidad de servicio la cual, aumentara, mejorando la calidad.⁽¹⁾

Se ha encontrado mediante muchos estudios que esta satisfacción es más alta cuando se cumple con las expectativas de las/los pacientes, mostrándose de esta manera la importancia del porque identificar la percepción de la calidad directamente a las/los usuarios. (2)

En la actualidad el modelo de Parasuraman Zeithaml y Berry, SERVQUAL se ha estado utilizando para medir la calidad de servicios. Este modelo identifica 5 dimensiones que permiten determinar la calidad percibida por las/los clientes, en éste caso pacientes de un servicio determinado.⁽⁷⁾

Buscando la mejor manera de medir la calidad percibida por usuarios, referente a los servicios, se han utilizado distintas técnicas, entre ellas se pueden mencionar cuestionarios de satisfacción con escalas de valor para obtener una medida más objetiva del grado de conformidad de los usuarios. Algunas veces esta técnica se combina con preguntas abiertas para obtener más información sobre temas de especial interés y en la actualidad también se han encontrado algunos estudios cualitativos para conocer la percepción de calidad sobre servicios determinados.

TABLA 2.1: Dimensiones SERVQUAL.

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
Confiabilidad/fiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
Capacidad de Respuesta/re actividad	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad/garantía	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza. Cortesía, profesionalismo y accesibilidad.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. Comunicación y comprensión al usuario.

La calidad de un servicio farmacéutico, debe de tomar en cuenta desde la actitud del profesional (empatía, simpatía, facilidad de comunicación con el paciente, calidad de la información que brinda), la efectividad del servicio (que se entregue la medicación de una manera rápida y sin errores) hasta la apariencia de las instalaciones.

Se han comenzado a realizar estudios cualitativos para profundizar y complementar la información que se recoge con el cuestionario, porque muchas

veces no es suficiente para poder conocer los aspectos importantes a cambiar para mejorar la calidad de un servicio.^(4, 5, 6)

A pesar de que en la literatura científica, se pueden encontrar estudios sobre satisfacción y calidad de servicios de salud, la literatura específica de servicios farmacéuticos es escasa. Es por esto, que es importante tomar en cuenta los estudios realizados en otros ámbitos de servicio sanitario que pueden aportar información de relevancia al estudiar el servicio farmacéutico.

Sobre servicios farmacéuticos, se han realizados algunos estudios sobre satisfacción de usuarios y calidad percibida, Estos estudios se han realizado mediante cuestionarios.

En abril 2009, se llevaron a cabo varias entrevistas tomando en cuenta a pacientes de diversas regiones de Polonia, para evaluar cuales eran las dimensiones de los servicios de salud prestados por médicos de familia que determinaban la satisfacción o no satisfacción de los usuarios.⁽⁶⁾ Este tipo de estudios permite conocer los aspectos más importantes a tomar en cuenta, si queremos medir la calidad de servicios pues sin la satisfacción de los usuarios no es posible llegar a optimizar la calidad de un servicio.

El servicio de Farmacia del hospital Virgen de las Nieves, en los últimos años ha implementado entre sus estrategias de mejora un plan continuo de calidad, debido a que ve la importancia de un servicio que llene las expectativas de las/los pacientes y clientes (usuarios internos; profesionales médicos, enfermería y otros del ámbito de la salud) que acuden a este servicio.⁽⁸⁾

El Hospital Universitario Virgen de las Nieves (HUVN) se cataloga como un hospital de tercer nivel, que da cobertura al área norte de la

provincia de Granada, con una población de derecho de 442.523 personas.

El hospital Virgen de las Nieves, trabaja con un sistema de gestión clínica. La Gestión Clínica constituye un proceso de rediseño organizativo, que incorpora a los profesionales sanitarios en la gestión de los recursos utilizados en su propia práctica clínica. Ésta reorganización, supone otorgar a los profesionales, la responsabilidad sanitaria y social que le corresponde a su capacidad de decisión junto al paciente, permitiendo de esta manera una mayor libertad y compromiso por parte de sus integrantes.⁽⁸⁾

La Unidad de Gestión Clínica (UGC) es una estructura organizativa donde se desarrolla la Gestión Clínica. Para la Consejería de Salud y el Sistema Andaluz de Salud SAS, la Gestión Clínica representa una herramienta de innovación necesaria en la gestión de los servicios de cara a mejorar la eficacia, la efectividad y la eficiencia de los mismos, partiendo de la premisa de la capacidad de los profesionales para ser responsables y autónomos. En la actualidad, el SAS está desarrollando este tipo de gestión a nivel de salud pública, por lo que se espera que en 2011 todos los servicios sean Unidades de Gestión Clínica, incluyendo al servicio de Farmacia.

Bajo la filosofía de Gestión Clínica se abordan de manera integrada actuaciones de prevención, promoción, asistencia, cuidados y rehabilitación. Los principales instrumentos de la Gestión Clínica son el conocimiento estructurado de las necesidades en salud de la población atendida, la utilización del mejor conocimiento científico disponible, un modelo de práctica integrado y participativo, así como el uso de herramientas de evaluación (en este caso por ser el servicio de farmacia, guías de práctica clínica, trayectorias

clínicas, revisión sistemática de la literatura, metodología de uso adecuado de fármacos y tecnología sanitaria, análisis de coste-utilidad y coste-efectividad, medición de resultados, satisfacción del usuario, etc.).⁽⁸⁾

Tanto la gestión clínica como los procesos asistenciales integrados desarrollados en el marco del Plan de Calidad de la Consejería de Salud, trascienden los conceptos de coordinación interniveles, e intentan potenciar la "continuidad asistencial" y la mejora continua de la calidad, orientando el SSPA hacia la excelencia.

Entre los retos del hospital definidos en su Plan estratégico 2005-2010, podemos mencionar que se encuentra la elaboración y desarrollo de un programa de Calidad Total entre otros.⁽⁸⁾

El servicio de farmacia es una de las unidades certificadas según la norma UNE-EN ISO 9001-2000 (AENOR: ER-0873/2001. Recibió la acreditación de Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) en su categoría de Avanzada en Junio de 2008, encontrándose en la actualidad en proceso de mejora continua para poder subir el grado de acreditación a partir del año 2010.⁽⁸⁾

La farmacia del hospital Virgen de las Nieves brinda servicios a dos grandes grupos de pacientes, los que se encuentran hospitalizados, (servicio de unidosis) y un grupo de pacientes externos que llegan al servicio de farmacia por medicación de uso hospitalario o de uso compasivo.⁽⁹⁾

Este segundo grupo de pacientes que pueden llegar al servicio, reciben, desde una dispensación de tratamiento para un plazo de tiempo determinado (1 mes), y seguimiento farmacoterapéutico siendo este último servicio, de utilidad para mejorar la adherencia y el uso adecuado de los medicamentos.^(8, 10)

A la fecha, se han realizado varias encuestas algunas sobre satisfacción del servicio de farmacia, cabe resaltar, la realizada en el 2006, la cual tomaba en cuenta algunos aspectos sobre calidad percibida del modelo SERVQUAL, medidos mediante una escala de Likert de 5 puntos, pasando desde muy en desacuerdo como 1 y muy de acuerdo en el punto 5. La satisfacción global se encontró entre el 4 y 5. ⁽¹¹⁾

En la tabla 2.2 podemos observar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a las/los pacientes atendidos en las consultas de farmacia. Se puede observar como se ha mejorado en todos los aspectos excepto en la facilidad para encontrar el servicio, que ha descendido por el traslado que las consultas han sufrido en 2008-2009. Sin embargo, este traslado ha permitido mejorar mucho la accesibilidad por lo que se espera que el resultado en términos de satisfacción sea positivo. ⁽⁸⁾

Tabla 2.2 Resultados evolutivos de la satisfacción de los pacientes atendidos en consulta externa de farmacia.			
Encuesta de Satisfacción de elaboración propia en la Consulta de Pacientes Externos	Resultados 2006	Resultados 2007	Res
Facilidad para encontrar la Farmacia (%)	88%	85,93%	
Tiempo de espera para ser atendidos (%)	68%	75%	
Respeto con el que se le ha tratado (%)	84%	96,87%	
Comprensión de la información (%)	76%	96,87%	
Respeto a su intimidad (%)	No datos	86,06%	
Satisfacción con las instalaciones (%)	84%	92,18%	

Al analizar aspectos de mejora, sin embargo, estos se centraron en tener un instrumento que pudiese medir periódicamente la satisfacción de los pacientes, buscando aspectos de posible mejora, así como también gestionar y mejorar el sistema de quejas.

En este punto, se puede observar la necesidad de realizar un análisis cualitativo que profundice la información que se ha obtenido mediante cuestionarios anteriores, tomando en cuenta que

en la actualidad, la unidad de gestión clínica de farmacia del Hospital Virgen de las Nieves, ha realizado cambios importantes, como el traslado de las instalaciones y la habilitación de una tercera clínica entre otros aspectos, permitiendo de esta manera, obtener información sobre los cambios que los pacientes valoran como positivos y los que siguen siendo puntos importantes de mejora en la calidad del servicio prestado. ^(8, 12)

Por tanto, el objetivo de este estudio es conocer la percepción de calidad del servicio que presta la Farmacia del Hospital Virgen de las Nieves a las/los pacientes externos. Identificando aspectos positivos, negativos y áreas a mejorar.

3. MÉTODOS:

Diseño: estudio descriptivo cualitativo, realizado mediante entrevistas semiestructuradas.

3.2. Ámbito de estudio: farmacia del hospital Virgen de las Nieves en la ciudad de Granada (España).

3.3. Participantes en el estudio: Pacientes externos, o personas cuidadoras de este tipo de pacientes que acuden al servicio de farmacia, bien por la necesidad de tratamiento farmacológico (dispensación de tratamientos de uso hospitalario o compasivo) o bien por un servicio de seguimiento farmacoterapéutico.

3.4. Variables de segmentación: Las variables que fueron tomadas en cuenta son, el tipo de servicio, la edad, sexo y la procedencia. Estas se describen en el anexo No. 1.

3.5. Estrategia de selección: En el caso de las/los pacientes, estos se escogieron de un listado de usuarios pertenecientes al perfil definido según

anexo No. 1, el cual, fue facilitado por el personal de la farmacia, comprobándose la pertenencia al perfil mediante la historia clínica⁽⁷⁾.

3.6. Criterios de inclusión: Se tomaron en cuenta pacientes con edades comprendidas entre 20 y 70 años. Se delimitó la edad, al conocer que la mayoría de pacientes que acuden al servicio, poseen una edad que se encuentra dentro de ese rango. También se observó que las personas de edades menores o mayores a las estipuladas en el estudio, no eran usuarios directos, ya que quienes acudían al servicio eran las personas cuidadoras. Por lo expuesto anteriormente, se incluyeron a personas cuidadoras que cumplieran con los perfiles del estudio.

Debido a los cambios recientes que se dieron en el servicio y para tener una perspectiva más adecuada del mismo, también se tomó en cuenta el que, las/los pacientes hubieran acudido al servicio de farmacia, por lo menos, dos veces en el actual año de manera externa.

3.7. Criterios de exclusión: Debido a que la relación entre pacientes hospitalizados y el servicio de farmacia es muchas veces de manera indirecta, en donde el paciente rara vez tiene contacto con el personal del servicio, éstos no fueron incluidos en el estudio.

3.8. Técnica. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a partir de un guión de preguntas abiertas. Las entrevistas se realizaron en las instalaciones de la farmacia del hospital, y fueron grabadas en audio, con la autorización de las/los participantes. Posteriormente, se transcribieron literalmente.⁽¹⁴⁾ Se prefirió entre otro tipo de técnicas como los grupos focales, debido a problemas de acceso a las/los pacientes

por el periodo del estudio (julio y agosto, meses de vacaciones), facilitando de esta manera la captación de los las/los pacientes y el acceso a la información. La duración media de las entrevistas fue de 9.33 minutos.

3.9. Dimensiones del análisis: aspectos positivos y negativos percibidos por el paciente sobre la calidad del servicio, a partir de dimensiones de calidad percibida del modelo SERVQUAL. Además se sondearon propuestas de mejora.

3.10. Limitaciones: Entre las limitaciones, se debe mencionar que al comenzar el mes de julio en España, se corría el riesgo de tener una participación limitada. Para contrarrestar este posible sesgo, profesionales del servicio de farmacia se implicaron en la tarea de contactar pacientes claves para el estudio. También se facilitó en lo posible la cita, mediante la adaptación a horarios y circunstancias de los posibles entrevistados.

3.11. Aspectos éticos: Después de la invitación a participar en el estudio y antes de la realización de las entrevistas individuales, se explicó la razón del estudio y la utilización de la información que se deseaba analizar. Se aseguró, la confidencialidad de los datos del paciente, (anónimo) y se firmó un consentimiento informado por escrito por cada paciente.^(14,15) (ver anexos No. 5 y 6).

3.12. Análisis: Se transcribieron literalmente las grabaciones. Y se realizó una lectura preliminar de las mismas. Utilizando las distintas dimensiones del modelo SERVQUAL, como categorías, se codificaron las entrevistas y se realizó un análisis de contenido.^(13, 14, 15)

4. RESULTADOS:

Se entrevistaron a 15 pacientes externos que acuden a la unidad de gestión clínica de farmacia del Hospital Virgen de las Nieves, mediante un guion de preguntas semiestructuradas. Se realizó un análisis de contenido.

Los resultados se han estructurado en función de las 5 dimensiones que mide el modelo SERVQUAL sobre calidad percibida. Estos se apoyan en citas textuales de discursos de las personas entrevistadas.

Se describen a continuación los resultados obtenidos, clasificándolos mediante las distintas dimensiones del modelo SERVQUAL.

4.1. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.

Al preguntar a las/los pacientes sobre lo que es la tangibilidad, es preciso mencionar que en su mayoría han observado una mejora en las instalaciones de la farmacia, desde que han cambiado de instalaciones, sobretodo aquellos pacientes que llevan ya un tiempo recibiendo atención por parte del servicio.

"Pues la verdad está bastante mejor, porque la sala de espera está bastante mejor. Pues teníamos la sala de espera está muy pequeñita y teníamos que esperar en el pasillo, porque cada paciente tarda lo suyo, unos más otros menos, y ahí en el pasillo de verdad que no era muy agradable estar. Ahí por lo menos hay una sala de espera mucho más amplia, mas... esta mucho mejor."

Sin embargo, al hablar sobre el lugar, se encuentran opiniones diversas, pues a pesar de

que ven agradables las instalaciones, los pacientes refieren que preferirían estar en un lugar en donde haya la luz natural y esté mejor ventilado.

"El lugar no me gusta, porque es un sótano, no se ahí... sin aire, sin ese aire de la calle que te da. ¿No? bueno me gustaría subir por ejemplo, esa farmacia subirla a la segunda... o más o menos a un sitio que, más o menos le dé luz a esta farmacia ya a esta gente que está trabajando ahí también, que tengan pues la luz de la calle porque es muy importante. Sí, sí. Mas ventilado, sí. No con tanto... exactamente porque hay como humedad ¿No? hay como humedad, entonces pues lo veo como con humedad cuando entras y todo, un olor así raro ¿no? Porque también el agobio, metido en un sitio donde no puedas ver las luz."

4.2. Seguridad y garantía: Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza. Cortesía, profesionalismo y accesibilidad.

Al hablar con las personas entrevistadas sobre lo que respecta a la seguridad y garantía del servicio, La mayoría de pacientes distinguió, la cortesía y el profesionalismo del personal de la farmacia.

"Luego el hombre ese mayor que hay, quien atendía aquí de los primeros, ese hombre agradable que te explica y las cosas como son."

Se puede observar una diferencia en la percepción del profesionalismo, entre los pacientes de seguimiento y los que solamente llegan por una dispensación de medicamentos. Claramente se ve un trato más cercano del farmacéutico con los pacientes en seguimiento, lo que redundará en una confianza mayor para acceder a ellos y resolver sus problemas y dudas.

"Empecé a tomarlas. Y de primero pues, me caían bien ¿no? pero luego, no sé yo sentía algo, como no sé, como ya te he dicho especie de ahogo, yo se lo explicaba a los médicos pero me dijeron, y los me median y me decían no tienes nada, y entonces pues ya te he dicho que esta chica se presento aquí una vez y me solucionó mi problema. que es la que me ha hecho de que pueda comer, y que pueda beber también un poco, porque con ese ahogo ya no podía ni beber, ni comer, ni nada y cada vez, estaba cada vez mas debilidad, más debilitado, más debilitado."

"Entonces no sé si es porque ha complementado el servicio el estar con C... y mantener esas pequeñas dudas que te pueden tener siempre sobre los temas, pues no tengo ningún problema."

Este profesionalismo se ve contrastado con algunas opiniones de los pacientes que acuden solamente a una dispensación de medicamentos. Muchas veces si agradecen la información que se les brinda, pero visualizan un proceso muy sencillo en donde solamente entregan su receta y se les dispensa el medicamento. No piensan que se necesite una preparación o capacitación especial por parte del personal.

"... tampoco hay problema, que es distinto, porque a lo mejor tu médico de cabecera, pues es distinto, que siempre te gusta que te vea el mismo. Pero si es solo que estas en tratamiento, pues tu entregas tu papel y sin problemas."

Crean que son personas accesibles a quienes se les podría preguntar alguna duda, cuando se plantee, pero en muchos casos nunca han visto la necesidad de hacerlo, ni tampoco buscan a alguien del personal en especial.

Siempre y cuando sean tratados con amabilidad y respeto, consideran que el servicio cumple con sus expectativas.

"Claro, me acercaría a preguntar, entiende lo que le digo, y ya está, pero como yo no he tenido ninguna duda, sigo".

Al preguntarles sobre el acceso a la farmacia, todos los pacientes entrevistados, concordaron en que al principio, tuvieron dificultad para encontrarla. Mencionan que, en la actualidad éste ya no es un inconveniente pero que para una persona que nunca haya llegado, probablemente se encuentre con problemas para ubicarla.

"Bajas por las escaleras, tienes que llegar a los ascensores, es un poco complicado, para mí no, pero yo estoy todo el día en el hospital, pero para el que viene nuevo, yo misma he tenido que ayudar a mucha gente a salir y a entrar y a llegar hasta aquí."

4.3. Confiabilidad y fiabilidad: Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

Sobre la confiabilidad y la fiabilidad, las personas entrevistadas, en su mayoría se refirieron a que es un servicio que cumple con sus necesidades (recibir su medicación) y muchas veces con sus expectativas (ser tratados con amabilidad y respeto).

"Bueno en la farmacia pues no hemos tenido ningún problema. Llegué, puse el informe sobre la mesa y en el momento me dieron el medicamento, ya está todo, perfecto ya nada..."

La espera fue un factor comentado por la mayoría de pacientes. Fueron pocas las personas que no encontraron problemas con la espera para recibir su medicación. En general, las personas entrevistadas manifestaron que tenían que esperar mucho tiempo. Es uno de los aspectos que se deben de mejorar dentro del servicio. *“Es que no hay otra cosa, más que la atención rápida”.*

4.4. Capacidad de respuesta: Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.

Al hablar sobre la reactividad o capacidad de respuesta, muchos pacientes hicieron ver que para ellos, la mayoría de veces se les hace complicado regresar a la farmacia cada mes. Creen que si no existe ningún problema con la medicación, la farmacia podría facilitarles tratamiento para dos meses, evitando el traslado que muchas veces es de largas distancias.

“Entonces pues como son enfermedades de larga duración, con medicamentos tan específicos que o lo usas para eso o no para otra cosa, pues la verdad es que te facilita mucho el que te den más dosis y si te distancien un poco la cita.”.

Varios pacientes mencionaron también, que el personal ha tratado de brindarles ayuda cuando han tenido problemas con su cita o cuando ha habido algún cambio de medicación, encontrando siempre una solución a sus necesidades.

“Pues si alguna vez me hace falta solamente salir de aquí de la diálisis, ir para allá, que son nada... que son minutos, en llegar para allá, que con tu papel y presentarte y corriendo te dan tus pastillas.”

4.5. Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. Comunicación y comprensión al usuario.

La empatía, fue un factor con el cual muchos pacientes se identificaron al hablar del personal de la farmacia. Sin embargo, en lo que es comunicación, se observan situaciones que deben mejorarse, sobretodo cambios en cuanto a la modalidad de atención o gestión de las citas. *“Sobretudo había confusión en la gente, no había claridad sobre si lo que funcionaba era el turno, o la cita o la hora o que, había confusión en la gente, sobre la información en la sala de espera.”.*

4.6. Aspectos de mejora: En cuanto a los aspectos a mejorar, se identificaron entre otras cosas, tres aspectos muy puntuales. Las personas entrevistadas, hablaron de trasladar la farmacia a alguna planta que no sea el sótano del hospital, aumentar el tiempo entre citas para no regresar cada mes por medicación cuando sea posible y disminuir el tiempo de espera al llegar a las instalaciones de la farmacia.

“Hombre yo recogería un poquito más de luz, un poquito más abierto, un pasillo más abierto.”

“Es que no hay otra cosa, más que la atención rápida”.

“Pues como son enfermedades de larga duración, con medicamentos tan específicos que o lo usas para eso o no para otra cosa, pues la verdad es que te facilita mucho el que te den más dosis y si te distancien un poco la cita.”.

5. DISCUSIÓN:

Esta metodología se escogió para lograr profundizar sobre la percepción de la calidad que tienen estos pacientes sobre el servicio que presta la farmacia. Se lograron esclarecer aspectos de importancia para los pacientes que ya se habían reflejado en encuestas de calidad del servicio, cuya información se resume en la tabla No. 2.2.

Para incluir a los pacientes dentro de este estudio, se tomaron en cuenta como variables de segmentación el servicio que recibían, el sexo, la edad y la procedencia. Es importante mencionar que las variables, procedencia, edad y sexo no influyeron en los resultados, a pesar de que se esperaba un discurso distinto como lo han mencionado en otros estudios. ⁽⁶⁾

La variable servicio prestado sin embargo si fue una variable distintiva en los resultados encontrados. Siendo de mayor satisfacción el servicio prestado a pacientes en seguimiento farmacoterapéutico.

Al analizar los resultados obtenidos para las 5 dimensiones descritas por el modelo SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1991) para medir la calidad de un servicio, se encontraron resultados que concuerdan con la bibliografía analizada.

Como factores de mayor importancia para los pacientes, se identificaron, la seguridad y garantía, haciendo énfasis en la profesionalidad, cortesía y la accesibilidad. Otra dimensión de mucha importancia para los pacientes fue la tangibilidad. En la literatura, se comenta la importancia que algunos pacientes dan al trato del personal de salud, así como también a las instalaciones. (3,4, 16)

Sobre la competencia del farmacéutico, al igual que la información analizada en este estudio, se observa que concuerda con lo encontrado en la bibliografía, en donde también se cataloga la información brindada por el farmacéutico como muy útil, y valoran la actuación del mismo con una satisfacción muy alta, sobretodo cuando se brinda un servicio de seguimiento farmacéutico. ^(17, 19)

Sobre la accesibilidad, es importante mencionar que este resultado también concuerda con lo descrito en la bibliografía, ya que en general existe un descontento por parte de los pacientes que acuden este tipo de servicios, con la localización dentro de los hospitales del servicio de farmacia. ⁽¹⁷⁾

Respecto a la capacidad de respuesta, la frecuencia de citas, fue un factor en donde algunas de las personas entrevistadas mostraron descontento, ya que al tratarse de enfermedades que muchas veces utilizan medicamentos sin cambios, consideraban innecesario tener citas cada mes. Probablemente éste, es uno de los aspectos analizados en donde la procedencia si influyo en el discurso encontrado, ya que las personas que venían de lugares más alejados, eran las que hacían más énfasis en el hecho de espaciar las citas.

La espera del servicio es un problema que se ha descrito en otros estudios sobre el servicio de farmacia externa de los hospitales. ⁽¹⁷⁾

Se debe comentar que la farmacia en la actualidad, está en una etapa de transición, en donde han realizado diversos cambios que pueden influir en la percepción de calidad del servicio por parte de los pacientes. Entre estos se encuentra un cambio en la gestión de las citas y el tener una

tercera consulta para la atención de pacientes, que en los meses de vacaciones no se emplea con regularidad debido a una baja de personal de la farmacia, lo cual se hace un poco confuso para los pacientes que acuden al servicio.

La metodología utilizada fue adecuada para recoger la información sobre calidad que se estaba buscando.

De los distintos perfiles buscados, se consiguió la participación de todos menos de uno, el cual era un perfil muy escaso que aunado a una negativa a participar, quedó sin representación, sin embargo la información se saturó, entre las primeras 6 o 7 entrevistas, por lo que no influye en los resultados presentados.

Sobre el guión de preguntas utilizadas, también es importante mencionar que hay preguntas que pueden mejorarse, logrando enriquecer la información obtenida.

Se intentó, determinar cuáles habían sido las expectativas de los pacientes y si éstas habían sido cubiertas con el servicio, mediante dos preguntas. La primera hacia recordar a los entrevistados sobre el primer día en que entraron al servicio y si esta experiencia había sido como ellos se la habían imaginado. Muchos contestaron que no tenían ni idea de cómo era el servicio de farmacia de un hospital.

La segunda pregunta quería verificar si las expectativas habían sido llenadas al compararse con una nueva farmacia hipotética en donde se ponía a disposición de los pacientes y así ver si estos seguían manteniendo su preferencia por la farmacia o experimentarían con el nuevo lugar planeado, pero esta pregunta dio mucha confusión

a los pacientes y no logró obtener los resultados deseados, ya que muchos respondieron que cambiarían de farmacia pero sobretodo por el acceso a la misma siendo pacientes que vienen muchas veces del área rural cercana a Granada y donde tienen limitaciones para venir cada cierto tiempo, por lo que se debería planear una nueva manera de determinar si se está llegando a cumplir con estas expectativas.

Se logró mediante esta técnica, determinar cuáles fueron los aspectos de mejora de mayor importancia para los pacientes, logrando conocer especificaciones que pueden ser cambiadas y monitorizadas constantemente por parte de la unidad de gestión de farmacia, de una manera más fácil y concisa logrando mantener la calidad sobre el servicio prestado.

6. AGRADECIMIENTOS:

Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada España.

Servicio de Farmacia del Hospital Universitario Virgen de las Nieves, Granada, España.

Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

7. BIBLIOGRAFIA:

1. Calabuig Moreno, D. Ferran "La Calidad Percibida En Los Servicios Náuticos De La Generalitat Valenciana", Tesis doctoral. UNIVERSITAT DE VALÈNCIA Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport Departament d'Educació Física i Esportiva. Valencia, España, 2005.
2. Dussart C. Almeras I. "Assessing user satisfaction and hospital pharmacy practice: application to an individualized dispensing system in a French military teaching hospital" Journal of Evaluation in Clinical Practice ISSN 1356-1294

3. C. J. Correr "Patient satisfaction with pharmacy services: translation and validation of the Pharmacy Services" *Cad. Saude Pública*, Rio de Janeiro, 25(1):87-96, Brazil, 2009.
4. Moliner Ma; Moliner, J: La calidad percibida del servicio de un centro de planificación familiar: un enfoque de marketing. *Atención Primaria*, Vol. 17, Nº 6, 1996: 400-406. España.
5. Kamei, M, Teshima, K, Fukushima, N. "Investigation of Patients' Demand for Community Pharmacies: Services and Patient Satisfaction", *YAKUGAKU ZASSHI YAKUGAKU Zasshi The pharmaceutical society of Japan*. Vol. 121 (2001), No. 3 215 Vol. 121 (2001), N ° 3 215, Japan.2001.
6. Marcinowicz L, Chlabicz S. Grebowski, R. "Patient satisfaction with healthcare provided by family doctors: primary dimensions and an attempt at typology", *BMC Health Services Research* 2009, 9:63 doi:10.1186/1472-6963-9-63.
7. Técnicas de exploración de expectativas. El modelo SERVQUAL. Consultores de administraciones públicas, grupo Analistas.
8. Proyecto de Gestión 2009-2012. Jefatura de Servicio Farmacia Hospitalaria Hospital Universitario "Virgen de las Nieves" Dr. Miguel Ángel Calleja Hernández. España, 2009.
9. Manual de calidad, Farmacia Interna, Hospital Virgen de las Nieves, 2007.
10. Faus, MJ. Amariles, P "Atención Farmacéutica. Conceptos, procesos y casos prácticos" pp. 224. 2008, España.
11. Encuesta piloto a médicos y enfermeras sobre calidad percibida y nivel de satisfacción, EASP. 2006.
12. Criado Daza M, Ubago Pérez R, López Pastor A, Calleja Hernández MA. "Reingeniería de procesos aplicada a una Unidad de Seguimiento Farmacoterapéutico de Pacientes externos". *European Journal of Clinical Pharmacy*. 2007; 9(3): 206-7.
13. Escudero, MJ. Prieto, M. La relación médico-paciente en el tratamiento de diabetes tipo I, un estudio cualitativo. *Atención Primaria*. 38(1):8-18 2006.
14. García, M. ,Mateo, I."El grupo focal como técnica de investigación cualitativa en salud: diseño y puesta en práctica". *Atención primaria*, Vol. 25, No. 03 Pp. 115-122, España, 2000.
15. Gil-García E, Conti-Cuesta F. Pinzón-Pulido SA, Prieto-Rodríguez MA, Solas-Gaspar O, Cruz-Piqueras M. "El Análisis de Texto asistido por ordenador en la Investigación Cualitativa. Index de Enfermería [Index Enferm] (edición digital) 2002; 36-37. Disponible en <http://www.index-/index-enfermeria/36-37revista/36-37_articulo_24-28.php> Consultado el 7 julio 2009.
16. M. A. Prieto Rodríguez, Joan Carles March Cerdá, L. A. López Fernández "Calidad percibida por usuarios de centros de salud y de aseguradoras privadas" *Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria*, Vol. 23, Nº 5, 1999, págs. 259-266.
17. A. Montero, B. Feal, M. Calvín, L. Margusino, J. L. Hurtado, "Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia" *Farmacia Hospitalaria*, Vol. 30. N.º 2, 2006, pp. 105-111, 2006.
18. O. Ibarra Barrueta y L. Ortega Valín. "Encuesta de la situación de la atención farmacéutica en el paciente con VIH en España" *Farmacia hospitalaria: órgano oficial de expresión científica de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria*, Vol. 32, Nº. 3, 2008, págs. 170-177.
19. Beney J, Bero LA, Bond C. Expansión del papel de los farmacéuticos: efectos sobre el uso de los servicios de salud, costos y resultados de los pacientes (Revisión Cochrane traducida). En: *La Biblioteca Cochrane Plus*, número 3, 2008. Oxford, Update Software Ltd. Disponible en: <http://www.update-software.com>. (Traducida de The Cochrane Library, Issue . Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd.).