



REVISTA

BIOCIENCIAS

Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud

Vol. 14, Núm. 2 (2019)

ISSN: 1696-8077

MONOGRÁFICO

III Congreso Nacional de Profesionales de la Farmacia

(ASPROFA)

17-18 DE MAYO DE 2019. MADRID. ESPAÑA

Universidad Alfonso X el Sabio

Facultad de Ciencias de la Salud

Villanueva de la Cañada

¿CÓMO CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA COMUNITARIA? (O)

**Risoto Baena Ana¹, Baena Mira Felisa¹, Calles Risueño Carmen¹,
Risoto Baena Pedro¹, Sáez Fernández Eva¹**

1 Farmacéuticos. Farmacia Felisa Baena Mira. Linares (Jaén).
E-mail: calidadfarmaciafelisabaena@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Cada vez más, la Farmacia Comunitaria (FC) quiere estar a la vanguardia de calidad y, es por ello, que cada vez son más las que empiezan a implantar sistemas de calidad. Entre las exigencias de los mismos, encontramos el requisito de conocer la opinión de nuestros usuarios y poder medir así el grado de satisfacción de los mismos.

OBJETIVOS

Buscar un método que permita obtener la opinión de nuestros usuarios y conocer de forma más veraz su satisfacción.

MATERIAL Y MÉTODOS

Realización de encuestas de diferente tipo en una FC de febrero de 2017 hasta febrero 2019. Se incluyen todos aquellos usuarios que entran en la oficina de farmacia y que están de acuerdo en realizar la encuesta.

RESULTADOS

Cuando pensamos en implantar un sistema de calidad en nuestra farmacia, comenzamos a realizar encuestas de satisfacción a nuestros usuarios.

1- Encuesta desdoblada en dos, una medía la satisfacción del usuario y otra medía el grado de intimidad-privacidad del mismo.

Tras su análisis comprobamos que era muy tedioso para los usuarios y se hacía interminable el tener que completar dos encuestas por el mismo paciente.

2- Modificamos la encuesta en octubre de 2017 para que ambas pudiesen aunarse en una y conseguir que fuese más fácil que el paciente completara la encuesta.

Comprobamos que la encuesta seguía siendo muy larga para el usuario, ya que para poder recabar toda la información que nos interesaba necesitábamos hacer muchísimas preguntas. Y además, la encuesta era un poco complicada al incluir muchas casillas. Al valorar la encuesta en marzo de 2018 comprobamos que los usuarios no la completaban bien.

3- Volvimos a hacer modificaciones en la encuesta, reduciendo las preguntas e intentando que estas fuesen más comprensibles.

Al analizar las encuestas (octubre '18), volvimos a comprobar que el número de encuestados no era muy elevado, y que aún había preguntas que los usuarios no contestaban porque no terminaban de entender.

Desde ese momento empezamos a buscar un nuevo método de encuesta que fuese fácil, fiable, seguro y que nos permitiese recabar un número suficiente de encuestas para valorar de forma fehaciente el grado de satisfacción de nuestros usuarios.

4- En febrero de 2019 comenzamos a utilizar una nueva forma de encuesta, que consiste en un sistema inteligente en el que a través de caras (más o menos contentas y de diferente color), el usuario puede contestar a una pregunta semanal.

Desde su puesta en marcha, ha incrementado notablemente el número de encuestados y además es mucho más rápido el análisis de los mismos.

CONCLUSIONES

Cuando las encuestas son largas y tediosas, son pocos los usuarios que participan en dar su opinión, sin embargo, cuando facilitamos el sistema, casi todos los usuarios de la oficina de farmacia participan y dan su opinión, siendo fácil y rápido su análisis.