



# 3<sup>ER</sup>

# CONGRESO NACIONAL DE PROFESIONALES DE LA FARMACIA



# MADRID



## ASPROFA

Asociación de Profesionales de la Farmacia

## ¿CÓMO CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA COMUNITARIA?

Risoto Baena Ana, Baena Mira Felisa, Calles Risueño Carmen, Risoto Baena Pedro, Sáez Fernández Eva  
\*Farmacéuticos. Farmacia Felisa Baena Mira. Linares (Jaén). E-mail: calidadfarmaciafelisabaena@gmail.com

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

FARMACIA Dña. FELISA BAENA MIRA  
Albarracín de lunes a sábado de 9:00 a 22:00 h (incluidos festivos)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LA FARMACIA FELISA BAENA MIRA

¿Para que esta encuesta sea válida, es imprescindible contestar siempre una respuesta a todas las preguntas?

1. ¿Cuánto tiempo lleva acudiendo a esta Farmacia?

☐ Menos de una semana ☐ Más de una semana

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la Farmacia?

☐ Completamente satisfecho ☐ Indiferente ☐ Insatisfecho

3. En comparación con otras farmacias, considere que nuestro servicio es...

☐ Mejor ☐ Igual ☐ Peor

4. ¿Utilizará usted la Farmacia Felisa Baena de nuevo?

☐ Seguro que sí ☐ Probablemente sí ☐ Probablemente no ☐ Seguro que no

5. ¿Ha recomendado usted esta farmacia a otras personas?

☐ Sí ☐ No

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el trato recibido en estos aspectos en esta farmacia?

|                                            | Muy Buena | Buena | Indiferente | Mala | Muy Mala |
|--------------------------------------------|-----------|-------|-------------|------|----------|
| Disponibilidad                             |           |       |             |      |          |
| Competencia en consejos sobre medicamentos |           |       |             |      |          |
| Competencia en el manejo de medicamentos   |           |       |             |      |          |
| Confidencialidad y discreción del consejo  |           |       |             |      |          |
| Tiempo de atención                         |           |       |             |      |          |
| La rapidez del servicio                    |           |       |             |      |          |

7. ¿Ha solucionado los problemas planteados de forma satisfactoria para usted?

☐ Sí ☐ No (por favor especifique por qué)

8. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle al farmacéutico/tratador sobre la farmacia que no le hayamos preguntado en esta encuesta? Si es así, por favor, díganos de que se trata.

Observaciones:

2 encuestas semanales

FARMACIA Dña. FELISA BAENA MIRA  
Albarracín de lunes a sábado de 9:00 a 22:00 h (incluidos festivos)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LA FARMACIA FELISA BAENA MIRA

¿Para que esta encuesta sea válida, es imprescindible contestar siempre una respuesta a todas las preguntas?

1. ¿Cuánto tiempo lleva acudiendo a esta Farmacia?

☐ Menos de una semana ☐ Más de una semana

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la Farmacia?

☐ Completamente satisfecho ☐ Indiferente ☐ Insatisfecho

3. En comparación con otras farmacias, considere que nuestro servicio es...

☐ Mejor ☐ Igual ☐ Peor

4. ¿Utilizará usted la Farmacia Felisa Baena de nuevo?

☐ Seguro que sí ☐ Probablemente sí ☐ Probablemente no ☐ Seguro que no

5. ¿Ha recomendado usted esta farmacia a otras personas?

☐ Sí ☐ No

6. ¿Ha solucionado los problemas planteados de forma satisfactoria para usted?

☐ Sí ☐ No (por favor especifique por qué)

Observaciones:

15 encuestas semanales

FARMACIA Dña. FELISA BAENA MIRA  
Albarracín de lunes a sábado de 9:00 a 22:00 h (incluidos festivos)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, CONFORTO E INTIMIDAD EN LA FARMACIA FELISA BAENA MIRA

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_

¿Para que esta encuesta sea válida, es imprescindible contestar siempre una respuesta a todas las preguntas?

1. ¿Cuánto tiempo lleva acudiendo a esta Farmacia?

☐ Menos de una semana ☐ Más de una semana

2. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el confort y la intimidad en la Farmacia?

☐ Muy Buena ☐ Buena ☐ Indiferente ☐ Mala ☐ Muy Mala

3. En comparación con otras farmacias, considere que nuestro servicio es...

☐ Mejor ☐ Igual ☐ Peor

4. ¿Utilizará usted los servicios de la Farmacia Felisa Baena de nuevo?

☐ Seguro que sí ☐ Probablemente sí ☐ Probablemente no ☐ Seguro que no

5. ¿Ha recomendado usted esta farmacia a otras personas?

☐ Sí ☐ No

6. ¿Ha solucionado los problemas planteados de forma satisfactoria para usted?

☐ Sí ☐ No (por favor especifique por qué)

Observaciones:

10 encuestas semanales



500 encuestas semanales

Enero 2017

Encuesta desdoblada en dos: a-b) miden satisfacción; c) mide intimididad-privacidad.  
Resultado: Tediosa, larga e interminable. Usuario no cooperaba en la cumplimentación

Octubre 2017

Se aúnan 2 encuestas en 1.  
Resultado: Muy larga y complicada, no era útil porque se completa mal

Marzo 2018

Modificación de encuesta para simplificación.  
Resultado: Larga. Bajo número de encuestados y complejidad.

Febrero 2019

Adquisición de un sistema inteligente de evaluación satisfacción.  
Resultado: Incremento número encuestados, resultados más rápidos.

## 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.

#MADjuntosomosmas

Juntos somos

