

Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación en farmacias comunitarias

Pedro D. Armando Carle^a, Sonia A.N. Uema^b, Sebastián R. Martínez Pérez^c, Merçè Martí Pallarés^d, Nancy H. Solá Uthurry^d y María J. Faus Dáder^e

Objetivo. Analizar la validez y fiabilidad de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación en las farmacias comunitarias argentinas.

Diseño. Descriptivo, de corte transversal.

Emplazamiento. Farmacias comunitarias de Argentina que voluntariamente aceptaron participar en el estudio.

Participantes. Todos los pacientes o sus cuidadores que concurren a las farmacias durante el período de estudio (marzo y abril de 2006) y que supieran leer y escribir.

Mediciones principales. Puntuaciones de la escala de satisfacción del cuestionario.

Resultados. Participaron 27 farmacias, pertenecientes a 6 provincias de Argentina. Se consiguieron 473 cuestionarios, con un porcentaje de respuesta del 72,4%. El análisis factorial reveló un único componente que explicaba el 54,8% de la varianza total. Se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,90 y la correlación de Pearson entre cada uno de los ítems y la puntuación total de la escala mostró que todos los ítems están correlacionados entre sí ($p < 0,01$). Los pacientes expresaron comentarios adicionales en 124 cuestionarios (26,2%) que se relacionaron con la calidad de la atención recibida y con otros aspectos, tales como agradecimiento, coste de los medicamentos, insuficiente stock y amabilidad.

Conclusiones. El cuestionario mostró evidencias de la validez de contenido, validez como estructura interna, validez relacionada con otras variables y fiabilidad para valorar la satisfacción de los pacientes con el servicio de dispensación en las farmacias comunitarias argentinas.

Palabras clave: Cuestionario. Satisfacción de pacientes. Dispensación. Farmacias comunitarias.

VALIDATION OF A QUESTIONNAIRE ON PATIENT SATISFACTION WITH THE DISPENSING SERVICE IN COMMUNITY PHARMACIES

Objective. To analyze the validity and reliability of a patient satisfaction questionnaire about drug dispensing in Argentine community pharmacies.

Design. Descriptive, cross-sectional study.

Setting. Community pharmacies of Argentina that voluntarily agreed to take part in the study.

Participants. All patients or their careers who attended the pharmacies during the period of the study (March and April, 2006) and knew how to read and write.

Main measurements. Scores on the satisfaction scale of the questionnaire.

Results. Twenty-seven pharmacies from 6 provinces of Argentina took part; 473 questionnaires were obtained with a 72.4% response rate. Factorial analysis revealed one single component that explained 54.8% of total variance. A 0.90 Cronbach's alpha coefficient was obtained and Pearson's correlation between each of the items and the total score on the scale showed that all items correlated with each other ($P < .01$). Patients expressed additional comments in 124 questionnaires (26.2%). These concerned the quality of care received and other aspects, such as gratitude, cost of medicines, insufficient stock, and friendliness.

Conclusions. The questionnaire, in showing evidence of content validity, validity as internal structure, validity related to other variables, and reliability, could assess patient satisfaction with the drug dispensing service in the community pharmacies of Argentina.

Key words: Questionnaire. Patient satisfaction. Dispensing. Community pharmacies.

^aDepartamento de Farmacología. Facultad de Ciencias Químicas. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

^bDepartamento de Farmacia. Facultad de Ciencias Químicas. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.

^cFarmacia Comunitaria. Granada. España.

^dFundación Pharmaceutical Care. España.

^eGrupo de Investigación en Atención Farmacéutica. Facultad de Farmacia. Universidad de Granada. España.

Este trabajo fue presentado en forma de póster en el XVII Congreso Farmacéutico Argentino, celebrado en Carlos Paz (Provincia de Córdoba) en octubre de 2006.

Correspondencia:
Dr. P.D. Armando.
Departamento de Farmacología.
Facultad de Ciencias Químicas.
Universidad Nacional de Córdoba.
Haya de la Torre y Medina
Allende, s/n. 5000 Ciudad
Universitaria. Córdoba. Argentina.
Correo electrónico:
parman@fcq.unc.edu.ar

Manuscrito recibido el 25-6-2007.
Manuscrito aceptado para su
publicación el 3-7-2007.

Introducción

La dispensación es el servicio más demandado en las farmacias comunitarias y la función del farmacéutico más conocida por la sociedad^{1,2}. Puede definirse como el servicio profesional del farmacéutico encaminado a garantizar, tras una evaluación personalizada, que los pacientes reciban y utilicen los medicamentos de forma adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis precisas según sus requerimientos individuales, durante el período adecuado, con la información para su correcto uso y de acuerdo con la normativa vigente^{1,2}. Debe prestarse un servicio óptimo de dispensación a la totalidad de los pacientes que concurren a la farmacia, de manera que se responda a sus expectativas con agilidad y eficiencia, y que esta respuesta se integre en la actividad diaria del ejercicio profesional del farmacéutico^{1,2}. Por ello, la evaluación del servicio de dispensación debería incluir no sólo cuán bien fue efectuado ese servicio, sino también cuán bien se ajustó a las necesidades de los pacientes³⁻⁸. Por este motivo, la satisfacción de los pacientes se ha conceptualizado como una evaluación personal de los servicios sanitarios y sus proveedores⁹⁻¹³.

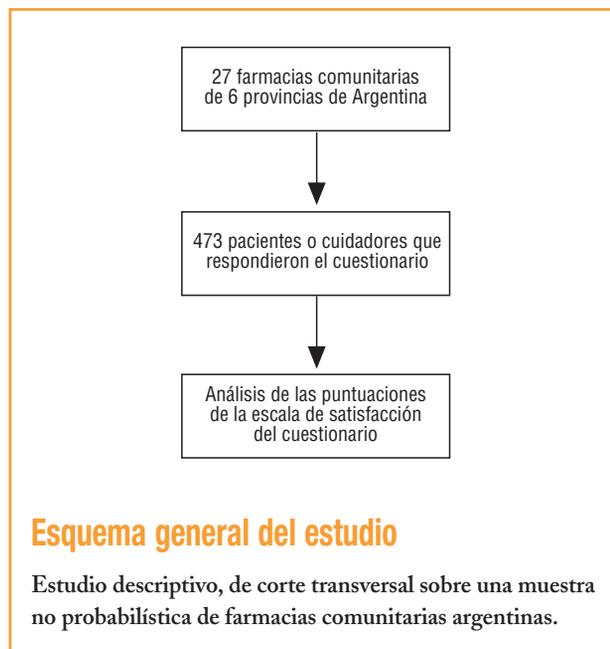
Los cuestionarios han sido los instrumentos más utilizados para valorar la satisfacción de los pacientes y constituyen, además, un componente importante de los programas de evaluación y mejora de la calidad asistencial¹⁴⁻²⁶. En idioma español no se habían publicado cuestionarios específicos para valorar la satisfacción de los pacientes con el servicio de dispensación que demostraran pruebas científicas de validez y fiabilidad, a excepción del desarrollado por Armando et al, que fue utilizado en las farmacias comunitarias españolas²⁷⁻²⁹. Dicho cuestionario anónimo autoadministrable y semiestructurado está conformado por una introducción en la que se explica la finalidad del estudio, 10 preguntas cerradas en una escala de intervalos (tipo Likert), un apartado abierto para expresar comentarios y, finalmente, los datos demográficos de los pacientes²⁹.

El objetivo de este trabajo es analizar la validez y la fiabilidad de dicho cuestionario en las farmacias comunitarias argentinas.

Métodos

Adaptación del cuestionario original

El cuestionario fue adaptado para validarlo en Argentina. Para ello se convocó a un panel de 4 expertos locales compuesto por farmacéuticos comunitarios y docentes universitarios, quienes evaluaron la validez del contenido del instrumento y su adaptación al lenguaje habitual del país. Posteriormente se realizó un pilotaje en 2 farmacias comunitarias durante un mes, con el fin de valorar los ítems y la utilidad de los cuestionarios.



Validación

Diseño. Descriptivo, de corte transversal.

Ámbito de estudio. Farmacias comunitarias de Argentina que voluntariamente aceptaron participar en el estudio.

Población. Se incluyó a todos los pacientes o a sus cuidadores que concurren a las farmacias durante el período de estudio (marzo y abril de 2006) y que supieran leer y escribir. El procedimiento de muestreo fue no probabilístico (consecutivo) y se pretendió conseguir un mínimo de 100 cuestionarios completos.

Los cuestionarios fueron entregados a los pacientes o a sus cuidadores por los farmacéuticos o auxiliares al finalizar la prestación del servicio de dispensación. Se entregaron instrucciones por escrito a cada una de las farmacias participantes respecto a la modalidad de entrega de éstos.

Análisis de datos. Se utilizó el programa estadístico SPSS 12.0 para Windows. Se realizó una estadística descriptiva de las variables demográficas. En los ítems relacionados con la satisfacción, el nivel de ésta de los pacientes se mostró mediante las medias y desviaciones estándar de cada uno de ellos, junto con los porcentajes de respuestas por cada puntuación de la escala. Con el fin de valorar las pruebas científicas de validez como estructura interna se realizó un análisis factorial exploratorio de los componentes principales y se estimó la fiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach. También se realizó una correlación de Pearson entre los ítems y la puntuación total de la escala de satisfacción.

Los comentarios y las sugerencias adicionales de los pacientes se tabularon en relación con las frecuencias absolutas y se agruparon por categorías, de acuerdo con sus características, como positivos, negativos y neutros. Luego se efectuó un análisis de correlación bivariable, relacionándolos con la puntuación total de la escala de satisfacción.

TABLA 1
Datos demográficos de los pacientes

	n	Porcentaje
Grupo etario (años)		
< 20	11	2,3
20-29	60	12,7
30-39	85	18,0
40-49	97	20,5
50-59	74	15,7
60-69	62	13,1
70-79	54	11,4
> 80	21	4,4
Sin datos	9	1,9
Sexo		
Mujer	303	64,1
Varón	162	34,2
Sin datos	8	1,7
Nivel de estudios alcanzados		
Sin estudios	7	1,5
Primarios	96	20,3
Secundarios	180	38,1
Terciarios	91	19,2
Universitarios	87	18,4
Sin datos	12	2,5
¿Vive solo?		
Sí	68	14,4
No	405	85,6
¿Adquiere habitualmente sus medicamentos en esta farmacia?		
Siempre	373	78,9
A veces	92	19,5
Nunca	2	0,4
Sin datos	6	1,3

Para analizar las relaciones de interdependencia entre el nivel de satisfacción y las variables demográficas se efectuó un análisis estadístico bivariable.

Una vez finalizado el procesamiento de los datos, se envió a las farmacias participantes un informe de los resultados obtenidos.

Resultados

Las opiniones de los expertos evaluaron la validez de contenido y aseguraron la relevancia y la claridad de los ítems propuestos. Éstas incluyeron cambios en la introducción, la redacción de los ítems de satisfacción, la escala de Likert y los datos de tipo demográfico.

Se inscribieron 48 farmacias, de las cuales participaron 27 (56,2%), pertenecientes a 6 provincias de Argentina. Se consiguieron 473 cuestionarios, con un porcentaje de respuesta del 72,4%. El rango de cuestionarios obtenidos por cada farmacia se situó entre 6 y 37. En la muestra de pacientes predominó el grupo etario comprendido entre 40 y 49 años, seguido por el de 30-39 años. Se observó que la mayoría eran mujeres (64,1%), la mayoría no vivían solos (85,6%) y adquirían principalmente sus medicamentos en la farmacia en la que se les administró el cuestionario (78,9%) (tabla 1). El promedio de las puntuaciones para los 10 ítems del cuestionario se presenta en la tabla 2.

El análisis factorial reveló un único componente (usando el criterio de un *eigenvalue* mayor que 1,0) que explicaba el 54,8% de la varianza total; en consecuencia, no fue posible realizar rotación de factores. En la tabla 3 se presentan las cargas del factor para cada ítem. En relación con la fiabilidad, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,90 y la correlación de Pearson entre cada uno de los ítems y la

TABLA 2
Puntuaciones de los ítems de la escala de satisfacción

	Porcentajes por calificación				Puntuación		
	N.º respuestas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Media ± DE
Cuando acudí a esta farmacia para adquirir medicamentos							
El personal se mostró interesado en colaborar conmigo en el uso de mis medicamentos	464	0,7	0,0	1,9	29,3	68,1	4,6 ± 0,6
Recibí la información adecuada sobre cómo debo utilizar mis medicamentos	462	0,4	0,2	2,6	30,6	66,2	4,6 ± 0,6
Fueron eficientes en la atención	461	0,2	0,2	1,1	20,6	77,9	4,8 ± 0,5
Como consecuencia del servicio recibido en esta farmacia							
Conozco mejor los medicamentos que uso	463	0,4	0,2	8,0	41,7	49,7	4,4 ± 0,7
Soy consciente de la necesidad de cumplir el tratamiento prescrito por mi médico	462	0,4	1,1	3,7	34,4	60,4	4,5 ± 0,7
Conozco los efectos secundarios de los medicamentos que uso	459	0,9	4,3	14,2	37,7	42,9	4,2 ± 0,9
Continuaría visitando esta farmacia para que me asesoren sobre mis medicamentos	460	0,9	0,2	2,4	29,8	66,7	4,6 ± 0,6
Recomendaría a mis familiares o amigos que acudan a esta farmacia para que les brinde este servicio	463	0,4	0,4	4,3	29,9	65,0	4,6 ± 0,6
Informaría al personal de la farmacia sobre cualquier cambio en mis medicamentos	456	0,7	1,3	9,7	33,3	55,0	4,4 ± 0,8
Estoy satisfecho con el servicio recibido	467	0,4	0,2	0,4	19,5	79,5	4,8 ± 0,5

DE: desviación estándar.

TABLA 3 Análisis factorial: matriz de componentes

Ítem	Componente 1*
1 El personal se mostró interesado en colaborar conmigo en el manejo de mis medicamentos	0,767
2 Recibí la información adecuada sobre cómo debo utilizar mis medicamentos	0,757
3 Fueron eficientes en la atención	0,753
4 Conozco mejor los medicamentos que uso	0,721
5 Soy consciente de la necesidad de cumplir el tratamiento prescrito por mi médico	0,685
6 Conozco los efectos secundarios de los medicamentos que uso	0,628
7 Continuaría visitando esta farmacia para que me asesoren sobre mis medicamentos	0,813
8 Recomendaría a mis familiares o amigos que acudan a esta farmacia para que les brinde este servicio	0,823
9 Informaría al personal de la farmacia sobre cualquier cambio en mis medicamentos	0,612
10 Estoy satisfecho con el servicio recibido	0,809

Método de extracción: análisis de componentes principales.
*Un componente extraído.

puntuación total de la escala mostró que todos los ítems estaban correlacionados entre sí ($p < 0,01$).

Los pacientes expresaron comentarios adicionales en 124 cuestionarios (26,2%) que se relacionaron con la calidad de la atención recibida (74,2%) y con otros aspectos, tales como agradecimiento (3,2%), coste de los medicamentos (3,2%), insuficiente stock (2,4%) y amabilidad (1,7%).

La correlación no paramétrica entre la puntuación total de la escala con el nivel de concurrencia a la farmacia y los comentarios adicionales categorizados fue significativa ($p < 0,01$ y $0,05$, respectivamente). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la puntuación total de la escala de satisfacción y el resto de las variables consideradas.

Discusión

Tanto respecto a la consulta al panel de expertos como a los resultados del pilotaje, puede señalarse que el cuestionario aportó evidencias de la validez del contenido.

Se optó por realizar un muestreo consecutivo en vez de efectuar uno probabilístico, ya que el objetivo fundamental era llevar a cabo la valoración de las propiedades psicométricas del cuestionario. Al administrar los cuestionarios se obtuvieron elevadas calificaciones en la escala de satisfacción, aspecto que es recurrente en este tipo de estudios, ya que los pacientes tienden a consentir habitualmente la atención que reciben a menos que pasen por una experiencia poco aceptable o mala³⁰⁻³¹. Las elevadas calificaciones pueden deberse también a que aparecen 2 sesgos importantes que cabe considerar: deseabilidad social y cortesía.

En relación con las elevadas calificaciones en los cuestionarios que emplean escalas de tipo Likert y con el fin de interpretar adecuadamente los resultados, es importante considerar estudios como el de Collins et al³². Estos autores manifiestan que los pacientes que se consideraron co-

mo «satisfechos» habían recibido un servicio sanitario adecuado o promedio, mientras que la calificación de «muy satisfecho» significó que la atención proporcionada fue personalizada, que no faltaba nada y fue descrita como «excelente»^{32,33}.

Dentro de los ítems que los pacientes califican con una puntuación más baja y con una desviación hacia el centro de la escala se encuentran los referidos a aprender a conocer mejor los medicamentos y sus efectos secundarios, y el relacionado con la voluntad del paciente de mantener

al personal de la farmacia al tanto sobre cualquier cambio en los medicamentos; este aspecto podría relacionarse con el hecho de que el paciente aún no considera al farmacéutico como un integrante activo y comprometido con los resultados de la terapia farmacológica que está utilizando.

Respecto a las evidencias de validez relacionadas con otras variables, se utilizó como criterio la información respecto a la habitualidad de la concurrencia a la farmacia (siempre, a veces, nunca), pudiéndose determinar que hay una correlación estadísticamente significativa con la puntuación total de la escala de satisfacción.

En relación con las evidencias de validez como estructura interna, el análisis factorial determinó un único factor; es

Lo conocido sobre el tema

- El adecuado desarrollo del servicio de dispensación en las farmacias comunitarias debe ajustarse a las necesidades de los pacientes atendidos.
- No se habían publicado cuestionarios válidos y fiables en castellano para valorar la satisfacción de los pacientes con el servicio de dispensación.

Qué aporta este estudio

- El cuestionario empleado mostró pruebas científicas de validez de contenido, validez como estructura interna, validez relacionada con otras variables y fiabilidad para valorar la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación en las farmacias comunitarias.

decir, que la satisfacción con este servicio es un constructo unidimensional que podría denominarse «satisfacción con la dispensación». Otros autores también han descrito la existencia de constructos unidimensionales cuando valoraron la satisfacción con el farmacéutico o con los servicios farmacéuticos¹⁴. Con respecto a la fiabilidad, el valor obtenido de alfa de Cronbach es satisfactorio y comparable a otros instrumentos desarrollados en lengua inglesa que valoran la satisfacción de pacientes con los servicios farmacéuticos y que tienen un número igual o mayor de ítems. Los comentarios del apartado final abierto se relacionan, principalmente, con reforzar las valoraciones de satisfacción, aspecto que también se ha evidenciado en otros trabajos³⁴. La mayor parte de ellos resaltó la calidad de la atención recibida; un menor porcentaje de pacientes expresó agradecimiento y también destacó la amabilidad con que se prestó el servicio. Los comentarios negativos se relacionaron con el coste de los medicamentos, el insuficiente stock y las demoras en la atención, los cuales deberían ser considerados en las farmacias donde se formularon, con la finalidad de diseñar estrategias que permitan reducir esta insatisfacción. La clasificación de comentarios permitió obtener una correlación con el nivel de satisfacción general referido a la dispensación, ya que los pacientes más satisfechos fueron los que realizaron comentarios positivos. Con respecto a la aplicabilidad en las farmacias comunitarias, los instrumentos desarrollados han demostrado que requieren muy poco tiempo, que no se necesita un entrenamiento adicional del personal para administrarlos, que poseen un formato adecuado y que para los pacientes no es dificultoso calificar la puntuación de la escala.

Con el diseño de estudio empleado no fue posible valorar la fiabilidad test-retest, es decir, si el cuestionario mantiene un resultado similar cuando se aplica en diferentes momentos; tampoco pudo determinarse la sensibilidad de los cuestionarios ante cambios o mejoras introducidos en los servicios valorados (sensibilidad al cambio).

Para obtener una mayor información del nivel de satisfacción de los pacientes, sería conveniente combinar los resultados obtenidos de los cuestionarios con técnicas de investigación cualitativas como los grupos focales o las entrevistas estructuradas con los pacientes y el personal de salud, ya que estas metodologías permiten valorar las experiencias negativas que con frecuencia no se incluyen en los cuestionarios.

Agradecimientos

A los farmacéuticos que participaron en este estudio: H.L. Aceito, M.E. Acuña, C. Aguirre, M.F. Aguirre, N. Arellano de Sanramé, M.A. Asinari, M.V. Balbuena, M.E. Benítez, F. Borello, S.R. Borgogno, A. Calcagni, L. Carrizo Villarroel, J. Cid, O.F. Coronel, C. Cristales, M.S. Dionisio, M.V. Ferreira, A.M. Fontana, D. González, S.R. Gual, A.L. Lasa, M.E. Mattana, N.I. Naguila, A.J. Paliza, L.G. Pavan, J.L. Pérez Pérez, D.A. Ribetti, K.N. Ribone, C.R. Rottaris, M.I. Tenllado, E.N. Torres, L.H. Zoni de Bertschi y C. Zucchi.

A los colegios de farmacéuticos, cámaras de farmacias y droguerías que colaboraron en la difusión de este trabajo.

A la Dra. Elena Vega por su colaboración en la revisión de este manuscrito.

Bibliografía

1. Wiedenmayer K, Summers RS, Mackie CA, Gous AG, Everard M, Tromp D. Developing pharmacy practice. A focus on patient care. WHO/PSM/PAR/2006.5. Geneva: World Health Organization; 2006.
2. Foro de Atención Farmacéutica. Dispensación. Farmacéuticos. 2007;321:47-50.
3. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial*. 2001;16:276-9.
4. Urden L. Patient satisfaction measurement: current issues and implications. *Outcomes Manag*. 2002;6:125-31.
5. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med*. 1997;45:1829-43.
6. Campbell S, Roland M, Buetow S. Defining quality of care. *Soc Sci Med*. 2000;51:1611-25.
7. Varela Mallou J, Rial Boubeta A, García Cueto E. Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria. *Psicothema*. 2003;15:656-61.
8. Redondo Martín S, Bolaños Gallardo E, Almaraz Gómez A, Maderuelo Fernández JA. Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención. *Aten Primaria*. 2005;36:358-66.
9. Jackson J, Chamberlinc J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med*. 2001;52:609-20.
10. Hudak P, Wright J. The characteristics of patient satisfaction measures. *Spine*. 2000;25:3167-77.
11. Saultz JW, Albedaiwi W. Interpersonal continuity of care and patient satisfaction: a critical review. *Ann Family Med*. 2004;2:445-51.
12. McCaffrey D. Satisfaction: the forgotten outcome? *Drug Topics*. 2000;17:43-52.
13. Fan V, Burman M, McDonell M, Fihn S. Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care. *J Gen Intern Med*. 2005;20:226-33.
14. Hernández L, Chang CH, Cella D, Corona M, Shiimoto G, McGuire DB. Development and validation of the satisfaction with pharmacy scale. *Pharmacother*. 2000;20:837-43.
15. Larson L, Rovers J, Mackeigan L. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. *J Am Pharm Assoc*. 2002;42:44-50.
16. Schommer J, Wenzel R, Kucukarslan S. Evaluation of pharmaceutical services for hospital inpatients. *Am J Health-Syst Pharm*. 2002;59:1632-7.
17. MacKeigan LD, Larson LN. Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services. *Med Care*. 1989;27:522-36.
18. Briesacher B, Corey R. Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies. *Am J Health Syst Pharm*. 1997;54:531-6.
19. Johnson JA, Coons SJ, Hays RD, Pickard AS. Health status and satisfaction with pharmacy services. *Am J Managed Care*. 1999;5:163-70.
20. Kamei M, Teshima K, Fukushima N, Nakamura T. Investigation of patients' demand for community pharmacies: relationship between pharmacy services and patient satisfaction. *Yakugaku Zasshi*. 2001;121:215-20.

21. Gourley GK, Gourley DR, La Monica Rigolosi E, Reed P, Solomon DK, Washington E. Development and validation of The Pharmaceutical Care Satisfaction Questionnaire. *Am J Managed Care*. 2001;7:461-6.
22. Gourley GA, Portner TS, Gourley DR, Rigolosi EL, Holt JM, Solomon DK, et al. Humanistic outcomes in the hypertension and COPD arms of a multicenter outcomes study. *J Am Pharm Assoc*. 1998;38:586-97.
23. Volume C, Farris K, Kassam R, Cox C, Cave A. Pharmaceutical care research and educational project: patient outcomes. *J Am Pharm Assoc*. 2001;41:411-20.
24. Álvarez de Toledo F, Arcos González P, Eyaralar Riera T, Abal Ferrer FF, Dago Martínez A, Cabiedes Miragaya L, et al. Atención farmacéutica en personas que han sufrido episodios coronarios agudos (Estudio TOMCOR). *Rev Esp Salud Pública*. 2001;75:375-88.
25. Schommer J, Kucukarslan S. Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services. *Am J Health Syst Pharm*. 1997;54:2721-32.
26. Kukukarsian S, Schommer J. Patients' expectations and their satisfaction with pharmacy services. *J Am Pharm Assoc*. 2002;42:489-96.
27. Traverso ML, MacKeigan LD. Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the spanish language. *Pharm World Sci*. 2005;27:281-4.
28. Armando P, Uema S, Sola N. Valoración de la satisfacción de los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico. *Seguim Farmacoter*. 2005;3:205-12.
29. Armando P, Martínez Pérez SR, Martí Pallares M, Solá Uthurry N, Faus Dáder MJ. Development and validation of a patient satisfaction questionnaire with the dispensing service. *Pharm World Sci*. 2007 [en prensa].
30. Williams B, Coyle J, Healy D. The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. *Soc Sci Med*. 1998;47:1351-9.
31. Mira JJ. Satisfecho, sí gracias... Pero ahora qué... *Rev Calidad Asistencial*. 2003;18:567-9.
32. Collins K, O'Cathain A. The continuum of patient satisfaction: from satisfied to very satisfied. *Soc Sci Med*. 2003;57:2465-70.
33. Otani K, Kurz R, Harris L. Managing primary care using patient satisfaction measures. *J Healthcare Manag*. 2005; 50:311-24.
34. Etter J, Perneger T. Validating a satisfaction questionnaire using multiple approaches: a case study. *Soc Sci Med*. 1997;45:879-85.