

ARTÍCULO ORIGINAL

Grado de satisfacción en función de la información recibida por el paciente en la primera prescripción.

Satisfaction degree regarding to the information received by the patient in the first prescription.

Carbajal de Lara J^{1*}, Quijano Triviño E², Griñán Estero M³, Honrubia Alujer F¹, López-Torres Hidalgo R¹, Cuéllar Bolás B¹, Andrés Cifuentes E¹, Silvestre Molina P¹, Merino Campos P¹, Giménez Benítez E¹, Pastor Pons A¹, Cano Verdejo T⁴
(GICOFAB:Grupo de investigación del C.O.F de Albacete)

¹Oficina de farmacia de Albacete

²Oficina de farmacia de Casas de Juan Núñez (Albacete)

³Oficina de farmacia de Torres de Albánchez (Jaén)

⁴Oficina de farmacia de Pozohondo (Albacete)

jcarbajald@hotmail.com

RESUMEN

INTRODUCCIÓN.- El objetivo ha sido reflejar el grado de satisfacción del paciente con la información recibida cuando se le prescribe un medicamento por primera vez, en función del tipo de información y del grado de capacitación del que se la proporciona.

MATERIAL Y MÉTODOS.- Estudio observacional transversal, realizado en 10 oficinas de farmacia de las provincias de Albacete y Jaén del 1 de abril al 31 de mayo del 2009 entre pacientes o cuidadores que acudieron con un inicio de tratamiento. A dichos sujetos se les realizó una encuesta de satisfacción para cada uno de los medicamentos prescritos y los datos se analizaron con SPSS.

RESULTADOS.- Se recogieron un total de 318 encuestas válidas. En el 76,7% de los casos, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la información recibida. Cuando la información que se da al paciente es únicamente escrita a mano, el grado de satisfacción es superior al manifestado cuando se da oral o escrita informatizada, destacando el aumento significativo de este grado de satisfacción cuando la información escrita se acompaña de la oral. La satisfacción es mayor en el caso de tratamientos puntuales frente a crónicos y cuando la información la da el médico especialista, aunque la diferencia no es estadísticamente significativa.

DISCUSIÓN.- Cuando la información es únicamente escrita informatizada, casi en la mitad de los casos los encuestados no están satisfechos y sólo un tercio comprende todo el tratamiento, cobrando especial relevancia este tema si consideramos que la prescripción informatizada es la que prevalece en nuestro medio.

PALABRAS CLAVE: Prescripción de medicamentos. Satisfacción del paciente. Cumplimiento. Oficina de farmacia. Atención farmacéutica.

ABSTRACT

INTRODUCTION.- The objective has been to reflect the degree of satisfaction shown by the patient with the information received when starting a new treatment. It was based on the type of information and the level of training of the person who provides the information.

METHODOLOGY.- Cross-sectional study, carried out in 10 community pharmacies of Albacete and Jaén from the 1st of April to the 31st of May 2009. Patients or their carers completed a survey about satisfaction for each one of the new medicines prescribed. Data obtained was analyzed with SPSS.

RESULTS.- 318 valid surveys were collected. In 76,7% of the cases, patients stated to be satisfied with the information received. The level of satisfaction was higher when information was given handwritten to the patient in comparison with verbal or computerized written. Moreover a significant increase of satisfaction was seen when written information was accompanied by verbal one.

Fecha de recepción (Date received): 15-04-2010

Fecha de aceptación (Date accepted): 10-06-2010

Ars Pharm 2010; 51.Suplemento 3: 301-306.

Satisfaction was greater in acute treatments than in chronic treatments and also when information was given by a consultant. However this difference was found not to be statistically significant.

DISCUSSION.- When only computerized written information is supplied, nearly half of the patients are not satisfied and only one third of them understand everything about the new treatment. These findings are very significant for us due to the high number of computerized prescriptions we have to deal with in our pharmacies.

KEYWORDS: Drug prescriptions. Patient satisfaction. Patient Compliance. Community pharmacy. Pharmaceutical care.

INTRODUCCIÓN

El incumplimiento de los tratamientos farmacológicos, sobre todo crónicos, es un problema mundial de gran importancia y tiende a aumentar, tal y como se refleja en el informe publicado en el año 2004 por la OMS, en el que se afirma que en los países desarrollados, el cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes con enfermedades crónicas es de sólo el 50%¹. Estos datos se aproximan a los de nuestro país, en el que se estima que el incumplimiento en tratamientos crónicos se sitúa entre el 40 y el 60%².

El grado de adherencia es esencial en la efectividad de un fármaco. Shope afirmó que la falta de cumplimiento terapéutico es la causa principal de fracaso de los tratamientos, siempre que de forma previa se hayan realizado correctamente diagnóstico, prescripción y dispensación³. Un paciente adecuadamente informado favorece un mayor cumplimiento del tratamiento prescrito y adopta una mayor responsabilidad en el cuidado de su salud.

Considerando que hay pocos estudios publicados que analicen la satisfacción de los nuevos tratamientos por parte de los pacientes que llegan a la oficina de farmacia, nos hemos propuesto el siguiente objetivo.

OBJETIVO

Reflejar el grado de satisfacción del paciente con la información recibida en la consulta médica, cuando se le prescribe un medicamento por primera vez, en función del tipo de información y del grado de capacitación del que se la proporciona.

METODOLOGÍA

Diseño: Estudio observacional transversal realizado en 10 oficinas de farmacia de las provincias de Albacete y Jaén

Período de estudio: Del 1 de abril al 31 de mayo del 2009.

Sujetos de estudio: Los pacientes o los cuidadores que acudieron a la oficina de farmacia con un tratamiento farmacológico prescrito por primera vez, a los cuales se les

realizó una encuesta para cada uno de los medicamentos prescritos, recabando datos sobre:

- Paciente (sexo, edad, nivel de estudios, si va él mismo o un cuidador)
- Tratamiento (tipo, grupo terapéutico, vía de administración)
- Información recibida en la consulta (tipo y quién se la dio) que acompaña a la receta
- Grado de satisfacción de la información recibida.

Los resultados fueron analizados con ayuda del paquete estadístico SPSS que proporcionó el análisis descriptivo mediante distribución de frecuencias. La determinación de asociaciones estadísticas se realizó mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson (X^2).

RESULTADOS

Se realizaron un total de 319 encuestas, correspondientes a otros tantos nuevos tratamientos, de las que 318 fueron válidas. En el 76,7% (n=244) de los casos, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la información recibida (Figura 1).

Figura 1.- Grado de satisfacción con la información recibida.



La satisfacción aumenta claramente y con significación estadística cuando existe información oral acompañando a la escrita (93,5%) o a la informatizada (86%) ($p < 0,005$) (Figura 2). En consecuencia, si consideramos sólo los casos en que pacientes o cuidadores están satisfechos, el mayor éxito se ha obtenido cuando en la información que se les ha dado incluye la comunicación oral, reforzando a la escrita a mano o informatizada

simultáneamente (Figura 3).

Figura 2.- Grado de satisfacción en número de casos según el tipo de información recibida.

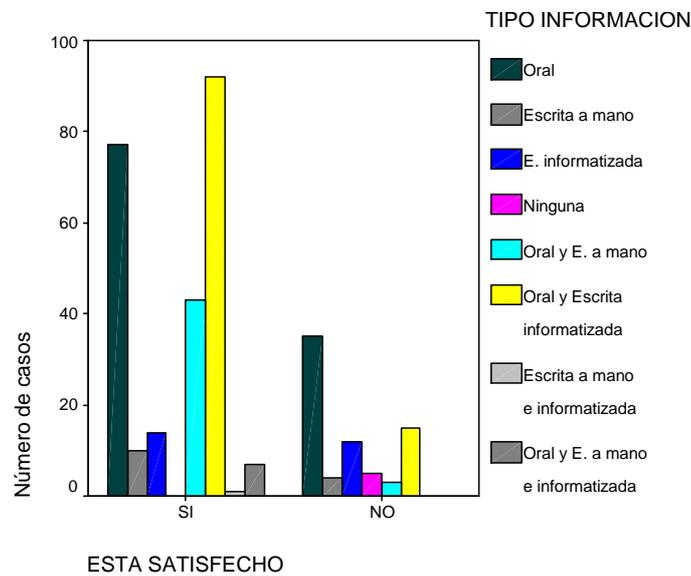


Figura 3.- Grado de satisfacción (%) desglosado por tipo de información.



De la misma forma, el grado de satisfacción manifestado disminuye en el caso de tratamientos crónicos (75,2%) frente a los que no lo son (80,4%) y cuando la información la da el médico general (73,9%) frente al especialista (87,9%), aunque las diferencias no son estadísticamente significativas.

DISCUSIÓN

Primeramente, hemos observado una alta satisfacción con la información recibida en la consulta médica (76,7%), al igual que sucede con otros trabajos de calidad en la atención sanitaria⁴.

Es importante destacar como mejora el grado de satisfacción del paciente el hecho de que la información escrita que se le ha facilitado se refuerce con la oral, hecho que está en consonancia con otros estudios⁴⁻⁵. Además, cuando la información es únicamente escrita informatizada, observamos que, casi en la mitad de los casos (46,2%), los encuestados no están satisfechos.

Hemos detectado un significativo aumento tanto del conocimiento como de la satisfacción con el tratamiento cuando la información la proporciona el médico especialista, frente al médico general y al personal de enfermería. Esto podría ser debido a la presión ejercida por la masificación de las consultas, que provocaría que el médico general no pueda atender al paciente el tiempo suficiente para explicar el tratamiento. Además, el paciente acude al especialista para ser tratado de patologías más graves y lo hace con menor frecuencia, lo que podría suponer que ponga mayor interés en conocer todos los aspectos del tratamiento.

CONCLUSIONES

- El 76,7% de los pacientes declararon estar satisfechos con la información recibida en la consulta médica.
- El paciente está más satisfecho cuando la información que recibe es oral apoyada de escrita y además cuando se la proporciona el especialista.
- El grado de satisfacción disminuye en el caso de tratamientos crónicos frente a los que no lo son.

BIBLIOGRAFIA

1. WHO. Adherence to long-term therapies. Evidence for action. Geneva:World Health Organization; 2004.
 2. Basterra M. El cumplimiento terapéutico. *Pharmaceutical Care España* 1999; 1: 97-106.
 3. Shope JT. Medication compliance *Pediatr Clin North Am* 1981; 28: 5-21.
 4. Martín-Fernández J, del Cura-González MJ, Gómez-Gascón T, Fernández-López E, Pajares-Carabjal G, Moreno-Jiménez B. Satisfacción del paciente con la relación con su médico de familia: un estudio con el Patient-Doctor Relationship Questionnaire. *Aten Primaria* 2010;42(4):196–205.
 5. Jiménez Herrera, LG. Información que las personas recibieron sobre los medicamentos durante la consulta médica ambulatoria de la Seguridad Social. *Fármacos* 2005; 18: 1-2.
-