



INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA DE LA UGC FARMACIA DEL H.U. TORRECÁRDENAS

A través de la realización de las encuestas de satisfacción se pretende poner en valor la atención centrada en la persona entendida como el valor nuclear de la asistencia. Reconocer el derecho de las personas a que se respete su voluntad, proporcionándoles la información y formación adecuada a través de una comunicación empática, cuidando la confidencialidad y la intimidad e incorporando a familiares y allegados siempre que las personas lo decidan.

1. Objetivo de las encuestas de satisfacción

Facilitar una herramienta de comunicación a los pacientes. Estas encuestas serán analizadas, y si procede se plantearán e implementarán acciones de mejora orientadas a una mejor atención a los pacientes.

2. Metodología utilizada

- Cualquier miembro de la UGC Farmacia puede comunicar a los cargos intermedios de la Unidad las iniciativas, en el ámbito de la atención a los pacientes externos en consultas de Farmacia, que considere apropiadas.
- Los pacientes, a través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción (Anexo I) y/ o comunicación verbal, pueden comunicar a los profesionales sus inquietudes y /o sugerencias de mejora.
- Las iniciativas se valorarán a nivel interno previo paso a su implementación.

3. Evaluación y acciones de mejora

Tras analizar la información recibida durante el año 2021 y 2022, los principales ítems sobre los que hemos detectado necesidades de mejora son los siguientes,



a) Empoderamiento de los pacientes a través de la comunicación y facilitación de recursos.

Actuaciones:

- Implementación y actualización periódica de información en redes sociales: información sobre la Unidad, sobre el uso seguro de medicamentos, seguridad del paciente, promoción de la salud. Por ello, en la página web de Farmacia se ha incluido la siguiente información:

Información corporativa de la Unidad, descripción de la misión, visión, valores, así como de las diferentes áreas que las conforman, equipo humano, datos de contacto, cartera de Servicios, carta de derechos y deberes, información de interés para la ciudadanía y profesionales (promoción de la salud), noticias en prensa...

b) Los pacientes nos demandan más recursos y acciones para facilitar el acceso a los tratamientos.

Actuaciones:

- Se facilita el acto único: atención en consulta y cita, atención en consultas de otras Unidades (M. Interna, Nefrología...) y en Farmacia el mismo día.
- Se ha implementado un programa de Telefarmacia para facilitar la accesibilidad de los tratamientos a pacientes con problemas de movilidad, problemas sociales, problemas físicos y/o sensoriales, mayores, etc...

c) Los pacientes nos demandan una mayor flexibilidad horaria, consultas más confortables y una mejor gestión de las citas.

Actuaciones:

- Se ha abierto por la tarde, de 16h-19:30h, una segunda consulta, y se ha mejorado la confortabilidad de la atención a los pacientes (mobiliario, luminaria, pintura, equipamiento,...).



- La Dirección del centro ha autorizado la implantación de un turnómetro de citación digital previa solicitud del mismo por la UGC de Farmacia.

d) Los pacientes nos demandan información sobre sus patologías y sustratamientos.

Actuaciones:

- Hemos implantado un programa de actividades con asociaciones de pacientes (el 19/10/2022 está programada una reunión con la asociación de lupus y enfermedades autoinmune de Almería, y están programadas para el último trimestre del 2022 y el siguiente semestre varias sesiones en centros escolares (colegio La Salle de Almería).

4. Anexo I. Encuestas de satisfacción de la UGC Farmacia (ver págs. 4 y 5).

En Almería a 10 de octubre de 2021

Fdo: José Antonio Morales Molina

Responsable de Calidad

UGC Farmacia. HU Torrecárdenas

12.- ¿De forma global, la valoración que da al servicio recibido es?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13.- Si desea opinar o realizar alguna observación o comentario sobre algún aspecto no recogido anteriormente, puede hacerlo a continuación (utilice el espacio reservado):

Desde la UGC de Farmacia le agradecemos su colaboración.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UGC DE FARMACIA



El interés de esta encuesta se centra fundamentalmente en conocer la opinión que usted tiene en cuanto a la atención prestada por los profesionales que le han atendido y la asistencia general recibida en nuestra Unidad con la finalidad de mejorar nuestra unidad para adaptarnos a sus necesidades. La encuesta es **ANÓNIMA** y de carácter voluntario. Agradecemos su colaboración.

Le pedimos su cooperación para mantener nuestro Hospital Libre de Humo.

Fecha de cumplimentación del cuestionario:/...../.....

La persona que contesta el cuestionario es:

Hombre	<input type="checkbox"/>	Mujer	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------

La edad, en años, de la persona que contesta es:

Menor de 30 años	<input type="checkbox"/>	Entre 46 a 65 años	<input type="checkbox"/>
Entre 30 a 45 años	<input type="checkbox"/>	Mayor 65 años	<input type="checkbox"/>

Rogamos conteste de la forma que considere más apropiada a las siguientes preguntas, valorando 1 como nada adecuado y 10 como muy adecuado.

1.- En general ¿se ha sentido tratado con respeto, amabilidad...?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.- ¿Cómo valoraría la actitud o disposición de los profesionales que le han atendido?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3.- Las consulta donde le han atendido, ¿le ha resultado cómoda (espacio, mobiliario,temperatura...)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.- ¿Cómo calificaría usted la limpieza?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5.- La información recibida durante su estancia en la Unidad de Farmacia le ha parecido...

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.- ¿La Unidad de Farmacia responde a lo que usted esperaba?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.- Si ha tenido alguna duda ¿los profesionales que lo han atendido han mostrado interés en ayudarle?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8.- ¿Le ha resultado fácil identificar a los diferentes profesionales que le han atendido (por sus tarjetas identificativas)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9.- ¿Le ha resultado fácil localizar o acceder al Servicio, Consultas externas, aseos, salidas...?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10.- ¿Considera que ha sido respetada su Intimidad y Privacidad durante su atención en la consulta de Farmacia?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11: ¿Considera que se ha conservado la confidencialidad a la hora de darle la información sobre su estado de salud?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----