

Introducción

El farmacéutico sitúa a los pacientes en el foco de su actividad, posicionándose como uno de sus referentes en salud, innovando constantemente para mejorar el servicio que ofrece a los pacientes. El programa RUMBO^{*}, tiene como objetivo mejorar tanto el servicio que ofrece la farmacia comunitaria (FC) como la experiencia que viven los pacientes en ella. Como punto de partida, en RUMBO se ha evaluado **la experiencia que el paciente vive en cada una de las FCs participantes**.

Objetivo

Evaluar la experiencia que la FC ofrece¹ al paciente a través de 8 momentos identificados que experimenta en la misma, así como el grado de satisfacción y la probabilidad de recomendación de la farmacia por parte del paciente.

Material y métodos

Tras identificar momentos y aspectos clave en las FCs, se realizaron 66.469 encuestas para evaluar la experiencia del paciente en las mismas

1) Momentos identificados

Se identificaron mediante focus groups con farmacéuticos los siguientes momentos que experimenta el paciente en la farmacia:

Entrada / Espera / Necesidad / Asistencia Sanitaria / Alternativas de compra / Compra / Servicios / Seguimiento.
(Descritos a pie de gráfica en el apartado de resultados).

2) Aspectos valorados por el paciente como relevantes²

Se establecieron previamente mediante focus groups con farmacéuticos y pacientes, una serie de elementos en la FC y actitudes por parte del farmacéutico, identificados como "aspectos relevantes" para los pacientes

Análisis de datos: Hoja de cálculo Microsoft Excel y programa de análisis estadístico SPSS

3) Indicadores

Se evaluaron a través de las 66.469 encuestas realizadas en 626 FCs, los siguientes indicadores:

☐ Cumplimiento de aspectos valorados como relevantes para el paciente en cada momento²

Calculado mediante el promedio de la presencia (cumplimiento) de todos los aspectos relevantes para cada uno de los 8 momentos que un paciente vive, expresado en porcentaje (escala de 0 a 100).

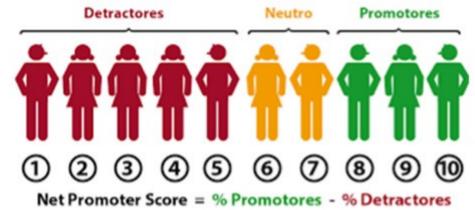
☐ Indicador de satisfacción global percibida³

Calculado mediante la puntuación de una pregunta única y general sobre una escala de 0 a 10.

☐ Probabilidad de recomendación de la FC por el paciente (Net Promoter Score NPS)⁴

Calculado mediante la puntuación de una pregunta única y general sobre una escala de 0 a 10, y expresado en porcentaje de probabilidad de recomendación (escala de -100 a +100), según la siguiente clasificación (abajo) y fórmula (infografía a la derecha):

- Puntuaciones ≥ 9 : promotores
- Puntuaciones 7-8: neutros
- Puntuaciones ≤ 6 : detractores



Resultados

La media global de cumplimiento de los aspectos valorados como relevantes en los 8 momentos de la visita de un paciente fue del **75%**

La satisfacción global percibida por el paciente en la FC fue de **9,3/10**

La probabilidad de que una FC sea recomendada por sus pacientes fue del **80%**

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE CUMPLIMIENTO DE ELEMENTOS RELEVANTES PARA CADA MOMENTO



Conclusiones

- Se observaron diferencias notables en la experiencia que viven los pacientes en función del momento.
- Los **momentos clave con niveles más altos de cumplimiento** de aspectos relevantes para el paciente fueron la **espera (85%), necesidad (84%) y asistencia sanitaria (84%)**.
- Los **momentos clave con niveles más bajos de cumplimiento** fueron la **compra (69%), la entrada (61%) y el seguimiento (57%)**, por lo que si cubrimos en mayor grado las expectativas del paciente en estos momentos, podríamos mejorar la percepción, valoración y la experiencia global del paciente en la FC.

* RUMBO es un proyecto creado por Sandoz y Lukkap e implementado en Farmacias Comunitarias.

1. Hacia la excelencia en Experiencia de Cliente. El informe sobre la madurez de la Experiencia de cliente en España. BCG (The Boston Consulting group y Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de cliente (2015).

2. What elements of the patient-pharmacist relationship are associated with patient satisfaction? Suliman A AlGhurair, Scot H Simpson, Lisa M Guirguis. Patient Prefer Adherence. 2012; 6: 663-676.

3. Patient satisfaction with pharmaceutical care delivery in community pharmacies. Rosemin Kassam, John B Collins, Jonathan Berkowitz. Patient Prefer Adherence. 2012; 6: 337-348

4. https://es.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter_Score