

## 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.

## Objetivo

**Priorizar las acciones a implementar para mejorar la experiencia de pacientes en FC**, centrándonos en los aspectos más importantes para el paciente y que menos se encuentran actualmente.

## Material y métodos

Se pasaron 66.469 encuestas al paciente en 626 FCs incorporando variables identificadoras del perfil, datos sociodemográficos, variables circunstanciales y cumplimiento de aspectos identificados como relevantes para el paciente.

### 1) Indicador de cumplimiento

Antes de la realización de las encuestas:

- Se identificaron 8 momentos clave que vive el paciente en la FC (Entrada / Espera / Necesidad / Asistencia Sanitaria / Alternativas / Compra / Servicios / Seguimiento)
- 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 (enumerados en el apartado de resultados).

#### □ Evaluación de aspectos valorados por el paciente como relevantes<sup>1</sup>:

Mediante las encuestas se evaluó por parte de los pacientes, la presencia o no de estos aspectos valorados como relevantes. ([indicador de cumplimiento](#))

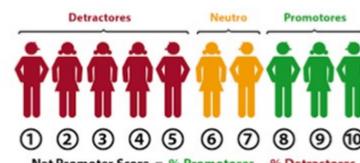
Análisis de datos: Hoja de cálculo Microsoft Excel y programa de análisis estadístico SPSS

Se cruzaron los [datos de importancia para el paciente \(A\)](#) con los de [cumplimiento de los elementos identificados como relevantes \(B\)](#). De esta forma pudimos construir un ranking donde se detalla qué aspectos relevantes de la experiencia hay que priorizar:

### 2) Indicador de importancia

Para establecer la importancia para el paciente de los aspectos, se tuvo en cuenta el indicador NPS (Net Promoter Score NPS)<sup>2</sup> o Probabilidad de recomendación de la FC por el paciente, 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):

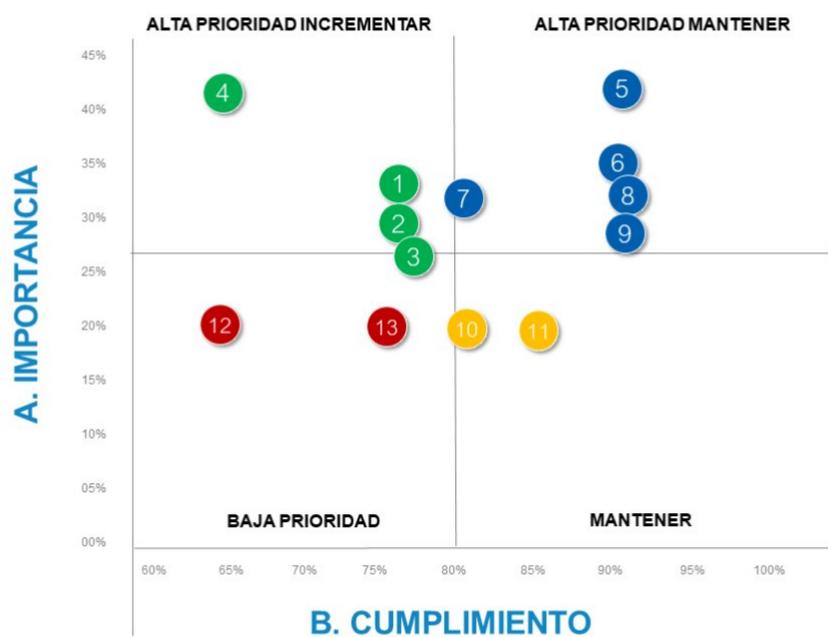
- Puntuaciones  $\geq 9$ : promotores
- Puntuaciones 7-8: neutros
- Puntuaciones  $\leq 6$ : detractores



#### □ Evaluación de la importancia para el paciente

- Se realiza mediante inferencia, realizando en primer lugar una división de los encuestados entre los que si encuentran un aspecto relevante en la FC y los que no lo encuentran
- Para cada grupo, se calcula el NPS con respecto a cada aspecto. Los aspectos con mayores diferencias en el indicador de NPS son los que se consideran de mayor importancia para el paciente.

## Resultados



### ASPECTOS RELEVANTES MÁS IMPORTANTES PARA EL PACIENTE†

- Interesarnos en si ha habido mejoras con el tratamiento
- Explicamos cómo el servicio va a mejorar su salud
- Mostrar interés en conocerle más allá de su patología
- Confirmar que no tiene ninguna duda antes de irse
- Hacerle una señal nada más entrar
- Hacer preguntas concretas para entender su necesidad
- Ofrecerle un servicio relacionado con su necesidad
- Dar explicaciones que sea capaz de entender
- Demostrar que somos expertos en lo que hablamos
- Explicar cómo comenzar el tratamiento o uso del producto
- Indagar hasta asegurar que no nos falta nada por conocer
- Explicarle al paciente cómo puede contactar con nosotros
- Ayudarle a aprender algo que no sabía antes de venir

† Los elementos mostrados son los más importantes para el paciente y no están listados por orden de importancia

## Conclusiones

- Existen 4 aspectos que son clave para el paciente y que encuentra con menos frecuencia en su visita a la FC. Por tanto deberíamos centrar los esfuerzos de forma prioritaria en conseguir que el paciente encuentre con mayor frecuencia estos aspectos y mejore así su experiencia.
- Existen 5 aspectos clave para el paciente que ya encuentra de forma habitual en la FC. Debido a su importancia y elevado grado de cumplimiento habrá que trabajar también de forma prioritaria para mantener el nivel ya conseguido.
- Existen 2 aspectos menos clave para el paciente, pero que actualmente ya los encuentran con una alta frecuencia en la FC, por lo que se propone mantener el nivel actual de foco y trabajo sin grandes modificaciones.
- Existen 2 aspectos menos clave para el paciente, que actualmente apenas los encuentra el paciente en la FC y que debido al nivel de importancia detectada, no se recomienda priorizar acciones adicionales para mejorarlos.

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

1. 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.

2. [https://es.wikipedia.org/wiki/Net\\_Promoter\\_Score](https://es.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter_Score)