

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 relevantes¹:

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

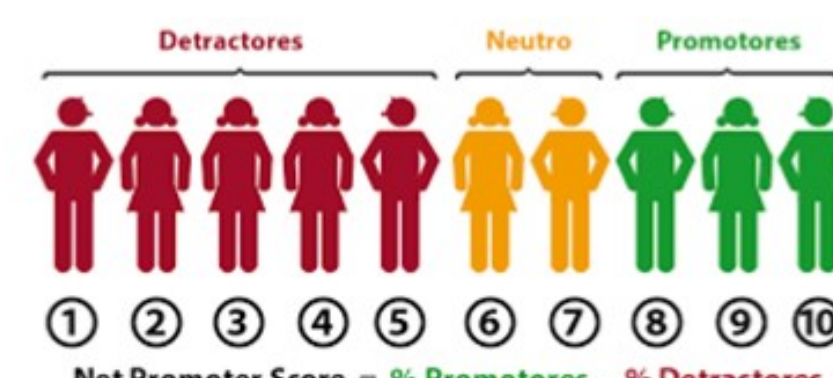
Análisis de datos: Hoja de cálculo Microsoft Excel y programa de análisis estadístico SPSS

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)² 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):

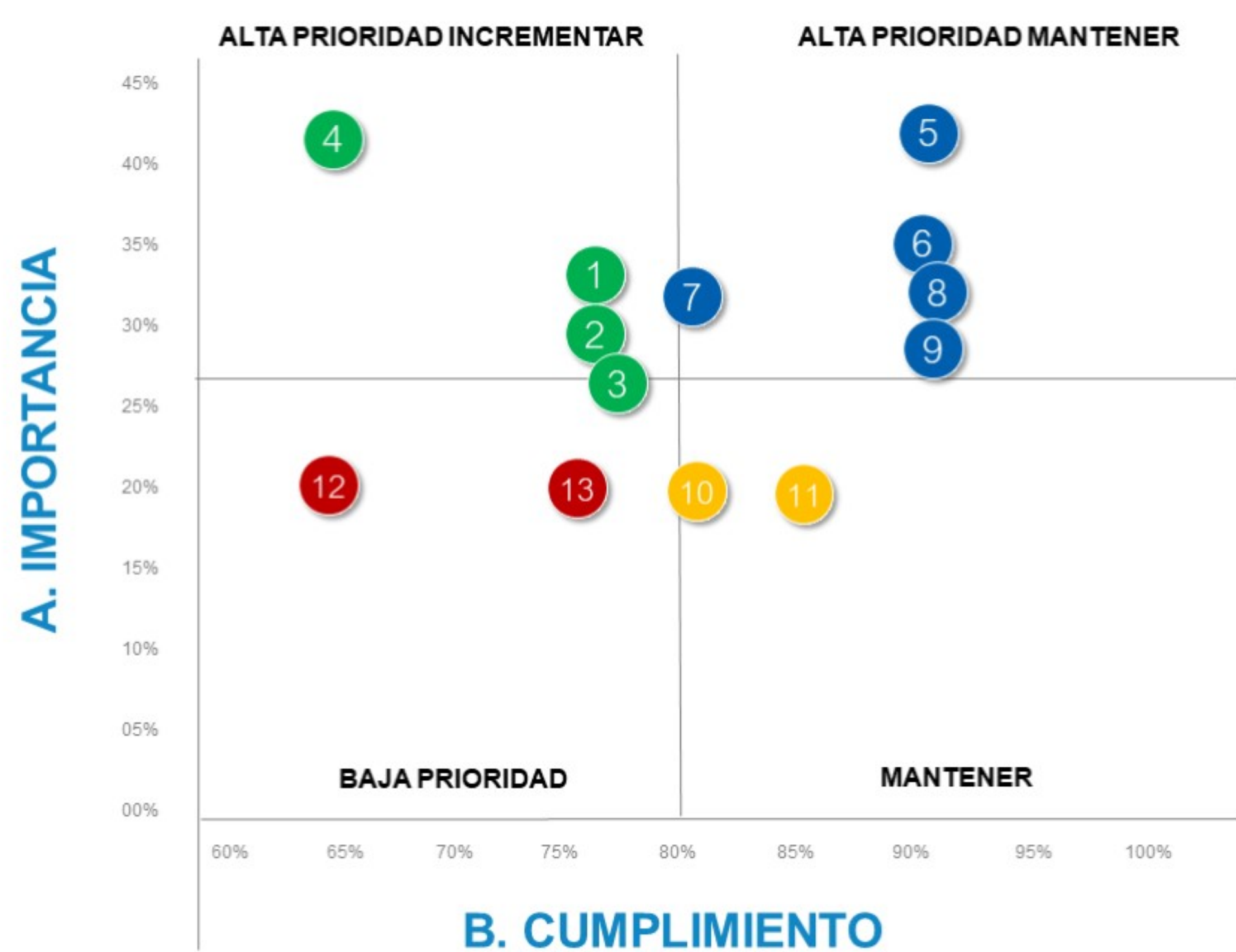
- Puntuaciones ≥ 9: promotores
- Puntuaciones 7-8: neutros
- Puntuaciones ≤ 6: detractores



□ 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†

- 1 Interesarnos en si ha habido mejoras con el tratamiento
- 2 Explicamos cómo el servicio va a mejorar su salud
- 3 Mostrar interés en conocerle más allá de su patología
- 4 Confirmar que no tiene ninguna duda antes de irse
- 5 Hacerle una señal nada más entrar
- 6 Hacer preguntas concretas para entender su necesidad
- 7 Ofrecerle un servicio relacionado con su necesidad
- 8 Dar explicaciones que sea capaz de entender
- 9 Demostrar que somos expertos en lo que hablamos
- 10 Explicar cómo comenzar el tratamiento o uso del producto
- 11 Indagar hasta asegurar que no nos falta nada por conocer
- 12 Explicarle al paciente cómo puede contactar con nosotros
- 13 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