



*Comprometidos
Contigo*

CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015





CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

*Comprometidos
Contigo*

Resultados de la 1ª Encuesta de Satisfacción de socios con la SEFH 2015

13 noviembre 2015

Ana Acuña Vega
anaacunavega84@gmail.com



Objetivos y estado de situación

El objetivo central del proyecto es **conocer la percepción de satisfacción general de los socios respecto al servicio que la SEFH les presta**

Para la consecución de este objetivo general se plantean como objetivos específicos:

- 1** Aplicar un instrumento idóneo de medición por **vía telefónica** a una muestra representativa de socios de la SEFH.
- 2** **Analizar la información obtenida para captar la percepción del socio** respecto a los aspectos relevantes (satisfacción general, grupos de trabajo, formación, tesis doctoral, asesoría, difusión de conocimientos y atención al socio).
- 3** **Analizar las percepciones y opiniones** que los socios tienen acerca del **servicio prestado**.
- 4** **Elaborar un Informe final** que describa los principales resultados concernientes al grado de satisfacción de los socios.
- 5** **Proponer acciones de mejora** en la atención a los socios/as de la SEFH.

Todo ello bajo un abordaje amplio incluyendo aspectos relativos a :





Estructura del cuestionario

El cuestionario se estructuró en 3 bloques y 43 preguntas (42 precodificadas + 1 abierta)

Bloque 1

Satisfacción general/
fidelización

2 preguntas

1. ¿Cuál es su satisfacción general con la SEFH?
2. ¿Recomendaría a otro compañero profesional que se asociara a la SEFH?

Bloque 2

Nivel de satisfacción por
procesos

41 preguntas

Proceso 1
Informar y facilitar
participación

6 preguntas

Proceso 2
Transmitir conocimiento

23 preguntas

Proceso 3
Generar conocimiento

2 preguntas

Proceso 4
Atender al socio

7 preguntas

Bloque 3

Opinión/ comentarios

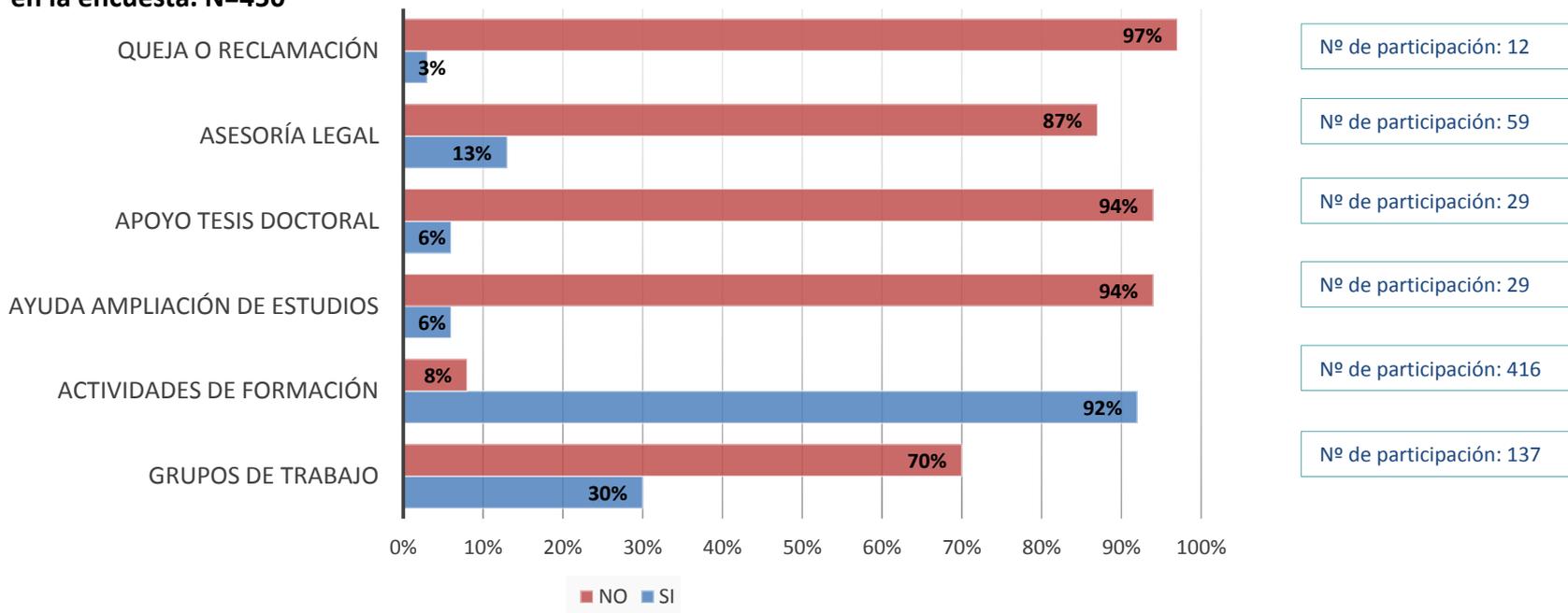
Desearía añadir alguna opinión o comentario acerca de sus expectativas respecto a la sociedad.



Resultados de participación

Se realizaron llamadas a 569 socios, de los cuales 66 rechazaron realizar la encuesta, 43 no respondieron al menos a 5 llamadas realizadas en diferentes días intercalando tardes y mañanas y, por último, 10 socios no realizaron la encuesta por otros motivos.

Gráfico: Participación de los socios encuestados en los servicios prestados por la SEFH evaluados en la encuesta. N=450





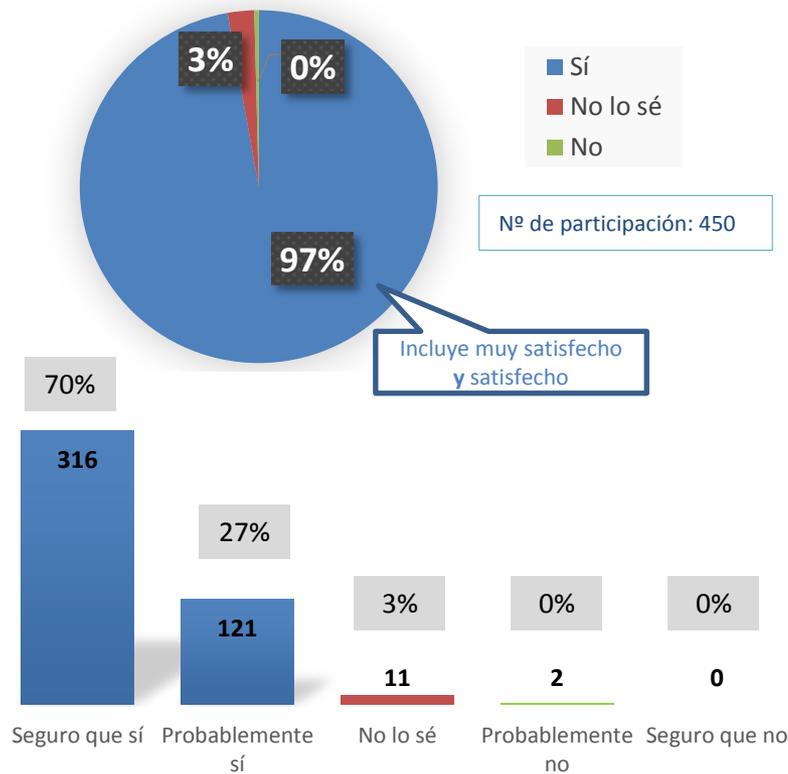
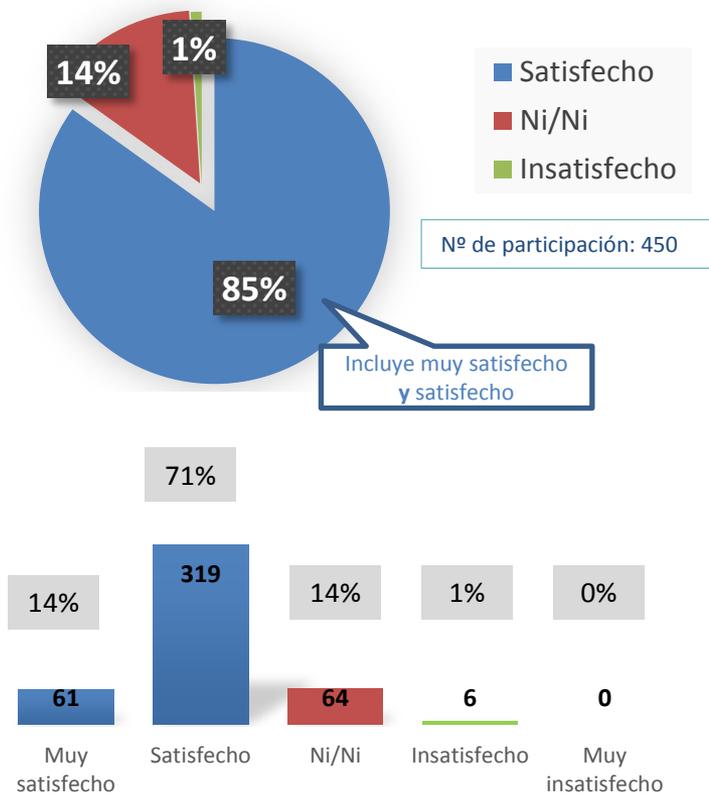
Bloque 1: Satisfacción general / fidelización

Pregunta 1: ¿Cuál es su satisfacción general con la SEFH?

El 85% de los encuestados indica estar satisfechos con la sociedad y sólo un 1% manifestó encontrarse insatisfecho

Pregunta 2: ¿Recomendaría a otro compañero profesional que se asociase a la SEFH?

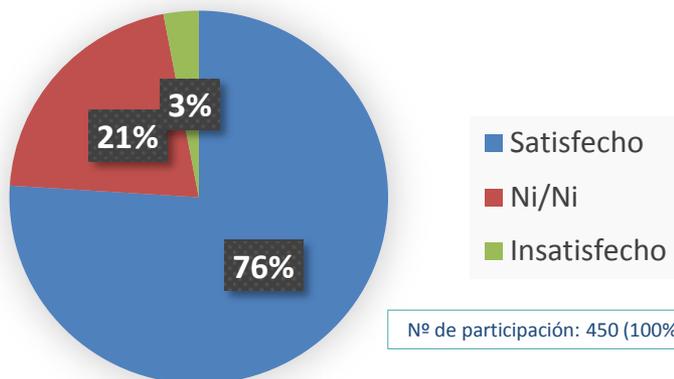
Un 97,1% sí lo recomendaría y sólo un 0,4% no recomendaría a otro compañero que se asocia a la SEFH





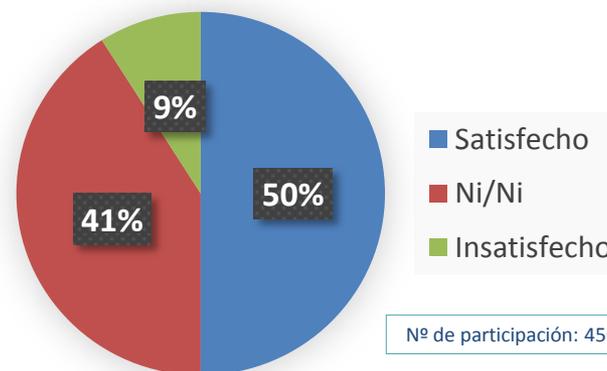
Bloque 2: Nivel de satisfacción por procesos. Informar y participar

Pregunta 3: ¿Cuál es su satisfacción con la información recibida sobre los servicios y actividades ofrecidas por la SEFH?



Nº de participación: 450 (100%)

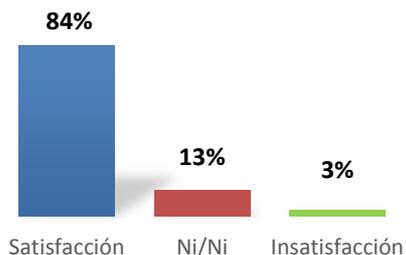
Pregunta 4: ¿Cuál es su satisfacción sobre las posibilidades de participación en grupos de trabajo?



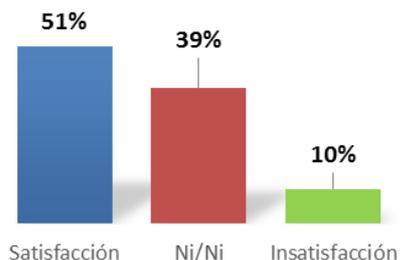
Nº de participación: 450 (100%)

Satisfacción con grupos de trabajo. N= 137 socios (30%)

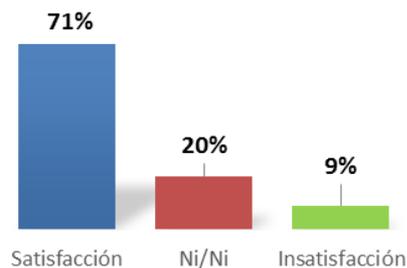
Pregunta 5: ¿Está usted satisfecho con la facilidad para participar en grupos de trabajo?



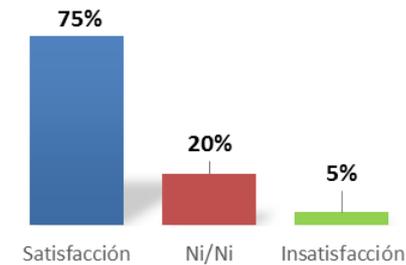
Pregunta 6: ¿Cuál es su satisfacción con el apoyo recibido por parte de la sociedad?



Pregunta 7: ¿Cuál es su satisfacción con los resultados obtenidos con su participación en grupos de trabajo?



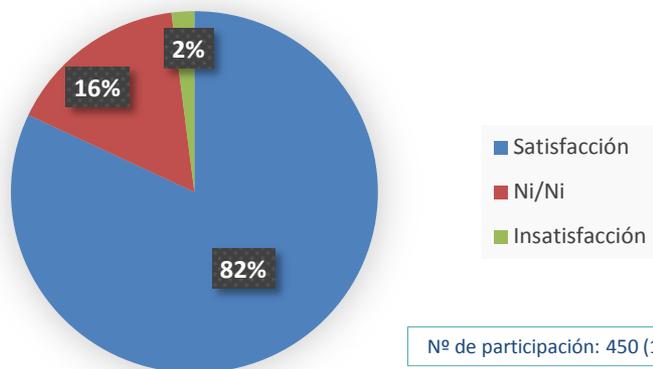
Pregunta 8: ¿Cómo valora su nivel de satisfacción con la participación en grupos de trabajo en general?



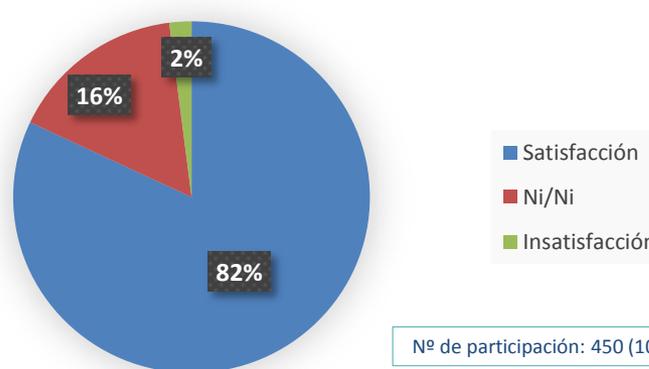


Bloque 2: Nivel de satisfacción por procesos. Transmitir conocimiento: Formar

Pregunta 10: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al contenido del plan de formación que ofrece la sociedad?

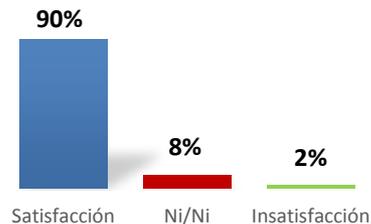


Pregunta 19: ¿Cómo valora su nivel de satisfacción en general con el servicio de formación prestado por la sociedad?

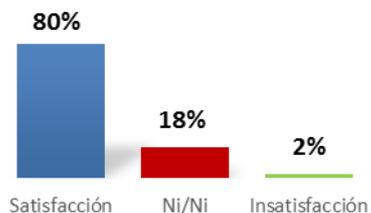


Satisfacción con actividades de formación. N= 416 socios (92%)

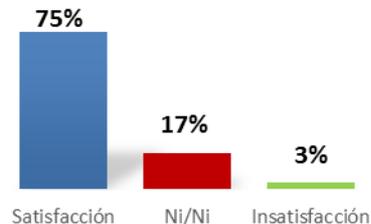
Pregunta 12: ¿Cuál es su satisfacción con la **accesibilidad a estas actividades de formación**?



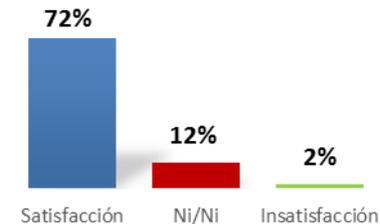
Pregunta 13: ¿Y con respecto a la **calidad y metodología docente**?



Pregunta 14: ¿Cuál es su satisfacción con la **plataforma de formación online**?



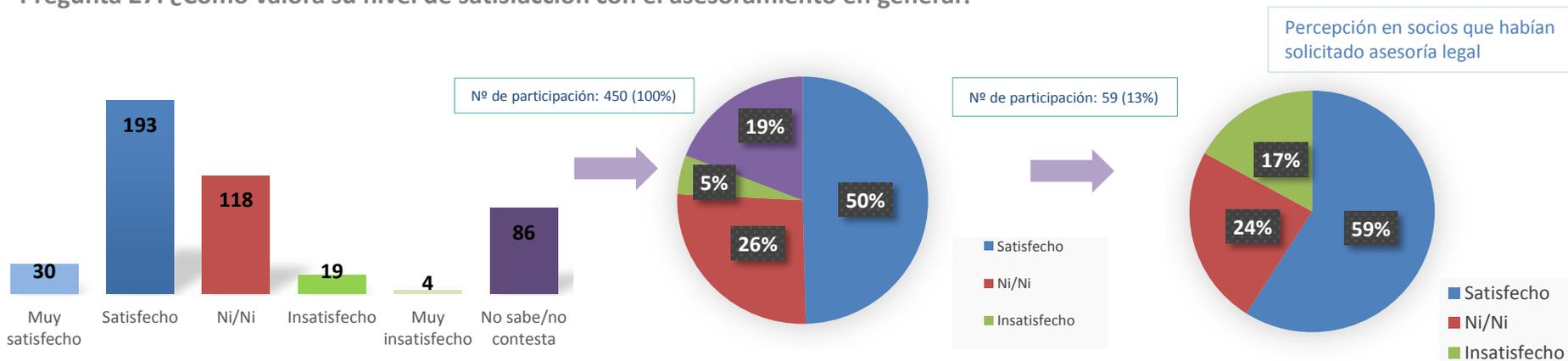
Pregunta 15: ¿Y con **las infraestructuras de cursos presenciales**?





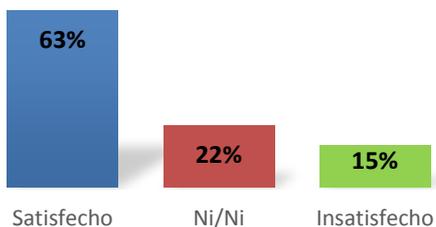
Bloque 2: Nivel de satisfacción por procesos. Transmitir conocimiento: Asesorar

Pregunta 27: ¿Cómo valora su nivel de satisfacción con el asesoramiento en general?

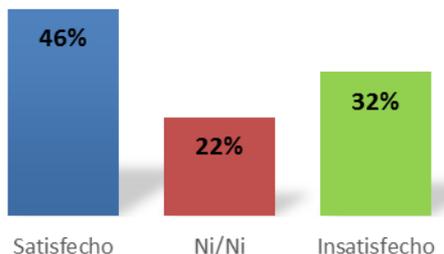


Satisfacción con el servicio de asesoría. N= 59 socios (13%)

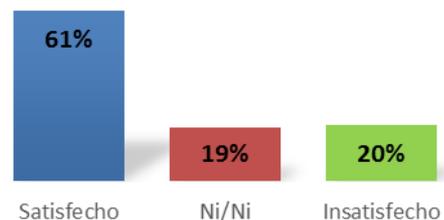
Pregunta 23: ¿Cuál es su satisfacción con la facilidad de acceso a la sociedad en estos casos?



Pregunta 24: ¿Cuál es su satisfacción con el tiempo de respuesta?



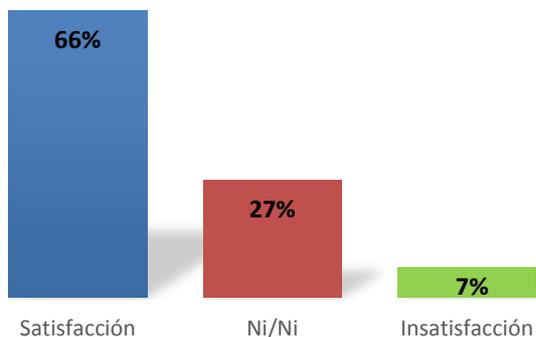
Pregunta 25: ¿Y con la calidad de la asesoría?



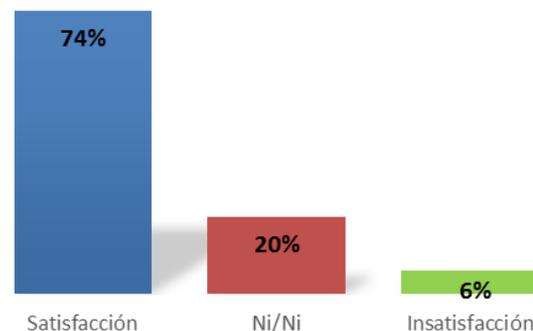


Bloque 2: Nivel de satisfacción por procesos. Transmitir conocimiento: Difundir. N=450 (100%)

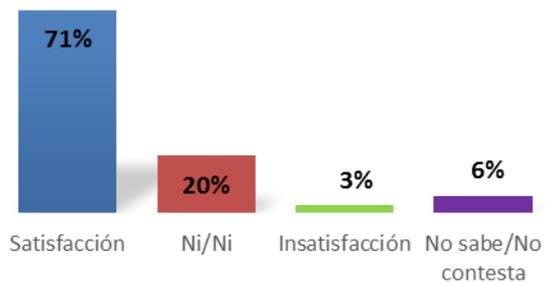
Pregunta 28: ¿Cuál es su satisfacción con la calidad del contenido de la revista Farmacia Hospitalaria?



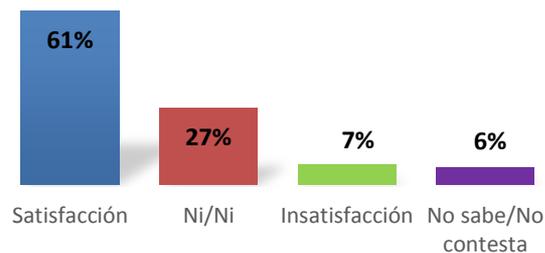
Pregunta 32: ¿Cuál es su satisfacción con la facilidad en la utilización de la web de la sociedad?



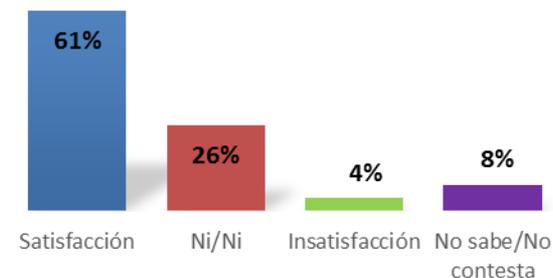
Pregunta 29: ¿Cómo valora su satisfacción con la planificación de actividades de los congresos de la SEFH?



Pregunta 30: ¿Y con la calidad del contenido de los congresos de la sociedad?



Pregunta 31: ¿Cuál es su satisfacción con la selección de ponentes?





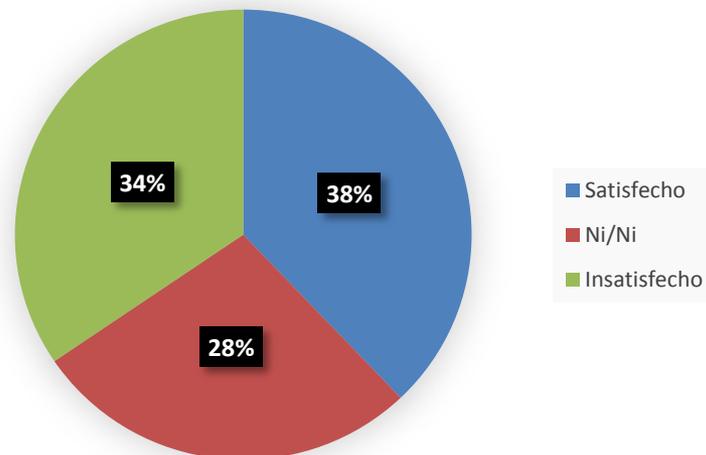
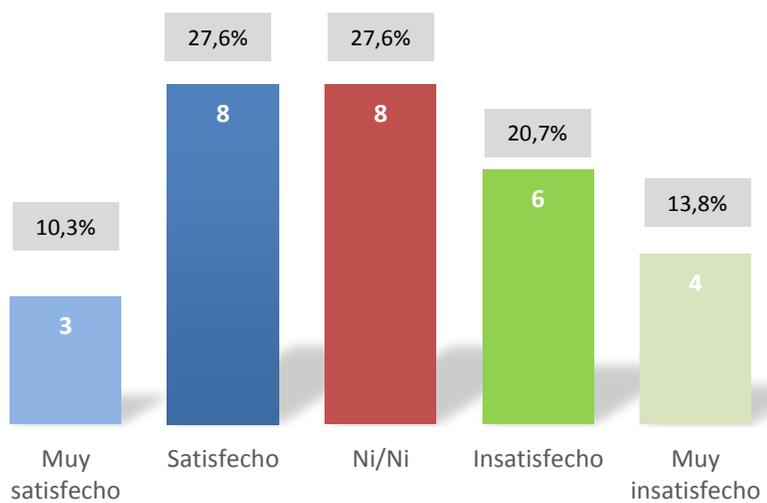
Bloque 2: Nivel de satisfacción por procesos. Generar conocimiento

Pregunta 21: ¿Cuál es su satisfacción con el apoyo recibido por parte de la sociedad (referente a tutoría, dirección, convenio...)?

El **37,9%** de los socios estaban satisfechos con el apoyo recibido. **Es destacable el alto porcentaje de socios que manifestaron estar insatisfechos, un 34,5%.**

Nº de participación: 29 (6%)

Proceso con muy baja participación



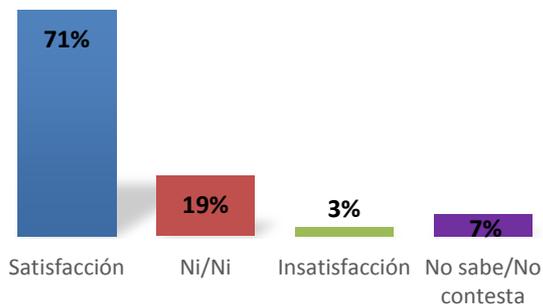


Bloque 2: Nivel de satisfacción por procesos. Atender al socio. N=450 (100%)

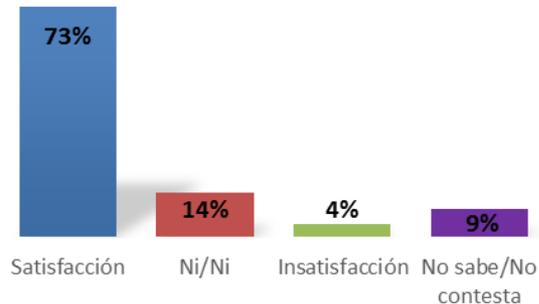
Pregunta 42: ¿Cómo valora su nivel de satisfacción con la atención al socio por parte de la sociedad?



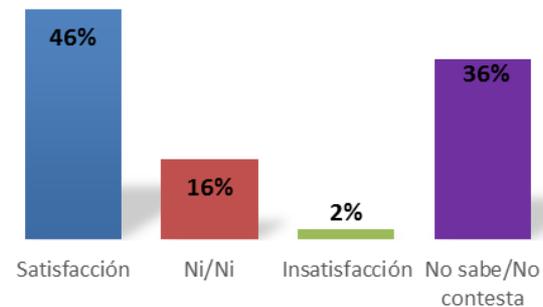
Pregunta 36: ¿Cuál es su satisfacción con la facilidad de contacto con la sociedad?



Pregunta 37: ¿Y con la atención recibida en sus contactos con la sociedad?



Pregunta 38: ¿Cuál es su satisfacción con el acceso a la base de datos de socio?





Bloque 3: sugerencia acerca de sus expectativas respecto a la sociedad. Procesos realizados por la SEFH

Nº Socios	GRUPOS DE TRABAJO
5	Potenciar grupos de trabajo (participación)
4	Grupos de trabajo más accesibles
2	Grupos de trabajo más difusión contenidos
2	Actualizar web de grupos de trabajo
2	Eliminar grupos de trabajo que no funcionan (agrupar)
	FORMACIÓN
9	Dar más tiempo para cursos/ avisar de su final / varias ediciones
5	Formación continuada más práctica (más clínica)
2	Más plataformas virtuales para no tener que desplazarse
1	Formación continuada más clínica
	REVISTA
12	Mejorar calidad de la revista (alcanzar factor de impacto)
	CONGRESOS
2	Colgar videos de congresos
1	Bajar el precio de congresos
	WEB
15	Mejorar la web (hacerla más intuitiva)
7	Actualizar la web
6	Actualizar base de datos de socios (Añadir del puesto de trabajo. Para saber quién es el jefe)
1	Web de residentes más activa
	ATENCIÓN AL SOCIO
2	Disminuir tiempo de respuesta en secretaría
1	Mayor preocupación por solucionar problemas informáticos



Bloque 3: sugerencia acerca de sus expectativas respecto a la sociedad. Análisis de necesidades

Nº de socios	ASESORIAS
35	Asesoría laboral/salidas en el extranjero/ bolsas de trabajo/ oposiciones/ hacer cv
28	asesoría legal
11	Asesoría a formación de residentes (red de rotaciones, facilitar rotaciones externas, rotaciones extranjero)
4	Asesoría metodología científica (estadística, traducción, registro de la propiedad intelectual)
3	Asesoría en gestión de procesos de calidad
3	Asesoría farmacotecnia
3	Asesoría productos sanitarios
3	Asesoría a doctorado/posgrado
Nº de socios	Otros servicios
18	Mayor búsqueda de empleo/ portal de empleo más activo/ potenciar más plazas / potenciar el empleo
13	Tener más en cuenta a hospitales de menor volumen de pacientes
11	Luchar más por nuestros intereses (contra el intrusismo laboral, centros socio-sanitarios, troncalidad)
10	Más accesos gratuitos/ acceso a guías clínicas/ más recursos para la práctica diaria/ los hospitales menor volumen no se pueden permitir Micromedex
8	Más publicidad, darse a conocer, presente en congresos científicos
7	Generar conocimiento(Propias líneas de investigación, hacer propias guías clínicas)
6	Ayuda económica para ir a congresos para parados o cursos
6	Base de datos de la listasefh
5	Compartir información útil de otros hospitales



Bloque 3: sugerencia acerca de sus expectativas respecto a la sociedad. Quejas

Nº socios	GRUPOS DE TRABAJO
15	Grupos de trabajo cerrados (no se sabe cómo acceder)
4	Grupos de trabajo no difunden
3	Grupos de trabajo desactualizados y parados
2	Intentan acceder al grupo de trabajo y no les responden
Nº socios	FORMACIÓN
8	Formación no práctica (muy árida) no es útil
8	Cursos duran poco tiempo muy estrictos
5	Problemas con cursos. Curso farmacoeconomía
4	Cursos presenciales siempre en Madrid
2	Cursos avalados por la SEFH de laboratorios con acceso restringido
Nº socios	CONGRESO
15	Elección de ponentes no por conocimientos, desconocimiento de forma de elección, siempre los mismos
4	Se solapan las actividades
4	Un congreso anual no da para calidad
3	Congresos cada vez más flojos, menos científicos
Nº socios	EMPLEO
16	Pocas ofertas de empleo/ plazas dadas
9	Intrusismo profesional (tanto becarios como privados)
3	No tiene sentido formar residentes si hay tanto paro
1	Problemas en centros penitenciarios
1	En la bolsa de Extremadura no consideran los cursos SEFH

Nº socios	TESIS
3	Problema con el programa de tesis
Nº socios	REVISTA
5	Revista en papel
3	Revisores de la revista muy exigentes
Nº socios	WEB
25	Web residente poco útil, mal enfocada, desactualizada
21	Difícil buscar contenidos en la web
14	web desactualizada
11(2)	Descarga de certificados lenta (primer autor de congreso)
7	Problemas con la clave/ no entra por la clave
2	Lista de contacto desactualizada
Nº socios	GENERAL
8	SEFH centrada en hospitales muy especializados y públicos
7	Poca defensa en la troncalidad
5	Excesiva información/filtrar por temas
3	(Cobro lo mismo residentes, becarios y adjuntos (cobro parte proporcional del primer año) primer año gratuito
1	Falta visibilidad en medios
1	Publicaciones avaladas por la sefh no publicadas en la web
1	Poca información doble especialidad

ASPECTOS POSITIVOS

- **Alto nivel de satisfacción general con la Sociedad**, un 85 % apoyado por un índice de fidelización del 97,1 %.
- **El servicio de formación es valorado con un índice del 82 %** de satisfacción tanto a nivel general como respecto del Plan de formación, apoyado por un 90 % en cuanto a la accesibilidad.
- **La satisfacción con la WEB como mecanismo de comunicación es de un 74 %** con un 6 % de insatisfacción.
- **La satisfacción con la transmisión de conocimiento en general se sitúa en un 80 %** con solo un 1 % de insatisfacción.
- **La atención al socio muestra un 78 % de satisfacción** con un 3 % de insatisfacción, refrendado con un 71 % en cuanto a facilidad de contacto y un 73 % con la atención recibida en el contacto directo.

POSIBILIDADES DE NUEVOS SERVICIOS

- Asesoramiento en desarrollo profesional y empleabilidad.
- Equilibrar la representación de los diferentes tipos de áreas sanitarias (Hospitales públicos, hospitales privados, Centros socio-sanitarios, Penitenciarías...) en los procesos de la SEFH.
- Potenciar formación específica: tesis doctoral y BPS.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

-Las **posibilidades de participación en grupos de trabajo** generan un 50% de satisfacción con una insatisfacción del 9 %.

-El **apoyo a las tesis doctorales** aparece como una oportunidad de mejora al detectarse una satisfacción del 38 % frente a una insatisfacción del 35%.

-El nivel de satisfacción con el **asesoramiento prestado como muestra** un nivel del 49,6 %, con un índice de NS/NC del 19,1 % y una insatisfacción del 5,1 %.

-Si bien la transmisión de conocimiento muestra un alto nivel de satisfacción, se detectan oportunidades en cuanto a:

- **La revista** tiene un 66 % de satisfacción, presenta un 7 % de insatisfacción, detectándose 12 sugerencias relacionadas con el **Factor de impacto**.
- El nivel de satisfacción en planificación **del congreso** que si bien muestra un nivel del 71 %, **la calidad y selección de ponentes** se sitúa en un 61 % en ambos casos.
- Más allá de la consideración de la **WEB** como un mecanismo satisfactorio, se detectan un número significativo de sugerencias y quejas (110) relacionadas con la actualización de los contenidos y mejora de la utilización, destacando el acceso a la base de datos con un 36 % de no sabe no contesta



CONGRESO NACIONAL
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA
HOSPITALARIA

VALENCIA, DEL 10 AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2015

*Comprometidos
Contigo*

Resultados de la 1ª Encuesta de Satisfacción de socios con la SEFH 2015

13 noviembre 2015

Ana Acuña Vega
anaacunavega84@gmail.com