



Construcción de un Cuestionario para Determinar Satisfacción de Pacientes Frente a la Utilización de Medicamentos por Nombre Genérico en Argentina

Mercedes C. SALAMANO *¹, Valeria PALCHIK¹, María L. TRAVERSO¹,
Carina A. BOTTA¹, Marisel A. COLAUTTI¹ & Nélide B. PERONA²

¹ *Área Farmacia Asistencial. Departamento Farmacia. Facultad de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas. Universidad Nacional de Rosario (UNR). Suipacha 531, Rosario. Argentina.*

² *Escuela de Ciencia Política-Cátedra Fundamentos Técnicos Investigación Social. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Universidad Nacional de Rosario (UNR), Riobamba 250 bis, Rosario. Argentina*

RESUMEN. El objetivo del trabajo consiste en construir un cuestionario capaz de determinar y comparar el nivel de satisfacción de los pacientes de distintos subsectores del sistema de salud en la utilización de medicamentos por nombre genérico en Argentina (UMNG). Se rescatan cuestionarios validados, se proponen ítems/dimensiones, determinando validez de contenido-aspecto, factibilidad con pruebas piloto, Mann-Whitney para validar, Mantel-Haenszel Chi-Square para probar hipótesis y Análisis Factorial con rotación Varimax para establecer dimensiones. La aplicación se realiza en 800 pacientes de subsectores Obras Sociales y Privado. Se obtiene un instrumento, inicialmente validado, con 15 preguntas que califican satisfacción, incorporadas en 3 dimensiones: Relaciones Personales, Eficacia y Económica. La comparación de los niveles de satisfacción entre subsectores muestra mayor diferencia en 5 ítems de la primer dimensión, con énfasis en la información, comunicación, y comportamiento interpersonal y en 3 ítems de las dimensiones restantes. La población con Obra Social está más satisfecha con la UMNG que aquella con cobertura privada.

SUMMARY. "Development of a Questionnaire to Assess Patient's Satisfaction with the Use of Medicines by Generic Name in Argentina". The aim of this study is to develop a questionnaire for assessing and comparing level of patient's satisfaction with the use of medicines by generic name in Argentina, in patients of different healthcare subsystems. The process involves bibliographic research for validated questionnaires, selection of items/dimensions, aspect and content validity, feasibility. Two pilot tests for feasibility, Mann Whitney for validation, Mantel-Haenszel Chi-Square to probe the hypothesis and Factorial analysis with Varimax rotation to determine dimensions. Application in 800 patients of two healthcare subsystems. The result is a questionnaire, initially validated, with 15 items to assess satisfaction, grouped in 3 dimensions: Personal Relationships, Efficacy and Economic. The comparison of level of satisfaction between subsystems shows more differences in 5 items of the first dimension, with emphasis in information, communication and interpersonal behavior, and in 3 items of the other dimensions. The questionnaire is able to show the difference between patients of subsystems. Patients of the health insurance subsystem are more satisfied with the use of medicines by generic name than those from the private subsystem.

PALABRAS CLAVE: Cuestionario, Medicamentos, Medicamentos genéricos, Satisfacción del paciente, Uso de medicamentos.

KEY WORDS: Questionnaire, Drugs, Generic drugs, Patient satisfaction, Drug utilization.

*Autor a quien dirigir la correspondencia. *E-mail:* msalamano@hotmail.com