

Evaluación de los productos y Servicios de Información del CEDIMED en Villa Clara

Evaluation of information products and services of CEDIMED in Villa Clara province

MSc. Manuel Osvaldo Machado Rivero,^I Dra. C. María Pinto Molina,^{II}
Dr. C. Abdel Bermúdez del Sol,^{III} Dr. C. Ramón Alberto Manso,^I Lic. Marilyn
Lorenzo^I

^I Centro de Documentación e Información Científico-Técnica. Universidad Central
"Marta Abreu" de Las Villas. Cuba.

^{II} Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Granada. España.

^{III} Centro de Estudios, Documentación e Información de Medicamentos. Universidad
de Ciencias Médicas "Dr. Zerafín Ruiz de Zarate Ruiz". Cuba.

RESUMEN

Introducción: los servicios de información sobre medicamentos tienen un conocido positivo impacto sobre la farmacoterapéutica y la calidad de vida de los pacientes, sin embargo, en el territorio nacional no se ha realizado una evaluación que permita diagnosticar la situación de los mismos desde una perspectiva integral.

Objetivo: evaluar el Servicio de Información de Medicamentos del Centro de Estudios, Documentación e Información de Medicamentos en Villa Clara, así como los productos de información elaborados por esta organización.

Métodos: se lleva a cabo la evaluación de los productos y servicios de información del centro, aplicando subvariables e indicadores propuestos en el Modelo Integral para Auditarse Entidades Cubanas de Información y por la literatura especializada sobre Servicios de Información de Medicamentos. Fueron analizadas 3 subvariables: Servicio de Información de Medicamentos, Usuarios y Productos de Información, incluyendo estas un total de 9 indicadores. Los cuestionarios elaborados, así como la evaluación de la idoneidad de los productos de información se ejecutaron mediante el método Delphi. Se encuestó a 247 usuarios para conocer su grado de satisfacción con el servicio de información de medicamentos.

Resultados: seis indicadores (66,66 %) fueron evaluados de Excelente, mientras que los tres restantes recibieron calificación de Bien, Regular y Mal

respectivamente. Los resultados menos satisfactorios correspondieron a los indicadores Tiempo de respuesta a las consultas y Enfoque hacia los usuarios/clients.

Conclusiones: se determinó la existencia de un alto grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Información sobre Medicamentos desarrollado en el centro. La evaluación general de los servicios y productos de información desarrollados por la organización evaluada resultó ser de Bien.

Palabras clave: evaluación, Servicio de Información de Medicamentos, Información de Medicamentos.

ABSTRACT

Introduction: information services on drugs have a well-known positive impact on the drug therapy and on the quality of life of patients. However, there has not been an assessment made in the national territory, which allows diagnosing their situation from a comprehensive perspective.

Objective: to evaluate the drug information service of the Center of Drug Study, Documentation and Information located in Villa Clara province, as well as the information products prepared by this organization.

Methods: the information products and services of the Centers were evaluated by applying suggested subvariables and indicators in the Integral Model for Auditing Cuban Information Centers and by the specialized literature on drug information services. Three subvariables were analyzed: information service on drugs, users and information products including 9 indicators. The prepared questionnaires and the evaluation of the suitability of information products were performed through the Delphi method. Two hundred and forty seven users were surveyed to find out the level of satisfaction with the drug information service.

Results: six indicators (66.66%) were rated as excellent whereas the remaining three classified into Good, Regular and Bad, respectively. The least satisfactory results went to the indicators called time for responding to consultations and Approach to users/clients.

Conclusions: it was possible to determine a high level of satisfaction by users with the drug information service of the center. The general evaluation of information services and products of the organization was good.

Keywords: evaluation, drug information service, drug information.

INTRODUCCIÓN

En 1998 se creó oficialmente el Centro de Estudios, Documentación e Información de Medicamentos (CEDIMED) en Villa Clara. Esta entidad desde sus inicios posee como objetivo fundamental brindar información sobre medicamentos, ya sea de forma activa o pasiva. Es responsable de brindar información científica actualizada a distintos usuarios mediante su Servicio de Información sobre Medicamentos (SIM).¹⁻³ Sin embargo, no existe una evaluación que diagnostique la situación actual de dicho servicio, con hincapié en el rol de la información como recurso, así como

los conocimientos y habilidades desarrollados por el capital humano para su gestión.

MÉTODOS

Se analizó la variable Productos y Servicios de Información propuesta por Villardefrancos,⁴ la cual fue dividida en 3 subvariables a propuesta de los autores en Servicio de Información de Medicamentos (SIM), Usuarios y Productos de Información. Mediante el método Delphi^{5,6} se conformó un panel de cinco expertos para la validación de instrumentos y el análisis de los productos de información.

SUBVARIABLE 1. USUARIOS

Indicador 1. Estudios de usuarios

Se evaluó este indicador con puntuaciones de 0, 3 y 5 puntos, para las cuales los autores propusieron los criterios de medida siguientes:

- 5 puntos: sí se han realizado estudios sobre los usuarios potenciales y reales del SIM con una frecuencia inferior a 5 años.
- 3 punto: sí se han realizado estudios sobre los usuarios del SIM con una frecuencia superior a 5 años.
- 0 puntos: sí no se han realizado estudios de usuarios.

Indicador 2. Enfoque hacia los usuarios/clientes

Se empleó el análisis documental y la encuesta aplicada a los trabajadores del centro (anexo 1, pregunta 1). El enfoque hacia los clientes/usuarios se clasificó como Total, Parcial o No existente, clasificaciones que se hicieron corresponder con puntuaciones de 5, 3 y 0 puntos respectivamente. Se establecieron una serie de requisitos para clasificar el tipo de enfoque hacia el usuario/cliente existente dentro de la organización (tabla 1).

Tabla 1. Requisitos establecidos para clasificar el Enfoque hacia el cliente/usuario existente en la organización, así como la respectiva puntuación establecida para evaluar el indicador Enfoque hacia los usuarios/clientes

Tipo de Enfoque hacia el usuario/cliente	Requisitos para cada tipo de clasificación del Enfoque hacia el cliente/usuario	Evaluación (puntos)
Existe un enfoque total hacia el usuario/cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Se investigan y comprenden las necesidades y expectativas del usuario. • Los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades expectativas de los usuarios. Se comunican las necesidades expectativas de los usuarios a toda organización. • Se mide la satisfacción del usuario y actúa en función de los resultados obtenidos. • Se asegura un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas. 	5
Enfoque parcial hacia el usuario/cliente	Se cumplen solo algunas de las actividades para garantizar un enfoque hacia el usuario.	3

Indicador 3. Satisfacción de los usuarios con el SIM del CEDIMED

Se aplicó un cuestionario (anexo 2), el cual se conformó con preguntas cerradas. Se encuestó una muestra de usuarios del SIM que fue seleccionada aleatoriamente a partir de las consultas recibidas entre el 1ro. de enero de 2009 y el 30 de diciembre de 2012. Para evaluar este indicador se analizaron las opiniones de los encuestados respecto a:

1. Tiempo de respuesta.
2. Comprensión por parte de los usuarios de la respuesta ofrecida por el SIM a sus consultas.
3. Percepción del usuario de la Compleción de la respuesta dada a las consultas por parte de los especialistas del SIM.
4. Percepción del usuario sobre la utilidad de la respuesta ofrecida por el SIM a sus consultas.
5. Disposición del usuario a recomendar los servicios del SIM del CEDIMED.
6. Disposición del usuario a utilizar nuevamente los servicios del SIM. En función de dichos aspectos los autores elaboraron criterios de medida para otorgar una puntuación en una escala de 0 a 5 puntos:
 - 5 puntos: si el 95 % o más de los usuarios marcan la primera opción de respuesta en las interrogantes 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del cuestionario. En el caso de la interrogante 2 se acepta la segunda opción de respuesta.

- 4 puntos: sí un porcentaje igual o superior al 90 % e inferior al 94,99 % marcan la primera opción de respuesta en las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 7. En el caso de las interrogantes 2 y 5 se acepta que marquen la segunda opción.

- 3 puntos: sí un porcentaje igual o superior al 80 % e inferior al 89,99 % marcan la primera opción a las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 7. Se acepta la segunda respuesta para las interrogantes 2, 3, 4 y 5.

- 2 puntos: sí un porcentaje menor al 79,99 % y superior o igual al 70 % marca la primera opción en las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 7. Se acepta la segunda respuesta para las interrogantes 2, 3, 4 y 5.

- 1 punto: sí un porcentaje inferior al 69,99 % y superior o igual al 50 % marca la primera opción en las preguntas 2, 3, 4, 5, 6 y 7. Se acepta la segunda respuesta para las interrogantes 2, 3, 4 y 5.

- 0 puntos: sí más del 60 % de los encuestados marca la tercera opción en el caso de las preguntas 3 y 5, o la segunda alternativa para las interrogantes 6 y 7.

SUBVARIABLE 2. PRODUCTOS DE INFORMACIÓN

Indicador 1. Idoneidad de los productos

Un panel de expertos estudió muestras de los productos informativos elaborados por el CEDIMED, emitieron su criterio sobre la pertinencia de dichos materiales para con un SIM. Para los boletines u otra clase de publicación periódica, los ejemplares enviados a los expertos fueron escogidos de manera aleatoria utilizando el método de tómbola.¹ Cada experto emitió su criterio empleando una escala de valoración cualitativa, la que se transformó a valores cuantitativos para facilitar la tabulación de los resultados:

Escala Cualitativa	Escala cuantitativa (puntos)
Idóneo	5
Medianamente idóneo	3
No idóneo	0

Recibidas las opiniones de cada evaluador, se calculó la media de los resultados para cada tipo de producto, estableciéndose los criterios siguientes:

- 1) Idóneo si el valor de la media es igual o superior a 4,3 unidades.
- 2) Medianamente idóneo si el valor de la media oscila entre 3 y 4,3 unidades.
- 3) No idóneo si el valor de la media es inferior a 3 puntos.

Para emitir la evaluación final, se tuvieron en cuenta distintos criterios propuestos por los autores, establecidos a partir del porcentaje de productos considerados como idóneos:

- 5 puntos: sí el 90 % o más de los productos son considerados idóneos y ninguno como no idóneo.

- 4 puntos: sí entre el 75 % y el 89,99 % de los productos son considerados idóneos y ninguno como no idóneo.
- 3 puntos: sí entre el 60 % y el 74,99 % de los productos son considerados idóneos y solo uno como no idóneo.
- 2 puntos: sí entre el 30 % y el 59,99 % de los productos son considerados idóneos.
- 1 punto: sí menos del 29,99 % de los productos son considerados idóneos, en el caso de no existir ninguno catalogado como idóneo, al menos el 30 % de los productos deben ser evaluados como medianamente idóneos.
- 0 puntos: ningún producto es considerado como idóneo y más del 30 % de estos reciben la condición de no idóneos.

Indicador 2. Motivación para mejorar los productos y servicios

Se aplicó una encuesta elaborada por la OMS⁷ donde solo se emplearon los resultados de las subvariables de Compromiso con la productividad, Involucración en el cambio y Estímulo de la excelencia. Las respuestas a las preguntas se compararon con una tabla que proporciona el propio instrumento. Cada coincidencia entre las respuestas y la tabla recibió el valor de 1 punto, mientras que las no coincidencias se puntuaron como 0. Se calculó la sumatoria de los resultados de las preguntas asignadas, determinándose la media de estos, la cual oscilará de igual forma entre 0 y 5 puntos.

La motivación de los trabajadores fue clasificada como Muy Favorable, Favorable, Medianamente Favorable, Desfavorable, Totalmente Desfavorable. Con tal fin se establecieron rangos de valores en función de la media (Med) de las respuestas ofrecidas por los encuestados, los que se correspondieron con una puntuación de 1 a 5 puntos para evaluar el presente indicador (tabla 2).

Tabla 2. Rangos de valor de la media de las respuestas, clasificación de la motivación y puntuaciones correspondientes para evaluar el indicador Motivación para mejorar los productos y servicios

Rangos establecidos para las medias de las respuestas	Clasificación de la motivación	Puntuación (puntos)
4,6 puntos ≤ Med ≤ 5 puntos	Motivación muy favorable	5
3,6 puntos ≤ Med < 4,6 puntos	Motivación favorable	4
2,6 puntos ≤ Med < 3,6 puntos	Motivación medianamente favorable	3
1,6 puntos ≤ Med < 2,6 puntos	Motivación desfavorable	2
0 puntos ≤ Med < 1,6 puntos	Motivación totalmente desfavorable	1

SUBVARIABLE 3. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

Indicador 1. Porcentaje de consultas respondidas por el SIM

Se calculó el porcentaje de consultas respondidas (% CR) por el SIM desde 1999 hasta el 31 de diciembre de 2012.

Forma de Cálculo:

$$\% \text{ CR} = (\text{TCRs} / \text{TCf}) \times 100 \%$$

Donde:

% CR: Porcentaje de consultas respondidas

TCf: Total de consultas formuladas

TCRs: Total de consultas respondidas

Los autores propusieron rangos de valores para el porcentaje de consultas respondidas, en base a lo cual se estableció la evaluación empleando una escala de 1 a 5 puntos:

Rangos establecidos para el % CR	Puntuación (puntos)
% CR ≥ 98 %	5
90 % ≤ % CR < 98 %	4
75 % ≤ % CR < 89,99 %	3
60 % ≤ % CR < 74,99 %	2
60 % > % CR	1

Indicador 2. Tiempo de respuesta

Los autores proponen clasificar la rapidez con la que se emite la respuesta, atendiendo a los intervalos de tiempo 1 h, 24 h, 48 h, 72 h, 7 días y a tiempo pactado (puede ser superior a siete días).

Fuente de Información: Registro de consultas 1999-2012.

Se calculó el porcentaje de consultas que fueron respondidas en cada uno de los intervalos de tiempo antes mencionados.

Forma de Cálculo:

$$\% (t) = \text{TCr}(t) / \text{TCRs} \times 100 \%$$

Donde:

% (t): Porcentaje de respuestas emitidas en el intervalo de tiempo t.

TCR (t): Total de consultas respondidas en el intervalo de tiempo t.

TCRs: Total de consultas respondidas por el servicio.

Una vez calculado el % (t) para cada uno de los intervalos, se comparó este con los criterios de medida propuestos por los autores:

- 5 puntos: sí el 80 % o más de las consultas son respondidas en las primeras 48 h tras su recepción y el resto dentro de las 72 h.
- 4 puntos: sí entre el 70 % y el 79,99 % de las consultas son respondidas en las primeras 48 h tras su recepción, no más de un 20 % dentro de las 72 h y el resto en menos de 7 días.
- 3 puntos: sí entre el 60 % y el 69,99 % de las consultas son respondidas en las primeras 48 h tras su recepción, no más de un 20 % dentro de las 72 h y el resto en no más de 7 días.
- 2 puntos: sí entre el 30 % y el 50 % de las consultas son respondidas dentro de las 72 h tras su recepción.
- 1 punto: sí menos del 30 % de las consultas son respondidas dentro de las 72 h tras su recepción.

Indicador 3. Acciones para el control y mejora de la calidad en el SIM

Se empleó la entrevista como herramienta para la recopilación de la información (v. anexo 1, preguntas 2 a la 4). Los criterios de medida son:

- 5 puntos: sí están establecidos y se ejecutan acciones para el control de la calidad del SIM.
- 3 puntos: sí están establecidos y no se ejecutan los mecanismos para el control de la calidad del SIM.
- 0 puntos: sí no están establecidas acciones para el control de la calidad del SIM

Se realizó una selección aleatoria de 50 consultas, en las que se evaluó aspectos como:

- el correcto y completo llenado de todos los datos establecidos para la consulta.
- la redacción de la respuesta, analizando si la misma fue completa, pertinente, las fuentes de información utilizadas para elaborarla.

Indicador 4. Infraestructura para la prestación del servicio

Se observaron aspectos relacionados con la accesibilidad al servicio, la iluminación y ventilación del local, el mobiliario y la documentación utilizados, tópicos que son tratados en la literatura consultada al hacer referencia sobre la infraestructura de un SIM. Se establecieron aspectos a tener en cuenta en este indicador, así como los criterios para evaluar los mismos (tabla 3).

Tabla 3. Aspectos y criterios a medir en el indicador Infraestructura para la prestación del servicio

Aspectos	Criterios
Accesibilidad	a) El local es de fácil acceso por los usuarios que deseen realizar sus consultas de manera personal. No existen barreras arquitectónicas que limiten a personas con discapacidades.
	b) Existe al menos una línea telefónica destinada a la prestación del servicio.
	c) Existe una cuenta de correo destinada a la prestación del servicio.
	d) El usuario tiene la posibilidad de acceder al servicio a través de un sitio Web.
Mobiliario	e) El mobiliario destinado al servicio resulta adecuado, existe un puesto de trabajo para tal función, donde se dispone de una mesa, sillas para el usuario y el especialista que lo atiende, así como un archivo para organizar y almacenar la documentación que genera el servicio. El mobiliario está ubicado en una posición donde se garantiza la privacidad de la conversación usuario-especialista.
Iluminación	f) La iluminación del local es adecuada.
Ventilación	g) La ventilación es adecuada, ya sea por fuentes naturales o a través de equipos de climatización
Documentación	h) Existe una documentación definida para almacenar todos los datos que son requeridos para recepcionar una consulta y emitir la respuesta a esta.

EVALUACIÓN FINAL DE LA VARIABLE

La evaluación final estuvo dada por la media de las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los indicadores estudiados (MI), expresándose de manera cualitativa y se emplean las categorías de Excelente, Muy Bien, Bien, Regular y Mal. Para determinar cuál de estas categorías asignar, fue empleada la escala de conversión siguiente:

Rango de valores de la media de las puntuaciones de los indicadores (MI)	Evaluación cualitativa a asignar
$MI \geq 4,8$	Excelente
$4,4 \leq MI < 4,8$	Muy Bien
$4,0 \leq MI < 4,4$	Bien
$3,0 \leq MI < 4,0$	Regular
$3,0 \leq MI$	Mal

RESULTADOS

Se escogió un panel de cinco expertos a partir de un universo conformado por 19 profesionales de las Ciencias Farmacéuticas, a cada uno de los cuales se les envió un documento que le comunica el objetivo de la investigación, se le solicita su cooperación y la respuesta a un pequeño cuestionario con el que se evaluó su grado de conocimiento y experiencia sobre el funcionamiento de un SIM. Del total de

expertos potenciales, 17 aceptaron colaborar y respondieron al formulario que se les envió por correo electrónico. Las respuestas fueron tabuladas según lo planteado por el método *Delphi*. Se determinó el Coeficiente de Competencia (K), encontrándose que 4 tuvieron valores de K altos, 5 medios y 6 bajos. Finalmente el panel de expertos se conformó con 4 profesionales que mostraron un K alto y el de mayor K entre los 5 de valores medios.

SUBVARIABLE 1. USUARIOS

Indicador 1. Estudio de usuarios

Existen dos investigaciones en las que se estudiaron los usuarios del CEDIMED, ambas desarrolladas en un período inferior a los cinco años con anterioridad a la fecha de este estudio. Evaluación del Indicador: 5 puntos.

Indicador 2. Enfoque hacia los usuarios/clientes

El 100 % de los encuestados consideró que los objetivos del CEDIMED están estrechamente relacionados con las necesidades y expectativas de los usuarios. La totalidad de los profesionales consultados reportaron que siempre se trabaja en función de lograr un equilibrio entre satisfacer al usuario y al resto de las partes.

El 100 % consideró que si se realizan investigaciones para indagar sobre las necesidades y expectativas del usuario, igualmente indicaron no conocer de evaluaciones realizadas para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios y productos del CEDIMED. Evaluación del indicador: 3 puntos.

Indicador 3. Satisfacción de los usuarios con el SIM del CEDIMED

El universo estuvo conformado por 369 usuarios que accedieron al SIM y que recibieron su respuesta a través de correo electrónico, ya que esta constituyó la principal vía que prefirieron los usuarios en ese período para recibir la información solicitada. Tras la normalización ejecutada para evitar duplicidad de registros se obtuvo una muestra de 272 usuarios. La encuesta enviada fue respondida por 247 (90,08 %), cifra cercana a los porcentajes de respuesta que se han alcanzado en otros estudios.⁸⁻¹⁰

El 13,36 % de los usuarios manifestaron haber recibido la respuesta antes del tiempo pactado y 214 (86,64 %) en el plazo acordado. Por otra parte, el 97,97 % reveló haber comprendido con claridad la información transmitida.

El 100 % manifestó no haber necesitado consultar otras fuentes, considerando la respuesta como completa.

Un 93,52 % de los encuestados catalogó la respuesta ofrecida por el SIM como "Muy Útil", mientras que un 6,48 % la consideró como "Útil". El 100 % de los encuestados manifestó estar dispuesto a recomendar los servicios del SIM o a utilizarlos nuevamente de ser necesario.

Evaluación del Indicador: 5 puntos.

SUBVARIABLE 2. PRODUCTOS DE INFORMACIÓN

Indicador 1. Idoneidad de los productos elaborados por el CEDIME D

Se identificaron como productos del centro: Boletines de Información (elaborados trimestralmente y diseminados de manera electrónica, un menor número se distribuye impresos), Manual Básico para la Farmacoterapia de la Diabetes Mellitus, Sistema automatizado para el registro y control de las actividades del CEDIMED, Sitio Web del CEDIMED, Manual para el uso de anticoagulantes orales, *DuatFarmacia* (Sistema Automatizado para el Servicio de Información de Medicamentos) y el Método "ABERSOL" para el Seguimiento Farmacoterapéutico a pacientes con tratamiento farmacológico permanente.

Se contabilizaron un total de 91 boletines editados desde 1999 hasta 2009, seleccionando 10 del total existente, los que se les hicieron llegar al grupo de expertos en Ciencias Farmacéuticas. A este panel de árbitros también se le enviaron los resúmenes de las investigaciones en las cuales se habían desarrollado el resto de los productos. Los siete expertos respondieron calificando todos estos productos como Idóneos.

Evaluación del indicador: 5 puntos.

Indicador 2. Motivación de los trabajadores para mejorar los productos y servicios

Se apreció una buena motivación de los trabajadores para mejorar la calidad de los servicios y productos. Las medias de las respuestas en todos los casos superaron los 4 puntos.

El resultado más alto se observó en "Estímulo de la excelencia", una subvariable de la variable "Liderazgo". Esto denota la política de la dirección en la institución para impulsar a los trabajadores a la mejora continua de los resultados.

Evaluación del Indicador: 5 puntos.

SUBVARIABLE 3. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

Indicador 1. Porcentaje de consultas respondidas por el SIM

En el período analizado se recibieron 7 066 consultas y se responde el 98,54 %.

Evaluación del Indicador: 5 puntos.

Indicador 2. Tiempo de respuesta

El CEDIMED ha establecido los siguientes intervalos de tiempo para las respuestas: de inmediato, 24, 48 y 72 h, 7 días y sin límite de tiempo. Se determinó el porcentaje de respuestas emitidas en tales intervalos y son: 24,9 % (de inmediato), 15,31 % (24 h), 0,24 % (48 h), 0,45 % (72 h), 25,14 % (7 días) y 33,95 % (sin límite de tiempo). Los resultados cumplieron con lo establecido en el criterio de medida para la calificación de 2 puntos (40,9 % de las repuestas son emitidas dentro de las 72 h tras su recepción).

Evaluación del Indicador: 2 puntos.

Indicador 3. Acciones para el control y elevación de la calidad en el SIM

Todos los encuestados refirieron la existencia de actividades dirigidas a monitorear la calidad del SIM. En el CEDIMED el mecanismo de control establecido es la revisión interna de las respuestas archivadas.

La frecuencia de realización de este tipo de monitoreo resultó ser semestral, según lo reflejado por los encuestados (v. anexo 1 pregunta 4).

Por otra parte, en el 2009 el CEDIMED recibió una evaluación externa, en la cual fueron estudiadas ocho variables, de las que una recibió el calificativo de excelente, cuatro de bien y tres de regular.

Evaluación del Indicador: 5 puntos.

Indicador 4. Infraestructura para la prestación del servicio.

- **Accesibilidad:** para acceder al local del CEDIMED es necesario el uso de escaleras, lo que constituye una barrera arquitectónica para personas con discapacidades. Al estar ubicado dentro de una institución, el público se ve limitado a acceder personalmente.

Existe una cuenta de correo electrónico institucional y otra para cada uno de los especialistas. Todas se emplean en función del servicio de información. El CEDIMED posee dos líneas telefónicas, una con la función de atender a las necesidades del SIM. El centro cuenta con una página Web, aunque solo está disponible en la intranet de la organización macro.

- **Mobiliario:** se cuenta con un puesto de trabajo para cada trabajador, existen sillas para atender a los usuarios que acuden personalmente al servicio, un archivo para almacenar las consultas atendidas y respondidas por el centro. El puesto donde se atiende al usuario garantiza las condiciones de privacidad requeridas para el SIM.

El local está adecuadamente iluminado. La iluminación se garantiza fundamentalmente mediante luces fluorescentes.

- **Ventilación:** se consideró adecuada.
- **Documentación:** el servicio de información de medicamentos cuenta con un modelo para la recogida de los datos necesarios sobre cada una de las consultas que son solicitadas.

Evaluación del Indicador: 4 puntos.

DISCUSIÓN

Del total de indicadores, seis (66,66 %) fueron evaluados de Excelente, mientras que los tres restantes recibieron calificativos de Bien, Regular y Mal, respectivamente. Los resultados más bajos se observaron en los indicadores "Enfoque hacia los usuarios/clientes" y "Tiempo de respuestas a las consultas".

Desde la fundación del CEDIMED hasta el presente, el SIM ha atendido las demandas de información planteadas por los usuarios potenciales en función de los que se diseñó el servicio, fundamentalmente los profesionales sanitarios con especial destaque para los farmacéuticos.^{1-3,11-14} Este comportamiento es semejante al reportado por otros centros similares a nivel internacional.^{13,15,16}

Una mayor interrelación entre la red de farmacias comunitarias y el CEDIMED, permitiría satisfacer un importante número de necesidades de información de pacientes y familiares, que no son atendidas al no ser identificadas adecuadamente por los trabajadores de dicha red, además de que en la misma este servicio, en la mayoría de las unidades, se reduce a la simple localización de medicamentos en otras unidades.

En el enfoque hacia los usuarios/clientes, se consideró que la organización debe atender las necesidades de los usuarios internos, como es el caso de las necesidades de aprendizaje en el caso del procesamiento de la información. Por otra parte, la entidad debe establecer mecanismos de retroalimentación para con sus usuarios, es indispensable conocer las opiniones y expectativas que estos poseen sobre las ofertas de productos, servicios y la imagen proyectada por la organización.

El análisis del tiempo de respuesta constituye uno de los indicadores que con mayor frecuencia se emplean en el análisis de las actividades de los servicios de información sobre medicamentos.^{9,17} No debe establecerse un tiempo de respuesta sin un límite, como es el caso del denominado por el CEDIMED como "Sin límite de tiempo". Las necesidades de información sobre medicamentos son en muchos casos temporales, por lo que recibir la respuesta una vez que la necesidad haya envejecido o desaparecido, reduce la utilidad de la misma y por ende la satisfacción del usuario.

Se percibió una favorable motivación por parte de los trabajadores del CEDIMED para mejorar la calidad de los servicios y productos. La política de la dirección en la institución de impulsar a los trabajadores a la mejora continua de los resultados, el sistema de trabajo en equipo, la equidad en la distribución de las tareas y condiciones de trabajo, son factores impulsores en la motivación dentro de este colectivo laboral. Los resultados alcanzados fueron superiores a los reportados por la literatura para otras instituciones de salud cubanas.⁷

Referente a la infraestructura, la única dificultad se presenta con el acceso físicamente al centro, el cual requiere del tránsito a través de barreras arquitectónicas, además de que la propia localización del servicio dentro de la organización macro tampoco posibilita un libre flujo de personas que no pertenezcan a la institución.

El CEDIMED, aunque surge con el objetivo fundamental de brindar un servicio de información sobre medicamentos para satisfacer las necesidades que sobre ese tópico pueda presentar la población; se involucra intensamente en los procesos de formación académica y el desarrollo de investigaciones.^{1,18} Una tendencia que se ha venido manteniendo dentro de estas organizaciones a partir de la década de 1980.

De manera general existe una opinión muy satisfactoria por parte de los usuarios sobre el SIM que brinda esta entidad.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta sobre algunas cuestiones relacionadas con el procesamiento de la información y otras actividades desarrolladas dentro de la organización.

En el CEDIMED existe la aspiración de ser una organización de excelencia, en el ordenamiento y manejo de la información como recurso, lo que requiere de un reordenamiento de las funciones y del tratamiento de la información, con vistas a facilitar un mayor control y aprovechamiento de ésta en las diversas actividades consustanciales a la misión y objetivos estratégicos de la organización.

Por estas razones recabamos de usted la mayor colaboración para recopilar la información necesaria para el mejoramiento de la gestión de información en nuestra organización.

1. Marque con una X cuáles de las siguientes actividades se desarrollan en su centro:

Se investigan y comprenden las necesidades y expectativas que poseen los usuarios de los productos y servicios ofrecidos por el centro.

Los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Se comunican las necesidades y expectativas de los usuarios referentes a los productos y servicios ofrecidos por el centro a toda la organización.

Se evalúa la satisfacción del cliente con los productos y servicios, actuándose en función de los resultados obtenidos.

Se asegura un enfoque equilibrado entre satisfacer a los usuarios y a otras partes interesadas.

2. ¿Está establecido dentro del centro la realización de alguna actividad dirigida a monitorear la calidad del servicio de información de medicamentos? Marque con un X su respuesta.

Sí

No

3. En caso de haber seleccionado en la pregunta anterior la opción "Si", marque con una X la actividad o actividades que se desarrollan para monitorear la calidad del servicio de información de medicamentos.

Encuestas a los usuarios para conocer el grado de satisfacción de estos con el servicio.

Análisis de las respuestas a las consultas por parte de un grupo de expertos internos.

Análisis de las respuestas a las consultas por parte de un grupo de expertos externos.

Certificación de calidad a servicios o productos.

Otras. Especificar cuáles: _____

4. Indique con qué periodicidad se realiza la actividad establecida para monitorear la calidad del servicio de información de medicamentos. Marque con un X su respuesta.

Semanal Quincenal

Mensual Trimestral

Semestral Anual

Nunca se realiza

Anexo 2. Encuesta para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Información de Medicamentos que ofrece el CEDIMED de Villa Clara.

Como parte del programa doctoral en Documentación e Información Científica, impartido por la Universidad de Granada (España) y la Universidad de La Habana, así como el proyecto Ramal de Salud dirigido por el Centro de Estudios, Documentación e Información de Medicamentos (CEDIMED) en Villa Clara, se está llevando a cabo una investigación sobre los Servicios de Información de Medicamentos. Los datos aportados serán anónimos y empleados solamente con fines científicos.

1. ¿Cómo tuvo usted conocimiento de los servicios de Información de Medicamentos que ofrece el Centro de Estudios, Documentación e Información sobre Medicamentos (CEDIMED) de Villa Clara?

A través de anuncios en los medios de comunicación (TV, Radio, Prensa escrita).

Internet

Recomendado por el médico que lo(a) atiende.

Recomendado por un amigo o familiar.

Recomendado por el personal de la farmacia de su comunidad.

Materiales impresos (boletines o panfletos) editados por el CEDIMED.

Otra vía. Especificar cual: _____

2. Con respecto al tiempo transcurrido para recibir la respuesta a su consulta:

- ___ Recibió la respuesta antes del tiempo acordado.

- Recibió la respuesta en el tiempo acordado.

- ___ Recibió la respuesta luego del tiempo acordado.

3. ¿Comprendió usted la información ofrecida por el CEDIMED en respuesta a su consulta?

- ____ Sí, comprendí la información con claridad sin necesidad de aclaraciones.

- Comprendí la información, pero fueron necesarias algunas aclaraciones.

- No comprendí la información.

4. ¿Necesitó usted acudir a otras fuentes de información para complementar los datos de la respuesta ofrecida por el CEDIMED?

- No necesité consultar otras fuentes de información.

- Sí necesité consultar otras fuentes.

5. ¿Qué grado de utilidad tuvo para usted la respuesta ofrecida por el servicio de información de medicamentos del CEDIMED a su consulta?

- Muy útil.

- Útil.

- Sin utilidad.

6. ¿Recomendaría usted a otra persona consultar los servicios de Información de Medicamentos que ofrece el CEDIMED?

- Sí lo recomendaría. No lo recomendaría.

7. ¿Solicitaría usted nuevamente los servicios de información sobre medicamentos del CEDIMED?

Sí No.

Comentarios o sugerencias que usted deseé plantear sobre el servicio de información sobre medicamentos del CEDIMED:

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bermúdez Del Sol A. Método ABERSOL para el Seguimiento Farmacoterapéutico a pacientes con tratamiento farmacológico permanente. Rev Cubana Farm [Internet]. 2008 [citado 2014 enero 23];42(Supl. 3):[apróx. 13 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/far/vol42_sup3_08/vol42_sup3_08.pdf
2. Machado Rivero MO. DuatFarmacia: Sistema automatizado para el Servicio de Información de Medicamentos del CEDIMED en Villa Clara. Madrid: Editorial Académica Española; 2013.
3. Machado Rivero MO, Pinto Molina M, Manso R. Auditoria de Información al CEDIMED en Villa Clara. Evaluación de los Recursos de Información. Rev Cubana Farm [Internet]. 2014 Junio-Septiembre [citado 2014 Dic 23];48(3):[apróx. 12 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/far/vol48_3_14/far11314.htm
4. Villardefrancos Álvarez M. Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba. [Tesis en opción al título de Doctor en Ciencias de la Información]. La Habana: Universidad de La Habana; 2005.
5. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 4 ed. México: McGraw-Hill Interamericana; 2006.
6. Shaw M, Coggin C. Using a Delphi technique to determine the needs of african american breast cancer survivors. Health Promot Pract. 2008;9(1):34-44.
7. Pérez Perea L, Soler Cárdenas S, Díaz Hernández L. Ambiente laboral en los policlínicos universitarios. Educación Médica Superior [Internet]. 2009 [citado 2013 enero 24];23(2):[apróx. 9 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200004&lng=es&nrm=iso
8. Adeline N, Caroline T, Ponampalam R. Singapore drug and poison information service: User satisfaction after three years. Singapore General Proceedings. 2009;8(1):12-6.
9. Bertsche T, Hämerlein A, Schulz M. German national drug information service: user satisfaction and potential positive patient outcomes. Pharm World Sci. 2007 January;29:167-72.
10. Volmer D, Bell J, Janno R, Raal A, Hamilton D, Airaksinen M. Change in public satisfaction with community pharmacy services in Tartu, Estonia, between 1993 and 2005. Res Social Adm Pharm. 2009;5(4):337-46.
11. Machado Rivero MO. Evaluación de las actividades desarrolladas por el Centro de Estudio, Documentación e Información de Medicamentos (CEDIMED). [Tesis en opción al título de Máster Bibliotecología y Ciencias de la Información]. La Habana: Universidad de La Habana; 2011.
12. Ho C, Ko Y, Tan M. Patient Needs and Sources of Drug Information in Singapore: Is the Internet Replacing Former Sources? Ann Pharmacother 2009;43(4):732-9.

13. Lavsa S, Corman S, Verrico M, Pummer T. Effect of Drug Information Request Templates on Pharmacy Student Compliance with the Modified Systematic Approach to Answering Drug Information Questions. *Ann Pharmacother* 2009;43:1795-801.
14. Wisniewski C, Pummer T, Krenzelok E. Documenting drug information questions using software for poison information documentation. *Am J Health Syst Pharm*. 2009;66(11):1039-43.
15. Imaura M, Kohata Y, Kobayashi K, Takahashi H, Yokoyama H, Akase T. The clinical evaluation on drug information provided by the pharmacists in the intensive care unit. *Yakugaku Zasshi*. 2010;130(10):1361-8.
16. McEntee J, Henderson S, Rutter P, Rutter J, Davis H. Utility and value of a medicines information service provided by pharmacists: a survey of health professionals. *Int J Pharm Pract*. 2010;18:353-61.
17. Palaian S, Mishra P, Shankar P, Bista D, Purwar B. Contribution of the regional drug information center towards drug safety. *J Nep Med Assoc*. 2006;45:216-8.
18. Bermúdez del Sol A, Marrero Toledo R, San Gabino Paredes Y, Martín Bauta Y, Margarita Ruiz M, Pérez K. Caracterización del Centro de Estudios, Documentación e Información de Medicamentos de Villa Clara. Medicentro [Internet] 2009 [citado 28 enero 2013];13(3):[aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://medicentro.vcl.sld.cu/paginas%20de%20acceso/Sumario/ano%202009/v13n3a09/cedimed83.htm>

Recibido: 17 de agosto de 2013.

Aprobado: 10 de septiembre de 2014.

Manuel Osvaldo Machado Rivero. Centro de Documentación e Información Científico-Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Cuba.
Correo electrónico: mosvaldo@uclv.edu.cu