



SERVICII
FARMACEUTICE
ÎN ROMÂNIA.
REALITĂȚI ȘI
PROVOCĂRI
POST-PANDEMICE

15 Iunie 2021

UNIVERSITATEA DIN BUCUREȘTI,
CENTRUL DE CERCETĂRI ÎN ECONOMIE
COMPORTAMENTALĂ APLICATĂ

Studiu realizat pentru:

ADRFR
Asociația Distribuitorilor și Retailerilor Farmaceutici din România

 **Colegiul Farmaciștilor
din România**

Elena Druică (elena.druica@faa.unibuc.ro)
Marin Burcea (marin.burcea@faa.unibuc.ro)
Viorel Mihăilă (viorel.mihaila@faa.unibuc.ro)



OBIECTIVELE STUDIULUI

- (1) măsurarea gradului de informare privind serviciile oferite de farmacii;
- (2) percepția despre serviciile oferite de farmacii;
- (3) încrederea în farmaciști, în personalul farmaciilor;
- (4) atitudinea populației/utilizatorilor serviciilor farmaceutice față de introducerea de noi servicii în farmacii (măsurarea tensiunii arteriale, măsurarea glicemiei, soluții personalizate de verificare a medicamentelor din rețetă, etc);
- (5) identificarea de noi servicii pe care populația le-ar dori în cadrul farmaciilor.

BACKGROUND TEORETIC - TEORIA COMPORTAMENTULUI PLANIFICAT
(THEORY OF PLANNED BEHAVIOUR - AJZEN, 1991)

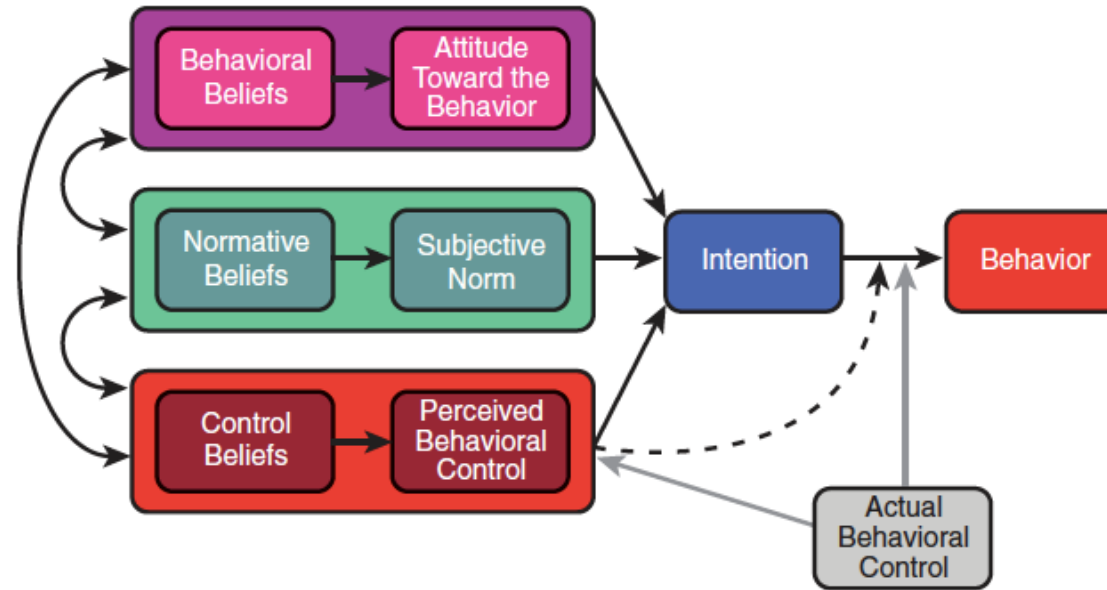


FIGURE 6.3 The Theory of Planned Behavior

Source: Ajzen, I. <http://people.umass.edu/ajzen/>

METODOLOGIA CERCETĂRII:

- universul cercetării a fost populația adultă din mediul urban, de 18 ani și peste, neinstituționalizată a României;
- volumul eșantionului realizat - 1003 rezidenți din mediul urban, populație în vârstă de 18 ani și peste;
- tipul eșantionului: non-probabilist, pe cote, în funcție de regiunile de dezvoltare, cu includerea tuturor județelor;
- calculul eșantionului pe baza criteriilor din design-ul cercetării s-a realizat pe baza datelor INS, 2020;
- colectarea datelor a fost realizată online și telefonic, în perioada 14-26 februarie 2021;
- culegerea datelor a fost realizată de Fundația „Biroul de Cercetări Sociale” – BCS;
- baza de date nu a fost ponderată.

CARACTERISTICI ALE POPULAȚIEI INVESTIGATE

- **Aproape 45% dintre respondenți își estimează starea de sănătate ca fiind bună (nota 9 și 10), dar aproape 50% se estimează mai sănătoși decât ceilalți;**
- **30% dintre respondenți sunt în evidență cu o boală cronică!** Peste jumătate dintre bolnavii cronici (53%) sunt persoane plus 65 ani cu o boală cronică, iar peste 41% sunt din intervalul 50-64 ani;
- **Peste 56% dintre respondenți cumpără medicamente necompensate, iar 37% cumpără medicamente parțial compensate;**
- Din perspectiva frecvenței farmaciilor:
 - 17% dintre respondenți merg cel puțin o dată pe săptămână la farmacie;
 - 28% merg de două ori pe lună;
 - 27% merg doar o dată pe lună;
- **Concluzionăm că aproape $\frac{3}{4}$ dintre românii adulți merg în farmacii cel puțin o dată pe lună!**



PREZENTAREA ESTE STRUCTURATĂ PE PATRU MARI DIMENSIUNI:

1. SATISFAȚIE ȘI ÎNCREDERE ÎN SERVICIILE PRIMITE ÎN FARMACIILE COMUNITARE;
2. GRADUL DE INFORMARE ȘI CUNOAȘTERE A SERVICIILOR FARMACEUTICE;
3. SERVICII NOI PROPUSE SPRE A FI DISPONIBILE ÎN FARMACII;
4. VACCINAREA ÎN FARMACII;

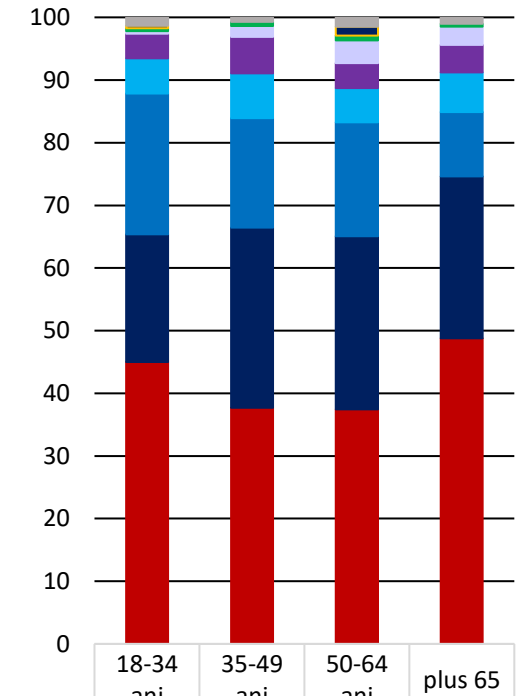
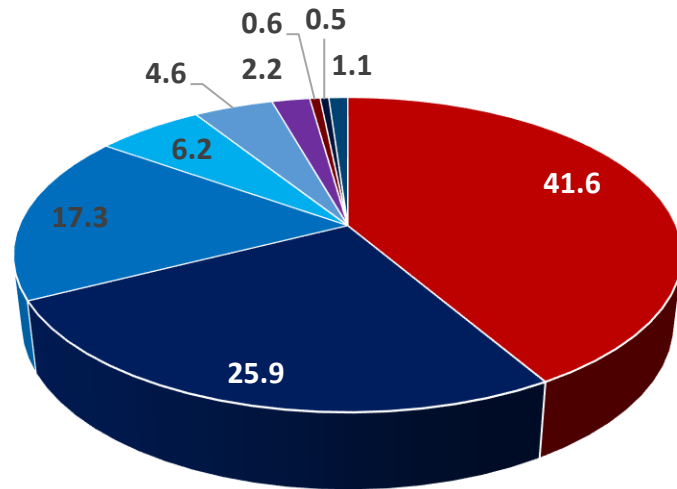


SATISFAȚIE ȘI ÎNCREDERE ÎN SERVICIILE PRIMITE ÎN FARMACIILE COMUNITARE



CÂT DE SATISFĂCUT(Ă) SUNTEȚI ÎN GENERAL FAȚĂ DE SERVICIILE CARE VI S-AU OFERIT ÎN FARMACII?

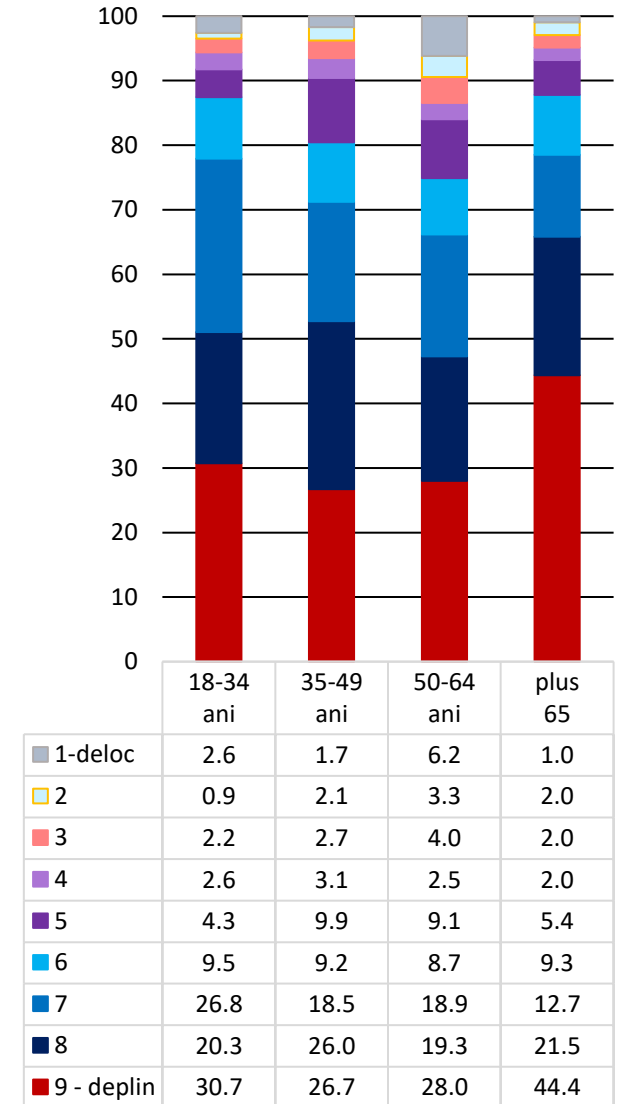
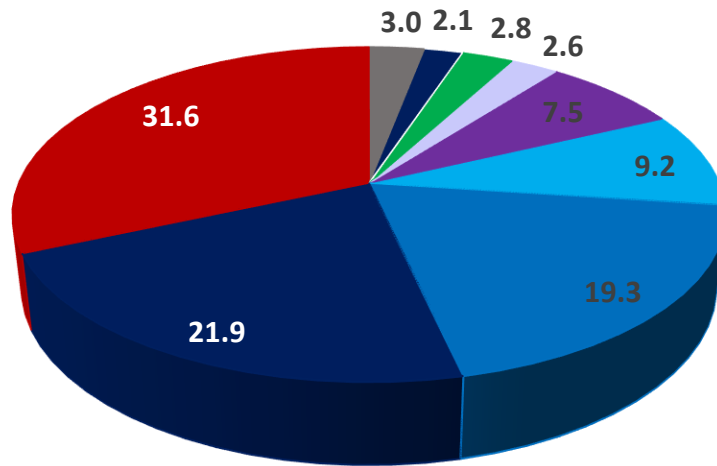
■ 9 - deplin ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1-deloc



1-deloc	1.3	0.7	1.5	1.0
2	0.4		1.5	
3	0.4	0.7	0.7	0.5
4	0.4	1.7	3.6	2.9
5	3.9	5.8	4.0	4.4
6	5.6	7.2	5.5	6.3
7	22.5	17.5	18.2	10.2
8	20.3	28.8	27.6	25.9
9 - deplin	45.0	37.7	37.5	48.8

CÂTĂ ÎNCREDERE AVEȚI ÎN CONSILIEREA PE CARE O PRIMIȚI ÎN FARMACII?

■ 1-deloc ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 - deplin





Satisfacție și încredere - (% reprezintă valorile maxime ale scalei - 6 și 7, aprecierile sunt rezultatul analizei statistice)

- In ceea ce privește satisfacția pacienților față de serviciile primite în farmaciile comunitare și încrederea în informația oferită de farmacist, **trendul general este acela al unei atitudini pozitive în raport cu ambele variabile.**

Satisfacția față de serviciile primite în farmacii, situată la un nivel foarte ridicat, este determinată de **caracteristicile farmaciei (80%), atitudinea farmacistului, timpul acordat pacientului (78%), claritatea cu care a fost prezentată informația (72%), disponibilitatea acestora conform nevoilor respondenților (81%), costul medicamentelor (45%)** precum și **starea de sănătate.**

Încrederea în informație & Interacțiunea pacient-farmacist

(% reprezintă valorile maxime ale scalei 6 și 7, aprecierile sunt rezultatul analizei statistice)

- Toți acești factori determinanți pentru satisfacția privind **serviciile oferite de farmacii** (caracteristicile farmaciei, atitudinea farmacistului, timpul acordat pacientului, claritatea cu care a fost prezentată informația, disponibilitatea acestora conform nevoilor respondenților, costul medicamentelor, **starea de sănătate**) se mențin și pentru **gradul de încredere în informația** primită în farmacii, cu diferența că starea de sănătate nu mai este predictor, fiind înlocuită de **educație**.
- Interacțiunea pacient – farmacist este percepută ca fiind una de calitate, politețea (89%), interesul arătat (79%), disponibilitatea și respectul (87%) fiind variabile evaluate pozitiv de majoritatea respondenților.



GRADUL DE INFORMARE ȘI CUNOAȘTERE A SERVICIILOR FARMACEUTICE





2. Gradul de informare și cunoaștere a serviciilor farmaceutice


- Nu există, la nivelul opiniei publice investigate, o recunoaștere unitară a tuturor serviciilor asigurate în acest moment în farmacii (aproape 31% nu recunosc serviciile de bază).
- Pacienții sunt familiarizați cel mai mult cu serviciile de eliberare a medicamentelor cu (83%) și fără prescripție medicală (69%) și informarea pacienților cu privire la modul de administrare a medicației (85%).
- Celelalte servicii, deși disponibile în acest moment, sunt mai puțin cunoscute. Servicii precum participarea activă a farmaciilor în programe și campanii de prevenție (53%) sau informarea și consilierea privind starea de sănătate (50%) nu sunt conștientizate de către populație poate pentru că nu au fost promovate suficient sau se adresează unei categorii mai restrânse de persoane.

3. Servicii noi propuse spre a fi disponibile în farmacii

- În ceea ce privește aprecierea utilității noilor servicii oferite de farmacii, rezultatul indică un grad ridicat de acord. Se constată că intenția de adopție a unor posibile servicii farmaceutice crește odată cu vârsta, după 36 ani.

Din perspectiva pacienților, cele mai utile noi servicii sunt considerate a fi testele pentru afecțiuni cardiovasculare (23% dintre respondenți), urmate de testele rapide pentru depistarea unor infecții ca de exemplu Sars-Cov 2, gripa sezonieră sau hepatita B și C (15% dintre respondenți) și determinarea glicemiei (12% dintre respondenți).

- Rezultatul privind percepția asupra siguranței vaccinării în farmacii indică faptul că 64% dintre respondenți consideră că acțiunea ar fi la fel de sigură ca la cabinetul unui medic.



* Rezultate asemănătoare s-au înregistrat în cazul consilierii periodice avansate în cazul polimedicației (69% de respondenți favorabili ideii că ar fi la fel de sigur să fie oferită prin farmacii) și în cazul consilierii la distanță privind efectuarea de teste rapide pentru depistarea unor infecții (70% dintre respondenți spun că ar fi la fel de sigur ca în cazul în care serviciul ar fi oferit în cabinetul unui medic).

- Încrederea pacienților în unele servicii oferite în farmacii este un predictor foarte important care influențează pozitiv intenția de adopție a noilor servicii și care are cea mai mare dimensiune a efectului.



4. Vaccinarea în farmacii

Aproximativ 1/3 din respondenți au declarat că s-au vaccinat anti-gripal în ultimii ani dinaintea pandemiei, iar aproape jumătate (48%) ar plăti pentru administrarea unui vaccin de personalul specializat din farmacii.

Despre posibile motive ale nevaccinării anti-gripale

- dificultatea de a ajunge la medic (41%);
- programul de lucru al medicilor de familie/policlinici (54%);
- costul ridicat (41%);
- neîncredere în vaccin (43%).

În ceea ce privește vaccinarea, pentru adoptarea acestui comportament, barierele de acces par mai puternice decât cele psihologice.

Încrederea în consilierea primită în farmacii susține posibilitatea de a primi vaccinul prin intermediul acestora și oferă la nivel individual o alternativă viabilă la vaccinarea la cabinet.



Factori determinanți ai intenției de a plăti pentru vaccinul administrat în farmacie:

- încrederea în competența farmaciștilor de a administra vaccinul;
- credința respondenților că oameni din mediul apropiat (familie, prieteni) ar adopta vaccinarea în farmacie;
- posibilitatea ca accesul să fie mai facil la farmacie prin comparație cu accesul la medicul de familie;
- încrederea pacientului că într-adevăr vaccinul îl protejează de eventualele efecte neplăcute în caz de îmbolnăvire.

CONCLUZIE GENERALĂ

Satisfacția generală și încrederea pacienților în serviciile oferite de farmaciști, precum și accesibilitatea farmaciei comunitare sunt predictorii foarte importanți care influențează pozitiv intenția de adopție a noilor servicii în farmacii.

Sau

altfel spus, cercetarea demonstrează **necesitatea reconsiderării locului farmacistului în sistemul sanitar!**