

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

European Performance Satisfaction Index (EPSI Rating)



**Μέτρηση της Ικανοποίησης και Εμπιστοσύνης
των Ελλήνων Ασθενών στο Φάρμακο
με βάση τον Ευρωπαϊκό Δείκτη Ικανοποίησης**

**Γιάννης Καλαϊτζάκης, MBA
Υπεύθυνος Ερευνών EPSI Rating Ελλάδος
Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ)**

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Συνεργασία Τμήματος Οικονομικών της Υγείας (IOBE) & Τμήματος EP
SI Rating (IOBE)

- Ο βασικός στόχος της έρευνας ήταν να μετρηθεί η εμπιστοσύνη του Έλληνα ασθενή στο φάρμακο και, παράλληλα, να δημιουργηθεί ένας Δείκτης Ικανοποίησης Ασθενών ο οποίος θα είναι σε θέση να δίνει:
 - Αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση για το επίπεδο εμπιστοσύνης των ασθενών στο φάρμακο.
 - Αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση, αφενός μεν για τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών από το φάρμακο, και αφετέρου την βαρύτητα που έχει ο κάθε παράγων στη διαμόρφωση του δεδομένου επιπέδου ικανοποίησης.
- Επιπλέον, η μελέτη διερεύνησε:
 - το επίπεδο συμμόρφωσης (compliance) του ασθενή στο επώνυμο (branded) φάρμακο σε σχέση με το ανώνυμο φάρμακο (unbranded generic)
 - Την αντίληψη που σχηματίζει ο ασθενής για την ποιότητα του επώνυμου σε σχέση με την ποιότητα του ανώνυμου φάρμακου

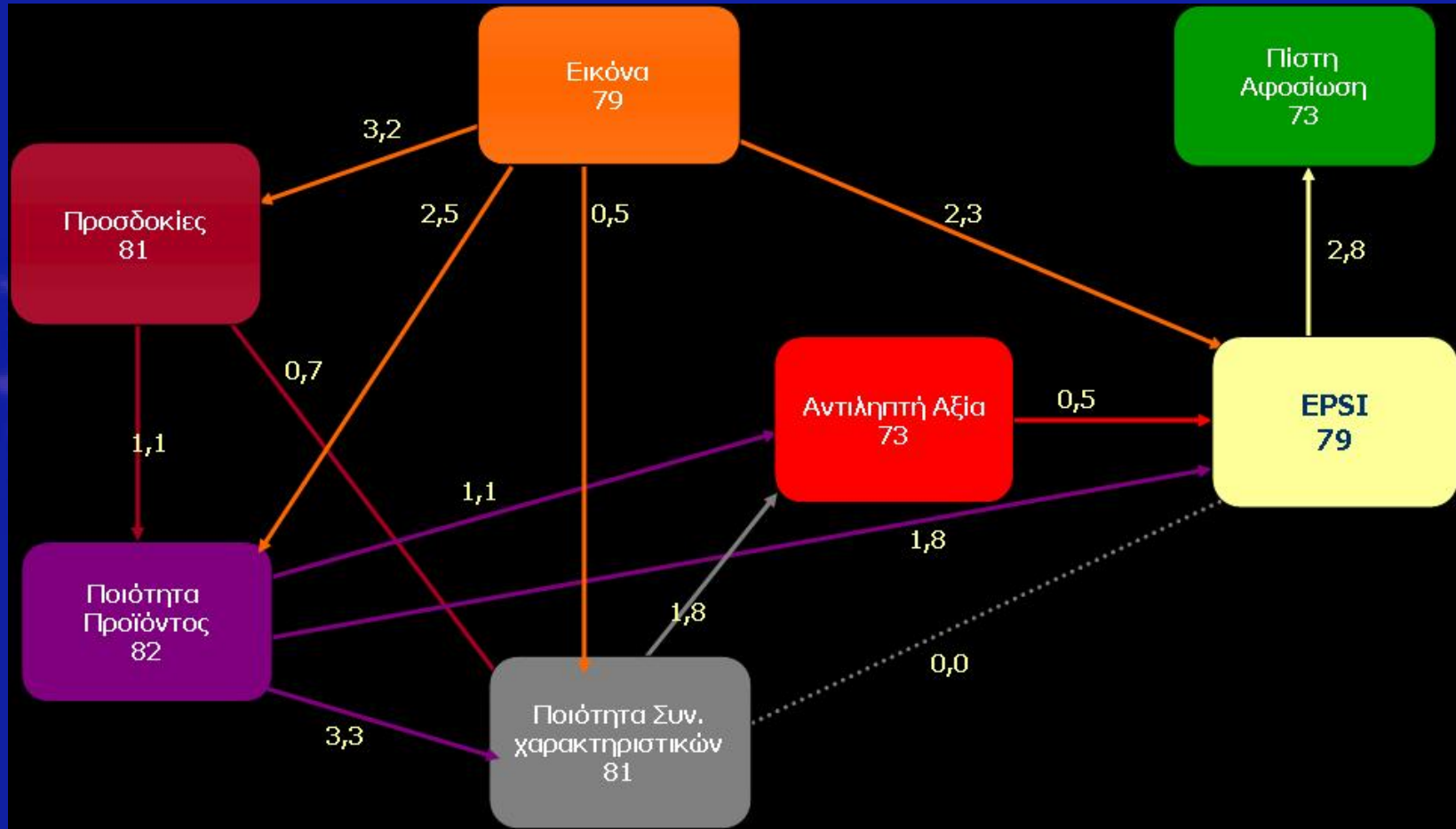
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

- Ο Πληθυσμός τον οποίο αντιπροσώπευσε η έρευνα ορίζεται ως «Άνδρες & Γυναίκες, ηλικίας 18-70 ετών, πανελλαδικά, όλες οι Κοινωνικο-οικονομικές τάξεις, που βρίσκονται υπό φαρμακευτική αγωγή για κάποιο λόγο (χρόνια ασθένεια, π.χ. πίεση, καρδιά, αρθρίτιδα, κλπ) ή/και έχουν πρόσφατα ασθενήσει (μετά την 1/1/07), όχι κατ' ανάγκη από χρόνια ασθένεια (π.χ. από κάποια ίωση), και έχουν πάρει κάποιο φάρμακο (π.χ. αντιβιοτικό, αντιπυρετικό, κλπ) είτε κατόπιν ιατρικής συνταγής είτε κατόπιν δικής τους αποφάσεως.»
- Μέγεθος Δείγματος: 750 άτομα με τα χαρακτηριστικά του Πληθυσμού ενδιαφέροντος
- Η έρευνα πεδίου διαξήχθη τηλεφωνικά τον Ιούνιο 2007 με σύστημα CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) βάσει δομημένου ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου από εκπαιδευμένη ομάδα ερευνητών
- Μέθοδος δειγματοληψίας: Στρωματοποιημένη ανά περιοχή με τυχαία επιλογή ερωτώμενου μέσα στο νοικοκυριό

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ



European Performance Satisfaction Index



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πως Ξεκίνησε Το EPSI Rating

- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας σε μικρο – και μακροοικονομικό επίπεδο



- Ένας από τους βασικότερους στόχους οικονομικής πολιτικής, τόσο για την Ελλάδα, όσο και για την Ευρωπαϊκή ένωση στο σύνολο της

Η Ικανοποίηση του Πελάτη είναι το Πρώτο Βήμα για το Κτίσιμο Πιστών Πελατών

**Τι σημαίνει
Πιστός Πελάτης ;**

- Διατήρηση και αύξηση πελατολογίου
- Αύξηση μελλοντικών πωλήσεων
- Αύξηση της παρούσας αξίας του πελατολογίου, και συνεπώς, της αξίας της εταιρίας

Οικονομικό Αποτέλεσμα

Διαρκής Βελτίωση
της Ικανοποίησης του Πελάτη

Διαρκής Βελτίωση
Αποτελεσματικότητας
Εσωτερικής Λειτουργίας

Κέρδος

**Μακροπρόθεσμη Επιτυχία /
Ανταγωνιστικότητα**

**Διαρκής Βελτίωση
της Ικανοποίησης του Πελάτη**

Γιὰ νὰ βελτιωθεῖ κάτι θα πρέπει καὶ νὰ μπορεῖ νὰ μετρηθεῖ



Σε εθνικό επίπεδο οι περισσότερες μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη δεν ανταποκρίνονται πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις:

- **Benchmarking**
- **Ανάγκες μετόχων, κοινωνίας, κλπ**



Πλήθος ορισμών και μεθόδων προσαρμοσμένων στις λειτουργίες & δομές της κάθε εταιρίας ή οργανισμού



Αδύνατη η ενιαία μέτρηση της ικανοποίησης πελατών τόσο σε επίπεδο εταιριών όσο και σε επίπεδο κλάδων της οικονομίας ή εθνικό.

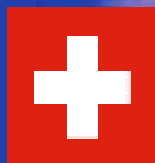
Ευρωπαϊκές χώρες με εναρμονισμένες μεθόδους μέτρησης



Σουηδία, από το 1989 (*“Sveriges Kundabarometer”*)



Γερμανία, από το 1992 (*“Das Deutsche Kunderbarometer”*)



Ελβετία, από το 1997 (*“Das Schweizer Kundenbarometer”*)



The "American Customer Satisfaction Index"

Ενιαία & ανεξάρτητη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη και των παραμέτρων που την προσδιορίζουν

**Κάλυψη 39 κλάδων της οικονομίας
Κάλυψη 40% του GDP**

**Stephen M. Ross Business School, University of Michigan
American Society for Quality**

1997



European Foundation
for Quality Management



INTERNATIONAL
FOUNDATION FOR
CUSTOMER FOCUS

Δείκτης μέτρησης
της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων
βασισμένος στην ικανοποίηση των πελατών τους



European Performance Satisfaction Index

Επιλογή Σουηδικού Μοντέλου

Ποια η σκοπιμότητα - και μοναδικότητα - του EPSI;

- Δημιουργεί ενιαίο πλαίσιο αναφοράς για
 - τη μέτρηση της διαχρονικής τάσης της ικανοποίησης των πελατών και των παραμέτρων που την προσδιορίζουν, και
 - τη σύγκριση των στοιχείων σε επίπεδο εθνικό και ευρωπαϊκό
- Επιτρέπει τη διαμόρφωση σημείων αναφοράς (benchmarks) και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας
- Αποτελεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο
 - εταιρικό επίπεδο
 - επίπεδο εθνικής οικονομίας

Ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI) είναι η πρώτη ενιαία μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών καθώς και των παραμέτρων επιτυχίας,

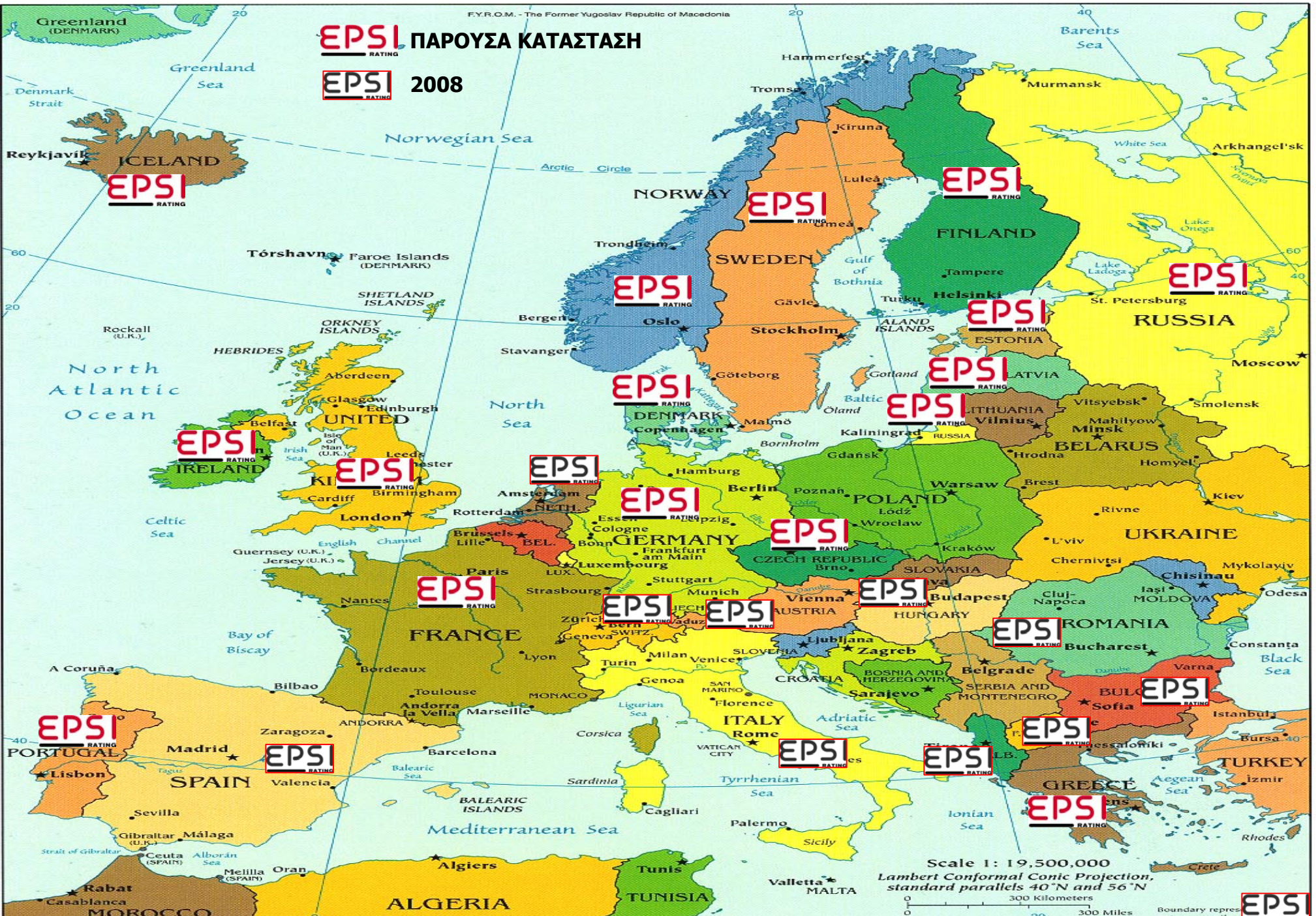
- ↳ των Εταιρειών και Φορέων
- ↳ σε πολλαπλούς Κλάδους, Τομείς και Έθνη
- ↳ μέσω περιοδικών αναλύσεων από έναν ουδέτερο οργανισμό

**Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών
&
Εργαλείο Benchmarking**

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΠΣΙ ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΕΠΣΙ 2008



Scale 1: 19,500,000
Lambert Conformal Conic Projection,
standard parallels 40°N and 56°N

0 20 300 Miles
0 300 Kilometers

Boundary representation not necessarily accurate

ΕΠΣΙ RATING

Δομή / Μεθοδολογία του μοντέλου

ΕΡΣΙ
RATING

Δομή του μοντέλου EPSI

- Οικονομετρικό μοντέλο ειδικά σχεδιασμένο και δοκιμασμένο για το EPSI

- 1η Πιλοτική Πλήρης Έρευνα το 1999
- Συμμετοχή 11 Ευρωπαϊκών χωρών
- 50.000 συνεντεύξεις (CATI system)
- Ισχυροποίηση του μοντέλου κατ' έτος με βάση τα δεδομένα ερευνών από τους National Partners (χώρες)

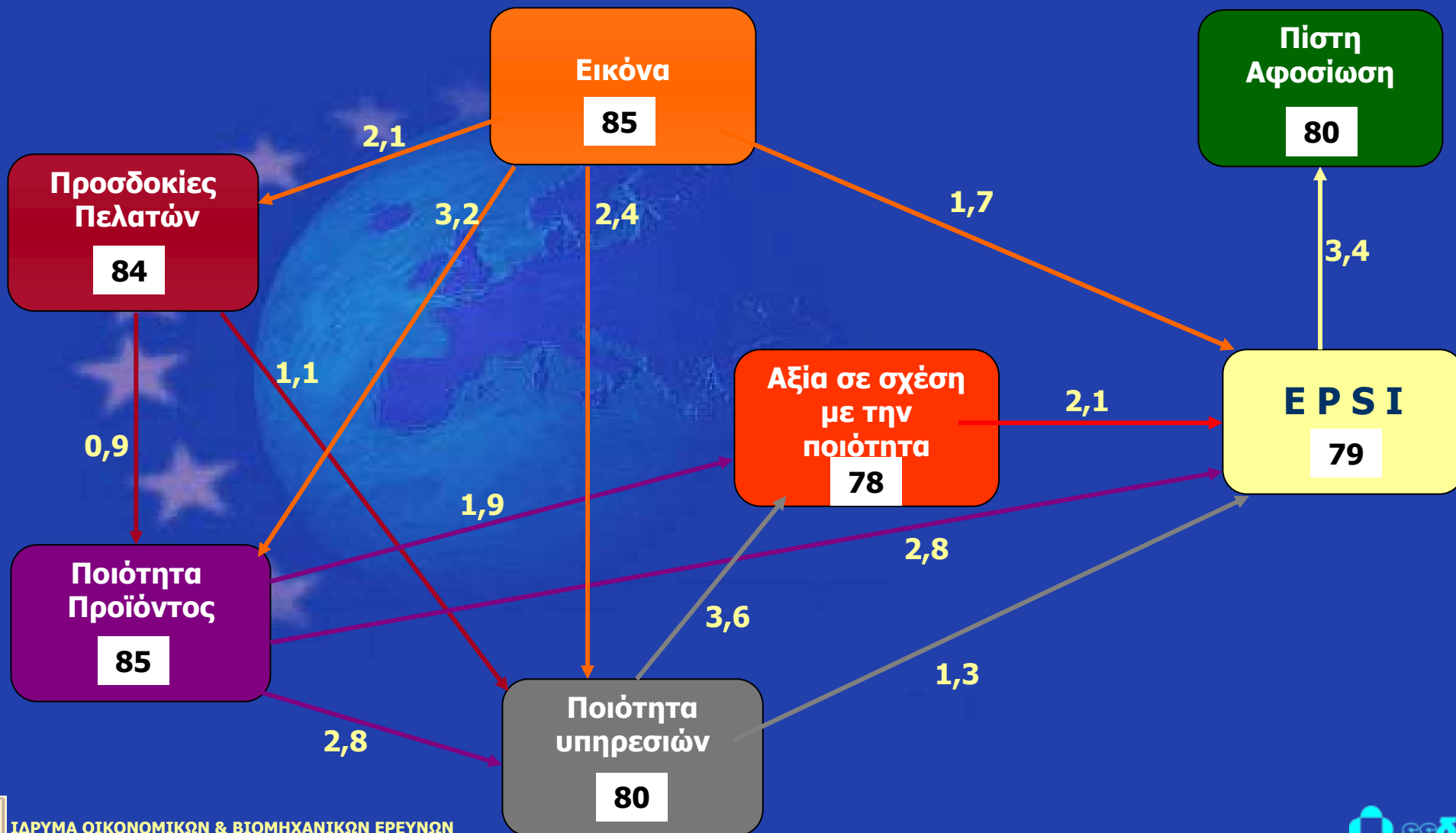
Δομή του μοντέλου EPSI

- Οικονομετρικό μοντέλο ειδικά σχεδιασμένο και δοκιμασμένο για το EPSI
- Αποτελείται από 7 αλληλοεξαρτώμενες μεταβλητές (*latent variables*)
- Ειδικές ερωτήσεις έχουν σχεδιασθεί για κάθε μεταβλητή
- Βασίζεται σε καλά τεκμηριωμένες θεωρίες και προσεγγίσεις της ικανοποίησης πελατών
- Χρησιμοποιεί αποτελέσματα ερευνών σε πελάτες οι οποίοι είναι πρόσφατοι αγοραστές και χρήστες συγκεκριμένων προϊόντων ή υπηρεσιών

Το βασικό μοντέλο EPSI



Επιδράσεις (συσχετίσεις)



Παράδειγμα Πλέγματος Προτεραιοτήτων





European Performance Satisfaction Index

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

For comparative reasons, the following indicative classification of levels may be given for the satisfaction index. Similar categories may be specified for the other aspects analysed in the model (on average expectations and loyalty score higher than customer satisfaction, while often Value for money (perceived value) scores lower.

Indicative score categories for Customer Satisfaction indicator

Index value	Position
0 - 55	Totally un-acceptable
55 - 60	Very poor
60 - 65	Poor / Low
65 - 75	Medium / average
75 - 80	Strong / good
80 - 85	Very strong
85 - 100	Extra-ordinary / Unique

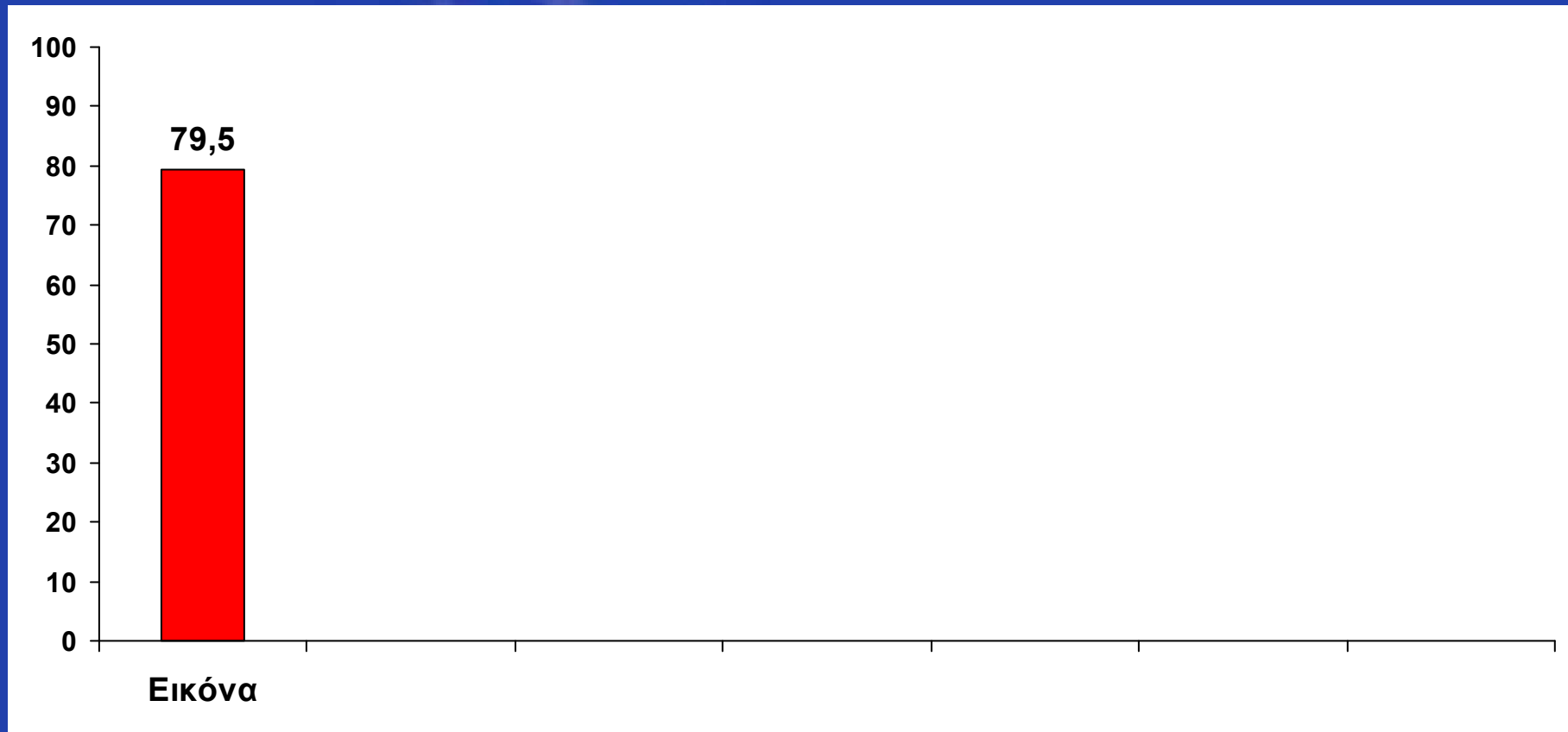
ΕΡΣΙ

RATING

European Performance Satisfaction Index

Βασικοί Δείκτες

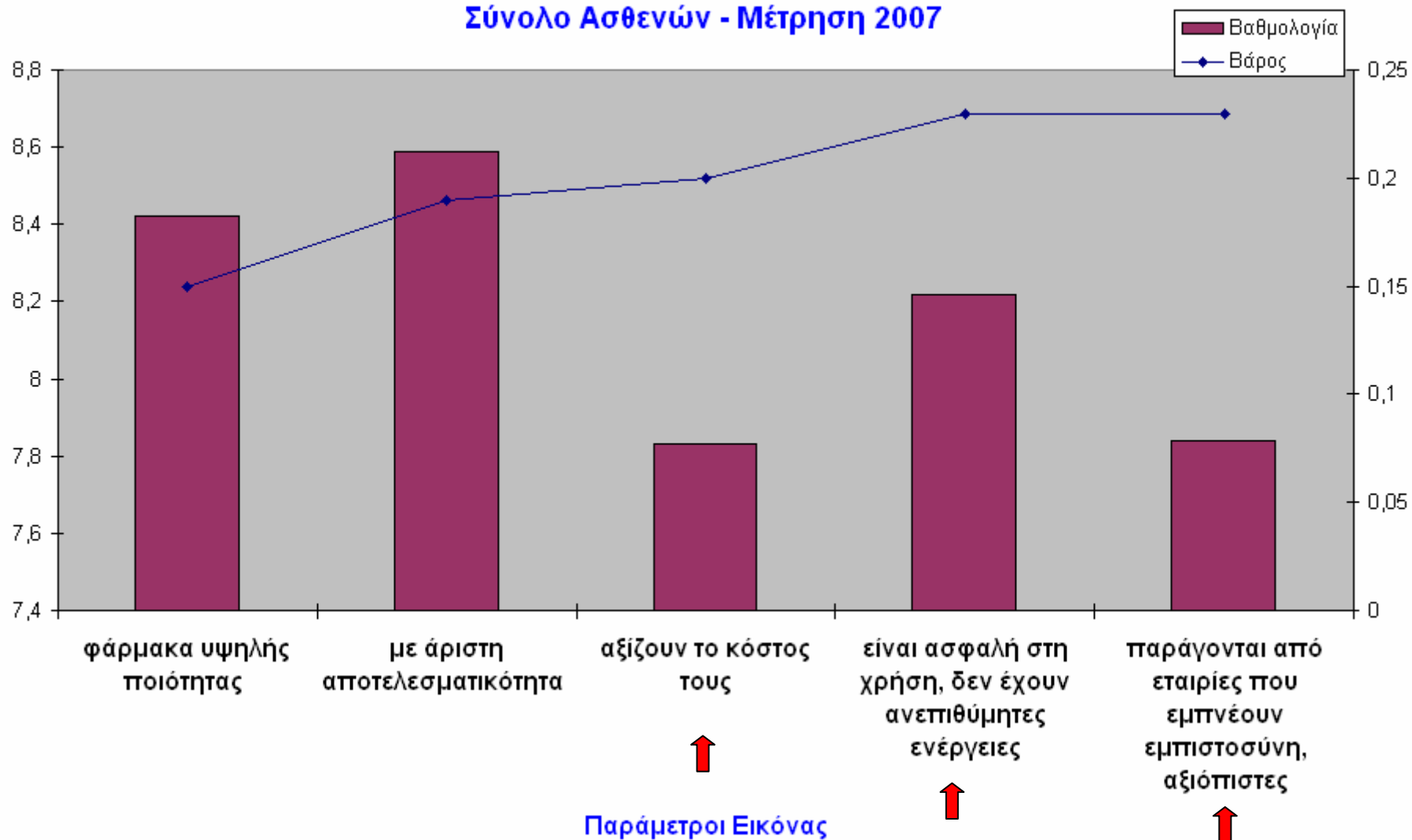
Αξιολόγηση Εικόνας



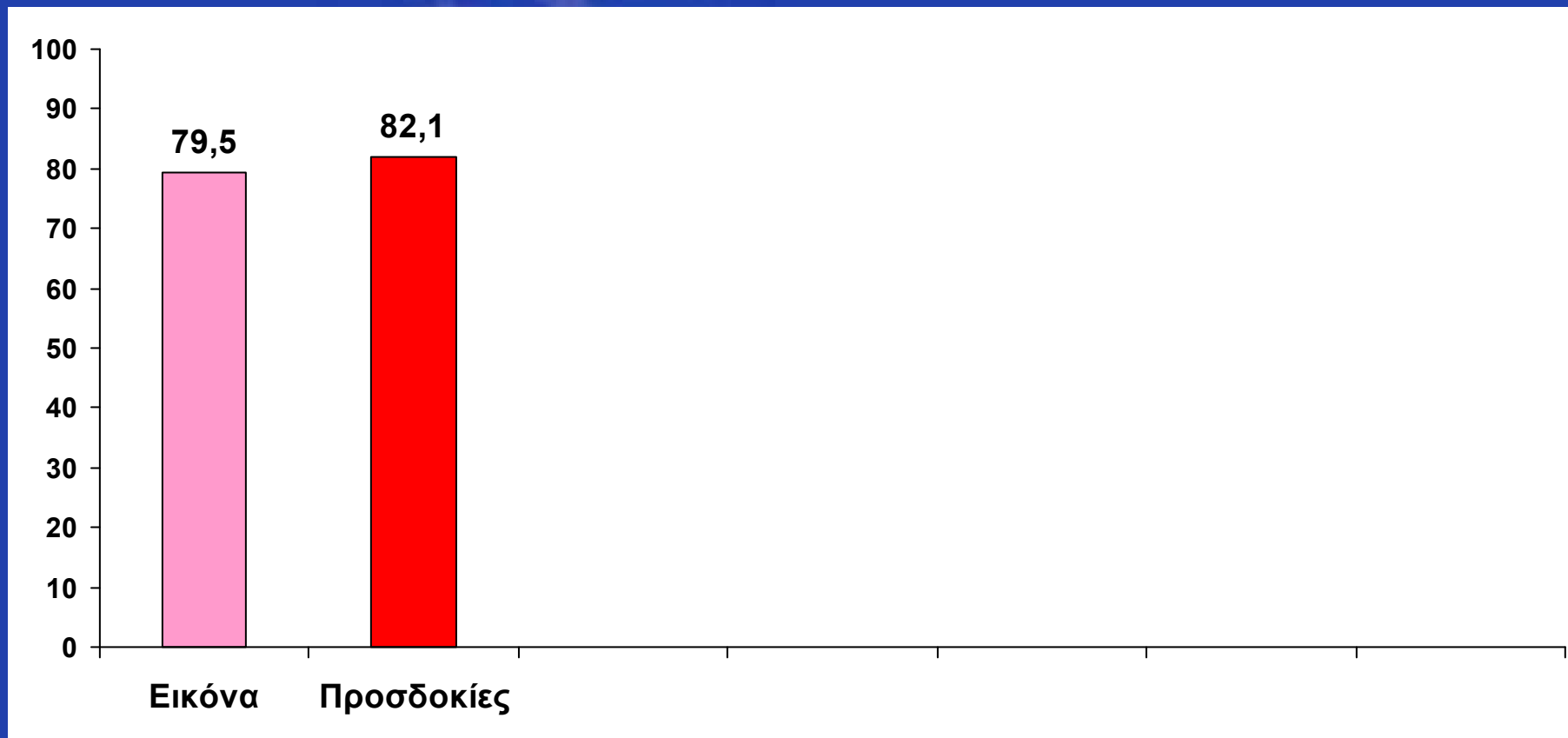
Παράμετροι Εικόνας

ΕΙΚΟΝΑ 2007		ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
είναι φάρμακο υψηλής και σταθερής ποιότητας	Mean (1-10)	8,4
	Weight	15%
είναι φάρμακο με άριστη αποτελεσματικότητα	Mean (1-10)	8,6
	Weight	19%
είναι φάρμακο που αξίζει το κόστος του	Mean (1-10)	7,8
	Weight	20%
είναι φάρμακο που είναι ασφαλές στη χρήση, δηλ. δεν έχει επικίνδυνες παρενέργειες	Mean (1-10)	8,2
	Weight	23%
είναι φάρμακο που παράγεται από εταιρία που εμπνέει εμπιστοσύνη, που είναι αξιόπιστη	Mean (1-10)	7,8
	Weight	23%

Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης (EPSI Rating) Διάγραμμα Προτεραιοτήτων Εικόνας Φαρμάκων Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007



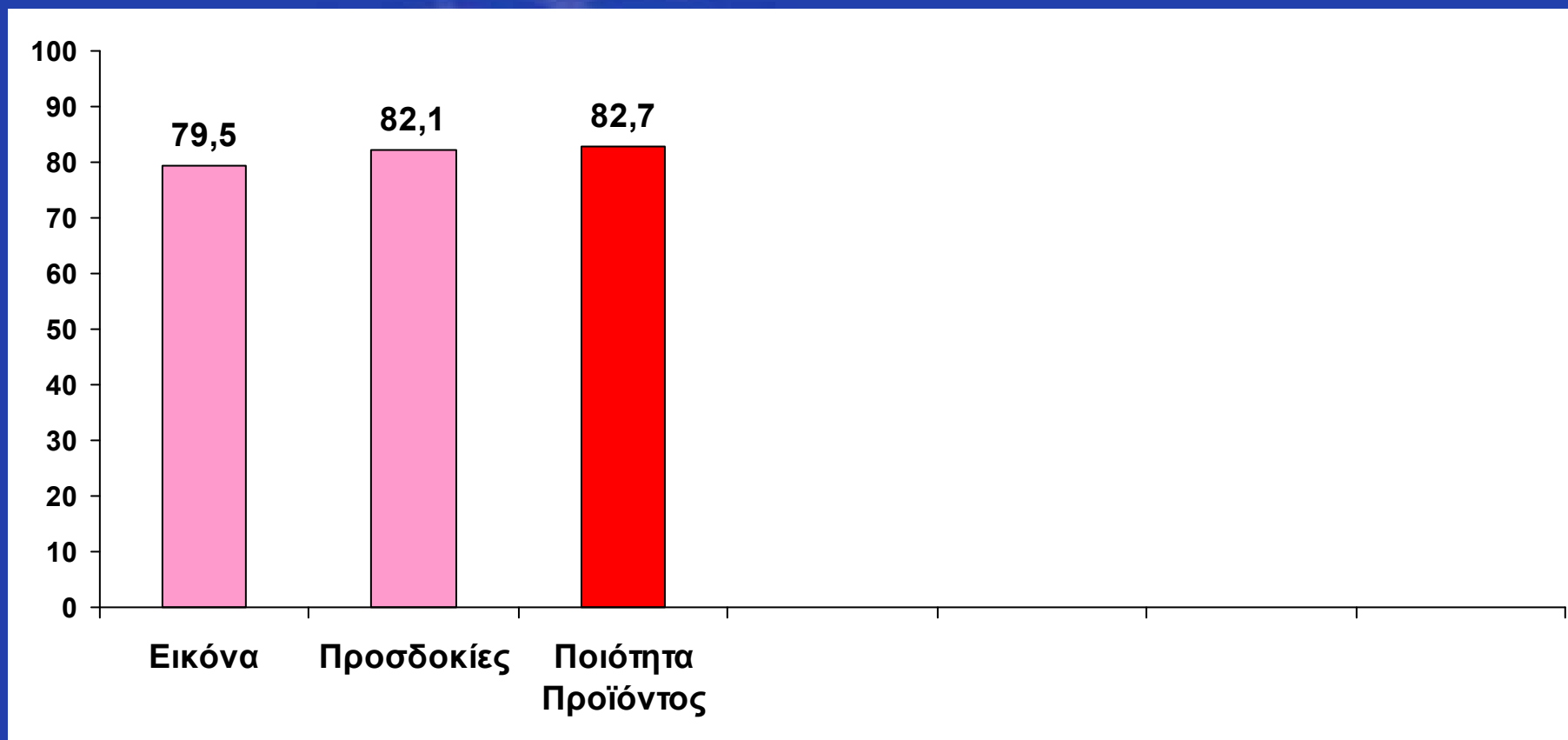
Αξιολόγηση Προσδοκιών για προϊόν & συνοδευτικές υπηρεσίες



Παράμετροι Προσδοκιών

ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ 2007		ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
• προσδοκίες σχετικά με την ευκολία λήψης ή χρήσης του φάρμακου	Mean (1-10)	8,6
	Weight	17%
• προσδοκίες σχετικά με την αποτελεσματικότητα του φάρμακου	Mean (1-10)	8,5
	Weight	16%
• προσδοκίες σχετικά με την ποιότητα του φάρμακου	Mean (1-10)	8,4
	Weight	15%
• προσδοκίες σχετικά με την ασφάλεια λήψης του φάρμακου	Mean (1-10)	8,3
	Weight	16%
• προσδοκίες σχετικά με την αξιοπιστία της εταιρείας που παράγει το φάρμακο	Mean (1-10)	8,1
	Weight	22%
• τις προσδοκίες γενικά σχετικά με τα θέματα που θεωρούνται σημαντικά να εκπληρώνονται από ένα φάρμακο	Mean (1-10)	8,6
	Weight	14%

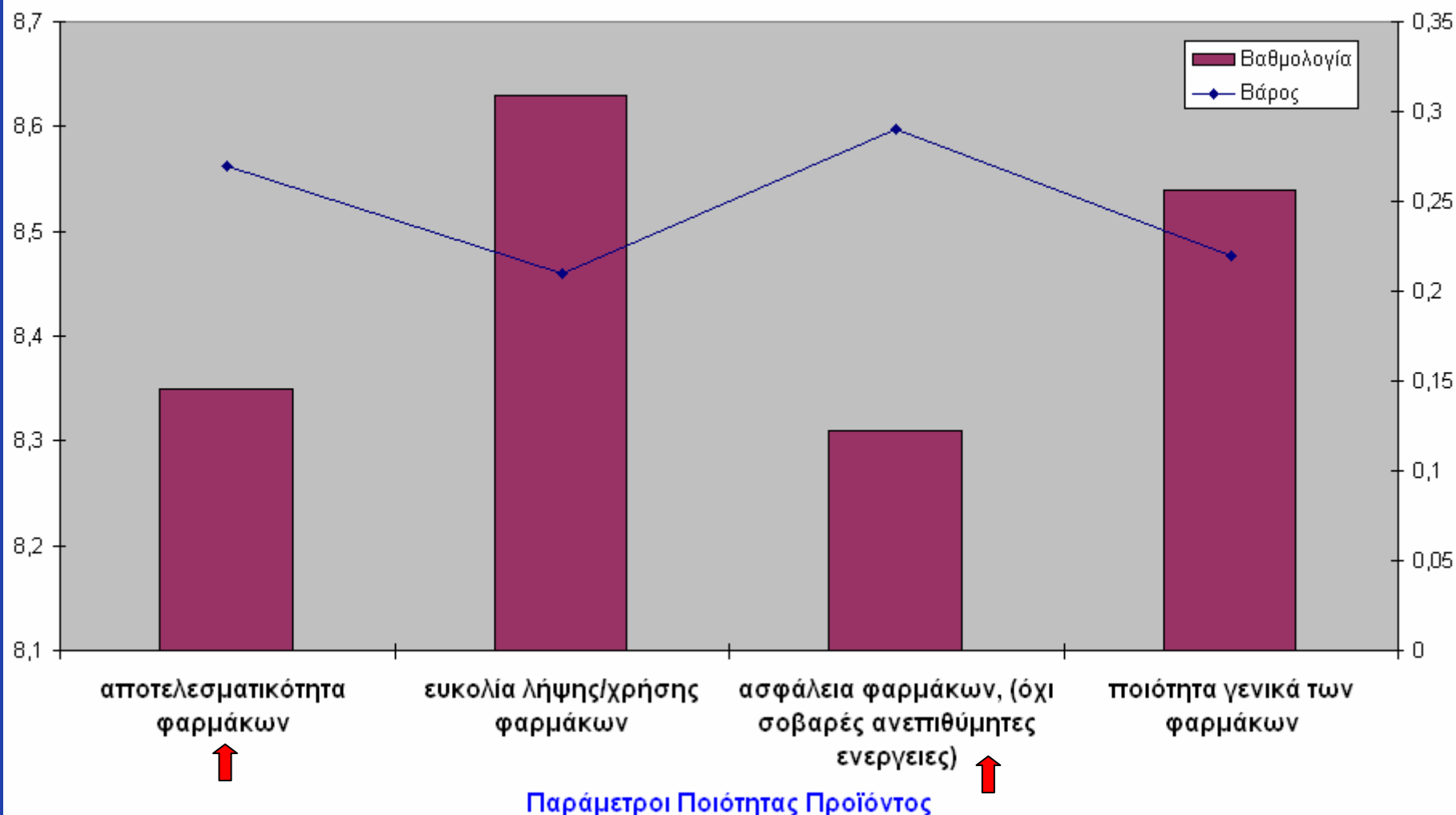
Αξιολόγηση Αντιληπτής Ποιότητας Προϊόντος



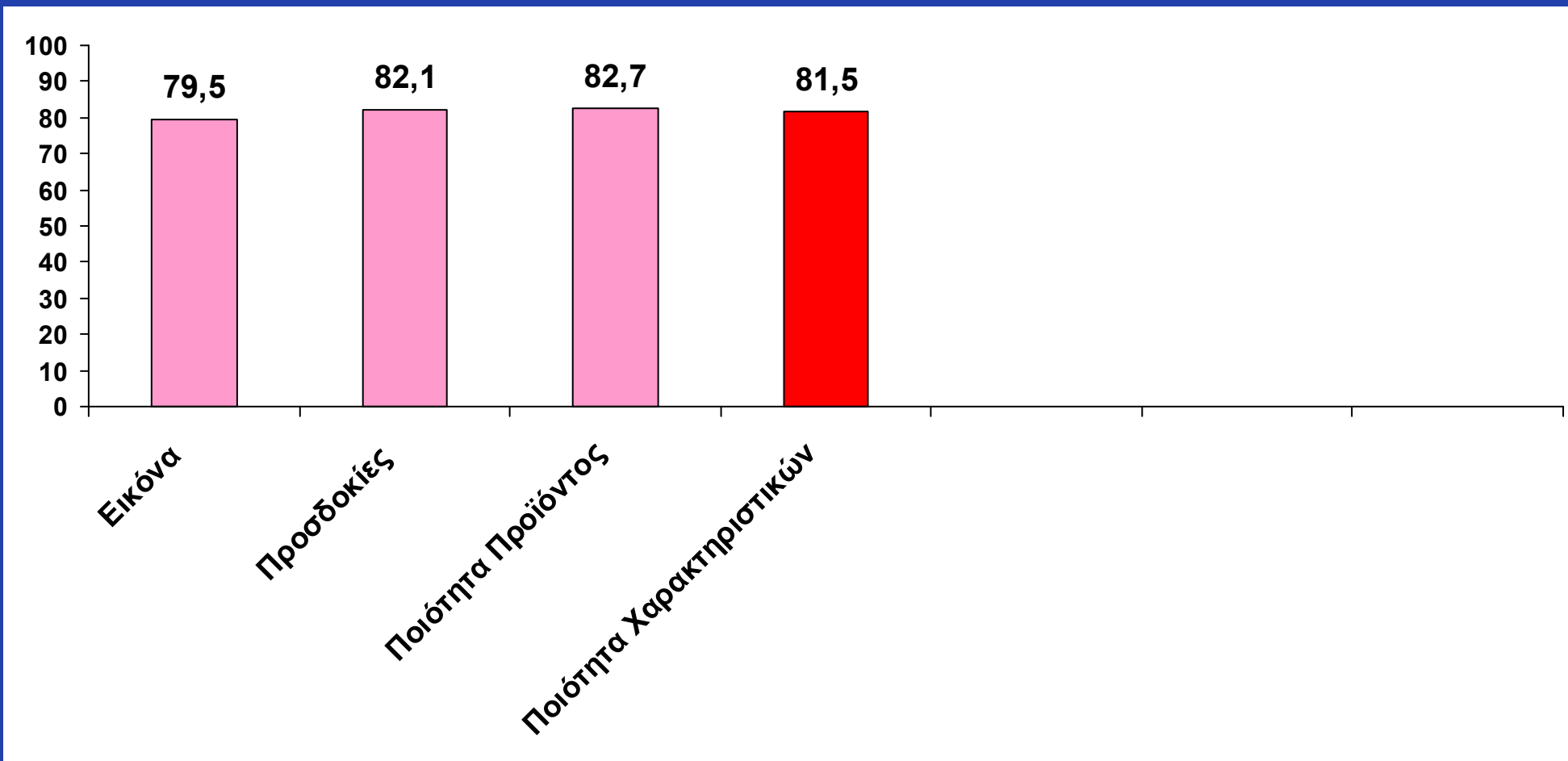
Παράμετροι Αντιληπτής Ποιότητας Προϊόντος

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	2007	ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
• την ευκολία λήψης και χρήσης του φάρμακου	Mean (1-10)	8,6
	Weight	21%
• την αποτελεσματικότητα του φάρμακου	Mean (1-10)	8,4
	Weight	27%
• την ασφάλεια του φάρμακου, δηλαδή τη μη ύπαρξη σοβαρών ανεπιθύμητων ενεργειών	Mean (1-10)	8,3
	Weight	29%
• την ποιότητα γενικά του φάρμακου	Mean (1-10)	8,5
	Weight	22%

Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating) Διάγραμμα Προτεραιοτήτων Αντιληπτής Ποιότητας Φαρμάκων Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007



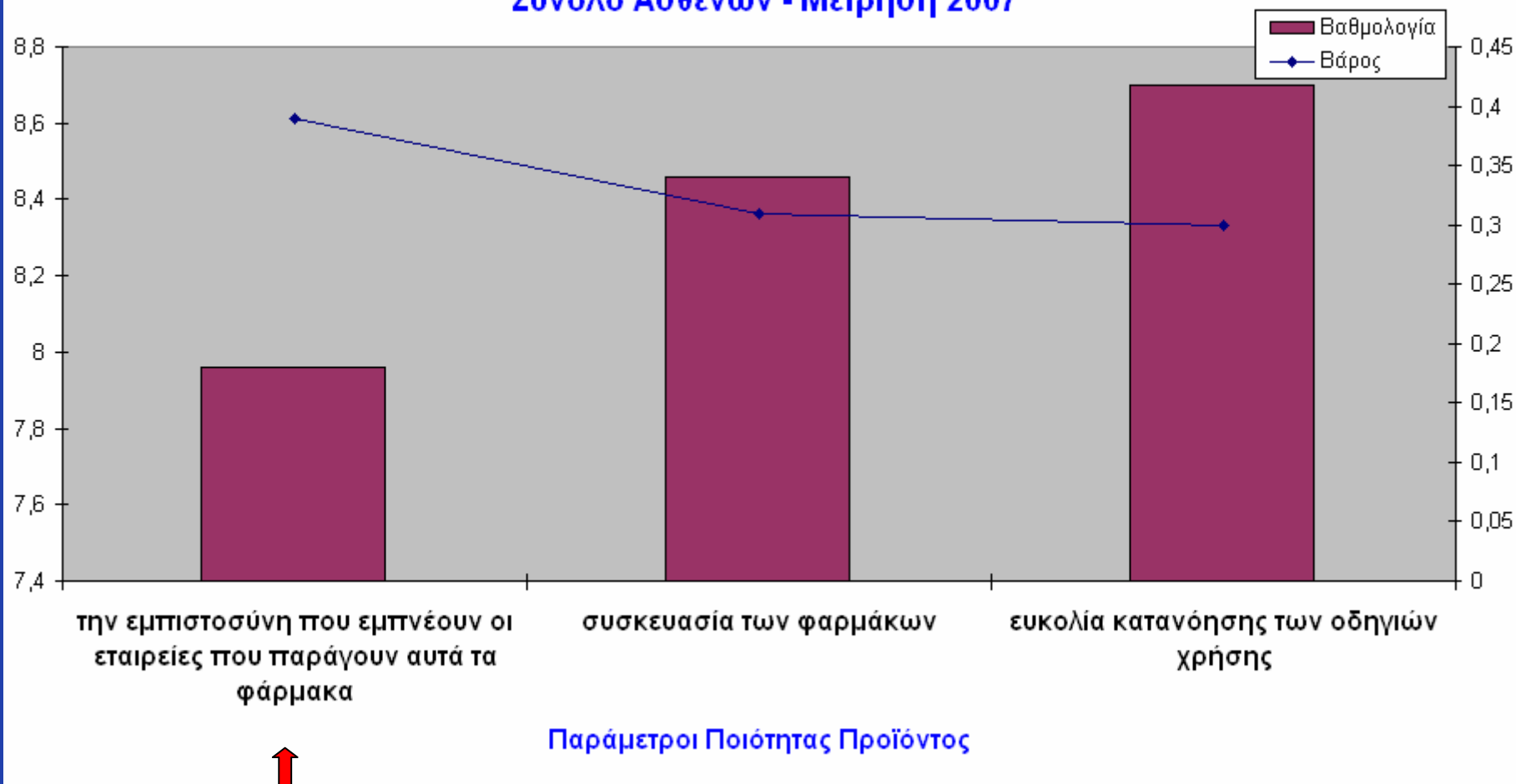
Αξιολόγηση Αντιληπτής Ποιότητας Συνοδευτικών Χαρακτηριστικών



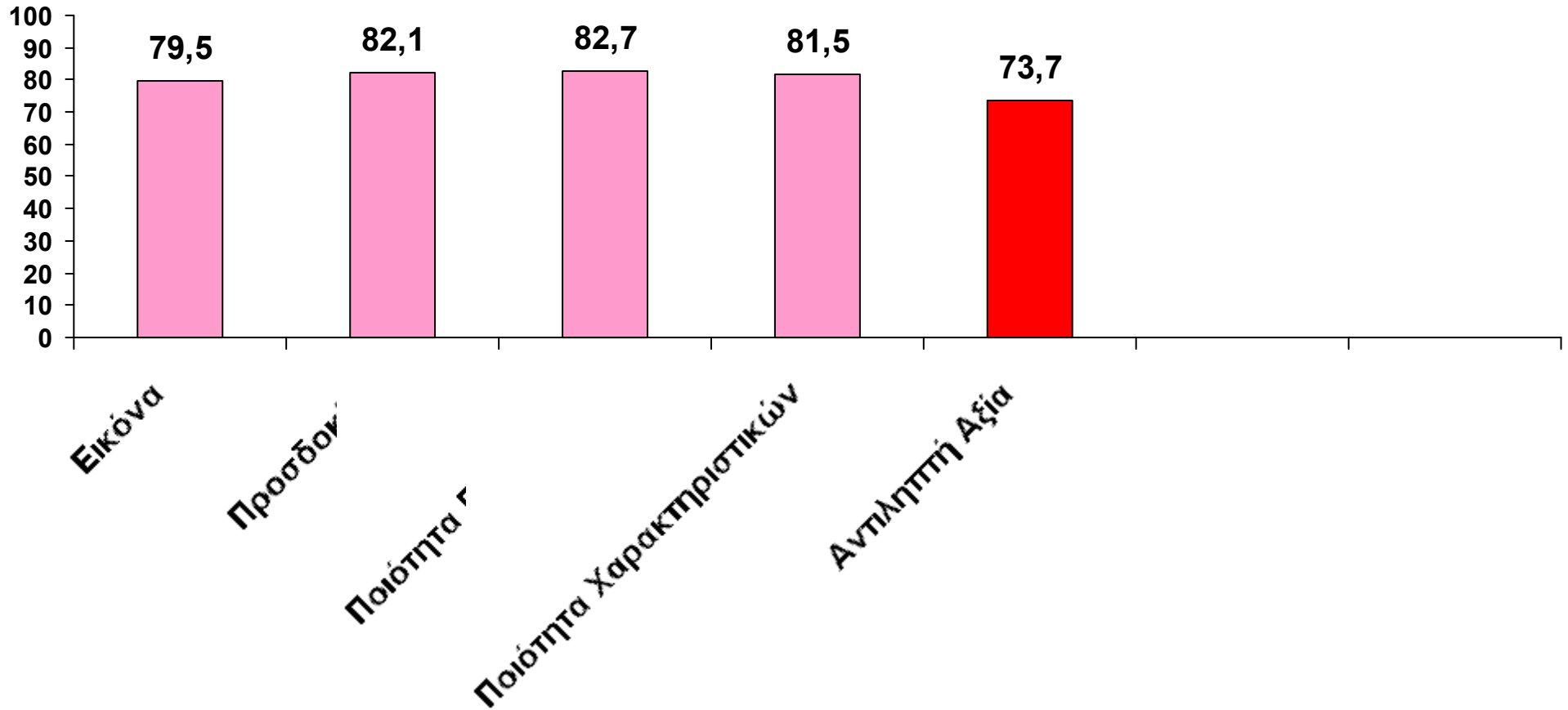
Παράμετροι Αντιληπτής Ποιότητας Χαρακτηριστικών

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ 2007		ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
• την ευκολία κατανόησης των οδηγιών χρήσης	Mean (1-10)	8,7
	Weight	30%
• τη συσκευασία του φαρμάκου	Mean (1-10)	8,5
	Weight	31%
• την εμπιστοσύνη που εμπνέει η εταιρεία που παράγει αυτό το φάρμακο	Mean (1-10)	8,0
	Weight	39%

Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)
Διάγραμμα Προτεραιοτήτων Αντιληπτής Ποιότητας
Συνοδευτικών Χαρακτηριστικών Φαρμάκων (προϊόντος)
Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007



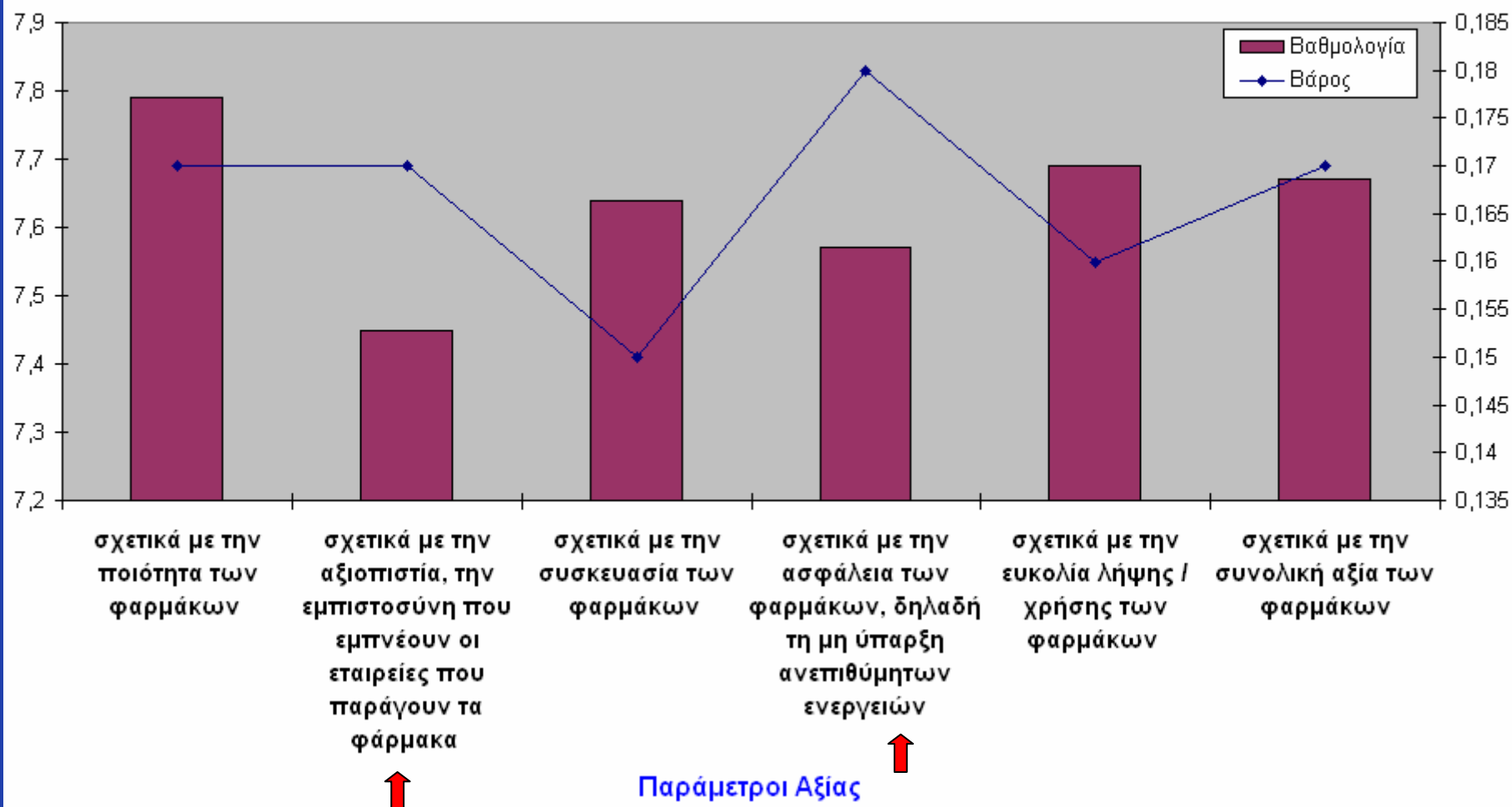
Αξιολόγηση Αντιληπτής Αξίας (value for money)



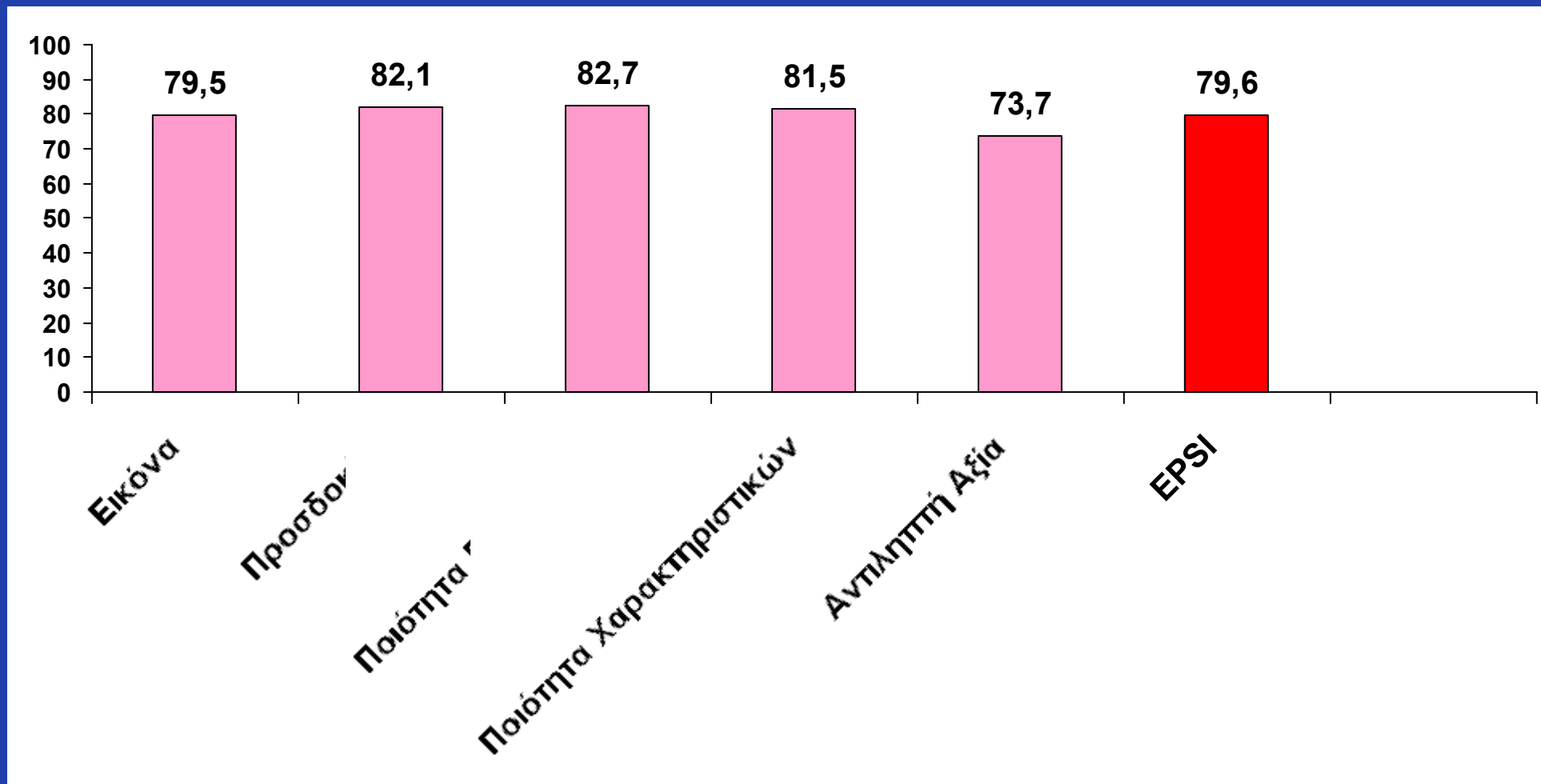
Παράμετροι Αντιληπτής Αξίας

ΑΝΤΙΛΗΠΤΗ ΑΞΙΑ ΧΡΗΜΑΤΩΝ 2007		ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
• αξία σχετικά με την ποιότητα του φάρμακου που έχουν πάρει	Mean (1-10)	7,8
	Weight	17%
• αξία σχετικά με την ευκολία λήψης και χρήσης του φάρμακου	Mean (1-10)	7,7
	Weight	16%
• αξία σχετικά με την ασφάλεια του φάρμακου	Mean (1-10)	7,6
	Weight	18%
• αξία σχετικά με την συσκευασία του φάρμακου	Mean (1-10)	7,6
	Weight	15%
• αξία σχετικά με την αξιοπιστία, την εμπιστοσύνη που εμπνέει η εταιρεία που παράγει αυτό το φάρμακο	Mean (1-10)	7,5
	Weight	17%
• αξία σχετικά με την συνολική αξία του φάρμακου	Mean (1-10)	7,7
	Weight	17%

Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating) Διάγραμμα Προτεραιοτήτων Αντιληπτής Αξίας Φαρμάκων Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007



Δείκτης Ικανοποίησης



Δείκτης Ικανοποίησης

For comparative reasons, the following indicative classification of levels may be given for the satisfaction index. Similar categories may be specified for the other aspects analysed in the model (on average expectations and loyalty score higher than customer satisfaction, while often Value for money (perceived value) scores lower.

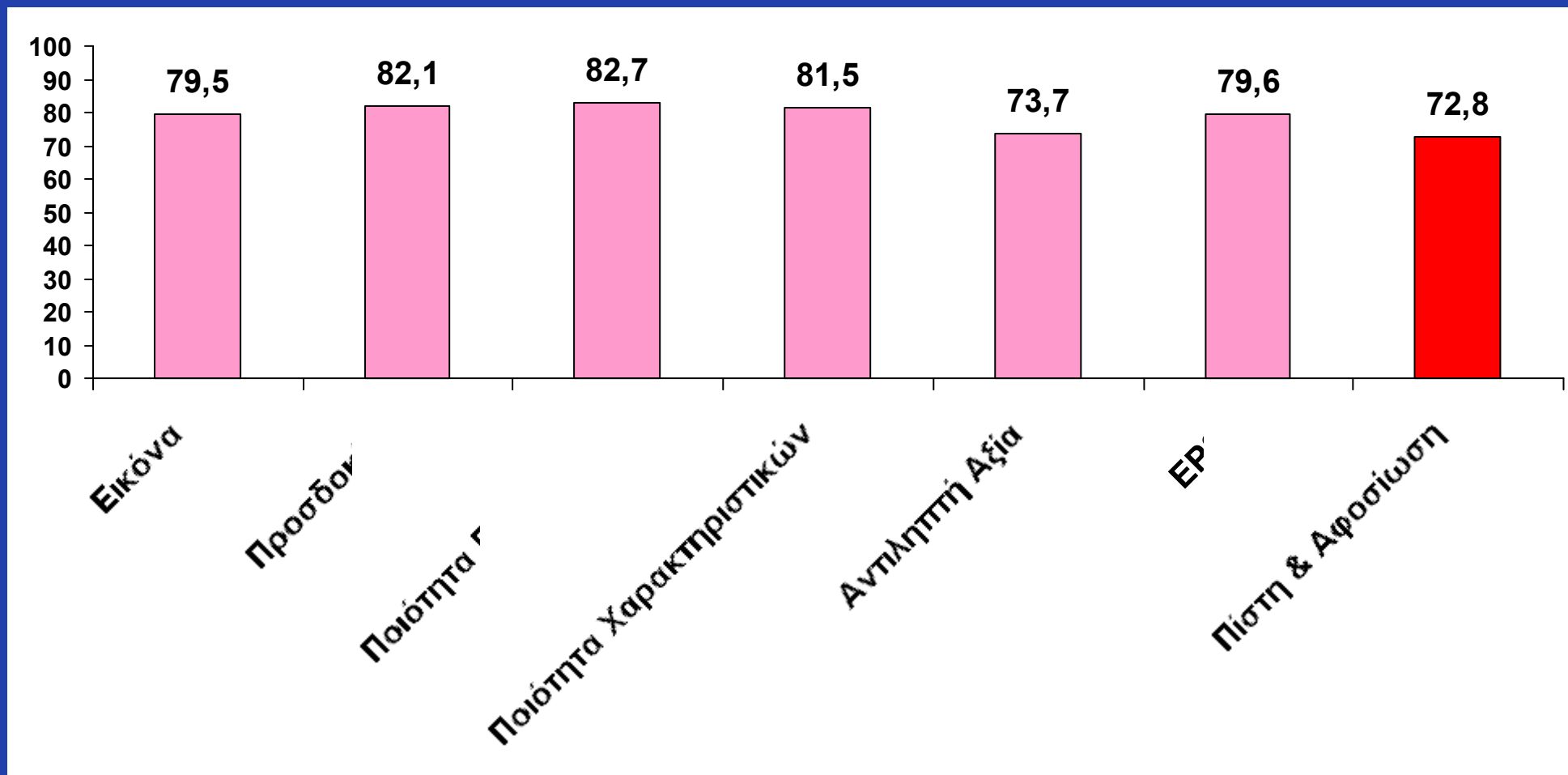
Indicative score categories for Customer Satisfaction indicator

Index value	Position
0 - 55	Totally un-acceptable
55 - 60	Very poor
60 - 65	Poor / Low
65 - 75	Medium / average
75 - 80	Strong / good
80 - 85	Very strong
85 - 100	Extra-ordinary / Unique

Παράμετροι Δείκτη Ικανοποίησης

ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (EPSI) 2007		ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
Γενική ικανοποίηση	Mean (1-10)	8,5
	Weight	27%
Εκπλήρωση προσδοκιών	Mean (1-10)	8,6
	Weight	29%
Απόσταση από το ιδανικό	Mean (1-10)	7,7
	Weight	44%

Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης (Loyalty)



Παράμετροι Δείκτη Πίστης & Αφοσίωσης

ΠΙΣΤΗ & ΑΦΟΣΙΩΣΗ	2007	ΣΥΝΟΛΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
Εμπιστοσύνη	Mean (1-10)	7,7
	Weight	55%
Σχολιασμός σε φίλους / συγγενείς	Mean (1-10)	7,4
	Weight	45%

Εμπιστοσύνη

Πείτε μου παρακαλώ κατά πόσο πιστεύετε ότι οι εταιρίες που παράγουν τα φάρμακα για τα οποία μιλάμε θα συνεχίσουν τις προσπάθειες τους για να παράγουν φάρμακα που είναι αποτελεσματικά, ασφαλή και ποιοτικά; Χρησιμοποιήστε μια κλίμακα όπου 1 σημαίνει “δεν το πιστεύω καθόλου” και 10 σημαίνει “το πιστεύω απόλυτα”.

Σχολιασμός

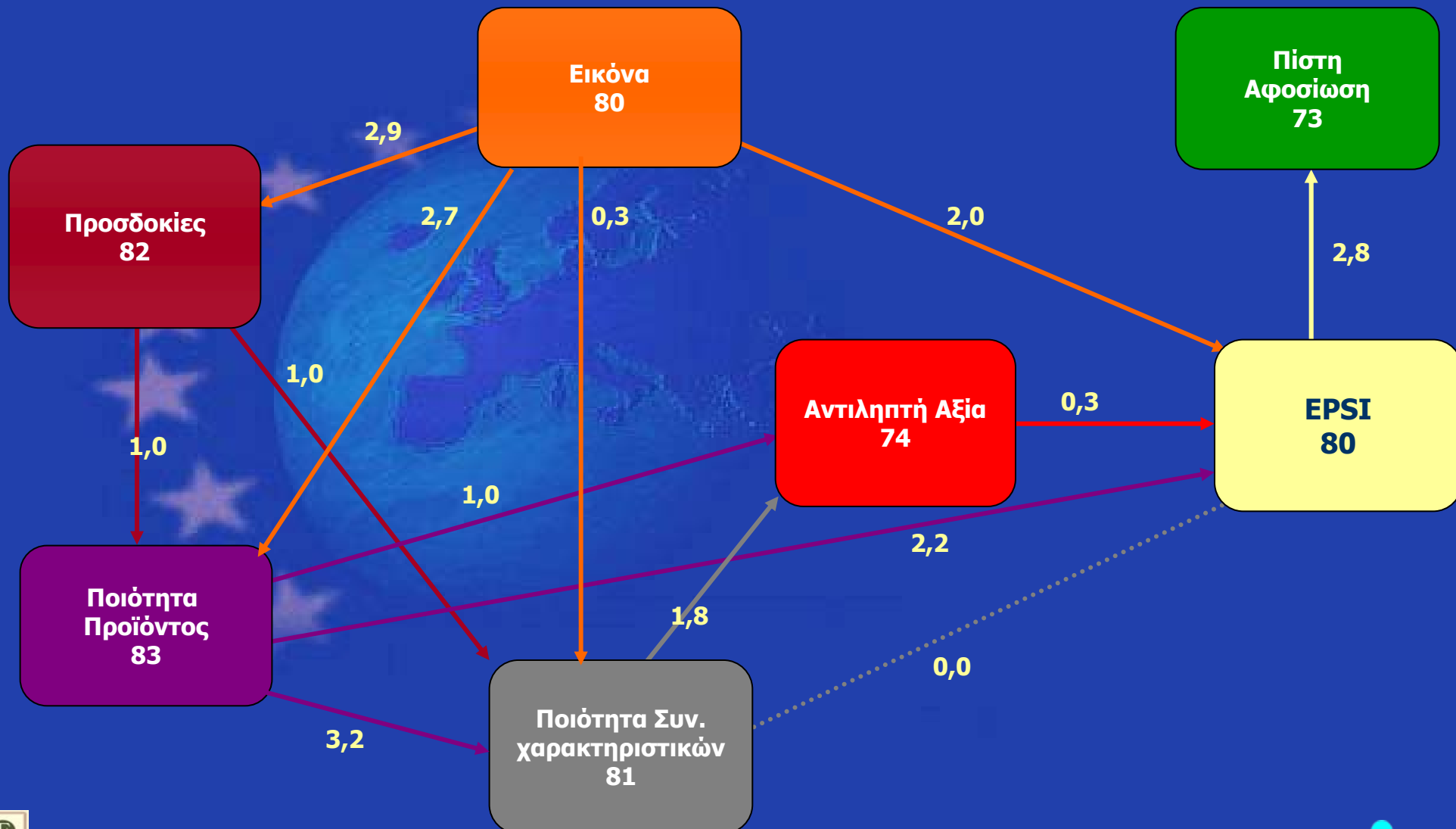
Θα ήθελα τώρα να μου πείτε με ποιόν τρόπο θα σχολιάζατε τα φάρμακα που παίρνετε σε περίπτωση που κάποιος συγγενής ή φίλος σας αντιμετώπιζε τα ίδια ακριβώς προβλήματα με σας και σας ζητούσε τη γνώμη σας για τα φάρμακα που παίρνετε; Χρησιμοποιήστε μια κλίμακα όπου 1 σημαίνει «πολύ αρνητικά» και 10 σημαίνει “πολύ θετικά”.

EPSI
RATING

European Performance Satisfaction Index

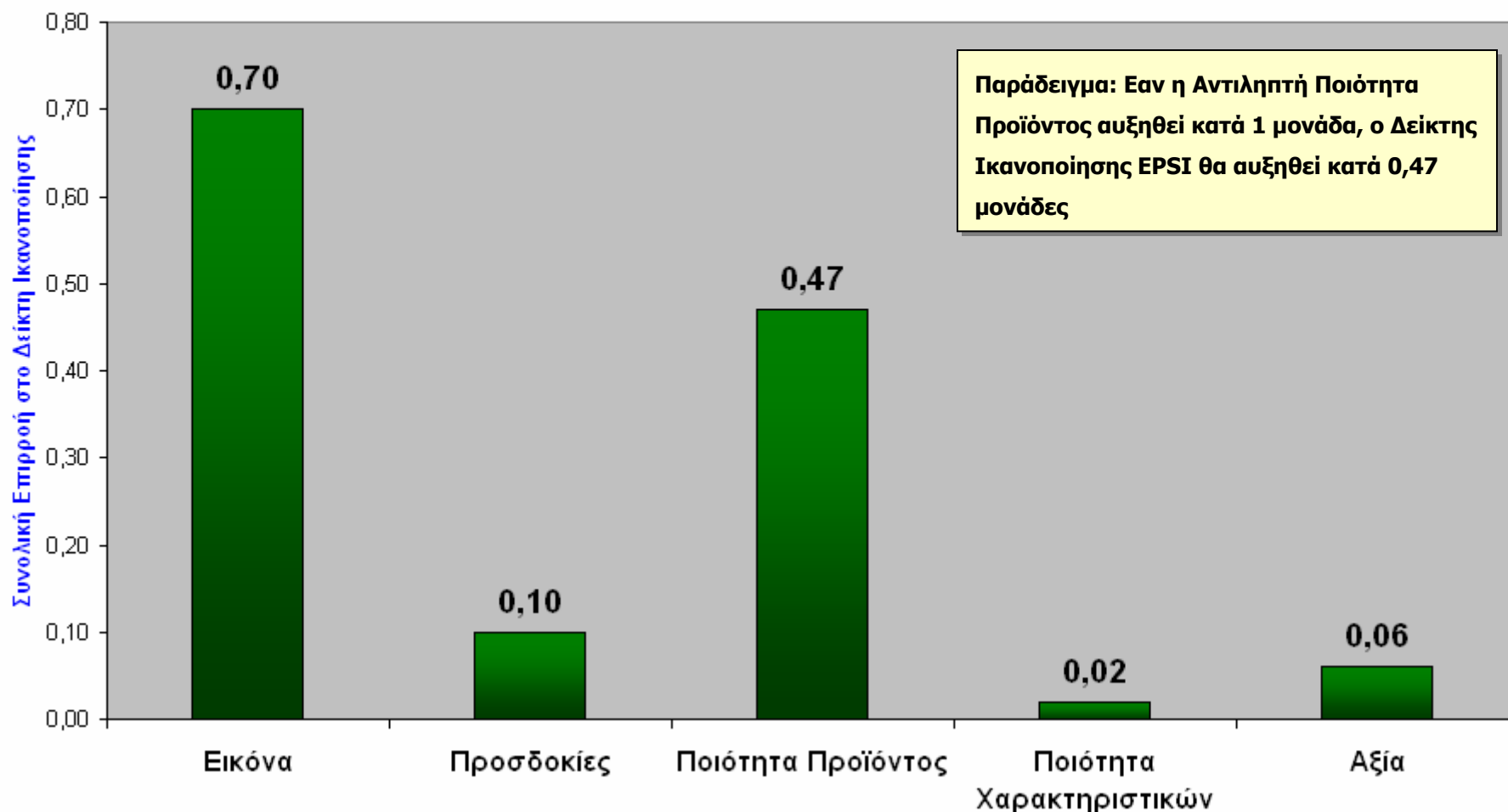
MONTEAO EPSI RATING

EPSI Rating Model για φάρμακα / Σύνολο Ασθενών – 2007

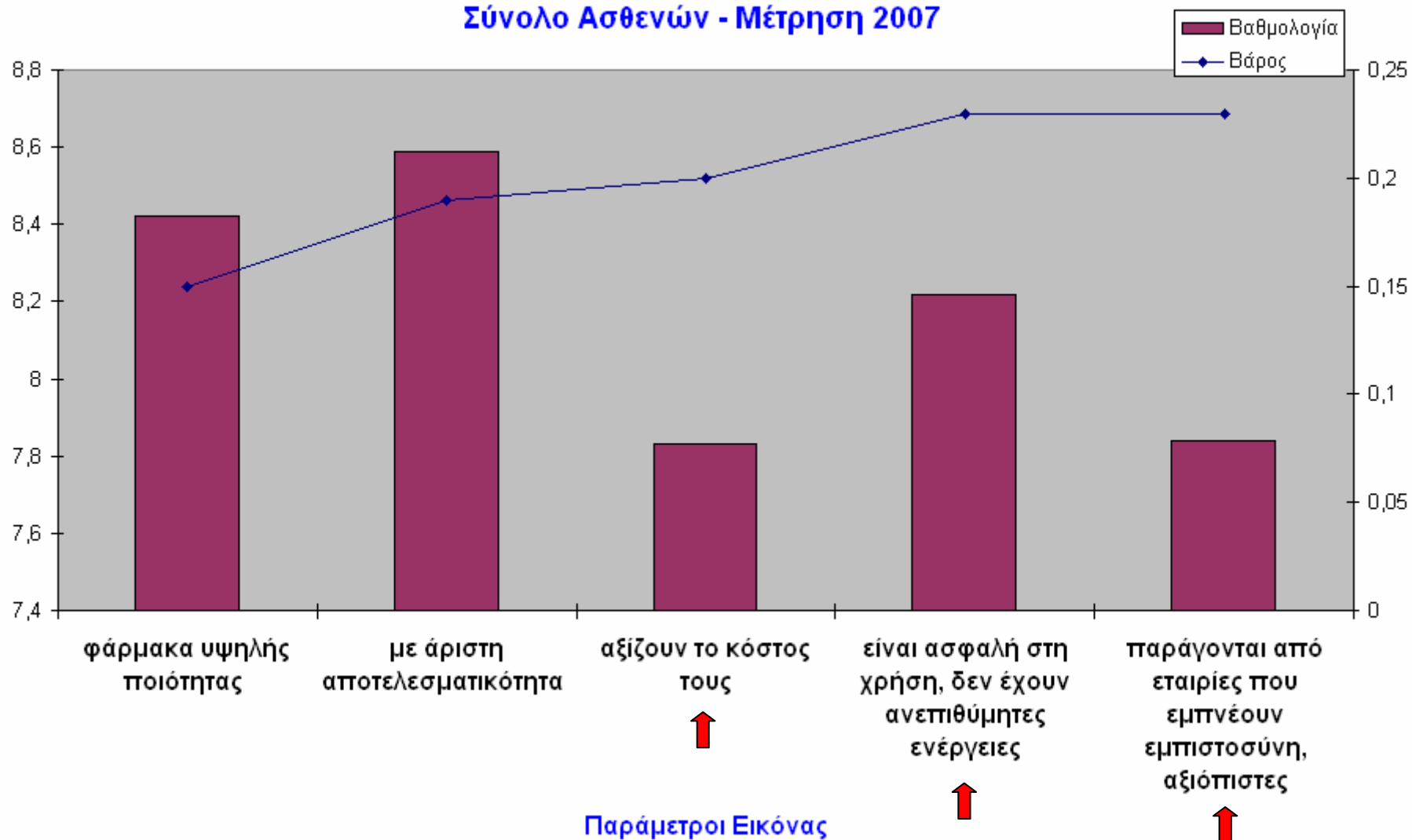


Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating) Συνολική Επιρροή (impact) Παραμέτρων στην Ικανοποίηση Ασθενών Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007

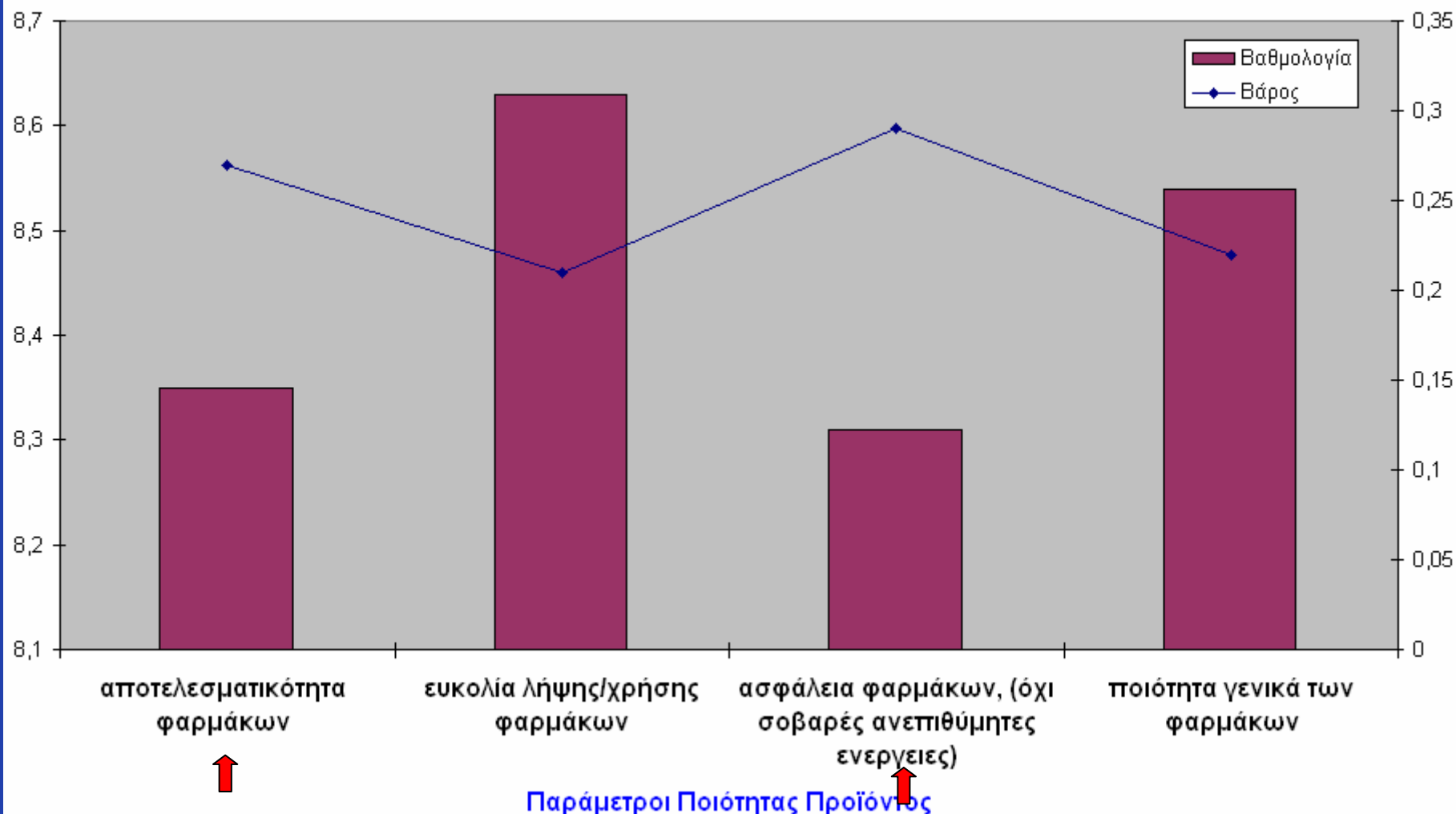
Μέγεθος επιρροής στο Δείκτη Ικανοποίησης με αύξηση της κάθε παραμέτρου κατά 1 μονάδα



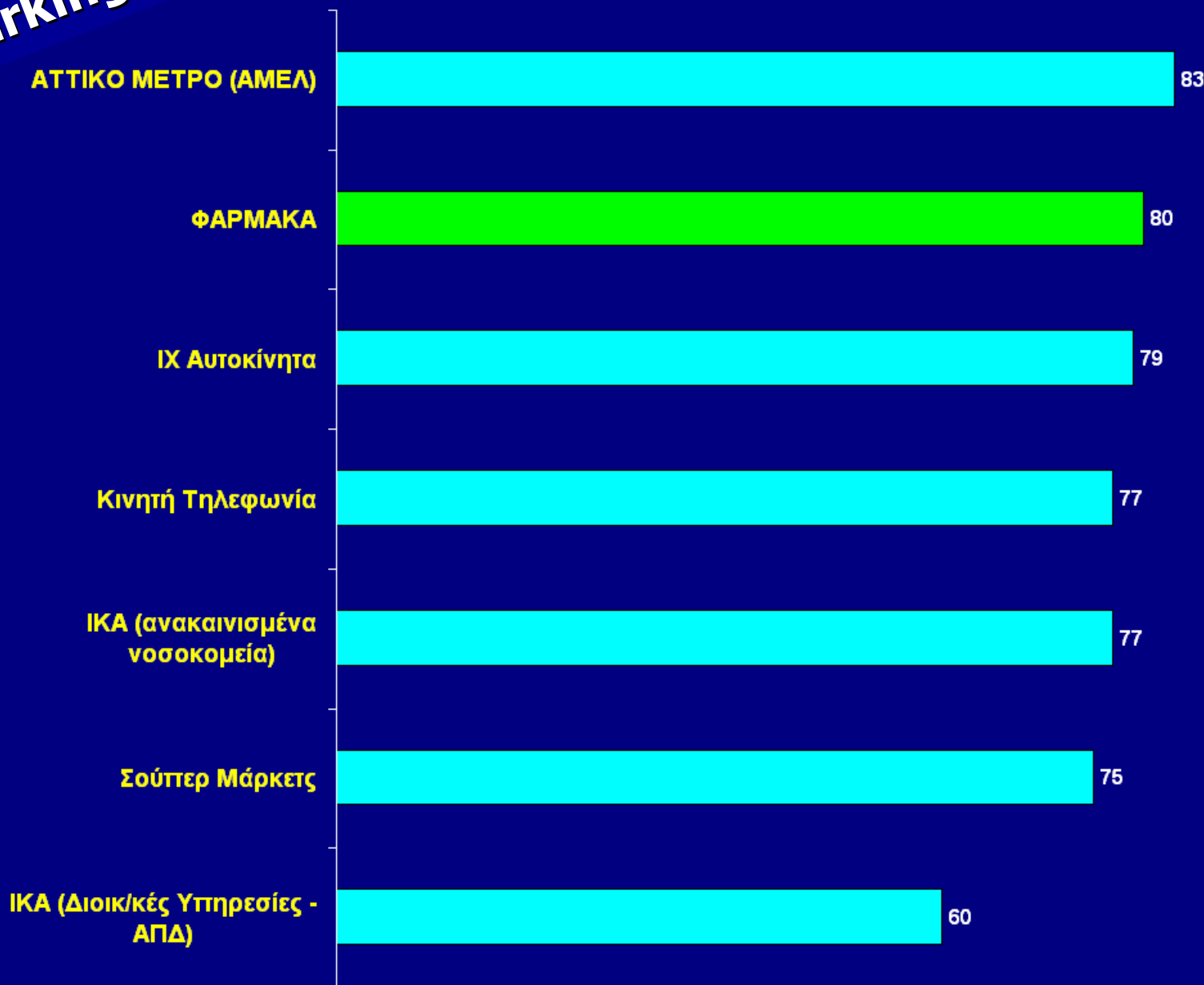
Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης (EPSI Rating) Διάγραμμα Προτεραιοτήτων για Βελτίωση Εικόνας Φαρμάκων Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007



Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)
Διάγραμμα Προτεραιοτήτων για Βελτίωση Αντιληπτής Ποιότητας Φαρμάκων
Σύνολο Ασθενών - Μέτρηση 2007



Benchmarking



EPSI
RATING

European Performance Satisfaction Index

Β' Τμήμα Έρευνας

Επώνυμο σε σχέση με ανώνυμο φάρμακο

Στα πλαίσια του Β' Τμήματος της έρευνας εξετάσαμε τις ακόλουθες παραμέτρους:

(α) της αντίληψης που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα του Επώνυμου σε σχέση με το Ανώνυμο φάρμακο

(β) του επιπέδου συμμόρφωσης (compliance) των ασθενών στο επώνυμο (branded) φάρμακο σε σχέση με το ανώνυμο φάρμακο (unbranded generic)

Ας υποθέσουμε ότι υπήρχε η δυνατότητα αντί για ένα φάρμακο με ένα συγκεκριμένο όνομα, ο γιατρός να σας γράφει στη συνταγή μόνο τη δραστική ουσία του φαρμάκου, δηλαδή το βασικό χημικό συστατικό του. Στο φαρμακείο που θα πάτε για να το πάρετε, θα σας δώσουν ένα φάρμακο που δεν θα γράφει επάνω του κάποιο συγκεκριμένο όνομα, αλλά απλώς θα περιέχει τη δραστική ουσία του φαρμάκου.

Αξιολόγηση της αντίληψης που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα του Επώνυμου σε σχέση με το Ανώνυμο φάρμακο

Μέσοι όροι: κλίμακα 1 (πολύ χαμηλή ποιότητα) έως 10 (πολύ υψηλή ποιότητα)

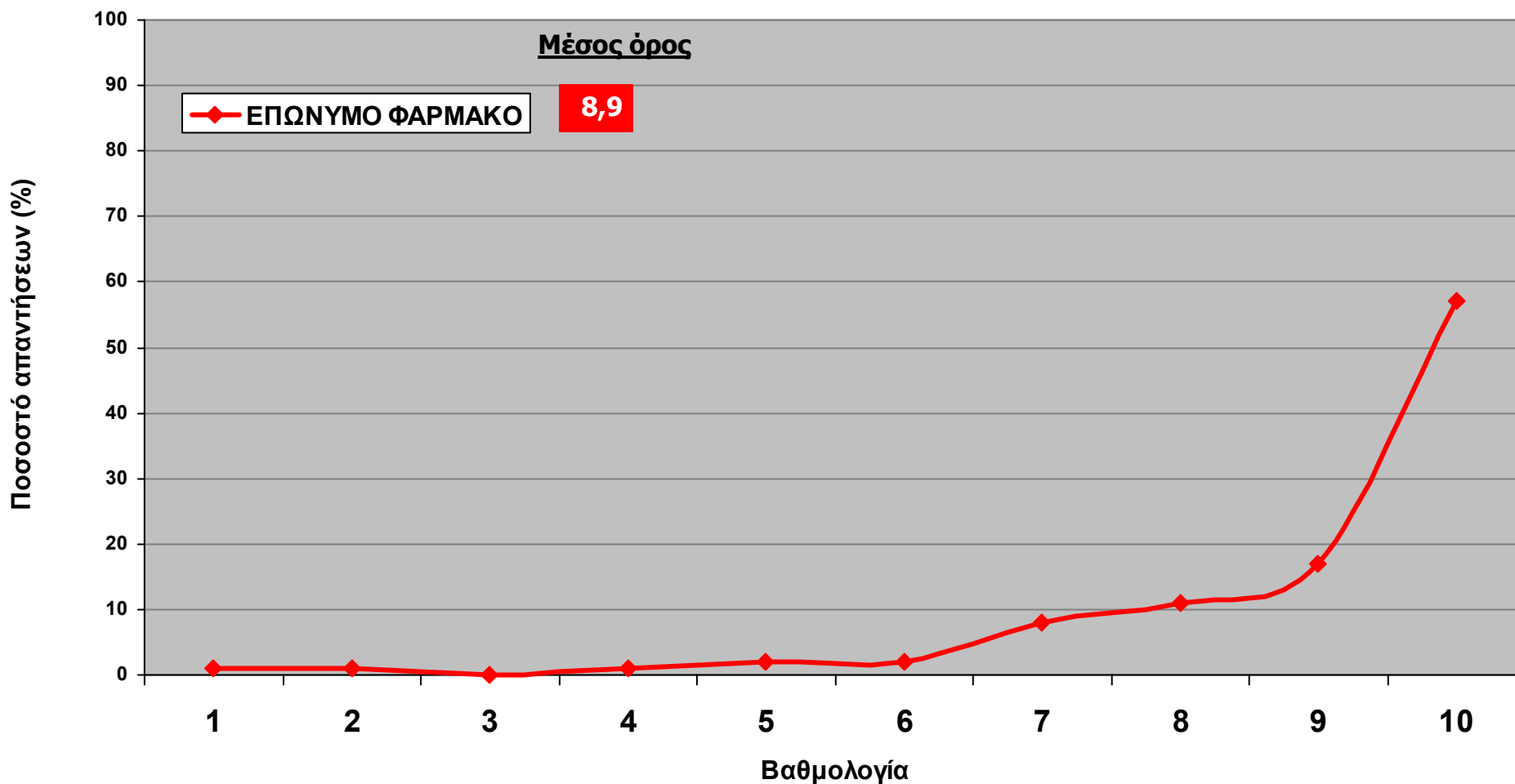
Βάση: Σύνολο δείγματος

Παράμετροι αξιολόγησης	ΕΠΩΝΥΜΟ ΦΑΡΜΑΚΟ	ΑΝΩΝΥΜΟ ΦΑΡΜΑΚΟ
την εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι εταιρείες που παράγουν αυτά τα φάρμακα	8,0	6,3
την ασφάλεια των φαρμάκων, δηλαδή τη μη ύπαρξη σοβαρών ανεπιθύμητων ενεργειών	8,3	6,3
την αποτελεσματικότητα, θεραπευτική ικανότητα των φαρμάκων	8,3	6,5
την ποιότητα γενικά αυτών των φαρμάκων	8,5	6,5

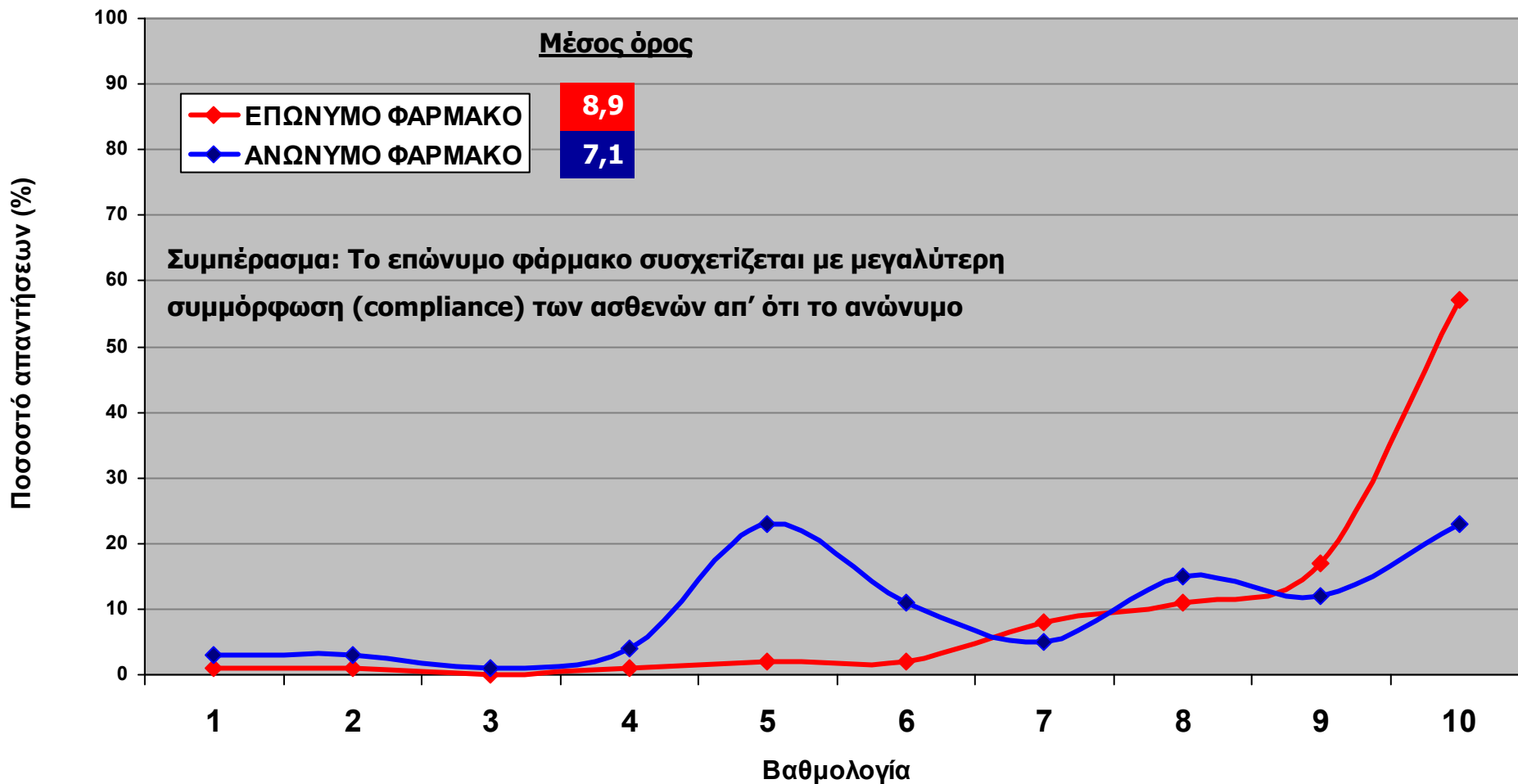
Συμπέρασμα: Το επώνυμο φάρμακο προσλαμβάνεται από τους ερωτώμενους ως ποιοτικότερο του ανωνύμου

Επίπεδο συμμόρφωσης στη λήψη των φαρμάκων - κατανομή απαντήσεων Επώνυμα σε σχέση με ανώνυμα φάρμακα - Σύνολο δείγματος

κλίμακα βαθμολογίας: 1 (καθόλου συνεπής) έως 10 (απόλυτα συνεπής)



Επίπεδο συμμόρφωσης στη λήψη των φαρμάκων - κατανομή απαντήσεων Επώνυμα σε σχέση με ανώνυμα φάρμακα - Σύνολο δείγματος κλίμακα βαθμολογίας: 1 (καθόλου συνεπής) έως 10 (απόλυτα συνεπής)





EPSI

RATING

European Performance Satisfaction Index

Κύρια Ευρήματα

Κύρια ευρήματα

- Τα βασικά συμπεράσματα της μελέτης όπως προέκυψαν από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα έχουν ως εξής:
- Το επώνυμο φάρμακο προσλαμβάνεται από τους ασθενείς ως ποιοτικότερο του ανωνύμου ενώ παράλληλα συσχετίζεται με μεγαλύτερη συμμόρφωση (compliance) των ασθενών απ' ότι το ανώνυμο.
- Ο Δείκτης Ικανοποίησης EPSI των ασθενών βρίσκεται σε πολύ καλό επίπεδο για τα φάρμακα στην Ελλάδα.
- Οι παράμετροι με τη μεγαλύτερη συνολική επιρροή στο επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών είναι η Εικόνα που έχουν για τα φάρμακα και η αντίληψη που σχηματίζουν για την Ποιότητα του Προϊόντος ανεξαρτήτως είδους ασθένειας (χρόνια ή περιστασιακή).

Κύρια ευρήματα

- (A) Η Εικόνα που έχουν οι ασθενείς για τα φάρμακα
 - ⇒ Οι Έλληνες ασθενείς θεωρούν σημαντικό οι φαρμακευτικές εταιρείες να είναι αξιόπιστες
 - ⇒ και να παράγουν φάρμακα όσο το δυνατόν ασφαλέστερα στη χρήση, χωρίς ανεπιθύμητες παρενέργειες.

- (B) Η αντίληψη των ασθενών για την Ποιότητα Προϊόντος.
 - ⇒ Οι παράμετροι της Ποιότητας Προϊόντος που θεωρούνται σημαντικοί στην ικανοποίηση των ασθενών είναι:
 - ⇒ Η ασφάλεια των φαρμάκων
 - ⇒ Η αποτελεσματικότητα των φαρμάκων



EPSI

RATING

European Performance Satisfaction Index