

**Μέτρηση της Ικανοποίησης και Εμπιστοσύνης των Ελλήνων Ασθενών στο
Φάρμακο με βάση των Ευρωπαϊκό Δείκτη Ικανοποίησης EPSI Rating
(European Performance Satisfaction Index)**

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν άρθρο παρουσιάζει τα συνοπτικά αποτελέσματα μιας έρευνας που διεξήχθη από το Τμήμα EPSI Rating του Ιδρύματος Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE) σε συνεργασία με το Τμήμα Οικονομικών της Υγείας του Ιδρύματος.

Ο Βασικός στόχος της έρευνας ήταν να μετρηθεί η εμπιστοσύνη του Έλληνα ασθενή στο φάρμακο. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε ένας Δείκτης Ικανοποίησης Ασθενών ο οποίος είναι σε θέση να δίνει:

- αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση για το επίπεδο εμπιστοσύνης των ασθενών στο φάρμακο
- αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση για την ικανοποίηση των ασθενών από τη χρήση των φαρμάκων
- αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση, αφενός μεν για τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών από το φάρμακο και, αφετέρου, την βαρύτητα (weight) 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 (unbranded generic), και
- την αντίληψη που σχηματίζει ο ασθενής για την ποιότητα του επώνυμου σε σχέση με την ποιότητα του ανώνυμου φάρμακου.

2. ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

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 των Ελλήνων ασθενών από τα φάρμακα βρίσκεται σε πολύ καλό επίπεδο σε σχέση με τα Ευρωπαϊκά standards.

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 .

Ως προς την Εικόνα, αυτό το οποίο ζητούν οι ασθενείς από τις εταιρίες είναι να του εμπνέουν εμπιστοσύνη, να είναι αξιόπιστες, ενώ αυτό το οποίο ζητούν από τα

φάρμακα είναι να είναι όσο το δυνατόν ασφαλέστερα στη χρήση, χωρίς ανεπιθύμητες παρενέργειες.

Ως προς την Ποιότητα Προϊόντος, οι παράμετροι που θεωρούνται σημαντικοί στην ικανοποίηση των ασθενών είναι η αντίληψη που σχηματίζουν για (α) την ασφάλεια και (β) την αποτελεσματικότητα των φαρμάκων.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Με σκοπό την κάλυψη των στόχων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο του **Ευρωπαϊκού Δείκτη Ικανοποίησης** (European Performance Satisfaction Index ή **EPSI Rating** ©). Πρόκειται για μία σύγχρονη και καθιερωμένη διεθνώς μέθοδο μέτρησης της ικανοποίησης του κοινού για προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται από επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.

Η δημιουργία και ανάπτυξη του Δείκτη ξεκίνησε το 1997 με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Γενική Διεύθυνση III - DGIII) και αναπτύχθηκε μέσα από τη συνεργασία του European Organization for Quality (EOQ), του European Foundation for Quality Management (EFQM) και του διαπανεπιστημιακού Δικτύου IFCF.

Το EPSI Rating σχεδιάστηκε για να αποτελέσει ένα πρακτικό εργαλείο μέτρησης της ανταγωνιστικότητας των οργανισμών- δημόσιων και ιδιωτικών – με βάση την ικανοποίηση των «πελατών» τους.

Στο πλαίσιο αυτό παρέχει ένα ενιαίο πλαίσιο αναφοράς για (α) τη μέτρηση της διαχρονικής τάσης της ικανοποίησης των πελατών & κοινού, και (β) τη σύγκριση των στοιχείων σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον επιτρέπει τη διαμόρφωση σημείων αναφοράς (benchmarks) και την αναγνώριση των παραμέτρων που οδηγούν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας τόσο σε επίπεδο εταιρίας ή οργανισμού όσο και σε επίπεδο εθνικής οικονομίας.

Η ικανοποίηση των ασθενών από το φάρμακο που λαμβάνουν εκτιμήθηκε με τη χρήση ειδικά διαμορφωμένου για τη συγκεκριμένη έρευνα ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, το οποίο συμπληρώθηκε με την τεχνική της τηλεφωνικής συνέντευξης (Computer Aided Telephone Interviewing - CATI) από εκπαιδευμένη ομάδα ερευνητών.

Όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου χρησιμοποιούν την κλίμακα 1-10, ενώ τα αποτελέσματα των Βασικών Δεικτών εξάγονται από το οικονομετρικό μοντέλο σε κλίμακα 0-100, με 0 τη μικρότερη βαθμολογία και 100 τη μεγαλύτερη.

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε τους παρακάτω άξονες (Βασικούς Δείκτες EPSI):

- Ικανοποίηση των ασθενών από το φάρμακο που λαμβάνουν
 - Η Ικανοποίηση προσδιορίζεται από το συνδυασμό 3 παραμέτρων:
 - τη Γενική Ικανοποίηση από το φάρμακο
 - την εκπλήρωση των προσδοκιών που είχαν κατά την έναρξη λήψης του φαρμάκου

- την απόσταση του φάρμακου που λαμβάνουν από το «ιδανικό», κατά τη γνώμη τους, φάρμακο
 - Εικόνα του φάρμακου
 - Προσδοκίες των ασθενών από το φάρμακο
 - Αντίληψη που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα του προσφερόμενου «προϊόντος» (hardware element)
 - Αντίληψη που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα των συνοδευτικών χαρακτηριστικών του φάρμακου (software element)
 - Αντίληψη που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Αξία (value for money) του προσφερόμενου «προϊόντος» και συνοδευτικών χαρακτηριστικών
 - Πίστη και Αφοσίωση (Εμπιστοσύνη) των ασθενών προς το φάρμακο που λαμβάνουν
- Η Πίστη και αφοσίωση προσδιορίζεται από το συνδυασμό 2 παραμέτρων:
- την Εμπιστοσύνη προς τις φαρμακευτικές εταιρίες
 - το επίπεδο θετικού / αρνητικού σχολιασμού των φαρμάκων

Για κάθε έναν από τους παραπάνω άξονες σχεδιάστηκε και χρησιμοποιήθηκε μια σειρά ερωτήσεων προσαρμοσμένων στο συγκεκριμένο κλάδο της οικονομίας. Μέσω κατάλληλα διαμορφωμένων ερωτήσεων εκτιμήθηκε επίσης και η σημασία της μάρκας στο επίπεδο συμμόρφωσης του ασθενούς ενώ παράλληλα αξιολογήθηκε η αντίληψη του ασθενούς για τη σχέση ποιότητας μεταξύ επώνυμου και ανώνυμου φάρμακου.

Οι προδιαγραφές της έρευνας ήταν σύμφωνες με τα standards (όσον αφορά έρευνα πεδίου, επεξεργασία των στοιχείων κλπ) όπως αυτά ορίζονται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό EPSI Rating και την ESOMAR / EphMRA 1997 (European Society for Opinion and Market Research).

4. ΚΥΡΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για λόγους συγκριτικής αξιολόγησης των αποτελεσμάτων παρατίθεται κατωτέρω μια ενδεικτική κατάταξη των επιπέδων στα οποία μπορεί να βρεθεί ο Δείκτης Ικανοποίησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Παρόμοιες κατηγορίες μπορούν να δοθούν και για τους υπόλοιπους άξονες του μοντέλου. Κατά μέσο όρο, οι Προσδοκίες και η Εμπιστοσύνη βαθμολογούνται υψηλότερα της Ικανοποίησης, ενώ συχνά η Αντιληπτή Αξία βαθμολογείται χαμηλότερα.

Πίνακας 1: Ενδεικτικές Κατηγορίες Δείκτη Ικανοποίησης

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

4.1. Αξιολόγηση της Εικόνας

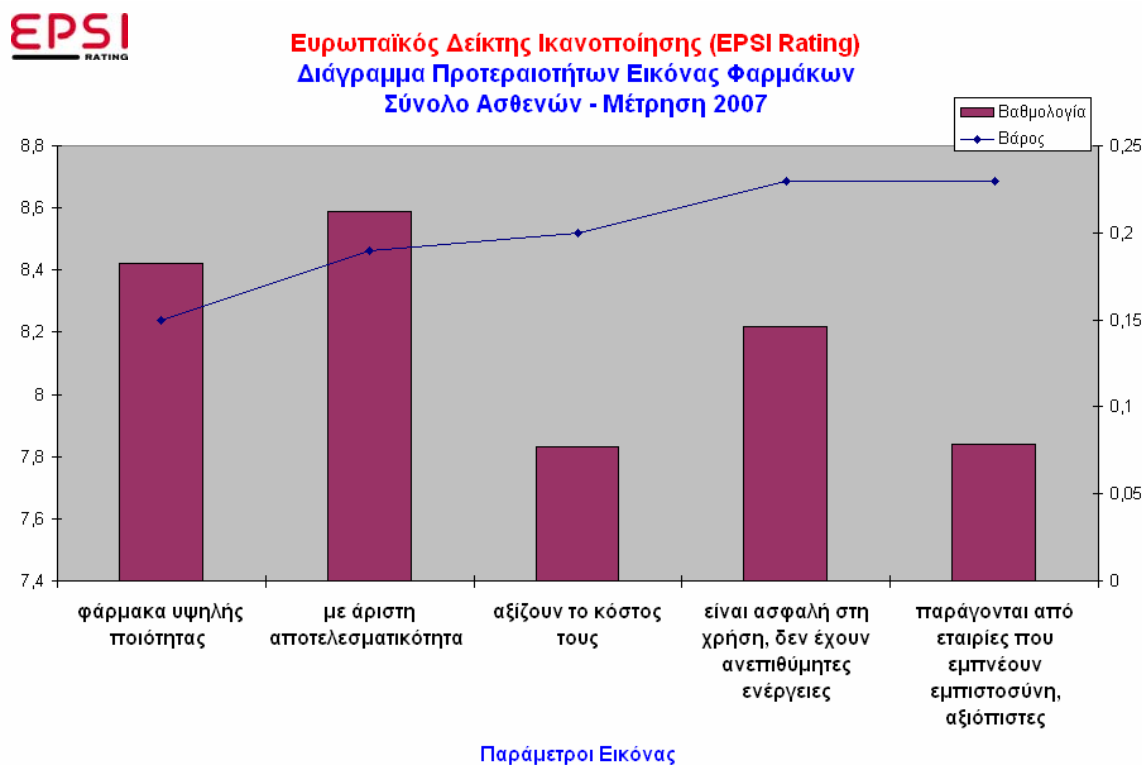
Ο Δείκτης της Εικόνας βρίσκεται στο 79,5 το οποίο είναι μια καλή βαθμολογία.

Η Εικόνα προσδιορίζεται από τις απαντήσεις σε συγκεκριμένο αριθμό ερωτήσεων. Ο παρακάτω πίνακας παραθέτει το μέσο όρο βαθμολογίας ανά ερώτηση καθώς και το βάρος (weight) που έχει η κάθε ερώτηση στον προσδιορισμό του Δείκτη.

Πίν. 2: Αξιολόγηση Παραμέτρων Εικόνας σύμφωνα με την αντίληψη των ασθενών	Μέσος όρος	Weight
είναι φάρμακο/α με άριστη αποτελεσματικότητα	8,6	19%
είναι φάρμακο/α υψηλής και σταθερής ποιότητας	8,4	15%
είναι φάρμακο/α που είναι ασφαλές/λή στην χρήση, δηλ. δεν έχει/ουν επικίνδυνες παρενέργειες	8,2	23%
είναι φάρμακο/α που παράγεται/ονται από εταιρία/ες που εμπνέει/ουν εμπιστοσύνη, που είναι αξιόπιστη/ες	7,8	23%
είναι φάρμακο/α που αξίζει/ζουν τα λεφτά του/ς	7,8	20%

Ο παραπάνω πίνακας μας επιτρέπει να προσδιορίσουμε τις προτεραιότητες στην Εικόνα των φαρμάκων βάσει των αξιολογήσεων των ασθενών. Ο προσδιορισμός των προτεραιοτήτων βασίζεται στο συσχετισμό της βαθμολογίας της κάθε παραμέτρου με την αντίστοιχη βαρύτητα και μπορεί να γίνει ευκολότερα αντιληπτός στο παρακάτω διάγραμμα:

Διάγραμμα 1



Από το Διάγραμμα 1 γίνεται προφανές ότι βασικές προτεραιότητες στην Εικόνα των φαρμάκων αποτελούν η εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι φαρμακευτικές εταιρίες, η Αξία (value for money) των φαρμάκων, καθώς και η ασφάλεια στη χρήση τους. Η αντίληψη του ασθενή για την Αξία εξαρτάται βεβαίως από τις υπόλοιπες αξιολογήσεις και, κατά συνέπεια, θα δίνουμε το βάρος μας στις παραμέτρους της εμπιστοσύνης προς τις εταιρίες και την ασφάλεια των φαρμάκων ως πλέον σημαντικές για τον ασθενή.

4.2. Αξιολόγηση των προσδοκιών

Ο Δείκτης των Προσδοκιών βρίσκεται στο 82,1 το οποίο είναι μια υψηλή βαθμολογία που δείχνει μεγάλες απαιτήσεις από πλευράς των ασθενών.

Ο συνδυασμός μέσου όρου με βαρύτητα των προσδοκιών για την αξιοπιστία των εταιριών υποδηλώνει την σημασία της συγκεκριμένης παραμέτρου για τον ασθενή.

Πίν.3: Αξιολόγηση Παραμέτρων Προσδοκιών σύμφωνα με την αντίληψη των ασθενών	Μέσος όρος	Weight
προσδοκίες σας σχετικά με την ευκολία λήψης ή χρήσης του/των φάρμακου/κων	8,6	17%
προσδοκίες σας σχετικά με την αποτελεσματικότητα του/των φάρμακου/κων	8,5	16%
προσδοκίες σχετικά με την ποιότητα του/των φάρμακου/κων	8,4	15%
προσδοκίες σας σχετικά με την ασφάλεια λήψης του/των φάρμακου/κων	8,3	16%
προσδοκίες σχετικά με την αξιοπιστία της εταιρείας που παράγει το φάρμακο/α	8,1	22%
προσδοκίες γενικά σχετικά με τα θέματα που θεωρούνται σημαντικά να εκπληρώνονται από ένα φάρμακο	8,6	14%

4.3. Αξιολόγηση της Αντιληπτής Ποιότητας Προϊόντος

Ο Δείκτης της Ποιότητας Προϊόντος βρίσκεται στο 82,7 που είναι μια υψηλή βαθμολογία και μάλιστα υψηλότερη από τη βαθμολογία των Προσδοκιών, γεγονός σημαντικό, αν και βρίσκεται εντός του στατιστικού σφάλματος.

Η Ποιότητα Προϊόντος προσδιορίζεται από τις ακόλουθες παραμέτρους:

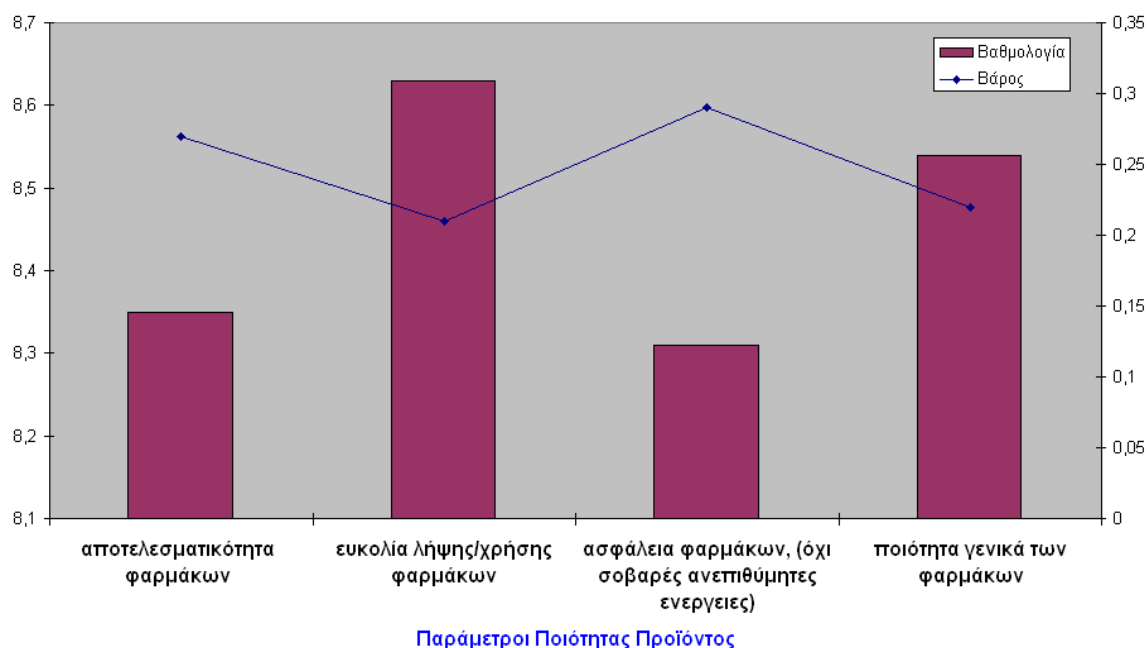
Πίν. 4: Αξιολόγηση Παραμέτρων Ποιότητας Προϊόντος σύμφωνα με την αντίληψη των ασθενών	Μέσος όρος	Weight
ευκολία λήψης και χρήσης του φάρμακου	8,6	21%
αποτελεσματικότητα του φάρμακου	8,4	27%
ασφάλεια του φάρμακου, δηλαδή μη ύπαρξη ανεπιθύμητων ενεργειών	8,3	29%
ποιότητα γενικά του φάρμακου σύμφωνα με τις απαιτήσεις των ασθενών	8,5	22%

Σύμφωνα με το ακόλουθο διάγραμμα η ασφάλεια και η αποτελεσματικότητα των φαρμάκων αποτελούν τις πρώτες προτεραιότητες των ασθενών στην αξιολόγηση τους:

Διάγραμμα 2

EPSI

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



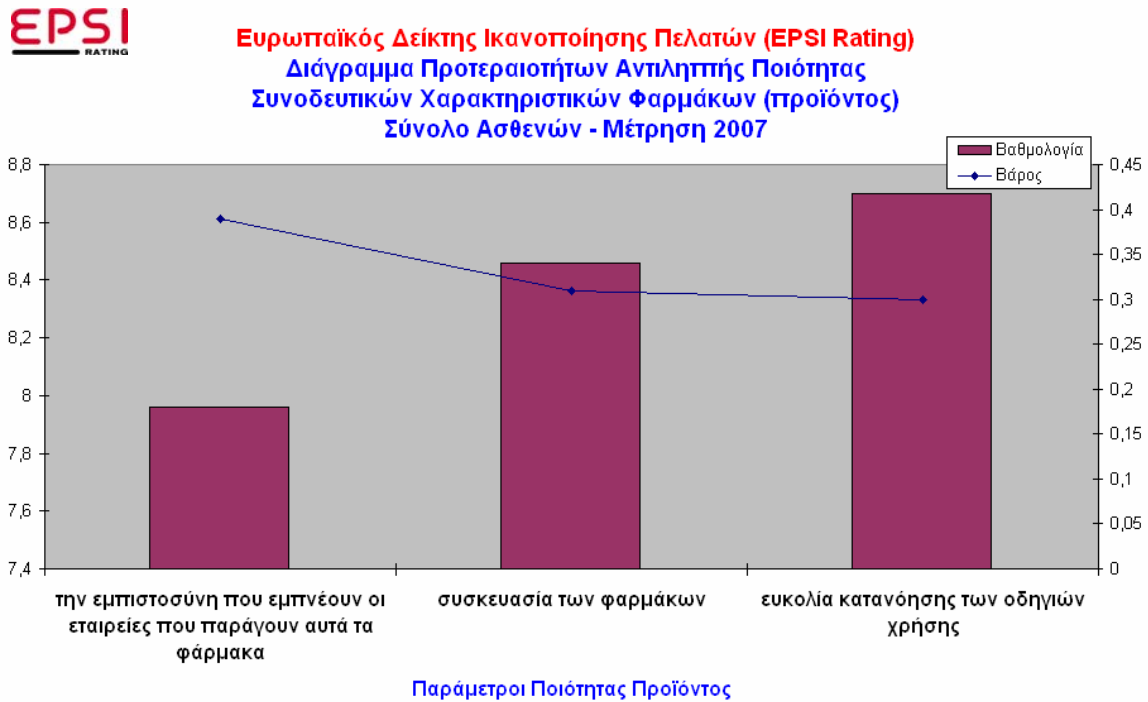
4.4. Αξιολόγηση Αντιληπτής Ποιότητας Συνοδευτικών Χαρακτηριστικών

Η ποιότητα των συνοδευτικών χαρακτηριστικών προϊόντος αποτελεί το “software” κομμάτι της ποιότητας και συγκέντρωσε μια βαθμολογία της τάξης του 81,5 η οποία υπολείπεται ελαφρώς των προσδοκιών, αν και βρίσκεται εντός των περιθωρίων του στατιστικού σφάλματος.

Πίν. 5: Αξιολόγηση Παραμέτρων Ποιότητας Χαρακτηριστικών σύμφωνα με την αντίληψη των ασθενών	Μέσος όρος	Weight
ευκολία κατανόησης των οδηγιών χρήσης	8,7	30%
συσκευασία του φάρμακου	8,5	31%
εμπιστοσύνη που εμπνέει η εταιρία που παράγει το φάρμακο	8,0	39%

Είναι προφανές ότι η εμπιστοσύνη των ασθενών προς τις εταιρίες είναι η σημαντικότερη προτεραιότητα για την ποιότητα συνοδευτικών χαρακτηριστικών.

Διάγραμμα 3



4.5. Αξιολόγηση Αντιληπτής Αξίας (value for money)

Οι ασθενείς ρωτήθηκαν να απαντήσουν γενικά για το πώς θα αξιολογούσαν ως προς συγκεκριμένες παραμέτρους τα φάρμακα που έχουν πάρει και για τα οποία γίνεται η συζήτηση σε σχέση με τα χρήματα που κοστίζουν. Οι απαντήσεις δόθηκαν στην 10βάθμια κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε και στις άλλες ερωτήσεις με τιμές από το 1 (καθόλου λογική) έως το 10 (πολύ λογική). Επισημαίνεται, και είναι σημαντικό για την κατανόηση των ευρημάτων, ότι οι ασθενείς δεν ρωτήθηκαν για το αν τα φάρμακα είναι φθηνά ή ακριβά αλλά για τη σχέση ωφέλειας – κόστους όπως γίνεται αντιληπτή απ’ αυτούς.

Ο Δείκτης της Αξίας βρίσκεται στο 73,7 και προήλθε από τις απαντήσεις στις ακόλουθες ερωτήσεις:

Πίν.6: Αξιολόγηση Παραμέτρων Αντιληπτής Αξίας σύμφωνα με την αντίληψη των ασθενών	Μέσος όρος	Weight
αξία σχετικά με την ποιότητα του φαρμάκου/ων που έχουν πάρει	7,8	17%
αξία σχετικά με την ευκολία λήψης και χρήσης των φαρμάκων	7,7	16%
αξία σχετικά με την ασφάλεια των φαρμάκων	7,6	18%
αξία σχετικά με την συσκευασία των φαρμάκων	7,6	15%
αξία σχετικά με την αξιοπιστία, την εμπιστοσύνη που τους εμπνέει η εταιρεία/ες που παράγει/ουν αυτά τα φάρμακα	7,5	17%
αξία σχετικά με την συνολική αξία των φαρμάκων	7,7	17%

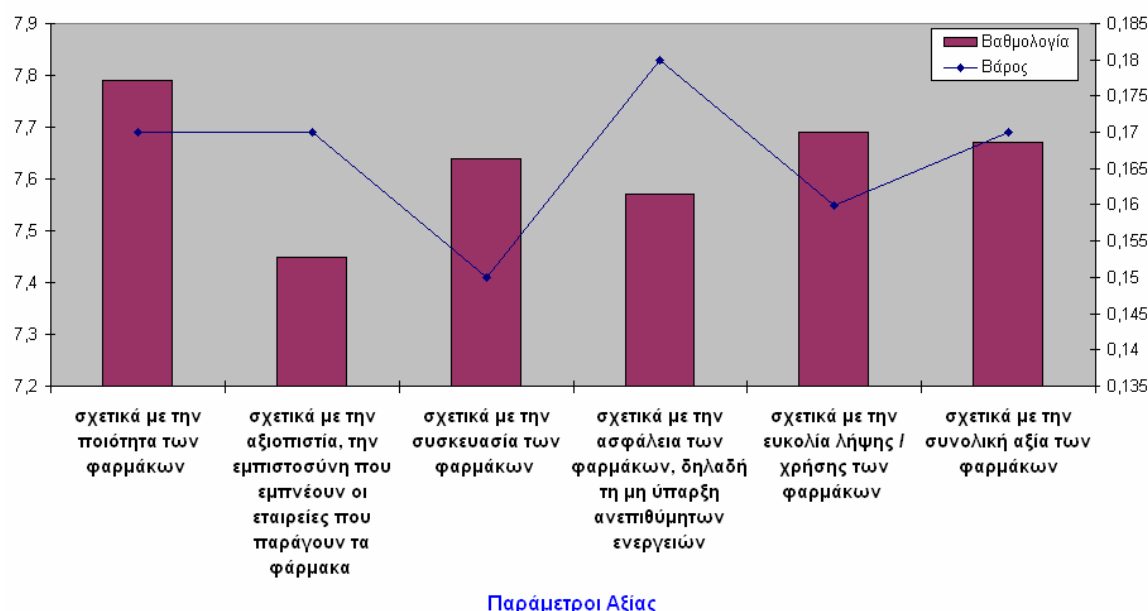
Σε πρώτη ανάγνωση οι παράμετροι βρίσκονται πολύ κοντά μεταξύ τους, ο συσχετισμός όμως μέσου όρου και βάρους στο Διάγραμμα 4 φανερώνει τις προτεραιότητες των ασθενών όσον αφορά την αντίληψη που σχηματίζουν για την αξία του προϊόντος και των συνοδευτικών χαρακτηριστικών που λαμβάνουν.

Η ασφάλεια των φαρμάκων και η εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι εταιρίες που παράγουν τα φάρμακα βρίσκονται στην πρώτη γραμμή προτεραιότητας.

Διάγραμμα 4



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



4.6. Δείκτης Ικανοποίησης EPSI

Ο Δείκτης Ικανοποίησης EPSI των ασθενών από τα φάρμακα βρίσκεται στο 79,6 η οποία είναι μια υψηλή βαθμολογία σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά αλλά και Ελληνικά standards.

Ο Δείκτης Ικανοποίησης προσδιορίζεται από τρεις ερωτήσεις, η ανάλυση των οποίων δίδεται κατωτέρω:

Πίν.7: Δείκτης Ικανοποίησης EPSI	Μέσος όρος	Weight
Γενική ικανοποίηση	8,5	27%
Εκπλήρωση προσδοκιών	8,6	29%
Απόσταση από το ιδανικό	7,7	44%

Προφανώς η «απόσταση από το ιδανικό» λαμβάνει τη χαμηλότερη βαθμολογία και το μεγαλύτερο βάρος, γεγονός το οποίο παρατηρείται και στις περισσότερες έρευνες EPSI Rating διεθνώς.

4.7. Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης (Εμπιστοσύνη)

Ο Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης βρίσκεται στο επίπεδο του 72,8 και προσδιορίζεται από τις απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις:

α) ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ: Στο κατά πόσο πιστεύουν οι ασθενείς ότι οι εταιρίες που παράγουν τα φάρμακα για τα οποία γίνεται η συνέντευξη θα συνεχίσουν ή όχι τις προσπάθειες τους για την παραγωγή αποτελεσματικών, ασφαλών και ποιοτικών φαρμάκων.

β) ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ: Τρόπος με τον οποίο θα σχολίαζαν τα φάρμακα που παίρνουν στην υποθετική περίπτωση που κάποιος συγγενής ή φίλος τους αντιμετώπιζε τα ίδια ακριβώς προβλήματα με αυτούς και ζητούσε τη γνώμη τους για τα φάρμακα που παίρνουν.

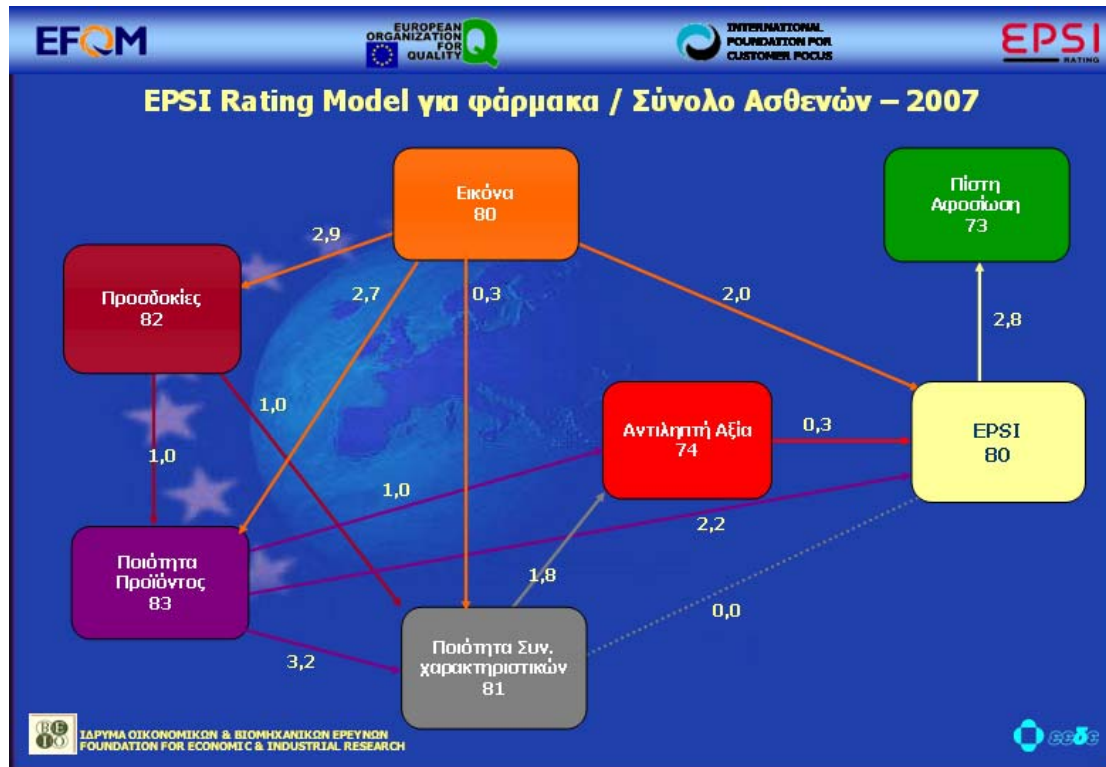
Οι αντίστοιχες αξιολογήσεις δίδονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίν.8: Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης (Εμπιστοσύνη)	Μέσος όρος	Weight
Εμπιστοσύνη	7,7	55%
Σχολιασμός	7,4	45%

4.8. Οικονομετρικό Μοντέλο EPSI Rating

Το Διάγραμμα 5 που ακολουθεί εμφανίζει το μοντέλο EPSI Rating με τους Βασικούς Δείκτες (κλίμακα 1-100) και τις συσχετίσεις μεταξύ των βασικών Δεικτών (κλίμακα 1-5). Οι συσχετίσεις εκφράζουν τον βαθμό στον οποίο κάθε Βασικός Δείκτης επηρεάζει τον άλλο και, κατά συνέπεια, επιτρέπουν τη χάραξη στρατηγικής.

Διάγραμμα 5



Η αριστερή πλευρά του μοντέλου είναι σχετικά ισορροπημένη.

Ο Δείκτης Ικανοποίησης EPSI επηρεάζεται απευθείας από την Εικόνα και την Αντιληπτή Ποιότητα Προϊόντος και εμμέσως, αλλά σε πολύ μικρότερο βαθμό, από την Αντιληπτή Ποιότητα Συνοδευτικών Χαρακτηριστικών. Η Αντιληπτή Αξία ασκεί ελάχιστη απευθείας επίδραση στον Δείκτη EPSI.

Η Εικόνα «παίζει» σημαντικό και πολλαπλό ρόλο στο μοντέλο. Επηρεάζει απευθείας τον Δείκτη Ικανοποίησης και την αντίληψη των ασθενών για την ποιότητα του προϊόντος, ενώ παράλληλα «γεννά» προσδοκίες για ποιότητα προϊόντος και συνοδευτικών χαρακτηριστικών. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι η Εικόνα έχει ελάχιστη απευθείας σύνδεση με την ποιότητα των συνοδευτικών χαρακτηριστικών, η οποία δείχνει να επηρεάζεται ισχυρά από την αντίληψη των ασθενών για την ποιότητα του προϊόντος.

Τέλος η συσχέτιση του Δείκτη Ικανοποίησης με τον Δείκτη Πίστης & Αφοσίωσης χαρακτηρίζεται ως ισχυρή, γεγονός το οποίο επιβεβαιώνει ότι οι προσπάθειες βελτίωσης της ικανοποίησης των ασθενών αποτελούν μια σωστή στρατηγική για τη βελτίωση της Πίστης & Αφοσίωσης (Εμπιστοσύνη).

Μια σημαντική ανάλυση του μοντέλου EPSI Rating αποτελεί ο υπολογισμός της συνολικής επιρροής των παραμέτρων του μοντέλου στην ικανοποίηση των ασθενών. Η ανάλυση αυτή λαμβάνει συνολικά υπόψη της τόσο τις άμεσες όσο και τις έμμεσες επιρροές των παραμέτρων στην Ικανοποίηση και μας δίνει μια ξεκάθαρη εικόνα των υφιστάμενων προτεραιοτήτων. Όπως φαίνεται στο σχετικό Διάγραμμα 6, πρώτη προτεραιότητα αποτελεί η Εικόνα που έχουν οι ασθενείς για τα φάρμακα και ακολουθεί η Αντιληπτή Ποιότητα Προϊόντος (οι παρατηρήσεις αυτές ισχύουν ανεξαρτήτως είδους ασθένειας – χρόνια ή περιστασιακή).

Από τις προηγούμενες επιμέρους αναλύσεις γνωρίζουμε ότι, ως προς την Εικόνα, αυτό το οποίο ζητούν οι ασθενείς από τις εταιρίες είναι να του εμπνέουν εμπιστοσύνη, να είναι αξιόπιστες, ενώ αυτό το οποίο ζητούν από τα φάρμακα είναι να είναι όσο το δυνατόν ασφαλέστερα στη χρήση, χωρίς ανεπιθύμητες παρενέργειες.

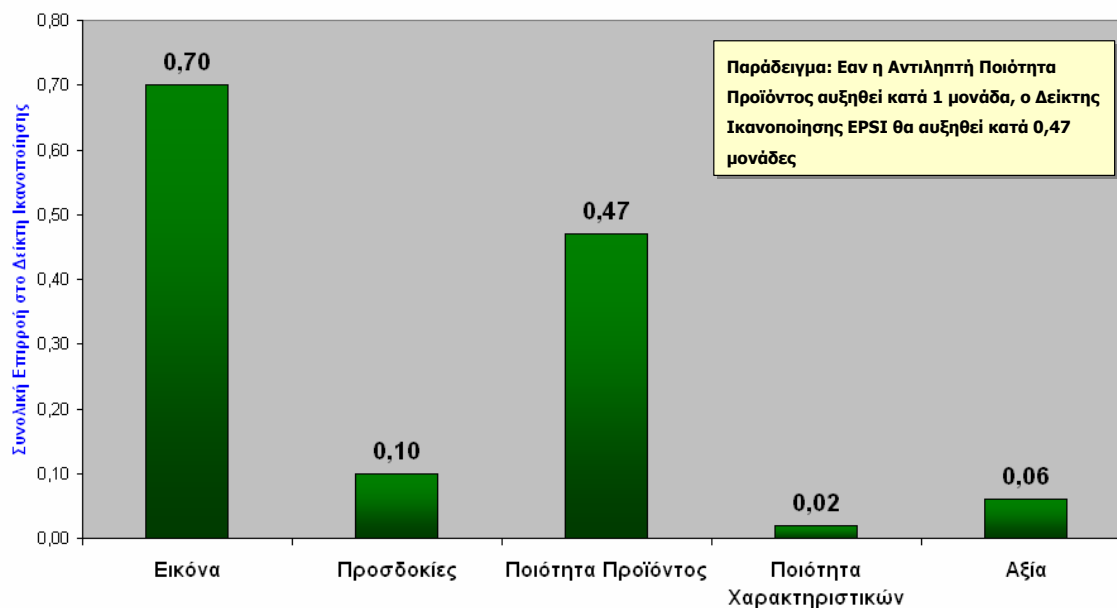
Ως προς την Ποιότητα Προϊόντος, οι παράμετροι που θεωρούνται σημαντικοί στην ικανοποίηση των ασθενών είναι η αντίληψη που σχηματίζουν για (α) την ασφάλεια και (β) την αποτελεσματικότητα των φαρμάκων.

Διάγραμμα 6

EPSI
RATING

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

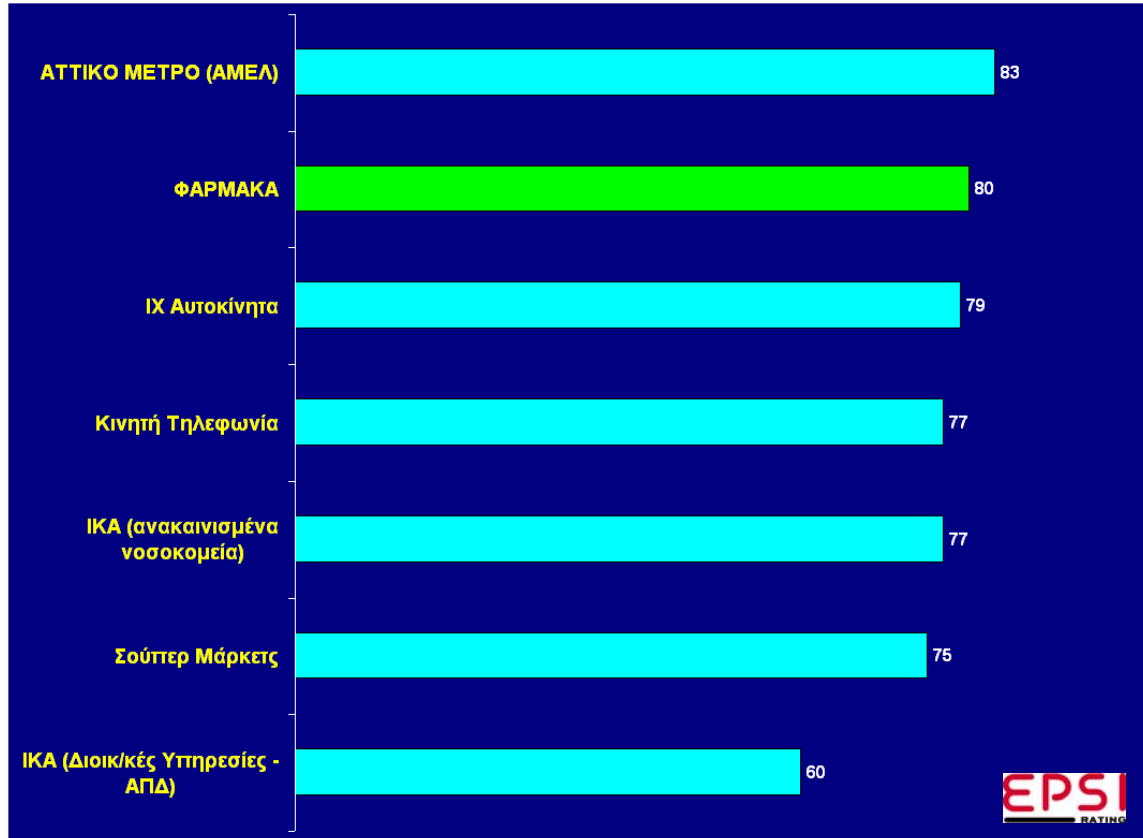


4.9. Benchmarking

Αν και δεν έχουν διεξαχθεί ακόμα παρόμοιες μελέτες στην Ελλάδα που να αφορούν τα φάρμακα, παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον η σύγκριση του επιπέδου ικανοποίησης των ασθενών από τα φάρμακα σε σχέση με την ικανοποίηση των καταναλωτών από άλλες κατηγορίες αγαθών.

Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 7 παρακάτω, η ικανοποίηση των ασθενών από τα φάρμακα βρίσκεται σε πολύ υψηλό επίπεδο και υστερεί μόνο από την ικανοποίηση των επιβατών του Μετρό της Αθήνας, το οποίο σημειώνει και τον μεγαλύτερο δείκτη ικανοποίησης σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Διάγραμμα 7



Σημείωση: Οι Δείκτες Ικανοποίησης των κλάδων Ι.Χ. Αυτοκινήτων, Κινητής Τηλεφωνίας, Σούπερ Μάρκετς, και Νοσοκομείων αποτελούν τους σταθμισμένους μέσους όρους των αξιολογήσεων των επιμέρους εταιριών που αποτελούν τους κλάδους και καλύφθηκαν από την έρευνα σύμφωνα με τη μεθοδολογία EPSI Rating.

4.10. Αξιολόγηση Επώνυμου σε σχέση με Ανώνυμο Φάρμακο

Στα πλαίσια της έρευνας εξετάστηκαν (α) η αντίληψη που σχηματίζει ο ασθενής για την ποιότητα του επώνυμου σε σχέση με την ποιότητα του ανώνυμου φάρμακου, και (β) το επίπεδο συμμόρφωσης του ασθενή στο επώνυμο φάρμακο σε σχέση με το ανώνυμο.

Δεδομένου ότι για τους Έλληνες ασθενείς ο διαχωρισμός σε επώνυμο και ανώνυμο δεν είναι απόλυτα προφανής, απαιτήθηκε να δοθεί ένας εκλαϊκευμένος ορισμός του τι εννοούμε με τον όρο ανώνυμο φάρμακο ώστε να καταστεί δυνατή η ζητούμενη σύγκριση. Ο ορισμός που χρησιμοποιήθηκε και τον οποίο αντιπροσωπεύουν τα αποτελέσματα του τμήματος αυτού της έρευνας παρατίθεται ακολούθως:

«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 γράφει επάνω του κάποιο συγκεκριμένο όνομα, αλλά απλώς θα περιέχει τη δραστική ουσία του φαρμάκου.»

Ως αξιολόγηση του επώνυμου φάρμακου ελήφθησαν φυσικά οι απαντήσεις στις ερωτήσεις του κύριου σώματος της έρευνας δεδομένου ότι αφορούσαν το επώνυμο φάρμακο, ενώ ως αξιολόγηση του ανώνυμου φάρμακου ελήφθησαν οι απαντήσεις των ίδιων ερωτώμενων σε αντίστοιχες πρόσθετες ερωτήσεις με βάση τον παραπάνω ορισμό.

4.10.1. Αξιολόγηση της αντίληψης που σχηματίζουν οι ασθενείς για την ποιότητα του επώνυμου σε σχέση με το ανώνυμο φάρμακο

Όπως γίνεται προφανές από τον παρακάτω πίνακα που παρουσιάζει τους μέσους όρους βαθμολογίας σε κλίμακα 1 (πολύ χαμηλή ποιότητα) έως 10 (πολύ υψηλή ποιότητα), το επώνυμο φάρμακο προσλαμβάνεται από τους ασθενείς ως σαφώς ποιοτικότερο του ανωνύμου.

Πίν.9: Αξιολόγηση Παραμέτρων	Επώνυμο Φάρμακο	Ανώνυμο Φάρμακο
Εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι εταιρίες που παράγουν αυτά τα φάρμακα	8,0	6,3
Ασφάλεια αυτών των φαρμάκων, δηλαδή τη μη ύπαρξη σοβαρών ανεπιθύμητων ενεργειών	8,3	6,3
Αποτελεσματικότητα, θεραπευτική ικανότητα αυτών των φαρμάκων	8,3	6,5
Ποιότητα γενικά αυτών των φαρμάκων	8,5	6,5

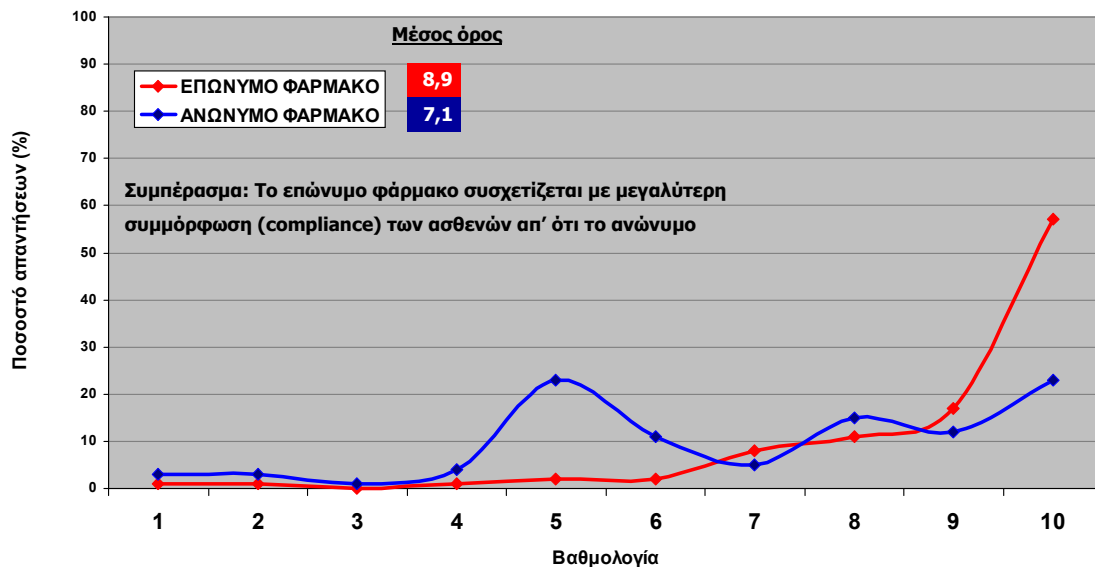
4.10.2. Επίπεδο συμμόρφωσης στη λήψη των φαρμάκων

Και στο επίπεδο της συμμόρφωσης η υπεροχή του επώνυμου φάρμακου έναντι του ανώνυμου είναι προφανής βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Το Διάγραμμα 8 που ακολουθεί παρουσιάζει τόσο τους μέσους όρους συμμόρφωσης όσο και την κατανομή των απαντήσεων των ίδιων ερωτώμενων στις ερωτήσεις συμμόρφωσης ως προς το επώνυμο και ανώνυμο φάρμακο.

Για παράδειγμα αναφέρεται ότι ένα ποσοστό περίπου 60% των ασθενών δήλωσε απόλυτη συμμόρφωση στο επώνυμο φάρμακο (βαθμός 10), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό που δήλωσε απόλυτη συμμόρφωση στο ανώνυμο φάρμακο ανέρχεται μόλις στο 22%.

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



5. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο Πληθυσμός τον οποίο αντιπροσώπευσε η έρευνα ορίστηκε 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.»

Το μέγεθος του δείγματος ήταν 750 άτομα με τα χαρακτηριστικά του Πληθυσμού ενδιαφέροντος

Η έρευνα πεδίου διεξήχθη τηλεφωνικά τον Ιούνιο 2007 με σύστημα CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) βάσει δομημένου ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου από εκπαιδευμένη ομάδα ερευνητών της εταιρίας DataPower S.A.

Μέθοδος δειγματοληψίας: Στρωματοποιημένη ανά περιοχή με τυχαία επιλογή ερωτώμενου μέσα στο νοικοκυριό.

Γιάννης Καλαϊτζάκης, MBA
Υπεύθυνος EPSI Rating Ελλάδος
Research Manager IOBE