

# ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΔΕΙΚΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ European Performance Satisfaction Index (EPSI Rating)

**Παρουσίαση Αποτελεσμάτων έτους 2007  
για τον  
Σύνδεσμο Φαρμακευτικών Εταιρειών Ελλάδος**

**Δείκτης Ικανοποίησης Ασθενών  
από το Επώνυμο Φάρμακο**

## Στόχοι της Έρευνας

- Βασικός στόχος: Μέτρηση της εμπιστοσύνη του ασθενή στο επώνυμο (branded) φάρμακο
- Δημιουργία ενός Δείκτη Ικανοποίησης Ασθενών, που θα είναι σε θέση να δίνει αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση:
  - ⇒ για το επίπεδο εμπιστοσύνης των ασθενών στο επώνυμο φάρμακο
  - ⇒ για το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών από τη χρήση του επώνυμου φάρμακου
  - ⇒ για τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών
  - ⇒ για την βαρύτητα που έχει ο κάθε παράγων στη διαμόρφωση του δεδομένου επιπέδου ικανοποίησης
- Με βάση την πληροφόρηση αυτή, ο ΣΦΕΕ θα μπορεί να χαράξει βασική στρατηγική με στόχο την αύξηση του επιπέδου ικανοποίησης των ασθενών.
- Επιπλέον, η έρευνα διερεύνησε:
  - ⇒ το επίπεδο συμμόρφωσης (compliance) του ασθενή στο επώνυμο φάρμακο σε σχέση με το ανώνυμο φάρμακο
  - ⇒ την αντίληψη που σχηματίζει ο ασθενής για την ποιότητα του επώνυμου σε σχέση με την ποιότητα του ανώνυμου φάρμακου

## Ερευνητικές Προδιαγραφές

- Άνδρες & Γυναίκες
- 18-70 ετών
- Πανελλαδικά
- Όλες οι Κοινωνικό-οικονομικές τάξεις
- Υπό φαρμακευτική αγωγή για χρόνια ασθένεια ή/ και περιστασιακή ασθένεια κατόπιν ιατρικής συνταγής ή κατόπιν δικής τους αποφάσεως
  
- Κατανομή δείγματος:
  - ⇒ Λήψη φαρμάκων σε μόνιμη βάση λόγω χρόνιας πάθησης: 250 άτομα
  - ⇒ Λήψη φαρμάκων περιστασιακά για αντιμετώπιση κάποιου προβλήματος: 500 άτομα
  - ⇒ Σύνολο δείγματος: 750 άτομα
  
- Η έρευνα πεδίου διεξήχθη τηλεφωνικά με σύστημα CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) βάσει δομημένου ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ



European Performance Satisfaction Index

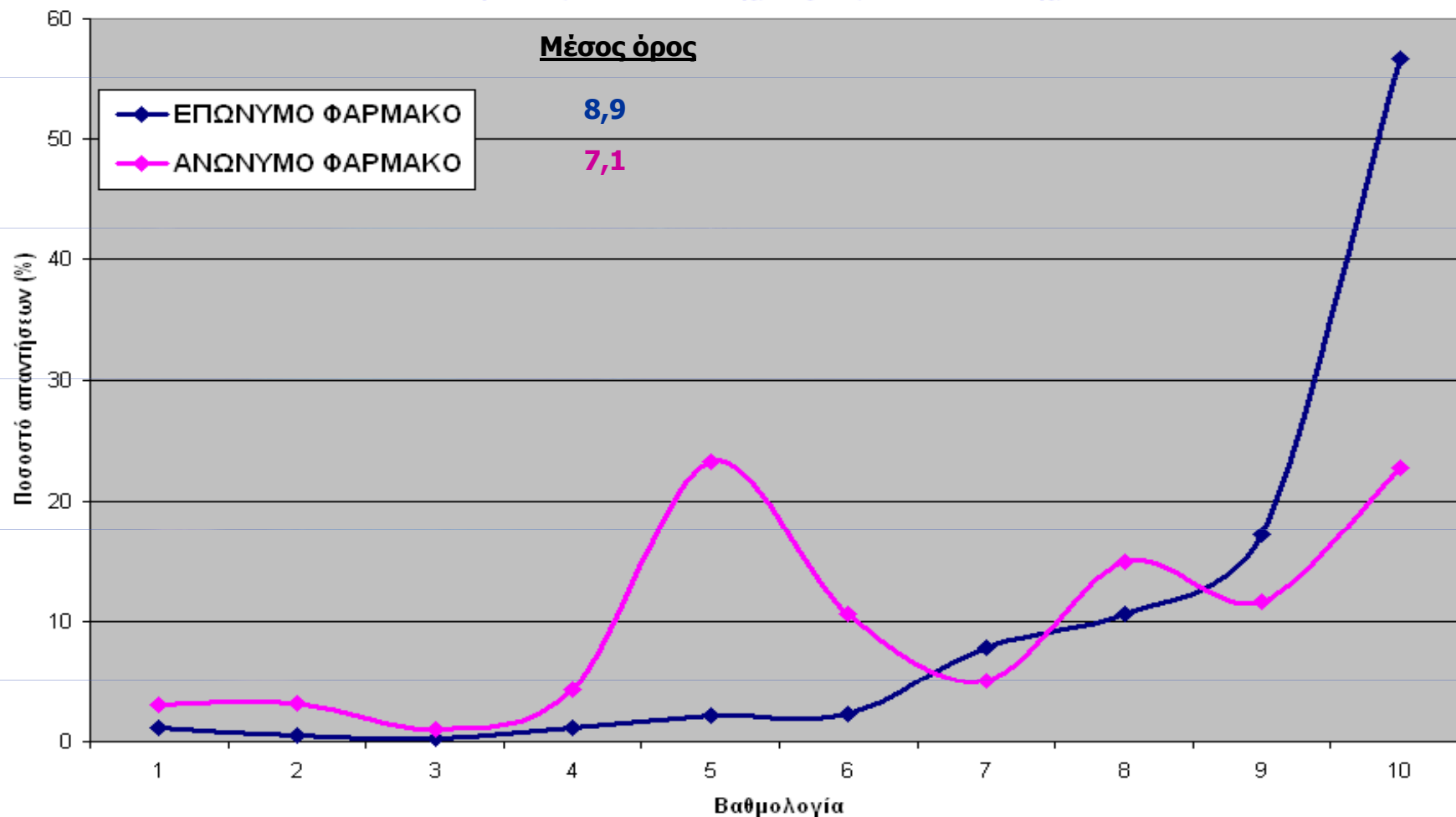
## Αξιολόγηση της αντίληψης που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα του Επώνυμου σε σχέση με το Ανώνυμο φάρμακο

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

Παράμετροι αξιολόγησης	ΕΠΩΝΥΜΟ ΦΑΡΜΑΚΟ	ΑΝΩΝΥΜΟ ΦΑΡΜΑΚΟ
την ποιότητα γενικά αυτών των φαρμάκων	8,5	6,5
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 εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι εταιρείες που παράγουν αυτά τα φάρμακα	8,0	6,3

**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 1 (καθόλου συνεπής) έως 10 (απόλυτα συνεπής)



**Συμπέρασμα: Το επώνυμο φάρμακο συσχετίζεται με μεγαλύτερη συμμόρφωση (compliance) των ασθενών απ' ότι το ανώνυμο**

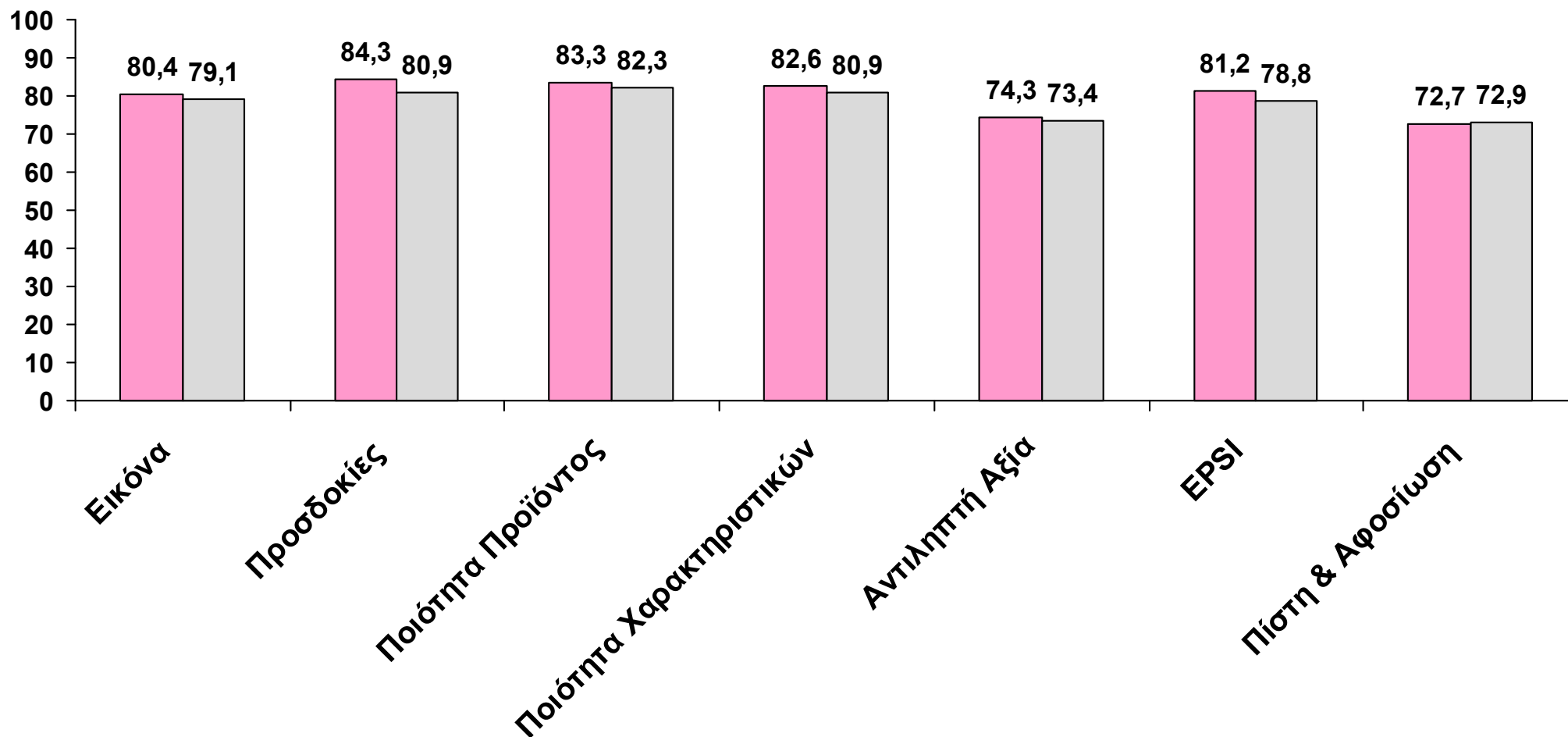
## EPSI score

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

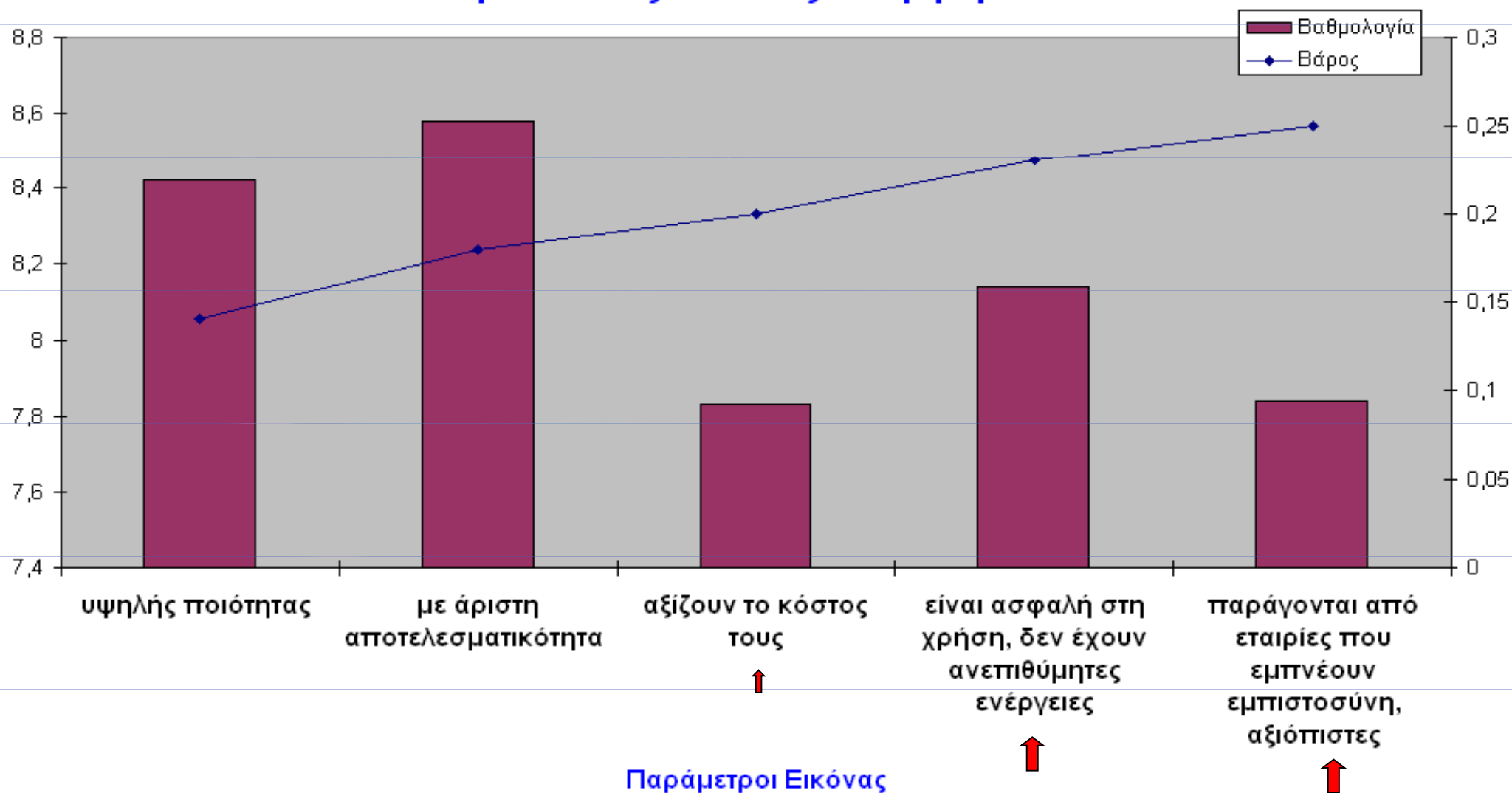
Index value	Position
0 - 55	Totally un-acceptable
55 - 60	Very poor
60 - 65	Poor / Low
65 - 75	Medium / average
75 - 80	Strong / good
80 - 85	Very strong
85 - 100	Extra-ordinary / Unique

## Αποτελέσματα - Χρόνιες και Περιστασιακές Ασθένειες

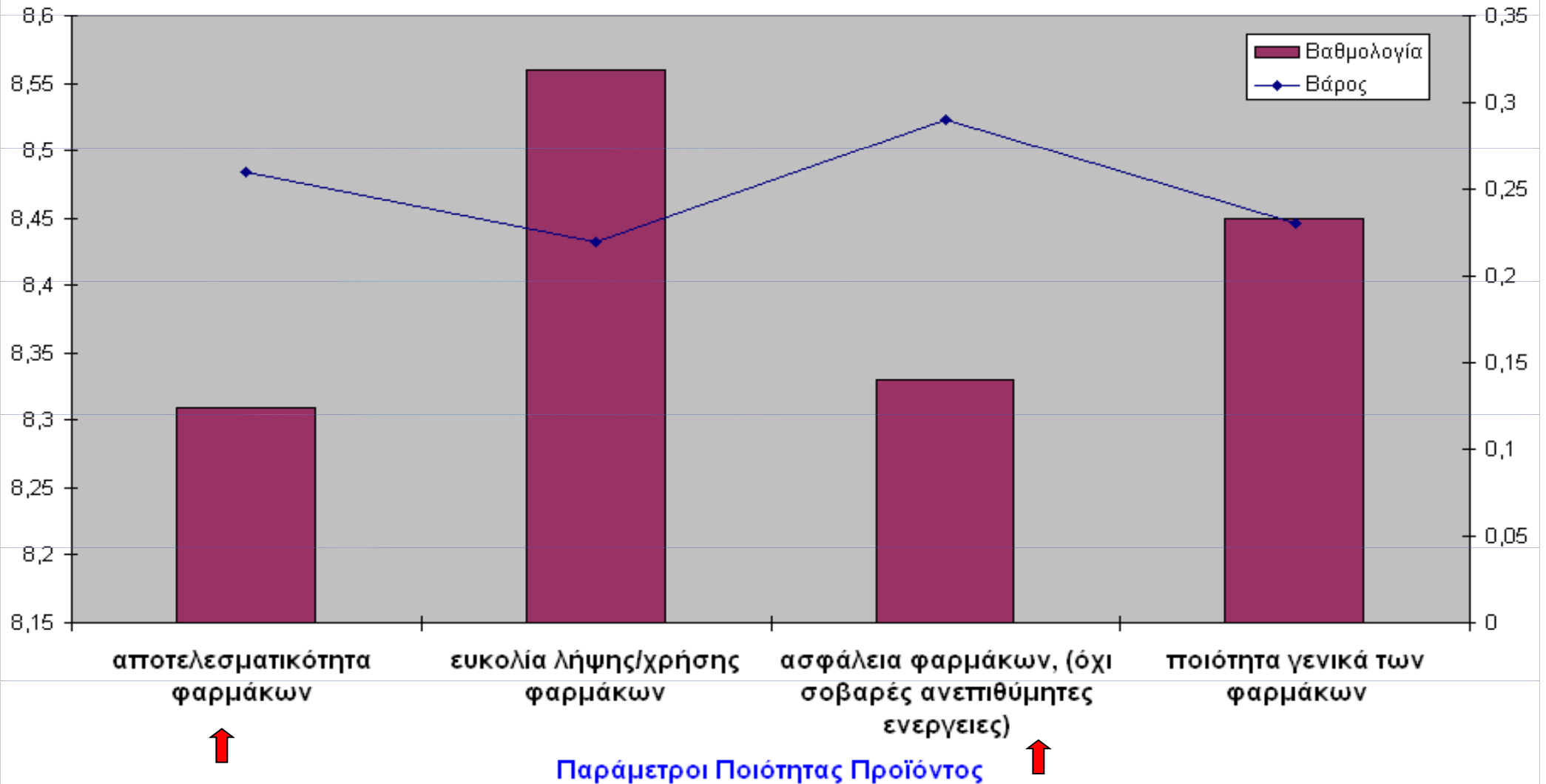




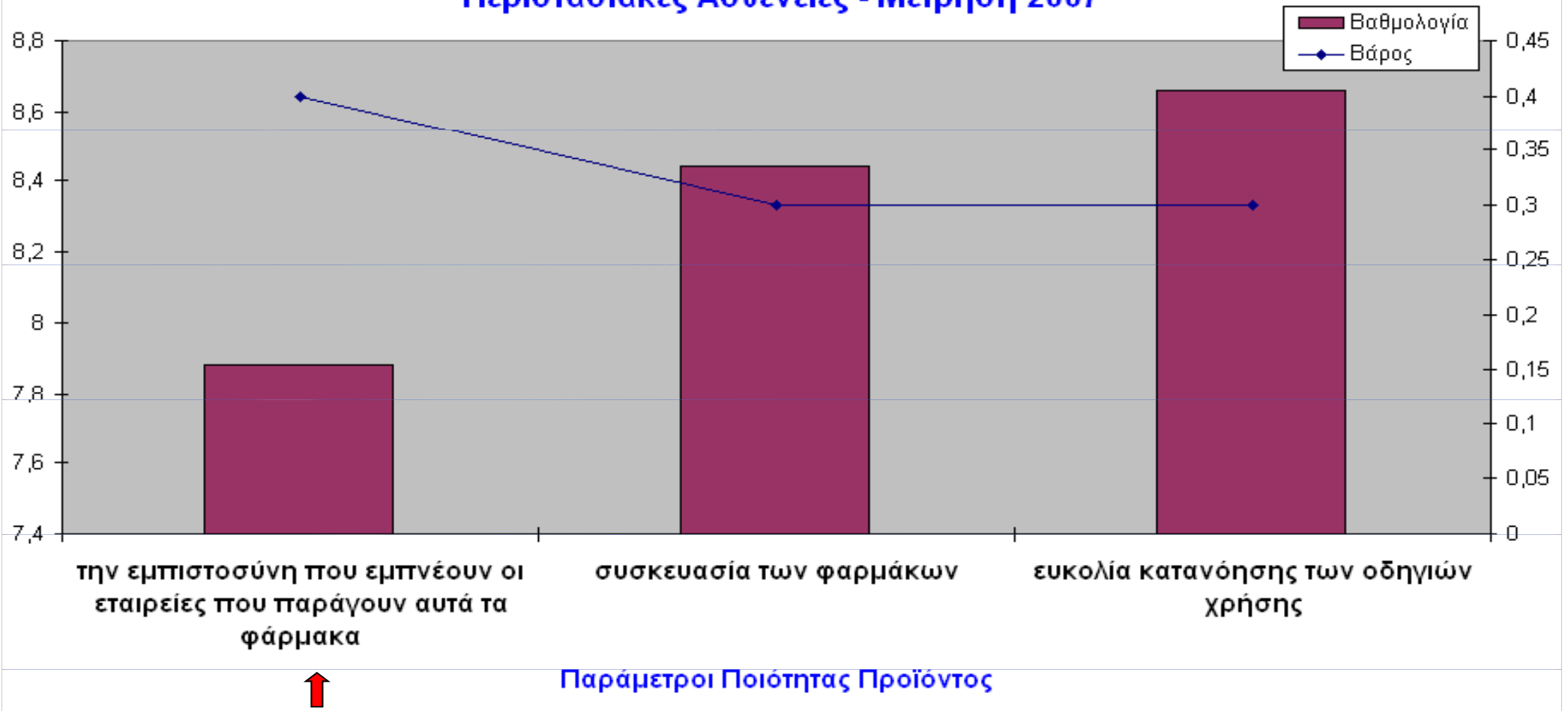
## Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating) Διάγραμμα Προτεραιοτήτων για Βελτίωση Εικόνας Φαρμάκων Περιστασιακές Ασθένειες - Μέτρηση 2007



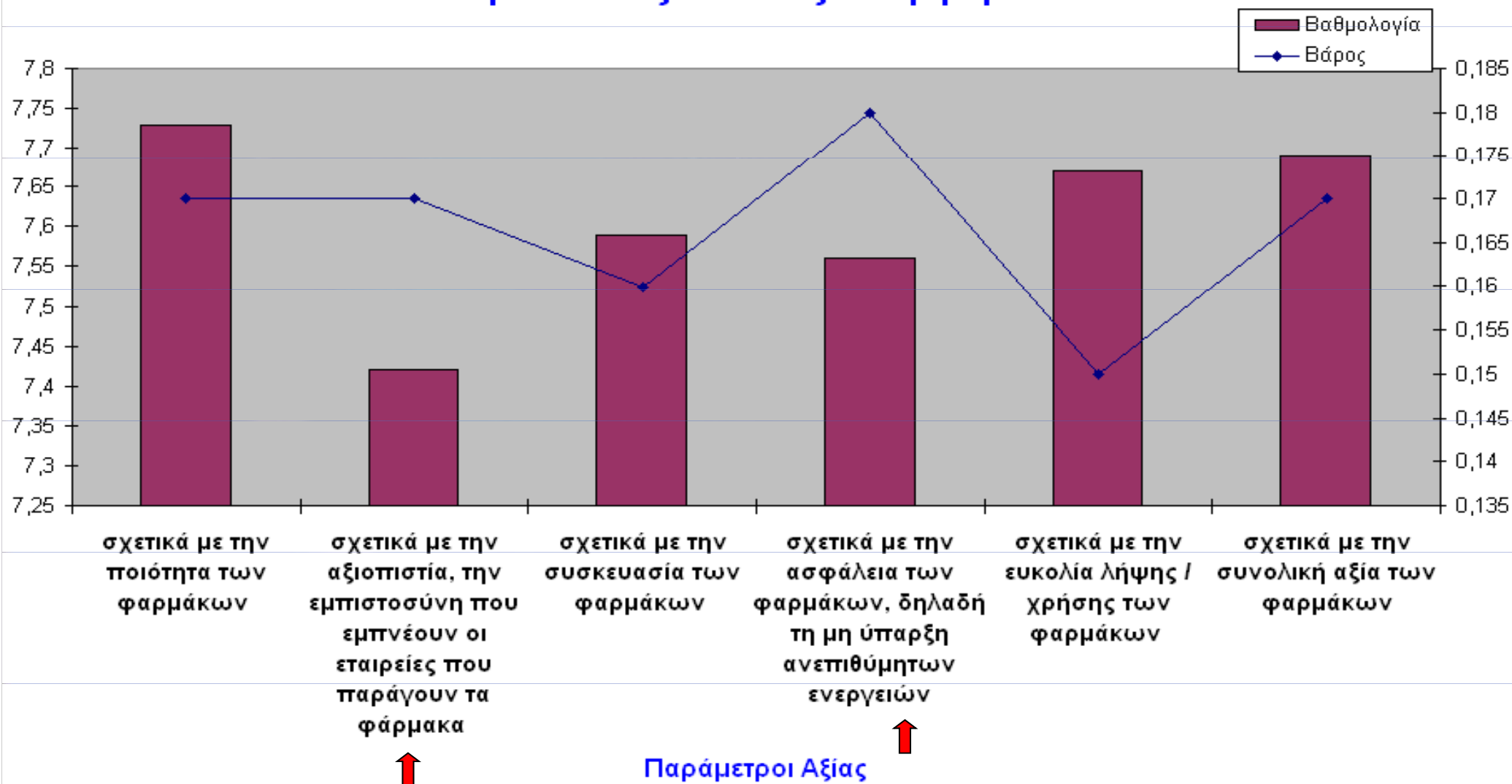
**Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)**  
**Διάγραμμα Προτεραιοτήτων για Βελτίωση Αντιληπτής Ποιότητας Φαρμάκων**  
**Περιστασιακές Ασθένειες - Μέτρηση 2007**



**Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)**  
**Διάγραμμα Προτεραιοτήτων για Βελτίωση Αντιληπτής Ποιότητας**  
**Συνοδευτικών Χαρακτηριστικών Φαρμάκων (προϊόντος)**  
**Περιστασιακές Ασθένειες - Μέτρηση 2007**

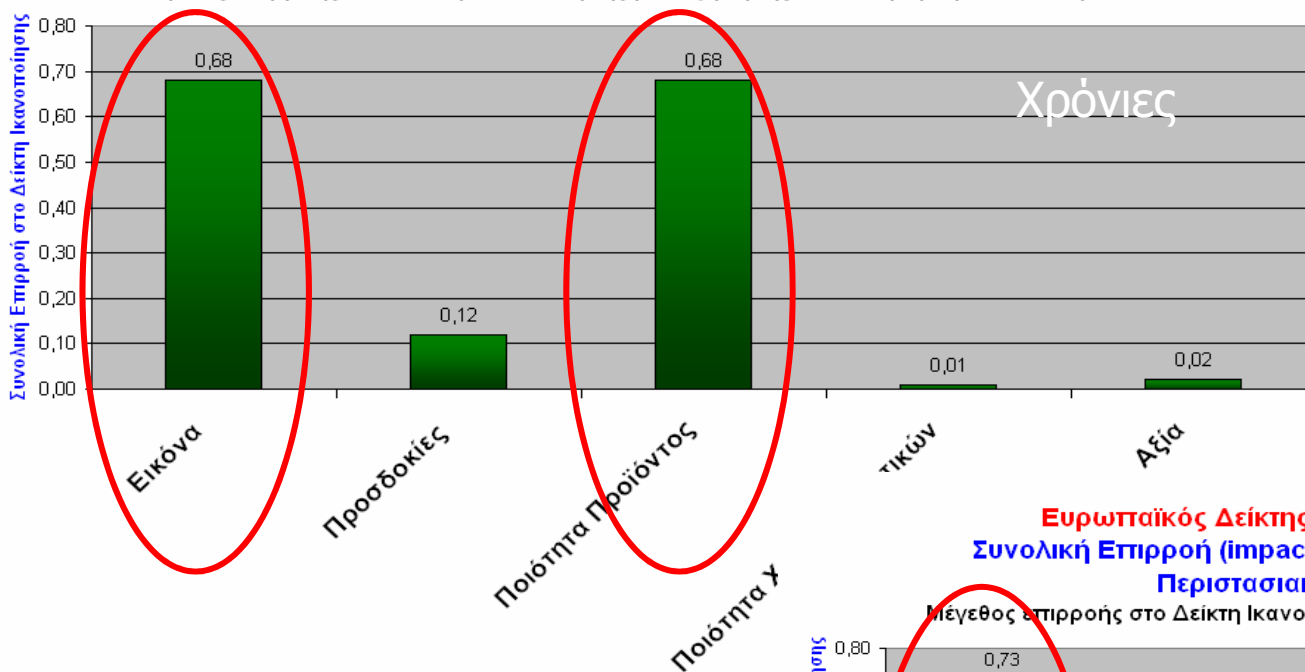


**Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)**  
**Διάγραμμα Προτεραιοτήτων για Βελτίωση της Αντιληπτής Αξίας Φαρμάκων**  
**Περιστασιακές Ασθένειες - Μέτρηση 2007**



**Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)**  
**Συνολική Επιρροή (Impact) Παραμέτρων στην Ικανοποίηση Ασθενών**  
**Χρόνιες Ασθένειες - Μέτρηση 2007**

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

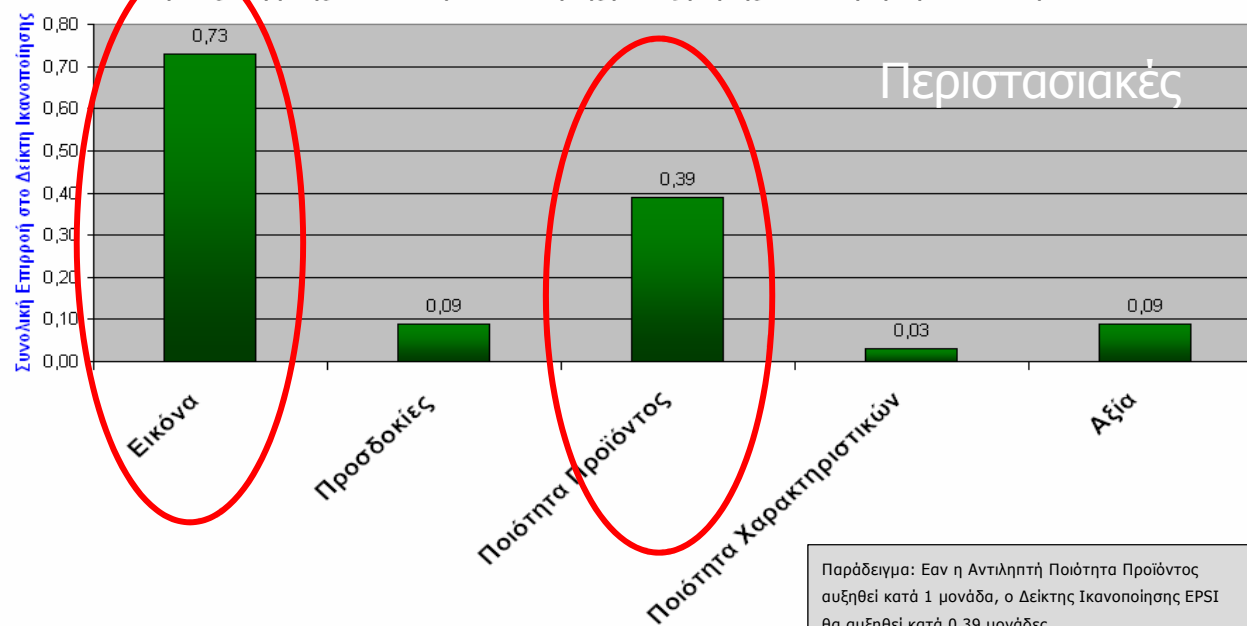


INTERNATIONAL  
 FOUNDATION FOR  
 CUSTOMER FOCUS

**EPSI**  
 RATING

**Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (EPSI Rating)**  
**Συνολική Επιρροή (Impact) Παραμέτρων στην Ικανοποίηση Ασθενών**  
**Περιστασιακές Ασθένειες - Μέτρηση 2007**

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



Παράδειγμα: Εάν η Αντιληπτή Ποιότητα Προϊόντος αυξηθεί κατά 1 μονάδα, ο Δείκτης Ικανοποίησης EPSI θα αυξηθεί κατά 0,39 μονάδες

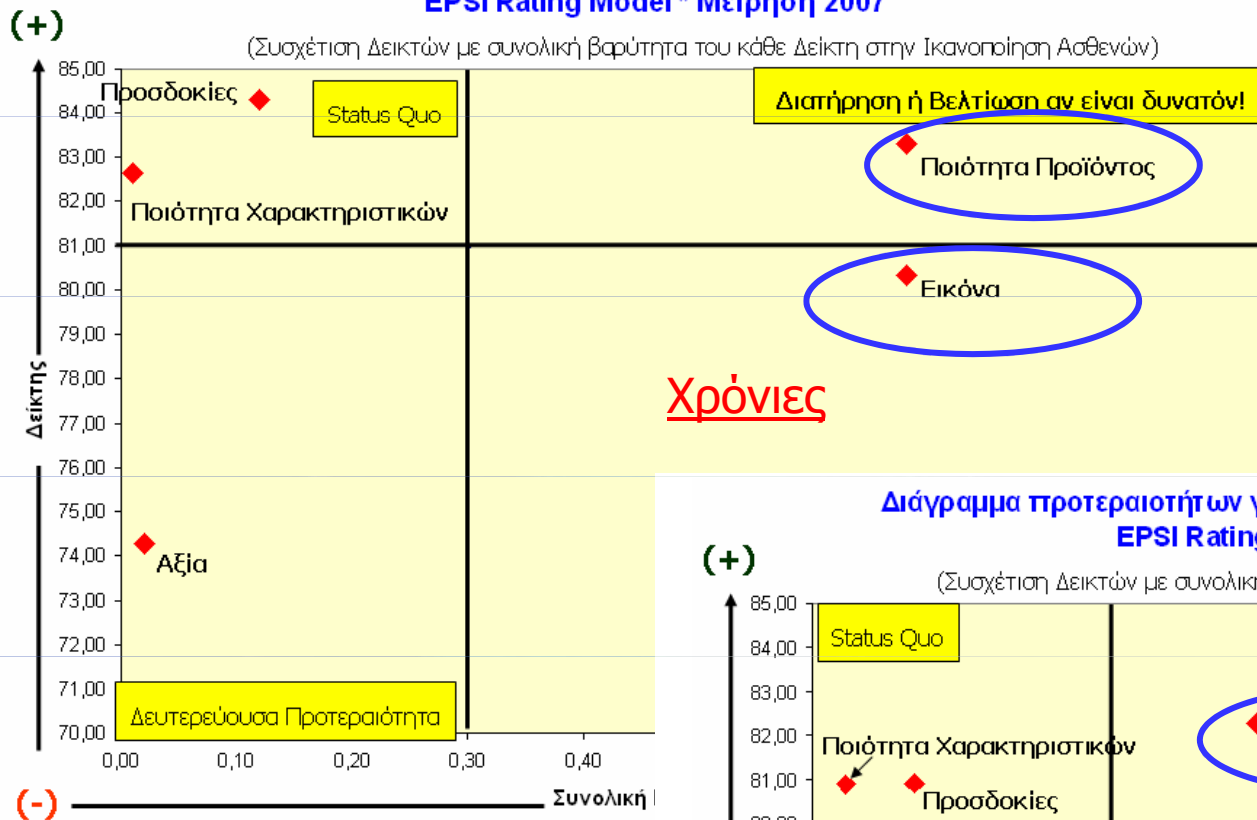


ΙΔΡΥΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ  
 FOUNDATION FOR ECONOMIC & INDUSTRIAL RESEARCH

# Παράδειγμα Πλέγματος Προτεραιοτήτων



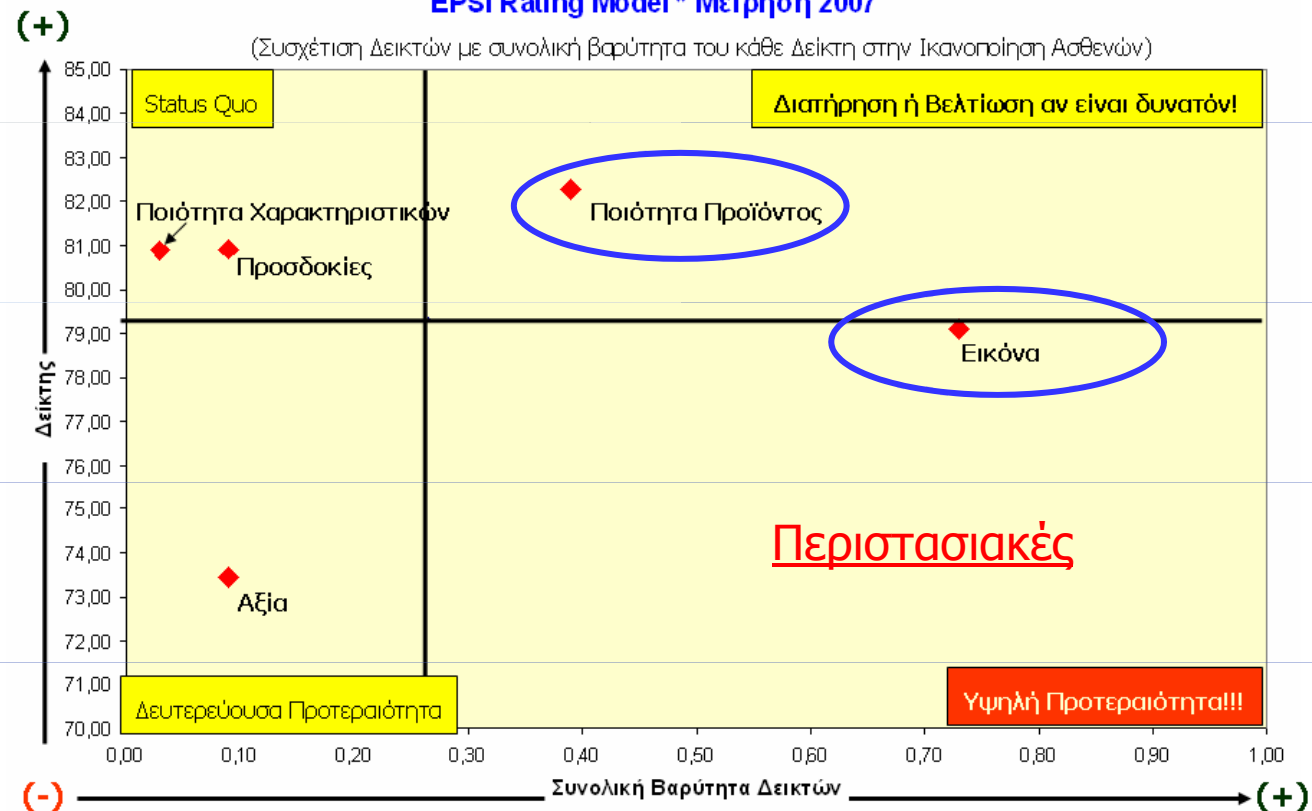
### Διάγραμμα προτεραιοτήτων για τα φάρμακα χρόνιων ασθενειών EPSI Rating Model \* Μέτρηση 2007



INTERNATIONAL  
FOUNDATION FOR  
COMMER FOCUS

EPSI  
RATING

### Διάγραμμα προτεραιοτήτων για τα φάρμακα περιστασιακών ασθενειών EPSI Rating Model \* Μέτρηση 2007



## Βασικά Συμπεράσματα με μια ματιά

- Το επώνυμο φάρμακο σε σχέση με το ανώνυμο
  - ⇒ προσλαμβάνεται από τους ασθενείς ως ποιοτικότερο
  - ⇒ συσχετίζεται με μεγαλύτερη συμμόρφωση (compliance) των ασθενών
  
- Ο Δείκτης Ικανοποίησης EPSI των ασθενών βρίσκεται
  - ⇒ σε καλό επίπεδο (78,8) στους περιστασιακούς ασθενείς
  - ⇒ σε πολύ καλό επίπεδο (81,2) στους χρόνιους ασθενείς
  
- Οι παράμετροι με την μεγαλύτερη συνολική επιρροή στο επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών είναι, για τις χρόνιες και τις περιστασιακές ασθένειες
  - ⇒ Εικόνα των φαρμάκων (0,73)
  - ⇒ Ποιότητα του Προϊόντος (0,68 και 0,39 αντίστοιχα)
  
- Προτεραιότητες για τη βελτίωση της ικανοποίησης των ασθενών είναι:
  - ⇒ Βελτίωση της εικόνας των φαρμάκων (κύρια προτεραιότητα)
  - ⇒ Διατήρηση ή βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος



## Βασικά Συμπεράσματα με μια ματιά

- Οι παράμετροι της Εικόνας που απαιτούν βελτίωση είναι:
  1. Τα φάρμακα παράγονται από εταιρείες που εμπνέουν εμπιστοσύνη, αξιόπιστες
  2. Τα φάρμακα είναι ασφαλή στη χρήση, χωρίς ανεπιθύμητες παρενέργειες

Η βελτίωση των παραπάνω παραμέτρων θα επιφέρει και βελτίωση της αξιολόγησης της Αξίας (value for money)

- Οι παράμετροι της Ποιότητας Προϊόντος που μπορούν να συνεισφέρουν στη βελτίωση του συγκεκριμένου Δείκτη είναι:
  - ⇒ Η ασφάλεια των φαρμάκων
  - ⇒ Η αποτελεσματικότητα των φαρμάκων