

**ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ
ΕΛΛΗΝΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ ΣΤΟ ΦΑΡΜΑΚΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΔΕΙΚΤΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ EPSI RATING
(*Extended Performance Satisfaction Index*)**

EPSI HELLAS

Επιστημονικός Υπεύθυνος: Ι. Καλαϊτζάκης

Executive Summary

ΑΘΗΝΑ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2010

Executive summary

Βασικός στόχος της παρούσας έρευνας ήταν η μέτρηση της εμπιστοσύνης 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 α) το επίπεδο εμπιστοσύνης των ασθενών στο φάρμακο, β) την ικανοποίηση των ασθενών από τη χρήση των φαρμάκων, γ) τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών από το φάρμακο, καθώς και τη βαρύτητα (weight) που έχει ο κάθε παράγοντας στη διαμόρφωση του δεδομένου επιπέδου ικανοποίησης.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της εν λόγω μελέτης διερευνήθηκαν 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 (compliance) του ασθενή στο επώνυμο (branded) φάρμακο σε σχέση με το ανώνυμο (unbranded generic).

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

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 |

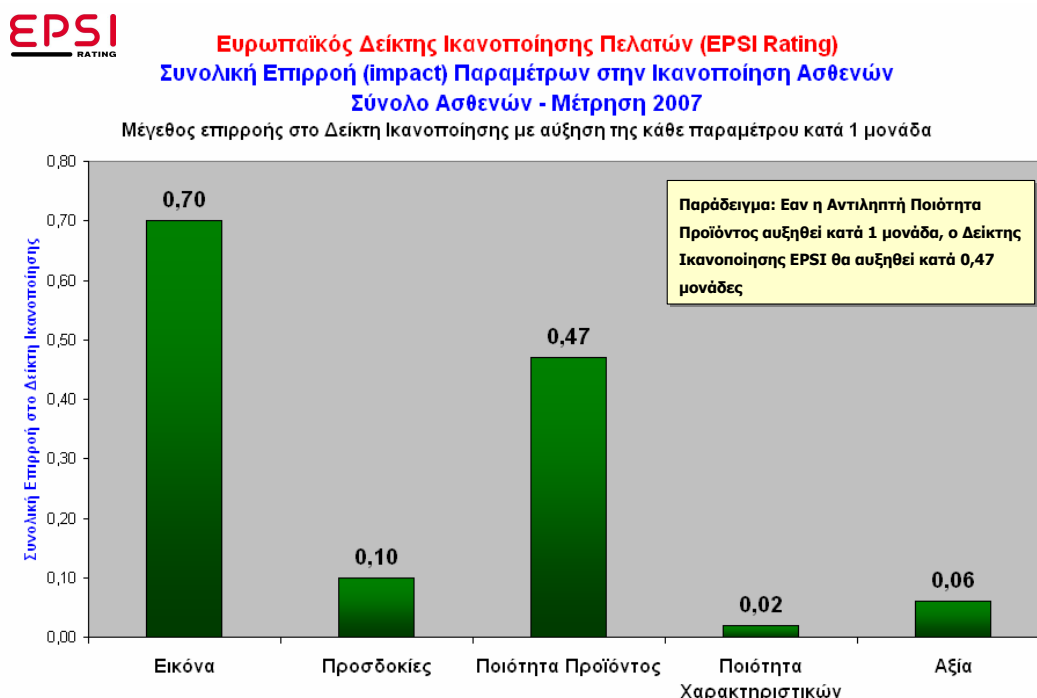
Ο πληθυσμός τον οποίο αντιπροσώπευσε η έρευνα ορίστηκε ως «Άνδρες & Γυναίκες, ηλικίας 18-70 ετών, πανελλαδικά, όλες οι κοινωνικο-οικονομικές τάξεις, που βρίσκονται υπό φαρμακευτική αγωγή για κάποιο λόγο (χρόνια ασθένεια, π.χ. πίεση, καρδιά, αρθρίτιδα, κ.λπ.) ή/και έχουν πρόσφατα ασθενήσει, όχι κατ' ανάγκη 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».

Η έρευνα πεδίου διεξήχθη τηλεφωνικά. Το μέγεθος του δείγματος ήταν 750 άτομα, ενώ ως μέθοδος δειγματοληψίας χρησιμοποιήθηκε η στρωματοποιημένη ανά περιοχή με τυχαία επιλογή ερωτώμενου μέσα στο νοικοκυριό.

Τα αποτελέσματα της μελέτης για την ικανοποίηση των Ελλήνων ασθενών από το φάρμακο, καθώς και για την εμπιστοσύνη τους ως προς αυτό κατέδειξαν τα ακόλουθα:

1. 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.
2. Ο Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης (Εμπιστοσύνη) βρίσκεται στο επίπεδο του 72,8. 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 εμπιστοσύνης των ασθενών προς το φάρμακο.
3. Από τον υπολογισμό της συνολικής επιρροής των παραμέτρων του μοντέλου EPSI στην Ικανοποίηση των ασθενών προκύπτει (Διάγραμμα 1) ότι πρώτη προτεραιότητα αποτελεί η **Εικόνα** που έχουν οι ασθενείς για τα φάρμακα και ακολουθεί η **αντίληψη τους για την Ποιότητα Προϊόντος**.

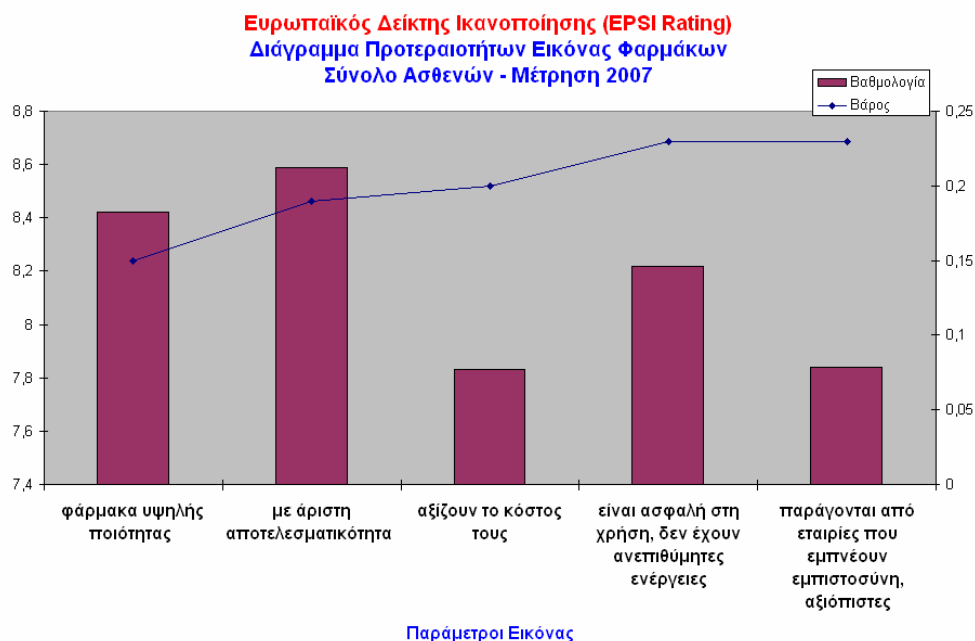
Διάγραμμα 1. Συνολική επιρροή Παραμέτρων στο Επίπεδο Ικανοποίησης των Ιατρών



Ειδικότερα:

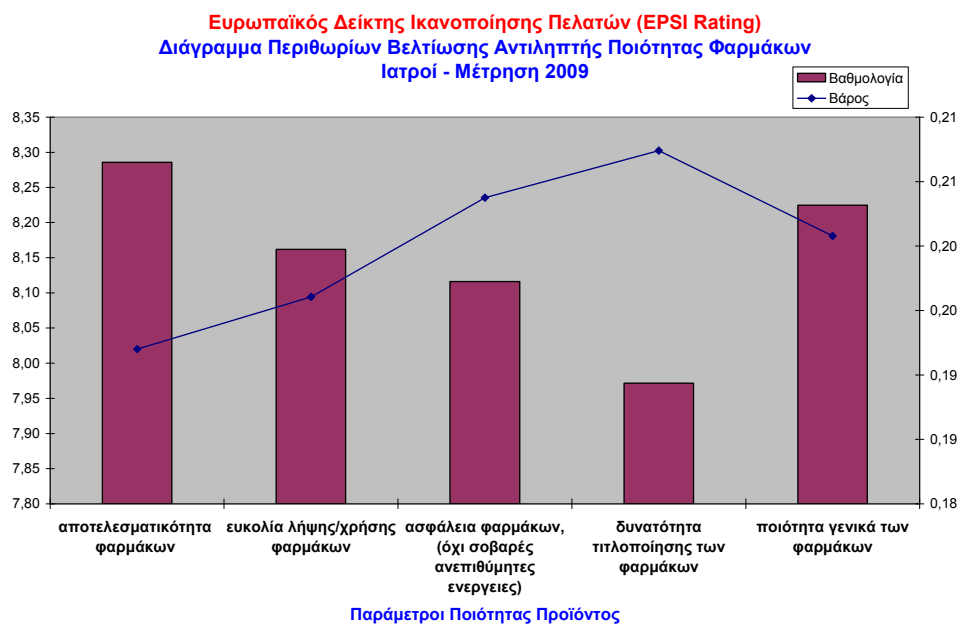
- Ο Δείκτης της **Εικόνας** βρίσκεται στο 79,5 το οποίο είναι μια καλή/ πολύ καλή βαθμολογία. Από το Διάγραμμα 2 φαίνεται ότι βασικές προτεραιότητες στην Εικόνα των φαρμάκων για τους ασθενείς αποτελούν η εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι φαρμακευτικές εταιρίες, η Αξία (value for money) των φαρμάκων, καθώς και η ασφάλεια στη χρήση τους.

Διάγραμμα 2. Προτεραιότητες Εικόνας Φαρμάκων



- Ο Δείκτης της **Ποιότητας Προϊόντος** βρίσκεται στο 82,7 που είναι μια υψηλή βαθμολογία. Και σε αυτήν την περίπτωση (Διάγραμμα 3), η ασφάλεια και η αποτελεσματικότητα των φαρμάκων αποτελούν τους παράγοντες με τη μεγαλύτερη επιρροή στη συνολική εκτίμηση του ασθενή.

Διάγραμμα 3. Προτεραιότητες Ποιότητας Φαρμάκων



Executive summary

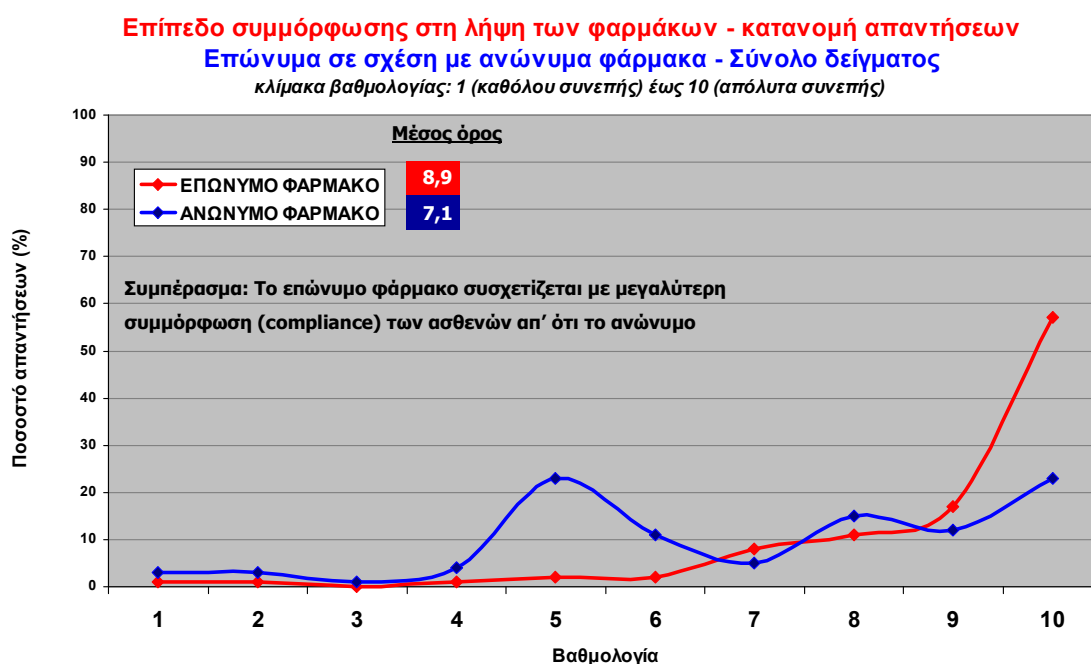
4. Όσον αφορά στη σχέση επωνύμου με το ανώνυμο φάρμακο, η μελέτη κατέδειξε ότι **οι ασθενείς εκτιμούν το επώνυμο φάρμακο ως σαφώς ποιοτικότερο του ανωνύμου**, όπως γίνεται προφανές από τον παρακάτω πίνακα που παρουσιάζει τους μέσους όρους βαθμολογίας.

Πίνακας 2: Αξιολόγηση Παραμέτρων για το Επώνυμο και το Ανώνυμο φάρμακο από Ασθενείς

| Παράμετροι Αξιολόγησης Φαρμάκων από Ασθενείς | 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 των φαρμάκων αυτών | 8,3 | 6,5 |
| Ποιότητα γενικά των φαρμάκων αυτών | 8,5 | 6,5 |

5. Τέλος, και στο επίπεδο της συμμόρφωσης η υπεροχή του επωνύμου φάρμακου έναντι του ανωνύμου είναι προφανής (Διάγραμμα 4). Ειδικότερα, παρατηρείται ότι περίπου το 60% των ασθενών δήλωσε απόλυτη συμμόρφωση στο επώνυμο φάρμακο (βαθμός 10), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό απόλυτης συμμόρφωσης στο ανώνυμο φάρμακο ανέρχεται μόλις στο 22%.

Διάγραμμα 4: Κατανομή Απαντήσεων των Ασθενών Αναφορικά με το Επίπεδο Συμμόρφωσής τους στο Επώνυμο και στο Ανώνυμο Φάρμακο



Συμπερασματικά, το επώνυμο φάρμακο συσχετίζεται με μεγαλύτερη συμμόρφωση (compliance) των ασθενών απ' ότι το ανώνυμο φάρμακο.