

**ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ  
ΕΛΛΗΝΩΝ ΙΑΤΡΩΝ 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

Ο βασικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση της εμπιστοσύνης του Έλληνα ιατρού στο φάρμακο. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε ένας Δείκτης Ικανοποίησης Ιατρών ο οποίος είναι σε θέση να δίνει αξιόπιστη και διαχρονική πληροφόρηση για: α) το επίπεδο εμπιστοσύνης των ιατρών στο φάρμακο, β) την ικανοποίηση των ιατρών από τη χρήση των φαρμάκων, γ) τους παράγοντες που επηρεάζουν το επίπεδο ικανοποίησης των ιατρών από το φάρμακο και τη βαρύτητα (weight) που έχει ο κάθε παράγων στη διαμόρφωση του δεδομένου επιπέδου ικανοποίησης.

Επιπλέον στη μελέτη διερευνάται: α) η αντίληψη που σχηματίζει ο ιατρός 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 (Extended<sup>1</sup> Performance Satisfaction Index ή EPSI Rating ©). Το EPSI Rating είναι ένα πλέον σύγχρονο μικροοικονομικό μοντέλο, το οποίο δίνει στις επιχειρήσεις μια αληθινή και ευρεία εικόνα των αλλαγών που απαιτούνται και των περιθωρίων που υπάρχουν για τη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών τους.

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

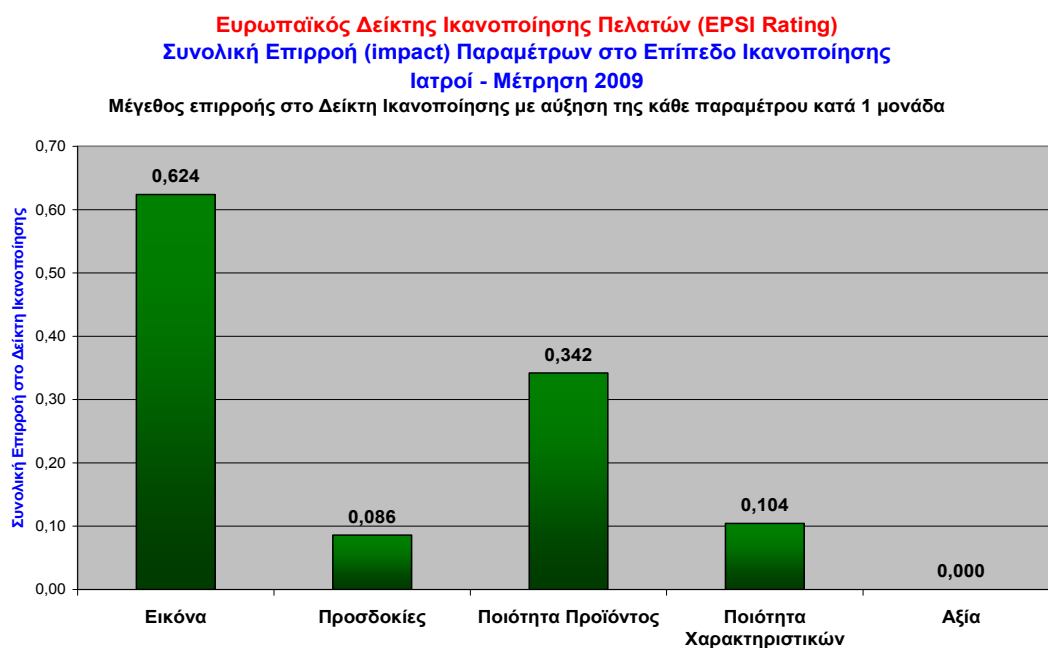
Η έρευνα πεδίου διεξήχθη τηλεφωνικά. Ο πληθυσμός της έρευνας κάλυψε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα 1.050 ιατρών διάφορων ειδικοτήτων πανελλαδικά, που εργάζονταν σε κλινικές, νοσοκομεία, και ιδιωτικά ιατρεία, και ασκούσαν την ειδικότητά τους τουλάχιστον 5 χρόνια.

<sup>1</sup> Πρώην “European Performance Satisfaction Index”

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

1. Ο **Δείκτης Ικανοποίησης των Ελλήνων ιατρών από τα φάρμακα που συνταγογραφούν βρίσκεται στο 76,8** η οποία είναι μια υψηλή βαθμολογία σε σχέση με τα Ευρωπαϊκά standards.
2. Ο **Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης (Εμπιστοσύνη) των ιατρών στα φάρμακα βρίσκεται υψηλά, στο επίπεδο του 81,8**. Από την αντίστοιχη αξιολόγηση στην προηγούμενη έρευνα των ασθενών προέκυψε ότι οι **ιατροί έχουν υψηλότερη εμπιστοσύνη στα φάρμακα και τις φαρμακευτικές εταιρίες απ' ότι οι ασθενείς**.
3. Από τον υπολογισμό της **συνολικής επιρροής των παραμέτρων του μοντέλου EPSI στην Ικανοποίηση των ιατρών** προκύπτει (Διάγραμμα 1) ότι πρώτη προτεραιότητα αποτελεί η **Εικόνα** που έχουν οι ιατροί για τα φάρμακα και ακολουθεί η **αντίληψη τους για την Ποιότητα Προϊόντος**.

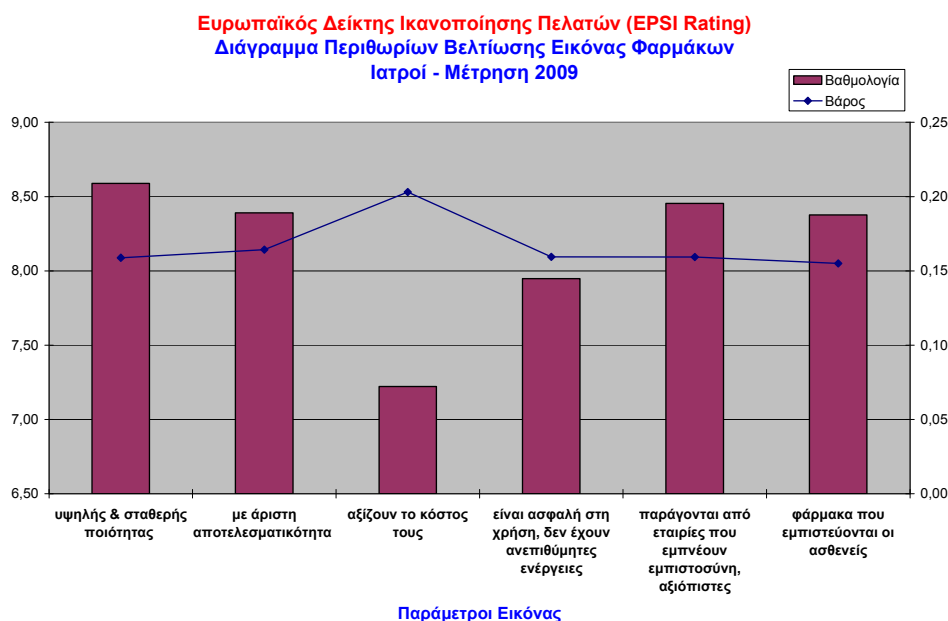
Διάγραμμα 1. Συνολική Επιρροή Παραμέτρων στο Επίπεδο Ικανοποίησης των Ιατρών



Ειδικότερα:

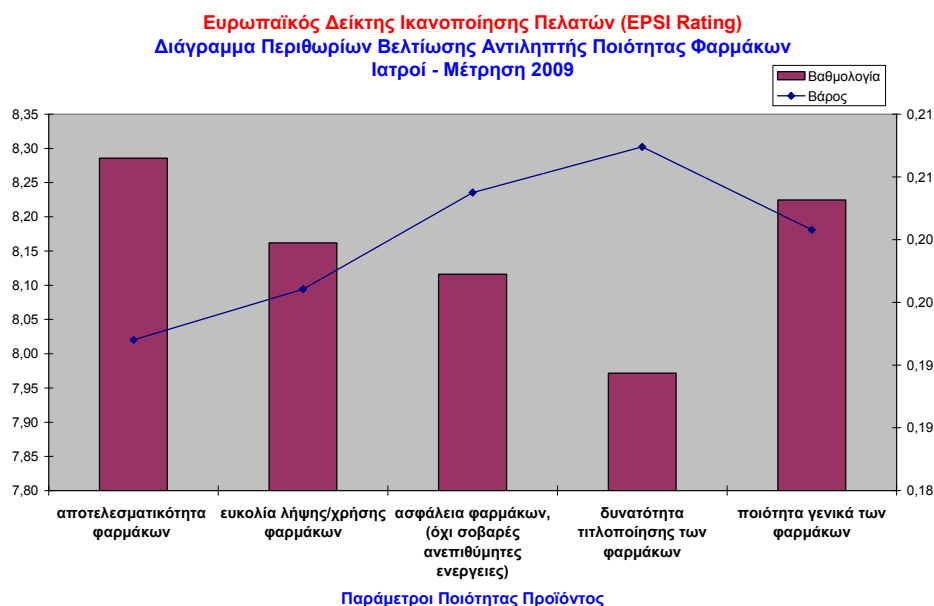
- Ο **Δείκτης της Εικόνας βρίσκεται στο 79,1** το οποίο είναι μια καλή βαθμολογία. Από το Διάγραμμα 1 φαίνεται ότι το μεγαλύτερο περιθώριο βελτίωσης στην Εικόνα των φαρμάκων εντοπίζεται στην αξία του κόστους των φαρμάκων και ακολουθεί η αντίληψη των ιατρών για το κατά πόσο ασφαλή είναι τα φάρμακα στη χρήση τους.

Διάγραμμα 2. Περιθώρια Βελτίωσης Εικόνας Φαρμάκων



- Ο Δείκτης της Αντιληπτής Ποιότητας Προϊόντος βρίσκεται στο **79,4** που είναι μια υψηλή βαθμολογία. Σύμφωνα με το Διάγραμμα 2, η δυνατότητα τιτλοποίησης και η ασφάλεια των φαρμάκων παρέχουν τα μεγαλύτερα περιθώρια βελτίωσης του Δείκτη της Ποιότητας Προϊόντος.

Διάγραμμα 3. Περιθώρια Βελτίωσης Αντιληπτής Ποιότητας Προϊόντος



- Από τη αντίστοιχη αξιολόγηση των παραμέτρων του μοντέλου EPSI Rating από την έρευνα των ασθενών σημειώνονται: α) οι σχετικά παρόμοιες βαθμολογίες της Εικόνας, των Προσδοκιών, και της Ποιότητας Προϊόντος και Υπηρεσιών (συνοδευτικών χαρακτηριστικών) β) η υψηλότερη βαθμολογία στην Αξία του κόστους των φαρμάκων (value for money) που δίνουν οι ασθενείς σε σχέση με τους ιατρούς

4. Το επώνυμο φάρμακο προσλαμβάνεται από τους ιατρούς ως 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 Ιατρούς

Παράμετροι Αξιολόγησης Φαρμάκων από Ιατρούς	Επώνυμο Φάρμακο	Ανώνυμο Φάρμακο
Εμπιστοσύνη που εμπνέουν οι εταιρίες που παράγουν αυτά τα φάρμακα	8,1	7,1
Ασφάλεια αυτών των φαρμάκων, δηλαδή τη μη ύπαρξη σοβαρών ανεπιθύμητων ενεργειών	8,1	7,3
Αποτελεσματικότητα, θεραπευτική ικανότητα αυτών των φαρμάκων	8,3	7,3
Ποιότητα γενικά των φαρμάκων αυτών	8,2	7,3
Δυνατότητα πιλοποίησης των φαρμάκων αυτών	8,0	7,1
Πόσο αξίζουν τα λεφτά τους τα φάρμακα αυτά	6,9	6,9

Εξετάζοντας τα αποτελέσματα ανά ιατρική ειδικότητα, σε γενικές γραμμές, η ειδικότητα του χειρουργού φαίνεται να προτιμά σε μεγαλύτερο βαθμό το επώνυμο φάρμακο, ενώ η ειδικότητα του καρδιολόγου φαίνεται να το προτιμά στο μικρότερο βαθμό.

Από την αντίστοιχη αξιολόγηση στην προηγούμενη έρευνα των ασθενών προέκυψε ότι οι ασθενείς δίνουν στο ανώνυμο φάρμακο χαμηλότερη βαθμολογία από αυτή την οποία δίνουν οι ιατροί.

5. Τέλος, όπως και στην προηγούμενη έρευνα των ασθενών, η υπεροχή του επώνυμου φαρμάκου έναντι του ανωνύμου στο επίπεδο της συμμόρφωσης είναι προφανής:

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

