

**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.

Η έρευνα διεξήχθη τον Ιούνιο 2007 σε ένα δείγμα 750 ατόμων που αντιπροσώπευσε ένα Πληθυσμό ανδρών και γυναικών άνω των 18 ετών που βρίσκονταν υπό φαρμακευτική αγωγή για κάποιο λόγο ή/και είχαν πρόσφατα ασθενήσει, όχι κατ' ανάγκη από χρόνια ασθένεια, και είχαν πάρει κάποιο φάρμακο είτε κατόπιν ιατρικής συνταγής είτε κατόπιν δικής τους αποφάσεως.

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 έχει μεγαλύτερη βαρύτητα για τους ασθενείς είναι οι φαρμακευτικές εταιρίες να είναι αξιόπιστες και να τους εμπνέουν εμπιστοσύνη, και τα φάρμακα 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.

Η ικανοποίηση των ασθενών από το φάρμακο που λαμβάνουν εκτιμήθηκε με τη χρήση ειδικά διαμορφωμένου για τη συγκεκριμένη έρευνα ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο περιελάμβανε τους παρακάτω άξονες (Βασικούς Δείκτες EPSI), ενώ με κατάλληλα διαμορφωμένες ερωτήσεις εκτιμήθηκε επίσης και η σημασία της μάρκας τόσο στην αξιολόγηση της ποιότητας των φαρμάκων όσο και στο επίπεδο συμμόρφωσης του ασθενούς.

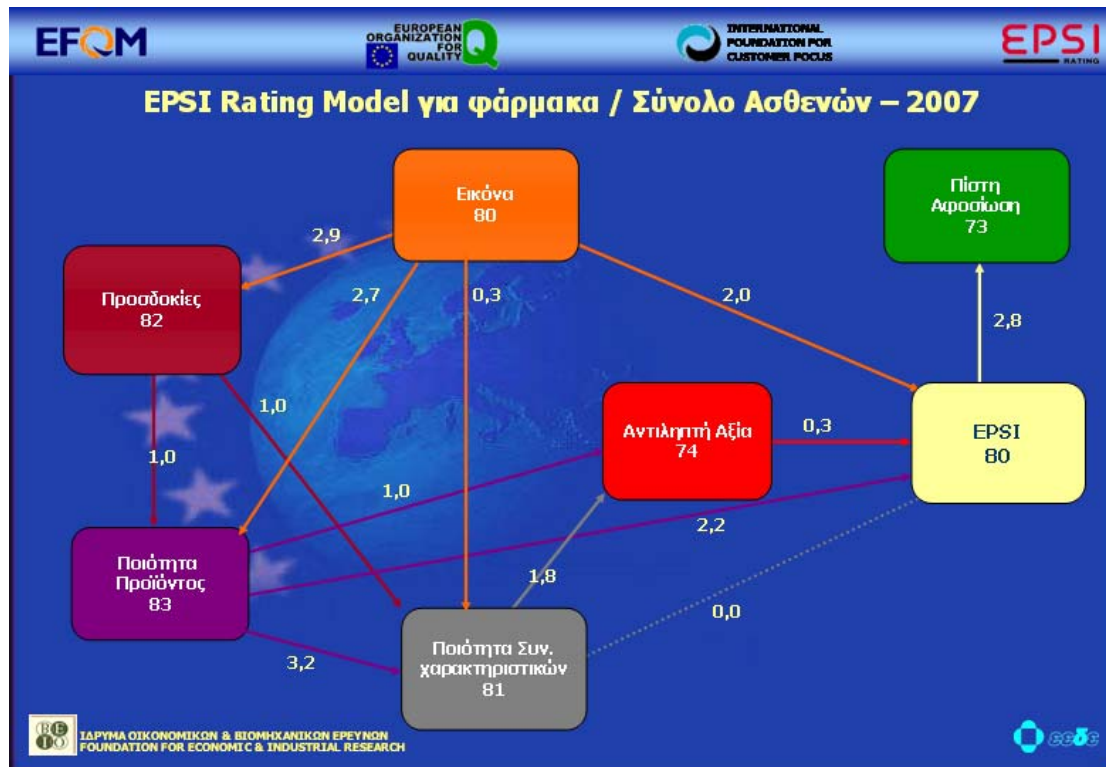
- Ικανοποίηση των ασθενών από το φάρμακο που λαμβάνουν
- Εικόνα του φάρμακου
- Προσδοκίες των ασθενών από το φάρμακο
- Αντίληψη που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα του προσφερόμενου «προϊόντος» (hardware element)
- Αντίληψη που σχηματίζουν οι ασθενείς για την Ποιότητα των συνοδευτικών χαρακτηριστικών 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

4. ΚΥΡΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1. Οικονομικό Μοντέλο EPSI Rating

Το Διάγραμμα 1 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 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.

Ο Δείκτης Πίστης & Αφοσίωσης (Εμπιστοσύνη) βρίσκεται στο επίπεδο του 72,8

Ο Δείκτης Ικανοποίησης 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 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).

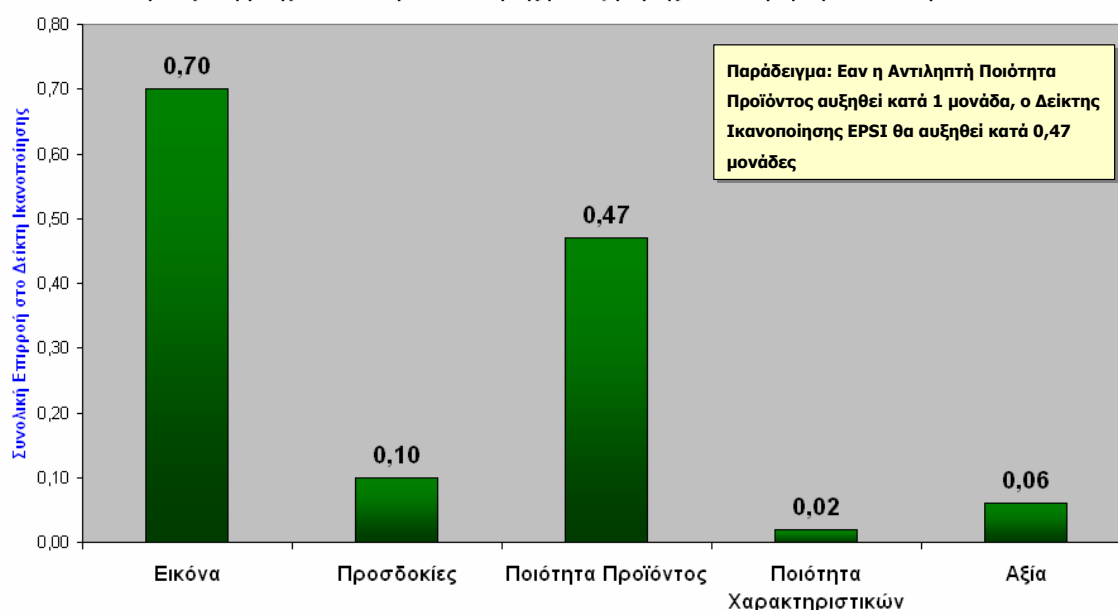
Μια σημαντική ανάλυση του μοντέλου EPSI Rating αποτελεί ο υπολογισμός της συνολικής επιρροής των παραμέτρων του μοντέλου στην ικανοποίηση των ασθενών. Η ανάλυση αυτή λαμβάνει αθροιστικά υπόψη της τόσο τις άμεσες όσο και τις έμμεσες επιρροές των παραμέτρων στην Ικανοποίηση και μας δίνει μια ξεκάθαρη εικόνα των υφιστάμενων προτεραιοτήτων. Όπως φαίνεται στο σχετικό Διάγραμμα 2, πρώτη προτεραιότητα αποτελεί η Εικόνα που έχουν οι ασθενείς για τα φάρμακα και ακολουθεί η Αντιληπτή Ποιότητα .

Διάγραμμα 2

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

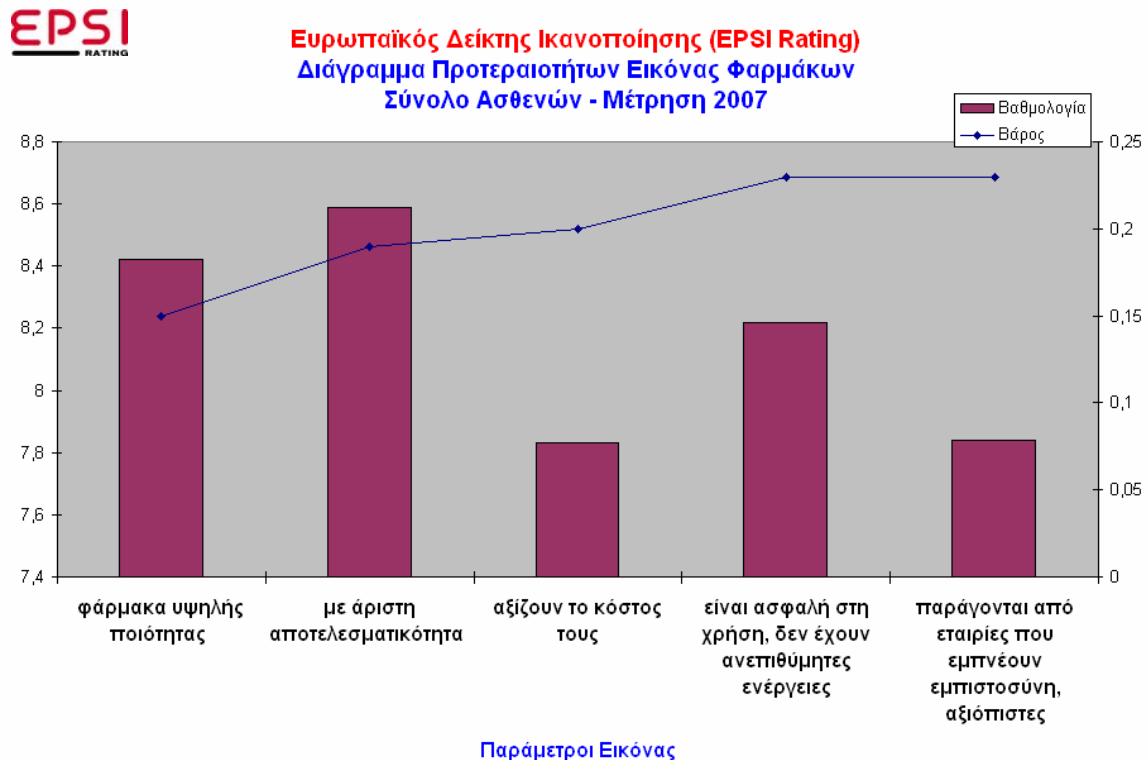


4.2 Ανάλυση Σημαντικών Παραμέτρων βάσει του Μοντέλου EPSI Rating

4.2.1. Εικόνα

Ο Δείκτης της Εικόνας βρίσκεται στο $79,5 \approx 80$ το οποίο είναι μια καλή/ πολύ καλή βαθμολογία.

Ο προσδιορισμός των προτεραιοτήτων βασίζεται στο συσχετισμό της βαθμολογίας της κάθε παραμέτρου με την αντίστοιχη βαρύτητα και μπορεί να γίνει ευκολότερα αντιληπτός στο Διάγραμμα 3:



Από το διάγραμμα 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.

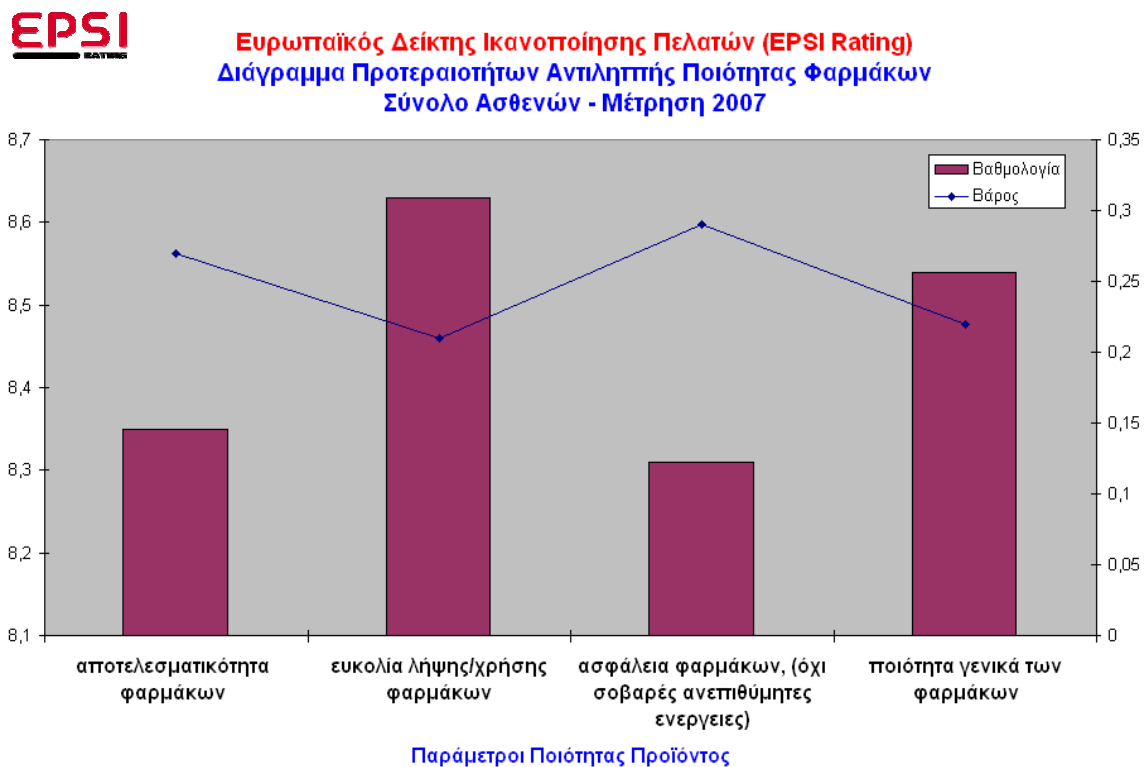
Η αντίληψη του ασθενή για την Αξία εξαρτάται βεβαίως από τις υπόλοιπες αξιολογήσεις και, κατά συνέπεια, θα δίναμε το βάρος μας στις παραμέτρους της εμπιστοσύνης προς τις εταιρίες και την ασφάλεια των φαρμάκων ως πλέον σημαντικές για τον ασθενή.

4.2.2. 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.

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

Διάγραμμα 2



4.3. Αξιολόγηση Επώνυμου σε σχέση με Ανώνυμο Φάρμακο

4.3.1. 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, 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

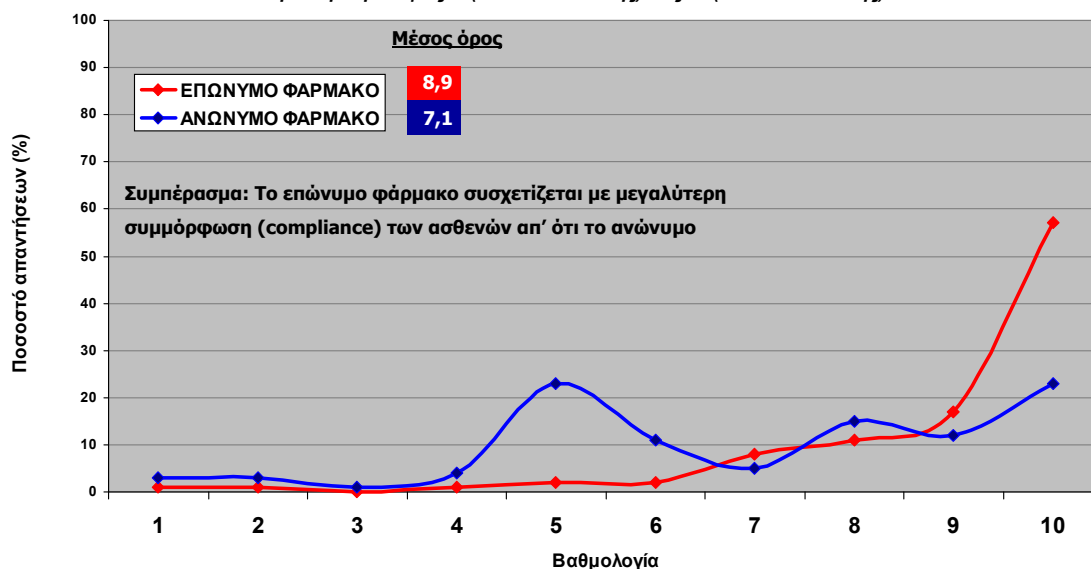
4.3.2. Επίπεδο συμμόρφωσης στη λήψη των φαρμάκων

Και στο επίπεδο της συμμόρφωσης η υπεροχή του επώνυμου φαρμάκου έναντι του ανωνύμου 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 φάρμακο - Σύνολο δείγματος
 κλίμακα βαθμολογίας: 1 (καθόλου συνεπής) έως 10 (απόλυτα συνεπής)



Γιάννης Καλαϊτζάκης, MBA
Υπεύθυνος EPSI Rating Ελλάδος
Research Manager IOBE