

## Macroencuesta sobre la calidad del servicio farmacéutico

*Comunicado de Prensa, 29/10/2008*

- **Ante la incertidumbre que soporta el modelo de Farmacia, la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, y la Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles realizan un estudio de satisfacción y calidad del servicio.**
- **El estudio va a ser enviado a todas las autoridades políticas, tanto españolas como europeas, como una herramienta más en defensa del modelo.**
- **Se han realizado un total de 1.006 encuestas en todas las Comunidades Autónomas**
- **Rechazo unánime a la desaparición de los precios en los envases y preocupación notable a la venta de medicamentos por Internet.**

La proximidad de la Oficina de Farmacia, los horarios y la calidad del servicio son los aspectos mejor valorados por el ciudadano, según un estudio realizado por la Asociación General de Consumidores, ASGECO CONFEDERACIÓN, y la Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles (FEFE). Por el contrario, la desaparición del precio en los envases de los medicamentos y la venta de medicamentos por Internet son valorados muy negativamente.

El estudio se ha realizado a partir de 1.006 encuestas en todas las Comunidades Autónomas según criterios demográficos, de sexo, edad, nivel educativo y nivel de renta. ASGECO CONFEDERACIÓN y FEFE vienen colaborando ya desde hace varios años y, ante la incertidumbre en torno al modelo de farmacia, han realizado este estudio para analizar la satisfacción del ciudadano

con este servicio; estudio que será enviado a las autoridades españolas y europeas.

El trabajo refleja, en primer lugar, que son las mujeres quienes más utilizan el servicio de farmacia y que su uso aumenta con la edad, especialmente a partir de los 60 años, como consecuencia de la aparición de problemas de salud. Aunque la compra de medicamentos es el principal motivo para acudir a la farmacia, también se adquieren productos para higiene personal, parafarmacia o para la infancia.

### **Atención Farmacéutica de calidad**

El servicio farmacéutico obtiene una puntuación elevada, se percibe con un alto grado de calidad. La atención y el servicio recibido obtienen una valoración media de 4,42 puntos sobre un máximo de 5, mientras que la cualificación del personal farmacéutico se sitúa en 4,26 puntos

La casi totalidad de los encuestados manifiestan que el servicio recibido es bueno (49,8%) o muy bueno (46,3%). Los hombres se muestran algo más críticos que las mujeres, aunque dentro siempre de una aceptación elevada.

La cualificación del personal farmacéutico también es valorada de forma excelente, con un mayor predominio de la proporción de las que lo consideran bueno (61,8%) y un 31,9% como muy bueno.

La gran mayoría de los encuestados (92,9%) considera útil la información que recibe cuando la requiere sobre un determinado producto. La principal razón esgrimida es que el farmacéutico genera confianza, responde a las dudas y les proporciona asesoramiento en un entorno de seguridad. Además, un 60,1% de los encuestados considera útil esta información para resolver problemas de salud. Otro dato destacado es que la mayor parte de los usuarios consideran que los servicios de farmacia son mejores (43%) o iguales (42%) que los otros servicios de carácter sanitario.

Por otra parte, la mayor parte de los usuarios tienen una farmacia cerca de su domicilio (91,3%); además, un 72,7% dicen tener varias opciones para elegir la farmacia a la que quieren acudir.

Otro dato significativo es la satisfacción mostrada por el horario de apertura ya que un 83,1% dice que se adapta a sus necesidades. La existencia de farmacias de guardia es la principal razón esgrimida para considerar que él

horario de apertura se adapta a sus necesidades.

### **Venta de medicamentos por Internet**

La venta de medicamentos por Internet es valorada como mala (39,8%) frente al 17,3% que la considera bien o el 2,7% como muy bien. Los hombres tienen una mejor opinión de esta posibilidad, así como la población más joven, con mayor nivel de estudios y de renta, aunque en general las diferencias son reducidas y en ningún caso llega a regular (3 puntos). En este mismo sentido, el 74,3% de los encuestados considera que Internet no es un medio seguro

### **Caros y sin precio en los envases**

La desaparición del precio de los envases de los medicamentos es valorada de forma negativa por dos de cada tres encuestados, mientras que un 25% es indiferente y apenas al 3,5% le parece bien.

La encuesta refleja también que el precio de los diferentes productos que se compran en la farmacia es percibido como elevado, aunque curiosamente los medicamentos son considerados como los más baratos, mientras los destinados a la infancia son valorados como los más caros (tres de cuatro encuestados son de esta opinión).