



25 de septiembre Día Mundial del Farmacéutico

Percepción social de la farmacia en la provincia de Sevilla Informe de Resultados

fip CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE FARMACÉUTICOS

LOS FARMACÉUTICOS:

ACCEDER AL FARMACÉUTICO ES ACCEDER A LA SALUD

- 1 Mejoran el uso de los medicamentos mediante el Seguimiento de los tratamientos farmacológicos
- 2 Fomentan la adherencia a los tratamientos mejorando sus resultados
- 3 Realizan campañas de educación sanitaria, contribuyendo a la Promoción de la salud y participando en los planes de Salud Pública
- 4 Colaboran en la detección precoz de enfermedades, evitando su agravamiento y reduciendo costes sanitarios
- 5 Elaboran y dispensan Fórmulas Magistrales adecuadas a las necesidades individuales de cada paciente
- 6 Notifican a las autoridades sanitarias sospechas de reacciones adversas a medicamentos mediante la Farmacovigilancia
- 7 Proporcionan asistencia sanitaria continuada, 24 horas al día 365 días al año mediante los servicios de guardia
- 8 Ofrecen asistencia farmacéutica a mayores y dependientes, facilitando el acceso al medicamento y su uso responsable
- 9 Contribuyen a mejorar la accesibilidad al medicamento a las personas con discapacidad física o psíquica
- 10 Trabajan para que la futura dispensación de medicamentos sin receta en Internet se haga con las mayores garantías de seguridad y eficacia

www.portalFarma.com
CUANDO ACCEDES AL FARMACÉUTICO, ACCEDES AL SISTEMA SANITARIO Y ACCEDES A LA SALUD
25 DE SEPTIEMBRE
DÍA MUNDIAL DEL FARMACÉUTICO 2014

in g+ #dmf2014



Ficha técnica

Muestra: 801 entrevistas

Público objetivo: hombres y mujeres de 18 años en adelante residentes en la provincia de Sevilla

Realizado por Commentia, con preguntas mayoritariamente cerradas o semi cerradas

Trabajo de campo: entre el 21 de julio al 7 de agosto y los días 1 y 2 de septiembre de 2014.

Error de muestreo: Para un nivel de confianza del 95.5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable ($p=q=50$), el margen de error sería de **$\pm 3,5\%$**



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**



Resultados

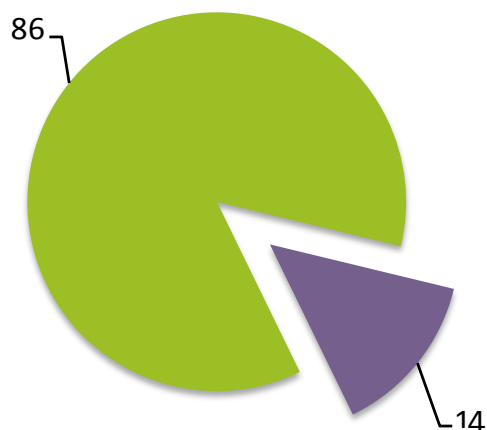


El sevillano, **SU** Farmacia, y **SU** Farmacéutico



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

La población sevillana tiene una farmacia habitual, de forma claramente mayoritaria: su Farmacia de cabecera. Más en el caso de las mujeres. Aún más en poblaciones pequeñas



- Sí, tengo farmacia habitual
- No, voy a la farmacia que mejor me viene según el momento

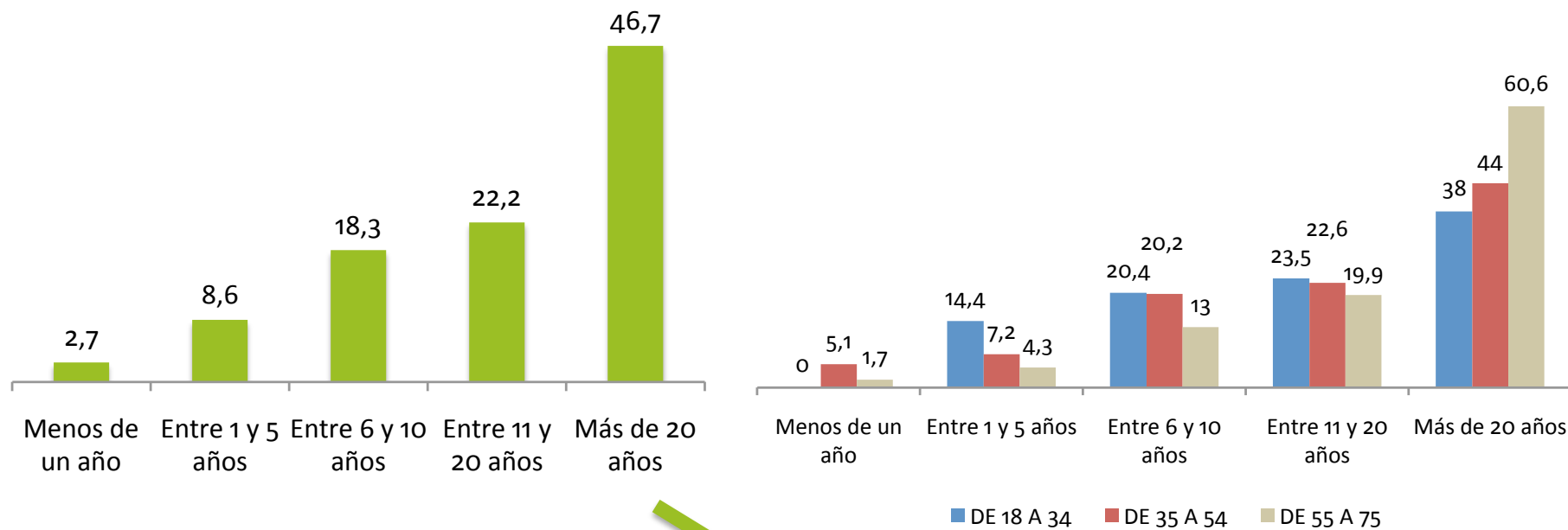
Base: total entrevistados, 801

	Sí, tengo farmacia habitual	No, voy a la farmacia que mejor me viene según el momento
TOTAL	86	14
HOMBRE	85,4	14,6
MUJER	86,6	13,4
DE 18 A 34	79,8-	20,2+
DE 35 A 54	86,7	13,3
DE 55 A 75	92,8+	7,2-
HASTA 10.000	96,7+	3,3-
DE 10.000 A 50.000	80,9-	19,1+
DE 50.000 A 500.000	82,1	17,9
MAS DE 500.000	87,8	12,2



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

La relación con la farmacia habitual suele ser además una relación de muchos años



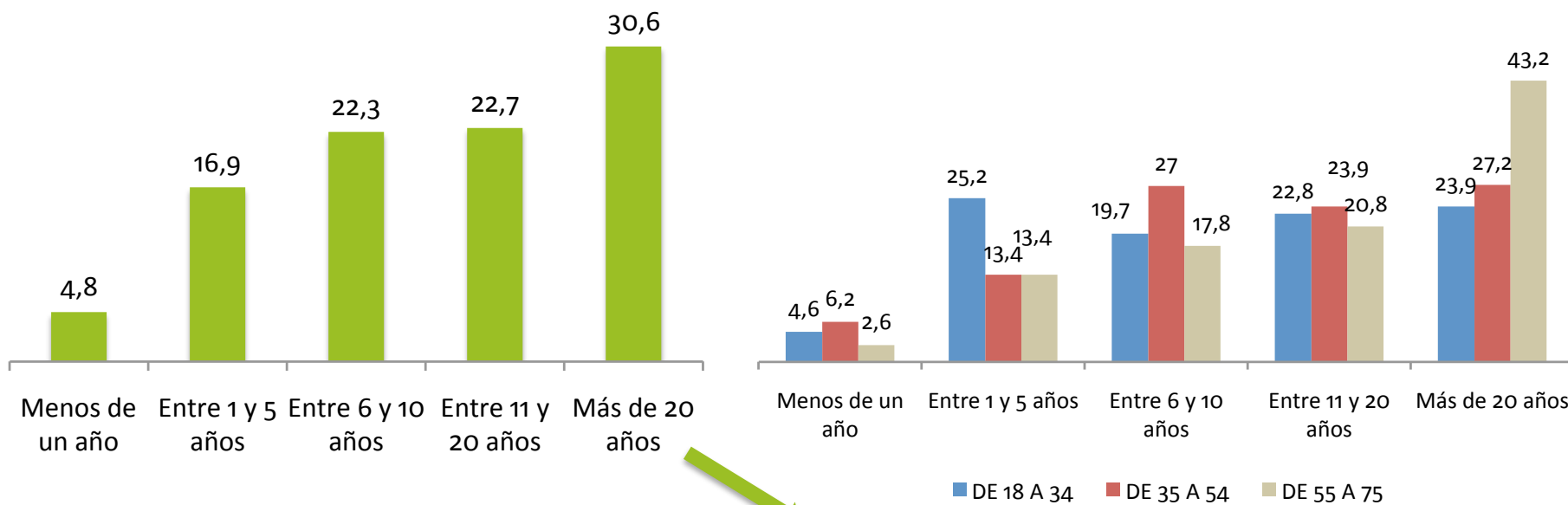
Mayores: 60,6 %

Base: entrevistados que declaran tener farmacia habitual, 689



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

El 30% de la población hace más de 20 años que conoce a su Farmacéutico y este porcentaje sube al 43% en más de 55 años



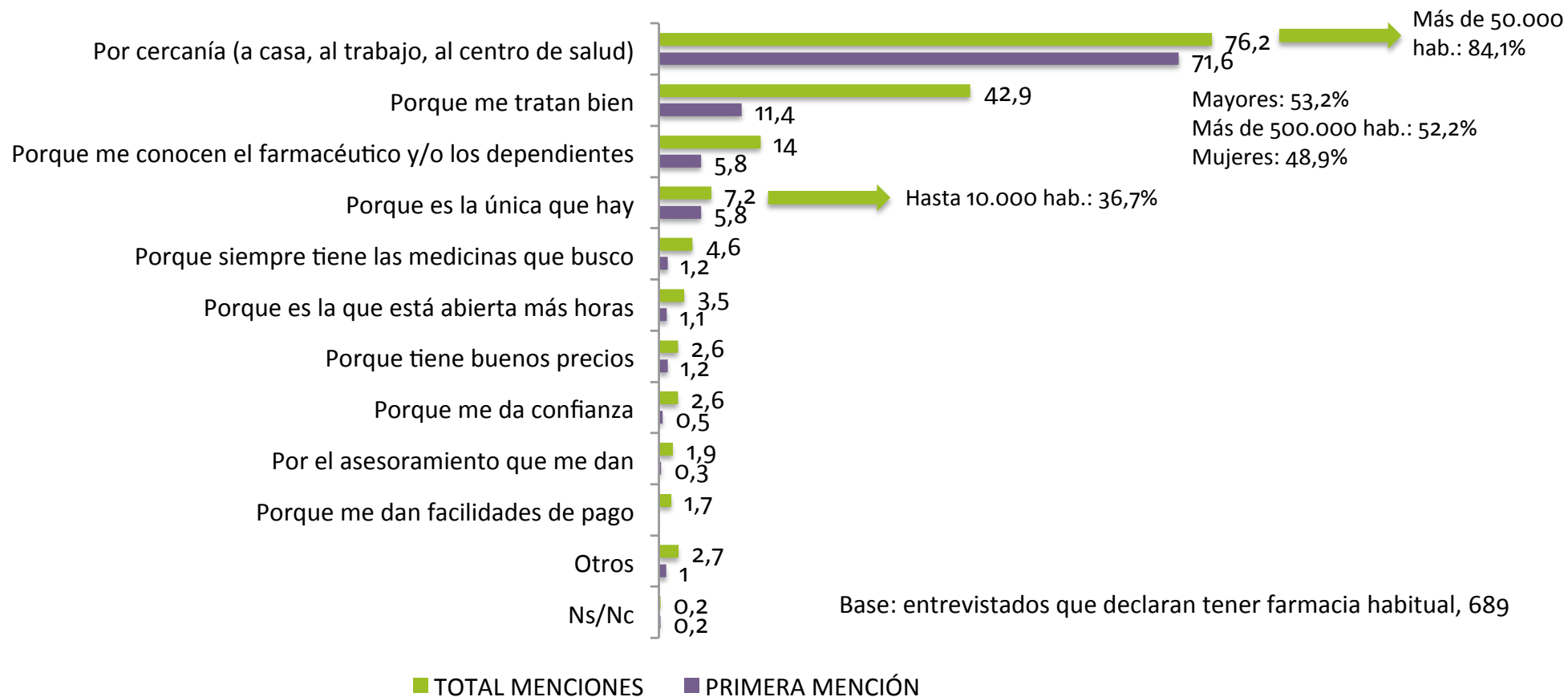
Base: entrevistados que declaran tener farmacia habitual, 689

Mayores: 43,2%



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

La cercanía y el trato, factores que convierten una Farmacia en habitual





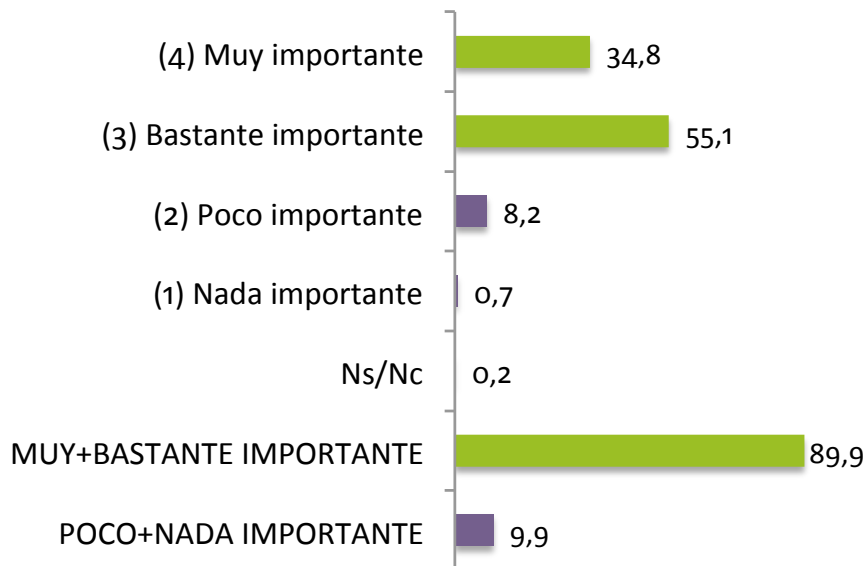
La farmacia, referencia básica en el sistema de salud para el sevillano



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

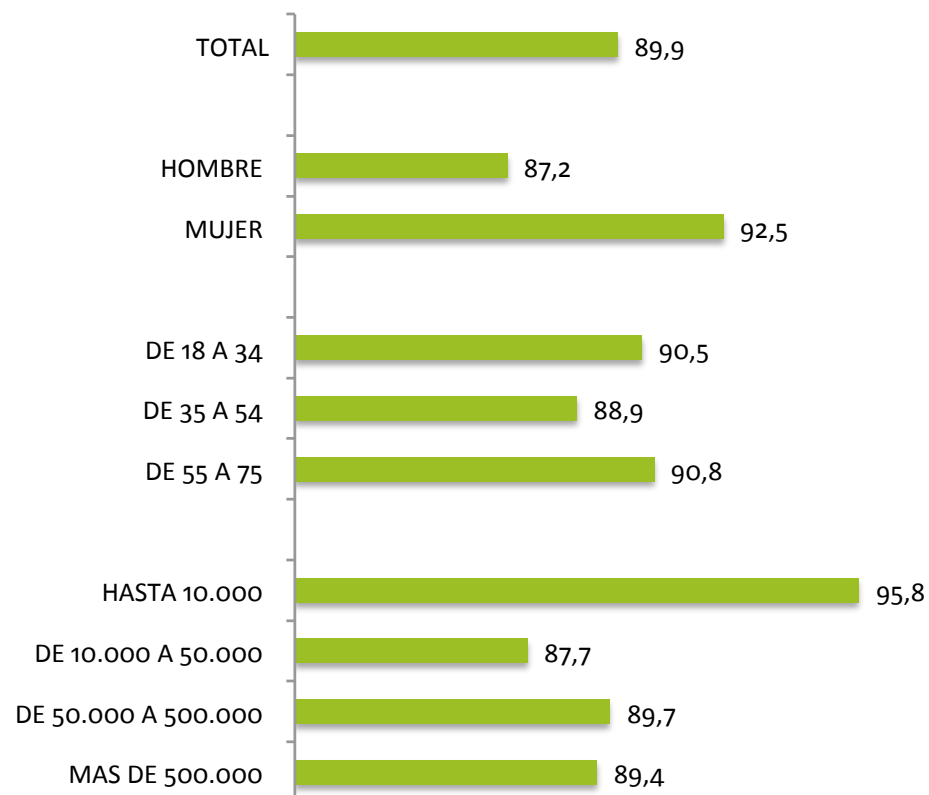
El 89,9% la consideran muy o bastante importante para el sistema público de salud, porcentaje que se incrementa hasta el 95,8% en las poblaciones pequeñas

Muestra total



Base: total entrevistados, 801

% de mención "Muy + Bastante importante" por segmentos

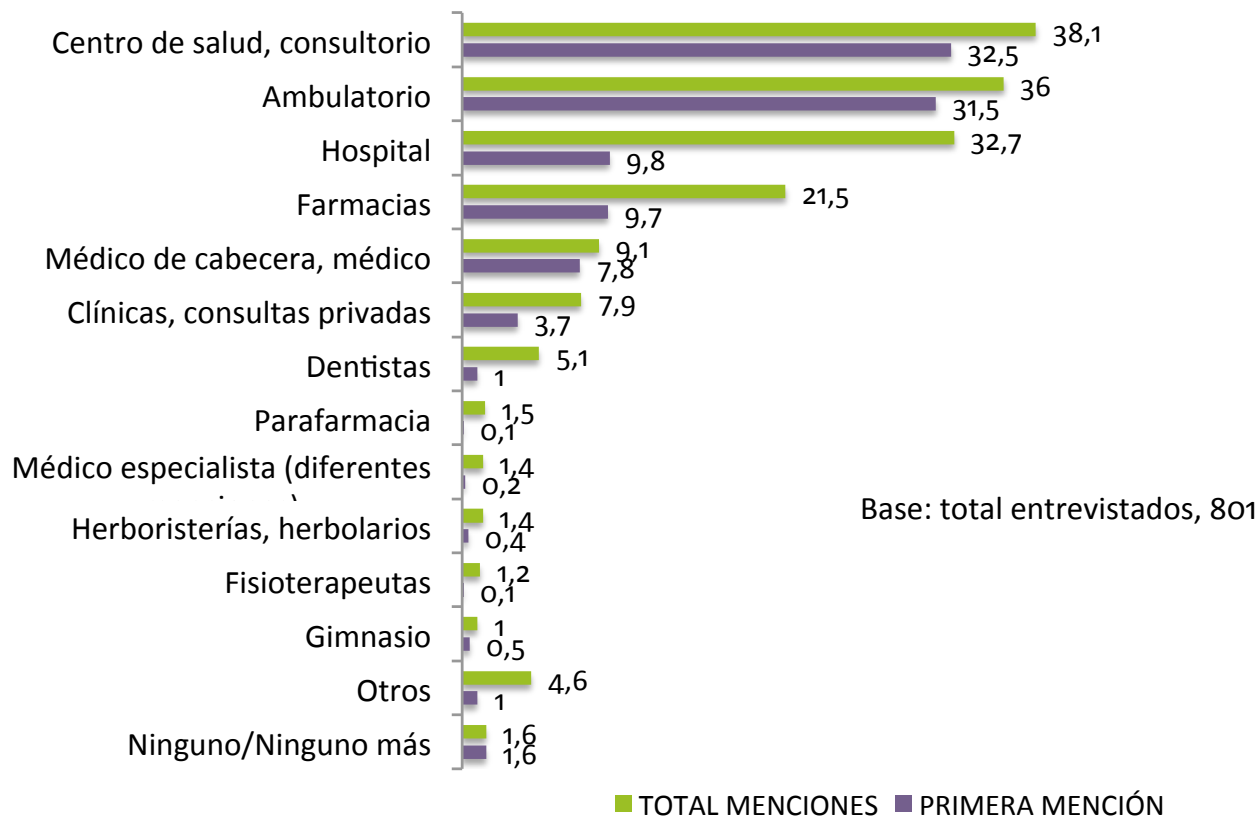




**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**



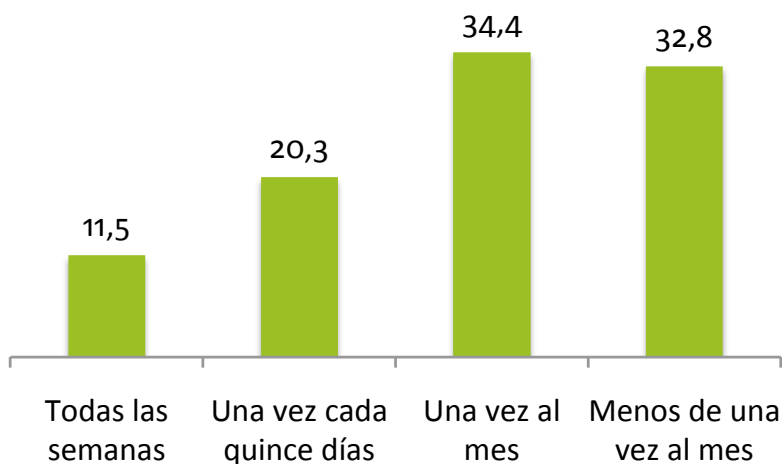
En una de cada cinco encuestas, la Farmacia sale como uno de los establecimientos (entre los cuatro primeros, por detrás de centro de salud/ambulatorio y hospital) que el encuestado visita por motivos de salud y en una de cada diez encuestas sale como la primera mención





**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

La frecuencia de visita es de 1,4 veces al mes, siendo las mujeres y los mayores de 55 quienes la visitan más: 1,6 veces al mes



Base: total entrevistados, 801

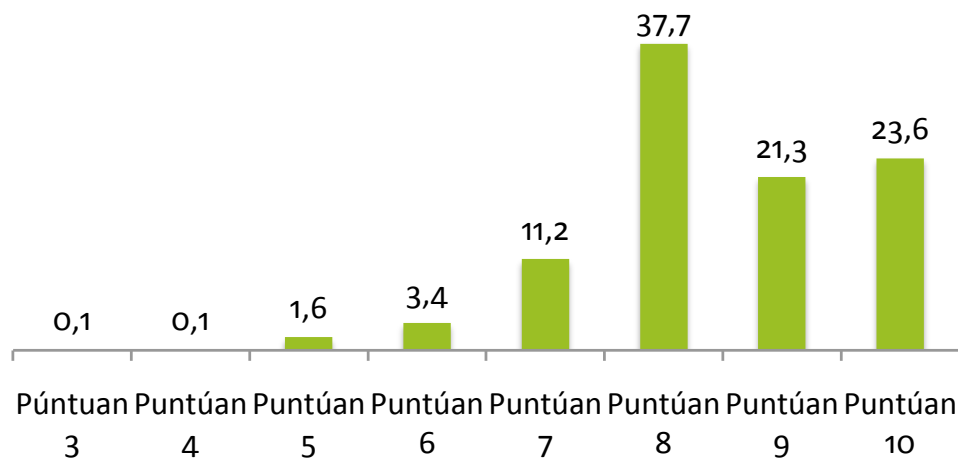
	Todas las semanas	Una vez cada quince días	Una vez al mes	Menos de una vez al mes	MEDIA (veces al mes)
TOTAL	11,5	20,3	34,4	32,8	1,4
HOMBRE	8,4-	15,8-	36,2	38,6+	1,2
MUJER	14,4+	24,7+	32,7	27,2-	1,6
DE 18 A 34	9	15,8-	29,3-	45,3+	1,2
DE 35 A 54	12,3	20,6	33,2	32,9	1,4
DE 55 A 75	13,3	25,7+	43,1+	16,8-	1,6



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Los encuestados puntúan asimismo con un 8,45 sobre 10 la calidad del servicio prestado por las farmacias, elevándose esa valoración al 8,67 en las mujeres y al 8,72 en la población de mayor edad (de 55 a 75 años)

Valoración Escala 0 - 10



Valoración media: 8,45

Base: total entrevistados, 801

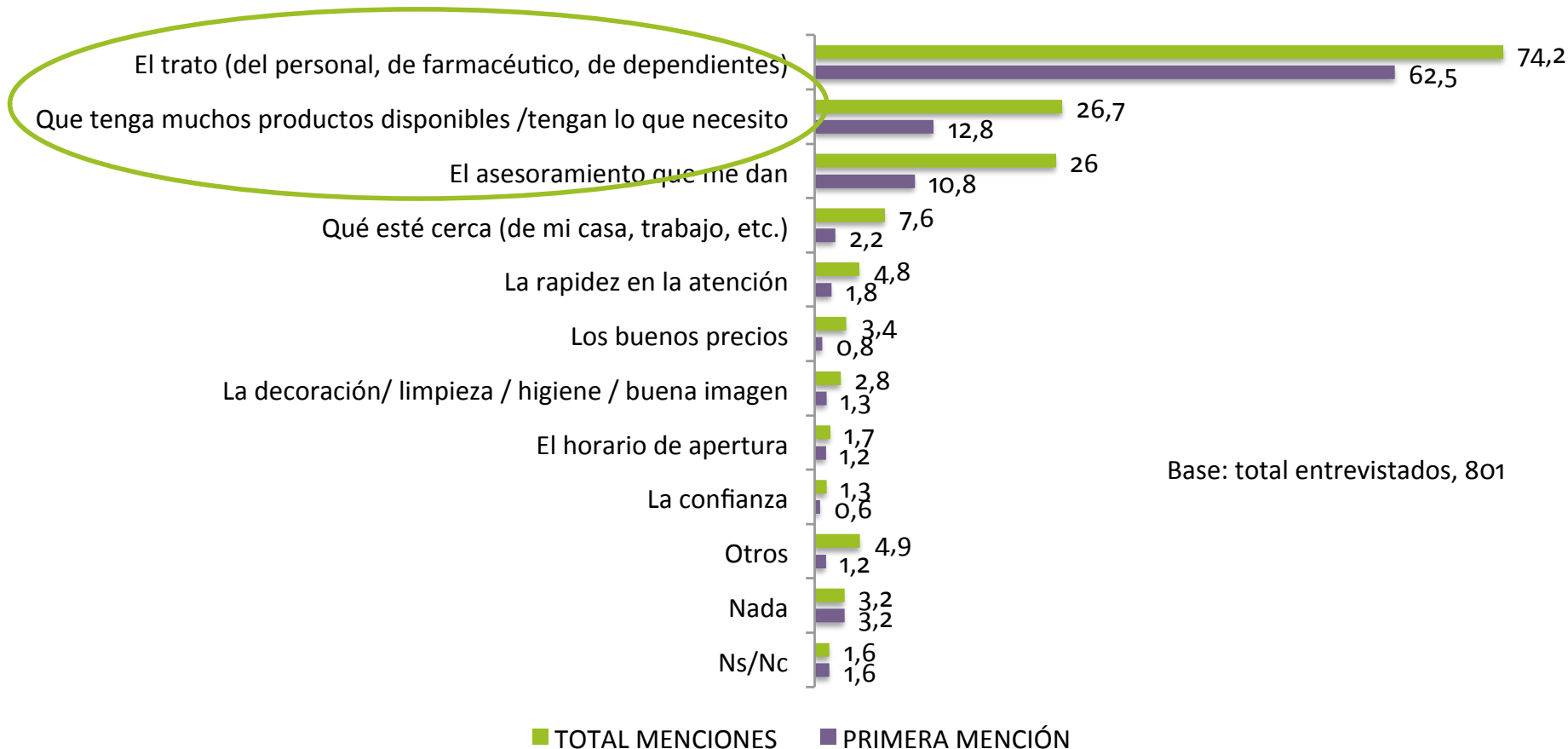
Valoración Media por segmentos

TOTAL	8,45
HOMBRE	8,23
MUJER	8,67
DE 18 A 34	8,24
DE 35 A 54	8,45
DE 55 A 75	8,72
HASTA 10.000	8,46
DE 10.000 A 50.000	8,37
DE 50.000 A 500.000	8,53
MAS DE 500.000	8,5



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

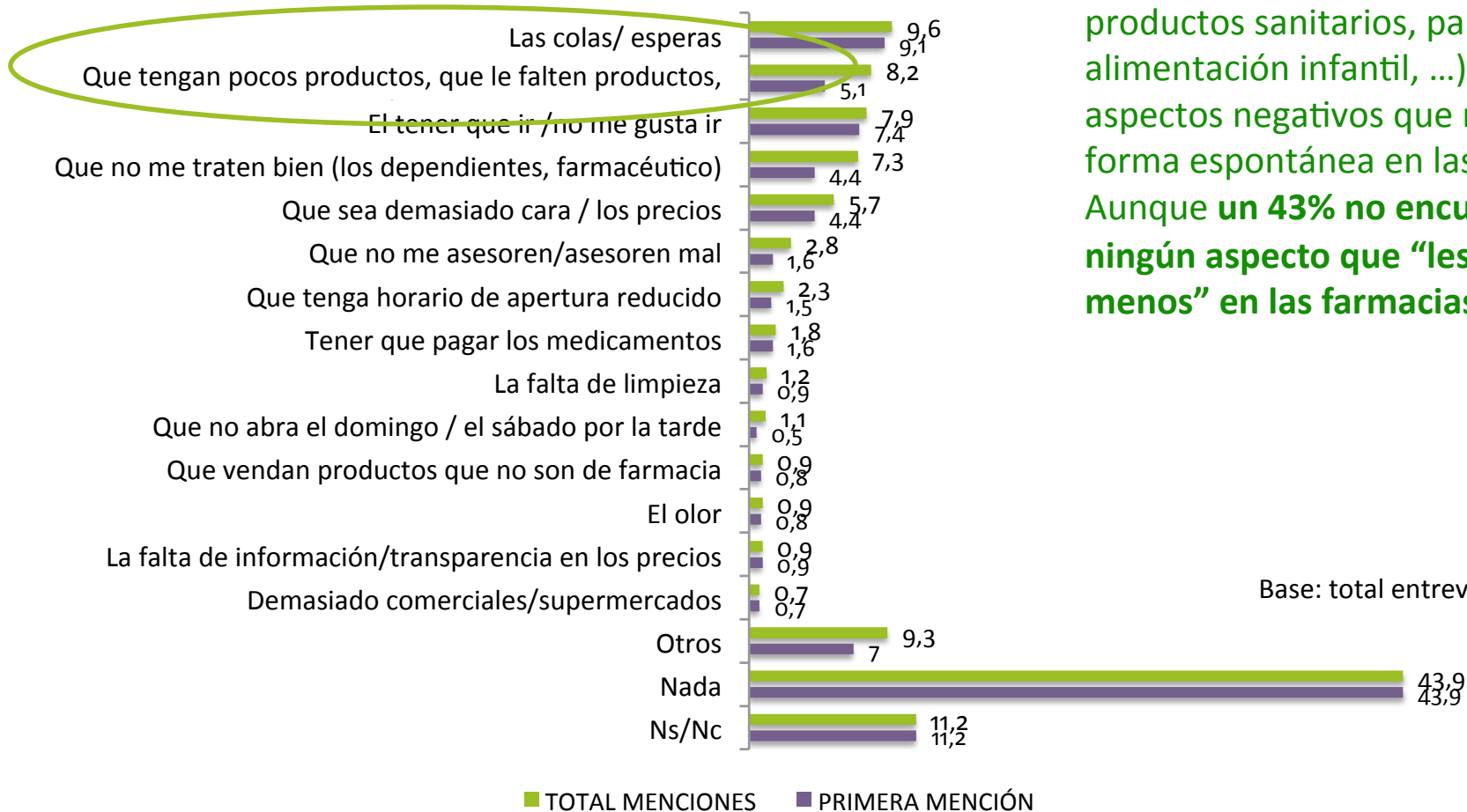
El factor humano y el trato personal son los aspectos de la farmacia más valorados de manera espontánea, y le siguen la disponibilidad de medicinas y productos saludables y el asesoramiento ofrecido





**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

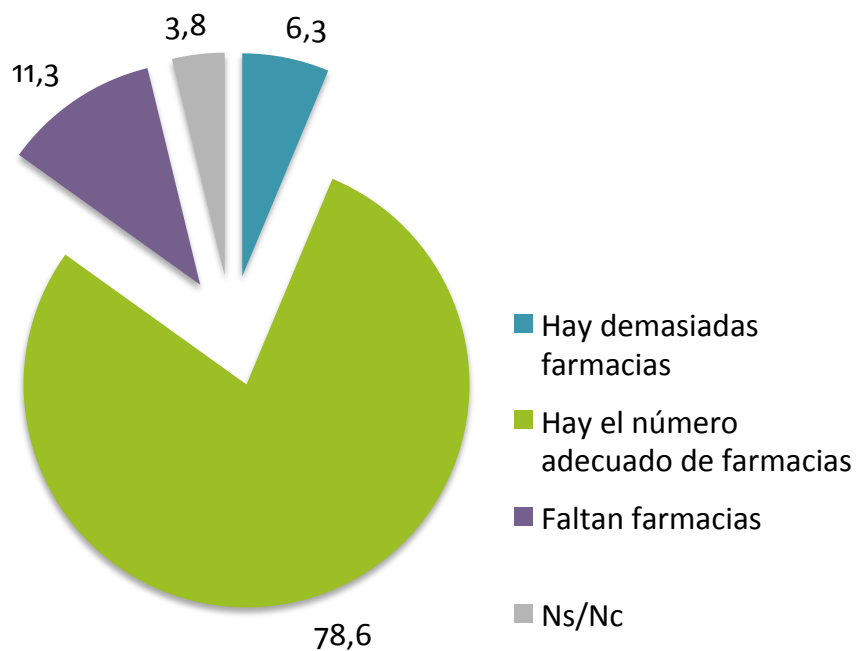
Las esperas y las faltas –ausencia y/o escasa variedad- (se incluyen no sólo medicamentos, también productos sanitarios, parafarmacia, alimentación infantil, ...) -los aspectos negativos que más salen de forma espontánea en las encuestas. Aunque **un 43% no encuentra ningún aspecto que “les guste menos” en las farmacias**





**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Un 78,6% de la población considera además que el número de farmacias es adecuado



Base: total entrevistados, 801

	Hay demasiadas farmacias	Hay el número adecuado de farmacias	Faltan farmacias
TOTAL	6,3	78,6	11,3
HASTA 10.000	2,0-	75,2	22,8+
DE 10.000 A 50.000	4,2-	83,6+	10
DE 50.000 A 500.000	8,7	74,3	9,8
MAS DE 500.000	9,6+	76,6	7,9-



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA

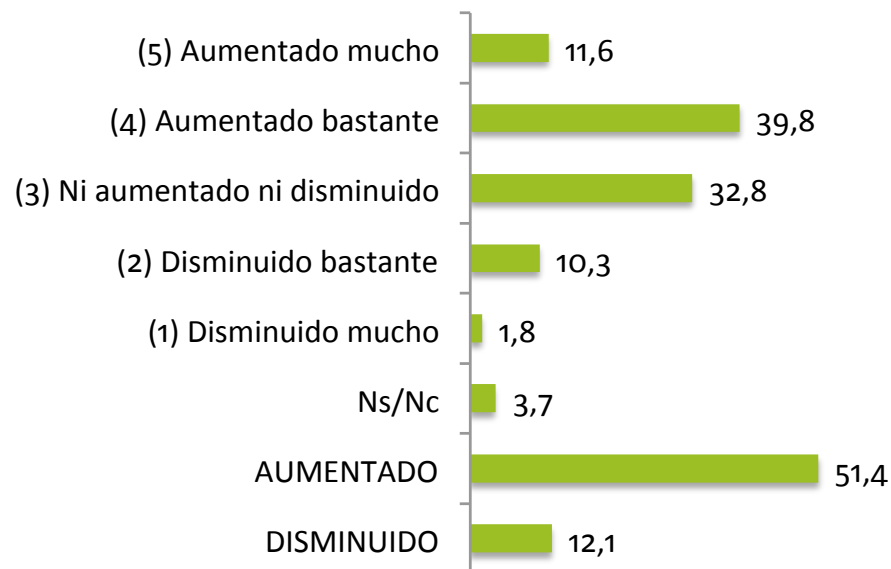


Impacto de la crisis



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

El 51,4% de la población encuestada opina que las oficinas de farmacia han sido capaces de aumentar la calidad del servicio a pesar de la crisis



	AUMENTADO	DISMINUIDO
TOTAL	51,4	12,1
DE 18 A 34	54,7+	14,5
DE 35 A 54	55,9+	12,1
DE 55 A 75	39,7-	8,9

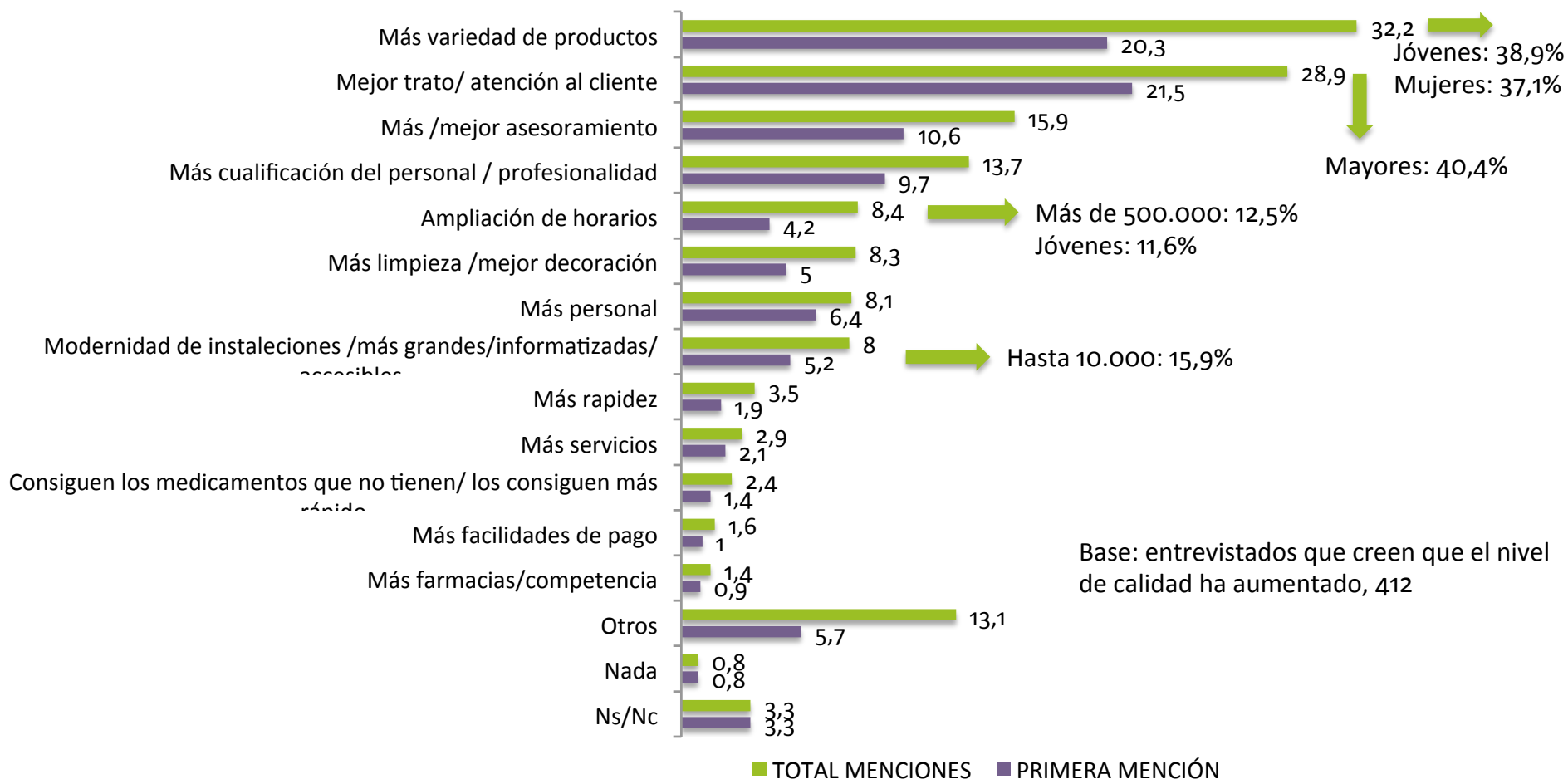
Base: total entrevistados, 801



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**



Los aspectos en los que los usuarios creen que las farmacias han mejorado son los de una mejor atención al cliente, un mayor y mejor asesoramiento y una cartera de servicios y productos más amplia siempre vinculada a la salud y el bienestar



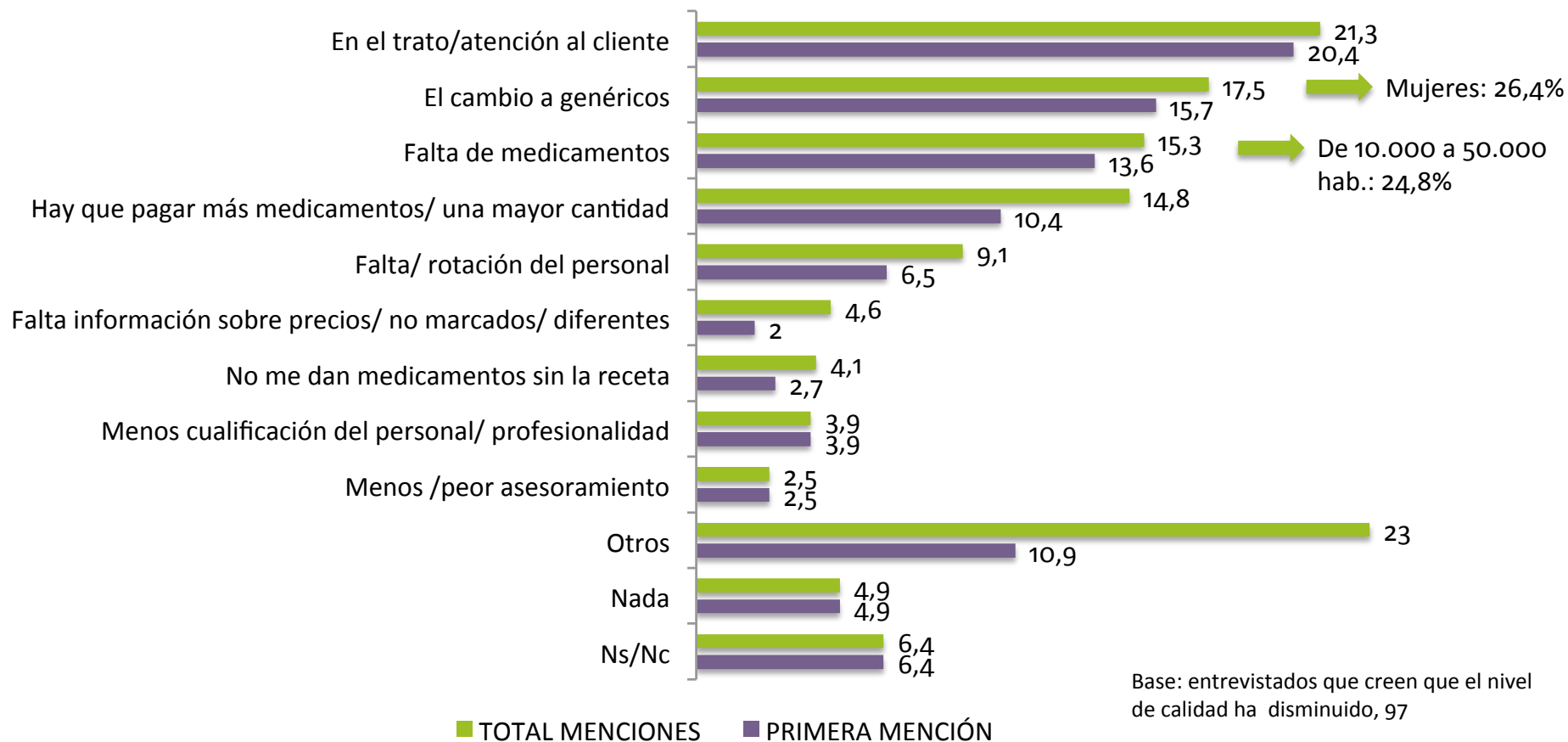
Base: entrevistados que creen que el nivel de calidad ha aumentado, 412



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**



Quienes opinan que la calidad ha disminuido aportan, sobre todo, argumentos relacionados con las políticas de ajuste y no con la farmacia: los genéricos, la falta puntual de medicamentos y las políticas de copago



Base: entrevistados que creen que el nivel de calidad ha disminuido, 97



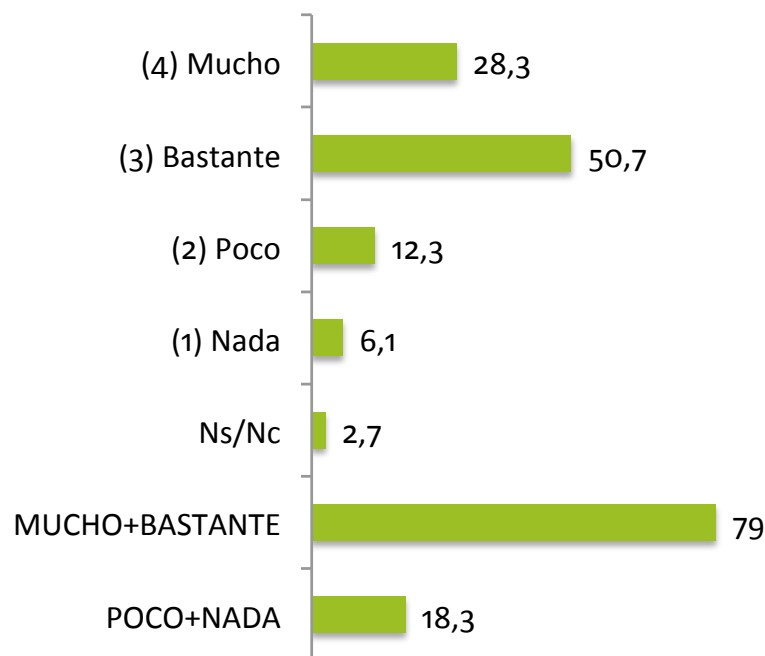
Modernización y receta electrónica



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**



El 79% opina que la farmacia se ha modernizado “mucho o bastante”, porcentaje que sube incluso al 81,7% en mujeres y al 82,3 en el grupo de 35 a 54 años de edad



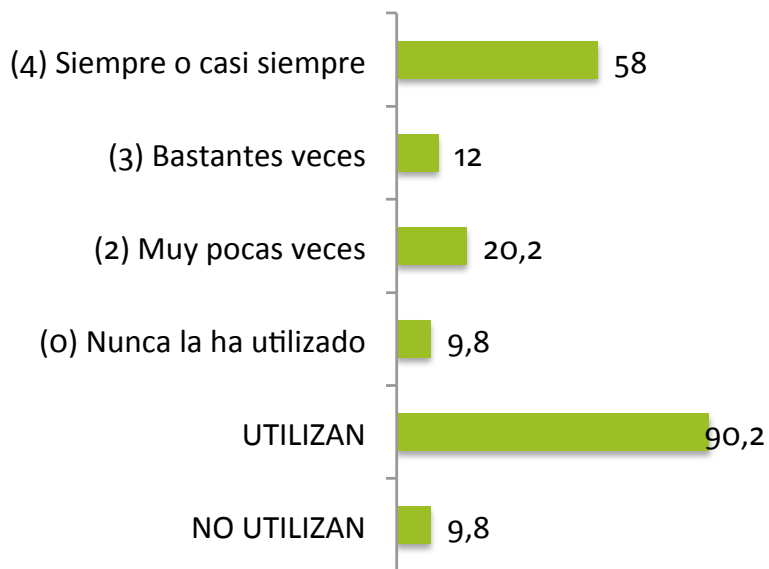
Base: total entrevistados, 801

	MUCHO + BASTANTE	POCO+ NADA IMPORTANTE
TOTAL	79	18,3
HOMBRE	76,3-	20,8+
MUJER	81,7+	15,9-
DE 18 A 34	74,0-	23,8+
DE 35 A 54	82,3+	16,5
DE 55 A 75	79,9	14,4



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Más de un 75% de los usuarios conoce la receta electrónica, y un 90,2% de quienes la conocen declaran utilizarla, con mayor intensidad de uso entre las mujeres y mayores



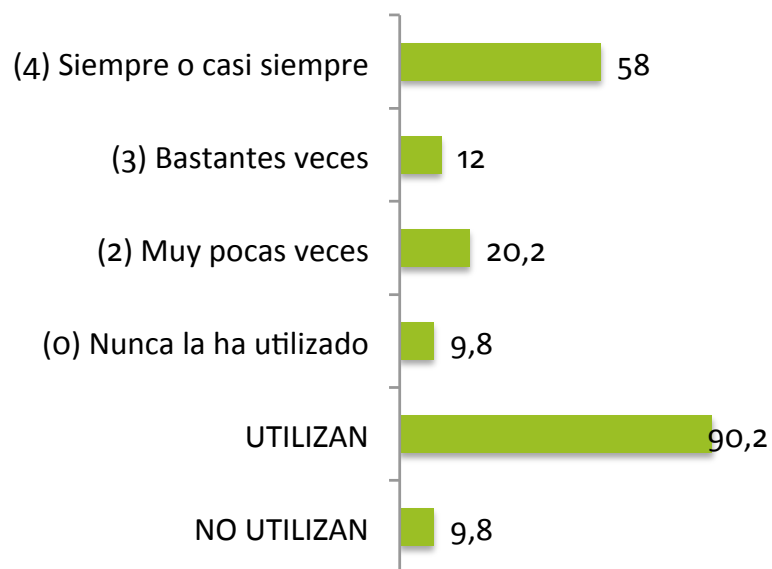
	Siempre o casi siempre	Bastantes veces	Muy pocas veces	Nunca o casi nunca
TOTAL	58	12	20,2	9,8
HOMBRE	52,8-	12,3	21,8	13,1+
MUJER	62,2+	11,7	18,9	7,1-
DE 18 A 34	48,1-	15,6	24,7+	11,6
DE 35 A 54	53,5-	12,8	23,1+	10,5
DE 55 A 75	76,3+	6,7-	10,3-	6,7

Base: entrevistados que conocen la receta electrónica, 605



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Casi el 80% prefiere la receta electrónica, frente al 8,7 que la prefiere en papel y el 12,2 que le da igual



	Siempre o casi siempre	Bastantes veces	Muy pocas veces	Nunca o casi nunca
TOTAL	58	12	20,2	9,8
HOMBRE	52,8-	12,3	21,8	13,1+
MUJER	62,2+	11,7	18,9	7,1-
DE 18 A 34	48,1-	15,6	24,7+	11,6
DE 35 A 54	53,5-	12,8	23,1+	10,5
DE 55 A 75	76,3+	6,7-	10,3-	6,7

Base: entrevistados que conocen la receta electrónica, 605



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Las razones que justifican esa preferencia son su comodidad y que evita visitas al médico



Base: entrevistados que prefieren la receta electrónica, 431



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA



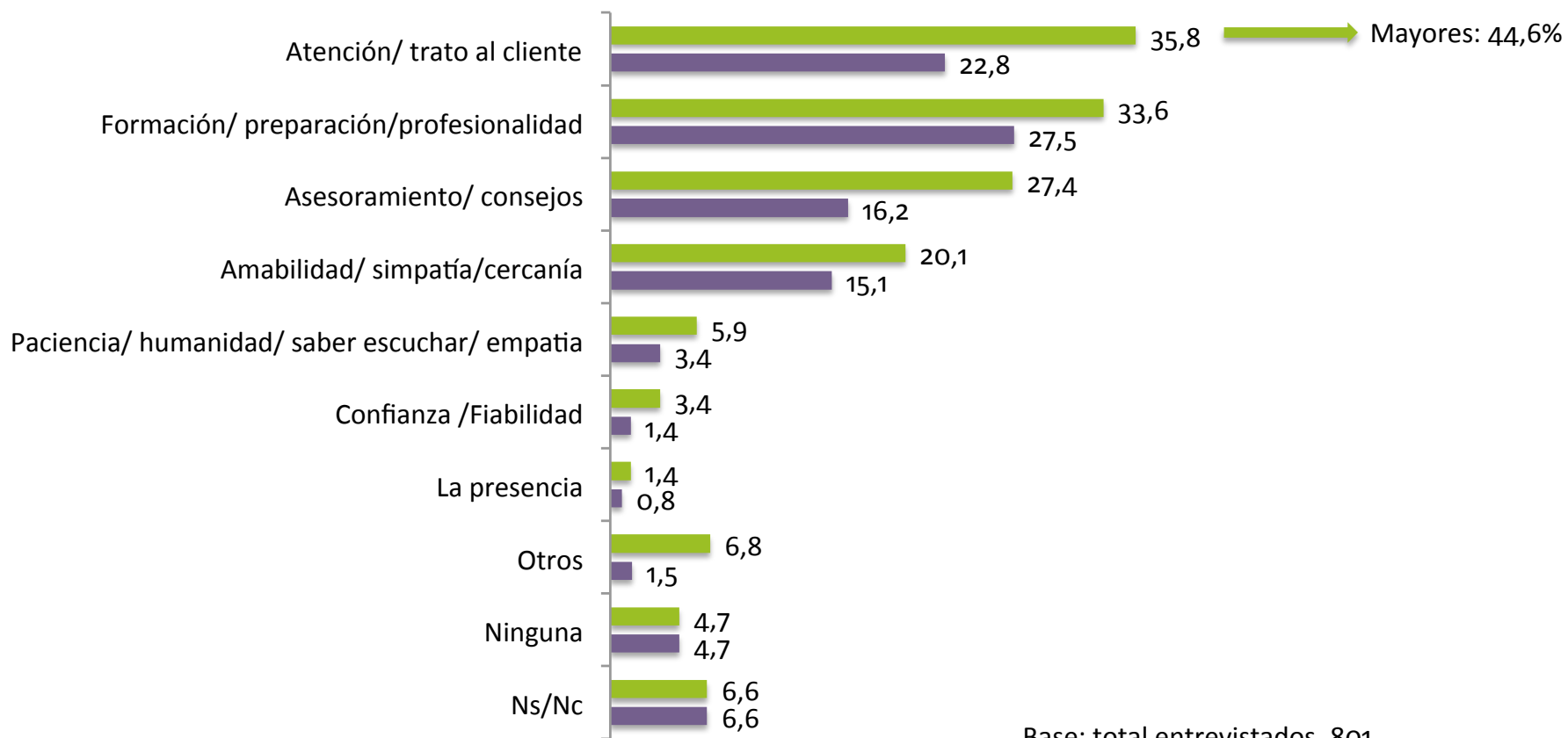
El profesional farmacéutico



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**



Principales cualidades del farmacéutico percibidas de forma espontánea



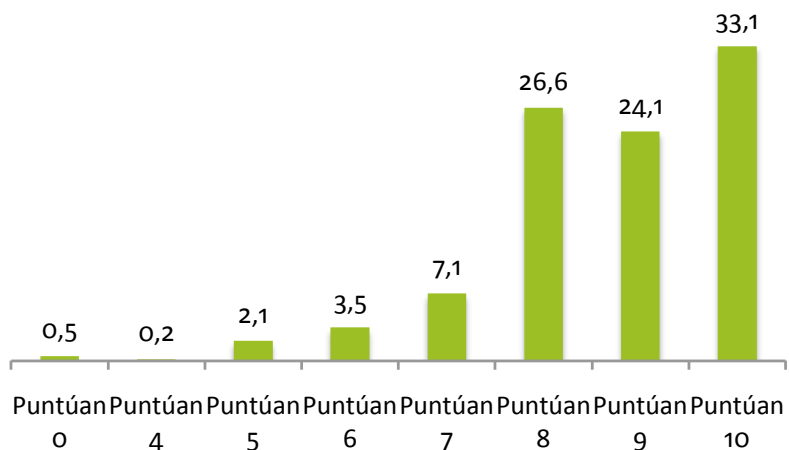
Base: total entrevistados, 801

■ TOTAL MENCIONES ■ PRIMERA MENCIÓN



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

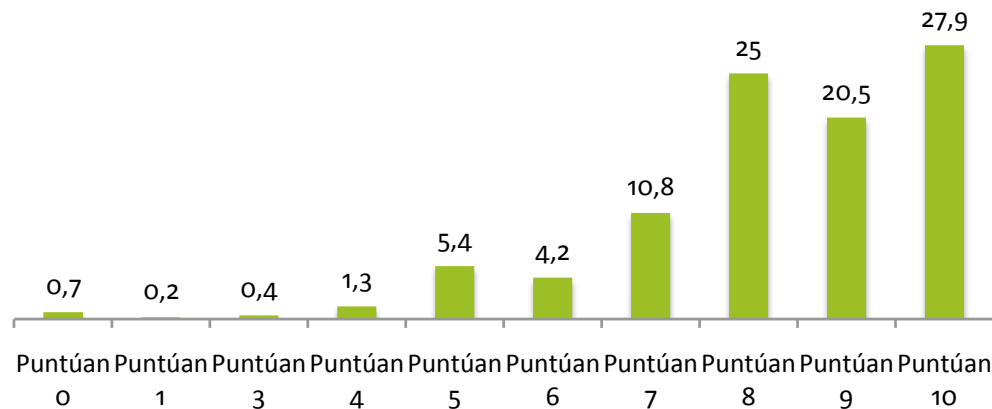
Valoración de aspectos sugeridos: profesionalidad e implicación en la salud



La profesionalidad del farmacéutico

Valoración media: 8,67

Base: total entrevistados, 801



La implicación del farmacéutico en la salud de sus clientes

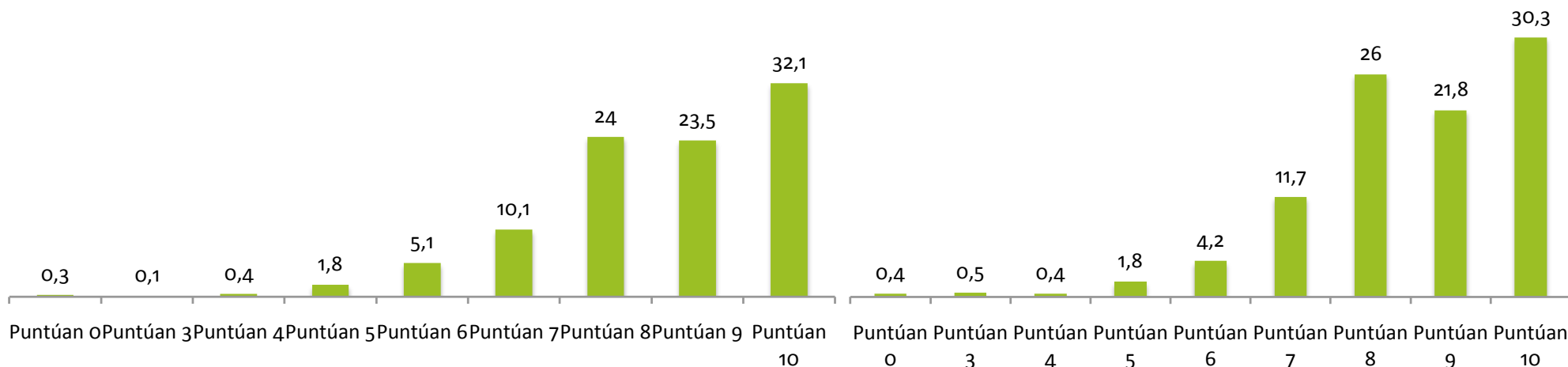
Valoración media: 8,27

Base: total entrevistados, 801



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Valoración de aspectos sugeridos: trato y confianza



La calidad del trato a los clientes

Valoración media: 8,59

Base: total entrevistados, 801

La confianza y fiabilidad que le transmite el farmacéutico

Valoración media: 8,51

Base: total entrevistados, 801

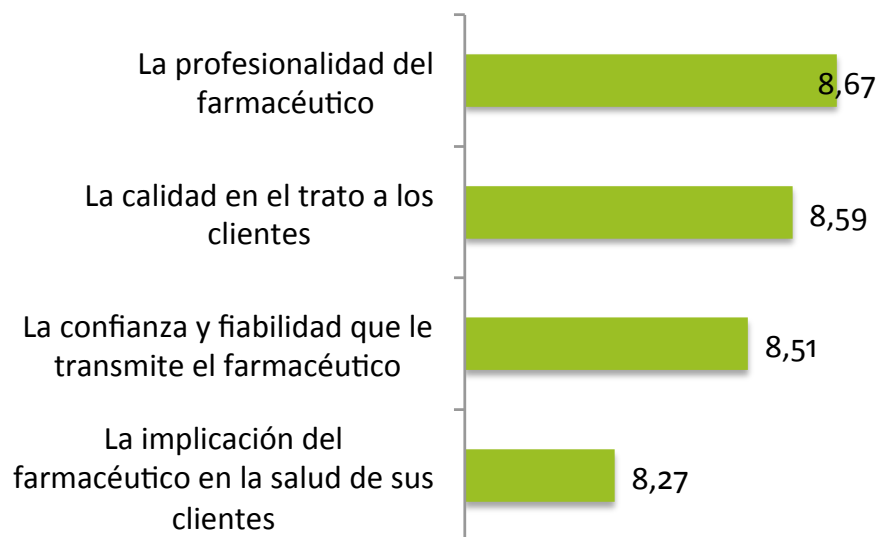


**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

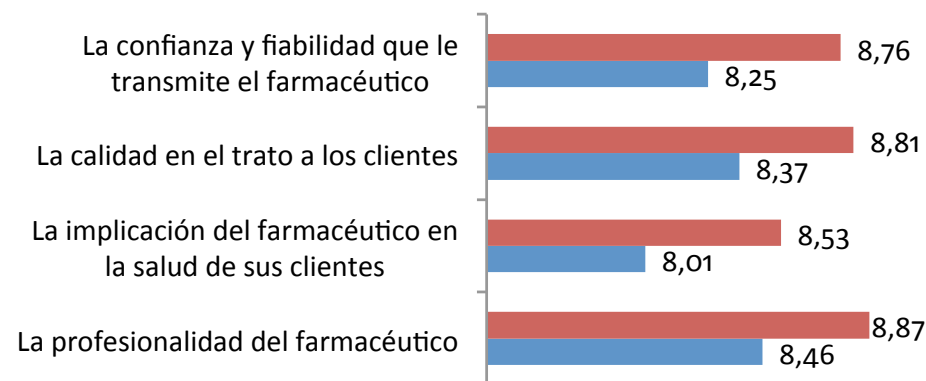


Por lo general la valoración del farmacéutico es más alta en las mujeres y en el segmento de población mayor de 55 años

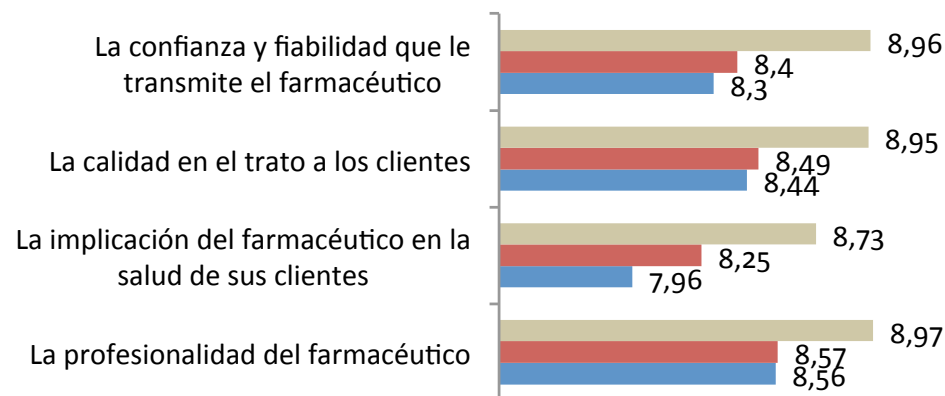
Muestra total



Base: total entrevistados, 801



■ MUJER ■ HOMBRE



■ DE 55 A 75 ■ DE 35 A 54 ■ DE 18 A 34



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA



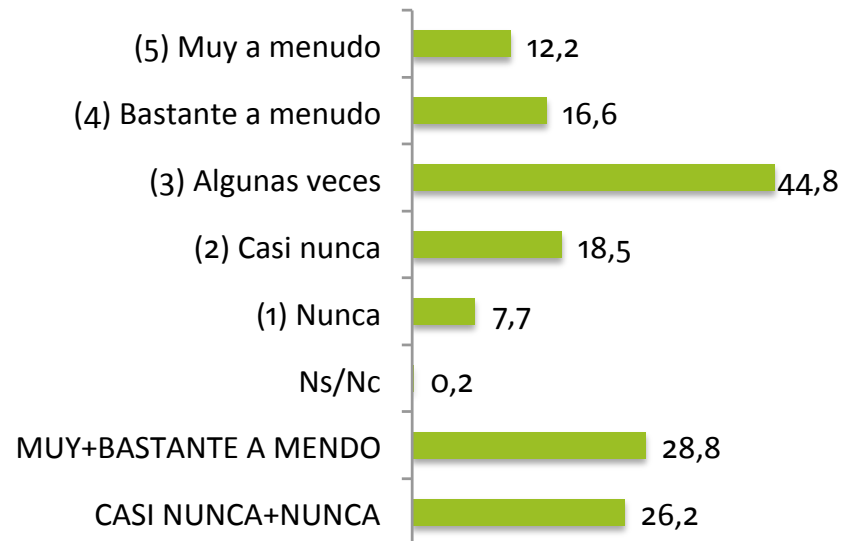
El consejo farmacéutico



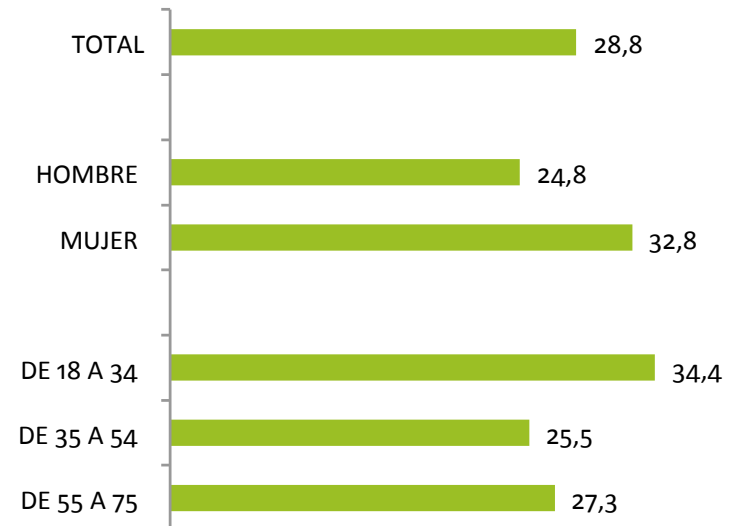
**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Casi el 75% de la población encuestada solicita consejo farmacéutico alguna vez, a menudo o muy a menudo

Muestra total



% de mención “Muy + Bastante a menudo” por segmentos



Base: total entrevistados, 801



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

Temas más recurrentes en los que se pide consejo farmacéutico



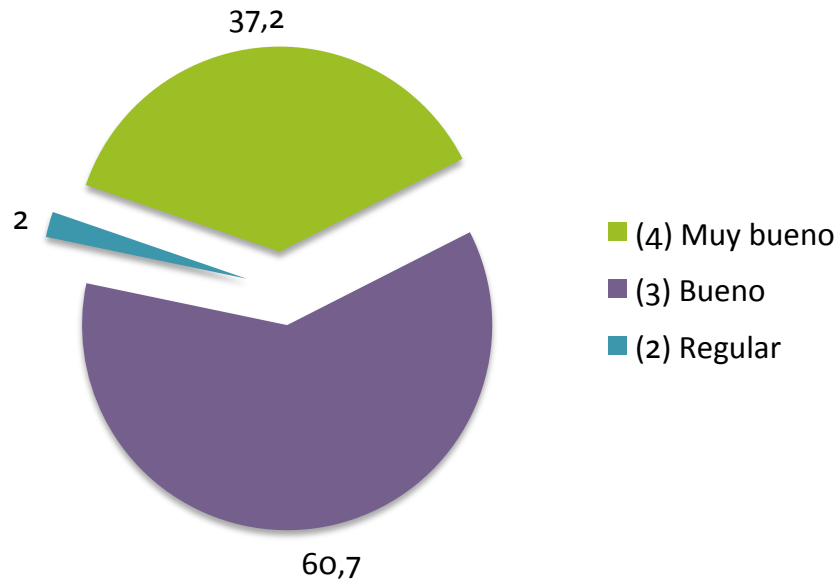
Base: entrevistados que declaran solicitar consejo al farmacéutico, 590

No existen diferencias estadísticamente significativas relevantes entre los diferentes segmentos



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

El 97% de los que suelen solicitar ese consejo lo valora muy positivamente



No existen diferencias estadísticamente significativas relevantes entre los diferentes segmentos

Base: entrevistados que declaran solicitar consejo al farmacéutico, 590



REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA



Conclusiones



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

La farmacia es el cuarto tipo de establecimiento que los encuestados mencionan, y es considerada como muy o bastante importante por el 89,9% de los encuestados

Este porcentaje que se incrementa hasta el 95% en el caso de los municipios de menos de 10.000 habitantes

Su valoración media es del 8,45 sobre 10, siendo superior entre las mujeres y las personas mayores



**REAL E ILUSTRE
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS
DE SEVILLA**

El trato personal es el aspecto más valorado, en recuerdo espontáneo, y por extensión aquellos relacionados con el factor humano, como la profesionalidad o el asesoramiento

La población valora el gran esfuerzo de mejora y modernización que la farmacia ha realizado a pesar de la crisis, percibiendo incluso una mejora en la calidad del servicio

Aprecia la aportación de la receta electrónica y piensa mayoritariamente que el número de farmacias es adecuado



Todo ello muestra en suma el gran respaldo social que tiene el farmacéutico y la oficina de farmacia, como expresiones de un modelo asistencial y regulado de farmacia que prima los intereses sanitarios frente a los mercantiles

Valores del modelo como la cercanía, el trato personal del farmacéutico, la cualificación de los profesionales sanitarios que atienden en la farmacia, el compromiso social de la farmacia, el valor del consejo farmacéutico afloran claramente en este informe

Estos valores tienen como reflejo quizás más elocuente el alto grado de fidelidad del usuario con su farmacia y con su farmacéutico, que en la mayoría de casos se traduce en una relación de muchos años