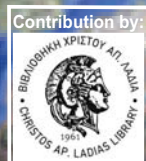


# Investigación en Ciencia Regional



Investigación en Ciencia Regional

December 2014 Volumen V Número 1

# Investigación en Ciencia Regional

LA REVISTA DE LA  
Asociación Hélénica de Ciencia Regional

December 2014

Volumen V  
Número 1



AÑO DE FUNDACIÓN 2009

Edición Española  
ISSN: 1791-7417 Print  
ISSN: 1791-7743 On line

**Investigación en Ciencia Regional**  
**Vol.V, (1), 2014**

## Editorial Board 2014

**The Board of the  
HELLENIC ASSOCIATION OF REGIONAL  
SCIENTISTS H.A.R.S. - 2014**

[H.A.R.S. is a Think Tank of groups of people with multidisciplinary work in the fields of Regional Science, which occurs with the selfless contribution of participants who offer their work to the global scientific community]

**President and Chair,  
Journals Management Committee  
(RSI – KIIE – ICR – ZRW – GGGR)**

**Dr Christos Ap. Ladias**  
Professor, Editor-in-Chief

**Legal Committee**

Georgios-Stavros Kourtis, President of the Bod of the Panteion University, Honorary President of the Court of Audit, Professor Sophia Adam, Assistant Professor Panagiotis Kribas, Dr Leandros Lefakis, Dr Angelika Kallia, Dr Evaggelos Mallios, Fotios Makris, Elias Giatsios, Ioannis Kourtis

**Advisors**

Professor Georgios Korres, Associate Professor Stephanos Karagiannis, Dr Apostolos Parpairis, Dr Nikolaos Chasanagas, Nikolaos Zacharias, Dr Sotirios Milionis, Artemisia Georgiadou-Kypraïou, Esaias Papaïoannou, Dimitrios Kouzas, Dr Athina Bayba-Wallace, Myrto Apostolou,

**Chief Executive**

Vilelmini Psarrianou

**Conference Co-ordinator**

Dr Stylianos Alexiadis

**International Relations Coordinators**

Dr Dr Aikaterini Kokkinou, Antonia Obaidou

**Student Observer**

Eleonora Stavrakaki

**Website Administrators**

Dimitrios Kouzas, Vilelmini Psarrianou,  
Apostolos Ladias

**Secretariat**

Dr Chrise Balomenou, Dr Panagiota Karametou, Chrisoula Kouza, Victor Atoun, Iosif Atoun, Maria Rigaki, Konstantina Mantzavinou, Konstantina Georgiou, Nikolaos Alampanos, Elektra Katsiantoni, Dora Kyriazopoulou, Anna Maria Giallousi De Boorder, Eleni Koursari, Eleni Hinopoulou, Aggeliki Koursari, Elena Stournara, Dimitrios Ladias, Maria Oikonomou, Socratis Chitas, Maria Karagianni, Nikolaos Motsios, Apostolos Tsapalas, Victoria Frizi, Leonardos Tsaousis, Apostolos Ladias, Vasiliki Petrou, Areti Zioga, Nikoleta Yiesil, Kyriakos Katsaros, Filippos Rountzos, Katerina Kotsiopolou, Nilos Kotsiopoulos, Dimitra Tsetsoni, Maria Kousantaki, Chaim Kapetas, Aggela Trikali, Eleni Zioga, Katerina Spanou, Sophia Trikali, Alexandra Tzovara, Vasilis Kaletsis, Triantafillos Stathouloupoulos, Irini Nomikou, Despina Faridi, Anastasia Pnevmatikou, Dimitra Mpoutsifakou, Ioanna Kallia, Maria Rammou, Pelagia Vaggeli, Athanasia Kanari, Jetmira Amalia Jancaj, Loukia Delivelioti, Daniela Gaga, Maria Avgenaki, Evanthia Michalaki, Christina Triantafillou

**Regional Science Inquiry**

**Hon. Managing Editor**

EMERITUS PROFESSOR PETER NIJKAMP  
Free University Faculty of Economics and Business  
Administration, Department of Spatial Economics  
Amsterdam, the Netherlands

**Hon. Managing Editor**

EMERITUS PROFESSOR NIKOLAOS KONSOLAS  
Department of Economic and Regional Development  
School of Sciences of Economy and Public  
Administration, Panteion University of Social and  
Political Sciences, Athens, Greece

**Managing Editor**

RECTOR-PROFESSOR GRIGORIOS TSALTAS  
Department of European International and Area Studies,  
School of Culture and International Communication  
Studies, Panteion University of Social and Political  
Sciences, Athens, Greece

**Editors**

RECTOR-PROFESSOR PARIS TSARTAS  
Department of Business Administration  
University of the Aegean, Mitilene, Greece

RECTOR-PROFESSOR NIKOLAOS GEORGOPOULOS  
Department of Business Administration  
University of Piraeus, Piraeus, Greece

PROFESSOR KIRAN PRASAD  
Professor and Head, Dept. of Communication  
and Journalism, Sri Padmavati Mahila University,  
Tirupati – 517 502., A.P., India

PROFESSOR EMMANUEL MARMARAS  
Department of Architecture  
Technical University of Crete, Chania, Greece

PROFESSOR IOANNIS MAZIS  
Department of Turkish and Modern Asian Studies  
National and Kapodistrian  
University of Athens, Athens, Greece

PROFESSOR JOSE ANTONIO PORFIRIO  
Departamento de Ciências Sociais de Gestao  
Universidade Aberta, Lisboa, Portugal

PROFESSOR PAOLO MALANIMA  
Department of Economic History and Economics  
Magna Graecia University in Catanzaro, Catanzaro, Italy

PROFESSOR RADOVAN STOJANOVIC  
Faculty of Electrical Engineering  
University of Montenegro, Podgorica, Montenegro

PROFESSOR RUDIGER HAMM  
Department of Business Administration  
and Economics Niederrhein, University of Applied  
Sciences, Krefeld, Germany

PROFESSOR GEORGE KARRAS  
Department of Economics  
University of Illinois, Chicago, USA

ASSOCIATE PROFESSOR DANIEL FELSENSTEIN  
Department of Geography,  
Hebrew University of Jerusalem, Jerusalem, Israel

PROFESSOR GEORGE KORRES  
Department of Geography  
University of the Aegean, Mitilene, Greece

PROFESSOR MINAS AGGELIDIS  
Department of Architecture, National Technical  
University of Athens, Athens, Greece

PROFESSOR JOSE VARGAS HERNANDEZ  
Department de Mercadotecnia y Negocios  
Internacionales, Universidad de Guadalajara,  
Guadalajara, Jalisco, Mexico

PROFESSOR PANAGIOTIS LIARGOVAS  
Department of Economics  
University of Peloponnese, Tripolis, Greece

PROFESSOR THEODORE PELAGIDIS  
Department of Maritime Studies  
University of Piraeus, Piraeus, Greece

PROFESSOR EFSTATHIOS TSACHALIDIS  
Department of Forestry and Environmental Management  
Democritus University of Thrace, Komotini, Greece

PROFESSOR MOH'D AHMAD AL-NIMR  
Mechanical Engineering Department  
Jordan University of Science and Technology,  
Irbid – Jordan

Dr CHARALAMBOUS LOUCA  
Head of Business Department, Director of Research  
Department, Editor of The Cyprus Journal of Sciences,  
American College, Nicosia, Cyprus

PROFESSOR NAPOLEON MARAVEGIAS  
Department of Political Science and Public  
Administration National and Kapodistrian  
University of Athens, Athens, Greece

PROFESSOR PANTELIS SKAYANNIS  
Department of Planning and Regional Development  
University of Thessaly, Volos, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR MARIA MICHALIDIS  
Department Management and MIS,  
School of Business, University of Nicosia  
Nicosia, Cyprus

PROFESSOR GEORGE CHIOTIS  
Department of Economic Sciences Athens University  
of Economics and Business, Athens, Greece

EMERITUS PROFESSOR DIMITRIOS DIONISIOU  
Department of Senior Mathematics  
Hellenic Air Force Academy, Dekelia, Greece

PROFESSOR ELIAS CARAYANNIS  
Department Information Systems & Technology  
Management, School of Business, The George  
Washington University, Washington, USA

PROFESSOR YUZARU MIYATA  
Department of Architecture and Civil Engineering  
Toyohashi University of Technology, Toyohashi, Japan

PROFESSOR DANIELA L. CONSTANTIN  
Director of the Research Centre for Macroeconomic  
and Regional Forecasting (PROMAR), Bucharest  
University of Economic Studies, Bucharest, Romania

PROFESSOR NIKOLAOS KYRIAZIS  
Department of Economic Sciences  
University of Thessaly, Volos, Greece

PROFESSOR VIRON KOTZAMANIS  
Department of Sociology University of Thessaly,  
Volos, Greece

PROFESSOR FATMIR MEMA  
Faculty of Economics University of Tirana,  
Tirana, Albania

PROFESSOR MIRA VUKCEVIC  
Faculty of Metallurgy and Chemical Technology  
University of Montenegro, Podgorica, Montenegro

LECTURER KONSTANTINA ZERVA  
Department of Economics, University  
of Girona, Girona, Spain

Dr. ANNE MARGARIAN  
Institute of Rural Studies, Federal Research Institute  
for Rural Areas, Forestry and Fisheries,  
Braunschweig, Germany

PROFESSOR AGLAIA ROBOCOU-KARAGIANNI  
Department of Public Administration  
Panteion University, Athens, Greece

Dr EVAGGELOS PANOU  
Department of European International and Area Studies  
School of Culture and International Communication  
Studies, Panteion University of Social and Political  
Sciences Athens, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR OLGA GIOTI-PAPADAKI  
School of Sciences of Economy and Public  
Administration, Panteion University of Social and  
Political Sciences Athens, Greece

RESEARSHER Dr NIKOLAOS KARACHALIS  
Regional Development Institute  
of Panteion University, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR STEFANOS KARAGIANNIS  
Department of Economic and Regional Development  
School of Sciences of Economy and Public  
Administration, Panteion University of Social and  
Political Sciences Athens, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR DARCIN AKIN  
Department of City and Regional Planning  
Gebze Institute of Technology, Gebze, Turkey

ASSOCIATE PROFESSOR JAN SUCHACEK  
Department of Regional and Environmental Economics  
Technical University of Ostrava, Ostrava,  
Czech Republic

ASSOCIATE PROFESSOR MIHAIL XLETOS  
Department of Economic Sciences  
University of Ioannina, Ioannina, Greece

ASSISTANT PROFESSOR ANASTASIA STRATIGEA  
Department of Geography and Regional Planning  
National Technical University of Athens, Athens  
Greece

ASSOCIATE PROFESSOR ELIAS PLASKOVITIS  
Department of Economic and Regional Development,  
Panteion University, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR HELEN THEODOROPOULOU  
Department of Home Economics Ecology,  
Harokopion University, Kallithea, Greece

PROFESSOR PANTELIS SKLIAS  
Faculty of Social Sciences  
University of Peloponnese, Korinthos, Greece

ASSISTANT PROFESSOR MARIUSZ SOKOLOWICZ  
Department of Regional Economics and Environment  
University of Lodz, Lodz, Poland

ASSISTANT PROFESSOR JOAO MARQUES  
Department of Social and Political Sciences  
University of Aveiro, Aveiro, Portugal

ASSOCIATE PROFESSOR GEORGIOS SIDIROPOULOS  
Department of Geography University of the Aegean,  
Mitolini, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR ELENI PAPADOPOULOU  
School of Urban-Regional Planning &  
Development Engineering, Aristotle University  
of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece

PROFESSOR IOANNIS YFANTOPOULOS  
Faculty of Political Science & Public  
Administration National & Kapodistrian  
University of Athens, Athens, Greece

ASSISTANT PROFESSOR GEORGIOS XANTHOS  
Department of Sciences, Technological  
Educational Institute of Crete, Heraklion, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR EMMANUEL CHRISTOFAKIS  
Department of Economic and Regional Development  
School of Sciences of Economy and Public  
Administration, Panteion University of Social and  
Political Sciences, Athens, Greece

LECTURER MAARUF ALI  
Department of Computer Science & Electronic  
Engineering Oxford Brookes University,  
Oxford, United Kingdom

ASSOCIATE PROFESSOR LABROS SDROLIAS  
Department of Business Administration, School of  
Business Administration and Economics, Technological  
Education Institute of Thessaly, Larissa, Greece

LECTURER NETA ARSENI POLO  
Department of Economics  
University "Eqrem Cabej", Gjirokaster, Albania

LECTURER ALEXANDROS MANDHLA  
RAS Department of Economics, University  
Of Surrey, United Kingdom

ASSISTANT PROFESSOR GEORGE P. MALINDRETOS  
Harokopion University, Kallithea, Greece

RESEARCH FELLOW PARK JONG - SOON  
Development Institute of Local Government  
of South Korea, Jangan-gu, Suwon City, South Korea

RESEARCHER, Dr. Dr. AIKATERINI KOKKINO  
Department of Geography University the Aegean,  
Mitolini, Greece

Dr STILIANOS ALEXIADIS  
RSI Journal

Dr MICHAEL ALDERSON  
Director Project Development  
University of Szent Istvan, Budapest, Hungary

Dr PEDRO RAMOS  
Faculdade de Economia, Universidade  
de Coimbra, Coimbra, Portugal

Dr NIKOLAOS HASANAGAS  
Faculty of Forestry and Natural Environment, Aristotle  
University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece

PROFESSOR IOANNIS MOURMOURIS  
Department of International Economic Relations and  
Development, Democritus University of Thrace,  
Komotini, Greece

ASSISTANT PROFESSOR STELLA KYVELOU  
Department of Economic and Regional Development  
Panteion University, Athens, Greece

PROFESSOR LYDIA SAPOUNAKI – DRAKAKI  
Department of Economic and Regional Development  
Panteion University, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR HIROYUKI SHIBUSAWA  
Department of Architecture and Civil Engineering  
Toyoashi University of Technology, Toyoashi, Japan

ASSISTANT PROFESSOR CHRISTOS STAIKOURAS  
Department of Accounting and Finance, Athens  
University of Economics and Business, Athens, Greece

ASSISTANT PROFESSOR ZACHAROULA  
ANDREOPOULOU  
Faculty of Forestry and Natural Environment, Aristotle  
University of Thessaloniki, Thessaloniki, Greece

ASSISTANT PROFESSOR ALEXANDROS APOSTOLAKIS  
Department of Sciences, Technological  
Educational Institute of Crete, Heraklion, Greece

Dr PRODROMOS PRODROMIDIS  
Centre for Planning and Economic Research and Athens  
University of Economics and Business KEPE,  
Athens, Greece

PROFESSOR MARIA BENETSANOPOULOU  
Department of Public Administration  
Panteion University, Athens, Greece

LECTURER VENI ARAKELIAN  
Department of Economic and Regional  
Development, Panteion University of Social  
and Political Sciences, Athens, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR VASSILIS KEFIS  
Department of Public Administration  
Panteion University, Athens, Greece

ASSISTANT PROFESSOR GEORGIA KAPLANOGLOU  
Department of Economics  
University of Athens, Athens, Greece

ASSISTANT PROFESSOR SELINI KATSAITI  
Department of Economics and Finance  
College of Business and Economics  
United Arab Emirates University Al-Ain, UAE

### Members

STAVROS RODOKANAKIS  
Department of Social and Policy Sciences  
University of Bath Clarendon Down,  
Bath, United Kingdom

PROFESSOR PETROS KOTSIPOPOULOS  
Department of Senior Mathematics  
Hellenic Air Force Academy, Dekelia, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR GEORGE TSOBANOGLOU  
Department of Sociology  
University of the Aegean, Mitilini, Greece

PROFESSOR DIMITRIOS MAVRIDIS  
Department of Technological Educational  
Institute of Western Macedonia, Kozani, Greece

ASSOCIATE PROFESSOR ALBERT QARRI  
Vlora University, Vlora, Albania

ASSOCIATE PROFESSOR GEORGE GANTZIAS  
Department of Cultural Technology & Communication  
University of the Aegean, Mitilini, Greece

LECTURER APOSTOLOS KIOXOS  
Department of International and European Studies,  
University of Macedonia, Thessaloniki, Greece

RESEARCHER Dr CARMEN BIZZARRI  
Department of Human science  
European University of Rome, Rome, Italy

LECTURER NIKOLAOS MPENOS  
Department of Economic Sciences  
University of Ioannina, Ioannina, Greece

PROFESSOR GEORGE POLICHRONOPOULOS  
School of Business Administration and  
Economics, Technological Educational Institute  
of Athens, Athens, Greece

Dr MICHEL DUQUESNOY  
Universidad de los Lagos, CEDER  
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo,  
ICSHu-AAHA, Chilli

LECTURER ASPASIA EFTHIMIADOU  
Master Program of Environmental Studies  
Open University of Cyprus, Nicosia, Cyprus

ASSISTANT PROFESSOR ELECTRA PITOSKA  
Technological Institute of Florina, Florina, Greece

ASSISTANT PROFESSOR THEODOROS IOSIFIDIS  
Department of Geography  
University of the Aegean, Mitilini, Greece

ASSISTANT PROFESSOR DIMITRIOS SKIADAS  
Department of International and European Studies  
University of Macedonia, Thessaloniki, Greece

ASSISTANT PROFESSOR GEORGIOS EXARCHOS  
Technological Institute of Serres, Serres, Greece

LECTURER EVIS KUSHI  
Faculty of Economy, University of Elbasan,  
Elbasan, Albania

LECTURER ROSA AISA  
Department of Economic Analysis  
University of Zaragoza, Zaragoza, Spain

LECTURER MANTHOS DELIS  
Faculty of Finance, City University London  
London, United Kingdom

LECTURER ELENI GAKI  
Department of Business Administration  
University of the Aegean, Chios, Greece

ASSISTANT PROFESSOR AMALIA KOTSAKI  
Department of Architectural Engineering  
Technical University of Crete, Chania, Greece

Dr GEORGIOS-ALEXANDROS SGOUROS  
National and Kapodistrian University of Athens,  
Athens, Greece

Dr BULENT ACMA  
Department of Economics, Anadolu University,  
Unit of Southeastern Anatolia, Eskisehir, Turkey

Dr DRITA KRULA  
Faculty of Economics  
Shkoda University, Shkoda, Albania

Dr LAMPROS PYRGIOTIS  
RSI Journal

Dr KONSTANTINOS IKONOMOU  
RSI Journal

Dr KATERINA PARPAIRI  
RSI Journal

Dr KHACHATRYAN NUNE  
Head of the scientific research unit  
University of Hohenheim, Stuttgart, Germany

Dr ANDREW FIELDSSEND  
Research Institut of Agriculture Economics,  
Budapest, Hungary

Dr CRISTINA LINCARU  
National Scientific Research Institut  
for Labor and Social Protection,  
Bucharest, Romania

Dr FUNDA YIRMIBESOGLU  
Istanbul Technical University, Faculty of Architecture  
Office Istanbul, Istanbul, Turkey

PROFESSOR MAHAMMAD REZA POURMOHAMMADI  
Department of Geography,  
University of Tabriz, Iran

ASSISTANT PROFESSOR POLYXENI PAPADAKI  
Department of Public Administration  
Panteion University, Athens, Greece

#### **Critical Surveys Editors**

Lecturer Aspasia Efthimiadou, Dr Sotirios Milionis,  
Dr Georgios-Alexandros Sgouros, Dr Stavros  
Ntegiannakis, Dr Anastasia Biska, Dr Christos  
Genitsaropoulos, Dr Loukas Tzachilas

#### **Book Review Editors**

Dr Dr Katerina Kokkinou, Dr Stilianos Alexiadis, Dr  
Elias Grammatikogiannis, Dr Maria Mavragani,  
Dimitrios Kouzas, Vilelmini Psarriou, Antonia  
Obaintou, Helga Stefansson, Dr Nikolaos Hasanagas,  
Maria karagianni, Georgia Chronopoulou

#### **Copy Editors**

Professor Georgios Korres, Assistant Professor  
Panagiotis Krimpas, Dr Stylianos Alexiadis, Dimitrios  
Kouzas, Antonia Obaintou

#### **Publisher-Manager**

Dr Christos Ap. Ladias

#### **Κείμενα Περιφερειακής Επιστήμης** **(Kimena Periferiakis Epistimis)**

#### **Managing Editor**

Professor Georgios Korres

#### **Hon. Managing Editor**

Hon Professor Nikolaos Konsolas

#### **Copy Editor**

Dr Dr Aikaterini Kokkinou

#### **Editorial Assistant**

Associate Professor Stefanos Karagiannis

#### **Publisher-Manager**

Dr Christos Ap. Ladias

#### **Members**

Lecturer Fotis Kitsios, Assistant Professor Eleni  
Papadopoulou, Vilelmini Psarriou

#### **Investigación en Ciencia Regional**

#### **Managing Editor**

Lecturer Nela Filimon

#### **Hon. Managing Editor**

Professor José Vargas-Hernández

#### **Copy Editor**

Lecturer Konstantina Zerva

#### **Editorial Assistant**

Professor Cristiano Cechela

#### **Publisher-Manager**

Dr Christos Ap. Ladias

#### **Members**

Professor Ana Cristina Limongi Franca, Associate  
Professor Francisco Diniz, Assistant Professor Eloína  
Maria Ávila Monteiro, Dr Michel Duquesnoy

#### **Zeitschrift für die Regionale** **Wissenschaft**

#### **Managing Editor**

Associate Professor Trifonas Kostopoulos

#### **Hon. Managing Editor**

Professor Rudiger Hamm

#### **Copy Editor**

Assistant Professor Panagiotis Kribas

#### **Editorial Assistant**

Associate Professor Stefanos Karagiannis

#### **Publisher-Manager**

Dr Christos Ap. Ladias

#### **Members**

Dr Khachatryan Nune, Dr Nikolaos Chasanagas,  
Dr Anne Margarian., Dr Lambros Sdrolias

#### **Géographies, Géopolitiques et** **Géostratégies Régionales**

#### **Managing Editor**

Professor Ioannis Mazis

#### **Hon. Managing Editor**

Professor Charilaos Kephaliakos

#### **Copy Editor**

Vilelmini Psarriou

#### **Editorial Assistant**

Dimitrios K. Kouzas

#### **Publisher-Manager**

Dr Christos Ap. Ladias

#### **Members**

Professor Grigorios Tsaltas, Professor Lydia Sapounaki-  
Drakaki, Associate Professor Olga Gioti-Papadaki, Dr  
Maria-Luisa Moatsou



## **Contenidos**

	<b>Página</b>
<b>Editorial</b>	<b>7</b>
<b>Artículos</b>	
<b>1</b> Disparidades Regionales En Grecia, <i>Dr. Christos Genitsaropoulos, Georgia Hronopoulou, Georgia Stavrakaki</i>	<b>11</b>
<b>2</b> Evaluación Económica Del Agua De Riego A Través Del Método De Evaluación Hipotética, <i>Amalia Karampekou, Stavroula Georgakopoulou, Christos Ap. Ladias</i>	<b>17</b>
<b>3</b> Desequilibrio Espacial Em Portugal: Impacto Na Acessibilidade Aos Cuidados De Saúde, No Desenvolvimento E Qualidade De Vida, <i>Ivo Oliveira, Fernanda Nogueira, João Marôco, Francisco Diniz</i>	<b>31</b>
<b>4</b> Qualidade Dos Serviços Farmacêuticos Na Região De Trás-Os-Montes E Alto Douro, Portugal, <i>Maria Isabel Barreiro Ribeiro, António José Gonçalves Fernandes, Francisco José Lopes De Sousa Diniz</i>	<b>41</b>
<b>5</b> Progreso Socio-Económico De La Región De Tarapacá, Chile, Por Ejes Transversales De Desarrollo, <i>René Mancilla Campuzano, Jacob O. Maos</i>	<b>53</b>
<b>Instrucciones a los autores</b>	<b>115</b>

## QUALIDADE DOS SERVIÇOS FARMACÊUTICOS NA REGIÃO DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, PORTUGAL

### Maria Isabel Barreiro RIBEIRO

Professora Adjunta do Instituto Politécnico de Bragança, Investigadora do Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento, Colaboradora da Unidade de Investigaç3o para o Desenvolvimento do Interior  
xilote@ipb.pt

### Ant3nio Jos3 Gonçaves FERNANDES

Professor Adjunto do Instituto Politécnico de Bragança- Escola Superior Agrária, Investigador do Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento  
toze@ipb.pt

### Francisco Jos3 Lopes De Sousa DINIZ

Professor Associado com Agregaç3o da Universidade de Trás-os-Montes e Alto, Investigador do Centro de Estudos Transdisciplinares para o Desenvolvimento, Escola de Ciências Humanas e Sociais, 5000-558 Vila Real, Portugal  
fdinis@utad.pt  
(autor para correspondência)

### RESUMO

Este estudo é do tipo *cross-section* e teve como objetivos avaliar o nível de satisfaç3o dos utentes com os serviç3os farmacêuticos; e, verificar a existênciade diferenç3as, no nível de satisfaç3o dos utentes tendo em conta o distrito de proveniência (Vila Real e Bragança). Na recolha de dados, que decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013, foi utilizada a Escala "*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*". Participaram nesta investigaç3o 1200 utentes de farmácias comunitárias, com idades compreendidas entre os 18 e os 90 anos de idade. A maioria dos inquiridos era do género masculino (52,4%), frequentava sempre a mesma farmácia (70,5%) e destes, a frequênciade idas à farmácia era de 3 vezes por mês ou mais (66,8%). O nível de satisfaç3o com os serviç3os farmacêuticos pode classificar-se como bom. Os resultados demonstraram, ainda, que o distrito é um fator diferenciador do nível de satisfaç3o, quer no *atendimento* quer no *apoio à gest3o terapêutica medicamentosa*, sendo mais elevado o nível de satisfaç3o dos utentes do distrito de Bragança. Aceitando a satisfaç3o do utente como uma importante medida de desempenho organizacional e tendo em conta que o utente é um importante ativo da farmácia comunitária, destacam-se de acordo com a perceç3o dos utentes de Vila Real, como principais pontos a melhorar no *atendimento*, o modo como o profissional explica para que servem os medicamentos e no *apoio à gest3o terapêutica medicamentosa*, o interesse demonstrado, pelo profissional, na saúdedo utente.

**C3digos JEL:** I11, L25, M31

**Palavras-chave:** Atendimento, Farmácias, Serviç3os, Satisfaç3o, Qualidade.

### RESUMEN

Este estudio es del tipo transversal y tuvo como objetivos evaluar el nivel de satisfacci3n de los usuarios con los servicios farmacéuticos; y, verificar la existencia de diferencias en el nivel de satisfacci3n de los usuarios teniendo en cuenta el distrito de origen (Vila Real y Bragança). En la recolecci3n de datos, que se desarroll3 a partir de febrero 2012 hasta febrero 2013, se utiliz3 la Escala de "*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*". 1200 usuarios de las farmacias comunitarias con edades comprendidas entre 18 y 90 años de edad han participado en esta investigaç3o. La mayoría de los encuestados eran hombres (52,4%), siempre frecuent3 la misma farmacia (70,5%) y la frecuencia de ir a la farmacia fue, para 66,8%, de 3 o más veces al mes. El nivel de satisfacci3n con los servicios de farmacia se pude clasificar de bueno. Los resultados también demostraron que el distrito es un factor diferenciador del nivel de satisfacci3n, tanto en *la asistencia* como en *el apoyo a la gesti3n de la terapia con medicamentos*. En estas dos dimensiones, el nivel de satisfacci3n del cliente ha

sido más alto en el distrito de Bragança. Aceptando la satisfacción del usuario como una medida importante del desempeño organizacional y teniendo en cuenta que el usuario es un activo importante de la farmacia comunitaria se destacan, de acuerdo a la percepción de los usuarios de Vila Real, los puntos principales para mejorar *la asistencia*, la manera cómo el profesional explica para que utilizan los medicamentos *y el apoyo a la gestión de la terapia con medicamentos*, el interés mostrado por el profesional por la salud de los usuarios.

**Códigos JEL:** I11, L25, M31

**Palabras-clave:** Asistencia, Servicios, Farmacias, Satisfacción, Calidad.

## 1. INTRODUÇÃO

Nos últimos dois triénios as farmácias comunitárias portuguesas viveram e assistiram a mudanças económicas, financeiras, sociais e políticas que forçaram a uma alteração da sua postura perante o mercado e os seus clientes. Segundo Antão e Grenha [1], os principais indicadores económicos e financeiros das farmácias portuguesas degradaram-se, significativamente, desde o ano de 2010 Segundo estes investigadores, estima-se o encerramento de um grande número de farmácias nos próximos anos, o que alterará a estrutura de resultados e a rentabilidade das que sobreviverem uma vez que, sendo o medicamento um produto de primeira necessidade, continuará a ser adquirido pelos doentes. Neste contexto, a qualidade passou a ser uma prioridade, uma ferramenta importante para o desenvolvimento estratégico da farmácia comunitária. De acordo com Marchetti e Prado [2], existe uma grande proximidade entre o conceito de satisfação e o da qualidade percebida podendo a qualidade percebida ser definida como um julgamento do consumidor sobre a *performance* de um produto ou serviço com base nas expectativas do consumidor. Para Duarte, Nunes e Martins [3], a qualidade do serviço da farmácia é o fator que melhor se associa à satisfação dos clientes relacionando-se este com elementos tangíveis do serviço, com os horários praticados e a disponibilidade dos produtos. Um dos principais fatores de fidelização do cliente na farmácia comunitária está relacionado com a humanização do serviço prestado. Na opinião de Hepler e Strand [4] e Faria [5], um atendimento baseado na atenção, na simpatia, no interesse e preocupação com a saúde do utente, contribuem significativamente para uma melhor adesão à terapêutica e, conseqüentemente, para uma melhoria da qualidade de vida do utente. Segundo Lira [6], a satisfação pode ser medida através de medidas objetivas ou subjetivas. Na opinião de Beber [7], as medidas subjetivas são amplamente utilizadas em investigação e consistem no uso de escalas de medida que abordam atributos referentes ao produto ou serviço consumido. Para Pires, Costa, Angonesi & Borges [8], os estudos sobre a opinião dos clientes são fundamentais para um melhor desempenho de qualquer organização, melhor adequação das ofertas e melhor capacidade de satisfação das necessidades do paciente. Na opinião de Larson, Rovers e MacKeigan [9], a avaliação da satisfação dos utentes das farmácias reflete o desempenho do profissional de farmácia em realizar uma variedade de atividades que lhe são dirigidas. Para estes investigadores, a qualidade dos serviços prestados pelas farmácias comunitárias pode ser dimensionada no “esclarecimento agradável” e na “gestão terapêutica”. A dimensão “esclarecimento agradável” está relacionada com aspetos de comunicação, nomeadamente, a informação que o profissional presta ao utente e toda a sua envolvente. A “gestão terapêutica” está associada à disponibilidade do profissional e ao apoio proporcionado ao utente para que o medicamento seja utilizado de forma racional e eficaz.

Este estudo teve como objetivos avaliar o nível de satisfação dos utentes com os serviços farmacêuticos; verificar se existiam diferenças, estatisticamente, significativas no nível de satisfação dos utentes da região de Trás-os-Montes e Alto Douro quando o distrito de proveniência (Vila Real e Bragança) era tido em consideração; e, identificar os principais aspetos que contribuem para a melhoria dos níveis de satisfação do cliente da farmácia comunitária.

Para o efeito, desenvolveu-se um estudo observacional, quantitativo, analítico e transversal. A recolha de dados envolveu o uso da escala “*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*” desenvolvida por Larson, Rovers e MacKeigan [9], tendo sido traduzida para o português europeu e validada para Portugal por Iglésias, Santos, Fernández-Llimós e Leal [10]. O tratamento dos dados foi efetuado no programa estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versão 20.0.

A estrutura do corpo do artigo divide-se em quatro secções, nomeadamente, introdução, metodologia, resultados e, finalmente, a conclusão. Na primeira secção justifica-se e enquadra-se, teoricamente, o tema, apresentam-se os objetivos da investigação, faz-se uma breve referência à metodologia de investigação e apresenta-se a estrutura do artigo. A segunda secção diz respeito à metodologia usada para levar a cabo a investigação. Na terceira secção apresentam-se os resultados. Na quarta secção faz-se a discussão desses resultados e tecem-se as considerações finais.

## 2. METODOLOGIA

Como foi referido, este estudo é do tipo *cross-section* e teve por base uma amostra acidental constituída por 1200 utentes de farmácias comunitárias dos distritos de Bragança e Vila Real. Foram recolhidos 618 questionários (51,5%) no Distrito de Vila Real e 582 (48,5) no Distrito de Bragança. Os inquiridos tinham idades compreendidas entre os 18 e os 90 anos de idade, registando em média 45,8 anos de idade (DP = 15,75). A maioria dos inquiridos era do género masculino (52,4%), tinha até ao 3º ciclo de escolaridade, frequentava sempre a mesma farmácia (70,5%) e, destes, a frequência de idas à farmácia era de 3 vezes por mês ou mais (66,8%) (ver tabela 1).

O questionário utilizado na recolha de dados estava estruturado em duas partes. A primeira parte continha questões de caracterização como o género, a idade, o nível de escolaridade e a frequência de idas à farmácia. A segunda parte do questionário era constituída pela escala “*Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care*” desenvolvida por Larson, Rovers e MacKeigan [9]. Previamente, foi solicitada autorização aos autores da escala para a sua utilização nesta investigação.

O questionário foi aplicado aos utentes das farmácias comunitárias em dois distritos do Norte Interior de Portugal (Vila Real e Bragança). A recolha de dados decorreu de fevereiro de 2012 a fevereiro de 2013. Durante o preenchimento, os utentes responderam aos questionários sozinhos. Somente para os pacientes com limitações de leitura ou escrita, o questionário foi aplicado por meio de entrevista, fazendo-se a leitura das perguntas e das opções de respostas e apontando as respostas. O tempo total de preenchimento do questionário foi de cerca de 10 minutos.

No tratamento dos dados recorreu-se à estatística descritiva, nomeadamente, ao cálculo de frequências absolutas e relativas; e, ao cálculo de medidas de tendência central (média) e de dispersão (desvio-padrão, máximo e mínimo). Para analisar a consistência interna das dimensões das escalas, foi calculado o Alfa *Cronbach* ( $\alpha$ ). Utilizou-se o teste *t-Student* para amostras independentes para comparar os níveis de satisfação com os serviços prestados pelas farmácias comunitárias entre os utentes dos distritos de Vila Real e de Bragança. O teste *t-Student* para amostras dependentes foi utilizado para comparar o nível de satisfação dos utentes das duas dimensões consideradas. Para estudar a correlação entre as dimensões atendimento e apoio na gestão terapêutica medicamentosa utilizou-se o teste de correlação *r-Pearson*. Por fim, foi utilizado o teste de correlação de *Spearman* para correlacionar as dimensões de satisfação com o nível de escolaridade e a frequência de idas à farmácia. O nível de significância utilizado foi de 5%.

**Tabela 1 – Caraterização da amostra e frequência de idas à farmácia**

Variável	Categorias	Frequências relativas (%)
Distrito	Bragança	51,5
	Vila Real	48,5
Género dos inquiridos	Masculino	52,4
	Feminino	47,6
Idade dos inquiridos	18-29	18,2
	30-39	17,9
	40-49	23,5
	50-69	20,3
	70-79	12,1
	≥ 80	6,1
	Não resposta	1,9

Escolaridade dos inquiridos	Sem estudos	3,5
	1º ciclo	19,3
	2º ciclo	17,1
	3º ciclo	13,9
	Secundário	26,7
	Superior	17,6
	Não resposta	1,9
Costuma ir sempre à mesma farmácia?	Sim	70,5
	Não	29,5
	Não resposta	0,7
Com que frequência vai à mesma farmácia? (n = 840)	< 1 vez/semana	17,2
	1 vez/semana	32,1
	3 vezes/mês	17,5
	2 vezes/mês	14,1
	1 vez/mês	12,0
	< 1 vez/mês	7,0

## RESULTADOS

Os resultados evidenciam um coeficiente alfa de *Cronbach* ( $\alpha$ ) de 0,946 para os 20 itens do questionário. O alfa *Cronbach* para a dimensão *atendimento*, que englobou 11 itens, foi de 0,918 e para a dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, constituída por 9 itens, foi de 0,890 (tabelas 2).

**Tabela 2 – Distribuição das respostas por nível de satisfação (%), Média, Desvio-padrão e Alfa *Cronbach* por dimensão**

Nível	Atendimento	Apoio à gestão terapêutica Medicamentosa	Satisfação global
Fraco	0,1%	4,5%	0,1%
Razoável	2,7%	17,7%	3,0%
Bom	26,5%	34,9%	28,6%
Muito Bom	55,5%	36,0%	57,3%
Ótimo	15,2%	6,9%	11,0%
Média	3,82	3,66	3,76
Desvio-padrão (DP)	0,663	0,754	0,626
Alfa <i>Cronbach</i> ( $\alpha$ )	0,918 (Muito boa)	0,890 (Boa)	0,946 (Muito boa)
Número de itens	11	9	20

Os respondentes revelaram possuir, de um modo geral, um nível de satisfação muito bom (Média = 3,76; DP = 0,626). A distribuição dos inquiridos pelo nível de satisfação foi a seguinte: 11% registaram um nível de satisfação ótimo, 57,3% mostraram ter um nível de satisfação muito bom, 28,6% manifestaram um nível de satisfação bom, 3,0% consideraram o serviço razoável e, apenas, 0,1% o classificou como fraco (tabela 2). Segundo o teste de correlação *r-Pearson*, provou-se a existência de uma correlação significativa, positiva e forte entre as duas dimensões ( $r = 0,980$ ;  $p = 0,000$ ).

O teste *t-Student* para amostras dependentes, revelou a existência de diferenças, estatisticamente, significativas entre as médias dos níveis de satisfação dos utentes das duas dimensões consideradas ( $p\text{-value} = 0,000$ ). Registou-se um nível mais elevado na dimensão *atendimento* (Média = 3,82; DP = 0,663) quando comparada com a dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Média = 3,66; DP = 0,754).

Retirando o efeito das variáveis idade e género, os resultados do teste *t-Student* para amostras independentes demonstraram que o distrito é um fator diferenciador do nível de satisfação global ( $p\text{-value} = 0,000$ ) do *atendimento* ( $p\text{-value} = 0,000$ ) e do *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* ( $p\text{-value} = 0,000$ ). De salientar a não existência de diferenças, estatisticamente, significativas na dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, nos utentes de ambos os géneros com idades compreendidas entre os 18 e os 46 anos ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

*value*>0,05). Os utentes do Distrito de Bragança registaram níveis de satisfação mais elevados em ambas as dimensões e a nível global, independentemente, da idade e do género (tabela 3).

**Tabela 3 – Nível de satisfação por distrito**

Satisfação	Idade	Género	Distrito	N	Média	DP	<i>p-value</i>
Global	18 a 46 anos	Feminino	Bragança	78	3,96	0,600	0,000
			Vila Real	236	3,52	0,666	
		Masculino	Bragança	148	3,93	0,533	0,000
			Vila Real	139	3,46	0,707	
	> 46 anos	Feminino	Bragança	106	3,95	0,985	0,000
			Vila Real	138	3,70	0,598	
		Masculino	Bragança	236	4,01	0,436	0,000
			Vila Real	105	3,50	0,655	
Atendimento	18 a 46 anos	Feminino	Bragança	78	4,10	0,736	0,000
			Vila Real	236	3,50	0,758	
		Masculino	Bragança	148	4,02	0,675	0,000
			Vila Real	139	3,52	0,771	
	> 46 anos	Feminino	Bragança	106	4,13	0,622	0,000
			Vila Real	138	3,68	0,599	
		Masculino	Bragança	236	4,09	0,496	0,000
			Vila Real	105	3,62	0,683	
Apoio à gestão terapêutica medicamentosa	18 a 46 anos	Feminino	Bragança	78	3,26	0,951	0,104
			Vila Real	236	3,32	0,794	
		Masculino	Bragança	148	3,24	0,986	0,814
			Vila Real	139	3,26	0,019	
	> 46 anos	Feminino	Bragança	106	3,55	0,749	0,002
			Vila Real	138	3,09	0,908	
		Masculino	Bragança	236	3,51	0,827	0,000
			Vila Real	105	2,99	0,934	

Estes resultados podem ficar a dever-se ao modelo de negócio implementado pelas farmácias. No distrito de Bragança, as farmácias estão mais orientadas para a prestação de serviços à comunidade dada a sua missão que se define pela “promoção da saúde”. Já, no distrito de Vila Real, as farmácias têm adotado um modelo de negócio mais orientado para o mercado baseado na sua missão que é a “dispensa de medicamentos”.

A nível global, tal como mostra a tabela 4, no *atendimento*, o distrito de Bragança registou uma Média de 3,94 contra uma Média de 3,70 do distrito de Vila Real. No que diz respeito ao *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o distrito de Bragança registou uma Média de 3,92, contra uma Média de 3,41 no distrito de Vila Real. Finalmente, a tendência registada em ambas as dimensões verificou-se, também, na satisfação global. Como pode ver-se na tabela 3, a Média registada no distrito de Bragança foi de 3,97 e, no distrito de Vila Real, foi apenas 3,56.

**Tabela 4 – Nível de satisfação por distrito**

Distritos	Medidas	Atendimento	Apoio à gestão terapêutica medicamentosa	Satisfação global
Bragança	Média	3,94	3,92	3,97
	DP	0,589	0,621	0,663
Vila Real	Média	3,70	3,41	3,56
	DP	0,707	0,788	0,506
<i>p-value</i>		0,000	0,000	0,000

No sentido de identificar quais os itens onde o serviço prestado, ao utente, pela farmácia comunitária pode melhorar, calcularam-se as médias por item de cada dimensão por distrito (tabelas 5 e 6). Na dimensão *atendimento*, as médias dos itens variaram de 3,39 a 3,98. Tendo

em conta o distrito, destacou-se com nível de satisfação mais baixo, o item 4 “a capacidade do profissional de farmácia para aconselhar o utente sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos” em ambos os distritos (Bragança: Média = 3,21, DP = 0,911; Vila Real: Média = 3,55; DP = 0,840). Por outro lado, evidencia-se também no distrito de Vila Real, o item 7 “o modo como o profissional de farmácia explica para que servem os seus medicamentos” (Média = 3,56; DP = 0,856).

**Tabela 5 – Média dos itens da dimensão *atendimento***

Item	Global		Vila Real		Bragança	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
1. O aspeto profissional da Farmácia.	3,82	0,742	3,70	0,772	3,95	0,687
2 A disponibilidade do profissional de farmácia para responder às suas perguntas.	3,80	0,752	3,66	0,799	3,96	0,663
3. A relação profissional que o profissional de farmácia tem para consigo.	3,79	0,801	3,66	0,844	3,91	0,733
4. A capacidade do profissional de farmácia para o aconselhar sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos.	3,39	0,997	3,55	0,840	3,21	0,911
5. A rapidez e a simpatia na dispensa das suas receitas.	3,85	0,825	3,71	0,886	3,99	0,731
6. O profissionalismo do pessoal da farmácia.	3,39	0,807	3,78	0,804	4,09	0,709
7. O modo como o profissional de farmácia explica para que servem os seus medicamentos.	3,81	0,852	3,56	0,856	4,08	0,756
12. O modo como o profissional de farmácia o informa sobre a dose e a frequência com que deve tomar os medicamentos.	3,91	0,855	3,65	0,854	4,19	0,765
13. Os serviços da sua farmácia em geral.	3,93	0,824	3,72	0,831	4,15	0,757
14. O modo como o profissional de farmácia responde às suas perguntas.	3,85	0,844	3,57	0,825	4,14	0,763
16. A cortesia e o respeito demonstrados pelo pessoal da farmácia para consigo.	3,98	0,816	3,82	0,860	4,15	0,731

Já no que diz respeito à dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, os valores médios dos itens variaram de 3,01 a 3,88, destacando-se, com valor mais baixo, em ambos os distritos o item 12 “o modo como o profissional de farmácia explica ao utente os possíveis efeitos secundários e as interações com outros medicamentos e/ou alimentos (Bragança: Média = 2,81, DP = 0,976; Vila Real: Média = 3,21; DP = 0,911) (tabela 5).

**Tabela 6 – Média dos itens da dimensão *apoio à gestão terapêutica medicamentosa***

Item	Global		Vila Real		Bragança	
	Média	DP	Média	DP	Média	DP
8. O interesse do profissional de farmácia na sua saúde.	3,74	0,960	3,34	0,919	4,16	0,809
9. O modo como o profissional de farmácia o ajuda a usar os seus medicamentos (ex: inaladores para a asma, seringas, canetas injetoras de insulina, etc.).	3,88	0,877	3,53	0,818	4,25	0,779
10. O empenho do profissional de	3,82	0,903	3,45	0,829	4,21	0,806

farmácia para resolver os problemas que tem com os seus medicamentos.						
11. A responsabilidade que o profissional de farmácia assume pelo seu tratamento com medicamentos.	3,76	0,958	3,35	0,908	4,19	0,812
15. O empenho do profissional de farmácia para o ajudar a melhorar a sua saúde ou a manter-se saudável (ex: cuidados com a alimentação, prática de exercício físico, cuidados higiénicos, etc).	3,77	0,884	3,45	0,878	4,11	0,755
17. A confidencialidade das suas conversas com o profissional de farmácia.	3,87	0,905	3,64	0,944	4,11	0,799
18. O empenho do profissional de farmácia para assegurar que os seus medicamentos fazem o que é suposto fazerem.	3,28	0,920	3,41	0,898	3,15	0,955
19. O modo como o profissional de farmácia lhe explica os possíveis efeitos secundários e as interações com outros medicamentos e/ou alimentos.	3,01	0,610	3,21	0,911	2,81	0,976
20. O tempo que o profissional de farmácia disponibiliza para estar consigo.	3,93	0,400	3,41	0,932	4,49	0,750

Testando a correlação entre as dimensões de satisfação com o nível de escolaridade e a frequência de idas à farmácia, a tabela 7 mostra que, independentemente da idade e do género, no Distrito de Bragança, as variáveis não estão correlacionadas ( $p\text{-value}>0,05$ ).

**Tabela 7 - Correlações entre as dimensões de satisfação, o nível de escolaridade e a frequência de idas à farmácia, no distrito de Bragança por género e classes etárias**

Distrito de Bragança e género feminino				
Classes etárias	Variáveis	Atendimento	Terapêutica medicamentosa	Global
18-46 anos (n=78)	Nível de escolaridade	$\rho=0,167$ $p\text{-value}=0,147$	$\rho=-0,001$ $p\text{-value}=0,993$	$\rho=0,176$ $p\text{-value}=0,126$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,087$ $p\text{-value}=0,450$	$\rho=0,003$ $p\text{-value}=0,980$	$\rho=0,051$ $p\text{-value}=0,659$
>46 anos (n=106)	Nível de escolaridade	$\rho=-0,021$ $p\text{-value}=0,843$	$\rho=0,099$ $p\text{-value}=0,354$	$\rho=-0,003$ $p\text{-value}=0,979$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,018$ $p\text{-value}=0,869$	$\rho=0,053$ $p\text{-value}=0,617$	$\rho=0,019$ $p\text{-value}=0,855$

Distrito de Bragança e género masculino				
Classes etárias	Variáveis	Atendimento	Terapêutica medicamentosa	Global
18-46 anos (n=148)	Nível de escolaridade	$\rho=-0,012$ $p\text{-value}=0,893$	$\rho=-0,093$ $p\text{-value}=0,301$	$\rho=-0,002$ $p\text{-value}=0,983$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,017$ $p\text{-value}=0,849$	$\rho=0,070$ $p\text{-value}=0,439$	$\rho=0,013$ $p\text{-value}=0,888$
>46 anos (n=236)	Nível de escolaridade	$\rho=-0,106$ $p\text{-value}=0,133$	$\rho=-0,045$ $p\text{-value}=0,523$	$\rho=-0,088$ $p\text{-value}=0,217$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,079$ $p\text{-value}=0,264$	$\rho=0,054$ $p\text{-value}=0,446$	$\rho=0,090$ $p\text{-value}=0,203$

No que diz respeito ao distrito de Vila Real (tabela 8), verificaram-se correlações negativas e fracas estatisticamente significativas entre o nível de satisfação no *atendimento* e o nível de escolaridade ( $p\text{-value}=0,022<0,05$ ), bem como entre o nível de satisfação global e o nível de escolaridade ( $p\text{-value}=0,027$ ). Tal significa que o nível de satisfação no atendimento e o nível de satisfação global diminuem à medida que aumenta o nível de escolaridade dos utentes. Em relação à frequência de idas à farmácia, os resultados do teste de correlação de *Spearman* mostraram não haver qualquer correlação com os níveis de satisfação das dimensões *atendimento*, *gestão terapêutica* e *global*.

**Tabela 8 - Correlações entre as dimensões de satisfação, o nível de escolaridade e a frequência de idas à farmácia, no distrito de Vila Real por género e classes etárias**

Distrito de Vila Real e género feminino				
Classes etárias	Variáveis	Atendimento	Gestão terapêutica medicamentosa	Global
18-46 anos (n=236)	Nível de escolaridade	$\rho=-0,065$ $p\text{-value}=0,368$	$\rho=-0,140$ $p\text{-value}=0,051$	$\rho=-0,082$ $p\text{-value}=0,257$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,026$ $p\text{-value}=0,784$	$\rho=-0,070$ $p\text{-value}=0,466$	$\rho=0,010$ $p\text{-value}=0,916$
>46 anos (n=138)	Nível de escolaridade	$\rho=-0,213$ $p\text{-value}=0,022^*$	$\rho=-0,119$ $p\text{-value}=0,206$	$\rho=-0,207$ $p\text{-value}=0,027^*$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,163$ $p\text{-value}=0,106$	$\rho=0,136$ $p\text{-value}=0,177$	$\rho=0,168$ $p\text{-value}=0,094$
Distrito de Vila Real e género masculino				
Classes etárias	Variáveis	Atendimento	Gestão terapêutica medicamentosa	Global
18-46 anos (n=139)	Nível de escolaridade	$\rho=0,131$ $p\text{-value}=0,170$	$\rho=0,083$ $p\text{-value}=0,386$	$\rho=0,122$ $p\text{-value}=0,200$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,140$ $p\text{-value}=0,384$	$\rho=0,179$ $p\text{-value}=0,262$	$\rho=0,158$ $p\text{-value}=0,325$
>46 anos (n=105)	Nível de escolaridade	$\rho=-0,106$ $p\text{-value}=0,133$	$\rho=0,045$ $p\text{-value}=0,523$	$\rho=-0,088$ $p\text{-value}=0,217$
	Frequência idas à farmácia	$\rho=0,079$ $p\text{-value}=0,264$	$\rho=0,054$ $p\text{-value}=0,446$	$\rho=0,090$ $p\text{-value}=0,203$

\*Existem correlações significativas ao nível de significância de 5%.

## **DISCUSSÃO**

Para a recolha dos dados foi utilizado a escala *“Patient Satisfaction With Pharmaceutical Care”* desenvolvida por Larson, Rovers e MacKeigan [9]. Mantendo-se os itens distribuídos por dimensão com a mesma estrutura obtida pelos autores da escala, verificou-se que a consistência interna registada para as dimensões variou de boa a muito boa

tendo em conta a classificação de Pestana e Gageiro [11], tendo-se registado valores superiores a 0,7, o mínimo exigido segundo Nunnally [12]. Os Alfa *Cronbach* encontrados nesta investigação foram de 0,918 e 0,890 para as dimensões *atendimento* e *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, respetivamente. Valores ligeiramente inferiores aos encontrados por Larson, Rovers e MacKeigan [9], que foram de 0,957 e de 0,962. Para os 20 itens do questionário, a análise de consistência interna, nesta investigação, foi de 0,946. Resultado semelhante foi obtido por Correr *et al.* [13] num estudo desenvolvido no Brasil e por Iglésias *et al.* [10] numa investigação efetuada em Portugal.

No que diz respeito ao coeficiente de correlação registado entre as duas dimensões, o valor registado (0,980) foi positivo e um pouco acima do encontrado por Larson, Rovers e MacKeigan [9] (0,873), Iglésias *et al.* [10] (0,877) e Pinto *et al.* [14] (0,712).

Tendo em conta a distribuição dos utentes por nível de satisfação, 57,3% mostraram ter um nível de satisfação muito bom, 28,6% bom, 3% razoável e 0,1% fraco. Resultados semelhantes foram encontrados por Pinto *et al.* [14] num estudo que englobou uma amostra de 525 utentes de farmácias comunitárias de 4 localidades do Interior Norte de Portugal com os inquiridos a distribuíram-se da forma que se segue: 11,8% muito bom, 50,9% bom, 33,9% razoável e 3,4% reduzido.

Verificou-se que os utentes manifestam um nível de satisfação global muito bom (Média = 3,76; DP = 0,626). O nível de satisfação com o *atendimento* (Média = 3,82; DP = 0,663) foi maior do que o registado no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* (Média = 3,66; DP = 0,754). Tais resultados são consistentes com os obtidos por Larson, Rovers e MacKeigan [9], Iglésias *et al.* [10] e Pinto *et al.* [14].

Aceitando a satisfação do utente como uma importante medida de desempenho organizacional e tendo em conta que o utente é um importante ativo da farmácia comunitária, destacam-se de acordo com a perceção dos utentes do distrito de Vila Real, como principais pontos a melhorar no *atendimento*, o modo como o profissional explica para que servem os medicamentos e no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o interesse demonstrado, pelo profissional, na saúde do utente. No distrito de Bragança, destaca-se no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, o empenho do profissional em assegurar a eficácia do medicamento. A este propósito, Campmany [15] alega que o profissional de farmácia deve assegurar que o paciente entenda a informação necessária para utilizar o medicamento que lhe é entregue de forma segura e eficaz. Segundo Marques [16], há uma grande necessidade do utente receber orientação por parte do profissional de farmácia para que o tratamento seja eficaz. Para Burge *et al.* [17], a confiança que o utente deposita nos profissionais de saúde são fatores determinantes para uma racional, eficaz e adequada, adesão à medicação. Segundo Wabe *et al.* [18], o aconselhamento ao utente, por parte dos profissionais de saúde, deve suportar informações claras e completas sobre o medicamento em uso. Os resultados da investigação conduzida por Amarante, Shoji, Beijo, Lourenço e Marques [19], sugerem que o acompanhamento farmacoterapêutico eleva o grau de adesão à terapêutica, aumentando o nível de satisfação com o serviço prestado. Por sua vez, a satisfação do utente aumenta os níveis de fidelização podendo assegurar vendas e, conseqüentemente, melhorar a rentabilidade da farmácia comunitária.

## **CONCLUSÃO**

Participaram neste estudo 1200 utentes das farmácias comunitárias dos distritos de Bragança e Vila Real, sendo a grande maioria do género masculino (52,4%). Do total de respondentes, a maioria (53,8%) tinham 9 ou menos anos de escolaridade. As idades variavam entre os 18 anos e os 90 anos, sendo a média de 45,8 (DP = 15,7).

A análise da qualidade dos serviços farmacêuticos na região portuguesa de Trás-os-Montes e Alto Douro forneceu resultados que são um bom prenúncio das condições sociais e humanas que podem ser encontradas nos dois distritos que a compõem. Efetivamente, a satisfação global dos utentes das farmácias comunitárias com os serviços fornecidos por estas é muito boa. No entanto, quando comparados os níveis de satisfação registados no *atendimento* e no *apoio à gestão terapêutica medicamentosa*, verificou-se que havia uma maior satisfação com o atendimento. O distrito revelou ser um fator diferenciador do nível de

satisfação. De fato, a satisfação dos utentes com os serviços das farmácias comunitárias é mais elevada no distrito de Bragança.

Apesar da satisfação com os serviços prestados pelas farmácias comunitárias, existem alguns aspetos que poderão melhorar a qualidade dos serviços prestados. Assim, o nível de satisfação com o *atendimento* pode aumentar através do aumento da capacidade do profissional de farmácia para aconselhar o utente sobre os problemas que possa ter com os seus medicamentos. O *apoio à gestão terapêutica medicamentosa* pode ser melhorado com recurso a ações de formação na área da comunicação que permitam melhorar o modo como o profissional de farmácia explica os possíveis efeitos secundários e as interações com outros medicamentos e/ou alimentos.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- [1] Antão, A. e Grenha, C. (2012). *Avaliação económica e financeira do sector das farmácias*. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- [2] Marchetti, R. e Prado, P. (2001). Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (4):56-67.
- [3] Duarte, A.; Nunes, F. e Martins, L. (s/d). *Responsabilidade social no setor das farmácias em Portugal*. Lisboa: Ordem dos farmacêuticos.
- [4] Hepler, C. e Strand, L. (1990). Oportunidades e responsabilidades na assistência farmacêutica. *Am J HospPharm*, 47: 533-543.
- [5] Faria, C. (2009). *A qualidade no serviço farmacêutico: Desenvolvimento do instrumento Pharmperf*; Tese de Mestrado em Gestão Comercial; Faculdade de Economia, Universidade do Porto.
- [6] Lira, A. (2008). Relação entre satisfação, confiança e fidelização para os consumidores de farmácias e drogarias em Curitiba. *Revista de Ciências Gerenciais*, 12 (14): 149-166.
- [7] Beber, S. (1999). Estado atual dos estudos sobre a satisfação do consumidor. *Anais eletrônicos XXIII ENANPAD*, Foz do Iguaçu, 1-15.
- [8] Pires, C.; Costa, M.; Angonesi, D. e Borges, F. (2006). Demanda pelo serviço de atenção farmacêutica em farmácia comunitária privada. *Pharmacy Practice*, 4 (1): 34-37.
- [9] Larson, L.; Rovers, J. e MacKeigan, L. (2002). Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. *J Am Pharm Assoc*, 42 (1): 44-50.
- [10] Iglésias, P.; Santos, H.; Fernandez-Limós, F.; Fontes, E.; Leal, M. e Monteiro, C. (2005). Traducción y validación del "Pharmacy Services Questionnaire" al português (europeo). *Seguimiento Farmacoterapêutico*, 3 (1):43-56.
- [11] Pestana, M. e Gageiro, J. (2005). *Análise de dados para as ciências sociais: a complementariedade do SPSS*, 4ª edição revista e aumentada. Lisboa: Edições Sílabo.
- [12] Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw Hill.
- [13] Correr, C.; Pontarolo, R.; Melchioris, A.; Souza, R.; Rossignoli, P.; e Fernández-Llimós, F. (2009). Satisfação dos usuários com serviços da farmácia: tradução e validação do Pharmacy Services Questionnaire para o Brasil. *Cad. Saúde Pública*, 25 (1). 87-96.
- [14] Pinto, A.; Machado, A.; Gonçalves, E.; Salsa, L.; Vicente, T.; Ribeiro, M. e Pinto, I. (2014). Users satisfaction regarding the service provided in community pharmacies. *Advances in Pharmacology and Pharmacy*, 2 (2): 18-29.
- [15] Campmany, M. (2006). Identificación del paciente y estrategias de comunicación. Âmbito farmacêutico. *Dispensación Activa* 25 (3): 78-84.
- [16] Marques, L. (2008). *Atenção farmacêutica em distúrbios menores*, 2ª ed. São Paulo: Medfarma.
- [17] Burge, S.; White, D.; Bajorek, E.; Bazaldua, O.; Trevino, J.; Albright, T.; Wright, F. e Cigarroa, L. (2005). Correlates of Medication Knowledge and Adherence: Findings From

the Residency Research Network of South Texas; *Family Medicine Journal*, 37 (10): 712-8.

- [18] Wabe, N.; Raju, N. e Angamo, M. (2011). Knowledge, attitude and practice of patient medication counseling among drug dispensers in North West Ethiopia; *Journal of Applied Pharmaceutical Science*, 1(7): 85-90.
- [19] Amarante, L.; Shoji, L.; Beijo, L.; Lourenço, E. e Marques, M. (2010). A influência do acompanhamento farmacoterapêutico na adesão à terapêutica anti-hipertensiva e no grau de satisfação do paciente. *Revista de Ciências Farmacêuticas Básica e Aplicada*, 31 (3): 209-215.