

DIMENSÕES DA QUALIDADE NO SECTOR FARMACÊUTICO: A PERCEÇÃO DOS UTENTES DO DISTRITO DE BRAGANÇA

Alves, A.T.B.¹, Geca, E. E.F.¹; Pires, T.C.D.S.¹, Ribeiro, M.I.B.²;

¹Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Bragança.

²Instituto Politécnico de Bragança, Investigadora do CETRAD, Colaboradora da UDI



Introdução

Inseridas num contexto competitivo e desafiador, as farmácias procuram a sua sobrevivência, assumindo cada vez mais uma estratégia de proximidade com o cliente para que as suas necessidades e expectativas sejam plenamente atendidas. Na Farmácia comunitária, a orientação para o utente é caracterizada pelo reconhecimento e satisfação das reais necessidades dos utentes, prestando-lhes o aconselhamento e restantes cuidados farmacêuticos de forma eficiente e personalizada. A satisfação do doente é uma medida de resultado em saúde e não uma medida de estrutura nem de processo¹⁻³.

Objetivos

Analisar o nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados pelas farmácias, de 4 concelhos, do Distrito de Bragança, seleccionados por conveniência.

Material e métodos

Estudo transversal, descritivo e observacional realizado em 2012 com uma amostra representativa de utentes das Farmácias com idades compreendidas entre 17 e 90 anos (n=495) residentes nos concelhos do Distrito de Bragança, seleccionados por conveniência. Para a recolha dos dados foi utilizado a escala "Pharmacy Services Questionnaire" (FSQ) desenvolvida por Larson *et al.* (2002)⁴. Para um nível de confiança de 95% o erro amostral foi de 4.37%. As informações recolhidas foram analisadas com a metodologia estatística usual, no programa SPSS. Os dados foram submetidos à análise descritiva para caracterizar a amostra e determinar os níveis de satisfação; à análise fatorial para identificar as dimensões de qualidade, à análise de confiabilidade para analisar a coerência interna das dimensões e à análise bivariada para determinar a contribuição de cada uma das dimensões na satisfação global do utente.

Resultados

Participaram neste estudo 495 utentes, sendo a grande maioria do sexo feminino (66.1%). A média de idades foi de 50.1 anos (DP±11.04). Quanto à escolaridade a maioria dos inquiridos tinha 6 ou menos anos de estudos. A frequência de idas à farmácia para a maioria variou entre 1 a 2 vezes/mês (73.5%) ver tabela 1)

Tabela 1- Caracterização da amostra

Variáveis	Frequências (495)		
	Grupos	n	%
Sexo	Feminino	327	66.1
	Masculino	168	33.9
Idas à Farmácia	1 vez/mês	165	33.3
	2 vezes/mês	199	40.2
	3 vez/mês	82	16.6
	1 vez /semana	29	5.9
	Mais que 1 vez /semana	20	4.0
Nível de Escolaridade	Ensino Superior	58	11.7
	Ensino Secundário	106	21.4
	Ensino Básico	77	15.6
	6º ano	124	25.1
	4º Classe	109	22.0
	Sem Estudos	21	4.2
Medidas de Tendência Central e de Dispersão relativas à idade			
Média=50.1	DP=11.04	Min=17	Máx=90

A análise factorial revelou 5 factores (gráfico 1) que juntos explicavam cerca de 75 % da variância total.

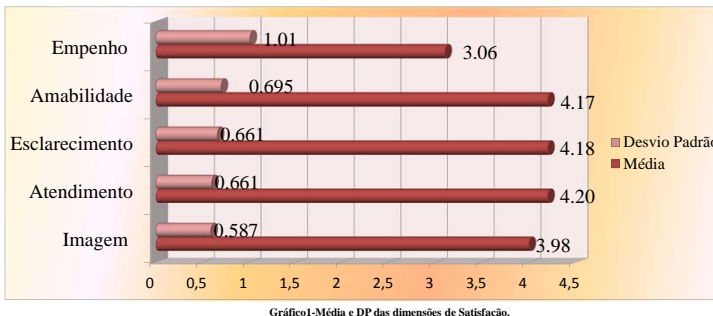


Gráfico 1-Média e DP das dimensões de Satisfação.

O ranking das médias foi o seguinte: Atendimento (M=4.20; DP±0.661); Esclarecimento (M=4.18; DP±0.661); Amabilidade (M=4.17; DP±0.695); Imagem (M=3.98; DP±0.587) e Empenho (M=3.06; DP±1.01).

A contribuição das dimensões para a satisfação global dos utentes foi por ordem de importância, a Amabilidade ($r=0.778$; $p=0.000$); a Imagem ($r=0.773$; $p=0.000$); o Atendimento ($r=0.758$; $p=0.000$); o Esclarecimento; ($r=0.742$; $p=0.000$) e o Empenho ($r=0.624$; $p=0.000$).

Nos 20 itens da escala FSQ que medem satisfação dos utentes pelos dos serviços farmacêuticos, as respostas variavam entre 1 (fraco) a 5 (ótimo), isto significa que o ponto médio de intervalo da resposta é de 3.0. Ou seja, abaixo de 3.0 o serviço é fraco, igual a 3.0 o serviço é considerado razoável e acima de 3.0 o serviço é considerado bom. A dimensão que apresentou um maior número de inquiridos a classificarem o serviço como bom foi a "Amabilidade" 374 (75.6 %), seguida do "Atendimento" 393 (75.4%), do Esclarecimento 357 (72.1 %), da "Imagem" 338 (68.3%) e do "Empenho"130 (26.3%). A dimensão onde se registaram um maior número de utentes a classificarem o serviço como fraco foi o "Empenho"190 (38.4%). Na generalidade a qualidade dos serviços prestados pelas Farmácias aos utentes foi considerada pela maioria (52.7%; 261) como boa (gráfico 2).

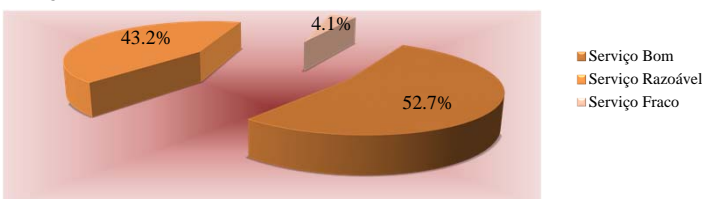


Gráfico 2-Satisfação Total dos utentes

Conclusão

A dimensão "Empenho" do profissional mostra uma Satisfação Razoável, o que pode significar que por vezes a parte económica sobressai relativamente a outras questões não menos importantes, pois muitas vezes o profissional não explica concretamente o que determinado fármaco pode exercer de maléfico no nosso organismo, focando-se a sua preocupação em vender para se obter o máximo de lucro possível. Nesse sentido, a partir dos resultados obtidos, é imperioso que se entenda a relevância da satisfação de clientes em ambientes de serviços na área da saúde, considerando-se as singularidades do setor. Assim, obtém-se uma melhor compreensão da possibilidade de as empresas estabelecerem e consolidarem, a continuidade dos seus serviços, não perdendo de vista o lucro e a rentabilidade das organizações, tendo contudo em conta que o seu objetivo primordial é a satisfação do utente.

Bibliografia

1. Silva JF. Farmácia Comunitária sob o signo das 14 competências-chave Farmácia Portuguesa, 2003, nº145, pp-34-38.

2. Corrêa GBF. Comportamento do consumidor e a qualidade do atendimento no varejo Farmacêutico. Pesquisa Quantitativa Marketing; VII SEMEAD. Seminários em Administração FEA-USP, 10 e 11 de Agosto de 2004.

3. Iglésias P, Santos H.J, Fernández-Llimós, Fontes E., Leal M. & Monteiro C. Tradução e Validação do "Pharmacy Services Questionnaire" para Português (europeu). *Seguimiento Farmacoterapeutico*, 2005, 3(1):43-56.

4. Larson LN, Rovers JP & MacKeigan LD. Patient satisfaction with Pharmaceutical Care: update of a validated instrument. *JAM Pharm Assoc*, 2002. 42(1): 44-50.