



Um Novo Modelo de Farmácia
Inquérito Domiciliado à População Portuguesa
RESUMO EXECUTIVO

Com o objetivo de conhecer as opiniões dos portugueses face ao modelo de Farmácia oferecido, e a oferecer no futuro, o Centro de Estudos e Sondagens de Opinião da Universidade Católica Portuguesa realizou um inquérito à população Portuguesa residente em Portugal Continental, maior de 18 anos (1114 inquéritos válidos obtidos, com uma margem de erro de cerca de 3%, para um intervalo de confiança de 95%).

Nesse inquérito, os Portugueses foram inquiridos sobre o seu acesso à Farmácia, ao medicamento, a sua satisfação com as Farmácias e ainda sobre diversos serviços prestados atualmente, ou passíveis de ser prestados no futuro, pelas Farmácias Portuguesas¹.

1. Acerca de qual o primeiro local que consultam quando surge um problema menor de saúde, um pouco mais de um em cada três inquiridos (36%) respondeu ser a Farmácia, seguido do Centro de Saúde (27%).
2. Acerca do local que consultam quando têm alguma dúvida com medicamentos, a maioria dos inquiridos (54%) declarou ser esse lugar a Farmácia. 17% dos inquiridos referiu “outras” fontes e, destes, 48 indivíduos referiram ser a bula enquanto 42 indivíduos referiram a internet.
3. A Farmácia é um local a que os Portugueses vão com frequência: a esmagadora maioria dos inquiridos (95%, n=1057) declarou ter ido à Farmácia ao longo do último ano. Destes, cerca de metade (51%, n=538) foi à Farmácia 6 ou mais vezes, e 81% (n=850) foi, pelo menos, 3 vezes ao longo dos últimos seis meses. É entre as mulheres, os mais idosos, os reformados e pensionistas e os viúvos que essa frequência é maior.
4. O grau de satisfação dos Portugueses com a sua Farmácia é muito elevado. Entre os que frequentaram a sua Farmácia pelo menos uma vez no último ano, a esmagadora maioria está satisfeita ou muito satisfeita (94%, n=995). Cerca de um em cada quatro inquiridos (26%, n=274) declara-se mesmo muito satisfeito.
5. Esse grau de satisfação é também muito elevado quando consideramos separadamente diversas dimensões dos serviços das Farmácias. Em relação a seis dos oito aspetos em relação aos quais se mediu esse grau de satisfação, 90% dos inquiridos ou mais declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos. São exemplos a competência dos profissionais que atendem, a informação que é disponibilizada, a localização, ou a quantidade e qualidade dos serviços prestados pela farmácia. Mesmo relativamente ao aspeto que reúne menor grau de satisfação, a acessibilidade durante a noite e fim-de-

semana, cerca de dois em cada três inquiridos declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

6. Quanto ao acesso ao Medicamento, cerca de 47% (n=526) dos inquiridos declararam ser doentes crónicos ou sob medicação continuada. 38% (n=417) tiveram de regressar à Farmácia ou a ir a mais do que uma Farmácia para conseguir obter todos os medicamentos receitados. 14% (n=150) deixaram de comprar algum medicamento receitado pelo seu médico e o motivo mais frequentemente apontado foi não o ter conseguido encontrar em nenhuma Farmácia (33%, n=43), seguido de ainda ter o medicamento em casa (26%, n=34) e ter menos dinheiro (21%, n=27).
7. Para 69% dos inquiridos (n=729), os serviços prestados pelas Farmácias estão adequados às necessidades existentes mas cerca de 29% (n=306) considera que poderiam existir nas Farmácias mais serviços que atualmente são prestados por outras unidades de saúde.
8. Apesar da grande aceitação dos serviços oferecidos pela Farmácia, há alguns que permanecem desconhecidos pela generalidade dos Portugueses. O serviço mais conhecido é o “apoio na escolha de medicamentos sem receita médica”, com quase 4 em cada 5 inquiridos (79%) a declararem saber o que é. O serviço menos conhecido é a “marcação de consulta com o médico”, com apenas cerca de um em cada 10 portugueses (11%) a declarar conhecê-lo. Os serviços menos conhecidos são, assim, também aqueles que ainda não são oferecidos pelas Farmácias.
9. Apesar de haver serviços mais conhecidos do que outros, os Portugueses são unânimes na sua valorização: a esmagadora maioria dos inquiridos avalia-os como importantes ou muito importantes, mesmo para os serviços em relação aos quais revelaram maior grau de desconhecimento, e mesmo sendo esses aqueles a que atribuem menor grau de importância. Os dados sugerem assim que, se por um lado a importância dada aos serviços está associada ao conhecimento que deles se tem (mais conhecimento, maior importância), por outro existe um espaço de abertura para testar novos serviços, antecipadamente vistos como importantes pelos inquiridos.
10. Quando incitados a escolher os cinco serviços mais importantes para si, os inquiridos escolheram: 1º) Renovação automática das receitas para doentes crónicos; 2º) Apoio no controlo de doentes crónicos; 3º) Entrega de medicamentos ao domicílio; 4º) Cuidados de saúde alargados; e 5º) Dispensa de alguns medicamentos atualmente disponíveis só no hospital e acompanhamento do tratamento.
11. Considerando os cinco serviços mais referidos pelos inquiridos (independentemente da ordem atribuída), eles foram: 1º) Renovação automática das receitas para doentes crónicos; 2º) Apoio no controlo de doentes crónicos; 3º) Entrega de medicamentos ao domicílio; 4º) Apoio e serviços ao domicílio; e 5º) cuidados de saúde alargados.

¹ **Anexo:** Cartão apresentado aos inquiridos (serviços prestados actualmente ou passíveis de ser prestados no futuro pelas Farmácias).