

LOCAIS DE VENDA DE MEDICAMENTOS NÃO SUJEITOS A RECEITA MÉDICA: CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO UTENTE E DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

ESCADA¹, A.; HORTA¹, A.M.; PEDRO², JA (MSc); COELHO², A (MPH)

¹ Estudante da Licenciatura de Farmácia, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

² Docente da Área Científica de Farmácia, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa



Instituto Politécnico de Lisboa

FARMÁCIA

INTRODUÇÃO

A possibilidade de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica (MNSRM) fora das farmácias provocou uma enorme revolução no sector.

Esta medida visou, entre outros aspectos, a redução dos preços destes medicamentos e a melhoria da acessibilidade do consumidor a estes produtos, pelo aumento do número de postos de venda.

No entanto, com a excepção do efeito sobre o preço dos medicamentos que esta medida teve, pouco se conhece sobre a qualidade dos serviços prestados nos locais de venda de MNSRM e a percepção dos sobre essa qualidade.

OBJECTIVO: Caracterizar a população-utente de locais de venda de MNSRM e determinar o seu grau de satisfação com a organização e o atendimento prestado no local.

MATERIAIS E MÉTODOS

Tipo de estudo: estudo de caso, de natureza descritiva e transversal.

Método de amostragem: não probabilística e por **conveniência**. Foram convidados a participar no estudo, os utentes que se dirigiram ao local de venda de MNSRM durante os meses de Abril e Maio para aquisição de um medicamento e/ou produto de saúde

Recolha de dados: inquérito por entrevista, desenvolvido para o efeito sujeito a pré-teste.

RESULTADOS

A amostra em estudo (n=106) é na sua maioria, do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos (figura 1). 58% tem ainda formação académica ao nível do Ensino Superior.

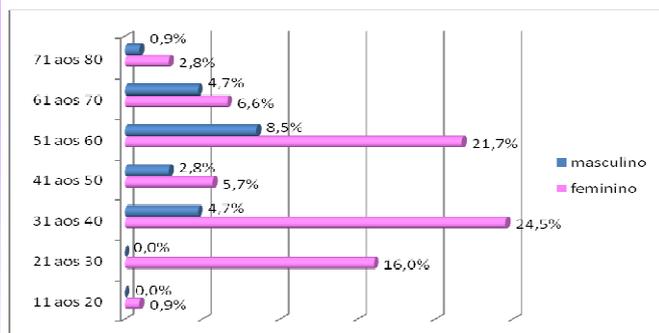


Fig. 1: Distribuição da amostra quanto à idade e ao género

Os motivos mais frequentes para a frequência deste local são a comodidade e a facilidade no acesso ao mesmo (figura 2), pela sua localização e horário de funcionamento

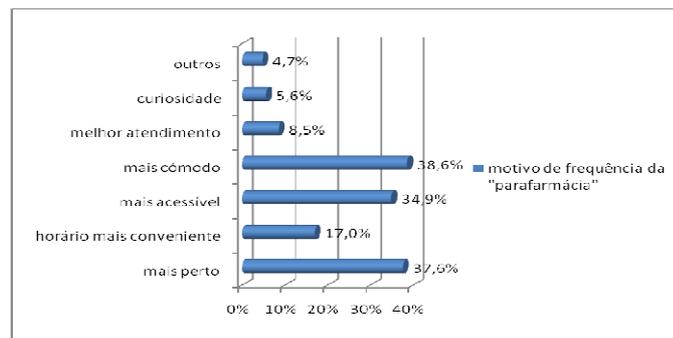


Fig. 2: Motivo de frequência do local de venda de MNSRM

Os produtos mais procurados pelos consumidores são os cosméticos e só depois os MNSRM (figura 3).

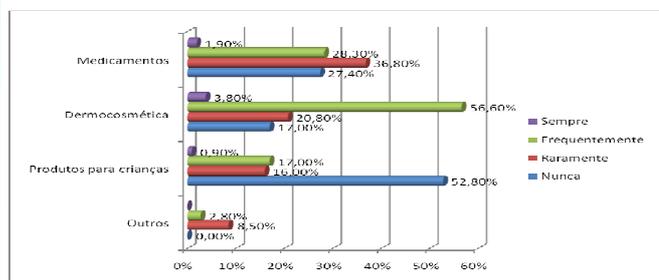


Fig. 3: Produtos mais procurados no local de venda de MNSRM

A maioria dos participantes no estudo diz-se satisfeita com a **ORGANIZAÇÃO** do local.

A **variedade e disponibilidade** dos diversos produtos é referida como não sendo consonante: apesar do local dispor de uma grande oferta de produtos nem sempre os tem disponíveis.

A maioria dos participantes no estudo diz-se também satisfeita com a **QUALIDADE NO ATENDIMENTO** do local.

O **atendimento verbal e o tempo de espera no atendimento** são referidos como aspectos que necessitam de serem melhorados

27% dos consumidores refere preferir a farmácia comunitária para um atendimento mais personalizado.

A SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE NO ATENDIMENTO PODERÁ DEVER-SE A UM BAIXO NÍVEL DE EXPECTATIVAS?

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A população utente deste local de venda de MNSRM apresenta características sócio-demográficas muito características, que não serão independentes da localização da superfície comercial seleccionada. Os produtos mais procurados não são os MNSRM e até para um atendimento mais personalizado, alguns utentes referem preferir a farmácia. É a **acessibilidade**, o factor determinante na frequência deste local. De um modo geral, a satisfação com a organização do local e a qualidade no atendimento pode ser um indicador da **baixa expectativa dos utentes em relação a este serviço**.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Decreto-Lei n.º 134/2005. D.R. 1 Série 156 (16/08/05). Estabelece o regime da venda de medicamentos não sujeitos a receita médica fora das farmácias.
- Greta, K. et al (2001). Development and validation of the pharmaceutical care satisfaction questionnaire. *The American Journal of Managed Care*, 7 (5), 461-466.
- Kotaka, F., Pacheco, M. L. R., Higaki, Y. (1997). Avaliação pelos usuários dos hospitais participantes do programa de qualidade hospitalar no Estado de São Paulo, Brasil. *Revista de Saúde Pública* 31 (2), 171-177.
- Decreto-Lei n.º 9238/2007, de 19 de Junho.
- Morrison, P. (2001). *Para Compreender os doentes* (1ª ed.). Lisboa: Climepsi editores.
- Lopes, H. et al (2000). *Gestão da Doença e Qualidade em Saúde* (2ª ed.). Lisboa: Instituto da Qualidade em Saúde.
- Paul, C., Martin, I. & Roseira, L. (1999). *Comunidade e Saúde – Satisfação dos Utentes e Voluntariado*. Porto: Edições Afrontamento