

STRESZCZENIE

Tytuł: Zakres i jakość usług farmaceutycznych w opinii pacjentów w Polsce i Wielkiej Brytanii

Wprowadzenie

Opieka farmaceutyczna przyczynia się do poprawy zdrowia pacjentów poprzez monitorowanie efektów leczenia oraz redukuje koszty terapii poprzez realizowanie zdefiniowanego katalogu usług farmaceutycznych. W Polsce nie funkcjonuje obecnie model opieki farmaceutycznej dostosowany do krajowego systemu opieki zdrowotnej. Apteki ogólnodostępne w Wielkiej Brytanii realizują opiekę farmaceutyczną, dysponując szerokim wachlarzem usług farmaceutycznych podzielonych na zdefiniowane katalogi, finansowanych przez programy prywatne lub Państwową Służbę Zdrowia (NHS).

Cel

Celem niniejszego badania była ocena jakości i zakresu usług farmaceutycznych w aptekach ogólnodostępnych w Polsce i w Wielkiej Brytanii, na podstawie opinii pacjentów, oraz porównanie oczekiwań i preferencji pacjentów w odniesieniu do tych usług.

Metody

Badanie przeprowadzono w okresie od listopada 2012 roku do stycznia 2013 roku. Pacjenci otrzymywali anonimowy kwestionariusz do samodzielnego wypełnienia. Ankietę składającą się z 31 pytań przeprowadzono w aptekach ogólnodostępnych w różnych hrabstwach w Wielkiej Brytanii i w różnych województwach w Polsce. Wszystkie obliczenia statystyczne przeprowadzono przy użyciu pakietu statystycznego StatSoft Inc. (2014) Statistica (data analysis software system), version 12.0 oraz arkusza kalkulacyjnego Excel. Badanie uzyskało zgodę komisji bioetycznej.

Wyniki

Wskaźnik odpowiedzi kwalifikujących uczestników do badania wyniósł 55,7% ($n = 418/750$) dla 36 aptek w Polsce i 54,0% ($n = 405/750$) dla 56 aptek w Wielkiej Brytanii. Ogółem do badania zakwalifikowano 823 pacjentów. Większość komentarzy dotyczących zadowolenia pacjentów z działalności aptek w Polsce była negatywna. W Wielkiej Brytanii natomiast odnotowano bardzo wysoki poziom zadowolenia pacjentów. Zarówno w Polsce, jak i w Wielkiej Brytanii, 75% pacjentów wyraziło wysokie

oczekiwania co do wszystkich usług opieki farmaceutycznej wyszczególnionych w kwestionariuszu, włącznie z pomiarem poziomu cukru we krwi, cholesterolu, ciśnienia krwi oraz wagi, instrukcjami w zakresie technik inhalacyjnych i obsługi inhalatora przez pacjentów cierpiących na astmę, zaopatrzeniem diabetyków w glukometry, a osoby z wysokim ciśnieniem krwi w cyfrowe aparaty do mierzenia ciśnienia, a także poradami dotyczącymi rzucenia palenia. W obydwu krajach pacjenci ocenili swoją wiedzę na temat przyjmowanych leków jako bardzo dobrą (Polska, 19,9%, n=83; Wielka Brytania, 23,0%, n=93) lub dobrą (Polska, 48,9%, n=204; Wielka Brytania, 46,9%, n=190). Różnice pomiędzy odpowiedziami pacjentów z Polski i Wielkiej Brytanii uzyskano w zakresie zastosowania przez farmaceutów protokołu WWHAM (pięć pytań zadawanych każdemu pacjentowi, skrót od pierwszych liter – ang. WWHAM) podczas sprzedaży leku bez recepty (OTC). Większość pacjentów z Polski, 65,9% (n=275), i tylko 10,6% (n=43) pacjentów z Wielkiej Brytanii zaznaczyło, iż nie zadano im żadnego z pytań protokołu WWHAM. Zaobserwowano również wyższy odsetek niezrealizowanych recept w Polsce (12,2%, n=51), w porównaniu do Wielkiej Brytanii (1,5%, n=6). Co trzeci polski pacjent nie zrealizował recepty z powodów finansowych z uwagi na wysokie ceny leków. Analiza wykazała, że w niemal wszystkich aspektach opinie pacjentów z Polski i Wielkiej Brytanii różniły się statystycznie ($p < 0,05$).

Wnioski

Pacjenci w Polsce wyrazili wysoki poziom zainteresowania wszystkimi usługami farmaceutycznymi oferowanymi obecnie przez apteki ogólnodostępne w Wielkiej Brytanii, lecz niedostępnymi w Polsce. Brak podobnego planu opieki farmaceutycznej w Polsce może mieć wpływ na zdrowie pacjentów. W Polsce nie obowiązuje protokół WWHAM, który jest bardzo ważny w zakresie nadzoru samoleczenia pacjentów. Ponadto w Polsce, pacjenci muszą pokrywać większe koszty realizacji recept. Zmiana systemu refundacji leków i nowe usługi farmaceutyczne w aptekach ogólnodostępnych mogłyby zwiększyć liczbę realizowanych recept, a w konsekwencji opłacalność leczenia. Wdrożenie modelu opieki farmaceutycznej obowiązującego w Wielkiej Brytanii, w Polsce zmieniłoby postrzeganie aptek ogólnodostępnych przez pacjentów. Angażując się w doradztwo farmaceutyczne, apteki ogólnodostępne w Polsce poprawiłyby zadowolenie pacjentów z oferowanych przez nich usług. Lojalność pacjentów względem apteki w modelu brytyjskim, gdzie występuje rozbudowany katalog usług, jest wyższa w porównaniu do modelu polskiego.

Słowa kluczowe: opieka farmaceutyczna, zapotrzebowanie na usługi farmaceutyczne, poziom satysfakcji z usług farmaceutycznych, czynniki wyboru apteki, apteka otwarta.

Piotr Medus