

PROXIMIDADE

Mais de metade dos inquiridos opta pela farmácia mais próxima de casa ou do local de trabalho.



# farmácias

## consumidores querem mais

A grande maioria dos consumidores mostra-se muito satisfeita com a prestação das farmácias. Contudo, gostariam que estas tivessem um papel mais ativo no acompanhamento da saúde dos utentes. Os serviços de entrega de emergência ao domicílio e a administração da vacina contra a covid-19 também seriam bem vistos, revela o nosso inquérito a 1515 portugueses

Fátima Ramos

**P**ela proximidade e facilidade de acesso, as farmácias assumem um papel importante nos cuidados de saúde à população. Segundo o inquérito que realizámos, em março de abril de 2021, a uma amostra representativa da população portuguesa entre os 25 e os 74 anos, o farmacêutico é apontado como o primeiro profissional a consultar, por exemplo, em caso de sintomas ligeiros de alergia (46% dos inquiridos), como espirros e comichão nos olhos, sinais de gripe (42%) e dores

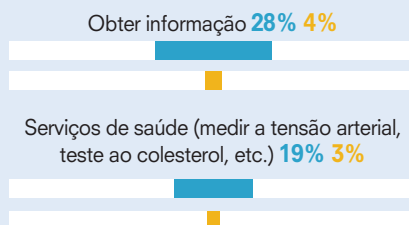
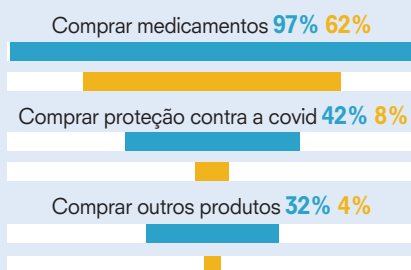
nas costas, nas pernas e nas articulações, sem traumatismo (25 por cento). Nos dois primeiros casos, apenas cerca de um quinto dos inquiridos prefere ir diretamente ao médico de família, enquanto, no terceiro, são 23 por cento. Contudo, nos últimos 12 meses, o que levou realmente os portugueses à farmácia foi a compra de medicamentos: quase todos os inquiridos o fizeram, pelo menos, uma vez, e 40%, mais de dez vezes. A aquisição de material de proteção contra a covid-19, como

máscaras, luvas e álcool-gel, surge em segundo lugar, com 42% dos inquiridos a indicarem esta opção, no mínimo, uma vez, no ano anterior ao inquérito. Ao contrário do que se poderia pensar, a maioria não alterou os hábitos de visita à farmácia durante a pandemia. Dos que o fizeram, 20% reduziram as idas e só 15% as aumentaram. Porém, a maior parte vê as farmácias como parceiras no combate à covid-19: 66% consideram que deveriam estar autorizadas a administrar a vacina e 42% dizem confiar nos testes

# Relação dos portugueses com a farmácia

Em março e abril de 2021, enviámos um questionário a uma amostra da população adulta, para investigarmos a sua opinião sobre as farmácias. Recebemos 1515 respostas, que foram ponderadas estatisticamente, de modo a refletirem a realidade do País.

## Nos últimos 12 meses, por que razão foi à farmácia?



de diagnóstico que as mesmas realizam. Neste aspeto, destaca-se também uma elevada fatia de inquiridos sem opinião (40 por cento). Os testes nas farmácias, os chamados testes de antigénio, são fiáveis, sobretudo na fase inicial da doença – encontra todas as explicações em [www.deco.proteste.pt/saude/doencas](http://www.deco.proteste.pt/saude/doencas).

## Serviços com procura

Produtos como pastas de dentes, protetores solares e suplementos alimentares também foram adquiridos nas farmácias por 32% dos portugueses. Os nossos testes têm demonstrado, ao longo dos anos, que a venda na farmácia, por si só, não garante mais qualidade aos produtos. Mas esta não será a convicção de muitos consumidores. Um quarto dos inquiridos não acredita que, na farmácia, também se vendam produtos sem eficácia comprovada.

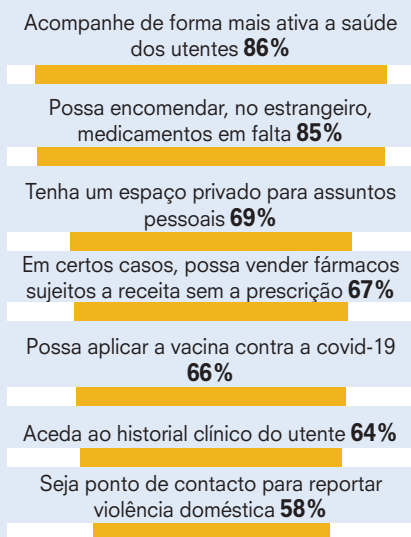
As visitas com o único propósito de obter informação, por exemplo, sobre medicamentos ou problemas de saúde, são reportadas por 28% dos que nos responderam. A maioria indica tê-lo feito apenas uma ou duas vezes nos últimos 12 meses. Com deslocações propositadas ou não, um quinto recebeu explicações sobre a covid-19.

Serviços de saúde, como o controlo da pressão arterial, a vacinação e a medição do colesterol ou do índice de massa corporal, também têm alguma procura. Regra geral, os utilizadores destes serviços mostram-se muito satisfeitos, dando classificações superiores a oito, numa escala até dez.

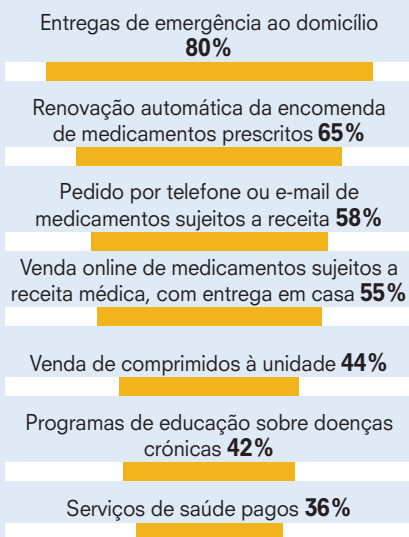
## Satisfeitos, mas querem mais

Os consumidores revelam-se globalmente muito satisfeitos com a farmácia que visitam com mais frequência. Apresentamos, ao lado, a nota individual dos critérios que mais contribuem para esta avaliação. A simpatia dos funcionários está no topo da satisfação. O respeito pela confidencialidade surge em segundo lugar, mas sete em cada dez inquiridos gostariam que todos

## Concordam que a farmácia...



## Serviços muito úteis para os consumidores



## Satisfação com o serviço prestado



**SEM RECEITA**

36% dos inquiridos dizem ter comprado medicamentos sujeitos a receita sem a prescrição.



> os estabelecimentos tivessem um local resguardado, onde pudessem tratar de assuntos mais pessoais. Do lado oposto da tabela, como aspeto menos satisfatório, está o acompanhamento personalizado dos utentes. A grande maioria dos inquiridos gostaria que o pessoal da farmácia tivesse um papel mais ativo no seguimento da sua saúde (85 por cento). E, talvez para facilitar essa tarefa, 66% defendem que, em certos casos, o farmacêutico deveria ter autorização para dispensar medicamentos sujeitos a receita médica sem a respetiva prescrição. Da mesma forma, 64% concordam que este profissional tenha

**PARCERIA WELL'S**

Os titulares do cartão DECO+ podem usufruir de descontos até 15% em produtos de ortopedia, saúde, bem-estar e ótica, em qualquer loja física Well's, bem como nos serviços prestados pelos centros de estética com o mesmo nome. Basta apresentarem o cartão e um documento de identificação.

Saiba mais em [www.deco.proteste.pt/cartao-deco-mais/saude-e-alimentacao/wells](http://www.deco.proteste.pt/cartao-deco-mais/saude-e-alimentacao/wells)

**VANTAGENS PARA SI**

acesso ao historial clínico do paciente. O nosso estudo revela ainda o interesse do consumidor numa série de serviços (ver página anterior), como entregas de emergência ao domicílio, renovação automática de medicamentos sujeitos a receita durante um período definido pelo médico e encomendas por telefone. Quem sofre de problemas de saúde prolongados, ou tem alguém em casa nessas condições, tende a manifestar mais interesse neste género de serviços. Mais de um terço dos inquiridos estaria mesmo disposto a pagar por certos serviços, como a vacinação em casa. Fica o desafio.

**Parafarmácias agradam, compras online menos usadas**

Os estabelecimentos autorizados a venderem medicamentos não sujeitos a receita médica (parafarmácias), que podem disponibilizar as categorias de produtos à venda nas farmácias, com a exceção dos fármacos de prescrição obrigatória, fizeram parte das opções de 68% dos portugueses no último ano. Estes, por norma, revelaram um elevado grau de satisfação com as compras. As farmácias online são bem menos requisitadas: apenas 9% dos inquiridos fizeram compras na web, com destaque para os menores de 45 anos. A facilidade de acesso às plataformas e os preços mais baixos são os principais atrativos, mas há também quem procure na rede o que não encontra nos espaços físicos. O grau de confiança, sobretudo nas plataformas sediadas fora do País, é baixo, o que poderá constituir um entrave à utilização. Na União Europeia, as farmácias e outros locais autorizados a venderem medicamentos online devem ostentar um logótipo que convida os utilizadores a confirmarem se o website funciona de forma legal, com ligação para a página da autoridade onde o mesmo está registado, como é o caso do Infarmed, em Portugal. Verifique sempre a informação. ❤️

Dossiê técnico **Bruno Carvalho** e **Carlos Morgado**

**Parafarmácias**

Nos últimos 12 meses, 68% dos inquiridos recorreram a um local autorizado a vender medicamentos não sujeitos a receita médica



**Internet**

Apenas 9% dos inquiridos referiram ter feito compras numa farmácia online, no último ano. Saiba o quê.



**Razões para recorrer à web**

