



Presentación de resultados

# Papel de la Farmacia en la crisis del Covid-19

# Metodología

# Ficha técnica



**Universo:** población general española mayor de edad.



**Ámbito:** nacional.



**Cuotas:** diseñadas según sexo y grupo de edad, con el objetivo de obtener una muestra representativa en todas las CCAA de la población que asiste a las farmacias.



**Procedimiento de recogida de la información:** entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).



**Tamaño de la muestra:** 3.402 entrevistas en total. 1.974 entrevistas a teléfonos fijos y 1.428 a teléfonos móviles.



**Error muestral:**  $\pm 1,7 \%$  ( $n=3.402$ ) para un grado de confianza del 95,5 (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable de  $P=Q=0,5$  en el supuesto de muestreo aleatorio simple.



**Duración de la entrevista:** 5-6 minutos aproximadamente.



**Fechas del trabajo de campo:** del 4 al 16 de abril de 2020.

# Distribución de la muestra

Antes del comienzo del trabajo de campo, se ha llevado a cabo un **tipo de muestro estratificado** por Comunidad Autónoma de residencia con el objetivo de obtener una muestra representativa por territorio y por tamaño de municipio, según se muestra a continuación.

CA de residencia	Diseño teórico	Diseño muestra	% Muestra*	% Población
Andalucía	300	302	9%	18%
Cataluña	300	299	9%	16%
Madrid	300	300	9%	14%
Comunidad Valenciana	200	199	6%	11%
Galicia	200	201	6%	6%
Castilla y León	200	200	6%	5%
País Vasco	200	215	6%	5%
Canarias	200	203	6%	5%
Castilla - La Mancha	200	211	6%	4%
Murcia	200	200	6%	3%
Aragón	200	201	6%	3%
Islas Baleares	200	199	6%	3%
Extremadura	200	188	6%	2%
Asturias	200	216	6%	2%
Navarra	100	85	2%	1%
Cantabria	100	95	3%	1%
La Rioja	100	88	3%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.400</b>	<b>3.402</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tamaño del municipio	Tamaño de la muestra	% Muestra*	% Población
Hasta 5.000 hab.	775	23%	12%
De 5.001 hab. a 20.000 hab.	773	23%	18%
De 20.001 hab. hasta 50.000 hab.	398	12%	17%
De 50.001 hab. hasta 100.000 hab.	249	7%	13%
De 100.001 hab. hasta 500.000 hab.	665	20%	24%
Más de 500.000	542	16%	16%
<b>TOTAL</b>	<b>3.402</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*\*La distribución de la muestra puede variar con respecto a la distribución de la población general debido al diseño muestral utilizado, esto es, estratificado según lugar de residencia con afijación variable (no proporcional).*

# 1. Síntesis de resultados

# Síntesis de resultados

## 1. Seguimiento de actualidad e impacto del coronavirus

- Para conocer la evolución de la pandemia, los medios de información masiva más utilizados por los españoles son los canales tradicionales, internet y redes sociales.
- Desde el inicio de la crisis sanitaria, las farmacias han sido el principal centro sanitario de información para los españoles sobre la posible incidencia del coronavirus en su estado de salud.

## 2. Asistencia y atención farmacéutica durante la crisis sanitaria:

- Más de 30 millones de personas han acudido a la Farmacia desde el inicio del confinamiento, casi dos terceras partes de la población. 3 de 4 españoles de entre 45 y 64 años han acudido a su farmacia.
- Además, 2,2 millones de los españoles han recibido atención telefónica por parte de su farmacéutico.
- Otros 850.000 españoles ha recibido atención farmacéutica en su domicilio, especialmente los mayores de 65 años y en los municipios de menos de 50 mil habitantes.
- Los españoles califican con un 8,3 la atención recibida por parte de su farmacéutico y con un 8,2 la utilidad de los consejos.
- La mayoría, seis de cada diez, considera que los farmacéuticos no han recibido las medidas de protección adecuadas por parte de las autoridades sanitarias.
- A pesar de ello todas las farmacias han podido implantar sus propias medidas de seguridad e higiene a la hora de atender al público.

## 3. La dispensación de medicamentos:

- La mayoría de los ciudadanos que acuden a la farmacia lo hacen, en el 85,4% de los casos, para la dispensación de los medicamentos de uso habitual.
- Además, casi 5 millones y medio de españoles han acudido a la farmacia para adquirir medicamentos relacionados con el coronavirus y material para protegerse.
- El 94% de los españoles afirma no haber tenido ningún problema de desabastecimiento en sus farmacias.
- La dispensación de medicamentos ha quedado por tanto garantizada, sin que prácticamente haya existido problemas de abastecimiento.
- El servicio farmacéutico se ha seguido prestando con total normalidad pese a la gravedad de la situación.

## 4. La valoración de las farmacias durante la crisis sanitaria:

- Más del 90% de los españoles reconocen la profesionalidad y el servicio público prestado por las farmacias durante la crisis del coronavirus .
- La confianza de la población española hacia los farmacéuticos es prácticamente unánime (98%), junto con la veracidad de la información facilitada y la calidad en la atención recibida (94%).
- Además, el 60% de los españoles consideran que ha mejorado su imagen y percepción de los farmacéuticos a raíz de la labor desempeñada a lo largo de la crisis sanitaria.
- La imagen de los farmacéuticos se ha visto reforzada de manera homogénea en toda la población, es decir, tanto en jóvenes como en mayores, en zonas rurales y en las grandes urbes.

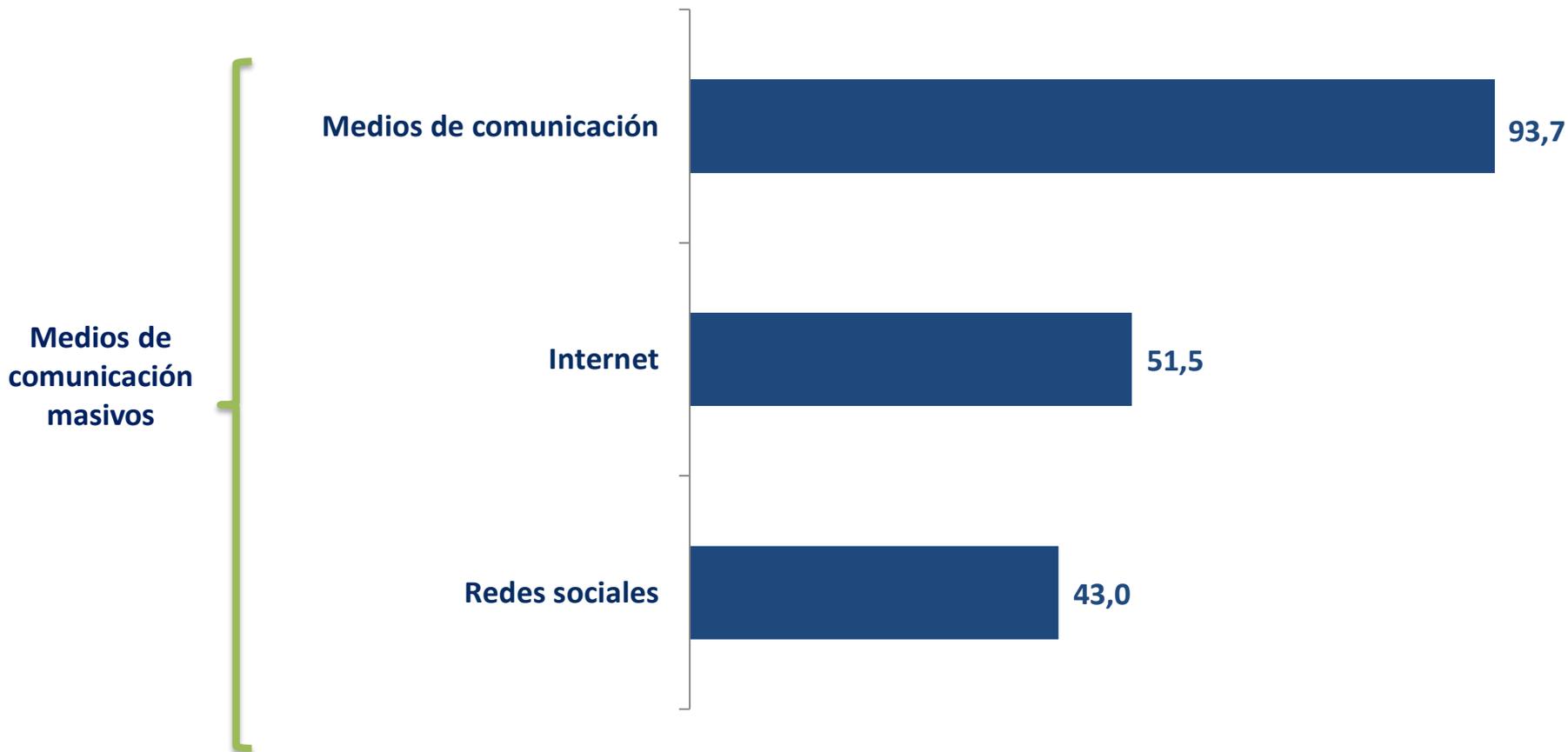
## 5. Demandas de la población española para reforzar la atención farmacéutica:

- Respaldo prácticamente unánime -96,2%- de la población a la atención farmacéutica domiciliaria prestada por los farmacéuticos durante el estado de alarma para garantizar el acceso a los medicamentos.
- Apoyo casi unánime de la población para que los medicamentos de diagnóstico hospitalario esté en las farmacias junto al resto de su medicación. 9 de cada 10 españoles afirma estar de acuerdo en poder acceder a medicamentos de dispensación hospitalaria en las farmacias.
- Apoyo casi unánime de la población a potenciar las medidas propuestas por la Farmacia para colaborar con otros agentes sociales como las ONG y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, como el servicio “Mascarilla 19” para víctimas de violencia de género.

## **2. Seguimiento de actualidad e impacto del COVID**

# Medios de información utilizados

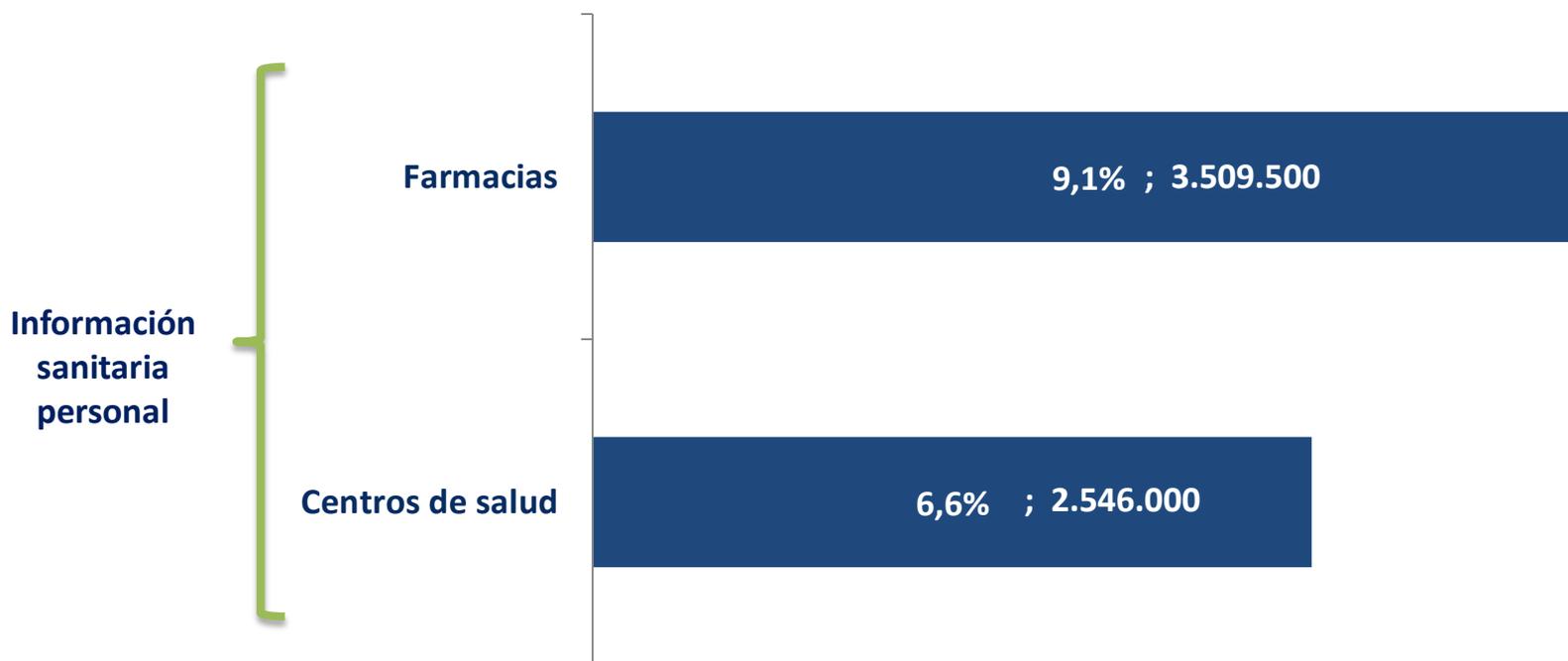
*Para conocer la evolución de la pandemia, los medios de información masiva más utilizados por los españoles son los canales tradicionales, internet y redes sociales.*



¿A través de qué medios se está informando sobre el coronavirus?

# Medios de información utilizados

*Desde el inicio de la crisis sanitaria, las farmacias han sido el principal centro sanitario de información para los españoles sobre la posible incidencia del coronavirus en su estado de salud*

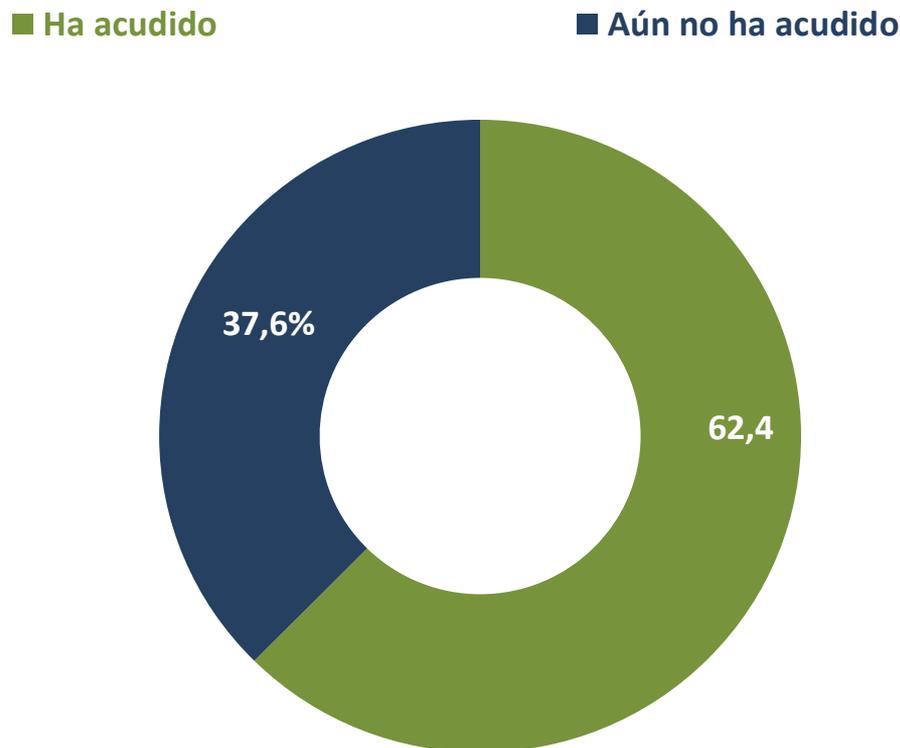


¿A través de qué medios se está informando sobre el coronavirus?

## **3. Asistencia a la farmacia**

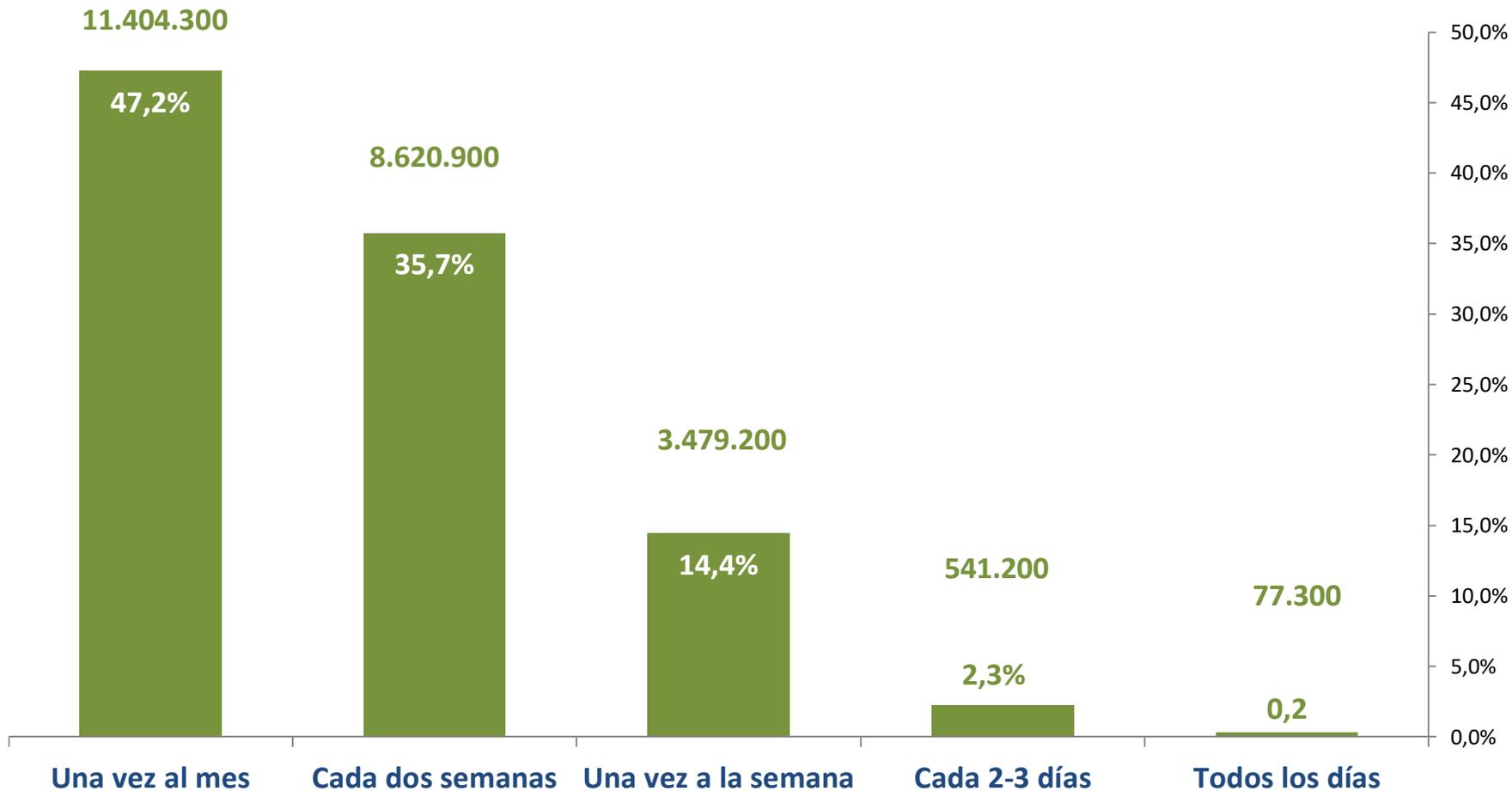
# Frecuencia asistencia a la farmacia durante la crisis sanitaria

*En el último mes, dos tercios de los españoles, casi 30 millones de personas han acudido a la farmacia o han requerido atención farmacéutica.*



Desde el anuncio del estado de alarma, ¿ha acudido Ud. a su farmacia (o ha requerido la atención de su farmacéutico, aunque no sea de manera presencial)?

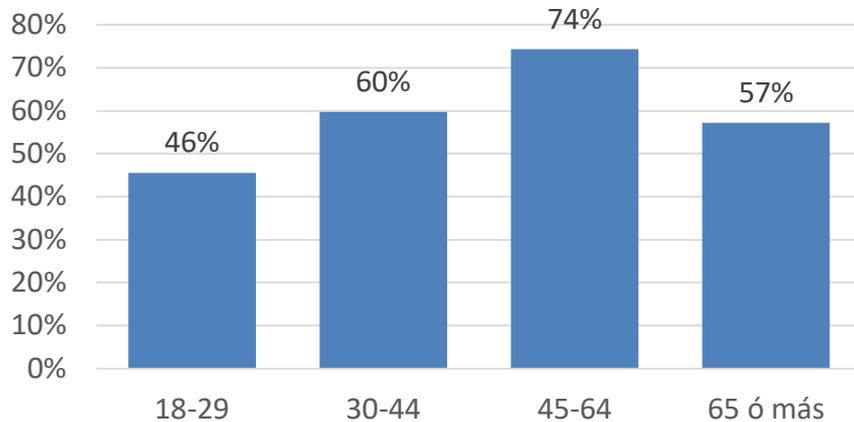
# Frecuencia asistencia a la farmacia durante la crisis sanitaria



Desde el anuncio del estado de alarma, ¿con qué frecuencia ha acudido Ud. a su farmacia (o ha requerido la atención de su farmacéutico, aunque no sea de manera presencial)?

# Frecuencia asistencia a la farmacia durante la crisis sanitaria

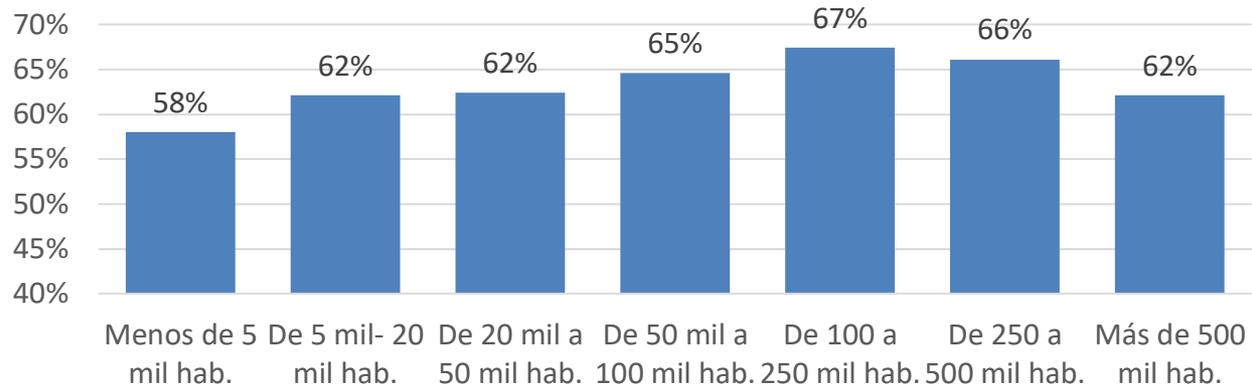
## Grupos de edad



*3 de 4 españoles de entre 45 y 64 años han acudido a su farmacia.*

*El número de visitas a las farmacias no varía significativamente en función del tamaño del municipio.*

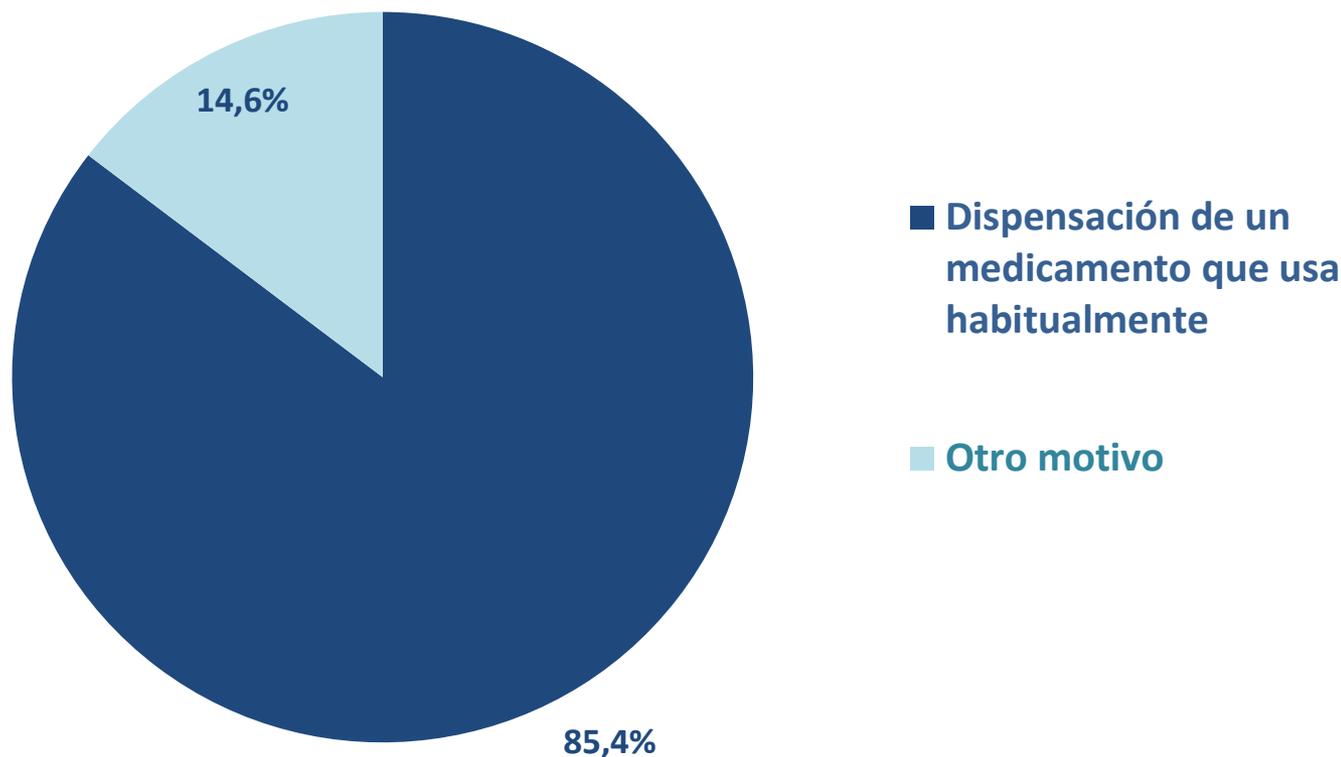
## Tamaño de municipio



Desde el anuncio del estado de alarma, ¿con qué frecuencia ha acudido Ud. a su farmacia (o ha requerido la atención de su farmacéutico, aunque no sea de manera presencial)?

# Principales motivos de la visita

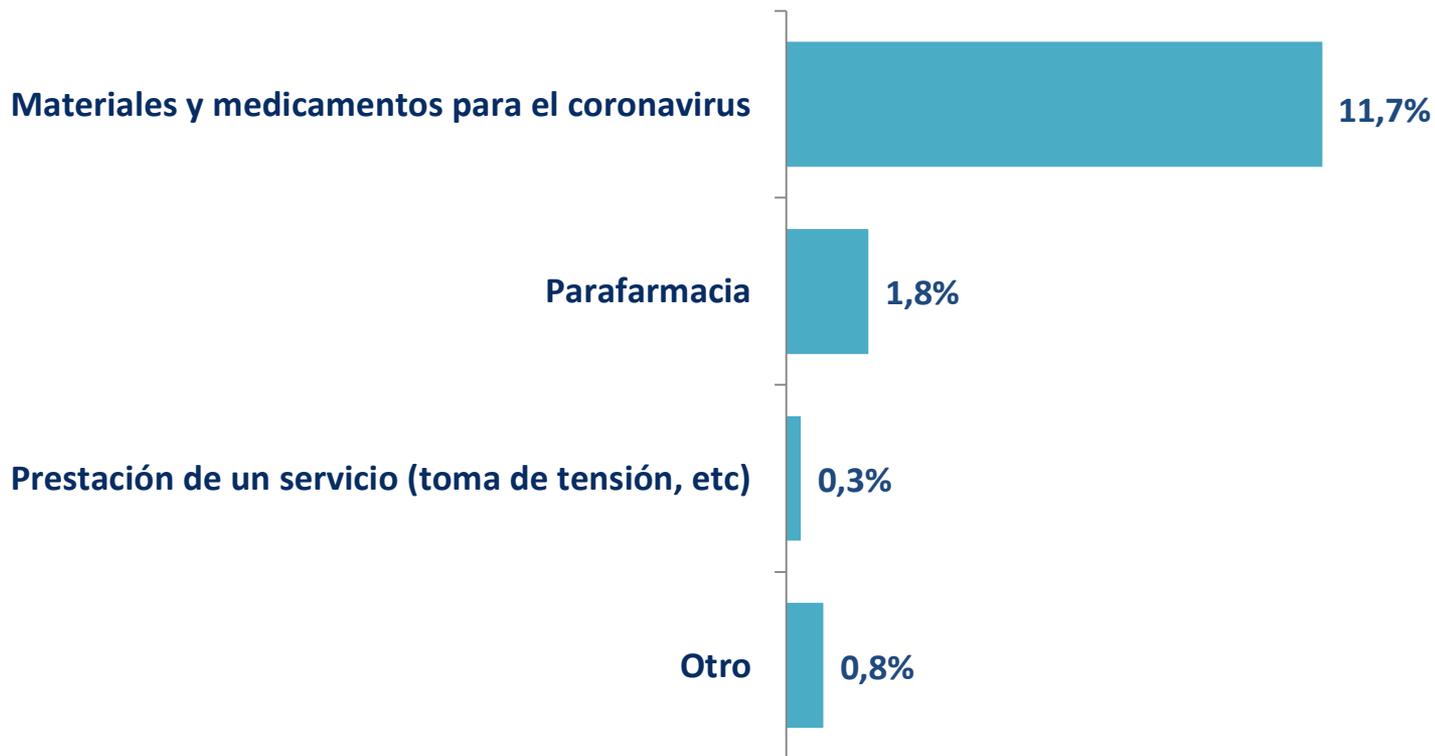
*La mayoría de los ciudadanos que acuden a la farmacia lo hacen, en el 85,4% de los casos, para la dispensación de los medicamentos de uso habitual.*



¿Cuál fue el motivo principal de la/s visita/s?

# Principales motivos de la visita

*Además, casi 5 millones y medio de españoles han acudido a la farmacia para protegerse contra el COVID-19 y adquirir material o medicamentos relacionados con el coronavirus.*



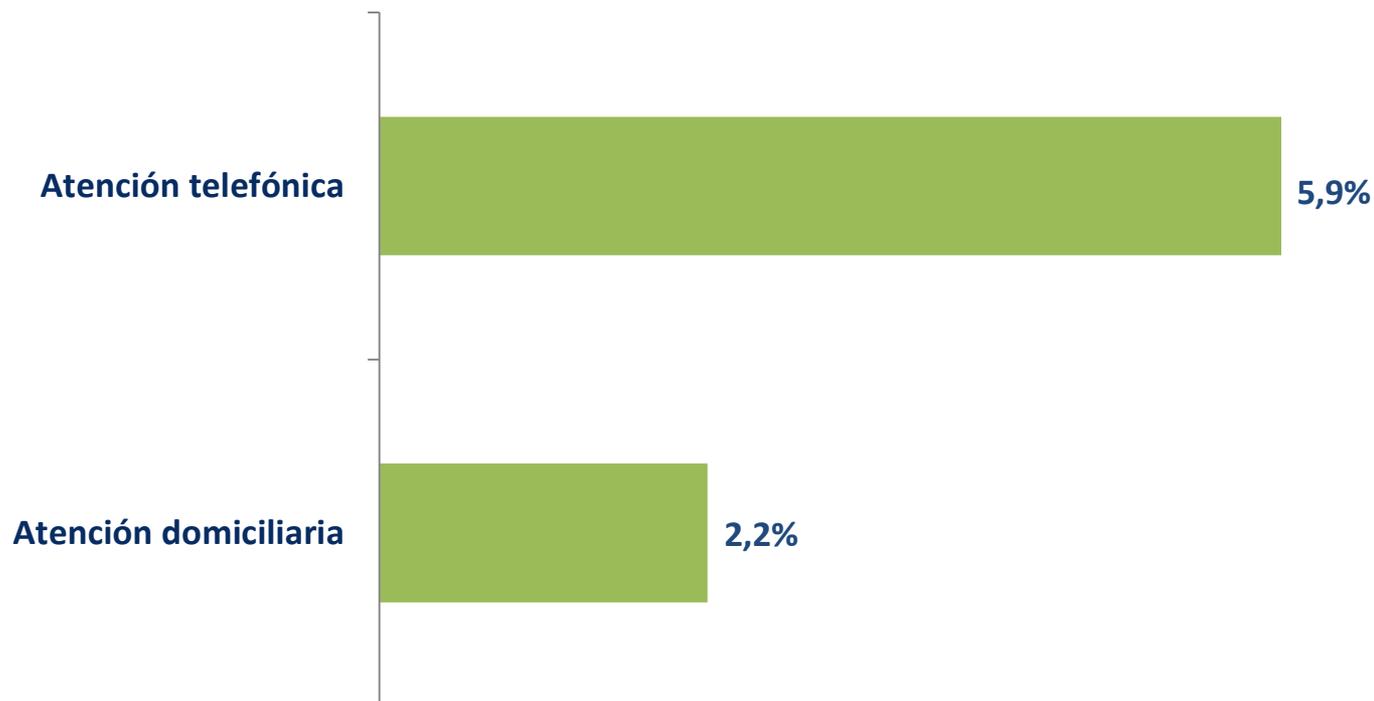
**Total: 14,6% - Otros motivos de visita**

¿Cuál fue el motivo principal de la/s visita/s?

# Atención farmacéutica domiciliaria o telefónica

*Un total de 2,2 millones de los españoles han recibido atención telefónica por parte de su farmacéutico.*

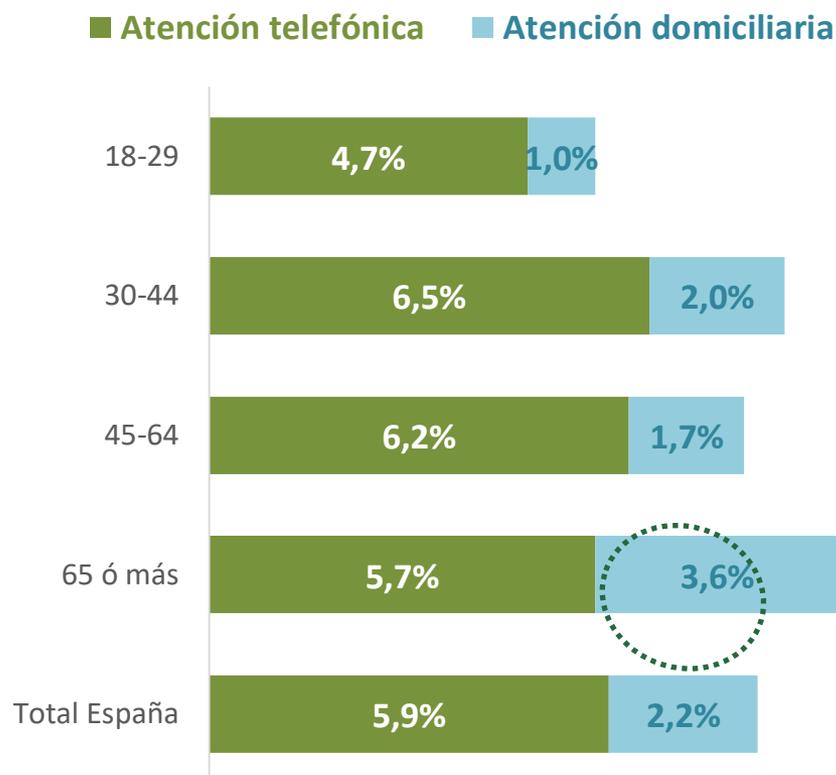
*Otros 830.000 españoles ha recibido atención farmacéutica en su domicilio.*



¿Ud. o algún familiar ha recibido... por parte de su farmacéutico habitual desde el anuncio del estado de alarma?

# Atención farmacéutica domiciliaria o telefónica

*La asistencia telefónica se ha dado principalmente en las ciudades con más de 50.000 habitantes y a pacientes de entre 30 y 64 años, mientras que la domiciliaria se ha dado en municipios con menos de 50.000 habitantes y a pacientes mayores de 65.*

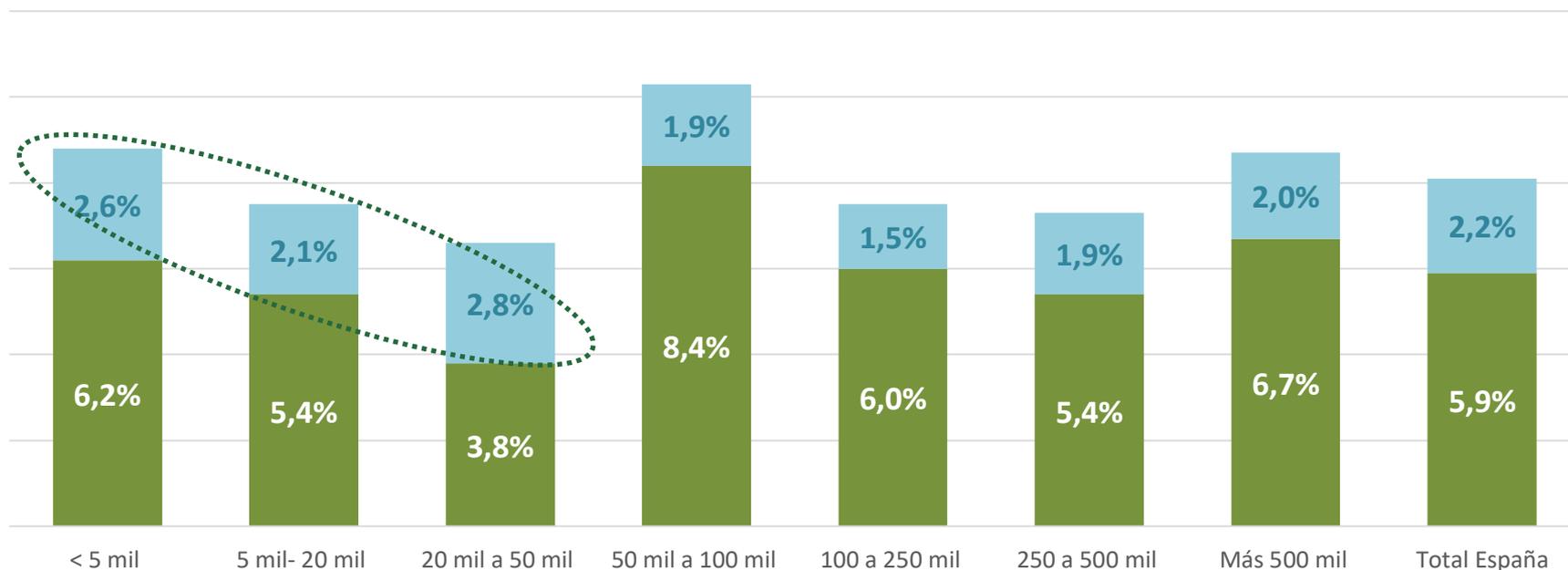


¿Ud. o algún familiar ha recibido... por parte de su farmacéutico habitual desde el anuncio del estado de alarma?

# Atención farmacéutica domiciliaria o telefónica

*La asistencia telefónica se ha dado principalmente en las ciudades con más de 50.000 habitantes y a pacientes de entre 30 y 64 años, mientras que la domiciliaria se ha dado en municipios con menos de 50.000 habitantes y a la población mayor de 65.*

■ Atención telefónica ■ Atención domiciliaria

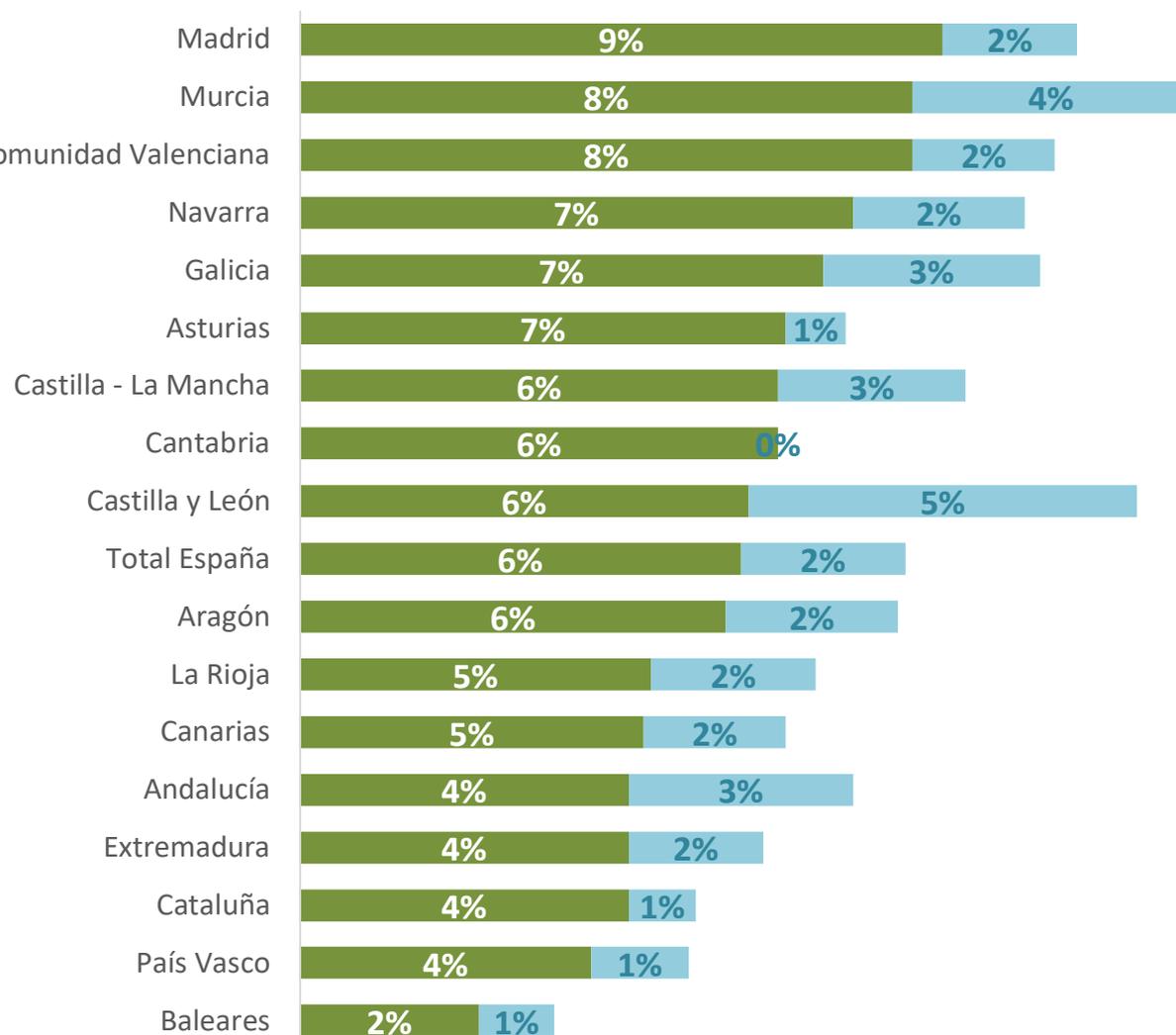


	< 5 mil	5 mil- 20 mil	De 20 mil a 50 mil	De 50 mil -100 mil	De 100 a 250 mil	De 250 a 500 mil	Más de 500 mil	Total
<b>Atención telefónica</b>	449.300	426.700	182.000	280.200	245.300	165.100	547.400	<b>2.296.000</b>
<b>Atención domiciliaria</b>	188.600	167.600	136.000	64.000	60.000	58.900	159.700	<b>834.800</b>
<b>Total</b>	637.900	594.300	318.000	344.200	305.300	224.000	707.100	<b>3.130.800</b>

¿Ud. o algún familiar ha recibido... por parte de su farmacéutico habitual desde el anuncio del estado de alarma?

# Atención farmacéutica domiciliaria o telefónica

■ Atención telefónica ■ Atención domiciliaria

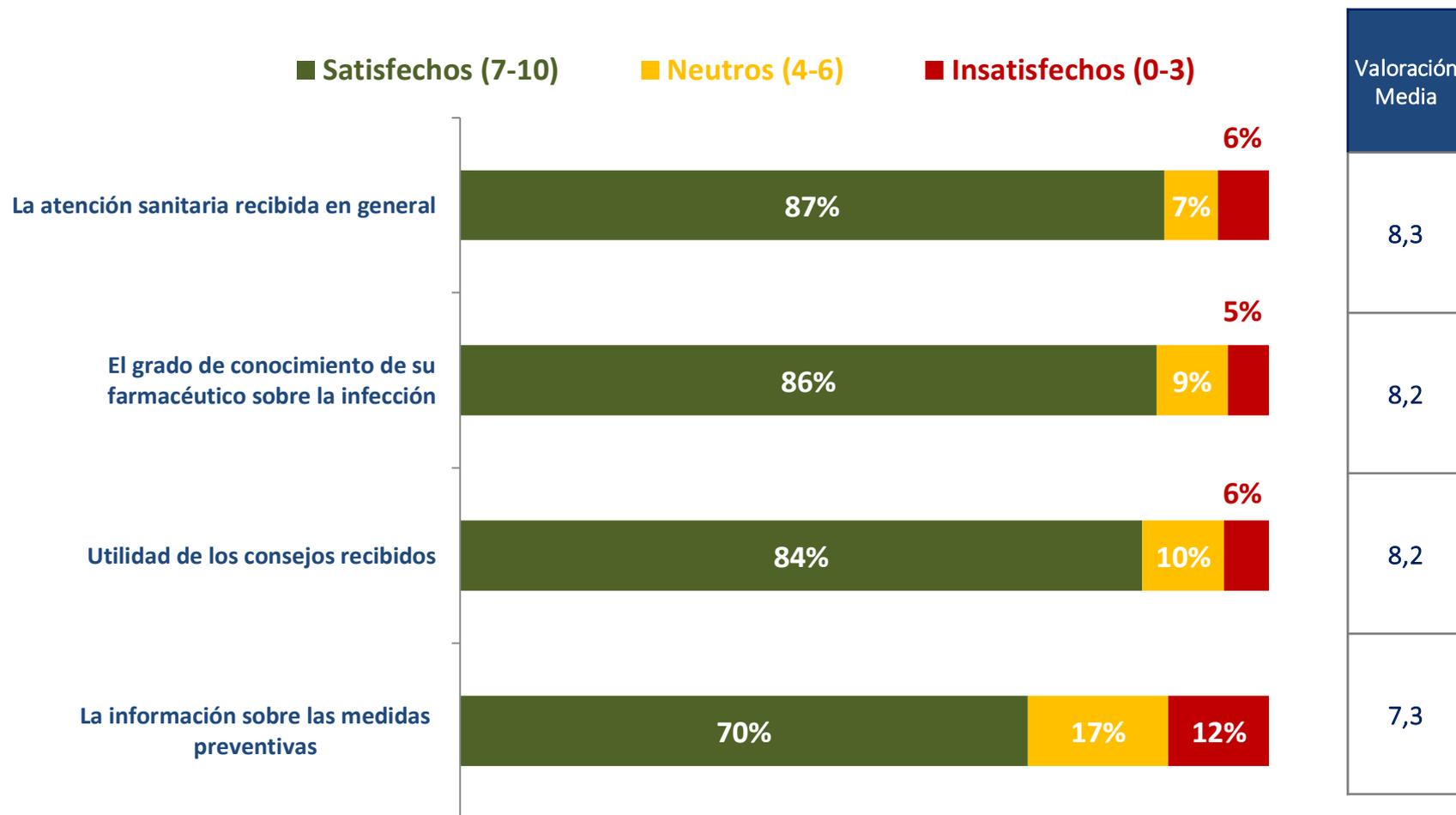


*Madrid, Murcia y la Comunidad Valenciana lideran los territorios con mayor proporción de población que ha recibido atención telefónica por parte de las farmacias.*

*En atención domiciliaria, destacan junto con Murcia, las comunidades de Castilla y León, Andalucía, Castilla La Mancha y Galicia.*

# Coronavirus motivo de la visita

*Los españoles califican con un 8,3 la atención recibida por parte de su farmacéutico y con un 8,2 la utilidad de los consejos.*

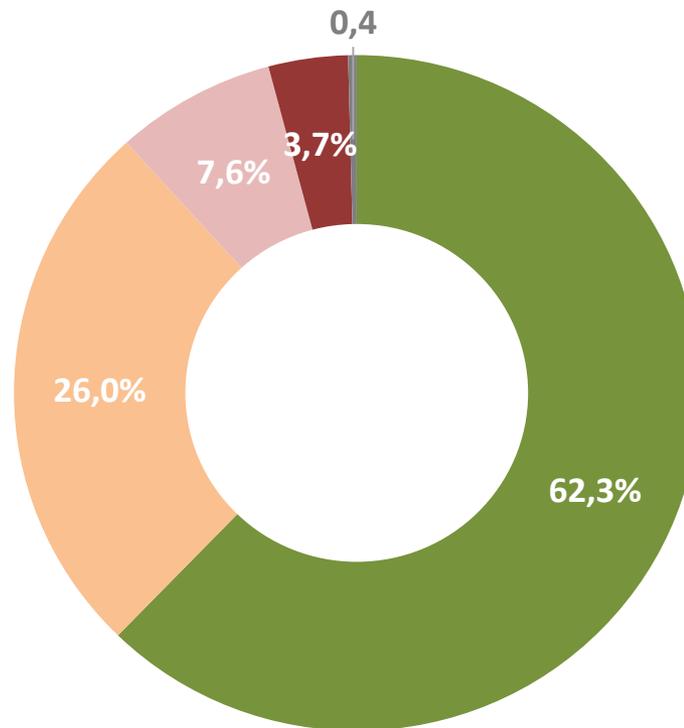


Quando ha ido a la farmacia por algún asunto relacionado con el coronavirus ¿Cómo valora...?

# Distancia de la farmacia más cercana

*El modelo español de farmacia garantiza que 9 de cada 10 españoles tengan una farmacia a menos de 10 minutos de su domicilio, siendo el recurso sanitario más accesible para los ciudadanos.*

■ A menos de 5 minutos ■ A 5-10 minutos ■ A 10-30 minutos ■ Más de 30 minutos ■ NS/NC



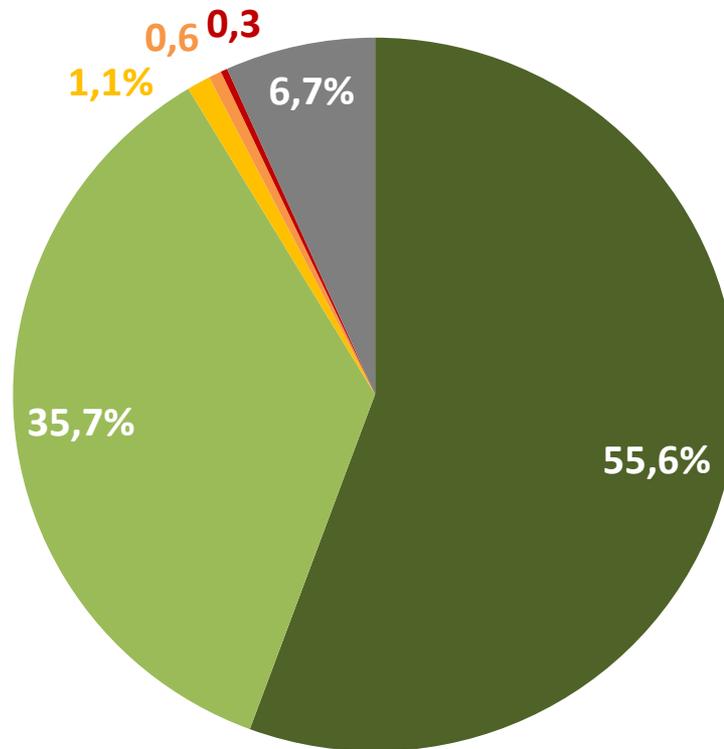
¿A qué distancia andando desde su domicilio se encuentra su farmacia más cercana?

## **4. Valoración de la atención farmacéutica**

# Valoración de la profesionalidad de los farmacéuticos

*El 91,3% de los españoles reconocen el servicio público prestado por las farmacias a la sociedad durante la crisis del coronavirus y la profesionalidad de los farmacéuticos.*

■ Muy buena ■ Buena ■ Regular ■ Mala ■ Muy mala ■ NS/NC

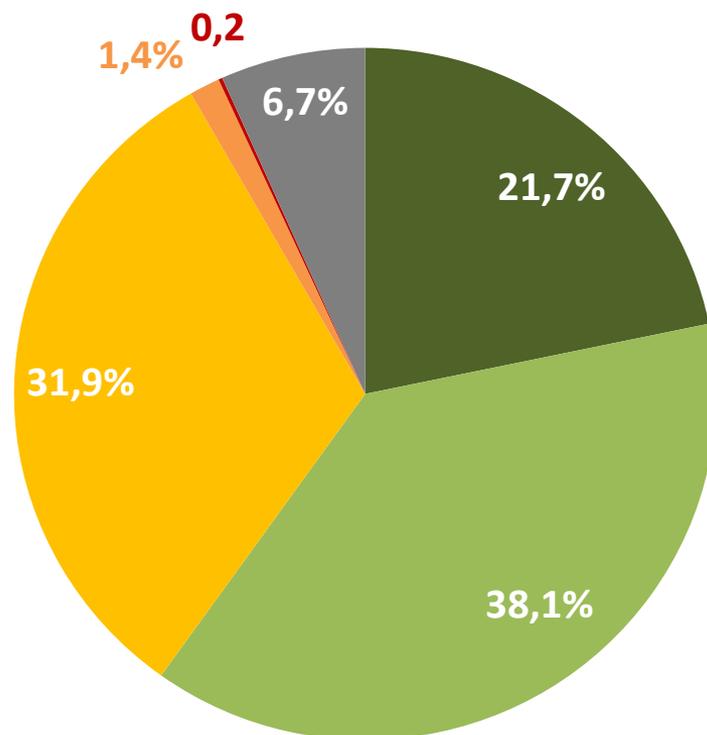


¿Cómo valoraría usted la profesionalidad y la actitud de servicio público de los farmacéuticos al atender a las personas que han acudido a las farmacias durante la crisis del coronavirus?

# Mejora de la imagen de los farmacéuticos

*A raíz de la labor desempeñada durante la pandemia del coronavirus, para el 60% de los españoles la imagen sobre los farmacéuticos ha mejorado.*

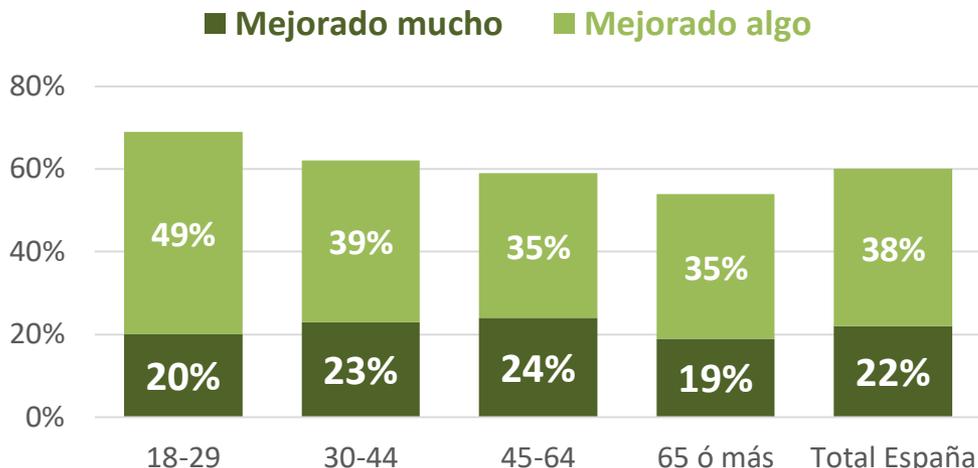
- Mejorado mucho
- Mejorado algo
- No ha variado
- Empeorado algo
- Empeorado mucho
- NS/NC



Según su opinión, ¿diría que su imagen de los farmacéuticos ha mejorado, se mantiene o ha empeorado, a raíz de su trabajo hacia la ciudadanía en esta pandemia?

# Mejora de la imagen de los farmacéuticos

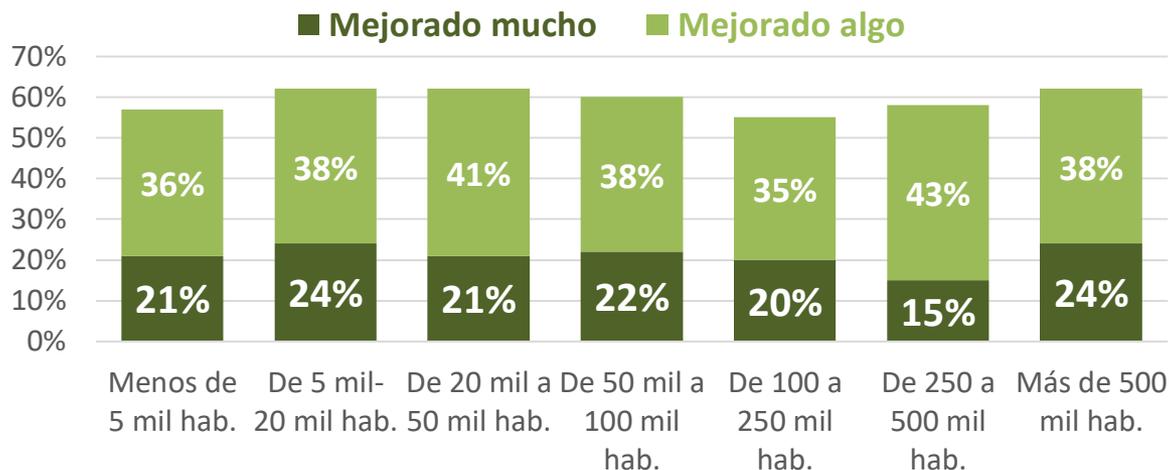
Ha mejorado la imagen de los farmacéuticos



*La mejora de la imagen de los farmacéuticos se ha producido tanto en la población joven como en los mayores.*

Ha mejorado la imagen de los farmacéuticos

*La imagen de los farmacéuticos se ha visto reforzada tanto en municipios rurales como en las grandes urbes.*

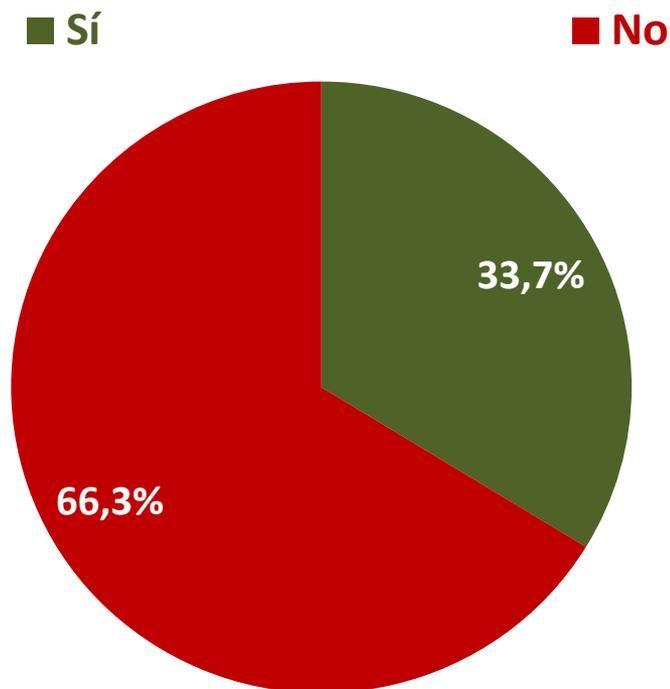


Según su opinión, ¿diría que su imagen de los farmacéuticos ha mejorado, se mantiene o ha empeorado, a raíz de su trabajo hacia la ciudadanía en esta pandemia?

# Desprotección de los farmacéuticos

*La mayoría, seis de cada diez, considera que los farmacéuticos no han recibido las medidas de protección adecuadas por parte de las autoridades sanitarias.*

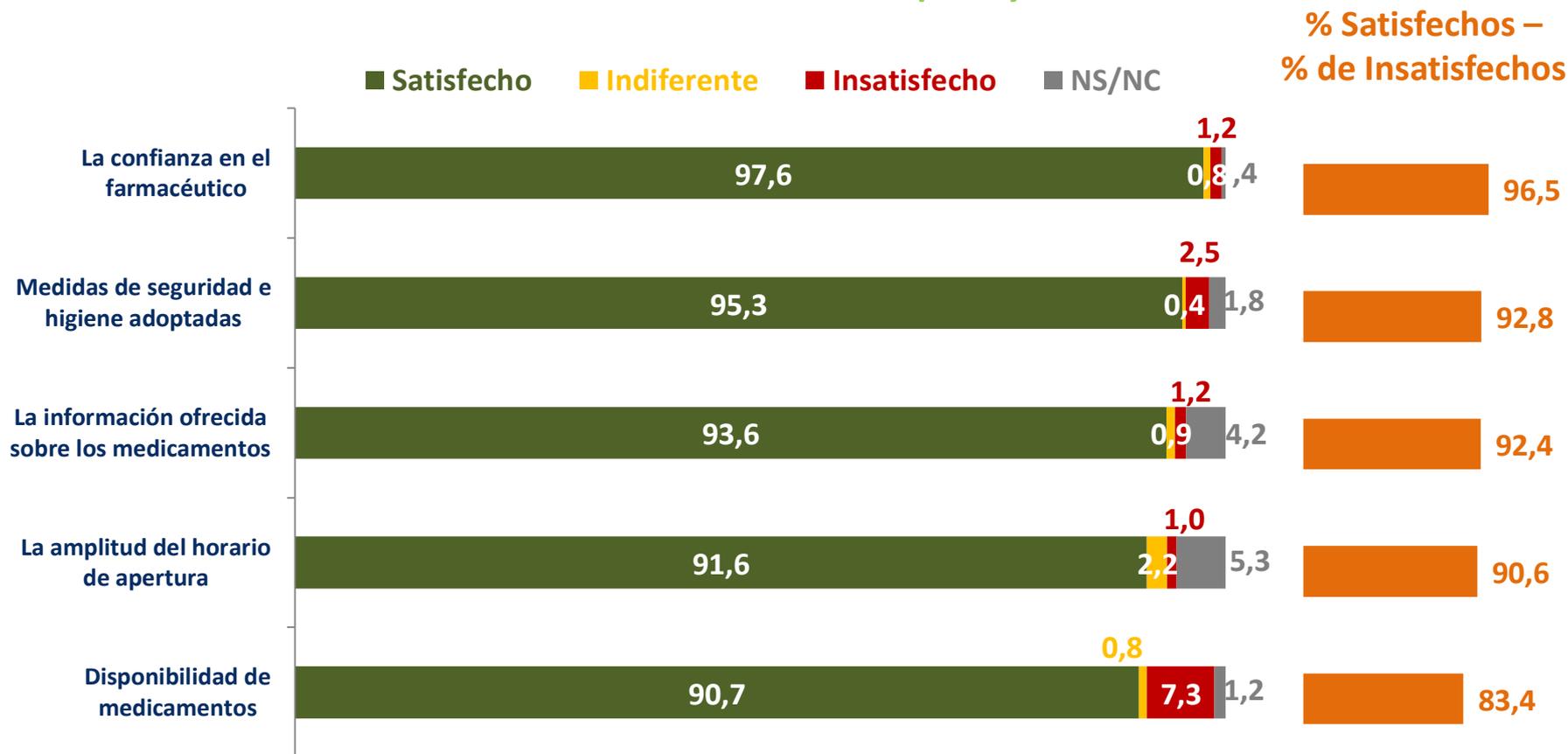
*A pesar de ello, la gran mayoría de los españoles consideran que las farmacias han adoptado sus propias medidas de higiene y seguridad.*



¿Cree usted que los farmacéuticos, como profesionales sanitarios que atienden a la población, han recibido de las autoridades las medidas de protección adecuadas, como gafas, batas desechables o mascarillas para protegerse ellos mismos? % calculado entre quienes valoran- 71,2%

# Satisfacción con la farmacia

*La confianza de la población española hacia los farmacéuticos es prácticamente unánime (98%), junto con la veracidad de la información facilitada y la calidad en la atención recibida (94%).*



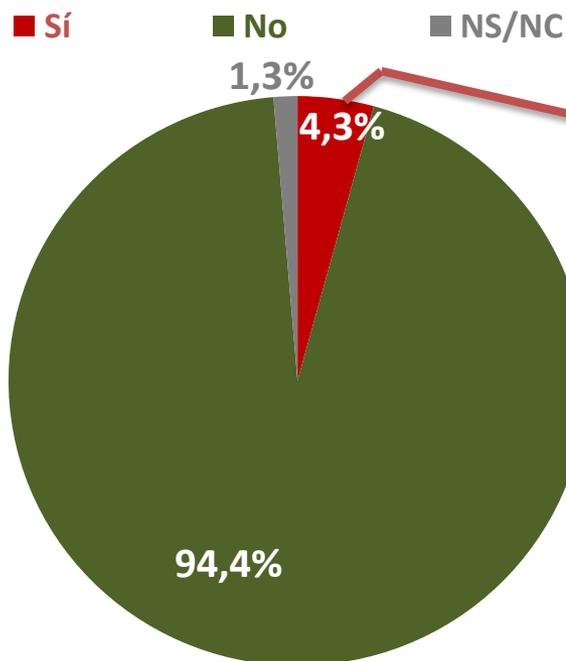
En relación con el servicio que está prestando las farmacias durante el estado de alarma, ¿cómo valora...?

# Disponibilidad de medicamentos

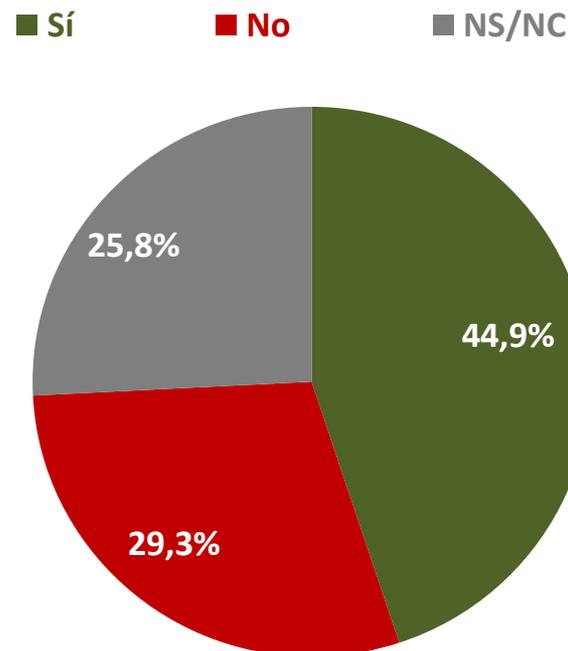
Más del 94% de los españoles afirma no haber tenido ningún problema de abastecimiento en sus farmacias.

Entre la minoría de los afectados, en el 44% de los casos el farmacéutico pudo resolver la incidencia.

## Desabastecimiento de medicamentos con receta



## Resolución de la incidencia



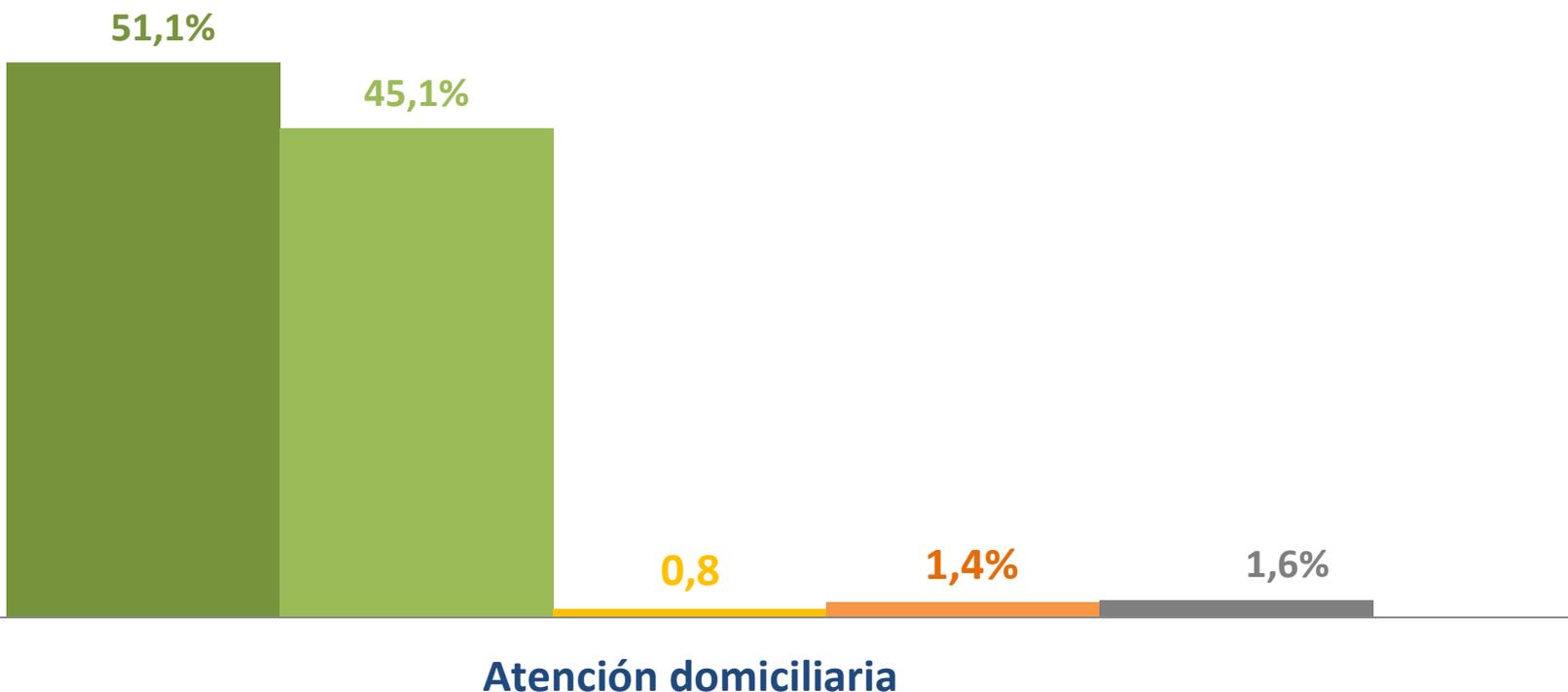
Y, ¿ha tenido Ud. algún problema de disponibilidad de medicamentos recetados por su médico, es decir, recogidos en su receta electrónica o en papel?

En caso afirmativo, ¿pudo el farmacéutico resolver la incidencia?

# Valoración atención farmacéutica domiciliaria

*Respaldo prácticamente unánime -96,2%- de la población a la atención farmacéutica domiciliaria prestada por los farmacéuticos durante el estado de alarma para garantizar el acceso a los medicamentos*

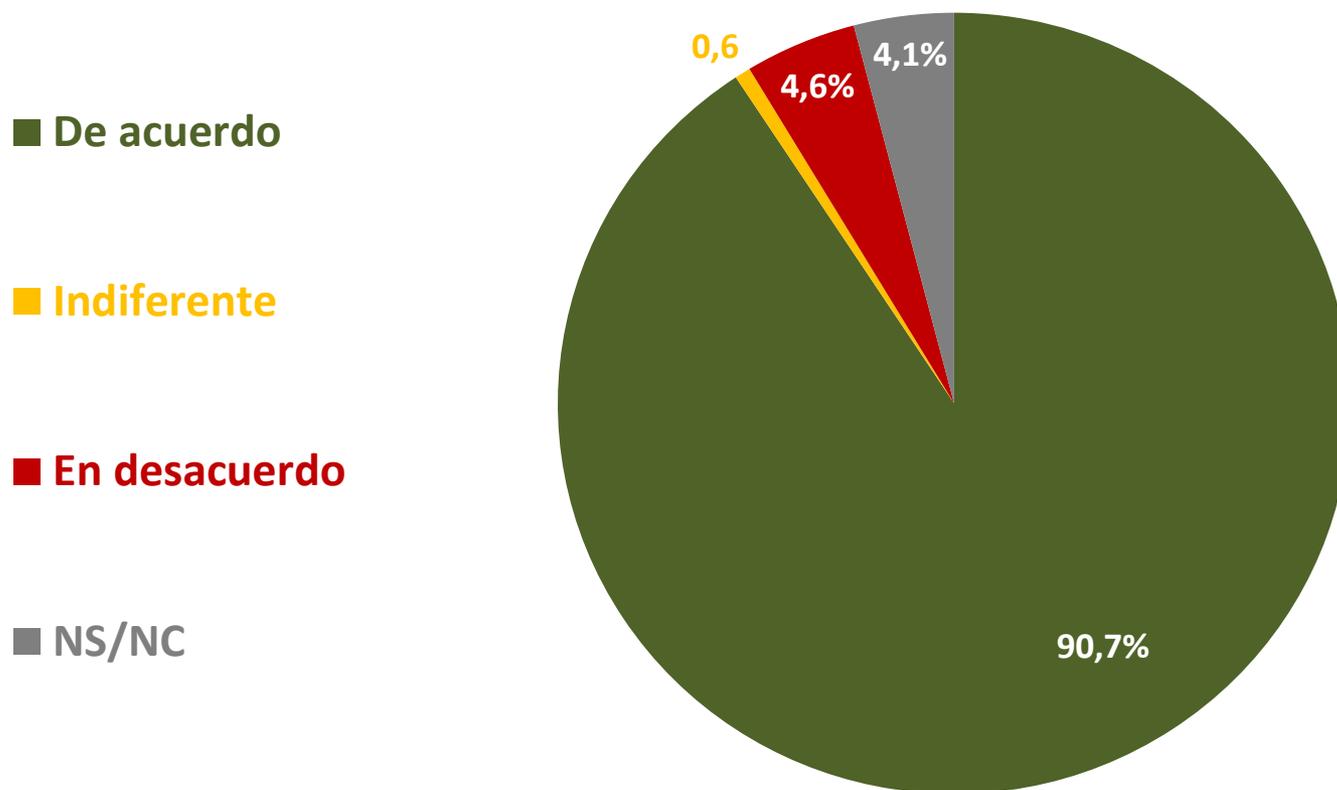
■ Muy bien    ■ Bien    ■ Indiferente    ■ Mal    ■ NS/NC



¿¿Cómo valora que se potencien la atención domiciliaria para atender a la población necesitada de servicios farmacéuticos durante el estado de alarma?

# Dispensación hospitalaria en las farmacias

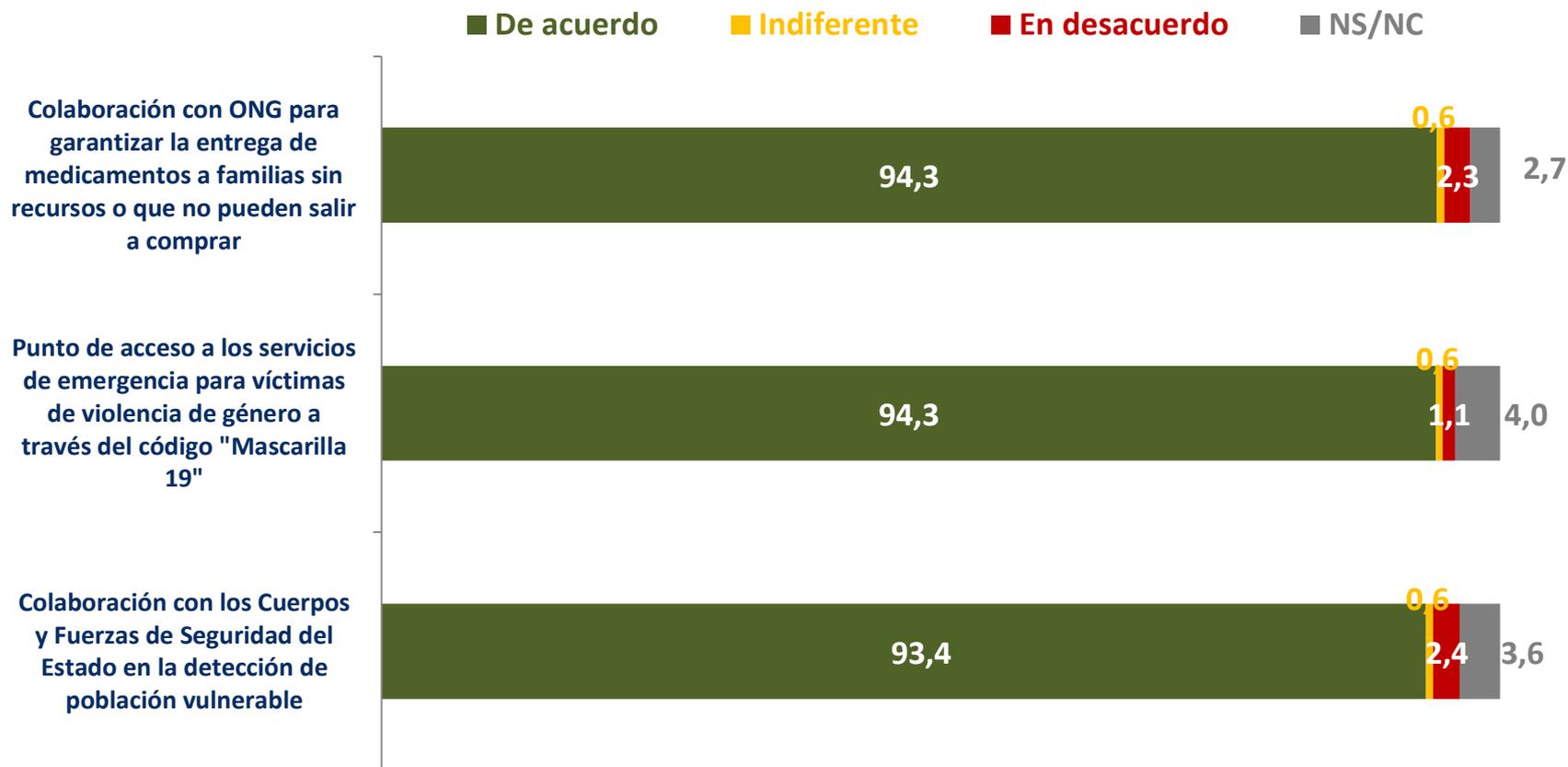
*Apoyo casi unánime de la población para que los medicamentos de diagnóstico hospitalario esté en las farmacias junto al resto de su medicación. 9 de cada 10 españoles afirma estar de acuerdo en poder acceder a medicamentos de dispensación hospitalaria en las farmacias.*



¿Hasta qué punto estaría Ud. de acuerdo en que la farmacia amplíe la prestación de servicios habituales a los siguientes en esta situación de crisis sanitaria, tal y como se está haciendo ya en alguna Comunidad Autónoma?

# Ampliación de servicios

*Apoyo casi unánime a potenciar las medidas propuestas por la Farmacia para colaborar con otros agentes sociales como las ONG y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.*



¿Hasta qué punto estaría Ud. de acuerdo en que la farmacia amplíe la prestación de servicios habituales a los siguientes en esta situación de crisis sanitaria, tal y como se está haciendo ya en alguna Comunidad Autónoma?



Consulting • Research • Communication

**[www.gad3.com](http://www.gad3.com)**

C/ Alcalá 75, 4º izq. 28009-Madrid

T.: +34 91 369 7994

[madrid@gad3.com](mailto:madrid@gad3.com)

 [@GAD3\\_com](https://twitter.com/GAD3_com)

 [GAD3](https://www.facebook.com/GAD3)