

Rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti in relazione ai servizi erogati
da AIFA – Sintesi dei risultati 2018

ROMA, 10 gennaio 2019



Sintesi dei risultati

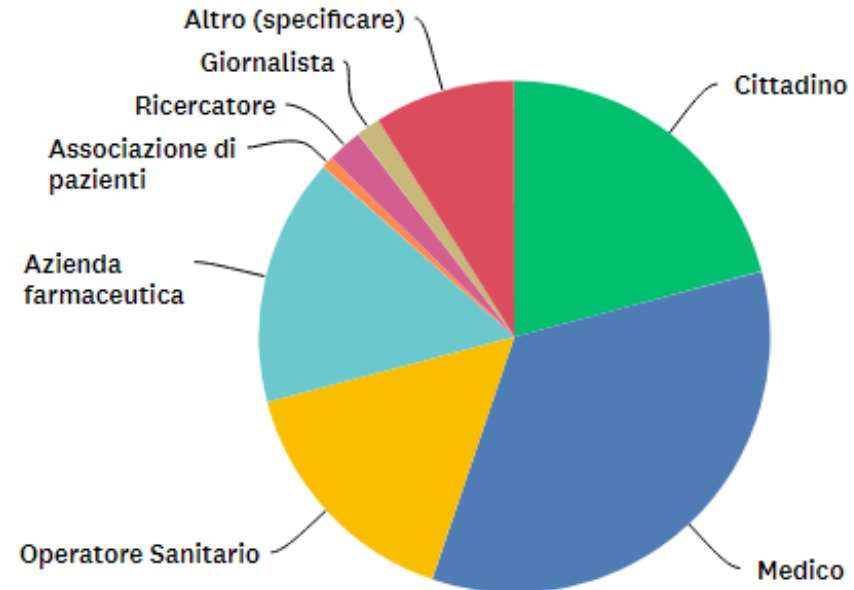
Numero di partecipanti:
134

Periodo della rilevazione:
**da luglio a dicembre
2018**



Tipologia utente

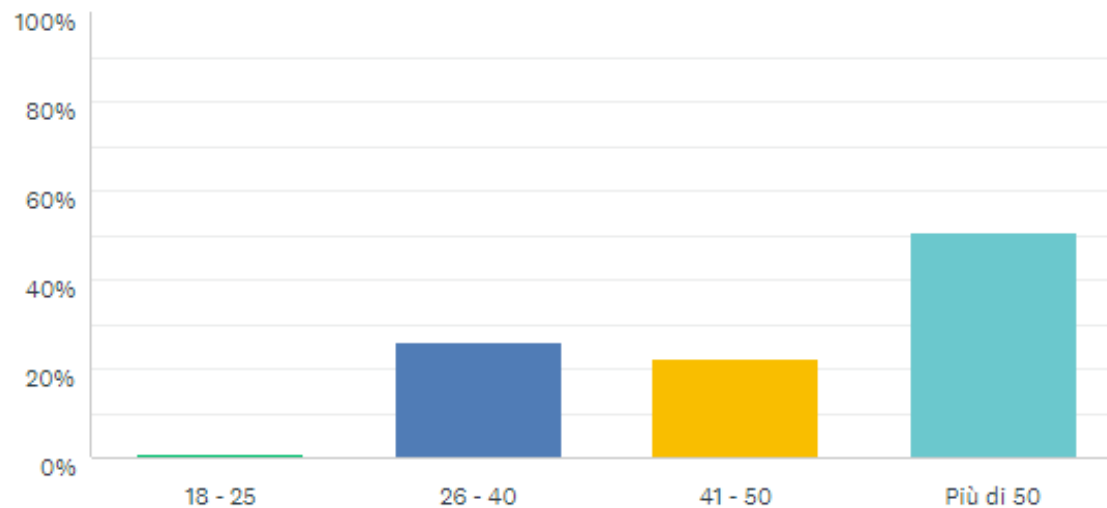
Tipologia utente	Valore percentuale	Valore assoluto
Medico	34,33%	46
Cittadino	20,90%	28
Azienda farmaceutica	15,67%	21
Operatore Sanitario	15,67%	21
Ricercatore	2,24%	3
Giornalista	1,49%	2
Associazione di pazienti	0,75%	1
Altro*	8,96%	12
TOTALE	100%	134



* Farmacisti; Studenti; Centri di Riferimento Oncologico; etc.

Il maggior numero di risposte proviene dai **medici** (34%) e dai **cittadini** (20,90%), seguiti dalle **aziende farmaceutiche** (15%) e dagli **operatori sanitari** (15%).

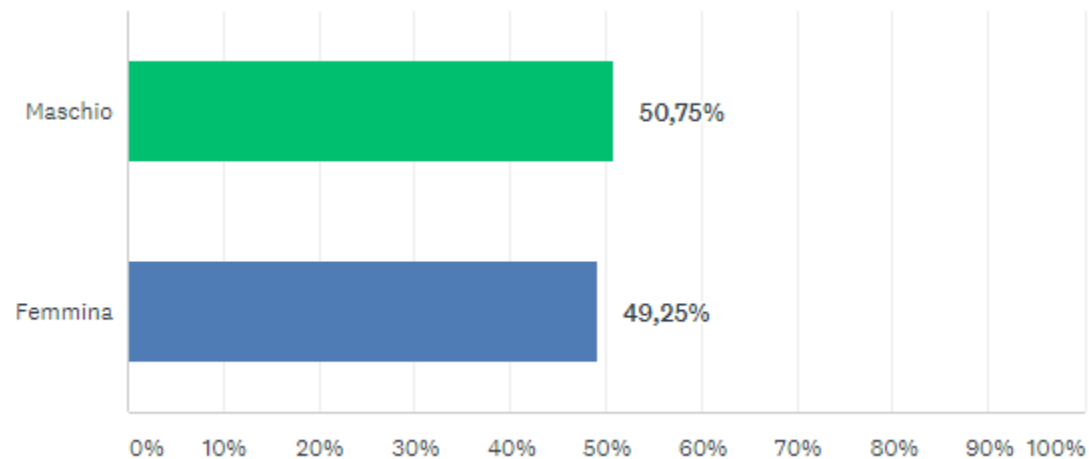
Età



Età	Valore percentuale	Valore assoluto
Più di 50 anni	50,75%	68
26 – 40 anni	26,12%	35
41 – 50 anni	22,39%	30
18-25 anni	0,75%	1
TOTALE	100%	134

Il maggior numero di risposte proviene da **persone con più di 50 anni (50%)**.

Sesso



Sesso	Valore assoluto
Maschio	68
Femmina	66
TOTALE	134

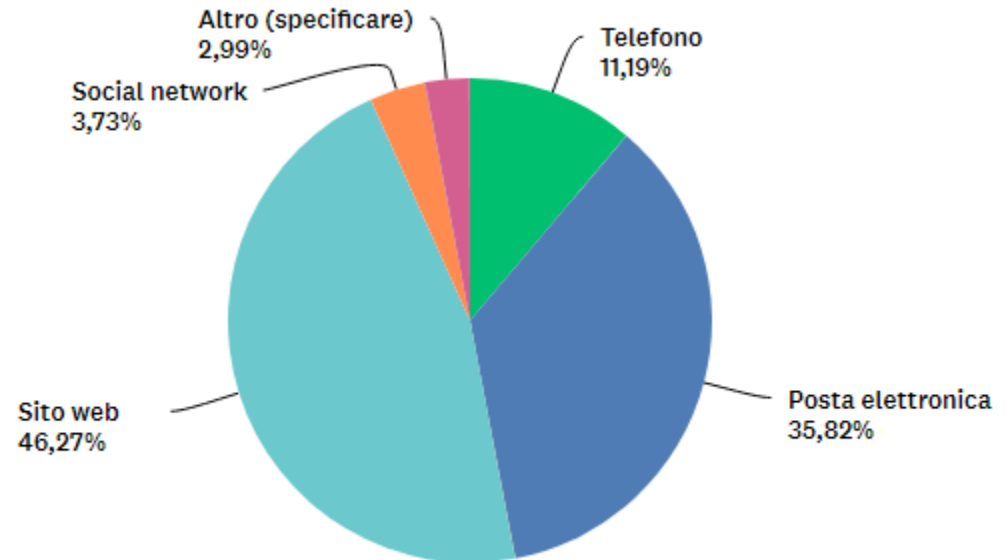


Non si registrano grandi differenze nel numero di risposte in termini di distribuzione per genere.

Quale canale di comunicazione hai utilizzato?

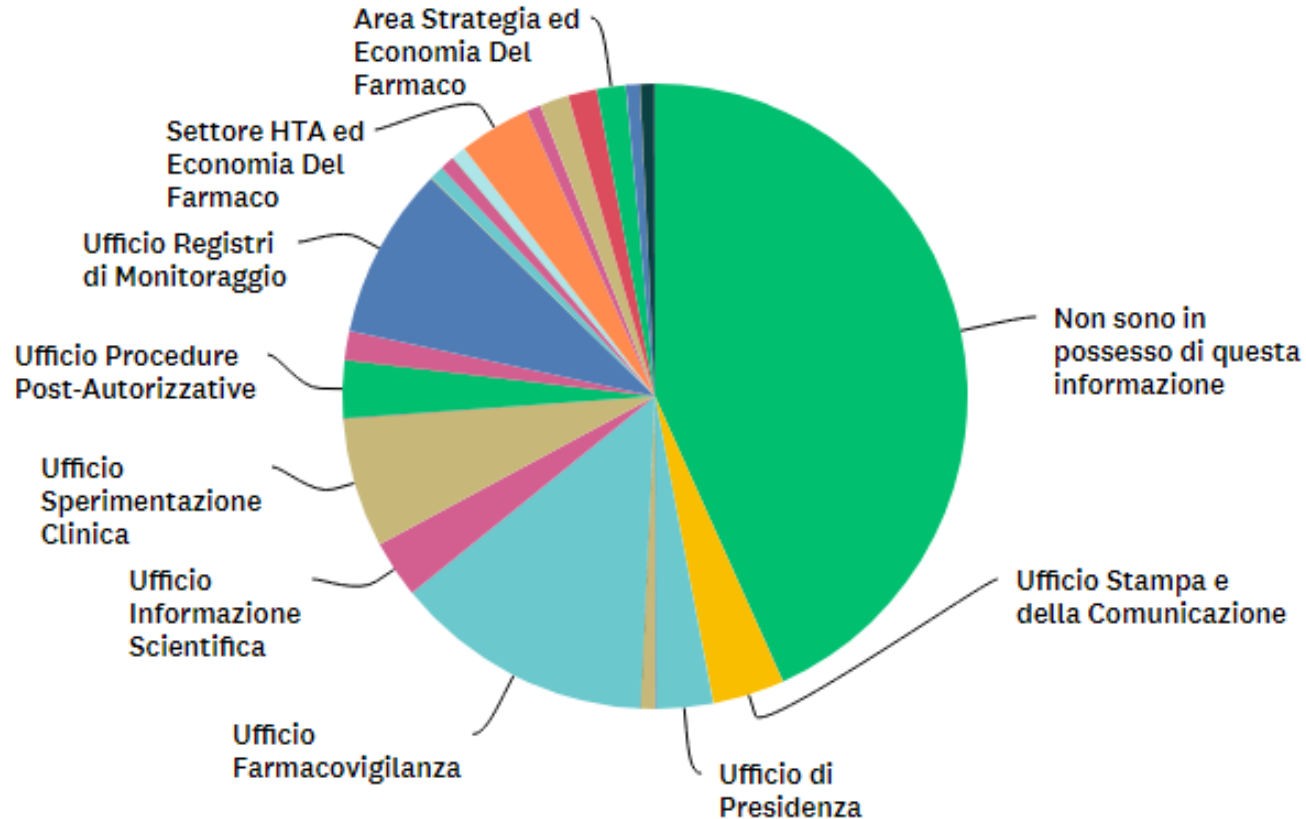
Canale utilizzato	Valore assoluto
Sito web	62
Posta elettronica	48
Telefono	15
Social network	5
Altro*	4
Posta ordinaria	0
TOTALE	134

* OSSC; Pec; Etc.



I canali più utilizzati dai rispondenti sono il **sito web** (46%) e la **posta elettronica** (35%).

Con quale ufficio AIFA hai interagito? (1)



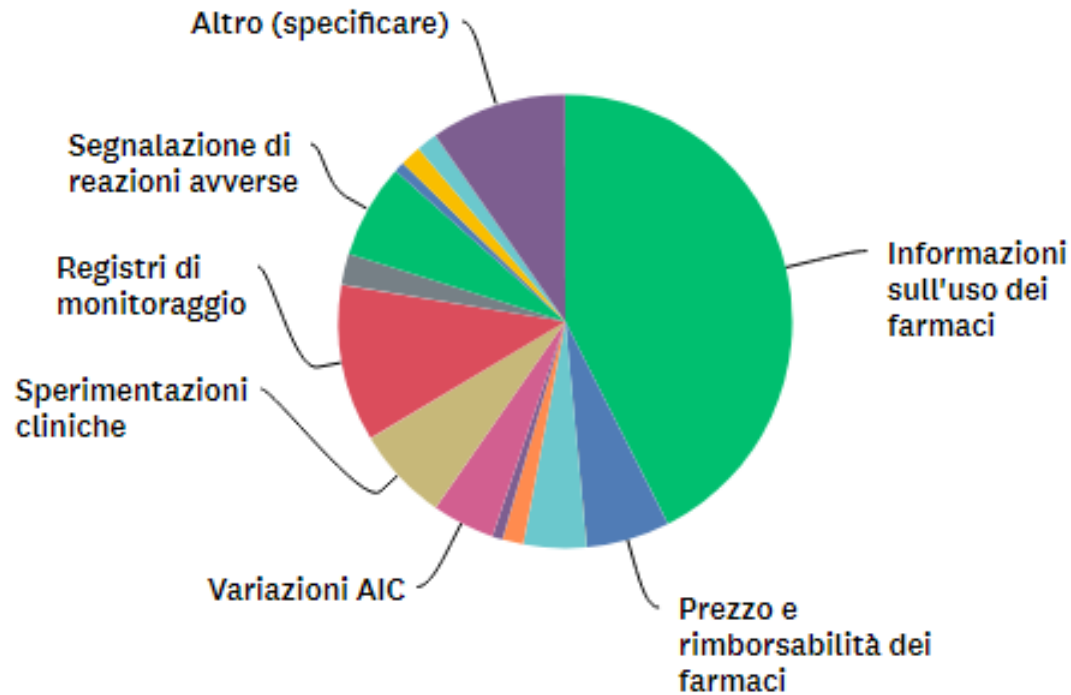
Con quale ufficio AIFA hai interagito? (2)

Ufficio	Valore percentuale	Valore assoluto
Non sono in possesso di questa informazione	43,28%	58
Ufficio Farmacovigilanza	13,43%	18
Ufficio Registri di Monitoraggio	8,96%	12
Ufficio Sperimentazione Clinica	6,72%	9
Ufficio Stampa e Comunicazione	3,73%	5
Settore HTA ed Economia del Farmaco	3,73%	5
Ufficio di Presidenza	2,99%	4
Ufficio Procedure Post-Autorizzative	2,99%	4
Ufficio Informazione Scientifica	2,99%	4
Ufficio Technology & Communication	1,49%	2
Area Strategia ed Economia del Farmaco	1,49%	2
Area Pre-Autorizzazioni	1,49%	2
Area Autorizzazioni Medicinali	1,49%	2

Ufficio	Valore percentuale	Valore assoluto
Ufficio Innovazione e Scientific Advice EMA	0,75%	1
Ufficio Affari Amministrativi Generali	0,75%	1
Ufficio Ispezioni e autorizzazioni GMP Materie Prime	0,75%	1
Settore Information Communication Technology	0,75%	1
Area Vigilanza Post-Marketing	0,75%	1
Area Ispezioni e Certificazioni	0,75%	1
Area Amministrativa	0,75%	1
TOTALE	100%	134

Tra coloro che indicano l'ufficio con cui hanno interagito (56% dei rispondenti) prevalgono: **Farmacovigilanza** (13%), **Registri di Monitoraggio** (8%) e **Sperimentazione Clinica** (6%).

Per quale ambito di interesse hai interagito con AIFA? (1)



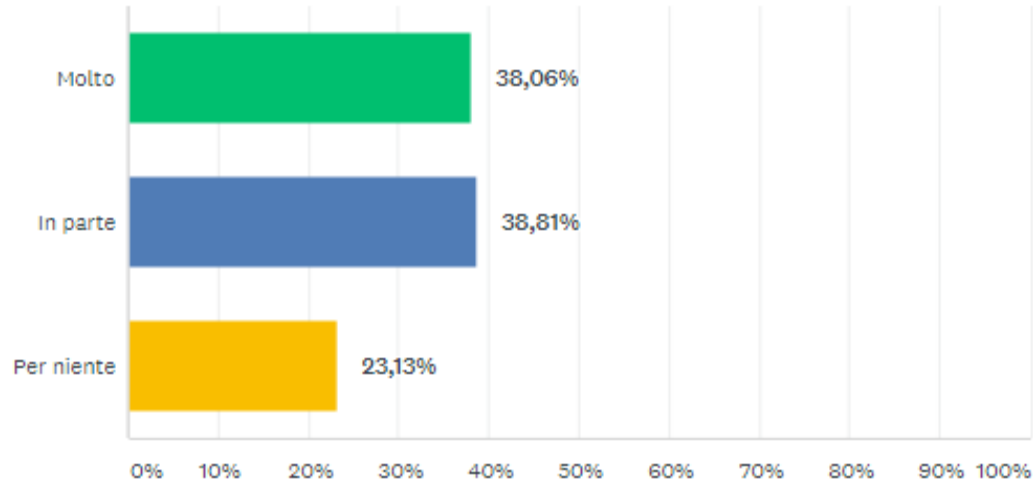
Per quale ambito di interesse hai interagito con AIFA? (2)

Argomento	Valore percentuale	Valore assoluto
Informazioni sull'uso dei farmaci	42,54%	57
Registri di monitoraggio	11,19%	15
Sperimentazioni cliniche	6,72%	9
Segnalazione di reazioni avverse	6,72%	9
Prezzo e rimborsabilità dei farmaci	5,97%	8
Carenze di medicinali	4,48%	6
Variazioni AIC	4,48%	6
Piani terapeutici	2,24%	3
Autorizzazione per convegni e congressi	1,49%	2
Bandi di concorso	1,49%	2
Richieste di interviste	1,49%	2
Autorizzazione Immissioni in Commercio (AIC)	0,75%	1
Pubblicità dei medicinali destinata agli operatori sanitari	0,75%	1
Altro*	9,70%	13
Totale	100%	134

Gli ambiti di interazione più frequenti sono rappresentati dalle **informazioni sull'uso dei farmaci** (42%) e dai **Registri di monitoraggio** (11%), seguiti dalle **sperimentazioni cliniche** (6%) e dalla **segnalazione di reazioni avverse** (6%).

* Pillole dal Mondo; Ritiro farmaci; Tirocini; Dispositivi medici; Autorizzazione materiale educativa; Sito web e app mobile; Delucidazioni su spesa farmaceutica; Piani terapeutici; Etc.

In generale, quanto sei soddisfatto del servizio ricevuto?

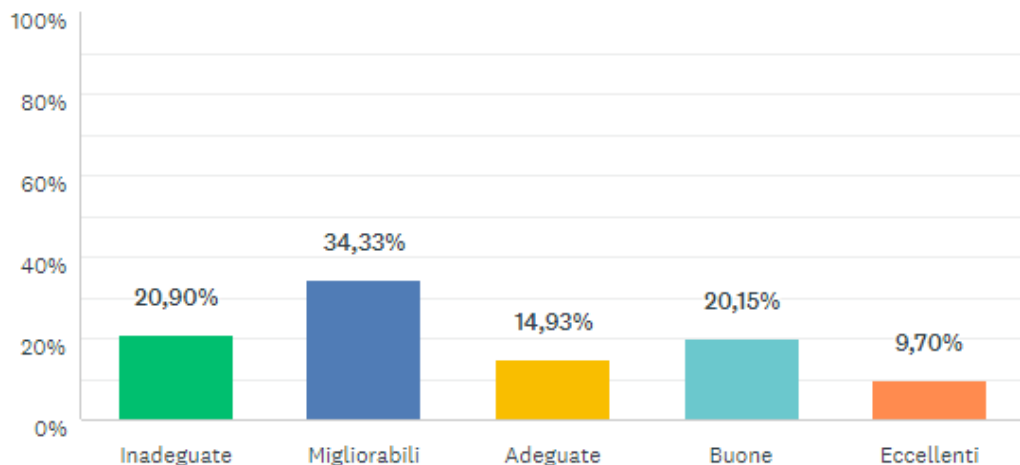


Grado di soddisfazione	Valore assoluto
In parte	52
Molto	51
Per niente	31
TOTALE	134



Il **76%** dei rispondenti è soddisfatto (*in parte o molto*).

Come valuti la facilità di contatto con l'ufficio e la velocità di accesso alle informazioni?



Facilità contatto e velocità di accesso alle informazioni	Valore assoluto
Migliorabili	46
Inadeguate	28
Buone	27
Adeguate	20
Eccellenti	13
TOTALE	134

Il **44%** degli utenti valuta positivamente (*buone, adeguate, eccellenti*) la facilità di contatto e la velocità di accesso alle informazioni. Per il **34%** degli utenti esse sono **migliorabili**, mentre il **20%** le giudica **inadeguate**.



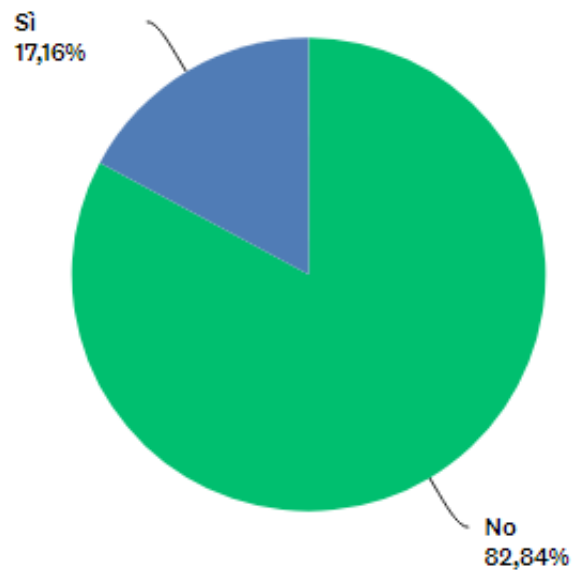
Esprimi un giudizio da 1 (*per nulla soddisfatto*) a 5 (*completamente soddisfatto*)

Aspetto da valutare	Media ponderata delle valutazioni
Competenza e professionalità del personale con cui sei venuto in contatto	3,30
Disponibilità e collaborazione del personale con cui sei venuto in contatto	3,19
Chiarezza delle informazioni ricevute	3,16
Accuratezza delle informazioni ricevute	3,15
Capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche e/o reclami	2,94
Tempistica di rilascio delle informazioni o degli atti	2,87

La soddisfazione degli utenti si attesta a un **livello medio** (tra 2.87 e 3.30 in una scala da 1 a 5).

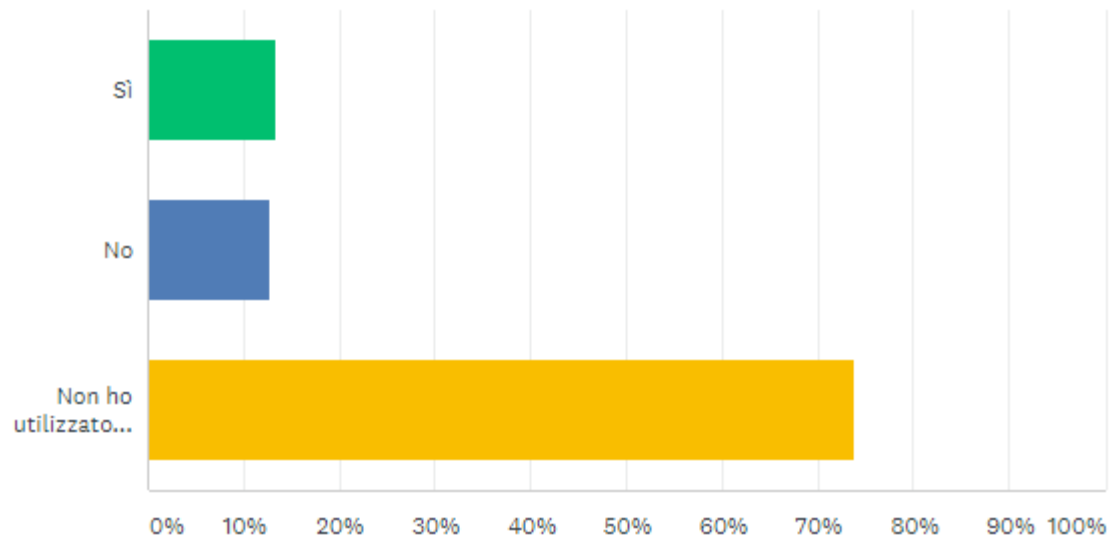


È stato necessario utilizzare modulistica?



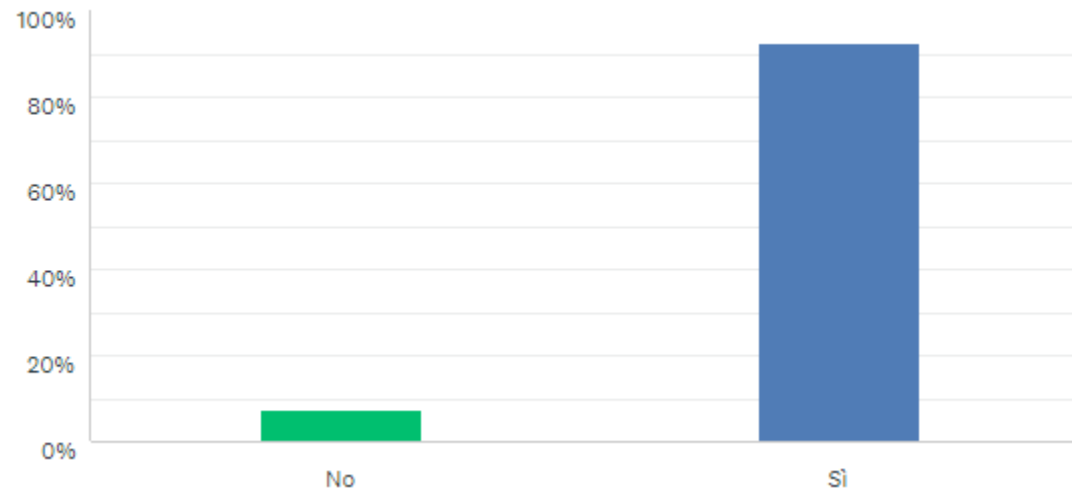
Risposta	Valore assoluto
No	111
Sì	23
TOTALE	134

Se sì, trovi che sia chiara e semplice da compilare?



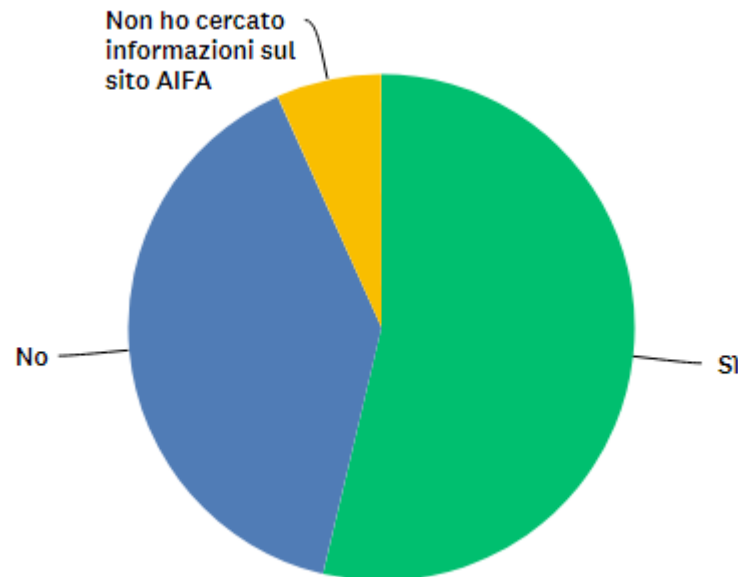
Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Non ho utilizzato nessun modulo	73,88%	99
Sì	13,43%	18
No	12,69%	17
TOTALE		134

Hai cercato informazioni sul sito AIFA?



Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Sì	92,54%	124
No	7,46%	10
TOTALE	100%	134

Se sì, ritieni che il sito AIFA sia semplice da consultare?



Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Sì	53,73%	72
No	39,55%	53
Non ho cercato informazioni sul sito AIFA	6,72%	9
TOTALE	100%	134

Il sito è di semplice consultazione per il **53%** degli utenti.

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi erogati da AIFA? *(sintesi)*

- Rispondere tempestivamente alle mail in modo sintetico e semplice;
- Facilitare l'interazione con gli uffici e indicarne i numeri diretti;
- Velocizzare gli iter di rimborsabilità dei farmaci;
- Migliorare le indicazioni su cosa fare in caso di ritiri e carenze di farmaci;
- Incrementare le informazioni mirate ai medici di medicina generale;
- Accrescere il numero di consultazioni destinate ai medici;
- Ridurre i tempi di risposta alle richieste di interviste;
- Ripristinare i percorsi formativi a distanza per operatori sanitari e cittadini;
- Garantire maggiore trasparenza.

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi erogati da AIFA?

✓ **Registri di Monitoraggio**

- Superare i registri cartacei di monitoraggio;
- Migliorare la facilità e la velocità di compilazione delle schede;
- Permettere l'estrazione dei dati per le singole strutture ospedaliere;
- Rendere più snella la registrazione, il caricamento e l'invio dei dati.

✓ **Sperimentazione clinica**

- Migliorare le possibilità di interazione con gli *assessors* delle sperimentazioni cliniche, oltre che la tempestività e la chiarezza delle risposte;
- Semplificare e incrementare la funzionalità della piattaforma sperimentazioni cliniche (OsSC);
- Garantire maggiore disponibilità, soprattutto telefonica, e ridurre i tempi di attesa.

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi erogati da AIFA?

✓ **Sito**

- Ottimizzare il motore di ricerca;
- Promuovere la visibilità del sito per raggiungere un maggior numero di persone;
- Fornire un'app per iOS;
- Evidenziare i servizi disponibili per i medici;
- Pubblicare l'elenco dei Farmaci in Distribuzione per Conto (DPC) in ogni regione;
- Fornire un servizio online di assistenza agli utenti;
- Creare sezioni per la consultazione delle informazioni su normativa, note, valutazioni e esiti di CTS e CPR;
- Dare maggiore visibilità alle informazioni su farmaci e allattamento materno;
- Fornire agli operatori sanitari un'area riservata sul sito, con accesso protetto;
- Dare maggiore risalto alla farmacovigilanza, ricordando l'importanza delle segnalazioni di sospette reazioni avverse anche da parte dei cittadini;
- Prevedere sezioni del sito dedicate alle diverse patologie con informazioni sui farmaci più appropriati;
- Includere nella Banca Dati Farmaci dell'AIFA le informazioni su prezzo, reazioni avverse, note, etc.

CONTATTI

E-mail: partecipazioneutenti@aifa.gov.it.

www.agenziafarmaco.gov.it

