



UNIVERZITET U BEOGRADU  
FARMACEUTSKI FAKULTET



CENTAR ZA RAZVOJ FARMACEUTSKE  
I BIOHEMIJSKE PRAKSE

**ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА И  
ПРИВАТНОЈ ПРАКСИ – АПОТЕКАМА, РЕПУБЛИКЕ  
СРБИЈЕ 2016. ГОДИНЕ**

**2017.**

**Извештај припремили:**

Проф.др Љиљана Тасић

Дипл.фарм.спец. Јована Бркић

## УВОД

Задовољство пацијената представља важан хуманистички исход здравствених услуга/активности свих актера (Hasan et al., 2013). Задовољство пацијената представља евалуацију перформанси и као такво може послужити у сврху унапређења квалитета пружене здравствене заштите, за идентификовање потенцијалних елемената у оквиру фармацеутске здравствене заштите а који се могу унапредити, за процену нових фармацеутских услуга, као и за поређење апотека. Научни докази показују да промене идентификованих проблематичних области и последично повећање задовољства пацијената може бити, веома корисно и за пословне резултате апотеке, зато што задовољни пацијенти исказују лојалност према одређеној апотеци и промовишу је другим потенцијалним корисницима (Horvat & Kos, 2010). Задовољство пацијената није само индикатор квалитета пружене услуге, већ и предиктор понашања у вези са здрављем пацијената (Traverso & MacKeigan, 2005).

## МЕТОД

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама – апотекама (у даљем тексту апотека) примарне здравствене заштите спроведено је у току једног радног дана – 30. новембра 2016. године у апотекама у државном власништву, апотекама које се налазе у саставу домова здравља (у даљем тексту апотеке у саставу домова здравља) и у апотекама у приватном власништву. Одабир апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у оквиру установе у којима ће се спровести испитивање извршен је методом случајног узорка, а тако да број апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова у којима се врши испитивање представља 15% од укупног броја у саставу установе. Анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника у одабраним апотекама/огранцима/јединицама за издавање готових лекова. Као алат у истраживању коришћен је упитник који је био јединствен за све апотеке. Особама одговорним на нивоу установе је пре почетка истраживања достављено стручно-методолошко упутство „Методологија испитивања задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци 2016. године“ у коме је детаљно објашњен начин спровођења истраживања и унос података у Excel табеле. Податке су апотеке након обављеног истраживања доставиле Центру за развој фармацеутске и биохемијске праксе – Универзитет у Београду – Фармацеутски факултет где је вршена контрола и унос у централну електронску базу података. Обрада

података је обављена у SPSS 22 софтверу. Примењене су методе дескриптивне статистике.

## РЕЗУЛТАТИ

Резултате истраживања је доставило 295 апотека (31 у државном власништву, 31 у саставу домова здравља и 233 у приватном власништву). Из наведених здравствених установа у испитивању је учествовало 443 апотека/огранака/јединица за издавање готових лекова. У односу на претходну годину смањено се број апотека (за 23; 7,23%) који је доставио резултате истраживања. Процентуално највеће смањење броја достављених података је код апотека у државном власништву за 6 (16,2%) затим следе апотеке у саставу домова здравља за 3 (8,8%) и у приватном власништву за 14 (5,7%). Апотеке које су доставиле податке о спроведеном истраживању су следеће:

**Апотеке у државном власништву:** Суботица, Зрењанин, Сента, Вршац, Панчево, Сомбор, Врбас, Нови Сад, Сремска Митровица, Лозница, Шабац, Ваљево, Велика Плана, Смедерево, Смедеревска Паланка, Пожаревац, Крагујевац, Јагодина, Параћин, Зајечар, Ужице, Горњи Милановац, Чачак, Нови Пазар, Крушевац, Прокупље, Пирот, Лесковац, Косовска Митровица, Гњилане, Београд

**Апотеке у саставу домова здравља:** Житиште, Српска Црња, Нови Бечеј, Сечањ, Кањижа, Нови Кнежевац, Чока, Алибунар, Бела Црква, Ковин, Опово, Бач, Бачка Паланка, Бачки Петровац, Бечеј, Жабаљ, Србобран, Темерин, Тител, Инђија, Ириг, Пећинци, Рума, Стара Пазова, Рековац, Свилајнац, Ћуприја, Тутин, Дољевац, Бела Паланка, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова

**Апотеке у приватном власништву:** *Суботица*<sup>1</sup> – А.М. Pharm, Гален плус, Domus Pharma, Здравље-Бачка Топола, Здравље-Суботица, Пилула Плус, Pharmavit, Фармамед, Хигија-СУ; *Зрењанин* – Алба, Јовчић фарм, Sempervivum, Танин, Cosmopharm; *Кикинда* – Ki-Pharm, Лекофарм, Неофарм, Стеса-Лек; *Панчево* – Алтеа, Здравље, Зингибер, Лек, Мелем, Миралек, Пандора; *Сомбор* – Златни лав, Ирис; *Нови Сад* – Belladonna, Бојана Лек, Вива, Викторија, Јанковић, Јања, Либра, М&P Duga, Медивал-Д, Медика нова, Новолек, Проф-Фарм, Феникс-Апотека, Флос, Код сунчаног сата, Цер; *Сремска Митровица* – Escular, Iva Pharma, Лек, Невен, Thea; *Шабац* – Belladonna-Богатић, Гајић, Здравље, Иридис, Лекофарма, Медекс, Мелем, Мелиса, Neopharma, Невена, Тилиа; *Ваљево* – Атлић, Biopharm, Вегафарма, Новофарм; *Смедерево* – Здравље Плус, Мелем, Нена, Паланка Лек, Плана Л, Свети Сава, Filly Farm; *Пожаревац* – Алтеа, Геофарм-Свети Сава, Здравље, Селић, Тилиа, Ћирковић, Фармакон Шеки-Тилиа; *Крагујевац* – Здравље, Златни бор прим, Oto Medicalpharm, Pharma Plus, Tea, Tea Pharm, Фармалек, Хигија; *Јагодина* – Алоја, Avis Pharm, Veba

---

<sup>1</sup> Град представља седиште управног округа у коме се налази седиште апотеке

Pharm, Вељковић, Вива, Виола, Јупитер плус, МС-фарм, Pinus, Сунце-плус, Florapharm, Фармакон плус; **Бор** – Belladonna, Вељковић, Живковић, Зора, Обекс, Сана; **Зајечар** – Адонис, Medic pharm; **Ужице** – Belladonna, Вида, Деметра, Лек плус, Тања лек, Тилиа М, Трг; **Чачак** – Видаковић, Гален, Грал, Ива, Крсмановић, Медика, Нугија, Чантрак; **Краљево** – Беофарм, Биолек, Ђуровић, Јасфарм, Радосављевић, Симко Фарм, Тамарис, Тилиа, Нугија; **Крушевац** – Анђела, Бобан Т; **Ниш** – Биолек, Вива, Вита Фарм, Дона фарм, Јовчић фармација, Mega Pharmacy, Melissa, Мирус, Nevenpharm, Пет-Сар Фарм, Фармакоп; **Пирот** – Антић, Belladonna medik, Снежана; **Лесковац** – Вива, Вива два, Eterna pharm Guberevac, Кукарева аптека, Zdravlјepharm, Јасмин-Фарм, Рајковић, Џунић; **Брање** – Анафарм, Додић, Ико, Лек, Nova Pharm, Pharma Medika, Сања Фарм, Свети Никола; **Прокупље** – Булевар, Ђорђевић, Лек, Липа; **Београд** – Агапе, Alba Graesa Pharm, Албатрос, Алмил Фарм, Бајфарм, Бела рада, Бену, Беолек, Бојана, Боквица, Ванафарм, Вива, Вива Б Плус, Вита, Вита Лонга Фарм, Vuk Pharm, Galen Pharm, Галена, Галена лаб, Диоика, ДХФ, Emily Pharm, Еугенија, Euromedic, Звончица лек, Иван, Ирис СМ, Ирис-М.С, Један, Јонех Pharm, ЈС, Козмофарм, Кумодраж II, Лаванда, Лек, Лена Фарм, Лептир, Lilly drogerie, Лора, Магистра Живановић, Мајана, Марех, Маринковић, Медика II, Милетић плус, Milla Pharm, Mobipharm, Молика, Монтива, Нада, Невен, Niborpharm, Ника лек, Никола Пашић, Nina Pharm, Нобел, Omni Pharm, Орлеан Плус, Пет Плус, Puls Pharm, Раденковић, Sing Pharm, Срећковић, Тајм Фарм, Family Pharm, Фармаком, Фарманеа.

Од запослених у апотекама којима је подељен упитник, 15964 га је попунило, а одзив испитаника износи 34,8% (табела 1). Број корисника који је учествовао у истраживању се смањио односу 2015. годину за чак 5242, али се насупрот томе одзив испитаника повећао за 1,3%. Највећи број упитника су попунили корисници апотека у приватном власништву (10210 а са друге стране одзив испитаника био најнижи у овим апотекама 28,3%) (табела 1).

**Табела 1.** Одзив корисника апотека, Србија, 2016.

	Број попуњених упитника	Број пацијената који је одбио да учествује у анкети	Број пацијената на дан истраживања	Одзив корисника апотека (%)
Државном власништву	4345	2390	6735	64,5
У саставу домова здравља	1409	1590	2999	47,0
Приватном власништву	10210	26018	36124	28,3
<b>Укупно</b>	<b>15964</b>	<b>29998</b>	<b>45858</b>	<b>34,8</b>

Укупно 57,5% особа женског пола је попунило упитник. Просечна старост испитаника износила је  $48,82 \pm 15,95$  година. Мало више од половине корисника апотеке је са средњим образовањем (53,1%). Готово половина испитаника (45,7%) је проценила свој материјални положај као осредњи. У табелама 2, 3, 4 и 5 су приказане социо-демографске карактеристике испитаника.

**Табела 2.** Дистрибуција одговора корисника апотека према полу, у процентима, Србија, 2016.

	Пол	
	Мушки	Женски
Државном власништву	42,0	58,0
У саставу домова здравља	42,2	57,8
Приватном власништву	42,8	57,2

**Табела 3.** Дистрибуција одговора корисника апотека према старости, Србија, 2016.

	Просечне године старости
Државном власништву	$50,89 \pm 15,78$
У саставу домова здравља	$48,67 \pm 15,44$
Приватном власништву	$47,99 \pm 16,02$

**Табела 4.** Дистрибуција одговора корисника апотека према школској спреми, у процентима, Србија, 2016.

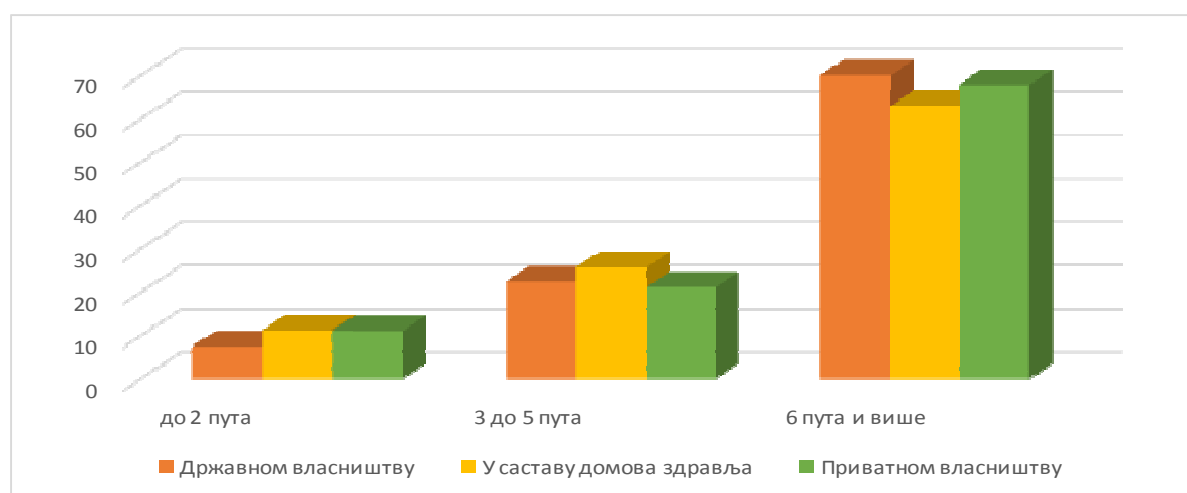
	Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа
Државном власништву	3,1	14,4	53,1	29,4
У саставу домова здравља	3,3	15,1	54,3	27,2
Приватном власништву	1,4	10,2	52,9	35,4

**Табела 5.** Дистрибуција одговора корисника апотека према самопроцени материјалног стања, у процентима, Србија, 2016.

	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар
Државном власништву	5,7	15,7	45,0	27,1	6,5
У саставу домова здравља	4,5	14,2	47,3	28,1	5,8
Приватном власништву	3,5	13,7	45,7	30,2	6,9

Мало више од две трећине корисника је посетило апотеку 6 и више пута у протеклих дванаест месеци (68,0%), што је за 2,4% мање у односу на претходну годину. Дистрибуција одговора корисника према броју посета апотеке протеклих дванаест месеци је приказана у графikonу 1.

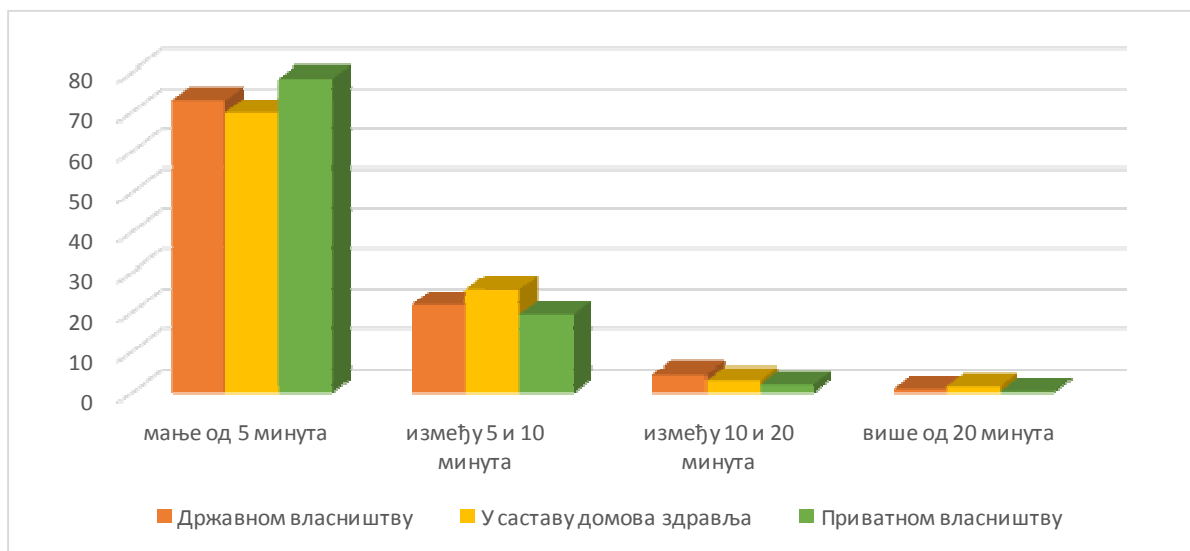
**Графикон 1.** Дистрибуција одговора корисника апотека према броју посета апотеке у последњих 12 месеци, у процентима, Србија, 2016



Већина корисника када посети апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт не чека у реду дуже од 5 минута (76,1%). Процент корисника апотеке који чека мање од 5 минута у реду се константно повећава од 2013. године (у 2013. години је износио 68,2%, у 2014. години 70,7%, у 2015. години 71,7% и у 2016. години 76,1%).

Корисници апотека у саставу домова здравља су исказали да најдуже чекају у реду, 1,5% њих чека дуже од 20 минута (графикон 2).

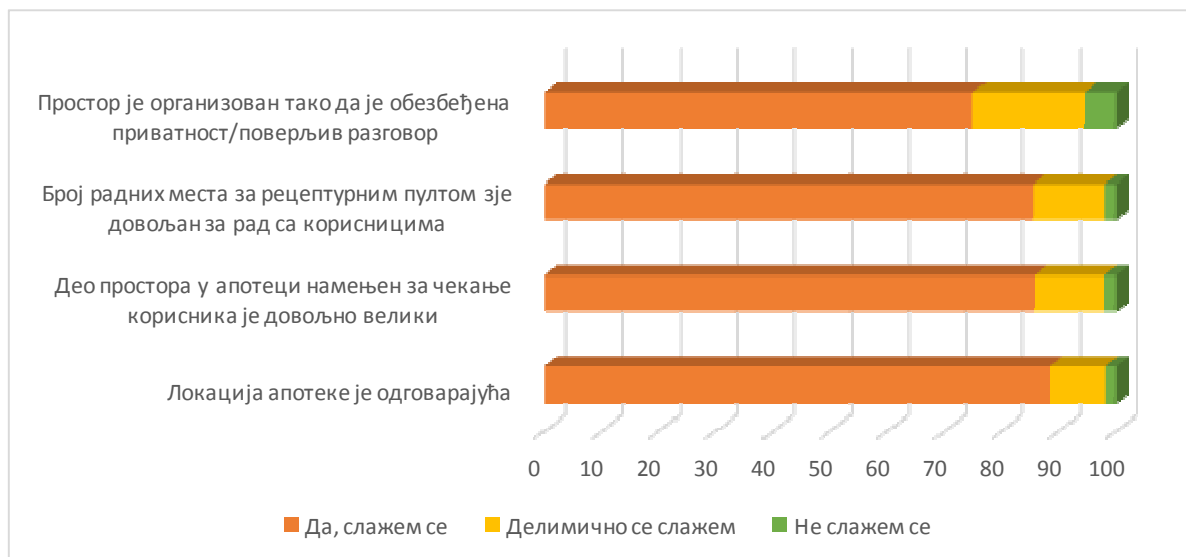
**Графикон 2.** Дистрибуција одговора корисника апотека према дужини чекања у реду при преузимању лекова прописаних на рецепт, у процентима, Србија, 2016.



Више од две трећине корисника (75,0%) се слаже са тврдњом да је простор у апотеци организован тако да је обезбеђена приватност пацијената. Од укупног броја корисника 85,7% сматра да је део у апотеци намењен за чекање пацијената одговарајуће величине, а 85,4% да у апотеци има довољан број радних места за рецептуром за рад са пацијентима. Локација апотеке не одговара малом броју корисника (1,8%) (графикон 3). У односу на претходну годину испитаници су исказали мало већи степен задовољства изузев за тврдњу да им локација апотеке одговара (0,1% више испитаника у односу на 2015. годину се није слагало са тврдњом да им локација апотеке одговара).

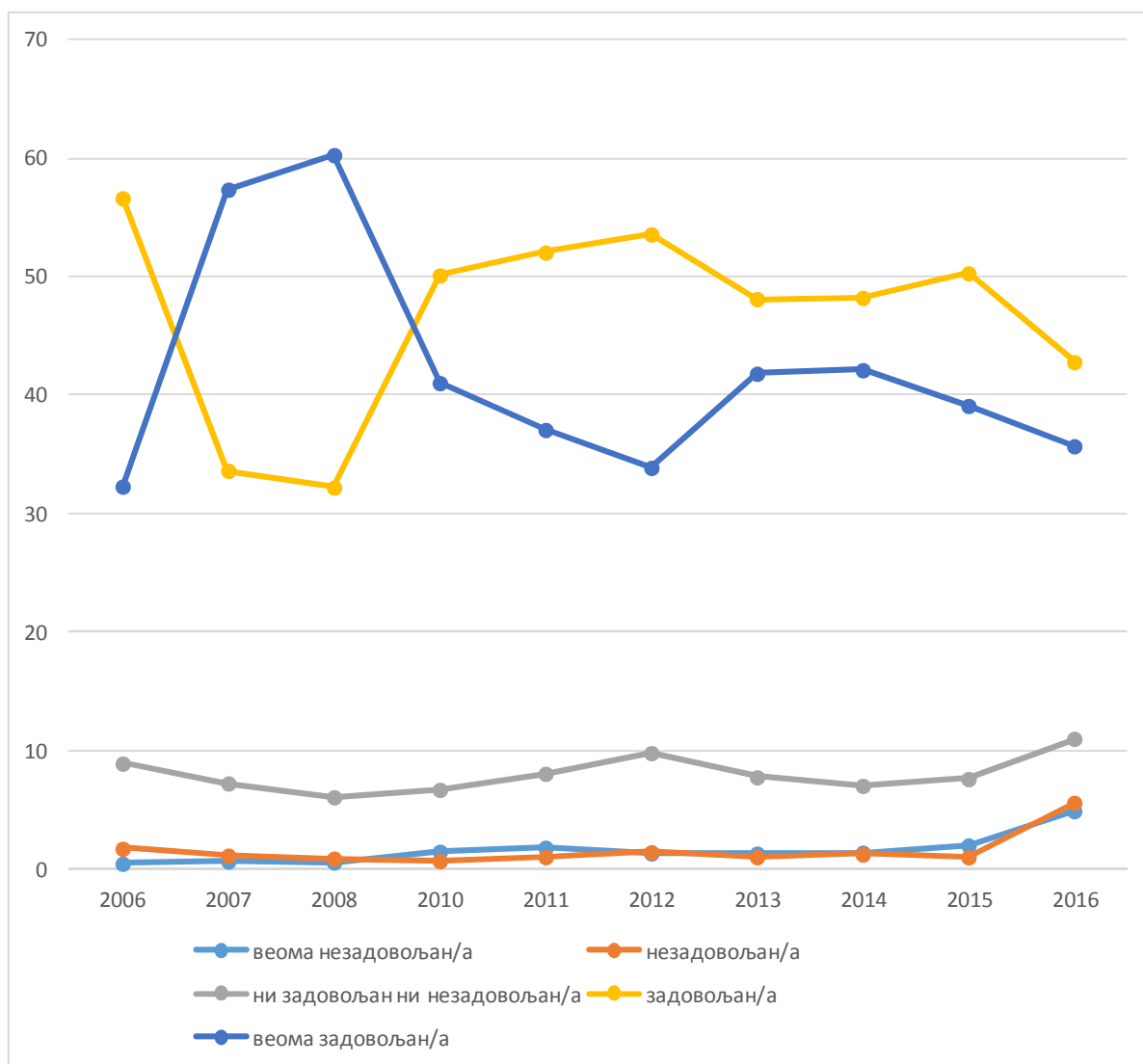


**Графикон 3.** Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним карактеристикама апотеке, у процентима, Србија, 2016.



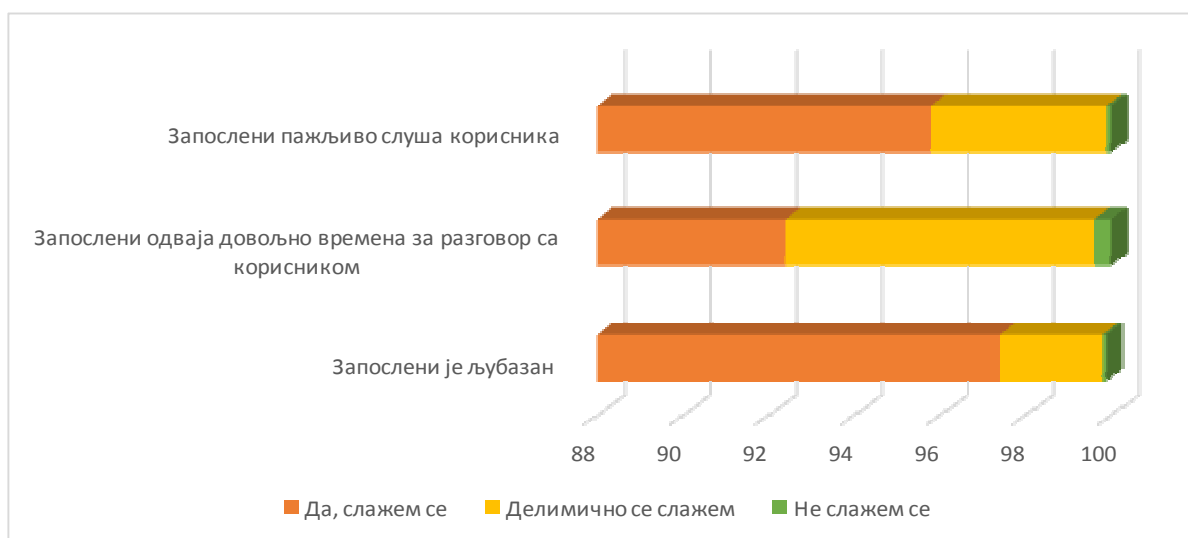
Средња оцена задовољства корисника по питању снабдевености апотеке износи 4,29 и благо се смањила у односу на прошлу годину (за 0,07). Као и претходне две године, најзадовољнији су били корисници апотека у приватном власништву (просечна оцена 4,49), а најнезадовољнији корисници апотека у саставу домова здравља (3,73). Удео корисника апотека у саставу домова здравља који су били незадовољни и веома незадовољни снабдевношћу апотеке је порастао у односу на прошлу годину (за 8,8%), као и у апотекама у приватном власништву за 0,5%. У графикону 4 је приказана дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снабдевености апотека у периоду од 2005. до 2016. године и уочава се да је ове године највећи проценат незадовољних..

**Графикон 4.** Дистрибуција одговора корисника апотека у државном власништву по питању снабдевености апотека, у процентима, Србија, 2006–2016.



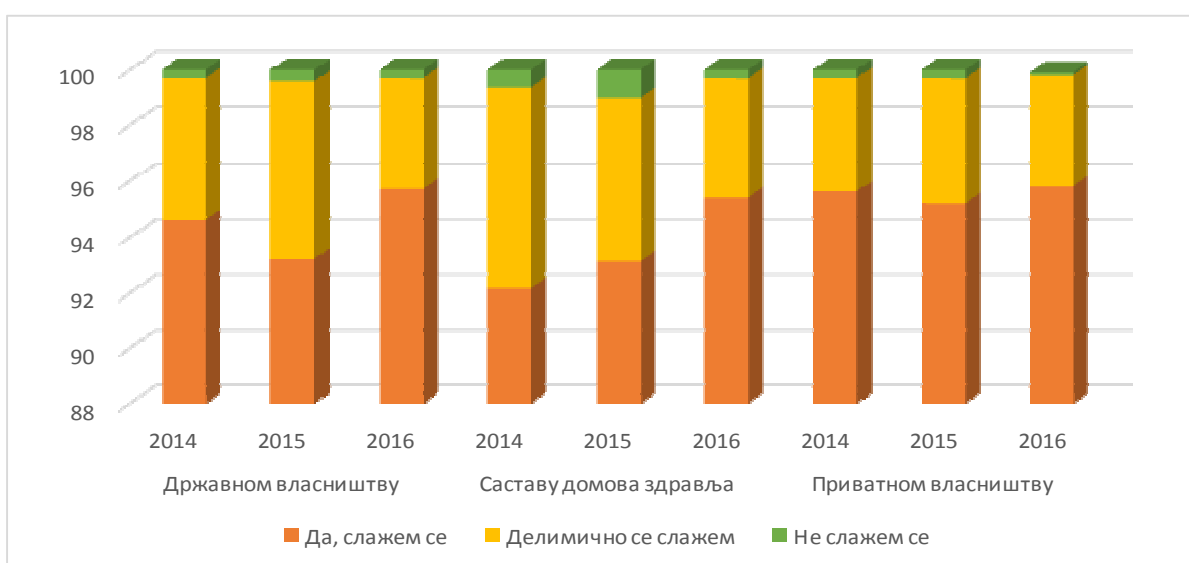
Више од деведесет процената корисника се слагало са изјавама које су се односиле на карактеристике запослених у апотеци. Мали удео корисника ( 0,2%) сматра да их запослени не слуша пажљиво, а 0,4% корисника сматра да запослени не одваја довољно времена за разговор са њима; 0,1% корисника сматра да запослени није љубазан у комуникацији са њима (графикон 5).

**Графикон 5.** Дистрибуција одговора корисника апотека, њихово мишљење о одређеним карактеристикама запослених у апотеци, у процентима, Србија, 2016.



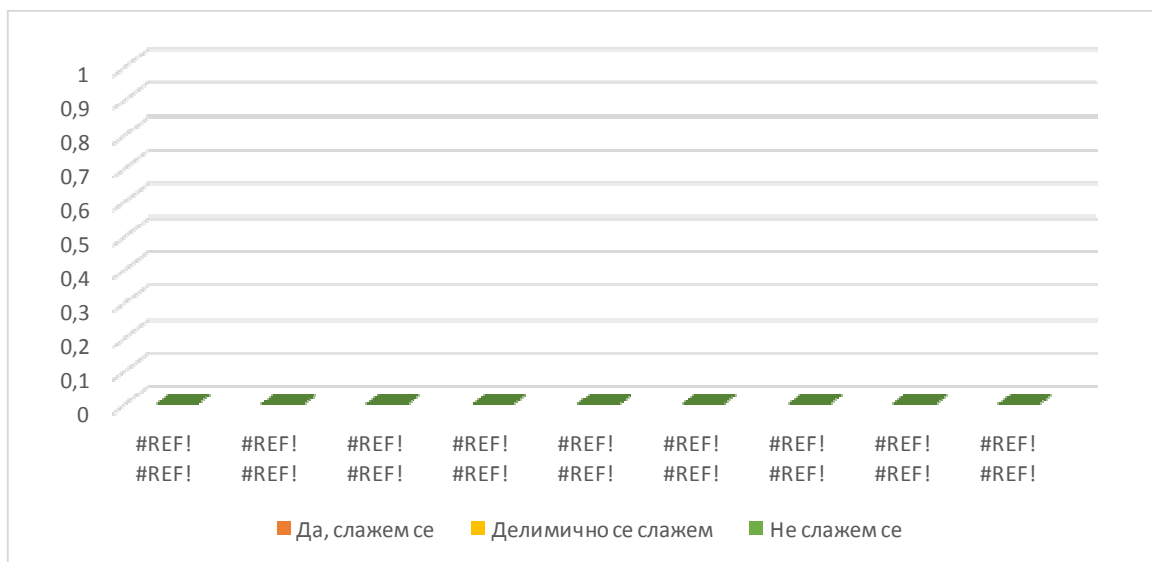
Процент корисника који се слаже са изјавом да их *фармацеут пажљиво слуша* се повећао у односу на претходне две године у свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) (графикон б).

**Графикон б.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их запослени пажљиво слуша, у процентима, Србија, 2014–2016.



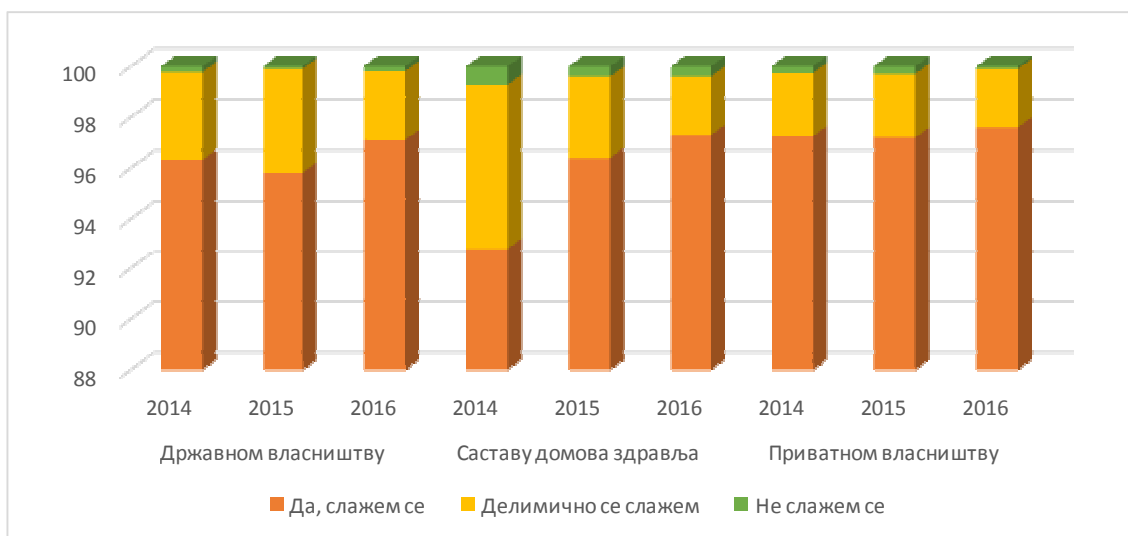
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) се у односу на претходне две годину повећао удео корисника који се слаже са изјавом да *запослени има довољно времена за разговор* (графикон 7).

**Графикон 7.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да запослени одваја довољно времена за разговор са њима, у процентима, Србија, 2014–2016.



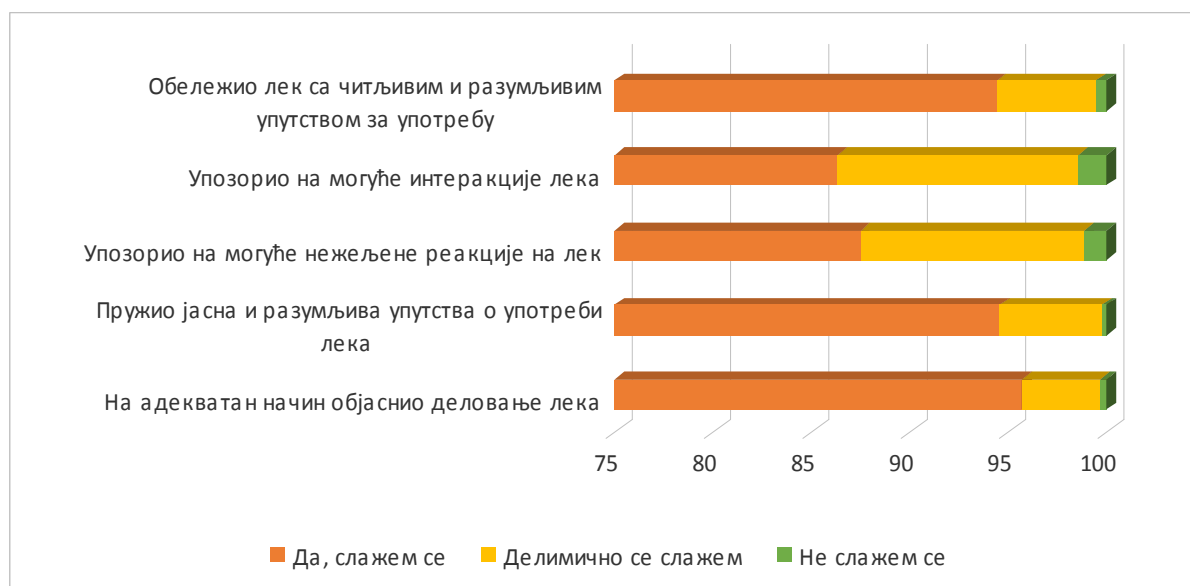
Процент корисника који се слаже са изјавом да је *запослени љубазан* се повећао у односу на претходне две године у свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) (графикон 8).

**Графикон 8.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени љубазан, у процентима, Србија, 2014–2016.



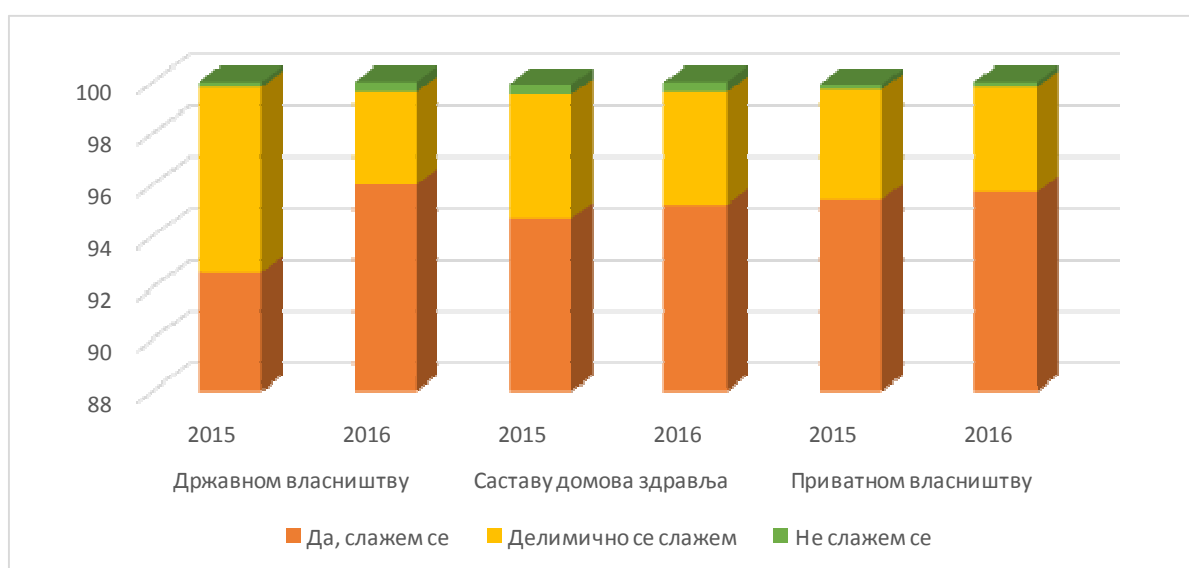
Корисници су исказали и степен слагања са различитим елементима процеса услуге издавања лекова на рецепт. Елементи услуге са којима се није сложио део корисника (2,5%) се односи на елемент 'запослени у апотеци их је упозорио на могуће нежељене реакције на лек, а 3,7% корисника се није сложило код елемента услуге 'запослени у апотеци је их упозорио на интеракције са другим лековима или храном'. Преко деведесет процената корисника се сложило са осталим елементима процеса услуге који се односе на деловање и употребу лекова: запослени им је на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају (95,7%); пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају (94,6%); и обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу (94,4%) (графикон 9). Резултати степена слагања са елементима процеса услуге у 2016. години су исти/веома слични као и у испитивању проведеном 2015 (видети графиконе 10,11,12,13, и 14).

**Графикон 9.** Дистрибуција одговора корисника апотека према мишљењу о одређеним елементима услуге пружене у апотеци при издавању лекова на рецепт, у процентима, Србија, 2016.



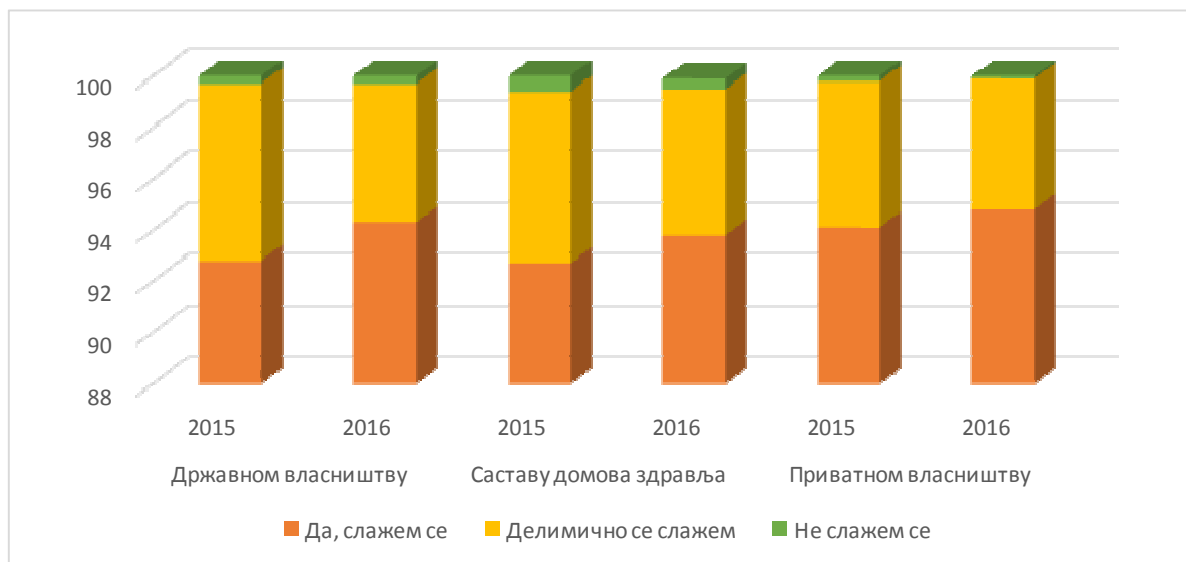
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) се у односу на претходну годину повећао удео корисника који се слаже са изјавом да им је *запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају* (графикон 10).

**Графикон 10.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је *запослени на адекватан начин објаснио деловање лека или проверио да ли они то већ знају*, у процентима, Србија, 2015–2016.



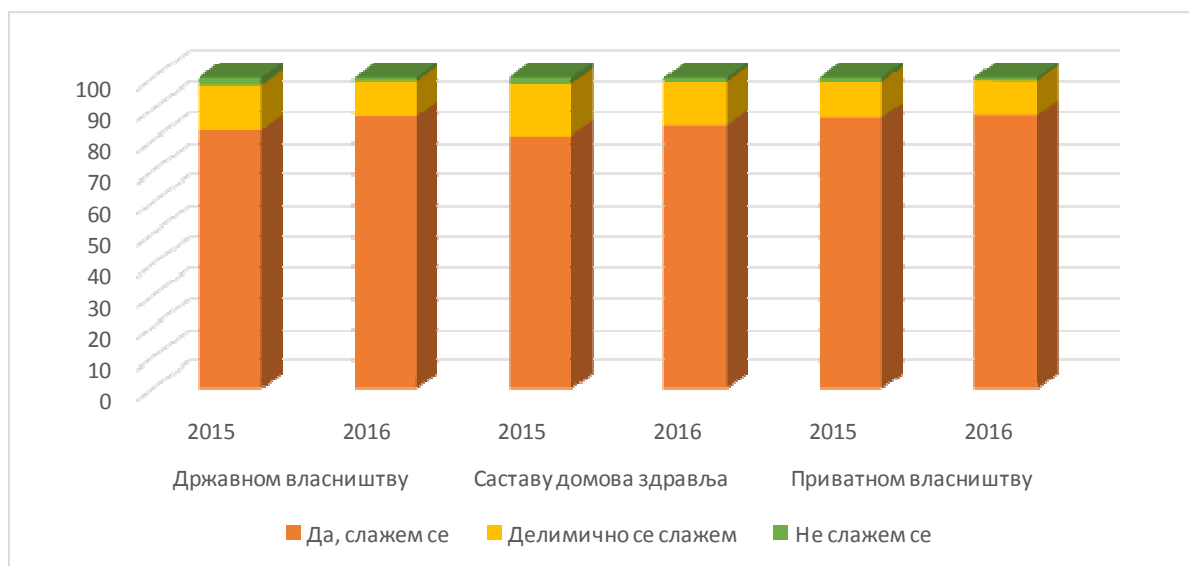
Удео корисника који сматра да им је *запослени у апотеци пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају* се у односу на 2015. годину повећао у свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) (графикон 11).

**Графикон 11.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да им је запослени у апотеци пружио јасна и разумљива упутства о употреби лека или проверио да ли они то већ знају, у процентима, Србија, 2015–2016.



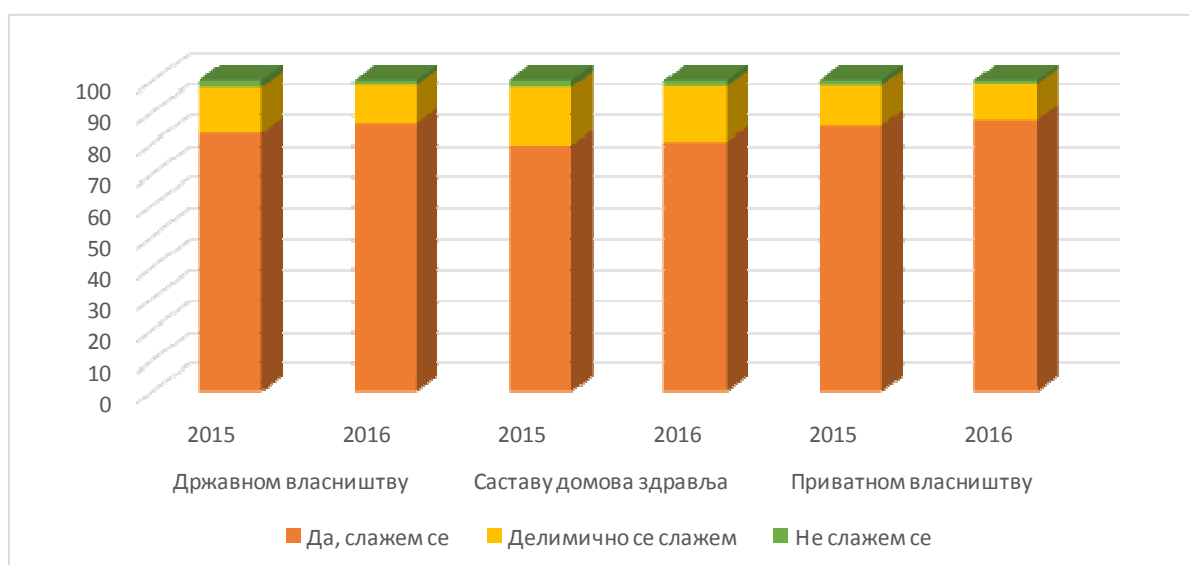
У свим апотекама (у државном власништву, у саставу домова здравља и у приватном власништву) се у односу на 2015. годину повећао удео корисника који се слаже са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на могуће нежељене реакције на лек (графикон 12).

**Графикон 12.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на могуће нежељене реакције на лек, у процентима, Србија, 2015–2016.



Процент корисника који се слаже са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на интеракције са другим лековима или храном се повећао у свим апотекама у односу на 2015. годину (графикон 13).

**Графикон 13.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да их је запослени у апотеци упозорио на интеракције са другим лековима или храном, у процентима, Србија, 2015–

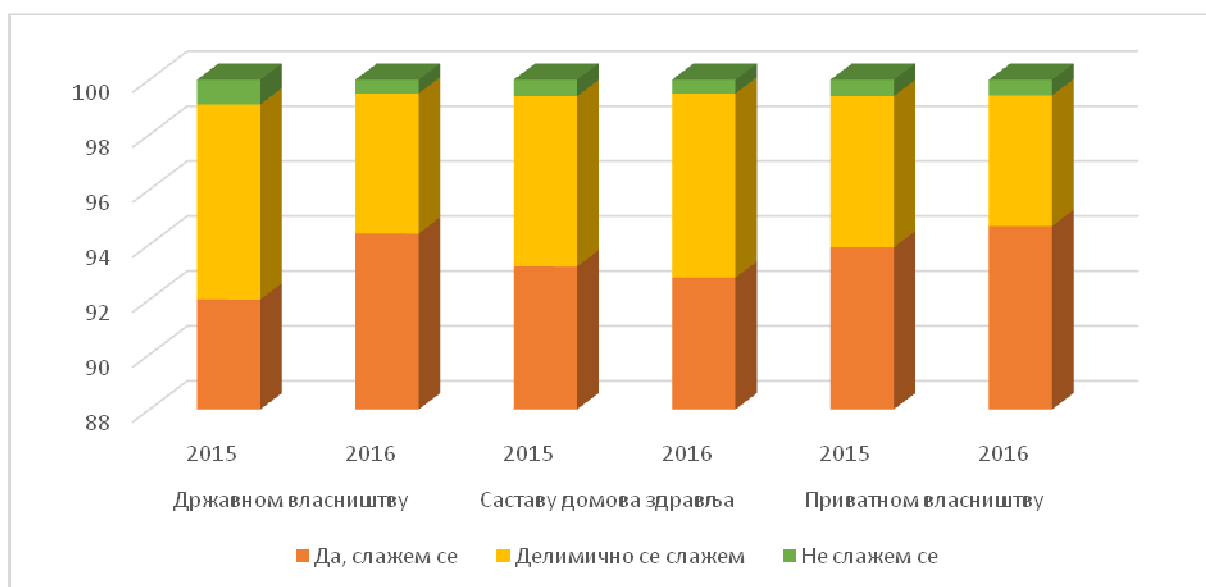


2016.



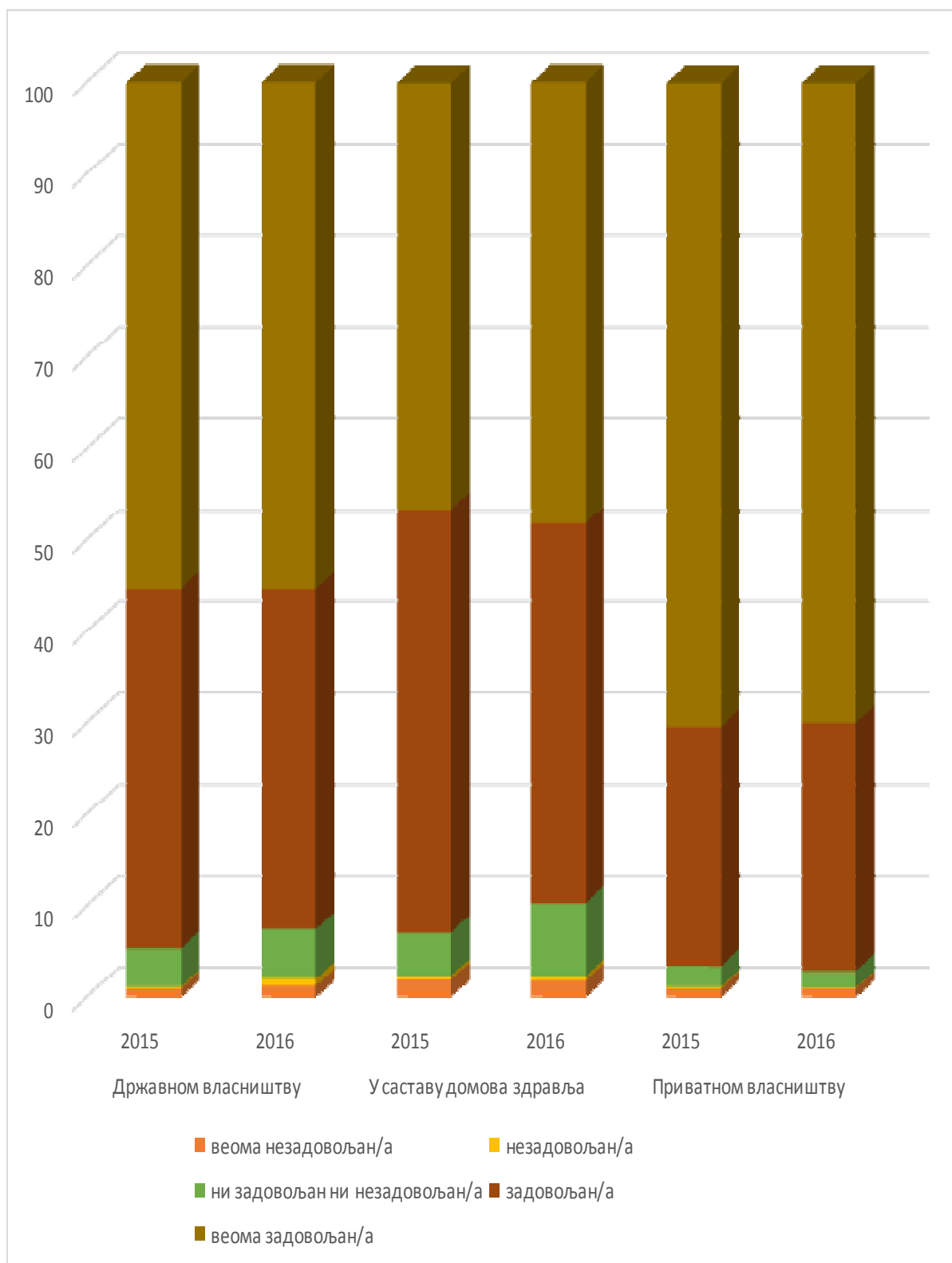
Удео корисника апотеке који је сагласан са изјавом да је запослени у апотеци обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу се смањио у апотекама у саставу домова здравља, а повећао у апотекама у државном власништву и у приватном власништву (графикон 14).

**Графикон 14.** Резултати степена сагласности корисника апотека са изјавом да је запослени у апотеци обележио лек читљивим и разумљивим упутством за употребу, у процентима, Србија, 2015–2016.



Просечна оцена општег (свеукупног) задовољства корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци износила је 4,57 и готово је идентична прошлогодишњој оцени (повећала се за 0,01). Као и претходне године највећи проценат веома задовољних корисника је у апотекама у приватном власништву (69,9%), а веома незадовољних корисника је у апотекама у саставу домова здравља (1,8%) (графикон 15). У односу на претходну годину смањио се удео задовољних и веома задовољних корисника у апотекама у државном власништву (за 2,1% и износи 92,6%), као и у апотекама у саставу домова здравља (за 3,2% и износи 89,7%), а повећао у апотекама у приватном власништву (за 0,5% и износи 97,0%)

**Графикон 15.** Дистрибуција одговора корисника апотека према општем (свеукупном) задовољству, у процентима, Србија, 2015–2016.



## ЗАКЉУЧАК

Корисници су исказали висок степен општег (свеукупног) задовољства услугом пруженом у апотеци. Као и у претходним годинама најзадовољнији су корисници услуга апотека у приватном власништву, а најмање задовољни корисници услуга апотека у саставу домова здравља. Оцене корисника по елементима процеса услуге издавања лекова на рецепт, код свих апотека, се нису разликовали у 2016. години у односу на 2015. годину, што јасно говори о стандардизованом процесу рада.

Строжије процедуре за набавку лекова које пролазе апотеке у државном власништву као и апотеке у саставу домова здравља доводе до тога да су оне када се ради о снабдевености лековима онемогућене да буду флексибилне, односно конкурентне. Стога је у константном порасту незадовољство корисника ових апотека по питању њихове снабдевености. Изједначавање цене лекова на позитивној листи, уређење фармацеутског сектора доношењем системских решења (Закона, подзаконских аката) можемо очекивати побољшање у снабдевању, бољу доступност лекова те унапређење задовољства корисника фармацеутских услуга.

## ЛИТЕРАТУРА

Hasan, S., Sulieman, H., Stewart, K., Chapman, C. B., Hasan, M. Y., & Kong, D. C. (2013). Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 9(6), 841-850.

Horvat, N., & Kos, M. (2010). Development and initial validation of a patient satisfaction with pharmacy performance questionnaire (PSPP-Q). *Evaluation & the health professions*, 33(2), 197-215.

Traverso, M. L., & MacKeigan, L. D. (2005). Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the Spanish language. *Pharmacy World and Science*, 27(4), 281-284.

## ПРИЛОГ

### Упитник о задовољству корисника фармацеутском услугом пруженом у апотеци, дистрибуција одговора у валидним процентима, Србија, 2016.

МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА  
Републике Србије



ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
„Др Милан Јовановић Батут“



#### 1. Пол:

Мушки	42,5
Женски	57,5

#### 2. Просечне године старости: 48,94±15,95

#### 3. Завршена школа:

Незавршена основна школа	2,0
Основна школа	11,8
Средња школа	53,1
Виша и висока школа	33,1

#### 4. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош	4,2
Лош	14,3
Осредњи	45,7
Добар	29,2
Веома добар	6,7

**5. Колико сте пута посетили апотеку у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?**

До 2 пута	10,1
3 до 5 пута	21,9
6 пута и више	68,0

**6. Када посетите апотеку у циљу преузимања лекова прописаних на рецепт, колико дуго обично чекате у реду?**

Не чекам дуже од 5 минута	76,1
Чекам између 5 и 10 минута	20,6
Чекам између 10 и 20 минута	2,7
Чекам преко 20 минута	0,6

**7. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову апотеку?**

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Локација апотеке ми одговара	88,5	9,7	1,8
б) Део простора у апотеци који је намењен за чекање пацијената/корисника је довољно велики	85,7	12,3	2
в) У апотеци има довољан број радних места за рецептурним пултом за рад са пацијентима/корисницима	85,4	12,7	1,9
г) Простор у апотеци је организован тако да ми је обезбеђена приватност/поверљив разговор	75	19,5	5,6

**8. Како оцењујете снабдевеност апотеке?**

Веома незадовољан/а	2,8
Незадовољан/а	2,4
Ни задовољан ни незадовољан/а	6,9
Задовољан/а	39,1
Веома задовољан/а	48,9

**9. Запослени/а у апотеци који ми је пружио услугу је:**

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Био/ла љубазан/а у комуникацији са мном	97,4	2,4	0,1
б) Провео/ла довољно времена у разговору са мном	92,4	7,2	0,4
в) Пажљиво ме слушао/ла	95,8	4,1	0,2

**10. Уколико Вам је у апотеци издат одн. продат лек на основу рецепта лекара, молимо да одговорите на следећа питања**

	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) На адекватан начин објаснио/ла деловање лека (или проверио/ла да ли то већ знам)	95,7	4,0	0,3
б) Пружио/ла јасна и разумљива упутства како да употребљавам мој лек (или проверио/ла да ли то већ знам)	94,6	5,2	0,2
в) Упозорио/ла ме на могуће нежељене реакције на лек/ове које употребљавам	87,5	11,4	1,2
г) Упозорио/ла ме на могуће интеракције лека/ова које употребљавам (лек са другим леком или лек са храном)	86,3	12,3	1,4
д) Обележио мој/е лек/ове са читљивим и разумљивим писаним упутством за употребу	94,4	5,0	0,5

**11. Узимајући све у обзир, колико сте задовољни услугом пруженом у овој апотеци**

Веома незадовољан/а	1,1
Незадовољан/а	0,3
Ни задовољан ни незадовољан/а	3,4
Задовољан/а	31,2
Веома задовољан/а	64,1