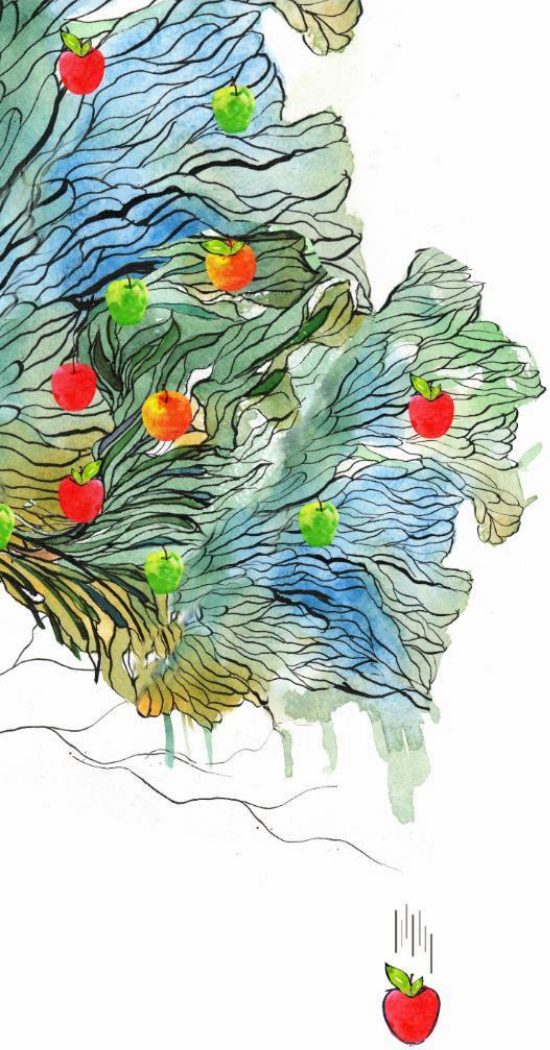




**Polifarma Müşteri Memnuniyeti  
Araştırması Raporu-Reçeteli Pazar  
Aralık, 2023**







# ARAŞTIRMANIN AMACI & METODOLOJİ

# ARAŞTIRMANIN AMACI

Polifarma; hastane ürünleri ve reçeteli pazarlar için karar verici ve kullanıcılar bazında farklı ürün gruplarında müşteri memnuniyetini ölçümlemek istemiştir. Reçeteli pazar bulgularına yer verilen bu raporda, teory, izotonik, poliparin, nefroset, raneseva ve rechrositol ürün grupları için kullanıcı bazında hemşireler ve karar verici bazında diyaliz ve alerji ayırımını gözeterek uzman ve eczacılara sunmuş olduğu hizmete yönelik memnuniyetin ortaya konması amaçlanmıştır.

Araştırma kapsamında; reçeteli pazarlar için kullanıcıların ve karar vericilerin Polifarma markası ile ilişkileri değerlendirilerek, Polifarma'nın alabileceği aksiyonlar belirlenmiştir.

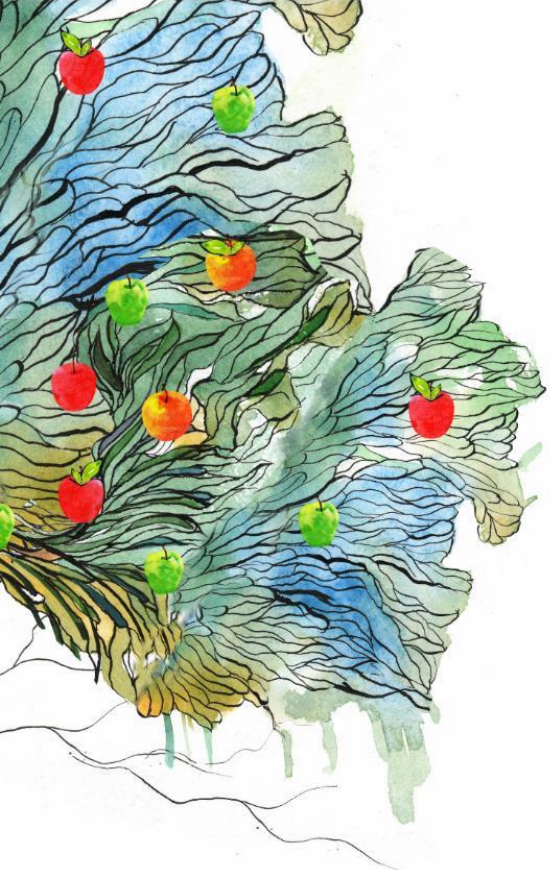
# METODOLOJİ VE ANALİZ YÖNTEMLERİ

Polifarma Müşteri Memnuniyeti Araştırması, 7-22 Kasım 2023 tarihlerinde CATI (Bilgisayar Destekli Telefonla Görüşme) ve CAPI (Bilgisayar Destekli Yüz Yüze Görüşme) araştırma yöntemleri ile yürütülmüştür. Reçeteli pazarlar özelinde, 7 Polifarma kullanıcısı ve 54 Polifarma ürünleri satın alma karar vericisine memnuniyet soruları yöneltilmiştir.

Araştırma örnekleminde; aynı değişkene ilişkin ortalamalar karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir anlamlılık oranında önemli olup olmadığı araştırılmıştır.

Veri kalite kontrol süreci anketör bazında ve saha başlangıcından itibaren yapılmıştır. Anketlerin %30'u telefonla geri aranarak kontrol edilmiştir. Araştırmada veriler %95 güven düzeyinde anlamlılık testine tabi tutulmuştur.

Araştırmanın verileri Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 22.0 ile analiz edilmiştir.



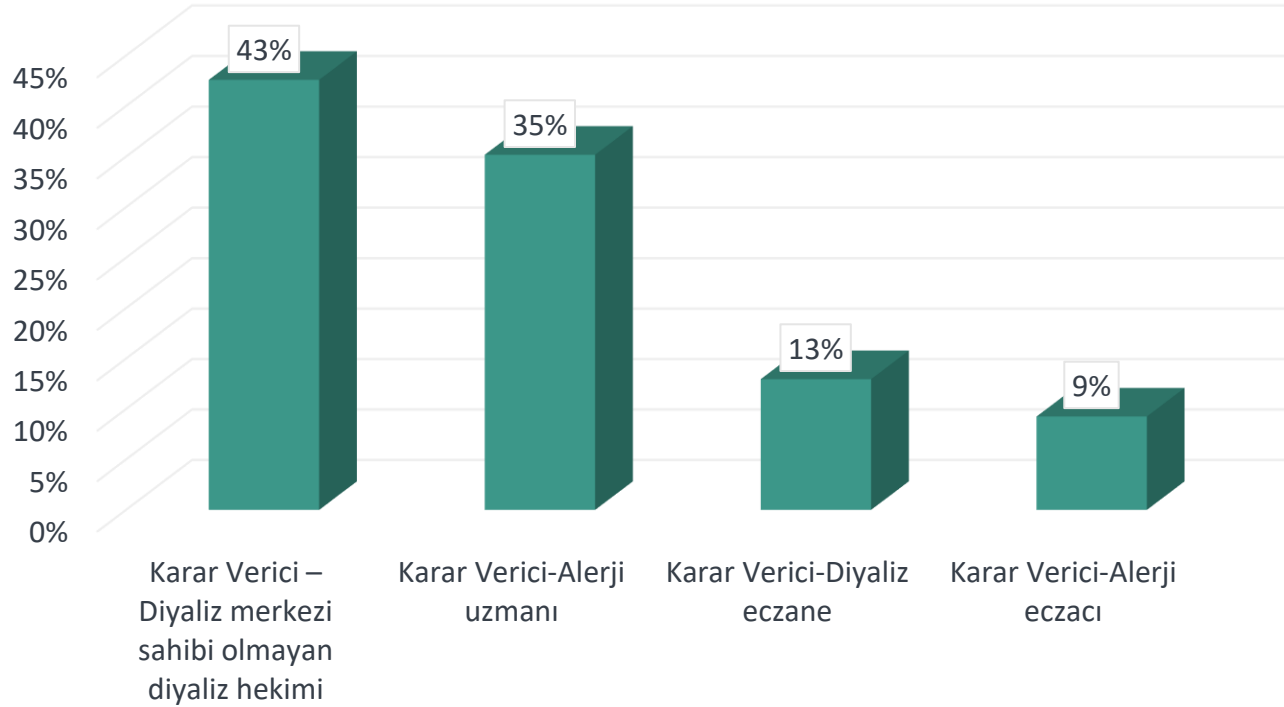
# ÖRNEKLEM



# KATILIMCI PROFİLİ

Reçeteli pazarlar araştırma katılımcılarından karar verici profilinin %43'ü diyaliz merkezi sahibi olmayan diyaliz hekimi, %35'i alerji uzmanı, %13'ü diyaliz eczane ve %9'u alerji eczacısıdır. Kullanıcı profilinin %100'ünü hemşireler oluşturmaktadır.

## Karar Verici



N: 54

## Kullanıcı

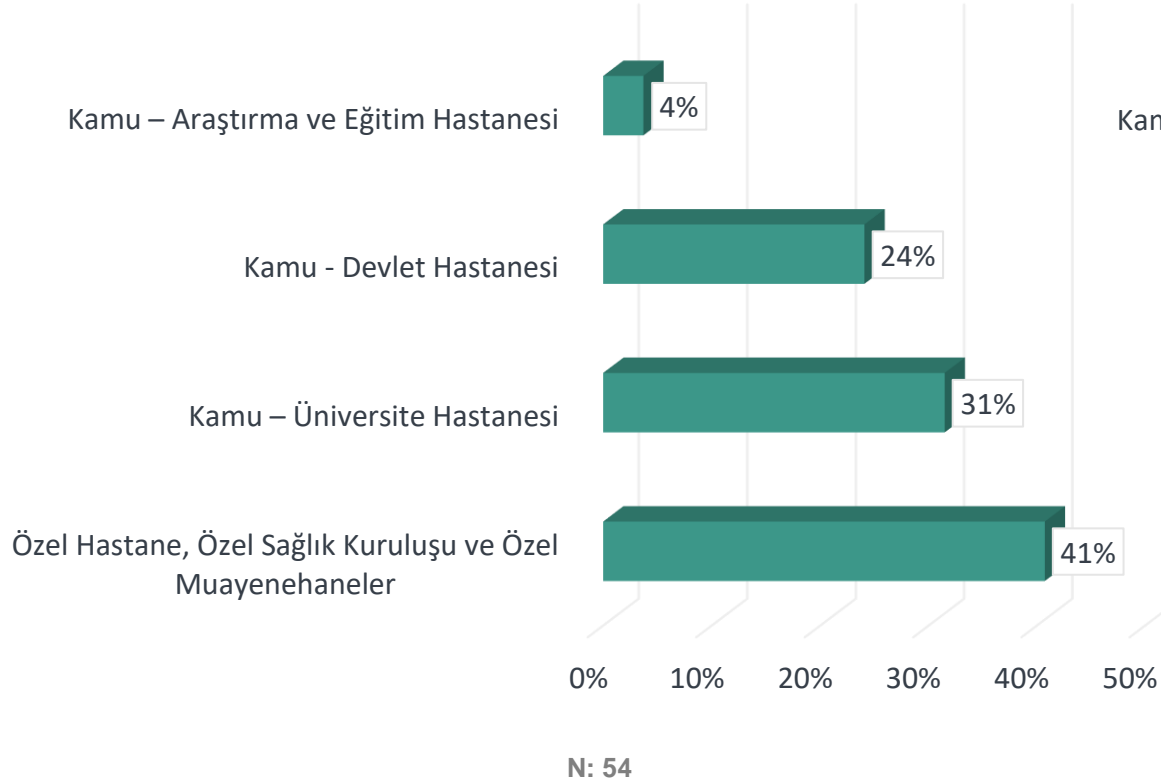


N: 7

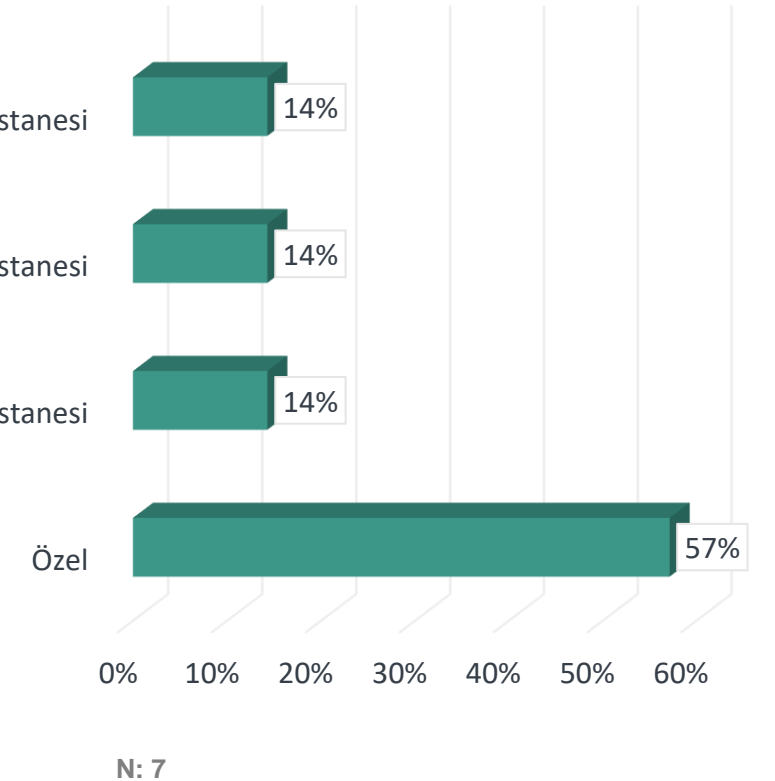
# KATILIMCI PROFİLİ

Araştırmaya katılan karar verici katılımcılarının %41'i özel hastanede, %24'ü devlet hastanesinde, %31'i üniversite hastanesinde ve %4'ü eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapmaktadır. Kullanıcılar için bu dağılım, %57 özel hastanede, %14 devlet hastanesi, %14 üniversite hastanesi ve %14 eğitim ve araştırma hastanesi şeklinde gerçekleşmiştir.

## Hastane Türü (Karar Verici)

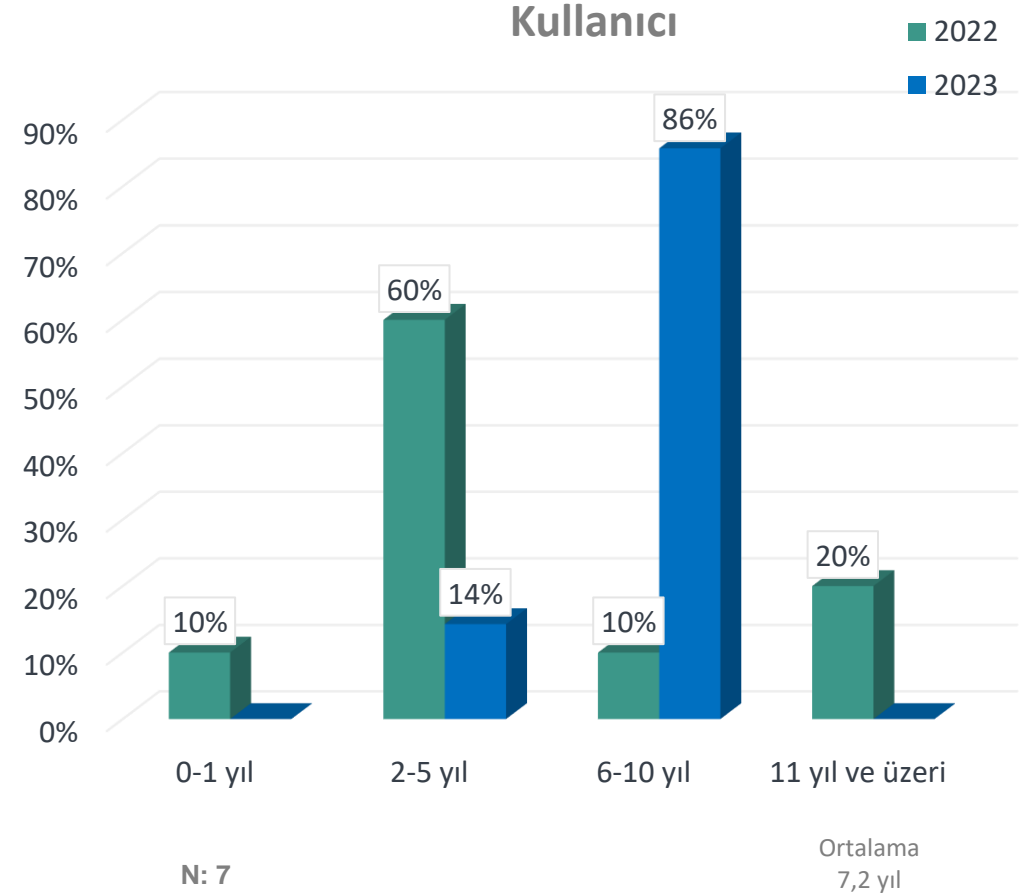
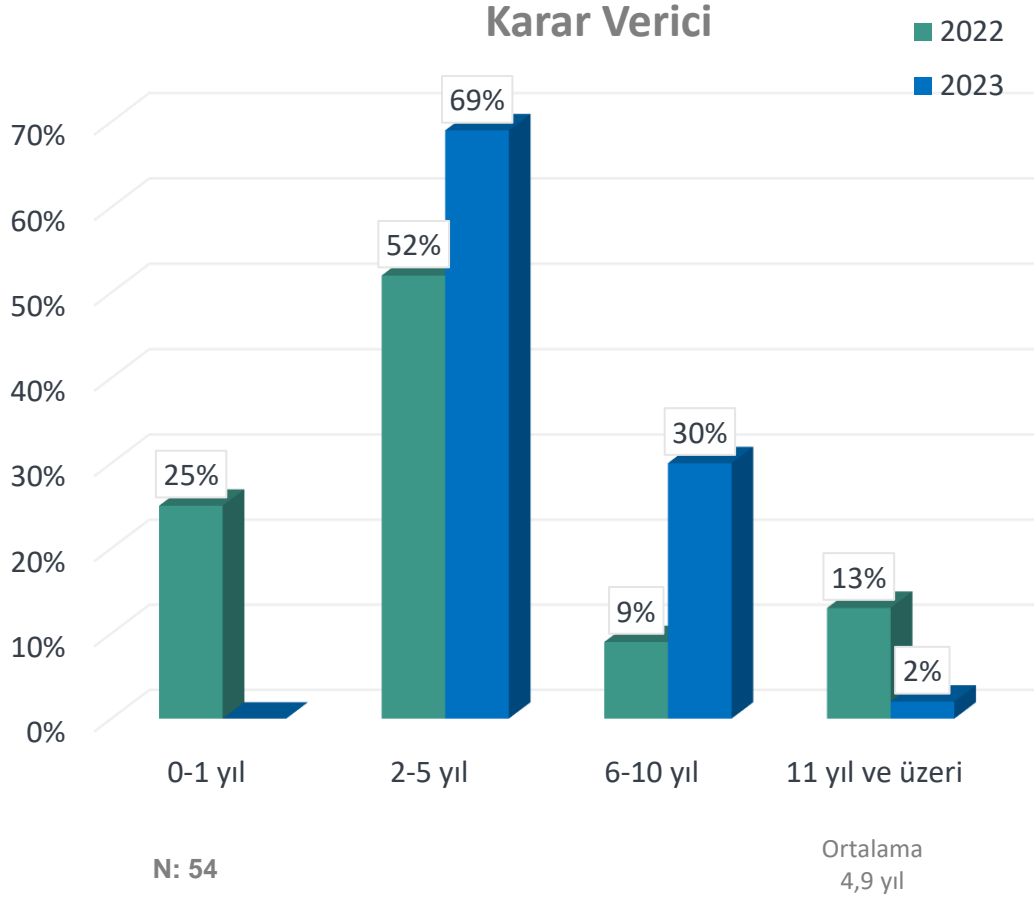


## Hastane Türü (Kullanıcı)

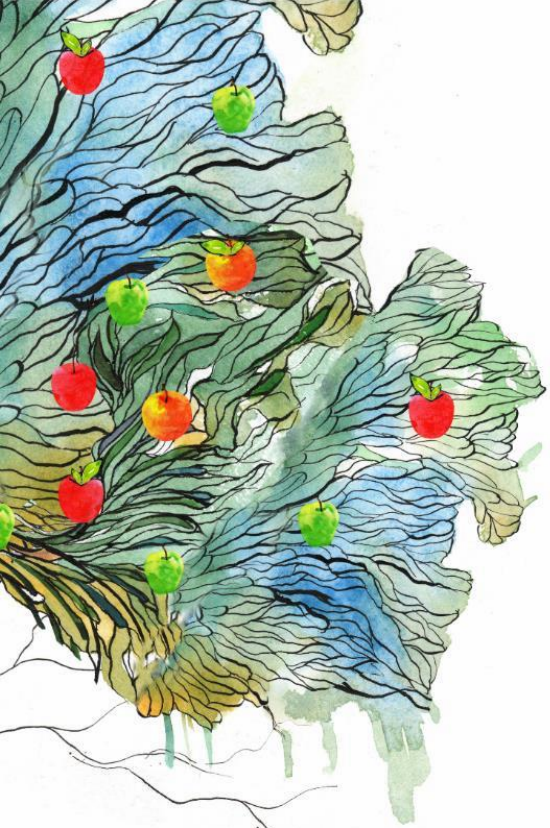


# KATILIMCI PROFİLİ

Karar vericilerin Polifarma ürünlerini satın alma/ kullanma süresi ortalama 4,9 yıl iken bu süre kullanıcılarda 7,2 yıldır.







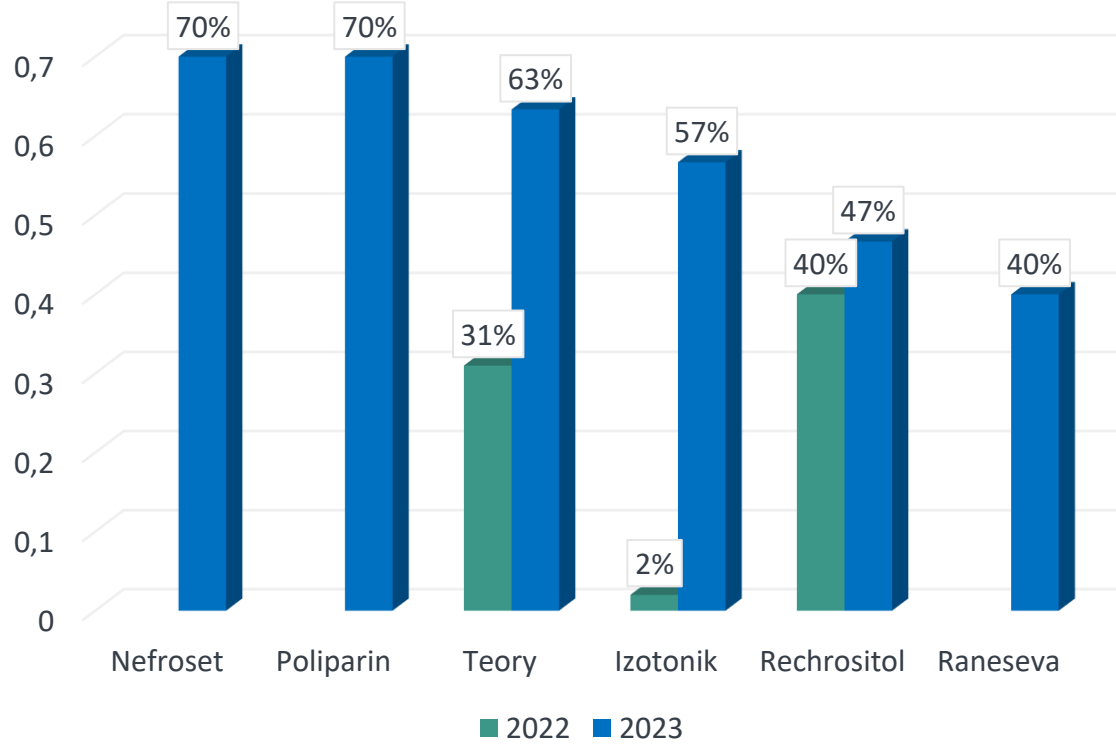
# BULGULAR



# MARKA TERCİHLERİ DURUMU-KARAR VERİCİ DİYALİZ

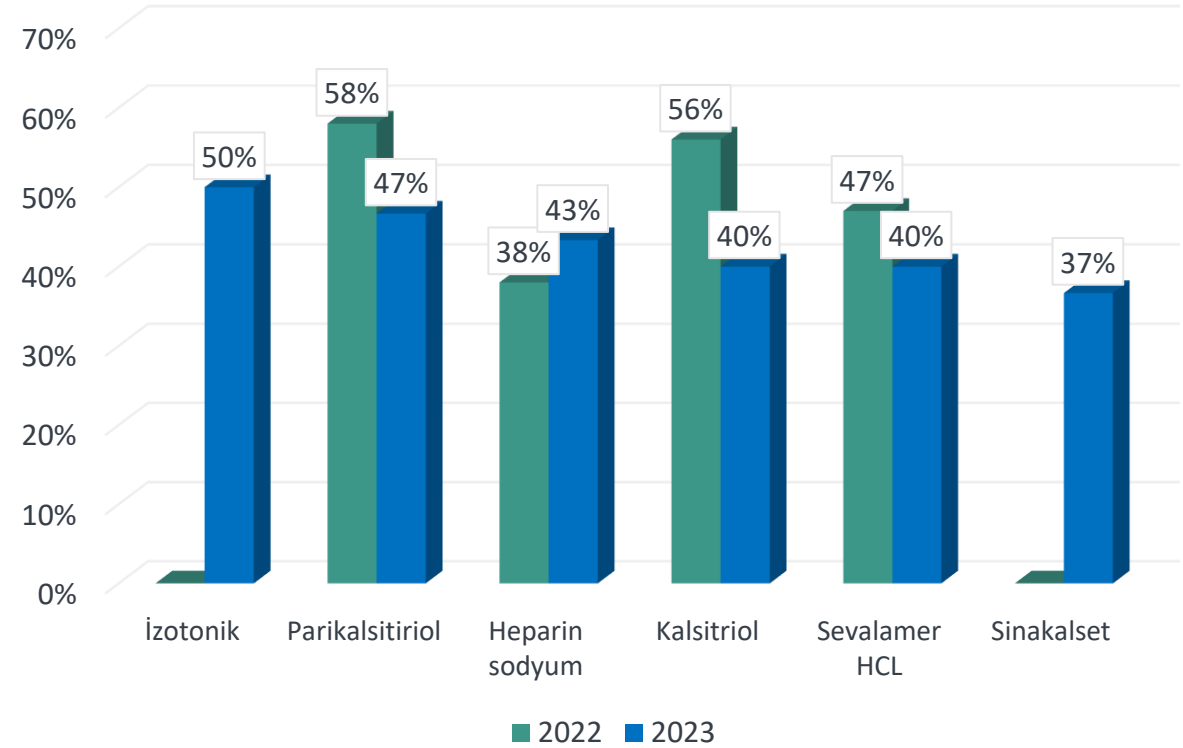
Karar vericilerin (diyaliz) şimdiye kadar Polifarma'dan en fazla tercih ettikleri ürün nefroset (%70) ve poliparindir (%70). 2022'den 2023' e gelindiğinde Polifarma ürünlerinin tercih edilme oranları artmıştır. Diğer marka tercihlerinde izotonik tercih edilme oranı %50, parikalsitriol %47, heparin sodyum %43, kalsitriolün %40, sevalamer HCL %40 ve sinakalset %37'dir.

Şimdiye Kadar Polifarma'dan Tercih Edilen Ürünler  
(Karar Verici-Diyaliz)



N: 30

Etken Maddelere Göre Diğer Markaların Tercih Durumu  
(Karar Verici-Diyaliz) - Evet -



N: 30

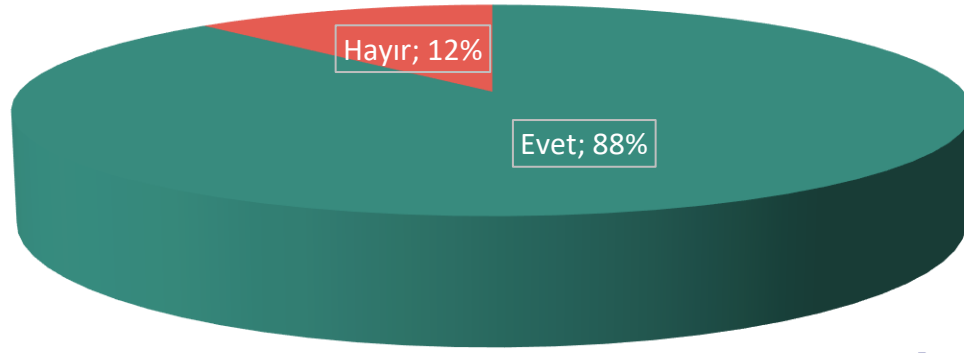
B3 Polifarma ilaç'ın sunduğu ürünlerin hangilerini şimdiye kadar tercih ettiniz?

B4 Son bir yılda, aşağıdaki etken maddeleri içeren ürünleri başka firmalardan tercih ettiniz mi?

# MARKA TERCİHLERİ DURUMU- KARAR VERİCİ ALERJİ

Alerji grubundaki karar vericilerin %88'i hereditör anjiyo ödem ataklarının tedavisinde kullanılan Polifarma ilaç'ın sunduğu Bradikant ürününü tercih etmiştir. Kamu kurumlarında çalışanların daha fazla tercih ettiği görülmektedir.

## Bradikant Ürün Kullanımı (Karar Verici Alerji)



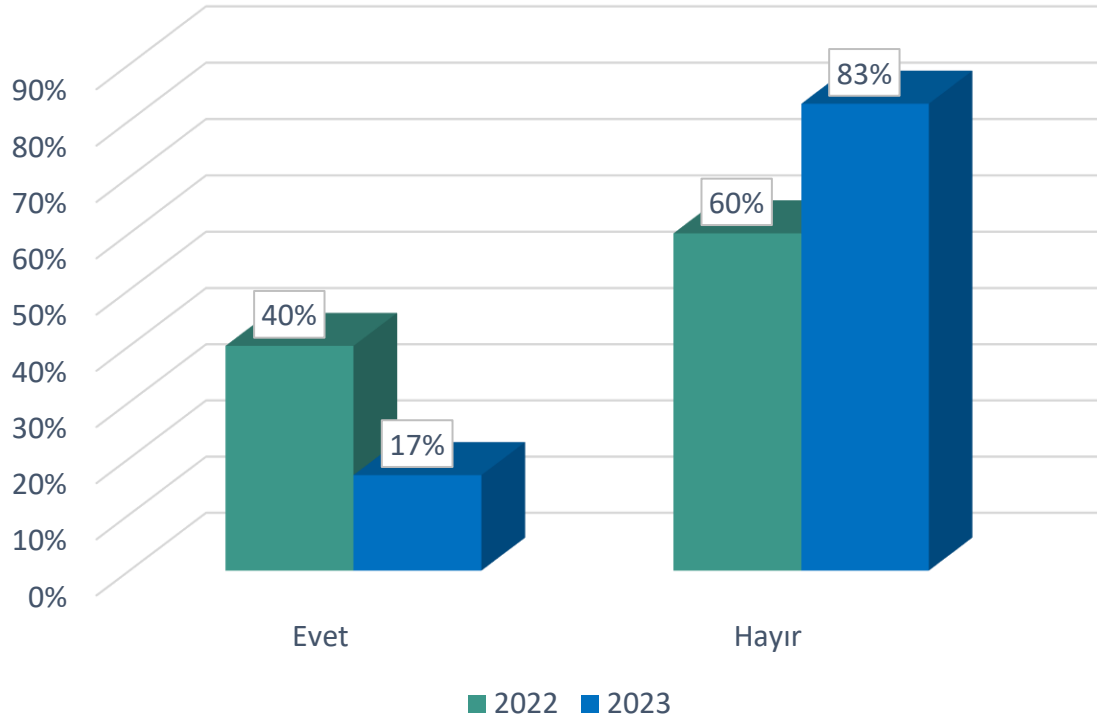
N: 24

	Özel hastane, özel sağlık kuruluşu ve özel muayenehaneler	Kamu - devlet hastanesi	Kamu – üniversite hastanesi	Kamu – araştırma ve eğitim hastanesi
Evet	60%	100%	94%	100%
Hayır	40%	0%	6%	0%
Toplam	100%	100%	100%	100%

# MARKA TERCİH DURUMLARI-KARAR VERİCİ ALERJİ

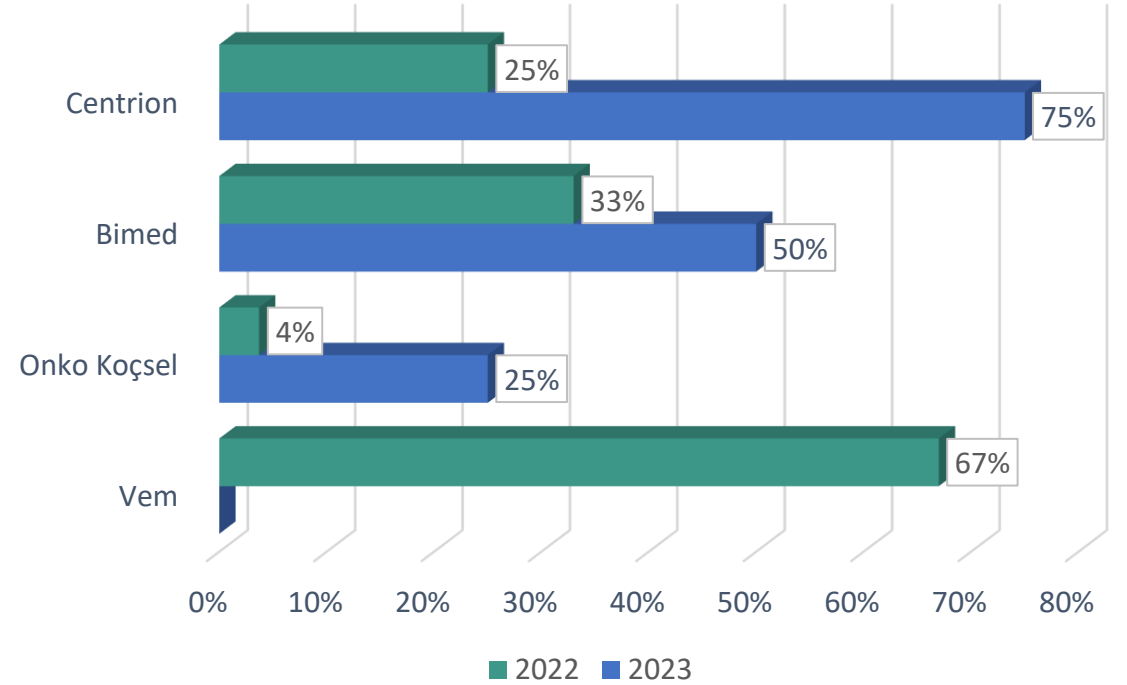
Alerji karar vericilerinin %17'si ikatibant içeren ürünleri başka firmalardan da tercih ettiklerini belirtmiştir. En yüksek oranda tercih edilen marka Centrion iken bunu sırasıyla Bimed (%50) ve Onko Koçsel (%25) takip etmektedir.

## İkatibant Başka Marka Tercihi (Karar Verici-Alerji)



N: 24

## İkatibant İçin Tercih Edilen Diğer Markalar (Karar Verici-Alerji)



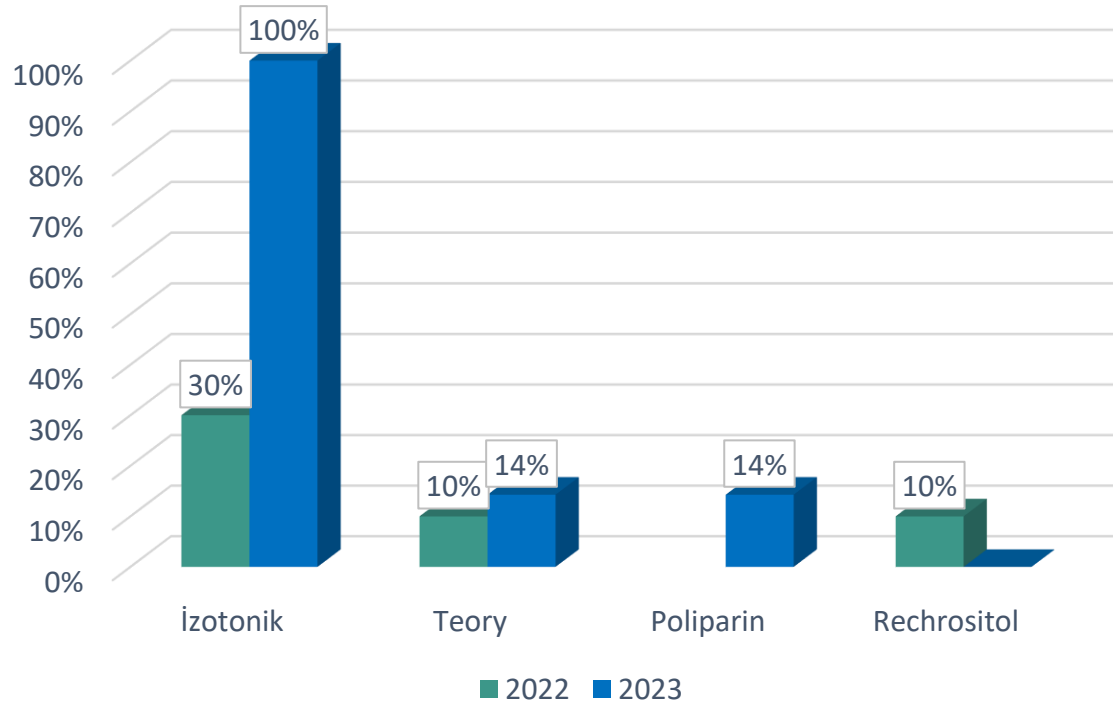
N: 4



# MARKA TERCİHLERİ DURUMU-KULLANICI

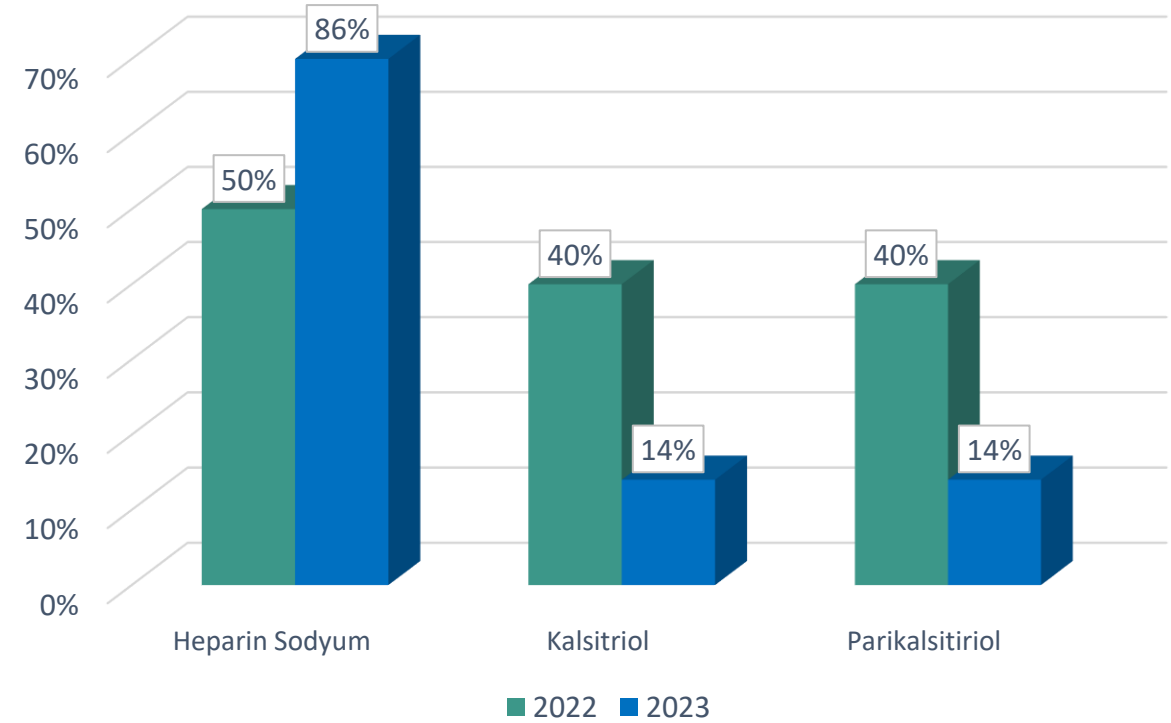
Kullanıcıların tamamı şimdiye kadar Polifarma ürünlerinden izotoniği kullanmıştır. Teory ve poliparin tercih edilme oranları %14'tür. Kullanıcılar içerisinde rechrositol kullanan bulunmamaktadır. Katılımcılara etken maddeler bazında farklı bir marka tercih etme durumları sorulduğunda, heparin sodyum için %86, kalsitriol için %14 ve parikalsitiriol için %14'tür.

## Şimdiye Kadar Polifarma'dan Tercih Edilen Ürünler (Kullanıcı)



N: 7

## Başka Marka Tercihi (Kullanıcı) –Evet-

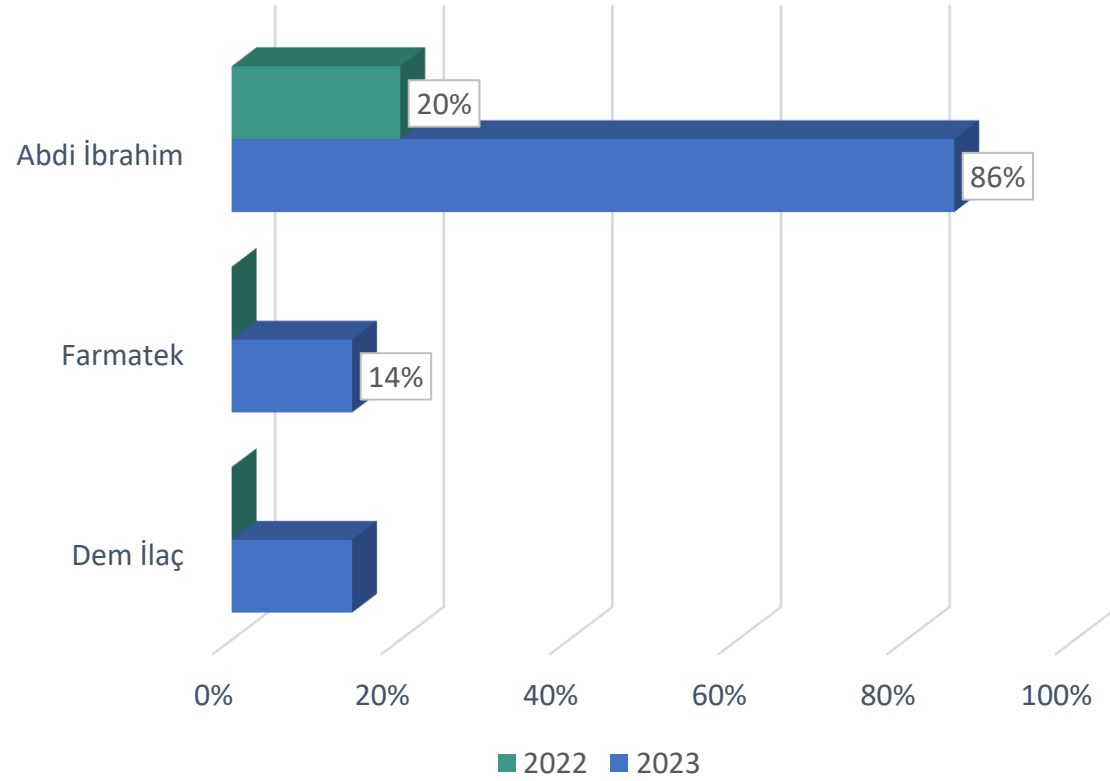


N: 7

# TERCİH EDİLEN DİĞER MARKALAR-KULLANICI

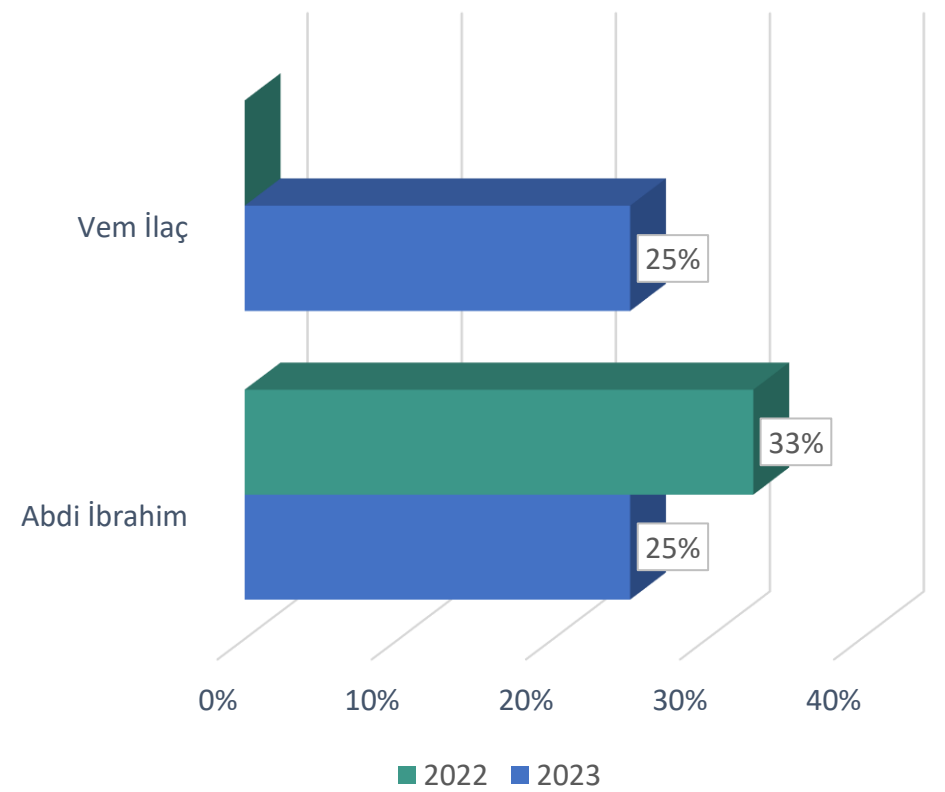
Katılımcılar son 1 yılda Heparin için %86 oranında Abdi İbrahim'i tercih ederken kalsitriol için aynı oranda Abdi İbrahim ve Vem ilaç'ı tercih etmiştir.

## Heparin Sodyum İçin Tercih Edilen Markalar (Kullanıcı)



N: 6

## Kalsitriol İçin Tercih Edilen Markalar (Kullanıcı)

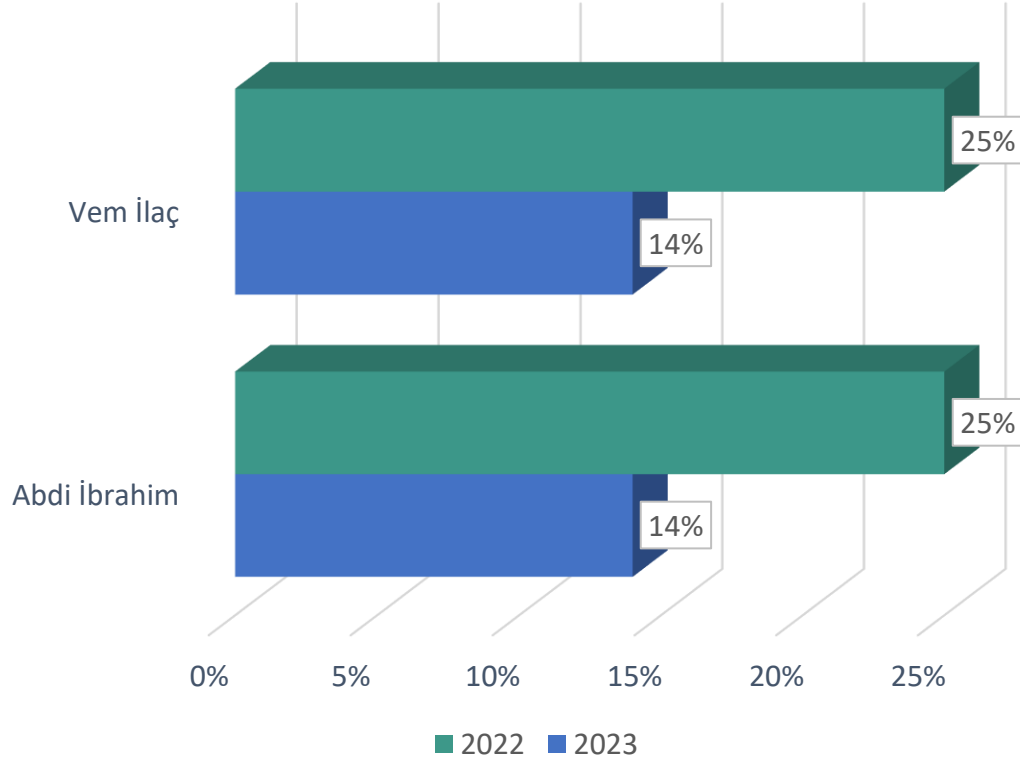


N: 1

# TERCİH EDİLEN DİĞER MARKALAR-KULLANICI

Katılımcılar son 1 yılda parikalsitiriol için aynı oranda (%14) Abdi İbrahim ve Vem ilaç'ı tercih etmiştir.

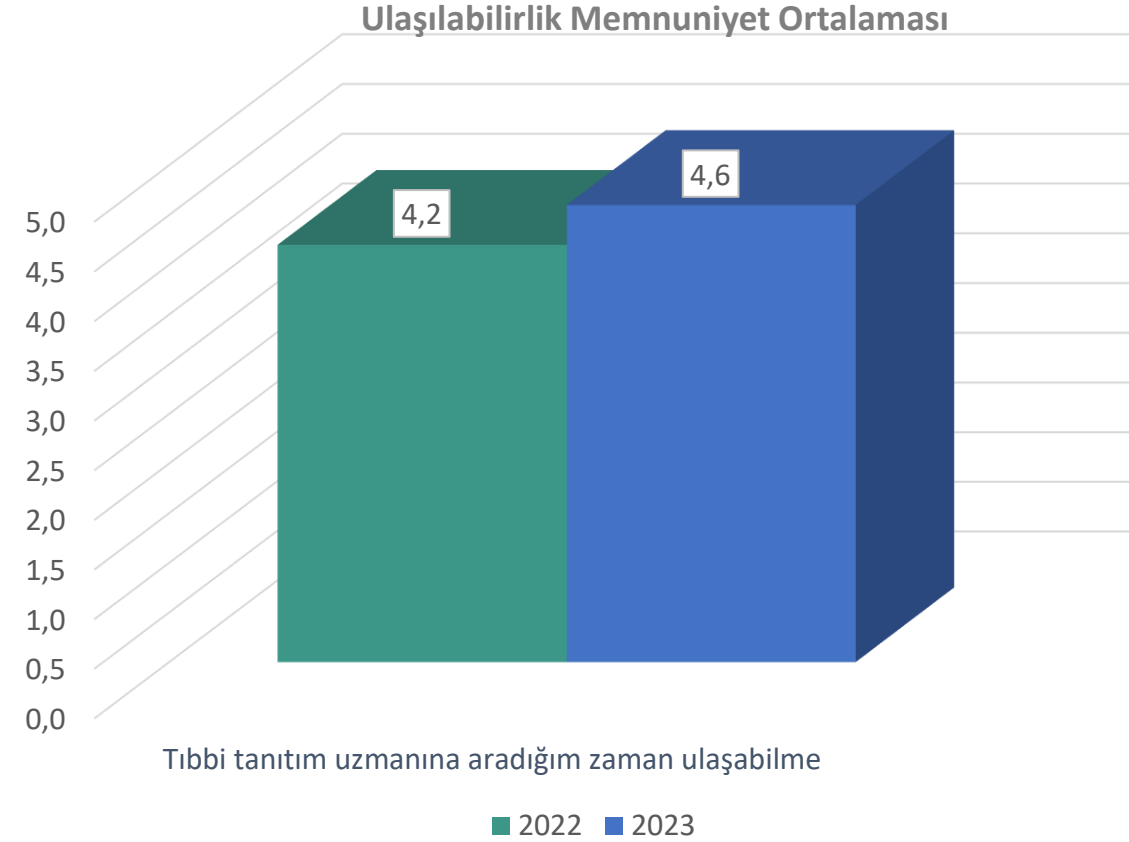
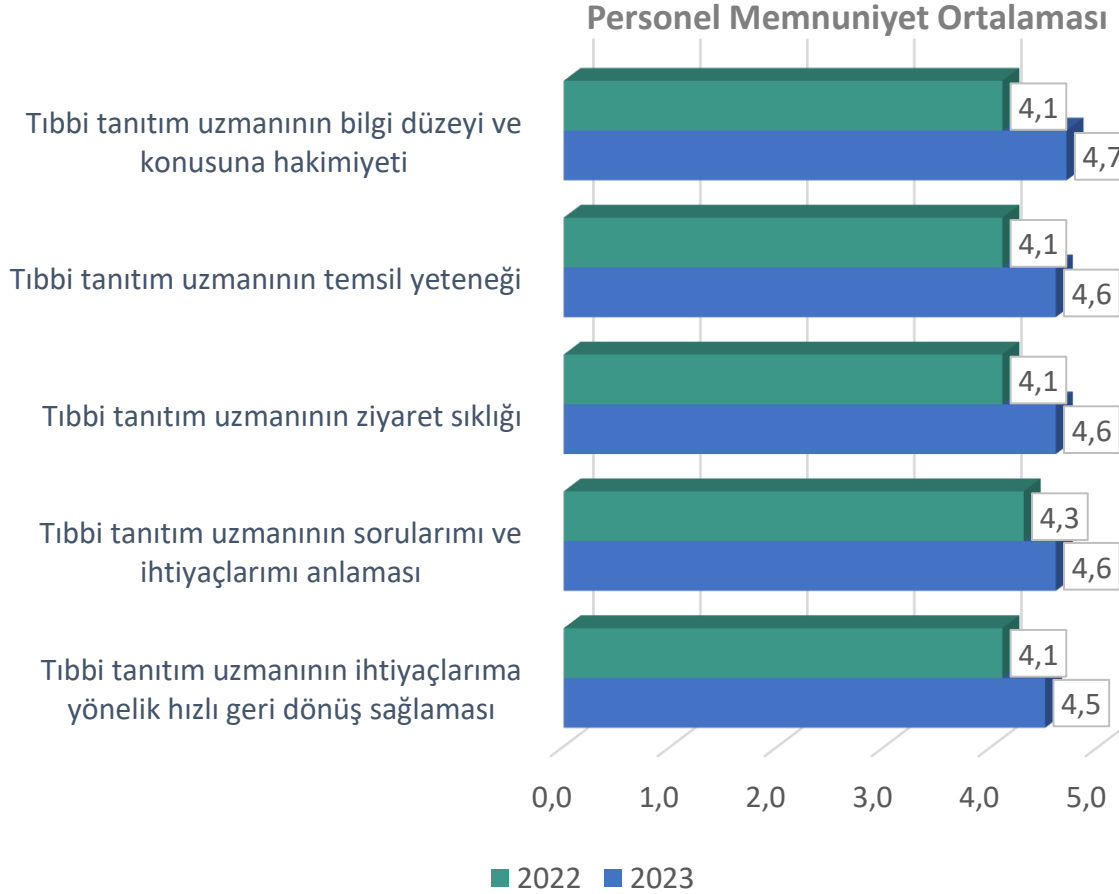
Parikalsitiriol İçin Tercih Edilen Markalar  
(Kullanıcı)



N: 1

# POLİFARMA'DAN MEMNUNİYET-KARAR VERİCİ

Tıbbi tanıtım uzmanı memnuniyette en yüksek ortalama tıbbi tanıtım uzmanının bilgi düzeyi ve konusuna hakimiyeti(4,7/5) olmuştur. Bu konu başlığı altındaki tüm önermeler için Polifarma'ya yönelik memnuniyet ortalaması 4 puanın üzerindedir. Ulaşılabilirlik memnuniyetinde de tıbbi tanıtım uzmanına aradığım zaman ulaşabilme 4,6/5 puan almıştır. 2022'den 2023'e gelindiğinde duyulan memnuniyet düzeyi de artmıştır.

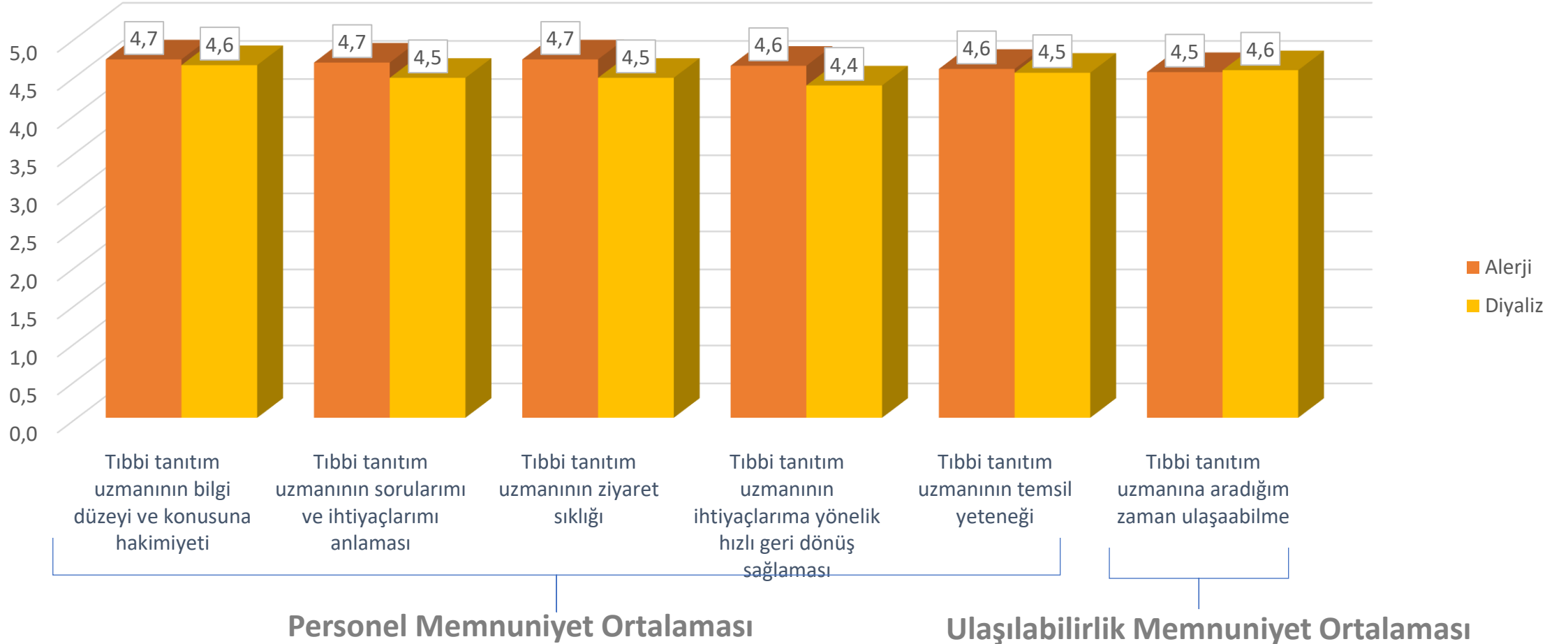




# POLİFARMA'DAN MEMNUNİYET-KARAR VERİCİ

Genel olarak alerji karar vericileri diyaliz karar vericilerine göre Polifarma'dan daha çok memnundur.

## Memnuniyet Ortalaması



N: 54

MS01.Polifarma ilaç'ı bazı kriterler doğrultusunda değerlendirmenizi rica ediyoruz. Cevabınızı verirken ürünlerden bu kritere göre ne derece memnun kaldığınızı 1- Hiç Memnun Değiliz, 5- Çok Memnunuz olacak şekilde 1 ile 5 arasında değerlendirir misiniz?

# POLIFARMA'DAN MEMNUNİYET-KULLANICI

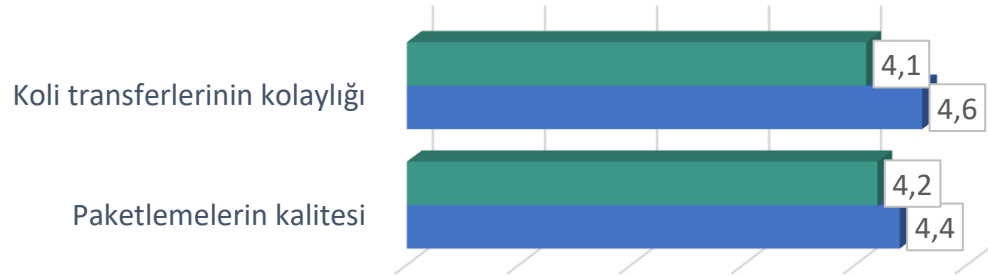
Polifarma için ulaşılabirlik memnuniyet ortalaması 5/5 iken ürünlerin kullanım kolaylığı 4,7/5'dir. Paketleme başlığı içerisinde ise; paketlemelerin kalitesi 4,4/5 ve koli transferinin kolaylığı 4,6/5'dir. Ürün başlığı altında memnuniyet seviyelerinde ise; ürünlerin kalitesi 4,9/5, ürün kalitesinin sürekliliği 4,6/5 ve yeni ürün geliştirme performansı 4,9/5'dir. Satış sonrası hizmetten duyulan memnuniyetin ortalaması 4,6/5 olarak hesaplanmıştır. 2022'den 2023'e gelindiğinde kullanıcı bazında tüm başlıklardan duyulan memnuniyet ortalamalarının arttığı görülmektedir.

## Ulaşılabilirlik Memnuniyet Ortalaması



Tıbbi tanıtım uzmanına aradığım zaman ulaşabilme

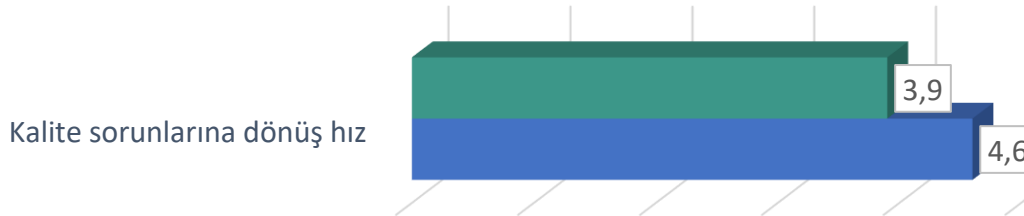
## Paketleme/ Koli Transfer Memnuniyet Ortalaması



Koli transferlerinin kolaylığı

Paketlemelerin kalitesi

## Satış Sonrası Hizmet Memnuniyet Ortalaması



Kalite sorunlarına dönüş hız

## Ürün Memnuniyet Ortalaması

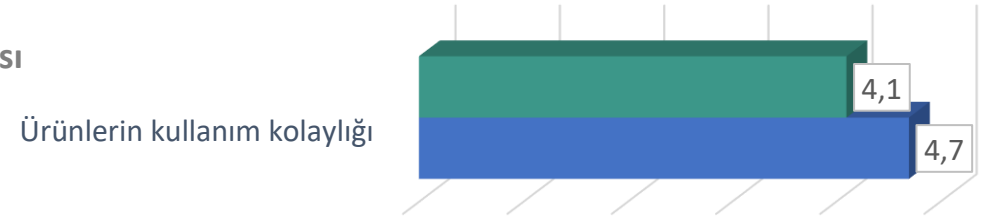


Yeni ürün geliştirme performansı

Ürün kalitesinin sürekliliği

Ürünlerin kalitesi

## Kullanım Kolaylığı Memnuniyet Ortalaması



Ürünlerin kullanım kolaylığı

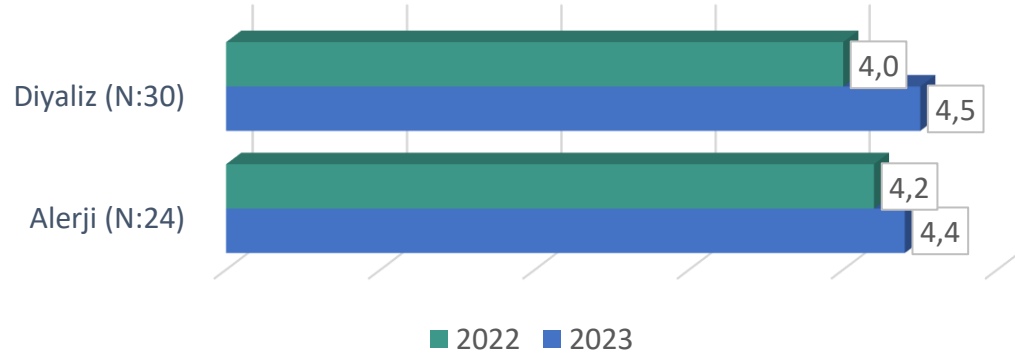
■ 2022 ■ 2023

MS01. Polifarma İlaç'ı bazı kriterler doğrultusunda değerlendirmenizi rica ediyoruz. Cevabınızı verirken ürünlerden bu kritere göre ne derece memnun kaldığınızı 1- Hiç Memnun Değiliz, 5- Çok Memnunuz olacak şekilde 1 ile 5 arasında değerlendirir misiniz?

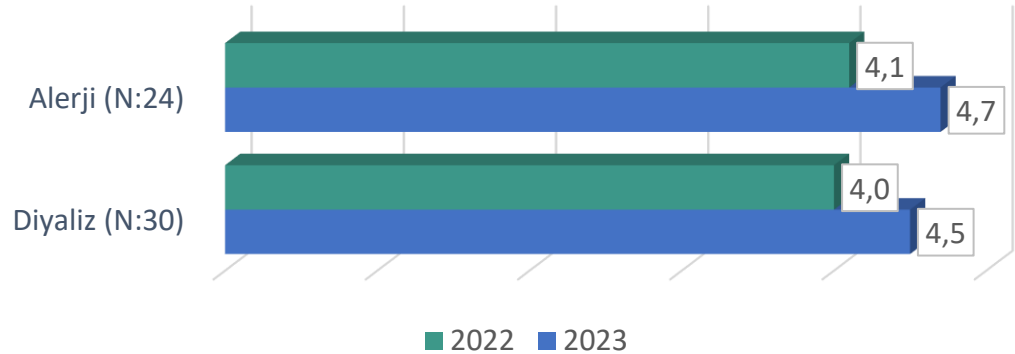
# POLİFARMA İLAÇ – KARAR VERİCİ MEMNUNİYET - GÜVEN - TAVSİYE

2022'den 2023'e gelindiğinde karar vericilerin Polifarma ilaç'tan duyduğu memnuniyet ve güven düzeylerinin arttığı görülmektedir. Tavsiye düzeyi de diyaliz karar vericileri için 8,7/10'den 9,2/10'ye yükseldiği; alerji karar vericileri için de 9,7/10'den 9,5/10'e düştüğü görülmüştür.

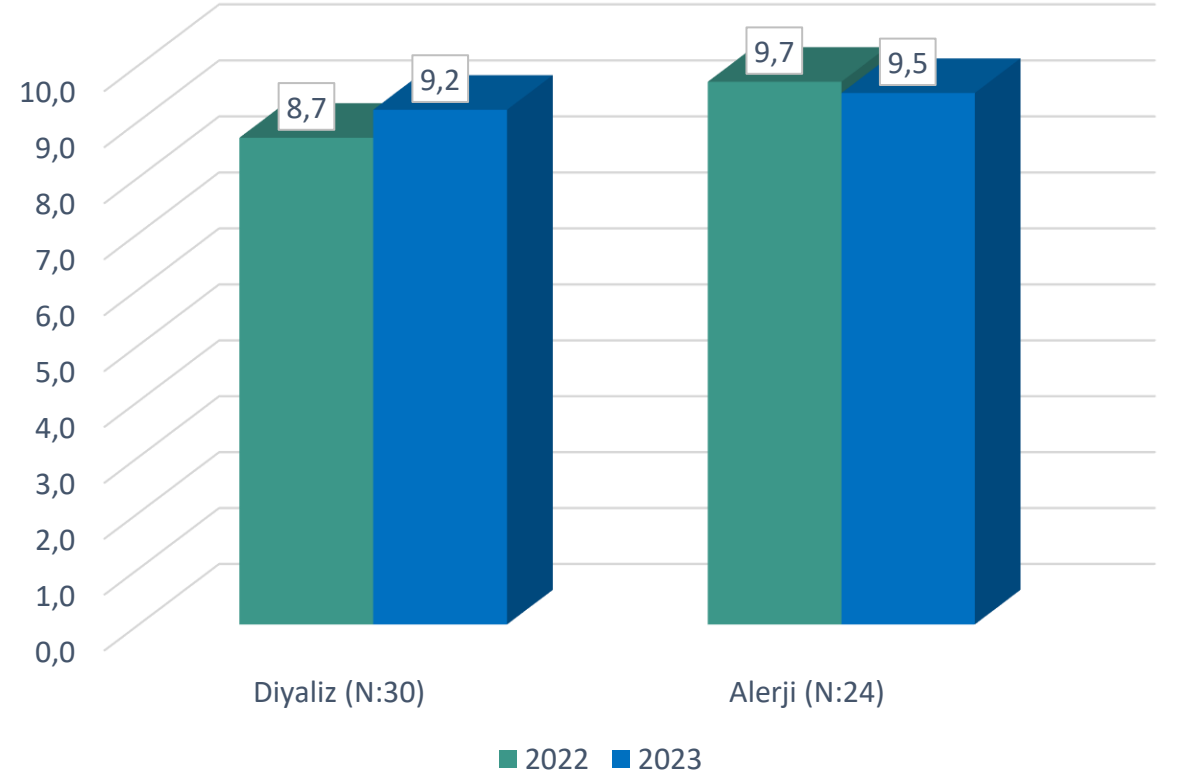
Memnuniyet Düzeyi  
(Karar Verici)



Güven Düzeyi  
(Karar Verici)



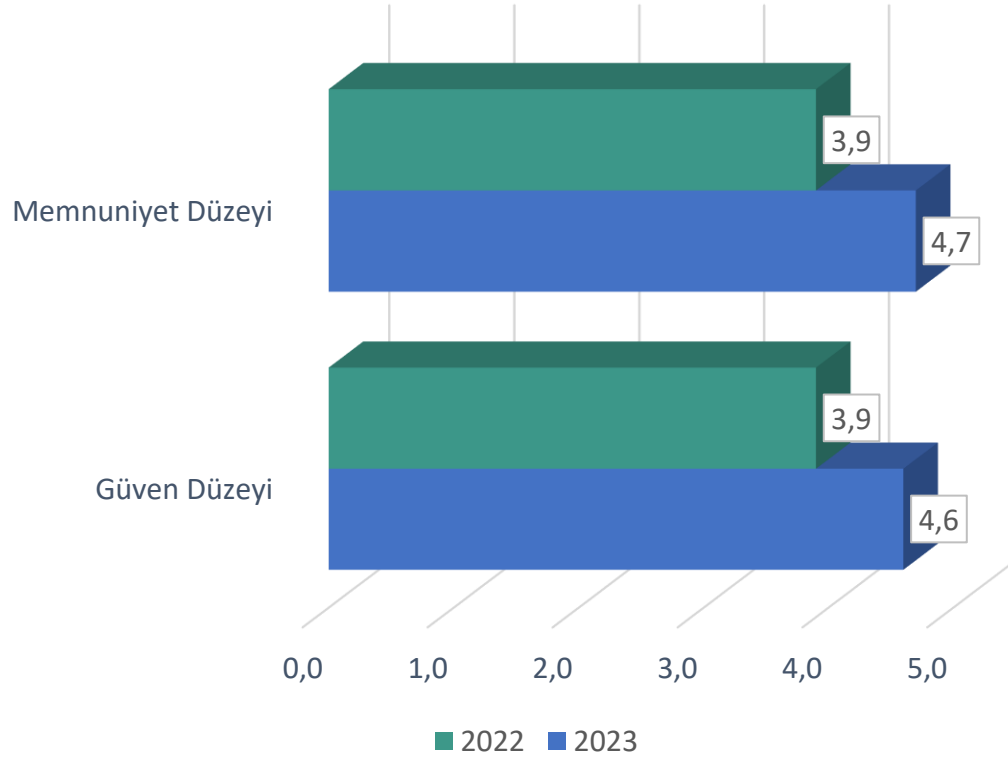
Tavsiye Düzeyi  
(Karar Verici)



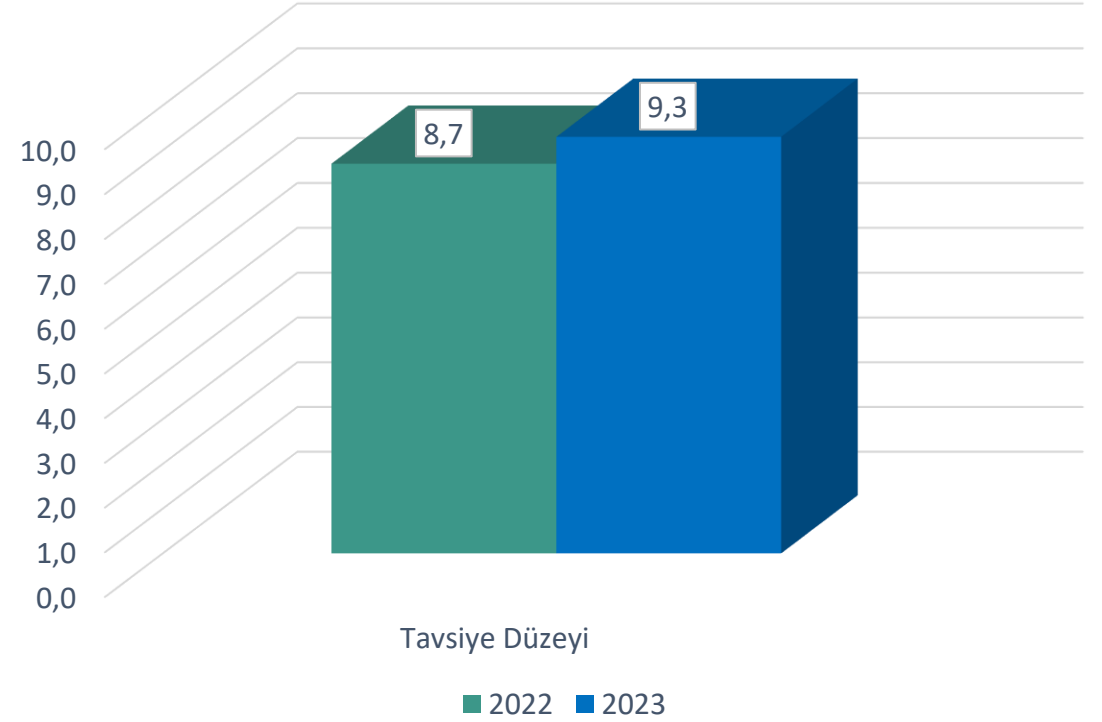
# POLIFARMA İLAÇ - KULLANICI MEMNUNİYET - GÜVEN - TAVSİYE

2022'den 2023'e gelindiğinde kullanıcıların Polifarma ilaç'tan duyduğu memnuniyet ve güven düzeyi artmıştır. Benzer şekilde tavsiye düzeyi de 8,7/10'den 9,3/10'e yükselmiştir.

### Memnuniyet ve Güven Düzeyi (Kullanıcı)



### Tavsiye Düzeyi (Kullanıcı)



N: 7



# REGRESYON ANALİZİ-KARAR VERİCİ

Söz konusu kriterlerin memnuniyete yönelik etkisini gösteren aşağıdaki tabloda, pozitif yüzdeler o önermenin Polifarma'ya yönelik memnuniyete etki yüzdesini ortaya koyarken negatif yüzdeler ise ilgili önermenin Polifarma'ya yönelik memnuniyette etkisiz olduğunu göstermektedir. Buna göre, tıbbi tanıtım uzmanının ulaşılabilir olmasının Polifarma'ya yönelik memnuniyette etkili olduğu görülmektedir. Tıbbi tanıtım uzmanı başlığı altında ise memnuniyete en fazla etkisi olan konu %53 ile tıbbi tanıtım uzmanının bilgi düzeyi ve konusuna hakimiyetidir. Bu unsur Polifarma 'dan duyulan memnuniyet üzerinde en çok etkisi olan unsurdur.

Tıbbi Tanıtım Uzmanı	Memnuniyet Kriteri	Memnuniyete Etkisi*
	Tıbbi tanıtım uzmanının bilgi düzeyi ve konusuna hakimiyeti	53%
	Tıbbi tanıtım uzmanının sorularımı ve ihtiyaçlarımı anlaması	-22%
*	Tıbbi tanıtım uzmanının ziyaret sıklığı	-16%
	Tıbbi tanıtım uzmanının ihtiyaçlarıma yönelik hızlı geri dönüş sağlaması	36%
	Tıbbi tanıtım uzmanının temsil yeteneği	-3%
Ulaşılabilirlik	Tıbbi tanıtım uzmanına aradığım zaman ulaşabilme	32%

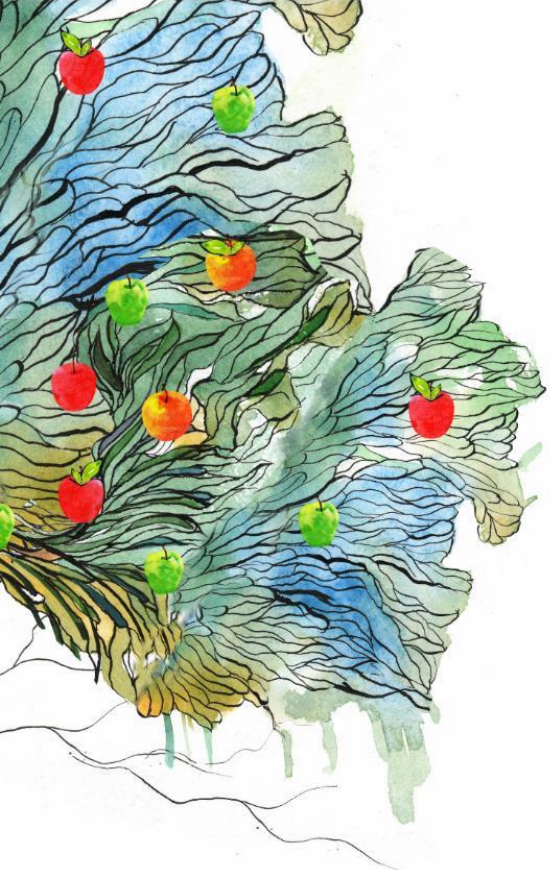
\* Artı değerler etkisi olan değerler. Eksi değerleri anlamlı değildir.

# YÖNETİCİ ÖZETİ

- ❑ Karar vericilerin (diyaliz) şimdiye kadar Polifarma'dan en fazla tercih ettikleri ürün nefroset (%70) ve poliparindir (%70). Diğer marka tercihlerinde izotonik oranı %50, parikalsitiriol %47, heparin sodyum %43, kalsitriolün %40, sevalamer HCL'nin %40 ve sinakalset %37'dir.
- ❑ Alerji grubundaki karar vericilerin %88'i herediter anjiyo ödem ataklarının tedavisinde kullanılan Polifarma ilaç'ın sunduğu Bradikant ürününü tercih etmiştir. Kamu kurumlarında çalışanların daha fazla tercih ettiği görülmektedir.
- ❑ Alerji karar vericilerininin %17'si ikatibant içeren ürünleri başka firmalardan da tercih ettiklerini belirtmiştir. En yüksek oranda tercih edilen marka Centrion iken bunu sırasıyla Bimed (%50) ve Onko Koçsel (%25) takip etmektedir. İkatibant içeren ürünleri Vem ilaç'tan tercih eden karar verici bulunmamaktadır.
- ❑ Kullanıcıların şimdiye kadar Polifarma ürünlerinden kullandıkları izotonik oranı %100 iken teory ve poliparin kullanım oranı %14'tür. Kullanıcılara etken maddeler bazında farklı bir marka tercih etme durumları sorulduğunda heparin sodyum için %86'sı, kalsitriol ve parikalsitiriol için %14'ü tercih etmiştir.
- ❑ Kullanıcılar nezdinde heparin sodyumda en yüksek oranda tercih edilen diğer marka Abdi İbrahim (%86), Kalsitriol için hem Abdi İbrahim hem de Vem ilaç (%25)'tir. Parikalsitiriol için en yüksek oranda tercih edilen diğer marka Abdi İbrahim (%14) ve Vem ilaç (%14)'tir.

# YÖNETİCİ ÖZETİ

- ❑ Kullanıcıların Polifarma'dan en çok memnun olduğu alanlar tıbbi tanıtım uzmanı arandığı zaman ulaşabilme (5/5), yeni ürün geliştirme performansından ve ürünlerin kalitesinden (4,9/5) memnundur. Reçeteli Pazar kanalında katılımcıların bir önerisi bulunmamakla birlikte hizmetlerinden dolayı Polifarma İlaç'a teşekkür etmekte ve ürünlerini beğendiğini belirtmektedir.
- ❑ 2022'den 2023'e gelindiğinde karar vericilerin Polifarma İlaç'tan duyduğu memnuniyet ve güven düzeylerinin arttığı görülmektedir. Tavsiye düzeyi de diyaliz karar vericileri için 8,7/10'den 9,2/10'ye yükseldiği; alerji karar vericileri için de 9,7/10'den 9,5/10'e düştüğü görülmüştür.
- ❑ Kullanıcılar nezdinde 2022'den 2023'e gelindiğinde Polifarma İlaç'tan duyulan memnuniyet ve güven düzeyi anlamlı bir şekilde artmıştır. 2022 yılında 3,9/5 olan memnuniyet ve güven düzeyi memnuniyette 4,7/5; güvende 4,6/5'ya yükselmiştir. Benzer şekilde tavsiye düzeyi de 8,7/10'den 9,3/10'e yükselmiştir.
- ❑ 2022'den 2023'e gelindiğinde Polifarma İlaç'ın performans kriterlerine yönelik memnuniyet seviyelerinin de tüm önermelerde arttığı görülmektedir. Ayrıca, bir önceki sene yapılan öneride yer alan tıbbi tanıtım uzmanının ulaşılabilirliğinin artırılması hususunda da ilerleme kaydedildiği ve bu alandaki memnuniyetin de kullanıcılar bazında 3,8 ortalamadan 5'e; karar vericiler bazında ise 4,2'den 4,6'ya yükseldiği görülmektedir.
- ❑ Bir önceki sene olduğu gibi alerji karar vericilerinin genel memnuniyetinin diyaliz karar vericilerinden hala daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.



**Çiğdem PENN, Genel Müdür**  
[cigdempenn@xsights.co.u](mailto:cigdempenn@xsights.co.u)

**Serap KOYDEMİR, Müşteri Çözümleri Müdürü**  
[serap@xsights.co.uk](mailto:serap@xsights.co.uk)

**Xsights**  
Araştırma ve Danışmanlık A.Ş.