



## Role of Pharmacists in Healthcare System of a Developing Country, Pakistan: a Consumers' Perception

Yuhao ZHAO #<sup>1</sup>, Qingqiong DENG #<sup>2</sup>, Saira AZHAR #<sup>3</sup>, Sabiha KARIM<sup>4</sup>, Imran TARIQ<sup>4</sup>,  
Abida K. KHAN<sup>5</sup>, Ghulam MURTAZA \*<sup>3</sup>, Mingquan ZHOU<sup>2</sup> & Yanxu MA \*<sup>6</sup>

<sup>1</sup> School of Traditional Chinese Medicine, Capital Medical University, 100069 Beijing, China

<sup>2</sup> College of information science and technology, Beijing Normal University, 100875 Beijing, China

<sup>3</sup> Department of Pharmacy &

<sup>5</sup> Department of Chemistry, COMSATS Institute of Information Technology, 22060 Abbottabad, Pakistan

<sup>4</sup> University College of Pharmacy, University of Punjab, Lahore, Pakistan

<sup>6</sup> Department of Orthopedics, Beijing Traditional Chinese Medicine Hospital,  
100010, Capital Medical University, Beijing, China

**SUMMARY.** The role of pharmacist is changing from product oriented to patient oriented; this change results in the focus of pharmacist to communicate with patients regarding their drug therapy management. At present in Pakistan, pharmacists' role is still evolving; they are struggling for their identity. Considering this scenario, it is important to get insight of consumers. This study will guide the policy makers regarding the needs of consumers to enhance the healthcare system. The study population consisted of consumers from Abbottabad city, Pakistan. Sample size was calculated by Roasoft sample size calculator. During three months of data collection (January to March 2013), a total of 385 questionnaires were distributed, of which 187 questionnaires were returned. Majority of the consumers (79.7%) know who is pharmacist and 54.0% of the respondents found the pharmacist working in the pharmacies. About half of the respondents (57.2%) replied that they can get medicine without prescription. The general public in Pakistan is aware of the pharmacists in healthcare system. There are shortcomings in professional practice in terms of providing pharmaceutical care services to the consumers. The only need of time is to increase the number of pharmacists so that the pharmacists should focus on the provision of healthcare services to the community.

**RESUMEN.** El papel del farmacéutico está cambiando de estar orientado a los productos hacia estar orientado al paciente; este cambio se traduce en el rol del farmacéutico para comunicarse con los pacientes en cuanto a su gestión de la terapia con medicamentos. Actualmente en Pakistán, el papel de los farmacéuticos está en evolución, luchando por su identidad. Teniendo en cuenta este escenario, es importante tener una visión de los consumidores. Este estudio pretende guiar a los responsables de las políticas en relación con las necesidades de los consumidores para mejorar el sistema de salud. La población de estudio consistió en consumidores de la ciudad de Abbottabad, Pakistán. El tamaño de la muestra se calculó utilizando el software Roasoft. Durante los tres meses de la recolección de datos (de enero a marzo de 2013), 385 cuestionarios fueron distribuidos, de los cuales se devolvieron 187. La mayoría de los consumidores (79,7%) sabe quién es el farmacéutico y el 54,0% de los encuestados encontró que el farmacéutico trabaja en las oficinas de farmacia. Alrededor de la mitad de los encuestados (57,2%) respondió que ellos pueden conseguir un medicamento sin receta. El público en general en Pakistán es consciente de la importancia de los farmacéuticos en el sistema sanitario. Hay deficiencias en la práctica profesional, en términos de la prestación de servicios de atención farmacéutica a los consumidores. La única necesidad del momento es aumentar el número de farmacéuticos para que los farmacéuticos puedan centrarse en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

**KEY WORDS:** Community pharmacies, Consumer, Healthcare, Pakistan, Perception, Pharmacist.

\* Authors to whom correspondence should be addressed. E-mail: gmdogar356@gmail.com, yizhangchaimen@gmail.com

# These authors contributed equally.