

УДК 615.15:614.27.007

<https://www.doi.org/10.34907/JPQAI.2020.20.16.011>

## ПРОБЛЕМЫ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ: СТАНДАРТИЗАЦИЯ, ОБУЧЕНИЕ, АДАПТАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ

**М.С. Соболева**, канд. биол. наук, доцент кафедры фармации и фармакологии, ФГБОУ ВО «Дальневосточный государственный медицинский университет» (ФГБОУ ВО ДВГМУ) Минздрава России, г. Хабаровск, ORCID iD 0000-0002-5452-0584

**Е.Е. Лоскутова**, доктор фарм. наук, профессор, заведующая кафедрой управления и экономики фармации Медицинского института, ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов» (ФГАОУ ВО РУДН), г. Москва, ORCID iD 0000-0002-1514-0941

**И.В. Косова**, доктор фарм. наук, профессор, заведующая кафедрой менеджмента и маркетинга в фармации факультета непрерывного медицинского образования, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов» (ФГАОУ ВО РУДН), г. Москва, ORCID iD 0000-0002-3352-7875

**И.В. Амелина**, канд. фарм. наук, доцент, заведующая кафедрой организации и экономики фармации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Дальневосточный государственный медицинский университет» (ФГБОУ ВО ДВГМУ) Минздрава России, г. Хабаровск, ORCID iD 0000-0002-5799-3002

---

Современному правовому статусу фармацевтического консультирования и информационному его наполнению начиная с 2017 года в Российской Федерации посвящено довольно много исследований. Тем не менее единые подходы к данному процессу только формируются, а также недостаточно проработаны проблемы оказания услуги непосредственно в аптечной организации. Целью исследования стало сравнение мнений специалистов и пациентов о трудностях фармацевтического консультирования для определения векторов совершенствования процесса. Проведено анкетирование фармацевтических специалистов – работников «первого стола» (n=93) и пациентов – посетителей фармацевтических организаций (n=576). Статистический анализ выявил, что основной организационной сложностью является ограниченность

времени у специалиста. Главные коммуникативные проблемы – опасение недовольства ожидающих в очереди посетителей и сложность интерпретации специализированной информации для пациента. Обозначенными информационными трудностями являются недостаточность собственных знаний и необходимость регулярного повышения квалификации. Основными недостатками для пациентов были узкий ассортимент лекарственных препаратов, занятость работника аптеки и сложность понимания используемой терминологии. Для улучшения процесса консультирования прежде всего необходима оптимизация ассортимента аптечных организаций, проведение обучения персонала, совершенствование стандартных операционных процедур и алгоритмов оказания услуги с адаптированной для работника и пациента информацией.

**Ключевые слова:** фармацевтическое консультирование, аптека, проблемы, организация, совершенствование

Данные социологических исследований показывают высокую распространенность самолечения среди населения Российской Федерации. В качестве основных причин респондентами указываются недостаточная доступность и качество медицинской помощи, недоверие к медицинским специалистам и их квалификации и др. Тем не менее процесс самостоятельного лечения всегда ассоциирован с рисками для здоровья пациентов. Фармацевтические специалисты, в частности работники «первого стола», могут существенно повлиять на применение лекарственных препаратов (ЛП) пациентами для повышения прежде всего безопасности терапии [1].

Фармацевтическое сообщество, в свою очередь, не всегда должным образом реализует возложенные на него системой здравоохранения функции по обеспечению преемственности лекарственной помощи в цепочке «медицинский специалист – пациент – работник аптеки» [2]. Одним из способов сохранения и поддержания здоровья населения является фармацевтическое консультирование [3]. Данная фармацевтическая услуга оказывается непосредственно в процессе отпуска и реализации товаров аптечного ассортимента, что определено Правилами надлежащей

аптечной практики<sup>1</sup>. Фармацевтическому консультированию посвящено большое количество исследований, при этом в действующем нормативном поле наблюдается правовая коллизия, заключающаяся в отсутствии единых подходов к терминологии и формату оказания услуги [4]. С одной стороны, в соответствии с ФЗ №323 от 21.11.2011<sup>2</sup>, пациент является центральной фигурой оказания медицинской и фармацевтической помощи. С другой стороны, ФЗ №61 от 12.04.2010<sup>3</sup>, приказ Минздрава России от 11.07.2017 №403н<sup>4</sup> ссылаются на посетителей аптек только как на «лицо, приобретающее лекарственный препарат», а приказ Минздрава России от 31.08.2016 №647н<sup>5</sup> использует термин «покупатель» [5]. Такое расхождение статуса посетителя аптек, в свою очередь, может приводить к отсутствию единого понимания объекта процесса фармацевтического консультирования и формированию конфликта интересов у его участников.

Для профессионального консультирования в аптечной организации специалист должен владеть «медицинскими и фармацевтическими знаниями, коммуникативными и коммерческими навыками, методикой реализации товаров, аналитическими методами для оценки потребительского поведения и др.» [6]. Но в условиях современного фармацевтического рынка часто наблюдается перекоп в сторону решения маркетинговых задач, что закономерно приводит к смещению акцентов

<sup>1</sup> Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 августа 2016 г. №647н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения»

<sup>2</sup> Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

<sup>3</sup> Федеральный закон от 12.04.2010 №61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств»

<sup>4</sup> Приказ Министерства здравоохранения РФ от 11 июля 2017 г. №403н «Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе иммунобиологических лекарственных препаратов, аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность»

<sup>5</sup> Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 августа 2016 г. №647н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения»

при рекомендации препаратов в сторону наиболее продвигаемых производителями или дистрибьюторами ЛП [7].

Другой проблемой при оказании квалифицированной лекарственной помощи является нарушение коммуникаций. В исследовании, проведенном в Ярославском государственном медицинском университете (2018), установлено, что от работника аптек требуется «конфликтостойчивость, открытость, контактность, внимательность, гибкость, компетентность, информированность, умение задавать корректные вопросы» [8], что формируется не только из-за наличия личностных качеств, но и вследствие соответствующего обучения и подготовки. Ситуация осложняется ограниченностью времени и ресурсов аптечной организации.

Тем не менее активное внедрение цифровых технологий позволяет ускорить и упростить процесс, что приводит к оптимизации оказания услуги [9]. Консультирование является актуальным не только при самолечении, но и при приобретении рецептурных препаратов по назначению врача [10], просветительской работе для снижения распространения антибиотикорезистентности, ограничения необоснованного и нерационального применения антибактериальных препаратов [11], а также в целях распространения санитарной и медицинской грамотности, профилактики хронических заболеваний, повышения комплаенса и предупреждения потенциальных рисков развития побочных эффектов [12,13].

Несмотря на увеличивающееся количество исследований, посвященных внешним факторам консультирования, анализ проблем оказания фармацевтической услуги непосредственно в практической деятельности аптечной организации, подтвержденный статистически достоверными исследованиями, пока недостаточно освещен в литературных данных, к тому же зачастую взгляды специалиста и пациента могут существенно отличаться.

**Цель** исследования – сравнение организационных, коммуникативных и информационных проблем у специалистов и посетителей при фармацевтическом консультировании в аптечных организациях.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Осуществлено анкетирование 100 фармацевтических специалистов (фармацевты и провизоры), работающих непосредственно с населением (работники «первого стола») по разработанной анкете. Пригодными для дальнейшей обработки полученной информации признаны 93 анкеты (отклик составил 93%, ошибка выборки 8,6%) [14]. Проведен опрос 600 посетителей аптек г. Хабаровска и г. Москвы (432 и 144 респондента соответственно) по специально разработанной анкете (отклик составил 96%, ошибка выборки – 4,1%) [14]. Обработка ответов респондентов проводилась с использованием программ Microsoft Office Excel 365 с применением пакета данных «Промежуточные итоги». Среднее значение возраста работников и пациентов, стажа работы специалистов представлено в виде: среднее  $\pm$  стандартная ошибка. Статистическая обработка данных проводилась с использованием программного пакета IBM SPSS Statistics 25.0. Для определения корреляции с полом респондентов и стажем работы по специальности использовался непараметрический критерий – коэффициент ранговой корреляции Спирмена. Корреляция считалась достоверной при двусторонней значимости  $p < 0,05$ .

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

В данном исследовании рассматривались три основных фактора процесса фармацевтического консультирования: организационный,

коммуникативный и информационный. Проблемы, выявленные при реальном его осуществлении в аптеке как у специалистов, так и у посетителей также были проанализированы в контексте трех указанных аспектов.

Анализ типологических характеристик респондентов – фармацевтических специалистов выявил, что большинство опрошенных – женского пола – 95,7%; средний возраст составил  $38,69 \pm 1,31$  лет; средний стаж работы по специальности –  $14,01 \pm 1,34$  лет. Среднестатистический портрет посетителя аптеки: средний возраст –  $37,69 \pm 0,74$  лет; женский пол – 67,4%; социальный статус – работающий – 65,74%.

Основные организационные проблемы проведения фармацевтического консультирования, по мнению работников аптек, представлены на рис. 1.

Существование организационных трудностей подтверждено в 96% анкет. Основной сложностью оказания консультационной услуги большинство специалистов называют дефицит времени. Данную проблему можно устранить введением в штат аптечных организаций дополнительных сотрудников и/или их почасовой занятостью непосредственно во время максимальной нагрузки на основной персонал. Одним из способов сокращения времени

обслуживания может стать стандартизация услуги с введением алгоритма, тем не менее на его отсутствие в аптеке указали только 3,7%, что доказывает необходимость оптимизации существующих стандартных операционных процедур для практической деятельности.

Другим распространенным ответом стало отсутствие отдельной зоны для фармацевтического консультирования, наличие которой допускается Правилами надлежащей аптечной практики. Выделение специального отдела считают рациональным 40% посетителей. Устранение данного недостатка требует серьезных финансовых затрат на оборудование, а кроме этого, наличия соответствующей площади помещения, что не всегда доступно для конкретной организации.

По мнению 7,5% опрошенных специалистов, фармацевтическое консультирование не является востребованным и отсутствует мотивация его проведения. Поскольку оно является неотъемлемой частью розничной реализации товаров аптечного ассортимента, необходима просветительская работа и обучение персонала в аптечных организациях. Корреляция с полом и со стажем работы сотрудников отсутствовала.

На следующем этапе анкетирования респондентов попросили уточнить коммуника-



**РИС. 1.** Организационные проблемы специалистов при проведении фармацевтического консультирования



**РИС. 2.** Коммуникативные проблемы специалистов при проведении фармацевтического консультирования

тивные сложности при непосредственной работе с посетителями. Распределение ответов представлено на рис. 2. Суммарно утвердительных ответов было 93,5%.

Наиболее распространенным ответом респондентов стал риск появления недовольства среди посетителей, ожидающих в очереди. Вариантами устранения данного недостатка могут стать установка мониторов непосредственно в торговом зале с демонстрацией социальной или специализированной рекламы, перераспределение электронной очереди исходя из потребностей посетителей, использование талонов и др.

Основной профессиональной проблемой в данном случае называют сложность интерпретации специализированной медицинской и фармацевтической информации как для пациента, так и для самого специалиста. Данный навык требует обучения и повышения квалификации персонала и/или наличия доступных и адаптированных источников информации/программных продуктов/алгоритмов, а также систематического уточнения у пациента понимания информации и погашения возможной негативной реакции с его стороны. Корреляция ответов респондентов с полом или стажем работы по специальности также отсутствовала.



**РИС. 3.** Информационные проблемы специалистов при проведении фармацевтического консультирования

Не менее важной составляющей процесса фармацевтического консультирования является информационная. Распределение ответов респондентов по наличию трудностей при ее реализации представлено на рис. 3. Суммарно утвердительных ответов было 89%.

Основными проблемами проведения фармацевтического консультирования большинство респондентов назвали недостаточность собственных знаний, необходимость регулярного повышения квалификации и сложность специализированной информации. На основе полученных данных анкетирования можно сделать вывод о рациональности обучения специалистов в том числе непосредственно на рабочем месте, а также о создании адаптивных информационных материалов с упрощением и объединением данных. Именно на необходимости систематизации данных при осуществлении фармацевтического консультирования чаще указывали респонденты с большим стажем работы по специальности ( $r_s=0,130,3220,49$ ;  $p=0,002$ ).

На следующем этапе социологического опроса было проведено сравнение мнений специалистов и пациентов. Распределение ответов посетителей представлено на рис. 4.



**РИС. 4.** Недостатки фармацевтического консультирования в аптечных организациях, по мнению пациентов

Не отметили каких-либо сложностей при получении фармацевтического консультирования 70% респондентов. На существование недостатков указали 123 пациента (далее они были взяты за 100%). Опрошенные посетители аптек, так же как и специалисты, в качестве основных проблем называют организационные. Достоверной корреляции с полом и возрастом респондентов не выявлено. Основной сложностью была недостаточность ассортимента ЛП в аптечной организации. Указанный недостаток устраняется совершенствованием маркетинговой деятельности (изучение спроса), логистики (товарной и транспортной), системы заказа и учета дефектуры.

Мнения посетителей и специалистов совпали относительно основных организационных, коммуникативных и информационных проблем: занятость сотрудника, сложность адаптации и восприятия информации посетителем. При этом на безразличие работников аптек указали 15,4% посетителей, а на отсутствие мотивации – только 7,6% специалистов, что может быть обусловлено наличием конфликта интересов у обоих участников процесса: «эффективность лечения – желание сэкономить», с одной стороны, и «эффективность лечения – коммерческие задачи» – с другой. Таким образом, при оказании услуги по фармацевтическому консультированию необходим учет потенциальных интересов всех участников процесса при условии постоянного совершенствования и актуализации стандартов обслуживания посетителей и контроля за их практическим осуществлением.

## ВЫВОДЫ

Большинство опрошенных посетителей аптек удовлетворены качеством фармацевтического консультирования, причем 70%

респондентов не отметили каких-либо проблем. Среди указанных недостатков преобладают организационные – отсутствие времени у специалиста и занятость работника аптеки для пациента. Среди наиболее важных коммуникативных и информационных недостатков преобладают сложность медицинской и фармацевтической информации, ее интерпретации для пациентов и трудности восприятия. Одним из наиболее рациональных способов устранения указанных недостатков является оптимизация алгоритмов оказания услуги по фармацевтическому консультированию с адаптацией информации для пациента и возможностью ее использования «работником первого стола» непосредственно на рабочем месте.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Ягудина Р.И., Логвинюк П.А. Ответственное самолечение – осознанный подход к своему здоровью // Ремедиум. Журнал о российском рынке лекарств и медицинской техники. – 2018. – №4. – С. 8–11.
2. Смолина В.А., Новокрещенова И.Г. Мнение фармацевтических работников об аптеке как элементе системы охраны здоровья населения // Ремедиум. Журнал о российском рынке лекарств и медицинской техники. – 2018. – №9. – С. 20–25.
3. Мищенко М.А., Иванова О.М., Пономарева А.А. и др. Оценка роли фармацевтических специалистов в системе охраны здоровья граждан // Евразийское научное объединение. – 2019. – №6–3 (52). – С. 208–211.
4. Гайсаров А.Х. Правовой статус фармацевтического консультирования как фармацевтической услуги, предоставляемой в аптечных организациях // Здоровье и образование в XXI веке. – 2018. – Т. 20. №5. – С. 117–120.

5. Ворожцова Е.С., Кашина Е.В., Солонина А.В. Исследование употребления дефиниций «пациент» и «потребитель» при оказании фармацевтических услуг населению в аптечных организациях // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2019. – №2. – С. 74–75.
6. Петрова С.В., Кононова С.В., Пономарева А.А. и др. Фармацевтическое консультирование: эффективность и безопасность // Ремедиум. Журнал о российском рынке лекарств и медицинской техники. – 2019. – №11. – С. 40–46.
7. Чупандина Е.Е., Родивилова А.Ю. Проблемы взаимодействия медицинских представителей и фармацевтических работников в аптечных организациях и пути их решения // Вестник Воронежского государственного университета. Серия «Химия. Биология. Фармация». – 2018. – №4. – С. 169–177.
8. Кашапов М.М., Желткевич О.В. Коммуникативная компетентность фармацевтических специалистов // Известия Иркутского государственного университета. Серия «Психология». – 2018. – Т. 23. – С. 50–58.
9. Олейникова Т.А., Пожидаева Д.Н., Барыбина Е.С. Фармацевтическое консультирование на основе товароведческого анализа потребительских свойств лекарственных препаратов // Медико-фармацевтический журнал «Пульс». – 2020. – Т. 22. – №3. – С. 53–58.
10. Косова И.В., Неволina Е.В., Крупнова И.В. Фармацевтическое консультирование: новые функции и полномочия аптечных работников // Вестник Росздравнадзора. – 2018. – №4. – С. 44–52.
11. Косякова Н.В., Рогов О.А., Дергоусова Т.Г. К вопросу об актуальности рецептурного отпуска антибиотиков // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2018. – №4. – С. 20–24.
12. Кирщина И.А., Солонина А.В. О фармацевтическом консультировании, санитарной грамотности и безопасности применения лекарственных препаратов в гериатрии // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2019. – №2. – С. 71–73.
13. Василенко Е.А., Динейкина Е.В., Сергеева Е.О. Медицинская безграмотность населения как барьер в коммуникации фармацевта и пациента // The Scientific Heritage. – 2020. – №43. –1 (43). – С. 53–56.
14. Расчет размера выборки. Онлайн-калькулятор. URL: <https://socioline.ru/rv.php> (дата обращения 15.07.2020).

## PROBLEMS OF PHARMACEUTICAL CONSULTATIONS AND WAYS TO SOLVE THEM: STANDARDIZATION, TRAINING, ADAPTATION OF INFORMATION

**M.S. Soboleva<sup>1</sup>, E.E. Loskutova<sup>2</sup>, I.V. Kosova<sup>2</sup>, I.V. Amelina<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Far-Eastern State Medical University, Khabarovsk, Russia

<sup>2</sup> Peoples' Friendship University of Russia (RUDN University), Moscow, Russia

Since 2017, in the Russian Federation quite a lot of research has been devoted to the actual legal status of pharmaceutical consultation and its information content. Nevertheless, unified approaches to this process are only being formed, and the problems of providing services directly in the pharmacy organization are not sufficiently developed. The aim of the study was to compare the opinions of specialists and patients about

*the difficulties of pharmaceutical consultations to determine vectors of process improvement. Materials and methods: questioning of pharmaceutical specialists «the first table workers» (n=93) and patients visiting pharmaceutical organizations (n=576). The main organizational difficulty is the time constraints for the specialist. The main communicative problems are the concern of dissatisfaction of visitors waiting in line and the difficulty of interpreting specialized information for the patient. The identified information problems are lack of own knowledge and the need for regular training. The main disadvantages for patients were a narrow range of drugs, the lack of time of a pharmacy worker and the difficulty of understanding the terminology used. For advance the consultation process, first of all, it is necessary to optimize the range of drugs in pharmacy organizations, conduct training for personnel, improve standard operating procedures and algorithms for providing a service with information adapted for the specialists and patient.*

**Keywords:** pharmaceutical consultation, drugstores, problems, organization, improvement