

У. В. Майорова, И. С. Козьярский
ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В АПТКАХ ГОРОДА МИНСКА

Научный руководитель канд. фарм. наук, доц. Г. В. Годовальников

Кафедра организации фармации,

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Резюме. На основе данных анкетирования фармацевтических работников, интервьюирования посетителей аптек и наблюдения за работой провизоров по реализации лекарственных средств было изучено состояние фармацевтической помощи в аптеках города Минска. В результате была выявлена необходимость совершенствования оказания фармацевтической помощи в аптеках за счет увеличения числа работников, одновременно обслуживающих посетителей, и расширения полномочий провизора в консультировании пациентов.

Ключевые слова: фармацевтическая помощь, консультативная помощь провизора, самолечение, безрецептурные лекарственные средства, анкетирование.

Resume. On the basis of the pharmacists' questionnaire, interviewing of visitors of pharmacists' work supervision on realization of medicines condition of pharmaceutical care in the state and private pharmacies of the city of Minsk was investigated. The necessity of pharmaceutical care rendering improvement by means of increase in total number of pharmacy workers that provide service to visitors and consult was revealed.

Keywords: pharmaceutical care, advisory help of the pharmacist, self-medication, OTC medicines, questioning.

Актуальность. За последние десятилетия самостоятельное лечение приобрело довольно широкий размах и стало чрезвычайно популярным среди населения. Однако, приобретая лекарственные средства (ЛС), пациент по-прежнему сталкивается со многими проблемами: какое лекарство выбрать, как и когда его принимать, возможные побочные реакции и т.п. Консультативная помощь провизора позволяет решить возникшие трудности и предостеречь пациента от опасности неправильного применения ЛС.

Цель: изучить состояние фармацевтической помощи в аптеках г. Минска и предложить рекомендации по её совершенствованию.

Задачи:

1. Изучение литературных данных о современном состоянии фармацевтической помощи в Республике Беларусь, странах СНГ и дальнего зарубежья.

2. Проведение анонимного интервьюирования посетителей аптек, приобретающих безрецептурные ЛС.

3. Проведение анонимного анкетирования заведующих аптеками и их заместителей.

4. Наблюдение за процессом оказания фармацевтической помощи работниками аптек.

Материал и методы. Исследование проводилось в три этапа:

1. Анонимное интервьюирование посетителей аптек, приобретающих безрецептурные ЛС. Для опроса было разработано 19 вопросов, включающих информацию о половозрастной принадлежности посетителя, его отношении к работникам аптеки и самолечению. Объем выборочной совокупности (число респондентов) составил 52 человека.

2. Анонимное анкетирование заведующих аптеками и их заместителей. Для проведения исследования по реализации безрецептурных ЛС были разработаны специальные анкеты, содержащие 16 вопросов, включая вопросы о режиме работы аптеки, времени обслуживания посетителей, количестве работников первого стола, источниках информации о ЛС и другие. Общий объем выборки составил 35 человек.

3. Наблюдение за работой провизоров, занимающихся реализацией лекарственных средств. Для фиксации процессов оказания фармацевтической помощи был разработан специальный бланк, включавший регистрацию вопросов, задаваемых посетителями аптеки, время. Участниками исследования стали 444 посетителя аптек и 7 фармацевтических работников.

Результаты исследований обрабатывались при помощи программы Microsoft Excel 2010 и анализировались методом системного и логического анализа.

Результаты и их обсуждение. Основная масса посетителей аптек (69,3%) относится к лицам, часто посещающим аптеку. При этом в 42,3% случаях они приобретают лекарства для собственного потребления, а в остальных случаях - для своих родственников. Положительно относится к самолечению 42,3% посетителей аптек (женщины – 54,5%, мужчины – 45,5%). Высокий процент лиц, приобретающих ЛС для лечения своих близких, требует от провизора обязанности интересоваться у покупателя, для кого приобретается лекарство, чтобы, при необходимости, дать дополнительные рекомендации по его применению. При выборе лекарственных средств посетители аптек основываются на рекомендациях врача (55,8%), личном опыте (36,5%) и рекомендациях работника аптеки (19,2%). Наиболее часто задаваемыми вопросами оказались вопросы о цене (15,8%), взаимозаменяемости (6,8%) и правилах приема (6,53%) лекарств. При ответе на вопрос «Причина, по которой Вы не обратились к врачу?», посетители давали комбинированные ответы. Более половины респондентов (57,7%) назвали наличие больших очередей в поликлиниках. Треть пациентов (32,7%) в качестве причины назвали маловыраженные симптомы, 17,3% потребителей ЛС ссылались на недостаток времени. Данные факты указывают на низкую заинтересованность респондентов в состоянии собственного здоровья.

Большинство потребителей (59%) склонны доверять импортным ЛС (мужчины – 16,1%, женщины – 83,9%) и только 40,4% - отечественным (мужчины –

47,6%, женщины – 52,4%). Основными критериями выбора являются качество, эффективность и безопасность ЛС. Однако их цена обуславливает склонность к выбору отечественных ЛС. Следует отметить, что абсолютное большинство посетителей аптек (80,8%) внимательно читают инструкцию по применению ЛС (листок-вкладыш), 13,5% читают отдельные разделы и 5,7% никогда не читают листок-вкладыш. Основной причиной, по которой пациенты не знакомятся с содержанием инструкции по применению ЛС, является мелкий шрифт написанного текста в листке-вкладыше.

По данным интервьюирования, все респонденты удовлетворены консультациями провизоров по подбору ЛС и отмечают отсутствие конфликтных ситуаций с работниками аптек. В то же время только 42,3% посетителей аптек доверяют советам провизоров, тогда как 57,7% пациентов чаще придерживается рекомендаций лечащего врача.

За внедрение электронной очереди (ЭО) в работу аптеки положительно высказывается 57,7% посетителей. В ожидании своей очереди посетитель может рассмотреть продукцию аптеки или отдохнуть. ЭО стабилизирует психологическую обстановку во время ожидания своей очереди и обеспечивает конфиденциальность обслуживания пациентов. Однако 11,5% посетителей считают, что наличие ЭО в аптеке является негативным моментом в ее работе. По их мнению, торговые залы аптек зачастую имеют малую площадь, и ЭО создает скученность посетителей, что ограничивает обзор витрины и затрудняет выбор ЛС. Также посетители отмечают, что они дополнительно тратят время на освоение работы ЭО, а это ведет к увеличению времени ожидания своей очереди. Остальные 30,8% посетителей никогда не сталкивались с электронной очередью в аптеках.

Выявлена прямая зависимость между числом одновременно работающих провизоров и количеством посетителей, обслуживаемых аптекой. Основными источниками информации о ЛС для провизоров являются интернет (85,7%), справочники ЛС (77,1%) и медицинские представители (62,9%).

Количество посетителей, которые просят у работника аптеки подобрать необходимое безрецептурное ЛС, подробно описав свои симптомы, составляет всего 13,7%, в то время как 54% пациентов не нуждаются в консультации и сразу называют необходимое ЛС. Это означает, что люди идут в аптеку с уверенностью в том, что они достаточно знают о свойствах приобретаемого ЛС и уверены, что купленное лекарство им поможет. Из числа посетителей, которые сразу называют приобретаемое ЛС, в 23,8% случаях провизоры (фармацевты) давали дополнительную информацию о правилах приема, условиях хранения и о взаимозаменяемости другими ЛС. В 8,5% случаях посетитель называл наименование ЛС, однако его не оказывалось в аптеке и специалист не предлагал аналогичное ЛС (посетитель уходил, не получив никакой консультации по подбору аналогичного ЛС).

Выводы:

1 Развитие фармацевтической помощи является ответом на развитие самолечения, увеличение перечня лекарственных средств, реализуемых без рецепта и повышением ответственности пациента за собственное здоровье.

2 Фармацевтическая помощь постепенно интегрируется в систему медицинского обслуживания и здравоохранения как специализированная помощь на аптечном уровне.

3 Широкое внедрение фармацевтической помощи требует дополнения отдельных положений фармацевтической этики.

4 Значительное количество посетителей аптек положительно относится к самолечению, но не нуждается в консультативной помощи провизора.

5 Совершенствование оказания фармацевтической помощи в аптеках должно идти в направлении увеличения числа провизоров, обслуживающих посетителей, и расширения их возможности по консультированию. Создание специального информационного обеспечения, предупреждающего необоснованное применение ЛС.

6 Провизоры должны гарантированно предоставлять информацию о замене отсутствующего ЛС или о возможности его приобретения в других аптеках.

U. V. Mayorova, I. S. Koziarskiy

FEATURES OF RENDERING THE PHARMACEUTICAL CARE IN THE PHARMACIES OF MINSK

Tutor Associate professor G. V. Godovalnikov

Department of the organization of pharmacy

Belarusian State Medical University, Minsk

Литература

1. Годовальников, Г. В. Самолечение и фармацевтическая помощь / Г. В. Годовальников // Рецепт. - 2014. - № 3. - С. 18-28.

2. Годовальников, Г. В. Информационное пособие для провизора при реализации лекарственных средств, отпускаемых без рецепта, как основа качественной фармацевтической помощи / Г. В. Годовальников // Рецепт. - 2014. - № 4. - С. 24-33.

3. Черных, В. П. Фармацевтическая опека (2-е изд.) / В. П. Черных, И. А. Зупанец. – Х.: Фармитэк, 2006. – С. 14-15.

4. Кугач, В. В. Фармацевтическое консультирование посетителей аптек / В. В. Кугач, Е. Н. Тарасова // Рецепт. – 2012. - № 3. - С. 66-73.

5. Кугач, В. В. О концепции ответственного самолечения в Республике Беларусь / В. В. Кугач, Е.Н. Тарасова // Вестник фармации. – 2008. - № 3. – С. 68-73.

6. Тарасова, Е. Н. Фармацевтическая помощь и консультирование посетителей аптек / Е.Н. Тарасова // Вестник фармации. – 2006. - № 4. – С. 16-23.

69-я научно практическая конференция студентов и молодых ученых с международным участием «Актуальные проблемы современной медицины и фармации-2015»

7. Гавриленко, Л. Н. Рецептурные и безрецептурные лекарственные средства. Концепция ответственного самолечения (проблемная лекция) / Л. Н.Гавриленко // Рецепт. – 2012. - № 2. - С. 23-29.

8. Умерова, А. Р. Некоторые аспекты самолечения /А. Р. Умерова, О. А. Каштанова, Т. В. Новосельцева // Астраханский медицинский журнал. – 2010. - №1. - С. 123-127.