

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ АПТЕЧНЫМИ ТОВАРАМИ

Олемская А.А., Пыжова О.В.

Курский государственный медицинский университет, г. Курск

Ключевые слова: современные тенденции аптечной торговли, фарммаркет, интернет-аптека, автоматизация аптек.

Резюме: в статье анализируется российский и зарубежный опыт функционирования фармацевтического рынка, освещаются современные тенденции организации розничной торговли аптечными товарами, рассматривается вопрос о внедрении в фармацевтическую практику инновационных технологий, проводится обзор результатов социологического исследования потребностей и ожиданий потребителей фармацевтических услуг в г. Курске.

Resume: the article analyzes the Russian and foreign experience of the functioning of the pharmaceutical market, highlights modern trends in the organization of retail trade in pharmacy products, considers the issue of introducing innovative technologies into pharmaceutical practice, reviews the results of a sociological study of the needs and expectations of consumers of pharmaceutical services in Kursk.

Актуальность. Медицина и фармацевтика в постиндустриальном обществе становится мощной отраслью экономики, где на первый план выдвигается удовлетворение потребностей населения в медицинской и фармацевтической помощи посредством оказания медицинских услуг и продажи лекарственных препаратов. Фармацевтический рынок характеризуется увеличением объемов продаж, ростом количества аптек, развитием сетевых предприятий, усилением конкуренции. В связи с этим намечаются такие тенденции организации розничной торговли аптечными товарами, как расширение ассортимента, увеличение спектра сервисных услуг, активное внедрение новых технологий, экспериментирование с форматами. На смену классическим аптекам приходят аптечные сети, дисконт-аптеки, фарммаркеты, интернет-аптеки. При этом главной целью, стоящей перед фармацевтом, несомненно, является привлечение посетителей и предоставление помощи, сосредоточенной на клиенте.

Цель: определить перспективы развития новых форм аптечной торговли как средства удовлетворения потребностей человека в квалифицированной и качественной фармацевтической помощи.

Задачи: 1. Проанализировать особенности новых форм аптечной торговли на современном этапе развития фармацевтической экономики и бизнеса; 2. Определить основные тенденции в организации лекарственной помощи населению; 3. Выявить потребности и ожидания потребителей фармацевтических услуг на современном этапе развития фармрынка.

Материалы и методы. Исследовательский метод, метод анкетирования.

Ассортимент аптеки в настоящее время имеет ряд существенных отличий от аптеки прошлых лет: большое количество препаратов безрецептурного отпуска, увеличивающийся парафармацевтический сегмент: косметические товары, санитарно-гигиенические средства, биологически активные добавки и диетическое питание, изделия медицинского назначения и приборы. Изобилие аптечного товара по-

рождает новые формы выкладки и аптечной торговли, одной из которых является фарммаркет.

Сервизация экономики порождает еще одну современную тенденцию аптечных организаций, проявляющуюся в увеличении разнообразных дополнительных услуг населению, которые востребованы в обществе потребления.

В Канаде фармацевтические работники оказывают услуги по подбору очков [1, с. 38-47]. В США в аптеках проводят вакцинацию против гриппа, здесь же имеется возможность определить уровень холестерина и глюкозы в крови, удалить бородавки, получить консультацию по диетическому питанию [5, с. 50-59]. В аптеках Швеции можно оценить риск возникновения заболеваний, получить консультацию по их лечению, стать участником образовательных семинаров [2, с. 37-41]. В аптеках Германии для посетителей организован уголок для оказания медицинской помощи. Здесь можно измерить температуру тела, закапать глазные капли, обработать незначительные раны антисептиком, принять обезболивающее лекарственное средство [4, с. 63-67].

В Российской Федерации в аптеках можно измерить артериальное давление, определить уровень глюкозы в крови. Все чаще можно встретить такую инновационную форму лекарственного обслуживания населения, как фитотеки.

С целью повышения доступности лекарственной помощи посетителям, аптеки предоставляют возможность приобрести лекарственные средства со скидкой по различным дисконтным программам. Например, участие в программе лояльности «Аптечный клуб» крупных аптечных сетей позволяет приобретать товары по низким ценам, получать другие выгодные предложения. Большую популярность имеют социальные аптеки, в которых цены на лекарственные средства на 15–20% ниже средних на фармрынке.

Внедрение Интернета в жизнь все большего количества людей способствовало завоеванию интереса покупателя к Online-аптекам. Они работают без выходных 24 часа в сутки, предоставляя полную автоматизацию услуг: поиск лекарственного препарата, проверку его наличия в аптеке, определение стоимости, осуществление заказа. С целью привлечения пользователей к осуществлению заказов через интернет-аптеки предлагаются индивидуальные планы обслуживания: скидки обладателям дисконтных карт, участие в розыгрыше призов и лотерей, медицинские услуги со скидкой, подарочные сертификаты [3, с. 23-27].

Большие возможности для повышения качества фармацевтического обслуживания посетителей аптек открывают информационно-коммуникативные и другие инновационные технологии. Одной из последних новинок сервисного общества является автоматизация услуг. В работу аптек внедряются электронные очереди, информационные киоски, аптечные роботы и др. Установленные терминалы по поиску лекарственных средств, либо информационные киоски, позволяют посетителю аптеки получить информацию о наличии лекарственного средства, его стоимости, ознакомиться с инструкцией по применению [6].

Достижения робототехники также находят применение в фармации. Основная операция, выполняемая аптечными роботами — хранение и доставка лекарственных средств на рабочее место фармацевта. Аптечные роботы заменяют фармацевтов в ряде стран: Японии, Китае, Америке, Германии, Швейцарии, в Республике Беларусь,

Российской Федерации и др. Увеличивается скорость обслуживания покупателей, фармацевты могут больше времени уделить консультированию пациента [7].

В последние годы предметом острой дискуссии стал вопрос о легализации торговли безрецептурными аптечными товарами в специализированных отделах супермаркетов. Специалисты не могут прийти к единому мнению по этой проблеме. Наше же мнение выражается в том, что преследуя экономические, финансовые выгоды, нельзя забывать о безопасности жизни человека, ведь обеспечение надлежащего контроля за хранением и условиями отпуска лекарственных препаратов в магазинах представляется затруднительным.

Для того чтобы выявить потребности и ожидания потребителей фармацевтических услуг на современном этапе развития фармрынка была создана анкета. Респондентами стали студенты КГМУ и население г. Курска. Анкета предъявлялась в режиме online, в опросе приняли участие 191 человек в возрасте от 16 до 68 лет.

Результаты и обсуждения. Исследования показали, что современные формы аптечной торговли начинают активно входить в нашу жизнь. Так, 82% участников опроса указали, что им известны новые форматы реализации лекарственных средств, такие как интернет-аптеки, 58% опрошенных знают о существовании фарммаркетов, 37% отмечают то, что им известно о продаже аптечных товаров в отделах супермаркетов. Несмотря на то, что значительное большинство (93,7%) участников анкетирования совершают покупки в классических аптеках (66% респондентов), мы можем констатировать намечающийся интерес потребителей к новым формам подачи аптечных услуг. Так 19% респондентов совершают покупки в фарммаркетах, 17% пользуются Интернет-аптеками. Предполагаемое расширение сферы услуг аптечных учреждений находит положительный отклик у 78% участников опроса. Выявленные факты свидетельствуют о готовности потребителя к переменам в фармацевтическом секторе экономики при соблюдении определенных условий, прежде всего, безопасности для здоровья и жизни. На это указывает выраженная потребность респондентов (84%) в гарантии качества аптечного товара, а также получении высококвалифицированной помощи фармацевта (65% опрошенных), что важно учитывать при внедрении новых форм аптечной торговли.

А вот легализация торговли безрецептурными лекарственными препаратами в сети специализированных отделов супермаркетов вызывает отрицательную реакцию у 54 % опрошенных, так как, по мнению большинства (73%), возрастает опасность самолечения; может быть нанесен вред здоровью из-за отсутствия консультации по применению этого препарата (69%); имеется вероятность приобретения фальсифицированных лекарственных средств, ввиду меньшего фармацевтического контроля (64%) и приобретения лекарственного препарата с нарушенными условиями хранения (63%).

Приобретение аптечных товаров через интернет является прогрессивным явлением, имеет определенные преимущества по сравнению с традиционными формами, однако следует обратить внимание на выявленные в результате опроса опасности. Так, по мнению значительной части (62%) респондентов, имеется риск приобретения товаров в сети-интернет из псевдоаптек, не имеющих лицензии, 61% участников анкетирования отмечают вероятность приобретения товаров с нарушен-

ными условиями хранения, а 42% опрошенных видят опасность в нанесении вреда здоровью из-за отсутствия консультации по применению препаратов.

В подтверждение заботы респондентов о своём здоровье мы отмечаем их негативное отношение к приобретению аптечных товаров вне аптеки, так как 28% участников анкетирования отмечают в этом вероятность существенного вреда здоровью и жизни человека, а 67% опрошенных видят в этом риски для здоровья и жизни.

Результаты проведенного нами анализа потребностей и ожиданий потребителей фармацевтических услуг на современном этапе развития фармрынка позволяют сделать некоторые частные выводы, представляющие интерес для нашего исследования.

Выводы: обнаружено, что современные формы аптечной торговли начинают активно входить в жизнь потребителей фармацевтических услуг: сетевая торговля, фарммаркеты, интернет-аптеки. Автоматизация аптек, расширение услуг аптечных учреждений также является прогрессивным явлением.

Легализация торговли безрецептурными лекарственными препаратами в сети специализированных отделов супермаркетов вызывает отрицательную реакцию. Обозначился круг причин, вызывающих этот протест: имеющиеся риски самолечения населения, что может привести к причинению вреда здоровью; возрастание вероятности приобретения фальсифицированных лекарственных средств, ввиду меньшего фармацевтического контроля; приобретение лекарственного препарата с нарушенными условиями хранения.

В итоге рассмотрения вопроса о приобретении аптечных товаров через интернет, выявили возможные опасности для жизни и здоровья потребителя фармацевтических услуг. В частности, риск приобретения товаров в сети-интернет из псевдоаптек, не имеющих лицензии, вероятность приобретения товаров с нарушенными условиями хранения, опасность в нанесении вреда здоровью человека из-за отсутствия консультации по применению препаратов.

Итак, при соблюдении ряда условий, прежде всего, безопасности для здоровья и жизни потребителя фармацевтических услуг, выражающихся в обеспечении гарантии качества аптечного товара, а также получении высококвалифицированной помощи фармацевта, потребитель готов к переменам в фармацевтическом секторе экономики.

Таким образом, обозначенная тема, касающаяся современных тенденций организации торговли аптечными товарами, является чрезвычайно актуальной и позволяет предвидеть новые возможности для оказания услуг здравоохранения, направленных не только на получение прибыли, но прежде всего, на заботу о человеке, сохранении и укреплении здоровья.

Литература

1. Кугач В. В. Актуальные вопросы лекарственного обеспечения населения Канады / В. В. Кугач // Рецепт. – № 1. – 2014. – С. 38 - 47.
2. Кугач В. В. Здравоохранение и фармация Швеции / В. В. Кугач, В. В. Пахомов // Рецепт. – 2008. – № 5. – С. 37 - 41.
3. Кугач В. В. Интернет-аптеки: зарубежный опыт // Рецепт. – 2006. – №3. – С. 23 - 27.

4. Кугач В. В. Организация работы аптек Германии / В. В. Кугач, А. А. Грабовская, И. М. Конович, А. А. Бобыльская // Вестник фармации. – 2005. – № 2. – С. 63 - 67.
5. Кугач В. В. Особенности фармацевтической практики в США / В. В. Кугач // Рецепт. – 2012. – № 4. – С. 50 - 59
6. Пратас Медиа. Аптекоматы. URL: <http://www.pratas.by/аптекоматы/?v=1834e58a07a1> (дата обращения: 28.09.2020)
7. Робот-аптека / ПоллиФарма. 2013. URL: <http://pollyfarma.ru/> (дата обращения: 25.09.2020).

Репозиторий БГМУ