ID: 2012-2-231-A-1490 Краткое сообщение

Крутиков А.А.

Вопросы надлежащей аптечной практики

ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздравсоцразвития России, кафедра экономики и управления здравоохранением и фармацией

Ключевые слова: аптечная практика.

Актуальность. Надлежащая Аптечная Практика (НАП) - термин для России относительно новый, хотя понятие GPP (Good Pharmaceutical Practice) существует в мире около двадцати лет. В 1992 г. Международная фармацевтическая федерация (МФФ) разработала «Стандарты аптечных услуг в больничных и общественных аптеках». Руководство по НАП делает акцент на необходимость выделения в базисе фармацевтических наук вопросов действия и применения ЛС, а также совершенствование навыков общения с потребителями. Необходимость такого документа продиктована поисками роли фармацевта в современной системе здравоохранения и возложение ответственности на фармацевтических работников, начиная с обеспечения качества отпускаемой ими продукции и заканчивая разделением ответственности наряду с другими работниками здравоохранения и больными за исход лечения. У современной аптеки в процессе работы с потребителями есть две основные проблемы: первая - это привлечение новых (потенциальных) покупателей; вторая - удержание своих постоянных (реальных) клиентов. Решение первой проблемы позволяет расширить клиентскую базу, удержать которую возможно с внедрением программ управления лояльностью потребителей. В их содержании главными являются дополнительные услуги, оказываемые в аптеке, помимо основной - реализации товаров аптечного ассортимента.

Цель работы: формирование рекомендаций по оптимизации перечня дополнительных услуг, предоставляемых потребителям, аптеками г.Саратова.

Задачи:

1. Рассмотреть концепцию GPP (Надлежащей аптечной практики) и ее примение в России и странах СНГ;
2. Изучить потребности населения г.Саратова в дополнительных услугах, предоставляемых аптеками.

Методы: В исследовании использован социологический метод, с использованием авторской анкеты опрошено 50 посетителей аптек г.Саратова.

Основной концепцией Руководства по НАП (Good Pharmacy Practice - GPP), изложенной авторами, является развитие предоставляемых фармацевтическими работниками услуг.

Результаты: Дополнительные услуги, которые может оказывать аптека, можно разделить на следующие группы:

1. Фармацевтические ДУ сопутствуют оказанию фармацевтической помощи населению при отпуске ЛС, ИМН и парафармацевтической продукции по назначению врача, а также в порядке самопомощи и самопрофилактики, при обеспечении населения фармацевтической информацией, необходимой для правильного применения товаров аптечного ассортимента.
2. Медицинские услуги. К этой группе относятся консультационные услуги, проведение дней специалистов, экспресс-тестирование, массаж, контроль за состоянием здоровья, оказание доврачебной помощи.
3. Оздоровительные и обучающие услуги. В перечень основных оздоровительных и обучающих услуг включаются санитарно-просветительная работа, организация школ здоровья, библиотечные услуги, подбор диеты и др.
4. Потребительские услуги. К этой группе отнесены услуги, улучшающие сервис обслуживания населения и стимулирующие сбыт. Они способствуют поддержанию приверженности посетителей к определенной аптеке и формированию постоянной клиентуры.
5. Благотворительные акции для отдельных категорий граждан (ветеранам ВОВ к Дню Победы, детям-сиротам и др.).

В результате проведенного анкетирования посетителей аптек г.Саратова было установлено, что 88% респондентов когда-либо пользовались дополнительными услугами аптек, из них 86% пользовались телефонным консультированием по наличию ЛС в аптеке, 66% опрошенных делали индивидуальный заказ ЛС, 39% консультировались о наличии ЛС в других аптеках города. Кроме того респондентами были отмечены такие услуги, как измерение артериального давления и проверка зрения. Среди услуг, которыми посетители аптек хотели бы воспользоваться, в 96% случаев была выбрана доставка ЛС на дом, в 84% случаев была выбрана консультация врача-терапевта, обучающие программы и лекции по вопросам ответственного самолечения и профилактики заболеваний, использования и хранения ЛС, побочных эффектах и совместимости препаратов – 44%. Также респонденты хотели бы измерить свои антропометрические данные (30%) и уровень сахара в крови (16%). Доплачивать посетители аптек готовы за консультацию врача и доставку ЛС на дом.

Таким образом, посетители аптек активно пользуются дополнительными услугами, готовы расширять их спектр, даже за дополнительную плату. Следовательно, расширение спектра предлагаемых дополнительных услуг является конкурентным преимуществом аптек.

© Бюллетень медицинских Интернет-конференций, 2012.