

ID: 2013-03-231-T-2541

Тезис

Безменова Д.Д.

### Мнение покупателей о реализации стандарта надлежащей аптечной практики

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

Научный руководитель: к.п.н., доцент Новокрещенов И.В.

**Актуальность.** Понятие GPP (Good Pharmaceutical Practice) появилось в Европе в 1991 г., в мире — в 1998 г., в России понятие Надлежащая Аптечная Практика (НАП) существует с 2001 г. Вопрос о необходимости внедрения в России принципов НАП нашел свое разрешение в докладе экспертов ВОЗ Menabde N. и Stobbelaar F. «The patient in focus», который в 1998 г. лег в основу разработки руководства по внедрению НАП в новых независимых государствах. Согласно требованиям GPP, аптека должна предоставлять консультации по просьбе пациентов или в случае необходимости. В целях обеспечения высокого качества аптечных услуг и правильного выбора безрецептурных лекарственных препаратов в каждом конкретном случае GPP предполагает наличие стандартов для: проведения конфиденциальной беседы с посетителем; систематического выяснения его проблем.

**Цель работы:** изучение мнения потребителей о применении аптечными организациями правил надлежащей аптечной практики.

Задачи:

1. Изучить и теоретически обобщить данные отечественной и зарубежной литературы по проблеме НАП.
2. Проанализировать мнение потребителей товаров аптечного ассортимента о применении аптечными организациями правил надлежащей аптечной практики.

**Методы:** Исследование проводилось на базе аптеки «Бонум», расположенной по адресу г. Саратов, ул. Московская, 114. Проводилось личное анкетирование выборочным методом. В исследовании принимали участие 40 посетителей аптеки «Бонум».

**Результаты:** Было выявлено, что 90% респондентов считают, что в аптеке, на базе которой проводилось исследование, существуют стандарты обслуживания. При этом 95% респондентов довольны качеством обслуживания в данной аптеке. Оказание квалифицированной помощи (85%) и компетентность фармацевта (87,5%) являются главными критериями качества обслуживания и факторами выбора аптеки потребителями соответственно. В результате анализа анкетных данных установлено, что требования к профессиональным навыкам фармацевта должны быть высоки и досконально проработаны в правилах надлежащей аптечной практики, так как большинство потребителей (60%) приобретают лекарственный препарат по рекомендации фармацевта.

**Выводы:** Таким образом, предполагается, что потребитель обращается в аптеку, прежде всего, за консультацией о лекарственном препарате, а не только за его непосредственным приобретением. Однако специалисты при осуществлении профессиональной деятельности не всегда соблюдают требования НАП.

**Ключевые слова**

аптечная практика