

ID: 2018-04-4017-T-16823

Тезис

Чемарев А.П.

Оценка удовлетворенности населения г. Саратова фармацевтической помощью

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

Научный руководитель: к.ф.н. Якимова Ю.Н.

Стремительный рост количества аптечных организаций обуславливает их свободный выбор потребителями, что способствует повышению качества обслуживания в аптеках. Повышение уровня удовлетворенности потребителей фармацевтической помощью – основная цель любой современной аптечной организации, стремящейся наиболее полно удовлетворить потребности населения в фармацевтической помощи.

Цель работы: оценить удовлетворенность населения г. Саратова фармацевтической помощью.

Материал и методы: анкетирование потребителей лекарственных средств, проживающих в г. Саратове, с использованием специально разработанной анкеты. Опрошено 56 респондентов, среди которых 58,9% женщин и 41,1% мужчин, средний возраст респондентов составляет 32,7±4,5 года.

Результаты. Большинство респондентов удовлетворены количеством аптек в районе их проживания (89,2%) и ассортиментом аптечных организаций (80,4%). В то же время ценовой политикой аптек удовлетворены 58,9% респондентов. В основном это лица в возрасте от 21 до 30 лет с затратами на лекарственные препараты до 500 рублей в месяц (78,8% от числа респондентов, удовлетворенных ценами). 23,2% респондентов цены в аптеках совершенно не устраивают, более половины опрошенных данной группы составляют пожилые люди (61,5%). Дисконтная система или система скидок в аптеках устраивает лишь половину покупателей (50,0%). 37,5% респондентов (в числе которых все опрошенные пенсионеры) данные системы не устраивают.

Удовлетворенность населения консультацией фармацевтического работника и культурой обслуживания в аптеках находится весьма на высоком уровне (85,7% и 87,5% соответственно). Быстрота обслуживания и режим работы аптечных организаций устраивают по 83,9% посетителей аптек.

Выводы. В целом опрошенные посетители аптек г. Саратова удовлетворены фармацевтической помощью. Наименее всего респондентов устраивает ценовая политика аптек и система дисконтов и скидок. Руководителям аптечных организаций в целях повышения удовлетворенности населения фармацевтической помощью следует обратить на это свое внимание.

Ключевые слова: фармацевтическая помощь, удовлетворенность населения