



КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АПТЕКАХ г. БИШКЕК: ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ ЗА ДВА ГОДА?

Кельдибекова У., Кельдибекова Т.А.

Кыргызская государственная медицинская академия им. И.К. Ахунбаева,
Бишкек, Кыргызская Республика

Резюме: В статье представлены сравнительные результаты исследования профессионального консультирования покупателей фармацевтом и оценки качества обслуживания потребителей лекарств в аптечных учреждениях г. Бишкека за 2011 и 2013 гг.

Ключевые слова: фармацевт, покупатель, лекарственное средство, аптечное учреждение, консультирование, качество обслуживания.

БИШКЕК ШААРЫНДАГЫ ДАРЫКАНАЛАРДЫН САПАТТУУ ТЕЙЛӨӨСҮ: ЭКИ ЖЫЛДА ЭМНЕ ӨЗГӨРҮЛДҮ?

Кельдибекова У., Кельдибекова Т.А.

И.К. Ахунбаев атындагы Кыргыз мамлекеттик медициналык академиясы,
Бишкек, Кыргыз Республикасы

Корутунду: Макалада Бишкек шаарындагы дарыкана мекемелеринде 2011 жана 2013 жылдар үчүн фармацевт тарабынан сатып алуучуларга билимдүү профессионалдык кеңеш берүү жана дары керектөөчүлөрдү сапаттуу тейлөөгө баа берүүнү изилдөөнүн натыйжасы көрсөтүлгөн.

Негизги сөздөр: фармацевт, сатып алуучу, дары, дарыкана мекемеси, кеңеш берүү, сапаттуу тейлөө.

SERVICE QUALITY IN PHARMACIES OF BISHKEK CITY: WHAT HAS CHANGED IN 2 YEARS?

Keldibekova U., Keldibekova T.A.

Kyrgyz state medical academy named after I.K. Akhunbaev,
Bishkek, Kyrgyz Republic

Summary. This article represents comparative results of research of professional pharmaceutical counseling to buyers and assessment of customer service quality of medicines in pharmacies of Bishkek city for 2011 and 2013 years.

Keywords: pharmacist, buyer, drug, pharmacies, counseling, quality of service.

Введение. Анализ литературных данных показывает, что в странах с интенсивным развитием рыночных отношений проблема повышения фармацевтической помощи и профессиональной деятельности, соответствующей стандартам надлежащей аптечной практики (Good Pharmacy

Practice, GPP), остается весьма актуальной [1]. Правила GPP распространяются на розничную торговлю лекарственными средствами (ЛС) и представляют собой способ реализации концепции фармацевтической помощи. При этом главными направлениями деятельности фармацевта должны быть отпуск ЛС и изделий медицинского назначения надлежащего качества, а также предоставление информации о ЛС. Следует отметить, что неотъемлемой частью работы фармацевта должна быть пропаганда рационального назначения ЛС и правильного их использования [3].

Во многих странах наметилась тенденция к увеличению числа больных, предпочитающих самолечение. Обязанность фармацевта, согласно документам четвертого консультативного

совещания Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ), установить доверительные отношения с пациентом и рекомендовать ему высококачественные ЛС, а также взаимодействовать с другими работниками здравоохранения, государственными и общественными организациями, представителями фармацевтической промышленности и т.п. [2].

Целью нашего исследования было изучить уровень качества обслуживания потребителей лекарств в аптеках г. Бишкек и сравнить полученные результаты с аналогичным исследованием, проведенным в 2011 г.

Материалы и методы исследования. Исследование проводилось в выборочных точках розничной аптечной торговли г.

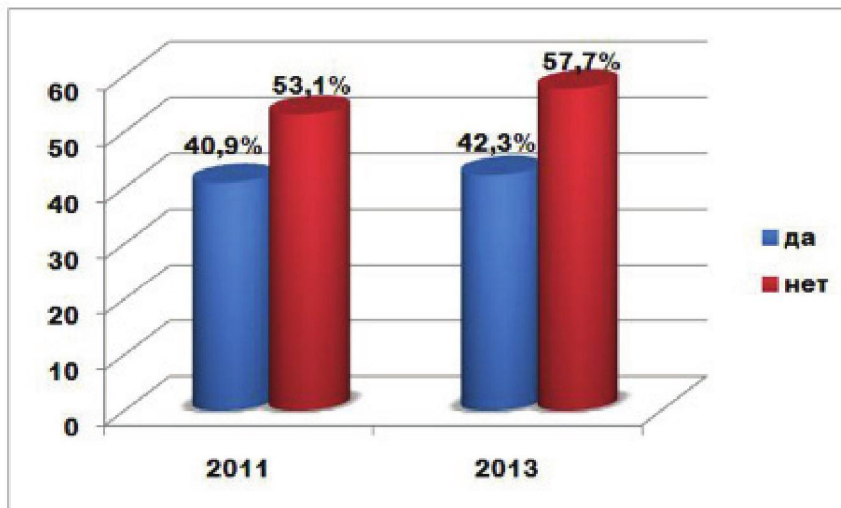


Рис. 2.
Структура ответов на вопрос «Вас проинструктировали, как принимать лекарственный препарат?» за 2011 и 2013 гг.

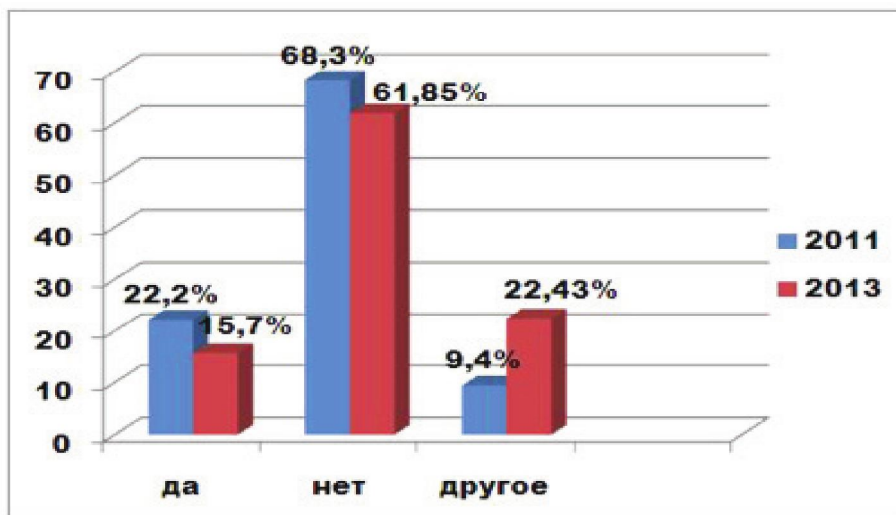


Рис.1.
Структура ответов на вопрос «Было ли предложение фармацевта о замене препарата?» за 2011 и 2013 гг.

Бишкек с участием 360 потребителей лекарств методом интервьюирования покупателей. Были выбраны следующие виды аптек: транзитные – находящиеся на пересечении центральных улиц, спальные – расположенные в микрорайонах, аптеки, находящиеся рядом с лечебно-профилактическими учреждениями, а также аптеки открытого (фарммаркеты) и закрытого типов.

Опрос посетителей аптек проводился с помощью анкеты, содержащей 15 вопросов, из них 8 - открытого типа и 7 - закрытого

типа. Вопросы закрытого типа кодировались. Полученные данные обрабатывались общепринятыми статистическими методами при помощи персонального компьютера с использованием табличного редактора Excel® 2007 с пакетом анализа для Windows XP.

Результаты исследования. По полученным данным следует, что половозрастная структура потребителей ЛС по сравнению с 2011 г. практически не изменилась. Большую часть покупателей в аптеках по-прежнему составляют женщины

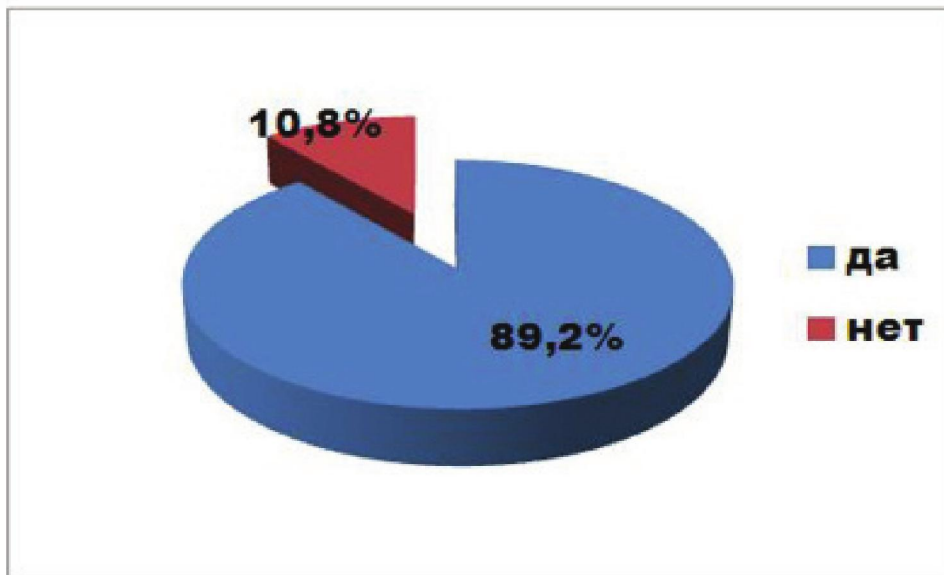


Рис. 3.
Структура ответов на вопрос «Читаете ли Вы инструкцию по применению ЛС?»

– 57,5%, а остальные 42,5% - мужчины. По возрастной категории 13,3% опрошенных посетителей составляют молодые люди младше 20 лет; 30,3% респондентов – от 20 до 30 лет; 20% опрошенных - от 30 до 40 лет; 18,3% - от 40 до 50 лет; 13,9% - от 50 до 60 лет; 7,5% - старше 60 лет.

В задачах наших исследований также предусматривалось выяснение вопроса о частоте посещения потребителями аптек. В результате проведенного анализа выяснилось, что 19,2% респондентов ходят в аптеку раз в неделю; 19,4% - 1 раз в 2 недели; 36,5% - 1 раз в месяц; 25,3% - реже, чем раз в месяц. По сравнению с 2011г. число посетителей, которые ходят в аптеку 1 раз в месяц, увеличилось в 3 раза, с 9,3% в 2011 г. до 25,3% - в 2013г.

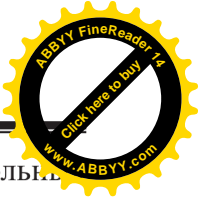
Как видно из рисунка 1, на вопрос «Было ли предложение фармацевта о замене препарата» 15,7% респондентов в 2013 г. ответили утвердительно, что на 6,5% меньше количества опрошенных посетителей (22,2%) в 2011 г., ответивших, что фармацевт предложил заменить ЛС на другой генерический препарат. В то время как количество предложений о замене ЛС снизилось на 6,45%: 61,85% опрошенных в 2013 г. ответили, что предложений о замене не было, а в 2011 г. – 68,3%. Скорее всего, это связано с тем, что ассортимент ЛС в аптечных учреждениях г. Бишкек стал более широким и нужный препарат был в наличии. Также

22,43% опрошенных посетителей аптек в 2013 г. ответили, что сами поинтересовались о возможности замены ЛС на другой препарат, а в 2011 г. респондентов, ответивших на данный вопрос таким же образом, было всего 9,4%. Этот факт указывает на то, что в течение последних двух лет информированность потребителей ЛС о возможности замены одного ЛС на другое значительно возросла.

В задачи нашего исследования также входило узнать, изменилась ли ситуация с инструктированием пациента о приеме ЛС фармацевтом. Как видно из рисунка 2, уровень профессионального консультирования фармацевта практически не изменился. Участие фармацевта в инструктировании и информировании пациентов, безусловно, положительно сказывается на правильности приема ЛС, следовательно, на успешном лечении. Для этого необходимо установить доброжелательный контакт между фармацевтом и пациентом, т.е. фармацевт должен обладать хорошими навыками общения.

При ответе на вопрос «Читаете ли Вы инструкцию по применению ЛС» 89,2% ответили положительно, а остальные 10,8% ответили, что знают как принимать ЛС и их проконсультировал лечащий врач (рис. 3).

Анализ ответов потребителей ЛС на данный вопрос показал, что они заинтересованы



СТУДЕНЧЕСКИЕ РАБОТЫ

получении информации о приеме ЛС. Однако, надо учесть, что образовательный уровень потребителей ЛС не всегда позволяет им правильно и адекватно оценить информацию о ЛС в инструкции по применению и ознакомление с содержанием инструкции не может заменить прямого контакта фармацевта и пациента, потому что при личном общении фармацевт может донести информацию пациенту в более доступной и понятной ему форме.

Заключение

В целом, проведенное исследование показало, что уровень качества обслуживания в аптеках г. Бишкек за 2 года изменился незначительно. При этом отмечается достаточно высокий интерес потребителей к вопросам лекарственной терапии.

Поскольку качество фармацевтической помощи, являющейся составной частью системы здравоохранения, в значительной степени зависит от профессиональной квалификации специалистов, важной составляющей

правильного и эффективного лечения больных является консультирование пациентов фармацевтом о применении ЛС, информировании о фармакологических свойствах, побочных действиях, взаимодействиях с другими ЛС, противопоказаниях и особых указаниях.

Литература:

1. Чолпонбаев К.С. Основы управления качеством фармацевтической деятельности в Кыргызской Республике на современном этапе [Текст]: автореф. ... дис. д-ра фарм. наук: 15.00.01 / К.С. Чолпонбаев. – Б., 2007. – 45 с.
2. The role of the pharmacist in self-care and self-medication. Report of the 4th WHO Consultative Group on the Role of the Pharmacist. The Hague, The Netherlands 26 - 28 August 1998. Geneva, 1998. 15 p.
3. Маргитич В. ВОЗ о роли фармацевта. Аптека. Online.ua. - № 336(15) 15.04.2002. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: //www.pda.apteka.ua/



Фармако-индустриальная торговая компания **"Сановель"** существует на рынке Турции более 25 лет. За последние 5 лет компания запустила новый завод - самый крупный и современный в Турции, а также открыла филиалы в странах СНГ и Европы. Компания производит широкую гамму кардиологических, антибактериальных, антигистаминных, противогрибковых препаратов и НПВС. Телефоны в Бишкеке: 69-02-50; 0543-917-695