

**Resume:** Evidence-Based Pharmacotherapy provides the most efficient and cost-effective treatment based on the best available data. This drug therapy is a section of medicine based on evidence (Evidence-Based Medicine), and involves the search, comparison, compilation and dissemination of evidence with a view to their use for the benefit of patients.

**Keywords:** evidence pharmacotherapy, randomized controlled study, a meta-analysis, the Association Cochran

УДК: 61:615:615.4:614.27

Э.Д. АБДУКАХАРОВА, А.З. ЗУРДИНОВ

Кыргызская Государственная Медицинская Академия им. И.К. Ахунбаева, кафедра базисной и клинической фармакологии, г. Бишкек, Кыргызстан

## ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ

В статье представлен сравнительный анализ данных, полученных в ходе опроса посетителей аптек городов Бишкек и Ош. На основе специально разработанной анкеты было изучено мнение пациентов относительно качества предоставляемой фармацевтом информационно-консультационной помощи.

**Ключевые слова:** Лекарственное обеспечение, рациональное использование лекарственных средств, фармацевтические услуги, консультирование

**Введение.** К настоящему времени ценность фармацевтических услуг уже доказана с точки зрения результатов клинических, экономических и социальных исследований. Известно, что качество фармацевтической услуги определяется двумя её составляющими: качеством лекарственного средства (ЛС) и качеством информации о ЛС. Согласно данным экспертов Всемирной организации здравоохранения и Панамериканской организации здравоохранения, одним из основных атрибутов деятельности фармацевта должны быть содействие пациентом по правильному выбору и надлежащему использованию ЛС [1]. Информационное обеспечение фармакотерапии, осуществляемое фармацевтом, становится все более актуальным, так как суверенитет потребителя в сфере фармацевтических услуг ограничен его непрофессиональностью и недостаточной информированностью. Большинство опрошенных врачей считают, что консультирование пациентов фармацевтом приводит к улучшению информирования по режиму приема ЛС, предотвращает нежелательные побочные реакции ЛС, снижает порчу ЛС. В свою очередь пациенты считают предоставление информации о ЛС очень важной составляющей аптечного сервиса. Согласно результатам исследований зарубежных коллег, 67,2% посетителей аптек региона Канто (самая урбанизированная и индустриальная часть Японии, состоящая из семи префектур, включая Токио) согласились с утверждением «Фармацевт является хорошим источником советов и информации о ЛС для лечения незначительных проблем со здоровьем» [2]. В свою очередь 70% американских пациентов сообщили, что фармацевты всегда интересуются вопросами их фармакотерапии, 32% заявили, что фармацевты были полезны в решении вопросов, связанных с ЛС [3]. В Австрии и Франции население довольно часто прибегает к услугам фармацевтов, чаще всего консультируясь о применении ЛС безрецептурного отпуска. По результатам исследований холдинга Stada CIS, 52% украинцев скорее обратятся за помощью к фармацевту, чем к врачу [4]. Фармацевтическое консультирование представляется актуальным и для фармацевтических работников, поскольку это направление деятельности эффективно в плане повышения конкурентоспособности аптеки на фармацевтическом рынке.

Таким образом, важнейшей функцией специалиста фармацевтического профиля является информирование, инструктирование и предупреждение пациентов о применении ЛС, контроль процесса самолечения, пропаганда здорового образа жизни и профилактики заболеваний. Следовательно, современный фармацевт, обладая необходимым потенциалом и достаточной компетенцией, может улучшить обеспечение специалистов охраны здоровья и других сфер здравоохранения адекватной информацией о здоровье и о ЛС, что оптимизирует качество лекарственного обеспечения населения.

**Цель.** Провести сравнительное изучение результатов опроса посетителей аптек о состоянии и качестве предоставляемой фармацевтом информационно-консультационной помощи.

**Материалы и методы.** Проведен социологический опрос методом выборочного анонимного анкетирования посетителей аптечных учреждений. Согласно анализу литературных источников, данный метод является наиболее распространенным при исследовании мнений в сфере медицины и фармации [5]. Объектами исследования стали определенные путем случайной выборки розничные аптечные учреждения, расположенные в центре города, спальном районе, рядом с лечебно-профилактическими учреждениями, а также на окраине города. Таким образом, исследованием были охвачены все виды аптек по категориям и по территориальному расположению, что позволило получить достаточно полную и объективную картину исследования. Опрос проводился с помощью специально разработанной анкеты, содержащей 28 вопросов, из них 2 – открытого типа, 8 – полузакрытого типа, 13 – закрытого типа и 5 вопросов отражающих демографический портрет респондента. Всего для анализа использовались результаты опроса 421 респондентов старше 18 лет, из них 208 – жители г. Бишкек и 213 – г. Ош. Полученные данные обрабатывались с применением специализированного пакета прикладных программ статистической обработки SPSS 16.0 для Windows XP.

**Результаты.** Социально-демографическая характеристика посетителей аптек, участвовавших в анкетировании представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Характеристика респондентов

Социально-демографические показатели	г. Бишкек		г. Ош	
	Кол-во	%	Кол-во	%
<b>Пол</b>				
женский	155	74,5	132	62,0
мужской	53	25,5	81	38,0
<b>Возраст</b>				
18 – 27 лет	101	48,6	53	24,9
28 – 37 лет	24	11,5	59	27,7
38 – 47 лет	32	15,4	54	25,4
48 – 57 лет	44	21,2	39	18,3

старше 60 лет	7	3,4	8	3,8
<b>Образование</b>				
среднее	36	16,9	10	4,8
среднее специальное	69	32,4	33	15,9
высшее неоконченное	11	5,2	72	34,6
высшее	97	45,5	93	44,7
<b>Социальный статус</b>				
имеют рабочие специальности	102	49,0	142	66,7
учащиеся	85	40,9	28	13,1
пенсионеры	11	5,3	26	12,2
безработные	10	4,8	17	8,0

Установлено, что основной мотивацией выбора аптеки, при необходимости приобретения фармацевтической продукции для большинства респондентов г. Бишкек (27,7%) является

профессиональная грамотность сотрудников, для респондентов г. Ош (26,1%) – сравнительно низкие цены на ЛС (рисунок 1).

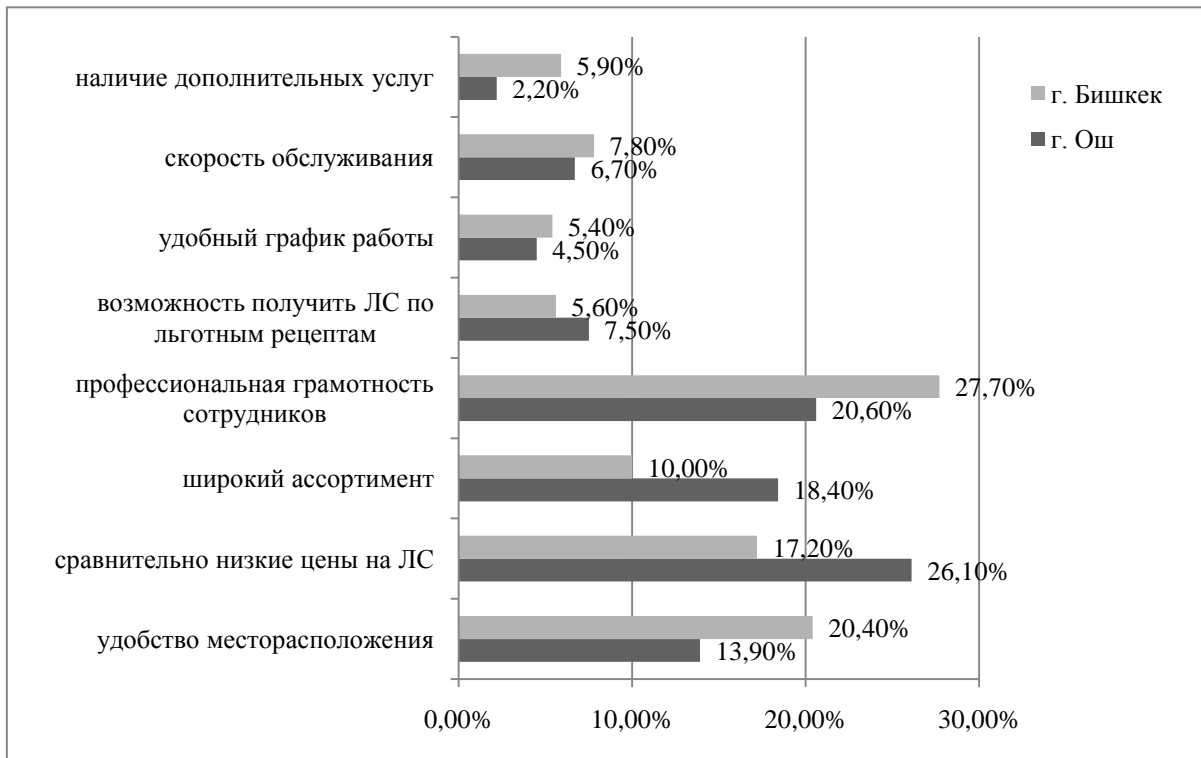


Рисунок 1 - Факторы, влияющие на выбор аптеки при необходимости приобретения фармацевтической продукции

В ходе исследования выяснилось, что наиболее частой причиной обращения (более 3 раз в месяц) за помощью фармацевта для пациентов г. Бишкек являются заболевания со

стороны органов дыхания и пищеварения – 26,4%, для пациентов г. Ош - различные болевые синдромы – 21% (рисунок 2).

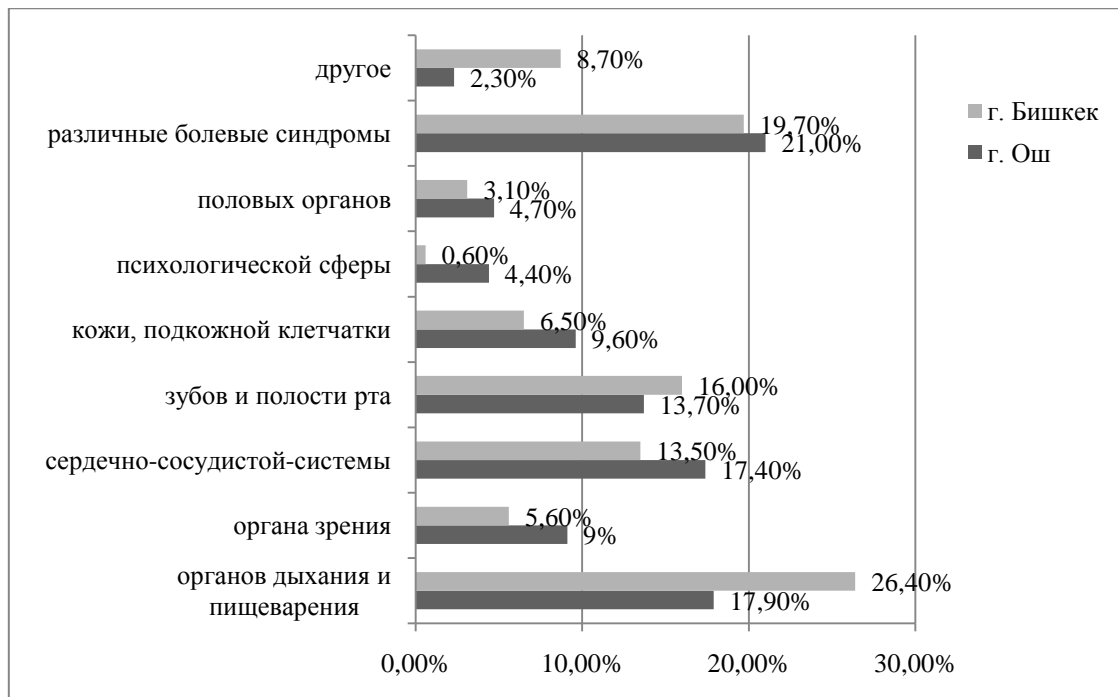


Рисунок 2 - Частые причины обращения пациентов за помощью фармацевта

Обеспечение качественной фармакотерапии в значительной мере зависит от рационального выбора ЛС из множества существующих альтернативных препаратов. По результатам нашего исследования оказалось, что при выборе ЛС чаще всего пользуются рекомендациями фармацевта 39,3% участников г. Бишкек и 32,2% участников г. Ош, что показывает небольшую разницу в ответах респондентов.

Наибольший сегмент посетителей аптек обоих городов: г. Бишкек - 55,8%, г. Ош - 63,4% осознают потребность в профессиональной помощи при приобретении ЛС, считая важным получение консультации от фармацевтического работника (рисунок 3).

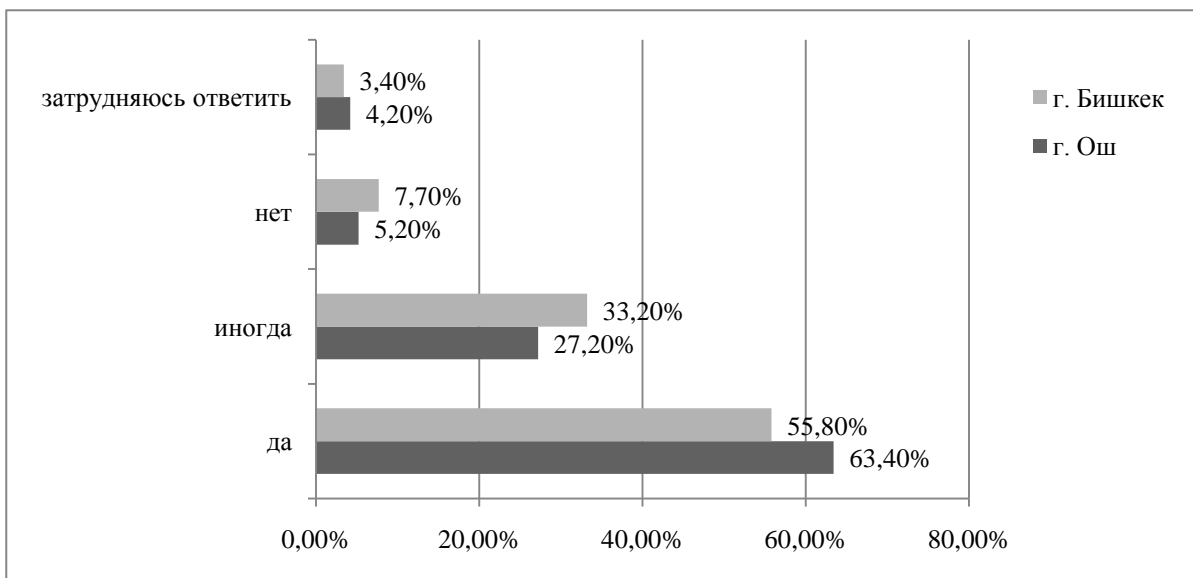


Рисунок 3 - Структура ответов на вопрос: «Важно ли для Вас получение консультации от фармацевта относительно фармацевтической продукции?»

Полученные рекомендации от фармацевта всегда соблюдают 57,3% пациентов г. Ош и 49% пациентов г. Бишкек. В то же время 27,2% респондентов г. Ош и 63,9% респондентов г. Бишкек считают, что фармацевты могут ответить на интересующие их вопросы, связанные с ЛС, но консультации часто дают неохотно.

При приобретении ЛС без рецепта врача посетители аптек чаще всего (28,2% по г. Ош, 20,4% по г. Бишкек) задают вопрос о дозе, кратности и способе применения ЛС (рисунок 4).

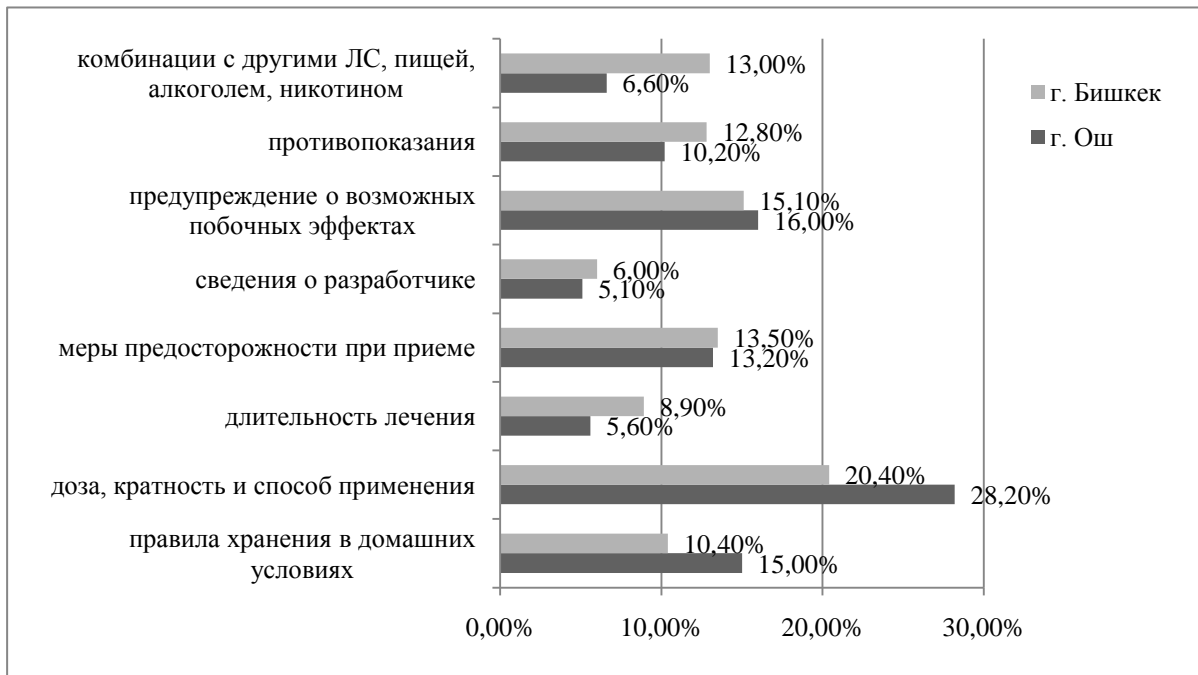


Рисунок 4 - Структура ответов на вопрос: «Какую информацию относительно ЛС Вы бы хотели получить от фармацевта?»

В ходе опроса респондентам было предложено оценить показатели, характеризующие их степень удовлетворенности или не удовлетворенности работой фармацевта. Оценка проводилась по следующим параметрам: внешний вид, внимательность, демонстрация товара, честность, тактичность, ответственность, способность к грамотному и аргументированному общению, терпеливость, умение перевести медицинские понятия в общедоступные, поведение вне контакта с посетителями. Средняя оценка (по 10-ти балльной шкале) показателей составила 7,5 баллов для пациентов г. Ош и 6,8 для пациентов г. Бишкек. Также выявлено, что информационно-консультационными услугами фармацевта абсолютно удовлетворены лишь 38,3% посетителей аптек г. Ош и 11,5% посетителей аптек г. Бишкек.

**Вывод.** На основании проведенного сравнительного исследования можно сделать следующие выводы:

1. При покупке ЛС пациенты г. Бишкек отдают предпочтение тому аптечному учреждению, где работают профессионально грамотные сотрудники. В свою очередь, пациенты г. Ош обращают внимание на цены ЛС.

2. Все опрошенные пациенты довольно часто обращаются за помощью фармацевта, наиболее частыми причинами обращения являются заболевания органов дыхания, пищеварения и различные болевые синдромы.

3. Почти одинаковое количество респондентов обоих городов указали на свое доверие к фармацевту при выборе ЛС.

4. Больше половины всех респондентов отметили важность получения консультации от фармацевта о ЛС, что также подтверждается мнением половины опрошенных обоих городов о постоянном соблюдении рекомендаций, полученных от фармацевта.

5. Чаще всего пациентов интересует информация о дозе, кратности и способах приема ЛС.

6. Степень своей удовлетворенности работой фармацевта респонденты обоих городов оценили выше среднего.

7. Большинство посетителей аптек городов Бишкек и Ош не достаточно удовлетворены фармацевтическими информационно-консультационными услугами.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Pharmaceutical services in a Mexican pain relief and palliative care institute / [R. Escutia Gutierrez, CR. Cortez Alvarez, RM. Alvarez Alvarez et al.]. Pharmacy Practice. – 2007. - Vol. 4. - No 5. – P. 174-178.
- 2 Aoyama, I. Self-medication behaviors among Japanese consumers: sex, age, and SES differences and caregivers' attitudes toward their children's health management [Текст] / I. Aoyama, S. Koyama, H. Hibino // Asia Pacific Family Medicine. – 2012. – Vol. 7. – No. 11. – P. 2-9.
- 3 Keshishian, F. Physician-patient and pharmacist-patient communication: Geriatrics' perceptions and opinions [Текст] / F. Keshishian, N. Colodny, R. Thomas Boone // Patient Education and Counseling. – 2008. No. 71. – P. 265-284.
- 4 <http://www.aptekagal.com.ua/>
- 5 Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – М.: «Добросвет», «Книжный дом «Университет», 1998 – 596 с.

E.D. ABDUKAKHAROVA, A.Z. ZURDINOV

Kyrgyz State Medical Academy named after I.K. Ahunbaev, Department of basic and clinical pharmacology, Bishkek city, Kyrgyz Republic

PHARMACEUTICAL COUNSELING: COMPARATIVE ANALYSIS OF SURVEY OF MEDICINE CONSUMERS

**Resume:** The article suggests a comparative analysis of the data received from a social poll of pharmacy customers in the cities of Bishkek and Osh. On the basis of specially developed questionnaire patients' opinions about the quality of pharmaceutical information and counseling aid were studied.

**Keywords:** Medicinal supply, rational use of medicines, pharmaceutical services, counseling