



ОЦЕНКА РАБОТЫ АПТЕЧНЫХ СЕТЕЙ С НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫМИ ТИПАМИ ЗАПРОСОВ ПАЦИЕНТОВ В РЕГИОНАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Результаты социологического исследования

2023 г.



Описание исследования

Исследование «Оценка работы аптечных сетей с наиболее распространенными типами запросов пациентов в регионах Российской Федерации» проведено Всероссийским союзом пациентов

Цель исследования

Оценить качество работы аптечных сетей с наиболее распространенными типами запросов пациентов в регионах Российской Федерации

Методы исследования

- Посещение аптек по технологии «тайный покупатель» с получением рекомендаций препаратов по 8 группам препаратов, включая аудио- и письменную фиксацию визита
- Экспертная оценка медицинскими специалистами (экспертами ВСП) полученных пациентом рекомендаций

Период и география исследования

Число обследованных аптек – 270, в каждой аптеке проверка проводилась по 2-м сценариям (540 оценок). Исследование проводилось в 15 крупнейших городах Российской Федерации, по 18 аптек в каждом городе. Период проведения 31 марта – 15 апреля 2023 года



Основные выводы проблемы фармацевтического консультирования в аптеках

Выполнение задач подбора препарата, подходящего пациенту, подразумевает выявление основных моментов: особенностей состояния пациента и предпочтений пациента в отношении характеристик препарата. Оценка реализации данных компонентов была одним из фокусов исследования.

Дефицит выяснения запросов

- В существенной части аптек **(17,8%) первостольники никак не уточняли ни особенности состояния, ни предпочтения пациентов** перед тем, как рекомендовать препарат.
- Выявляли с той или иной степенью тщательности особенности состояния и предпочтений пациентов фармацевты в 82,2% аптек.
- Такая ситуация характерна для всех обследованных аптечных сетей и несетевых аптек.

Основные выводы проблемы фармацевтического консультирования в аптеках

Проблема адекватности подбора препаратов

- Вопросы об особенностях состояния позволяют фармацевту точнее подобрать препарат, если пациент обращается с достаточно общей жалобой на недомогание. Такие вопросы **не задавали** в **30,3%** аптек.
- **Без выявления особенностей состояния** и предпочтений пациентов **только 34,4%** препаратов среди рекомендуемых **соответствовали**, по оценкам медицинских экспертов, состоянию в легенде посетителя.
- Доля подходящих по определённой жалобе пациента препаратов среди всех рекомендованных составила:
 - среди препаратов для лечения диареи - 21,2%,
 - для лечения геморроя - 38,9%.
 - при кашле рекомендации в основном содержали подходящие пациенту по описанным жалобам препараты
- После выявления особенностей состояния и предпочтений пациентов, доля рекомендаций соответствующих состоянию препаратов, по оценкам медицинских экспертов, увеличилась до 46,2%.
- Доля подходящих по жалобе пациента препаратов среди рекомендованных составила:
 - для лечения геморроя - 35,0%,
 - от кашля - 60,3%,
 - для лечения диареи - 37,3%.



Основные выводы проблемы фармацевтического консультирования в аптеках

Влияние бытовых стереотипов на качество работы фармацевтов

- В полной мере алгоритм выявления состояния и предпочтений пациента фармацевты практически не соблюдали, задавая лишь часть вопросов, необходимых для наиболее точного подбора препарата.
- При этом степень погруженности фармацевтов в запросы пациентов различается по жалобам и находится под влиянием бытовых представлений о допустимости вопросов о тех или иных заболеваниях.
- Так, первостольники задавали профессиональные вопросы на выявление особенностей состояния пациента при подборе препарата:
 - при подборе препарата от диареи в 52,8% случаев,
 - при подборе препарата от геморроя в 68,5% случаев,
 - при подборе препарата от кашля в 86,4% случаев.



Основные выводы проблемы фармацевтического консультирования в аптеках

Переключение запросов

- При обращении за конкретными препаратами без указания причин приобретения выявлен **высокий уровень** попыток **переключения** фармацевтами пациентов на препараты, **не являвшиеся адекватной заменой** запрошенным по действующему веществу и дозировке
- При наличии препарата в аптеке **замена** его была инициативно предложена первостольниками в **47%** случаев.
- Инициативно предложенная первостольником замена являлась **аналогом** запрошенному препарату по действующему веществу и дозировке **только в 23,3%** случаев.
- **62,0%** всех полученных рекомендаций первостольников содержали **БАДы**



Основные выводы проблемы фармацевтического консультирования в аптеках

Переключение на БАДы

- Неоправданно **часто рекомендуют БАДы** как средство лечения по типичным жалобам пациента или предлагают замещать ими лекарственные препараты.
- Инициативно рекомендовали БАДы, не включенные медицинскими экспертами в перечень необходимых препаратов, для указанного состояния в **15,0%** рекомендаций.
- Среди всех рекомендованных препаратов по типичным жалобам пациентов доля БАД составила:
 - препараты от кашля - 17,4%,
 - препараты от диареи - 19,3%,
 - препараты от изжоги - 26,7%.
- Среди препаратов, рекомендованных первостольниками на замену конкретного запрошенного пациентом лекарственного средства, доля БАД составила:
 - препараты-сорбенты - 26,8%,
 - препараты магния - 29,6%,
 - препараты-гепатопротекторы - 82,4%,
 - препараты ферментов для ЖКТ - 93,1%.



Основные выводы специфика работы фармацевтов в аптеках с запросами

- Дефицит выявления особенностей состояния обратившегося гражданина для подбора препарата характерен в целом для всех обследованных аптечных сетей и несетевых аптек, хотя наблюдались некоторые особенности.
- Выявляли с той или иной степенью тщательности особенности состояния и предпочтений пациентов в 82,2% аптек.
- Рекомендовали препараты, не задавая вопросы об особенностях состояния пациента и его жалобах:
 - в аптечной сети «Апрель» - 11,8%,
 - в несетевых аптеках – 10,5%,
 - в аптечной сети «Доктор Столетов/Озерки» - 8,3%,
 - в аптечной сети «Планета Здоровья» - 2,9 %.
- Ни одного случая пропуска этапа работа с выяснением деталей о заболевании и его симптомах не встретилось в аптеках «Ригла»/ «Будь здоров».
- После уточнения состояния пациентам рекомендовали чуть больше тропных по состоянию препаратов при жалобах на диарею и геморрой, чем в ситуации без выявления особенностей состояния, а от кашля - меньше:
 - от диареи - 37,3% от общего числа случаев,
 - от геморроя - 35%,
 - от кашля - 60,3%.



Основные выводы специфика работы фармацевтов в аптеках с запросами

- Вопросы о предпочтениях в отношении характеристик подбираемых препаратов первостольники задавали реже, чем вопросы об особенностях состояния пациента - уделили внимание этим вопросам лишь в 30,7% аптек.
- Пожелания в отношении характеристик подбираемого препарата выясняли у граждан, обратившихся с просьбой подобрать препарат:
 - для лечения геморроя - 46,3% случаев,
 - для лечения кашля - 40,9% случаев,
 - для лечения диареи – 12,3% случаев.
- Содержание и частота задаваемых вопросов были связаны с видом жалоб обратившегося в аптеку граждан
- При выявлении потребительских предпочтений сотрудники аптек очень редко интересовались желательной для пациента стоимостью препарата – от 0,0% до 3,7%.

Описание результатов исследования

Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

В большинстве случаев первостольники перед рекомендацией препаратов выявляют с той или иной степенью тщательности потребности пациентов.

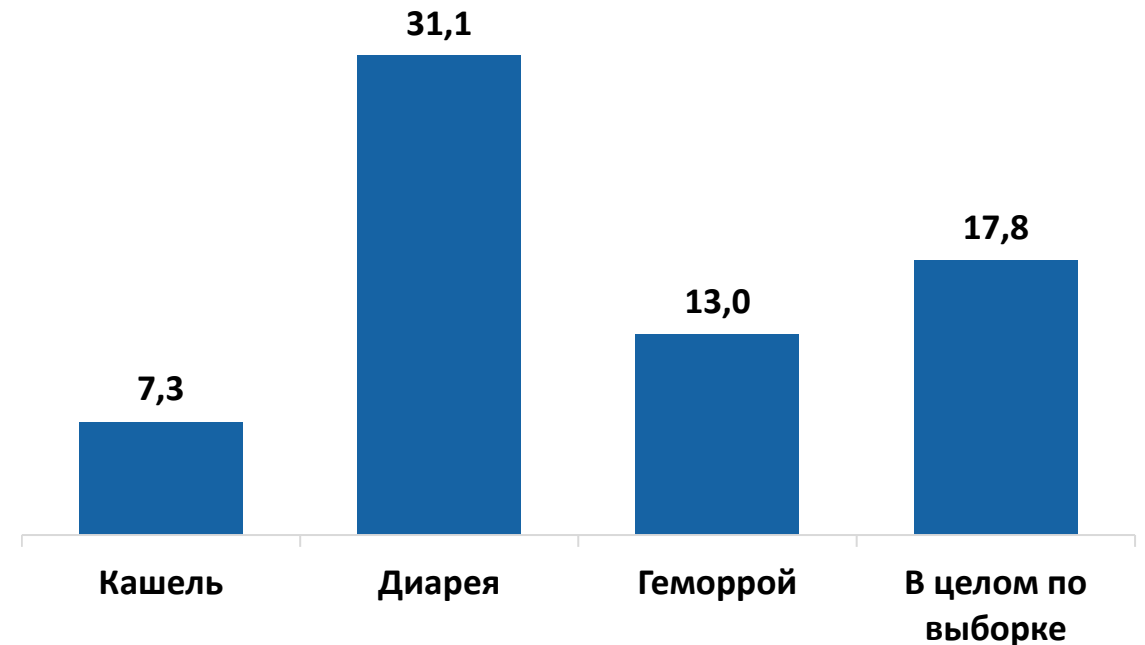
Доля рекомендаций препаратов, данных без соблюдения алгоритма выявления потребностей пациентов существенна - 17,8%.

Без соблюдения алгоритма выявления потребностей пациента рекомендуют препараты:

- от диареи - в 31,1% случаев,
- от геморроя - в 13%,
- от кашля - в 7,3%.

Чаще и полнее фармацевты соблюдают алгоритм при подборе препаратов от кашля.

Диаграмма 1. Частота рекомендаций препаратов без выявления потребностей пациента по различным заболеваниям (%, от числа консультаций по заболеванию)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

Чаще всего назначают препараты без выявления потребностей пациента:

- в аптечной сети «Апрель» - от диареи и от кашля,
- в аптечной сети «Доктор Столетов/Озерки» - от кашля,
- в аптечной сети «Планета Здоровья» - от геморроя.

Диаграмма 3. Частота рекомендаций препарата от геморроя в различных аптечных сетях без выявления потребностей пациента (%, от числа консультаций по данному запросу)

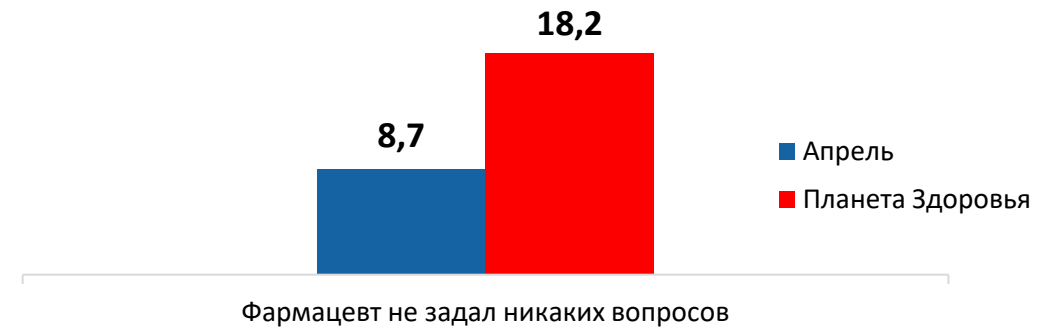


Диаграмма 4. Частота рекомендаций препарата от диареи в различных аптечных сетях без выявления потребностей пациента (%, от числа консультаций по данному запросу)

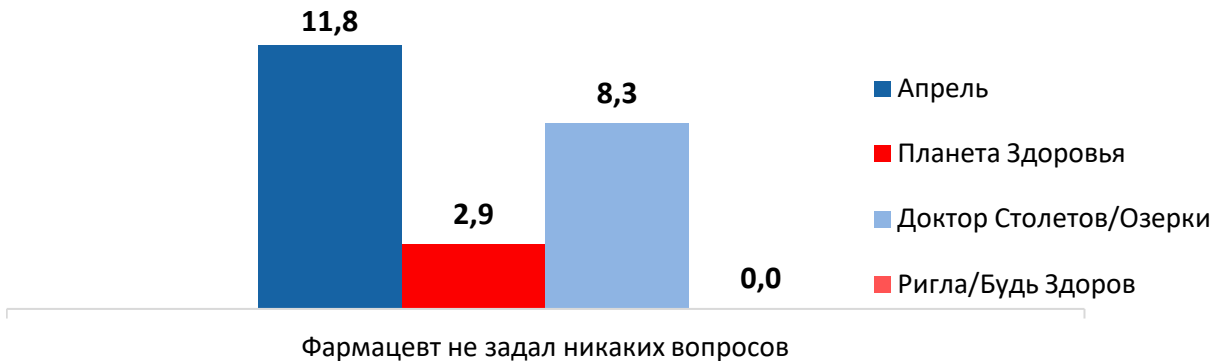
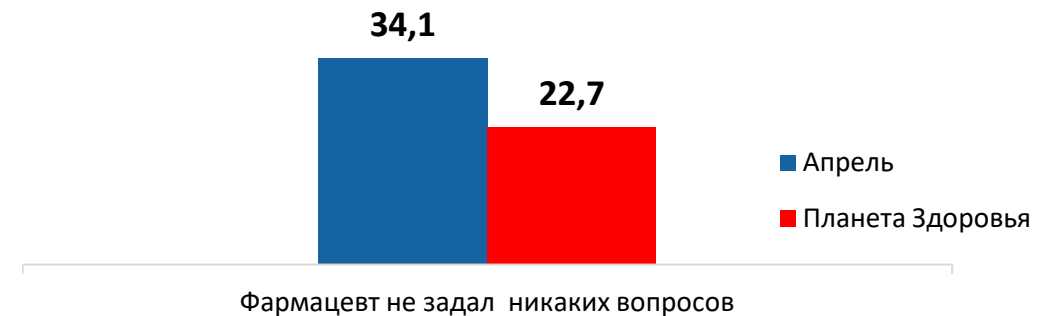


Диаграмма 2. Частота рекомендаций препарата от кашля в различных аптечных сетях без выявления потребностей пациента (%, от числа консультаций по данному запросу)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

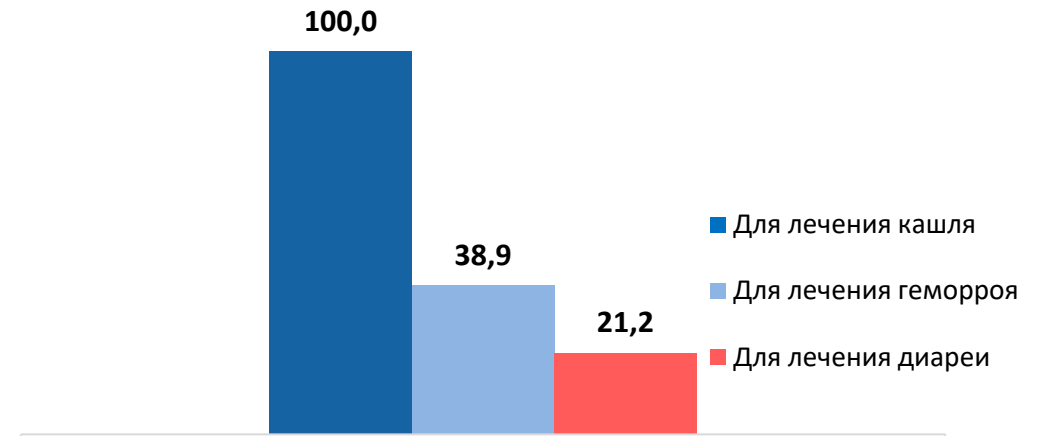
В результате предложения препаратов без выявления особенностей состояния и предпочтений пациентов, доля подходящих, по оценкам медицинских экспертов, состоянию пациента составила всего 34,4% случаев среди рекомендуемых.

В том числе:

- для лечения диареи подходящие препараты были рекомендованы всего в 21,2% случаев,
- для лечения геморроя - в 38,9% случаев.

Исключение - рекомендации препаратов от кашля, где в большинстве случаев содержались подходящие пациенту по описанным жалобам средства.

Диаграмма 5. Рекомендации подходящих для состояния пациента препаратов
(% от числа полученных рекомендаций по каждому запросу)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

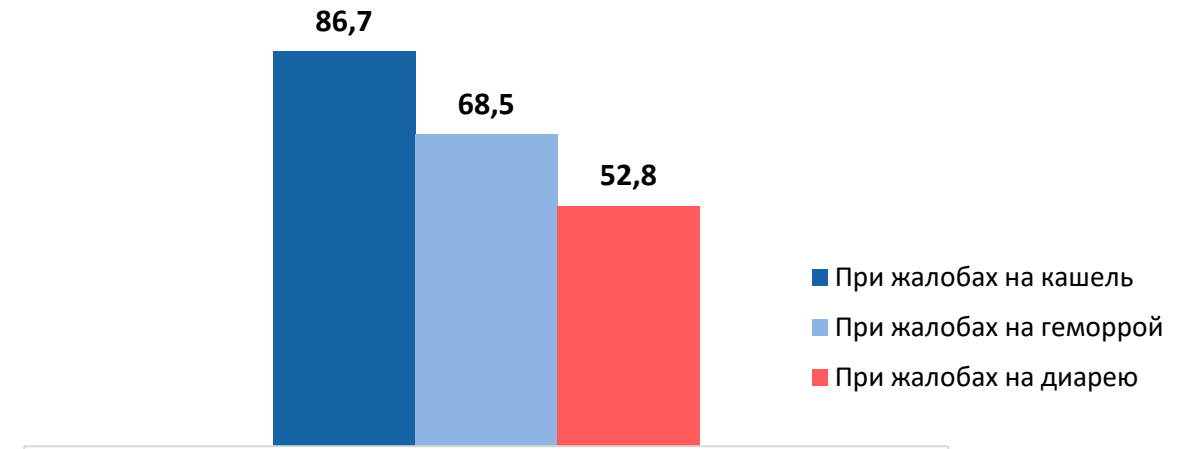
Выявляли с той или иной степенью тщательности особенности состояния и предпочтений пациентов фармацевты в 82,2% аптек.

Уделили внимание выяснению особенностей самочувствия пациента по различным жалобам в 69,7% аптеках.

В том числе при подборе препарата :

- для лечения кашля - 86,4% сотрудников всех обследованных аптек,
- для лечения геморроя 65,8% сотрудников всех аптек,
- для лечения диареи всего 52,8% сотрудников всех обследованных аптек.

Диаграмма 6. Выявление особенностей состояния пациента при подборе препаратов
(% от числа полученных рекомендаций по каждому запросу)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

Существенных различий по выявлению особенности состояния гражданина, обратившегося с жалобами на то или иное недомогание не выявлено.

В 88,2% - 91,7% аптек уточняли состояние пациента перед рекомендацией препарата от кашля.

Реже задавали вопросы для уточнения состояния при жалобах на геморрой (77,8% - 90,5% аптек).

Меньше всего спрашивали об особенностях состояния пациента при подборе препарата от диареи (47,7% - 63,6%).

Диаграмма 7. Частота выявления особенностей состояния пациента при подборе препарата от кашля в аптечных сетях
(% от числа консультаций по данному запросу)

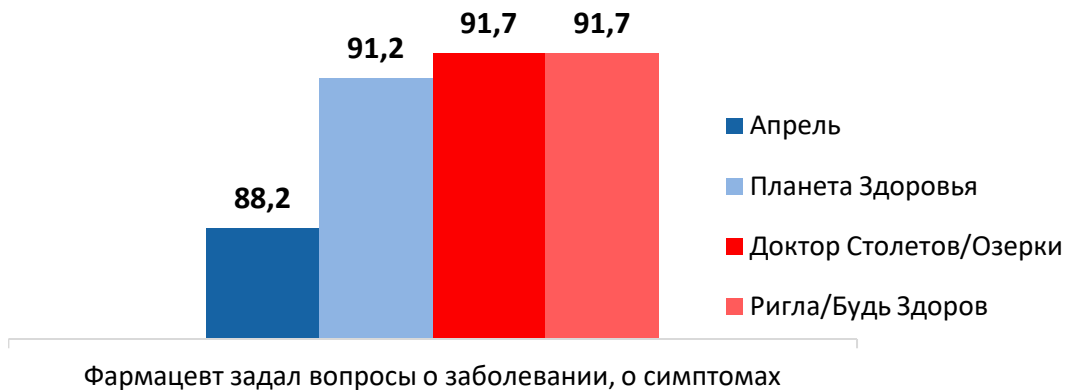


Диаграмма 8. Частота выявления особенностей состояния пациента при подборе препарата от геморроя в аптечных сетях
(% от числа консультаций по данному запросу)

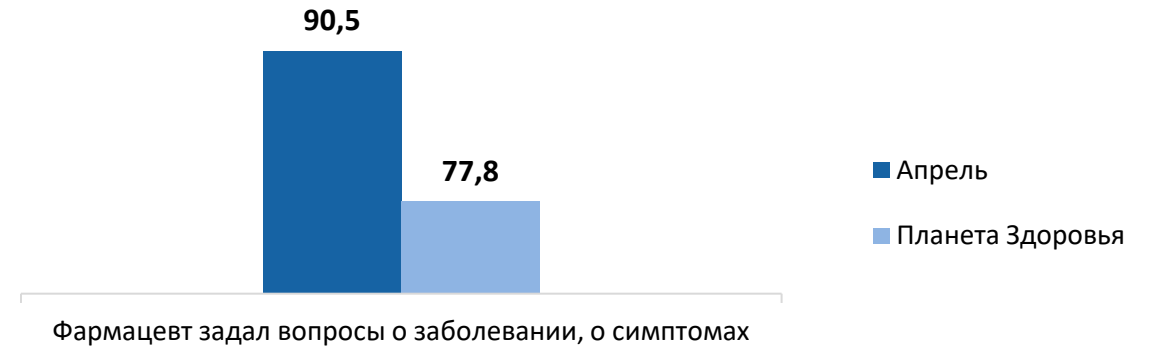


Диаграмма 9. Частота выявления особенностей состояния пациента при подборе препарата от диареи в аптечных сетях
(% от числа консультаций по данному запросу)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

Содержание вопросов о состоянии пациента, о проявлениях и симптомах заболевания было разнообразным и зависело от конкретной жалобы

Диаграмма 11. Частота использования в аптечных сетях вопросов по выявлению особенностей состояния пациента при подборе препарата от кашля
(%, от числа консультаций по данному запросу)

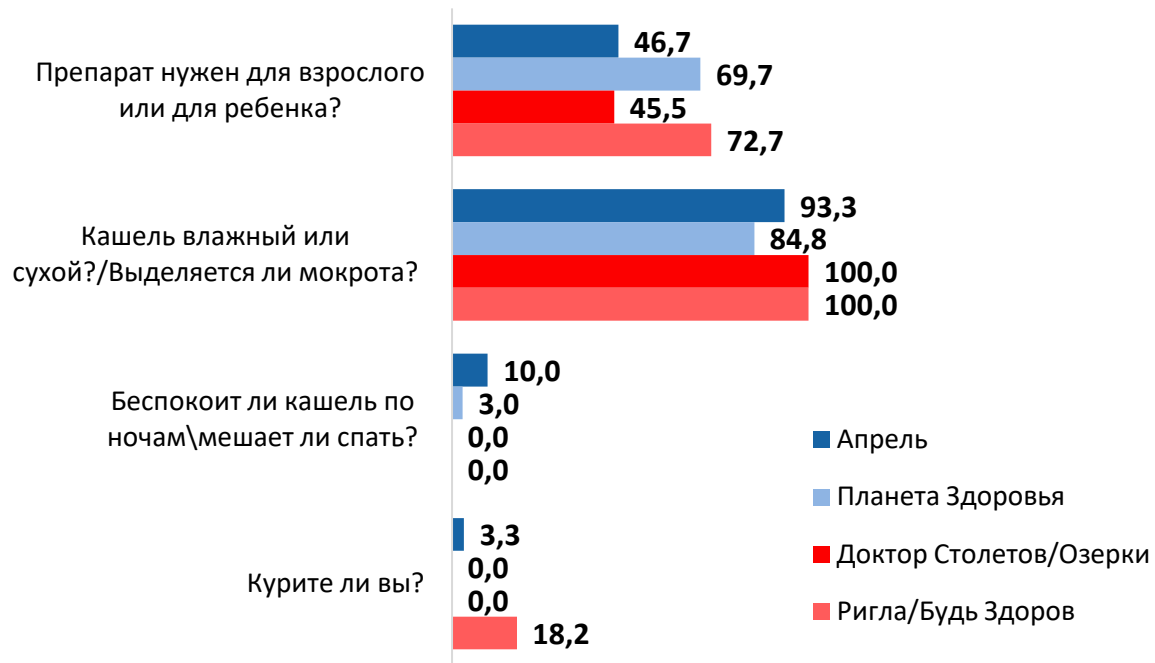


Диаграмма 10. Частота выявления особенностей состояния пациента при подборе препарата от геморроя в аптечных сетях
(%, от числа консультаций по данному запросу)

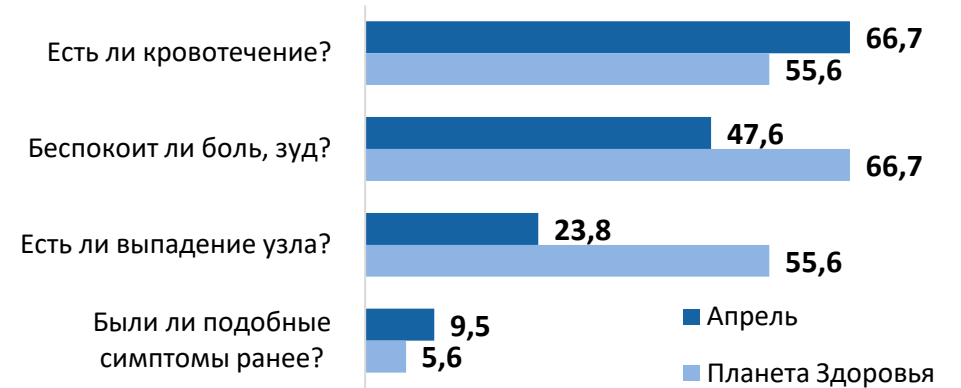


Диаграмма 12. Частота выявления особенностей состояния пациента при подборе препарата от диареи в аптечных сетях
(%, от числа консультаций по данному запросу)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

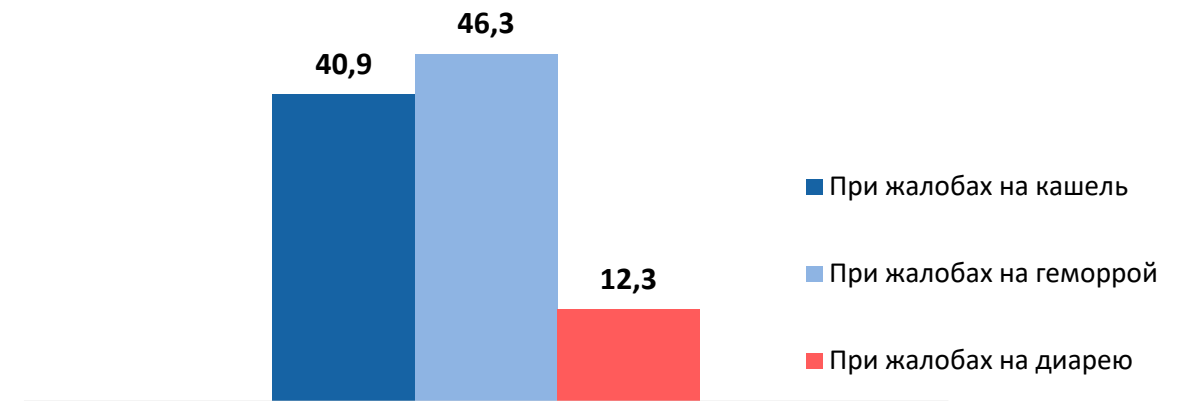
Уточняли предпочтения характеристик препаратов лишь в 30,7% консультаций.

Чаще всего пожелания к препарату выясняли у граждан, обратившихся с просьбой подобрать препарат для лечения геморроя - 46,3% случаев.

При обращении с жалобами на кашель - в 40,9% случаев.

При подборе препарата для лечения диареи – всего в 12,3% случаев.

Диаграмма 13. Выявление предпочтений в отношении характеристик препаратов
(%, от числа консультаций по каждому запросу)



Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента

Существенных различий по выявлению потребительских предпочтений пациентов при обращении за подбором препарата в различных аптеках не выявлено.

Первостольники использовали весь перечень вопросов.

Диаграмма 14. Выявление предпочтений пациента при подборе препарата от кашля по аптечным сетям
(%, от числа консультаций по данному запросу)

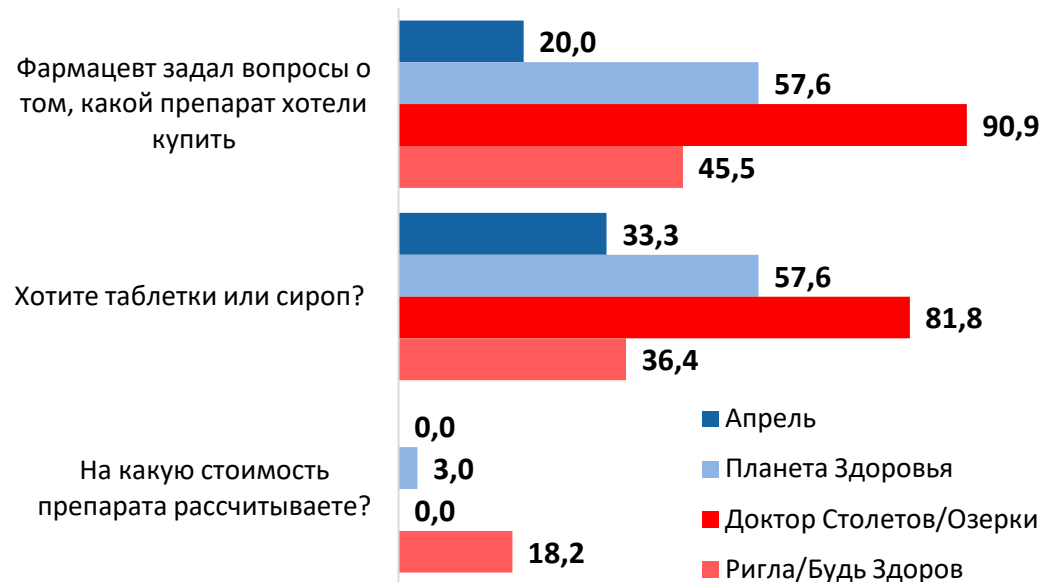


Диаграмма 15. Выявление предпочтений пациента при подборе препарата от геморроя по аптечным сетям
(%, от числа консультаций по данному запросу)

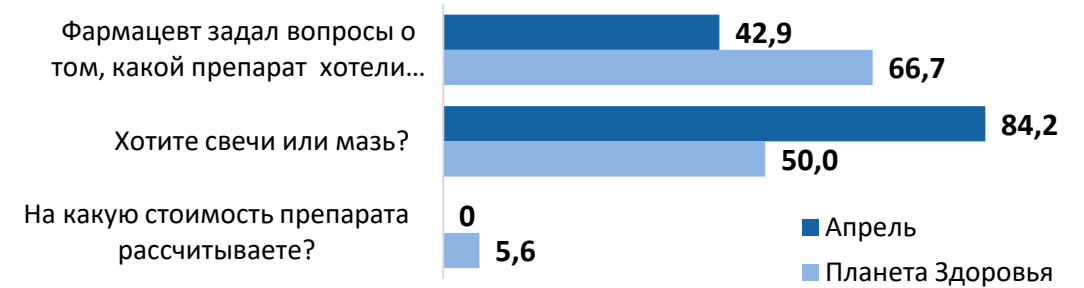
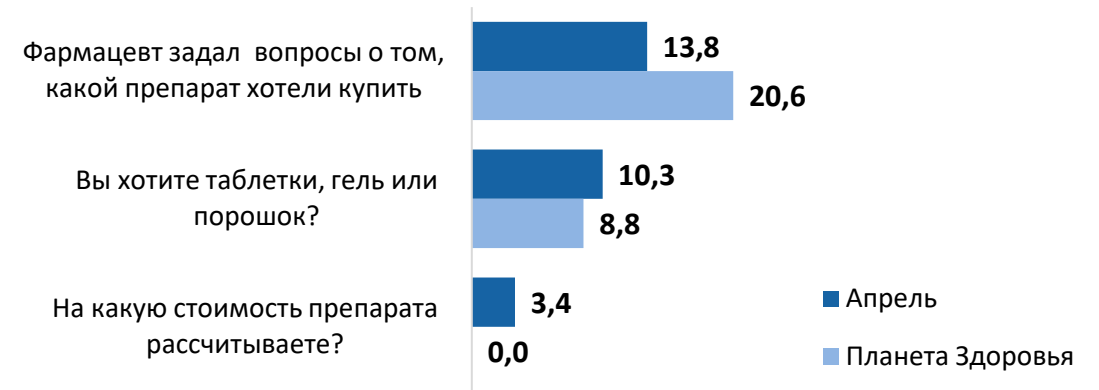


Диаграмма 16. Выявление предпочтений пациента при подборе препарата от диареи по аптечным сетям
(%, от числа консультаций по данному запросу)





Рекомендации препаратов по запросам пациентов

В перечне всех рекомендованных первостольниками препаратов от геморроя к числу тропных при состоянии пациента, о котором он заявлял в своем запросе по лечению геморроя, относятся 35% препаратов.

Приоритетность рекомендаций различных препаратов от геморроя сотрудниками разных аптечных сетей имеет несущественные различия.

Таблица 5. ТОП-3 первых рекомендаций препаратов от геморроя в аптечных сетях (по убыванию частоты рекомендаций)

Название аптечной сети		В целом по выборке
«Апрель»	«Планета Здоровья»	
1. Ренопроктол	1. Релиф Адванс	1. Ренопроктол
2. Анестезол	2. Ренопроктол	2. Релиф Адванс
3. Геморрекс	3. Релиф	3. Анестезол