



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

Результаты социологического исследования

Москва, 2023

	<b>Содержание</b>
<b>ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ</b>	3
<b>ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ</b>	6
– Проблемы фармацевтического консультирования в аптеках	6
– Специфика работы фармацевтов в аптеках с запросами граждан	8
<b>СОБЛЮДЕНИЕ АЛГОРИТМА ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПАЦИЕНТА В АПТЕКАХ</b>	9
– Работа с пациентом без выявления особенностей состояния и запроса	9
– Выявление особенностей состояния и симптомов заболевания	15
– Выявление предпочтений в отношении характеристик препаратов	22
<b>РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПАРАТОВ ПО ТИПАМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПАЦИЕНТА. АРГУМЕНТЫ В ПОЛЬЗУ ПРЕПАРАТОВ</b>	26

## ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Настоящий отчет подготовлен по результатам социологического исследования «Оценка работы аптечных сетей с наиболее распространенными типами запросов пациентов в регионах Российской Федерации», проведенного Всероссийским союзом пациентов.

### Цель исследования

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

### Основные задачи исследования

1. Анализ соблюдения сотрудниками аптек рекомендаций по выявлению потребностей пациентов при обращении с основными жалобами и запросами.
2. Анализ рекомендаций сотрудников аптек и наличия ЛС по восьми типичным видам жалоб и запросов пациентов.

### Период проведения исследования

Сбор и обработка данных осуществлялись в период с 31 марта 2023 года по 15 апреля 2023 года

### Методы исследования

В рамках исследования использовались следующие методы сбора данных:

1. Посещение аптек по технологии «тайный покупатель» с получением рекомендаций препаратов (оригиналов и дженериков) по восьми типам потребностей пациентов, включая аудио- и письменную фиксацию визита,
2. Экспертная оценка медицинскими специалистами (экспертами ВСП) полученных пациентом рекомендаций.

В аптеках была проведена оценка рекомендаций первостольников по показателям:

1. Соблюдение алгоритма выявления потребностей пациента:
  - 1.1. Выявление *особенностей состояния пациента* в связи запросом,
  - 1.2. Выявление *предпочтений пациента в отношении ЛС* (в том числе по форме выпуска, ценовой категории),
2. Получение рекомендаций препаратов по 8 типам потребностей пациентов с аудиофиксацией визита и заполнением анкеты по итогам визита в аптеку.
3. Выявление аргументов первостольника в пользу различных препаратов,

При каждом визите проверка проводилась по двум сценариям.

<i>Группа сценариев 1. По типам жалоб</i>	<i>Группа сценариев 2. По типам препаратов</i>
Препарат от геморроя Препараты от диареи Препараты от кашля	Препараты-сорбенты Препараты-гепатопротекторы Препараты от изжоги Препараты для ЖКТ (ферменты) Препараты магния

Перечень препаратов Группы сценариев №2 для оценки замещения был сформирован случайным образом из числа подходящих ЛС разных производителей.

Всего в рамках исследования были проверены 270 аптек по 2 сценариям (540 оценок). По итогам исследования аптек подготовлены:

- 270 заполненных чек листов, фиксирующих рекомендации фармацевтов по 2 сценариям (540 замеров),
- 270 аудиофайлов с записью бесед с фармацевтами, каждый по 2 сценариям (540 замеров).

### **География проекта и выборка исследования**

Исследование проводилось в 15 крупнейших городах Российской Федерации. В каждом городе было проанализировано по 18 аптек.

В каждом городе, попавшем в выборку, интервьюеры («тайные покупатели») посетили 18 аптек, относящихся к 4 федеральным сетевым организациям («Апрель», «Планета Здоровья», «Доктор Столетов/Озерки», «Ригла/Будь Здоров»).

Для сравнительного анализа в выборку были включены аптеки, не относящиеся к данным сетям - от 2 до 5 в каждом городе. Выборка исследования с распределением по городам и по сценариям посещения приведена в Таблице 1 и Таблице 2.

**Таблица 1. Список аптечных сетей и аптек, где проводилось исследование**

<i>№</i>	<i>Город</i>	<i>Аптеки, аптечные сети</i>
1	Москва	Планета Здоровья, Ригла/Будь Здоров, другая аптека
2	Санкт-Петербург	Апрель, Планета Здоровья, Доктор Столетов/Озерки, Ригла/Будь Здоров, другая аптека
3	Новосибирск	Планета Здоровья, другая аптека
4	Екатеринбург	Планета Здоровья, другая аптека
5	Нижний Новгород	Апрель, другая аптека
6	Казань	Апрель, Планета Здоровья, другая аптека
7	Челябинск	Планета Здоровья, другая аптека
8	Омск	Апрель, другая аптека
9	Самара	Апрель, другая аптека
10	Ростов-на-Дону	Апрель, другая аптека
11	Краснодар	Апрель, Планета Здоровья, другая аптека
12	Красноярск	Доктор Столетов/Озерки, Ригла/Будь Здоров, другая аптека
13	Пермь	Апрель, Планета Здоровья
14	Воронеж	Апрель, Планета Здоровья, Ригла/Будь Здоров, другая аптека
15	Волгоград	Апрель, Доктор Столетов/Озерки, другая аптека

Таблица 2. Выборка с распределением сценариев посещения по аптекам в регионах

Города	Группы аптечных организаций																				ВСЕГО														
	Апрель					Планета Здоровья					Доктор Столетов/Озерки					Ригла/Будь Здоров										Не сетевые аптеки									
	1.1 +	1.1 +	1.2 +	1.2 +	1.3 +	1.1 +	1.1 +	1.2 +	1.2 +	1.3 +	1.1 +	1.1 +	1.2 +	1.2 +	1.3 +	1.1 +	1.1 +	1.2 +	1.2 +	1.3 +	1.1 +	1.1 +	1.2 +	1.2 +	1.3 +	1.1 +	1.1 +	1.2 +	1.2 +	1.3 +					
Москва	-					2	3	3	2	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	<b>18</b>									
Санкт-Петербург	1	1	1	-	1	1	2	2	2	2	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	<b>18</b>									
Новосибирск	-					1	3	3	3	3	-					-					1	1	1	1	1	<b>18</b>									
Екатеринбург	-					1	3	4	4	4	-					-					1	1	-	-	-	<b>18</b>									
Нижний Новгород	2	3	3	4	3	-					-					-					1	1	1	-	-	<b>18</b>									
Казань	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	-					-					1	-	-	-	-	<b>18</b>									
Челябинск	-					1	3	3	3	3	-					-					1	1	1	1	1	<b>18</b>									
Омск	2	2	2	3	3	-					-					-					1	1	1	1	2	<b>18</b>									
Самара	1	4	4	4	2	-					-					-					1	1	1	-	-	<b>18</b>									
Ростов-на-Дону	1	4	4	4	2	-					-					-					-	1	1	1	-	<b>18</b>									
Краснодар	1	2	2	2	3	1	2	1	2	2	-					-					-					<b>18</b>									
Красноярск	-					-					7	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1	3	3	<b>18</b>									
Пермь	1	1	1	-	1	2	3	3	3	3	-					-					-					<b>18</b>									
Воронеж	1	1	1	-	2	1	1	1	1	1	-					-					5	-	-	-	-	-	-	1	1	1	<b>18</b>				
Волгоград	1	3	3	4	3	-					1	-	-	-	-	-					-					-	-	1	1	1	<b>18</b>				
<b>ВСЕГО</b>	<b>101</b>					<b>100</b>					<b>12</b>					<b>12</b>					<b>45</b>					<b>270</b>									

Расшифровка:

Кашель + Магний (1.1 + 2.1)

Диарея + Гепатопротекторы (1.2 + 2.3)

Геморрой + Сорбенты (1.3 + 2.5)

Кашель + ЖКТ (1.1 + 2.2)

Диарея + Изжога (1.2 + 2.4)

## **ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ**

### **1. Проблемы фармацевтического консультирования в аптеках**

Выполнение задач подбора препарата, подходящего пациенту, подразумевает выявление двух 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 (в 17,8%) первостольники никак не уточняли ни особенности состояния, ни предпочтения пациентов перед тем, как рекомендовать препарат.

Такая ситуация характерна для всех обследованных аптечных сетей и несетевых аптек.

#### ***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 были заданы почти в трети аптек (30,3%).

В результате предложения фармацевтами препаратов без выявления особенностей состояния и предпочтений пациентов, доля тропных препаратов (соответствующих состоянию по оценкам медицинских экспертов), среди рекомендуемых весьма низка – 34,4% от общего числа случаев посещения аптек.

Доля подходящих по определённой жалобе пациента препаратов среди всех рекомендованных составила:

- среди препаратов для лечения диареи - 21,2%,
- для лечения геморроя - 38,9%,

Исключением являлись рекомендации препаратов от кашля, в большинстве случаев содержащие подходящие пациенту по описанным жалобам.

Среди фармацевтов, выявлявших особенности состояния и предпочтений пациентов, доля рекомендаций соответствующих состоянию препаратов (по оценкам медицинских экспертов) выше (46,2%).

Доля подходящих по жалобе пациента препаратов среди рекомендованных, в случаях, когда особенности состояния и запросы пациентов фармацевтами выяснялись, составила:

- для лечения геморроя - 35,0%,
- от кашля - 60,3%,
- для лечения диареи - 37,3%.

#### ***Влияние бытовых стереотипов на качество работы фармацевтов***

В полной мере алгоритм выявления состояния и предпочтений пациента фармацевты практически не соблюдали, почти во всех случаях 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.

### ***Переключение запросов***

Анализ работы первостольников с обращениями пациентов за *конкретными* препаратами без указания причин приобретения показал высокий уровень попыток переключения фармацевтами пациентов на препараты, не являвшиеся адекватной заменой запрошенным по действующему веществу и дозировке

В случае наличия 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.

### ***Проблема переключения на БАДы***

При проведении фармацевтического консультирования первостольники неоправданно часто рекомендуют биологические добавки как средство лечения по типичным жалобам пациента или предлагают замещать лекарственные препараты биологически активными добавками.

Первостольники инициативно рекомендовали БАДы, не включенные медицинскими экспертами в перечень препаратов, необходимых для указанного в сценарии «тайного покупателя» 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%.

## 2. Специфика работы фармацевтов в аптеках с запросами граждан

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 фармацевты 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».

Первостольники использовали большую часть из перечня вопросов, помогающих точнее подобрать препарат при различных жалобах обратившихся граждан.

Для выявления особенностей состояния пациента редко уточняли:

- при кашле - о наличии аллергии, курит ли пациент, беспокоит ли его кашель по ночам, мешает ли спать,
- при геморрое - были ли у пациента подобные симптомы ранее,
- при диарее - о наличии в семье и окружении человека с такими же симптомами, о наличии аллергии, о посещении за последнее время зарубежных, экзотических стран.

После уточнения состояния пациентам рекомендовали чуть больше, чем в ситуации без выявления особенностей состояния, тропных по состоянию препаратов при жалобах на диарею и геморрой, а от кашля - меньше:

- от диареи - 37,3% от общего числа случаев,
- от геморроя - 35%,
- от кашля - 60,3%.

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.

При выявлении потребительских предпочтений сотрудники аптек очень редко интересовались желательной для пациента стоимостью препарата – от 0,0% до 3,7%.



## **СОБЛЮДЕНИЕ АЛГОРИТМА ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПАЦИЕНТА В АПТЕКАХ**

Выполнение задач подбора препарата, подходящего пациенту, подразумевает выявление двух основных моментов: особенностей состояния пациента и предпочтений пациента в отношении характеристик препарата.

Соблюдение фармацевтами алгоритма выявления потребностей пациента перед рекомендацией препарата анализировалось по результатам проведения интервьюерами бесед с первостольниками по технологии «тайный покупатель». Задачей «тайного посетителя» было получить рекомендации препарата, необходимого для лечения определенного заболевания/состояния, заложенного в сценарии посещения аптеки, и прояснить обоснование и аргументы фармацевта к предложенному в рекомендации препарату.

Интервьюер обращался к фармацевту с просьбой порекомендовать препарат при определенном заболевании и фиксировал все ответы фармацевта на его запрос, не уточняя в инициативном порядке ситуацию заболевания и его симптомы.

Если фармацевт задавал вопросы о заболевании, симптомах, о необходимых пациенту препаратах, то интервьюер давал на них ответы согласно легенде в сценарии посещения аптеки.

Если фармацевт не задавал никаких вопросов о заболевании, о симптомах, о необходимых пациенту препаратах, а сразу рекомендовал конкретное наименование препарата - один или несколько, то интервьюер переходил к уточнению рекомендаций по препаратам и просил их пояснить.

### ***Работа с пациентом без выявления особенностей состояния и запроса к препаратам***

Доля рекомендаций препаратов, данных первостольниками без соблюдения алгоритма выявления потребностей граждан, когда препарат был рекомендован без каких-либо уточнений особенностей состояния, только по названию заболевания/по жалобе, по данным исследования составляет существенные 17,8%<sup>1</sup>.

Наблюдались определённые различия в выявлении особенностей состояния, с которыми обратился пациент в зависимости жалоб.

Чаще всего фармацевты рекомендовали пациенту препарат, не уточняя ни особенности состояния и ни потребительских предпочтений, при обращении для лечения диареи (31,1%).

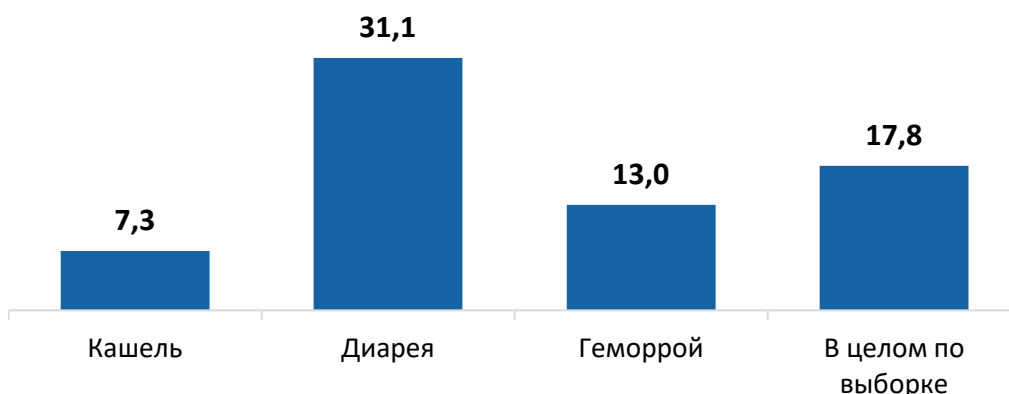
Реже ситуация с рекомендацией препарата без учёта потребностей пациента встречалась при подборе препаратов от геморроя (13% всех аптек, в которые обратились «тайные посетители»).

Значительно реже это встречалось при жалобах на кашель (7,3%).

---

<sup>1</sup> Приведены данные в целом по выборке всех обследованных аптек: по аптекам 4 федеральных сетевых организаций («Апрель», «Планета Здоровья», «Доктор Столетов»/ «Озерки», «Ригла»/«Будь здоров»), а также аптекам, не относящимся к данным сетям.

*Диаграмма 1. Частота рекомендаций препаратов без выявления особенностей состояния пациента по различным жалобам (% от числа консультаций по заболеванию)*



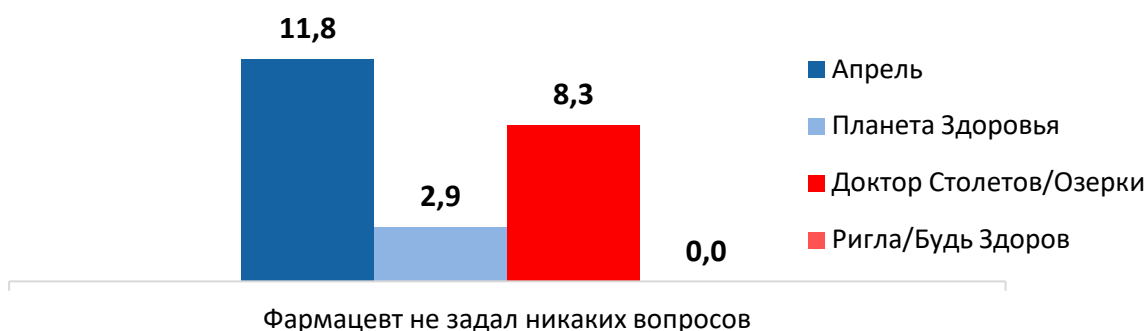
Такая ситуация была характерна в целом для всех обследованных аптечных сетей и несетевых аптек, хотя наблюдались некоторые особенности.

В аптеках сети «Апрель» первостольники заметно чаще давали рекомендации по препаратам от диареи и от кашля без выявления потребностей пациента (34,1% по жалобам на диарею против 22,7% в «Планете здоровья» и 11,8% по жалобам на кашель против 8,3% в «Доктор Столетов»/ «Озерки»).

При работе с жалобами на кашель заметно лучше выглядела ситуация в аптеках «Ригла/Будь здоров», где первостольники давали рекомендации пациентам с запросом по лечению кашля только после выявления особенностей их состояния и потребительских предпочтений и в аптеках «Планета здоровья», где случаи встретилось только 2,9% случаев рекомендаций без выявления оснований.

В аптеках сети «Планета Здоровья» первостольники чаще давали рекомендации без уточнения состояния пациента по препаратам от геморроя (18,2% против 8,7% в аптеках «Апрель»).

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



**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)**



В результате предложения фармацевтами препаратов без выявления особенностей состояния и предпочтений пациентов, доля тропных препаратов (соответствующих состоянию, заложенному в легенду «тайного посетителя», по оценкам медицинских экспертов), среди рекомендуемых весьма низка – 34,4% случаев по всем проверенным аптекам.

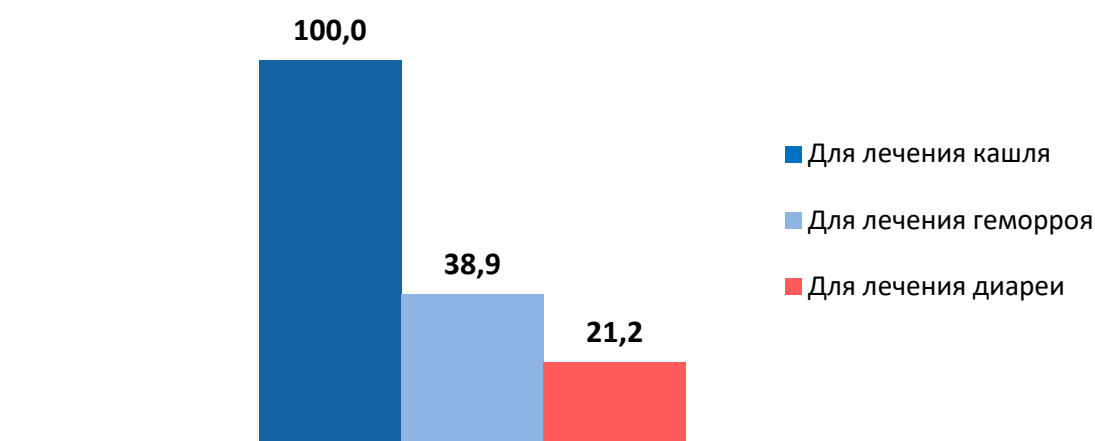
Наиболее критическая ситуация наблюдалась в ситуациях подбора фармацевтами препаратов от диареи. При отсутствии вопросов об особенностях состояния и предпочтений пациентов только в 21,2% случаев были порекомендованы подходящие препараты.

При работе с жалобами пациента на геморрой фармацевтами без уточнения состояния пациента были рекомендованы препараты, которые только в трети случаев (38,9%) подходили для лечения состояния больного, указанного в легенде пациента.

Исключением являлись рекомендации препаратов от кашля, в большинстве случаев содержащие подходящие пациенту по описанным жалобам.

В ситуациях подбора фармацевтами препаратов от кашля без выявления особенностей состояния и предпочтений пациентов все рекомендованные препараты (100%) оказались подходящими для лечения предполагаемого в легенде состояния. Предположительно, это могло быть связано с тем, что фармацевты выбирали универсальные препараты, применимые для разных ситуаций с кашлем у пациента.

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



В приведенной ниже таблице выделены наименования наиболее подходящих для описанного в легенде состояния пациента препаратов, по оценкам медицинских экспертов, которые были рекомендованы первостольниками.

**Таблица 3. Рекомендации фармацевтов по препаратам при различных жалобах пациентов в ситуациях без выявления потребностей пациентов**

<b>Коммерческое название препарата</b>	<b>Количество рекомендаций</b>
<b>Рекомендации фармацевта при жалобах на диарею</b>	
Лоперамид	24
Имодиум	8
Смектолин	4
Смекта	4
Диара	3
Экофурил	3
Сорбигель	2
Энтерол	2
Нормасорб	2
Стопдиар	1
Уголь активированный	1
Фильтрум-СТИ	1
Энтеросгель	1
Полисорб	1
РегидроВит	1
Актофлор	1
Диафурил	1
Элюфор	1
Сорбосан	1
Лопедиум	1
Лактофильтрум	1
Смектит-Плюс Инулин	1
Синбиотик	1
<b>Рекомендации фармацевта при жалобах на геморрой</b>	
Релиф	2
Гепатромбин	2
Прокто-гливенол	2
Релиф Адванс	1
Натальсид	1
Облепиховое масло	1
Анестезол	1
Анузол	1
Детралекс	1
Геморрекс	1
Алестизин	1
Неодисвен	1
Диовенгес	1
Ангиорус	1
Гепазолон	1
<b>Рекомендации фармацевта при жалобах на кашель</b>	
Ренгалин	4
Доктор мом	2
Коделак нео	2
Геделикс	1
Омнитус	1
Синекод	1
Стодаль	1

## ***Выявление особенностей состояния и симптомов заболевания***

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

Вопросы об особенностях состояния позволяют фармацевту точнее подобрать препарат, если пациент обращается с достаточно общей жалобой на недомогание.

Вопросы о потребительских предпочтениях помогают выбрать препарат, который больше подходит потребительской ситуации пациента и продемонстрировать пациенториентированный подход при работе с гражданами.

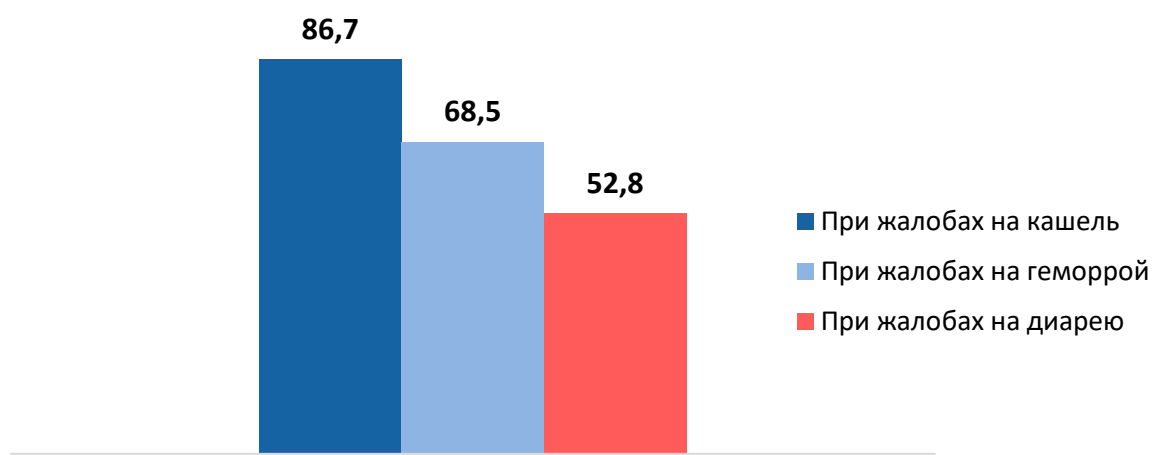
Уделили внимание выяснению особенностей самочувствия пациента по различным жалобам 69,7% первостольников во всех обследованных аптеках. Работа с пациентом по конкретизации особенностей самочувствия зависела от типа жалобы.

Чаще всего уточняли особенности состояния пациента при подборе препарата для лечения кашля - задавали вопросы о заболевании и симптомах 86,4% сотрудников всех обследованных аптек<sup>2</sup>.

Выясняли особенности состояния пациента при подборе препарата для лечения геморроя лишь 68,5% сотрудников всех проверенных при проведении исследования аптек.

Уточняли особенности состояния пациента при подборе препарата для лечения диареи, задавая вопросы о заболевании и симптомах, всего 52,8% сотрудников всех проверенных в исследовании аптек.

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



Глубина выявления особенностей состояния пациента оценивалась в зависимости от количества задаваемых вопросов о заболевании и симптомах.

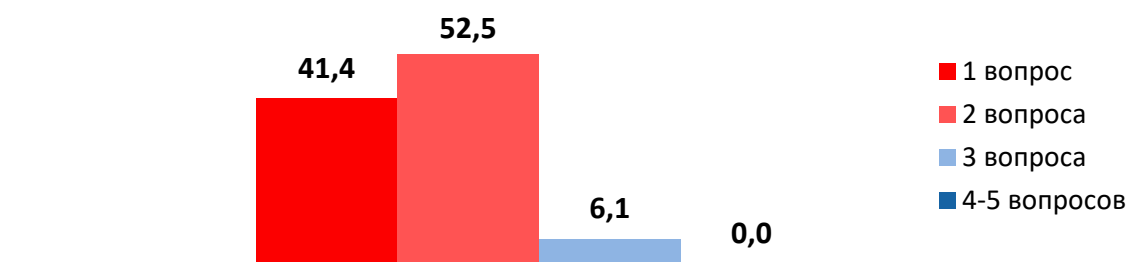
<sup>2</sup> Приведены данные в целом по выборке всех обследованных аптек: по аптекам 4 федеральных сетевых организаций («Апрель», «Планета Здоровья», «Доктор Столетов»/ «Озерки», «Ригла»/«Будь здоров»), а также аптекам, не относящимся к данным сетям.

Наибольшую тщательность при опросе о симптомах заболевания фармацевты проявили в ситуациях обращения за препаратами от геморроя. Только здесь встречались ситуации, когда первостольники задавали гражданину больше трёх вопросов – 3,4% случаев. 32,4% фармацевтов задавали три вопроса для уточнения состояния пациента, 21,6% - два вопроса, 40,5% - только один вопрос.

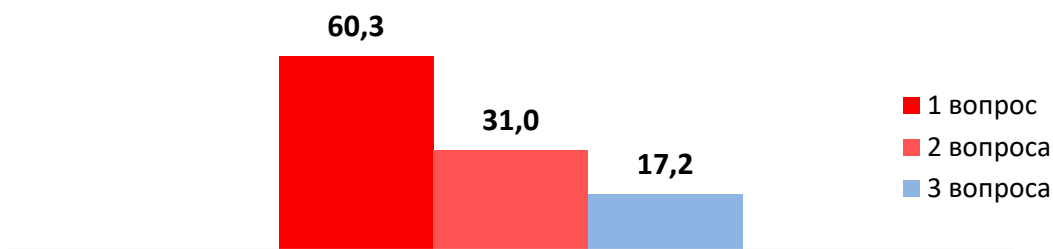
В случае обращения пациента за препаратами для лечения диареи 17,2% фармацевтов задавали три вопроса, 31,0% - два вопроса, половина - только один вопрос обратившемуся.

В ситуации с кашлем данный показатель оказался самым низким: три вопроса задавали всего в 6,1% случаев, 2 два вопроса - в 52,5% случаев. Больше 3-х вопросов не задал ни один фармацевт.

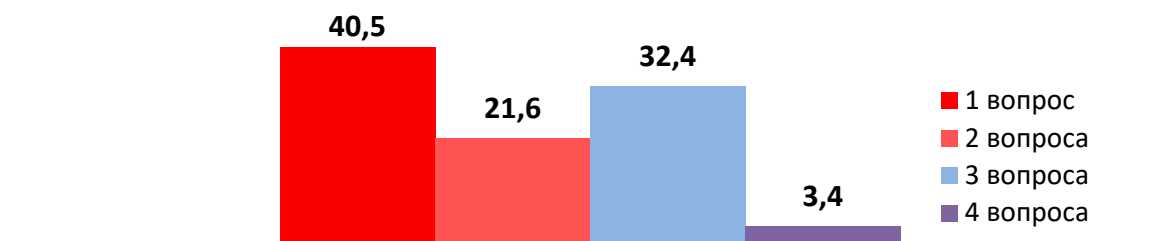
**Диаграмма 6.1. Глубина выявления особенностей состояния пациента при подборе препаратов для лечения кашля (% от числа случаев, когда фармацевт задавал вопросы)**



**Диаграмма 6.2. Глубина выявления особенностей состояния пациента при подборе препаратов для лечения диареи (% от числа случаев, когда фармацевт задавал вопросы)**



**Диаграмма 6.3. Глубина выявления особенностей состояния пациента при подборе препаратов для лечения геморроя (% от числа случаев, когда фармацевт задавал вопросы)**



Существенных различий по тому, как выявляли особенности состояния гражданина, обратившегося за подбором препарата с жалобами на то или иное недомогание в различных сетевых аптеках не было выявлено.

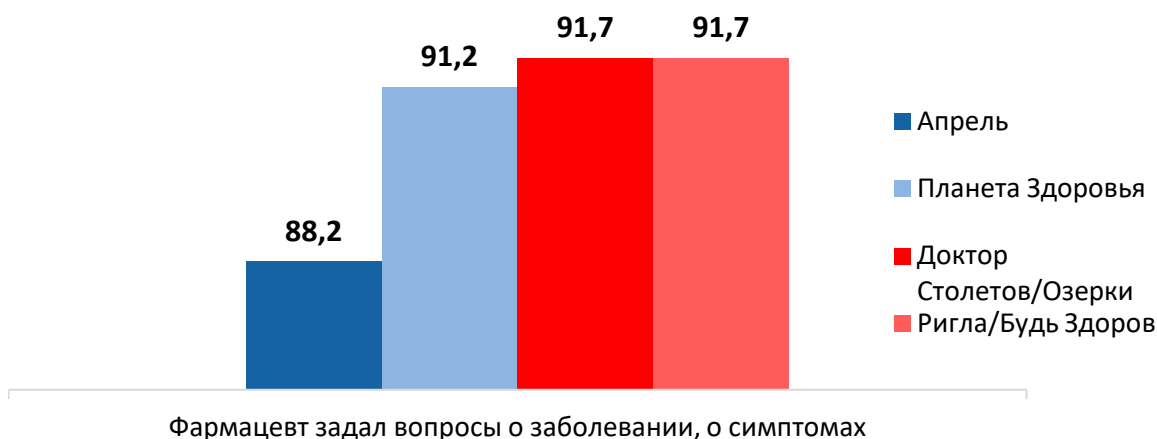
Первостольники всех обследованных сетей практически всегда (88,2% - 91,7% обращений) выявляли особенности состояния пациента перед рекомендацией препарата от кашля, задавая вопросы о заболевании и симптомах. Чуть больше случаев рекомендаций препарата от кашля без выявления особенностей состояния пациента встречалось лишь в аптеках «Апрель».

Реже задавали вопросы для уточнения состояния при жалобах на геморрой в аптеках сети «Планета Здоровья» (77,8%) и сети «Апрель» (90,5%).

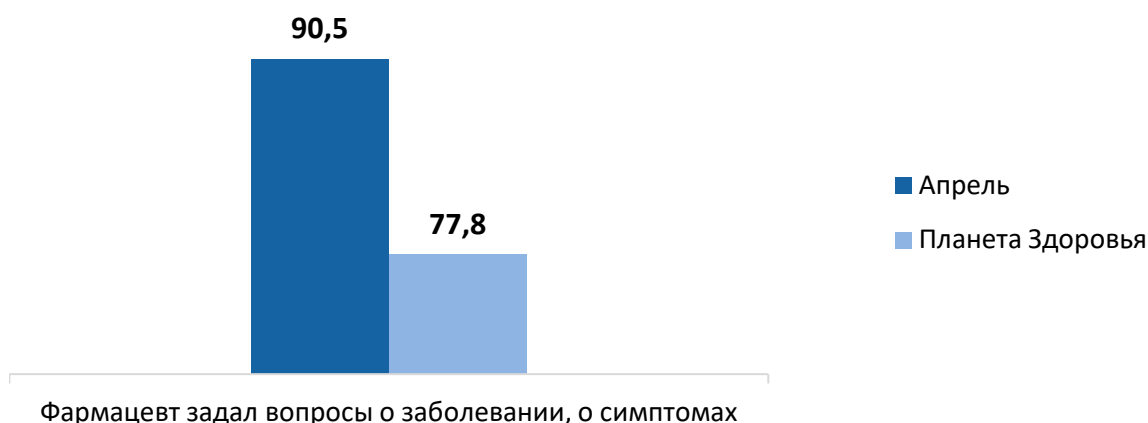
Меньше всего уделяли внимание выявлению особенностей состояния пациента перед рекомендацией препарата от диареи в аптечных сетях «Планета Здоровья» (63,6%) и «Апрель» (47,7%).



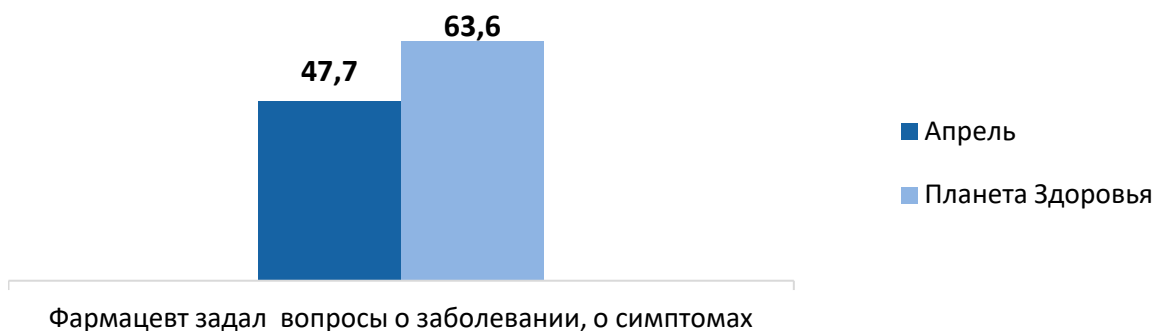
**Диаграмма 7. Частота выявления особенностей состояния пациента при подборе препарата от кашля в аптечных сетях (% от числа консультаций по данному запросу)**



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



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



Содержание задававшихся первостольниками вопросов о состоянии пациента было разнообразным и зависело от конкретной жалобы.

В случаях, когда посетители обращались в аптеку за препаратами для лечения геморроя, среди вопросов об особенностях состояния пациента, ответы на которые помогали подобрать препарат, чаще всего встречались:

- вопрос о наличии кровотечения - 48,1%,
- беспокоит ли боль, зуд - 44,4%,
- есть ли выпадение узла - 33,3%.

В редких случаях фармацевты интересовались рецидивом заболевания, были ли у пациента подобные симптомы ранее (5,6%).

Существенных различий в особенностях уточнения симптомов заболевания между первостольниками разных сетей не обнаружено.

В сети аптек «Апрель» чаще задавали вопросы о наличии у пациента кровотечения, о имевшихся ранее симптомах.

В аптеках «Планета Здоровья» первостольники больше уточняли наличие беспокоящих проявлений в виде боли, зуда, выпадений узла.

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



Среди вопросов первостольников об особенностях состояния пациента, ответы на которые помогают осуществить подбор препарата от кашля, чаще всего встречались:

- характер кашля - влажный или сухой (86,4%),
- возраст пациента (54,5%).

Реже всего для выявления особенностей состояния пациента первостольники интересовались о том, беспокоит ли его кашель по ночам\ мешает ли спать (4,5%), а также курит ли пациент (2,7%).

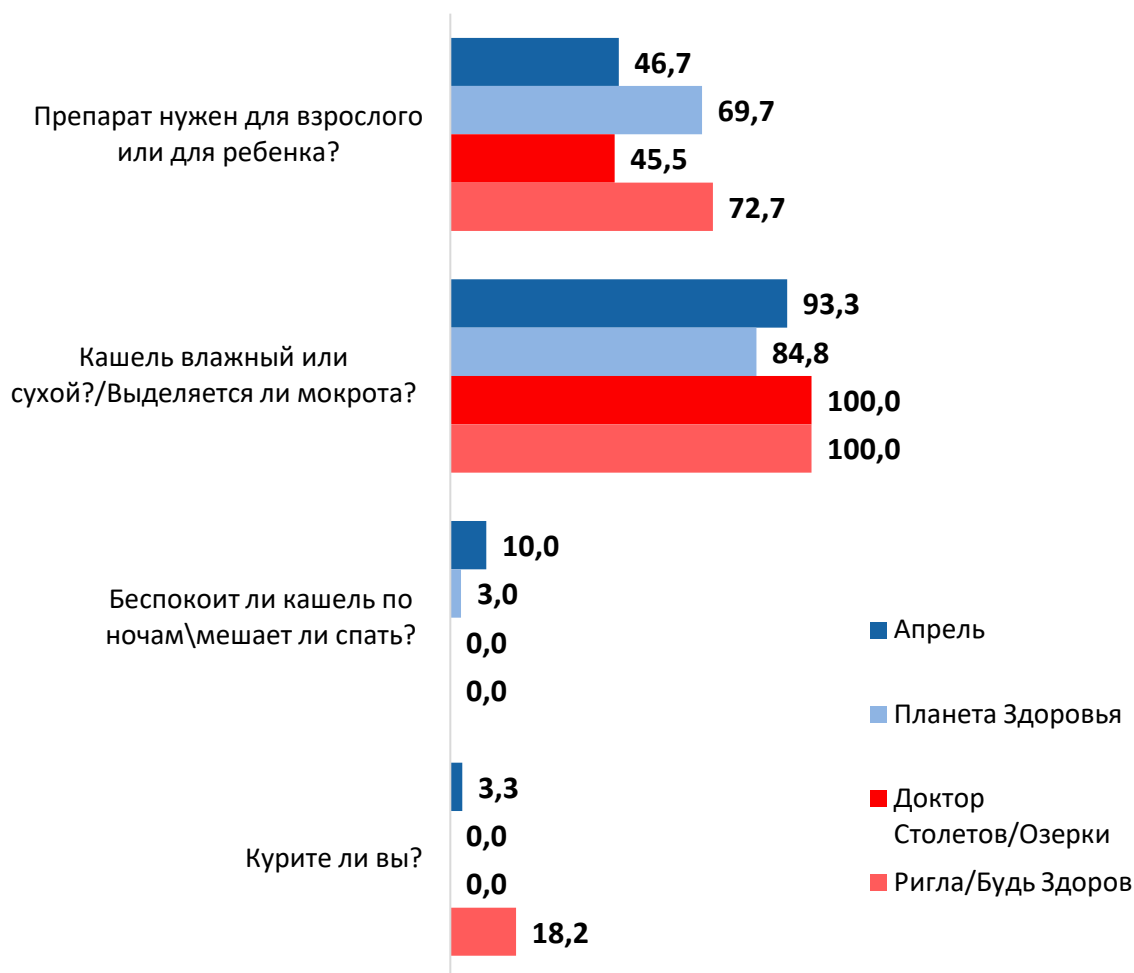
При этом никто из первостольников не выяснил наличие аллергии на что-либо у пациента с запросом по лечению кашля.

Существенных различий в особенностях уточнения симптомов заболевания при кашле между разными сетями не обнаружено.

Чаще вопрос о характере кашля пропускали сотрудники аптек сети «Планета Здоровья». Вопрос о том, для кого нужен препарат - для взрослого или ребенка реже задавали сотрудники сетей «Апрель» и «Доктор Столетов/Озерки».

Единственной аптечной сетью, где первостольники чаще интересовались курением пациента, для кого подбирается препарат, является аптечная сеть «Ригла/Будь здоров».

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



Среди вопросов об особенностях состояния пациента, необходимых для подбора препарата от диареи, первостольники чаще всего уточняли:

- наличие других симптомов: температура\тошнота\рвота (29,2%),
- длительность расстройства (24,5%),
- употребление испорченной\некачественной пищи (22,6%).

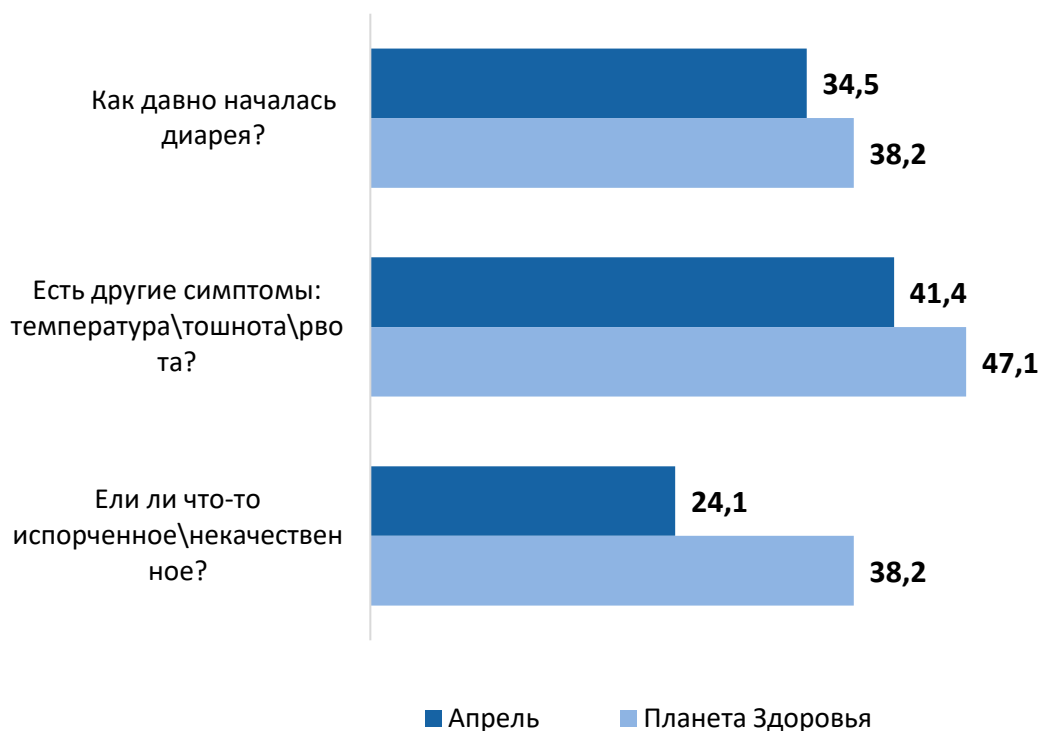
Никто из первостольников не задавал вопросов о:

- наличии в семье\окружении человека с такими же симптомами,
- наличии аллергии,
- посещениях за последнее время зарубежных\экзотических страны.

В 15,1% случаев обращений с диареей первостольники задали вопрос, не входивший в основной перечень проверяемых вопросов о состоянии, - о возрасте пациента для более корректного подбора препарата, о наличии вздутия, приеме антибиотиков, начале приема каких-либо лекарств для лечения диареи.

Различия в процессе выявления особенностей состояния пациентов при подборе препарата в сетях «Апрель» и «Планета Здоровья» состояло в частоте уточнений о приеме испорченной\некачественной пищи: в 1,5 раза чаще об этом спрашивали в аптеках «Планета Здоровья», чем в аптеках «Апрель».

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



### **Выявление предпочтений в отношении характеристик препаратов**

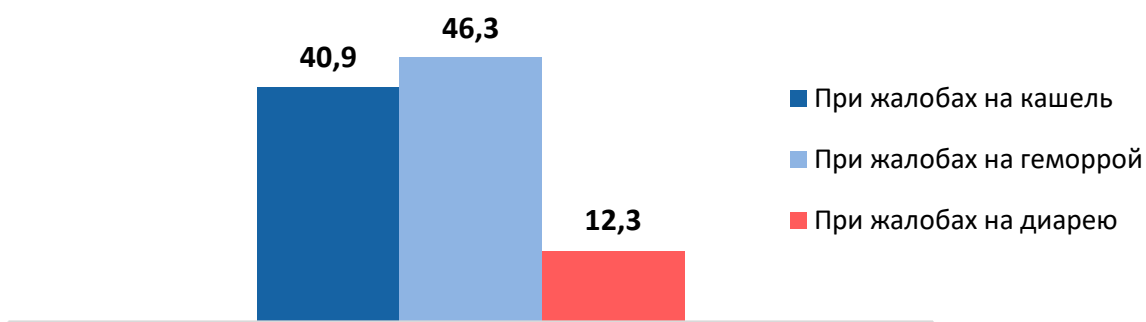
Вопросы о потребительских предпочтениях в отношении характеристик подбираемых препаратов первостольники задавали реже, чем вопросы об особенностях состояния пациента.

Уделили внимание выяснению предпочтений гражданина в отношении предложенных препаратов лишь в 30,7% случаев от общего числа совершенных визитов.

Работа с пациентом по конкретизации предпочтений гражданина зависела от типа жалобы.

Чаще всего пожелания в отношении характеристик подбираемого препарата выясняли у граждан, обратившихся с просьбой подобрать препарат для лечения геморроя - 46,3% случаев. При обращении с жалобами на кашель такие вопросы задавали в 40,9% случаев. Меньше всего уделяли внимание уточнению потребительских предпочтений граждан при подборе препарата для лечения диареи – 12,3% случаев.

*Диаграмма 13. Выявление предпочтений в отношении характеристик препаратов (% от числа полученных рекомендаций по каждому запросу)*



Содержание и частота задаваемых вопросов были связаны с видом жалоб обратившегося в аптеку граждан.

Предпочтениями пациента в отношении препарата для лечения геморроя при подборе интересуется большинство первостольников всех обследованных аптек, а именно:

- о форме выпуска - свечи или мазь – 59,3%,
- о предпочтениях по конкретному наименованию для покупки – 46,3%,
- о ценовых предпочтениях – 3,7%.

В единичных случаях при подборе препарата для лечения геморроя первостольники задавали и другие вопросы, выявляющие потребности пациента: для кого конкретно нужен препарат (о наличии беременности, о возрасте пациента), о наличии противопоказаний, о приёме венотоников в настоящий момент, о том, кем был поставлен диагноз и что принимал пациент для лечения ранее.

Предпочтения пациента для выбора препарата для лечения кашля выясняет менее половины первостольников:

- о наименовании конкретного препарата, который хотел бы купить пациент – 40,9%,
- о форме выпуска препарата - таблетки или сироп – 44,5%,
- о составе препарата - необходим ли растительный препарат – 3,6%.

Ни один из работников аптек не задал вопрос о стоимости препарата от кашля, на которую рассчитывает пациент.

В единичных случаях при подборе препарата для лечения кашля работники аптек задавали и другие вопросы, выявляющие потребности пациента: обращался ли пациент к врачу, взрослому или ребенку нужен препарат, как давно беспокоит кашель, принимал ли уже пациент какие-либо препараты ранее, препарат нужен для разжижения мокроты или для подавления кашля, устроит ли пациента упаковка на 20 дней.

Предпочтения пациента в отношении препарата для лечения диареи при его подборе первостольники выявляют сравнительно редко:

- задали вопрос о том, какой конкретный препарат хотел бы купить пациент – 12,3%,
- вопрос о пожеланиях в отношении формы выпуска - гель или порошок – 6,6%,
- о желательной стоимости препарата – 1,9%.

В единичных случаях работники аптек задали дополнительные вопросы о потребностях пациента: о необходимости препарата для лечения бактериальной диареи, необходимости жевательной формы препарата, о необходимости дополнительных препаратов - сорбентов или закрепляющих.

Существенных различий по тому, как определяли потребительские предпочтения гражданина при обращении за подбором препарата с жалобами на то или иное недомогание в различных сетевых аптеках не было выявлено.

В аптечной сети «Планета Здоровья» первостольники при подборе препарата от кашля заметно чаще задавали вопрос о необходимости пациенту препарата с конкретным наименованием и о предпочтительной форме препарата – таблетки или сироп.

Абсолютное большинство первостольников аптечной сети «Доктор Столетов/Озерки» ориентировались на потребительские предпочтения пациентов и значительно чаще интересовались пожеланиями в отношении конкретных наименований и формы выпуска – таблетки или сироп.

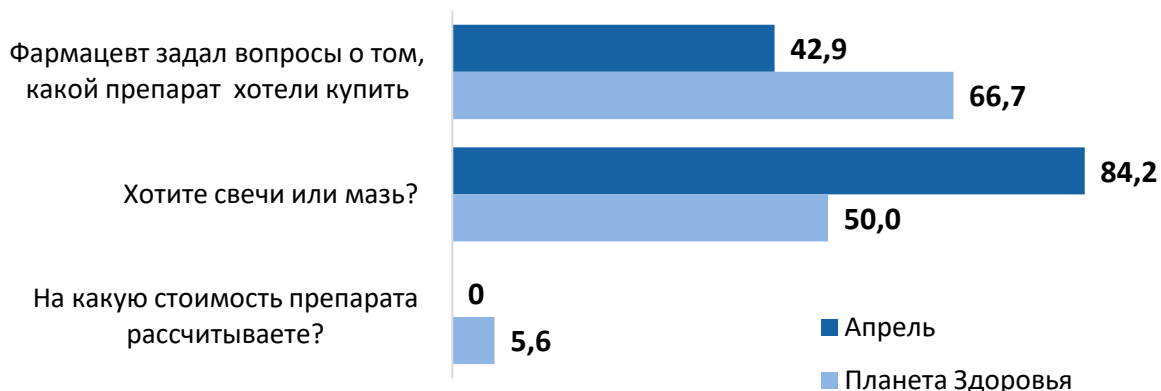
Сотрудники аптечной сети «Ригла/Будь здоров» дополнительно интересовались запросами на растительный состав препарата.

По двум другим жалобам (геморрой и диарея) различий в использовании различных вопросов для выявления потребительских предпочтений, не обнаружено.

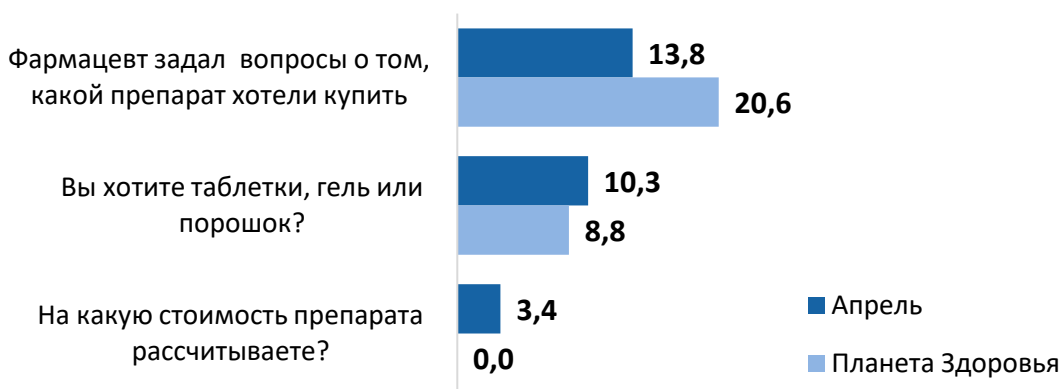
**Диаграмма 14. Выявление предпочтений пациента при подборе препарата от кашля по аптечным сетям (% от числа консультаций по данному запросу)**



**Диаграмма 15. Выявление предпочтений пациента при подборе препарата от геморроя по аптечным сетям (% от числа консультаций с данным запросом)**



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





## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПАРАТОВ ПО ТИПАМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПАЦИЕНТА. АРГУМЕНТЫ В ПОЛЬЗУ ПРЕПАРАТОВ**

В результате предложения фармацевтами препаратов для лечения заявленного состояния после выявления особенностей состояния и предпочтений пациентов, доля рекомендаций тропных препаратов (соответствующих состоянию по оценкам медицинских экспертов) в общем числе рекомендуемых оказалась невысока – 46,2%.

Первостольники инициативно рекомендовали БАДы, не включенные медицинскими экспертами в перечень препаратов, подходящие для указанного в сценарии «тайного покупателя» состояния – 15,0% рекомендаций.

### **Препараты от геморроя**

Рекомендации первостольников в категории препаратов для лечения геморроя по данным исследования представлены в таблице.

В перечне всех полученных от первостольников рекомендаций препаратов для лечения геморроя, когда рекомендации давали без выявления особенностей состояния и симптомов и с их уточнением, к числу тропных при состоянии пациента, о котором он заявлял в своем запросе по лечению геморроя, по оценкам медицинских экспертов, относятся только 35% препаратов.

4,9% рекомендаций содержали БАДы, не включенные медицинскими экспертами в перечень препаратов, необходимых для указанного в сценарии «тайного покупателя» состояния.

Топ-3 рекомендаций возглавляет лекарственное средство, не входящее в перечень тропных<sup>3</sup> препаратов - Ренопроктол, и затем - два препарата, подходящих пациенту при заявленных симптомах – Релиф Адванс и Анестезол.

Глубина выявления особенностей состояния пациента и симптомов заболевания, связанная с числом задаваемых вопросов, не повлияла существенно на увеличение доли тропных препаратов для лечения геморроя в рекомендациях, как и на долю БАДов.

### **Препараты от кашля**

Рекомендации первостольников в категории препаратов от кашля по данным исследования представлены в таблице. В ТОП-3 рекомендаций вошли только тропные лекарственные средства – Ренгалин, Гербион и Омнитус.

Среди рекомендованных первостольниками препаратов от кашля к числу тропных при состоянии пациента, о котором он заявлял в своем запросе по лечению кашля, относятся лишь 60,3% препаратов.

Кроме того, 17,4% рекомендация включали БАДы.

Число задаваемых вопросов не влияло на увеличение доли тропных препаратов при кашле в рекомендациях, также как и на долю БАДов. Напротив, в отношении доли тропных препаратов наблюдалось снижение числа тропных препаратов при увеличении числа задаваемых вопросов. Предположительно, взаимосвязи между данными показателями нет, указанная тенденция являлась случайной.

---

<sup>3</sup> Тропные – подходящие пациенту для лечения в определенном состоянии. Перечень тропных (подходящих) препаратов для каждого типа жалоб/состояний, использованных в легенде был составлен медицинскими экспертами ВСП.

## **Препараты от диареи**

Среди всех рекомендованных первостольниками препаратов от диареи к числу тропных при состоянии пациента, о котором он заявлял в своем запросе по лечению диареи, относятся лишь 37,3% препаратов.

В числе всех рекомендованных первостольниками препаратов от диареи оказалось 19,3% БАДов.

В Топ-3 рекомендаций на первых двух местах оказались препараты, недостаточно подходящие по оценкам медицинских экспертов при имеющихся симптомах – Лоперамид и Имодиум, тропное лекарственное средство вышло только на третье место – Экофурил.

Рекомендации первостольников в категории препаратов от диареи по данным исследования представлены в таблице:

Число задаваемых вопросов не повлияло существенно на увеличение доли тропных препаратов при диарее в рекомендациях, как и на долю БАДов.

...

