УДК 614.272

АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ПРИ ВЫБОРЕ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ УСЛУГ В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Е.И. Грибкова[1,2], Е.А. Егоров[2], К.В. Сударенко[1], А.А. Скрипко[3], О.З. Мустаев[4], Л.В. Терехова[5]

[1] ФГАОУ ВО Российский университет дружбы народов
[2]ФГБОУ ВО Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
[3]ФГБОУ ВО Иркутский государственный медицинский университет Минздрава России
[4]Филиал ФГБВОУ ВО «Военно-медицинская академия имени С.М. Кирова» МО РФ
[5]ООО ТНК СИЛМА

Поступила в редакцию 19.02.2024 г.

Аннотация. В современном мире наблюдается активное внедрение цифровизации на всех направлениях. Одним из способов проявления цифровизации на фармацевтическом рынке явилось появление и утверждение на законодательном уровне дистанционной торговли лекарственных препаратов (ЛП). С 1-го марта 2023 года запущен пилотный проект по дистанционном отпуску рецептурных ЛП. Несмотря на то, что правила проведения дистанционной реализации ЛП для всех аптечных организаций одинаковы, потребителям удается находить разницу между аптеками при данном способе реализации, что и позволило обозначить цель нашего исследования: изучить потребительские предпочтения при выборе составляющих фармацевтических услуг на примере дистанционной реализации ЛП безрецептурного отпуска. Проведенное нами исследование состояло из нескольких этапов: на первом этапе был проведен контент-анализ литературных источников отечественных и зарубежных ученых по изучаемой проблеме. В результате данного этапа были выявлены преимущества и недостатки дистанционной торговли ЛП для потребителей. На следующем этапе исследования, с учетом результатов первого этапа, был разработан оригинальный инструментарий исследования и проведен социологический опрос потребителей, который позволил определить причины обращения потребителей к сервисам интернет-аптек и прочие аспекты использования данных ресурсов; изучить мнение пользователей касательно необходимости фармацевтического консультирования при покупке товаров через интернет, выявить наиболее значимые виды информации для потребителей во время дистанционного отпуска ЛП и провести анализ современного состояния дистанционной торговли ЛП и товарами аптечного ассортимента, а также определить потребительские предпочтения выбора дистанционной торговли ЛП. На заключительном этапе практической части исследования нами была проведена оценка дополнительной услуги, представленной в сетевых аптеках «Столицы» по доставке ЛП ковидным больным.

Ключевые слова: онлайн-торговля, товары аптечного ассортимента, интернет-аптеки, лекарственные препараты, дистанционная торговля, доставка на дом, ковид.

В Российской Федерации (РФ) законодательно было закреплено право на торговлю товарами аптечного ассортимента (ТАА) через интернет в 2020 году в связи с эпидемией ковидаSARS-CoV-2. Активная цифровизация медицины и фармации создала основу для успешной реализации ЛП и других ТАА дистанционным способом. Совокупность этих факторов ускорила подписание нормативного документа, позволяющего аптечным организациям отпускать ЛП дистанционным способом, начиная с апреля 2020 года. В настоящее время для регулирования дистанционной торговли ТАА разработано несколько нормативных документов, в которых, в том числе, представлены и ограничения для аптечных организаций, имеющих право на данный вид отпуска. В связи с тем, что существует большое число потребителей, пользующихся данным видом отпуска ЛП, а также число пользователей интернет-аптек

© Грибкова Е.И., Егоров Е.А., Сударенко К.В., Скрипко А.А., Мустаев О.З., Терехова Л.В., 2024

продолжает расти, нами была определена цель исследования.

Цель исследования: изучить потребительские предпочтения при выборе составляющих фармацевтических услуг на примере дистанционной реализации ЛП безрецептурного отпуска.

Задачи:

1. Изучить нормативные документы, регулирующие онлайн реализацию лекарственных препаратов;

2.Выявить преимущества и недостатки интернет-реализации лекарственных препаратов;

Определить потребительские предпочтения при выборе сервисов интернет-аптек;

Оценить дополнительную услугу-доставку ЛП на дом на примере безрецептурных ЛП для лечения ковида.

МЕТОДИКА ЭКСПЕРИМЕНТА

В наше время цифровизация активно занимает все сферы деятельности, в том числе затрагивает фармацевтическую деятельность на уровне розничной аптечной организации. Активное использование цифровых технологий в реализации ЛП определило основные этапы нашего исследования. На первом этапе был проведен контент-анализ нормативных документов, определяющих регулирование дистанционной торговли ЛП, а также анализ литературных источников российских и зарубежных ученых по данной проблеме. Основное направление данного этапа - выявление преимуществ и недостатков дистанционной торговли для конечных потребителей ЛП. На следующем этапе исследования была разработана схема исследования и оригинальная анкета для опроса конечных потребителей в аптеках. Схема исследования включала в себя: анализ современного состояния дистанционной торговли ЛП, а именно изучение нормативно- правовых документов, анализ данного вопроса в России и за рубежом, а также контент-анализе раннее проведенных научных исследований по данной тематике. Практическая часть научной работы состояла из двух основных блоков. На первом этапе исследования были изучены потребительские предпочтения с точки зрения пользователей интернет-аптек. На втором этапе исследования был проведен анализ оказания социальной услуги – доставки ЛП пациентам города Москвы с подтвержденной коронавирусной инфекцией. Анкета состояла из нескольких блоков. Первый блок анкеты был направлен на изучение социально-демографических характеристик респондентов-потребителей. Вопросы второго блока акцентировали внимание на исследование параметров, которые относятся к опыту пользования интернет-аптеками потребителями. Третий блок состоял из вопросов, ориентированных на выяснение необходимости потребителей в информировании о ЛП и других ТАА при дистанционной торговле. Заключительный блок вопросов был направлен на изучение мнения потребителей касательно текущего состояния интернет-торговли ТАА. Разработанный инструментарий исследования позволил определить основные причины обращения потребителей к онлайн-аптекам, выявить наиболее значимые виды информации для потребителей во время дистанционного отпуска ЛП и провести анализ современного состояния дистанционной торговли ЛП и ТАА, а также определить потребительские предпочтения выбора дистанционной торговли ЛП. На заключительном этапе исследования нами была проведена оценка дополнительной услуги представленной в сетевых аптеках «Столицы» по доставке ЛП ковидным больным.

В работе были использованы следующие методы исследования: социологический, наблюдения, графический, статистический, сравнительный и контент-анализ.

ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

В результате проведенного контент-анализа были изучены основные нормативно-правовые документы, которые регулируют работу дистанционной торговли 3 апреля 2020 года был опубликован 105-ФЗ, который внес поправки в ФЗ №61 «Об обращение ЛС», что послужило официальным государственным разрешением для дистанционной торговли ТАА, в частности ЛП [1]. В данном документе не представлены все процессы, обеспечивающие онлайн-торговлю аптек. Так, 16 мая того же года вступило в силу Постановление Правительства (ПП) № 697 от, которое содержало в себе требования к дистанционной торговле [2]. В течение года право на дистанционную реализацию ЛП распространялось только на аптечные организации, которые имели не менее 10 стационарных точек и собственный сайт, что ограничивало деятельность небольших аптечных организаций в интернете. ПП № 2463 от 31.12.2020, в котором представлены требования к розничной торговле, также указывает на то, что дистанционная реализация ЛП для медицинского применения осуществляется в соответствии с ПП № 697 от [3]. ПП № 827 от 31.05.2012 г исключило требование о наличии 10 стационар-

ных аптек и собственного сайта, для аптек была предоставлена возможность заключать договоры с владельцами агрегаторов (маркетплейсов), чтобы размещать свои предложения, используя сайт маркетплейса. На данном этапе любая аптечная организация получила право использовать интернет для продажи и при соблюдении установленных требований ТАА и ЛП [4,5].

Также при проведении контент-анализа были выявлены преимущества и недостатки интернет-аптек. К преимуществам можно отнести следующее: удобство, конфиденциальность персональных данных и анонимность, упрощение приобретения необходимых препаратов для амбулаторных пациентов и инвалидов, 24-часовой доступ к сервису (в том числе возможность круглосуточной доставки), широкий ассортимент [6], возможность приобретения товаров не выходя из дома (например, доставка при помощи Почты России [7]), предложение по более выгодной цене, получение консультации специалиста напоминание о необходимости приобретения ЛП, более низкие цены при заказе онлайн (однако, из этого пункта есть и исключения) [8], отправка напоминаний о необходимости приема препаратов [9,10].

Согласно анализу литературных источников, к основным недостаткам, с которыми потребители сталкиваются при использовании сервисов онлайн-аптек, относятся: риск взаимодействия с нелегальными интернет-аптеками; возможность приобретения фальсифицированных, недоброкачественных и контрафактных ЛП и ТАА; укрепление процесса безответственного самолечения; отсутствие или ограниченный доступ к грамотной консультации специалиста при выборе препарата; отсутствие надлежащих протоколов безопасности сайта и, как следствие, неотъемлемый риск утечки персональных данных пользователя; возможность профессиональной ошибки (в заказ собрана не та дозировка препарата или дженерик вместо оригинального препарата); недостаточное информирование пациентов о приобретаемом ЛП; ошибки в логистических процессах, ведущие к таким проблемам, как истечение срока годности препарата или неправильного режима хранения; Развитие нежелательных реакций, неправильный режим дозирования, лекарственные взаимодействия, прием препарата при наличии противопоказаний у пациента и прочие случаи при отсутствии взаимодействия пациента с врачом и/или фармацевтом/провизором; наличие минимальной суммы заказа для оформления бесплатной доставки.

Пункты, касающиеся анонимности покупателя и консультации специалиста неоднозначны. В теории интернет-аптеки должны работать так, чтобы пациенты могли анонимно заказать необходимые им товары, однако исходя из контент-анализа научных статей заключение о безопасности сервисов интернет-аптек такое, что утечки данных сегодня неизбежно случаются, следовательно, пункт анонимности скорее относится к недостаткам онлайн-аптек, нежели к преимуществам. Касательно консультирования: в российских интернет-аптеках законодательно должен обязательно присутствовать процесс консультирования. Когда товар попадает в онлайн-корзину, появляется возможность связаться с оператором. Уровень компетенции данного оператора, оказывающий консультацию, как и качество такой консультации нельзя проверить.

Результат этого этапа лег в основу разработки оригинального инструментария исследования.

На следующем этапе исследования был проведен социологический опрос потребителей. По формуле бесповоротного случайного отбора была рассчитана репрезентативная выборка, которая составила 127 человек. Онлайн-анкетирование проводилось среди 187 респондентов, среди которых преобладали женщины (78,2%), неработающие или являющиеся сотрудниками здравоохранения (суммарно 66,6%) и имеющие неоконченное высшее образование (50,6%). По результатам анализа социально-демографических характеристик потребителей был построен контур потребителя на момент исследования, который представлен на рис. 1.

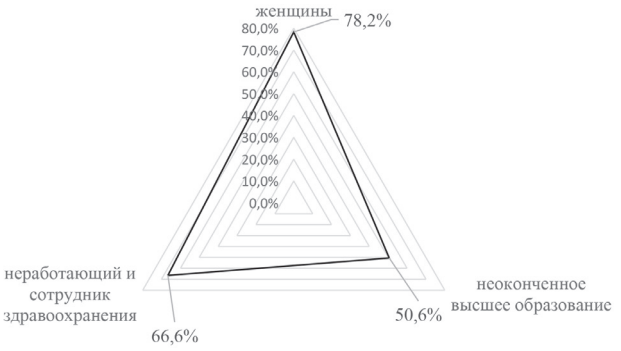

Рис. 1. Контур респондентов исследования

В результате анкетирования был изучен опыт потребителей использования интернет-аптек, а также причины посещения. Самой частой причиной посещения аптеки стало недомогание, не нарушающее трудоспособности (головная боль, насморк) – 59,8%. Примерно наравне пользователи обращаются с целью приобретения рецептурных

ЛП (46%), безрецептурных ЛП (44,8%), пополнения домашней аптечки (41,4%). Среди прочих вариантов респонденты отметили, что посещают аптеки с целью приобретения БАДов, лекарственных растительных препаратов (18,3%), контрацептивов, лечебной косметики, контактных линз, противоаллергических средств (суммарно 4,6%). 9,2% покупают в аптеке что-либо случайно (9,2%).

41,4% пользователей пользуются сервисами интернет-аптек менее 1 года, 29,9% – от 1 года до 2 лет и 25,3% пользуются услугами интернет-аптек более 2 лет. 39,1% опрошенных заказывают что-либо 1 раз в месяц или чаще, 34,5% раз в полгода. 8 и 12,6% соответственно пользуются заказами раз в год или реже. Респонденты предпочитают забрать свою покупку самовывозом (58,6%) чаще всего. Наименее популярный вариант – доставка на дом (13,8%). Оставшаяся часть опрошенных пользуется как самовывозом, так и доставкой (26,4%).

Касательно доставки на дом, 23% ответивших отметили, что ждали свой заказ более 40 минут. Самовывоз: 44,8% указали, что товар можно было забрать сразу же в день заказа и 43,7% заявили, что заказ нужно было ожидать от 1 до 3 дней.

Среди 187 опрошенных был 1% случаев, когда респонденту пришлось возвращать товар по причине того, что привезли чужой заказ.

Самыми неудобными моментами в процессе оформления и получения онлайн-заказа оказались следующие: нужного препарата не оказалось в наличии (62,1%), высокая цена (27,6%), недостаточно информации о препарате указано на сайте (23%), долгая доставка заказа (20,7%). Всего 1% респондентов отметил, что не готовы получать ЛП без консультации сотрудника аптечной организации.

ЛП оказались самым популярным товаром при онлайн-заказе из всех товаров аптечного ассортимента (81,6%). Средства личной гигиены (34,5%), дезинфицирующие средства (25,3%) и оптика (26,4%) наиболее популярны для заказа после ЛП. БАДы и косметические средства (20,7% и 21,8% соответственно) менее популярны, а наименьший спрос среди респондентов имеют средства, предназначенные для ухода за больными и детьми до 3 лет (2,3%), минеральная вода (5,7%), продукты лечебного питания (3,4%) и средства контрацепции (1,1%).

Самыми распространенными потребительскими предпочтениями выбора онлайн-заказов стали следующие: экономия времени (71,3%), цены ниже при заказе онлайн (58,6%), можно заказать необходимые товары где угодно (47,1%), не всегда есть возможность прийти в аптеку (32,2%), потребитель не любит ожидание в очереди (26,4%), озвучивание маркетинговых акций сотрудником аптеки (16,1%). Также потребители онлайн-аптек, находящиеся в небольших городах, отмечали, что при онлайн-заказе ЛП могут доставляться несколько дней, что не дает возможности начать вовремя прием ЛП. Также потребители обозначали необходимость в информировании и консультировании при составлении онлайн-заявки на ЛП или другие ТАА. В результате, 35,6% респондентов предпочли бы заказать ЛП или другие ТАА, не прибегая к помощи специалиста. 31% опрошенных иногда нуждаются в консультации фармацевта/провизора, 18,4% отметили, что готовы получать информацию по препаратам только у врача, однако 14,9% респондентов часто консультируется со специалистами аптечных организаций.

Также большая часть респондентов обозначала что онлайн-отпуск рецептурных ЛП является предпочтительным и желательно, если будет возможна доставка данных ЛП до потребителя (домой, на работу и т.д.)

На заключительном этапе практической части исследования был проведен анализ доставки ЛП ковидным больным, которая была организована при помощи ГБУЗ аптек «Столицы». Всего за период с сентября 2021 года по февраль 2022 года было реализовано 5153 заказа и 17876 упаковок ЛП, наибольшее количество – в январе и феврале 2022 года. Было проведено сравнение полученного графика распределения заказов по месяцам с графиком случаев заражения коронавирусом. С сентября по декабрь 2020 года график шел плавно, без резкого подъема уровня заболеваемости. Начиная с января 2021 года, количество случаев заражения стремительно пошло вверх из-за вспышки заболевания. В это же время существенно увеличилась и доставка необходимых ЛП для пациентов. Так, с 1 января 2021 года до 1 февраля 2021 года выявленные случаи коронавирусной инфекции выросли примерно с 10,5 млн до 12 млн, а с 1 февраля по 1 марта – с 12 млн до приблизительно 16,5 млн. За январь того же года были доставлены 1263 заказа, а за февраль – 2894 заказа. В ходе исследования также были проанализированы отказы и жалобы на доставку ЛП за тот же период времени. За время анализа произошел 421 отказ (8,2% от общего количества заказов). Большая часть отказов (25,7%) пришлась на январь 2021, минимальное количество отказов – в ноябре. Основной причиной отказа являлось то, что пациент не живёт по адресу и пациент больше

не нуждается в ЛП (суммарно 28,5%). Среди прочих причин отказа выявлены следующие: курьеру не открыли дверь (26,36%), курьер долго доставлял заказ (24,94%), пациент проходил лечение в больнице (20,2%). За период исследования было подано 68 жалоб (1,3% от общего количества заказов). Основная жалоба, поступающая по поводу доставки – долго везли препараты (92,65% от всех жалоб). Оставшиеся жалобы (7,35%) были поданы из-за неправильного назначения лечения врачом по мнению пациентов. Большая часть жалоб пришлась на декабрь 2021, наименьшее число жалоб было подано в январе и феврале.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. При анализе источников литературы было проанализировано современное состояние онлайн-сегмента фармацевтического рынка. Выявлены основные нормативно-правовые документы, регулирующие данный процесс, а также обозначены особенности регулирования и устройства рабочего процесса интернет-аптек на территории РФ. Выделены положительные и отрицательные черты дистанционной торговли аптечными товарами для потребителей.

2. Проведен социологический опрос пользователей услугами интернет-аптек в рамках изучения потребительских предпочтений при заказах ТАА в интернете. Онлайн-анкетирование проводилось среди 187 респондентов, из которых 78,2% составили женщины и 21,8% – мужчины. 70% пользователей заказывают ТАА в течение 1-2 лет, примерно 60% потребителей предпочитают доставке на дом самовывоз из стационарной точки. Самым популярным ТАА являются ЛП. За всё время использования сервиса онлайн-аптек среди 187 респондентов был всего 1 возврат по причине того, что привезли не тот заказ, что говорит о высоком уровне организации работы дистанционной торговли. Неудовлетворенность респондентов системой онлайн-торговли ТАА в более чем 60% случаев проявляется в том, что необходимого товара нет в наличии. Каждый 3 пользователь интернет-аптек воспользуется консультацией фармацевтического специалиста, в то время как большая часть респондентов чаще всего выбирает практику самолечения, потому что с легкостью находит необходимую информацию по их мнению. Главными мотивирующими факторами использования онлайн-аптек для потребителей являются экономия времени, финансовых средств, а также возможность заказать ТАА из любого места. При этом более 60% пользователей поддерживают внедрение практики онлайн-торговли рецептурными препаратами, которые могут причинить серьезный вред здоровью при неправильном применении.

3. Проведен анализ социальной услуги – доставки ЛП, предназначенных для пациентов с подтвержденной коронавирусной инфекцией. Подавляющее большинство жалоб было подано из-за долгой доставки. Количество отказов примерно равное, и отказы происходили по 4 основным причинам: пациент не живёт по адресу, и пациент больше не нуждается в ЛП, курьеру не открыли дверь, курьер долго доставлял заказ, пациент проходил лечение в больнице.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». - Режим доступа: https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=464386&ysclid=lv5p4863v5468799323

2. Постановление Правительства РФ от 16 мая 2020 г. №697 «Об утверждении правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352724

3. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. №2463 «Об утверждении правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты правительства РФ». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/

4. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2021г. №827 «О внесении изменений в правила выдачи разрешения на осуществление розничной

торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам». - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385619

5. Постановление Правительства РФ от 22 февраля 2023 г. № 292 «Об утверждении Положения о порядке проведения эксперимента по осуществлению розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения, отпускаемыми по рецепту на лекарственный препарат, дистанционным способом» Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_440301

6. Занина И.А. Дистанционная торговля лекарственными препаратами: ограничения и перспективы // Вопросы обеспечения качества лекарственных средств. - 2020. -№ 3 (29). - С. 4-10.

7. Кошкаров А.А., Пеннер Д.В., Семенов А.Б., Халафян А.А. Метод онлайн медико-экономического контроля льготного лекарственного обеспечения (на примере Краснодарского края) // Врач и информационные технологии. - 2017. - № 3.- С. 46-54.

8. Мальцева И.С. Опыт зарубежных стран в организации деятельности интернет- аптек // Актуальные вопросы науки и образования. - 2021. - № 1. - С. 67-69.

9. Еремеева Е.Н., Несиоловская Т.Н. Онлайн-аптеки - эффективный инструмент маркетинга для повышения продаж на региональном фармацевтическом рынке // Теоретическая экономика. - 2023. - № 12 (108). - С. 96-105.

10. Анисян Р.М., Григорян А.С., Гандилян А.С., Багдасарян А.Б. Исследование отношения и уровня доверия потребителей к онлайн-аптекам в РА // Вестник Российско-Армянского (Славянского) университета: гуманитарные и общественные науки. - 2022. - № 1 (40). - С. 97-103.

11. Воронкова Е.А., Кублин И.М. Проблемы фармацевтического бизнеса при реализации лекарственных препаратов через интернет // Экономическая безопасность и качество. - 2018. - № 3 (32). - С. 36-40.

12. Бычков А. Дистанционная продажа лекарств. Советы юриста руководителю аптеки. // Новая аптека. - 2022. - № 5. - С. 50-57.

13. Тополь Э. Подготовка медицинских кадров для обеспечения требований цифрового будущего. независимый отчет, подготовленный по поручению министерства здравоохранения и социального обеспечения Великобритании. февраль 2019 г. Национальный институт здравоохранения Великобритании // Проблемы окружающей среды и природных ресурсов. - 2020. - № 4. - С. 37-138.

14. Киселева А.А. Средства формирования информационно-аналитической компетентности у специалиста фармацевтической отрасли в системе повышения квалификации. // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. - 2019. - Т. 21. - № 64. - С. 100-106.

15. Умаров С.З., Жакипбеков К.С., Чуднов А.А., Сагиндыкова К.Е., Дурманова М.И. Анализ онлайн-аптечного сегмента фармацевтического рынка республики Казахстан // Естественные и технические науки. - 2022. - № 2 (165). - С. 160-165.

16. Mackey T.K. Multifactor Quality and Safety Analysis of Antimicrobial Drugs Sold by Online Pharmacies That Do Not Require a Prescription: Multiphase Observational, Content Analysis, and Product Evaluation Study. / T.K. Mackey, A.K. Jarmusch, Xu Qing, K. Sun, A. Lu, S. Aguirre, J. Lim, S. Bhakta, P.C. Dorrestein // JMIR Public health and surveillance. – 2022. - № 8(12). - P. 123-131.

17. Gong A. Over-the-counter antibiotic sales in community and online pharmacies, China / A. Gong, N. Jiang, Z. Chen, J. Wang, J. Zhang, J. Feng, Z. Lu, X. Yin // Bulletin of World Health Organization. - 2020. - №98(7). - P. 449–457.

18. Мясников В.М. Развитие онлайн-продажи лекарственных средств на территории российской федерации// Интерактивная наука. - 2022. - № 7(72). - С. 28-29.

19. Орлова Е.А., Родионов В.С., Хуткина Г.А., Романюк А.А. Розничная реализация лекарственных препаратов дистанционным способом: зарубежный опыт и перспективы внедрения в республике Беларусь // Вестник фармации. - 2023. - № 1 (99). - С. 5-17.

Российский университет дружбы народов

**Грибкова Елена Ивановна, к.ф.н., доцент, доцент кафедры управления и экономики фармации*

Email: : lenaimk@yandex.ru

Peoples' Friendship University

Gribkova Elena I., PhD, docent, professor of the Dept. of Organization of Pharmaceutical Business

E-mail: lenaimk@yandex.ru

Сударенко Кристина Вячеславовна, к.ф.н., доцент кафедры управления и экономики фармации
E-mail: sudarenko-kv@rudn.ru

Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова
Егоров Евгений Анатольевич – студент 6 курса факультета фундаментальной медицины
Email: egoroveugenn@gmail.com

ФГБОУ ВО Иркутский государственныймедицинский университет Минздрава России
Скрипко Анна Анатольевна, к.фарм.н., доцент, заведующая кафедрой управления иэкономики фармации
E-mail: anna_kulakova@mail.ru.

Военно-Медицинская академия
Мустаев Олег Зинурович - к.биол.н., доцент кафедры организации и тактики медицинской службы
E-mail:mustaev_o@mail.ru

ООО «ТНК СИЛМА»
Терехова Людмила Валериевна-руководитель аптечного сектора
E-mail: luvate@mail.ru

Sudarenko Kristina V., PhD, professor of the Dept. of Organization of Pharmaceutical Business
E-mail: sudarenko-kv@rudn.ru

Lomonosov Moscow State University
Egorov Evgeniy A., 6-th year student, faculty of fundamental medicine
E-mail: egoroveugenn@gmail.com

Irkutsk State Medical University
Skripko Anna A., PhD, Associate Professor, head of the department of management and economics of pharmacy
E-mail: anna_kulakova@mail.ru.

Military Medical Academy
Mustaev Oleg Z., PhD., Associate Professor, Dept. of Organization and Tactics of Medical Service
E-mail: mustaev_o@mail.ru

LLC "TNC SILMA"
Terekhova Lyudmilla V., head of pharmacy sector
E-mail: luvate@mail.ru

ANALYSIS OF CONSUMER PREFERENCES WHEN SELECTING PHARMACEUTICAL SERVICES WITHIN THE PROVISION OF PHARMACEUTICAL CARE

E.I. Gribkova[1,2], E.A. Egorov[2], K.V. Sudarenko[1], A.A. Skripko[3], O.Z. Mustaev[4], L.V. Terehova[5]

[1]RUDN University
[2]Lomonosov Moscow State University
[3] Irkutsk State Medical University
[4] Department of The branch of Military Medical Academy in the city of Moscow
[5] TNC SILMA" Inc

Abstract. In the modern world, there is an active implementation of digitalization in all areas. One of the ways in which digitalization manifests itself in the pharmaceutical market is the emergence and approval at the legislative level of distance selling of medicines. On March 1, a pilot project for remote dispensing of prescription drugs was launched. Despite the fact that the rules for remote sales of drugs are the same for all pharmacies, consumers manage to find differences between pharmacies using this method of sales, which made it possible to outline the purpose of our study: to study consumer preferences when choosing components of pharmaceutical services using the example of remote sales of over-the-counter drugs. The research we conducted consisted of several stages: at the first stage, a content analysis of literary sources of domestic and foreign scientists on the problem under study was carried out. As a result of this stage, the advantages and disadvantages of distance selling of drugs for consumers were identified. At the next stage of the study, taking into account the results of the first stage, original research tools were developed

and a sociological survey of consumers was conducted, which made it possible to determine the reasons for consumers turning to online pharmacy services and other aspects of using these resources; to study the opinions of users regarding the need for pharmaceutical consultation when purchasing goods via the Internet, to identify the most significant types of information for consumers during the remote dispensing of medicines and to analyze the current state of distance trade of medicines and pharmacy products, as well as to determine consumer preferences for the choice of distance trade of medicines. At the final stage of the practical part of the study, we assessed the additional service provided in the «Stolitsa» chain pharmacies for the delivery of medications to Covid patients.

Keywords: online trade, pharmacy products, online pharmacies, medicines, distance selling, home delivery, covid.

REFERENCES

1. Federal'nyi zakon ot 27 iyunya 2006 g. № 149«Ob informacii, informacionnyh tehnologijah i o zashhite informacii». - Available at: https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=358629&ysclid=lqxiun6rqd208828118

2. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 16 maya 2020 № 697 «Ob utverzhdenii pravil vydachi razreshenija na osushhestvlenie roznichnoj torgovli lekarstvennymi preparatami dlja medicinskogo primenenija distancionnym sposobom, osushhestvlenija takoj torgovli i dostavki ukazannyh lekarstvennyh preparatov grazhdanam i vnesenii izmenenij v nekotorye akty pravitel'stva rossijskoj federacii po voprosu roznichnoj torgovli lekarstvennymi preparatami dlja medicinskogo primenenija distancionnym sposobom». - Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_352724

3. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 31 dekabrya 2020 № 2463 «Ob utverzhdenii pravil prodazhi tovarov po dogovoru roznichnoj kupli-prodazhi, perechnja tovarov dlitel'nogo pol'zovanija, na kotorye ne rasprostranjaetsja trebovanie potrebitelja o bezvozmezdnom predostavlenii emu tovara, obladajushhego jetimi zhe osnovnymi potrebitel'skimi svojstvami, na period remonta ili zameny takogo tovara, i perechnja neprodovol'stvennyh tovarov nadlezhashhego kachestva, ne podlezhashhih obmenu, a takzhe o vnesenii izmenenij v nekotorye akty pravitel'stva RF». - Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622

4. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 31 maya 2021 № 827 «O vnesenii izmenenij v pravila vydachi razreshenija na osushhestvlenie roznichnoj torgovli lekarstvennymi preparatami dlja medicinskogo primenenija distancionnym sposobom, osushhestvlenija takoj torgovli i dostavki ukazannyh lekarstvennyh preparatov grazhdanam Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385619 (accessed: 15 October 2022)

5. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 22 fevralya 2023 g. № 292 «Ob utverzhdenii Polozheniya o poryadke provedeniya eksperimenta po osushchestvleniyu roznichnoi torgovli lekarstvennymi preparatami dlya meditsinskogo primeneniya, otpuskaemymi po retseptu na lekarstvennyi preparat, distantsionnym sposobom» Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_440301

6. Zanina I.A. Distantsionnaya torgovlya lekarstvennymi preparatami: ogranicheniya i perspektivy// Voprosy obespecheniya kachestva lekarstvennykh sredstv. - 2020. - № 3 (29). - P. 4-10.

7. Koshkarov A.A., Penner D.V., Semenov A.B., Khalafyan A.A. Metod onlain mediko-ekonomicheskogo kontrolya l'gotnogo lekarstvennogo obespecheniya (na primere Krasnodarskogo kraya) // Vrach i informatsionnye tekhnologii. - 2017. - № 3.- P. 46-54.

8. Mal'tseva I.S. Opyt zarubezhnykh stran v organizatsii deyatel'nosti internet- aptek // Aktual'nye voprosy nauki i obrazovaniya. - 2021. - № 1. P. 67-69.

9. Eremeeva E.N., Nesiolovskaya T.N. Onlain-apteki - effektivnyi instrument marketinga dlya povysheniya prodazh na regional'nom farmatsevticheskom rynke // Teoreticheskaya ekonomika. - 2023. - № 12 (108). - P. 96-105.

10. Anisyan R.M., Grigoryan A.S., Gandilyan A.S., Bagdasaryan A.B. Issledovanie otnosheniya i urovnya doveriya potrebitelei k onlain-aptekam v RA // Vestnik Rossiisko-Armyanskogo (Slavyanskogo) universiteta: gumanitarnye i obshchestvennye nauki. - 2022. - № 1 (40). - P. 97-103.

11. Voronkova E.A., Kublin I.M. Problemy farmatsevticheskogo biznesa pri realizatsii lekarstvennykh preparatov cherez internet // Ekonomicheskaya bezopasnost' i kachestvo. - 2018. - № 3 (32). - P. 36-40.

12. Bychkov A. Distantsionnaya prodazha lekarstv. Sovety yurista rukovoditelyu apteki // Novaya apteka. - 2022. - № 5. - P. 50-57.

13. Topol' E. Podgotovka meditsinskikh kadrov dlya obespecheniya trebovanii tsifrovogo

budushchego. nezavisimyi otchet, podgotovlennyi po porucheniyu ministerstva zdravookhraneniya i sotsial'nogo obespecheniya Velikobritanii. fevral' 2019 g. Natsional'nyi institut zdravookhraneniya Velikobritanii // Problemy okruzhayushchei sredy i prirodnykh resursov. - 2020. - № 4. - P. 37-138.

14. Kiseleva A.A. Sredstva formirovaniya informatsionno-analiticheskoi kompetentnosti u spetsialista farmatsevticheskoi otrasli v sisteme povysheniya kvalifikatsii // Izvestiya Samarskogo nauchnogo tsentra Rossiiskoi akademii nauk. Sotsial'nye, gumanitarnye, mediko-biologicheskie nauki. - 2019. - T. 21. - № 64. - P. 100-106.

15. Umarov S.Z., Zhakipbekov K.S., Chudnov A.A., Sagindykova K.E., Durmanova M.I. Analiz onlain-aptechnogo segmenta farmatsevticheskogo rynka respubliki Kazakhstan // Estestvennye i tekhnicheskie nauki. - 2022. - № 2 (165). - P. 160-165.

16. Mackey T.K. Multifactor Quality and Safety Analysis of Antimicrobial Drugs Sold by Online Pharmacies That Do Not Require a Prescription: Multiphase Observational, Content Analysis, and Product Evaluation Study. / T.K. Mackey, A.K. Jarmusch, Xu Qing, K. Sun, A. Lu, S. Aguirre, J. Lim, S. Bhakta, P.C. Dorrestein // JMIR Public health and surveillance. – 2022. - № 8(12). - P. 123-131.

17. Gong A. Over-the-counter antibiotic sales in community and online pharmacies, China / A. Gong, N. Jiang, Z. Chen, J. Wang, J. Zhang, J. Feng, Z. Lu, X. Yin // Bulletin of World Health Organization. - 2020. - №98(7). - P. 449–457.

18. Myasnikov V.M. Razvitie onlain-prodazhi lekarstvennykh sredstv na territorii rossiiskoi federatsii// Interaktivnaya nauka. - 2022. - № 7(72). - P. 28-29.

19. Orlova E.A., Rodionov V.S., Khutkina G.A., Romanyuk A.A. Poznichnaya realizatsiya lekarstvennykh preparatov distantsionnym sposobom: zarubezhnyi opyt i perspektivy vnedreniya v respublike Belarus' // Vestnik farmatsii. - 2023. - № 1 (99). - P. 5-17.