

## АНАЛИЗ ОКАЗАНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМ С СИНДРОМОМ ДИСПЕПСИИ В КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ

Мурзабаева Э.Б.<sup>1</sup>, Сабирова Т.С.<sup>1</sup>, Исмаилов И.З.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Кыргызская государственная медицинская академия им. И.К. Ахунбаева, Бишкек, e-mail: elusya\_kg@mail.ru;

<sup>2</sup>Национальная академия наук Кыргызской Республики, Бишкек, e-mail: ism-isa@mail.ru

В статье представлены результаты социологического исследования по изучению мнения пациентов с синдромом диспепсии об организации и качестве оказания фармацевтической помощи в Кыргызской Республике. Исследование проведено в дизайне случайного бесповторного опроса респондентов по специально разработанным анкетам, содержащим 25 вопросов закрытого и открытого типов. В анкетировании приняли участие 510 респондентов – посетителей аптек с синдромом диспепсии. Установлено, что около 58% респондентов не удовлетворены текущими ценами на лекарства в аптеках. 64% посетителей аптек считают, что во время рекомендации лекарственного средства фармацевты прежде всего пытаются предложить им самые дорогие лекарства. 54% опрошенных считают, что сотрудники аптек недостаточно информируют их о лекарственных препаратах. Большинство опрошенных (72%) по Республике полагают, что компетенция фармацевтов недостаточна для оказания качественной консультативной помощи посетителям. 89% респондентов хотели бы, чтобы фармацевты оказывали более широкий спектр услуг по информированию, замене и подбору препаратов. Проведенный анализ позволил выявить некоторые проблемы в оказании фармацевтической помощи, а его результаты могут быть использованы для принятия решений по дальнейшему повышению качества обслуживания населения в аптечных учреждениях Кыргызстана.

Ключевые слова: фармацевтическая помощь, социологическое исследование, аптечная организация.

## ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL CARE SERVICES TO THE PATIENTS WITH DYSPEPSIA SYNDROME IN KYRGYZ REPUBLIC

Murzabaeva E.B.<sup>1</sup>, Sabirova T.S.<sup>1</sup>, Ismailov I.Z.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kyrgyz State Medical Academy named after I.K. Akhunbaev, Bishkek., I.K. e-mail: elusya\_kg@mail.ru;

<sup>2</sup>National Academy of Sciences of the Kyrgyz Republic, Bishkek, e-mail: ism-isa@mail.ru

The article presents the results of a sociological study on the opinion of patients with dyspepsia syndrome about the organization and quality of pharmaceutical care in the Kyrgyz Republic. The study was conducted in the design of a random, non-repeated survey of respondents on specially designed questionnaires containing of 25 closed and open types questions. 510 respondents – pharmacy visitors with dyspepsia syndrome took part in the survey. It was found that about 58% of respondents are not satisfied with current drug prices in pharmacies. 64% of visitors to pharmacies believe that during the recommendation of a drug, pharmacists primarily try to offer them the most expensive drugs. 54% of respondents believe that pharmacy employees do not sufficiently inform them about drugs. The majority of respondents (72%) in the republic believe that the competence of pharmacists is insufficient to provide quality advice to visitors. 89% of respondents would like pharmacists to provide a wider range of services for informing, replacing and selecting drugs. The analysis made it possible to identify some problems in the provision of pharmaceutical assistance, and its results can be used to make decisions on further improving the quality of public services in drugstores in Kyrgyzstan.

Keywords: pharmaceutical care, sociological research, pharmacy organization.

Обеспечение населения качественной и безопасной фармацевтической помощью является базовой задачей современной системы здравоохранения, где одна из ключевых ролей отводится фармацевту. В нынешнее время все более существенными становятся чуткое отношение к проблемам пациента, умение предоставлять качественную информационно-консультативную помощь при отпуске лекарственных средств. Наличие большого количества аптечных организаций предполагает их свободный выбор, вследствие

этого повышаются требования потребителей лекарственных препаратов (ЛП) к качеству оказания фармацевтической помощи [1-3].

Фармацевтическая помощь – это аптечная практика, ориентированная на пациента, результат фармакотерапии, что требует налаживания коммуникаций между пациентом и другими медицинскими работниками в целях безопасной и эффективной лекарственной терапии, укрепления здоровья населения, профилактики заболеваний. Целями фармацевтической помощи являются оптимизация качества жизни пациента, связанного со здоровьем, и достижение положительных клинических результатов [4-6].

Цель исследования: изучение мнений потребителей лекарственных препаратов, применяемых при синдроме диспепсии, о качестве оказания фармацевтической помощи в Кыргызской Республике.

**Материалы и методы исследования.** Для выявления и изучения факторов, влияющих на потребление и спрос ЛП, применяемых при синдроме диспепсии, было применено количественное исследование, нацеленное на получение статистической информации от потребителей ЛП, применяемых при синдроме диспепсии, а именно посетителей аптек, в дизайне случайного бесповторного опроса респондентов.

Концепция данного исследования включала два этапа: установление социально-демографической структуры потребителей ЛП и анализ качества оказания фармацевтических услуг. Объектом исследования послужили формализованные личные интервью (face-to-face) на бумажных анкетах (РАPI – Paper Assisted Personal Interviews). С этой целью нами была разработана оригинальная анкета, состоящая из 25 вопросов открытого и закрытого типов, соответствующая современным требованиям, предъявляемым к социологическому инструментарию. Составление анкет: во введении анкеты указываются сведения о целях исследования и организации, проводящей данное исследование, информация о полной конфиденциальности, далее обсуждаются частные и обобщающие вопросы.

Объем выборки для исследования рассчитывался по следующей формуле:

$$n = \frac{z^2 pqN}{\Delta^2 N + pq}$$

где:  $z$  – коэффициент доверия ( $z=1,96$  для 95% надежности – таблица значений функций Лапласа);

$n$  – объем выборки;

$N$  – объем генеральной совокупности;

$p$  – доля признака в выборочной совокупности;

$q$  – ошибка репрезентативности.

Для определения объема выборки выборочное значение дисперсии признака принято как для биномиального распределения  $s^2=pq$ , где  $p$  – доля признака,  $q=(1 - p)$ . Задано максимальное значение произведения  $pq$ , т.е.  $p=0,5$ . Была задана 5%-ная ошибка репрезентативности, в десятичном формате – 0,05. Расчет выборки показал, что для получения достоверных и репрезентативных данных среди взрослого дееспособного населения КР, которое составляет 3 000 000 человек, необходимо включить в исследование 384 респондента.

$$n = ((1,96 * 1,96) * (0,5 * 0,5) * 3000000) / (((0,05 * 0,05) * 3 000 000) + ((1,96 * 1,96) * (0,5 * 0,5))) = 384,1$$

Для более достоверных результатов нами был взят объем выборки, составляющий 510 респондентов – посетителей аптек с синдромом диспепсии. Статистическая обработка данных производилась пакетом SPSS и Microsoft Excel.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Среди опрошенных посетителей аптек преобладали женщины (58%), мужчины составляли 42%. Возрастные категории потребителей ЛП, применяемых при синдроме диспепсии, представлены следующим образом: 17–24 года – 8%; 25–34 года – 10%; 45–54 года – 15%; 55–64 года – 25% и доля населения в возрасте 65 лет и старше – 30%.

Среди посетителей аптек, включенных в исследование, были респонденты с разным уровнем образования: с высшим образованием – 41%; с незаконченным высшим – 16%; средним специальным – 37%; средним – 6%.

Что касается рода деятельности, то среди опрошенных посетителей аптек примерно в равной степени встречаются служащие (19%) и рабочие (18%), учащиеся образовательных учреждений составили 6%, безработные/домохозяйки – 12%. Доля пенсионеров – 26%, что несколько выше доли ранее перечисленных категорий, а доля индивидуальных предпринимателей составила 19%.

Среди опрошенных посетителей аптек большую часть составляли семейные люди (66,3%) (рис. 1). У 96% опрошенных клиентов аптек имеются дети. У 35% из числа всех респондентов имеются 3 детей. У 34% посетителей аптек по Республике имеются 4 детей.

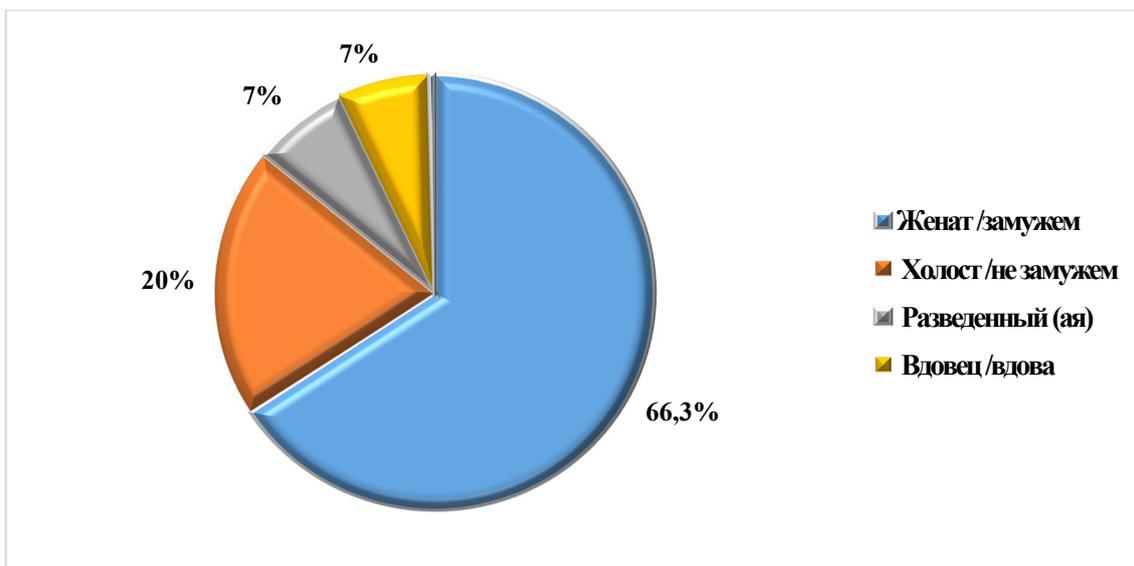


Рис. 1. Семейное положение респондентов, N=510

Большинство, а именно 73% респондентов, имеют среднедушевой доход на 1 члена семьи в размере до 57 долл. США. Согласно данным статистического комитета Кыргызской Республики прожиточный минимум на 2019 г. составил 69 долл. США [7]. Соответственно, выбор лекарственных средств у большинства населения Кыргызской Республики может быть существенно ограничен.

Нами изучалась практика поведения посетителей аптек в Кыргызстане в целом и в регионах в отдельности. Оценка практики поведения посетителя аптек включает в себя такие показатели, как частота посещения аптек, удовлетворенность ценами и распространением аптек в районе, использование льгот при покупке лекарств.

Исходя из полученных данных можно сказать, что 73% от общего числа посетителей аптек заходят в аптеки по мере необходимости. При этом только 4% клиентов посещают аптеки относительно часто: несколько раз в неделю.

Среди всех участников опроса отмечается относительно высокий показатель удовлетворенности количеством аптек в районе проживания (59%), при этом только 39% посетителей аптек отметили, что не довольны существующей ситуацией. Респонденты отмечали, что аптеки расположены в местности, где хорошо развита инфраструктура, или рядом с ЦСМ и больницами. Уровень удовлетворенности среди городского и сельского населения различается (рис. 2). В городской местности доля жителей, которые не удовлетворены имеющимся количеством аптек, практически вдвое меньше, чем в сельской.

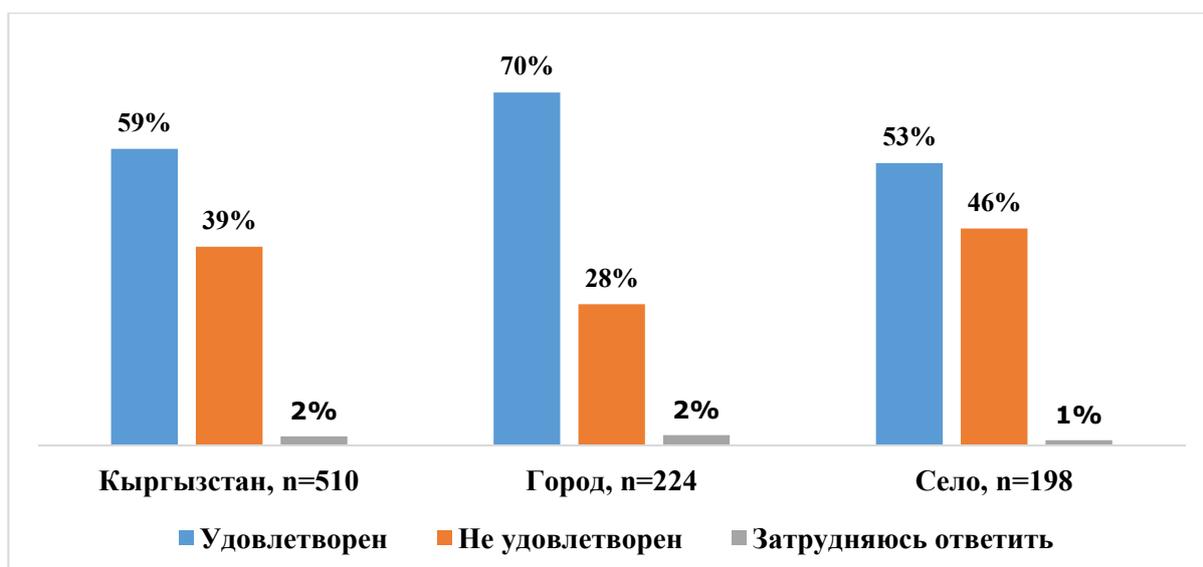


Рис. 2. Удовлетворенность респондентов количеством аптек в Кыргызстане

Следует отметить, что на сегодняшний день, по данным Министерства здравоохранения, в Кыргызской Республике зарегистрированы 2 тыс. 932 фармацевтические организации, а именно 797 аптек, 328 аптечных складов, 1571 пункт и 201 киоск.

В отношении удовлетворенности ценами на лекарственные препараты опрос показал, что более половины респондентов, а именно 58%, не удовлетворены текущими ценами на лекарства в аптеках, считают цены удовлетворительными меньшинство опрошенных (26%). Представленная информация говорит о том, что в Кыргызстане цены на препараты не регулируются, и это «бьет по карману» потребителей ЛП. Согласно данным Национального статистического комитета об уровне бедности за 2018 г. за чертой бедности в Кыргызстане живут 22,4%, или 1 млн 429 тыс. граждан. Из них 35 тыс. человек живут в крайней бедности. Как отмечается, 68% живущих в условиях бедности являются жителями сел [8]. Следует отметить и ряд факторов, влияющих на процесс формирования завышенных цен на ЛП: импортозависимость фармацевтического рынка, наличие так называемых компаний-монополистов, устанавливающих на препараты в Кыргызстане более высокие цены, нестабильность национальной валюты в отношении доллара, незнание потребителями своих прав по поводу получения льгот на лекарства.

Так, было выявлено, что среди 510 респондентов только 23% опрошенных отметили, что приобретают лекарственные средства по льготным рецептам. Большая часть людей, приобретающих лекарства по льготам, приходится на следующие возрастные категории: 55–64 года – 54%, 65 лет и старше – 47%. Основная доля потребителей ЛП (77%) не знали о программах льготного лекарственного обеспечения, что свидетельствует о низкой информированности граждан Кыргызской Республики о системе обязательного медицинского страхования.

При изучении мнения респондентов, предлагают ли фармацевты в первую очередь более дорогое лекарство, большинство (64%) посетителей аптек считают, что во время рекомендации лекарственного средства фармацевтом такая ситуация может возникать, а 17% опрошенных сталкиваются с такой ситуацией постоянно (рис. 3).

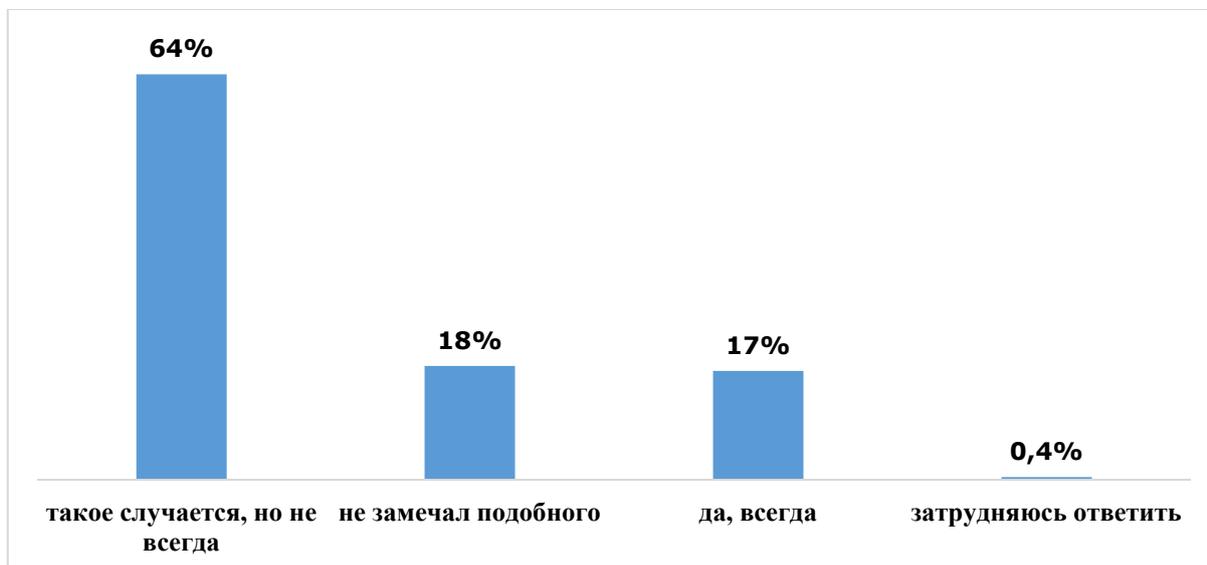


Рис. 3. Мнение посетителей аптек о том, предлагают ли фармацевтические работники дорогие препараты в первую очередь, N=510

Полученные данные о действиях фармацевтов относительно рекомендаций пациентам более дорогих лекарственных препаратов противоречат морально-этическому кодексу фармацевта, где четко говорится о том, что фармацевт должен чувствовать социальную ответственность перед населением и действовать исключительно в его интересах.

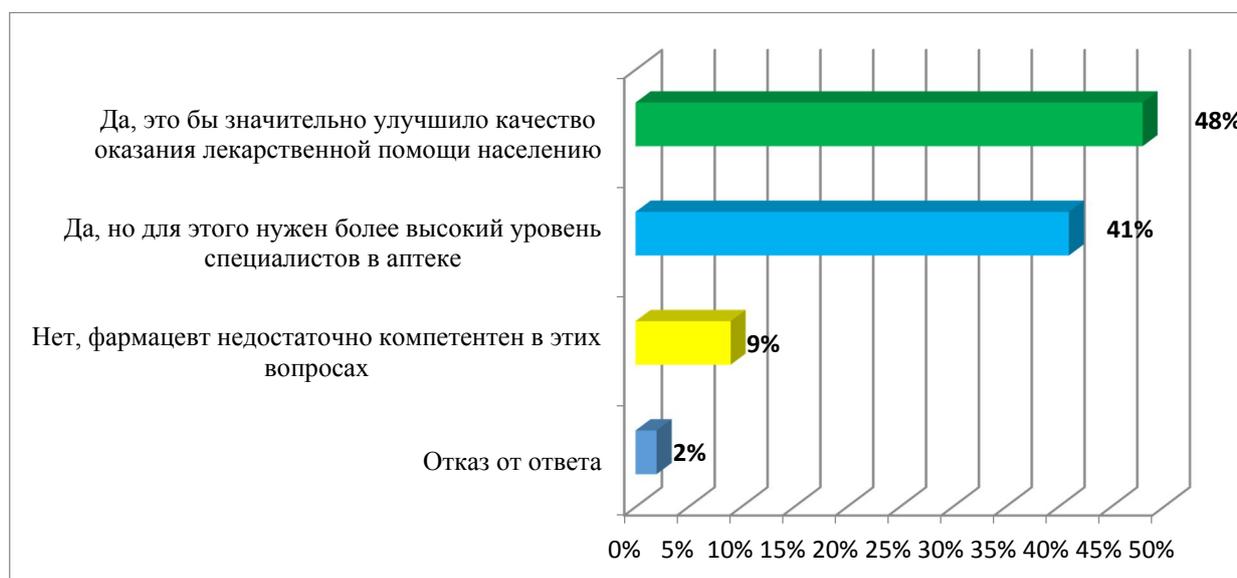
Большинство клиентов аптек, а именно 60%, отметили, что самым важным критерием выбора лекарственного средства является его эффективность, около половины (48%) опрошенных как основной критерий выбора назвали цену на лекарственные препараты. Наименее упоминаемыми критериями выбора оказались страна-производитель и новые лекарственные препараты.

*Оценка потребителями лекарств информационно-консультативной деятельности фармацевтов.* Большинство, а именно 54% посетителей аптек, считают, что сотрудники аптек недостаточно информируют их о лекарственных препаратах. В то же время 32% респондентов утверждают, что получают информацию в полном объеме, и 14% говорят о том, что фармацевты предоставляют сведения о лекарственных препаратах, но полученная информация слишком сложна для понимания.

Тем не менее, несмотря на качество предоставляемой информации, согласно результатам проведенного исследования большинство (42%) респондентов узнают от

фармацевтов о дозе препарата и его частоте применения, а также о действии препарата. Информация о побочных действиях лекарственных средств и продолжительности курса приема препарата предоставляется фармацевтами посетителям реже остальной. Только треть (32%) опрошенных посетителей аптек доверяют фармацевтам, если те советуют заменить лекарство, схему приема или длительность курса лечения, а 26% посетителей не доверяют советам фармацевтических работников.

По результатам опроса установлено, что 89% от общего числа посетителей аптек хотели бы, чтобы фармацевты оказывали более широкий спектр услуг по информированию, замене и подбору препаратов. При этом 41% респондентов считают, что для этого необходимо повысить квалификацию специалистов (рис. 4).



*Рис. 4. Желание получить широкий спектр услуг по информированию/замене/подбору препаратов, N=510*

Исходя из полученных данных большинство (72%) опрошенных по Республике хотели бы, чтобы в аптеке работали более компетентные фармацевты, которые могли оказать качественную консультативную помощь клиентам. Также 15% респондентов высказали пожелание увеличить число одновременно работающих фармацевтов. При этом 12% посетителей аптек были довольны всем.

### **Выводы**

Таким образом, на основе мнения респондентов о качестве оказания фармацевтической помощи пациентам с синдромом диспепсии в Кыргызской Республике можно сделать следующие выводы.

1. Установлена социально-демографическая структура потребителей ЛП, применяемых при синдроме диспепсии: среди анкетированных преобладают респонденты женского пола

(58%), преимущественно с высшим образованием (41%), замужние (66,3%), имеющие среднедушевой доход на 1 члена семьи в размере до 57 долл. США (73%).

2. Более половины респондентов, а именно 58%, не удовлетворены текущими ценами на лекарства в аптеках, считают цены удовлетворительными меньшинство опрошенных (26%).

3. 64% посетителей аптек считают, что во время рекомендации лекарственного средства фармацевты прежде всего пытаются предложить им самые дорогие лекарства, а 17% респондентов сталкиваются с такой ситуацией постоянно.

4. 54% опрошенных считают, что сотрудники аптек недостаточно информируют их о лекарственных препаратах. В то же время 32% респондентов утверждают, что получают информацию в полном объеме.

5. Большинство опрошенных (72%) по Республике считают, что в аптеке должны работать более компетентные фармацевты, которые могли бы оказать качественную консультативную помощь клиентам; 89% респондентов хотели бы, чтобы фармацевты предоставляли более широкий спектр услуг по информированию, замене и подбору препаратов.

Подводя итоги, следует отметить, что выполнение подобных исследований позволяет выявить основные проблемы в оказании качественной фармацевтической помощи, а их результаты могут быть применены для анализа и дальнейшего повышения качества обслуживания населения в аптечных учреждениях.

### Список литературы

1. Солонина А.В. Роль фармацевта, реализация роли фармацевта через законодательство, регулирование и обучение // Московские аптеки. 2011. №9. С. 12-13.
2. Mauro L., Francesca C., Giovanni B., Behzad Nili-Ahmadabadi Pharmacist Cognitive Service and Pharmaceutical Care: Today and Tomorrow Outlook. UK Journal of Pharmaceutical and Biosciences. 2015. V. 3(6). 67-72.
3. J.W. Foppe van Mil, Fernando Fernandez-Llimos What is 'pharmaceutical care' in 2013? Pharm Pract (Granada). 2013. V. 11(1). P. 1–2.
4. Федина Е.А. Фармацевтическая помощь, как актуальное научно-практическое направление фармации // Инновационная наука. 2015. №12. С. 303-305.
5. Эльяшевич Е.Г. Новые функции провизора на современном этапе развития фармации. // Вестник ВГМУ. 2015. Том 14, №1. С. 6-11.
6. James P. Kehrer, Greg Eberhart, Margaret Wing, Karen Horon Pharmacy's role in a modern health continuum. Can Pharm J. (Ott). 2013 . V. 146(6). P. 321–324.

7. Национальный статистический комитет КР [Электронный ресурс]. URL: <http://www.stat.kg/media/files/020b7461-b261-4b55-a4c12db0408cd328.PDF> (дата обращения: 25.04.2020).
8. Национальный статистический комитет КР [Электронный ресурс]. URL: <http://www.stat.kg/ru/opendata/category/120/>. (дата обращения: 25.04.2020).