

УЛЬЯНОВА ИРИНА ЕВГЕНЬЕВНА

**РАЗРАБОТКА ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИХ
ПОДХОДОВ К ОПТИМИЗАЦИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ТОВАРОВ
АПТЕЧНОГО АССОРТИМЕНТА ДИСТАНЦИОННЫМ
СПОСОБОМ**

3.4.3. Организация фармацевтического дела

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата фармацевтических наук

Москва – 2025

Диссертационная работа выполнена в Институте фармации Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Научный руководитель:

Егорова Светлана Николаевна, доктор фармацевтических наук, профессор

Официальные оппоненты:

Лаврентьева Лариса Ивановна, доктор фармацевтических наук, профессор, директор Института фармации, заведующая кафедрой управления и экономики фармации Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Соболева Мария Сергеевна, доктор фармацевтических наук, доцент, профессор кафедры фармации и фармакологии факультета фармации и биомедицины Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дальневосточный государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Защита состоится «24» ноября 2025 г. в ____ часов на заседании диссертационного совета ПДС 0300.020 на базе ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» по адресу: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» по адресу: 117198, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д.6

Электронная версия диссертации, автореферат и объявление о защите диссертации размещены на официальном сайте Высшей аттестационной комиссии при Министерстве науки и высшего образования РФ (<https://vak.minobrnauki.gov.ru>) и на сайте <https://www.rudn.ru/science/dissovet>

Автореферат разослан «__» _____ 2025 г.

Ученый секретарь
Диссертационного совета ПДС 0300.020,
доктор фармацевтических наук, профессор

В.В. Дорофеева

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В целях реализации государственной политики Российской Федерации в сфере здравоохранения Правительством принята «Стратегия лекарственного обеспечения населения Российской Федерации до 2025 года», включающая формирование и функционирование системы рационального использования лекарственных препаратов (ЛП); обеспечение безопасности, эффективности и качества ЛП для медицинского применения; повышение квалификации медицинских и фармацевтических работников.

В контексте реализации данной стратегии необходимо учитывать динамичные изменения, происходящие под влиянием цифровизации. Интернет стремительно меняет образ жизни и деятельность организаций во всех секторах экономики, данная тенденция касается также фармацевтической отрасли. Цифровизация экономики и возможность использования аптечными организациями онлайн режима является актуальным вопросом, а переход в дистанционный формат, по мнению ряда исследователей, позволяет повысить эффективность и удобство предоставления услуг потребителям в сети Интернет.

При этом развитие онлайн-формата обнаруживает существующие пробелы в законодательстве, регулирующем фармацевтическую деятельность, которая является лицензируемой, однако в настоящее время отсутствует регламентация дистанционной услуги фармацевтического консультирования. Согласно профессиональным стандартам «Провизор» и «Фармацевт», фармацевтические работники обязаны оказывать информационно-консультационную помощь при выборе ЛП и других товаров аптечного ассортимента (ТАА). Отсутствие нормативных документов, регламентирующих порядок оказания информационно-консультационной помощи в цифровой среде, повышает опасность нерационального использования ЛП и других ТАА, а также позднего обращения пациентов к врачу.

Таким образом, вышеперечисленные проблемы вызывают необходимость разработки новых подходов к совершенствованию оказания фармацевтического консультирования населения в цифровой среде аптечных организаций.

Степень разработанности темы исследования.

В современной научной литературе поиску эффективных путей оказания информационно-консультационных услуг и дистанционному отпуску ЛП и ТАА посвящены работы российских ученых: Е.Д. Лобовой (2014 г.), О.А. Рыжовой (2016 г.), Н.Н. Чесноковой (2019 г.), Н.И. Ключевской (2020 г.), Н.В. Коваленко (2021 г.), Л.И. Лаврентьевой (2022 г.), О.Д. Немятых (2022 г.), Г.А. Антроповой (2022 г.), М.С. Соболевой (2023 г.), А.В. Солониной (2024 г.), Н.Б. Ростовской (2024 г.), В.В. Дорофеевой (2024 г.). В проведенных авторами исследованиях отражены вопросы современного состояния законодательства Российской Федерации, регулирующего дистанционную торговлю и доставку ЛП в сети Интернет. В немногочисленных статьях приведены обзоры изменений законодательства в сфере организации порядка осуществления розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом.

Т.Г. Афанасьева и соавт. (2021 г.) утверждают, что возросла необходимость внедрения фармацевтического консультирования и информирования пациентов. Г.А. Антропова и соавт. (2018 г.) в исследовании обосновывают целесообразность

применения стандартных операционных процедур при осуществлении фармацевтического консультирования. М.С. Соболева (2023 г.) в целях повышения персонализации фармацевтических консультаций считает целесообразным регулярно обновлять стандартную операционную процедуру «Фармацевтическое консультирование». О.А. Рыжова и соавт. (2016 г.) приходят к выводу о необходимости законодательного закрепления обязательного консультирования пациентов при отпуске ЛП из аптек с разработкой четкого алгоритма его проведения. В исследовании А.В. Солониной и соавт. (2024 г.) разработан подход по организации фармацевтического консультирования при отпуске комбинированных ЛП по рецептам, однако не учитываются особенности реализации безрецептурных ЛП, а также оказания консультационных услуг в онлайн-формате. Л.И. Лаврентьева и соавт. (2022 г.) в исследовании отмечают, что основным недостатком дистанционной торговли ЛП выступает отсутствие возможности получить консультацию фармацевтического специалиста. Е.Д. Лобовой (2014 г.) было выявлено, что одной из причин недоверия пациентов к онлайн-покупкам является отсутствие возможности получить консультацию фармацевтического специалиста дистанционным способом. О.Д. Немытых и соавт. (2022 г.) для обеспечения качественного фармацевтического консультирования и информирования пациентов предложено внедрение цифровых технологий, а именно разработку программного обеспечения алгоритма консультирования. Ю.А. Колосов и соавт. (2024 г.) считают, что специалисты с высшим фармацевтическим образованием, работающие в сфере дистанционной продажи ЛП, включая онлайн-консультирование, пользуются растущим спросом на рынке труда. В.В. Дорофеева и Г.А. Просvirкин (2024 г.) проводили анализ услуг дистанционного консультирования в аптечных онлайн-сервисах, однако не рассматривали полноту представления информации на сайтах организаций, реализующих ЛП дистанционно, этические принципы фармацевтического онлайн-консультирования и подходы к выбору безрецептурных ЛП и ТАА в цифровой среде при обращении в аптеку.

Таким образом, комплексные исследования, включающие создание унифицированных алгоритмов оказания фармацевтического онлайн-консультирования с учетом этических принципов, применяемых в цифровом пространстве, критерии представления информации на сайтах организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, а также проблемы осуществления выбора безрецептурных ЛП и ТАА в онлайн-среде, ранее не проводились.

Вышеизложенное обусловило выбор темы, формулирование цели и задач исследования, а также структуру и логическое построение диссертационной работы.

Цель и задачи диссертационного исследования.

Цель исследования - совершенствование фармацевтического консультирования при дистанционной реализации ЛП и иных ТАА.

Для достижения данной цели были сформулированы следующие задачи:

1) Провести анализ нормативно-правовой базы, регламентирующей законодательное становление дистанционной торговли ЛП, обосновать направления развития дистанционной торговли ЛП и оказания фармацевтического консультирования в онлайн-среде.

2) Оценить современное состояние и разработать этические требования к фармацевтическому онлайн-консультированию.

3) Разработать рекомендации по совершенствованию фармацевтического консультирования в цифровой среде (на примере симптома «ожог кожных покровов»).

4) Выявить информационные потребности фармацевтических работников по оказанию консультирования онлайн.

5) Разработать структуру сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, и рекомендации по стандартизации цифровой услуги фармацевтического консультирования.

Научная новизна исследования:

Обоснованы организационно-методические подходы к совершенствованию фармацевтического консультирования в цифровой среде, включающие меры по совершенствованию нормативно-правовой базы, регламентирующей дистанционную торговлю ЛП; созданию унифицированных алгоритмов оказания фармацевтического консультирования для фармацевтических специалистов; разработке дополнительных критериев оценки сайтов организаций, реализующих ЛП и иные ТАА дистанционно; формулировке этических принципов оказания фармацевтического онлайн-консультирования и систематизации представления ассортимента ЛП и ТАА дистанционно.

Впервые разработаны обязательные и дополнительные критерии оценки информационного наполнения сайтов, включающие: возможность выбора безрецептурных ЛП по симптомам, наличие указаний на симптомы, требующие немедленного обращения к врачу, наличие инструкции по медицинскому применению ЛП в соответствии с Государственным реестром лекарственных средств (ГРЛС), обеспечение доступа к Государственному реестру предельных отпускных цен, наличие информации о фактическом сроке годности реализуемых ЛП, наличие возможности дистанционного фармацевтического консультирования.

Сформулированы этические принципы фармацевтического онлайн-консультирования и дистанционной торговли ЛП и ТАА (объективность, добросовестность, беспристрастность, конфиденциальность, этичность маркетинга, достоверность и безопасность), а также пути их реализации.

Разработан алгоритм фармацевтического онлайн-консультирования (на примере симптома «ожог кожных покровов»), с учетом возраста пациента, «угрожающих» симптомов, требующих обращения к врачу, отличающийся тем, что содержит указания на строго запрещенные действия, степень и вид ожога (в том числе ожог борщевиком Сосновского), меры самопомощи, который интегрирован с базой данных безрецептурных ЛП и ТАА, применяемых при данном симптоме.

Обоснованы и разработаны критерии систематизации безрецептурных ЛП и иных ТАА в онлайн-среде (на примере симптома «ожог кожных покровов»), учитывающие: характер и степень повреждения кожи, способ применения, фармакологическое действие, дозы и концентрации, функциональное назначение, лекарственную форму и вид медицинского изделия; реализованные при формировании базы данных «База товаров аптечного ассортимента для самопомощи при термических ожогах кожных покровов» (Свидетельство о государственной регистрации RU 2023620691).

Методом анкетирования фармацевтических специалистов выявлены их образовательные потребности для оптимизации фармацевтического консультирования населения при обращении с симптомом «ожог кожных покровов»,

в том числе в онлайн-среде. Разработаны специальные профессиональные компетенции (СПК) и индикаторы их достижения, включающие знание основных причин и степени ожогов кожных покровов; умение выявлять состояния, требующие обращения к врачу, и осуществлять рациональный выбор безрецептурных ЛП и ТАА; навыки оказания само- и взаимопомощи.

Обоснована и разработана блок-схема заказа безрецептурных ЛП и ТАА в онлайн-среде, направленная на повышение качества фармацевтического консультирования посредством формирования информационного комплекса, включающего: информацию об аналогах выбираемого ЛП; возможность провести оценку фармакологической совместимости ЛП; информацию о маркировке и фактических сроках годности ЛП; книгу жалоб и предложений онлайн (обратная связь); указание на публичную оферту. Разработанное решение отличается тем, что предусматривает алгоритмизированный раздел фармацевтических онлайн-консультаций; предоставляет возможность выбора безрецептурных ЛП и ТАА по симптомам; содержит указание на симптомы, требующие обращение к врачу.

Теоретическая и практическая значимость. Теоретическая значимость диссертационного исследования определяется расширением концептуальных основ фармацевтического консультирования на основе применения современных информационных технологий для повышения эффективности его реализации.

Практическая значимость работы заключается в том, что полученные результаты способствуют повышению качества фармацевтического онлайн-консультирования и оптимизации научно-информационного обеспечения потребителей и специалистов на фармацевтическом рынке. На основании проведенных исследований разработаны и внедрены:

- Руководство по оценке дизайна сайтов аптек на основе разработанных критериев (акт внедрения ООО «Иннохелс» от 10.02.25 г.),
- Комплекс критериев по усовершенствованию удобства использования сайтов Интернет-аптек (акт внедрения АО «Р-фарм» от 01.12.2023 г.),
- Алгоритм фармацевтического консультирования при ожогах кожных покровов (включено в план перспективного развития ООО «Иннохелс», (акт внедрения от 11.02.25 г.),
- «База товаров аптечного ассортимента для самопомощи при термических ожогах кожных покровов», свидетельство о государственной регистрации RU 2023620691 (акт внедрения ГУП «Медицинская техника и фармация Татарстана» №40 от 21.02.2025 г.),
- Рекомендации по стандартизации цифровых услуг (акт внедрения от 21.02.2025 г. ООО «Иннохелс»),
- Блок-схема платформы для заказа ТАА (включено в план перспективного развития ООО «Иннохелс», акт внедрения от 14.02.25 г.),
- Учебно-методическое пособие «Фармацевтическое консультирование при ожогах кожных покровов» (Союз фармацевтических работников по содействию развития профессии и фармацевтической отрасли «Национальная Фармацевтическая Палата», акт внедрения от 19.02.2025; ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, акт внедрения №1042 от 20.02.2025; акт внедрения ГУП «Медицинская техника и фармация Татарстана» №39 от 21.02.2025),

- Образовательная программа для системы Непрерывного медицинского и фармацевтического образования (edu.rosminzdrav.ru) № V0017414-2024. (Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Особенности фармацевтического консультирования при ожогах кожных покровов в аптеке» по специальности «Фармация», ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России, 2023).

Методология и методы исследования. Методология исследования базировалась на Федеральных Законах №323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», №61-ФЗ от 12.04.2010 г. «Об обращении лекарственных средств», Правилах надлежащей аптечной практики ЛП для медицинского применения, Стратегии лекарственного обеспечения населения Российской Федерации до 2025 года; концепции ответственного самолечения, принятой Всемирной Организацией Здравоохранения (ВОЗ); профессиональных стандартах «Провизор» и «Фармацевт»; на концепциях рационального использования ЛП, стандартизации в здравоохранении, нормативных документах в сфере обращения ЛП; работах отечественных и зарубежных ученых в области организации фармацевтического дела.

Объект исследования: фармацевтическое консультирование населения при реализации товаров аптечного ассортимента дистанционным способом.

Предмет исследования: процесс оказания фармацевтического консультирования в цифровой среде и возможности его стандартизации; компетентность фармацевтических специалистов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП и ТАА.

Исходной информацией служили: действующие нормативно-правовые акты в сфере обращения ЛП и медицинских изделий; данные Государственного реестра лекарственных средств; этические кодексы фармацевтических работников, клинические рекомендации и стандарты оказания медицинской помощи; сайты аптек и сервисы бронирования ЛП (42), маркетплейсы и агрегаторы (21); сайты, включенные в «Реестр выданных разрешений на дистанционную торговлю рецептурными препаратами» (13); сайты, имеющие разрешение на осуществление розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом (24); ассортимент безрецептурных ЛП и медицинских изделий, используемых при ожогах кожных покровов (273); данные анкетирования фармацевтических работников (356).

Методы исследования: контент-анализ, метод информационного поиска, логический анализ, систематизация, сравнительный анализ, SWOT-анализ, графический, анкетирование, структурный анализ, метод бесповторной выборки, статистические методы (корреляционный метод, анализ внутренней согласованности, проведение тест-ретеста). Статистическая обработка данных проводилась с использованием стандартных прикладных программ Microsoft Office (Word, Excel), графического онлайн-редактора «Figma».

Положения, выносимые на защиту:

1. Организационно-методические подходы к совершенствованию фармацевтического консультирования в цифровой среде.
2. Критерии оценки информационного наполнения сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП и ТАА.

3. Этические принципы дистанционного фармацевтического консультирования и этические принципы по размещению информации в цифровой среде при дистанционной торговле ЛП и ТАА.

4. Результаты оценки фармацевтического консультирования в цифровой среде (на примере симптома «ожог кожных покровов»).

5. Структура сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП и ТАА, и рекомендации по стандартизации цифровой услуги фармацевтического консультирования.

Степень достоверности и апробация результатов.

Степень достоверности научных положений и выводов подкреплены статистической обработкой данных, анализом значительного объема материалов и применением актуальных, надежных методик исследования.

Основные положения диссертационной работы доложены на 96-й Международной научно-практической конференции (Казань, 2022), XIII Всероссийской научной конференции школьников, студентов и аспирантов с международным участием (Санкт-Петербург, 2023), IV всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной году педагога и наставника (Орехово-Зуево, 2023), XXII научной конференции молодых ученых и специалистов с международным участием (Владикавказ, 2023), X и XI международных молодёжных научных медицинских форумах «Белые цветы» (Казань, 2023, 2024), X Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Электрогорск, 2023), Всероссийской научно-практической конференции «Цифровая трансформация в медицине труда и производственной медицине» (Казань, 2024).

Соответствие диссертации паспорту научной специальности. Научные положения диссертации соответствуют паспорту специальности 3.4.3. Организация фармацевтического дела, а именно, пунктам 2, 6 и 9.

Связь задач исследования с проблемным планом фармацевтических наук. Диссертационная работа выполнена в соответствии с планом научных исследований ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Личное участие автора заключается в выборе темы и обосновании методологии исследования, сборе первичных фактических данных, статистической обработке и интерпретации полученных результатов, написании заявок на объекты интеллектуальной собственности, внедрении результатов исследования в деятельность образовательных организаций и фармацевтическую практику, написании и оформлении публикаций, диссертации и автореферата.

Публикации материалов исследования. По теме диссертации опубликовано 14 научных работ, из них 1 статья в журнале, индексируемом в международных базах цитирования (Scopus), 4 статьи в научных изданиях, включенных в Перечень ВАК Минобрнауки России, 1 Свидетельство о государственной регистрации базы данных RU 2023620691 «База товаров аптечного ассортимента для самопомощи при термических ожогах кожных покровов».

Структура и объем диссертации. Диссертационная работа изложена на 148 страницах компьютерного текста (без приложений), содержит 11 таблиц, 22 рисунка. Диссертация состоит из введения, 5 глав, общих выводов, приложений. Список литературы содержит 220 источников, из которых 54 на иностранном языке.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Глава 1. Литературный обзор

Обобщены данные анализа нормативно-правовой базы, регламентирующей законодательное становление дистанционной торговли ЛП. Выявлено, что данная сфера находится на этапе активного развития в Российской Федерации. Государство работает над формированием соответствующей правовой базы, что подтверждается принятием ряда Федеральных законов, Постановлений Правительства и экспериментальных режимов. Выявлены недостатки в правовом регулировании, касающиеся отсутствия стандартизированных алгоритмов фармацевтического консультирования, регламентации этических принципов фармацевтического онлайн-консультирования при самостоятельном выборе товаров пациентами, распространенность самолечения среди населения Российской Федерации, а также возросший интерес к организациям, осуществляющим дистанционную торговлю ЛП и ТАА. Анализ литературных данных позволил выявить существующее недоверие к дистанционной покупке ЛП ввиду отсутствия фармацевтического онлайн-консультирования.

Разработана матрица SWOT-анализа дистанционной торговли ЛП и иными ТАА. Сформулированы и систематизированы такие сильные стороны как широкий выбор ЛП и иных ТАА, повышение доступности ЛП для населения, отсутствие контакта с больными пациентами, конфиденциальность при деликатных вопросах. Выявлены потенциальные возможности по увеличению спроса на онлайн-продажи ЛП, предоставлению качественных услуг фармацевтических онлайн-консультаций, интеграции телефармации, а также возможность партнерства с поставщиками медицинских услуг. Установлены потенциальные угрозы дистанционной торговли ЛП и ТАА: конкуренция со стороны аптечных организаций офлайн-формата, возможные ограничения в продаже определенных категорий ЛП, риск негативного воздействия на здоровье потребителей при неправильном использовании ЛП, нарушение профессиональной этики фармацевтических специалистов, работающих в сфере дистанционной торговли ЛП и ТАА. Слабыми сторонами Интернет-торговли ЛП и ТАА являются: риск реализации фальсифицированных ЛП, недостаточная доверительность со стороны потребителей, отсутствие регламентированных этических принципов дистанционной реализации ЛП и медицинских изделий, отсутствие фармацевтического консультирования при онлайн-выборе потребителем ЛП и ТАА. Разработаны и обоснованы направления развития фармацевтической Интернет-торговли, включающие необходимость разработки этических принципов и путей их реализации при фармацевтическом онлайн-консультировании; создания стандартизированных алгоритмов по предоставлению качественного фармацевтического онлайн-консультирования; унификации информационного наполнения сайтов, реализующих ЛП и ТАА дистанционно.

На основе критического анализа литературы была сформулирована рабочая гипотеза: фармацевтическое консультирование в онлайн среде нуждается в совершенствовании.

Глава 2. Обоснование программы исследования фармацевтического консультирования при реализации товаров аптечного ассортимента дистанционным способом

На основе анализа нормативно-правовой базы, зарубежной и отечественной научной литературы с целью выявления существующих проблем и разработки способов их решения была разработана программа исследования, включающая наименование этапа, объекты исследования, применяемые методы и ожидаемые результаты (Рисунок 1). Для каждого этапа сформулирована задача исследования, определены объекты исследования, приведены методы исследования.

Структура исследования представлена шестью взаимосвязанными этапами, выполненными в строгом порядке, что отражает их логическую связь и последовательность реализации: анализ нормативной документации, регламентирующей дистанционную торговлю ЛП, изучение проблем фармацевтического консультирования в онлайн-среде; выявление сильных/слабых сторон, угроз и возможностей дистанционной торговли ЛП и ТАА, обоснование направлений развития Интернет-торговли; анализ соблюдения требований Надлежащей аптечной практики и этических принципов фармацевтического онлайн-консультирования; анализ современного состояния фармацевтического консультирования в цифровой среде (на примере симптома «ожог кожных покровов»); выявление информационных потребностей фармацевтических работников по оказанию консультирования онлайн, разработка СПК; разработка предложений по совершенствованию сайтов, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП и ТАА.

Глава 3. Анализ особенностей фармацевтического консультирования в цифровой среде

Сопоставляя требования Правил надлежащей аптечной практики (НАП) ЛП для медицинского применения и Постановления Правительства №697 от 16.05.2020 «Об утверждении правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом...» установлено, что не все требования, предъявляемые к наличию информации в аптечной организации, внедрены на сайтах организаций, реализующих ЛП и ТАА дистанционно.

Сформулированы и проанализированы *обязательные* критерии оценки сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, в отношении наличия следующей информации, необходимой для гармонизации требований по реализации ЛП онлайн и офлайн: копия лицензии на фармацевтическую деятельность и разрешения на осуществление розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом; режим работы; правила отпуска, способы приема, режимы дозирования, терапевтическое действие, противопоказания, взаимодействие ЛП при одновременном приеме между собой и (или) с пищей, правила их хранения в домашних условиях; ценник; информация о невозможности возврата и обмена ЛП надлежащего качества; сопроводительная документация; книга отзывов и предложений, раздельное размещение на сайте рецептурных и безрецептурных ЛП (Рисунок 2).

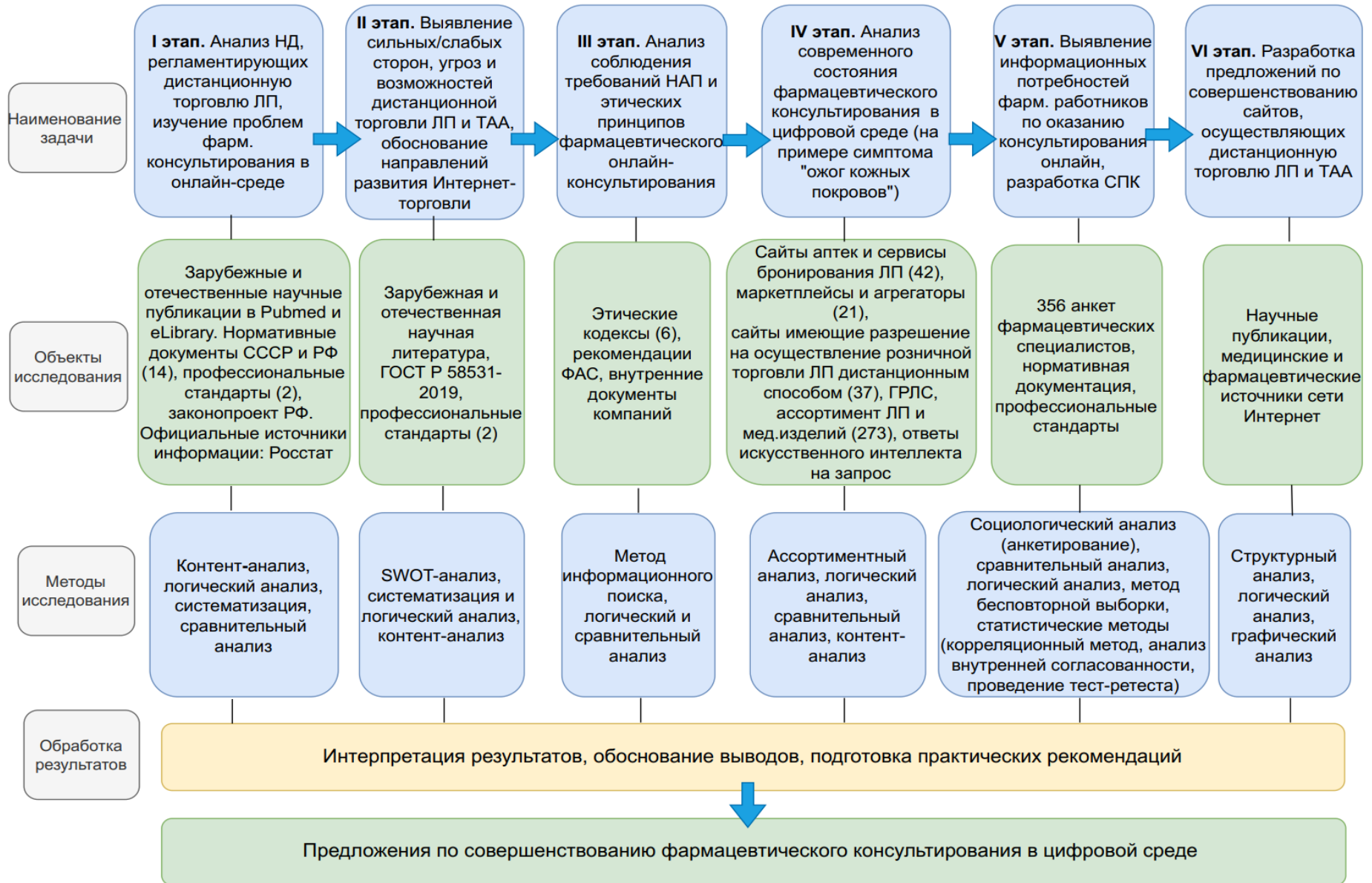


Рисунок 1 - Программа исследования

Источник: составлено автором



Рисунок 2 - Полнота представления информации по обязательным критериям оценки сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю лекарственными препаратами и иными товарами аптечного ассортимента

Источник: составлено автором

Разработан и проанализирован набор *дополнительных* критериев для оценки информационного наполнения сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, учитывающий: возможность выбора безрецептурных ЛП по симптомам – причинам обращения в аптеку, наличие указаний на симптомы, требующие немедленного обращения к врачу, наличие полного текста инструкции по медицинскому применению ЛП в соответствии с ГРЛС, обеспечение доступа к Государственному реестру предельных отпускных цен, наличие информации о фактическом сроке годности реализуемых ЛП, наличие возможности дистанционного фармацевтического консультирования (Рисунок 3).



Рисунок 3 - Полнота представления информации по дополнительным критериям оценки сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю лекарственными препаратами и иными товарами аптечного ассортимента

Источник: составлено автором

Выявлено отсутствие рекомендаций в отношении этических принципов и путей их реализации при фармацевтическом онлайн-консультировании. Нами разработаны этические принципы фармацевтического онлайн-консультирования (объективность, добросовестность, беспристрастность, конфиденциальность) и пути их реализации. Разработаны этические принципы по размещению информации в цифровой среде при дистанционной торговле ЛП и ТАА (достоверность и безопасность, этичность маркетинга) и пути их реализации.

Глава 4. Фармацевтическое консультирование в онлайн-среде (на примере симптома «ожог кожных покровов»)

Обоснован и разработан алгоритм фармацевтического консультирования при ожогах кожных покровов, учитывающий возраст, «угрожающие» симптомы, требующие обращения к врачу, строго запрещенные действия, степень и вид ожога (в том числе ожог борщевиком Сосновского), меры самопомощи, включающий перечень ЛП и медицинских изделий, необходимых для самопомощи при Интернет-консультировании (Рисунок 4). Сформирована база данных: «База товаров аптечного ассортимента для самопомощи при термических ожогах кожных покровов» (Свидетельство о государственной регистрации RU 2023620691)», которая учитывает степень ожога, включает информацию об анальгезирующих безрецептурных ЛП, безрецептурных ЛП для наружного применения (обладающих регенерирующими свойствами, антибактериальной активностью и т.д.), защитные средства (перчатки, напальчники), различные пластыри, перевязочные средства с пропиткой, а также учитывает комплектацию аптек первой помощи.

Проанализирован информационный массив российского фармацевтического онлайн-рынка ЛП, включающий сайты аптек и сервисы бронирования ЛП, маркетплейсы и агрегаторы ; сайты, включенные в «Реестр выданных разрешений на дистанционную торговлю рецептурными препаратами»; сайты, имеющие разрешение на осуществление розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом, по следующим показателям: структура ассортимента, виды лекарственных форм, код АТХ и удельный вес безрецептурных ЛП, применяющихся для оказания самопомощи при термических ожогах. Установлено, что преобладают мягкие лекарственные формы - 70,3% (мази - 73%, кремы - 19%, линименты и гели – по 4%). Структуру ассортимента безрецептурных ЛП для наружной терапии ожогов формируют согласно АТХ-классификации 13 групп ЛП. Группа D03AX03 «Декспантенол» занимает 36,1% общего ассортимента, D06AX02 «Хлорамфеникол» - 11,2%.

В результате расчета маркетинговых показателей выявлено, что коэффициент широты (Кш) ассортимента безрецептурных ЛП для наружного лечения ожогов равен 1, так как на Интернет-рынке присутствуют все группы исследуемых ЛП, зарегистрированные в Российской Федерации. Низкие значения коэффициентов глубины (<1) указывают на потенциал расширения ассортимента безрецептурных ЛП для лечения ожогов на отечественном фармацевтическом Интернет-рынке.

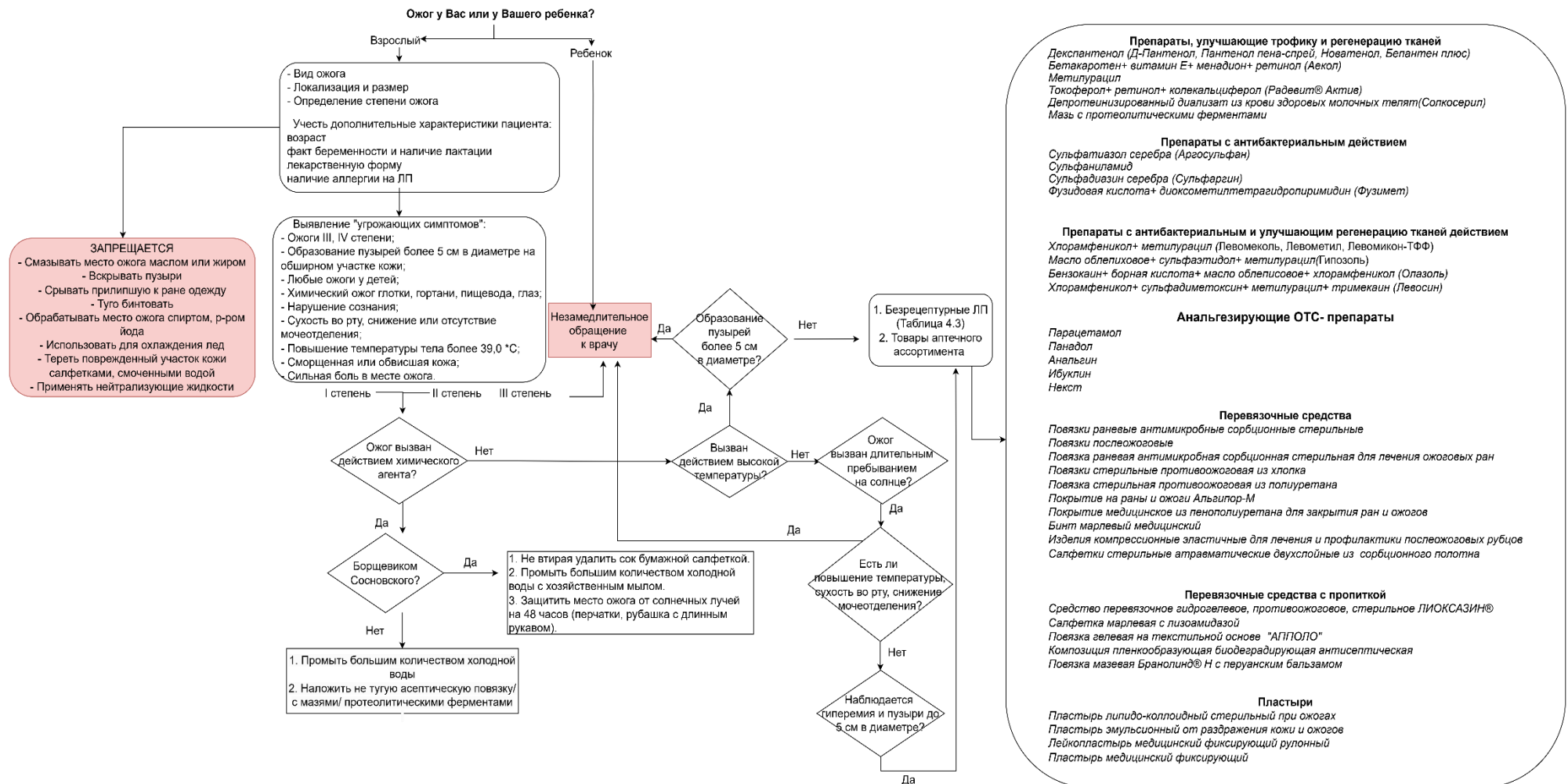


Рисунок 4 - Алгоритм оказания фармацевтического консультирования при выборе лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента при симптоме «ожог кожных покровов»

Источник: составлено автором

В результате анализа сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, выявлено, что фармацевтическое консультирование по симптому «ожог кожных покровов» в онлайн-среде производится не в полном объеме: не обеспечена возможность поиска ТАА по симптому (76 % сайтов); отсутствие в разделе «Каталог товаров» симптома «ожог кожи» (95% сайтов); отсутствие указаний на меры самопомощи и «угрожающие» симптомы, требующие обращения к врачу (100 %), отсутствие на сайте возможности фармацевтического консультирования (84%) (Рисунок 5).



Рисунок 5 - Доля сайтов, соответствующих требованиям разработанного алгоритма по оказанию фармацевтического онлайн-консультирования при симптоме «ожог кожных покровов»

Источник: составлено автором

Проведен анализ возможности использования искусственного интеллекта (ИИ) для оказания фармацевтического консультирования. Целью анализа являлось определение способности ИИ предоставить квалифицированный ответ на запрос пациента, связанный с ожогом кожных покровов. Установлено несовершенство рекомендаций ИИ, не учитывающих возраст, тип ожога, «угрожающие симптомы», требующие обращения к врачу.

Одним из ключевых требований к фармацевтическому консультированию является объяснимость рекомендаций как для специалиста, так и для пациента. В отличие от ИИ-моделей, основанных на нейросетях, алгоритмические системы обеспечивают полную прозрачность логики принятия решений. Таким образом, алгоритмы по-прежнему остаются эффективными и востребованными, особенно в условиях ограниченных ресурсов или необходимости прозрачности принятия решений.

Результаты анкетирования 356 фармацевтических работников аптечных организаций показали недостаточный уровень компетентности специалистов. Выявлены ошибки в выборе ТАА в зависимости от степени повреждения кожи при ожоге в распознавании «угрожающих» симптомов, требующих обращения к врачу (86%), в определении мер помощи при ожоге кислотами (72%) и соком борщевика Сосновского (32%). Для решения данной проблемы на примере симптома «ожог кожных покровов» нами разработаны СПК, индикаторы их достижения, учебно-методическое пособие и образовательная программа, направленные на повышение компетентности провизоров при осуществлении трудовых действий по оказанию

информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных ЛП и других ТАА.

Глава 5. Разработка предложений к структуре информационного наполнения сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю лекарственными препаратами и иными товарами аптечного ассортимента, для обеспечения цифровой услуги фармацевтического консультирования

Разработан комплекс предложений по стандартизации цифровых услуг фармацевтического консультирования при реализации ЛП и иных ТАА, содержащий комплекс информации: лицензию, разрешение на осуществление розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом на главной странице; раздел онлайн-консультации с фармацевтическим специалистом; поиск по симптомам; указания на публичную оферту; информацию об аналогах выбираемого ЛП; информацию о маркировке и фактических сроках годности ЛП; возможность обратной связи; возможность провести оценку фармакологической совместимости ЛП. Данное решение предлагает подход, учитывающий разносторонний опыт пользователей и интегрирующий указанные функциональные модули по выбору безрецептурных ЛП и ТАА в единую систему.

Предложена блок-схема заказа безрецептурных ЛП и иных ТАА в онлайн-среде, преимуществом которой является алгоритмизированный раздел фармацевтических онлайн-консультаций, основанных на клинических рекомендациях; предоставляющий возможность выбора безрецептурных ЛП и ТАА по симптомам; содержащий указание на симптомы, требующие обращения к врачу (Рисунок 6).

В результате проведенного исследования предложены организационно-методические подходы к оптимизации фармацевтического консультирования в цифровой среде (Рисунок 7), направленные на создание унифицированных алгоритмов оказания фармацевтического консультирования для фармацевтических специалистов и сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, формулировку этических принципов фармацевтического онлайн-консультирования и разработку направлений их реализации, разработку структуры информационного наполнения сайтов аптечных организаций для обеспечения цифровой услуги фармацевтического консультирования.

Разработанные подходы в дальнейшем могут применяться регуляторными органами – для совершенствования требований к оказанию информационно-консультационных услуг при реализации ЛП и ТАА дистанционным способом, аптечными организациями – при разработке интерфейсов сайтов и их информационного наполнения; образовательными организациями фармацевтического профиля - при создании специализированных программ повышения квалификации для фармацевтических специалистов по работе с цифровыми инструментами и дистанционным взаимодействием с пациентами.

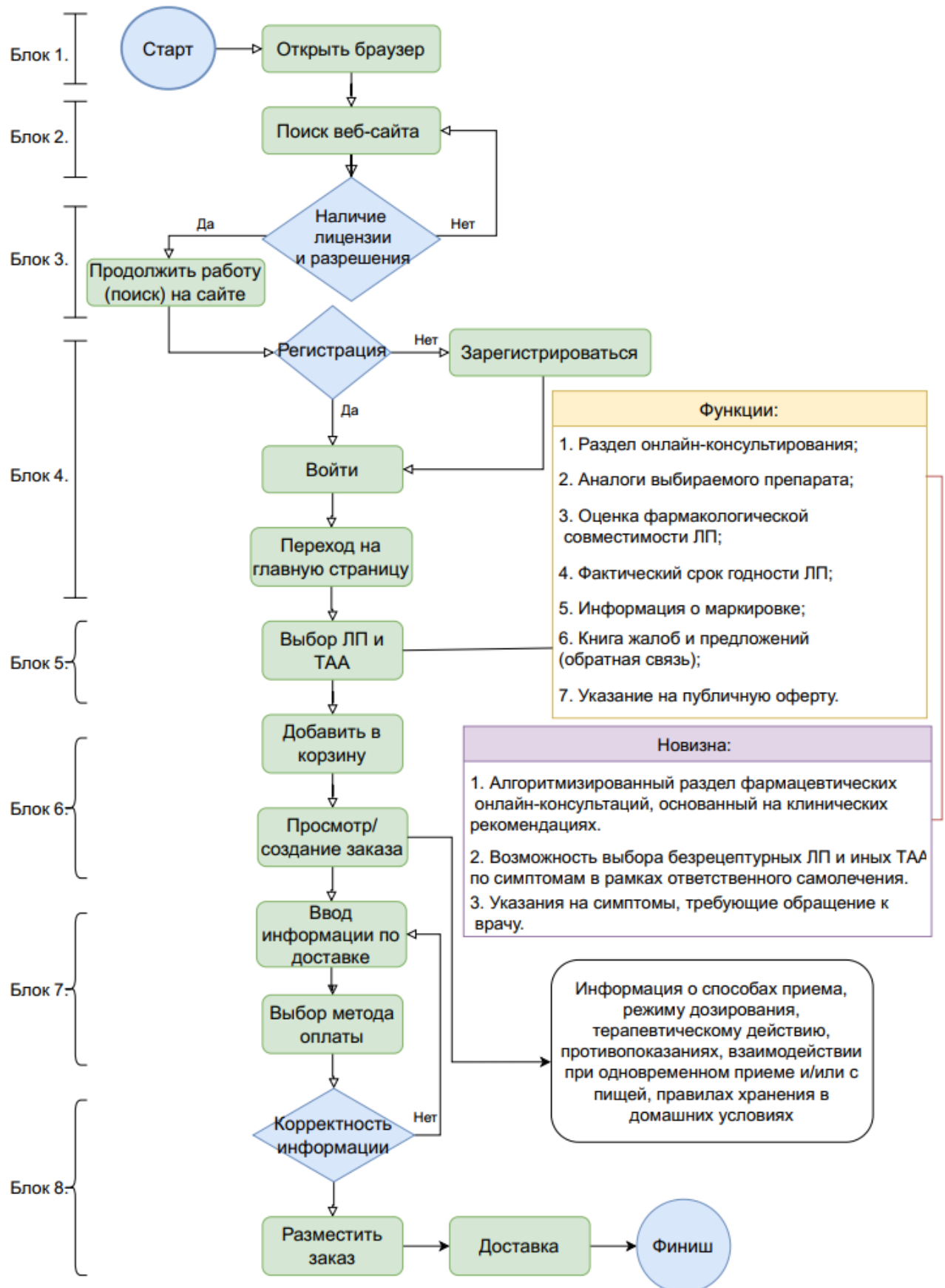


Рисунок 6—Блок-схема заказа безрецептурных лекарственных препаратов и иных товаров аптечного ассортимента в онлайн-среде

Источник: составлено автором

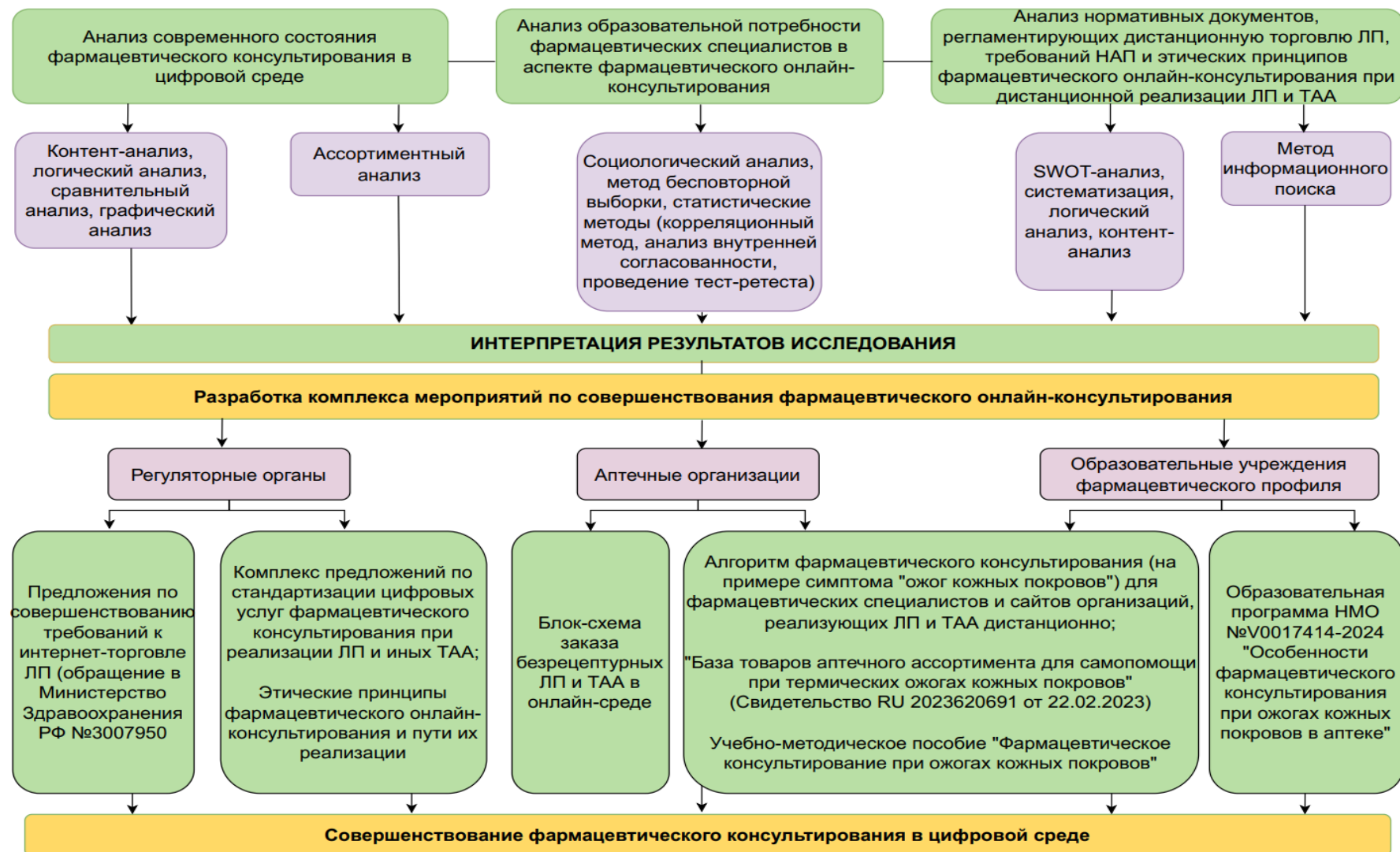


Рисунок 7 - Организационно-методические подходы к оптимизации фармацевтического консультирования в цифровой среде

Источник: составлено автором

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

1. На основании анализа нормативно-правовых и научных источников выявлены актуальные проблемы, связанные с фармацевтическим консультированием дистанционным способом: отсутствие требований к фармацевтическому онлайн-консультированию в нормативно-правовой базе, отсутствие единого алгоритма фармацевтического консультирования, недостаток услуг фармацевтического консультирования на сайтах организаций, реализующих ЛП и ТАА дистанционно. Разработаны и обоснованы направления развития дистанционной торговли ЛП, включающие необходимость стандартизации дистанционного фармацевтического консультирования, а также совершенствования информационного наполнения сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП и ТАА.
2. Проведена оценка современного состояния дистанционного фармацевтического консультирования и разработаны две группы критериев оценки сайтов, реализующих ЛП дистанционно: обязательные (наличие которых регламентировано) и дополнительные, включающие: возможность выбора безрецептурных ЛП по симптомам; наличие указаний на симптомы, требующие немедленного обращения к врачу; наличие инструкции по медицинскому применению ЛП в соответствии с ГРЛС; обеспечение доступа к Государственному реестру предельных отпускных цен; наличие информации о фактическом сроке годности; наличие возможности дистанционного фармацевтического консультирования. Сформулированы этические принципы фармацевтического онлайн-консультирования (объективность, добросовестность, беспристрастность, конфиденциальность) и этические принципы по размещению информации в цифровой среде при дистанционной торговле ЛП и ТАА (достоверность и безопасность, этичность маркетинга, прозрачность и подотчетность); разработаны пути их реализации.
3. В результате анализа сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП, выявлено (на примере симптома «ожог кожных покровов»), что фармацевтическое консультирование в онлайн-среде производится не в полном объеме: не обеспечена возможность поиска ЛП по симптому (76 % сайтов); отсутствие в разделе «Каталог товаров» симптома «ожог кожи» (95% сайтов); отсутствие указаний на меры самопомощи и «угрожающие» симптомы, требующие обращения к врачу (100 %), отсутствие на сайте возможности фармацевтического консультирования (84%).
4. Установлен недостаточный уровень компетентности фармацевтических специалистов при фармацевтическом консультировании: ошибки в выборе ТАА в зависимости от степени повреждения кожи при ожоге и в распознавании «угрожающих» симптомов, требующих обращения к врачу (86%), в определении мер помощи при ожоге кислотами (72%) и соком борщевика Сосновского (32%). Установлено несовершенство рекомендаций ИИ, не учитывающих возраст, тип ожога, «угрожающие симптомы», требующие обращения к врачу. Разработаны специальные профессиональные компетенции, индикаторы их достижения и комплекс учебно-методических материалов по фармацевтическому онлайн-консультированию для системы дополнительного профессионального образования провизоров.

5. Разработана блок-схема заказа безрецептурных ЛП и ТАА в онлайн-среде, отличающаяся тем, что содержит алгоритмизированный раздел фармацевтических онлайн-консультаций, предоставляет возможность выбора безрецептурных ЛП и ТАА по симптомам и содержит указание на симптомы, требующие обращения к врачу. Разработаны рекомендации по стандартизации цифровых услуг фармацевтического консультирования при реализации ЛП и иных ТАА и функциональные требования к программному продукту: указание лицензии на фармацевтическую деятельность, разрешения на осуществление розничной торговли ЛП для медицинского применения дистанционным способом; на возможность выбора безрецептурных ЛП по симптомам; наличие указаний на симптомы, требующие немедленного обращения к врачу; обеспечение возможности фармацевтического консультирования и обратной связи онлайн; наличие инструкции по медицинскому применению ЛП в соответствии ГРЛС; обеспечение доступа к Государственному реестру предельных отпускных цен; наличие информации об аналогах ЛП, публичную оферту; фактических ценах, фармакологической совместимости ЛП, о маркировке «Честный знак» и фактических сроках годности; визуальное разграничение ЛП и других ТАА для исключения их объединения в одну категорию.
6. Разработаны организационно-методические подходы к оптимизации фармацевтического консультирования в цифровой среде, которые базируются на выявленных проблемах дистанционной торговли ЛП и включают в себя меры по совершенствованию нормативно-правовой базы; созданию унифицированных алгоритмов оказания фармацевтического консультирования для фармацевтических специалистов и сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП; формулировке этических принципов фармацевтического онлайн-консультирования и разработке направлений их реализации, разработке структуры информационного наполнения сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю ЛП и иными ТАА, для обеспечения цифровой услуги фармацевтического консультирования.

Публикации по теме диссертационного исследования

1. Научные статьи, опубликованные в научных журналах, индексируемых в МБЦ SCOPUS:

1. **Ульянова, И. Е.** Анализ потенциала и перспектив реализации товаров аптечного ассортимента через сеть Интернет/ **И. Е. Ульянова, С. Н. Егорова** // Вестник современной клинической медицины. – 2025. – Т. 18, № 1. – С.90–97. – DOI10.20969/VSKM.2025.18(1).90-97.

2. Научные статьи, опубликованные в научных журналах из Перечня ВАК РФ:

2. **Лукоянова (Ульянова), И. Е.** Анализ соблюдения требований надлежащей аптечной практики по фармацевтическому консультированию в отношении ОТС-препаратов на сайтах интернет-аптек / **И. Е. Лукоянова (Ульянова), С. Н. Егорова** // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2021. – Т. 8, № 3. – С. 14-21. – DOI 10.30809/solo.3.2021.2.
3. **Ульянова, И. Е.** Разработка комплекса предложений по улучшению взаимодействия пользователя с сайтом интернет-аптек / **И. Е. Ульянова, С. Н. Егорова** // Современная

организация лекарственного обеспечения. – 2023. – Т. 10, № 2. – С. 5-10. – DOI 10.30809/solo.2.2023.1.

4. **Лукоянова (Ульянова), И. Е.** Ассортиментный анализ фармацевтического интернет-рынка препаратов безрецептурного отпуска для наружного применения при термических ожогах / **И. Е. Лукоянова (Ульянова)**, С. Н. Егорова // Ремедиум. – 2022. – Т. 26, № 1. – С. 12-16. – DOI 10.32687/1561-5936-2022-26-1-12-16.
5. **Ульянова, И. Е.** Анализ компетентности фармацевтических специалистов в отношении консультирования населения при ожогах кожных покровов / **И. Е. Ульянова**, С. Н. Егорова // Ремедиум. – 2024. – Т. 28, № 2. – С. 145-148. – DOI 10.32687/1561-5936-2024-28-2-145-148.

3. Патенты:

6. Свидетельство о государственной регистрации базы данных № 2023620691 Российская Федерация. База товаров аптечного ассортимента для самопомощи при термических ожогах кожных покровов : № 2023620259 :заявл. 07.02.2023 : опубл. 22.02.2023 / С. Н. Егорова, **И. Е. Ульянова** ; заявитель Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

4. Конференции:

7. **Лукоянова (Ульянова), И. Е.** Алгоритм для оценки сайтов интернет-аптек / **И. Е. Лукоянова (Ульянова)** // Белые цветы : Сборник тезисов 96-й Международной студенческой научно-практической конференции, 28-й Международной научно-практической конференции молодых ученых, 25-й Международной медико-исторической конференции студентов, Казань, 14–15 апреля 2022 года. – Казань: Казанский государственный медицинский университет, 2022. – С. 899-900.
8. **Ульянова, И. Е.** Разработка рекомендаций по стандартизации сайтов онлайн-аптек / **И. Е. Ульянова** // Молодая фармация - потенциал будущего : Итоги конкурсной программы научных работ XIII Всероссийской научной конференции школьников, студентов и аспирантов с международным участием. Сборник материалов конференции, Санкт-Петербург, 01 марта – 11 2023 года. – Санкт-Петербург: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации, 2023. – С. 633-636.
9. **Ульянова, И. Е.** Совершенствование мерчандайзинга интернет-аптек / **И. Е. Ульянова**, С. Н. Егорова // Медицина и фармация. Прошое, настоящее, будущее : Сборник научных материалов IV всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной году педагога и наставника, Орехово-Зуево, 21 апреля 2023 года. – Орехово-Зуево: Государственный гуманитарно-технологический университет, 2023. – С. 225-227.
10. **Ульянова, И. Е.** Разработка рекомендаций по совершенствованию фармацевтического интернет-мерчандайзинга / **И. Е. Ульянова** // Молодые ученые - медицине : Материалы XXII научной конференции молодых ученых и специалистов с международным участием, 2023, 12 мая 2023 года. – 2023: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Северо-Осетинская государственная медицинская академия" Министерства здравоохранения Российской Федерации, 2023. – С. 196-198.
11. **Ульянова, И. Е.** Изучение особенностей фармацевтического интернет-мерчандайзинга / **И. Е. Ульянова** // X международный молодёжный научный медицинский форум

- "Белые цветы", посвященный 150-летию С.С. Зимницкого : Сборник тезисов, Казань, 12–14 апреля 2023 года. – Казань: Казанский государственный медицинский университет, 2023. – С. 1156.
12. **Ульянова, И. Е.** Разработка требований к информационному наполнению сайтов интернет-аптек / **И. Е. Ульянова** // Перспективы внедрения инновационных технологий в медицине и фармации : Сборник материалов X Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Электрогорск; Орехово-Зуево, 24 ноября 2023 года. – Электрогорск: Закрытое акционерное общество "ЭКОлаб", 2023. – С. 130-131.
 13. Егорова, С. Н. Интернет-аптеки и фармацевтическая безопасность населения / С. Н. Егорова, **И. Е. Ульянова** // Цифровая трансформация в медицине труда и производственной медицине : Сборник научных статей, к 85-летию академика РАН Н.Х. Амирова, Казань, 04–05 апреля 2024 года. – Казань: ИД «МедДоК», 2024. – С. 55-57. – DOI 10.24412/cl-37262-2024-1-55-57.
 14. **Ульянова, И. Е.** Изучение проблем фармацевтического консультирования при ожогах кожных покровов / **И. Е. Ульянова** // XI международный молодёжный научный медицинский форум "Белые цветы", посвященный 150-летию Н.А. Семашко : Сборник тезисов, Казань, 11–13 апреля 2024 года. – Казань: Казанский государственный медицинский университет, 2024. – С. 1585.

УЛЬЯНОВА ИРИНА ЕВГЕНЬЕВНА (РФ)
РАЗРАБОТКА ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К
ОПТИМИЗАЦИИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПРИ
РЕАЛИЗАЦИИ ТОВАРОВ АПТЕЧНОГО АССОРТИМЕНТА
ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Разработаны организационно-методические подходы, включающие меры по совершенствованию нормативно-правовой базы; созданию унифицированных алгоритмов оказания фармацевтического консультирования для фармацевтических специалистов, сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю лекарственными препаратами и иными товарами аптечного ассортимента; формулировке этических принципов фармацевтического онлайн-консультирования и разработке направлений их реализации, разработке структуры информационного наполнения сайтов организаций, осуществляющих дистанционную торговлю лекарственными препаратами и иными товарами аптечного ассортимента, для обеспечения цифровой услуги фармацевтического консультирования.

ULIANOVA IRINA EVGENEVNA
(Russian Federation)
DEVELOPMENT OF AN ORGANIZATIONAL AND METHODOLOGICAL
FRAMEWORK FOR OPTIMIZING PHARMACEUTICAL COUNSELING IN
THE REMOTEDISTRIBUTION OF PHARMACY GOODS

Organizational and methodological approaches have been developed, including: measures to improve the regulatory framework; creation of standardized algorithms for pharmaceutical specialists, websites of organizations involved in distance selling of medicines and other pharmacy products; formulation of ethical principles for online pharmaceutical counseling and development of their implementation guidelines; and structuring information content on websites of distance-selling organizations to provide digital pharmaceutical counseling services.