

Научная статья

УДК 615.12

doi:10.32687/1561-5936-2023-27-1-46-52

Риск-ориентированный подход в оформлении информационного стенда аптечных организаций

Олеся Владимировна Гульбекова¹, Ольга Викторовна Иванова²,
Александра Игоревна Робертус³, Юрий Анатольевич Колосов⁴,
Денис Владимирович Куркин⁵, Анатолий Евгеньевич Крашенинников⁶,
Родион Александрович Кудрин⁷

^{1, 3, 6}Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н. И. Пирогова,
Москва, Россия;

^{2–5}Московский государственный медико-стоматологический университет имени А. И. Евдокимова, Москва,
Россия;

⁷Волгоградский государственный медицинский университет, Волгоград, Россия

¹gulbekova1990@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7412-3180>

²ovivanova134@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4333-322X>

³spirea@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6589-5245>

⁴tronk79@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-1506-2565>

⁵strannik986@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-1116-3425>

⁶anatoly.krashennnikov@drugsafety.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7791-6071>

⁷rakudrin@volgmed.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0022-6742>

Аннотация. Информационный стенд (ИС) в аптечной организации (АО) — это высокочастотный объект изучения и контроля со стороны как проверяющих, так и посетителей. То, как представлена на нём информация, является важным с точки зрения соблюдения правовых норм и лояльности покупателей. **Целью** данной работы являлось определение наиболее часто встречающихся несоответствий составляющих ИС АО и анализ рисков, возникающих в результате неправильного оформления ИС. В результате проведённого исследования установлен низкий уровень внимания АО к наполнению ИС обязательной и дополнительной информацией. С целью минимизации рисков, возникающих при неправильном оформлении ИС, разработаны стандартная операционная процедура, образец чек-листа, включающий все обязательные и дополнительные пункты и макет ИС. Данные материалы доступны для скачивания по QR-коду, приведённому в статье.

Ключевые слова: информационный стенд; аптечная организация; риск-ориентированный подход; персонал; лояльность покупателей; компетенции

Для цитирования: Гульбекова О. В., Иванова О. В., Робертус А. И., Колосов Ю. А., Куркин Д. В., Крашенинников А. Е., Кудрин Р. А. Риск-ориентированный подход в оформлении информационного стенда аптечных организаций // Ремедиум. 2023. Т. 27, № 1. С. 46—52. doi:10.32687/1561-5936-2023-27-1-46-52.

Original article

Risk-oriented approach in the design information's stand of pharmacies

Olesya V. Gulbekova¹, Olga V. Ivanova², Aleksandra I. Robertus³, Yury A. Kolosov⁴, Denis V. Kurkin⁵,
Anatoliy E. Krashenninnikov⁶, Rodion A. Kudrin⁷

^{1, 3, 6}Russian National Research Medical University N. I. Pirogov, Moscow, Russia;

^{2–5}A. I. Evdokimov Moscow State University of Medicine and Dentistry, Moscow, Russia;

⁷Volgograd State Medical University, Volgograd, Russian Federation

¹gulbekova1990@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7412-3180>

²ovivanova134@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4333-322X>

³spirea@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0001-6589-5245>

⁴tronk79@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-1506-2565>

⁵strannik986@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-1116-3425>

⁶anatoly.krashenninnikov@drugsafety.ru, <https://orcid.org/0000-0002-7791-6071>

⁷rakudrin@volgmed.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0022-6742>

Annotation. The information's stand (IS) in a pharmacies is a high-frequency object of study and control, both by inspectors and visitors, and the way information is presented on it is important from the point of view of compliance with legal norms and customer loyalty. The purpose of this work was to identify the most common inconsistencies of the components of the IS of the pharmacies and to analyze the risks arising from incorrect registration of the IS. As a result of the conducted research, a low level of attention to filling the IS with both mandatory and additional information was established. In order to minimize the risks arising from incorrect design of the IS, a standard operating procedure, a sample checklist, including all mandatory and additional items, and an IS layout have been developed, these materials are available for download via the QR code in the article.

Key words: information's stand; pharmacy; risk-oriented approach; staff; customer loyalty; skills

For citation: Gubel'kova O.V., Ivanova O. V., Robertus A. I., Kolosov J. A., Kurkin D. V., Krashennnikov A. E., Kudrin R. A. Risk-oriented approach in the design of the information stand of pharmacies. *Remedium*. 2023;27(1):46–52. (In Russ.). doi:10.32687/1561-5936-2023-27-1-46-52.

Введение

В настоящее время наблюдается тенденция к увеличению доступности оказания амбулаторной фармацевтической помощи населению и одновременно повышению конкурентоспособности в данном сегменте рынка лекарственных средств (ЛС). Для выявления способов наращивания конкурентных преимуществ важно принимать во внимание влияние потребителей ЛС на формирование деятельности субъектов фармацевтического рынка [1, 2]. Лояльность посетителей аптечной организации (АО) и персонализированный подход в их обслуживании является залогом успешного формирования постоянной клиентской базы [3]. Формирование лояльности потребителей складывается из различных критериев, составляющих положительный образ аптеки, среди которых можно назвать комфорт и интерьер торгового зала, а также наличие информационных стендов (ИС). Оформление ИС в соответствии с требованиями нормативных правовых документов (НПД), а также с учётом приверженности потребителей является одним из способов повышения комплаентности посетителей к АО [1, 2].

В настоящее время в законодательстве Российской Федерации отсутствует понятие «уголок потребителя»/«информационный стенд», а также требования к его названию, размещению и виду, поэтому выбор наименования и форма, в которой будет предоставлена информация посетителям АО, остаётся за руководителем организации. При этом законодательно регламентирован (в соответствии с рядом НПД — ст. 495 Гражданского кодекса РФ и ст. 3, 8, 9 закона РФ от 07.02.1992 № 2300—1², приказом Минздрава РФ от 31.08.16 № 647н³, ст. 63 Федерального закона от 12.04.2010 № 61-ФЗ⁴ — перечень информации, которая в наглядной и доступной форме должна быть предоставлена посетителям АО. В случае неполного предоставления информации либо её отсутствия предусмотрена ответственность в соответствии со ст. 14.5 и 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях, что ещё раз подчёркивает важность вопроса оформления ИС для руководителя или иного ответственного лица. Обеспечение данного процесса требует наличие компетентности руководителя АО/уполномоченного лица на каждом из этапов процесса управления рисками системы менеджмента качества (оценка рисков, обработка и документирование рисков, мониторинг (обзор) рисков), а также улучшение процесса управле-

ния рисками. Для выполнения данной функции важными являются такие компетенции, как способность анализировать собранную информацию, выстраивать цепочку потенциальных рисков-последствий и принимать своевременное решение, т. е. аналитическое и критическое мышление [5]. Компетентностный подход в формировании профессионала и обучении фармацевтов приобретает всё большее значение именно в связи с его практикоориентированностью.

Проводя анализ НПД, необходимых для формирования ИС в АО, важно отметить, что это высокочастотный объект изучения и контроля со стороны как проверяющих, так и посетителей. То, как выглядит ИС, как представлена на нём информация, является важным с точки зрения соблюдения правовых норм и непосредственно влияет на лояльность и приверженность покупателей. Предоставляемая информация должна быть размещена в удобных для ознакомления местах. Следует избегать непродуктивного расположения информационных материалов либо использовать их как способ оживления холодных зон в торговом зале [6]. Например, расположение ИС в зоне ожидания даёт возможность АО расширить свою информационную функцию, а также переключить внимание потребителя, снижая уровень нетерпения и раздражения, и делая его более комфортным [7]. Оформление допускается в следующих вариантах исполнения: стенд, уголок покупателя (потребителя), нанесение цифровой информации на стене или в ином виде.

Целью данной работы являлось определение наиболее часто встречающихся несоответствий составляющих ИС АО требованиям НПД, а также разработка макета и инструкций по его оформлению.

Материалы и методы

Проанализировано наполнение ИС и соответствие представленной в нем информации требованиям регламентирующей НПД. Сбор данных проводился в период с января по май 2022 г. в АО г. Москвы и Московской области. Всего за обозначенный период было исследовано 121 АО, из них отобрано 100 АО: 35 аптек и 65 аптечных пунктов.

Для проверки ИС АО был разработан чек-лист, в который были включены две категории пунктов:

- 1-я категория — информация, которая должна быть представлена АО в обязательном порядке в соответствии с НПД;
- 2-я категория — дополнительная информация — на индивидуальное усмотрение руководителя аптеки.

Выбор АО осуществлялся методом случайного отбора, но с обязательным учётом территориальной принадлежности — для равномерного покрытия по районам города и области. Проведён контент-анализ собранных в ходе исследования данных. При

² Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300—1 «О защите прав потребителей» (ред. от 11.06.2021).

³ Приказ Минздрава РФ от 31.08.16 № 647н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

⁴ Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств».

Таблица 1

Наличие на ИС информации, обязательной согласно НПД, % АО

Информация	Информация присутствует	Информация отсутствует
Копия лицензии, ОГРН/ГРНИП	93	7
Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе	94	6
Сведения об органах надзора и контроля	94	6
Информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента	66	34
Текст закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1	89	11
Текст Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463	67	33
Информация о лицах имеющих право на внеочередное/льготное обслуживание	81	9
Информация о зарегистрированных предельных отпускных ценах производителя на ЛП из списка жизненно необходимых и важнейших ЛП (ЖНВЛП)	88	12
Информация о предельной розничной надбавке на ЛП из списка ЖНВЛП	53	47
Книга отзывов и предложений	91	9
Наименование АО, адрес, информация о головном учреждении	83	17

оценке рисков для качества АО на этапе оформления ИС были использованы следующие инструменты оценки рисков: метод ABCD-анализа и составление карты рисков [3].

Результаты и обсуждение

Нами установлено, что в ряде АО обязательная информация представлена не полностью (табл. 1). Так, основные правоустанавливающие документы, которые согласно приказу Минздрава РФ от 31.08.2016 № 647н⁵ должны быть представлены потребителям в АО, — копия лицензии (копия выписки из реестра лицензий) на фармацевтическую деятельность, а также копия ОГРН/ГРНИП и наименования зарегистрировавшего органа; копия свидетельства о постановке на учёт российской организации в налоговом органе по месту её нахождения — отсутствуют у 7 и 6% АО соответственно. Помимо этого, в 6% АО установлено отсутствие сведений об органах надзора и контроля. В соответствии с приказом № 647н обязательным также является наличие информации о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества (в виде Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463⁶). Анализ полученных в ходе исследования данных показал, что данная информация отсутствует у 34% АО, а в 6% случаев она была представлена в виде сообщения «Препараты и товары медицинского назначения соответствующего качества обмену и возврату не подлежат» со ссылкой на утратившие силу НПД (Приказ Минздравсоцразвития России от 14.12.2005 № 785 и Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55). Из основно-

го перечня НПД, которые в соответствии с законодательством РФ должны быть доведены до потребителя, на ИС ряда исследуемых АО также отсутствовали текст закона РФ № 2300—1 (у 11% АО), Постановление Правительства РФ № 2463 (у 33% АО), 14% АО представили утратившее силу Постановление Правительства РФ № 55.

Установлено также, что количество АО, представивших информацию о лицах, имеющих право на внеочередное/льготное обслуживание, составляет 91% от общего числа исследуемых объектов. Данная информация была представлена в виде списка, надписи на ИС либо в виде таблицы с указанием категории граждан и соответствующего НПД, что, на наш взгляд, является максимально удобным для восприятия посетителей.

Согласно требованиям Федерального закона № 61-ФЗ, обязательной является информация о зарегистрированных предельных отпускных ценах производителя на ЛП, входящие в ЖНВЛП, которая отсутствовала в 12% случаев, а информация о предельной розничной надбавке на ЛП указанного списка, установленной субъектом РФ, была представлена посетителям только в 53% АО, хотя данные сведения должны быть доведены до потребителя ЛП и товаров аптечного ассортимента в обязательном порядке. Проверялось наличие государственного реестра предельных отпускных цен производителей на ЛП, включённые в перечень ЖНВЛП, учитывалось наличие указанного перечня непосредственно на ИС аптеки, а также у дежурного администратора в распечатанном виде или на электронных носителях. Выявлено отсутствие книги отзывов и предложений и/или информации о её расположении у 9% АО, в то время как её обязательное наличие регламентировано п. 58 приказа № 647н. Следует отметить, что невозможность предоставить книгу отзывов снижает уровень лояльности покупателей к данной АО и, соответственно, отрицательно влияет на репутацию АО. Установлено, что у 17% АО на ИС отсутствовали фирменное наименование, местонахождение (адрес), режим работы, а также информация о головном учреждении (юридический адрес, телефон и другая контактная информация), что не соответствует требованиям закона РФ № 2300—1.

Далее была изучена дополнительная информация, представленная на ИС аптек, наличие которой не регламентировано требованиями НПД: копия санитарно-эпидемиологического заключения АО, контакты уполномоченного лица, ответственного за качество организации, информация о действиях при угрозе теракта, информация о дополнительных услугах, рекламные листовки, информационные таблички и другая информация, предоставляемая на усмотрение руководителя. В результате исследования выявлено, что основной проблемой при размещении дополнительной информации является представление АО неактуальной НПД. Так, у 41% среди исследуемых АО были представлены дополнительные НПД, 33% из которых утратили силу (рис. 1).

⁵ Приказ Минздрава РФ от 31.08.2016 № 647н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

⁶ Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 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».

В результате исследования нами была установлена высокая степень несоответствия обязательной части информации, которая представлена на ИС АО, требованиям законодательства РФ. Наиболее распространённой проблемой является предоставление посетителям устаревших НПД — как основных, так и дополнительных, а также нехватка документов, наличие которых регламентировано НПД. С учётом проанализированной и полученной в ходе исследования информации нами были выявлены основные риски нарушений в оформлении ИС:

- А — обнаружение проверяющим отсутствия на стенде основной документации (копия лицензии, выписка из единого гос. реестра, ОГРН/ОГРНИП, ИНН):
 - А1 — штраф;
 - А2 — предупреждение;
- В — отсутствие книги отзывов и предложений при запросе покупателя:
 - В1 — жалоба в органы надзора и контроля;
 - В2 — потеря клиента АО;
 - В3 — недовольство покупателя;
 - В4 — отрицательное влияние на репутацию аптеки;
 - В5 — потеря обратной связи с покупателем, упущенная возможность улучшить качество обслуживания;
- С — невозможность предоставить при запросе покупателя информацию о предельных отпускных ценах поставщиков ЛП и предельно допустимых розничных надбавок:
 - С1 — жалоба в органы надзора и контроля;
 - С2 — потеря клиента АО;
 - С3 — недовольство покупателя;
 - С4 — отрицательное влияние на репутацию аптеки;
 - С5 — потеря обратной связи с покупателем, упущенная возможность улучшить качество обслуживания;
- D — невозможность предоставить проверяющему при запросе информацию о предельных отпускных ценах поставщиков ЛП и предельно допустимых розничных надбавок:
 - D1 — штраф;
 - D2 — предупреждение;
- Е — вопросы покупателей по льготному обслуживанию при отсутствии информации в «Уголке потребителя»:
 - Е1 — жалоба в органы надзора и контроля;
 - Е2 — потеря клиента АО;
 - Е3 — недовольство покупателя;
 - Е4 — отрицательное влияние на репутацию аптеки;
 - Е5 — потеря обратной связи с покупателем, упущенная возможность улучшить качество обслуживания;
 - Е6 — необходимость отрыва от работы дежурного провизора с целью предоставления отсутствующей информации;

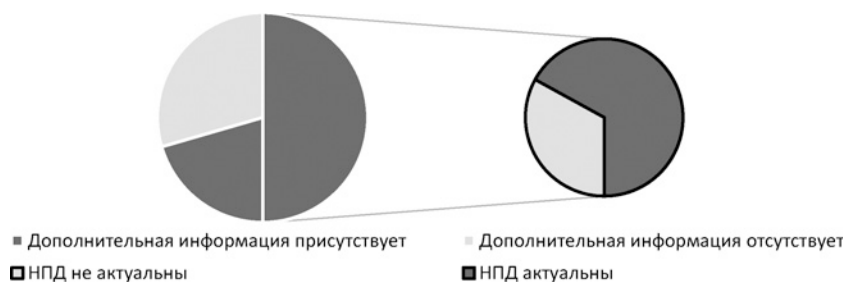


Рис. 1. Наличие на ИС информации, не обязательной согласно НПД, и её актуальность.

- F — обнаружение проверяющим отсутствия информации о категориях граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, льготы:
 - F1 — штраф;
 - F2 — предупреждение;
- G — обнаружение проверяющим отсутствия информации о наименовании АО, юридическом адресе, режиме работы, информации о головном учреждении:
 - G1 — штраф;
 - G2 — предупреждение;
- Н — жалоба покупателя на отсутствие информации о наименовании, юридическом адресе, режиме работы, информации о головном учреждении:
 - Н1 — жалоба в органы надзора и контроля;
 - Н2 — потеря клиента АО;
 - Н3 — недовольство покупателя;
 - Н4 — отрицательное влияние на репутацию аптеки;
 - Н5 — потеря обратной связи с покупателем, упущенная возможность улучшить качество обслуживания;
- I — обнаружение проверяющим отсутствия дополнительной информации;
- J — отсутствие дополнительной информации (рекламная информация — акции, промоматериалы), информация о сезонных заболеваниях и другой дополнительной информации:
 - J1 — снижение лояльности покупателей;
 - J2 — отвлечение провизора от основной работы, ответы на дополнительные вопросы клиента;
- К — отсутствие ИС:
 - К1 — штраф при проверке;
 - К2 — недовольство покупателей из-за отсутствия информации;
 - К3 — отрыв от работы провизора для разъяснения покупателям отсутствующей информации;
 - К4 — потеря клиента;
 - К5 — отрицательное влияние на репутацию аптеки;
- L — присутствие на стенде утративших силу НПД:
 - L1 — замечание при проверке;
 - L2 — недовольство покупателя;
 - L3 — потеря клиента;
 - L4 — отрицательное влияние на репутацию аптеки.

Таблица 2

Вероятность возникновения рисков при неправильном оформлении ИС АО и степень ущерба от них					
Степень ущерба	Вероятность возникновения рисков				
	0—20%	21—40%	41—60%	61—80%	81—100%
	невозможно	маловероятно	возможно	вероятно	весьма вероятно
Критическая	L1		C1, F1	G1	A2, D1, K1
Очень высокая	L3	E1, H1	F2, K5	B1, G2	D2
Высокая	K4	C2, E2, H2, K2	B4, C4	B2	A1
Средняя		E5, E4, H3, H4, J2	K3	E3	B3, C3, L4
Низкая		H5, I, J1	E6, L2	B5, C5	
	неприемлемые риски				
	риски, которые нужно уменьшить				
	риски, не требующие мер				

Далее риски ранжировались по уровню значимости методом ABCD-анализа с выделением рисков низкого уровня, не требующих принятия мер (D); умеренных и высоких рисков (C, B), которые следует уменьшить, и рисков очень высокого уровня (A) или неприемлемых. Наиболее значимые риски: A1, A2, B1, B2, B4, C1, D1, F1, F2, G1, G2, K, I, K5. Визуально ранжирование рисков при оформлении ИС для качества АО по уровню значимости отображено на карте рисков, отражающей вероятность их возникновения и степень ущерба (табл. 2).

На основании анализа возможных рисков — возможной частоты их возникновения и степени ущерба для АО — были выявлены наиболее значимые риски (рис. 2): отсутствие при проверке органами надзора и контроля ИС одной или нескольких составляющих обязательной информации, а также полное отсутствие ИС — оба случая могут привести к наложению штрафа в соответствии со ст. 14.5 и 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях.

Наибольшее внимание, исходя из данных нашего исследования, стоит уделить основной документации (копия лицензии, выписка из единого государственного реестра, ОГРН/ОГРНИП), а также информации о зарегистрированных предельных отпускных ценах производителя на ЖНВЛП и предельной розничной надбавке на ЛП указанного списка, установленной субъектом РФ, т. к. высока вероятность проверки доступности данной информации органами контроля. Минимизировать наиболее значимые риски позволит внутренний аудит на полноту ИС актуальной и соответствующей НПД информацией. Учитывая постоянные из-

Таблица 3

Чек-лист для проверки оформления ИС АО

1. Наличие копии лицензии на осуществление фармацевтической деятельности/выписки из реестра лицензий	☐ Да ☐ Нет
2. Информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества в формате сообщения следующего содержания: «Препараты и товары медицинского назначения соответствующего качества обмену и возврату не подлежат», либо в формате такого же сообщения, но со ссылкой на НПД (Постановление Правительства РФ № 2463)	☐ Да ☐ Нет
3. Постановление Правительства РФ № 2463 в формате текста на листах А4 или в виде книги «Правила торговли» 2021—2022 гг. издания)	☐ Да ☐ Нет
4. Книга отзывов и предложений/информация о её нахождении	☐ Да ☐ Нет
5. Закон РФ № 2300—1 «О защите прав потребителей» (в виде текста на листах формата А4, или в виде книги)	☐ Да ☐ Нет
6. Информация о группах населения, имеющих право на внеочередное (льготное) обслуживание в виде перечня, таблицы со ссылкой на НПД или в виде надписи на самом стенде	☐ Да ☐ Нет
7. Информация о контролирующих органах (Росздравнадзор, Роспотребнадзор; Управление внутренних дел региона, Инспекция пожарного надзора МЧС и т. д.) — адреса, контактные телефоны, официальные сайты и электронные почты	☐ Да ☐ Нет
8. Информация об АО (фирменное наименование, адрес, режим работы)	☐ Да ☐ Нет
9. Информация о головном учреждении (юридический адрес, сайт, телефоны и т. д.)	☐ Да ☐ Нет
10. ОГРН/ОГРНИП и наименование органа, зарегистрировавшего предприятие, ИНН	☐ Да ☐ Нет
11. Государственный реестр предельных отпускных цен производителей на ЛП, включённые в перечень ЖНВЛП (в бумажном/электронном виде/информация о его наличии)	☐ Да ☐ Нет
12. Для Москвы: Постановление Правительства Москвы от 24.02.2010 № 163-ПП «Об установлении предельных размеров торговых надбавок к ценам на лекарственные препараты» (ред. от 29.09.2021)	☐ Да ☐ Нет
13. Для Московской области: Постановление Правительства Московской области от 26.02.2010 № 100/8 «Об утверждении предельных размеров оптовых надбавок и предельных размеров розничных надбавок к фактическим отпускным ценам, установленным производителями лекарственных препаратов, на лекарственные препараты, включённые в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов»	☐ Да ☐ Нет

менения в НПД, а также изменения характера актуальной дополнительной информации в зависимости от сезона, санитарно-эпидемиологической обстановки, месторасположения АО и других факторов, аудит следует проводить руководителю АО или иному ответственному лицу 1 раз в 6 мес. Для удобства проверки нами предложен образец чек-листа (табл. 3).



Рис. 2. Риски и их последствия при оформлении ИС.

Таблица 4

СОП — порядок первичного оформления/переоформления/актуализации информации на ИС АО (основная часть)

1. Выберите тип ИС:	• Настенный стенд с карманами, если позволяет место • Стенд в виде книжки при малом количестве свободного места • Комбинированный вариант (наиболее оптимален)
2. Установите ИС	
3. Начните оформление ИС с внесения основной информации:	• Убедитесь, что все основные НПД являются действующими на момент оформления ИС; • заполните ИС следующими основными документами: — копия лицензии на осуществление фармацевтической деятельности/выписка из реестра лицензий; — информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества в формате сообщения следующего содержания: «Препараты и товары медицинского назначения соответствующего качества обмену и возврату не подлежат», либо в формате такого же сообщения, но со ссылкой на НПД (Постановление Правительства РФ № 2463); — Постановление Правительства РФ № 2463 в формате текста на листах А4, или в виде книги «Правила торговли» 2021—2022 г.; — Книга отзывов и предложений/информация о её нахождении; — Закон РФ № 2300—1 в виде текста на листах А4, или в виде книги; — информация о группах населения, имеющих право на внеочередное (льготное) обслуживание в виде перечня, таблицы со ссылкой на НПД или в виде надписи на самом стенде; — информация о контролирурующих органах (Росздравнадзор, Роспотребнадзор; Управление внутренних дел региона, Инспекция пожарного надзора МЧС и т. д.) — адреса, контактные телефоны, официальные сайты и электронные почты; — информация об аптечной организации (фирменное наименование, адрес, режим работы); — информация о головном учреждении (юридический адрес, сайт, телефоны и т. д.); — ОГРН/ОГРНИП и наименование органа, зарегистрировавшего предприятие, ИНН; — Государственный реестр предельных отпускных цен производителей на ЛП, включённые в перечень ЖНВЛП (в бумажном/электронном виде/информация о его наличии); — для Москвы: Постановление Правительства Москвы № 163-ПП; — для Московской области: Постановление Правительства Московской области № 100/8 • Если вносите в уголок НПД, проверьте через электронные ресурсы, являются ли они действующими; • внесите оставшуюся дополнительную информацию
4. Внесите в ИС дополнительную информацию:	
5. Сравните полученный результат с макетом	
6. Поддерживайте актуальность информации:	• Пользуйтесь 1 раз в 6 мес чек-листом; • если СОП представлен в электронном варианте, используйте кликабельные ссылки на нормативную документацию

Разработан макет ИС с учётом актуальных на сегодняшний день требований НПД. Макет будет удобен в случае первичного оформления АО ИС либо при необходимости его полного переоформления/замены. Наиболее полно отражает конкретные детали в последовательности действий при разработке ИС стандартная операционная процедура (СОП). Возможным вариантом может быть СОП «Порядок первичного оформления/переоформления/актуализации информации на ИС АО из следующих разделов:

- 1) цель;
- 2) область применения;
- 3) персонал, участвующий в реализации СОП;
- 4) ответственность персонала, участвующего в реализации СОП;
- 5) общие сведения;
- 6) основная часть (табл. 4);
- 7) список литературы;
- 8) распределение данной СОП.

Заключение

В результате проведённого исследования установлен низкий уровень внимания АО к оформлению ИС. К основным проблемам можно отнести отсутствие одного или нескольких пунктов информационных составляющих, относящихся к обязательным согласно требованиям НПД. При этом наиболее часто на ИС АО отсутствует информация о предельной розничной надбавке на ЛП списка ЖНВЛП, установленной субъектом РФ, — в 47% случаев, во многих АО не представлен текст Постановления Правительства № 2463. Пункты основных сведений (один или несколько), которые должны

быть доведены до потребителя, отсутствовали на стендах 80—100% АО. Ни у одной из исследуемых АО не выявлено полного соответствия информационного наполнения требованиям НПД и актуальности информации. Дополнительные НПД присутствовали у 41% АО, но в 33% случаев были представлены законодательные акты, утратившие силу. С целью минимизации рисков, возникающих при неправильном оформлении ИС, нами была разработана СОП, которую можно использовать для первичного оформления ИС, а также для его переоформления и актуализации. Для удобства проведения внутреннего аудита и актуализации информации предложен образец чек-листа, включающий все обязательные и дополнительные пункты, и макет ИС с учётом актуальных требований НПД. Макет будет удобен в случае полного отсутствия у АО ИС либо при необходимости его обновления или замены, при этом рекомендуется актуализировать информацию в связи частотой обновления НПД.

В современных условиях в связи с активным внедрением цифровых технологий в повседневную деятельность провизора мы дополнили свою работу QR-кодом (рис. 3) для перехода в созданный нами



Рис. 3. QR-код для перехода в Телеграмм-канал «Оформление ИС».

Телеграмм-канал «Оформление ИС», в котором доступны для ознакомления и скачивания все перечисленные материалы для удобства оформления и актуализации ИС ответственным лицом АО. Основной работы в данном процессе будут являться компетенции фармацевтического специалиста — аналитическое и критическое мышление.

ЛИТЕРАТУРА

1. Долова М. А. Исследование приверженности посетителей к АО. *Современная организация лекарственного обеспечения*. 2019; (4): 13—21.
2. Соседова Л. И. Формирование положительного образа аптечной организации. *Бюллетень медицинских интернет-конференций*. 2016; 6(6): 1215.
3. Дремова Н. Б., Соломка С. В., Ярошенко Н. П., Афанасьева Н. И. Исследование лояльности посетителей аптечных организаций. *Фармацевтическое образование, наука и практика: горизонты развития: Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 50-летию фармацевтического факультета КГМУ*. Курск; 2016: 96—102.
4. Убогов С. Г., Трохимчук В. В., Загорий В. А. Методические и прикладные аспекты управления рисками для качества в аптечных учреждениях. *Рецепт*. 2019; 22(1): 136—146.
5. Захарочкина Е. Р. Моделирование набора компетенций обучающегося по специальности «Управление и экономика фармации». *Менеджмент качества в сфере здравоохранения и социального развития*. 2011; 9(3): 156—162.
6. Николаева М. А. Подходы к оформлению интерьера и внешнего вида розничных фармацевтических организаций. *Бюллетень медицинских интернет-конференций*. 2017; 7(6): 1236.
7. Mobach M. P. Consumer behaviour in the waiting area. *Pharm. World Sci*. 2007; 29(1): 3—6. doi: 10.1007/s11096-005-3797-z

REFERENCES

1. Dolova M. A. Investigation of visitor's commitment to the pharmacy organization. *Modern organization of drug supply*. 2019; (4): 13—21. (In Russ.)
2. Sosodova L. I. Formation of a positive image of the pharmacy. *Bulletin of Medical Internet Conferences*. 2016; 6(6): 1215. (In Russ.)
3. Dremova N. B., Solomka S. V., Yaroshenko N. P., Afanas'eva N. I. Study of the loyalty of visitors to pharmacy organizations. *Pharmaceutical education, science and practice: horizons of development: Proceedings of the All-Russian scientific and practical conference with international participation, dedicated to the 50th anniversary of the Faculty of pharmacy of KSMU*. Kursk; 2016: 96—102. (In Russ.)
4. Ubogov S. G., Trokhimchuk V. V., Zagoriy V. A. Methodical and applied aspects of quality risk management in pharmaceutical institutions. *Recept*. 2019; 22(1): 136-146. (In Russ.)
5. Zakharochkina E. R. Key competencies for specialists in pharmaceutical management and economics. *Quality Management in Health and Social Development*. 2011; 9(3): 156—162. (In Russ.)
6. Nikolaeva M. A. Подходы к оформлению интерьера и внешнего вида розничных фармацевтических организаций. *Bulletin of medical internet conferences*. 2017; 7(6): 1236. (In Russ.)
7. Mobach M. P. Consumer behaviour in the waiting area. *Pharm. World Sci*. 2007; 29(1): 3—6. doi: 10.1007/s11096-005-3797-z

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.
The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 05.07.2022; одобрена после рецензирования 20.07.2022; принята к публикации 20.02.2023.
The article was submitted 05.07.2022; approved after reviewing 20.07.2022; accepted for publication 20.02.2023.