

Фарма во время пандемии. Экспертное мнение

Период самоизоляции и карантина стал вызовом для фармацевтической индустрии. Взрывной спрос на одни категории аптечных товаров при практически полном отказе от других, паника и страх, осторожность и надежда на скорейшую стабилизацию ситуации – с этими проблемами в большей или меньшей степени столкнулись аптечные организации и фармацевтические компании многих стран. Личными впечатлениями о непростой ситуации, сложившейся во время пандемии COVID-19, с нами поделились эксперты из России и нескольких стран Европы.

Юлия Воеводина, региональный директор фармацевтической компании (Россия):

– В России аптечные организации уделяли отдельное внимание работе с персоналом. Нам нужно было гарантировать бесперебойную работу аптек в новых, очень сложных условиях, тогда как не все сотрудники были к этому морально готовы из-за риска заражения коронавирусом. С целью оказания своевременной психологической поддержки персоналу наша компания организовала специальную телефонную линию. Кроме того, уделялось большое внимание охране здоровья сотрудников аптек и различным превентивным мерам. Продолжительность рабочего дня фармспециалистов была сокращена с 12 до 8 ч. Во всех аптеках установили рециркуляторы воздуха. При этом в больших помещениях размещался не один, а два таких прибора. Каждые 2 ч проводилась обработка всех поверхностей специальными средствами. Средства для обработки поверхностей и санитайзеры доставлялись в аптеки централизованно. И конечно, все сотрудники были обеспечены средствами индивидуальной защиты (маски, перчатки, очки), а в прикассовых зонах дополнительно установлены защитные экраны.

В помощь нам в апреле 2020 г. вышел закон о разрешении дистанционной реализации безрецептурных медикаментов. Благодаря этому стал возможен и предзаказ многих препаратов онлайн. Для таких посетителей в аптеке была организована отдельная касса, что снижало длительность нахождения в помещении.

Нужно отметить, что комплекс мер, принятых по охране здоровья сотрудников, оказался эффективным. Персонал был надежно защищен. Вплоть до настоящего времени наша компания на еженедельной основе проводит тестирование всех провизоров и фармацевтов на COVID-19 во всех аптеках сети Москвы и Московской области.

Аптечная сеть проявляет заботу и о потребителях. Так, в июле, когда эпидемия пошла на спад и большая часть ограничений была снята, нашим клиентам предоставлялась скидка 20% на дорогостоящие препараты, а недавно прошла беспрецедентная акция: мы объявили 25%-ную скидку на весь ассортимент. Акция продлилась один день.

Мы понимаем, что мир изменился и сегодня эффективная работа возможна только при условии заботы о каждом сотруднике и обеспечении лояльности потребителя. Человеческий фактор сейчас выходит на первый план.

Ян Штепанек (Jan Štěpánek), управляющий аптекой «У Святой Троицы», д.ф.н. (Чехия):

– Пандемия коронавируса в Чехии стала не только испытанием для всех людей, но и периодом всеобщей солидарности. Государство обеспечило сотрудников аптек масками, респираторами и медицинскими перчатками. Ряд партнеров предложили защитные экраны для лица. В свою очередь, мы дополнительно установили в аптеке прозрачные щиты в прикассовой зоне.

Самыми трудными оказались первые недели карантина. В начале пандемии некоторые дистрибьюторы были настолько перегружены

заказами на наиболее востребованные категории, что не могли обеспечить доставку всех других необходимых медикаментов. В дальнейшем сложности возникали из-за закрытия границ и невозможности поставки определенных лекарств или фармацевтических субстанций. Сформировался дефицит медицинских масок и дезинфицирующих гелей. Однако в будущем с медицинскими масками уже не будет проблем, поскольку в Чехии наладили их производство в необходимом объеме.

Я говорю «в будущем», т.к. пандемия еще не закончилась. Вспомните пандемию испанки, которая продолжалась 2–3 года. По самым оптимистичным прогнозам, сейчас мы находимся лишь в середине пути. Поэтому уже сегодня задумываемся о том, как пережить очередную волну подъема заболеваемости, и работаем над созданием запасов самых необходимых медикаментов. Но я надеюсь, что нам удастся избежать повторного полного закрытия границ.

Следует отметить, что в этом году посетители стали приходить в аптеку значительно чаще, чем в прошлые годы. В начале эпидемии люди закупались медикаментами про запас, сейчас, в летнее время, собирают аптечку, отправляясь в отпуск. При этом существенно изменилась структура спроса. В основном приобретаются иммуностимуляторы и различные препараты, применяемые при гриппе и простуде.

Что касается фармацевтического маркетинга, которому фармкомпаниям обычно уделяли определенную долю внимания, то на фоне

пандемии он стал играть второстепенную роль. На первом месте сейчас стоит обеспечение здоровья населения, а также стабильности поставок медикаментов и работы аптечной организации в целом.

Ласло Гаспар (László Gáspár), директор консалтинговой компании MediCert, д.ф.н. (Венгрия):

– Пандемия COVID-19 создала неожиданную и совершенно беспрецедентную ситуацию во всех секторах здравоохранения Венгрии.

Проблемы возникли прежде всего в сегменте медицинского обслуживания. Пациенты сталкивались с трудностями получения необходимой помощи, в т.ч. неотложной. С одной стороны, для снижения нагрузки на персонал и освобождения больничных коек практиковалась досрочная выписка хронических больных из госпиталей. С другой стороны, вынужденное увольнение врачей категории риска (старше 65 лет) и перепрофилирование ряда больниц в пандемические усугубило ситуацию, сократив возможность предоставления медицинской помощи широким слоям населения. Важным шагом стало расширение системы электронных рецептов, что позволило существенно сократить необходимость личных встреч врача с пациентом.

Неуверенность в завтрашнем дне и страх заставили население скупать медикаменты в больших объемах, чем обычно, что стало тяжелым бременем для аптек. В рамках подготовки к пандемии значительно возросли продажи безрецептурных иммуностимуляторов, витаминов и жаропонижающих средств. Пациенты также приобретали по несколько ежемесячных курсов регулярно употребляемых лекарств для лечения хронических заболеваний, например инсулина, что привело к их временному дефициту в аптеках. Кроме того, в первые две недели у нас, как и в других странах Европы, не хватало масок и дезинфицирующих средств для рук.

В целях адаптации к новой реальности в начале пандемии открылось

значительное количество дополнительных аптечных точек. Это было сделано для увеличения концентрации аптечных учреждений и, как следствие, снижения числа контактов провизоров с населением. В помещениях аптек установили очистители воздуха, а дезинфекцию клиентского пространства начали проводить несколько раз в день. Кроме того, были введены строгие правила для посетителей. Так, например, стало обязательным соблюдение дистанции, а число клиентов внутри аптеки не могло превышать количество кассовых аппаратов. Очереди в аптеки выстраивались снаружи у входа.

Непросто в марте 2020 г. было оптовикам фармацевтической продукции, которым пришлось за один месяц доставить в аптеки несколько заказов объемом со среднемесячный оборот, что сопровождалось значительными логистическими проблемами. В ответ на это ряд дистрибьюторских компаний ввели ограничения на возможность заказа аптеками продуктов, имеющих низкий спрос. Внезапный спад востребованности медикаментов в апреле вызвал проблемы со складскими помещениями, занятыми сверхнормативной продукцией, закупленной в марте из-за сильно возросшего в то время спроса. К слову, оборот в апреле 2020 г. составил всего около 20–25% от нормального месячного уровня. И если в марте дистрибьюторы востребованной продукции смогли реализовать дополнительные продажи, то с апреля их выручка резко упала. Что касается стратегий выживания фармацевтических компаний в период пандемии, то таких можно назвать несколько. Компании приняли различные меры по оптимизации затрат, позволяющей скомпенсировать снижение дохода. Одна из них связана с деятельностью полевых сотрудников. Поскольку начиная с 16 марта власти запретили посещение врачей медицинскими представителями и те не могли выполнять свои функции

по продвижению лекарств, компании либо уволили сотрудников полевых сил, либо сократили часы их работы до 2–4 ч в день, в т.ч. снизили и зарплату. Крупные международные компании пытались наладить контакт с врачами в цифровом формате (например, организовывали встречи в Zoom, чаще отправляли информацию в электронном виде). Однако такие инициативы смогли обеспечить лишь ограниченный охват и не столь высокую эффективность из-за большого количества врачей в возрасте до 65 лет, которые активно работали во время пандемии.

В период с марта по май 2020 г. частная система здравоохранения также претерпела определенные трудности. Почти полностью прекратилось оказание базовой медицинской помощи пациентам. В то же время есть все основания полагать, что быстрый переход к цифровым форматам взаимодействия и постоянно растущие списки в листе ожидания в и без того переполненном государственном секторе здравоохранения смогут вызвать значительный прирост потока новых пациентов в частном секторе в ближайшем будущем.

Пандемия COVID-19, по всей видимости, будет иметь долгосрочные последствия для всех звеньев системы здравоохранения. Отчасти ее эффект может оказаться положительным, например, в связи с расширением системы электронных рецептов и принудительным внедрением дополнительных цифровых решений, которые приходят взамен прямых контактов между врачами и пациентами. Однако имеются и негативные последствия, среди которых, в частности, сокращение больничных коек для хронических больных или преобразование аптек с удобными для клиентов открытыми полками в отделенные стеклянными перегородками обезличенные торговые точки.

Беседовала **Юлия Прожерина**, к.б.н., MBA

