

НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОЇ ПОЛІТИКИ АПТЕКИ

Шуванова О. В., Висоцька А. А.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Вступ. Якість фармацевтичної допомоги залежить не тільки від асортименту товарів, які пропонує аптечний заклад, а й від рівня сервісу, який воно здатне запропонувати споживачам. В умовах зростання рівня конкуренції у роздрібному сегменті фармацевтичного ринку, впровадження широкого спектру додаткових послуг може стати суттєвим чинником для підвищення конкурентоспроможності аптечного закладу.

Мета дослідження. Метою роботи є аналіз досвіду сервісної діяльності аптечних мереж в Україні та виділення напрямків її удосконалення.

Методи дослідження. Методами дослідження є: аналіз документів, спостереження, системний аналіз, узагальнення результатів дослідження.

Отримані результати. Аналіз спектру послуг, які надають аптечні заклади в Україні показав, що окрім відпуску лікарських засобів і фармацевтичної опіки спектр послуг досить обмежений. Слід відзначити, що останні два роки активно розвиваються й набувають все більшої популярності такі послуги, як постачання товару в аптеку «під замовлення», дистанційне бронювання та продаж ліків, їх доставка. Більшість цих послуг стали можливими після внесення змін у законодавство, пов'язане з дозволом дистанційної торгівлі. Є серед послуг, які надають аптеки та аптечні мережі в Україні такі, що пов'язані виключно з функціонуванням сайту: онлайн консультації лікаря та фармацевта, довідники ліків тощо. Затребуваною є послуга, пов'язана з відшкодуванням вартості лікарських засобів, яку надають аптеки, долучені до програми «Доступні ліки». Дуже привабливими для споживачів бувають й програми лояльності, які дозволяють заощаджувати на придбанні необхідних товарів. Але є серед послуг, які надають аптечні заклади в Україні й такі, що, попри свою затребуваність, надаються лише невеликим відсотком підприємств — це виготовлення екстемпоральних ліків та відпуск наркотичних, психотропних лікарських засобів та прекурсорів. Ці види діяльності вимагають отримання окремої ліцензії та можуть значно знизити рентабельність аптечного підприємства. Отже, станом на 1 січня 2021 р. кількість аптечних закладів, які виготовляють екстемпоральні ліки становила 285, а кількість закладів, які мають право відпускати ліки з вмістом наркотичних речовин та прекурсорів — 416 із загальної кількості 22 522 аптечних закладів, що працюють в Україні. Така ситуація знижує доступність для споживачів зазначених видів лікарських засобів.

Висновки. Проведений аналіз виявив значну кількість послуг, що надають аптеки споживачам із застосуванням дистанційних технологій, які є затребуваними. Водночас, незначна кількість аптек, що надають послуги з виготовлення екстемпоральних ліків та відпуску наркотичних, психотропних лікарських засобів та прекурсорів зменшують фізичну доступність цих категорій товару для споживачів.