

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЕКОНОМІКА ФАРМАЦІЇ

Рекомендована д.ф.н., професором А.С.Немченко

УДК 615.12:614.27:39.138

МАРКЕТИНГОВИЙ АНАЛІЗ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ АПТЕЧНИХ ЗАКЛАДІВ

З.М.Мнушко, О.П.Абалова, І.В.Пестун

Національний фармацевтичний університет

Проведене дослідження структури, значимості та ефективності додаткових послуг, які надають аптеки. Відмічена тенденція до їх розвитку та поліпшення якості обслуговування. З використанням методу анкетування визначені питання, які найбільше цікавлять відвідувачів аптек. Показано, що має місце належний рівень сервісного обслуговування клієнтів, просліджується підвищення консультативної ролі провізора та розвиток відповідального самолікування населення. Вивчені стан, зміст роботи та перспективи використання в аптеках послуг лікарів-консультантів. Визначені перелік додаткових послуг, які надаються аптечними закладами, та їх вплив на товарообіг, а також імідж аптек.

Згідно з Основами законодавства України про охорону здоров'я кожна людина має невід'ємне право на охорону здоров'я. Суспільство і держава відповідають перед сучасним і майбутнім поколінням, а заклади охорони здоров'я, в тому числі й аптеки, покликані забезпечувати належний рівень здоров'я і збереження генофонду народу України [1, 2]. Тривалий час єдиною послугою аптеки був відпуск лікарських засобів та виробів медичного призначення.

У теперішній час розвиток фармацевтичної галузі здійснюється у напрямку розширення сфери діяльності і пошуку різних можливостей для збільшення доходності. Використовуються різні заходи, щоб зробити роботу аптечних закладів ефективною. Одним із них є надання аптекою додаткових послуг і вдосконалення рівня обслуговування клієнтів [3, 4]. Проблемі та їх значенню у додаткових послуг в підвищенні іміджу аптеки присвячені окремі повідомлення в науково-популярній літературі [5, 10, 11], проте серйозне дослідження цього напрямку діяльності не проводилось.

Метою нашої роботи стало маркетингове дослідження структури, рівня попиту та ефективності надання аптеками додаткових послуг.

До теперішнього часу комплексне дослідження послуг, які надаються аптеками, не проводилось. З метою дослідження стану сервісу і сфери послуг аптечних закладів та визначення їхнього соціально-економічного значення нами було використано метод анкетування. Були залучені спеціалісти аптек Харківської, Сумської, Кіровоградської, Одеської та інших областей. Опрацьовано 130 анкет співробітників тих аптек, які надають значний перелік послуг: професійні поради провізора або лікаря, доставку в аптеку лікарських препаратів “під замовлення споживача”, подовжений режим роботи, наявність довідкової служби, відпуск товару у фірмових пакетах, підбір парфумо-косметичних засобів та виробів медичного призначення, в т.ч. апаратних засобів лікування та діагностики, використання бонусної системи знижок, доставка ліків додому, наявність автозупинки біля аптеки і телефону для відвідувачів, консультування та підбір контактних лінз і окулярів, зал самообслуговування з безрецептурними препаратами, сервісне обслуговування та контроль товарів з гарантійним терміном служби, введення безготівкового розрахунку, замовлення ліків через мережу Інтернет з доставкою додому, наявність банкомату.

В анкетуванні взяли участь такі групи респондентів: завідувачі аптек — 48,8%, заступники завідувачів аптек — 19,7%, провізори “першого стола” — 30%, лікарі, які працюють в аптеці, — 1,5%. За наявністю кваліфікаційної категорії респонденти розділилися таким чином: 26,7% спеціалістів мають вищу кваліфікаційну категорію, 22,8% — першу, 18,1% — другу і 31,5% — не мають кваліфікаційної категорії. За трудовим стажем і досвідом роботи 20,3% опитаних мають досвід робо-



Критерії роботи аптек за обсягом доходу:

- до 500 грн
- від 500 до 2000 грн
- вище 2000 грн

ти у сфері фармації більше 30 років, 40,6% — до 30 років, 26,1% — до 20 років і 13% — до 10 років. Аптеки, на базі яких проводилось дослідження з метою встановлення залежності рівня обслуговування та якості надання послуг від обсягу роботи аптеки, умов її розміщення і широти асортименту лікарських препаратів, умовно розділили на такі категорії аптек: I категорія — аптеки з обсягом доходу за день більше 2000 грн; II категорія — від 500 до 2000 грн; III категорія — до 500 грн.

Проведене дослідження підтвердило, що головною і найважливішою послугою, яку надає аптека, є професійні поради провізора. До того ж консультацію з різних питань може давати як провізор “першого стола” при відпуску лікарських засобів, так і провізор-інформатор у торговому залі аптеки.

На сьогодні роль провізора неухильно зростає. В умовах подорожчання медицини серед населення отримала широке розповсюдження концепція відповідального самолікування. Самолікування — це розумне використання споживачем лікарських препаратів, що знаходяться у вільному продажу, з метою профілактики та лікування порушення самопочуття і симптомів, розпізнаних ним самим.

Рис. 1. Частота звертань відвідувачів за консультацією до провізора.

При самолікуванні провізор виконує контрольно-консультаційну функцію. Опираючись на свою освіту, досвід і спеціальні знання, з метою захисту пацієнта він зобов'язаний перевіряти доцільність дій останнього. При спілкуванні провізор отримує від самого відвідувача надійну інформацію і допомагає у виборі препарату, надає рекомендації по його раціональному використанню і в той час визначає контингент клієнтів аптеки, які потребують лікарської допомоги. Він несе відповідальність перед кожним покупцем за результати лікування, починаючи від моменту відпуску ліків і до повного закінчення їх дії. Ця відповідальність провізора називається фармацевтичною опікою [5, 6].

Під час дослідження нами було встановлено, по яких напрямках провізор дає консультації і рекомендації населенню (рис. 1).

Найчастіше відвідувачі звертаються з питанням про наявність конкретного лікарського препарату (72-81%); за лікарськими рекомендаціями за симптомами (59-65%) і доступним поясненням анотації до препарату (54-57%). Рідше питають про взаємодію з іншими препаратами, їжею, алкоголем, нікотинном (36-43%) і про умови зберігання препарату (30-43%).

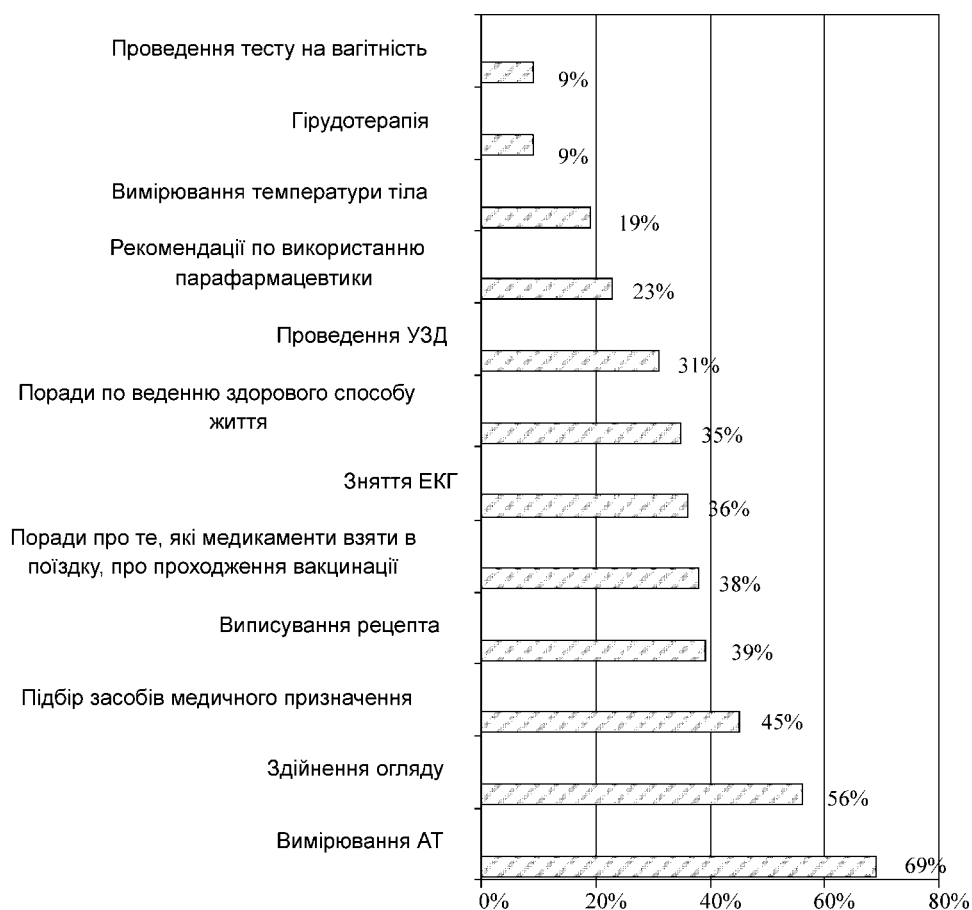


Рис. 2. Послуги лікаря, які викликають найбільший інтерес населення.

Порівнюючи отримані результати по кожній виділеній нами категорії аптек, в залежності від обсягу товарообігу за день відмічаються незначні коливання частоти звертань відвідувачів до провізора з конкретних питань. Це свідчить про те, що попит на консультаційні послуги не залежить від обсягу роботи аптеки, умов її розташування, широти асортименту і свідчить про ту значну роль, яку відіграють працівники аптеки в її діяльності.

Однією з найзначніших і перспективних у плані розвитку послуг аптеки є лікарське консультування. В умовах збільшення обсягу платних медичних послуг і зростання рівня захворюваності населення виникла доцільність залучення лікаря до діяльності в аптеці. Ця послуга зручна не тільки для людей похилого віку і молодих мам, але й для людей з обмеженим запасом вільного часу [10, 11].

Слід відмітити, що до теперішнього часу відсутнє нормативно-правове регулювання надання медичних (лікарських) послуг в аптечних закладах. Проте можна виділити такі варіанти вирішення цього питання. По перше, якщо лікар є фізичною особою-підприємцем і має ліцензію на медичну практику з відповідної спеціальності, аптека може укласти з ним договір про використання аптечного приміщення. Лікар також може бути працівником будь-якої юридичної організації, тоді аптека укладає договір з організацією. Не виклю-

чено відкриття в аптеці філіалу (іншого структурного підрозділу) юридичної особи з оформленням копії ліцензії на медичну практику. По друге, при наявності відповідних можливостей і матеріально-технічної бази в аптеці може бути організована "мініполіклініка", яка об'єднує спеціалістів декількох лікарських спеціальностей (терапевта, кардіолога, невропатолога, алерголога, отоларинголога, гастроентеролога та ін.). У даному випадку лікарі можуть прийматися на роботу в аптеку на підставі трудового договору. Аптека повинна отримати ліцензію на медичну практику з відповідних спеціальностей. Проте, як правило, аптека залучає одного-двох спеціалістів (терапевта, окуліста, стоматолога) [10, 11].

У результаті дослідження нами було встановлено, що лише 13,4% аптек користуються послугами лікаря: при цьому 92,3% лікарів входять до штату аптеки, 7,7% лікарів працюють на контрактній основі. Це пояснюється небажанням аптек нести додаткові фінансові витрати. Зате ті аптеки, які взяли на себе ризик, упевнились в ефективності подібного кроку, бо 99,9% пацієнтів лікаря придбавають лікарські препарати саме у цій аптеці.

Лікарі, працюючи в аптеці в спеціально відведеному кабінеті, мають всі умови для здійснення своєї діяльності. В кабінеті обов'язково присутні

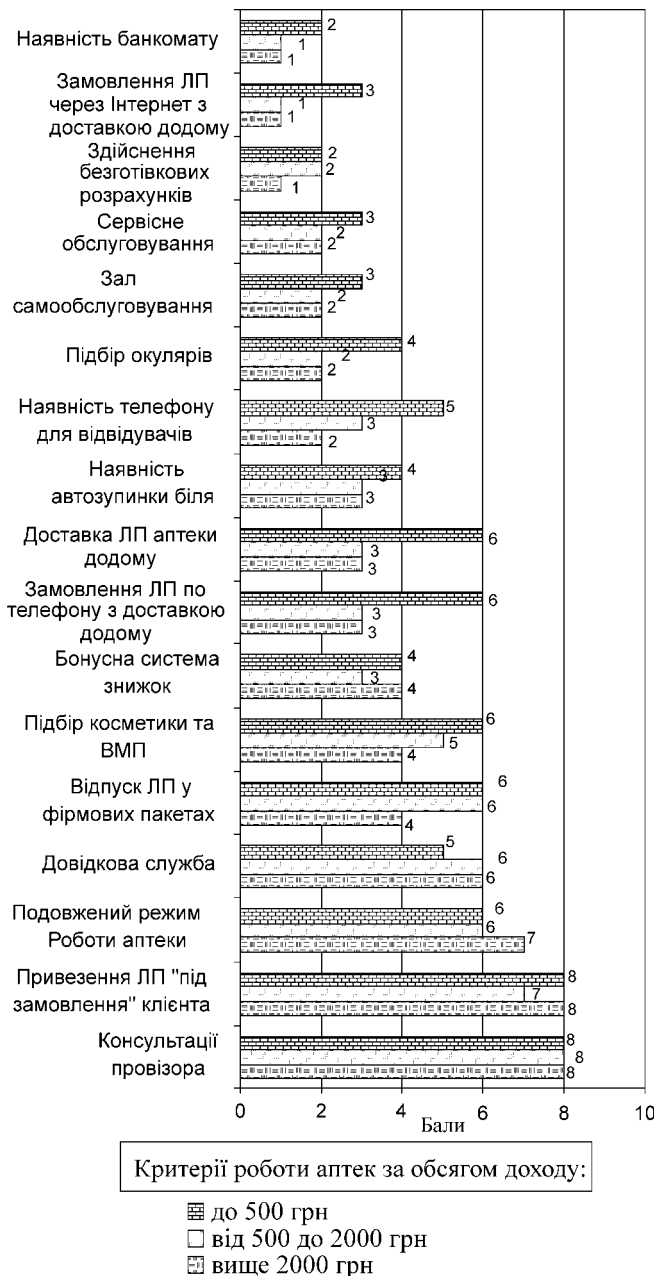


Рис. 3. Ранжування додаткових послуг аптеки.

кушетка, апарат для вимірювання тиску, рідше електрокардіограф і апарат УЗД, а також інші необхідні приналежності для огляду пацієнта, проведення деяких необхідних аналізів (наприклад, експрес-аналіз крові на глюкозу).

За нашими даними найбільшим інтересом і попитом у населення користуються такі послуги лікарів: вимірювання АТ (69%); здійснення зовнішнього огляду (56%); консультація з підбору засобів медичного призначення (45%) і виписування рецептів (39%). Рідше пацієнти звертаються до лікаря для проведення гірудотерапії (9%) і тесту на вагітність (9%) (рис. 2). У графі анкети "Ваш варіант" багато лікарів, які брали участь в анкетуванні, відмітили такі додаткові послуги: проведен-

ня експрес-аналізу крові на глюкозу (39%); консультації по заміні лікарського препарату (35%); надання першої медичної допомоги при гіпертонічних кризах, епілепсії, носових кровотечах, нирковій і печінковій коліках (15%); рекомендації по лікуванню ожиріння (11%); консультації з підбору контрацептивів (6%).

Послуги лікаря, який працює в аптеці, оплачуються таким чином:

- у 46,2% випадків вони не оплачуються, тобто безкоштовні;
- у 38,5% — оплачуються за кожний прийом: 2-3 грн пенсіонерами і 5-6 грн іншими категоріями населення;
- у 15,3% — оплачуються за місяць: 4-8 грн пенсіонерами і 8-12 грн іншими категоріями населення.

Кожна із різновидностей оплати медичних послуг в аптеці є доступною незалежно від рівня прибутків і соціального забезпечення населення. Ця послуга не тільки сприяє підвищенню товарообігу аптеки, але й має велике значення для збереження здоров'я населення й полегшення роботи лікувально-профілактичних закладів. У цьому випадку спостерігається диференціація хворих за ступенем складності симптомів захворювання: виділяються симптоми і порушення самопочуття, які можнавилікувати в амбулаторних умовах за допомогою лікаря-консультанта аптеки і які вимагають втручання спеціаліста певного профілю в умовах стаціонару.

Ситуація задіяння послуг лікаря до діяльності аптеки в Росії подібна. Аптечні заклади мають ліцензію на здійснювані види діяльності в галузі медицини. При цьому ліцензійні умови і вимоги фармацевтичної діяльності не порушуються, так як для лікарів виділені окремі приміщення. Можуть використовуватися послуги лікарів відразу декількох спеціальностей, дуже часто послуги терапевта як такі, що користуються найбільшим попитом населення, надаються безкоштовно. Наявність лікарського кабінету є однією із переваг аптеки. Досвід показує, що такі форми роботи аптечних закладів мають попит на ринку послуг. Фінансові витрати знижуються, а приплив населення завдяки прийому лікарів збільшується, що позитивно відображається на рівні товарообігу. До того ж лікарі аптек завдяки надходженню нових препаратів і інформації про них є більш інформованими, ніж їхні колеги, які працюють тільки в лікувально-профілактичних закладах [5].

Під час дослідження було встановлено, що окрім основних послуг аптеки пропонують цілий ряд додаткових, які сприяють ефективнішому використанню матеріальних і трудових ресурсів і формуванню кола постійних клієнтів [8, 12].

При проведенні анкетування респондентам запропонували оцінити значимість кожного виду

послуг для аптеки за 10-бальною шкалою. Результати ранжування відповідей респондентів наведені на рис. 3 і пояснюються цілим рядом обставин:

- професійні поради провізора (8 балів) займають перше і головне місце в роботі аптеки, тому що важко переоцінити першорядне значення провізора і його діяльність по забезпеченню здоров'я населення;
- доставка в аптеку лікарських препаратів "під замовлення споживача" (7-8 балів) — ця послуга посідає друге місце за значимістю і є альтернативою послуги доставки ліків додому, в цьому випадку споживач отримує можливість замовити препарат, якого не було в асортименті аптеки на даний момент;
- подовжений термін роботи аптеки (6-7 балів) — надає можливість дуже зайнятим людям відвідати аптеку в зручний для них час без будь-яких перешкод, а також вільно придбати лікарський препарат при виникненні екстреного випадку;
- довідкова інформаційна служба про наявність лікарських препаратів в аптеці (5-6 балів) — послуга, яка дозволяє економити час клієнта. Під цим слід розуміти виділення в торговому залі місця для провізора-інформатора, удосконалення телефонної довідкової служби аптеки, створення електронного каталога в торговому залі або сайту в мережі Інтернет, який містить інформацію про всі наявні препарати (виробника, ціну, якість);
- відпуск товару у фірмових пакетах (безкоштовно) (4-6 балів) — в поєднанні з посмішкою і необхідними порадами провізора при обслуговуванні залишає приємний, ненав'язливий спогад про відвідування саме цієї аптеки. Така послуга найчастіше практикується фірмовими аптеками від підприємств-виробників лікарських засобів;
- сприяння в підборі парфумо-косметичних засобів та виробів медичного призначення, в т.ч. апаратних засобів лікування і діагностики (4-6 балів) — з розширенням аптечного асортименту та включенням до нього інших товарів, таких як: косметичні засоби, засоби гігієни, найрізноманітніші спеціальні харчові добавки і види парафармацевтики, апарати для вимірювання тиску, масажери та інші апаратні засоби лікування та діагностики виникла необхідність консультації при їхньому відпуску, яку здійснює або провізор, або продавець-консультант;
- бонусна система знижок (3-4 бали) — послуга аптеки, мета якої полягає у залученні покупців і збільшенні товарообігу. Кожному препарату або іншому товару аптечного асортименту надається певна кількість балів. При придбанні одного чи декількох препаратів відвідувач має право отримати будь-який інший товар безкоштовно. Крім цього, отримали широке розповсюдження картки постійного клієнта із встановленим відсотком знижки та накопичувальна система знижок (до 15%);
- замовлення лікарських препаратів по телефону із доставкою додому (3-6 балів) дозволяє споживачеві економити час, а також допоможе у разі важкого стану хворого;
- доставка ліків додому (3-6 балів) — послуга аптеки, що користується найбільшим попитом у великих містах, є невід'ємним атрибутом товару. Клієнту надається гарантія якісної доставки ліків з урахуванням їхніх фізико-хімічних властивостей і отримання кваліфікаційної рекомендації спеціаліста;
- наявність автозупинки біля аптеки (3-4 бали) в поєднанні з подовженим режимом роботи аптеки забезпечує зручність відвідування аптеки для людей з обмеженим запасом часу;
- наявність телефону для відвідувачів (2-5 бали) створює зручність для відвідувачів, інколи дозволяє уникнути деяких казусних ситуацій у випадку забудькуватості або неухважності клієнта і придбати необхідні для нього ліки;
- консультація та індивідуальний підбір контактних лінз та окулярів (при наявності відповідного асортименту) (2-4 бали) часто передбачає діагностику зору в лікаря-окуліста з використанням спеціального обладнання, яка допомагає найякісніше здійснити підбір окулярної оптики клієнту і рекомендувати лікарські препарати, які покращують зір або знімають утому очей;
- виділений зал самообслуговування для безрецептурних препаратів (2-3 бали) — послуга, яка отримала розповсюдження у фармамаркетах. Безрецептурні препарати та інші товари аптечного асортименту розміщуються відкрито в торговому залі й доступні кожному відвідувачу, а до рецептурних препаратів доступ має тільки провізор. При цьому відвідувач має право вибору, чи скористатися йому консультацією спеціаліста, чи придбати необхідний товар самостійно;
- сервісне обслуговування товарів з гарантійним терміном (2-3 бали) — у зв'язку з розширенням пропозиції асортименту товарів аптеки і включенням до нього різних апаратних засобів для діагностики, проведення фізіопроцедур, масажу, водних процедур зумовлює необхідність створення служби, яка б гарантувала роботу даних приладів протягом певного часу;
- можливість здійснення платежів пластиковими картками (1-2 бали) — послуга аптеки, що надає відвідувачеві право вибору тієї форми розрахунку, яка йому найзручніша, отримала найбільше розповсюдження у великих містах;
- замовлення лікарських препаратів через мережу Інтернет з доставкою додому (1-3 бали) — це

економія не тільки часу на пошук необхідного препарату, доставку його на місце призначення, але й економія коштів. Завдяки налагодженим зв'язкам з виробниками лікарських препаратів ціни на більшість ліків в Інтернет-аптеках іноді навіть нижчі, ніж у звичайних аптеках;

- наявність банкомату (1-2 бали) — послуга, що сприяє залученню клієнтів “з вулиці”, так званих випадкових клієнтів, які до цього не мали на меті придбання ліків та інших товарів аптечного асортименту.

Розглядаючи наведений перелік послуг, можна виділити ті, що отримали розповсюдження, і послуги, найхарактерніші для великих міст. До першого виду послуг відносяться: професійні послуги провізора, доставки лікарських препаратів “під замовлення” споживача, подовжений режим роботи, довідкова інформаційна служба про наявність лікарських препаратів, бонусна система знижок, сприяння в підборі парфумно-косметичних засобів і виробів медпризначення, наявність автозупинки біля аптеки, наявність телефону для відвідувачів, консультація та індивідуальний підбір контактних лінз і окулярів (при наявності відповідного асортименту). До другого виду послуг відносяться: відпуск товару у фірмових пакетах (безкоштовно), замовлення лікарських препаратів по телефону з доставкою додому, доставка ліків додому, виділений зал самообслуговування для безрецептурних препаратів, сервісне обслуговування препаратів з гарантованим терміном служби, можливість здійснення платежів пластиковими картками, замовлення лікарських препаратів через мережу Інтернет з доставкою додому, наявність банкомату [7].

Одним із завдань нашого дослідження було встановлення характеру впливу додаткових послуг на діяльність аптечного закладу. Лише деякі види послуг вносять свою частку в товарообіг аптеки, до них відносяться лікарське консультування, доставка лікарських препаратів додому, зал самообслуговування у фармамаркетах. Вони посідають третє місце після розширення асортименту й підвищення рівня захворюваності населення серед факторів, які впливають на зростання товарообігу.

А такі послуги, як фірмовий стиль обслуговування, професійні поради провізора, подовжений режим роботи аптеки, наявність автозупинки та довідкова служба аптеки сприяють формуванню постійного кола клієнтів і створенню торгової марки, іміджу підприємства [9].

Таким чином, необхідно відмітити перспективність надання послуг аптечними закладами, тому що розширюючи спектр наданих послуг і підвищуючи їхній рівень, аптека забезпечує більш ефективне використання матеріальних і трудових ресурсів, сприяє підвищенню прибутків і зміцнює свої позиції на ринку.

Проте неможливо не відмітити ряд проблем, з якими зустрічаються аптечні підприємства при наданні додаткових послуг. Це обмеженість законодавчої бази, яка покликана вирішувати організаційні та спірні питання, коли вони виникають, відсутність нормативних документів, що регламентують якість послуг аптечних підприємств.

ВИСНОВКИ

1. Проведене дослідження структури, значимості для споживача та ефективності додаткових послуг, що надаються аптеками. Відмічено тенденцію до розширення їх асортименту та покращення якості обслуговування.

2. З використанням методу анкетування визначено перелік питань, які найбільше цікавлять відвідувачів при придбанні лікарських препаратів. Отримані результати свідчать про належний рівень сервісного обслуговування клієнтів аптек, підвищення консультативної ролі провізора та розвиток самолікування серед населення.

3. Визначена тенденція до використання послуг лікаря-консультанта в діяльності аптеки. Показано, що незважаючи на зростання ролі провізора, послуги користуються значною популярністю та попитом.

4. За результатами проведеного дослідження встановлено ряд додаткових послуг, які надаються аптечними закладами, та характер їхнього впливу на діяльність аптеки. В одному випадку — це значний внесок у товарообіг аптеки, в іншому — формування позитивного враження думки у відвідувачів про аптеку.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України “Основи законодавства України про охорону здоров'я”.
2. Закон України “Про забезпечення санітарного та епідеміологічного добробуту населення”.
3. Голубков Е.П., Голубкова Е.Н., Секерин В.Д. *Маркетинг: выбор лучшего решения.* — М.: Экономика, 1993. — 189 с.
4. Деева Е. // *Маркетинг.* — 1998. — №34. — С. 93.
5. Еремін О. // *Фармац. вестник.* — 2005. — №3. — С. 27.
6. Зупанець І.А., Черних В.П., Попов С.Б., Бездітко Н.В. // *Провізор.* — 2000. — №11. — С. 6-7.
7. *Маркетинг: Энциклопедия / Под ред. Бейкера.* — М.: Экономика, 2002. — 840 с.
8. Маркова В.Д. *Маркетинг услуг.* — М.: Финансы и статистика, 1996. — 290 с.
9. Новаторов Э.В. // *Маркетинг в России и за рубежом.* — 2004. — №4. — С. 50-60.

10. Сазонова О. // Провізор. — 2004. — №8. — С. 5.
11. Сазонова О. // Провізор. — 2004. — №9. — С. 3.
12. Сухоруков М.М. // Маркетинг в России и за рубежом. — 2004. — №4 (42). — С. 118.

УДК 615.12:614.27:39.138

МАРКЕТИНГОВЫЙ АНАЛИЗ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ АПТЕЧНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

З.Н.Мнушко, О.П.Абалова, И.В.Пестун

Проведено исследование структуры, значимости и эффективности дополнительных услуг, оказываемых аптеками. Отмечена тенденция к их развитию и улучшению качества. С использованием метода анкетирования определены вопросы, в наибольшей степени интересующие посетителей аптек. Показано, что имеет место надлежащий уровень сервисного обслуживания клиентов, повышение консультативной роли провизора и развитие самолечения населения. Изучены состояние, содержание работы и перспективы использования в аптеках услуг врачей-консультантов. Определены перечень дополнительных услуг, оказываемых аптечными учреждениями, и их влияние на товарооборот и имидж аптек.

UDC 615.12:614.27:39.138

THE MARKETING ANALYSIS OF THE SERVICE AND ADDITIONAL SERVICES OF CHEMIST'S ESTABLISHMENTS

Z.N.Mnushko, O.P.Abalova, I.V.Pestun

The research of the structure, importance and efficiency of the additional services rendered by the chemist's shops has been carried out. The tendency to their development and quality improvement has been marked. Using the method of questioning the questions, which are interesting to the visitors of chemist's shops have been determined. It has been shown that there is the appropriate level of clients' service, increase of an advisory role of a pharmacist and development of self-treatment of the population. The conditions, the content of work and the prospects for using of doctors — advisers services at the chemist's have been investigated. The list of the additional services rendered by chemist's establishments and their influence on the commodity circulation and the image of chemist's shops has been determined.

Довідник "ВФ"

Вийшов з друку підручник

Клиническая фармакология: Учеб. для студ. высш. учеб. завед.: В 2-х т. Т. 1, Т. 2 / С.В.Налетов, И.А.Зупанец, Т.Д.Бахтеева, В.И.Мальцев, Н.П.Безуглая, А.П.Викторов, С.Б.Попов, О.Р.Пиняжко, В.К.Гринь, В.Н.Казаков, И.А.Валигова, Е.Н.Налетова, О.В.Крайдашенко, В.Я.Беренфус. Под ред. И.А.Зупанца, С.В.Налетова, А.П.Викторова. — Х.: Изд-во НФаУ; Золотые страницы, 2005. — 448 с., 400 с.

В первом томе учебника изложены основные положения клинической фармакологии. На современном методическом уровне рассмотрены классификация, фармакодинамика, фармакокинетика, взаимодействие и побочные действия антигипертензивных, антиангинальных, антиаритмических лекарственных средств, а также препаратов, используемых для коррекции нарушений липидного обмена, при хронической сердечной недостаточности, нарушении бронхиальной проходимости и влияющих на систему свертывания крови.

Во втором томе учебника на современном медицинском уровне рассмотрены классификация, фармакодинамика, фармакокинетика, взаимодействие и побочное действие анальгетиков, иммуномодуляторов, лекарственных средств, используемых при лечении гастродуоденальных язв, влияющих на функцию печени, а также психофармакологических, противовоспалительных, антибактериальных, синтетических, химиотерапевтических, противовирусных, противоопухолевых и хондропротекторных препаратов.

Для студентов медицинских и фармацевтических вузов, интернов, ординаторов, практикующих врачей всех специальностей и клинических провизоров.