

**ДОВЕРИЕ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГАМИ,
ПРЕДОСТАВЛЕННЫМИ ПЕРСОНАЛОМ АПТЕК: ПОПЕРЕЧНОЕ
ИССЛЕДОВАНИЕ**

А.Б. БАРСЕГЯН, Л.Г. НАЗАРЯН, М.Г. СИМОНЯН, А.Э. ТАДЕВОСЯН

Ереванский государственный медицинский университет им. М. Гераци, Ереван, Армения

Барсебян А.Б. – <https://orcid.org/0000-0002-4505-3478>; SPIN 8593-8073Назарян Л.Г. – <https://orcid.org/0000-0002-9435-0567>; SPIN 6309-2138Симонян М.Г. – <https://orcid.org/0000-0002-2368-5044>; SPIN 9689-8315Тадевосян А.Э. – <https://orcid.org/0000-0001-7737-2978>; SPIN 3384-2611

Citation/

библиографиялық сілтеме/
библиографическая ссылка:

Barseghyan AB, Nazaryan LG, Simonyan MH, Tadevosyan AE. Trust and customer satisfaction with services provided by pharmacy staff. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(2):157–163.

Барсебян АБ, Назарян ЛГ, Симонян МГ, Тадевосян АЭ. Дәріхана қызметкерлері ұсынатын қызметтерге тұтынушылардың сенімі мен қанағаттанушылығы. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(2):157–163.

Барсебян АБ, Назарян ЛГ, Симонян МГ, Тадевосян АЭ. Доверие и удовлетворенность потребителей услугами, предоставленными персоналом аптек. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(2):157–163.

Trust and customer satisfaction with services provided by pharmacy staff: cross-sectional studyA.B. Barseghyan, L.G. Nazaryan, M.H. Simonyan, A.E. Tadevosyan
Yerevan State Medical University after M. Heratsi, Yerevan, Armenia**Introduction.** To ensure the rational use of drugs, it is necessary that patients receive drugs in accordance with their clinical needs, in doses corresponding to individual characteristics, for an adequate period of time and at the lowest cost for them. This explains the important and irreplaceable role of pharmacists. Pharmacists have a responsible role to carry out proper self-medication, as well as taking on the functions of assisting in the selection of an over-the-counter drug.**Purpose.** The aim of the work is to determine the level of consumer confidence in the pharmacy staff, as well as factors influencing the choice of a pharmacy.**Methods.** The study was conducted by questionnaire survey of 383 consumers in Yerevan and the regions in 2018 and the first quarter of 2019. The questionnaire was written in Armenian. In this study, descriptive statistics methods were used. To analyze the results, the SPSS software package (version 12.0) was used.**Results.** It was shown that the population does not have a stable trust in primary care doctors (44%) and pharmacy personnel in general (61%), but has a high degree of trust in the preferred pharmacy (74%) and its staff (76%). The study also showed that 41% of respondents with pain symptoms used the self-medication method.**Conclusions.** It is necessary to take a number of measures to increase the role of pharmacists and trust in them, which will allow better control of the process of self-medication, as well as reduce the number of errors in self-medication and adequately control the treatment of pain symptoms.**Keywords:** *pharmacy staff, self-medication control, consumer confidence, preferred pharmacy.***Дәріхана қызметкерлері ұсынатын қызметтерге тұтынушылардың сенімі мен қанағаттанушылығы: көлденең зерттеу**А.Б. Барсебян, Л.Г. Назарян, М.Г. Симонян, А.Э. Тадевосян
М. Гераци атындағы Ереван мемлекеттік медицина университеті, Ереван, Армения**Кіріспе.** Дәрілік заттарды рационалды қолдануды қамтамасыз ету үшін науқастардың дәрілерді өздерінің клиникалық қажеттіліктеріне сәйкес, дербес ерекшеліктеріне қарай тиісті мөлшерде адекватты уақыт кезеңінде аз шығынмен алуы қажет. Бұл фармавттердің маңызды және орны толмас рөлін түсіндіреді. Науқастардың тиісті өз бетінше емделуіне, сонымен қатар рецептсіз берілетін дәрілерді таңдауына көмек көрсетуде фармацевттерге жауапкершілік артылған.**Мақсаты.** Жұмыстың мақсаты тұтынушылардың дәріхана қызметкеріне сенім деңгейін, сондай-ақ дәріхана таңдауға әсер ететін факторларды анықтау және ауырсыну симптомдарында ұсынымдар дереккөзін анықтау болып табылады.**Әдістері.** Зерттеу 2018 жылы және 2019 жылдың бірінші тоқсанында Ереванда және өңірлеріндегі 383 тұтынушыға сауалнама әдісімен жүргізілді. СауалнамаБарсебян А.Б.
e-mail: anushikbarseghyan@gmail.comReceived/
Келіп түсті/
Поступила:
24.12.2019.Accepted/
Басылымға қабылданды/
Принята к публикации:
12.05.2020.ISSN 2707-6180 (Print)
© 2020 The Authors
Published by West Kazakhstan Marat Ospanov
Medical University

армян тілінде жазылды. Бұл зерттеуде жазба статистика әдісі қолданылды. Нәтижелерді талдау үшін SPSS (12.0 нұсқа) бағдарламалар пакеті қолданылды. Қорытынды. Тұрғындардың бастапқы звено дәрігерлеріне (44%) және жалпы дәріхана қызметкерлеріне (61%) тұрақты сенімі жоқ екендігі, бірақ қалаған дәріхана (74%) мен оның қызметкерлеріне (76%) деген сенім деңгейінің жоғары екендігі көрсетілген. Сонымен қатар, зерттеуде ауырсыну симптомдары бар сауалнама алынған 41% адамда «өз бетінше емделу» әдісі қолданылғандығы көрсетілген.

Түйін. Өз бетінше емделу үдерісін жақсы бақылауға, сондай-ақ өз бетінше емделуде қателіктер санын азайтуға және ауырсыну симптомдарын емдеуді лайықты бақылауға мүмкіндік беретін фармацевттердің рөлі мен оларға сенім артуды арттырудың бірқатар шараларын қолдану қажет.

Негізгі сөздер: дәріхана қызметкерлері, өз бетінше емделуді бақылау, тұтынушылар сенімі, қалаулы дәріхана.

Доверие и удовлетворенность потребителей услугами, предоставленными персоналом аптек: поперечное исследование

А.Б. Барсегян, Л.Г. Назарян, М.Г. Симонян, А.Э. Тадевосян

Ереванский государственный медицинский университет им. М. Гераци, Ереван, Армения

Введение. Для обеспечения рационального использования лекарственных средств необходимо, чтобы пациенты получали лекарственные средства в соответствии с их клиническими потребностями, в дозах, соответствующих индивидуальным особенностям, в течение адекватного периода времени и с наименьшими затратами для них. Это объясняет важную и незаменимую роль фармацевтов. На фармацевтов возложена ответственная роль проведения надлежащего самолечения, а также принятие на себя функции оказания помощи при выборе безрецептурного препарата.

Цель. Целью работы является определение уровня доверия потребителей к персоналу аптеки, а также факторов, влияющих на выбор аптеки и определение источников рекомендаций при болевом симптоме.

Методы. Исследование проведено методом анкетного опроса 383 потребителей в Ереване и регионах в 2018 г. и первом квартале 2019 г. Анкета была написана на армянском языке. В данном исследовании были использованы методы описательной статистики. Для анализа результатов использовался пакет программ SPSS (версия 12.0).

Результаты. Показано, что население не имеет стабильного доверия к врачам первичного звена (44%) и к персоналу аптек в целом (61%), но имеет высокую степень доверия к предпочитаемой аптеке (74%) и ее персоналу (76%). Исследование также показало, что 41% опрошенных с болевыми симптомами использовали метод «самолечение».

Выводы. Необходимо предпринять ряд мер для повышения роли фармацевтов и доверия к ним, что позволит лучше контролировать процесс самолечения, а также уменьшит число ошибок при самолечении и адекватно контролировать лечение болевых симптомов.

Ключевые слова: персонал аптеки, контроль самолечения, доверие потребителей, предпочтительная аптека.

Введение.

Фармацевты – это сотрудники медицинской сферы, которые не только отпускают лекарства, а также предоставляют информацию о лекарствах, могут оптимизировать управление лекарственной терапией, способствовать безопасному и экономически эффективному использованию медикаментов для достижения положительных терапевтических результатов и снижения частоты их возможных побочных эффектов.

Медикаментозное консультирование, фармацевтический уход, контроль самолечения и участие в программах здравоохранения являются основными направлениями деятельности фармацевтов [1, 2].

Результатами исследований, проведенных в Эфио-

пии, было показано, что потребители плохо оценивали услуги, предоставляемые персоналом аптеки, причем оценка различалась по демографическим группам респондентов [3].

Персонал аптек должен обладать соответствующими знаниями и навыками для оказания надлежащей фармацевтической помощи, контроля над процессом самолечения и достижения удовлетворительного уровня доверия потребителей [4, 5].

Исследования, проведенные в США (2015-2016 гг.), показали, что потребители в целом негативно относятся к системе здравоохранения, но позитивно относятся к фармацевтам. Эти данные указывают на то, что роль фармацевта очень важна и развитие нового

профессионального потенциала может помочь повысить их роль в деле эффективного использования лекарств, а также системы здравоохранения в целом [6].

Особенно важным является контролирование самолечения, что связано со значительными рисками, такими как передозировка и длительное/недостаточно длительное применение, неправильное использование лекарств. Неправильное самолечение может также привести к побочным реакциям на лекарства, что часто заканчивается госпитализацией пациентов [7, 8].

Потребители должны быть осведомлены о показаниях, дозировке, побочных эффектах используемого лекарственного препарата, и современная система здравоохранения должна предоставить персоналу аптеки возможность расширять профессиональную деятельность, брать на себя ответственность за консультирование безрецептурных лекарств, тесно сотрудничать с потребителями для завоевания их доверия [9-11].

Во всем мире было проведено множество исследований для оценки степени удовлетворенности потребителей услугами, предоставляемыми аптекой. Этот показатель имеет важное значение в фармацевтической сфере развитых стран. Интерес к оценке удовлетворенности потребителей в развивающихся странах также возрос, чем обусловлено растущее количество работ, посвященных анализу и оценке качества услуг аптек [12, 13].

Отношения между потребителем и фармацевтом развиваются посредством консультаций, сотрудничества и общения, особенно при отпуске безрецептурных препаратов, а иногда и рецептурных [9, 14]. Заботливый подход персонала аптеки положительно влияет на имидж и доверие к аптеке [15], что также было продемонстрировано в исследовании, проведенном во Вьетнаме (2019 г.). Было показано, что поведение сотрудников аптеки существенно влияет на лояльность, доверие и удовлетворенность потребителей [9].

Удовлетворенность потребителей услугой, предоставляемой сотрудником аптеки, является важнейшим фактором при выявлении и устранении недостатков. Исследование, проведенное в Эфиопии (2016 г.), показало, что у потребителей был довольно низкий уровень удовлетворенности больничными услугами, что повысило важность аптечных консультаций [16]. Удовлетворенность аптечной услугой приводит к доверию потребителей и лояльности по отношению к аптеке [17]. Аналогичное исследование было проведено в Словакии (2015 г.), в ходе которого выяснилось, что ожидания потребителей в отношении предоставления услуг были в основном оправданы персоналом аптеки – сотрудник аптеки был полностью воспринят как представитель системы здравоохранения [18].

Исследование, проведенное в Греции (2016 г.), выявило факторы, влияющие на выбор аптеки, самые важные из которых – удобство и персонал аптек. При приобретении лекарств, отпускаемых без рецепта, потребителями, в первую очередь, учитывался прошлый

опыт, затем мнение сотрудника аптеки и, в конечном итоге, цены на лекарство [19].

Целью данной работы является определение уровня доверия потребителей к персоналу аптеки, оценка их обслуживания, в частности, при приобретении лекарств для устранения болевых симптомов, а также исследование факторов, влияющих на выбор аптеки.

Задачи исследования

Для достижения цели исследования необходимо было решить следующие научные задачи:

Оценить роли субъектов (врачи первичного звена, сотрудники аптек), взаимодействующих с пациентом.

Определить, есть ли предпочитаемая аптека у потребителей и доверяют ли они советам сотрудника данной аптеки.

Выяснить факторы, которые повлияли на выбор аптеки.

Проанализировать социальную роль фармацевта как представителя услуг.

Выявить источники рекомендаций при болевом симптоме.

Методы

Настоящее исследование является одномоментным поперечным (survey) исследованием, в котором изучались потребители аптек, живущие в Армении в 2018-2019 годах. Первичная информация была собрана при помощи анкетирования (структурированная анкета) и в результате статистической обработки данных, полученных при социологическом опросе, получили окончательный результат.

Для определения уровня доверия потребителей к услугам, предоставляемым сотрудниками аптек в Республике Армения, использовался метод анкетного опроса, разработанный на основе стандартных консультационных опросников ВОЗ (2006 г.), с учетом специфики работы [20]. Анкетирование – это метод получения информации путем письменных ответов респондентов на систему стандартизированных вопросов анкеты.

Эта разновидность опроса примечательна тем, что позволяет при получении данных о субъективных ориентациях людей к исследуемым объектам охватывать широкие массивы респондентов, чем обеспечивается высокая достоверность получаемой информации.

Этот опросник применим для оценки уровня доверия к деятельности звена потребитель-персонал аптеки в различных ситуациях.

Математическую обработку информационного массива проводили с использованием современных компьютерных технологий. Размеры выборочной совокупности определяли по формуле бесповторного случайного отбора:

$$n = \frac{N^x z^{2x} x p (1 - p)}{d^{2x} N + z^{2x} p (1 - p)}$$

где n – размер выборочной совокупности,

N – население Республики Армения,

z – вероятность ошибки первого типа (α), не пре-

вышающей 0,05 и равной 1,96,

p – ожидаемая величина распространения,

d – предельная ошибка указателя.

Количество опросников для проведения данного исследования было определено согласно требованиям The Survey System Version 11.0, с учетом числа исследуемой популяции (2972700 человек), вероятности ошибки первого типа 5% ($\alpha = 0,05$), точности оценки – 3% ($\Delta = 3\%$). Нами рассматривался вариант наилучшего сценария – $P = 0,5$, поскольку результатов подобных исследований, проведенных в Армении, найдено не было.

$$n = \frac{2972700 \times 1,962 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,052 \times 2972700 + 1,962 \times 0,5(1 - 0,5)}$$

$n = 383$

Опрос проводился среди 383 потребителей, отобранных методом случайной выборки по желанию участника в регионах Республики Армения и в городе Ереван в 2018 г. и первом квартале 2019 г., с помощью анонимных анкет. Анкеты, составленные на армянском языке, были доступны и понятны пользователям всех возрастных групп и уровней образования.

Критериями включения были возраст 18+, постоянное проживание в Армении. Опрос проводился в соответствии с пожеланиями участников.

Данные опроса были внесены в компьютер и проанализированы с помощью пакета программ SPSS (версия 12.0) с использованием методов описательной статистики.

В процессе исследования используются: системный, логический виды анализа, метод сравнения, социологический метод исследования.

Результаты

В опросе приняли участие 383 совершеннолетних потребителей болеутоляющих средств. Анализ демографических данных показал, что большинство респондентов относятся к возрастным группам 30-35 лет (26%) и 24-29 лет (25%). Остальные возрастные группы были классифицированы следующим образом и с соответствующими процентами: 18-23 (13%), 36-40 (15%), 41-45 (9%), 46-50 (3%), 51-55 (3%), 56-60 (4%), 61 и больше (2%). По уровню образования преобладали люди с высшим образованием (54%), люди со средним профессиональным образованием составляли 22%, кандидаты наук (аспиранты) (20%), среднее образование (4%).

В процессе лечения очень важно доверять врачу, что, согласно исследованиям, положительно влияет на лечение пациента. В связи с этим обсуждение вопроса: «Доверяете ли вы назначению врача первичного звена», показало, что уровень доверия населения РА к врачам первичного звена недостаточно высок – только 32% опрошенных потребителей доверяют и следуют советам врачей первичного звена, однако большинство респондентов (44%) лишь иногда доверяют участковым врачам и почти четверть опрошенных (24%) и вовсе не доверяют (рис 1).

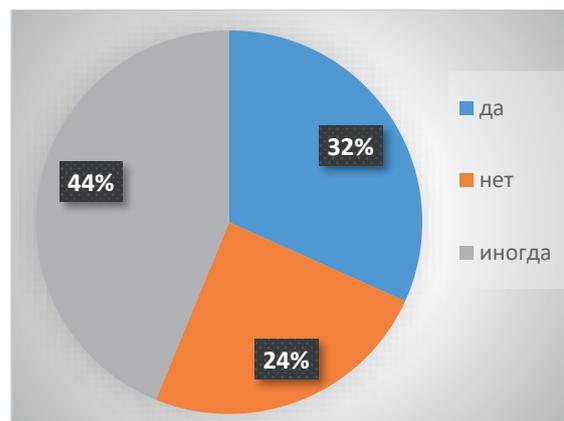


Рис. 1. Уровень доверия к назначениям врачей первичного звена

Потребители Республики Армения не имеют достаточно позитивного отношения к сотрудникам аптек. Большинство потребителей (61%) на вопрос: «Доверяете ли вы советам сотрудников аптеки» ответили «иногда». Согласно результатам, персоналу аптеки вообще не доверяют 12% потребителей, поэтому они не обращаются за советом и не сотрудничают во время самолечения. Только 27% потребителей доверяют персоналу аптек, прислушиваются к их советам и позволяют контролировать процесс самолечения (рис. 2).

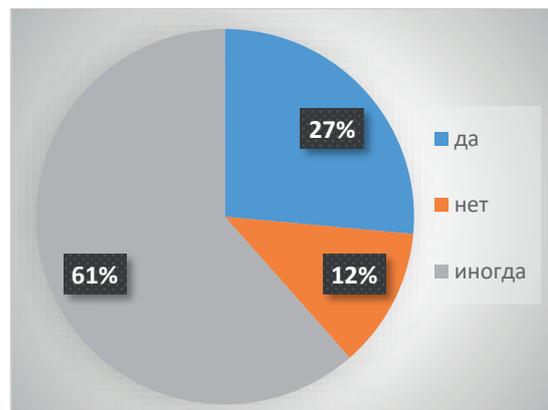


Рис. 2. Уровень доверия к советам сотрудника аптеки

Нами также изучался вопрос – есть ли у потребителей предпочтительная аптека, где они всегда делают покупки, и доверяют ли они советам сотрудника предпочитаемой аптеки. Результаты показали, что у 74% респондентов есть основная/предпочтительная аптека для покупок, и 76% респондентов доверяют советам сотрудника данной аптеки. Это свидетельствует о высокой степени доверия к некоторым аптекам и аптечному персоналу, лояльности пациентов к предпочитаемой аптеке.

В исследовании также обсуждались наиболее важные факторы, которые влияли на выбор аптеки. Большинство потребителей (43%) при выборе аптек обращали внимание на знания персонала, затем на ассортимент аптечных продуктов (19%), меньшее значение имели цены на лекарства (17%). Месторасположение аптеки оказалось менее важным (13%), а

отношение сотрудника аптеки при выборе аптеки учитывалось небольшой группой респондентов (8%).

При оценке услуг, предоставляемых персоналом аптеки, выяснилось, что работа большинства сотрудников аптек в целом была оценена достаточно хорошо. Лишь 5% респондентов были недовольны качеством предоставляемых услуг. Однако настораживает малочисленность группы респондентов, оценивших качество услуг на «отлично» (19%).

Нами были изучены также варианты обращаемости респондентов (к кому) при болевом синдроме любого типа. Согласно результатам, 41% опрошенных прибегали к самолечению, т.е. сами решали, какое лекарство использовать, что сопряжено с такими рисками, как задержка в диагностике, искажение клинической картины, осложнение заболевания, неправильная комбинация медикаментов. Примерно столько же респондентов обращались к врачу, причем доверие к врачу стационара оказалось значительно выше (29%), чем к врачу первичного звена (12%) и сотруднику аптеки (11%). Данные опроса показали, что небольшая группа опрошенных (7%) получала информацию из Интернета, что также является самолечением, при этом реклама не играла существенной роли в процессе самолечения (рис. 3).

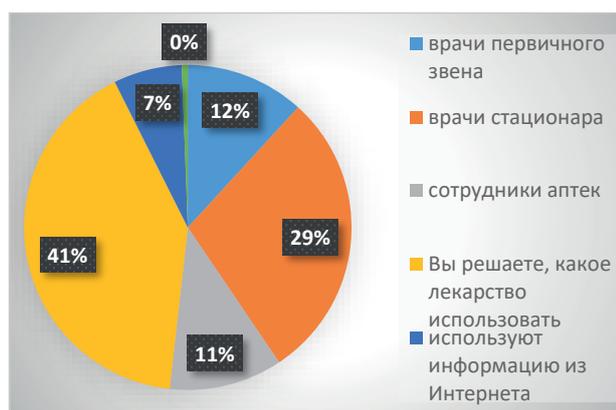


Рис 3. Источники рекомендаций при болевом симптоме

Таким образом, по результатам исследования было выявлено, что в случае болевых симптомов большинство респондентов прибегали к самолечению, избегая консультаций с медицинским персоналом.

Поскольку исследование проводится на выборочной совокупности, параллельно представляем интервальную оценку параметров для генерализации результатов.

Показано, что население не имеет стабильного доверия к персоналу аптек в целом 61% или 233 человек, исследование также показало, что 41% или 157 человек опрошенных с болевыми симптомами использовали метод самолечения.

Доверительные интервалы рассчитали по методу Уилсона и использовали онлайн калькулятор (рис. 4).

k = Proportion =

n =

95% confidence interval: no continuity correction

Lower limit = Upper limit =

k = Proportion =

n =

95% confidence interval: no continuity correction

Lower limit = Upper limit =

Рис 4. Расчет 95 % доверительного интервала для доли (онлайн калькулятор <http://vassarstats.net/prop1.html>)

Для расчета в окно «k» вводим количество людей, не имеющих стабильного доверия к персоналу аптек, и в другом расчете количество людей с болевыми симптомами воспользовались самолечением, в окно «n» в обоих случаях вводим общее количество обследованных (потребители, участвующие в опросе). Калькулятором рассчитываются значения доли (Proportion) и нижнего (lower limit) и верхнего (upper limit) пределов значения 95% доверительного интервала для доли. Мы видим, что не имеющий стабильного доверия к персоналу аптек с 95% вероятностью будет находиться в интервале 55,87-65,6%, и в случае с болевыми симптомами воспользовались самолечением с 95 % вероятностью будет находиться в интервале 36,18-45,98.

Обсуждение результатов

Результаты исследования подтверждают, что в области фармации имеется ряд актуальных проблем, связанных с нерациональным употреблением медикаментов, недоверием к персоналу аптеки, неконтролируемыми процессами самолечения. Эти факторы имеют важное значение при покупке безрецептурных лекарств в аптеке, оптимизации фармацевтической деятельности, а также для обеспечения безопасности использования лекарств. Недоверие к врачам первичного звена в РА повышает значение другого промежуточного звена – отношений между фармацевтом и потребителем. Согласно нашему опросу, потребители в Республике Армения не имеют достаточного доверия к персоналу аптек, в отличие от Российской Федерации, где по результатам аналогичного исследования, проведенного в 2016 году, было показано, что 80% опрошенных считают сотрудников аптек высококлассными специалистами и доверяют им [21]. Исследование показало, что недоверие к персоналу аптеки может быть следствием неосведомленности опрошенных. Так, потребители часто не считают сотрудника аптеки работником системы здравоохранения и не доверяют ему свои проблемы со здоровьем. Подобные

результаты были получены в Сингапуре и Пакистане, где исследования показали, что потребители не знают, что фармацевт является работником системы здравоохранения и может помочь им более безопасно и эффективно организовать процесс самолечения [22, 23].

При достаточном доверии сотрудник аптеки сможет сыграть значительную роль в самолечении потребителей, помогая людям безопасно и эффективно использовать лекарства. Доверие потребителей приведет к взаимовыгодному сотрудничеству, которое с одной стороны повысит чувство удовлетворения потребителя и, с другой стороны, повлияет на профессиональный имидж фармацевта и превратит данную аптеку в предпочтительную. Полученные данные свидетельствуют, что большинство потребителей предпочитали выбранную ими аптеку (74%) и доверяют советам сотрудника этой аптеки (76%).

По данным исследования, проведенного в Болгарии (2017 г.), аптека для привлечения постоянных клиентов должна использовать конкурентные стратегии, направленные на создание наилучших характеристик обслуживания и завоевание доверия потребителей, а также должна предоставлять качественные лекарства и удовлетворять ожидания клиентов [17].

Участники опроса – потребители в целом были удовлетворены показателями работы аптечного персонала в Республике Армения. Так, 46% опрошенных оценили ее как «хорошо» и только 19% оценили как «отлично», что является довольно низким показателем при сравнении с оценкой «удовлетворительно» (30%). Полученные данные указывают на существование большого резерва для улучшения качества предоставляемых услуг и устранения недостатков. По нашему мнению, в Республике Армения необходимо провести также изучение в различных демографических группах по оценке услуг, предоставляемых аптечным персоналом, для получения четкой картины желаемой модели аптечного обслуживания конкретной группы потребителей и устранения недостатков обслуживания. Нами было изучено участие аптечного персонала в регулировании процесса самолечения при различных болевых симптомах, поскольку болеутоляющие средства широко используются во всем мире. Эта группа медикаментов представляет крупнейший рынок лекарств, отпускаемых без рецепта, при этом соотношение пользы/риска является наиболее благоприятным при правильном использовании этих препаратов. Вопросы, связанные с методикой и техникой установления контактов, доверительных отношений, а также консультирование потребителей должны быть включены в образовательные программы и програм-

мы подготовки профессионального руководства по правильному ведению самолечения болевого симптома [24]. Исследование показало, что в РА потребители, как правило, занимаются самолечением при устранении болевых симптомов. Полученные результаты свидетельствуют также, что всего лишь 7% потребителей использовали информацию из Интернета, в отличие от РФ, где, согласно исследованиям (2015 г.) одним из факторов, влияющим на самолечение, является реклама на телевидении и в печатных изданиях [25].

Продажа лекарств и управление самолечением являются важными компонентами национальной системы здравоохранения, которые затрагивают ряд вопросов общественного здравоохранения. Исходя из этого, эти вопросы должны находиться в центре внимания с целью выявления ошибок, недостатков и их скорейшего исправления.

Заключение

Из результатов исследования можно сделать выводы, что в Армении:

- население не имеет стабильного доверия к персоналу аптек,
- неконтролируемый процесс самолечения.

Фармацевтическое консультирование, как основная услуга, предоставляемая аптечными работниками, должно способствовать повышению уровня грамотности населения и безопасному употреблению медикаментов.

Удовлетворенность услугой, предоставляемой сотрудником аптеки, приведет к формированию доверия между потребителем и персоналом аптек, что позволит контролировать самолечение, которое сократит количество фармацевтических ошибок и побочных эффектов.

В процессе самолечения болевого симптома фармацевт должен уметь различать опасные признаки и после их исключения контролировать процесс самолечения. Надлежащее управление самолечением и улучшение качества услуг аптек также важны при разработке стандартных фармацевтических руководств, которые позволят фармацевту избежать возможных ошибок.

Фармацевтическая система должна быть нацелена на устранение профессиональных недостатков фармацевтов, что поможет повысить роль фармацевта, улучшить качество обслуживания аптек, улучшить общение фармацевтов с потребителями, а также повысить доверие потребителей и обеспечить профессиональное управление самолечением.

Список литературы:

1. Smith M, Bates DW, Bodenheimer T, et al. Why pharmacists belong in the medical home. *Health Aff.* 2010;29:906–913
2. Blouin RA, Adams ML, The Role of the Pharmacist in Health Care: Expanding and Evolving. *North Carolina Medical Journal.* 2017;78(3):165–167. doi: 10.18043/ncm.78.3.165.
3. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. 2015 Jun 11;15:229. doi: 10.1186/s12913-015-0900-6
4. Al-Arif MN. Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia. *Saudi Pharm. J.* 2012;20:323–330.
5. Pharmacists near top of "most trusted profession" poll. *Pharm J.* 2009;282:472.
6. Jon C Schommer, Lawrence M Brown, Ryan (Alyssa) Bortz et al. An Opportunity for Pharmacists to Help Improve Coordination and Continuity of Patient Health Care. *Pharmacy (Basel)* 2018 Sep; 6(3):78. Published online 2018 Aug 1. doi: 10.3390/pharmacy6030078
7. Faranak Jafari, Alireza Khatony, and Elham Rahmani. Prevalence of Self-Medication Among the Elderly in Kermanshah-Iran. *Glob J Health Sci.* 2015 Mar; 7(2):360–365.
8. Klemenc-Ketis Z, Hladnik Z, and Kersnik J, "Self-medication among healthcare and non-healthcare students at university of Ljubljana, Slovenia," *Medical Principles and Practice.* 2010;19(5):395–401.
9. Luu Tien Dang. Pharmacist's Interaction Behavior and Consumer Loyalty: The Mediating Role of Consumer Trust and Satisfaction. *The Journal of Behavioral Science. Behavioral Science Research Institute.* 2019;14(3):1–13.
10. Darshana Bennadi. Self-medication: A current challenge. *Journal of Basic and Clinical Pharmacy.* 2014 December-February; 5(1):19–23.
11. Paul Rutter. Role of community pharmacists in patients' self-care and self-medication. *Integr Pharm Res Pract.* 2015;4:57–65. Published online 2015 Jun 24. doi: 10.2147/IPRP.S70403
12. Mohammed Biset Ayalew, Kaleab Taye, Daniel Asfaw, Bethlehem Lemmaet all. Patients'/Clients' Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. *J Res Pharm Pract.* 2017 Jan-Mar; 6(1):21–26. doi: 10.4103/2279-042X.200995
13. Hasan S, Sulieman H, Stewart K, Chapman CB, Hasan MY, Kong DC. Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. *Res Social Adm Pharm.* 2013;9:841–50.
14. Mardanov IT, Ricks J. Pharmacist professionalism, helpfulness, and consumer behavior linkage. *Journal of Medical Marketing.* 2013;13(4):221–230. doi: 10.1177/1745790413510237
15. Rabbanee FK, Burford O, Ramaseshan B. Does employee performance affect consumer loyalty in pharmacy services? *Journal of Service Theory and Practice,* 2015;25(6):725–743. doi: 10.1108/JSTP-06-2014-0126
16. Adane Teshome Kefale, Gebru Hagos Atsebah, TeshaleAyele Mega. Clients' perception and satisfaction toward service provided by pharmacy professionals at a teaching hospital in Ethiopia. *Integr Pharm Res Pract.* 2016;5:85–94. Nov 14. doi: 10.2147/IPRP.S118657.
17. Valeriya Nikolova, Reneta Dyankova, Hristina Petkova. Factors of Customer Loyalty in Pharmacy Retail: a Case from Bulgaria. *Scripta Scientifica Vox Studentium.* 2017;1(1):18–21.
18. Mináriková, D, Malovecká I, Foltán V. Consumer satisfaction with pharmaceutical care in Slovak community pharmacies. *Acta Fac. Pharm. Univ. Comen. LXII.* 2015;1:25–30. DOI: 10.2478/afpuc-2014-0015
19. Dimitrios Phaedon Kevrekidis, Daniela Minarikova, Angelos Markos, Ivona Malovecka, Peter Minarick. Community pharmacy customer segmentation based on factors influencing their selection of pharmacy and over-the-counter medicines. 2018 Jan; 26(1):33–43. Published online 2017 Nov 9. doi: 10.1016/j.jsps.2017.11.002
20. Avagyan SA, Simonyan MH, Zilfyan AV, Barseghyan AB, Nazaryan LG, Raisyan MG. Self – medication study and evaluation in case of common cold and cough in Republic of Armenia, *The New Armenian Medical Journal.* 2019;13(3):24–33.
21. Антропова ГА, Иванова МА, Фармацевтическое консультирование. Мнение потребителей лекарственных средств о роли аптек. *Международный научный журнал «Символ науки».* 2016;5: Антропова ГА, Иванова МА, Фармацевтическое консультирование. Мнение потребителей лекарственных средств о роли аптек. *Международный научный журнал «Символ науки».* 2016;5: *Mezhdunarodnyj nauchnyj zhurnal «Simvol nauki».* 2016;5:
22. Muhammad Umair Khan, Abdul Nabeel Khan, Farrukh Rafiq Ahmed et al. Patients' opinion of pharmacists and their roles in health care system in Pakistan. *Journal of Young Pharmacists,* 2013;5(3):90–94. Original article |doi:10.1016/j.jyp.2013.08.00
23. Chui WK, Li SC. Advice-giving on self-medication: perspectives of community pharmacists and consumers in Singapore. *Clin Pharm Ther.* 2005 Jun;30(3):225–31.
24. Perrot S1, Cittée J, Louis P, Quentin B, Robert C, Milon JY, Bismut H, Baumelou A. Self-medication in pain management: The state of the art of pharmacists' role for optimal Over-The-Counter analgesic use. 2019 Nov; 23(10):1747–1762. doi: 10.1002/ejp.1459. Epub 2019 Aug 7.
25. Lazareva Anastasiya A, Olga L Ogadyarova. The influence of advertising of drugs on the level of self – medication. *International Student's Journal of Medicine ISJM.* 2015;1(1):29–32.

Авторство

А.Б. Барсегян, Л.Г. Назарян – внесли существенный вклад в концепцию и дизайн исследования, получение, анализ и интерпретацию данных;

М.Г. Симонян – подготовил первый вариант статьи;

А.Е. Тадевосян – участвовал в анализе данных, утвердил окончательный вариант рукописи для представления в редакцию.

Авторы подтверждают отсутствие конфликта интересов.