

«Астана медицина университеті» КеАҚ

Фармацевтикалық пәндер кафедрасы

ӘОЖ: 615.12-005.591.1

ХПК: G16H2/10, G16H40/00.

Рашитқызы Ақбота

**ДӘРІХАНАНЫҢ АҚПАРАТТЫҚ ЖҰМЫСЫН
ОҢТАЙЛАНДЫРУ ТӘСІЛДЕРІ**

7М10104 – «Фармация»

Медицина ғылымдарының магистрі академиялық дәрежесін алуға
арналған диссертация

Ғылыми жетекші:

фарм.ғ.к., доцент Тоғаева Н.Е

Ғылыми кеңесшісі:

аға-оқытушы Қапасова З.Ш

Рецензент:

PhD, қауымдастырылған профессор Жакипбеков К.С

Астана 2024ж.

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІ СІЛТЕМЕЛЕР	3
АНЫҚТАМАЛАР	4
АНЫҚТАМАЛАР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	5
КЕСТЕЛЕР МЕН СУРЕТТЕР ТІЗІМІ	6
КІРІСПЕ	7
1. ТАРАУ. ФАРМАЦЕВТИКАЛЫҚ АҚПАРАТПЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ҚАЗІРГІ ЖАҒДАЙЫНЫҢ АСПЕКТІЛЕРІ (Әдеби шолу)	11
1.1 Дәріханалардың ақпараттық қызметінің жағдайы	11
1.2 Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі	15
1.3 Қазақстан Республикасында фармацевтикалық қызметті ақпараттық қамтамасыз етуді нормативтік-құқықтық реттеу	23
1.4 Фармацевтикалық ақпаратты қолдану және дәрілік заттардың айналысын ілгерілету, қауіпсіздігін жақсарту	26
1.5 Дәрілік заттар туралы ақпараттық-ізвестіру жүйелері	33
2 ТАРАУ. ЗЕРТТЕУДІҢ МАТЕРИАЛДАРЫ ЖӘНЕ ӘДІСТЕРІ	37
2.1 Зерттеудің әдістері	37
2.2 Зерттеудің материалдары	38
2.3 Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру тәсілдерін анықтауға арналған сауалнама	39
3. ТАРАУ ДӘРІХАНАНЫҢ АҚПАРАТТЫҚ ЖҰМЫСЫН ОҢТАЙЛАНДЫРУДЫҢ ӘДІСТЕМЕЛІК НЕГІЗІ	45
3.1 Фармацевтикалық ақпарат беруге қойылатын талаптар	45
3.2 Дәріханада дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың қабылдау алгоритмі	46
3.3 Дәріханада дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың сақтау алгоритмі	49
3.4 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды тасымалдау тәртібі	54
3.5 Дәріханада дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың босату алгоритмі	55
ҚОРЫТЫНДЫ	62
ТҰЖЫРЫМ	64
ТӘЖІРИБЕЛІК ҰСЫНЫСТАР	66
ҚОЛДАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР	67
ҚОСЫМШАЛАР	73

НОРМАТИВТІ СІЛТЕМЕЛЕР

1. Денсаулық сақтау саласындағы мамандықтар мен мамандандырулар номенклатурасын, денсаулық сақтау қызметкерлері лауазымдарының номенклатурасы мен біліктілік сипаттамаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 21 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-305/2020 бұйрығы.

2. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды ілгерілету этикасының қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 21 желтоқсандағы № ҚР ДСМ-294/2020 бұйрығы.

3. Тиісті фармацевтикалық практикаларды бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2021 жылғы 4 ақпандағы № ҚР ДСМ-15 бұйрығы / 5-қосымша/ 1-тарау.

4. "Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы" Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI ҚРЗ кодексі / 233-бап, 3-тармақ.

5. Медициналық және фармацевтикалық қызметке қойылатын біліктілік талаптарын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 22 қазандағы № ҚР ДСМ-148/2020 бұйрығы

6. Дәрілік заттарды таңбалау мен қадағалау және медициналық бұйымдарды таңбалау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 27 қаңтардағы № ҚР ДСМ-11 бұйрығы.

7. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау және тасымалдау қағидалары "дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау және тасымалдау қағидаларын бекіту туралы"Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 16 ақпандағы № ҚР ДСМ-19 бұйрығы.

8. Дәрілік препараттардың құрамына кіретін әсер етуші заттарды ескере отырып, оларды рецептісіз және рецепт бойынша босатылатын дәрілік препараттардың санаттарына жатқызу қағидаларын бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 6 қаңтардағы № ҚР ДСМ-4 бұйрығы.

9. Рецепттерді жазып беру, есепке алу және сақтау қағидаларын бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 2 қазандағы № ҚР ДСМ-112/2020 бұйрығы.

10. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды көтерме және бөлшек саудада өткізу қағидаларын бекіту туралы. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 17 қыркүйектегі № ҚР ДСМ-104/2020 бұйрығы.

АНЫҚТАМАЛАР

Фармацевтикалық нарық – бұл дәрі-дәрмектерді, дәрілік заттар мен басқа да медициналық бұйымдарды сату және сату нарығы.

Фармацевтикалық ақпараттық орта - күрделі қатынастар жүйесі бар динамикалық құрылым.

Ақпараттық заңнама - заңдардың, нормативтік құқықтық актілердің жиынтығы және құқықтық реттеудің басқа да нысандарын ақпарат өндіру және ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдану.

Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар (АКТ) – жиынтығы біріктірілген әдістер, процестер және бағдарламалық және аппараттық құралдар жинау, өңдеу, сақтау, тарату, көрсету және мақсатында ақпаратты пайдаланушылардың мүдделері үшін пайдалану

Ақпараттық қажеттілік - белгілі бір қажетті нәрсені және ұсынылатын мәліметтер мен деректерді қабылдау және өңдеу үшін ең қолайлы алу қажеттілігі.

Ақпараттық жүйе – ұйымдық реттелген жиынтық құжаттар және ақпараттық технологиялар, соның ішінде компьютерлік технологиялар мен коммуникацияларды пайдалану, ақпараттық процестерді жүзеге асыру.

Ақпараттық орта – ақпараттық ресурстар жиынтығы, мәліметтерді өңдеудің техникалық және технологиялық құралдары және тиімді білімді қолдану: аппараттық, бағдарламалық қамтамасыз ету, телекоммуникация, персоналды дайындау деңгейі, сонымен қатар ақпарат процестер мен саяси, әлеуметтік-экономикалық және мәдени жағдайлар олардың орындалуы.

Дәріхана ұйымының ақпараттық ортасы – жиынтық ақпараттық, интеллектуалдық, техникалық және технологиялық дәріхана ұйымының элементтері (заманауи әдістерге сәйкес ақпаратты өңдеу және ақпараттық қызмет көрсету) және ұйымның нарықтың қызмет етуіне қатысу процестері фармацевтикалық ақпарат қызметтері.

Ақпараттық қызмет – бұл пайдаланушыға ақпараттық өнімдерді ұсыну.

Ақпараттық процестер - жинау, өңдеу, жинақтау процестері, ақпаратты сақтау, іздеу және тарату.

Ақпараттық ресурстар – жеке құжаттар және ақпараттық жүйелердегі құжаттар жиынтығы, (кітапханалар, мұрағаттар, қорлар, деректер банктері, басқа да ақпараттық жүйелер).

Ақпараттық нарық – ақпараттық өнімдер мен қызметтер нарығы.

Фармацевтикалық ақпарат қызметі – көрсетілетін қызмет фармацевтикалық ұйым және тұтынушы пациенттердің өмір сапасын жақсарту мақсатында ақпараттық өнім қызметтерін қамтамасыз етуден тұрады

Фармацевтикалық көмек - қосымша фармацевтикалық қызмет. Дәрілік, ақпараттық және фармакотерапия сапасын ұйымдастырушылық-әдістемелікпен қамтамасыз ету.

АНЫҚТАМАЛАР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

АҚ	-ақпараттық қызмет
АТХ	-анатомды-терапевтикалық-химиялық классификация
ДСМ	-денсаулық сақтау министрлігі
ДЗ	-дәрілік зат
ДП	-дәрілік препарат
ДДҰ	-дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы
МБ	-медициналық бұйым
МП	-медициналық персоналы
ТҚ	-технологиялық қызмет
ҚР	-Қазақстан Республикасы
ЕО	-Еуропалық одақ
ЕАЭО	-Еуразиялық экономикалық одақ
COVID-19	-коровирустық инфекция

КЕСТЕЛЕР МЕН СУРЕТТЕР ТІЗІМІ

Кесте 1	Фармацевтикалық ақпараттық ортаны құрушы салалар	16
Кесте 2	Фармацевтикалық нарықтың құрылымы	17
Кесте 3	Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі	18
Кесте 4	Фармацевтикалық ақпараттық ортаның негізгі элементтері	22
Кесте 5	Фармацевтикалық ақпарат беруге қойылатын талаптар:	45
Кесте 6	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымды қабылдау алгоритм	48
Кесте 7	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымды сақтау алгоритмі	53
Кесте 8	Дәрілік заттарды заттар мен медициналық заттарды рецепт бойынша босату	56
Кесте 9	Дәрілік заттар мен медициналық заттарды рецептсіз бойынша босату	59
Сурет 1	Денсаулық сақтау саласын реттеу	24
Сурет 2	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар айналысының мемлекеттік тіркелімі	26
Сурет 3	Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар айналысын ілгерілету жолдары	27
Сурет 4	Әмбебап цифрлық құралдар	34
Сурет 5	Қатысушылардың жасы	39
Сурет 6	Қатысушылардың білімі	39
Сурет 7	Қатысушылардың жұмыс өтілі	40
Сурет 8	Қатысушылардың жұмыс барысында кездесетін қиындықтар	40
Сурет 9	Қатысушылардың қабыл кезінде мән беретін аспектілері	41
Сурет 10	Қатысушылардың қосымша ақпарат қажеттілігі	41
Сурет 11	Қатысушылардың негізгі ақпарат қажеттілігі	42
Сурет 12	Қатысушылардың негізгі ақпарат көздері	42
Сурет 13	Қатысушылардың ақпараттық-анықтамалық жүйені пайдаланудың ең қолайлы шарттары	43
Сурет 14	Қатысушылардың өзі босатқан ДЗ қолдану ерекшеліктер түсіндіру қажеттілігі	43
Сурет 15	Қатысушылардың мемлекеттік реттеу мен нормалаудың мәселелері	44

КІРІСПЕ

Жұмыстың өзектілігі.

Қазіргі фармацевтикалық нарық жағдайында дәріхананың ақпараттық қызметін оңтайландырудың маңыздылығы жоғары. Дәріхананың ақпараттық қызметі, қызметкерлердің нормативтік талаптарға сәйкес жұмыс істеуіне, олардың біліктілігін арттыруға, тиісті және сапалы фармацевтикалық қызмет көрсетуге, дәріхананың имиджін қалыптастыруға, бәсекеге қабілеттілігін арттыруға әсер етеді. Дегенмен, бүгінгі таңда дәріханалар да фармацевтикалық ақпаратпен қамтамасыз ету саласында бірқатар мәселелер бар. Біріншіден, көп дәріханаларда тиісті дәріхана тәжірибесінің стандарттарының енгізілмеуі, осыған байланысты дәріханаларда тауарды қабылдау, тауарды босату, сақтау орындарына бөлу стандарттарының сақталмауы. Екіншіден, дәріхана да фармацевттерді оқытуға арналған нормативтік-құқықтық актілерге сәйкес жасалған нұсқаулықтардың жоқтығы. Осылайша, дәріхананың ақпараттық жұмысын тиісті дәріхана тәжірибесінің стандарт талаптарына сәйкес оңтайландыру тауарлардың босату деректерін қадағалауға, тауарлардың қабылдау, сақтау стандарттарына сәйкес орындалуына, сұранысты болжауға, жеткізілімдер мен тауарлық-материалдық қорларды тиімді түрде басқаруға мүмкіндік береді. Дәріханалардың табысты жұмыс істеуі мен заманауи бизнес-ортада бәсекеге қабілетті болуының қажетті шарты болып табылады. Дәріхананың ақпараттық жұмысын тиісті тәжірибелік стандарттарға сәйкес оңтайландыру өзекті болып табылады.

Қазіргі келуші фармацевтикалық тауарлар мен қызметтердің сапасына, әсіресе фармацевтикалық нарықта айтарлықтай бәсекелестік бар ірі қалаларда барған сайын талапшыл болып келеді. Халыққа қызмет көрсетудің маңызды проблемасы кезектерді оңтайландыру болып табылады. Бұл ретте келушілердің тек 30%-ы дәріханаға дәрігердің рецептімен немесе дәрі-дәрмектер тізімімен келеді, қалғандары оларды таңдаған кезде фармацевтикалық қызметкердің көмегіне мұқтаж.

Фармацевтикалық нарық тұрғысынан дәрілік препараттар айналысын ілгерілету – бұл өндірушілер мен дистрибьюторлардың барлық ақпараттық және ынталандырушы әрекеттерінің жиынтығы, олардың әсері дәрілік заттарды тағайындауды, жеткізуді, сатып алуды және/немесе пайдалануды ынталандыруға бағытталған. Қазіргі уақытта фармацевтикалық нарықта дәрі-дәрмектер мен фармацевтикалық препараттарды ілгерілету үшін әртүрлі технологиялар мен құралдар қолданылады.

Жақында интернет желісінің қолжетімділігі мен танымалдығы артып, белсенді дамып келеді, фармацевтикалық нарық қатысушыларының жұмысын автоматтандыруға, оның тиімділігін арттыруға, ДП туралы объективті, сенімді, жүйеленген ақпарат алу процесін оңтайландыруға мүмкіндік беретін бағдарламалық құралдар әзірленуде. Осы бағыттарды табысты іске асыру, фармацевтика саласы кәсіпорындарының жұмыс істеу тиімділігін арттыру үшін

техникалық құралдардан басқа бағдарламалық қамтамасыз етудің – тиісті автоматтандырылған ақпараттық өнімдердің болуы қажет. Сол себепті де, дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру тәсілдерін анықтау маңызды болып табылады

Жұмыстың мақсаты:

Дәріхананың ақпараттық қызметін оңтайландырудың ұйымдастырушылық және әдістемелік тәсілдерін негіздеу және әзірлеу.

Жұмыстың міндеттері:

1. Дәріханалар тәжірибесінде қолданылатын ақпараттық жұмыстардың әдіс, тәсілдері бойынша жүргізілген заманауи ғылыми зерттеулерді зерделеу, қорытындылау және нәтижелерін ретроспективтік талдау

2. Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделін қалыптастыру, оның қатысушыларын және мақсатты топтардың сипаттамаларын анықтау;

3. Аймақтағы фармацевтикалық ақпараттық ортасына әлеуметтік талдау жүргізу.

4. Дәріханалардың тәжірибелік қызметіне ақпараттық жұмыстың оңтайлы әдістерін енгізу бойынша тәжірибелік ұсыныстар әзірлеу.

Зерттеу объектісі:

Астана қаласындағы фармацевтер мен дәріхана ұйымдары. Дәріхананың ақпараттық қызметі.

Зерттеу әдістері:

Теориялық зерттеу әдістері, жүйелік, құрылымдық функционалдық, контент талдау, ретроспективті салыстырмалы талдау, әлеуметтік зерттеу әдістері.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы:

Дәрілік заттар мен медициналық мақсаттағы бұйымдарды бөлшек саудада өткізуді қамтамасыз ету және фармацевтикалық қызмет көрсетуді ұйымдастыруды зерделеудің жүйелі тәсілі негізінде фармацевтикалық ақпаратты оңтайландырудың тәжірибелік ұсыныстары әзірленеді

Тәжірибелік маңыздылығы:

Жұмыстың нәтижесінде жасалынған ақпараттық анықтамалық әдістемелік нұсқаулар дәріханалық ұйымдардың фармацевтикалық қызметкерлеріне жұмыс барысында қолданылуға ұсынылады.

Күтілетін зерттеу нәтижесі:

Жүргізілетін зерттеудің негізінде дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландырудың теориялық және әдістемелік негізін жасап ұсыну.

Зерттеу базасы:

-«Астана медицина университеті» КеАҚ фармацевтикалық пәндер кафедрасы.

-Астана қ. дәріханалық ұйымдары және дәріхананың ақпараттық қызметіне қатысты заңнамалық, нормативтік құжаттар.

Қорғауға ұсынылатын негізгі ережелер:

1. Дәріханалардың фармацевтикалық ақпараттық жұмысының жүргізілу жағдайларын зерделеу нәтижелері
2. Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі
3. Фармацевтикалық ақпараттық ортаның қатысушыларына жүргізілген сауалнамалық талдау нәтижелері
4. Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыруға әсер ететін фармацевтикалық қызметкерлерге арналған алғышарттар ретіндегі нұсқаулықтар

Диссертацияның көлемі мен құрылымы:

Диссертация 72 беттен, кіріспеден, 3 бөлімнен, қорытынды, тұжырым, тәжірибелік ұсыныстар мен қосымшалардан тұрады. Жұмыста 9 кесте және 15 сурет көрсетілген. Пайдаланылған әдебиеттер тізімінде 71 дереккөз бар. Ұсынылған зерттеудің сипаттамасы кіріспе, 3 тарау, қорытынды, пайдаланылған дереккөздердің тізімін қамтиды.

Диссертациялық жұмыстың кіріспе де тақырыптың өзектілігі негізделеді, зерттеудің мақсаты мен міндеттері тұжырымдалады, жүргізілген зерттеулердің жаңалығы мен практикалық маңыздылығы атап өтіледі, сондай-ақ қорғауға ұсынылатын негізгі ережелер баяндалады.

Диссертациялық жұмыстың әдебиеттік бөлімінде Дәріхананың ақпараттық жұмысының жағдайы, фармацевтикалық қызметті ақпараттық қамтамасыз етуге арналған нормативтік құқықтық акттер, дәрілік заттар туралы ақпараттық іздестіру жүйелеріне әдебиеттік шолу жасалынды.

Екінші бөлімінде мақсатқа жету және зерттеу міндеттерін шешу үшін жұмысының материалдары мен әдістері қолданылды.

Тәжірибелік бөлімде, дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыруға арналған тәжірибелік ұсыныстар жасалынды.

Қорытындыда жүргізілген зерттеулердің негізгі нәтижелері тұжырымдалған.

Диссертацияны апробациялау:

- «Биология, медицина және фармацевцияның даму болашағы» атты жас ғалымдар мен студенттердің IX халықаралық ғылыми конференциясының материалдар жинағында тезис жарияланды. (7-8 желтоқсан 2022 жыл) – 83 бет.
- «Фармация ғылыми мектебінің қалыптасуы және даму келешегі: ұрпақтар сабақтастығы» профессор Р. Дильбархановты еске алуға арналған V халықаралық ғылыми-практикалық конференция жинағында тезис жарияланды (30 маусым 2023 жыл) – 13-14 бет.
- Ташкент фармацевтикалық институты ұйымдастырған "Современное состояние фармацевтической отрасли: проблемы и перспективы" тақырыбында профессор С.Н.Аминовтың құрметіне өткізілген IV Халықаралық ғылыми - практикалық конференциясына тезис жарияланды (4 қазан 2023 жыл) – 139бет.
- ҚР Мемлекеттік сыйлығының лауреаты, фарм.ғ.д., фармацевтикалық пәндер кафедрасының профессоры Арыстанова Танагуль Акимбаевнаның 70

жылдық мерейтойына арналған «Заманауи фармация: білім берудегі жаңа тәсілдер және өзекті зерттеулер» атты III Халықаралық ғылыми-практикалық конференция жинағында тезис жарияланды (27 қазан 2023 жыл) – 24-26 бет.

- “Биология, медицина және фармацияның даму перспективалары” атты жас ғалымдар мен студенттердің X халықаралық ғылыми конференциясы Қазақстан медицина және фармация журналына мақала жарияланды (7-8 желтоқсан 2023 жыл) – 100 -110 бет.

1 ТАРАУ. ФАРМАЦЕВТИКАЛЫҚ АҚПАРАТПЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ҚАЗІРГІ ЖАҒДАЙЫНЫҢ АСПЕКТІЛЕРІ (Әдеби шолу)

1.1 Дәріханалардың ақпараттық қызметінің жағдайы

Дәрілік заттар туралы егжей-тегжейлі ақпаратты бағалау және оның медициналық қызметкерлер мен пациенттерге таралуы фармацевтикалық қызметтің маңызды аспектілерінің бірі ретінде қарастырылады [1]. Бұл тапсырманы орындау үшін фармацевтикалық ақпараттың арнайы қызметтері жиі құрылады [2].

Фармацевтикалық ақпарат қызметінде дәріхана ұйымдарында жұмыс істейтін қызметкерлердің негізгі қызметі аурухана қызметкерлері (ең алдымен, дәрігерлер мен медбикелер) ұсынатын дәрі-дәрмектерді қолдану туралы сұрақтарға жауап беру болып табылады. Сонымен қатар, жаңа дәрі-дәрмектерді зерттеу, дәрі-дәрмектерді қолдану саясатын әзірлеу, дәрі-дәрмек формулярларын жүргізу бойынша фармацевтикалық және терапевтік комитеттердің қызметіне қатысады. Олар дәрі-дәрмектер мен оларды қолдану туралы мәліметті ақпараттық жариялау және медицина қызметкерлері мен пациенттерге дәрі-дәрмектердің қасиеттері туралы оқу бағдарламаларын әзірлеу арқылы таратады. Мұндай бағдарламаларды әзірлеу кезінде фармацевтер бағдарламалардың бағыттарын анықтау үшін дәрі-дәрмектерді қолдану туралы жиынтық деректерді зерттейді; мысалы, олар тиісті түрде қолданылмайтын дәрілерді анықтайды және фармацевтикалық қызметкерлердің осы дәрі-дәрмектердің қасиеттері туралы білімін жақсартуға арналған оқу бағдарламаларын дайындайды [3].

Дәріханалардың даму тарихына келетін болсақ, дәріханаларда компьютерлендіруді енгізу 60-жылдардың ортасында басталды және дәріхананың үлкен автоматтандырылған ақпараттық жүйелерін есепке алу функцияларын кеңейту ретінде жүзеге асырылды [4]. Бастапқыда компьютерлер дәріханадағы медициналық тауарлардың қозғалысын бақылау және емдеу төлемдерін дәл және уақтылы қалыптастыру үшін қолданылған. Дәріханалардың басқа дәстүрлі функциялары біртіндеп қамтылды. 1975 жылға қарай шамамен 7%-ы дәріханаларда компьютерлендірудің қандай да бір түріне ие болды. 70-ші жылдардың аяғында мұндай дәріханалардың саны 9%-ға дейін өсті.

Дәріханалардың аз саны пациенттерді емдеуге байланысты дербес тапсырмалар үшін компьютерлерді қолдана бастады, мысалы, қабылдау режимдерін есептеу, дәрілік аллергияларды және бұрынғы жағымсыз реакцияларды анықтау, қайталанатын дәрілік заттарды анықтау. 70-ші жылдардың аяғы мен 80-ші жылдардың басында қуатты шағын және микрокомпьютерлер қол жетімді болғаннан кейін, кішігірім дәріханаларда дербес жұмыс істейтін немесе дәріхананың орталық компьютерімен электронды байланысы бар өздерінің компьютерлік жүйелерін орната бастады [5].

Жергілікті есептеу желілерінің пайда болуы электрондық коммуникацияларды айтарлықтай жақсартты. Желілік технология дәріхана компьютерлеріне жалпы ақпаратқа қол жеткізуге мүмкіндік берді және оларға басқа дәріханалық ақпараттық жүйелермен электрондық байланыс орнатуды қамтамасыз етті. Желілік технологиялардың одан әрі дамуы дәріханалардың бір компьютерді пайдаланудың орнына жалпы мәліметтер базасы бар микрокомпьютерлер желісіне көшуіне әкелді. 1987 жылға қарай дәріханалардың 50%-дан астамында белгілі бір компьютерлік жүйе болған. Автоматтандырылған дәріханалардың шамамен 75%-ы дайын бағдарламалық жасақтаманы пайдаланды, ал қалған 25%-ы өздерінің дәріхана жүйелерін жасады [6-7].

Қазіргі уақытта дәріхана жүйелері денсаулық сақтауға арналған ең кең таралған жүйелердің бірі болып табылады. Өйткені оларда бірқатар әкімшілік-қаржылық қамтамасыз етілген. дәріхана ісінің тиімділігін едәуір арттыратын және экономикалық көрсеткіштерін жақсартатын жедел және клиникалық функциялар, содан кейін бұл жүйелер көптеген дәріханалар үшін маңызды тірек болды.

Қазіргі уақытта дамыған фармацевтикалық нарық жағдайында дәріхана ұйымының ақпараттық қызметінің рөлі тез өсуде. Бұл медицина мамандары мен халықтың фармацевтикалық сауаттылығын арттыруға, дәрілік заттарды (ДЗ) тағайындауды ұтымды етуге, өзін-өзі емдеудің алдын алуға, пациенттердің фармакотерапия процесін түсінуін қамтамасыз етуге ықпал етеді. Сонымен қатар, дәріхана жүзеге асыратын ақпараттық қызмет деңгейі оның имиджін қалыптастыруға айтарлықтай әсер етеді және бәсекеге қабілеттілікті арттыру құралдарының бірі болып табылады [8].

Алайда, бүгінгі таңда, фармацевтикалық ақпарат беру саласында бірқатар проблемалар бар.

Біріншіден, ақпараттық және коммуникациялық технологиялардың қарқынды дамуына байланысты қолданыстағы әзірлемелер тез ескіреді.

Екіншіден, ақпараттық қызметті зерттеуге байланысты қолда бар зерттеулер, әдетте, жергілікті сипатта болады және дәріхана тұрғысынан жүзеге асырылады. Сонымен қатар, соңғы онжылдықта ақпараттық сала жаһандық түрде өзгерді, оның шекаралары мен технологиялары өзгерді. Алайда, оның әлеуетін бағалау мен басқарудың жүйелі тәсілдері, атап айтқанда, аймақтық деңгейде дамымаған.

Үшіншіден, дәріханалардың ақпараттық қызметін бақылау, оны орналастыру және оңтайландыру саласында әзірлемелер жоқ.

Төртіншіден, жаңа технологиялардың пайда болуына қарамастан, дәріханада ақпарат беру көп жағдайда дәстүрлі болып қала береді [9].

Соңғы онжылдықта фармацевтикалық нарықта дәрілік препараттарды жылжыту технологияларына әсер ететін сыртқы және ішкі факторлардың айтарлықтай өзгерістері байқалды. ДП жылжыту құрылымының өзгеруіне әсер еткен ең маңызды сыртқы фактор – экономика саласын дамытудың басым

бағыттарының цифрлық трансформациясы. Жаңа жағдайда цифрлық технологиялар экономиканың инновациялық дамуының өзегіне айналуда. Цифрлық технологиялардың дамуы бизнестің, қоғамның және саясаттың барлық салаларындағы жүйелі өзгерістермен, сондай-ақ қоғамдық ортаның ашықтығына кепілдік беретін биліктің, экономиканың мемлекеттік және жеке секторларының жұмысын ұйымдастырудың қазіргі заманғы нысандарының пайда болуымен қатар жүреді [10-11].

ДП айналымын ілгерілетудің құрылымы мен форматына айтарлықтай әсер еткен сыртқы ортаның екінші маңызды факторы – COVID-19 пандемиясы және өзін-өзі оқшаулау режимін енгізу. Коронавирустың таралуы және ҚР мемлекетінің осы инфекцияның таралуына жол бермеуге байланысты енгізген шектеулер фармацевтикалық компанияларға үлкен қиындық туғызды. Жаңа жағдайларда ДП айналымын жылжытудың ең көп таралған арналарының бірі бұғатталды. Денсаулық сақтау мамандарына бетпе-бет келу мүмкін болмады, бұл іс жүзінде медициналық персоналдардың жұмысының тиімділігінің негізгі көрсеткіштерін минималды мәндерге дейін жеткізу мүмкіндігін азайтты. Бәсекеге қабілеттілікті сақтау және жаңа жағдайларға тез бейімделу үшін көптеген фармацевтикалық компаниялар МП-ды қашықтықтан жұмыс істеуге ауыстырды. Сонымен, IpsosHealthcare компаниясы жүргізген "Promo" синдикаттық жобасының деректері бойынша, медициналық персоналдармен көп арналы ілгерілетудегі қашықтан коммуникацияларының үлесі 2020 жылғы 2 наурыз бен 19 сәуір аралығында 4,9%-дан 97,5%-ға дейін ұлғайды [12-13].

ДП жылжыту форматының өзгеруіне ықпал ететін үшінші сыртқы фактор – дәрілік препараттарды қашықтықтан сауда жасауға рұқсат беру. Қызметтер онлайн-тапсырыс бойынша/дәріхана ассортиментінің басқа да тауарларын интернет арқылы брондау, ассортимент туралы анықтамалық ақпаратты қамтитын және тапсырысты қашықтан рәсімдеуге мүмкіндік беретін, ұзақ уақыт бойы ДП соңғы тұтынушылары арасында танымал болып келеді [14-15]. Ipsos Healthcare жүргізген «Healthindex» зерттеуіне сәйкес, 16 жастан асқан халықтың 31% ы соңғы 3 айда кем дегенде бір рет денсаулық, медицина және т.б. туралы ақпаратты интернеттен іздеді. Сатып алушылардың сұранысы бойынша көшбасшылар – «Дәрілік препараттарды қолдану жөніндегі нұсқаулықтар» (42,4%) және «Дәріханалардағы дәрілік препараттардың бағасы мен сатылымда болуы» (39,8%) болып табылады, бұл ретте соңғы тұтынушылардың ең үлкен сенімі – интернет-дәріханадан ДП-ны брондау, тапсырыс сайттарында және де электрондық анықтамалық сайттарында ұсынылған ақпарат болып табылады [16].

Data Insight мәліметтері бойынша, интернет-дәріханалардың конверсиясы, яғни тапсырыс санының сайтқа кірушілер санына қатынасы, бір айда орташа есеппен 21% құрайды және бұл көрсеткіш бойынша жануарларға арналған тауарлар (18%), азық-түлік (15%), киім, кітаптар сияқты басқа тауар санаттары арасында көш бастап тұр [17]. Дәрілік препараттардың соңғы тұтынушылары арасында ақпарат алудың осы арнасының қажеттілігі, бір

жағынан, қол жетімділіктің жеңілдігімен, ақпарат алудың қарапайымдылығымен және дәріханаға тікелей бару уақытын үнемдеуімен, сондай-ақ ДП таңдаудың қарапайымдылығымен байланысты. Екінші жағынан, бір дәріханаға қарағанда дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың едәуір кең ассортименті бар веб-сайттар арасында үлкен таңдау мүмкіндігі. ДП қашықтықтан саудасының заңнамалық рұқсатынан кейін ДП ілгерілету мен сатудың цифрлық технологиялары үшін де, фармацевтикалық компаниялар үшін де тауар айналымын ұлғайтудың бәсекелі алдын ала және перспективалы бағытына айналды [18].

Жоғарыда аталған сыртқы факторлардың әсері ДП-ны ілгерілетудегі digital-стратегиялардың қарқынды дамуына әкелді. Бірқатар авторлар алға жылжытудағы digital стратегиясы мен цифрлық маркетинг арасындағы теңдікті белгілейді. Сонымен, С.Дагир «цифрлық маркетинг» - бұл сандық арналарды қолдана отырып, өнімді кең массаға жылжытудың әртүрлі тәсілдерін қолдану деп санайды [19,20]. Осыған ұқсас анықтаманы Д.А.Шевченко «цифрлық маркетинг» — бұл тұтынушыларға қол жеткізу үшін цифрлық арналарды пайдалана отырып, өнімдер мен қызметтерді жылжытудың маркетингі деп тұжырымдайды [21]. Сандық маркетинг digital стратегиясымен салыстырғанда кеңірек ұғым деп санаймыз. Digital стратегиясы брендті және/немесе оның тауарлары мен қызметтерін цифрлық ортада жылжыту жоспарын білдіреді, оған мақсат қою, мақсатты аудиториямен байланыс арналарын таңдау және медиа жоспарлау кіреді [22]. Digital стратегиясы фармацевтикалық компанияның/дәрілік брендтің жалпы маркетингтік стратегиясының бөлігі болып табылады. Digital стратегияларды іске асырудың орталық құралы цифрлық жылжыту арналары болып табылады.

ДП-ды цифрлық ілгерілету арналары – бұл фармацевтикалық компаниялар, дәрігерлер мен фармацевтика қызметкерлері, сондай-ақ ДП-ның соңғы тұтынушылары арасында байланыс орнатуға, ақпарат алмасуға және алмасуға арналған материалдық-техникалық кеңістік. Байланыстың цифрлық арнасының негізгі функциясы – байланыстарды ұйымдастыру, ДП туралы ақпарат беру және алмасу. Айта кету керек, цифрлық маркетинг ұғымы көбінесе интернет-маркетингпен шатастырылады, бірақ олардың арасында айтарлықтай айырмашылық бар. Сонымен, интернет-маркетингке интернет желісі арқылы пайдаланушыларға қол жетімді цифрлық арналар ғана кіреді, ал цифрлық маркетинг желіге кіруге қарамастан кез-келген цифрлық медиа арқылы интернет-маркетинг пен жарнаманы қамтиды, осылайша цифрлық маркетингі фармацевтикалық компаниялардың мақсатты және онлайн-коммуникациялары үшін пайдалануға болады [23-24].

ДП-ны цифрлық ілгерілету арналарының қарқынды дамуы олардың фармацевтикалық компаниялар үшін де, мақсатты топтар үшін де ресми ДП айналымын ілгерілету арналарына қарағанда артықшылықтарына байланысты [25-26].

Фармацевтикалық компаниялар ақпараттық даму арқылы төмендегідей жетістіктерге жетеді:

- ✓ кеңірек мақсатты аудиторияға қол жеткізу мүмкіндігі;
- ✓ дәрілік препараттарды неғұрлым үнемді жылжыту құралдары;
- ✓ мақсатты аудиторияны тартудың жоғары деңгейінің кепілдігі;
- ✓ ДП жылжыту стратегиясындағы өзгерістерге немесе сыртқы экономикалық факторларға сәйкес мазмұнды жылдам жаңарту динамикасы және мүмкіндігі.

- ✓ Мақсатты топтар сұранысқа ие байланыс арналары арқылы жеке кәсіпкерлер туралы қажетті кәсіби ақпаратты тез бейімдеуге мүмкіндік алады.

- ✓ Пациент өзіне тағайындалған дәрілік препарат (ДП) туралы, яғни, ересектер мен балаларға арналған қабылдау және мөлшерлеу режимі, ықтимал жанама әсерлер, жарамдылық мерзімі, үйде сақтау шарттары және т. б. туралы ақпаратты өзіне қолжетімді нысанда алуға құқылы болып саналады. Алайда, қазіргі уақытта денсаулық сақтау жүйесінің жетілмегендігіне, дәрі-дәрмек ассортиментінің үнемі жаңаруына, қоғамдық көздердегі медициналық және фармацевтикалық ақпараттың едәуір көлеміне және де дәрі-дәрмектерді қолдану саласындағы пациенттерге арналған арнайы білім беру бағдарламаларының болмауына байланысты халық арасында дәрі-дәрмектерді өз бетінше тұтыну кең таралған, бұл көбінесе бақылаусыз және жаппай, бұл жағымсыз салдарға әкелуі мүмкін [27]. Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының мәліметі бойынша, ауруханаға жатқызылған 1000 науқастың 50-і дәрі-дәрмектің асқынуына байланысты емделуге жіберіледі. Сонымен қатар, жағымсыз реакциялардан болатын өлім-жітім әлемде жүрек-қан тамырлары жүйесі, өкпе, онкологиялық аурулар, жарақаттардан кейін 5-ші орында тұр [28].

Көптеген жағдайда тұтынушылар дәрі-дәрмектердің негізгі сипаттамалары туралы үстірт хабардар болып қалады. Пациенттердің жартысы ғана қолдану жөніндегі нұсқаулықтағы ақпаратқа назар аударады, көптеген адамдар үшін оның мазмұны түсініксіз немесе онда жазылған ұсыныстарды орындауда қиындықтар туындайды. Осыған байланысты халыққа медициналық және фармацевтикалық білім берудің рөлі артып келеді, ДП қабылдау ережелері мен емдеу режимдерін сақтамау қаупі түсіндіріледі, яғни, этикалық ережелер мен нормаларға сәйкес сауатты кеңес беру маңызды болып саналады [29-30]. Консультация беру процесінде оның субъектісі консультацияның негізгі функцияларына жалпылауға болатын белгілі бір қайталанатын әрекеттерді орындайды, олар мониторинг, білім жүйесін дамыту функциясы, ақпараттандыру, жобалау, оқыту болып саналады.

1.2 Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі

Фармацевтикалық ақпараттық орта - күрделі қатынастар жүйесі бар динамикалық құрылым, сондықтан оны зерттеу үшін оның құрамдас бөліктерін, олардың қасиеттерін және өзара әрекеттесулерін, соның ішінде әртүрлі параметрлер өзгерген кезде көрсетуге мүмкіндік беретін моделді құрастырған

жөн. Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделін құруға мына факторлар әсер етеді: *Ғаламдық, моделдеу саласы шеңберінде және ішкі саласы.*

Ғаламдық саласы бойынша үш негізгі белсенді әсер етуші күш ұсынылған, олар: *фармацевтикалық нарық, заманауи ақпараттық технологиялар және білім беру бағыттары.* (кесте 1).

Кесте 1 Фармацевтикалық ақпараттық ортаны құрушы салалар



Фармацевтикалық нарық мемлекеттік реттеу элементтерін, ғылыми, өндірістік және тарату компоненттерін қамтиды. (Кесте 2)

Фармацевтикалық ақпарат барлық фармацевтикалық нарық объектілерімен байланысты және онда болып жатқан барлық процестермен бірге жүреді. Фармацевтикалық ақпарат базасын қалыптастыру ережелер мен ережелер жиынтығын қамтитын ресми құжаттар болып табылатын фармация саласындағы нормативтік құқықтық актілерді әзірлеуден басталады. Жоғары әлеуметтік маңыздылығына байланысты фармацевтикалық қызмет қатаң мемлекеттік бақылауды қажет етеді. Олар: дәрілік заттарды тіркеу, стандарттау, сертификаттау, лицензиялау рәсімдерін жүзеге асыру, нәтижесінде фармацевтикалық ақпарат қалыптасады және жинақталады.

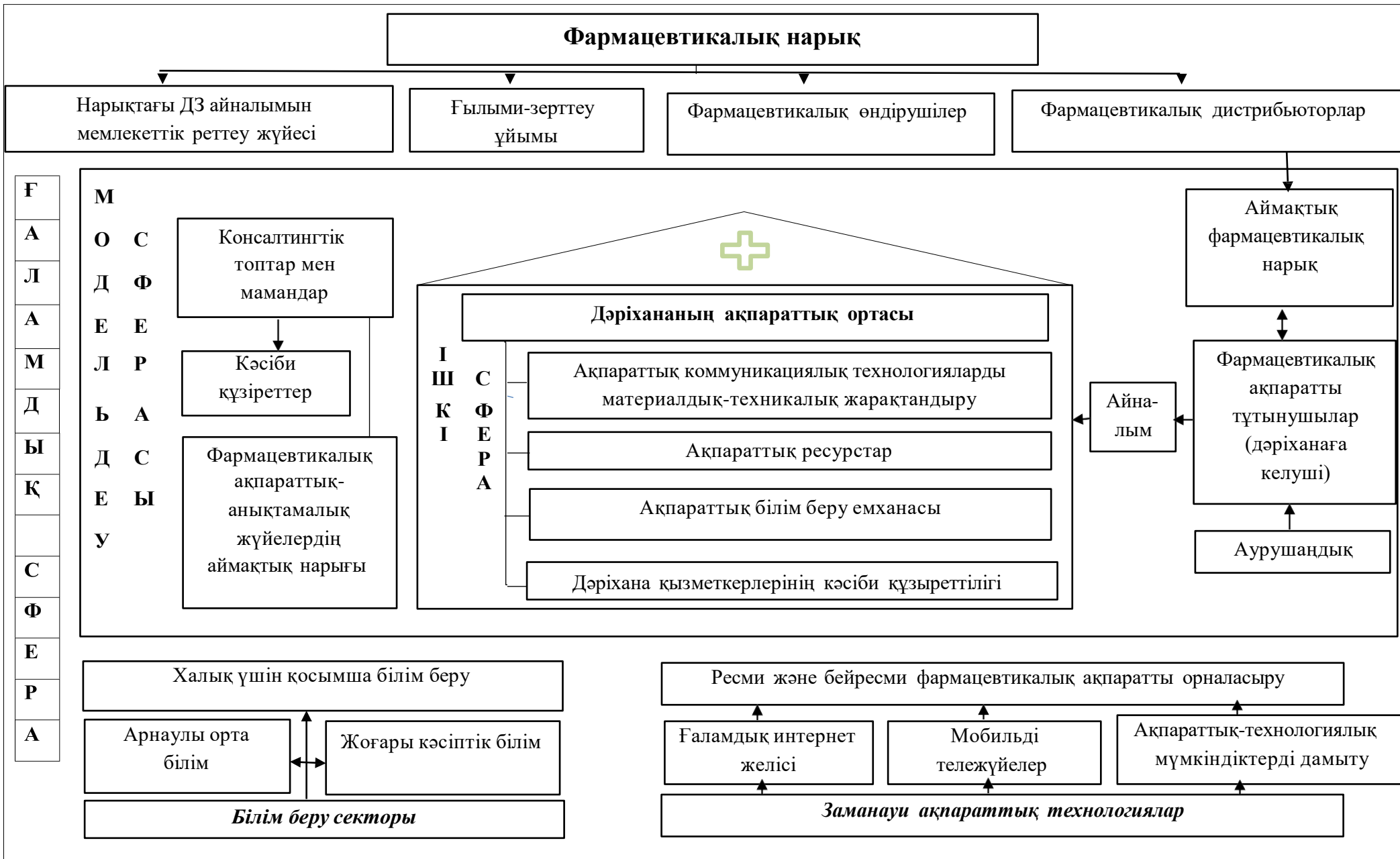
Осылайша, фармацевтикалық ақпарат заңнамалық базаны әзірлеу және мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру арқылы жүзеге асырылатын дәрілік заттардың айналымын мемлекеттік реттеу жүйесіне әсер етеді.

Кесте 2 Фармацевтикалық нарықтың құрылымы

Фармацевтикалық нарық

Дәрілік заттар айналысын мемлекеттік реттеу жүйесі	
	Фармацевтикалық ақпарат, баға белгілеу, жеңілдікті дәрі-дәрмекпен қамтамасыз ету және т. б. саласындағы нормативтік-құқықтық база.
	Дәрілік заттарды тіркеу
	Дәрілік заттар туралы ресми ақпарат
	Фармацевтикалық қызметті стандарттау
	Дәрілік заттарды сертификаттау
Ғылыми-зерттеу ұйымдары	
	Инновациялық дәрілік заттар
	Клиникалық зерттеулер
Фармацевтикалық өндірушілер	
	Шығарылатын дәрілік зат туралы ресми ақпарат (қолдану жөніндегі нұсқаулықтар, қосымша парақтар)
	Дәрілік затты маркетингтік жылжыту
Фармацевтикалық дистрибьюторлар	
	Дәрілік заттар аймақтық нарығындағы сұранысты маркетингтік зерттеу
	Аймақтық фармацевтикалық нарықта дәрілік заттарды маркетингтік жылжыту

Кесте 3 Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі



Дәстүрлі дистрибуция схемасы бойынша көтерме сауда желісіне өндірушілерден дәрілер жеткізіледі. Сонымен бірге осы жеткізу тізбегінің қатысушылары арасында ақпарат алмасу жүреді. Сонымен қатар, бизнесті ұтымды құру үшін фармацевтикалық дистрибьюторлар халықтың сұранысын зерттеп, өңірлік нарықта өнімді жылжытудың түрлі құралдарын пайдалануы қажет.

Фармацевтикалық нарық серпінді өзгерістерге тез жауап беру үшін оның барлық қатысушылары өзекті ақпаратқа және қарым-қатынас жасау мүмкіндігіне ие болуы керек. Бұл интернет, мобильді жүйелері арқылы ұсынылған *заманауи ақпараттық технологияларды* пайдалану және ақпараттық технологиялардың мүмкіндіктерін дамыту арқылы қамтамасыз етіледі. Бұл компоненттер ресми және бейресми ақпарат көздерін орналастыру және фармацевтикалық ұйымдарда деректерді беру үшін қажет. Дәл бүкіләлемдік интернеттің ақпарат алмасу саласына қосылуымен ол жаһандық сипатқа ие болды. Сонымен қатар, мобильді технологиялар қоңыраулар, SMS және арнайы қосымшалар арқылы деректерді жаппай тасымалдауды жеңілдетеді.

Фармацевтикалық ақпараттық ортаның жүйесі аясында фармацевтикалық ақпарат алмасу үшін мамандандырылған фармацевтикалық немесе медициналық білімі бар білікті мамандар қажет. Кәсіптік оқу орындарында олар фармацевтикалық ақпарат бойынша білім базасын алады. Сондықтан білім беру саласы жанама әсер ету факторы болып табылады, өйткені орта арнаулы немесе жоғары білім алу процесінде ақпараттың негізгі ағыны осы кезеңде фармацевтикалық ақпарат таратушы болып табылатын студенттерге бағытталған. Болашақта олар дәріханада, фармацевтикалық және медициналық мекемелерде жұмыс істей бастағанда, олар халыққа фармацевтикалық ақпараттық *дистрибьюторы* болады.

Сонымен қатар, *модельдеу саласының шеңберінде* дәріхана қызметкерлері, медициналық және фармацевтикалық мамандардан тұратын кеңес беру тобы біліктілікті арттыру, конференциялар, семинарлар, курстар және кәсіби коммуникациялар арқылы ұсынатын фармацевтикалық ақпаратқа тікелей әсер етуі мүмкін. Оның құрамына: жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары, аттестаттау және аттестаттау комиссиялары, дәріхана мамандарының біліктілігін арттыру жөніндегі оқу құрылымдары, ғылыми және кәсіптік қоғамдастықтар, медицина мамандары, медициналық өкілдер, дәрілік заттарды жылжыту бойынша фармацевтикалық өндірушілердің маркетингтік топтары, кеңес беру фармацевтикалық ақпаратты талдауға арналған топтары кіреді.

Жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру нәтижесінде фармацевтикалық жоғары оқу орнының түлегі тағылымдамадан өту кезінде арнайы білім алады. Оның дайындық деңгейіне аттестаттау және аттестаттау комиссиялары әсер етеді. Әрі қарай, белгілі бір жиілікте біліктілікті арттыру курстарынан өту

кезінде фармацевтика қызметкері өз құзыретін жетілдіреді және фармацевтикалық ақпарат көлемін толықтырады.

Біліктілікті арттыруда ғылыми-кәсіптік қауымдастықтар маңызды рөл атқарады – олар конференциялар, тренингтер, семинарлар, көрмелер және басқа да шаралар ұйымдастырады.

Кәсіпорындардың медициналық өкілдері мен маркетингтік топтары дәрі-дәрмек өндірушілерден дәрігерлер мен фармацевттерге ақпарат береді, олар оны пациенттерге береді. Сонымен қатар, дәрігерлер мен фармацевтика қызметкерлері арасында кәсіби ақпарат алмасу болуы мүмкін.

Фармацевтикалық нарықты талдау бойынша консультациялық топтар фармацевтика қызметкерлеріне олардың қызметін реттеуге мүмкіндік беретін дәрілік заттар нарығының жай-күйі туралы өзекті мәліметтерді ұсынады

Консультациялық құрылымдарға аймақта қолжетімді фармацевтикалық ақпарат пен анықтамалық жүйелер кіреді. Оларда дәрілік заттарды қолдану ерекшеліктері, олардың дәріханаларда болуы, бағасы және тағы басқа.

Қоршаған ортаға түсетін қаржылық ақпараттың сапасы мен көлемі мамандардың консультациялық топтарының кәсіби құзыреттіліктеріне байланысты.

Фармацевтикалық ақпараттың негізгі тұтынушылары - дәрі-дәрмек сатып алу, фармацевтика мамандарынан кеңестер мен ұсыныстар алу үшін аурудың пайда болуына байланысты дәріханаға көп жағдайда баратын дәріхана ұйымдарының келушілері. Сондай-ақ аурулардың алдын алу, гигиена мен салауатты өмір салтын сақтау үшін парафармацевтикалық өнімдерді, биологиялық белсенді қоспаларды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы сатып алуға байланысты дәріханалық ұйымға келуге болады.

Аурушаңдық және халықтың дәріханаларға жүгінуі дәріхана тауарлары ассортименті туралы ақпарат қажеттіліктеріне, сондай-ақ мамандар беретін ақпараттың сипатына, бағытына, қасиеттеріне, көлеміне және олардың құзыретіне әсер етеді. Бұл ретте таңдау аймақтық фармацевтикалық нарықта қолжетімді өнімдерімен шектеледі. Осыған байланысты тұтынушы негізінен осы сегментте ұсынылған дәріхана тауарлары ассортименті туралы ақпаратты алады.

Осылайша, *модельдеу* сферасындағы кешенді факторлардың негізгі топтарына мыналар жатады: дәріхана ұйымдарына келушілердің ақпараттық қажеттіліктері, аймақтық фармацевтикалық нарықтың ақпараттық әлеуеті, медициналық және фармацевтикалық мамандардың кеңес беру топтары, фармацевтикалық ақпараттық-анықтамалық жүйелердің аймақтық нарығы.

Фармацевтикалық ақпараттық орта қызметінің ішкі саласы. Оны дәріхана ұйымдарының позициясынан қарастырған жөн. Дәріханадағы фармацевтикалық ақпаратпен қамтамасыз ету сапасына қызметкерлердің біліктілігі әсер етеді. Дәріхана ұйымдарының қызметкерлері кәсіби құзыреттердің жеткілікті көлеміне ие болуы керек. Оларды қалыптастыру және

жетілдіру үшін мамандар фармацевтикалық ақпараттың әртүрлі көздерін пайдаланады: Анықтамалықтар, кітаптар, журналдар, интернет-ақпараттық ресурстар, олардың кейбіреулері дәріханаға келушілерге де қолжетімді. Сонымен қатар, біліктілікті арттыру курстарын уақытылы аяқтау, конференцияларға, семинарларға, тренингтерге қатысу қажет. Сондықтан дәріхана ұйымының басшылығы ұтымды ақпараттық-білім беру саясатын жүргізуі керек.

Дәріханада ақпараттық-консультациялық қызметтерді көрсету деңгейі ақпарат алмасудың уақытылылығына, жылдамдығына және көлеміне әсер ететін орнатылған жабдық пен технологияның қолжетімділігіне, санына, сипаттамаларына, ақпараттандыру базаларына байланысты.

Фармацевтикалық ақпаратқа әсер ететін ішкі сфераның негізгі құрамдас бөліктері: дәріхананың ақпараттық-коммуникациялық технологияларды материалдық-техникалық жарақтандыру, ақпараттық ресурстар, дәріхана басшылығының ақпараттық және білім беру саясаты, ақпараттық әдістемелік нұсқаулықтар, бағдарламалар, дәріхана қызметкерлерінің кәсіби құзыреттіліктері.

Фармацевтикалық ақпараттық ортаның негізгі қатысушылары біздің ойымызша, фармацевтикалық ақпаратпен қамтамасыз етудің субъектілері мен объектілері болып табылады. Субъектілерге фармацевтикалық ақпаратты тасымалдаушы әртүрлі деңгейдегі медицина және фармацевтикалық қызметкерлер жатады. Олардың ақпараттық жұмысының негізгі объектісі халық болып табылады. Егер халықта аурулар, әртүрлі медициналық проблемалар туындаса немесе салауатты өмір салтын сақтау қажеттілігі туындаса, фармацевтикалық ақпарат құрамдас бөлігі болып табылатын фармацевтикалық көмек қажеттілігі туындайды. Дегенмен, аймақтық фармацевтикалық нарықта дәріхана тауарлары ассортименті жеткізілімі шектеулі, сондықтан пациенттер ең көп сұранысқа ие фармацевтикалық ақпарат түрі мен құрылымы белгілі бір аймақтағы дәрілік заттардың және басқа фармацевтикалық өнімдердің қолжетімділігіне, ассортиментіне байланысты болады. Науқастың ақпараттық қажеттіліктері нәтижесінде проблемалық сұрақтардың дерекқоры автоматты түрде қалыптасады, олар жауап алу үшін дәрігерлер мен фармацевтика қызметкерлеріне жүгінеді. Сонымен бірге ақпараттың толықтығы мен сапасы мамандардың кәсіби құзыреттілігіне және олардың ақпараттық капиталына байланысты [69,70]. (Кесте 4)

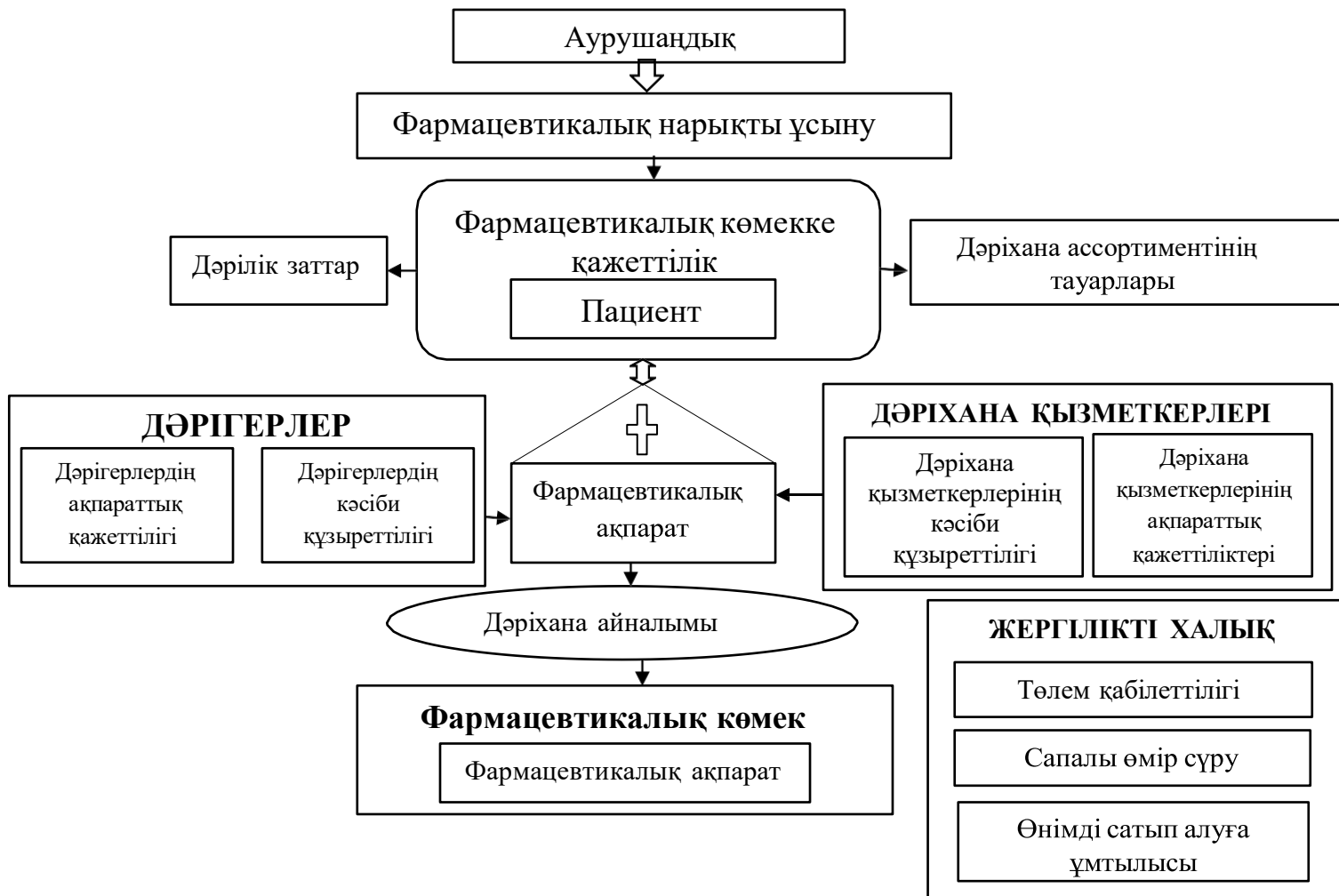
Осылайша, зерттеу нәтижесінде ғаламдық, модельдеу және ішкі сфераны қамтитын фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі жасалды. Ғаламдық сала мына факторлармен қалыптасады: фармацевтикалық нарық, білім беру бағыттары, заманауи ақпараттық технологиялар; модельдеу – дәріханаға келушілердің ақпараттық қажеттіліктері, аймақтық фармацевтикалық нарықтың ақпараттық әлеуеті, медициналық және фармацевтикалық мамандардың консультациялық топтары, фармацевтикалық ақпараттық-анықтамалық жүйелердің өңірлік нарығы. Ішкі сфераны ақпараттық-

коммуникациялық технологияларды материалдық-техникалық жаратандыруды, ақпараттық ресурстарды, ақпараттық-білім беру саясатын және дәріхана ұйымдарының қызметкерлерінің кәсіби құзыреттерін қамтитын дәріхананың ақпараттық ортасы қалыптасты.

Фармацевтикалық ақпараттық ортаның негізгі қатысушылары дәріхана қызметкерлері мен келушілері болып табылады, олардың арасында фармацевтикалық ақпаратпен тікелей алмасу жүзеге асырылады. Олардың сипаттамалары, ақпараттық қажеттіліктері және кеңес беру аспектілері зерттелді. Фармацевтикалық ақпараттық орта белгілі бір қасиеттерге ие қатысушылар мен мақсатты топтар арасындағы қарым-қатынастар кешені бар күрделі құрылымға ие екендігі анықталды. Осыған байланысты фармацевтикалық ақпараттық орта қызметін басқарудың жүйелі тәсілін қолдану және болып жатқан өзгерістерге уақтылы әрекет ету және оның дамуындағы теріс үрдістерге жан-жақты әсер ету үшін оның әлеуетін бағалау қажет.

Кесте 4 Фармацевтикалық ақпараттық ортаның негізгі элементтері

ФАРМАЦЕВТИКАЛЫҚ АҚПАРАТТЫҚ ОРТА



1.3 Қазақстан Республикасында фармацевтикалық қызметті ақпараттық қамтамасыз етуді нормативтік-құқықтық реттеу

Фармацевтикалық ақпаратпен қамтамасыз ету әлеуметтік маңыздылыққа, сондай-ақ адам ауруларының алдын-алу мен емдеудегі рөлге байланысты ерекше сипатқа ие [31]. Дәрілік заттар туралы ақпарат оның тиімді және қауіпсіз қолданылуын қамтамасыз ететін маңызды құрамдас бөлік болып табылады, сонымен қатар, ол денсаулық сақтау мамандары үшін де, халық үшін де қолжетімді болуы қажетті [32-33].

Қазақстан Республикасының Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы Кодексі 18 қағидатты белгіледі, олардың негізінде денсаулық сақтау саласындағы мемлекеттік саясат іске асырылады, олардың ішінде фармацевтикалық қызмет саласына мыналар жатады:

- заманауи оқыту технологияларын пайдалана отырып, медициналық және фармацевтикалық білім берудің үздіксіздігі мен сабақтастығын қамтамасыз ету;

- отандық медициналық және фармацевтикалық ғылымды мемлекеттік қолдау, профилактика, диагностика, емдеу және медициналық оңалту саласында ғылым мен техниканың озық жетістіктерін, жаңа дәрілік заттар мен технологиялардың инновациялық әзірлемелерін, сондай-ақ денсаулық сақтау саласындағы әлемдік тәжірибені енгізу;

- отандық әзірлемелерді мемлекеттік қолдау және бәсекеге қабілетті медициналық және фармацевтикалық өнеркәсіпті дамыту;

- халықтың денсаулығын, дәрілік заттардың қауіпсіздігін, тиімділігі мен сапасын ұлттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету факторларына жатқызу;

қауіпсіз, сапалы және тиімді дәрілік заттардың, медициналық бұйымдардың қолжетімділігін және оларды ұтымды пайдалануды қамтамасыз ету [34].

Денсаулық сақтау саласын реттеу төмендегідей жүзеге асырылады:

- жалпы мемлекеттік деңгейде сұрақтар: Қазақстан Республикасының Президенті; Қазақстан Республикасының Үкіметі; Денсаулық сақтау министрлігі; өзге де орталық органдар (ҚР ДСМ Дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдар мен медициналық техниканы сараптау ұлттық орталығы, ҚР ДСМ Медициналық және фармацевтикалық қызметті бақылау комитеті, дәрілік заттардың сапасына мемлекеттік бақылау жүргізуге аккредиттелген бірқатар зертханалар);

- өңірлік деңгейде: жергілікті атқарушы органдар (облыстардағы, республикалық маңызы бар қалалардағы ДЗ реттеу жөніндегі аумақтық қызметтер, облыс орталықтарындағы және Республикалық маңызы бар қалалардағы сапаны бақылау зертханалары);

- шаруашылық және кәсіпкерлік субъектілері: фармацевтикалық зауыттар мен фабрикалар, көтерме фирмалар мен дәріхана қоймалары, дәріханалар мен фармацевтикалық фирмалар. Мемлекеттік реттеудің үш деңгейі 1-суретте схемалық түрде көрсетілген [35].



Сурет 1 – Денсаулық сақтау саласын реттеу

Мемлекет бұзушылықтарды болдырмау, анықтау және жолын кесу, сондай-ақ субъектілердің осы саланы реттейтін нормативтік-құқықтық актілерді мүлтіксіз сақтауы үшін дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналым саласын бақылайды. Фармацевтикалық қызметті жүзеге асыратын жеке және заңды тұлғалар, сондай-ақ бастапқы материалдардың, ДЗ және МБ сапасына бақылауды жүзеге асыратын заңды тұлғалар осы саладағы мемлекеттік бақылау объектілері болып табылады. Мемлекеттік бақылауды іске асыру Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіне сәйкес тексеру және профилактикалық бақылау нысанында өтеді.

Заң шығарушы тіркелген дәрі-дәрмектер мен медициналық бұйымдардың қауіпсіздігі мен сапасын бағалау функциясын дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналымы саласындағы мемлекеттік сараптама ұйымы жүзеге асыратынын және оны коммерциялық құрылымдарға беруге болмайтынын

анықтайды. Бағалау дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың негізгі көрсеткіштерінің тіркеу деректерінде және оларды тіркеу кезінде пайдаланылған сапа жөніндегі нормативтік құжаттарда көрсетілген көрсеткіштерге сәйкестігін айқындауды білдіреді. Осылайша, мемлекеттік уәкілетті орган және оның аумақтық бөлімшелері, сондай-ақ мемлекеттік сараптама ұйымы және оның аумақтық бөлімшелері дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналымын бақылаудың бірыңғай жүйесін құрайды.

Фармацевтикалық қызмет түрлерінің ішінде заң шығарушы мыналарды ажыратады:

- дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар өндірісі;
- дәрілік препараттар мен медициналық бұйымдарды дайындау;
- дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды көтерме саудада өткізу;
- дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды бөлшек саудада өткізу.

Бұл ретте фармацевтикалық қызметтің кез келген түрін тек жоғары немесе орта кәсіптік фармацевтикалық білімі бар тұлғалар, сондай-ақ лицензия негізінде заңды тұлғалар ғана жүзеге асыра алады [36].

2020 жылғы 7 шілдеде «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодекс қабылданды. Кодекстің құрылымында 5-бөлім 35 баптан тұратын фармацевтикалық қызметке, дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналымына арналған. Алдыңғысымен салыстырғанда, жаңа Кодекс тұтастай алғанда фармацевтикалық қызметке, дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналымына қатысты нормаларды жүйелейді және ЕАЭО талаптарына сәйкес фармацевтикалық инспекцияның функцияларын күшейтеді, дәрілік заттарды сараптау және озық терапиялық технологияларды қолдану үшін уақытты қысқарту жөніндегі жаңа нормаларды қамтиды.

ДДҰ сарапшыларының көзқарасы бойынша, халықты ДЗ туралы мәліметтерді қоса алғанда, қоғамдық денсаулыққа қатысты объективті, объективті және дәлелді ақпаратпен қамтамасыз ету үшін мемлекеттік органдар жауап беруге міндетті. Фармацевтикалық ақпарат ДП тіркеу, стандарттау, сертификаттау, лицензиялау рәсімдерін – фармацевтикалық қызметті мемлекеттік бақылаудың негізгі элементтерін іске асыру нәтижесінде қалыптасады және жинақталады. Атап айтқанда, тіркеу кезеңінде ДП туралы мәліметтер ДЗ мемлекеттік тізіліміне енгізіледі, бұл фармацевтикалық қызметтегі ақпараттың ең бірінші көзі. Стандарттарды әзірлеу жалпы және жеке фармакопоялық мақалаларды, мемлекеттік және салалық стандарттарды құруды көздейді. Сертификаттау нәтижесі препараттардың стандарттарда белгіленген талаптарға сәйкестігі туралы сертификатта берілген ақпарат болып табылады.

Государственный реестр ЛС и МИ

Саудалық атауы

Сурет 2 – Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар айналысының мемлекеттік тіркелімі

2-суретте ҚР ДЗ мен МБ мемлекеттік тіркелімінің ресми сайты көрсетілген. Дәрілік зат туралы ең құнды ақпараттар көрсетілген. Әрбір тіркелімдегі дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың анықтамалығы да бейнеленеді.

Кәсіби және тұтынушылық ақпараттың маңызды көздерінің бірі ретінде ДЗ қаптамасында (ішкі және сыртқы) таңбалауға да нақты талаптар қойылады. Қазақ және орыс тілінде көрсетілуі тиіс ақпараттар: ДЗ және МБ атауы, өндіруші ұйымның атауы, серия нөмірі және шығарылған күні, қолдану тәсілі, қаптамадағы доза мен дозалар саны, жарамдылық мерзімі, босату шарттары, сақтау шарттары, сақтық шаралары [37-39]. ДЗ туралы ресми ақпаратқа қойылатын талаптар заңға тәуелді нормативтік актіде – «Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау және тасымалдау қағидалары» ҚР ДСМ 2021 жылғы 16 ақпандағы №19 бұйрында келтірілген.

Алайда, бүгінгі күні ақпараттандыру процесінің өзі және консультациялар заңмен реттелмейді. Консультациялық қызметтің ұғымдарын, мәнін, қағидаларын, консультанттардың жауапкершілігін, кәсіби ұйымдардың жұмыс істеуін, тараптар арасындағы қарым-қатынастың құқықтық негіздерін айқындайтын нормативтік актілер жоқ.

1.4 Ақпараттық ортада дәрілік препараттардың мәні, мазмұны және олардың айналысын ілгерілету

Фармацевтикалық нарық – бұл дәрі-дәрмектерді, дәрілік заттар мен басқа да медициналық бұйымдарды сату және сату нарығы. Қазіргі әлемде фармацевтика саласы адамзат қоғамының өмір сүруінде маңызды рөл атқарады. Сонымен қатар, ол әлемдік экономиканың стратегиялық маңызды және серпінді дамып келе жатқан салаларының бірі болып саналады [40].

Фармацевтикалық нарықтың өзі маңызды әлеуметтік-экономикалық мәселелерді шешуде үлкен рөл атқарады және қызметі адамдардың өмір сүру

сапасын жақсартуға бағытталған делдал ретінде әрекет етеді. Фармацевтикалық нарық – ең қарқынды тұтыну нарықтарының бірі. Дамудың қазіргі кезеңінде ол келесі белгілер мен ерекшеліктермен ерекшеленеді:

- нарықтық бәсекелестіктің жоғары деңгейі;
- тұтынушылар үшін өткір күрес;
- препараттардың жоғары технологиялылығы мен инновациялылығына

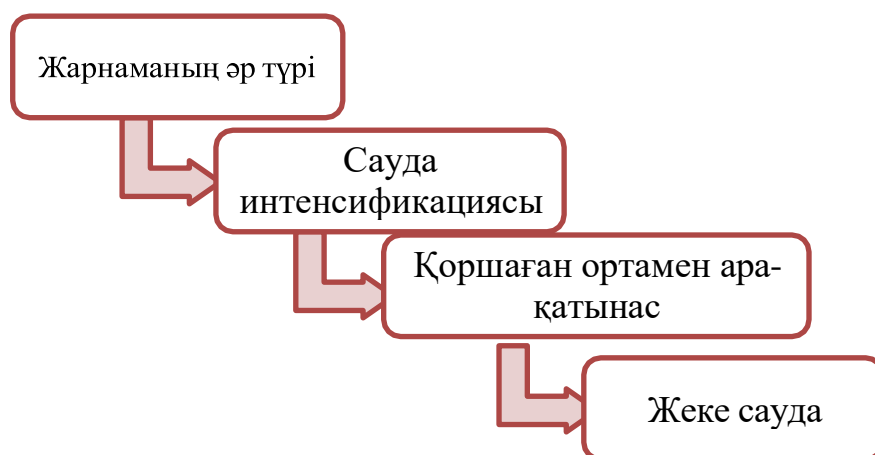
қойылатын айрықша талаптар;

- дәрілік препараттар мен медициналық мақсаттағы тауарларды нарықтық ілгерілетудің ерекше технологиялары [41].

Жалпы, фармацевтикалық нарық бәсекелестіктің тұрақты өсуімен және жаһанданумен сипатталатын қиын жағдайларда жұмыс істейді және дамиды деп айту әділетті. Мұндай жағдайларда маркетингтік әдістерді қолдану фармацевтикалық өнімдерді өндірушілердің, оны жеткізушілердің, дистрибьюторлардың, көтерме және бөлшек саудагерлердің нарықтық позицияларын бекітудің бір әдісі болып табылады.

Фармацевтикалық маркетингтің өзіндік ерекшелігі бар және ол азық-түлік немесе автомобиль маркетингінен өзгеше. Тиісінше, фармацевтикалық нарықта дәрі-дәрмектерді айналысын ілгерілету саясаты да ерекшеленеді. Мұнда кез-келген препараттың идеясы мен мақсатын креативті түрде ұсынып қана қоймай, сонымен қатар, сатып алушыларды дәріхана өнімдеріне тарту маңызды. Сонымен қатар, дәрі-дәрмектерді жылжыту ерекше дәлдікті қажет етеді. Сонымен, кейбір препараттар олардың әсер ету ерекшеліктеріне байланысты тұрақты сұраныспен қамтамасыз етілуі немесе белгілі бір маусымдық немесе созылмалы ауруларда танымал болуы мүмкін [42].

Фармацевтикалық нарық тұрғысынан дәрілік препараттар айналысын ілгерілету – бұл өндірушілер мен дистрибьюторлардың барлық ақпараттық және ынталандырушы әрекеттерінің жиынтығы, олардың әсері дәрілік заттарды тағайындауды, жеткізуді, сатып алуды және/немесе пайдалануды ынталандыруға бағытталған. Қазіргі уақытта фармацевтикалық нарықта дәрі-дәрмектер мен фармацевтикалық препараттарды ілгерілету үшін әртүрлі технологиялар мен құралдар қолданылады. Олардың негізгілері жалпы түрде 3-суретте көрсетілген.



Сурет 3 – Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар айналысын ілгерілету жолдары

Дәрі-дәрмектер мен дәрі-дәрмектерді жылжытудағы басты рөл жарнама мен сатуды ынталандыруға арналған. Сатуды күшейту үшін әдетте келесі құралдар қолданылады:

- тегін үлгілерді ұсыну;
- дәрігерлер мен фармацевтикалық персоналды материалдық ынталандыру;
- пікір көшбасшыларын тарту (ең алдымен, медициналық қызметкерлер мен бағалауы тұтынушылық пікірдің қалыптасуына әсер етуі мүмкін мамандар);
- белгілі бір ауру бойынша жедел желілердің ашылуы және т.б [43-44].

Кейбір сарапшылар фармацевтикалық нарықты ілгерілетудің қосымша синтетикалық құралдары ретінде фирмалық стильді, қаптаманы және брендингті ерекшелейді.

Соңғы жылдары қазіргі заманғы компьютерлік және интернет-технологиялар дәрілік заттар мен препараттарды ілгерілету үшін белсенді қолданыла бастады. Фармацевтикалық нарықта дәрі-дәрмектер мен брендтерді ілгерілетуде сатып алушылар арасында жарнамаланған фармацевтикалық препаратты танымал ету ғана емес, сонымен қатар, оны фармацевтер мен дәріхана мекемелерінің провизорларын қоса алғанда, денсаулық сақтау қызметкерлері арасында белсенді түрде ілгерілету маңызды.

Фармацевтикалық нарықта дәрі-дәрмектер айналысын ілгерілетудің негізгі құралы, әрине, жарнама болып табылады. Көбінесе бұл өнім туралы ақпаратты соңғы тұтынушыларға немесе оның өкілдеріне фармацевт немесе дәрігер арқылы берудің жанама әдісі ретінде әрекет етеді. Әдетте, дәрі-дәрмектер мен медициналық бұйымдарды жарнамалау тұтынушылардың назарын аудару әдісі ретінде мақсатты аурудың көрінісін кемшілік ретінде емес, тезірек шешуді қажет ететін қарапайым мәселе ретінде пайдаланады. Көбінесе дәрілік заттарды және басқа фармацевтикалық препараттарды насихаттау және жарнамалау кезінде олардың келесі функционалдық сипаттамаларына баса назар аударылады [45].:

- ✓ дәрілік заттың тиімділігі;
- ✓ препаратты қабылдау қауіпсіздігі;
- ✓ қолдану ыңғайлылығы;
- ✓ рентабельділік.

Жарнамаланатын дәрі-дәрмектің тиімділігі белгілі бір фармацевтикалық топ шеңберінде тұтынушылардың осы дәрі-дәрмекті қолдануының артықшылықтарын анықтайды. Қауіпсіздік жанама әсерлердің болуымен, олардың жиілігімен, сондай-ақ дәрі-дәрмектің пайдалы әсерімен және басқа нарықтық аналогтармен салыстырғанда пайда болу қаупімен сипатталады.

Қолданудың ыңғайлылығы дозалау режимімен, шығару формасымен, сондай-ақ қолдану жөніндегі ұсынымдары бар ақпаратпен анықталады. Кейбір жағдайларда рецепт бойынша дәрі-дәрмектерді насихаттау кезінде қолдану режимі тұтынушылардың таңдауының негізгі факторы болуы мүмкін [46].

Дәрілік заттардың рентабельділігі бірдей маңызды рөл атқарады. Тәжірибе көрсеткендей, рецепт бойынша дәрі-дәрмектердің орташа құны көбінесе рецептсіз түсетін дәрі-дәрмектердің құнынан жоғары болады, әсіресе нарыққа шығу және жаңа препаратты жылжыту жағдайларында. Фармацевтикалық нарықта жарнаманы таратудың негізгі тәсілдері журналдар мен брошюралар, сондай-ақ мақсатты топтарға (тікелей пошта) Ақпараттық хат-хабарларды тікелей тарату жүйелері болып табылады. Бүгінгі таңда бұқаралық ақпарат құралдары мен интернет сияқты жарнамалық арналар танымал бола бастады.

Ел халқының 90%-ы интернет желісіне қол жеткізе алады және әлеуметтік желілер арқылы үнемі байланысады [47]. Сондықтан, әлеуметтік желілерде дәрі-дәрмектерді жылжыту медициналық маркетингте үлкен орын алады. Алайда, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес, дәрі-дәрмектерді интернетте жарнамалау кейбір шектеулермен жүзеге асырылуы керек, олар келесідей:

1. Балаларға арналған дәрі-дәрмектерді жарнамалауға тиым салынады;
2. Нарыққа жаңа шыққан препарат болатын жағдайда, жарнамалық хабарламада қарсы көрсеткіштер мен жанама әсерлердің болуы туралы айту керек;
3. Рецептсіз сатылатын дәрі-дәрмектердің жарнамасы әлеуметтік желі модераторларымен келісілуі керек.

Интернеттегі жарнаманы қолдана отырып, мамандар фармацевтикалық нарықта отандық дәрі-дәрмектерді насихаттайды. Жарнамалық компанияның кез-келген түрінде дәрі-дәрмектерді этикалық жылжыту ережесі сақталуы керек. Бұл дегеніміз, осы медициналық құралдың болашақ тұтынушыларына қатысты этика ережелері сақталуы керек [48].

Соңғы жылдардағы танымал қызмет – медициналық препараттарды онлайн брондау болды. Дәрі-дәрмектерге тапсырыс берудің ыңғайлылығы және тауарлардың кең ассортиментінің болуы көптеген адамдар үшін онлайн брондауды таңдаулы нұсқаға айналдырды. Медициналық дәрі-дәрмектерді брондау үшін онлайн қызметтерді пайдалану тез өсуде және көптеген адамдар дәрі-дәрмектерді сатып алудың осы ыңғайлы және тиімді әдісін таңдайды.

Медициналық дәрі-дәрмектерді онлайн брондау қызметтерінің артықшылықтары:

- ✓ **Ыңғайлылық.** Интернеттегі дәрігерге жазылу ауруханаға немесе емханаға физикалық бару қажеттілігін жояды, кездесуге жазылу үшін қажетті уақыт пен күш-жігерді азайтады. Пациенттер уақыт пен энергияны үнемдей отырып, өз үйінде немесе жұмыс орнында тапсырыс бере алады.

✓ Уақытты үнемдеу. Онлайн брондау пациенттерге кездесуге тез және тиімді жазылуға мүмкіндік беретін ұзын-сонар кезекте тұру немесе телефонмен сөйлесу қажеттілігін жояды. Пациенттер сонымен қатар басқалардың асығыс немесе қысымын сезінбестен кездесулерді өз қарқынымен жоспарлай алады.

✓ Дәлдік. Онлайн брондау жүйелері кездесулерді тағайындау кезінде адамның қателік қаупін азайтуы мүмкін, өйткені олар орындар мен кестелер туралы нақты және жаңартылған ақпарат береді. Бұл пациенттердің қанағаттануын арттырып, сапарларды өткізіп жіберу қаупін азайтуы мүмкін.

✓ Экономикалық тиімділік. Көптеген онлайн брондау қызметтері бәсекеге қабілетті бағаларды ұсынады, бұл пациенттерге жазылуды қолжетімді етеді. Сонымен қатар, физикалық үй-жайлар мен қызметкерлерге деген қажеттіліктің төмендеуі медициналық қызмет көрсетушілер үшін шығындарды үнемдеуге әкелуі мүмкін.

✓ Қол жетімділіктің жоғарылауы: онлайн брондау жүйелері Денсаулық сақтау провайдерлеріне кең аудиторияға қол жеткізуге көмектеседі, өйткені пациенттер интернетке қол жетімді кез келген жерден кездесуге оңай жазыла алады. Бұл, сонымен қатар, медициналық қызмет көрсетушілерге жүктемені азайтуы мүмкін, өйткені олар қабылдау кестесін тиімдірек басқара алады [49-50].

Медициналық қызметтерді онлайн брондау қызметтерінің бұл артықшылықтары пациенттерге кездесуге жазылу кезінде үлкен икемділікті, бақылауды және ыңғайлылықты қамтамасыз етеді және медициналық қызметтерді брондау процесінің тиімділігі мен үнемділігін арттырады.

Дәрі-дәрмектерді сатып алудың дәстүрлі әдісі әдетте дәріханаға немесе медициналық мекемеге жеке баруды қамтиды. Бұл әдістің медициналық маманмен жеке сөйлесуге мүмкіндік беретін артықшылығы бар, бұл сатып алынған дәрі-дәрмек пен ықтимал жанама әсерлерді тереңірек түсіну үшін пайдалы болуы мүмкін. Сонымен қатар, технологияны осындай мақсаттарда қолдануға ыңғайсыз кейбір адамдар үшін бұл әдіс қолайлы болуы мүмкін. Дегенмен, дәстүрлі әдістердің де кемшіліктері бар. Мысалы, қарбалас уақытта дәріханаға немесе медициналық мекемеге бару ұзақ күтуге әкелуі мүмкін, бұл процестің жалпы тиімділігін төмендетеді. Сонымен қатар, дәріхананың орналасқан жері мен ассортиментіне байланысты дәрі-дәрмектерді сатып алу мүмкіндігі шектеулі болуы мүмкін. Екінші жағынан, медициналық қызметтерді онлайн брондау қызметтері ыңғайлылық пен тиімділіктің артықшылығын ұсынады, өйткені дәрі-дәрмектерге өз үйіңізде тапсырыс беруге болады. Бұл қызметтер, әдетте, дәрі-дәрмектерді сатып алудың кең спектрін, сондай-ақ әр түрлі жеткізушілердің бағаларын салыстыру мүмкіндігін ұсынады. Дегенмен, медициналық қызметтерді онлайн брондау қызметтерінің де кемшіліктері бар. Мысалы, жеке және қаржылық ақпараттың құпиялылығы мен қауіпсіздігіне, сондай-ақ тапсырыс беру процесінде мүмкін болатын техникалық мәселелерге қатысты алаңдаушылық туындауы мүмкін. Сонымен қатар, бұл қызметтер денсаулық сақтау мамандарымен жеке қарым-қатынасты шектеп, қол жетімді

жеке күтім деңгейін төмендетуі мүмкін. Перспективалар медициналық дәрі-дәрмектерді онлайн брондау өсіп келе жатқан үрдіс болып табылады және ол болашақта дами береді деп күтілуде [51].

Дәрі-дәрмектерді брондау үшін онлайн платформаларды пайдалану одан да кең таралуы мүмкін, өйткені адамдар технологияны жақсы меңгереді және оны пайдалану ыңғайлырақ болады. Сонымен қатар, технологияның дамуы және интернетке қол жетімді адамдар санының артуы медициналық препараттарды онлайн брондау қызметтерін одан әрі дамытуға ықпал етеді деп күтілуде. Бұл қызметтердің болашақ перспективалары сонымен қатар жеке ұсыныстар, нақты уақыттағы жаңартулар және жақсартылған қол жетімділік сияқты жақсартылған мүмкіндіктері бар күрделі және пайдаланушыға ыңғайлы платформаларды әзірлеуді қамтуы мүмкін. Сонымен қатар, медициналық қызмет көрсетушілермен және дәріханалармен интеграцияны күшейтуге болады, бұл рецепттерді біркелкі және тиімді орындауға мүмкіндік береді. Тұтастай алғанда, медициналық дәрі-дәрмектерді онлайн брондау Денсаулық сақтау саласында маңызды рөл атқарады, бұл тұтынушыларға қажетті дәрі-дәрмектерге ыңғайлы және үнемді қол жетімділікті қамтамасыз етеді.

Қорытындылай келе, дәрі-дәрмектерді онлайн брондау қызметтері ыңғайлылық, уақытты үнемдеу, дәлдік, баға тиімділігі және қолжетімділікті арттыру сияқты көптеген артықшылықтарды ұсынады деген қорытындыға келуге болады. Алайда, кейбір жағдайларда бұл қызметтердің құпиялылық, техникалық мәселелер, шектеулі жеке байланыс және технологияға тәуелділік сияқты кемшіліктері болуы мүмкін [52].

Қазіргі келуші фармацевтикалық тауарлар мен қызметтердің сапасына, әсіресе фармацевтикалық нарықта айтарлықтай бәсекелестік бар ірі қалаларда барған сайын талапшыл болып келеді. Халыққа қызмет көрсетудің маңызды проблемасы кезектерді оңтайландыру болып табылады. Дәріханалардағы кезектер әдетте «қарбалас сағаттар» деп аталады – бұл жұмыс күні аяқталатын сағат 17-ден 20-ға дейінгі уақыт. Көлік айырбастарының жанында орналасқан дәріханаларда (көлік аялдамалары, метродан шығу) осы уақытта бір уақытта 15-20 немесе одан да көп сатып алушылар жиналады. Кезекте тұру тіпті ең позитивті клиенттің көңіл-күйін бұзуы мүмкін. Кезекте тұрған адамдар көбінесе уақыттары босқа кетеді деп ойлайды. Күтуден шаршаған келуші өз кезегін күткен кезде, ол қажет екенін ұмытып кетуі мүмкін. Бұл ретте келушілердің тек 30%-ы дәріханаға дәрігердің рецептімен немесе дәрі-дәрмектер тізімімен келеді, қалғандары оларды таңдаған кезде фармацевтикалық қызметкердің көмегіне мұқтаж.

Сонымен қатар, әр адам күте алмайды. Кейбір сатып алушылар кезектен тыс қажетті өнімді сатып алуға тырысады («маған цитрамон беріңіз»), сұрақтар қояды («Мен тек бекер тұрмау үшін сұраймын») және осылайша провизордың келесі клиентке толық қызмет көрсетуіне жол бермейді. Кезекке келушілер, бір-бірімен таныс және таныс емес адамдар сөйлесе бастайды. Сауда алаңындағы шу рецепторлары провизорды алаңдатады және оның жұмысына кедергі

келтіреді. Мұндай жағдайда дәріхананың сауда залында жанжалды жағдайлар жиі кездеседі. Сайып келгенде, кезек неғұрлым ұзағырақ болса, дәріханаға келуші соғұрлым қанағаттанбайды және қаржылық шығындар соғұрлым көп болады. Сондықтан дәріханадағы кезектерді азайту мәселесі маңызды және өзекті болып табылады [53].

Оңтайландырудың ең айқын көрінетін тәсілдерінің бірі – кадрлар мен кассалық терминалдардың жеткілікті болуын қамтамасыз ету. Бұл ретте қызметкерлердің кестесі дәріханаға барудың шыңы ескеріле отырып жасалады. Алайда, мұндай шешімнің оны жүзеге асыруға кедергі келтіретін бірнеше тармақтары бар. Мысалы, фармацевтер мен провизорлар үшін қосымша орындарды орналастыруға болатын дәріханадағы бос кеңістіктің тапшылығы.

Қызметкерлердің дәріхананың бизнес-процестерін іске асыруының үйлесімділігі мен жылдамдығы қызметкерлердің жұмыспен қамтылуына және фармацевтердің мүмкіндігінше көп сатып алушыларға қызмет көрсету мүмкіндігіне тікелей әсер етеді. Мұндай бизнес-процестерге тауарды қабылдау және кіріске алу, оны алдын-ала сату, тауарлы-материалдық құндылықтарды басқару, дәрі-дәрмектерді немесе медициналық өнімдерді шығару жатады [54].

Компьютерлік бағдарламаларды пайдалану дәріхананың көптеген бизнес-процестерін автоматтандыруға мүмкіндік береді. Олардың көмегімен сіз өнімді штрих-код бойынша сата аласыз, жеңілдік бағдарламаларымен тез жұмыс жасай аласыз, жеңілдіктердің дұрыс есептелуін бақылай аласыз, сатып алушыны қызықтыратын тауарлар туралы, оның ішінде олардың болуы мен аналогтары туралы жедел ақпарат ала аласыз. Бүгінгі таңда дәріханалардың көпшілігі автоматтандыру және ақпараттандыру үшін әртүрлі бағдарламаларды қолданады. Дәл осы өнімді штрих-кодтау кезектерді оңтайландыруда шешуші рөл атқарады, бұл сізге өнімді орау үшін арнайы сканерді басу арқылы ол туралы егжей-тегжейлі ақпарат алуға және оны сатып алу тізіміне тез енгізуге мүмкіндік береді.

Чекті қалыптастыру уақытын қысқартатын тағы бір нұсқа – интернет-брондау арқылы дәріхана ассортиментінің тауарларына алдын-ала тапсырыс беру. Ол үшін дәріхана сайтында клиентке тапсырыс беруге мүмкіндік беретін опцияны ұсыну қажет.

Бұл жағдайда ең төменгі соманы қарастыруға болады. Құрылғаннан және расталғаннан кейін тапсырыс қалыптастыру үшін дәріханаға түседі. Дайын болған кезде дәріхана қызметкерлері сатып алушыға хабарлама жібере алады. Тапсырысты жинау ұзақтығы жеке анықталады, орта есеппен бұл процеске бір жарым сағат қойылады. Бұл схема іске асыру үшін үлкен кеңістік ашады. Тапсырыстың броньын жоюды немесе ұзартуды, мұндай сатып алушыларға кезектен тыс немесе жеке кассада қызмет көрсетуді қарастыруға болады [55].

Ірі дәріханаларда сатып алушылар ағынын тиімді бөлу үшін электрондық кезек жүйесін пайдалануға болады. Оған компьютер, арнайы бағдарлама, қызметтерді таңдауға арналған терминал, келушілерге арналған ақпараттық тақта, фармацевт кассасының тақтасы, оператордың пульті және дыбыстық

ескерту жабдығы кіреді. Жүйе мен жабдықты таңдау дәріхананың жеке модульдердегі қажеттіліктеріне (қызмет көрсету сапасын бағалау, дыбыстық ескерту және т.б.), кассалар санына байланысты.

Терминалдағы дәріханаға келушілер қажетті қызметті таңдап, кезек нөмірі бар талон алады. Қызмет ретінде сіз рецепт бойынша дәрі-дәрмектерді босатуды, интернет-тапсырыс беруді, кеңес беруді және т.б. қоюға болады. Талонды алғаннан кейін Сатып алушы күту аймағына бара алады немесе витриналарға бара алады. Алдыңғы сатып алушымен жұмыс аяқталғаннан кейін фармацевт оператордың пульті арқылы келесі сатып алушыны шақырады. Ақпарат орталық ақпараттық таблоға беріледі және кассалық таблода қайталанатын. Сонымен бірге залға дыбыстық сигнал келеді [56].

1.5 Дәрілік заттар туралы ақпараттық-іздігіру жүйелері

Бүгінгі таңда фармацевтика саласында ақпараттық қамтамасыз етудің көптеген тәсілдері бар, олар: радио және теледидар; мерзімді баспа басылымдары (газеттер, журналдар, анықтамалықтар), көрмелер, презентациялар және т.б. [57-58].

Жақында интернет желісінің қолжетімділігі мен танымалдығы артып, белсенді дамып келеді, фармацевтикалық нарық қатысушыларының жұмысын автоматтандыруға, оның тиімділігін арттыруға, ДП туралы объективті, сенімді, жүйеленген ақпарат алу процесін оңтайландыруға мүмкіндік беретін бағдарламалық құралдар әзірленуде [59].

Осы бағыттарды табысты іске асыру, фармацевтика саласы кәсіпорындарының жұмыс істеу тиімділігін арттыру үшін техникалық құралдардан басқа (дербес компьютерлер) бағдарламалық қамтамасыз етудің – тиісті автоматтандырылған ақпараттық өнімдердің болуы қажет [60].

Компьютерлік мәліметтер базасында ақпараттық қызметтер арқылы сатылатын тауарлардың барлық топтары, олардың өзіндік жіктелуін қоса алғанда, ақпарат ұсынылған. Әзірлеушілер оқу процесін ақпараттық қамтамасыз ету үшін орта және жоғары медициналық және фармацевтикалық оқу орындарының оқытушылары мен оқушыларына, көтерме және бөлшек фармацевтикалық ұйымдарда осы қолдануды ұсынады [61].

Ақпаратты жалпылау және жүйелеу нәтижесінде зерттеу салалары, фармацевтикалық нарықты дамытудың қазіргі кезеңінде ДП-ны ілгерілету үшін қолданылатын 18 сандық құралдардың тізімі құрылды [62].

«Мақсатты топ» критерийі бойынша цифрлық құралдар үш топқа бөлінеді:

А) мақсатты аудиториясы дәрігерлер мен фармацевтикалық қызметкерлер болып табылатын цифрлық құралдар;

Б) мақсатты аудиториясы түпкілікті тұтынушылар болып табылатын цифрлық құралдар;

В) жоғарыда аталған екі топта да қолдануға болатын әмбебап цифрлық құралдар (4-сурет).



Сурет 4 – Әмбебап цифрлық құралдар

Зерттеулер бойынша ҚР аймағында әлеуметтік желілер, яғни интернет арқылы жұмыс жасайтын біраз қосымшалар анықталды. Олардың ең көп таралған түрлеріне төменде ақпарат келтірілді.

1. Ең бірінші атап өтетін веб-сайт – <http://register.ndda.kz/>

Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың тіркелімі туралы ақпараттар көрсетілген. ДЗ пен МБ толық анықтамасы, АТХ классификациясы бойынша қай сыныпқа жататыны, тіркелкен күні және де жанама әсерлері баяндалған. Сонымен қатар, бұл веб-сайттар арқылы фармацевт немесе сатып алушы дәрілік препараттардың жамана әсерлерін байқаған болатын болса, сайт арқылы өтіп өтініш хатын жаза алады. Осы арқылы дәрілік препараттардың жаңа жамана әсерлерін тіркеп, келесі шығатын препарат партиясына жазылады.

2. Әлеуметтік желіден тартуға болатын қосымша – «InDrug» қосымшасы.

Алғашқы қадамдардың бірі өз аймағында WhatsApp-та фармацевтер тобын құру болды, онда олар бірлесіп жұмыс істей алады және ақпаратпен бөлісе алады. Уақыт өте келе олар бірлесіп жұмыс істеуге және пациенттерге көмектесуге үйренді. Топ танымал болды, тіпті сатып алушылардың өздері фармацевтерге көмек сұрап жүгінді. Егер өнім бір дәріханада болмаса, фармацевтер клиенттерді басқа дәріханаларға жіберуге көмектесті. Компания өз жұмысының маңыздылығын түсініп, көмектің әлеуетін көре отырып, Inrug жасаушысы барлық топтарды бір брендпен — "Inrug" - мен біріктіру туралы шешім қабылдады. Бұл олардың өзара әрекеттесуін нығайтып, көмек көрсету мүмкіндіктерін кеңейткен маңызды қадам болды. Алайда, WhatsApp шектеулері оның идеясын толығымен жүзеге асыруға мүмкіндік бермеді, нәтижесінде жеке мобильді қосымшаны құру идеясы пайда болды.

2019 жылдың желтоқсанында Play Market-те "InDrug" мобильді қосымшасының сынақ нұсқасы, ал 2020 жылдың наурызында App Store-да іске қосылды. Программаның басты мақсаты – дәрі-дәрмек іздеуді қажет ететіндердің барлығына көмектесу және Қазақстандағы адамдарға пайда әкелу [63].

Бүгінгі таңда InDrug командасының арқасында көптеген адамдар қажетті дәрі-дәрмектерді оңай таба алады, қосымша арқылы фармацевтерден кеңестер мен көмек ала алады. Қазақстанда қосымшаны сәтті іске қосқаннан кейін Inrug командасы мұнымен тоқтап қалуды жоспарламайды. Жаңа мақсат — дәрі-дәрмектерді іздеудің ыңғайлы әдісін қажет ететін ТМД-ның басқа елдерінің тұрғындарына көмектесу.

Жаңа қалада Inrug-тің әрбір жаңа іске қосылуымен дәрі-дәрмектерді іздеу және фармацевттермен кеңесу кезінде баға жетпес көмек алатын пайдаланушылар саны артып келеді. Inrug командасы олардың қолданбасы адамдарға аймақтың барлық бұрыштарында фармацевттермен жылдам және сапалы өзара әрекеттесуге көмектесетінін көргеніне қуанышты.

3. Веб-сайт - <https://www.druginfo.kz/index.php/kz/> - Дәрілік заттарды ұтымды пайдалану ұлттық орталығы

Дәрілік заттарды ұтымды пайдалану ұлттық орталығы – бұл фармацевтикалық фирмаларға қатысы жоқ, дәрілік қамтамасыз ету және денсаулық сақтау саласындағы ұйымдармен тығыз байланыстағы ұйым.

Орталық мамандары өз жұмыстарында дәлелді медицинаның ақпарат көздерін және дәрілік заттар бойынша халықаралық деректер қорын пайдаланады.

Осы сайт Дәрілік заттарды ұтымды пайдалану орталығы мен денсаулық сақтау саласының мамандары, сонымен бірге тұрғындар арасындағы денсаулықты қорғауға және нығайтуға, азаматтардың дәрілік сауаттылығын және өз денсаулықтарына деген ортақ жауапкершіліктерін арттыруға бағытталған өзара қарым-қатынастар мен ынтымақтастықты жақсарту мақсатында ашылған.

4. Веб-сайт – <https://1300.kz/> - Ақысыз анықтамалық қызметі «Дәрі-дәрмек және медициналық қызметі»

5. Веб-сайт – <https://i-teka.kz/>

Iteka – бұл Қазақстан бойынша дәрі-дәрмектер мен медициналық қызметтерді іздеуге арналған сервис. Сайт дәрі-дәрмектерді сатпайды немесе қандай да бір қызмет көрсетпейді, бірақ дәріхананы немесе олар бар орынды ыңғайлы бағамен тез табуға көмектеседі.

Дәрілік препараттарды табу үшін бірнеше қарапайым әрекеттерді орындау керек:

-Сайттың жоғарғы жағындағы "дәрі-дәрмектер" түймесін тауып, қала таңдалады. Іздеу жолағына препараттың атын енгізуді басып және ашылмалы тізімнен қажетті препарат таңдалады.

Әрі қарай, қызмет қажетті препарат бар дәріханаларды көрсетеді. Дәріханалардан орналасқан жері бойынша да бағасы бойынша да өзіңізге ыңғайлы таңдалады. Іздеу аяқталғаннан кейін дәріханаға қоңырау шалып, препараттың бар-жоғын анықтаған жөн.

6. Веб-сайт – https://www.vidal.kz/poisk_preparatov/

Қазақстандағы дәрілік заттардың сипаттамалары жазылған сайт.

2 ТАРАУ. ЗЕРТТЕУ ӘДІСТЕРІ МЕН МАТЕРИАЛДАРЫ

2.1 Зерттеу әдістері

Біздің жұмысымызда қолданылатын негізгі әдістердің бірі - жалпы мақсатта біріктірілген әртүрлі әдістемелік және ұйымдастырушылық-техникалық процедуралар кешені болып табылады. Зерттеу барысында теориялық зерттеу әдістері, жүйелік, құрылымдық функционалдык, контент талдау, ретроспективті салыстырмалы талдау, әлеуметтік зерттеу әдістері [64].

Бұл зерттеу кез-келген әлеуметтанулық зерттеулердің ажырамас бөлігі болып табылатын әлеуметтік сауалнама түрінде жүргізілді.

Зерттеу жүргізу жоспары:

Мақсаты	Дәріхананың ақпараттық қызметін оңтайландырудың ұйымдастырушылық және әдістемелік тәсілдерін негіздеу және әзірлеу.
Міндеттері	Фармацевтикалық ақпараттық жұмысқа ретроспективтік талдау; Фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделін қалыптастыру Респонденттерден сауалнама алу және алынған мәліметтерді талдау;
Әдістері	Контент талдау, фармацевтика мамандарына әлеуметтік сауалнама
Әзірлеу	Дәріханалардың тәжірибелік қызметіне ақпараттық жұмыстың оңтайлы әдістерін енгізу бойынша тәжірибелік ұсыныстар жасау

Ғылыми зерттеулер барысында Қазақстан Республикасының аумағында қолданылатын нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес келетін материалдар мен әдістер пайдаланылды.

Біздің зерттеуімізде қолданылатын әдістер:

1. Теориялық зерттеу әдістері - зерттеудің негізгі міндеттерін анықтау, негізгі гипотезаларды әзірлеу және бағалау үшін қажет.

2. Жүйелік әдіс - кез-келген ғылымға жалпы анықтама беруге мүмкіндік береді.

3. Құрылымдық-функционалды әдіс-бұл жүйенің құрылымын, яғни оның элементтері мен олардың рөлдері (функциялары) арасындағы тұрақты қатынастар мен қатынастардың жиынтығын анықтауға бағытталған жүйелік принциптің бір түрі.

4. Контент-талдау-жарияланымдардың, есептердің, оқу құралдарының, нормативтік-құқықтық актілердің мазмұнын зерттеу, оларды өңдеу, бағалау және түсіндіру.

5. Ретроспективті талдау- бизнес жоспарлы нәтижелерді нақты нәтижелермен салыстыратын зерттеу, сонымен қатар өткен тәжірибені зерттейді.

6. Бақылау-көп жағдайда ол басқа әдістердің бөлігі ретінде қолданылады.

7. Салыстыру нәтижесінде басқа құбылыспен немесе тақырыппен ортақ белгілерді немесе айырмашылықтарды анықтауға болады.

8. Сауалнама-мәтінді ұйымдастырудың сұрақ-жауап формасы. Бұл сауалнама әдісінде респонденттер зерттеушінің қатысуымен немесе қатысуынсыз деректерді толтырады. [65]

9. Сұхбат алу - бұл әдіс респондентпен тікелей сұхбат немесе жанама түрде жүзеге асырылуы мүмкін (электрондық пошта, мобильді байланыс құралдары, әлеуметтік желілер және т.б.) [66].

Статистикалық деректерді графикалық түрде көрсету құбылыстар мен процестердің өзара байланысын, олардың дамуындағы негізгі үрдістерді және динамикасын анық және түсінікті көрсетеді. Біздің жағдайда өңделген деректер гистограммалар мен диаграммалар түрінде ұсынылады, бұл бізге әлеуметтік зерттеу нәтижелерін ұсынуға мүмкіндік берді [67].

Деректерді ұсынудың кестелік тәсілі деректерді визуалды және құрылымдық жасауға мүмкіндік беретін ең көп қолданылатын әдістердің бірі болып табылады. Магистрлік диссертацияның аясында бұл әдіс зерттеудің құрылымдық және күрделі фрагменттерін ыңғайлы түрде көрнекі көрсетуге мүмкіндік берді.

2.2 Зерттеу материалдары

Зерттеу нысаны ретінде дәріхана фармацевттері таңдалды. Дәріханаың ақпараттық қызметін оңтайландыруды зерттеу үшін фармацевттер арасында сауалнама түрінде әлеуметтік зерттеу жүргізілді.

Сауалнамаға жауап берушілерді кездейсоқ қайталанбайтын іріктеме әдісі бойынша іріктеу жасалды. Іріктелген жиынтықтағы қажетті бірлік саны арнайы формула арқылы есептеледі [68]:

$$n = \frac{N * 0.25 * t^2}{d^2 * N + 0.25 + t^2}$$

Мұндағы

n-ең аз үлгі көлемі;

t-талап етілетін сипаттама болып табылатын нормаланған ауытқу ықтималдықтар (**P** = 0,95, **T** = 2);

d-рұқсат етілген қате (0,1);

N-бас жиынтықтың көлемі (Астана қаласының дәріханаларының фармацевттері саны)

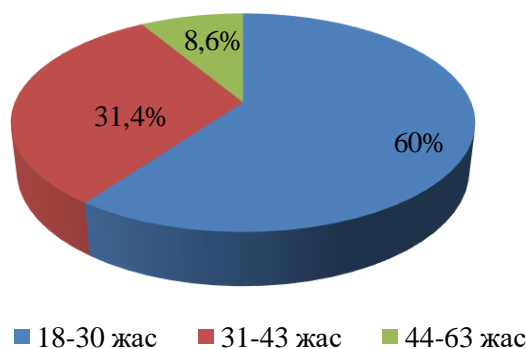
Сауалнамаға қатысқан фармацевттердің саны 70 адамды құрады. Көрсетілген зерттеудің қатысушылары дәріхана фармацевттерінің 18 жастан

жоғары ерлер де, әйелдер де, әр түрлі ұлт өкілдері де болды. 18 жастан кіші және сауалнамадан бастартқан фармацевттер зерттеуге қатыспады.

2.3 Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру тәсілдерін анықтауға арналған сауалнама

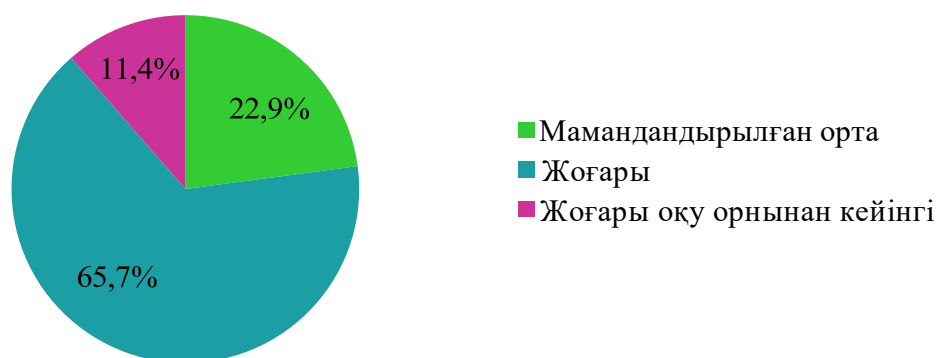
Дәріхана ұйымдарында жұмыс жасайтын фармацевтикалық қызметкерлерді әлеуметтік зерттеуге арналған сауалнама 16 сұрақты құрайды.

Астана қаласындағы дәріхана ұйымдарының 70 фармацевтикалық мамандарына жүргізілген сауалнама нәтижесінде жұмысшылардың жас көрсеткіштері келесі нәтижелерді көрсетті: 18-30 жас – 42 (60%), 31-43 жас – 22 (31,4%), 44-63 жас – 6 (8,6%).



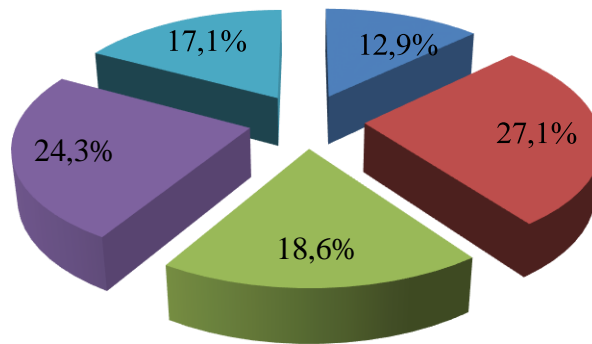
Сурет 5 – Қатысушылардың жасы

Сауалнамаға қатысқан фармацевтикалық қызметкерлердің ішінен білімі бойынша келесі нәтижелер айқындалды, жоғары фармацевтикалық білімі бар 46 (65,7%), жоғары оқу орнынан кейінгі 8 (11,4%), мамандандырылған орта 16 (22,9%).



Сурет 6 – Қатысушылардың білімі

Сондай-ақ, сауалнама нәтижесінде жұмыс тәжірибесі бойынша фармацевттер 1 жылға дейінгі 9 (12,9%), 1 жылдан – 3 жылға дейінгі 19 (27,1%), 3 жылдан – 5 жылға дейінгі 13 (18,6%), 5 жылдан – 10 жылға дейін 19 (24,3%), 10 жылдан астам 12 (17,1%), құрады.



- 1 жылға дейінгі
- 1 жылдан – 3 жылға дейінгі
- 3 жылдан – 5 жылға дейінгі
- 5 жылдан – 10 жылға дейін
- 10 жылдан астам

Сурет 7 – Қатысушылардың жұмыс өтілі

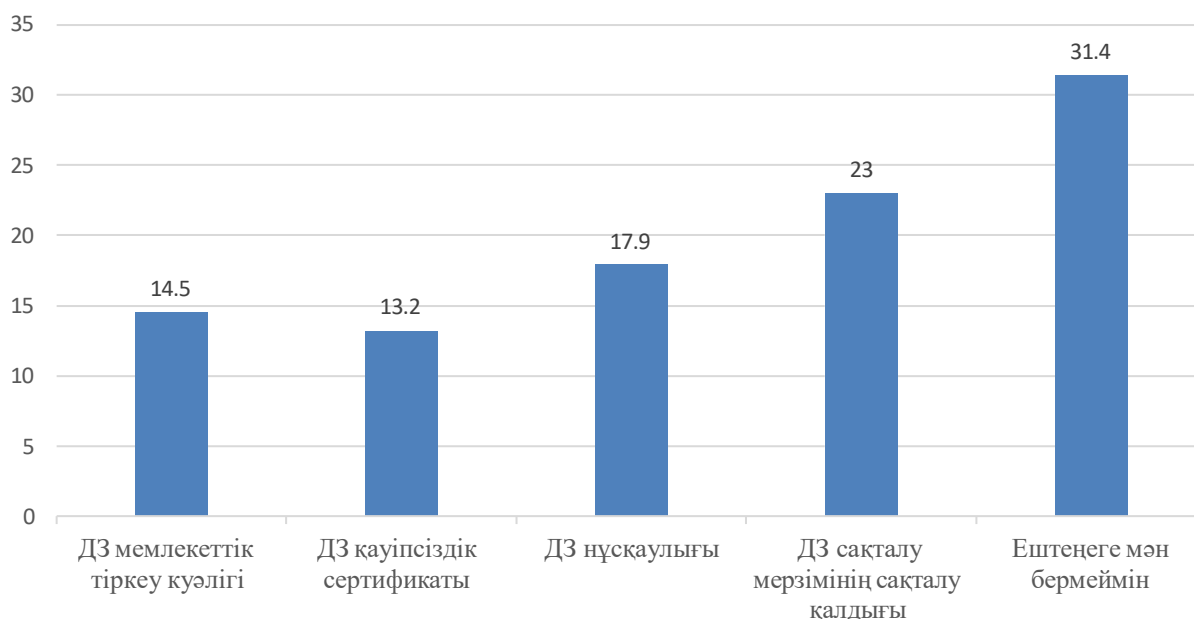
Фармацевтердің жұмысы барысында туындайтын және қызмет көрсету тиімділігінің төмендеуіне ықпал ететін қиындықтар да зерттелді. Олардың ішінде бірінші орында нормативтік құқықтық стандарттарға сай қызмет көрсету қажеттілігі 35(50%); екінші орында бірнеше операцияларды бір уақытта немесе қысқа мерзімде орындау мәселесі 15(21,4%), үшінші орында – науқастармен қарым-қатынастағы қиындықтар 13(18,6%); соңғы орында үлкен көлемдегі ақпаратты есте сақтау қажеттілігі 7(10%)



Сурет 8 - Қатысушылардың жұмыс барысында кездесетін қиындықтар

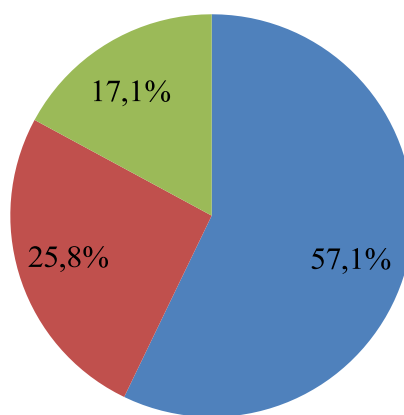
Фармацевттерден дәрілік заттарды қабылдау кезінде қандай аспектілерге мән беретіні туралы сұралды, нәтижесінде, ДЗ мемлекеттік тіркеу куәлігі 14.5% ДЗ қауіпсіздік сертификаты 13.2%, ДЗ нұсқаулығы 17.9%, ДЗ сақталу

мерзімінің сақталу қалдығы 23%, Ештеңеге мән бермеймін. 31,4%, деп жауап берілді.



Сурет 9 – Қатысушылардың қабыл кезінде мән беретін аспектілері

Фармацевттерден жұмыс барысында қосымша ақпарат қажеттілігі туралы сұралды, нәтижесінде, «Ия, мен үнемі мамандандырылған ақпараттың жетіспеушілігімен бетпе-бет келемін» 40 (57,1%), «Иә, кейде қосымша ақпарат қажет болады» 18 (25,8%), «Жоқ, жеткілікті білім» 12 (17,1%)



- Ия, мен үнемі мамандандырылған ақпараттың жетіспеушілігімен бетпе-бет келемін
- Иә, кейде қосымша ақпарат қажет болады
- Жоқ, жеткілікті білім

Сурет 10 – Қатысушылардың қосымша ақпарат қажеттілігі

Фармацевтердің негізгі ақпараттық қажеттіліктері: дәрілік заттарды босату ережелері туралы 15 (21%), ДЗ мен МБ қабылдау алгоритмі 18(26%), ДЗ мен МБ сақтау стандарты 13(19%), Фармацевтикалық қызметті мемлекеттік

реттеу саласындағы соңғы өзгерістер 14(20%), Жалған дәрілік заттар туралы деректер 10(14%).



Сурет 11 – Қатысушылардың негізгі ақпарат қажеттілігі

Фармацевттердің негізгі ақпарат көздері ретінде интернет-ресурстарды 38(54,3%), екінші орында анықтамалық әдебиеттерді 29(41,4%), үшінші орында медициналық өкілдерді 22(31,4%) атап өтеді. Ақпарат көздерінің арасында төртінші орынды фармацевтикалық компаниялардың жарнамалық өнімдері және конференцияларда алған білімдері 17(24,3%) алады. Рейтингіте соңғы орында мерзімді басылымдар 6(8,6%) және теле бағдарламалар кіреді 3(4,3%).

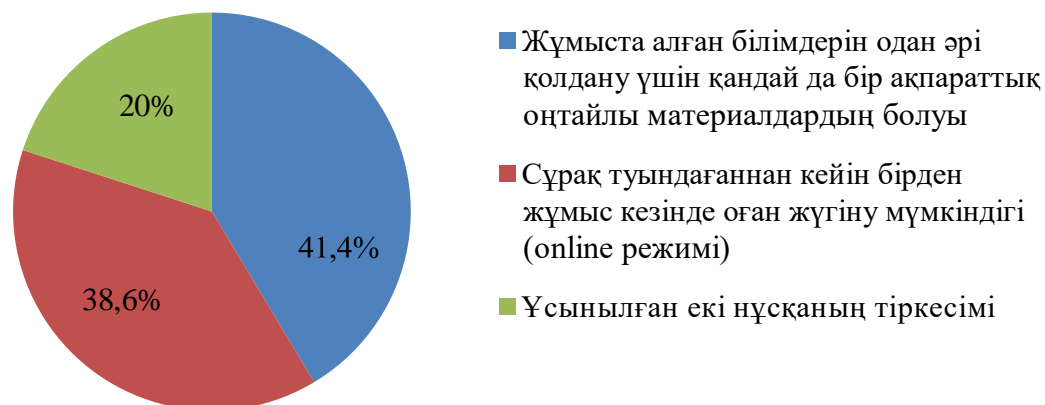
Дәріхана қызметкерлері үшін анықтамалық әдебиеттер мен интернет-ресурстар фармацевтикалық ақпараттың ең қолжетімді және ақпараттық көздері болып табылады. Бұл олардың жұмыс орнында қарау үшін қолжетімді болуымен түсіндіріледі.



Сурет 12 – Қатысушылардың негізгі ақпарат көздері

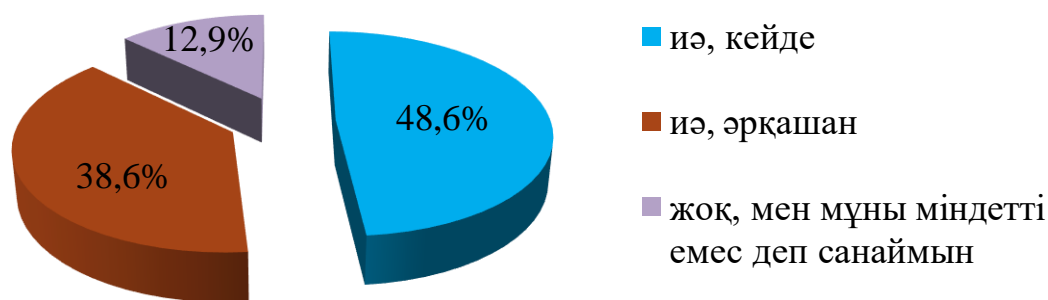
Сауалнамада, фармацевттердің ақпараттық-анықтамалық жүйені пайдаланудың ең қолайлы шарттары туралы сұралды, нәтижесінде, Жұмыста

алған білімдерін одан әрі қолдану үшін қандай да бір ақпараттық оңтайлы материалдардың болуы 29(41,4%), Сұрақ туындағаннан кейін бірден жұмыс кезінде оған жүгіну мүмкіндігі (online режимі) 27(38,6%), Ұсынылған екі нұсқаның тіркесімі 14(20%).



Сурет 13 – Қатысушылардың ақпараттық-анықтамалық жүйені пайдаланудың ең қолайлы шарттары

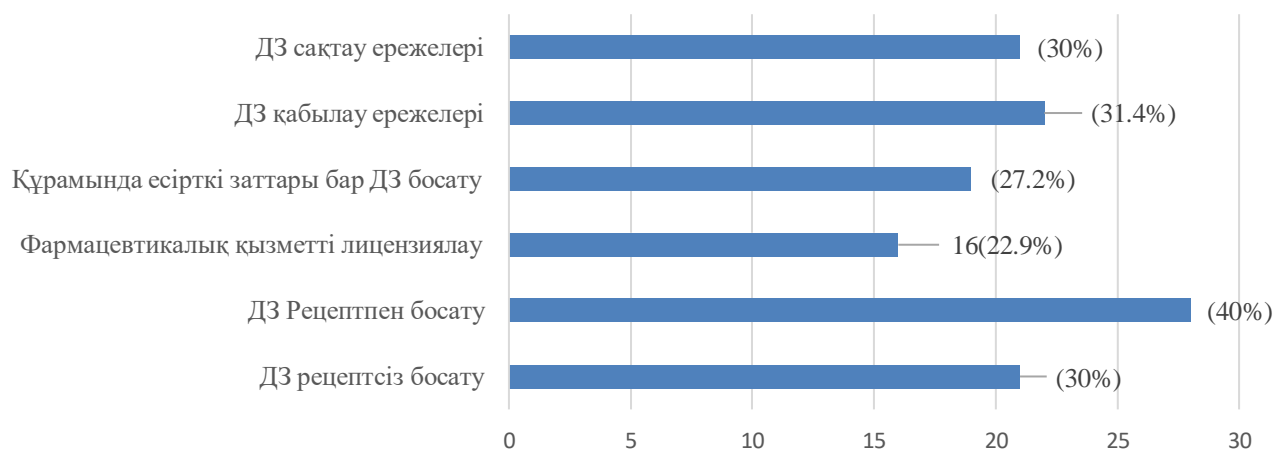
Жұмыс барысында дәріхана қызметкерлерінен рецептсіз босатқан дәрілік заттардың сақтау, қолдану ерекшеліктерін түсіндіру қажеттілігі туралы сұралды, нәтижесінде, фармацевттердің айтарлықтай бөлігі иә, кейде 34(48,6%), Иә, әрқашан 27(38,6%), жоқ, Мен мұны міндетті емес деп санаймын 9(12,9%) деп жауап берді.



Сурет 14 – Қатысушылардың өзі босатқан ДЗ қолдану ерекшеліктер түсіндіру қажеттілігі

Фармацевттерден мемлекеттік реттеу мен нормалаудың қандай мәселелері көбірек қызықтыратыны сұралды, нәтижесінде Дәрігердің рецептсіз

дәрі-дәрмектерді босату ережелері 21 (30%), Дәрі-дәрмектерді рецепт бойынша босату ережелері 28 (40%), Фармацевтикалық қызметті лицензиялау 16(22,9%), Құрамында есірткі заттары бар дәрілік заттар босату ерекшеліктері 19(27,2%) , Дәрілік заттарды қабылдау ережелері 23 (31,4%), Дәрілік заттарды сақтау ережелері 21 (30%)



Сурет 15- Қатысушылардың мемлекеттік реттеу мен нормалаудың мәселелері

3 ТАРАУ. ДӘРІХАНАНЫҢ АҚПАРАТТЫҚ ЖҰМЫСЫН ОҢТАЙЛАНДЫРУДЫҢ ӘДІСТЕМЕЛІК НЕГІЗІ

3.1 Фармацевтикалық ақпарат беруге қойылатын талаптар

Фармацевтикалық қызмет – пациент немесе медициналық ұйымның нақты талабын қанағаттандыратын дәріханалық ұйымның қызмет саласы, дәрілік препараттарды дайындау, дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың бөлшек саудасын жүзеге асыру бойынша, дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сатып алуға (ие болу), сақтауға, сапасын бақылауға, рәсімдеуге, таратуға, пайдалануға және жоюға, сондай-ақ олардың қауіпсіздігін, тиімділігін және сапасын қамтамасыз етуге байланысты денсаулық сақтау саласында жүзеге асырылатын фармацевтикалық қызмет;[71]

Фармацевтикалық ақпарат беру - дәріхана ассортименті тауарларын қолдану немесе пайдалану тәртібі туралы, оның ішінде босату ережелері, қабылдау әдістері, сақтау режимдері, терапевтік әсер, қарсы көрсетілімдер, бір мезгілде қабылдау кезінде дәрілік препараттардың өзара әрекеттесуі туралы ақпарат беру.

Кесте 5 Фармацевтикалық ақпарат беруге қойылатын талаптар:

Еңбек функциясының атауы	Еңбек әрекеттері
<p>Көтерме, бөлшек сауда, дәрілік препараттарды және дәріхана ассортиментіндегі басқа да тауарларды босату.</p>	<p>Рецепттердің фармацевтикалық талаптарға сәйкестігі, жазудың рәсімделуін, енгізу әдісі және дәрілік формасына, дозасына, рецептте көрсетілген басқа препараттармен өзара әрекеттесуге қатысты қолдану және ДЗ қауіпсіздігін тексеру</p>
	<p>Дәрілік заттардың тобы бойынша және ХПА бойынша аналогы мен бағасы бойынша ақпараттандыру</p>
	<p>Қолдану тәсілі, қарсы көрсетілімдері, жанама әсерлері, ДЗ топтарымен және басқа да тауарлармен өзара әрекеттесуі бойынша кеңес бере отырып, рецепт бойынша және дәрігердің рецептісіз ДЗ-ты сату, босату.</p>
<p>Халықты және медицина қызметкерлерін дәрілік заттар және дәріхана ассортиментінің басқа да тауарлары туралы</p>	<p>Дәрілік препараттарды қабылдау ережелері мен дозалау режимі, оларды үйде сақтау бойынша консультациялық көмек көрсету</p>
	<p>Рецептсіз дәрі-дәрмектерді және басқа да тауарларды таңдау кезінде ақпараттық-консультациялық көмек көрсету</p>

түрлерімен хабардар ету	Дәрілік препараттарды қолдану және олардың биологиялық белсенді қосымша заттармен өзара әрекеттесуі мәселелері бойынша консультациялық көмек көрсету
	Дәрігерлерді жаңа заманауи ДЗ, синонимдер мен аналогтар, дәрілік препараттардың ықтимал жанама әсерлері, олардың өзара әрекеттесуі туралы хабардар ету.

3.2 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымды қабылдау алгоритмі

Дәріхана ұйымында тауарды қабылдау үшін оның сапасын, санын сақтауды қамтамасыз ететін және басқа біртекті өніммен бүлінуге және араласуға жол бермейтін жеке үй-жай немесе арнайы жабдықталған жұмыс орны көзделеді. Дәріхана ұйымы көтерме саудада сатуға лицензиясы бар ұйымдардан дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды алуға тиіс.

Қабылдау: дәрілік заттарды, медициналық бұйымдарды және дәріхана ассортиментіндегі тауарларды қабылдау ыдыстың, қаптаманың саны, сапасы, толықтығы, тұтастығы, таңбалаудың болуы, дәрілік затты, медициналық бұйымды медициналық қолдану жөніндегі нұсқаулықтың қазақ және орыс тілдерінде болуы бойынша жүргізіледі.

Дәрілік заттарды, медициналық бұйымдарды және дәріхана ассортиментіндегі тауарларды қабылдау кезеңдері:

- 1) ілеспе құжаттаманы тексеру (тауар-көлік жүккұжаты, шот-фактура, өнімнің сапасын растайтын құжат, санитариялық-гигиеналық қорытынды);
- 2) дәрілік зат сериясының ілеспе құжаттамада көрсетілген сериямен сәйкестігін тексеру;
- 3) келіп түскен өнімді көзбен шолып тексеру;
- 4) уәкілетті орган бекітетін қағидаларға сәйкес дәрілік заттардың, медициналық бұйымдардың таңбалануы мен қаптамасының сәйкестігін тексеру;
- 5) тасымалдау шарттарының сақталуын тексеру.

Медициналық бұйымдарды қабылдау кезінде әрбір атауға ілеспе құжаттарда көтерме жеткізуші көрсеткен медициналық бұйымды сәйкестендіру үшін қажетті үлгі (маркасы, модификациясы), партия (серия) салыстырып тексеріледі.

Медициналық бұйымдар тікелей медициналық бұйымға және (немесе) тұтынушылық қаптамаға медициналық бұйымдар бойынша нұсқаулықпен жазылған таңбамен айналысқа түсуге тиіс.

Жоғары температура әсер етуден қорғауды талап ететін дәрілік заттарды қабылдау:

Термолабильді дәрілік заттарды (ТДЗ) алған кезде термоконтейнерлер ашылып, температураны бақылау аспаптарының көрсеткіштері тексеріледі.

Терморегистраторларды пайдаланған жағдайда олардың көрсеткіштері қағаз тасығышта басып шығарылады және қабылдау құжаттамасына қоса беріледі.

Егер термоиндикаторлардың (терморегистраторлардың) деректері тасымалдаудың қажетті шарттарының бұзылмағанын растаса, жауапты қызметкер ТДЗ қабылдауына қол қояды және орауыштан шығарылады және тоңазытқышқа орналастырылады.

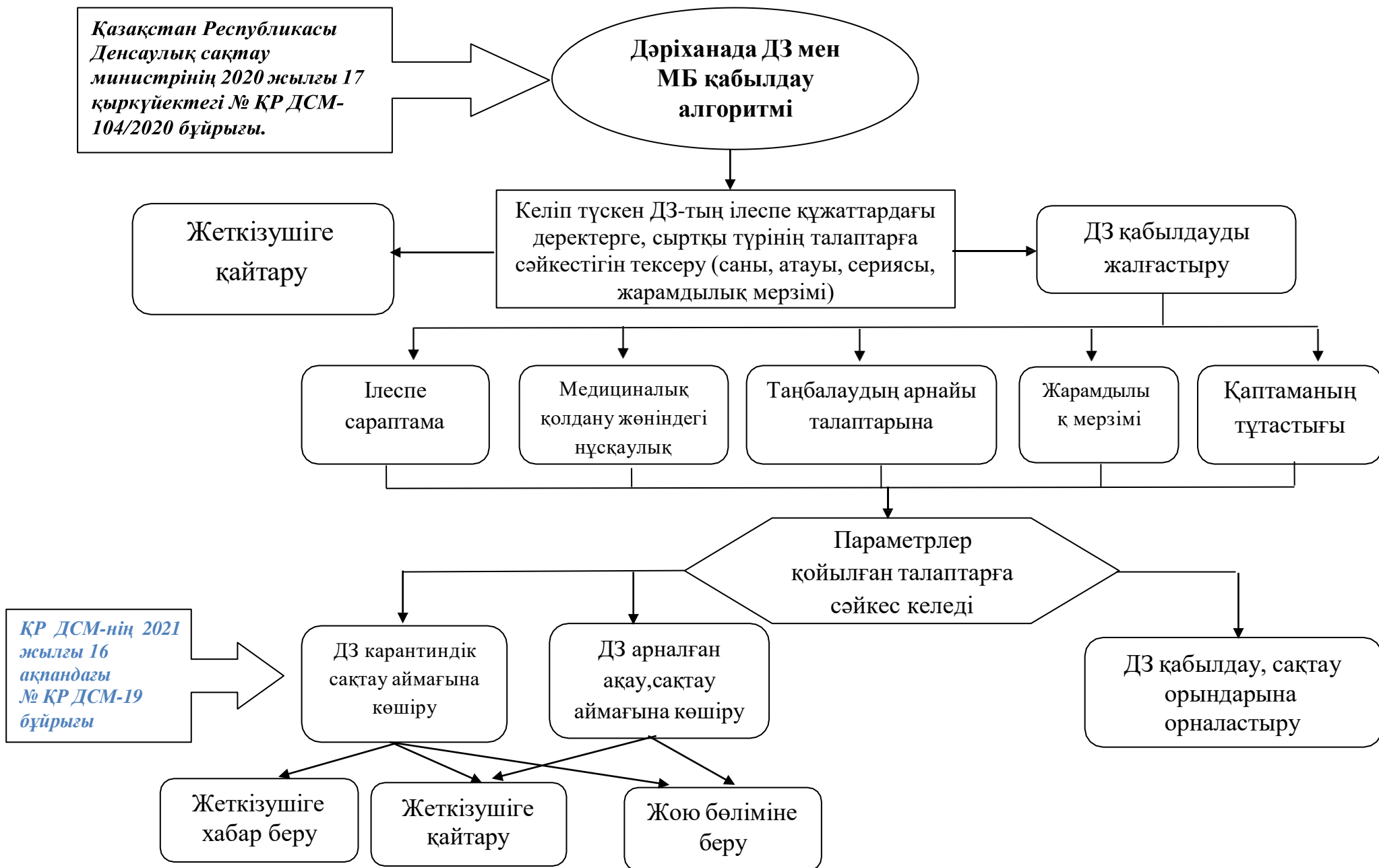
Қабылдағаннан кейін өнімді қабылдау нәтижелері құжатталады.

Дәрілік заттардың сапасына күмәнданған, ілеспе құжаттарда көрсетілген сериялардың сәйкес келмеуі, жиынтықтылығына, қаптамасына, таңбалануына сәйкес келмеген немесе саны бойынша жетіспеген жағдайда өнімді қабылдауға жауапты тұлға Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес көтерме ұйымның наразылығын жасайды. Жарамдылық мерзімі өткен, сондай-ақ олардың сапасына белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін дәрілік заттар, медициналық бұйымдар мен дәріхана ассортиментіндегі тауарлар қабылдауға жатпайды.

Қабылдаудан өтпеген тауар (мерзімі өткен, ақауы болған және т.б.) немесе сапасыз/ жалған тауарға күдік болған кезде дәріхана маманы дәріхана меңгерушісіне хабарлайды. Сапасыз / жалған тауар шешім қабылдағанға дейін таңбаланған шкафта «Карантин аймағы» тауарды оқшаулап сақтауды ұйымдастыруы тиіс.

Жарамдылық мерзімі өткен, сондай-ақ олардың сапасына белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін дәрілік заттар, медициналық бұйымдар мен дәріхана ассортиментіндегі тауарлар қабылдауға жатпайды.

Кесте 6 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымды қабылдау алгоритм



3.3 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымды сақтау алгоритмі

Өнімді сақтау дәріхананың арнайы жабдықталған дәріхана жиһазында (сауда залы; рецептуралық, рецептсіз сатылатын бөлімдер; тауарды қабылдау және сақтау үй-жайлары), сондай-ақ дәріхана тоназытқыштарында ғана жүзеге асырылады. Сақтау үй-жайларында (аймақтарында) дәрілік заттар, медициналық бұйымдар зауыттық немесе көліктік қаптамада сақталады.

Сақтау үй-жайлары (аймақтары) жәндіктердің, кеміргіштердің немесе басқа жануарлардың енуінен қорғауды қамтамасыз ететіндей жобаланған және жарақтандырылған, зиянкестерді профилактикалық бақылаудың құжатталған рәсімі бар.

Қызметкерлерге арналған санитарлық-тұрмыстық бөлме мен дәретхана сақтау үй-жайларынан (аймақтарынан) бөлінген. Сақтау үй-жайларында (аймақтарында) тамақ өнімдерін, сусындарды, темекі өнімдерін, сондай-ақ жеке пайдалануға арналған дәрілік заттарды сақтауға тыйым салынады;

Дәрілік заттарды, медициналық бұйымдарды сақтау процесінде қаптаманың (ыдыстың) жай-күйін және сыртқы өзгерістерді айына кемінде бір рет көзбен шолып тексеру арқылы сапаны бақылау жүзеге асырылады;

Сақтау аймақтарын функционалды аймақтарға бөлу

Дәрілік заттар тиісті түрде бөлінген және нақты белгіленген аймақтарда сақталады, оларға кіруге құқығы бар персоналға ғана рұқсат етіледі.

Айналысы туралы шешім әлі қабылданбаған, қайтарылған, жеткізуге жарамды санаттан алынған, жалған деген күдік бар, кері қайтарылған және қабылданбаған дәрілік заттар физикалық немесе басқа да сенімді баламалы тәсілмен (мысалы, электрондық) басқа өнімнен заңсыз қол жеткізуден қорғалған арнайы бөлінген орында (аймақта) оқшау сақталады.

Өнімдер мен оларды сақтау орындарында нақты белгілер болады.

Қабылдау, карантин, ақау, жөнелту және сақтау аймақтарын бөлу қамтамасыз етіледі.

Қабылдау және жөнелту аймақтарында ауа райы жағдайларының әсерінен қорғау қамтамасыз етіледі.

Тиіп-жөнелту және қабылдау аймақтары жабдықпен (желдету (ауа баптау) жүйесі, гигрометр, термометр) қамтамасыз етіледі.

Қабылдау аймағында сақтауға орналастыру алдында келіп түскен өнімдері бар контейнерлерді тазалауға арналған аймақ пен жабдық көзделген.

Алынған өнімді тексеру үшін пайдаланылатын бақылау аймақтары бөлінген және тиісті жабдықпен қамтамасыз етілген.

Дәрілік заттар карантинде сақталатын үй-жайдың нақты белгілері болады, оған кіру шектелген.

Дәрілік заттарды сақтаудың ерекше шарттары

Барлық дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар оларға әртүрлі сыртқы орта факторлары әсерінің физикалық және физикалық-химиялық қасиеттеріне байланысты мыналарға:

- 1) жарық әсерінен қорғауды талап ететін;
- 2) ылғал әсерінен қорғауды талап ететін;
- 3) буланып ұшудан қорғауды талап ететін;
- 4) жоғары температураның әсерінен қорғауды талап ететін;
- 5) төмен температурадан қорғауды талап ететін;
- 6) қоршаған ортадағы газдардың әсерінен қорғауды талап ететін;
- 7) иісі бар, бояғыш;
- 8) өрт қаупі және жарылу қаупі бар болып бөлінеді.

Жарық әсеріне сезімтал дәрілік субстанциялар жарықтан қорғайтын материалдардан жасалған ыдыста (қызғылт сары шыныдан жасалған шыны ыдыста, металл ыдыста, қара, қоңыр немесе қызғылт сары түске боялған алюминий фольгадан немесе полимер материалдардан жасалған қаптамада) қараңғы үй-жайда немесе кіруден қорғайтын есіктері тығыз жалғанған шкафтарда сақталады.

Атмосфералық су буларының әсерінен қорғауды талап ететін дәрілік субстанцияларды құрғақ, салқын жерде, су буларын өткізбейтін материалдардан (шыны, металл, алюминий фольгасы, қабырғасы қалың пластмасса ыдыста) жасалған тығыз бекітілген ыдыста сақтайды.

Құрамында ұшпа заттар бар дәрілік субстанциялар салқын жерде ұшып кететін заттарға (шыны, металл, алюминий фольга) өткізбейтін герметикалық тығындалған ыдыста сақталады.

Жоғары температура әсерінен қорғауды талап ететін дәрілік заттар бөлмедегі (+15 - +25С), салқын (+8 - +15С) температурада сақталады. Кейбір жағдайларда сақтаудың анағұрлым төмен температурасы талап етіледі (2 - + 8С), бұл затбелгіде, медициналық қолдану жөніндегі нұсқаулықта, нормативтік құжатта көрсетіледі.

Төмен температураның әсерінен қорғауды талап ететін дәрілік заттарды сақтау дәрілік заттың бастапқы және қайталама қаптамасында көрсетілген температуралық режимге сәйкес жүзеге асырылады.

Иісі бар дәрілік заттардың дәрілік субстанциялары мен олардан дайындалған дәрілік нысандарды дәріханаларда оқшауланған тұмшаланып жабылған, иіс өткізбейтін ыдыста атаулары бойынша бөлек сақтау қажет.

Бояғыш дәрілік заттар арнайы шкафта тығыз тығындалған ыдыста, атаулары бойынша бөлек сақтайды. Бояғыш дәрілік заттармен жұмыс істеу үшін әрбір атау үшін арнайы ұнтақтағыш, басқа мүлік бөлінеді, тығыз тығындалған ыдыста бөлек сөреде сақтайды.

Құрамында эфир майлары бар дәрілік өсімдік шикізаты жақсы тығындалған ыдыста оқшауланып сақталады.

Гигроскопикалық қасиеттері бар шөптерді, жапырақтарды, жемістер мен тамырлар тұмшаланып тығындалған және қажет болған жағдайда

парафин құйылған (жалбыз жапырақтары, бүйрек шайы, тікенек тамыры) шыны немесе металл ыдыста сақтайды.

Өрт қаупі бар және жарылу қаупі бар дәрілік заттарды сақтауға арналған үй-жайлар жанбайтын және орнықты сөрелермен және тұғырлармен қамтамасыз етіледі. Жеңіл тұтанғыш және тез жанғыш сұйықтықтарды ені кемінде 0,7 метр және биіктігі кемінде 1,2 метр есіктері бар қосымша салынған жанбайтын шкафтарда сақтауға рұқсат беріледі.

Тез тұтанатын дәрілік заттарды сұйықтықтардың ыдыстардан булануының алдын алу үшін тығыз жабылған, берік, шыны немесе металл ыдыста сақтайды.

Жану және жарылу қаупі бар заттар қалың қабатты сыйымдылықтарда (бөтелкелерде, банкілерде, барабандарда) сақталады, қажет болған жағдайда тығындарға парафин құйылады.

Дәрілік заттарды сақтаудың климаттық шарттар

Сақтай үй-жайларында дәрілік заттар:

- 1) фармакологиялық топтар бойынша;
- 2) қолданылу тәсіліне байланысты (ішкі, сыртқы);
- 3) агрегаттық жағдайына байланысты;
- 4) физикалық-химиялық қасиеттеріне және сыртқы ортаның әртүрлі факторларының әсеріне сәйкес бөлек сақталады.

Дәрілік заттар, фармацевтикалық субстанциялар, қосымша заттар ластануға, шатастыруға және айқаспалы контаминацияға жол бермейтін үй-жайларда сақталады.

Дәріханаларда дәрілік препараттардың тиісінше сақталуын қамтамасыз ету үшін температуралық режимнің 4 аймағы сақталады:

Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау белгілі бір температурада жүзеге асырылады:

- терең салқындату -15°C -тан төмен;
- тоңазытқышта $+2^{\circ}\text{C}$ -ден $+8^{\circ}\text{C}$ -қа дейін;
- салқын жерде $+8^{\circ}\text{C}$ -тан $+15^{\circ}\text{C}$ -қа дейін;
- бөлме температурасында $+15^{\circ}\text{C}$ -тан $+25^{\circ}\text{C}$ -қа дейін.

Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау егер өндірушінің пайдалану жөніндегі нұсқаулықта өзгеше белгіленбесе, сақтау бөлмесіндегі ауаның салыстырмалы ылғалдылығы 65 %-дан жоғары емес жағдайда жүзеге асырылуы тиіс.

Таңу құралдарын құрғақ, желдетілетін үй-жайда тазалықты сақтай отырып шкафтарда, жәшіктерде, сөрелерде, паллеттері бар сөрелерде және тұғырларда сақтайды.

Стерильді таңу материалдары (бинттер, дәке салфеткалар, мақта) зауыттық ыдыста бүлінбеген алғашқы қаптамада сақталады.

Стерильді емес таңу материалы зауыт ыдысында немесе тығыз қағазға қапталған түрде сақталады.

Медициналық бұйымдар, медициналық аспаптар және металл бұйымдар сақтау шарттары сақтала отырып, нормативтік-техникалық құжатта және қолдану жөніндегі нұсқаулықта көрсетілген онда сақталатын аспаптардың атауы көрсетіле отырып, жеке шкафтарда, жәшіктерде және қақпақтары бар қораптарда сақталады.

Кесетін медициналық құралдар (скальпельдер, пышақтар және өткір, кесетін бөлшектер) тот басуы мен өтпей қалуын болдырмау үшін жәшіктердің немесе пеналдардың арнайы шықтарға салынып сақталады.

Бастапқы қаптама жоқ медициналық аспаптар қағаз пакеттерде сақталады (механикалық зақымданудан қорғау және жанындағы заттармен жанасудан сақтау мақсатында);

Күміс және нейзильберлі медициналық аспаптар күкірттен және құрамында күкірт қосылыстары, сондай-ақ аспаптар бетінің қараюын болдырмау үшін резеңке бұйымдары бөлек сақталады;

Металл медициналық аспаптар, егер резеңке бұйымдар олардың ажырамас бөлігі болып табылатын жағдайларды қоспағанда, дәрілік заттар мен резеңке бұйымдардан бөлек сақталады.

Сақтау: Дәрілік заттар, медициналық бұйымдар, дәріхана ассортиментіндегі және дәрілік заттарға, медициналық бұйымдарға жатпайтын тауарлар олардың қауіпсіздігі мен сапасын сақтауды қамтамасыз ететін жағдайларда сақталуы тиіс. Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау және тасымалдау қағидалары "дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сақтау және тасымалдау қағидаларын бекіту туралы"Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2021 жылғы 16 ақпандағы № ҚР ДСМ-19 бұйрығымен регламенттелген.

Кесте 7 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымды сақтау алгоритмі

Дәрілік заттар мен Медициналық бұйымдарды сақтау ережелері

ҚР ДСМ 2021 жылғы
16 ақпандағы № ҚР
ДСМ-19 бұйрығы

Сақтау аймақтарын функционалды аймақтарға бөлу

Қабылдау аймағы

Карантин аймағы

Ақау аймағы

Сақтау, жөнелту аймағы

Сақтаудың ерекше шарттары

Дәріханада сақталатын дәрілік заттар, медициналық бұйымдар физикалық және физикалық-химиялық қасиеттеріне, оларға сыртқы ортаның әртүрлі факторларының әсеріне байланысты бөлінеді:

Жарық әсерінен

Ылғал әсерінен

Буланып ұшудан

Жоғары және төмен t әсері

Қоршаған ортадағы газдардың әсерінен

Иісі бар, бояғыш;

Өрт қаупі және жарылу қаупі бар

ДЗ сақтаудың климаттық шарттары

Үй-жайларында дәрілік заттар бөлек сақталады:

Фармакологиялық (АТХ жіктелуі)

Қолданылу тәсілі (ішкі, сыртқы)

агрегаттық күйіне

физикалық-химиялық

Дәріханаларда дәрілік препараттардың тиісінше сақталуын қамтамасыз ету үшін температуралық режимнің 4 аймағы сақталады:

терең салқындату -
 15°C -тан төмен;

тоңазытқышта $+2^{\circ}\text{C}$ -ден
 $+8^{\circ}\text{C}$ -қа дейін;

салқын жерде $+8^{\circ}\text{C}$ -тан
 $+15^{\circ}\text{C}$ -қа дейін;

бөлме температурасында
 $+15^{\circ}\text{C}$ -тан $+25^{\circ}\text{C}$ -қа дейін.

Жоғары температура әсерінен қорғауды талап ететін дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды тасымалдау тоңазыту элементтері бар термоконтейнерде немесе тоңазытқышпен жабдықталған арнайы көлікте жүргізіледі.

-ҚР 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI
ҚРЗ Кодексі. 12 тарау, 76 бап, 3,4
тармақ.
-ҚР дсм 2021 жылғы 4 ақпандағы № ҚР
ДСМ-15 бұйрығы, 6 тарау, 31 тармақ

3.4 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды тасымалдау тәртібі

Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды тасымалдау үшін пайдаланылатын көлік құралдары мен жабдықтар оларды пайдалану мақсаттарына сәйкес келеді және өнімді қаптаманың сапасының жоғалуына немесе бүтіндігінің бұзылуына әкелетін жағымсыз әсерлерден қорғау үшін, сондай-ақ:

1) оларды сәйкестендіру және қауіпсіздігін бағалау мүмкіндігінің жоғалмауы;

2) басқа дәрілік құралдармен (дозалармен), заттармен контаминацияланбауы және өздері контаминацияланбауы;

3) қорғалуы және сыртқы орта факторларының әсеріне ұшырамауы үшін тиісті түрде жинақталады.

Көлік құралы мен оның жабдығы таза ұсталады және қажеттілігіне қарай жуу және дезинфекциялау құралдарын қолдана отырып өңделеді.

Тасымалдау кезінде дәрілік заттардың сапасын, қауіпсіздігі мен тиімділігін қамтамасыз ету, сондай-ақ жалған дәрілік заттардың жеткізу тізбегіне өту қаупінің алдын алу үшін қажетті сақтау шарттары сақталады.

Тасымалдаудың ерекше жағдайларын талап ететін дәрілік заттарды жеткізу жағдайында көлік құралы температураны бақылауға арналған аспаптармен жабдықталады. Аспаптардың көрсеткіштері тасымалдаудың барлық кезеңінде тіркеледі және құжаттамаланады.

Тасымалдау үшін дайындалған дәрілік заттар мен медициналық бұйымдар топтық ыдысқа (картон қораптар немесе бумалар) қаптамаланады, кейіннен нормативтік құжат талаптарына сәйкес келетін және дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сыртқы орта факторларынан (атмосфералық жауын-шашын, шаң, күн сәулелері, механикалық зақымдану) қорғауды қамтамасыз ететін көлік қаптамасына (жәшіктер, қораптар, орау қағазы) қаптамаланады.

Көлік және тұтыну қаптамаларының, тығындау құралдарының барлық түрлері дәрілік заттың қасиеттеріне, тағайындалуына және санына, сондай-ақ қаптамалау материалының тасымалданатын өніммен үйлесімділігіне байланысты таңдалады.

Жоғары температура әсерінен қорғауды талап ететін дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды тасымалдау тоңазыту элементтері бар термоконтейнерде немесе тоңазытқышпен жабдықталған арнайы көлікте жүргізіледі.

Құрғақ мұзды пайдалана отырып дәрілік заттарды тасымалдау кезінде өнімнің құрғақ мұзбен жанаспауы қадағаланады, бұл өнімнің сапасына теріс әсер етеді (мысалы, қатып қалуға әкеледі).

Ұшпа, иісі бар, улы дәрілік заттарды бір көлік қаптамасына бір атаудан артық қаптамаламайды.

Аэрозольды қаптамалар тасымалдау кезінде соққылар мен механикалық зақымданулардан сақталады.

3.5 Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды босату алгоритмі

Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды көтерме саудада өткізу - дәріхана қоймаларында көтерме саудада өткізуге тиісті лицензия алған не "Рұқсаттар және хабарламалар туралы" 2014 жылғы 16 мамырдағы Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Заң) белгіленген тәртіппен медициналық бұйымдар қоймасы арқылы қызметін бастағаны туралы хабардар еткен дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналысы саласындағы субъектілер денсаулық сақтау саласындағы уәкілетті орган бекіткен қағидаларға сәйкес жүзеге асыратын дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды сатып алумен (әкелінгеннен басқа), сақтаумен, бөлумен, түпкілікті тұтынушыға өткізумен (әкетілгеннен басқа) байланысты фармацевтикалық қызмет.

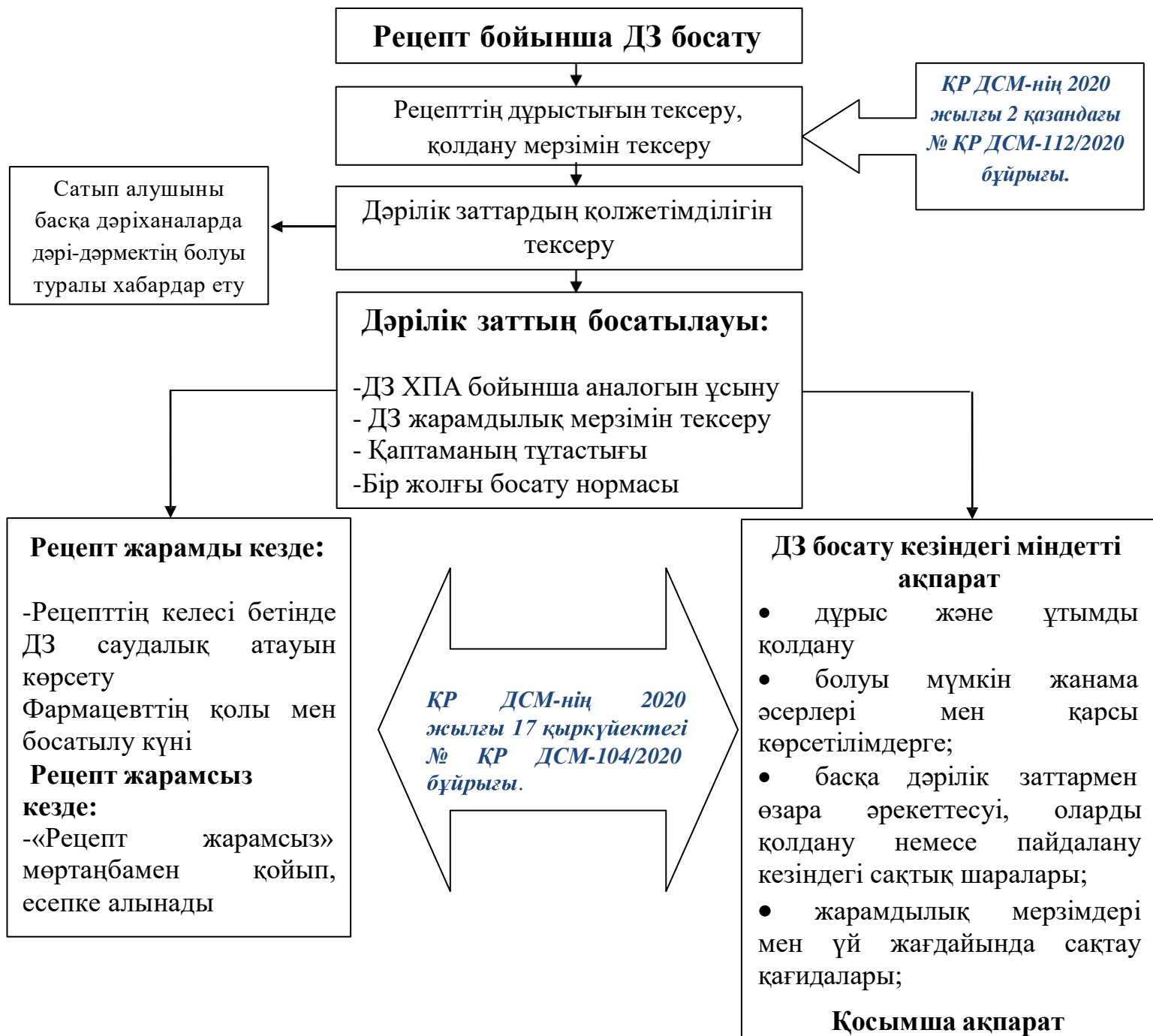
Дәрілік препараттарды оңтайлы тағайындау және қолдануға бағытталған іс-шаралар кешенін қамтамасыз ету үшін фармацевт (тің):

- 1) дәрілік препараттарды қолдану жөнінде сенімді ақпарат және консультациялық көмек беру бойынша сәйкес білімі мен дағдысы бар;
- 2) фармакотерапия, жаңа дәрілік заттар туралы ақпарат, қарым-қатынас психологиясы саласындағы білім деңгейін жүйелі түрде арттырады;
- 3) дәрілік затты, медициналық бұйымдарды пайдалану бойынша анықтамалық-ақпараттық әдебиеті бар;
- 4) рецептілер дұрыс жазылмаған жағдайда дәрігерлермен кері байланысты жүзеге асырады.[71]

Фармацевтикалық ақпараттандыру кезінде қойылатын талаптар дәріхана фармацевтінің не босататынына байланысты: *рецепт бойынша, рецептсіз немесе дәріхана ассортиментіндегі басқа тауарлар*.

Төмендегі кесте де Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау министрлігінің 2021 жылғы 6 қаңтардағы № ҚР ДСМ-4 бұйрығына сәйкес «дәрі-дәрмектерді рецепт бойынша босату»-дың қысқаша алгоритмі берілген

Кесте 8 Дәрілік заттарды рецепт бойынша босату



Рецепттің талаптарға сәйкестігін тексергеннен кейін, фармацевт дәріханада бар-жоғы және бағасы туралы хабардар етуі тиіс. Сатып алушы дәрі-дәрмекті сауда атауы бойынша таңдағаннан кейін дәріхана қызметкері сатып алушыға қабылдау режимі, бір реттік және тәуліктік доза, қабылдау әдісі, үйде ДЗ сақтау ережелері, басқа ДЗ, диеталық қоспалар және т. б. өзара әрекеттесу туралы хабарлайды.

Әдетте, дәрі-дәрмектерді рецепт бойынша босату кезінде емдік әсері, қарсы көрсетілімдері немесе жанама әсерлері туралы хабарлау қажет емес, өйткені бұл ақпараттың барлығын емдеуші дәрігер хабарлауы керек. Бірақ егер

пациент сұраса, онда фармацевт, әрине, бұл ақпаратты ұсынады. Сонымен қатар, нақты ДЗ-ты босату кезінде қосымша ақпарат беру маңызды, мысалы, ДЗ қабылдау жолда жүру және басқа да қызмет түрлеріне әсер ететініне назар аудару керек.

Өз бетінше емделуге байланысты қызмет рецептурасыз дәрілік препараттарды өз бетінше қабылдау бойынша пациентке кеңес беруге және медицинада қолданылуы бойынша нұсқаулығына сәйкес өз бетінше емделуге мүмкіндігі бар аурулар мен жай-күйлерді емдеуде симптомдар мен ауруларды жеңілдету мен жою үшін дәрілік көмек беруге бағытталған.

Өз бетінше емделуге байланысты қызметті жүзеге асыру үшін мыналар қажет:

1) рецептісіз берілетін дәрілік заттарды тиімді және қауіпсіз қолдануға қатысты пациентке тиісті ұсыныстар беру бойынша тиісінше кәсіби дайындық;

2) фармацевтерді өз бетінше емделу және консультация беру мәселесі бойынша оқытуды бағдарламаға енгізу

3) арнайы анықтамалық әдебиеттің болуы;

4) өз бетінше емделу бойынша СОР болуы;

5) өз бетінше жазылатын симптомдар және ауруларды білу;

б) өзіне-өзі көмектесу және өзін-өзі профилактикалау мәселесі бойынша консультация беру

Дәріхана ұйымының өзін-өзі емдеу бойынша консультация берумен байланысты қызметі "Дәрілік заттар мен медициналық бұйымдардың айналысы саласындағы субъектілерге көтерме және бөлшек саудада өткізуге рұқсат етілген дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарға жатпайтын тауарлардың тізбесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2022 жылғы 25 қарашадағы № ҚР ДСМ-141 [бұйрығына](#) (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 30771 болып тіркелген) сәйкес медициналық бұйымдарды, күтім заттарын, диагностикалық құралдарды, тері күтіміне арналған құралдарды, тағамдық қоспаларды, өзін-өзі емдеу кезінде көмекші құралдар мен құрылғыларды пайдалану жөніндегі және дәрілік заттарға, медициналық бұйымдарға жатпайтын ақпаратты қамтиды.

Рецептісіз дәрілік заттарды ұсынғанда фармацевт:

1) рецептісіз дәрілік препараттарды таңдағанда тиімділік, қауіпсіздік және сапаны ескере отырып кәсіби тәжірибені пайдаланады;

2) осы дәрілік препарат бойынша оның әсер етуі, қолданылу тәсілі, емдеудің ұзақтығы, болуы мүмкін жағымсыз әсерлер, қолдануға болмайтын жағдайлар және басқа дәрілік заттармен үйлесімділігіне қатысты пациентті түсінікті етіп хабарландыру;

3) жағымсыз әсерлер симптомдары қайталанған жағдайда пациентті дәрігерге қаралу керектігі туралы ескертеді.[71]

Дәріханадан тыс дәрі-дәрмектерді және басқа дәріхана ассортиментін сату кезінде дәріхана қызметкері сатып алушыға кеңес беруі керек, яғни таңдауға көмектеседі. Кеңес беру сапасы неғұрлым жоғары болса, соғұрлым фармацевт нақты адамның нақты қажеттіліктері мен талаптарына көбірек көңіл бөледі.

Басқа рецептсіз дәрі-дәрмектерді (басқа өнімдерді) ұсынбас бұрын, фармацевт дәрігерге бару қажет болған кезде жағдайларды, белгілерді анықтай алуы керек. Қазіргі уақытта бізде қандай да бір стандарттар немесе ресми әдістемелік ұсыныстар болмаса да, қандай жағдайларда сатып алушыға дәрігермен кеңесу керек екенін көрсете отырып, сіз әлі де осы жағдайларды тұжырымдай аламыз.

Дәрігерге бару туралы міндетті ұсыныс (белгілері / жағдайлары/ шағымдары):

- 1 жасқа дейінгі балаға көмек көрсету қажеттілігі;
- ауру белгілерінің бірінші рет пайда болуы;
- адекватты шаралар қабылдаған кезде ауру белгілерінің 3 күннен астам сақтау;
- науқастың өміріне қауіп төндіретін белгілердің болуы (жоғары қан қысымы, 3 күннен астам жоғары температура (38°C-тан жоғары), басқа белгілер);

- симптомдардың қайталануы (қайталану);
- 75 жастан асқан қарттар.

Бұл адам өзін-өзі емдеуге емес, дәрігерге қаралуы керек жалпы жағдайлар. Сонымен қатар, рецептсіз сатылатын дәрі-дәрмектерді сатып алудың жалпы себебі болып табылатын кез-келген симптом немесе шағым үшін алғашқы медициналық көмек дәрігермен кеңесуді ұсынуы керек жағдайларды бөліп көрсетуге болады.

Дәріхана қызметкерлері жедел жәрдем шақыратын жағдайлар бар.

Жедел медициналық жәрдем шақыру керек, егер:

- келушінің санасының бұзылуы (тежелу, бағдарсыздық) ;
- келушінің қимылдары мен сөйлеу артикуляциясының бұзылуы;
- қан кету
- келушіде жүрек ырғағының бұзылуы (импульс минутына 50 соққыдан аз және минутына 120-дан жоғары) ;

Ұсыныстар кезінде препараттың (басқа тауардың) кім үшін таңдалғанын ескеру маңызды. Тәуекел тобына жатқызуға болатын адамдардың санаттары бар, өйткені олар үшін жанама әсерлердің, соның ішінде күтпеген әсерлердің даму қаупі жоғары. Осылайша, дәріхана қызметкері қауіпсіз өзіне-өзі көмек көрсету шегін анықтайды.

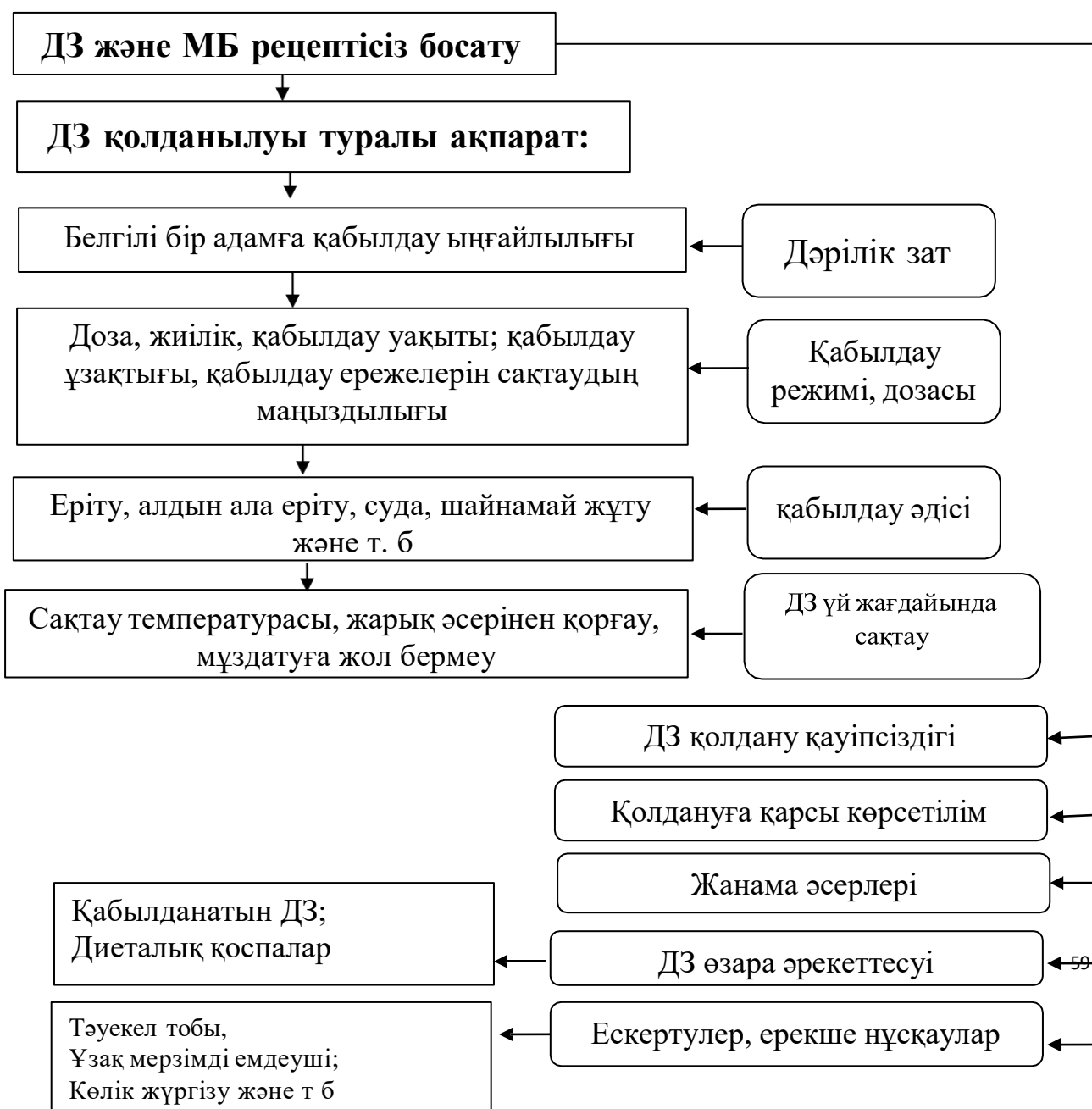
ДЗ қолдану кезінде жағымсыз реакциялардың даму қаупі бар топтар:

- егде жастағы адамдар;
- балалар;жүкті әйелдер, лактация кезеңі;
- бүйрек, бауыр жеткіліксіздігі бар адамдар;

- созылмалы аурулары бар адамдар (аллергия, астма, жүрек-қан тамырлары аурулары және т. б.);
- бұрын жағымсыз реакциялар болған пациенттер;
- жаман әдеттері бар адамдар (темекі шегу, алкогольді теріс пайдалану, есірткі қабылдау, т.б.).

Жоғарыда көрсетілген белгілер мен жағдайлар болмаған жағдайда, қызметкер келушіге дәріхана ассортиментінің тауарларын таңдауда ақпараттық-кеңес беру көмегін (төмендегі схема) жүзеге асыра отырып көмектеседі. Дәрі-дәрмекті ұсына отырып, фармацевт оның емдік әсері туралы хабарлайды, дозасына, қолдану әдісіне, емдеудің бүкіл курсы кезінде қабылдау режимін сақтаудың маңыздылығына назар аударады. Рецептсіз дәрі-дәрмекті таңдау дәріханада дәрігердің қатысуынсыз (Жауапты Өзін-өзі емдеу аясында) жүзеге асырылатындықтан, белгілі бір препаратты қолдану қауіпсіздігіне назар аудару қажет.

Кесте 9 Дәрілік заттар мен медициналық заттарды рецептсіз бойынша босату



Егер сіз дәрі-дәрмектерді қабылдау ережелерін сақтамасаңыз (артық дозалану, қабылдау арасындағы уақыт аралығын және қабылдау ұзақтығын сақтамасаңыз), қарсы көрсеткіштер, жиі жанама әсерлер, жағымсыз реакциялардың пайда болу мүмкіндігі туралы айту маңызды. Басқа дәрі-дәрмектермен, тамақпен, диеталық қоспалармен, алкогольмен өзара әрекеттесу, дәрі-дәрмектерді үйде сақтау ережелері туралы ақпарат міндетті болып табылады. Сонымен қатар, жарамдылық мерзімі аяқталғаннан кейін препараттың қабылданбауына назар аудару керек.

Осы немесе басқа препаратты ұсына отырып, фармацевт сипаттамаларды (дәрілік формасы, қабылдау әдісі және т.б.) сипаттап қана қоймайды, сонымен қатар осы сипаттаманың артықшылықтарын көрсетеді: ыңғайлылық, емдеу курсының қысқа ұзақтығы. Біз сатып алушыны дәріханада әртүрлі баға диапазонында бірдей ХПА бойынша ДЗ бар екендігі туралы хабардар етуіміз керек екенін ұмытпауымыз керек.

Нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкес ДЗ мен МБ сату (босату) кезінде фармацевт ақпараттандыру керек:

- емдік әсері (емдік әсері)
- қабылдау режимі
- бір реттік және тәуліктік дозада
- қабылдау әдісі
- үйде сақтау ережелері
- басқа ДП, диеталық қоспалармен, тамақпен және т. б. өзара әрекеттесу.
- қарсы көрсеткіштер;
- бағасы;
- жарамдылық мерзімі

Сонымен қатар, тауарлардың жекелеген түрлерін сату ережелерінде босату ережелері туралы ақпарат беру талабы бар. Дәрі-дәрмектер үшін бұл рецепт бойынша немесе рецептсіз босату.

Тауарлардың жекелеген түрлерін сату қағидаларының тауарларды дұрыс таңдау мүмкіндігін қамтамасыз ететін тауарлар мен олардың өндірушілері туралы қажетті және сенімді ақпаратты тұтынушының назарына уақтылы көрнекі және қолжетімді түрде жеткізуге міндетті.

Ақпаратта мыналар болуы керек:

-тауардың атауы;
-өндірушінің орналасқан жері, фирмалық атауы, импорттық тауар үшін-тауар шығарылған елдің атауы;

-Қазақстан Республикасының техникалық реттеу туралы заңнамасында белгіленген тәртіппен тауарлардың сәйкестігін міндетті түрде растау туралы ақпарат;

- тауардың негізгі тұтынушылық қасиеттері туралы мәліметтер;
- тауарды тиімді және қауіпсіз пайдалану ережелері мен шарттары;
- егер ол белгілі бір тауар үшін белгіленген болса, кепілдік мерзімі;

- белгілі бір тауар үшін белгіленген болса, қызмет ету мерзімі (жарамдылық мерзімі);

- баға және тауарларды сатып алу шарттары.

Дәріхана қызметкерлері дәрі-дәрмектер туралы ғана емес, медициналық бұйымдар туралы да ақпарат беруі керек. Кейбір тауар топтары үшін тауарлардың жекелеген түрлерін сату ережелерінде көрсетілгендерден басқа міндетті ақпарат туралы талаптар бар:

Медициналық бұйымдар туралы ақпараттар болуға тиіс:

- белгіленген тәртіппен берген тіркеу куәлігінің нөмірі мен күні туралы мәліметтер,

- тауардың мақсаты, қолдану тәсілі мен шарттары туралы мәліметтер,

- қолдану үшін іс-әрекет және көрсетілетін әсер, шектеулер (қарсы көрсетілімдер) туралы мәліметтер.

- мемлекеттік тіркеу туралы мәліметтер,

- мақсаты, шарттары және қолдану саласы туралы мәліметтер,

Парафармация өнімдері туралы ақпарат:

- мемлекеттік тіркеу туралы мәліметтер

Дәріхана қызметкерлері келушіні ақпараттандыру және кеңес беру кезінде тұтынушыны тауардың тұтынушылық қасиеттеріне немесе сапасына қатысты жаңылыстырмау үшін дәріхана ассортиментіндегі тауарлар туралы ақпараттың сенімді (ресми) көздерін (қолдану жөніндегі нұсқаулықтар, қосымша парақтар, пайдалану құжаттамасы және т.б.) ғана пайдалануы тиіс. Дәріхана қызметкері тұтынушыға оларды дұрыс таңдау мүмкіндігін қамтамасыз ететін тауарлар туралы қажетті және дұрыс ақпаратты уақтылы беруге міндетті. Тауарлардың жекелеген түрлерін сату ережесіне сәйкес, бірінші сатушы сатып алушының талабы бойынша оны тауарлардың сәйкестігін міндетті растау туралы мәліметтермен таныстыруы керек

ҚОРЫТЫНДЫ

Қорытындылай келе, дәріхананың ақпараттық қызметін заманауи талаптарға сәйкес оңтайландыру бүгінгі күннің маңызды да өзекті мәселесінің біріне айналып отыр. Дәріхана байланысын оңтайландыру тиімділік пен пациенттерге күтім көрсетуді жақсартуда маңызды рөл атқарады. Заманауи ақпараттық жүйелерді әзірлеу және енгізу, дәріхана қызметкерлерін оқыту және ақпараттық қауіпсіздік стандарттарын енгізу дәріхананың ақпараттық жұмысын табысты оңтайландырудың ажырамас элементтері болып табылады. Осы тәсілдердің барлығы бірге қызмет көрсету деңгейін және тұтынушылардың қанағаттануын арттыруға ықпал етеді, бұл дәріхана бизнесінің табысты дамуының негізі болып табылады. Дәріхананың тиімді ақпараттық жұмысы тұтынушылардың ағымдағы қажеттіліктерін қанағаттандыруды қамтамасыз етіп қана қоймайды, сонымен қатар олардың өзгермелі нарықтық және заңнамалық талаптарға бейімделуіне мүмкіндік беретінін атап өткен жөн. Ақпараттық жүйелерді үнемі дамыту және жаңарту, жаңа технологиялар мен жұмыс әдістерін мұқият бақылау дәріханаларға бәсекеге қабілетті болуға және серпінді ортада тұтынушылармен сәтті өзара әрекеттесуге көмектеседі. Сондықтан коммуникацияларды үздіксіз жетілдіру ұзақ мерзімді табыс пен өсуді көздейтін кез келген дәріхана үшін стратегиялық басымдыққа айналады. Сонымен қатар, қызметкерлерді оқытудың жоғары деңгейін ұстап тұру және олардың ақпараттық білімін үнемі жаңартып отыру – тез өзгеретін саладағы дәріхананың табысты жұмыс істеуінің қажетті шарты.

Дәріхананың ақпараттық қызметін заманауи талаптарға сәйкес оңтайландырудың негізгі себептеріне келесілерді жатқызуға болады:

- Дәрілік қорларды басқару мен дәрілік заттардың қозғалысы және логистикасын жақсарту. Дәріханалар дәрі-дәрмектің артық мөлшерін немесе тапшылығын болдырмау үшін тауарлар қорын тиімді басқаруы керек. Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру тауарлардың босатылу көлемі деректерін қадағалауға, сұранысты болжауға, жеткізілімдер мен тауарлық-материалдық қорларды тиімді түрде басқаруға мүмкіндік береді;

- Тұтынушыларға фармацевтикалық көмекті көрсету сапасын жақсарту. Тұтынушылар дәріханалардан жоғары деңгейдегі фармацевтикалық қызметті күтеді. Себебі тұтынушылардың сұраныстарын қанағаттандыратын ақпараттық жұмыс, оларға көрсетілетін фармацевтикалық көмектің сапасын жоғарлатып, жеделдетуге көмектеседі, мысалы, желідегі басқа дәріханаларда дәрілік заттардың және олардың аналогтары мен синонимдерінің болуы туралы ақпарат беру арқылы көмектеседі;

- Нормативтік талаптарға сәйкестікті қатаң сақтау. Дәріханалардың қызметі көптеген нормативтік талаптарға сәйкес болуы белгілі, оның ішінде емделушінің дәрі-дәрмектер туралы деректермен уақытылы және толық

түрде қамтамасыз етілуін, медициналық ақпараттың құпиялылығы мен қауіпсіздік стандарттары талаптарының сақталып орындауы қажет. Дәріханаларды заманауи талаптарға сәйкес тиімді ұйымдастырылып жүргізілетін ақпараттық қызмет аталған талаптардың орындалуына ықпал ете алады;

- Аналитикалық талдаулар мен ұтымды шешімдер қабылдауды жақсарту. Тауарлардың босатылу көлемі, тұтынушылардың қалауы бойынша сұрастарының қанағаттандырылуы, ауру тенденциялары және т.б. туралы деректерді жинау және талдау дәріханалардың ақпараттық қызметіне байланыстылығын ескерсек, олардың шаруашылық-финанстық жұмысын қалай оңтайландыру керектігі туралы неғұрлым ұтымды шешімдерді қабылдауына мүмкіндіктер береді;

- Нарықтық жағдайдағы бәсекелестікте артықшылықты қамтамасыз ету. Фармацевтикалық нарықтағы бәсекелестікте тұтынушылар сұраныстарын мейлінше қанағаттандыратын ақпараттық қызметі сәтті оңтайландырылған дәріханалар айтарлықтай бәсекелестік артықшылыққа ие бола алады. Осы аталған жағдайда дәріханалардың тұтынушыларға жылдамырақ және дәлірек қызмет көрсетуіне, тұтынушылар сұранысына бейімделген тауарлар ассортименті, тұтынушыларға тартымды етеді, нәтижесінде дәріхананың имиджісі өседі, табысы ұлғаяды.

Осылайша, дәріхананың ақпараттық қызметін оңтайландырудың жоғарыды аталған негізгі себептеріне сәйкес, дәріханалардың табысты жұмыс істеуі мен заманауи бизнес-ортада бәсекеге қабілетті болуының қажетті шарты бола алатындығын ескерсек, диссертациялық жұмыс тақырыбының маңыздылығы мен өзектілігін көруге болады.

ТҰЖЫРЫМ

1. Әдебиет көздерін жан-жақты талдау нәтижесінде зерттеушілер фармацевтикалық ақпаратпен қамтамасыз етудің әртүрлі аспектілерін зерттеуге айтарлықтай көңіл бөлінді. Дегенмен, Фармацевтикалық ақпарат саласындағы әзірлемелердің тез ескіруімен байланысты мәселелер проблемалық болып қала береді; ақпараттық сала мен технологияларды қарқынды жаңарту жағдайында оны дәріхана ұйымдарына дәстүрлі ұсыну; дәріхана деңгейінде ақпараттық қызметке зерттеудің жергілікті сипаты; оның жағдайын аймақтық тұрғыдан талдауға кешенді көзқарастың жоқтығы. Осыған байланысты фармацевтикалық ақпараттық қызметке жүйелі зерттеулер жүргізу, оның ішінде ақпараттық ортаны модельдеу, оның негізгі қатысушыларының сипаттамаларын анықтау, өңірлік ақпараттық саланы құрушылардан әлеуметтік бағалау тәсілдерін әзірлеу, дәріхана ұйымдарының ақпараттық қызметіне мониторинг жүргізу өзекті болып табылады.

2. Қазіргі уақытта дамыған фармацевтикалық нарық жағдайында дәріхана ұйымының ақпараттық қызметінің рөлі тез өсуде. Бұл медицина мамандары мен халықтың фармацевтикалық сауаттылығын арттыруға, дәрілік заттарды (ДЗ) тағайындауды ұтымды етуге, өзін-өзі емдеудің алдын алуға, пациенттердің фармакотерапия процесін түсінуін қамтамасыз етуге ықпал етеді. Сонымен қатар, дәріхана жүзеге асыратын ақпараттық қызмет деңгейі оның имиджін қалыптастыруға айтарлықтай әсер етеді және бәсекеге қабілеттілікті арттыру құралдарының бірі болып табылады.

3. Құрылымдық-логикалық тәсілді пайдалана отырып, қолданыстағы фармацевтикалық ақпараттық жүйесін кешенді талдауды жүзеге асыру үшін әсер ету факторларының 3 саласы: ғаламдық, модельдеу және ішкі сфераны қамтитын фармацевтикалық ақпараттық ортаның моделі жасалды. Жаһандық сала факторлармен қалыптасады: фармацевтикалық нарық, білім беру секторы, заманауи ақпараттық технологиялар; модельдеу – дәріханаға келушілердің ақпараттық қажеттіліктері, аймақтық фармацевтикалық нарықтың ақпараттық ортасы, медициналық және фармацевтикалық мамандардың консультациялық топтары, фармацевтикалық ақпараттық-анықтамалық жүйелердің өңірлік нарығы. Ішкі сфераны ақпараттық-коммуникациялық технологияларды материалдық-техникалық жарақтандыруды, ақпараттық ресурстарды, ақпараттық-білім беру саясатын және дәріхана ұйымдарының қызметкерлерінің кәсіби құзыреттерін қамтитын дәріхананың ақпараттық ортасы қалыптасты. Фармацевтикалық ақпарат қызметінің негізгі мақсатты топтары дәріханалардың келушілері мен фармацевтикалық қызметкерлері болып табылады. Социологиялық зерттеулер нәтижесінде олардың сипаттамалары анықталып, ақпараттық қажеттіліктер белгіленді.

4. Фармацевтикалық ақпаратпен қамтамасыз ету әлеуметтік маңыздылыққа, сондай-ақ адам ауруларының алдын-алу мен емдеудегі рөлге

байланысты ерекше сипатқа ие. Дәрілік заттар туралы ақпарат оның тиімді және қауіпсіз қолданылуын қамтамасыз ететін маңызды құрамдас бөлік болып табылады, сонымен қатар, ол денсаулық сақтау мамандары үшін де, халық үшін де қолжетімді болуы қажетті. Алайда, бүгінгі күні ақпараттандыру процесінің өзі және консультациялар заңмен реттелмейді. Консультациялық қызметтің ұғымдарын, мәнін, қағидаттарын, консультанттардың жауапкершілігін, кәсіби ұйымдардың жұмыс істеуін, тараптар арасындағы қарым-қатынастың құқықтық негіздерін айқындайтын нормативтік актілер жоқ.

5. Бүгінгі таңда фармацевтика саласында ақпараттық қамтамасыз етудің көптеген тәсілдері бар, олар: радио және теледидар; мерзімді баспа басылымдары (газеттер, журналдар, анықтамалықтар), көрмелер, презентациялар және т.б. Қазіргі кезде, интернет желісінің қолжетімділігі мен танымалдығы артып, белсенді дамып келеді, фармацевтикалық нарық қатысушыларының жұмысын автоматтандыруға, оның тиімділігін арттыруға, ДП туралы объективті, сенімді, жүйеленген ақпарат алу процесін оңтайландыруға мүмкіндік беретін бағдарламалық құралдар әзірленуде. Осы бағыттарды табысты іске асыру, фармацевтика саласы кәсіпорындарының жұмыс істеу тиімділігін арттыру үшін техникалық құралдардан басқа (дербес компьютерлер) бағдарламалық қамтамасыз етудің – тиісті автоматтандырылған ақпараттық өнімдердің болуы қажет. Компьютерлік мәліметтер базасында ақпараттық қызметтер арқылы сатылатын тауарлардың барлық топтары, олардың өзіндік жіктелуін қоса алғанда, ақпарат ұсынылған. Әзірлеушілер оқу процесін ақпараттық қамтамасыз ету үшін орта және жоғары медициналық және фармацевтикалық оқу орындарының оқытушылары мен оқушыларына, көтерме және бөлшек фармацевтикалық ұйымдарда осы қолдануды ұсынады

6. Зерттеу нәтижесіне, дәріхана қызметкерлерінің тиісті фармацевтикалық стандарттар шегінде ақпараттануын оңтайландыруға арналған әдістеме дайындалды. Бұл әдістеме дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру ісінің келесі аспектілерін қамтамасыз етеді:

- Тиісті фармацевтикалық тәжірибе шеңберінде фармацевтикалық қызмет көрсету менеджментін жақсарту
- Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру жұмыстарын жүзеге асыру және дәріхана қызметкерлерінің уақыт тиімділігін арттыру.
- Тұтынушыға беретін ақпараттық кеңестің сапасын жоғарлату.
- Тұтынушыға бағдарлануға бағытталған ақпараттық жұмысты жақсарту.
- Сапалы қызмет көрсету және сенімді ақпаратқа қол жеткізу.

ТӘЖІРИБЕЛІК ҰСЫНЫСТАР

Жұмыстың нәтижесінде жасалынған ақпараттық тәжірибелік ұсыныстар дәріханалық ұйымдардың тиісті дәріханалық тәжірибе стандартын енгізу шеңберінде фармацевтикалық қызметкерлердің кәсіби қызметтерінде қолданудың негізінде фармацевтикалық ақпараттық жұмыстарын оңтайландыруға ықпалын тигізеді.

ПАЙДАЛАНЫЛГАН ӘДЕБИЕТТЕР

1. Ежова, Т.В. Анализ значимости источников профессиональной информации для работников аптек/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская // Сборник научных работ к 60-летию ЯГМА. - Ярославль, 2004. - С. 412-416.
2. Ежова, Т.В. Информационные ресурсы Интернет для профессионалов в области фармации. Часть 1. Периодические издания и информационные серверы: информационно-справочные материалы/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская, Е.П. Удачина. - Ярославль, 2004.-40 е., 12 прил.
3. Ежова, Т.В. Изучение профессиональных информационных интернет-сайтов в области фармации/ Т.В. Ежова, Е.П. Удачина, Н.Е. Ставская// Сборник трудов юбилейной науч. конф. и сессии Центрально-Черноземного научного центра РАМН, посвященной 70-летию КГМУ. Т. 2. - Курск, 2005. - С. 225-226.
4. Ежова, Т.В. Комплексное изучение информационного обеспечения аптечных организаций/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская // Разработка, исследование и маркетинг новой фармацевтической продукции: сборник научных трудов - Пятигорск, 2005. - Вып.60. - С. 492-493.
5. Ежова, Т.В. Перспективы использования рекламы лекарственных средств в периодической печати специалистами здравоохранения в качестве источника информации/Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская, О.В.Желткевич, Е.П. Удачина // XII Рос. нац. конгресс «Человек и лекарство», г. Москва, 18-22 апреля 2005 г.: тез. докл.-М., 2005. - С. 661.
6. Ежова, Т.В. Перспективы использования ресурсов Интернет специалистами в области здравоохранения/ Т.В.Ежова, Н.Е. Ставская, Л.И. Лаврентьева, Е.П. Удачина// XII Рос. нац. конгресс «Человек и лекарство», г. Москва, 18-22 апреля 2005 г.: тез. докл. -М., 2005-С. 752.
7. Ежова, Т.В. Изучение использования информационного ресурса фармацевтических периодических изданий в аптеках г. Ярославля/ Т.В.Ежова, Н.Е.Ставская//И Всерос. съезд фарм. работников, г.Сочи, июнь 2005г.: матер, съезда. - М., 2005. - С. 174-175.
8. Ежова, Т. В. Информационные потребности работников аптечных организаций/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская// Новая Аптека. - 2005. - № 11. - С. 23-27.
9. Ставская, Н.Е. Правовое обеспечение фармацевтической деятельности на основе современных компьютерных технологий// Сборник научных работ студентов и молодых ученых ЯША. -Ярославль, 2005. - С. 92-94.
10. Ю.Удовиченко, Ю. А. Анализ рекламы информационных продуктов и услуг на фармацевтическом рынке/ Ю.А. Удовиченко, Н.Е. Ставская// Ярославский край. Наше общество в третьем тысячелетии: сб. тезисов VI обл. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых ВУЗов-Ярославль, 2005. - С. 103-104.

11. П.Ставская, Н.Е. Анализ тематики информационных потребностей специалистов аптечных организаций г. Ярославля/ Н.Е. Ставская, Т.В. Ежова// Фармация на рубеже третьего тысячелетия: матер, науч.-практич. конф, посвященной 40-летию фармацевтического факультета ДВГМУ. - Хабаровск, 2006. - С. 46-47.
12. Фельдман, О.П. Изменения в структуре коммуникаций с врачами: опыт России и других стран в период пандемии. Моделирование новых подходов в посткоронавирусном периоде / О.П. Фельдман [и др.] // офиц. сайт. URL: <https://rafm.ru/> (дата обращения 26.01.2024).
13. Lexchin, J. Are academia-pharma partnerships essential for novel drug discovery in the time of the COVID-19 pandemic / J. Lexchin // Expert opinion on drug discovery. – 2021. – Vol. 16(5). – P.475–479.
14. Чупандина, Е.Е. Анализ использования ресурсов сети интернет конечными потребителями лекарственных препаратов / Е.Е. Чупандина, А.Ю. Родивилова // Молодая фармация – потенциал будущего. – 2020. – С. 417-420
15. Lexchin, J. Can direct-to-consumer advertising of prescription drugs be effectively regulated? / J Lexchin, D. B. Menkes // The New Zealand medical journal. – 2019. – Vol. 132(1496). – P.59–65.
16. Ставская, Н.Е. Изучение обеспеченности аптек компьютерной техникой и доступом в Интернет//Сб. науч. работ студ. и молодых ученых ЯГМА.- Ярославль, 2006. - С. 122.
17. Маркетинговое агенство «Data Insight». Отчет «Интернет-торговля в России 2019» // Маркетинговое агенство «Data Insight»: офиц. сайт. URL: http://datainsight.ru/sites1/default/files/DI_Ecommerce2019.pdf . Дата публикации: 02.12.2023.
18. Ставская, Н.Е. Анализ информационных услуг для фармацевтических организаций на региональном рынке Ярославской области/Н.Е.Ставская, Т.В.Ежова//Современные вопросы теории и практики лекарствоведения: сб. матер, науч.-практич. конф. с междунаро. уч., посвящен. 25-летию фарм. ф-таЯГМА.-Ярославль, 2007.-С.309-312.
19. Дагир, С.Р. Развитие методических основ продвижения лекарственных препаратов в розничном секторе фармацевтического рынка: дис. ... канд. фарм. наук: 14.04.03 / Дагир Сали Руфаиль; науч. рук. Е.Е. Чупандина; Первый МГМУ имени И.М. Сеченова Минздрава России (Сеченовский университет). – Москва, 2019. – 139 с.
20. Чупандина, Е.Е. Обзор основных подходов и особенностей в продвижении лекарственных препаратов на российском рынке / Е.Е. Чупандина, С. Р. Дагир // Медицина и образование в Сибири. – 2015. – № 5. – С. 19.
21. Шевченко, Д.А. Цифровой маркетинг: обзор каналов и инструментов / Д. А. Шевченко // Практический маркетинг. – 2019. – №10 (272).

22. Панфилова, Е.Е. Исследование проблем цифровой трансформации модели ведения бизнеса Остервальдера-Пинье в фармацевтической отрасли / Е.Е. Панфилова // Московский экономический журнал. – 2020. – № 7. – С. 42-47.
23. Ставская, Н.Е. Анализ перспектив использования сети Интернет в профессиональной деятельности специалистов аптек/ Н.Е.Ставская, Т.В.Ежова// Современные вопросы теории и практики лекарствоведения: сб. матер, науч.-практ. конф. с международ. уч., посвящен. 25-летию фарм. факта ЯГМА.-Ярославль, 2007.- С.312-314.
24. Ежова, Т. В. Интернет-технологии в аптечном бизнесе/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская// Новая Аптека. - 2007.-№3.-С. 58-66.
25. Родивилова, А.Ю. Digital-маркетинг: новые возможности в системе продвижения лекарственных препаратов на российском фармацевтическом рынке / А.Ю. Родивилова, В.В. Дорохина // В сборнике: «Фармация будущего – 2019». Материалы студенческой научной сессии и конкурса. – Воронежский государственный университет. – 2019. – С. 41-44.
26. Чупандина, Е.Е. Обзор основных подходов и особенностей в продвижении лекарственных препаратов на российском рынке / Е.Е. Чупандина, С. Р. Дагир // Медицина и образование в Сибири. – 2015. – № 5. – С. 19
27. Морозова, Н.А. Вопросы взаимодействия и сотрудничества медицинских работников с фармацевтическими компаниями / Н.А. Морозова // Офтальмологические ведомости. – 2013. – Т. 6. – № 3. – С. 4-8.
28. Ежова, Т.В. Изучение информационных продуктов для фармацевтической отрасли на региональном рынке г. Ярославля/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская// Вестник РУДН, сер. Медицина. - 2007. - № 7. - С. 55-61.
29. European Union. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and 168 repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance // Official Journal of the European Union. – 2011. – №54. – P. 64-89.
30. Чупандина, Е.Е. Нормативно-правовое регулирование деятельности медицинского представителя фармацевтической компании / Е.Е. Чупандина, А.Ю. Родивилова // В сборнике: «Пути и формы совершенствования фармацевтического образования. Актуальные вопросы разработки и исследования новых лекарственных средств». Материалы 7-й Международной научно-методической конференции «Фармобразование-2018». – Воронежский государственный университет. – 2018. – С. 192-195.
31. . Ставская, Н.Е. Анализ тарифов на услуги Интернет-провайдеров по гЛрославлю// Сб. науч. работ студ. и молодых ученых ЯГМА. -Ярославль, 2008. - С. 153-154.

32. Ростова, Н.Б. Информация о лекарственных средствах. Национальное регулирование и международные подходы / Н.Б. Ростова, А.И. Кудряшова // Российский медицинский журнал. – 2015. – № 5. – С. 47-52.
33. Ростова, Н.Б. Рекомендации ВОЗ по рациональному использованию лекарственных препаратов / Н.Б. Ростова, А.И. Кудряшова // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2015. – № 3. – С. 29-32
34. «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 18 қыркүйектегі № 193-IV ҚРЗ кодексі.
35. 2020 жылғы 7 шілдеде «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексі
36. Коржавых, Э.А. Стандартизация информации о лекарственной форме: пять вопросов и ответов / Э.А. Коржавых, А.С. Румянцев // Российские аптеки. – 2004. – №3. – С. 30-36.
37. Вольская, Е.А. Развитие правового регулирования информации о лекарственных средствах. Часть 2. Актуальное положение в России / Е.А. Вольская, Г.В. Шашкова // Ремедиум. – 2005. – №6. – С. 17-19.
38. Галкина Г.А. Формирование стратегии управления взаимоотношениями аптечных организаций с потребителями на основе кроссфункционального подхода: автореф. дис.... канд. фарм. наук: 15.00.01 / Галкина Галина Анатольевна. – М., 2009. – 19 с.
39. Н.А.Гунько «Фармация Казахстана» «Нормативно-правовая база фармацевтической деятельности и пути ее развития в РК» июнь 2007г.
40. «Казахстанский фармацевтический вестник» № 2 январь 2008г. «Система управления качеством информации в сфере лекарственного обращения в РК».- С.85
41. Косова И.В., Лоскутова Е.Е., Максимкина Е.А. Организация и экономика фармации. – М: АCADEMIA, 2004г.
42. Мнушко З.Н., Дихтярева Н.М. Менеджмент и маркетинг в фармации. – Харьков: изд. НФиУ «Золотые страницы». – Часть 2. – 2008 г.
43. Мнушко З.Н., Пестун И.В. Теория и практика маркетинговых исследований в фармации.-Х.: Изд-во НФаУ, 2008 г.
44. Багирова В.Л. Управление и экономика фармации. – Москва: Медицина, 2004 г.
45. Ежова, Т.В. Анализ качества Интернет-соединения в аптеках и определение перспектив развития сетевых информационных технологий/ Т.В.Ежова, Н.Е.Ставская// Кластерные подходы в современной фармации и фармацевтическом образовании: матер, международ, науч.-практ. конф., г. Белгород, ноябрь 2008г.-Белгород, 2008.-С.75-78.
46. Ежова, Т.В. Скоростной доступ в Интернет - новые возможности для фармацевтического бизнеса/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская // Новая Аптека-2008. - № 12,- С. 49-51; 2009. -№1.- С. 26-29.

47. Шилова, Е.А. Анализ сайтов Интернет-провайдеров Ярославской области/ Е.А. Шилова, Н.Е. Ставская //Сборник научных работ студентов и молодых ученых ЯГМА. -Ярославль, 2008. - С. 158-159.
48. Шилова, Е.А. Сравнительный анализ сайтов дистрибьюторов лекарственных средств/ Е.А. Шилова, Н.Е. Ставская// Сборник научных работ студентов и молодых ученых ЯГМА. - Ярославль: ЯГМА, 2009. - С. 274-275.
49. Ежова, Т. В. Изучение Интернет-составляющей информационной системы здравоохранения/ Т.В.Ежова, Н.Е.Ставская// Разработка, исследование и маркетинг новой фармацевтической продукции: сб. научных трудов.- Пятигорск, 2009 - С.586-588.
50. Ежова, Т.В. Маркетинговое исследование рынка Интернет-провайдеров [Текст]/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская// Новая Аптека,- 2009.-№ 4,- С. 27-32.
51. Ежова, Т.В. Информационные технологии на службе здравоохранения/ Т.В. Ежова; Н.Е. Ставская// Здравоохранение Российской Федерации. - 2009. - № 3. - С.30-34.
52. Ежова, Т.В. Методические подходы к анализу Интернет-сайтов на примере сайтов Интернет - провайдеров/ Т.В. Ежова, Н.Е. Ставская // Здравоохранение Российской Федерации. - 2009. - № 4. - С. 39-43.
53. Сокольский В.С. Информатика медицины.- М.:Познавательная книга плюс . 2008.- 704 с. (61, С-597) .
54. Гельман В.Я. Медицинская информатика: практикум.- СПб.: Питер, 2008.- 468 с. (681, Г-322) . 55. Багрянцева Н.А., Нестерова Н.С., Радченко И.Н. Новые информационные технологии в фармации на базе интегрированных отраслевых информационных баз данных // Фармация.- 2011.- № 1.- С. 35-36.
56. Минцер О.П. Новые информационные технологии в медицине // Журнал практического врача.- 2010.- № 2.- С. 33-35.
57. Золкин, Д. Особенности и предпосылки развития сферы рекламных услуг / Д. Золкин // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2011. – № 4. – С. 411-416.
58. Клунко, Н. С. Проблема доступа к фармацевтической информации и пути ее разрешения / Н.С. Клунко // Сборники конференций НИЦ «Социосфера» (г. Прага). – 2012. – №1. – 9-17.
59. Holler, J. The Role of Information Technology in Advancing Pharmacy Practice Models to Improve Patient Safety [Электронный ресурс] / J. Holler // Pharmacy times. – 2013. – Vol. 1.
60. Siska, M. Opportunities and Challenges Related to Technology in Supporting Optimal Pharmacy Practice Models in Hospitals and Health Systems / M.H. Siska, D.A. Tribble // American Journal of Health-System Pharmacy. - 2011. - Vol. 68(12) - P. 1116-1126.

61. Преферанский, Н.Г. Экспертная составляющая индивидуальной комбинированной фармакотерапии как элемента системы поддержки принятия врачебных решений / Н.Г. Преферанский // Информационно-измерительные и управляющие системы. – 2011. – Т.9, №12. – С. 50-52
62. Мошкова, Л.В. Основные направления специализации фармации / Л.В. Мошкова, Э.А. Коржавых, Е.В. Третьякова // Новая аптека. – 2009. – №7. – С. 60-63.
63. Электронды ресурс : <https://indrug.me/> Дата обращения: 26.01.2024
64. Kabdrakhmanova G B, Ermagambetova A P, Suleimanova S Iu, Khamidulla A A, Darin D B. Work experience of a stroke center in the Western region of Kazakhstan. Zhurnal Nevrologii i Psikiatrii imeni S.S. Korsakova. 2014;114(3-2):65-67. https://www.mediasphera.ru/issues/zhurnal-nevrologii-i-psikiatrii-im-s-s-korsakova-2/2014/3/031997-72982014332?sphrase_id=110828
65. Steven Vernino, Robert D. Brown Jr, James J. Sejvar, JoRean D. Sicks, George W. Petty, and W. Michael O'Fallon. Cause-Specific Mortality After First Cerebral Infarction. Stroke. 2003;34:1828–1832. <https://www.ahajournals.org/doi/full/10.1161/01.STR.0000080534.98416.A0>
66. Suzuki H, Kanamaru H, Kawakita F, Asada R, Fujimoto M, Shiba M. Cerebrovascular pathophysiology of delayed cerebral ischemia after aneurysmal subarachnoid hemorrhage. Histology and Histopathology. 2021 Feb;36(2):143-158. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32996580/>
67. Evzel'man M A. The efficacy of work in the department for patients with acute disturbances of cerebral blood circulation. Zhurnal Nevrologii i Psikiatrii imeni S.S. Korsakova. 2006;Suppl 16:60-6.
68. Kate Hardie, Graeme J. Hankey, Konrad Jamrozik, Robyn J. Broadhurst, and Craig Anderson. Ten-Year Survival After First-Ever Stroke in the Perth Community Stroke Study. Stroke. 2003;34:1842–1846 <https://www.ahajournals.org/doi/full/10.1161/01.STR.0000082382.42061.EE>
69. Спичак, И.В. Изучение фармацевтической информационной среды / И.В. Спичак, М.А. Журавель, А.С. Дудина, А.А. Ясенев // Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики: Матеріали міжнародної науково-практичної Internet- конференції (м. Харків, 28 –29 березня 2013 р.) / редкол.: З.М. Мнушко та ін. – Харків.: Вид-во НФаУ, 2013. – С. 280-284.
70. Спичак, И.В. Оптимизация деятельности аптечных работников с помощью информационных технологий / И.В. Спичак, М.А. Журавель, А.С. Дудина, А.А. Ясенев // Научные ведомости БелГУ. Серия Медицина и фармация. - 2013. - №11 (154). Выпуск 22/2. – С. 55-60.
71. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің м.а. 2021 жылғы 4 ақпандағы № ҚР ДСМ-15 бұйрығы <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2100022167#z2718>

Фармацевттерге арналған сауалнама
Сауалнама фармацевттерге арналған
Құрметті респонденттер!

«Астана медицина университеті» КеАҚ фармацевтикалық пәндер кафедрасы дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру бойынша теориялық және әдістемелік жағынан негізделген ұсыныстарды әзірлеуге бағытталған фармацевтикалық қызметкерлерге сауалнама жүргізеді.

Біз, Сізді осы зерттеуге қатысуға шақырамыз. Сіздің пікіріңіз біз үшін өте маңызды, сондықтан Сізден барлық сұрақтарға толық, әрі шынайы жауап беруіңізді сұраймыз. Сауалнамаға қатысушылардың жауаптары басқа да респонденттердің жауаптарымен топтастырылады, алынған барлық ақпараттар тек жалпыланған және иесіздендірілген түрде талданады.

Біз құпиялылыққа кепілдік береміз.

Нұсқаулық. Сұраққа жауап беру үшін белгі қою керек.

Кейбір сұрақтарда өз пікіріңізді көрсетуіңізді сұраймыз.

Қосымша ақпарат алу үшін зерттеуші – Рашитқызы Ақботамен байланысуға болады,

тел: 8-702-275-32-00

Email: akbota0612@[mail.ru](mailto:akbota0612@mail.ru)

1. Сіздің жасыңыз	a) 18 - 30 жас b) 31 - 43 жас c) 44 - 63 жас
2.Сіздің біліміңіз	a) Мамандандырылған орта b) Толық аяқталмаған жоғары c) Жоғары
3.Сіздің жұмыс тәжірибеңіз	a) 1 жылға дейін b) 1 жылдан 3 жылға дейін c) 3 жылдан 5 жылға дейін d) 5 жылдан 10 жылға дейін e) 10 жылдан астам
4. Сіз жұмыста қандай қиындықтарға тап боласыз?	a) Нормативтік құқықтық стандарттарға сай қызмет көрсету қажеттілігі b) Бірнеше операцияларды бір уақытта немесе қысқа мерзімде орындау мәселесі c) Науқастармен қарым-қатынастағы қиындықтар d) Үлкен көлемдегі ақпаратты есте сақтау қажеттілігі

Қосымша А-ның жалғасы

<p>5. Дәрілік заттарды қабылдау кезінде қандай аспектілерге мән бересіз?</p>	<p>a) ДЗ мемлекеттік тіркеу куәлігі b) ДЗ қауіпсіздік сертификаты c) ДЗ нұсқаулығы d) ДЗ сақталу мерзімінің сақталу қалдығы e) Ештеңеге мән бермеймін.</p>
<p>6. Сізге жұмыс барысында қосымша ақпарат қажет пе?</p>	<p>a) Ия, мен үнемі мамандандырылған ақпараттың жетіспеушілігімен бетпе-бет келемін b) Иә, кейде қосымша ақпарат қажет болады c) Жоқ, жеткілікті білім</p>
<p>7. Кәсіби ақпарат алудың негізгі көздерін көрсетіңіз?</p>	<p>a) Интернет-ресурстарды b) Анықтамалық әдебиеттерді c) Медициналық өкілдерді d) Фармацевтикалық компаниялардың жарнамалық өнімдері және конференцияларда алған білімдері e) Мерзімді басылымдар f) Теле бағдарламалар кіреді</p>
<p>8. Дәріханаға келушіге рецептсіз босатқан дәрілік заттардың сақтау, қолдану ерекшеліктерін түсіндіру қажет деп ойлайсыз ба?</p>	<p>a) Иә, кейде b) Иә, әрқашан c) Жоқ, Мен мұны міндетті емес деп санаймын</p>
<p>9. Сіздің ойыңызша, ақпараттық-анықтамалық жүйені пайдаланудың ең қолайлы шарттары:</p>	<p>a) Жұмыста алған білімдерін одан әрі қолдану үшін қандай да бір ақпараттық оңтайлы материалдардың болуы b) Сұрақ туындағаннан кейін бірден жұмыс кезінде оған жүгіну мүмкіндігі (online режимі) c) Ұсынылған екі нұсқаның тіркесімі</p>
<p>10. Сізді мемлекеттік реттеу мен нормалаудың қандай мәселелері көбірек қызықтырады?</p>	<p>a) Дәрігердің рецептсіз дәрі-дәрмектерді босату ережелері b) Дәрі-дәрмектерді рецепт бойынша босату ережелері c) Фармацевтикалық қызметті лицензиялау d) Құрамында есірткі заттары бар дәрілік заттар босату ерекшеліктері e) Дәрілік заттарды қабылдау ережелері f) Дәрілік заттарды сақтау ережелері</p>

«Астана медицина университеті» КеАҚ

Рашитқызы А., Тоғаева Н.Е., Қапасова З.Ш.

**ТИІСТІ ФАРМАЦЕВТИКА ТӘЖІРИБЕ ШЕҢБЕРІНДЕ
ДӘРІХАНАНЫҢ ІШКІ АҚПАРАТТЫҚ ҚЫЗМЕТІН
ЖЕТІЛДІРУ**
(Оқу-әдістемелік нұсқаулығы)

Астана 2024

Диссертациялық жұмыстың нәтижелерін орындау туралы енгізу актілері

Директор «СағындықФарм» ЖШС



Зейнелова Ж.Д.

19 мамыр 2024 г.

ЕНГІЗУ АКТІСІ

Енгізу үшін ұсыныстың атауы: әдістемелік ұсынымдар «Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру тәсілдері.»

Кім ұсынды: «Астана медицина университеті» КеАҚ, фармацевтикалық пәндер кафедрасы, авторлары: Рашитқызы А., Тоғаева Н.Д., Капасова З.Ш.

Ақпарат көзі: диссертациялық жұмыс «Дәріхананың ақпараттық жұмысын оңтайландыру тәсілдері»

Қайда және қашан енгізілді: «СағындықФарм» ЖШС тәжірибелік қызметі, мамыр 2024 ж.

Енгізу тиімділігі: диссертациялық зерттеу нәтижелері бойынша жасалған жұмыс дәріхана қызметкерінің тиісті фармацевтикалық тәжірибе шеңберінде фармацевтикалық қызмет көрсету менеджментін оңтайландырады.

Ескертулер мен ұсыныстар: жоқ.

Енгізуге жауапты,
Дәріхана директоры
«СағындықФарм» ЖШС

Зейнелова Ж.Д.

Ғылыми – зерттеу жұмысының нәтижелерін енгізу
АКТІСІ

Ұсыныстың атауы: Тиісті фармацевтикалық тәжірибе шеңберінде дәріхананың ішкі ақпараттық қызметін жетілдіру.

Авторлары: Рашитқызы А., Тоғаева Н.Д., Капасова З.Ш.

Енгізу түрі: Оқу - әдістемелік нұсқаулық ретінде.

Енгізу тиімділігі: Оқу-әдістемелік нұсқаулықта дәрілік заттар мен медициналық бұйымдарды тиісті фармацевтикалық практика стандарттары бойынша қабылдау, босату, сақтау, тасымалдау ұсыным-ұсыныстар көрсетілген.

Енгізу жүргізілген ұйымның ұсыныстары, ескертулері: «Астана медицина университеті» КеАҚ фармацевтикалық пәндер кафедрасының студенттеріне әдістемелік нұсқаулық ретінде енгізу.

Енгізуге жауаптылар және орындаушы: Рашитқызы А

Енгізу мерзімі: мамыр, 2024 ж

«Астана медицина университеті» КеАҚ
«Фармацевтикалық пәндер» кафедра меңгерушісі,
фарм.ғ.д., профессор



Шүкірбекова А.Б
«Астана медицина университеті» КеАҚ
«Фармацевтикалық пәндер» кафедрасының меңгерушісі