

---

**PHARMACEUTICAL CARE AN INTEGRAL PART OF CONTEMPORARY  
PHARMACY PRACTICE TO RAISE THE LEVEL OF AWARENESS AND HEALTH  
CULTURE**

**Zlatina Ivanova**

Universiy - "Prof. Dr.A. Zlatarov " Medical College, Burgas, Republic of Bulgaria,  
[dji\\_pi\\_zivanova@abv.bg](mailto:dji_pi_zivanova@abv.bg)

**Mimi Stoicheva PhD**

Universiy- "Prof. Dr.A. Zlatarov " Medical College, Burgas, Republic of Bulgaria,  
[stmimi@abv.bg](mailto:stmimi@abv.bg)

**Abstract:** In a market economy, amid relentless competition between small neighborhood pharmacies and pharmacy chains coming increasingly important role turns pharmaceutical care to attract patients loyal-customers. Increasingly difficult for small pharmacies in ever increasing nomenclature of the pharmaceutical market, countless promotions and unfair competition to keep their patients-customers. In an increasingly hectic daily routine consultation with a pharmacist is increasingly preferred over medical consultation, and consultation in the small neighborhood pharmacy because it is readily available at any time of the day and saves time for patients while receiving the requested competent information free and timely. This accessibility of information and consultation is enough patients to assess the pharmacist as a health professional mind-quality pharmaceutical care. The survey shows a certain extent, attitudes, perceptions and preferences of patients on ways to generate the demand of these drug information. It allows to assess to what extent and in what direction changes pharmacist-patient relationship and patient-physician and patient preferences for the type of pharmacy visit: Chain pharmacies or neighborhood pharmacy.

**Keywords:** pharmaceutical care, pharmacy practice, health facility, health professionals.

**ФАРМАЦЕВТИЧНАТА ГРИЖА НЕДЕЛИМА ЧАСТ ОТ СЪВРЕМЕННАТА  
АПТЕЧНА ПРАКТИКА ЗА ПОВИШАВАНЕ НИВОТО НА ИНФОРМИРАНост И  
ЗДРАВНА КУЛТУРА**

**Златина Иванова**

Университет” Проф. д-р Асен Златаров” Медицински колеж,-гр. Бургас, Република България  
[dji\\_pi\\_zivanova@abv.bg](mailto:dji_pi_zivanova@abv.bg)

**Проф. д-р. Мими Стойчева**

Университет” Проф. д-р Асен Златаров” Медицински колеж, -гр. Бургас , Република България  
[stmimi@abv.bg](mailto:stmimi@abv.bg)

**Резюме:** В условията на пазарна икономика, на фона на безмилостна конкуренция между малките квартални аптеки и настъпващите веригите, все по-важна се оказва ролята на фармацевтичната грижа за привличане на лоялни пациенти-клиенти. Все по-трудно е на малките аптеки при непрекъснато нарастващата номенклатура на фармацевтичния пазар, безбройните промоции и некоректна конкуренция, да задържат своите пациенти-клиенти. Във все по-забързаното ежедневие консултацията с фармацевт е все по-предпочитана пред консултацията с лекар, и консултацията в малката квартална аптека поради факта, че е лесно достъпна по всяко време на денонощието и пести много време на пациентите, а в същото време получават търсената компетентна информация безплатно и своевременно. Тази достъпност на информация и консултиране е достатъчна, за пациентите да оценят фармацевта, като здравен специалист оказващ качествена фармацевтична грижа. Проведеното изследване в определена степен показва, отношението, нагласите и предпочитанията на пациентите, относно начините за набавяне на търсената от тях лекарствена информация. Дава възможност, да се оцени доколко, в каква степен и в каква насока се променя връзката фармацевт-пациент и пациент-лекар, както и предпочитанията на пациентите за типа аптека, която посещават: верига аптеки или квартална аптека.

**Ключови думи:** фармацевтична грижа , аптечна практика, здравно заведение, здравни специалисти,

Twelfth International Scientific Conference  
**KNOWLEDGE WITHOUT BORDERS**  
 31.3-2.4.2017, Vrnjacka Banja, Serbia

**ЦЕЛ**

Основна цел на изследването, да се проучи мнението на респондентите, относно достъпността до точна и пълна лекарствена информация, начините им на набавяне и предпочитанията им за източниците от които получават такава.

Обобщение и анализ на получените данни от собствено пилотно анонимно анкетно проучване, относно мнението на пациентите за фармацевтичната грижа, която получават във веригите аптеки и кварталната аптека, дали съществуват различия между тях и къде пациентите се чувстват най-обгрижени.

**Задачите**, които сме си поставили, чрез въпросите от анкетната карта, е да бъдат изследвани мненията, оценките и предложенията на респондентите по следните признаци (показатели)

- най-посещавани типове аптеки: квартални аптеки, вериги аптеки;
- видовете информационни източници за набавяне на лекарствена информация;
- предпочитанията на пациентите за типа аптека, която посещават;
- удовлетвореността на пациента от предоставената му здравна и фармацевтична грижа;

**МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ**

Разработена е индивидуална анонимна анкетна карта за целите на изследването. Анонимността на анкетната карта е с цел да осигури откровеност в отговорите и по-висока степен на достоверност на събраната първична социологическа информация. Тя съдържа въпроси от отворен и затворен тип относно проучване мнението на пациентите, както и тяхната оценка относно фармацевтичната грижа, която получават или следва, да получат в кварталните аптеки и веригите аптеки.

В анонимното, анкетно проучване взеха участие пациенти.

В анкетната карта са предвидени въпроси, чрез които се изследват мненията, оценките и предложенията на анкетираните по следните признаци (показатели)

- социално-демографски;
- колко често посещават аптеката, като здравно заведение
- на кого се доверява най-често респондента относно лекарствената информация;
- от кои здравни специалисти пациентите получават най-пълна и точна информация за лекарствата които приемат ;
- предложения и препоръки по изследваните признаци;

**АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПИЛОТНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ**

В пилотното анонимно анкетно проучване взеха участие 92 респондента, анкетирани на случаен принцип в квартални аптеки и вериги аптеки на територията на град Бургас и региона. Анкетното проучване бе проведено през 2017 г. в него са взели участие мъже и жени от четири възрастови групи: до 29 години, от 30 до 50 години, от 51 до 70 години и над 71 години .

*Таблица.1*

*Разпределение на анкетираните по пол и възраст*

Показатели	Анкетирани пациенти в аптеки в гр. Бургас и региона			
<b>Общ брой</b>	<b>92</b>			
<b>Разпределение на анкетираните по пол</b>	<b>МЪЖЕ</b>		<b>ЖЕНИ</b>	
	<b>Брой</b>	<b>%</b>	<b>Брой</b>	<b>%</b>
	<b>29</b>	<b>31,5%</b>	<b>63</b>	<b>68,5%</b>

Twelfth International Scientific Conference  
**KNOWLEDGE WITHOUT BORDERS**  
 31.3-2.4.2017, Vrnjacka Banja, Serbia

Разпределение на анкетираните по възраст	до 29 год.		от 30 до 50 год.		от 51 до 70 год.		над 71 год.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%	Брой	%
	28	30,4	52	56,5	10	10,9	2	2,2

Социално-демографските характеристики на изследваните лица показват, че преобладаваща част от анкетираните пациенти са жени - 63 с относителен дял 68,5%, а анкетираните мъже са 29 с относителен дял 31,5% .

На Таблица. 1 е представено разпределението по възрастова характеристика от което е видно, че преобладаваща част от анкетираните са във възрастовата групата от 30 до 50 години с относителен дял 56,5% на второ място попадат анкетираните от първата възрастова група до 29 години с относителен дял 30,4%, на трето място са респондентите във възрастовата група от 51-70 години- или 10,9% и на последно четвърто място са анкетираните пациенти от възрастовата група над 71 година с най-малък относителен дял 2,2% .

**На въпроса:** Колко често посещавате аптеката, като здравно заведение?

*Таблица.2*

Отговори	Анкетирани	Процент
веднъж седмично	10	10,9%
по-често от веднъж седмично	12	13,1%
веднъж месечно	18	19,5%
по-рядко от веднъж месечно	6	6,5%
при необходимост	46	50%
Общ брой респонденти	92	100%

От отговорите на анкетираните става ясно, че преобладаващата част от тях посещават аптеките само и единствено при необходимост това са 50% от респондентите, веднъж седмично са дали отговор 18 от анкетираните или 19,5% , и по-често от веднъж седмично са отговорили 12 от анкетираните или 13,1%.

**На въпроса:** Какъв тип аптека посещавате най-често?

*Таблица.3*

Отговори	Анкетирани	Процент
верига аптеки	22	26,8%
квартална аптека	35	42,7%
всеки път различна аптека	25	30,4%
Общ брой респонденти	82	100%

В таблица 3 са представени предпочитанията на респондентите спрямо типа посещавана от тях аптека от получените резултати е видно, че болшинството от тях 42,7% имат предпочитания, към така наречените

Twelfth International Scientific Conference  
KNOWLEDGE WITHOUT BORDERS  
31.3-2.4.2017, Vrnjacka Banja, Serbia

квартални аптеки, на трето и последно място по резултат се нареждат веригите аптеки с относителен дял 26,8%. За 25 участника в анкетното проучване или 30,4% не отдават значение на типа аптека, която посещават.

**На въпроса:** От къде най-често получавате търсената от Вас, лекарствена информация?

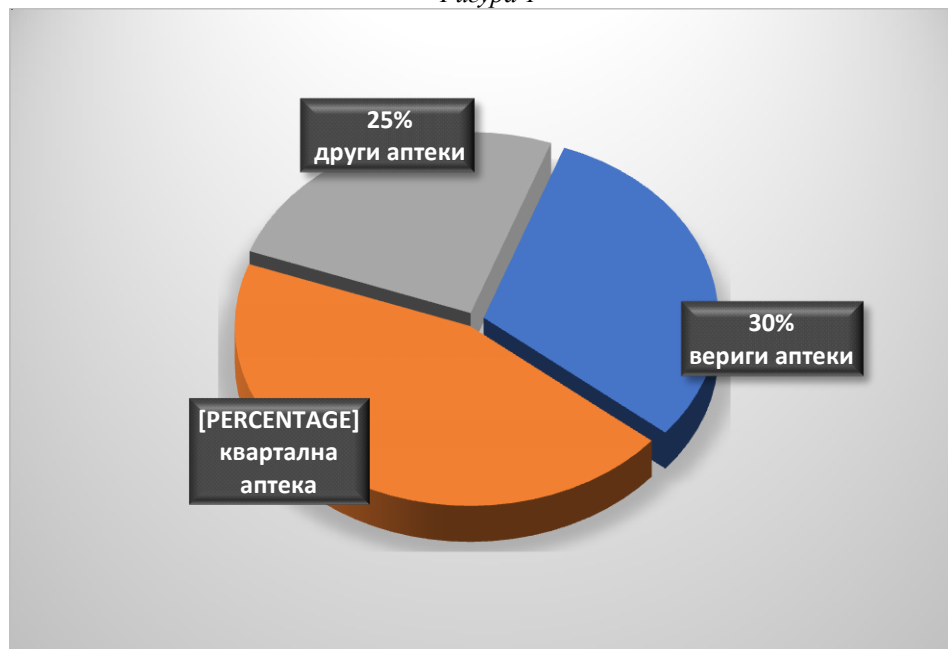
Таблица.4

Отговори	Анкетирани	Процент
интернет форуми	8	8,6%
медицински сайтове	19	20,6%
онлайн здравна информация	28	30,4%
реклама в медиите	5	5,4%
печатни издания	6	6,5%
в аптеките	52	56,5%
от лекарите	29	31,5%
от роднини и приятели	0	0%

Данните от проучването в таблица 4 показват, че 56,5% от анкетираният търсят и намират необходимата за тях лекарствена информация в аптеките от открит тип на първо място, това е доказателство за високото доверие, във фармацевтичната професия и придава допълнителна стойност на фармацевтичната грижа поради достъпността и по всяко време. На второ място с 31,5% в анкетното проучване респондентите поставят лекарствената информация от лекарите, с високо относителен дял 30,4% е и онлайн здравна и лекарствената информация, която е достъпна също по всяко време на денонощието и.

**На въпроса:** В кой тип аптека получавате необходимата за Вас информация и внимание?

*Фигура 1*



От интерес за проучването представлява индивидуалната оценка на анкетиранията лица за необходимата им информация, и внимание, което получават от различните типове аптеки. Данните посочени на фигура 1 сочат, че най-високо оценена е удовлетвореността от фармацевтичната грижа в кварталните аптеки, с относителен дял 45%, второто място се заема според респондентите от веригите аптеки с относителен дял 30% и на трето място остават с 25% други аптеки. Както е видно от получените данни в анкетата съществуват различия между различните типове аптеки при предоставяне на фармацевтична грижа и информация и това ясно се откроява от предпочитанията на пациентите.

*Таблица. 5*

Отговори	Анкетирани	Процент
личен лекар	29	31,5%
лекар-специалист	22	23,9%
фармацевт	18	19,5%
други здравни специалисти	8	8,6%
интернет здравна информация	5	5,4%

**На въпроса:** Като потребители на лекарствена информация на кого се доверявате най-много?

31,5% от респондентите се доверяват най-много на своя личен лекар;

23,9% от анкетиранията се доверяват на лекар-специалист;

19,5% имат доверие в фармацевтите;

Twelfth International Scientific Conference  
KNOWLEDGE WITHOUT BORDERS  
31.3-2.4.2017, Vrnjacka Banja, Serbia

**На въпроса:** От кои здравни специалисти получавате най-пълна информация за лекарствата, които приемате (за начина им на прием и дозировка) ?

Таблица. 6

Отговори	Анкетирани	Процент
личен лекар	20	21,7%
лекар-специалист	23	25%
фармацевт	27	29,3%
други здравни специалисти	16	17,4%
други източници	6	6,5%

Мнението на авторите за приноса от фармацевтичната консултация и грижа в аптеките от открит тип за повишаване нивото на информираност и здравна култура, съпада с мнението на участниците в анкетата. Респондентите поставят на първо място в анкетната карта лекарствената информация предоставена им от фармацевтите като най-пълна и точна. Второ място заема информацията от лекар-специалист с относителен дял 25% и на трето място с относителен дял 21,7% е поставена информацията от личния лекар.

\*Забележка: В анкетно проучване резултатите от отговорите на участниците на някои от въпросите надхвърля 100%. Анкетирани са посочили повече от един верен отговор.

Обобщени изводи от анкетно проучване на пациентите:

1. Високо оценена е удовлетвореността от фармацевтичната грижа в кварталните аптеки, болшинството от участниците в анкетното проучване имат предпочитания към такъв тип аптеки в които се чувстват най-обгрижени от фармацевтите.

2. Болшинството от анкетирани са изразили своето мнение, че за тях в аптеките от открит тип по всяко време лекарствена информация е по-лесно достъпна отколкото при личния лекар. Това е доказателство за високото доверие на анкетирани, във фармацевтичната професия и дава висока оценка на фармацевтичната грижа.

3. Болшинството от респондентите поставят на първо място в анкетната карта лекарствената информация предоставена им от фармацевтите като най-пълна, точна и ясна.

Заключение:

Проведеното пилотно анкетно проучване по безспорен начин доказва положителна промяна във връзката фармацевт-пациент въпреки комерсиалното време в което живеем, пациента не е загубил доверието във фармацевта. Фармацевтите изпълняват преди всичко информационна функция, фармацевтичните грижи не трябва и не могат да изземват функциите на лекаря, те трябва да улесняват работата му и да са в пряко сътрудничество, фармацевта и лекаря трябва да работят в интерес на пациентите. Най-важната цел на всеки здравен специалист трябва да бъде, удовлетвореността на пациентите от предоставената здравна грижа и лекарствена информация, а най-добрия коректив за това е само и единствено доверието.

#### ЛИТЕРАТУРА

[1] Димитрова, З., В.Петкова, С.Георгиев., Фармацевтични грижи Унив. Издателство „Св.Климент Охридски“

[2] Иванов, Л.Д. Сиджимова, К. Попова. Кризисен PR в здравеопазването. Здравна политика и мениджмънт бр. 2, 2010, с. 43-46