

Е.С. ВОРОЖЦОВА¹, ассистент кафедры организации, экономики и истории фармации факультета очного обучения, ekaterina.vorozhtsova@yandex.ru

А.В. СОЛЕНИНИНА¹, д.ф.н., проф., заведующая кафедрой управления и экономики фармации, soloninina@mail.ru



ВОРОЖЦОВА Е.С.



СОЛЕНИНИНА А.В.

Предотвращение конфликтов с пациентами как индикатор качества оказания фармацевтической помощи

DOI: <https://doi.org/10.35576/2070-7940-2019-2019-6-82-87>

Ключевые слова: качество фармацевтических услуг, конфликт, возврат (обмен) товара, книга отзывов и предложений, фармацевтический работник

Vorozhtsova E.S., Soloninina A.V.

The prevention of conflicts with patients as an indicator of the quality of pharmaceutical care

The article presents a study of patients' opinions about the quality of pharmaceutical services by analyzing reports in book of comments and suggestions in pharmacies. The authors have developed and presented algorithms for conflict-free communication of pharmacists in with the patients in a situation of returning (exchanging) a previously acquired medicines due to poor quality ones.

Keywords: quality of pharmaceutical services, conflict, return (exchange) of a product, a book of comments and suggestions, pharmacist

В статье приведено изучение мнения пациентов о качестве фармацевтических услуг путем анализа сообщений в книгах отзывов и предложений аптечных организаций. Авторами разработаны и представлены алгоритмы бесконфликтного общения фармацевтических работников с пациентами в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного лекарственного препарата по причине неудовлетворительного качества.

¹ ФГБОУ ВО «Пермская государственная фармацевтическая академия» Минздрава России, г. Пермь

Основная задача аптеки – не только безотказное обеспечение населения лекарственными препаратами и другими товарами аптечного ассортимента, но и повышение качества фармацевтического обслуживания и удовлетворенности пациентов лекарственным обеспечением и фармацевтической помощью.

Неудовлетворенность пациентов качеством лекарственного обеспечения и фармацевтической помощи выражается через конфликты в аптеке, которые могут иметь

негативные последствия не только для всех сторон конфликта: пациента (ухудшение здоровья и результатов лечения), фармацевтического работника (ухудшение физического и психологического здоровья, эмоциональное выгорание), аптеки (финансовые и имиджевые потери), но и для общества в целом, т. к. могут оказывать влияние на формирование общественного мнения о качестве лекарственного обеспечения [1].

Недовольство качеством обслуживания в аптеке пациенты могут выражать при непосредственном общении с сотрудниками аптеки и путем отзывов в книге жалоб (отзывов и предложений), которая, в соответствии с установленным порядком, должна быть в каждой аптечной организации и предоставляться покупателю по его требованию^{1,2}. При невозможности или нежелании решить конфликт

² Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (с изм.) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

³ Приказ Минздрава России от 31.08.2016 № 647н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

на уровне аптечной организации пациенты могут обращаться в организации, такие, как Росздравнадзор и Роспотребнадзор [2]. Анализ сайтов Росздравнадзора и Роспотребнадзора позволил установить, что вопросы качества приобретенного товара, в том числе лекарственных препаратов, и связанные с возвратом (обменом) товара действия являются актуальными для потребителей. Оба сайта содержат вкладку «Ответы на часто задаваемые вопросы», где среди прочих имеются ответы на вопросы потребителей (пациентов) о действиях в случае возврата (обмена) ранее приобретенного товара. Таким образом, можно предположить, что аптечные организации не в полной мере справляются с конфликтными ситуациями, вызванными возвратом (обменом) ранее приобретенного товара, если потребители (пациенты) вынуждены обращаться в федеральные службы по надзору.

Изучение записей в книгах отзывов и предложений дает возможность проанализировать мнение пациентов о качестве предоставляемых фармацевтических услуг в аптечной организации. Для изучения мнения пациентов нами проведен анализ сообщений пациентов в 200 книгах отзывов и предложений аптечных организаций г. Перми. Некоторые книги отзывов и предложений (13%) не содержали никаких записей от посетителей, 10,5% книг содержали только благодарности, 76,5% (153 книги) содержали сообщения о неудовлетворительном качестве обслуживания в аптечной организации. Таким образом, анализ проводился по 619 записям 153 книг отзывов и предложений.

По результатам анализа записей установлено, что частой причиной обращения пациента к книге отзывов и предложений является отказ в возврате (обмене) ранее приобретенного товара (28,76% от общего числа сообщений). Довольно часто пациенты недовольны качеством лекарственных препаратов (ЛП), что является самой распространенной причиной требований пациентов о возврате либо обмене товара. Так, по данным анализа обращений граждан, причиной почти половины (48,88%)

записей с требованием о возврате (обмене) ранее приобретенных товаров является неудовлетворительное качество ЛП (по мнению пациентов), включая их сроки годности [2].

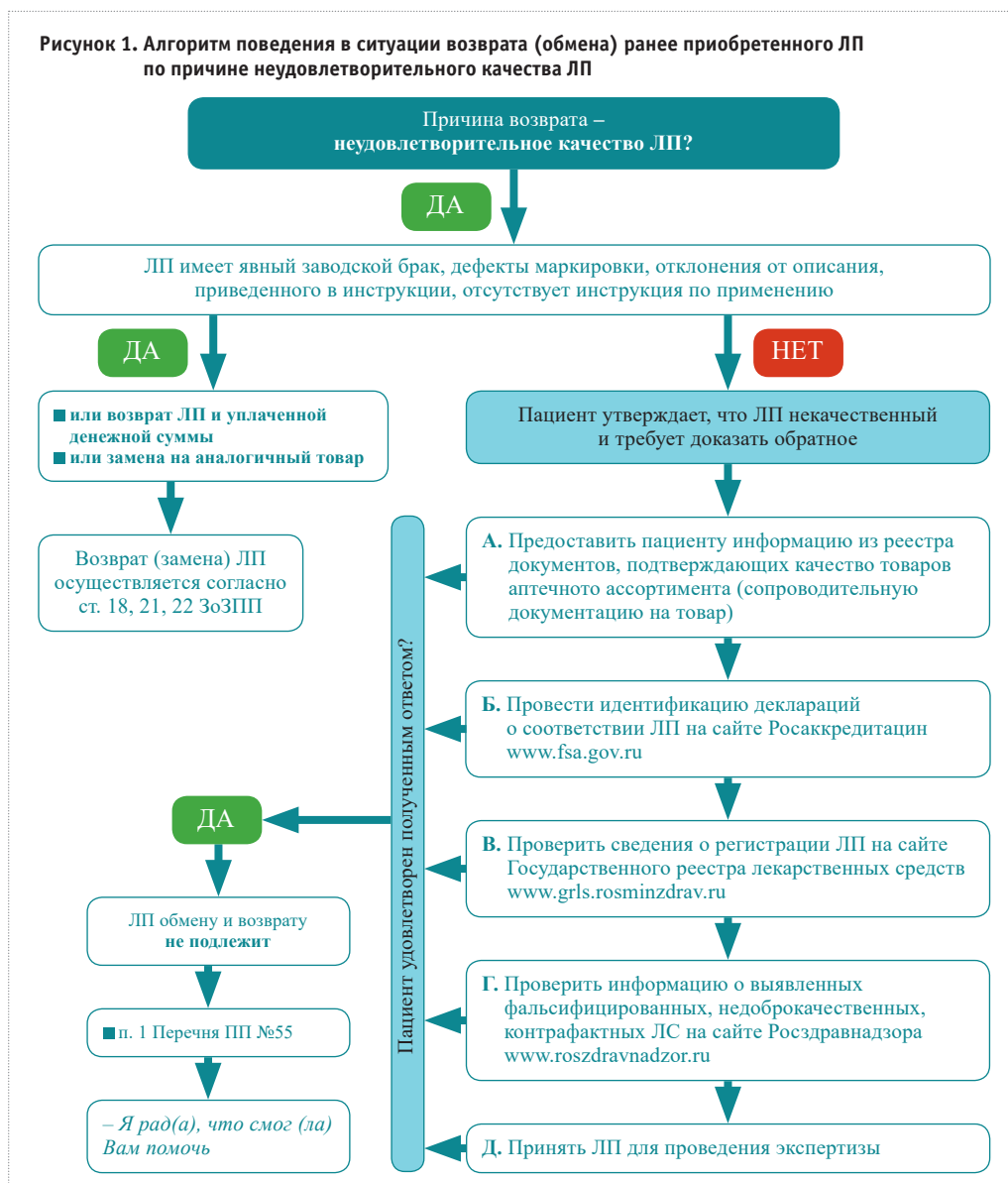
Следует отметить, что мнение пациентов о неудовлетворительном качестве ЛП представляет собой субъективный взгляд пациента, который может отличаться от объективной информации о качестве ЛП, подтвержденной данными соответствующих документов, а также от сложившейся ситуации в процессе оказания фармацевтических услуг.

Для нивелирования негативных последствий конфликта в ситуации просьбы пациента о возврате (обмене) ранее приобретенного ЛП, связанной с мнением пациента о «неудовлетворительном качестве ЛП», либо сроке годности, нами разработаны алгоритмы поведения для фармацевтических работников (рис. 1, 2).

Алгоритмы позволяют не только сориентироваться в ситуации, но и подкрепить свою позицию ссылками на нормативные правовые акты и фразами-клише, способствующими профессиональному разрешению спорной ситуации.

Алгоритмы позволяют не только сориентироваться в ситуации, но и подкрепить свою позицию ссылками на нормативные правовые акты и фразами-клише, способствующими профессиональному разрешению спорной ситуации (табл.).

При обращении пациента в аптечную организацию с просьбой о возврате уплаченных денежных средств или обмене товара по причине неудовлетворительного качества, фармацевтический работник должен спокойно выслушать претензию пациента, особенно если пациент говорит раздраженно, гневно, «в запале». После изложения пациентом претензии фармацевтический работник должен оценить, является ли претензия пациента обоснованной и очевидной. Так, если имеется явный заводской



брак или дефекты маркировки, отклонения от описания, приведенного в инструкции по применению и пр., необходимо принести извинения пациенту, поблагодарить его за бдительность, используя фразы-клише «Спасибо, что сразу же обратились к нам. Мы обязательно свяжемся с поставщиком. Еще раз спасибо за бдительность. Примите наши извинения за доставленные неудобства» (табл.). В данной ситуации необходимо вернуть денежные средства или произвести замену на аналогичный ЛП

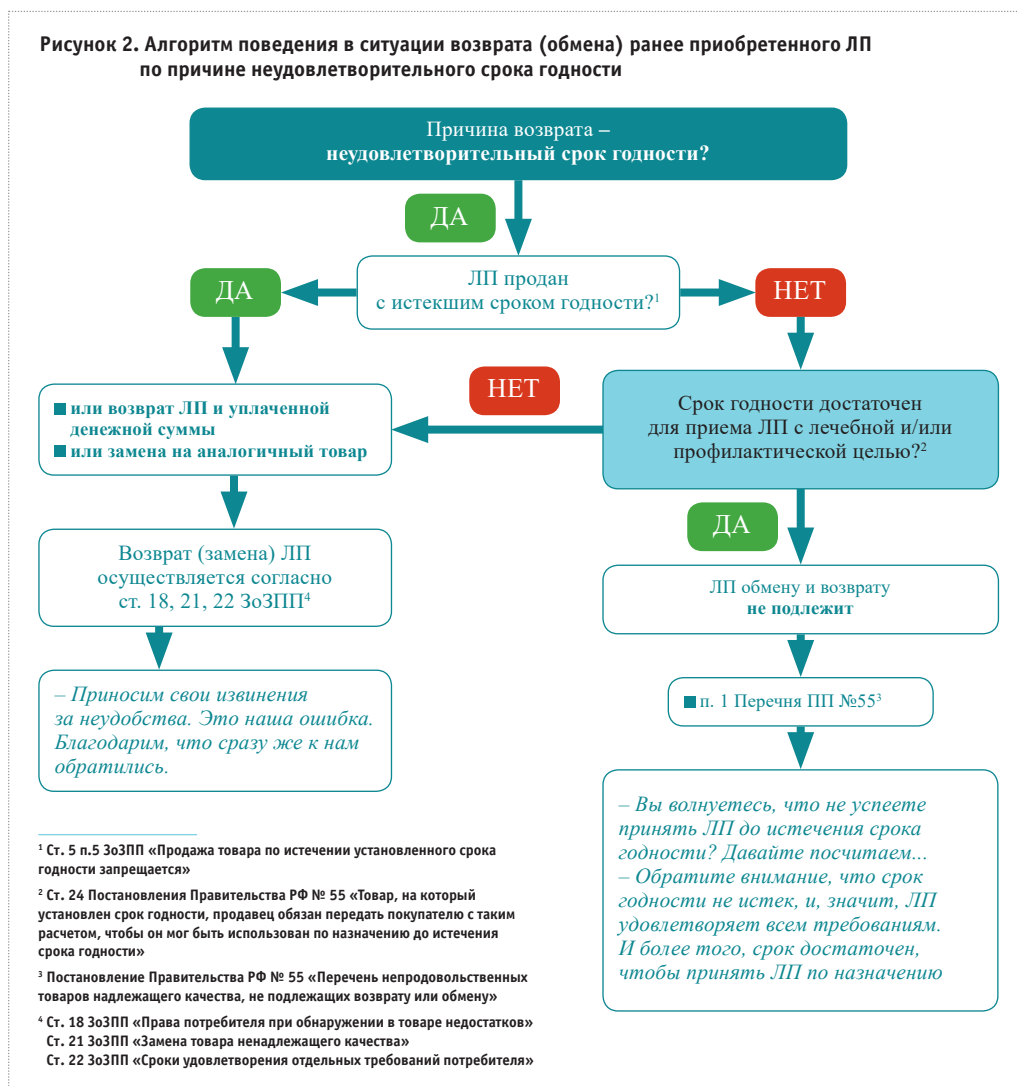
надлежащего качества, т. к. в соответствии с требованиями Закона о защите прав потребителей (далее – ЗоЗПП) «продавец обязан передать товар, качество которого соответствует договору»⁴. Далее, в установленном в аптечной организации порядке, следует предъявить претензию поставщику (организации оптовой торговли лекарственными средствами).

Если претензия пациента к качеству ЛП неочевидна или пациент сомневается в качестве товара и требует подтвердить

⁴ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Таблица. Нормативно-правовое обоснование и фразы-клише в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного лекарственного препарата			
Причина	Действие фармацевтического работника	Нормативно-правовое обоснование	Фразы-клише
1. ЛП имеет явный заводской брак, отклонения в описании, приведенном в инструкции, отсутствует инструкция по применению	1.1 Возврат товара в аптечную организацию 1.2 Замена на аналогичный товар надлежащего качества	Ст. 4, п. 1 Закона О защите прав потребителя (ЗоЗПП) «Продавец обязан передать товар, качество которого соответствует договору» Ст. 18 «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков» Ст. 21 «Замена товара ненадлежащего качества» Ст. 22 «Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя»	Спасибо, что сразу же обратились к нам. Мы обязательно свяжемся с поставщиком. Еще раз спасибо за бдительность. Примите наши извинения за доставленные неудобства
2. Пациент утверждает, что ЛП некачественный и требует доказать обратное	Предоставить пациенту информацию из реестра документов, подтверждающих качество товаров аптечного ассортимента (сопроводительная документация на товар)	Ст. 12 Постановления Правительства РФ № 55, п. 56 приказа Минздрава России № 647н: «Продавец должен ознакомить потребителя с сопроводительной документацией на товар»	Я понимаю Ваше беспокойство, но мы работаем только с проверенными поставщиками ЛП. Качество товара подтверждено соответствующими документами. Мы принимаем все возможные меры по обеспечению качества ЛП
	Провести идентификацию деклараций о соответствии на сайте Росаккредитации www.fsa.gov.ru		Я понимаю Ваше стремление приобрести качественный ЛП, все наши ЛП имеют декларации о соответствии, с которыми Вы можете ознакомиться
	Проверить сведения о регистрации ЛП на сайте Государственного реестра лекарственных средств www.grls.rosminzdrav.ru		Все ЛП, находящиеся у нас в продаже, обязательно зарегистрированы и допущены к обороту в РФ
	Проверить информацию о выявленных фальсифицированных, недоброкачественных, контрафактных ЛС на сайте Росздравнадзора www.roszdravnadzor.ru	Ст. 57 Федерального закона № 61-ФЗ от 12.04.2010 «Продажа фальсифицированных лекарственных средств, недоброкачественных лекарственных средств, контрафактных лекарственных средств запрещается»	Мы предпринимаем все возможные меры по обеспечению качества ЛП и внимательно следим за отсутствием фальсифицированных, недоброкачественных, контрафактных ЛП в нашей аптеке. Давайте вместе проверим интересующий Вас ЛП.
	Принять ЛП для проведения экспертизы	Ст. 18, п. 5 Закона О защите прав потребителя, Ст. 28 Постановления Правительства РФ № 55 «Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя и провести проверку качества товара»	Мы отправим ЛП на экспертизу. Если экспертиза подтвердит ненадлежащее качество ЛП, Вам будут возвращены денежные средства. Но, должна предупредить Вас, что экспертиза является платной услугой, и в случае опровержения Вашего заявления о ненадлежащем качестве ЛП, мы будем вынуждены возложить издержки на Вас

Рисунок 2. Алгоритм поведения в ситуации возврата (обмена) ранее приобретенного ЛП по причине неудовлетворительного срока годности



его, то следует предоставить пациенту информацию из реестра документов, подтверждающих качество ЛП (сопроводительную документацию на товар). Если по какой-либо причине пациента не устроила предоставленная информация и он продолжает настаивать на подтверждении качества ЛП, то следует поэтапно (до удовлетворения пациента полученным ответом): провести идентификацию деклараций о соответствии ЛП на сайте Росаккредитации www.fsa.gov.ru; проверить сведения о регистрации ЛП на сайте Государственного реестра лекарственных средств www.grls.rosminzdrav.ru; проверить информацию о выявленных фальсифицированных, недоброкачественных,

контрафактных ЛП на сайте Росздравнадзора www.roszdravnadzor.ru.

Если пациента не убедили все перечисленные действия фармацевтического работника и предоставленная ему информация о подтверждении качества ЛП и пациент настаивает на проверке качества ЛП, то, согласно п. 5 ст. 18 Закона О защите прав потребителей и ст. 28 Постановления Правительства РФ № 55, следует направить товар на экспертизу качества. При этом нужно иметь в виду, что «при возникновении спора о причинах появления недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет» (ст. 18 п. 5 ЗоЗПП). Однако «если в результате экспертизы товара установлено, что его

недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара» (ст. 18 п. 5 ЗоЗПП). В этой связи фармацевтический работник, принимая ЛП на экспертизу, должен поставить пациента в известность о необходимости возмещения затрат на проведение экспертизы в случае подтверждения качества ЛП в результате экспертизы, либо снижения качества ЛП по вине самого пациента.

Каждый вышеперечисленный этап должен сопровождаться ссылками на нормативные правовые акты и фразами-клише, не допускающими провоцирование конфликта между пациентом и фармацевтическим работником.

Зачастую жалобы пациентов связаны с «неудовлетворительным», по их мнению, сроком годности ЛП. Так, в соответствии с требованиями нормативных документов, фармацевтический работник обязан отпустить лекарственный препарат с таким расчетом, чтобы пациент мог использовать его по назначению до истечения срока годности [2]. Однако пациенты в своих сообщениях отмечали как «неудовлетворительный» срок годности ЛП с остаточным сроком годности 50% и более, называя такие ЛП «несвежими».

В случае обращения пациента с претензией к сроку годности ранее приобретенного ЛП, необходимо уточнить, действительно ли срок годности ЛП истек на момент совершения покупки (рис. 2).

Если ЛП был продан с истекшим сроком годности, то фармацевтическому работнику необходимо извиниться за свою невнимательность или невнимательность своих

коллег, поблагодарить пациента за обращение в аптечную организацию и вернуть денежные средства или обменять товар на аналогичный ЛП, обратив внимание при отпуске на срок годности ЛП. Далее, в соответствии с установленными требованиями, ЛП с истекшим сроком годности должен быть изъят из оборота и уничтожен.

Если срок годности ЛП на момент совершения покупки не истек, то фармацевтическому работнику необходимо уточнить, достаточен ли срок годности для приема ЛП с лечебной и/или профилактической целью. В случае недостаточного срока годности необходимо произвести замену на ЛП с достаточным сроком годности или вернуть денежные средства.

Если срок годности препарата достаточен для приема с лечебной или профилактической целью, то ЛП возврату и обмену не подлежит, т. к. ЛП включены в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный постановлением Правительства РФ № 55. Отказывая пациенту в возврате (обмене) ранее приобретенного товара, фармацевтический работник должен понимать правомерность своего поступка, четко и аргументировано излагать свою позицию, не допуская неуверенности или сомнения, т. к. это может привести к сомнениям пациента в правоте фармацевтического работника.

Предлагаемые алгоритмы могут быть использованы руководителями аптечных организаций для разработки стандартных операционных процедур, а применение разработанных алгоритмов фармацевтическими работниками будет способствовать предотвращению конфликтов в аптечных организациях и повышению качества фармацевтических услуг.

ИСТОЧНИКИ

1. Ворожцова Е.С., Гурьянова М.Н., Тарасевич В.Н., Новикова Н.В. Последствия межличностных конфликтов в фармацевтической деятельности. – Дальневосточный медицинский журнал. – 2019. – №1. – С. 56–60.
2. Ворожцова Е.С., Солонина А.В. Анализ причин конфликтов в аптечных организациях. – Вестник Смоленской государственной медицинской академии. – 2019. – Т. 19. – № 2. – С. 202–208.