

Международный научно-практический журнал для фармацевтов и врачей

РЕЦЕПТ

www.recipe.recipe.by

2017, том 20, № 3

Беларусь

Журнал зарегистрирован
в Министерстве информации
Республики Беларусь
Регистрационное свидетельство № 1220

Учредители:
УП «Профессиональные издания»,
ООО «Искамед», ЗАО «Унифарм»

Адрес редакции:
220049, Минск, ул. Кнорина, 17.
Тел.: +375 (17) 322 16 78,
e-mail: recipe@recipe.by

Директор Евтушенко Л.А.
Заместитель главного редактора Алексеева О.А.
**Руководитель службы рекламы
и маркетинга** Коваль М.А.
Технический редактор Нужин Д.В.

Украина

Журнал зарегистрирован
в Государственной регистрационной
службе Украины
Регистрационное свидетельство КВ № 18183-6983Р

Учредитель:
УП «Профессиональные издания»

Представительство в Украине:
ООО «Издательский дом
"Профессиональные издания"»

Контакты:
тел.: +38 (067) 363 65 05, (095) 091 24 50,
e-mail: profidom@ukr.net

Подписка

в каталоге РУП «Белпочта» (Беларусь)
индивидуальный индекс 74929,
ведомственный индекс 749292

В Украине подписка оформляется через офис
ООО «Издательский дом "Профессиональные издания"»

В электронных каталогах «Газеты и журналы»
на сайтах агентств:

74929 – единый индекс в электронных каталогах
ООО «Северо-Западное Агентство "Прессинформ"»
(Российская Федерация),
ООО «Информнаука» (Российская Федерация),
ЗАО «МК-Периодика» (Российская Федерация),
ГП «Пресса» (Украина),
ГП «Пошта Молдовей» (Молдова),
АО «Летувос паштас» (Литва),
ООО «Подписное агентство PKS» (Латвия),
Фирма INDEX (Болгария),
Kubon&Sagner (Германия)

Электронная версия журнала доступна
на сайте recipe.recipe.by, в Научной электронной
библиотеке elibrary.ru, в базе данных East View,
в электронной библиотечной системе IPRbooks

По вопросам приобретения журнала обращайтесь
в редакцию в Минске
и представительство издательства в Киеве
по тел.: +38 (067) 360 93 80

Журнал выходит 1 раз в 2 месяца.
Цена свободная

Подписано в печать: 30.06.2017.
Тираж 1500 экз.
Заказ №

Формат 70x100 1/16. Печать офсетная

Отпечатано в типографии ОДО «Дивимакс»
г. Минск, пр. Независимости, 58, корпус № 17.
Тел.: +375 (017) 233 92 06.
Лиц. № 02330/53 от 03.04.2009
продлена 14.02.2014 № 22 до 03.04.2019

© «Рецепт»

Авторские права защищены. Любое воспроизведение материалов издания возможно только с письменного
разрешения редакции с обязательной ссылкой на источник.

© УП «Профессиональные издания», 2017

© Оформление и дизайн УП «Профессиональные издания», 2017

Беларусь

Украина

Главный редактор Годовальников Г.В.,
к.ф.н.

Редакционная коллегия:

Алексеев Н.А., к.ф.н.,
Воронов Г.Г., к.м.н., доц.,
Гавриленко Л.Н., к.м.н., доц.,
Гореньков В.Ф., д.ф.н., проф.,
Гурина Н.С., д.б.н., проф.,
Доста Н.И., к.м.н., доц.,
Захаренко А.Г., к.м.н., доц.,
Лукиянов А.М., д.м.н.,
Покачайло Л.И., к.ф.н.,
Сосонкина В.Ф.,
Сытый В.П., д.м.н., проф.,
Шеряков А.А., к.ф.н.

Главный редактор Давтян Л.Л., д.ф.н., проф.
Председатель редакционной коллегии Гудзенко А.П.,
д.ф.н., проф.

Редакционная коллегия:

Альрахаби Х., д.ф.н., проф. (Йемен),
Белоклицкая Г.Ф., д.м.н., проф.,
Бокхуа З., д.ф.н., д.м.н., проф. (Грузия),
Борис Е.Н., д.м.н., проф.,
Войтенко Г.Н., д.м.н., проф.,
Гладух Е.В., д.ф.н., проф.,
Гладышев В.В., д.ф.н., проф.,
Громовик Б.П., д.ф.н., проф.,
Грошовый Т.А., д.ф.н., проф.,
Дашевский А.Н., д.ф.н., доц. (Германия),
Искра Н.И., д.м.н., проф.,
Кечин И.Л., д.м.н., проф.,
Корытнюк Р.С., д.ф.н., проф.,
Мусоев С.М., д.ф.н., проф. (Таджикистан),
Нартов П.В., д.м.н., проф.,
Немченко А.С., д.ф.н., проф.,
Новиков В.П., д.х.н., проф.,
Петюнин А.Г., к.м.н., доц.,
Пономаренко Н.С., д.ф.н., проф.,
Попович В.П., д.ф.н., доц.,
Посылкина О.В., д.ф.н., проф.,
Романенко И.В., д.м.н., проф.,
Тихонов А.И., д.ф.н., проф.,
Трохимчук В.В., д.ф.н., проф.,
Черных В.П., д.ф.н., д.х.н., академик НАН Украины,
Шаламай А.С., к.х.н.,
Шматенко А.П., д.ф.н., проф.,
Ярных Т.Г., д.ф.н., проф.

Рецензируемое издание

Входит в Перечень научных изданий Республики Беларусь для опубликования результатов диссертационных исследований.

Научные статьи, опубликованные в журнале, для украинских соискателей ученых степеней на основании приказа МОНмолодьспорта Украины от 17.10.2012 № 1112 приравниваются к зарубежным публикациям.

Ответственность за точность приведенных фактов, цитат, собственных имен и прочих сведений, а также за разглашение закрытой информации несут авторы.

Редакция может публиковать статьи в порядке обсуждения, не разделяя точки зрения автора

International scientific journal for pharmacists and doctors

RECIPE

RECEPT

www.recipe.recipe.by

2017, volume 20, № 3

Belarus

The journal is registered
in the Ministry of information
of the Republic of Belarus
Registration certificate № 1220

Founder:
UE "Professional Editions",
LLC "Iskamed", JSC "Unipharm"

Address of the editorial office:
220049, Minsk, Knorin str., 17.
Phone: +375 (17) 322 16 78,
e-mail: recipe@recipe.by

Director Evtushenko L.
Deputy editor-in-chief Alekseyeva O.
Head of advertising and marketing Koval M.
Technical editor Nuzhyn D.

Ukraine

The journal is registered
at the State registry of Ukraine
Registration certificate № 18183-6983P

Founder:
UE "Professional Editions"

Representative Office in Ukraine:
LLC "Publishing house «Professional Edition»"

Contacts:
phone: +38 (067) 363 65 05, (095) 091 24 50,
e-mail: profidom@ukr.net

Subscription:

Belarus:
in the Republican unitary enterprise "Belposhta"
individual index – 74929,
departmental index – 749292

In Ukraine the subscription is made out through office
LLC "Publishing house «Professional Edition»"

Index **74929** in the electronic catalogs "Newspapers
and Magazines" on web-sites of agencies:
LLC "North-West Agency «Pressinform»"
(Russian Federation),
LLC "Informnauka" (Russian Federation),
JSC "MK-Periodika" (Russian Federation),
SE "Press" (Ukraine),
SE "Poshta Moldovey" (Moldova),
JSC "Letuvos pashtas" (Lithuania),
LLC "Subscription Agency PKS" (Latvia),
INDEX Firm agency (Bulgaria),
Kubon&Sagner (Germany)

The electronic version of the journal
is available on recipe.recipe.by,
on the Scientific electronic library elibrary.ru,
in the East View database, in the electronic
library system IPRbooks

Concerning acquisition of the journal address
to the editorial office in Minsk
and publishing house representation in Kiev,
phone: +38 (067) 360 93 80

The frequency of journal is 1 time in 2 months.
The price is not fixed

Sent for the press 30.06.2017.
Circulation is 1500 copies
Order №

Format 70x100 1/16, Litho

Printed in printing house ALC "Divimax"
Minsk, Nezavisimosti ave., 58, building № 17.
Phone: +375 (017) 233 92 06.
License № 02330/53 from 03.04.2009
was extended 14.02.2014 № 22 to 03.04.2019

© "Recipe"

Copyright is protected. Any reproduction of materials of the edition is possible only with written
permission of edition with an obligatory reference to the source.

© "Professional Editions" Unitary Enterprise, 2017

© Design and decor of "Professional Editions" Unitary Enterprise, 2017

Belarus

Ukraine

Editor-in-chief Godovalnikov G.,
PhD (pharm.)

Editorial council:

Alekseev N., PhD (pharm.),
Dosta N., Assoc. Prof., M.D.,
Gavrilenko L., Assoc. Prof., M.D.,
Gorenkov V., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Gurina N., Prof., Dr.Sci. (biol.),
Lukiyarov A., Full Doctor,
Pokachaylo L., PhD (pharm.),
Sheryakov A., PhD (pharm.),
Sosonkina V.,
Sytyi V., Prof., Full Doctor,
Voronov G., Assoc. Prof., M.D.,
Zakharenko A., Assoc. Prof., M.D.

Editor in chief Davtyan L., Prof., Dr.Sci. (pharm.)
Chairman of the Editorial Council Gudzenko A.,
Prof., Dr.Sci. (pharm.)

Editorial council:

Alrahawi K., Prof., PhD (Yemen),
Biloklytska H., Prof., Full Doctor,
Bokhua Z., Prof., M.D., PhD (Georgia),
Borys O., Prof., Full Doctor,
Chernykh V., Dr.Sci. (pharm., chem.), Akkad. NAS
of Ukraine,
Dashevskiy A., Assoc. Prof., Dr.Sci. (pharm.) (Germany),
Gladishev V., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Gladukh I., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Gromovik B., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Groshoviy T., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Iskra N., Prof., Full Doctor,
Kechin I., Prof., Full Doctor,
Korytniuk R., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Musoev S., Prof., Dr.Sci. (pharm.) (Tajikistan),
Nartov P., Prof., Full Doctor,
Nemchenko A., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Novikov V., Prof., Dr.Sci. (chem.),
Petyunin O., Assoc. Prof., M.D.,
Ponomarenko M., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Popovich V., Assoc. Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Posylkina O., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Romanenko I., Prof., Full Doctor,
Shalamay A., PhD (chem.),
Shmatenko O., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Tihonov A., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Trokhymchuk V., Prof., Dr.Sci. (pharm.),
Voitenko G., Prof., Full Doctor,
Yarnikh T., Prof., Dr.Sci. (pharm.)

Peer-reviewed edition

The journal is included into a List of scientific publications of the Republic of Belarus for the publication of the results of the dissertation research.

Scientific articles published in the journal for Ukrainian applicants of academic degrees on the basis of the order of Ministry of Education and Science, Youth and Sports of Ukraine from 17.10.2012 № 1112 are equated to foreign publications.

Responsibility for the accuracy of the given facts, quotes, own names and other data, and also for disclosure of the classified information authors bear.


Editorial staff can publish articles as discussion, without sharing the point of view of the author

Дорогие коллеги!

Ревматические заболевания заметно не влияют на показатели смертности населения, однако приносят неисчислимы страдания пациентам. Боли в суставах, сопровождающие пациента при любом движении, а нередко и в ночное время, поражение жизненно важных органов и систем, трудности диагностики и лечения определяют важное медико-социальное значение этой патологии.

В последние десятилетия наблюдается существенный прогресс в лечении ревматических заболеваний. Появились новые группы эффективных и более безопасных нестероидных противовоспалительных средств, синтезированы новые цитостатики, урат-снижающие средства. Наибольшее значение имеет создание принципиально новой группы таргетных лекарственных средств – биологических препаратов. Благодаря этому врачи-ревматологи в будущее смотрят с оптимизмом.

Профессор,
заведующий 2-й кафедрой
внутренних болезней
УО «Белорусский государственный
медицинский университет»
Н.Ф. Сорока



Обзоры и лекции

Профилактика и лечение расстройств сна:
есть ли зависимость от Z-гипнотиков
Кирпиченко А.А.266

Преимущества подкожного применения
метотрексата при лечении пациентов
с ревматоидным артритом
Кундер Е.В., Волкова М.В.275

От понимания структуры
соединительной ткани – к новым
методам лечения остеоартрита
Тябут Т.Д.282

Глюкокортикостероидные гормоны
при остеоартрите: место бетаметазона
*Тябут Т.Д., Буглова А.Е.,
Кундер Е.В., Руденко Е.В.,
Маслинская Л.Н.*288

Персонифицированная терапия
болевых синдромов при заболеваниях
опорно-двигательного аппарата
Кундер Е.В.296

Требования украинского и европейского
законодательств к разработке
растительных препаратов
*Гудзь Н.И., Езерская О.И., Бриндза Я.,
Григорьева О.В.*302

Инотропные препараты
и их применение в кардиохирургии
Севрукевич Д.В.310

Современная аптека

Оценка работниками аптечных
учреждений Украины составляющих
формирования лояльности клиентов
*Пивень Е.П., Ткаченко И.В.,
Шуванова Е.В.*321

Анализ информационного наполнения
веб-сайтов аптек в Украине
Гала Л.А.335

Оригинальные исследования

Анализ потребления антибиотиков
для лечения внебольничной
пневмонии в условиях крупного
городского стационара
Каляда А.Н., Захаренко А.Г.342

Разнообразие лекарственных
растений в лекарственных
средствах зарубежного
производства на фармацевтическом
рынке Украины
*Минарченко В.Н., Бутко А.Ю.,
Бутко Л.А.*350

Результаты и экономическая
эффективность
иммуногистохимической
диагностики HER2/neu в раке
молочной железы в регионах
Республики Беларусь
*Крылов А.Ю., Лесничая О.В.,
Малашенко С.В., Ачинович С.Л.,
Голосов В.С., Зубрицкий М.Г.,
Крылов Е.Ю.*356

Витамин D у пациентов
с антифосфолипидным синдромом
Талако Т.М.363

Влияние нанохрома цитрата
на функцию почек в эксперименте
Садогурская Е.В., Косуба Р.Б.377

Реактивные хламидиоиндуцированные
артропатии: клинические формы,
дифференцированная терапия
Варонько И.А.383

Reviews and lectures

Prevention and treatment of sleep disorders:
is there a Z-drugs dependence
Kirpichenka A.266

Advantages of subcutaneous use
of methotrexate in treatment
of patients with rheumatoid arthritis
Kundzer A., Volkava M.275

From the comprehension of structure
of the connecting tissue – to new
methods of treatment of the osteoarthritis
Tyabut T.282

Glucocorticosteroid hormones
in the treatment of osteoarthritis:
the role of Betamethasone
*Tyabut T., Buglova A., Kundzer E.,
Rudenko E., Maslinskaya L.*288

Personalized therapy of pain syndromes
in diseases of musculoskeletal system
Kundzer A.296

Requirements of the Ukrainian
and European legislations
for the development
of the herbal preparations
*Hudz N., Yezerska O., Brindza Ján,
Grygorieva O.*302

Inotropic agents and their use
in heart surgery
Sevrukevitch D.310

Modern pharmacy

Evaluation of the components
of customer loyalty formation
by employees of Ukrainian
pharmacy institutions
Piven E., Shuvanova E., Tkachenko I.321

The analysis of content
of pharmacies' websites in Ukraine
Gala L.335

Original researches

The analysis of consumption
of the antibiotics for the treatment
of community-acquired
pneumonia under
the condition of the large urban
in-patient facility
Kaliada A., Zakharenko A.342

Diversity of medicinal plants
in medicinal means of foreign
production in pharmaceutical
market of Ukraine
Minarchenko V., Butko A., Butko L.350

Results and economic efficiency
of her2/neu immunohistochemical
diagnostic in breast cancer
in the regions
of the Republic of Belarus
*Krylov A., Lesnichaya O.,
Malashenko S., Achinovich S.,
Goloso V., Zubritskiy M.,
Krylov E.*356

Vitamin D in patients
with antiphospholipid syndrome
Talako T.363

Nanochromium citrate effect
on the renal function
in the experiment
Sadogurska K., Kosuba R.377

Reactive chlamydia-induced
arthropathies: course variants,
different treatment
Varonka I.383

УДК 615.12(477):659.3:004.77

Гала Л.А.

Национальный медицинский университет имени А.А. Богомольца, Киев, Украина

Gala L.

Bogomolets National Medical University, Kiev, Ukraine

Анализ информационного наполнения веб-сайтов аптек в Украине

The analysis of content of pharmacies' websites in Ukraine

Резюме

Учитывая рост числа интернет-потребителей как в Украине, так и во всем мире и необходимость обеспечения населения объективной и доступной информацией для повышения уровня медицинской грамотности, важное значение приобретает качественное наполнение интернет-сайтов аптечных сетей.

Для анализа были отобраны 106 корпоративных сайтов аптек из разных регионов страны. Поскольку в Украине отсутствуют нормативно-правовые акты, регламентирующие информационное наполнение интернет-ресурсов, основное внимание обращалось на удобство доступа к использованию ресурсов, своевременность размещения, полноту и актуальность представленных данных, частоту обновления, простоту поиска информации на веб-сайте, наличие сведений профилактического направления.

Исследовано наличие и содержание следующих тематических разделов, направленных на информирование пациентов: «Новости», «Резервирование товара», «Заказ товара с доставкой», «Советы по здоровью», «Обратная связь», «Социальные программы», «Поддержка в социальных сетях». Учитывая важность социальной функции аптечного учреждения в обществе, более детально проанализирован санитарно-просветительский характер представленной информации. Установлено, что только 18% сайтов содержали разделы «Полезные статьи», «Советы провизора», «Полезно знать», в которых раскрывались темы, касающиеся повышения уровня медицинской грамотности, профилактики заболеваний, ухода за частями тела и характеристики различных групп препаратов.

Таким образом, необходимо законодательное урегулирование деятельности интернет-аптек в Украине и условий онлайн-продаж лекарственных средств и сопутствующих товаров, а также разработка требований к информационному наполнению сайтов аптек.

Ключевые слова: аптека, Интернет, веб-сайт, информационное наполнение.

Abstract

Considering the growing number of online consumers both in Ukraine, and throughout the world, the necessity to provide population with objective and accessible information for improvement health literacy, the quality of content of pharmacy chains' websites is becoming more and more important.

106 pharmacies' corporate sites from different regions of the country have been used for the analysis. As there are no normative acts in Ukraine on the content of the Internet resources, the main attention was paid to convenience of access and use of resources, timely deployment, completeness and

relevance of the submitted data, frequency of update, easement of finding information, availability of details regarding diseases prevention.

The availability and content of thematic sections aimed at informing patients, namely "News", "Booking of the goods", "Order goods delivery", "Health tips", "Feedback", "Social programs", "Support with social networks" have been investigated. Considering the importance of social function of pharmacies in the society, the more detailed analysis of health and educational information has been provided. Just 17,9% of investigated websites contains such sections as "Useful articles", "Tips pharmacist", "Good to know", which reveal a variety of topics regarding improvement of health literacy, prevention of diseases, care for body and characteristics of different medicines.

Thus, the legislative activity of online pharmacies in Ukraine and the conditions of online sales of medicines and health care products, the development of requirements regarding content of sites should be developed.

Keywords: pharmacy, the Internet, website, content.

■ ВВЕДЕНИЕ

Современные компьютерные технологии активно внедряются во все сферы жизнедеятельности человека, в том числе и в здравоохранение. Учитывая интеграционное направление Украины в мировое общество и рекомендации Совместного руководства Всемирной организации здравоохранения и Международной фармацевтической федерации «Надлежащая аптечная практика: Стандарты качества аптечных услуг», одной из обязанностей провизоров (фармацевтов) является обучение пациентов правилам использования веб-сайтов и при этом поощрение их к консультации со специалистом относительно информации, найденной в сети Интернет [1]. Концепция развития фармацевтического сектора системы здравоохранения Украины на 2011–2020 гг. также предусматривает создание единого информационного пространства в сфере обращения лекарственных средств для обеспечения как специалистов здравоохранения, так и населения объективной и доступной информацией для улучшения качества предоставления фармацевтических услуг и повышения осведомленности потребителей о препаратах в условиях ответственного самолечения [2].

В последние годы во всех странах мира растет количество интернет-потребителей. Так, по данным международного сайта Internet World Stats, по состоянию на 31.03.2017, для Европы – это 73,5% населения, количество потребителей в период 2000–2017 гг. выросло в 6 раз, для Украины доля пользователей составляет 43,4% (для сравнения в 2000 г. – 0,4%) [3]. Учитывая распространенность Интернета среди населения, следует отметить, что размещение информации просветительского характера на сайтах аптечных сетей должно стать одним из средств повышения уровня медицинской грамотности пользователей. Например, в США треть населения информацию о здоровье ищет именно в сети Интернет, 77% из них – через поисковые системы (Google) [4].

Вопросы использования Интернета в работе аптечных учреждений неоднократно обсуждались учеными. Так, особенности применения

сети в продвижении лекарственных средств к конечному потребителю изучали Жадько С.В.; принципы законодательного регулирования дистанционной реализации лекарств в странах Евросоюза и целесообразность легализации деятельности Интернет-аптек на территории Украины – Толочко В.М., Медведева Ю.П., Музыка Т.Ф.; возможности интернет-технологий при предоставлении фармацевтической помощи – Лобова А.Д., Смолина В.А. [5–7].

■ ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Анализ наполнения разделов интернет-сайтов аптечных сетей Украины информацией для улучшения осведомленности посетителей по вопросам медицины и фармации.

■ МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Для достижения поставленной цели использованы следующие методы: информационный поиск, графический, систематизации и обобщения.

■ РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Сегодня специализированный веб-сайт аптеки выполняет информационную и представительскую функции, поскольку потребитель, благодаря возможности не только выбрать и зарезервировать необходимый препарат, но и получить консультацию специалиста, которая будет способствовать повышению его уровня медицинской грамотности, формирует для себя положительную оценку учреждения для дальнейшего сотрудничества.

Сайт аптеки должен быть продуманным структурно до мелочей, чтобы покупатель смог быстро получить как основную информацию (наличие товара и его цена), так и сопроводительную (новинки и акции, советы по здоровью, профилактика заболеваний и т.д.). Преимуществами существования сайта являются: удобство для людей, проживающих далеко от аптеки; возможность выбора наиболее привлекательных условий приобретения лекарственных средств и сопутствующих товаров, получения информационно-консультационных услуг как онлайн, так и по телефону; доступ к справочным материалам о препаратах, конфиденциальность их выбора, более низкая цена по сравнению с традиционными аптеками, возможность резервирования в течение суток, доставка домой или в офис, экономия времени на поиск нужных лекарств и прочее. Однако при этом следует уделять внимание распространению среди посетителей аптечного учреждения сведений о наличии у него интернет-сайта с указанием электронного адреса и сведений о предоставленной информации.

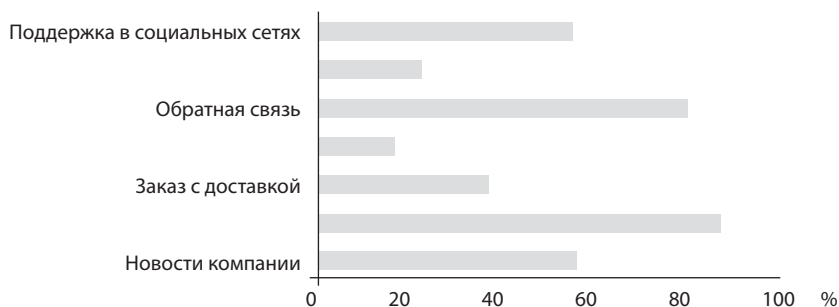
Для достижения поставленной цели был проведен анализ информационного наполнения веб-сайтов аптечных сетей в Украине. Учитывая популярность в Украине поисковой системы Google (сайт-лидер по посещениям – 81% пользователей, июль 2016 г.) [8], мы использовали ее для поискового запроса «каталог аптек Украины сайт» – <http://ukraina.net.ua/?id=505>, <http://catalog.i.ua/catalog/505>, <http://tabletki.ua>, чтобы выбрать для анализа сайты аптек, которые представлены в различных регионах страны. Следует отметить, что информация о веб-сайтах

повторялась на отобранных для поиска сайтах, при этом некоторые аптеки не имели собственного сайта, но обеспечивали свое присутствие в Интернете через интернет-каталоги или сайты-партнеры. В результате было выделено 106 корпоративных сайтов (по состоянию на начало апреля 2017 г.), которые были представлены действующей лицензированной аптечной сетью или отдельной аптекой, поскольку в соответствии с законодательством Украины дистанционная и электронная торговля лекарственными средствами запрещена, а также их продажа почтой и через любые учреждения, кроме аптечных [9].

Поскольку в Украине отсутствуют нормативно-правовые акты, регламентирующие обязательность размещения определенных видов информации, мы обращали внимание на имеющиеся разделы выбранных веб-сайтов, обеспечение удобства доступа к использованию ресурсов, своевременность размещения, полноту и актуальность представленных данных, доступность для понимания, частоту обновления, простоту и удобство поиска информации на сайте.

Для исследования были выделены следующие тематические разделы, направленные на информирование пациентов: «Новости», «Резервирование товара», «Заказ товара с доставкой», «Советы по здоровью», «Обратная связь», «Социальные программы», «Поддержка в социальных сетях» (см. рисунок).

На всех сайтах аптек, которые были проанализированы, представлена общая информация, включающая сведения о размещении аптечных учреждений, иногда с картой проезда, и контактная – с номерами телефонов. Для каждого клиента важна возможность получения оперативной информации о наличии лекарств в конкретной аптеке, которую можно зарезервировать по телефону или на сайте, чтобы получить впоследствии в удобно расположенной аптеке или заказать с возможностью дальнейшей доставки домой или на работу. Следует отметить, что в настоящее время большинство учреждений соблюдает требования законодательства, указывая на сайте, что доставка лекарственных средств запрещена и их отпуск осуществляется только в аптеке, а доставка возможна при заказе изделий медицинского назначения, косметических средств, специальных пищевых продуктов и других сопутствующих товаров. На некоторых сайтах отмечается, что перед посещением аптеки следует уточнить имеющиеся цены, поскольку в связи



Наличие полезных ссылок на интернет-сайтах аптек

с изменениями курсов валют цены на лекарства могут отличаться. Около 60% сайтов предоставляют информацию о существующих дисконтных программах, 57% информируют о действующих акциях на ассортимент товаров в сети.

Важная роль отводится разделу «Новости», в котором публикуется информация о начале и окончании срока действия различных акций, открытии новых аптек сети, поздравления с праздниками, при этом наличие конкретной даты выхода новостей свидетельствует о заботе и внимании к покупателю. 56% интернет-сайтов имеют такой раздел, однако 14% из них не занимаются регулярным обновлением информации – последние новости датируются 2013–2015 гг., несмотря на то, что сведения о ценах на аптечные товары соответствуют действительности. По нашему мнению, актуальным для постоянных посетителей определенных аптечных сетей являются сведения о проведении акций, направленных на сохранение здоровья граждан (дни измерения сахара в крови, артериального давления с дальнейшим получением советов от консультантов, дни здоровья, мониторинг состава тела и т.д.).

На большинстве сайтов (80%) присутствуют разнообразные формы обратной связи с посетителями: «Заказать звонок», «Подать жалобу», «Задать вопрос провизору», «Оставьте отзывы и пожелания», «Напишите нам», «Пришлите нам сообщение», «Свяжитесь с нами», также можно воспользоваться горячей линией и книгой отзывов. Для налаживания двусторонней связи посетителям предлагается внести следующие сведения: имя, электронная почта, текст сообщения, номер телефона. Через некоторое время аптеки на веб-сайте гарантируют, что ответ будет получен на персональный электронный адрес. Также есть возможность подписаться на рассылку новостей об акциях на электронную почту клиента, благодаря чему аптека получает с ним постоянную связь для дальнейшего сотрудничества. На нескольких сайтах аптек предлагался опрос с целью оценки качества фармацевтической помощи. Актуальным для функционирования сайта является предоставление информационно-консультационных услуг населению. Так, если у посетителя возникает вопрос, то он имеет возможность получить ответ через аптечную справку на указанный телефон или электронную почту, с помощью Skype, непосредственно у провизора, заказать звонок для консультации, помощь он-лайн. Возможность получения виртуальной консультации – анонимно и персонально по вопросам, которые неудобно ставить специалисту в аптеке – одно из преимуществ обращения посетителей к интернет-сети. 24,5% сайтов информируют посетителей об участии их аптек в социальных проектах Abbott card, «Оранжевый кард», «MEDICARD Терапия +», «MEDICARD здоровье Байер», «Pfizer ради жизни», «Фарма Старт» и другие.

Учитывая социальную функцию аптечного учреждения в обществе, важным направлением его деятельности является распространение, в том числе и на веб-сайтах, информации санитарно-просветительского характера. Проведенный анализ показал, что только 18% сайтов содержали разделы «Полезные статьи», «Советы провизора», «Полезно знать», в которых раскрывались темы, касающиеся повышения уровня медицинской грамотности, профилактики заболеваний, ухода за частями тела и характеристики различных групп препаратов. Например,

«Аптека 24» – первые действия при ожогах кожи, профилактика пост-праздничного синдрома, холестерин как причина сердечно-сосудистых заболеваний; «Аптека гормональных препаратов» – профилактика гриппа, лечение боли в горле; «Аптека Доброго Дня» – какие витамины лучше выбрать взрослым и детям, первые признаки диабета, разница между гриппом и простудой; «Добрый Аптекарь» – защита от рака кожи, помощь при кровотечении; «Эконом аптека» – лечение и профилактика гриппа, насморка, советы фармацевта на праздники, витамины для женщин, профилактика аллергии; «Живая вода» – статьи о здоровом питании, советы нетрадиционной медицины; Farmacia – вакцинация, выбор витаминов, советы по питанию; «Семейная аптека» – укрепление иммунитета, защита от простуды, лечебная косметика. Информацию о гомеопатических препаратах можно найти на порталах «НГС-аптека» и «Лаки фарм». На сайте «Мед-сервис» можно прочитать, а также подписаться на электронную рассылку журнала «Здравствуйте с нами!», который включает различные разделы – «Советы косметолога», «Профессия-мама», «Секреты здоровья», «Блог психотерапевта, диетолога», «Полезные рецепты и акции в аптеках».

Учитывая распространенность неконтролируемого самолечения среди населения в Украине, целесообразным является привлечение внимания посетителей сайтов на следующее: «Перед лечением обратитесь к врачу!», «Внимательно ознакомьтесь с инструкцией!», «Самолечение может быть вредным для Вашего здоровья!», «Рецептурные препараты отпускаются только при наличии рецепта!».

Сейчас Интернет становится все более доступным для населения благодаря широкому использованию мобильных устройств и поддержке в различных социальных сетях – Facebook, Вконтакте, Twitter, YouTube и подобных. Так, среди проанализированных сайтов 54,5% имеют такую поддержку, что способствует возможности поиска информации для посетителей этих сетей, чаще всего это Facebook и Вконтакте.

Учитывая значительную заинтересованность в увеличении количества посетителей веб-сайтов, актуальным является вопрос мониторинга их активности (количество просмотров и посетителей). На отдельных сайтах (24,5%) можно наблюдать наличие счетчиков посещений: Яндекс.Метрика, i.ua, bigmir.net, LiveInternet, hit.ua и других для проведения веб-аналитики. И именно анализ запросов пользователей, поддержка обратной связи с ними позволяют выделить наиболее интересные темы, расширить информационное наполнение и обновить содержание сайта.

■ ВЫВОДЫ

1. Необходимым является законодательное урегулирование деятельности интернет-аптек в Украине и условий онлайн продаж лекарственных средств и сопутствующих товаров, а также разработка требований к информационному наполнению сайтов аптек.
2. Интернет-сайт аптечного учреждения как неотъемлемый механизм маркетинговой деятельности должен служить платформой для повышения уровня медицинской грамотности населения. Следует совершенствовать наполнение сайтов информацией относительно

укрепления здоровья и профилактики заболеваний, что будет способствовать выполнению одной из функционально-должностных обязанностей аптечных работников – охране общественного здоровья.

3. Перспективы дальнейших исследований будут направлены на разработку требований к информационному наполнению интернет-сайтов аптек, в частности профилактического направления.

■ ЛИТЕРАТУРА

1. Nalezhna aptechna praktyka: Standarty iakosti aptechnykh posluh (Spil'na nastanova MFF/VOOZ z NAP) (electronic resource). Available at: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/897_009 (accessed 20 April, 2017).
2. Nakaz Ministerstva okhorony zdorov'ia Ukrainy vid 27.03.2013 r. № 242 «Pro vnesennia zmin do nakazu Ministerstva okhorony zdorov'ia Ukrainy vid 13 veresnia 2010 roku № 769» (electronic resource). Available at: http://moz.gov.ua/ua/portal/dn_20130327_0242.html (accessed 20 April, 2017).
3. Internet World Stats – Usage and Population Statistics (electronic resource). Available at: <http://www.internetworldstats.com> (accessed 20 April, 2017).
4. Davydov S. (2013) Posteriori: Internet – vtoraiia realnost i vzaimodeistvie s nei [The Internet is the second reality, interaction with it]. *Remedium*, no 7–8, pp. 24–30.
5. Zhad'ko S. (2013) Vykorystannia merezhi Internet pry prosuvanni likars'kykh preparativ do kintseyvykh spozhyvachiv [Using Internet for promoting drugs to final consumers]. *Upravlinnia, ekonomika ta zabezpechennia iakosti v farmatsii*, no 2, pp. 70–73.
6. Tolochko V. (2013) Izuchenie opyta legalizatsii deiatelnosti internet-aptek v stranakh Evrosoiuza i vozmozhnost ego ispolzovaniia na Ukraine [Investigations of internet-pharmacies activity legalization experience in the EU and possibilities of its use in Ukraine]. *Nauchnye vedomosti Bel GU*, no 11, pp. 239–245.
7. Lobova E. (2014) Ispolzovanie Internet-tekhnologii pri okazanii farmatsevticheskoi pomoshchi [Internet Technologies in the Provision of Pharmaceutical Care]. *Saratovskii nauchno-meditcinskii zhurnal*, no 2, pp. 322–324.
8. Internetom v Ukraine polzuetsia 20,2 milliona chelovek (electronic resource). Available at: <http://igate.com.ua/lenta/16247-internetom-v-ukraine-polzuetsya-202-milliona-chelovek> (accessed 20 April, 2017).
9. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 30 lystopada 2016 roku №929 "Pro zatverdzhennia Litsenzijnykh umov provadzhennia hospodars'koi diial'nosti z vyrobnytstva likars'kykh zasobiv, optovoi ta rozdrubnoi torhivli likars'kymy zasobamy, importu likars'kykh zasobiv (krim aktyvnykh farmatsevtichnykh inhrediiientiv)" (electronic resource). Available at: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/929-2016-%D0%BF> (accessed 20 April, 2017).

Поступила/Received: 29.05.2017
Контакты/Contacts: liliia.gala@nmu.ua