

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

Т.В. Рейхтман<sup>1\*</sup>, канд. фарм. наук, Л.В. Мошкова<sup>2</sup>, докт. фарм. наук, профессор

<sup>1</sup>Институт развития дополнительного профессионального образования;

117997, Москва, Люсиновская ул., д. 51

<sup>2</sup>Российский университет дружбы народов;

117198, Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 6

\*E-mail: rejhtman@yandex.ru

Проведены исследования по оценке уровня информированности населения России в сфере лекарственного обеспечения (СЛО). Результаты социологических опросов пациентов, фармацевтических и медицинских работников доказали, что общий уровень знаний в этой сфере низкий, официальные источники информации о правах граждан в СЛО не публикуют. Поэтому граждане не могут эффективно пользоваться своими правами. Внесены предложения по повышению уровня информированности граждан о правах в СЛО.

**Ключевые слова:** лекарственное обеспечение, информатизация, права граждан.

На современном этапе благодаря Интернету объем накопленных человечеством знаний о лекарственных препаратах представляет собой информационный «океан»: реестры, регистры, электронные площадки, нормативные правовые акты (НПА), инструкции, реклама, сравнительные рейтинги и т.п. Приоритеты государственной политики Российской Федерации в сфере лекарственного обеспечения (СЛО), обозначенные в Стратегии лекарственного обеспечения населения РФ на период до 2025 г., включают открытость и информированность, т.е. предоставление населению РФ полной информации о правах в СЛО [1].

Цель настоящего исследования – изучение состояния информационного обеспечения специалистов здравоохранения и населения в СЛО, а также социальных последствий, к которым приводит отсутствие информации или предоставление ее не в полном объеме в этой сфере.

## Экспериментальная часть

Вначале были определены этапы исследования. На 1-м этапе предполагалось решить задачу по поиску информации о возможности лечиться конкретными лекарственными препаратами

(ЛП) в стационаре. На следующем этапе следовало изучить уровень информированности медицинских и фармацевтических работников, а также граждан – потребителей ЛП об их правах в СЛО, оценить его влияние на возможность потребителей ЛП воспользоваться этими правами. По результатам проведенных исследований планировалось разработать ряд предложений по совершенствованию информационного обеспечения в СЛО на современном этапе.

В ходе исследования анализировались результаты социологических опросов разных групп потребителей информации о ЛП, НПА РФ, действующих в СЛО. При этом использовались следующие методы: логический, системный и структурный анализ; экономико-математические (сравнения, группировки, ранжирования, стоимостной); социологический метод, контент-анализ, современные методы статистической и компьютерной обработки данных.

На 1-м этапе исследований была смоделирована ситуация: человек заболел и ему требуется медицинская помощь в стационаре. Возникла необходимость срочно найти информацию о возможности лечиться конкретными ЛП, в данной ситуации – необходим панкреатин и креон. У гражданина обычно имеется паспорт и полис обязательного медицинского страхования (ОМС). У потребителя возникают следующие актуальные вопросы: по полису ОМС предоставляются ЛП? какие ЛП могут быть предоставлены бесплатно? где можно почитать об этом?

Официальными источниками информации для потребителей являются, во-первых, органы управления здравоохранением и Росздравнадзор, куда можно написать письмо и получить ответ. С учетом сроков пересылки (10–14 дней в одну сторо-

ну) и рассмотрения (30 дней) получить ответ на этот вопрос можно, приблизительно, через 2 мес. Такой вариант получения ответа для человека, которому необходима срочная медицинская помощь, неприемлем. Во-вторых, информацию о ЛП можно получить на сайтах Минздрава России и Росздравнадзора. На указанных сайтах были обнаружены перечни НПА, действующих в СЛО. Изучить их неподготовленному потребителю практически невозможно. Наконец, есть сайты участников системы ОМС: фондов и страховых медицинских организаций (СМО).

Мы обратились на официальный сайт Федерального фонда ОМС (ФФОМС) и к «Памятке застрахованному в системе ОМС» (далее – Памятка), в разделе «Права граждан» указаны обязанности СМО: информирование застрахованных лиц о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи. В Памятке рекомендовано: «Если Ваши права в системе ОМС нарушены, незамедлительно обращайтесь в СМО», а также: «В любом медицинском учреждении в соответствии с Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан (от 22.07.1993 № 5487 1) пациент имеет право на: получение информации о своих правах и обязанностях» [2]. Следует отметить, что срок действия этого документа истек 31.12.2011 [3]. Также установлено, что оба ЛП, которые необходимы гражданину по условиям нашей задачи, имеют одинаковое международное непатентованное наименование (МНН) «Панкреатин», и с 01.03.2015 он включен в перечень важнейших ЛП под кодом анатомо-терапевтической-химической классификации (АТХ) А09АА «ферментные препараты» [4].

Далее мы обратились в 4 крупнейшие СМО Москвы (по телефону) с двумя вопросами: где можно

узнать о правах в получении ЛП по полису ОМС и дадут ли бесплатно в стационаре панкреатин и креон, назначенные доктором? Результаты наших обращений представлены в таблице.

Как показали результаты проведенных исследований, официальные источники информации не позволяют потребителям оперативно и в полном объеме получить информацию о возможности лечиться конкретными ЛП по полису ОМС.

Для решения данного вопроса потребителю остается обратиться к специалистам здравоохранения: медицинским и фармацевтическим работникам. Согласно мнению специалистов СМО (см. таблицу), врач должен информировать потребителей о возможностях лечения ЛП. С целью изучения уровня информированности медицинских (n=58) и фармацевтических (n=21) работников о правах в СЛО были проведены социологические исследования. Респондентам предложили указать, какие конкретные меры государственной социальной помощи, которые оказываются гражданам в СЛО, они знают. Медицинские работники (85% опрошенных) заявили, что информации о правах в СЛО предоставляется недостаточно, в основном им известна информация о ЛП – об области их применения, побочных эффектах, безопасности и проч. При этом установили источники получения информации о ЛП медицинскими работниками. Как видно из полученных данных (рис.1), основными источниками информации о ЛП для медицинских работников являются научно-практические конференции и семинары (79%), периодические печатные издания и Интернет (59%). Для повышения уровня информированности о правах граждан в СЛО медицинские работники предлагают организовывать специализированные совещания в МО (99% респондентов)

и постоянное взаимодействие с аптечными организациями (50% опрошенных). По мнению медицинских работников, именно фармацевтические работники должны их информировать о правах потребителей в СЛО.

Социологический опрос фармацевтических работников позволил установить уровень их информированности о правах в СЛО (рис. 2). Фармацевтические работники знают об утвержденном перечне ЖНВЛП (94% респондентов), о мерах государственной поддержки в СЛО при сахарном диабете (38,9%), о правах граждан при ВИЧ и СПИД (39%), при онкологических заболеваниях

**ОТВЕТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ СТРАХОВЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ НА ВОПРОС О ВОЗМОЖНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ ЛЕКАРСТВЕННЫМИ ПРЕПАРАТАМИ ПО ПОЛИСУ ОМС**

Название СМО	Ответ специалиста СМО	Результат обращения
«МАКС-М»	«По полису ОМС лекарства Вам не полагаются. По вопросу лекарственного обеспечения обращайтесь в Департамент здравоохранения по тел 499.....»	Ответа нет
«РОСНО-МС»	«Креон не включен в перечень ЖНВЛП, за него будете платить, а панкреатин – включен. Врач должен назначить лекарство. Спросите у врача. Или напишите претензию»	Ответ дан неверный
«Согаз-Мед»	«По полису ОМС Вам полагаются бесплатные лекарства по перечню ЖНВЛП. На сайте посмотрите список. Вообще спросите у врача»	Ответа нет
«Ингосстрах-Мед»	«По полису ОМС консультации только по будням до 18 часов. На сайте список лекарств мы не публикуем. Попробуйте посмотреть раздел «Документы для застрахованных...»	Ответа нет

(38,9%) и туберкулезе (33,3%). Менее 10% респондентов знакомы с мерами государственной лекарственной помощи, бесплатно оказываемой гражданам по полису ОМС; о ЛП, предоставляемых по стандартам медицинской помощи и в рамках набора социальных услуг, о предоставлении дорогостоящих ЛП. Фармацевтические работники считают, что к снижению информированности о предоставляемых гражданам ЛП ведут отсутствие взаимодействия с врачами поликлиник (55% опрошенных) и обилие приказов и писем регламентирующего характера, вносящих изменения в порядок работы (26% опрошенных). Таким образом, для решения поставленной задачи вряд ли поможет обращение потребителей к медицинским и фармацевтическим работникам.

Социологический опрос граждан-пациентов медицинских организаций (МО) (n=53) был направлен на изучение вопроса: что знают пациенты о своих правах в СЛО? Исследования показали, что о реализуемых в РФ мерах государственной поддержки граждан в части предоставления ЛП за счет финансовых средств федерального бюджета (обеспечение необходимыми ЛП в рамках набора социальных услуг, предоставление дорогостоящих ЛП, федеральных целевых программ) не знают 94% респондентов; о предоставлении ЛП в рамках системы ОМС по программе государственных гарантий – 75% опрошенных; о ЛП, включенных в стандарты медицинской помощи – 89% опрошенных. Из-за отсутствия таких знаний пациенты в 85% случаев не могут эффективно использовать свои права. Так, до 50% наименований ЛП покупали 36,4% респондентов, более 50% наименований – 22,7%. При этом расходовали личные средства на покупку ЛП 31,8% опрошенных. У 40,9% респондентов эти расходы составили до 10% от дохода в месяц, у 18,2% – до 20%. Никогда не получали возмещения израсходованных денежных средств 95,5% опрошенных.

Уровень знаний о правах в СЛО при лечении в стационарах свидетельствует о том, что 50% опрошенных не знали о ЛП, которые им должны предоставляться. В приемных отделениях стационаров никого не инфор-

мировали о ЛП, которые могут быть предоставлены гражданам в период предстоящего лечения. Основными источниками информации для пациентов в стационаре являются лечащие врачи стационара (35% респондентов), самостоятельно ищут сведения 9,1% опрошенных; на стендах, размещенных в стационарах, нашли сведения 9,1% респондентов. В страховые медицинские организации системы ОМС с вопросами о правах в СЛО обращались 27% респондентов, из которых лишь 4,5% были удовлетворены ответами.

Для повышения эффективности информационного обслуживания пациентов необходимо: повысить уровень профессионального взаимодействия медицинских и фармацевтических работников и активность некоммерческих профессиональных организаций фармацевтических работников в СЛО [5–8], а также включать в программы профессиональной подготовки фармацевтических работников вопросы по правам граждан в СЛО. Достоверную информацию о СЛО, предоставляемую обществу на официальных сайтах, необходимо сегментировать: для потребителей ЛП в доступной для понимания форме; для специалистов с фармацевтическим и медицинским образованием – через официаль-



ные сайты органов управления здравоохранением (с предоставлением информации в экранной форме; в графической, лингвистической, табличной и др., с цветом и без него, с доступом к базам данных и возможностью поиска); через СМО (рекламные буклеты, кабинеты информации по ОМС в МО, колл-центры (call-центры), по телефону); в МО – в компьютере (в электронном виде), в буклетах, стендах и др.

Полагаем, что данные мероприятия позволят повысить уровень информированности граждан РФ об их правах в СЛЮ и тем самым сделать более доступной лекарственную помощь для них, а также способствовать развитию инновационного потенциала фармацевтической отрасли.

### Выводы

1. Проведенный анализ выявил низкий общий уровень информированности о правах пациентов в сфере лекарственного обеспечения.

2. Уровень доступности информации о лекарственных препаратах не соответствует программе государственных гарантий.

3. Разработаны предложения, позволяющие повысить уровень информированности граждан РФ об их правах в сфере лекарственного обеспечения.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Приказ Минздрава России № 66 от 13.02.2013 «Об утверждении Стратегии лекарственного обеспечения населения Российской Федерации на период до 2025 года и плана ее реализации».
2. Официальный сайт Федерального фонда ОМС (<http://ora.ffoms.ru/portal/page/portal/top/protect>)
3. Некоммерческая интернет-версия Консультант Плюс <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122942;div=LAW;mb=LAW;opt=1;ts=4078B632CAE39295A69857119C56B3AF;rnd=0.2950433101505041>
4. Распоряжение Правительства РФ № 2782-р от 30.12.2014 «Об утверждении Перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов на 2015 год, а также перечней лекарственных препаратов для медицинского применения и минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи».
5. Рейхтман Т.В., Мошкова Л.В., Шукиль Л.В. Модель социального партнерства в управлении лекарственным обеспечением граждан с участием профессиональных союзов фармацевтических работников. «История Российской повседневности: актуальные проблемы» (под общ. ред. С.Д. Морозова, В.Б. Жиромской). Пенза: РИО ПГСХА, 2014; 103–116.
6. Денисов И., Волнухин А., Резе А. Информатизация как механизм достижения конкурентного преимущества в первичном звене здравоохранения за рубежом. *Врач*, 2013; 9: 87–88.
7. Отделенов В., Сычев Д., Клейменова Е., Яшина Л., Назаренко Г., Савин Г. Автоматизация прогнозирования межлекарственных взаимодействий на основе анализа лекарственных назначений. *Врач*, 2013; 11, 78–82.
8. Денисов И., Волнухин А., Резе А. Информатизация как механизм формирования конкурентного преимущества частной поликлиники. *Врач*, 2014;2: 84–86.

Поступила 15 мая 2015 г.

## INFORMATION PROVISION TO MEDICATION CONSUMERS AT THE PRESENT STAGE

T.V. Reikhtman<sup>1</sup>, PhD; Professor L.V. Moshkova<sup>2</sup>, PhD

<sup>1</sup>Institute for the Development of Additional Professional Education; 51, Lyusinovskaya St., Moscow 117997

<sup>2</sup>People's Friendship University of Russia; 6, Miklukho-Maklai St., Moscow 117198

### SUMMARY

The important area in the field of drug supply is to provide the population of the Russian Federation with complete information on the state-guaranteed rights of its citizens to have essential medicines free or at discount. The purpose of the investigation was to estimate the level of awareness of drug provision among different groups of consumers (citizens, medical and pharmaceutical workers). The sociological surveys of patients and pharmaceutical and medical workers have established that their total knowledge level was low in this sphere. No information on the citizens' rights to drug provision is available at the official websites of public health authorities, compulsory health insurance funds, and health insurance organizations. The citizens therefor do not effectively enjoy their rights. Proposals were made to raise the citizens' awareness of their rights in the field of drug provision.

**Key words:** drug provision, informatization, citizens' rights.

### REFERENCES

1. The order of Ministry of health of Russian Federation № 66 from 13.02.2013 «On approval of the Strategy of drug supply in the Russian Federation for the period till 2025 and plan for its implementation». (in Russian)
2. The official website of the mandatory medical insurance Fund (<http://ora.ffoms.ru/portal/page/portal/top/protect>). (in Russian)
3. Non-commercial Internet version. <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122942;div=LAW;mb=LAW;opt=1;ts=4078B632CAE39295A69857119C56B3AF;rnd=0.2950433101505041> (in Russian).
4. The decree of the Russian Federation Government dated 30.12.2014 № 2782-R «On approval of the list of vital and essential drugs 2015, as well as lists of medicinal products for medical use and the minimum range of drugs necessary for medical care» (in Russian).
5. Rejhtman T.V., Moshkova L.V., Shukil L.V. The Model of social partnership in the management of drug supplies citizens with the participation of trade unions pharmaceutical workers. History of Russian everyday life: actual problems (ed. by S. D. Morozova, V. B. Zyromski). Penza: RIO pgsa, 2014; 103–116 (in Russian).
6. Denisov I., Volnukhin A., Reze A., Informatization as a mechanism to achieve competitive advantage in primary health care in foreign countries. *Vrach*, 2013; 9: 87–88 (in Russian).
7. Otdelenov V., Sychev D., Kleimenova E., Yashina L., Nazarenko G., Savin G. Automated prediction of drug interactions on the basis of an analysis of drug prescriptions. *Vrach*, 2013; 11, 78–82 (in Russian).
8. Denisov I., Volnukhin A., Reze A., Informatization as a mechanism for formation of the competitive advantage of a private polyclinic. *Vrach*, 2014; 2: 84–86(in Russian).