

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора фармацевтических наук, профессора, заместителя директора по образовательной деятельности Института фармации ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации Егоровой Светланы Николаевны на диссертационную работу **Просвиркина Георгия Александровича** на тему «Разработка инновационных путей развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации», представленную к защите на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 3.4.3. Организация фармацевтического дела в ПДС 0300.020 Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» Министерства науки и высшего образования Российской Федерации

Актуальность темы

С началом пандемии COVID-19 применение цифровых технологий в фармации приобрело особую актуальность. Важным аспектом оказания фармацевтической помощи в новых условиях стала торговля лекарственными препаратами дистанционным способом. Для ее осуществления в России были разработаны соответствующие нормативные и правовые акты. Так, Постановлением Правительства РФ от 16.05.2020 № 697 были утверждены «Правила выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами (ЛП) для медицинского применения дистанционным способом».

В дополнение к этому, в соответствии со Стратегией лекарственного обеспечения населения Российской Федерации на период до 2025 года, изложенной в Приказе Минздрава России от 13.02.2013 № 66, к мерам обеспечения рационального использования ЛП для медицинского применения относится: «разработка и внедрение системы электронных назначений ЛП для медицинского применения с возможностью их интеграции с системами поддержки принятия решений в области рациональной фармакотерапии (автоматическая проверка правильности назначенного режима дозирования, прогнозирование взаимодействий ЛП для медицинского применения, автоматическая проверка на наличие показаний и противопоказаний)».

Следовательно, научные исследования, связанные с применением цифровых технологий в фармации и развитием электронных назначений ЛП, являются весьма актуальными. К ним относится и диссертационная работа Г.А. Просвиркина.

Достоверность и новизна результатов диссертации

Достоверность изложенных в диссертации результатов основывается на адекватном решаемым задачам наборе научных методов, объектов исследования, необходимом объеме исходной информации, апробации и

внедрении полученных результатов в практику. Автором корректно описано применение статистического аппарата, для обработки данных им использовался пакет программ IBM SPSS Statistics 26.0. Представленные диссертантом выводы четко сформулированы и логичны.

Диссертационная работа Просвиркина Г.А. содержит **научную новизну**, которая заключается в следующем:

- Разработанная диссертантом методика позволила провести исследование консультаций, проводимых на электронных торговых площадках аптечных организаций, которое выявило необходимость разработки алгоритма дистанционного фармацевтического консультирования.
- На основе утвержденных стандартов, нормативно-правовых актов и научных исследований разработан алгоритм дистанционного фармацевтического консультирования с применением чат-бота.
- В результате реализации методического подхода, предложенного Просвиркиным Г.А., проведен SWOT-анализ сервиса электронных рецептов, основанный на результатах социологического исследования среди фармацевтических работников и создана модель совершенствования данного сервиса.
- Разработан методический подход к комплексному анализу электронных торговых площадок аптечных организаций, включающий проведение социологического исследования среди их пользователей с определением их удовлетворенности и лояльности.
- Выявлены факторы, влияющие на удовлетворенность и лояльность клиентов электронных торговых площадок аптечных организаций. Предложены рекомендации для повышения лояльности групп клиентов в возрасте от 18 до 29 лет и учащихся.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций, содержащихся в диссертационной работе соискателя, определяется высоким уровнем владения методологией научного исследования, которое продемонстрировал соискатель, а также подробным описанием теоретических и практических аспектов работы.

Диссертация изложена на 154 страницах машинописного текста, иллюстрирована 31 таблицей и 20 рисунками. Диссертационное исследование состоит из введения, 4 глав, заключения, списка литературы и 4 приложений. Библиографический список включает 178 источников, в том числе 83 – иностранных.

Во введении соискателем обоснована актуальность темы исследования и описана степень ее разработанности, обозначены цель и 7 задач для ее достижения. Также автором обозначены научная новизна, теоретическая и практическая значимость, методология, объекты и методы исследования, положения, выносимые на защиту, степень достоверности и апробация

результатов, соответствие паспорту научной специальности. Оценен личный вклад автора в диссертационное исследование.

В первой главе соискатель обозначил актуальные направления телефармации в период пандемии COVID-19, приводя в пример отечественные и зарубежные источники научной литературы. Также он изучил литературные данные об использовании чат-ботов в здравоохранении, выявил их возможности и эффекты от применения. Установлены ключевые социально-демографические характеристики пользователей, которые могут влиять на восприятие этого вида торговли. Кроме того, в данной главе проанализированы научные исследования, посвященные электронным рецептам и электронным торговым площадкам аптечных организаций. В заключении автор приводит перспективные направления развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации: применение чат-ботов при проведении фармацевтического консультирования, дальнейшее совершенствование сервиса электронных рецептов, повышение удовлетворенности и формирование лояльности пользователей электронных торговых площадок аптечных организаций.

Во второй главе представлены методология исследования, его программа и понятийный аппарат. Соискатель обозначил 3 направления исследования путей фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации: оптимизация процесса дистанционного фармацевтического консультирования, совершенствование сервиса электронных рецептов, комплексное исследование электронных торговых площадок аптечных организаций.

Выполнение задачи первого направления исследования потребовало разработать 3 сценария онлайн-консультаций с фармацевтическими работниками и чек-лист, а также привлечения симулированного пациента. Кроме того, в данной главе автор приводит адаптированную для текстовой формы консультаций модель PREPARE, необходимую для консультирования клиентов, имеющих когнитивные или физические ограничения.

В рамках второго и третьего направлений исследования соискатель разработал методические подходы. Методический подход к анализу сервиса электронных рецептов включал адаптацию модели определения удовлетворенности сервисом электронных рецептов (на основе Модели принятия технологии и Модели успешности информационной системы). Элементы адаптированной модели были использованы при формировании анкеты, которая в дальнейшем была проверена на валидность и надежность и использована при проведении социологического исследования. На следующем этапе соискателем было предложено проведение SWOT-анализа.

Методический подход к анализу электронных торговых площадок включал: их поиск по ключевым словам; анализ; определение потребительской удовлетворенности и лояльности их клиентов (с помощью социологического исследования); построение карты пути клиента электронных торговых

площадок аптечных организаций; методические рекомендации по формированию потребительской лояльности с учетом портрета потребителя.

В третьей главе отражены результаты анализа дистанционного фармацевтического консультирования с фармацевтическими работниками по методу симулированного пациента. Только 6,25% всех консультаций содержали уточнение о посещении врача. Возраст ребенка уточнялся в 93,75% случаев. Однако лишь половина фармацевтических работников спросили симулированного пациента о триместре беременности. Ни одна из консультаций не включала следующие важные аспекты: жалобы и симптомов клиента; применение ЛП или наличие заболеваний; возможность рекомендовать исключительно ЛП, отпускаемые без рецепта; пояснение, что при сохранении симптомов или ухудшении состояния нужно обратиться за медицинской помощью. В качестве способа повышения качества дистанционного фармацевтического консультирования соискателем предложен алгоритм с применением чат-бота, включающий как безрецептурный отпуск, так и отпуск ЛП по электронным рецептам.

Кроме того, в третьей главе Г.А. Просвиркин привел результаты анализа сервиса электронных рецептов, базирующийся на определении удовлетворенности 50 фармацевтических работников г. Москвы работой с ним. По результатам исследования автором предложена модель совершенствования сервиса электронных рецептов.

Четвертая глава диссертации посвящена результатам третьего направления исследования путей развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации – комплексного анализа электронных торговых площадок аптечных организаций. Их анализ проводился по следующим критериям: «способ получения заказа; тип аптечного онлайн-сервиса; количество пунктов выдачи; наличие онлайн-консультации с фармацевтическим работником; наличие функции напоминания о приеме ЛП, программы лояльности, возможности поиска в приложениях и на сайтах». Затем диссертантом было проведено социологическое исследование среди 424 респондентов для определения их удовлетворенности и лояльности. Низкий уровень удовлетворенности потребителей был установлен по пунктам: «своевременность выхода курьера на связь» и «наличие дистанционного фармацевтического консультирования». На следующем этапе автор проверил, какие социально-демографические характеристики респондентов значимо связаны с их лояльностью. По результатам анализа были выявлены наименее лояльные социально-демографические группы клиентов и предложены рекомендации по повышению их лояльности. На основе проведенного комплексного исследования диссертант составил карту пути клиента электронных торговых площадок аптечных организаций и разработал методические рекомендации по формированию потребительской лояльности с учетом портрета потребителя.

Выводы диссертационной работы в полной мере отражают цель и задачи выполненного исследования.

Ценность для науки и практики результатов работы

Диссертационное исследование Г.А. Просвиркина имеет высокую теоретическую значимость. Им предложена методика для оптимизации дистанционного фармацевтического консультирования, разработан методический подход к анализу сервиса электронных рецептов, включающий модель определения удовлетворенности его работой, а также методический подход к комплексному анализу электронных торговых площадок аптечных организаций. Разработанные автором анкеты проверены на валидность и надежность, что позволит использовать их в будущих исследованиях цифровой трансформации сферы здравоохранения. Практическая значимость результатов работы автора подтверждена актами внедрения методических рекомендаций в аптечные организации и в учебный процесс кафедры менеджмента и маркетинга в фармации Факультета непрерывного медицинского образования Медицинского института ФГАОУ ВО "Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы".

Подтверждение опубликования основных результатов диссертации в научной печати

Материалы исследования были представлены на российских научных и научно-практических конференциях в период с 2021 по 2023 гг. По материалам диссертационного исследования опубликовано 10 печатных работ, в том числе 5 – в ведущих рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Соответствие содержания автореферата основным положениям диссертации

Автореферат соответствует содержанию диссертации и в достаточной степени отражает структуру и объем проведенного исследования.

Замечания по работе

При изучении диссертационной работы Г.А. Просвиркина возникли следующие вопросы и замечания:

1. По каким критериям были выбраны сценарии консультаций по методу симулированного пациента? Хотелось бы видеть в чек-листе варианты верных ответов по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента.

2. При исследовании сервиса работы с электронными рецептами учитывалась ли возможность выписывания электронных рецептов на лекарственные препараты аптечного изготовления?

3. Автор подробно рассматривает деятельность фармацевтических специалистов на электронных торговых площадках в аспекте обеспечения фармацевтического консультирования потребителей товаров аптечного ассортимента. По мнению автора, какие квалификационные требования должны предъявляться к образованию данных специалистов: высшее (провизор) или среднее специальное (фармацевт)?

Однако указанные вопросы и замечания носят уточняющий характер и не влекут на общую положительную оценку диссертационной работы.

Заключение

Таким образом, диссертационное исследование Просвиркина Георгия Александровича на тему «Разработка инновационных путей развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации» представляет собой законченную научно-квалификационную работу, посвященную решению актуальной научной задачи обоснования путей совершенствования фармацевтической помощи в современных условиях цифровизации.

По актуальности, научной новизне, теоретической и практической значимости диссертационная работа соответствует требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата фармацевтических наук, согласно п. 2.2 раздела II Положения о присуждении ученых степеней в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», утвержденного ученым советом РУДН протокол № УС-1 от 22.01.2024 г., ее автор Просвиркин Георгий Александрович заслуживает присуждения ученой степени кандидата фармацевтических наук по специальности 3.4.3. Организация фармацевтического дела.

Официальный оппонент: доктор фармацевтических наук (15.00.01 Технология лекарств и организация фармацевтического дела), профессор, заместитель директора по образовательной деятельности Института фармации ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

Почтовый адрес: 420012, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Бутлерова, д.49

Контактный телефон: 8 (843) 521-44-96

Адрес электронной почты: svetlana.egorova@kazangmu.ru

С. Егорова

Егорова Светлана Николаевна



Подпись *Егорова С.Н.* заверяю.
Учёный секретарь Ученого Совета ФГБОУ
ВО Казанский ГМУ Минздрава России,
д.м.н. И.Г. Мустафин
« 14 » 03 2025 г.