

ОТЗЫВ

официального оппонента доктора фармацевтических наук, профессора, директора Института международных образовательных программ ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации **Мирошниченко Юрия Владимировича** на диссертационную работу **Просвирина 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

Эффективное и безопасное использование цифровых технологий является одним из приоритетов развития отечественного здравоохранения. Как отмечено в Распоряжении Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2024 г. № 959-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации здравоохранения», цифровое преобразование способствует достижению «технологического суверенитета, обеспечивающего условия для развития сферы здравоохранения и долгосрочного устойчивого социально-экономического развития Российской Федерации в условиях высокой динамики изменений внешних и внутренних факторов». Кроме того, доля граждан, которым доступны указания или рекомендации медицинских специалистов в форме электронного документа, в том числе на едином портале, относится к индикаторам цифровой трансформации стратегического направления.

Цифровая трансформация здравоохранения непосредственно касается и розничного звена фармацевтической отрасли России. Так, за последние годы отмечается тенденция устойчивого роста онлайн-рынка реализации товаров аптечного ассортимента, включая и лекарственные препараты (ЛП). Его

активное развитие способствует возникновению новых услуг. Например, ряд аптечных организаций внедрили сервисы по фармацевтическому консультированию на своих сайтах и в мобильных приложениях. Не вызывает сомнений, что использование цифровых технологий в различных областях фармацевтической отрасли должно быть предметом научных исследований.

Диссертационная работа Просвиркина Георгия Александровича посвящена анализу наиболее значимых направлений развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации отечественного здравоохранения, что свидетельствует о ее актуальности.

Достоверность и новизна результатов диссертации

Достоверность научных положений и выводов обеспечивается достаточным количеством объектов исследования (48 онлайн-консультаций с фармацевтическими работниками; 50 анкет фармацевтических работников; 424 анкеты пользователей электронных торговых площадок аптечных организаций), а также использованием современных методов сбора и обработки информации.

Научная новизна диссертационной работы заключается в следующем:

- с использованием предложенной автором методики выявлены недостатки дистанционного фармацевтического консультирования на сайтах и в мобильных приложениях аптечных организаций. Предложен алгоритм дистанционного фармацевтического консультирования с применением инновационного инструмента (чат-бота), как при безрецептурном, так и при рецептурном отпуске ЛП;
- в результате анализа работы сервиса электронных рецептов с использованием разработанного автором методического подхода предложена модель совершенствования его функционирования;
- для аптечных организаций сформулированы рекомендации, основанные на корреляционном анализе результатов анкетирования наименее лояльных групп онлайн-клиентов;

– в результате социологического исследования построена карта пути клиента электронных торговых площадок аптечных организаций с выявлением барьеров в их использовании и предложением необходимых решений.

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

Научные положения, выводы и рекомендации диссертационного исследования соответствуют его цели, поставленным задачам и вытекают из результатов, основанных на грамотной обработке материалов проведенных социологических исследований и исследования по методу «симулированного пациента».

Характеристика структуры и содержания диссертации

Диссертация Просвиркина Георгия Александровича состоит из введения, 4 глав, заключения, списка литературы и приложений. Текст работы изложен на 154 страницах, содержит 31 таблицу, 20 рисунков. Библиографический список включает 178 источников.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, сформулирована цель и задачи, представлены научная новизна, теоретическая и практическая значимость результатов, методология, объекты и методы исследования. Подробно описаны степень достоверности и апробация полученных результатов.

В Главе 1 «Исследование развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации» автор провел контент-анализ научной литературы, посвященной вопросам цифровой трансформации фармацевтической отрасли. В частности, с научных позиций им были проработаны современные подходы к применению цифровых технологий для различных аспектов лекарственного обеспечения, отражены ключевые исследования отечественных и зарубежных авторов по изучаемой

проблематике. В процессе контент-анализа Просвиркин Георгий Александрович использовал как российские, так и международные научные базы данных, включая Scopus, Web of Science и PubMed. Особое внимание автор уделил изучению нормативной правовой базы, касающейся интернет-торговли ЛП и электронных назначений ЛП. В заключении к главе диссертантом выделены актуальные направления развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации, которые подробно раскрыты в последующих главах диссертационного исследования: дистанционное фармацевтическое консультирование, внедрение электронных назначений ЛП и интернет-торговля ЛП.

В Главе 2 «Материалы и методы исследования направлений фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации» автором представлена методология исследования путей развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации, включающая такие направления как: оптимизация процесса дистанционного фармацевтического консультирования; совершенствование сервиса электронных рецептов; комплексное исследование электронных торговых площадок аптечных организаций. Данная методология включает задачи, пути реализации и научно-практический результат (для каждого направления исследования). Далее автором приводится программа исследования, которая включала: постановку проблемы, подготовку инструментария, определение объектов и методов исследования, обработку полученных результатов.

Для реализации первого направления исследования «Оптимизация дистанционного фармацевтического консультирования» автором была предложена методика, включающая следующие этапы: разработка сценариев консультаций; определение минимального числа наблюдений; инструктаж и проведение исследования методом симулированного пациента; обработка и интерпретация результатов. Минимальное число наблюдений для исследования с помощью «симулированного пациента» было определено авторским методом К.А. Отдельновой и составило 44. Общее число онлайн-

консультаций составило 48, что указывает на достаточное количество объектов исследования.

Реализация второго направления исследования «Совершенствование сервиса электронных рецептов» осуществлялась за счет разработки и применения методического подхода, включающего: разработку модели определения удовлетворенности сервисом электронных рецептов; формирование анкеты на основе предложенной модели; проведение пилотного исследования; проведение социологического исследования; SWOT-анализ (выявление сильных и слабых сторон сервиса электронных рецептов, его возможностей и угроз). Для подтверждения валидности и надежности использованной анкеты по результатам пилотного исследования Просвиркин Г.А. использовал расчет коэффициента корреляции Пирсона и коэффициента альфа Кронбаха. Значение последнего составило 0,75, что подтверждает достаточную надежность разработанного инструментария.

Для реализации третьего направления работы «Комплексный анализ электронных торговых площадок аптечных организаций» автором был разработан методический подход, включающий такие этапы как: поиск по ключевым словам электронных торговых площадок аптечных организаций и их анализ; определение потребительской удовлетворенности и лояльности; построение карты пути клиента. В качестве индикатора удовлетворенности потребителей автор использовал расчет коэффициента качества по аналогии с методом SERVQUAL. Потребительская лояльность оценивалась с помощью индекса NPS (Net Promoter Score) или так называемого «Чистого коэффициента лояльности». Общее число участников исследования составило 424 человека, что превышает рассчитанное автором минимально необходимое количество респондентов. Анкета, используемая для реализации данного направления исследования, была также проверена на валидность и надежность.

В Главе 3 «Анализ особенностей фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации» представлены основные результаты по

двум направлениям исследования – «Оптимизация дистанционного фармацевтического консультирования» и «Анализ сервиса электронных рецептов». Анализ дистанционного фармацевтического консультирования на сайтах и в мобильных приложениях аптечных организаций по трем сценариям показал, что фармацевтические работники уточняют у клиентов лишь часть необходимой информации и не всегда осуществляют фармацевтическое консультирование полноценно. В качестве решения данной проблемы Просвиркин Г.А. предложил алгоритм дистанционного фармацевтического консультирования с применением чат-бота. Данное решение позволяет фармацевтическим работникам ознакомиться со всеми особенностями анамнеза клиентов до консультационного процесса, что способствует не только полноценному проведению фармацевтического консультирования, но и экономии времени. При этом алгоритм учитывает возможность наличия у клиента электронного рецепта.

По результатам проведения социологического исследования среди 50 фармацевтических работников автором выявлено, что воспринимаемая простота использования сервиса электронных рецептов является главным фактором, влияющим на удовлетворенность его работой. Среди преимуществ использования электронных рецептов фармацевтические работники выделяют: снижение числа ошибок медицинских работников при выписывании рецепта, повышение защиты персональных данных пациентов, борьбу с подделкой рецептов. Кроме того, выявлено, что на момент проведения исследования о возможности дистанционного заказа рецептурных ЛП в аптечных организациях Москвы, Московской и Белгородской области были осведомлены лишь 64% фармацевтических работников. Данные, собранные в ходе контент-анализа научной литературы и социологического исследования, позволили диссертанту провести SWOT-анализ с последующей разработкой модели совершенствования сервиса электронных рецептов.

В Главе 4 «Комплексное исследование электронных торговых площадок аптечных организаций» описаны результаты комплексного

анализа электронных торговых площадок аптечных организаций. Выявлены типы исследуемых онлайн-сервисов, число пунктов выдачи онлайн-заказов, наличие дистанционного фармацевтического консультирования, наличие программы лояльности и функции напоминания о приеме ЛП, а также дополнительных возможностей для поиска ЛП и других функций.

Далее автором представлены результаты социологического исследования среди 424 пользователей аптечных онлайн-сервисов и сформулированы их основные социально-демографические характеристики. Установлены используемые ими способы получения товаров аптечного ассортимента при онлайн-заказе (самовывоз или доставка) и наиболее часто посещаемые онлайн-сервисы. С точки зрения респондентов оценены корректность отображения текста и изображений на веб-сайтах и в мобильных приложениях аптечных организаций, а также удобство навигации по ним. Также диссертантом установлено, что лишь 33,73% опрошенных доверяют информации о ЛП на электронных торговых площадках аптечных организаций, другие – уточняют ее в инструкции по применению, у врача или фармацевтического работника. Анализ сравнения ожиданий клиентов электронных торговых площадок аптечных организаций и фактического восприятия их услуг показал, что аптечным организациям необходимо обратить особое внимание на следующие аспекты: своевременность выхода курьера на связь, наличие дистанционного фармацевтического консультирования. При поиске статистически значимых связей показателя NPS с другими результатами анкетирования пользователей электронных торговых площадок аптечных организаций и их социально-демографическими характеристиками автором выявлено, что наименьшую лояльность склонны проявлять пользователи в возрасте от 18 до 29 лет (включительно) и группа учащихся. Для повышения степени их лояльности автором предложены рекомендации, основанные на корреляционном анализе с вычислением ранговых коэффициентов корреляции Спирмена. В результате проведенного исследования составлена карта пути клиента электронных торговых площадок

аптечных организаций и разработаны методические рекомендации по формированию потребительской лояльности с учетом портрета потребителя.

Ценность для науки и практики результатов работы

Теоретическая значимость работы Просвирина Георгия Александровича обусловлена новыми подходами к анализу дистанционного фармацевтического консультирования, сервиса электронных рецептов и электронных торговых площадок аптечных организаций. Кроме того, диссертация имеет несомненную практическую значимость, поскольку в практику аптечных организаций внедрен алгоритм фармацевтического консультирования с применением чат-бота, предложены изменения в стандартные операционные процедуры аптечных организаций, методические рекомендации и проведен соответствующий инструктаж фармацевтических работников. Результаты анализа электронных торговых площадок аптечных организаций стали основой для разработки и внедрения методических рекомендаций по формированию потребительской лояльности с учетом портрета потребителя. На основе разработанной автором модели совершенствования сервиса электронных рецептов были составлены рекомендации для Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Подтверждение опубликования основных результатов диссертации в научной печати

По теме диссертации опубликовано 10 печатных работ, в том числе 5 – в ведущих рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ.

Соответствие содержания автореферата основным положениям диссертации

Автореферат достаточно полно отражает актуальность, научные положения, результаты, выводы и другие структурные элементы диссертации. Текст

автореферата написан грамотным научным языком, проиллюстрирован таблицей и 7 рисунками.

Замечания по работе

В ходе ознакомления с диссертационным исследованием возникли следующие вопросы и замечания:

1. В Главе 1 многократно встречается термин «телефармация», проведен анализ направлений развития «телефармации» во время пандемии COVID-19. Также в Главе 2, при описании понятийного аппарата ему дано определение. С какой целью введено это понятие, если далее в ходе исследования оно не использовалось и не являлось предметом данного исследования?

2. При проведении SWOT-анализа сервиса электронных рецептов среди возможных угроз указано: «Отношение специалистов и граждан к дистанционной торговле ЛП по электронным рецептам». Требуется обоснование, почему данный аспект отнесен автором к «угрозам».

3. Из текста диссертации не ясно, в чем преимущество предложенного автором алгоритма дистанционного фармацевтического консультирования с применением чат-бота. Имеются ли предварительные результаты внедрения алгоритма дистанционного фармацевтического консультирования с применением чат-бота?

Данные замечания не носят принципиального характера и не влияют на общую положительную оценку диссертационной работы Просвиркина Георгия Александровича.

Заключение

Диссертационное исследование Просвиркина Георгия Александровича на тему «Разработка инновационных путей развития фармацевтической помощи в условиях цифровой трансформации» представляет собой законченную научно-квалификационную работу, содержащую решение важной задачи по оптимизации фармацевтической помощи в условиях

цифровой трансформации, которая имеет теоретическое и практическое значение для развития фармации.

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., автор диссертации 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, директор Института международных образовательных программ ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный химико-фармацевтический университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Заслуженный работник здравоохранения Российской Федерации

Почтовый адрес: 197022, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Аптекарский остров, ул. Профессора Попова, д. 14 литера А.

Контактный телефон: +7 (921) 915-68-24

Адрес электронной почты: miryv61@gmail.com

Мирошниченко Юрий Владимирович



судья И.В. Угостовский.
12.03.2025г.