

ОРГАНИЗАЦИЯ ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

УДК 614.27

ПОЖИЛЫЕ ЛЮДИ КАК ОСОБАЯ КАТЕГОРИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ АПТЕК

Кугач В.В., Троина С.Г., Тарасова Е.Н., Ковальчук А.И., Петрище Т.Л.

УО «Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет»
(Республика Беларусь), e-mail: svetlanatroina@mail.ru

В связи со старением населения, ростом заболеваемости и потребления лекарственных средств актуальной является проблема обслуживания пожилых посетителей аптек. В обзоре показана важность учета особенностей фармацевтического консультирования, связанных с возрастными изменениями действия лекарственных средств на организм пожилых людей. Пожилые посетители наиболее восприимчивы к элементам мерчендайзинга аптек. Специфика общения с ними связана с индивидуальными особенностями привыкания к старости, возрастными изменениями психики, ухудшением концентрации внимания, памяти, зрения, слуха. Отмечена значимость для людей пожилого и старческого возраста возможности получения дополнительных услуг в аптеке (например, измерения давления, уровня глюкозы в крови). Сделан вывод, что при условии высокого качества обслуживания пожилые клиенты составляют наиболее лояльную категорию посетителей аптек.

Ключевые слова: пожилые посетители аптек, старшая возрастная категория, фармацевтические работники, особенности действия лекарственных средств, возрастные изменения.

OLD-AGED PEOPLE AS A SPECIAL CATEGORY OF PHARMACY CLIENTS

Kuhach V.V., Troina S.G., Tarasova E.N., Kovalchuk A.I., Petrishche T.L.

EE "Vitebsk State Order of Peoples' Friendship Medical University" (the Republic of
Belarus),
e-mail: svetlanatroina@mail.ru

Due to the population aging, increase of morbidity rate and drug consumption, the problem of serving of older-aged pharmacy clients is rather actual one. The review shows that there are particularities of the pharmaceutical consulting linked with the age-related alterations of drug action on the human body of the old-aged people. Old-aged clients are more susceptible to the pharmacy merchandising techniques.

Communication specificity with them is related to the individual peculiarities of adjusting to old age, age-related mind changes, the deterioration of concentration, memory, vision and hearing. The significance of the possibility for the elderly more pharmacy services (e.g., pressure, blood glucose level). Old-aged people are the most loyal category of pharmacy clients provided high quality of service.

Keywords: old-aged clients of pharmacies, senior age category, pharmacists, particularities of drug action, age-related changes.

Введение

Средняя продолжительность жизни человека в течение XX века выросла на 20 лет [5]. Демографические изменения в разных странах привели к стремительному росту количества пожилых людей. По прогнозам бюро переписи населения США, число американцев в возрасте старше 85 лет, которых в настоящее время проживает в стране 3,3 млн. человек, к 2080 году достигнет 18,7 млн. [23]. Аналогичная ситуация сложилась в странах Западной Европы. Такая же тенденция характерна для Российской Федерации и других стран СНГ. По статистике, в России доля пенсионеров составляет 20,7%, при этом демографы прогнозируют, что к 2030 году людей в возрасте старше 60 лет будет в три раза больше, чем в 1990 г. [9, 10, 23].

Стареет также и население Беларуси: установлено, что 20% жителей республики – люди старше 60 лет, а к 2015 году доля пожилых людей увеличится до 24% [7, 8]. Старение населения влечет за собой рост заболеваемости и потребления лекарственных средств [13, 30].

Цель: провести обзор литературы по проблеме пожилые люди как особая категория посетителей аптек.

Материалы и методы. Анализ научной медицинской и фармацевтической литературы и интернет-публикаций за 8 лет (2005-2013 гг.).

Результаты исследования и их обсуждение

Установлено, что значительная часть обращающихся в аптеки пациентов – люди пожилого возраста. Об этом свидетельствуют результаты анкетирования специалистов белорусских аптек с высшим фармацевтическим образованием из всех регионов страны, проведенного в 2012-2013 гг. 99% респондентов отметили пожилых покупателей как самую многочисленную группу потребителей лекарственных средств [28].

На долю старшей возрастной категории населения приходится до 50 % всех лекарственных назначений. Это связано, во-первых, с наличием у пожилых людей

большого количества заболеваний [25]. Во-вторых, данная категория граждан более ответственно относится к своему здоровью, чаще посещает врача и менее привержена самолечению [14]. Так, в исследовании показано, что из лиц старше 60 лет 1 раз в месяц посещают врача 38% населения, в то время как в группе моложе 60 лет – 18%. Чаще посещают врача пенсионеры по сравнению с другими социальными группами населения, что может быть связано с наличием у них большего количества свободного времени [11]. По результатам анкетирования 195 посетителей аптек г. Витебска (из них лиц старше 60 лет – 15%) было выявлено, что аптеки население посещает чаще: более 34% опрошенных от 1 раза в 10 дней до ежедневного посещения [3].

Обслуживание пожилых посетителей в аптеке имеет свою специфику. Она связана с особенностями фармацевтического консультирования и поведением пожилых покупателей в аптеке.

ОСОБЕННОСТИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Без сомнения, для всех посетителей аптек важны уровень профессионализма провизоров (фармацевтов), высокое качество обслуживания, а также возможность получить консультацию, связанную с применением лекарственных средств. В соответствии с Надлежащей аптечной практикой [16], квалифицированное консультирование населения является одним из элементов системы обеспечения качества лекарственных средств. Исследования показывают, что в России, Украине, Беларуси на рекомендации провизора при выборе лекарственного средства ориентируется около 30% жителей [3]. По мнению 91 % фармацевтических работников, им часто приходится оказывать консультативную помощь населению [28].

На покупку лекарственных средств лицами старшей возрастной группы заметное влияние оказывает реклама (СМИ, листовки, информация в поликлиниках и аптеках). Поэтому именно пожилые покупатели наиболее восприимчивы к рекомендациям фармацевтических работников, когда дело касается замены одного лекарственного средства на другое, в том числе и рецептурного отпуска [19]. При этом, чем старше пациенты, тем сильнее приверженность отечественным лекарственным средствам [12].

Однако при назначении лекарственных средств пожилым пациентам необходимо учитывать возрастные изменения фармакокинетики и фармакодинамики: снижение всасывания, метаболизма, выведения, за счет чего меняется распределение и

активность лекарственного средства [29]. В связи с этим трудно определить направленность действия и спрогнозировать характер ответа организма пожилых пациентов на применение лекарственных средств. Симптомы побочных реакций на лекарственные средства нередко бывают атипичными [6, 29]. Отмечают, что пожилые люди являются одной из наиболее уязвимых групп населения, страдающих от неблагоприятного побочного действия лекарственных средств [15].

Часто пожилому человеку в связи с наличием у него множественной патологии врачи назначают одновременно большое количество лекарственных средств. Назначение нескольких лекарственных средств создает проблемы и также повышает риск развития побочных реакций. У пожилых людей дозу лекарственного средства следует увеличивать постепенно, поскольку в этом возрасте побочные эффекты развиваются чаще и протекают тяжелее, чем у молодых [25]. Для обеспечения рациональной фармакотерапии фармацевтические работники аптек должны знать сами и уметь объяснить пожилым посетителям на доступном языке об изменении у них функциональной активности различных систем организма и об особенностях действия лекарственных средств.

Свою специфику имеет общение с пожилыми посетителями аптеки, поэтому провизорам и фармацевтам необходимо уметь наладить контакт с данной категорией клиентов.

ПОВЕДЕНИЕ ПОЖИЛЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ В АПТЕКЕ

На поведение пожилых людей в аптеке оказывает влияние множество факторов. Прежде всего, следует отметить, что старшая возрастная группа населения особенно восприимчива к элементам мерчандайзинга. Для них крайне важно место расположения аптеки (пенсионеры приобретают необходимые лекарственные средства в ближайших аптеках, поскольку им тяжело искать более дешевые аналоги вдали от дома), наличие яркой вывески, удобный вход (пожилым людям тяжело подниматься по высоким ступенькам), легко открывающаяся дверь [3]. Еще одним фактором, который влияет на популярность и приверженность аптеке, является ее ассортимент. Известно, что если покупатель (в том числе и пожилой) в одном месте приобретает все нужные лекарственные средства, то рейтинг данной аптеки значительно вырастает [18].

Представители старшей возрастной категории граждан консервативны, они долго остаются приверженцами конкретной аптеки и лекарственных средств, поэтому

профессиональное и обходительное общение с ними способствуют сохранению их лояльности [10].

Известно, что пожилые люди склонны обращаться к определенному фармацевтическому работнику, с которым сложилось взаимопонимание, чаще других возрастных групп покупают лекарственные средства для близких людей и родственников, более тщательно подходят к выбору лекарственного средства и ориентируются на цену при принятии решения о совершении покупки [4].

Существует два противоположных мнения, связанных с психологией обслуживания пожилых покупателей аптек. С одной стороны, считают, что пожилые люди социально изолированы и не поддерживают связей со своими родственниками; не способны к активной жизни; они почти ничего не покупают, так как у них нет денег; им ничего не нужно.

Подобные предубеждения негативно влияют на качество фармацевтической помощи покупателям старшей возрастной категории, поскольку многие пожилые люди, наоборот, социально адаптированы: они активны, бодры, продолжают заниматься профессиональной деятельностью, с ними не возникает проблем в общении, они хорошо воспринимают новую информацию, охотно интересуются дорогостоящими новинками, легко могут принять решение о покупке нового лекарственного средства, если их убедить в его эффективности и значительных преимуществах перед аналогами [4, 10, 17].

С другой стороны, работники аптек должны помнить, что у людей преклонного возраста имеются индивидуальные особенности адаптации и привыкания к старости. Для многих из них характерно снижение регуляции собственного поведения в отношениях с окружающими и отсутствие гибкости в общении. В результате у пожилых людей часто наблюдается подавленное настроение, амбициозность, слезливость, обидчивость, нетерпимость к возражениям, мнительность, догматичность, желание вызвать к себе и своим проблемам сочувствие со стороны врачей и аптечных работников [6, 10].

Кроме того, у пожилых людей наблюдаются уменьшение словарного запаса, неспособность запомнить даты, названия лекарственных средств, замедление темпов психической деятельности, медлительность и неловкость моторики. Провизоры и фармацевты должны иметь представление об этих особенностях пожилого возраста и использовать особые приёмы речевого общения при взаимодействии с ними, при

необходимости одну и ту же информацию повторить несколько раз [6].

Поскольку внимание пожилых людей очень рассеяно, обслуживая такого покупателя, работник аптеки не должен отвлекаться на разговоры с другими покупателями и телефонные звонки [24].

Как известно, у пожилых людей значительно ухудшается слух, поэтому разговаривать с ними надо медленно и четко. Также необходимо помнить, что людям старшей возрастной категории сложно воспринимать много новой информации, поэтому следует избегать длинных предложений и сложной медицинской терминологии в объяснениях [2].

Исследование, проведенное в Университетском колледже Лондона, показало, что каждый третий пациент старше 65 лет не понимает информацию, связанную с вопросами здоровья. Поэтому эксперты пришли к выводу, что необходимо привлекать самих пациентов к разработке инструкций и рекомендаций к лекарственным средствам, чтобы те содержали ясную и понятную всем информацию [20].

У многих людей с возрастом серьезно ухудшается зрение, поэтому фармацевтическому работнику следует помочь пожилому покупателю прочитать аннотацию, а также написать крупными буквами на упаковке лекарственного средства режим приёма, если это потребуется [2].

В связи с возрастным ухудшением памяти не стоит делать частые и кардинальные перестановки товара, тем более, если аптека находится в спальном районе, где много пожилых покупателей, поскольку это собьет их с толку, и они очень долго будут привыкать к новой обстановке [2].

При общении с посетителями старшей возрастной категории необходимо избегать резких и критических высказываний о лекарственных средствах прошлых лет. Ведь пожилым людям очень трудно решиться радикально изменить свои привычки, им не просто привыкнуть пользоваться современными медицинскими приборами (тонометрами, глюкометрами). Для многих пожилых людей совершение покупки – серьезное и важное жизненное решение. Таким покупателям нужно дать время для принятия решения о покупке чего-либо нового и современного, поэтому квалифицированная консультация работника аптеки будет как нельзя кстати [24].

Из-за замедленной скорости реакции многие пожилые посетители начинают раздражаться и волноваться, когда не понимают обращенного к ним вопроса. Они могут забыть рекомендации и назначения лечащего врача, поэтому провизорам и фармацевтам

необходимо проявить понимание ситуации и положения, в котором находится пожилой посетитель, прилагать усилия к тому, чтобы наладить с ним хороший контакт [24].

Установлено, что всех посетителей аптек можно разделить на две большие группы: чувствительных и не чувствительных к цене на приобретаемый товар [26]. Пожилые люди крайне чувствительны к ценам лекарственных средств. В ходе анкетирования посетителей аптеки ВГМУ в 2013 г. 100% пациентов старше 55 лет отметили, что цена лекарственного средства является определяющим фактором для них при совершении покупки [27].

Специально для малоимущих групп населения создаются и социальные аптеки, основными посетителями которых являются пожилые люди и стремящиеся экономить граждане [1, 21]. Существует три варианта трактовки понятия «социальная аптека». Во-первых, это аптека, осуществляющая отпуск лекарственных средств по льготным рецептам тем категориям граждан, которые имеют право на государственную социальную помощь. Во-вторых, это может быть частная аптека с ценами на 15-20 % ниже средних по рынку. В-третьих, это может быть любая аптека, установившая скидки на лекарственные средства для пенсионеров, инвалидов и других категорий граждан. Следует отметить, что ассортимент социальной аптеки довольно узок и должен быть представлен лекарственными средствами, которые наиболее необходимы пожилым людям: сердечно-сосудистые, диуретические, жаропонижающие, противоревматические, антиаллергические, витамины. Несмотря на узкий ассортимент, оборачиваемость по каждой позиции высока и рентабельность социальной аптеки может быть в несколько раз больше, чем стандартной [22].

Исследования показывают, что посетители нуждаются в расширении предоставляемых аптеками дополнительных услуг, таких как измерение температуры, артериального давления, массы тела, наличие места для отдыха, воды для приема лекарственного средства, консультанта в торговом зале, фитобара, а также проката изделий медицинского назначения, доставки лекарственных средств на дом [3].

Следует отметить значимость и для пожилых людей возможности получить дополнительные услуги в аптеке (например, измерить давление, уровень глюкозы в крови). Многие аптеки предлагают очень широкий спектр услуг и организуют различные мероприятия: приглашают узких специалистов для проведения консультативных приемов, проводят Декады пожилых людей и обеспечивают

бесплатную доставку лекарственных средств на дом, вручают дисконтные карты для приобретения товаров со скидкой [18].

Таким образом, уровень обслуживания и атмосфера аптеки являются важными факторами для покупателей, особенно пожилых. Необходимо помнить, что из лиц пожилого возраста легко сформировать лояльную группу посетителей, уделив им должное внимание и оказав уважение, при этом они могут стать своеобразной рекламой для аптеки.

Заключение.

Пожилые люди являются самой многочисленной группой потребителей лекарственных средств. Особенности оказания им фармацевтической помощи объясняются возрастными изменениями фармакокинетики и фармакодинамики лекарственных средств, которые часто приводят к возникновению неблагоприятных побочных реакций. Пожилые люди относятся к наиболее трудной для общения категории посетителей аптек, что связано с индивидуальными особенностями адаптации и привыкания к старости, возрастными изменениями психики, ухудшением концентрации внимания, памяти, зрения, слуха. Старшая возрастная группа населения особенно восприимчива к элементам мерчандайзинга (расположение аптеки возле дома, наличие яркой вывески, удобного входа, широкого ассортимента лекарственных средств по доступным ценам и возможность получить дополнительные услуги). При проявлении уважения и внимания к пожилым клиентам они могут стать одной из наиболее лояльных групп посетителей аптек.

Список литературы

1. «Опека» - любимая аптека // МедиаОфис (все для редакций, пресс-служб и PR-отделов) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.media-office.ru/article.php?go=741237>. – Дата доступа: 31.07.2013.
2. Арсентьева И. 6 особенностей работы с пожилыми покупателями / И. Арсентьева // Аптекарь. – 2010. – № 2. – С. 45-46.
3. Витебские аптеки: взгляд посетителей / В.В. Кугач [и др.] // Рецепт. – 2008. – № 3. – С. 27-31.

4. Володина Н. Особенности работы с пожилыми клиентами в аптеке / Н. Володина // Фармацевтический вестник. – 2012. – № 38 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pharmvestnik.ru/publs/lenta/farmkruzhek/osobennosti-raboty-s-rozhilymi-klientami-v-apteke.html#.Ugetfm2ASZQ>.
5. Горяйнова Л.К. Гомеопатические комплексы ЭДАС в профилактике и лечении возрастной хронической патологии / Л.К. Горяйнова // Поликлиника. – 2010. – № 4. – С. 138-142.
6. Гурьянова М.Н. Психологические аспекты профессиональной работы провизоров по программе «Работа с пациентами пожилого возраста» / М.Н. Гурьянова, Е.С. Мезенцева // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – Т. 12. – № 5. – 2010. – С. 410-413.
7. Доля пожилых людей к 2015 году увеличится в Беларуси до 24 % // БЕЛТА - Новости Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.belta.by/ru/all_news/society/Dolja-pozhilyx-ljudej-k-2015-godu-uvelichitsja-v-Belarusi-do-24_i_547750.html. – Дата доступа: 27.07.2013.
8. Как в Беларуси заботятся о пожилых людях? // МИОПАТИЯ.ВУ (Информационно-справочный ресурс) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mioby.ru/novosti/kak-v-belarusi-zabotyatsya-o-pozhilyx-lyudyax>. – Дата доступа: 27.07.2013.
9. Качество социокультурной деятельности с лицами пожилого возраста // Цена качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://cena-kachestva.ucoz.ru/publ/kachestvo_sociokulturnoj_dejatelnosti_s_licami_pozhilogo_vozrasta_ch_1/1-1-0-30. – Дата доступа: 27.07.2013.
10. Клиент в аптеке: тонкости общения с пожилыми людьми // Фармацевтический вестник. – 2010. – № 5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.pharmvestnik.ru/publs/staryj-arxiv-gazety/19255.html#.Uf4V_bbJ0fQ. – Дата доступа: 27.07.2013.
11. Кугач В.В. Портрет потребителей безрецептурных лекарственных средств / В.В. Кугач, Е.Н. Тарасова // Вестник фармации. – 2011. – № 1. – С. 5-12.
12. Кугач В.В. Способы классификации потребителей лекарственных средств / В.В. Кугач, С.Г. Троина // Вестник фармации. – 2012. – № 3. – С. 103-108.
13. Кугач В.В. Фармацевтическая деятельность в Латвии / В.В. Кугач, И.П. Савельева // Рецепт. – 2008. – № 2. – С. 31-36.

14. Кугач В.В. Характеристика целевой аудитории потребителей лекарственных средств, реализуемых без рецепта врача / В.В. Кугач, Е.Н. Тарасова, Е.В. Игнатьева // Вестник фармации. – 2010. – № 3. – С. 10-18.
15. Лекарственное обеспечение медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования // ZDRAV.RU – портал информационной поддержки медицинских руководителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zdrav.ru/articles/practice/detail.php?ID=76076>. – Дата доступа: 31.07.2013.
16. Об утверждении Надлежащей аптечной практики: Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 120, зарегистрировано в НРПА 25.01.2007, рег. № 8/15774.
17. Общение с пожилыми людьми в аптеке // Первостольник.рф – Фармацевтический сайт для работников аптек [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.первостольник.рф/2011/10/obshhenie-s-pozhilymi-lyudmi-v-apteke>. – Дата доступа: 27.07.2013.
18. Палагина Ю. Восточное Измайлово / Ю. Палагина // Московские аптеки. – 2005. – № 11.
19. Пашутин С. Чего хотят посетители аптек? Что им предлагают? / С. Пашутин // Consilium medicum. – 2005. – Т. 3. – № 5 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://old.consilium-medicum.com/media/provisor/05_05/4.shtml#START_OF_DOCUMENT.
20. Пожилые люди не понимают инструкции к лекарствам // Аптечное дело [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aptuni.ru/news/2012-03-17-473>. – Дата доступа: 27.07.2013.
21. Социальная аптека // Информационно-новостной портал Минска MY-MINSK.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.my-minsk.ru/obyavleniya/7079-socialnaya-apteka.html>. – Дата доступа: 31.07.2013.
22. Социальная аптека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.newtemper.com/dom/zdorove_i_medicsina/sotsialnaya_apteka_1964. – Дата доступа: 31.07.2013.
23. Социальная работа с пожилыми людьми за рубежом // Психологический центр Искусство жизни.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psyvita.ru/mudrost/46>. – Дата доступа: 31.07.2013.
24. Специфика обслуживания пожилых посетителей в аптеках // Первостольник

- [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pervo100lnik.ru/spetsifika-obsluzhivaniya-pozhilyih-posetiteley-v-aptekah>. – Дата доступа: 27.07.2013.
25. Сытый В.П. Проблемы медикаментозного лечения сердечно-сосудистых заболеваний у больных пожилого и старческого возраста / В.П. Сытый // Рецепт. – 2010. – № 1. – С. 95-100.
26. Типы клиентов аптеки // Первостольник [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pervo100lnik.ru/tipyi-klientov-apteki>. – Дата доступа: 31.07.2013.
27. Троина С.Г. Портрет посетителей аптеки ВГМУ / С.Г. Троина // Актуальные вопросы современной медицины и фармации. Материалы 65-й итоговой научно-практической конференции студентов и молодых ученых, Витебск, 24-25 апреля 2013 г; редкол: С.А. Сушков [и др.]. – Витебск: Изд-во ВГМУ, 2013. – С. 417-419.
28. Троина С.Г. Посетители аптек глазами фармацевтических работников / С.Г. Троина, В.В. Кугач, Е.В. Игнатьева // Вестник фармации. – 2013. – № 2. – С. 12-17.
29. Фармакология. Студентам фармацевтических ВУЗов посвящается // Фармакология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://farmokologija.ru/vliyanie-faktorov-na-farmakodinamiku/svoystva-organizma-2.html>. – Дата доступа: 27.07.2013.
30. Хрустицкая Л.Б. Человек и лекарство: взгляд на проблему рынка лекарственных средств из кабинета врача / Л. Б. Хрустицкая // Медицинские новости. – 2006. – № 4. – С. 65-68.

References

1. «Опека» - ljubimaja apteka. MediaOfis, available at: <http://www.media-office.ru/article.php?go=741237> (accessed 31.07.2013).
2. Arsent'eva I. *Aptekar'*, 2010, № 2, pp. 45-46.
3. Vitebskie apteki: vzgljad posetitelej / V.V. Kugach [et al.]. *Recept*, 2008, № 3, pp. 27-31.
4. Volodina N. *Farmaceuticheskij vestnik*, 2012, № 38, available at: <http://www.pharmvestnik.ru/publs/lenta/farmkruzhok/osobennosti-raboty-s-pozhilyimi-klientami-v-apteke.html#Ugetfm2ASZQ> (accessed 31.07.2013).
5. Gorjajnova L.K. *Poliklinika*, 2010, № 4, pp. 138-142.
6. Gur'janova M.N., Mezenceva E.S. *Izvestija Samarskogo nauchnogo centra Rossijskoj akademii nauk*, Vol. 12, № 5, 2010, pp. 410-413.

7. Dolja pozhihlyh ljudej k 2015 godu uvelichitsja v Belarusi do 24 %. BELTA - Novosti Belarusi, available at: http://www.belta.by/ru/all_news/society/Dolja-pozhilyx-ljudej-k-2015-godu-uvelichitsja-v-Belarusi-do-24-i-547750.html (accessed 27.07.2013).
8. Informacionno-novostnoj portal Minska. «Social'naja apteka», MY-MINSK, available at: <http://www.my-minsk.ru/obyavleniya/7079-socialnaya-apteka.html> (accessed 31.07.2013).
9. Kak v Belarusi zabortjatsja o pozhihlyh ljudjah? MIOPATIJa.BY, available at: <http://mioby.ru/novosti/kak-v-belarusi-zabotyatsya-o-pozhilyx-lyudyax> (accessed 27.07.2013).
10. Kachestvo sociokul'turnoj dejatel'nosti s licami pozhilogo vozrasta. Cena kachestva, available at: http://cena-kachestva.ucoz.ru/publ/kachestvo_sociokulturnoj_dejatelnosti_s_licami_pozhilogo_vozrasta_ch_1/1-1-0-30 (accessed 27.07.2013).
11. Klient v apteke: tonkosti obshhenija s pozhihlymi ljud'mi. *Farmaceuticheskij vestnik*, 2010, № 5, available at: http://www.pharmvestnik.ru/publs/staryj-archiv-gazety/19255.html#.Uf4B_bBJ0fQ (accessed 27.07.2013).
12. Kugach V.V., Tarasova E.N. *Vestnik farmacii*, 2011, № 1, pp. 5-12.
13. Kugach V.V., Troina S.G. *Vestnik farmacii*, 2012, № 3, pp. 103-108.
14. Kugach V.V., Savel'eva I.P. *Recept*, 2008, № 2, pp. 31-36.
15. Kugach V.V., Tarasova E.N., Ignat'eva E.V. *Vestnik farmacii*, 2010, № 3, pp. 10-18.
16. Lekarstvennoe obespechenie medicinskoj pomoshhi v sisteme objazatel'nogo medicinskogo strahovanija. ZDRAV.RU available at: <http://www.zdrav.ru/articles/practice/detail.php?ID=76076> (accessed 31.07.2013).
17. Ob utverzhdenii Nadležashhej aptechnoj praktiki: Postanovlenie Ministerstva zdavoohranenija Respubliki Belarus' ot 27 dekabnja 2006 g. № 120, zaregistrirvano v NRPA 25.01.2007, reg. № 8/15774, available at: <http://www.pervostol'nik.rf/2011/10/obshhenie-s-pozhilymi-lyudmi-v-apteke> (accessed 27.07.2013).
19. Palagina Ju. *Moskovskie apteki*, 2005, № 11.
20. Pashutin S. *Consilium medicum*, 2005, Vol. 3, № 5, available at: http://old.consilium-medicum.com/media/provisor/05_05/4.shtml#START_OF_DOCUMENT (accessed 27.07.2013).
21. Pozhilye ljudi ne ponimajut instrukcii k lekarstvam. Aptechnoe delo, available at: <http://www.aptuni.ru/news/2012-03-17-473> (accessed 27.07.2013).

22. Social'naja apteka, available at: http://www.newtemper.com/dom/zdorove_i_meditcina/sotsialnaya_apteka_1964 (accessed 31.07.2013).
23. Social'naja rabota s pozhilymi ljud'mi za rubezhom. Psihologicheskij centr Iskusstvo zhizni.ru, available at: <http://www.psyvita.ru/mudrost/46> (accessed 31.07.2013).
24. Specifika obsluzhivaniya pozhilyh posetitelej v aptekah. *Pervostol'niK*, available at: <http://pervo100lnik.ru/spetsifika-obsluzhivaniya-pozhilyih-posetiteley-v-aptakah> (accessed 27.07.2013).
25. Sytyj V.P. *Recept*, 2010, № 1, pp. 95-100.
26. Tipy klientov apteki. *Pervostol'niK*, available at: <http://pervo100lnik.ru/typyi-klientov-apteki> (accessed 31.07.2013).
27. Troina S.G. Aktual'nye voprosy sovremennoj mediciny i farmacii [Actual problems of modern medicine and pharmacy], Vitebsk, 24-25 april 2013; Vitebsk: Pub. VGMU, 2013, pp. 417-419.
28. Troina S.G., Kugach V.V., Ignat'eva E.V. *Vestnik farmacii*, 2013, № 2, pp. 12-17.
29. Farmakologija. Studentam farmacevticheskikh VUZov posvjashhaetsja. Farmakologija, available at: <http://farmokologija.ru/vliyanie-faktorov-na-farmakodinamiku/svoystva-organizma-2.html> (accessed 27.07.2013).
30. Hrustickaja L.B. *Medicinskie novosti*, 2006, № 4, pp. 65-68.