

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

УДК 615.03:616 – 083:612 – 053.9

### **НОВЫЕ ФОРМЫ ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

**Троина С.Г., Кугач В.В., Петрище Т.Л., Гончарова П.В.**

Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь, e-mail: svetlanatroina@mail.ru

**Цель исследования:** изучить новые формы лекарственного обслуживания пожилых пациентов, такие как: электронная очередь, информационный киоск, интернет-бронирование, электронный рецепт, аптечный робот. Показано, что их внедрение повышает доступность и качество лекарственного обслуживания, особенно пожилого населения. Учитывая растущую конкуренцию и интересы пациентов, аптеки оказывают дополнительные услуги по организации отделов лекарственных растений, диагностическому тестированию, вакцинации, проведению образовательных семинаров. Кроме того получили распространение дисконтные программы и социальные аптеки. Большинство услуг и программ рассчитано на пожилых пациентов как самую многочисленную категорию посетителей аптек.

**Ключевые слова:** пожилые пациенты, электронная очередь, информационный терминал, интернет-бронирование, электронный рецепт, аптечный робот, дополнительные услуги, фитотека.

### **NEW FORMS OF DRUG SERVICE OF ELDERLY PATIENTS**

**Troina S.G., Kuhach V.V., Petrishche T.L., Goncharova P.V.**

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

**Objective:** to study new forms of drug services for older patients, such as: electronic queue, information kiosk, on-line booking, electronic prescription, pharmacy robot. Their introduction is shown to increase availability and quality of drug service, especially of the elderly population. Taking into account the increasing competition and patients' interests, pharmacies provide additional services on the organization of medicinal plants departments, diagnostic testing, vaccination, holding the educational seminars. Discount programs and social pharmacies have become widely spread. Most services and programs are intended for elderly patients as the most numerous category of pharmacy customers.

**Key words:** elderly patients, electronic queue, information terminal, on-line booking, electronic prescription, pharmacy robot, additional services, phyto-library.

**Введение.** Современный фармацевтический рынок характеризуется устойчивым ростом количества аптек, что неизбежно приводит к обострению конкурентной борьбы между ними [7]. Чтобы усилить свои позиции на рынке и привлечь посетителей, аптечные организации расширяют спектр сервисных услуг [12]. Самую многочисленную категорию клиентов аптек составляют пожилые посетители, поэтому разнообразные программы покупательской лояльности рассчитаны, прежде всего, на них [27]. Именно пожилые покупатели крайне чувствительны к качеству оказания фармацевтической помощи. Для них особое значение имеют удобство приобретения товара, отсутствие очередей в аптеке, возможность получить квалифицированное фармацевтическое консультирование [32].

**Цель исследования:** изучить новые формы лекарственного обслуживания пожилых пациентов.

**Материалы и методы исследования:** проведен анализ научной литературы и интернет-публикаций за последние 9 лет (2005-2014 гг.).

**Результаты исследования и их обсуждение.** Широкие возможности для повышения качества фармацевтического обслуживания посетителей аптек открывают информационно-коммуникативные и другие инновационные технологии. В ходе реализации программ информатизации общества в работу аптек внедряются электронные очереди, информационные киоски, аптечные роботы и др.

*Электронная система управления очередью (электронная очередь).* В Российской Федерации электронные системы управления очередью в аптеках впервые были установлены в 2011 г. [35]. В Республике Беларусь внедрение электронных очередей начато в 2013 г. в аптеках РУП «Белфармация» [17].

Электронная система управления очередью представляет собой программно-аппаратный комплекс, который помогает равномерно распределить поток клиентов [40]. Она состоит из терминала выбора услуг с чековым принтером, информационного табло, табло рабочего места, аппаратного или виртуального пульта оператора, пульта оценки качества обслуживания, оборудования звукового оповещения, персонального компьютера, программного обеспечения [15].

При внедрении электронной очереди значительно улучшаются условия работы персонала за счет эффективного перераспределения нагрузки. Имеется возможность получать оперативную информацию о качестве обслуживания населения каждым

фармацевтическим работником и загруженности аптеки по времени, проводить мониторинг состояния очереди для определения необходимого количества одновременно работающих специалистов. Сохраняется конфиденциальность обслуживания [15, 36].

Чтобы привыкнуть к нововведению и научиться пользоваться терминалом электронной очереди, пожилым посетителям аптеки необходимо определенное время. Однако данная категория населения активно использует такую услугу. В аптеках, где устанавливаются системы, предусматриваются сидячие места, что позволяет избавиться от суеты и усталости от долгого стояния на ногах, устранить конфликтные ситуации. И даже если пожилой пациент пропустит свою очередь, ему не придется брать новый талон. Электронной очередью можно управлять вручную, посетителя пригласят повторно [5, 37].

В настоящее время электронные очереди функционируют в 14 крупных аптеках г. Минска системы РУП «Белфармация». Это государственные аптеки, где удельный вес пожилых покупателей, получающих ЛС по льготным и бесплатным рецептам, достаточно высокий. Положительный опыт внедрения электронных очередей в аптеках города Минска в скором будущем планируется использовать и в других городах Республики Беларусь [37].

*Информационные киоски и терминалы по поиску лекарственных средств.* В ряде аптек, которые внедрили в свою работу электронную систему управления очередью, установлены также терминалы по поиску лекарственных средств либо информационные киоски. Терминалы позволяют посетителю аптеки получить информацию о наличии необходимого лекарственного средства и его стоимости, а при отсутствии требуемого товара помогают сориентироваться, где его можно приобрести [2827].

Инфокиоски дают возможность изучить инструкцию по применению, установить видеосвязь с врачом или фармацевтическим работником для консультации. В данных устройствах может размещаться важная для пациента информация: выписка из Надлежащей аптечной практики о правилах реализации лекарственных средств; о номерах телефонов и адресах ближайших аптек; о категориях граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, бесплатное и льготное обеспечение лекарственными средствами и перевязочными материалами; о здоровом образе жизни и др. [29]. Кроме этого, инфокиоск можно оснастить купюроприемником и чековым принтером для

совершения покупки. Применение данной технологии гарантирует конфиденциальность обслуживания, а отсутствие очередей избавляет от негативных эмоций, делает посетителя лояльным к аптеке [1].

Существенной проблемой может стать недостаточная или полная неосведомленность населения, особенно пожилых пациентов, о том, как пользоваться информационными киосками и терминалами по поиску лекарственных средств. Поэтому необходимо обязательное присутствие в торговом зале аптеки администратора, основной функцией которого является обучение посетителей навыкам работы с данным техническим устройством [41].

Интернет-аптеки. Услуга заказа лекарственных средств через Интернет и доставки их на дом клиенту получила широкое распространение в США [17, 19], Голландии, Дании, Швейцарии, Великобритании, Украине [17], Австралии [23]. В Швеции лекарственные средства заказываются в государственной аптечной сети по телефону либо через Интернет и доставляются пациенту на дом почтой [21].

В Российской Федерации первые интернет-аптеки открылись в 1992 году и в настоящее время функционируют в Москве, Иркутске, Новосибирске и других городах. С помощью данного сервиса пациенты осуществляют поиск лекарственных средств и их заказ с доставкой на дом курьером, посылкой или бандеролью по почте. Это особенно важно для пожилых людей и инвалидов, которые в силу состояния здоровья не могут выходить из дома. При этом цены на лекарственные средства в Интернет-аптеке ниже, чем в обычной [17].

Следует отметить, что в Республике Беларусь в соответствии с Законом о лекарственных средствах реализация лекарственных средств через Интернет запрещена [30].

*Интернет-бронирование лекарственных средств.* Данная услуга успешно функционирует во многих странах мира. Например, в Великобритании создан общегосударственный веб-сайт, который позволяет контактировать с врачом для повторного получения рецепта в электронном виде. Рецепт автоматически направляется в аптеку, и пациент может забрать выписанное лекарственное средство в удобное для него время, а если такой возможности нет, то его доставят на дом. Это особенно удобно для пожилых людей, которые страдают хроническими заболеваниями и принимают лекарственные средства ежедневно в течение длительного периода времени.

В Российской Федерации с помощью специального электронного сервиса

пациент имеет возможность выбрать необходимое лекарственное средство и сравнить его стоимость в различных аптеках, а затем оформить заказ и получить квитанцию. После комплектации заказа пациент может забрать его в удобное для себя время, назвав номер квитанции [13, 39].

В Республике Беларусь услугу бронирования лекарственных средств через Интернет предоставляют аптеки РУП «Белфармация» и ЗАО «Беролина» (г. Минск). Для этого необходимо в электронном виде оформить и отправить заказ на электронную почту выбранной аптеки. Получить заказ можно только в аптеке в удобное для пациента время после информирования о его готовности. При приобретении рецептурного лекарственного средства наличие рецепта обязательно [3, 334]. Данная услуга очень удобна для пожилых людей, поскольку забрать и оплатить заказ может родственник или социальный работник.

*Электронный рецепт.* Практика выписывания электронных рецептов на лекарственные средства существует в Норвегии [412], Эстонии [10, 22], Австралии [23, 434], США [6], Великобритании [15], Канаде [20], Финляндии [445] и других странах. При этом электронная система назначения лекарственных средств для эффективного контроля за процессом лечения функционирует и в стационарах (Великобритания).

В ряде стран (Япония, США, Канада) на каждого пациента в аптеке создается электронное фармацевтическое досье, которое содержит данные обо всех заболеваниях и назначениях лекарственных средств [19, 20, 26].

Механизм выписки электронного рецепта разработан в Российской Федерации [12]. Данная технология имеет ряд существенных преимуществ, так как оптимизирует работу врача и решает проблему нечитаемого почерка. Врач видит, какие лекарственные средства были выписаны пациенту ранее, что предотвращает возможные несовместимости. Врач может получить информацию о наличии необходимого лекарственного средства в аптеках. Повышается степень защиты рецепта от подделки. Врач вносит необходимые данные (информация о пациенте, наименование лекарственного средства и дозировка, способ приема), заверяет рецепт своей электронной подписью и направляет по электронной почте в аптеку. Выписанный электронный рецепт можно распечатать. Пациент получает лекарственное средство при предъявлении распечатанного рецепта или документа, удостоверяющего личность. Для эффективного функционирования данной системы необходима полная компьютеризация рабочего места врача и фармацевтического работника [12]. Если у

пациента нет возможности самому забрать лекарственное средство, то это может сделать его доверенное лицо, что очень важно для пожилых людей [9].

В Республике Беларусь также планируют внедрить практику выписывания электронных рецептов [43].

*Аптечный робот.* Достижения робототехники успешно применяются в медицине и фармации. Роботы оказывают значительную помощь при уходе за геронтологическими пациентами. Например, в стационарах Японии роботы используются для транспортировки историй болезни и анализов пожилых пациентов и доставки им лекарственных средств [26].

Основная функция аптечных роботов – хранение и доставка лекарственных средств на рабочее место провизора (фармацевта). В настоящее время аптечные роботы используются во многих странах: Германии, Швейцарии, Российской Федерации, Украине [3, 33]. В декабре 2013 г. первый аптечный робот в Республике Беларусь появился в аптеке ЗАО «Беролина» города Минска [5].

Преимущества использования аптечных роботов в практической фармации бесспорны. Аптечные роботы способствуют более рациональному использованию торговых площадей и оптимизации товарных запасов. Фармацевтические работники избавляются от рутинной работы и могут больше времени уделить консультированию пациента. Увеличивается скорость обслуживания покупателей, что избавляет пациентов (в том числе и пожилых) от необходимости долго ожидать своей очереди, повышается производительность труда аптечных работников [0].

Наряду с программами, связанными с внедрением информационно-коммуникационных технологий, в аптеках функционируют и другие проекты, эффективные с точки зрения повышения качества обслуживания пожилых пациентов.

Дополнительные программы обслуживания пожилых посетителей аптек. Среди многообразия новых форм лекарственного обслуживания населения нельзя не упомянуть еще один инновационный проект – фитотеки. Он успешно функционирует в Германии, Украине, России [31, 38]. Как известно, применение лекарственных растений для лечения различных заболеваний началось с древнейших времен, но не потеряло своей актуальности и в настоящее время. Это связано с низкой токсичностью большинства лекарственных средств из лекарственного растительного сырья, их высокой эффективностью при хронической и вялотекущей патологии, совместимостью с другими лекарственными средствами, возможностью индивидуального подбора

схемы лечения и дозировки. Фитотерапия особенно популярна среди пожилого населения [9].

Основная цель проекта «Фитотека» – привлечь внимание посетителей аптеки к высококачественным лекарственным средствам на растительной основе. В рамках проекта функционируют обучающие программы для провизоров по различным нозологиям и создаются специальные отделы в аптеках, где посетитель может ознакомиться с современными, эффективными и безопасными растительными лекарственными средствами, произведенными по высшим стандартам качества, а также получить профессиональную консультацию фармацевтического работника [311, 38].

Как за рубежом, так и в нашей стране, с целью повышения доступности лекарственной помощи пожилым посетителям, аптеки предоставляют им возможность приобрести лекарственные средства со скидкой по различным дисконтным программам. Функционируют социальные аптеки, в которых цены на лекарственные средства на 15-20% ниже средних по рынку [255].

Многие аптеки предоставляют населению дополнительные услуги [24]. Например, в аптеках Великобритании можно приобрести ДНК-тест, провести вакцинацию для профилактики различных заболеваний, определить уровень глюкозы в крови, измерить артериальное давление. Аптеки Австралии предоставляют возможность вакцинации и контроля артериального давления, реализуют справочные материалы о лекарственных средствах и заболеваниях [23].

В Канаде фармацевтические работники оказывают услуги по подбору очков для гериатрических пациентов, напоминают о необходимости продления рецепта врача при хронических заболеваниях, осуществляют мониторинг побочных реакций и проводят образовательные семинары для населения по вопросам здоровья [20].

В США в аптеках проводят вакцинацию против гриппа, определение холестерина и глюкозы в крови, удаление бородавок, консультируют по диетическому питанию [19].

В аптеках Латвии измеряют уровень холестерина и глюкозы в крови, организуют пункты приема лекарственных средств с истекшим сроком годности.

В аптеках Швеции также предоставляют ряд дополнительных услуг: оценивают риск возникновения заболеваний, организуют образовательные семинары, напоминают о повторном отпуске лекарственных средств пациентам с хронической патологией, консультируют по лечению заболеваний. Фармацевтические работники посещают

пациентов на дому (прежде всего пожилых) для наблюдения за процессом лечения [21].

В аптеках Германии для посетителей организован уголок для оказания медицинской помощи. Здесь можно измерить температуру тела, закапать противовоспалительные глазные капли, обработать незначительные раны антисептиком, принять обезболивающее лекарственное средство [24].

В Российской Федерации и Республике Беларусь в аптеках можно измерить артериальное давление [25].

### **Заключение.**

1. Внедрение в работу аптек электронной системы управления очередью, электронного бронирования, электронного рецепта, аптечного робота позволяет оптимизировать работу фармацевтического персонала с пожилыми пациентами для наиболее полного удовлетворения их потребности в доступной, квалифицированной, своевременной и достаточной лекарственной помощи.

2. С целью повышения качества фармацевтической помощи пациентам, особенно пожилым, аптеки оказывают дополнительные услуги: измеряют артериальное давление, глюкозу и холестерин в крови, проводят вакцинацию, удаление бородавок, консультируют по диетическому питанию, организуют сбор лекарственных средств с истекшим сроком годности, организуют специальные отделы – фитотеки.

3. Новые формы лекарственного обслуживания населения получили распространение во всех регионах мира, в том числе в Республике Беларусь и Российской Федерации.

### **Список литературы.**

1. «Инфомат» – информационный аптечный киоск / ПратасМедиа, 2014.  
URL: <http://pratas.by/konvejer-prodaz-dlia-aptek/infomat> (дата обращения: 28.05.2014).
2. Аптечные роботы-фармацевты / Дизайн-Вектор: производство торгового оборудования, 2014. URL: <http://www.design-vector.ru/products/apteka/robotizirovannye-sklady/> (дата обращения: 28.05.2014).
3. Аптечный робот появился в Украине / Агентство медицинского маркетинга, 2012.  
URL: <http://amm.net.ua/v-ukraine-poyavilsya-aptechnyj-robot.html> (дата обращения: 28.05.2014).

4. Беролина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://berolina.su/internet-bronirovanie?mode=folder&folder\\_id=3408204](http://berolina.su/internet-bronirovanie?mode=folder&folder_id=3408204) (дата обращения: 28.05.2014).
5. В белорусских аптеках появились электронные очереди / Новости TUT, 2014. URL: <http://news.tut.by/society/387212.html> (дата обращения: 28.05.2014).
6. В столичной аптеке появился робот-провизор / Белтелерадиокомпания [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.tvr.by/rus/news.asp?id=16252&cid=16> (дата обращения: 28.05.2014).
7. В США количество врачей, которые выписывают электронные рецепты, увеличилось на 72% / Газета apteka.ua [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.apteka.ua/article/114345> (дата обращения: 28.05.2014).
8. В течение последних 10 лет конкуренция на рынке аптечного ритейла значительно возросла / Российские аптеки, 2012. URL: <http://www.rosapteki.ru/news/detail.php?ID=51404> (дата обращения: 28.05.2014).
9. В Эстонии ввели электронные рецепты вместо бумажных / Допомога-1: наша забота, 2010. URL: <http://www.dopomoga1.com/ru/news/article/1804-v-estonii-vveli-elektronnie-retsepti-vmesto-bumagnih> (дата обращения: 28.05.2014).
10. Возможности фитотерапии в геронтологии / Травник: Справочник лекарственных растений, 2014. URL: <http://herbal.ms/index.php/gerantologiya/622-fitoterapiya-v-gerantologii> (дата обращения: 28.05.2014).
11. Демидов А.В. Информационные технологии для мобильного здравоохранения / А.В. Демидов // Вопросы организации и информатизации здравоохранения. – 2013. – № 1. – С. 53 - 60.
12. Дигитализация медицины на постсоветском пространстве. Электронный рецепт / Идеи электронного правительства для Беларуси, 2013. URL: <http://e-gov.by/themes/stroitelstvo-e-gov/modernizaciya-elektronnoj-mediciny-na-postsovetskom-prostranstve-elektronnyj-recept> (дата обращения: 28.05.2014).
13. Загорий Г., Чертков Ю. Сервисная конкуренция в аптеках // Аптека. 2007. URL: <http://www.apteka.ua/article/5878> (дата обращения: 28.05.2014).
14. Здравпортал - к здоровью без очереди [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zdravportal.ru/> (дата обращения: 28.05.2014).
15. Зеленин Д. Электронная очередь // Юнико: специализированные программные продукты. 2013. URL: <http://www.uniko.ru/about2/publish/index8.php?pub=2175> (дата обращения: 28.05.2014).

16. Как распространяются системы электронного рецепта в Англии? / МедУлица, 2014. URL: <http://медулица.рф/index.php/stati1/1988-kak-rasprostranyayutsya-sistemy-elektronno-go-retsepta-v-anglii> (дата обращения: 28.05.2014).
17. Костюкевич А. Электронная очередь: по порядку становись // Советская Белоруссия. 2014. URL: <http://sb.dev.support.by/peredovitsa/article/elektronnaya-ochered-ro-poryadku-stanovis.html> (дата обращения: 28.05.2014).
18. Кугач В.В. Интернет-аптеки: зарубежный опыт / В.В. Кугач, А.А. Карусевич, Е.С. Лихачевская // Рецепт. – 2006. – № 3. – С. 23 - 27.
19. Кугач В.В. Особенности фармацевтической практики в США / В.В. Кугач // Рецепт. – 2012. – № 4. – С. 50 - 59.
20. Кугач В.В. Актуальные вопросы лекарственного обеспечения населения Канады / В.В. Кугач // Рецепт. – № 1. – 2014. – С. 38 - 47.
21. Кугач В.В. Здравоохранение и фармация Швеции / В.В. Кугач, В.В. Пахомов // Рецепт. – 2008. – № 5. – 37 - 41.
22. Кугач В.В. Здравоохранение и фармация Эстонии / В.В. Кугач // Рецепт. – № 1. – 2011. – С. 16 - 23.
23. Кугач В.В. Лекарственное обеспечение населения в Австралии / В.В. Кугач // Рецепт. – № 1. – 2013. – С. 16 - 23.
24. Кугач В.В. Организация работы аптек Германии / В.В. Кугач, А.А. Грабовская, И.М. Конорович, А.А. Бобыльская // Вестник фармации. – 2005. – № 2. – С. 63 - 67.
25. Кугач В.В. Пожилые люди как особая категория посетителей аптек / В.В. Кугач, С.Г. Троина, Е.Н. Тарасова [и др.]. // Геронтология. Научно-практический электронный журнал. – 2013. - № 2.– С. 189 - 201.
26. Кугач В.В. Японская фармация: традиции и современность / В.В. Кугач // Рецепт. – 2007. – № 3. – С. 15 - 22.
27. Максимова И. Конкурентная борьба // Фармацевтическое обозрение. – 2005. - № 4. URL: <http://www.lawmix.ru/medlaw/21233> (дата обращения: 28.05.2014).
28. Мортиков Н. Нововведенные // КатренСтиль: журнал для сотрудников аптечных учреждений и медицинских работников. 2014. URL: <http://www.katrenstyle.ru/aptechnye-prodazhi/novovvedennye> (дата обращения: 28.05.2014).
29. О внесении изменений и дополнений в постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 120 и от 31 октября 2007 г. № 99: постановление Министерства здравоохранения Респ. Беларусь, 31 окт.

- 2008 г., № 181 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. – № 1. – 8/19887.
30. О лекарственных средствах: Закон Республики Беларусь, 20 июля 2006 г., № 161-З // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 122. – 2/1258.
31. От простой идеи к популярному бренду: как проект «Фитотека» привлекает клиентов, а также раскрывает возможности фитотерапии / Health-ua, 2014. URL: [http://health-ua.com/pics/pdf/ZU\\_2014\\_PM\\_1/06-07.pdf](http://health-ua.com/pics/pdf/ZU_2014_PM_1/06-07.pdf) (дата обращения: 28.05.2014).
32. Райсян М.Г., Максимкина Е.А. Исследование потребительской лояльности на фармацевтическом рынке // Медицинская наука Армении. 2008. URL: <http://www.med-practic.com/rus/1144/23001/Исследование%20потребительской%20лояльности%20%20на%20фармацевтическом/article.more.html> (дата обращения: 28.05.2014).
33. Робот-аптека / ПоллиФарма, 2013. URL: Режим доступа: <http://pollyfarma.ru/> (дата обращения: 28.05.2014).
34. РУП «Белфармация» — государственная аптечная сеть Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.pharma.by/search\\_drugs/shop/](http://www.pharma.by/search_drugs/shop/) (дата обращения: 28.05.2014).
35. Сеть аптек «Самсон-Фарма» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.samson-f.ru/info.aspx?id=1> (дата обращения: 28.05.2014).
36. Системы управления очередями / СОДО «Белсофт системы», 2014. URL: доступа: [http://www.bssys.by/html/Q\\_Matic.html](http://www.bssys.by/html/Q_Matic.html) (дата обращения: 28.05.2014).
37. Терминал рассадит всех / Республика: газета Совета Министров Республики Беларусь, 2013. URL: <http://www.respublika.info/5876/society/article65588/> (дата обращения: 28.05.2014).
38. Фитотека / Сеть аптек «36,6 °С» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.apteki36i6.ru/fitoteka/> (дата обращения: 28.05.2014).
39. Харитонов Н / Все новости Тольятти очереди [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tolkochto.ru/news/medicine/5694.html> (дата обращения: 28.05.2014).
40. Электронная система управления очередью / Группа компаний, 2014. URL: [http://www.kkc.by/images/stories/reshenija/sistema-upravlenija\\_ochederju/Sistema\\_upravleniya\\_ochedyuu\\_KKC.pdf](http://www.kkc.by/images/stories/reshenija/sistema-upravlenija_ochederju/Sistema_upravleniya_ochedyuu_KKC.pdf) (дата обращения: 28.05.2014).
41. Электронные консультанты в аптеке / Фармацевтический вестник: информационно-аналитическая газета, 2009. URL: [http://www.pharmvestnik.ru/publs/staryj-arxiv-gazety/elektronnye-konsuljtanty-v-apteke.html#.U6\\_XeEDVT0g](http://www.pharmvestnik.ru/publs/staryj-arxiv-gazety/elektronnye-konsuljtanty-v-apteke.html#.U6_XeEDVT0g). (дата обращения: 28.05.2014).

42. Электронные рецепты / Norginfo.com: веб-журнал о Норвегии, 2014. URL: <http://norginfo.com/zhizn-i-stil/eto-interesno/1023-elektronnye-retsepty>. (дата обращения: 28.05.2014).
43. Электронные рецепты на лекарства / ОО «БелОИ»: Грамадскае аб'яднанне «Беларускае таварыства інвалідаў», 2014. URL: <http://beloi.by/node/1401> (дата обращения: 28.05.2014).
44. Электронные рецепты оказались эффективнее обычных / Библиотека по медицине, 2012. URL: <http://sohmet.ru/news/item/f00/s04/n0000425/index.shtml> (дата обращения: 28.05.2014).
45. Электронные рецепты успешно прижились в Хельсинки / Uutiset, 2012. URL: [http://yle.fi/uutiset/elektronnye\\_retsepty\\_usheshno\\_prizhilis\\_v\\_khelsinki/6604764](http://yle.fi/uutiset/elektronnye_retsepty_usheshno_prizhilis_v_khelsinki/6604764) (дата обращения: 28.05.2014).

#### References.

1. «*Infomat*» – *informacionnyj aptechnyj kiosk* (Infomat - information pharmacy) Available at: <http://pratas.by/konvejer-prodaz-dlia-aptek/infomat> (accessed 28 May 2014).
2. *Aptechnye roboty-farmacevty* (Drugstore robots pharmacists) Available at: <http://www.design-vector.ru/products/apteka/robotizirovannye-sklady> (accessed 28 May 2014).
3. *Aptechnyj robot pojavilsja v Ukraine* (Pharmacy robot appeared in Ukraine) Available at: <http://amm.net.ua/v-ukraine-poyavilsya-aptechnyj-robot.html> (accessed 28 May 2014).
4. *Berolina* (2014), Available at: [http://berolina.su/internet-bronirovanie?mode=folder&folder\\_id=3408204](http://berolina.su/internet-bronirovanie?mode=folder&folder_id=3408204) (accessed 28 May 2014).
5. *V belorusskih aptekah pojavilis' jelektronnye ocheredi* (Pharmacies appeared in Belarusian electronic queue) Available at: <http://news.tut.by/society/387212.html> (accessed 28 May 2014).
6. *V stolichnoj apteke pojavilsja robot-provizor* (Appeared in metropolitan pharmacy robot pharmacist) Available at: <http://www.tvr.by/rus/news.asp?id=16252&cid=16> (accessed 28 May 2014).
7. *V SShA kolichestvo vrachej, kotorye vypisyvajut jelektronnye recepty, uvelichilos' na 72 %* (In the U.S. the number of doctors who prescribe electronic prescriptions increased 72%) Available at: <http://www.apteka.ua/article/114345> (accessed 28 May 2014).
8. *V techenie poslednih 10 let konkurencija na rynke aptechnogo ritejla znachitel'no vozrosla*

- (During the last 10 years of competition in the retail pharmacy market has increased considerably) Available at: <http://www.rosapteki.ru/news/detail.php?ID=51404> (accessed 28 May 2014).
9. *V Jestonii vveli jelektronnye recepty vmesto bumazhnyh* (Estonia has introduced electronic prescriptions instead of paper) Available at: <http://www.dopomoga1.com/ru/news/article/1804-v-estonii-vveli-elektronnie-retsepti-vmesto-bumagnih> (accessed 28 May 2014).
  10. *Vozmozhnosti fitoterapii v gerontologii* (Opportunities herbal medicine in gerontology) Available at: <http://herbal.ms/index.php/gerantologiya/622-fitoterapiya-v-gerantologii> (accessed 28 May 2014).
  11. Demidov A.V. *Voprosy organizacii i informatizacii zdravoohranenija*. 2013, no. 1, pp. 53 - 60.
  12. *Digitalizacija mediciny na postsovetskom prostranstve*. Jelektronnyj recept (Digitization medicine in the former Soviet space. Electronic prescription) Available at: <http://e-gov.by/themes/stroitelstvo-e-gov/modernizaciya-elektronnoj-mediciny-na-postsovetskom-prostranstve-elektronnyj-recept> (accessed 28 May 2014).
  13. Zagorij G., Ju. Chertkov *Servisnaja konkurencija v aptekah* (Service competition in pharmacies) Available at: <http://www.apteka.ua/article/5878> (accessed 28 May 2014).
  14. *Zdravportal - k zdorov'ju bez ocheredi* (Zdravportal - to health queue) Available at: <http://www.zdravportal.ru/> (accessed 28 May 2014).
  15. Zelenin D. *Jelektronnaja ochered'* (Electronic queue) Available at: <http://www.uniko.ru/about2/publish/index8.php?pub=2175> (accessed 28 May 2014).
  16. *Kak rasprostranjajutsja sistemy jelektronnogo recepta v Anglii? (How to apply an electronic prescription in England?)* Available at: <http://medulica.rf/index.php/stati1/1988-kak-rasprostranyayutsya-sistemy-elektronnogo-retseptov-v-anglii> (accessed 28 May 2014).
  17. Kostjuevich A. *Jelektronnaja ochered': po porjadku stanovis' ?* (Electronic queue: on order is becoming) Available at: <http://sb.dev.support.by/peredovitsa/article/elektronnaya-ochered-po-poryadku-stanovis.html> (accessed 28 May 2014).
  18. Kuhach V.V., Karusevich A.A., Lihachevskaja E.S. *Recept*. 2006, no. 3, pp. 23 - 27.
  19. Kuhach V.V. *Recept*. 2012, no. 4, pp. 50 - 59.
  20. Kuhach V.V. *Recept*. 2014, no. 1, pp. 38 - 47.
  21. Kuhach V.V. Pahomov V.V. *Recept*. 2008, no. 5, pp. 37 - 41.
  22. Kuhach V.V. *Recept*. 2011, no. 1, pp. 16 - 23.

23. Kuhach V.V. *Recept*. 2013, no. 1, pp. 16 - 23.
24. Kuhach V.V., Grabovskaja A.A., Konorovich I.M., Bobyl'skaja A.A. *Vestnik farmacii*. 2005, no. 2, pp. 63 - 67.
25. Kuhach V.V., Troina S.G., Tarasova E.N., Koval'chuk A.I., Petrishhe T.L. *Gerontologija. Nauchno-prakticheskij jelektronnyj zhurnal*. 2013, no. № 2, pp. 189 - 201.
26. Kuhach V.V. *Recept*. 2007, no 23, pp. 15 - 22.
27. Maksimova I. *Farmaceuticheskoe obozrenie*. 2005, no. 4. Available at: <http://www.lawmix.ru/medlaw/21233> (accessed 28 May 2014)..
28. Mortikov N. *KatrenStil': zhurnal dlja sotrudnikov aptechnyh uchrezhdenij i medicinskih rabotnikov*, 2014 Available at: <http://www.katrenstyle.ru/aptechnye-prodazhi/novovvedennye> (accessed 28 May 2014).
29. *Nac. reestr pravovyh aktov Resp. Belarus'*. 2004, no. 1. 8/19887.
30. *Nac. reestr pravovyh aktov Resp. Belarus'*. 2006, no. 122. 2/1258.
31. *Ot prostoj idei k populjarnomu brendu: kak proekt «Fitoteka» privlekaet klientov, a takzhe raskryvaet vozmozhnosti fitoterapii* (From a simple idea to a popular brand: the project "Fitoteka" attracts customers and also reveals the possibilities of herbal medicine) Available at: [http://health-ua.com/pics/pdf/ZU\\_2014\\_PM\\_1/06-07.pdf](http://health-ua.com/pics/pdf/ZU_2014_PM_1/06-07.pdf) (accessed 28 May 2014).
32. Rajsjan M.G., E.A. Maksimkina *Issledovanie potrebitel'skoj lojal'nosti na farmacevticheskom rynke* (Study of consumer loyalty in the pharmaceutical market) Available at: <http://www.medpractic.com/rus/1144/23001/Issledovanie%20potrebitel'skoj%20lojal'nosti%20%20na%20farmaceuticheskom/article.more.html> (accessed 28 May 2014).
33. *Robot-apteka* (Robot - pharmacy) Available at: <http://pollyfarma.ru/> (accessed 28 May 2014).
34. *RUP «Belfarmacija» — gosudarstvennaja aptechnaja set' Respubliki Belarus'* (RUE "Belfarmatsiya" - state pharmacy chain Republic of Belarus) Available at: [http://www.pharma.by/search\\_drugs/shop](http://www.pharma.by/search_drugs/shop) (accessed 28 May 2014).
35. *Set' aptek «Samson-Farma»* (Drugstore chain "Samson-Pharma") Available at: <http://www.samson-f.ru/info.aspx?id=1> (accessed 28 May 2014).
36. *Sistemy upravlenija ocheredjami* (Queue Management System) Available at: [http://www.bssys.by/html/Q\\_Matic.html](http://www.bssys.by/html/Q_Matic.html) (accessed 28 May 2014).
37. *Terminal rassadit vseh* (Terminal seedlings all) Available at:

- <http://www.respublika.info/5876/society/article65588/> (accessed 28 May 2014).
38. *Fitoteka* (2014), Available at: <http://www.apteki36i6.ru/fitoteka> (accessed 28 May 2014).
39. Haritonova N. *Jelektronnaja apteka: dostavim besplatno* (All news Togliatti queue) Available at <http://www.tolkochto.ru/news/medicine/5694.html> (accessed 28 May 2014).
40. *Jelektronnaja sistema upravljenija ochered'ju* (Electronic Queue Management System): [http://www.kkc.by/images/stories/reshenija/sistema-upravljenija-ocheredju/Sistema\\_upravleniya\\_ocheredyu\\_KKC.pdf](http://www.kkc.by/images/stories/reshenija/sistema-upravljenija-ocheredju/Sistema_upravleniya_ocheredyu_KKC.pdf) (accessed 28 May 2014).
41. *Jelektronnye konsul'tanty v apteke* (Electronic Consultants in pharmacy) Available at: [http://www.pharmvestnik.ru/publs/staryj-arxiv-gazety/elektronnye-konsuljtanty-v-apteke.html#.U6\\_XeEDVT0g](http://www.pharmvestnik.ru/publs/staryj-arxiv-gazety/elektronnye-konsuljtanty-v-apteke.html#.U6_XeEDVT0g) (accessed 28 May 2014).
42. *Jelektronnye recepty* (Electronic recipes) Available at: <http://norginfo.com/zhizn-i-stil/eto-interesno/1023-elektronnye-retsepty> (accessed 28 May 2014).
43. *Jelektronnye recepty na lekarstva* (Electronic prescriptions) Available at: <http://beloi.by/node/1401> (accessed 28 May 2014).
44. *Jelektronnye recepty okazalis' jeffektivnee obychnyh* (Electronic prescriptions were more effective than conventional) Available at: <http://sohmet.ru/news/item/f00/s04/n0000425/index.shtml> (accessed 28 May 2014).
45. *Jelektronnye recepty uspeshno prizhilis' v Hel'sinki* (Electronic recipes successfully taken root in Helsinki) Available at: [http://yle.fi/uutiset/elektronnye\\_retsepty\\_uspeshno\\_prizhilis\\_v\\_khelsinki/6604764](http://yle.fi/uutiset/elektronnye_retsepty_uspeshno_prizhilis_v_khelsinki/6604764) (accessed 28 May 2014).