

УДК 37.018.46:615.01
DOI: 10.36979/1694-500X-2023-23-2-119-126

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ. ИСТОРИЯ ВЕДУЩЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

А.А. Киселёва

Аннотация. Дается определение термина «профессиональная функция специалистов фармацевтического профиля», раскрываются особенности его появления, а также формирования в педагогическом аспекте соответствующих умений и навыков. Актуальность фармацевтического консультирования определяется его ролью в современном мире и регламентируется нормативными документами. Рассматриваются необходимые составляющие, которые являются главными задачами на пути формирования профессионального мышления и поведения специалистов фармацевтического профиля. Автор раскрывает историю становления фармацевтического консультирования, который отражён в анализе научных работ многочисленных авторов. В наши дни, особенно в условиях развития федеральных и региональных аптечных сетей, синхронизация в необходимых требованиях для становления профессиональных функций сотрудников аптек является, без преувеличения, важным шагом процесса их обучения. Именно поэтому глубокое знание особенностей грамотной реализации фармацевтического консультирования, его содержания и структуры позволит педагогам перестроить процессы обучения и повышения квалификации и значительно повысит качество образования специалистов фармацевтического профиля.

Ключевые слова: фармацевтическое консультирование; информирование; консультирование; повышение квалификации; отраслевые особенности; фармспециалист.

ФАРМАЦЕВТИК КЕҢЕШ БЕРҮҮ. АЛДЫҢКЫ КЕСИПТИК ФУНКЦИЯНЫН ТАРИХЫ

А.А. Киселёва

Аннотация. Макалада «фармацевт адистердин кесиптик функциясы» терминине аныктама берилип, анын пайда болуу өзгөчөлүктөрү, ошондой эле педагогикалык аспектиде тиешелүү жөндөмдөрдүн жана көндүмдөрдүн калыптанышы ачылып көрсөтүлгөн. Фармацевттик кеңеш берүүнүн актуалдуулугу анын азыркы дүйнөдөгү ролу менен аныкталат жана ченемдик документтер менен жөнгө салынат. Фармацевт адистердин кесиптик ой жүгүртүүсүн жана жүрүм-турумун калыптандыруу жолундагы негизги милдеттер болуп саналган зарыл компоненттер каралат. Автор көптөгөн авторлордун илимий эмгектерин талдоодо чагылдырылган фармацевттик кеңеш берүүнүн калыптануу тарыхын ачып берет. Бүгүнкү күндө, айрыкча федералдык жана регионалдык дарыкана тармактарынын өнүгүшүндө, дарыкана кызматкерлеринин кесиптик функцияларын калыптандыруу үчүн зарыл болгон талаптарды синхрондоштуруу аларды окутуу процессиндеги маанилүү кадам болуп саналат. Ошондуктан фармацевттик кеңеш берүүнү, анын мазмунун жана түзүмүн сабаттуу ишке ашыруунун өзгөчөлүктөрүн терең билүү педагогдорго окутуу жана квалификациясын жогорулатуу процесстерин кайра түзүүгө мүмкүндүк берет жана фармацевттик профилдеги адистердин билиминин сапатын кыйла жогорулатат.

Түйүндүү сөздөр: фармацевттик кеңеш берүү; маалымат берүү; кеңеш берүү; кесиптик билимин жогорулатуу; тармактык өзгөчөлүктөр; фармацевт адис.

PHARMACEUTICAL CONSULTING. THE HISTORY OF THE LEADING PROFESSIONAL FUNCTION

A.A. Kiseleva

Abstract. This article is devoted to the definition of the term professional function of pharmaceutical specialists, as well as the peculiarities of its appearance, formation in the pedagogical aspect, relevant skills and abilities. The relevance

of pharmaceutical consulting is determined by its role in the modern world and is regulated by regulatory documents. The necessary components are considered, which are the main tasks on the way of forming professional thinking and behavior of pharmaceutical specialists. The author reveals the history of the formation of pharmaceutical consulting, which is reflected in the analysis of scientific works of numerous authors. Nowadays, especially in the context of the development of federal and regional pharmacy chains, synchronization in the necessary requirements for the formation of professional functions of pharmacy employees is, without exaggeration, an important step in the process of their training. That is why a deep knowledge of the features of the competent implementation of pharmaceutical consulting, its content and structure will allow teachers to rebuild the processes of training and advanced training and significantly improve the quality of education of pharmaceutical specialists.

Keywords: pharmaceutical consulting; informing; consulting; professional development; industry features; pharmaceutical specialist.

Консультирование покупателей является одной из важнейших функций фармацевтического работника в аптечном учреждении, учитывая то, какие группы товаров в нём продаются. Помимо социальной важности, грамотное консультирование помогает привлечь больше покупателей, делает их лояльными, тем самым позволяя увеличить прибыль, поскольку в последнее время аптеки являются коммерческими учреждениями. Но так было не всегда.

Консультирование покупателей о лекарственных препаратах существует со времени появления первых аптек. Но данная функция была не столь востребована, поскольку аптечные учреждения открывались рядом с кабинетом земского врача и пациенты, получив врачебные назначения, покупали лекарства в соседнем зале. За наличием и пополнением ассортимента лекарственных средств следил сам врач. Фармацевтический работник в такой аптеке отвечал за выдачу препаратов согласно рекомендации, за приём и разбор поступивших препаратов. В последние пятьдесят лет произошло территориальное «разделение» аптечных учреждений и врачебных кабинетов. Это подтолкнуло фармацевтических специалистов к оказанию функции фармацевтического консультирования. Данная специфика профессиональной деятельности сотрудников аптечных учреждений позволяла в прошлом веке грамотно оказывать медицинскую помощь без перевеса в сторону коммерции.

В последние 15–20 лет в большинстве аптек мы сталкиваемся с коммерческими договорами и приоритетным предложением в рамках сотрудничества с фармацевтическими производителями. Дополнительно населению активно предлагаются товары и медицинские изделия, выпущенные под собственной торговой маркой

аптечных сетей. Бизнес-цели аптечных учреждений начали преобладать над бескорыстным оказанием медицинской помощи. Потребовалось время для того, чтобы Министерство здравоохранения остановило эту тенденцию на законодательном уровне. Только после утверждения ряда изменений в Правилах надлежущей аптечной практики (приказ Минздрава № 646н от 31.08.16), в Правилах отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения (приказ МЗ РФ от 11.07.2017 г. № 403н (далее Правила отпуска ЛП) и профессиональном стандарте «Провизор» законодательно закрепились требования фармацевтического консультирования в профессиональной деятельности специалистов фармацевтического профиля. Среди действующих нормативных документов к процессу фармконсультирования есть более ранние протоколы, например, Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров...» (далее Правила продажи отдельных видов товаров).

Л.И. Гарбузова в своей статье предлагает разобраться с термином «фармконсультирование» через призму законодательной базы. Напомним два термина: «информирование» – процесс передачи сведений от одного лица одному или нескольким лицам; «консультирование» – процесс, в ходе которого специалист помогает клиенту изучить и понять суть существующей проблемы и предлагает различные варианты, которые могут быть использованы для её решения.

Официальное определение, которое дано в п. 8 Правил НАП: фармацевтическое консультирование – доступ к информации о порядке применения или использования товаров аптечного ассортимента, в том числе о правилах отпуска, способах приёма, режимах дозирования,

терапевтическом действии, противопоказаниях, взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приёме между собой и (или) с пищей, правилах их хранения в домашних условиях, представляет фармконсультирование как процесс информирования, а не консультирования.

В профессиональном стандарте «Провизор» более развёрнуто представлены требования к фармконсультированию. Их можно описать двумя большими пунктами:

- оптовая, розничная торговля, отпуск лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
- информирование населения и медицинских работников о лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента.

Отмечено, что для выполнения этих трудовых функций провизор должен знать в том числе: основы ответственного самолечения, правила рационального применения и отпуска лекарственных препаратов. Провизор должен уметь в том числе распознавать состояния и жалобы, требующие консультации врача.

В проекте изменений в Приказ МЗ от 31.08.2016 № 647н (Правила НАП) конкретизировано понятие «фармконсультирование» через профессиональные функции фармацевтических работников. А именно фармконсультирование о рациональном применении лекарственных препаратов в целях ответственного самолечения, включая:

- выявление состояний и жалоб, требующих консультации врача;
- правила приёма и режим дозирования лекарств, их взаимодействие с пищей, хранение в домашних условиях;
- оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента;
- правила эксплуатации медицинских изделий в домашних условиях с учётом технической и эксплуатационной документации производителя (изготовителя).

Если эти изменения вступят в силу, то требования к фармконсультированию на уровне Правил НАП будут более чёткими.

В нормативных документах (п. 54 Правил НАП и п. 17 Правил отпуска ЛП) сказано, что фармацевтический работник не вправе скрывать от покупателя информацию о наличии ЛП, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование (МНН) и более низкие цены относительно к запрошенному.

В проекте изменений в Приказ МЗ от 31.08.2016 № 647н (Правила НАП) имеется более жёсткое требование к информированию о наличии в аптеке дешёвых лекарственных препаратов и медицинских изделий [1].

Требования к объёму фармконсультирования/информирования зависят от того, что продаёт или отпускает первостольник: лекарственный препарат по рецепту, безрецептурный ЛП или другие товары аптечного ассортимента.

Фармацевтическое консультирование – оказание помощи покупателю в подборе безрецептурных (ОТС) препаратов с предоставлением информации, ориентированной на персональные потребности покупателя. Провизор имеет право рекомендовать только ОТС-препараты в ситуациях, когда не требуется консультация врача, т. е. при ответственном самолечении.

К сожалению, на сегодняшний день ни один нормативный документ не описывает более чёткого алгоритма или схемы действий при консультировании и рекомендациях лекарственных средств. Нет универсального решения для каждой ситуации или симптома. Поэтому провизорам приходится руководствоваться собственными представлениями и видением того, в чём же заключается консультация посетителей.

Провизор начинает свой профессиональный путь и строит работу, чтобы состояться как профессионал. Вопрос самореализации – один из приоритетов. Однако в условиях современной реальности провизор часто выступает в качестве «продавца». И здесь возникает конфликт между профессией и бизнесом. Перевес в большинстве случаев остаётся за бизнесом, однако этот конфликт интересов не исчезает, а продолжает «тлеть». И именно этот загнанный в рамки современных бизнес-реалий «огонёк» можно усилить, обучив провизоров грамотному профессиональному общению с покупателем в аптеке. Это находит подтверждение в позитивных

отзывах сотрудников тех аптек, где сохраняется возможность свободной рекомендации препарата и фармацевтического консультирования.

Чтобы добиться этого, в процессе повышения квалификации необходимо выяснить, какие предпочтения провизора скрываются за ширмой бизнес-обязательств. Что провизор порекомендует покупателю, если не будет связан текущими акциями и требованием приоритетных рекомендаций, что он выберет в аналогичной ситуации для себя или посоветует друзьям.

Работа с провизором в плоскости профессионального фармацевтического консультирования, оказания медицинской помощи покупателю в аптеке – на сегодняшний день основной ориентир в профессиональном становлении специалиста фармацевтического профиля. Негласная задача заключается в том, чтобы научить провизора выделять оптимальный для лечения препарат из ряда других лекарств, обезличенных бизнесом. Для этого требуются большой багаж знаний и хорошая скорость обработки информации. Провизор должен быть уверен, что выбранный им препарат решает проблему покупателя. Это реальный путь к восстановлению консультационной деятельности специалистов фармацевтического профиля [2].

Первое, что следует предпринять провизору после его беседы с клиентом и проведения опроса, необходимого для анализа и уточнения состояния клиента, – это принятие решения о том,

следует ли посоветовать клиенту обратиться за профессиональной помощью в лечебное учреждение либо приступить к рекомендациям по выбору способов самолечения для клиента.

При выявлении фармацевтом симптомов, при наличии которых возникает острая необходимость получения профессиональной помощи, ему противопоказано нарушать границы своей компетенции и принимать самостоятельные решения в попытке помочь «собственными силами», даже несмотря на настойчивые просьбы клиента, не имеющего желание тратить свои временные и денежные ресурсы на посещение профессионального лечебного учреждения. Аналогичное касается и ситуаций, когда картина заболевания остаётся нечёткой и до конца неясной (рисунок 1).

В случае если посредством проведённого опроса и анализа информации фармацевту удастся сделать заключение, что состояние клиента не требует стороннего профессионального вмешательства, он может непосредственно выполнять свою консультативную функцию, выражающуюся в предоставлении клиенту всей требующейся для успешного самолечения информации, путём подбора правильно определённых конкретных наименований в виде оптимальной для клиента лекарственной формы (таблетки, сироп, капли, спрей, свечи и т. д.). Должностные функции провизора также включают в себя рекомендации и помощь в выборе необходимой

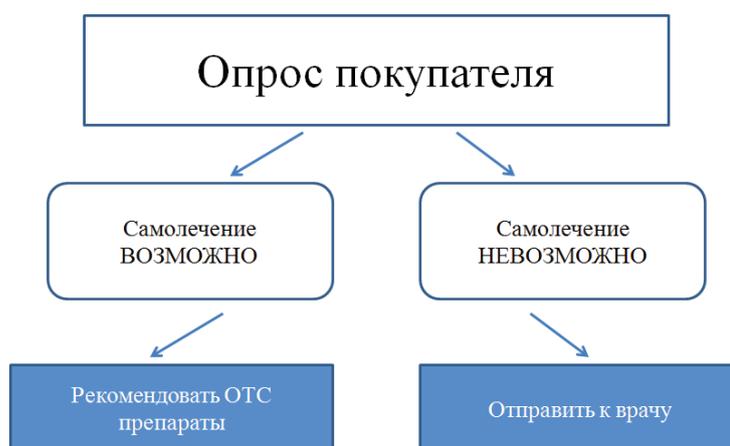


Рисунок 1 – Алгоритм фармацевтического консультирования

дозировки лекарственных средств, при этом полагаясь на такие показатели, как: возраст и масса тела клиента, возможные индивидуальные особенности и сопутствующие заболевания; определение временного и количественного режима приёма средств, а также информирование о мерах предосторожности и правилах хранения препаратов [3].

Сотрудники аптеки при информировании и консультировании посетителя должны использовать только достоверные (официальные) источники информации о товарах аптечного ассортимента (инструкции по применению, листки-вкладыши, эксплуатационную документацию и т. д.), чтобы не вводить потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств или качеств товара. Нельзя скрывать принадлежность товара к той или иной товарной группе, скрывать информацию о наличии противопоказаний. В соответствии с частью 1 статьи 10 Закона от 07.02.1992 г № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с требованиями п. 11 и п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров первостольник должен по требованию покупателя ознакомить его со сведениями об обязательном подтверждении соответствия товаров. Для лекарственных препаратов, введённых в гражданский оборот до 29.11.2019 года, части медицинских изделий, определённых групп парфюмерно-косметической продукции, товаров для детей, дезинфицирующих средств, изделий санитарно-гигиенического и медицинского назначения разового пользования для взрослых необходимо предоставить сведения о декларации о соответствии или о сертификате соответствия. Для лекарственных препаратов, введённых в оборот после 29.11.2019 года, – сведения о том, что для данного ЛП получено разрешение на ввод в гражданский оборот; для пищевой продукции аптечного ассортимента и для некоторых групп косметических средств – сведения, подтверждающие факт государственной регистрации [4].

Чтобы проводить фармацевтическое консультирование, провизор должен хорошо ориентироваться в ОТС препаратах, их предназначении и особенностях. Поэтому в процессе повышения квалификации важно дать необходимый объём знаний, научить провизора перерабатывать эти знания в короткие сроки, дать навыки по построению алгоритма подбора оптимального препарата. Для этого необходимо уметь отвечать на два вопроса: для кого предназначен препарат, какие симптомы и синдромы должны быть у покупателя и чем отличается выбранный препарат от других в этой фармакологической группе?

Важно отметить, что фармацевт, в отличие от врача, может лишь рекомендовать, а не назначать лечение и, соответственно, не несёт юридической ответственности за последствия. Однако следует отметить необходимость присутствия профессиональной и этической ответственности за качество предоставляемой услуги, что, в свою очередь, должно предотвращать снижение качества консультативной помощи в аптеке. В целях поддержания высокого уровня качества услуг необходимо владеть информационно-аналитическими компетенциями и постоянно развивать их [5].

Успешная реализация профессиональной деятельности специалистов фармацевтического профиля возможна только в условиях выведения фармацевтического консультирования на качественно новый уровень. Одной из составляющих данного процесса является информирование пациента о надлежащем использовании лекарственного продукта. Этот вопрос регламентирует ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей». Другой правовой основой фармконсультирования является п. 2.5. Отраслевого стандарта «Правила отпуска (реализации) лекарственных средств в аптечных организациях. Основные положения» (Приказ МЗ от 04.03.2003 г. № 80). В нём одной из функций аптечных организаций прописано «предоставление населению необходимой информации по надлежащему использованию и хранению лекарственных препаратов в домашних условиях; оказание консультативной помощи в целях обеспечения ответственного самолечения».

Следует отметить необходимость принятия таких организационных мер, как создание

в аптеках особых зон, предназначенных для оказания консультационной помощи, а также мер по обеспечению фармацевтов электронными базами современной лекарственной информации. Также необходимы к принятию меры по оптимизации профессиональной подготовки провизоров. Особенно актуален этот вопрос в сфере оказания консультационных услуг по вопросам, касающимся нозологий, успешное лечение которых возможно с применением безрецептурных препаратов. Отметим, что это играет не последнюю роль в усилении описанной части образовательного компонента повышения квалификации фармацевтов, ведь базис знаний и навыков консультирования приобретает в своей основной базовой массе в годы студенчества и необходимо, чтобы для студентов, желающих связать в дальнейшем свою судьбу с работой в аптечной сфере (здесь мы не касаемся будущих работников рецептурно-производственных отделов), разработка образовательной программы велась под ракурсом приоритета фармакологических и фармакотерапевтических дисциплин над химическими. Причём важно, чтобы отдельная дисциплина «фармацевтическое консультирование» строилась таким образом, при котором освоение навыков и приобретение знаний осуществлялось не только в лекарствоведении и медицине, а также в области психологии поведения потребителей и этических норм профессионального общения [6].

Высокий процент от общей массы потребителей, получивших негативный опыт от применения купленного безрецептурного препарата, самоутверждается во мнении, что его им навязал фармацевт. Таким образом, рекомендация фармацевта приобретает уже вид своего рода указания или «устного предписания». В таких случаях часто предъявляются претензии. По количеству оформленных претензий и возврату товара можно сделать вывод, насколько отечественный потребитель привык избегать собственную ответственность за приобретение того или иного лекарственного средства. В целях предупреждающих мер в аптеках часто размещают на видных местах объявления типа «обмену и возврату не подлежат». Однако, несмотря на это и на законодательные запреты, большинство потребителей

все-таки пытаются вернуть лекарство и потраченные на него денежные средства. По логике потребителя, хотя выбор препарата и был осуществлён им самим легкомысленно, но отвечать собственными денежными средствами за свою же легкомысленность потребитель не имеет желания и лучше пусть за его действия ответит сама аптека или её работник.

Чтобы работать провизором в аптеке, нужно несколько лет учиться, а потом постоянно и регулярно повышать квалификацию, в то время как для того, чтобы стать продавцом, зачастую достаточно общего образования и санитарной книжки. И когда квалифицированного провизора или фармацевта называют продавцом, это умаляет его образование и подготовку. Но проблема не только и не столько в общественном мнении. Аптечные учреждения оказались где-то посередине между лекарственной помощью и торговлей. Данную двойственность можно легко заметить в правовой базе, в проверках контролирующих органов, в налогообложении, а также в зарплате и «стимулирующих надбавках». Требования же к фармацевтическим работникам весьма высокие как в части самой фармацевтической деятельности, так и в части выполнения маркетинговых соглашений. Однако столь высокий объём требований далеко не всегда соответствует столь же высокому уровню заработной платы сотрудников и степени уважения со стороны потребителей и руководства [7].

В последнее время мнение, что фармацевт – это именно продавец среди посетителей аптек разделяют многие. Независимый эксперт фармацевтического рынка Д. Целоусов предлагает рассмотреть данную ситуацию с точки зрения посетителя. Передача товара – должностная функция продавца, и именно с ней сталкивается пациент, пришедший за лекарством. А вот встречается ли он с функциями фармацевта и провизора, по мнению эксперта, ещё большой вопрос. Нередко сотрудник аптеки путает наименования лекарств, не уверен в правилах их приёма и хранения и т. д. Умение специалиста отвечать на специфические, в том числе и сложные, вопросы является условием изменения точки зрения клиента.

Для значительной части посетителей аптек фармацевт – именно тот, кто

проконсультирует вместо врача. Таким образом, это именно сотрудник, на кого фактически ложатся все последствия кадрового дефицита в медицинской сфере услуг. Ситуация с пандемией COVID-2019 обострила этот вопрос. Все врачебные силы были брошены на борьбу с вирусом и оказание помощи непосредственно в стационарах. Минздравом было принято решение оставить в обычных поликлиниках для приёма текущих хронических пациентов единицы врачей, а остальной медицинский персонал был отправлен на спасение заражённых бушующим вирусом. В связи с дефицитом врачей на местах и со страхом заражения в поликлинических коридорах большая часть больных отправилась за помощью в аптечные учреждения [8].

По мнению исполнительного директора национальной фармацевтической палаты «Аптечная гильдия» и Союза «Нацфармпалата» Е. Неволиной, «проблема оказания консультирования фармацевтом заключается в сталкивании двух сторон этого вопроса. Так, с одной стороны, это понятие официально принято как трудовая функция провизора, а с другой – в настоящее время на законодательном уровне нет чёткого определения того, что именно должно включать в себя фармацевтическое консультирование. При этом нет сомнений, что требуется осуществление фармацевтического консультирования. Таким образом, выявление симптомов, при которых следует рекомендовать посетителю обратиться к врачу; предоставление информации, необходимой для ответственного применения лекарственного средства, – эти вопросы напрямую касаются безопасности пациента. Именно эта социальная ответственность и поднимает фармацевтическую деятельность на совершенно другой уровень от простой коммерции».

Часть поправок относительно Правил надлежащей аптечной практики, разработанных Национальной фармацевтической палатой, в настоящее время проходят согласование в Минюсте. После их принятия появится закреплённое в нормативно-правовой базе понятие «фармацевтическое консультирование», что и отличает фармацевта от продавца.

Согласно «Отраслевым особенностям бюджетного учёта в системе здравоохранения

Российской Федерации» (утв. Минздравсоцразвития РФ), аптека является учреждением здравоохранения, замечает Ю. Разыграева. В пользу этого говорит и обязанность иметь лицензию на фармацевтическую деятельность, и Приказ Минздравсоцразвития России от 23.07.2016 № 83 н «Об утверждении квалификационных требований к медицинским и фармацевтическим работникам со средним медицинским и фармацевтическим образованием», согласно которому в число трудовых функций фармацевта входят и санитарно-просветительская работа, и доврачебная помощь при неотложных состояниях [9].

Фармацевтический работник часто становится единственным квалифицированным собеседником человека, имеющего проблему со здоровьем, – обращает внимание заместитель руководителя комитета по фармдеятельности Новосибирского отделения «Опора России» М. Шилова. Опрос Росстата свидетельствует о том, что самолечение выбрал 51 % респондентов. Важная часть ответственного самолечения – это именно фармацевтическое консультирование, востребованное и необходимое. Пока же в законодательстве нет закреплённых схем или прописанной последовательности действий, которым обязаны следовать фармацевты при общении с покупателями, работникам аптек приходится применять свой опыт и навыки [10].

Е. Неволина так описывает содержание фармконсультирования:

1) основной элемент фармконсультирования – напоминание покупателю о том, что необходимо ознакомиться с инструкцией по применению лекарственного препарата;

2) прежде чем продать клиенту препарат, фармацевт интересуется, какие ещё препараты принимает человек, как часто, в какой дозе, напоминает о возможных аллергических реакциях и об эффектах сочетанного действия препаратов, уточняет возможную длительность приёма;

3) при наличии у клиента сформированного запроса специалист должен тем не менее поинтересоваться, знаком ли он с этим препаратом или собирается принимать его впервые, напомнить о том, что нельзя нарушать/превышать указанный в инструкции режим дозирования, длительность приёма [11].

Практики, имеющие дело с потребителями лекарственных средств, понимают, что закладывать необходимые навыки следует уже в период обучения в вузе. М. Литвинова пишет о встрече с представителями вузов, отмечая, что компетенций выпускаемого «провизора-технолога» явно недостаточно для грамотного консультирования в аптеках. Необходимы также взаимодействие с фармкомпаниями, обучение в процессе повышения квалификации их по теме фармконсультирования, экспертиза их программ, чтобы они смогли предложить эталонные образовательные модули от своих компаний.

Поступила: 05.12.22; рецензирована: 19.12.22;
принята: 22.12.22.

Литература

1. *Гарбузова Л.И.* Фармацевтическое консультирование / Л.И. Гарбузова // Журнал «Провизор24». URL: <https://provizor24.ru/blog/about-farmkonsultirovanie> (дата обращения: 01.12.2022).
2. *Оковитый С.В.* Фармацевтическое консультирование: учебник / С.В. Оковитый, А.Н. Куликов. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2020. С. 202. DOI: 10.33029/9704-5790-0-FKO-2020-1-208. ISBN: 978-5-9704-5790-0.
3. *Якушева Е.Н.* Практика по фармацевтическому консультированию и информированию: метод. рекомендации / Е.Н. Якушева [и др.]. Рязань, 2019. С. 16.
4. *Минапов Л.Н.* Разработка методических подходов к созданию информационной системы фармацевтического консультирования при безрецептурном отпуске лекарственных средств (на примере диарейного синдрома): автореф. дис. ... канд. мед. наук / Л.Н. Минапов. Казань, 2015. С. 212.
5. *Двойников С.И.* Общепрофессиональные аспекты деятельности средних медицинских работников: учебн. пособие / С.И. Двойников. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017. С. 432. ISBN 978-5-9704-4094-0. URL: <http://www.medcollegelib.ru/book/ISBN9785970440940.html> (дата обращения: 17.11.2019).
6. *Двойников С.И.* Организационно-аналитическая деятельность: учебник / С.И. Двойников [и др.]. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2019. С. 496. ISBN 978-5-9704-5027-7. URL: <http://www.medcollegelib.ru/book/ISBN9785970450277.html> (дата обращения: 10.07.2020).
7. *Руденко А.М.* Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. М.: КНОРУС, 2021. 234 с.
8. *Наркевич И.А.* Организация и управление фармацевтической деятельностью: учебн. пособие / И.А. Наркевич. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2021. С. 288. ISBN 978-5-9704-6174-7. URL: <http://www.medcollegelib.ru/book/ISBN9785970461747.html> (дата обращения: 03.02.2022).
9. *Бадакшанов А.Р.* Государственное регулирование деятельности аптечных организаций и их структурных подразделений: учебн. пособие / А.Р. Бадакшанов [и др.]. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2019. С. 272.
10. *Козьяков Р.В.* Психофизиология профессиональной деятельности: учебник / Р.В. Козьяков. М.: КНОРУС, 2022. С. 414.
11. *Медик В.А.* Общественное здоровье и здравоохранение: учебник / В.А. Медик, В.И. Лисицын. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ГЭОТАР-Медиа, 2020. С. 496. ISBN 978-5-9704-5610-1. URL: <http://www.medcollegelib.ru/book/ISBN9785970456101.html> (дата обращения: 21.01.2021).