

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ АПТЕК ПРИ ВЫБОРЕ СРЕДСТВ КОНСЕРВАТИВНОЙ ТЕРАПИИ ВАРИКОЗНОЙ БОЛЕЗНИ НИЖНИХ КОНЕЧНОСТЕЙ (БЕЗ ЯЗВ И ВОСПАЛЕНИЙ)

Кафедра управления и экономики фармации и фармацевтической технологии, ФГБОУ ВО НижГМА Минздрава России. Россия, 603005, г. Н. Новгород, пл. Минина и Пожарского 10/1; тел.: 8-915-947-69-86, 8-831-465-09-27; e-mail: chesnok888@yandex.ru

РЕЗЮМЕ

Цель. Оценка профессиональных компетенций фармацевтических специалистов в области фармацевтических и базовых медицинских знаний и разработка методических подходов к совершенствованию процесса фармацевтического консультирования посетителей аптек.

Материал и методы. Применены системный и комплексный подходы, логический, сравнительный анализ, статистические, социологические методы.

Результаты. Проведено исследование среди 500 фармацевтических специалистов розничных организаций Нижегородской области, в ходе которого оценивали их профессиональные компетенции в области фармацевтических и базовых медицинских знаний. В результате было установлено, что только порядка четверти специалистов владеют фармацевтическими и медицинскими знаниями и способны делать комплексные рекомендации. Разработали алгоритм и стандартную операционную процедуру консультирования на примере выбора средств консервативной терапии и профилактики варикозной болезни нижних конечностей (без язв и воспалений).

Заключение. Выявлен низкий уровень профессиональной подготовки фармацевтических специалистов в области фармацевтического консультирования, предложен способ повышения эффективности реализации функции консультирования среди работников аптек.

Ключевые слова: фармацевтическое консультирование, стандартная операционная процедура, варикозная болезнь

Для цитирования: Чеснокова Н. Н., Кононова С. В., Петрова С. В. Совершенствование фармацевтического консультирования посетителей аптек при выборе средств консервативной терапии варикозной болезни нижних конечностей (без язв и воспалений). *Кубанский научный медицинский вестник*. 2017;24(3):120-127. DOI: 10.25207 / 1608-6228-2017-24-3-120-127

For citation: Chesnokova N. N., Kononova S. V., Petrova S. V. Improving pharmaceutical advise visitors of pharmacies in choosing the methods of conservative treatment of varicose disease of the lower extremities (without ulcers and inflammation). *Kubanskiy nauchnyj medicinskiy vestnik*. 2017;24(3);120-127. (In Russian). DOI: 10.25207 / 1608-6228-2017-24-3-120-127

N. N. CHESNOKOVA, S. V. KONONOVA, S. V. PETROVA

IMPROVING PHARMACEUTICAL COUNSELLING OF PHARMACIES VISITORS CHOOSING THE METHODS OF CONSERVATIVE TREATMENT OF VARICOSE DISEASE OF THE LOWER LIMBS (WITHOUT ULCERS AND INFLAMMATION)

Department of management and economy of Pharmacy and pharmaceutical technology Nizhny Novgorod State Medical Academy (NNSMA). Russia, 603005, Novgorod, pl. Minina and Pozharskogo, 10/1; tel.: 8-915-947-69-86, 8-831-465-09-27; e-mail: chesnok888@yandex.ru

SUMMARY

Aim. Assessment of professional competences of pharmaceutical professionals in pharmaceutical and basic medical knowledge and development of methodical approaches to improving the process of pharmaceutical counselling of pharmacies visitors.

Material and Methods. Systematic and integrated approaches, logical, comparative analysis, statistical, sociological methods were applied.

Results. Research was conducted among 500 pharmaceutical specialists of Nizhny Novgorod Oblast, working in retail pharmaceutical organizations, during which they evaluated their professional competence in the field of pharmaceutical

and basic medical knowledge. In the result, it was found that only about a quarter of specialists has pharmaceutical and medical knowledge and is capable of making comprehensive recommendations. Developed algorithm and a standard operating procedure counselling on the example of the choice of means of conservative therapy and prevention of varicose disease of the lower limbs (without ulcers and inflammations).

Conclusion. The low level of professional training of pharmaceutical specialists in the field of pharmaceutical counselling was observed, a method of increasing the effectiveness of the implementation of counselling options among pharmacists.

Keywords: pharmaceutical consulting, standard operating procedure, varicose disease

Введение

В настоящее время в аптечном звене фармацевтического рынка естественным приоритетом является коммерческая цель. Руководство аптечными сетями обосновано сделало ставку на управление товарным ассортиментом, для чего в организационную структуру стали вводиться такие специалисты, как маркетолог и менеджеры, управляющие товарной категорией. Для оценки качества работы указанных специалистов и их подразделений, разработаны критерии эффективности (KPI), которые включают в себя показатели: повышение доходности товарной категории, целевой коэффициент оборачиваемости товара, минимизация неликвидной продукции, доход от маркетинговых договоров. Однако, ответственными за управление товарным ассортиментом не уделяется достаточного внимания процессу реализации функции продаж, в частности процессу консультирования, что в конечном итоге также ведет к коммерческим рискам. Клиент (посетитель) аптеки часто нуждается в совете относительно выбора и правильного использования лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента. Ввиду опасности неправильного использования лекарственных препаратов, большого количества возможных побочных эффектов роль консультативной помощи фармацевтического специалиста оказывается решающей [1]. Однако, к сожалению, далеко не все фармацевтические специалисты, работающие в розничном звене, способны дать грамотный совет человеку в его проблеме, профессионально провести фармацевтическое консультирование.

Поэтому **целью нашего исследования** стала оценка профессиональных компетенций фармацевтических специалистов в области фармацевтических и базовых медицинских знаний и разработка методических подходов к совершенствованию процесса фармацевтического консультирования посетителей аптек на примере выбора средств консервативной терапии и профилактики варикозной болезни нижних конечностей (без язв и воспалений).

Материал и методы

Объектами исследования явились 500 фармацевтических специалистов (провизоров и фармацевтов) г. Нижнего Новгорода и Нижегородской области. Для определения объема генеральной выборки были использованы данные: общее число аптечных организаций по Нижегородской области

(в том числе и по г. Н. Новгороду), за исключением аптек в медицинских организациях. Минимальное количество возможных работников в одной аптечной организации – 3 человека (заведующий, 2 фармацевтических специалиста). По данным Территориального органа Росздравнадзора по Нижегородской области на 01.01.2015 года общее количество аптечных организаций (кроме аптек МО) составило 1662 [2]. Минимальный объем выборки по фармацевтическим специалистам составил 357 человек. Таким образом, представленные в исследовании результаты экспертной оценки удовлетворяют необходимому условию репрезентативности. В ходе исследования нами были использованы методы: системный и комплексный подходы, логический, сравнительный анализ, статистические, социологические методы.

Результаты и обсуждение

В ходе оценки профессиональных компетенций фармацевтических специалистов в области фармацевтических и базовых медицинских знаний нами были составлены и предложены для решения 10 стандартных рабочих ситуаций, по которым работник аптеки должен был сформулировать рекомендации по приему того или иного лекарственного препарата (далее – ЛП) (комплекса ЛП) в зависимости от конкретной клинической ситуации и существующей схемы лечения. Каждое задание содержало следующие разделы: 1) просьба потребителя (перечисление симптомов, указание проблемы посетителя/жалобы на самочувствие) и задание рекомендовать ЛП; 2) предложение фармацевтического специалиста; 3-4) 5-балльная шкала оценки фармацевтических и медицинских знаний по результату рекомендации; 5) оценка коммуникативных навыков (по трем критериям – наличие уточняющих вопросов, аргументация рекомендации, работа с возражениями); 6) итоговая графа «общий результат». В результате проведенного исследования установлен низкий уровень фармацевтических и медицинских знаний среди опрошенных. Так, только 26% специалистов владеют фармацевтическими и медицинскими знаниями и способны делать комплексные рекомендации, тогда как 74% респондентов не смогли обосновать комплексное предложение. Подавляющее большинство фармацевтических специалистов (92%) не пользуются профессиональными знаниями, так как в процессе оказания фармацевтической помощи. Кроме того, зачастую

фармацевтические специалисты не учитывают ожидания потребителя – получить результат, и рекомендуют один дорогой ЛП вместо комплексных рекомендаций. При разборе ответов на предложенную фармацевтическому специалисту в таблице 2 ситуацию, работник аптеки рекомендовал один ЛП, содержащий один компонент (гепарин), наружного действия и достаточно высокой ценовой категории, аргументируя свой выбор словами «очень хороший ЛП». Подобная рекомендация продемонстрировала низкий уровень фармацевтических, медицинских и коммуникативных навыков. В данной ситуации необходимо было задать целый ряд дополнительных вопросов для выявления возможных осложнений, требующих только медицинского вмешательства. Исключив их, фармацевтический специалист мог предположить наличие хронического заболевания вен, консервативное лечение которого включает, согласно Российским клиническим рекомендациям, прием флеботропных лекарственных препаратов (далее – ФЛП) как системного, так и наружного действия, а также использование на постоянной основе средств компрессионной терапии (компрессионного трикотажа, в первую очередь) [3]. В данном примере сотрудник аптеки решил только оперативную задачу. Подобное поведение со стороны специалиста, приводит к коммерческим рискам аптечной организации: на уровне производителя – дискредитирован ЛП, поскольку фармацевтический специалист у потребителя сформировал завышенные ожидания к рекомендованному ЛП, пациент может не получить ожидаемого результата, и, как следствие, не сделать повторных покупок; на уровне аптечной сети – коммерческие потери (сумма чека при комплексной рекомендации всегда выше, чем при рекомендации одного ЛП); потеря доверия к аптеке и конкретному фармацевтическому специалисту.

Потребители по-прежнему считают основной функцией аптечной организации оказание профессиональной фармацевтической помощи, которая включает не только отпуск фармацевтических товаров (в том числе лекарственных препаратов), но и рекомендацию ЛП в приемлемом для потребителя ценовом сегменте, с оптимальным терапевтическим результатом. Таким образом, высокий кредит доверия к фармацевтическому специалисту со стороны потребителя является как потенциалом роста продаж при соответствии профессиональных компетенций потребностям потребителя, так и фактором риска, в случае их недостаточного уровня. Поэтому целесообразно, на наш взгляд, со стороны работодателей в целях развития фармацевтических, медицинских знаний и коммуникативных навыков собственных работников уделить особое внимание вопросам совершенствования процесса фармацевтического консультирования.

Фармацевтическое консультирование является одним из составляющих системы фармацевтической помощи и требует от фармацевтов и провизо-

ров глубоких знаний о лекарственных препаратах, и особенно безрецептурного отпуска [4], а также сугубо медицинских знаний, необходимых для грамотного совета при выборе средства лечения или профилактики того или иного заболевания. Стандартизация фармацевтической помощи, путем внедрения в практику алгоритма фармацевтического консультирования, способствует повышению качества информационно-консультативных услуг фармацевтическими специалистами, что в свою очередь обеспечивает расширение круга лояльных покупателей к аптечной организации [5]. Алгоритм консультирования – это точный набор инструкций, описывающих порядок действия исполнителя для достижения результата за конечное время. При оказании фармацевтической услуги он позволяет значительно улучшить качество обслуживания клиентов [6]. Для разработки алгоритма консультирования, как это уже отмечалось выше, фармацевтический специалист должен обладать определенным набором знаний относительно заболевания, по которому предполагается проведение фармацевтического консультирования. Разберем пример построения алгоритма консультирования на примере конкретного заболевания – варикозной болезни вен нижних конечностей (далее – ВБНК). В настоящее время оно занимает лидирующее место среди заболеваний периферических сосудов [7]. Его можно смело отнести к «болезням цивилизации». В России различными формами варикозной болезни страдают более 30 млн. человек, у 15 % из которых имеются трофические расстройства. ВБНК относится к хроническим заболеваниям вен (далее – ХЗВ). На основании клинических, этиологических, анатомических и патофизиологических критериев все ХЗВ объединяют в международную классификацию CEAP, согласно которой различается семь клинических классов ХЗВ: C0–C6. Поводом для отнесения больного к тому или иному классу служит наличие у него наиболее выраженного объективного симптома ХЗВ. Нозологическая форма «хронические заболевания вен» включает все клинические классы (от C0s до C6), сопровождающиеся субъективными и объективными признаками поражения венозного русла [3]. При этом, особую опасность представляют собой осложнения варикоза при отсутствии адекватного лечения заболевания – это тромбоз, флебит, образование трофических язв, кровотечения из варикозных вен, хроническая венозная недостаточность. О них обязательно следует знать при составлении алгоритма консультирования.

Согласно Российским клиническим рекомендациям по диагностике и лечению ХЗВ выделяется несколько направлений лечения данного заболевания: компрессионная терапия, фармакотерапия, флебосклерозирующее и хирургическое лечение [3]. Компрессионная терапия является основным и наиболее часто используемым средством в лечении варикозного расширения вен, венозного отека, изменений кожи и изъязвлений при ХЗВ. Различ-

ные формы амбулаторных компрессионных техник и устройств включают в себя компрессионный трикотаж, многослойные упругие обертывания, перевязочные материалы, эластичные и неэластичные бинты и некоторые другие. Средствами базисной фармакотерапии варикозной болезни вен нижних конечностей служат флеботропные препараты. К флеботропным относят лекарственные препараты различного состава. Среди основных действующих веществ выделяют биофлавоноиды, как природного (диосмин, эсцин), так и синтетического и полусинтетического происхождения (троксерутин, добезилат кальция); также флавоноиды из листьев винограда, экстракты иглицы, конского каштана, гинкго двудольного и другие.

Таким образом, зная особенности этиологии и патогенеза заболевания, его лечения, можно представить следующие этапы/шаги фармацевтического консультирования: шаг 1 – определение проблемы, шаг 2 – выявление «тревожных симптомов», шаг 3 – уточнение проблемы, шаг 4 – формирование предложения. Последовательность действий в алгоритме консультирования представлена на рисунке.

Однако, данный алгоритм (рисунок), являясь достаточно наглядным материалом, тем не ме-

нее не отражает в полной мере конкретных деталей в простой последовательности действий при консультировании и отпуске, которая требуется от фармацевтического специалиста. И, как следствие, не даёт возможности фрагментарно оценить качество этих действий. Такую возможность уже предоставляет стандартная операционная процедура (далее – СОП). СОП представляет собой не только алгоритм, но и является официальным документом в организации, очерчивающим круг ответственных лиц за надлежащее выполнение того или иного действия (в данном случае процесса фармацевтического консультирования по конкретному заболеванию). В качестве образца нами была разработана СОП «Порядок отпуска и фармацевтического консультирования посетителей/клиентов аптеки при выборе средств консервативной терапии варикозной болезни нижних конечностей (без язв и воспалений)». По содержанию СОП состоит из восьми разделов: 1) цель, 2) область применения, 3) персонал, участвующий в реализации СОП, 4) ответственность персонала, участвующего в реализации СОП, 5) общие сведения, 6) основная часть, 7) список литературы, 8) распределение данной СОП (таблица).

Таблица

Стандартная операционная процедура «Порядок отпуска и фармацевтического консультирования посетителей/клиентов аптеки при выборе средств консервативной терапии варикозной болезни нижних конечностей (без язв и воспалений)» (основная часть)

№ п/п	Действие	Алгоритм действия
1	Установление контакта с посетителем аптеки	1. При появлении посетителя аптеки следует прекратить смех, все посторонние разговоры.
		2. Поприветствовать посетителя.
		3. Дать понять посетителю, что он – центр внимания работника аптеки.
2	Установление причины обращения посетителя аптеки	1. Внимательно выслушать посетителя
		2. Задать уточняющие вопросы (по причине обращения).
		3. Уточнить симптоматику: 1) тяжесть в ногах, усталость, дискомфорт при длительных статических нагрузках 2) сосудистые «звёздочки» 3) наличие варикозно-расширенных вен 4) отёк
		4. Задать дополнительные вопросы на выявление «тревожных симптомов»: Признаки тромбоза: 1. резкая боль в икроножных мышцах; 2. болезненность при сдавливании мышц руками; 3. краснота; 4. отеки на ногах и под глазами

2	Установление причины обращения посетителя аптеки	<p align="center">Признаки тромбоза:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. чувство тяжести в нижних конечностях, распирания в конечности; 2. выраженный отёк голени или всей ноги; 3. высокая температура (390С и выше); 4. разница температур пораженной конечности и здоровой ноги, больная нога на ощупь горячее; 5. боль при пальпации по ходу вены; 6. синюшность (цианоз) кожи <p align="center">Дополнительные признаки развития трофической язвы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. жжение и болезненность кожи; 2. отслоение эпидермиса <p>5. При выявлении «тревожных симптомов» незамедлительно направить посетителя к врачу, объяснить опасность промедления.</p>
3	Выбор безрецептурного лекарственного препарата	<ol style="list-style-type: none"> 1. Учесть симптомы, перечисленные посетителем. 2. Учесть дополнительные характеристики пациента/ посетителя: <ol style="list-style-type: none"> а) возраст; б) факт беременности и кормления грудью; в) лекарственную форму; г) наличие аллергии на ЛП; д) наличие сопутствующих заболеваний; е) противопоказания ЛП и его побочное действие; ж) наличие приёма других ЛП (во избежание нежелательного лекарственного взаимодействия) 3. Предложить флеботропные лекарственные препараты системного и наружного действия, аргументированно объяснить целесообразность комплексного лечения. 4. Предоставить посетителю из найденного ассортимента аптеки все торговые наименования, разных ценовых категорий и производителей.
4	Выбор средств компрессионной терапии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уточнить локализацию пораженного участка нижней конечности и размер. 2. Предложить посетителю выбор компрессионного трикотажа (колготы/чулки/носки) и оговорить возможность сделать необходимые замеры для определения нужного размера изделия. 3. Предоставить посетителю из найденного ассортимента аптеки все торговые наименования, разных ценовых категорий и производителей.
5	Определение согласия посетителя на приобретение выбранного ЛП (или нескольких ЛП) / медицинского изделия (компрессионного трикотажа)	
6	Подготовка к отпуску	<ol style="list-style-type: none"> 1. Учесть норму отпуска ЛП, утвержденного соответствующими нормативными правовыми документами (при наличии) 2. Допускается нарушить вторичную заводскую упаковку в исключительных случаях (п. 2.8 Приказа МЗСР РФ от 14.12.2005г. №785 «О порядке отпуска лекарственных средств»). 3. В случае нарушения вторичной заводской упаковки ЛП следует: <ol style="list-style-type: none"> а) отпустить в аптечной упаковке с обязательным указанием наименования, заводской серии, срока годности лекарственного препарата, серии и даты по лабораторно-фасовочному журналу, предоставлении больному другой необходимой информации (инструкция, листок-вкладыш и т.д.); б) заполнить журнал лабораторно-фасовочный (форма «Журнала учета лабораторных и фасовочных работ» утверждена приказом Минздрава России от 26.10.2015 N 751н "Об утверждении правил изготовления и отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность") в) проследить за обязательной целостностью первичной заводской упаковки.

6	Подготовка к отпуску	4. В присутствии покупателя проверить маркировку, упаковку (внешний вид, количество блистеров, пр.) и срок годности ЛП/МИ
7	Отпуск с применением контрольно-кассовой техники (действие осуществляется в аптеке, где отсутствует должность кассира)	1. Последовательность действий осуществляется в соответствии с Правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденными Минфином РФ от 30.08.1993 N 104, абзац 5 п. 4.1: а) называть посетителю стоимость каждого ЛП и общую стоимость покупки; б) четко назвать сумму полученных денег и положить эти деньги отдельно на виду у покупателя (в случае оплаты наличными денежными средствами); в) напечатать чек – при расчетах с использованием контрольно-кассовой машины; г) назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее покупателю вместе с чеком, при этом бумажные купюры и разменную монету выдать одновременно (в случае оплаты наличными денежными средствами)
8	Отпуск без применения контрольно-кассовой техники	а) назвать посетителю стоимость каждого ЛП и общую стоимость покупки; б) четко назвать сумму полученных денег и положить эти деньги отдельно на виду у покупателя; в) выдать покупателю иной документ установленной формы (п. 7 ст. 168 НК РФ) (товарный чек); г) назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее покупателю вместе с чеком, при этом бумажные купюры и разменную монету выдать одновременно
9	Расчет через терминал	а) назвать посетителю стоимость каждого ЛП и общую стоимость покупки; б) предложить посетителю оплатить через терминал банковской картой; в) выдать товарный чек = слип с указанием имя владельца карты, номер, дата покупки, сумма, тип платёжной системы, адрес организации и другой информации; г) предоставить покупателю возможность расписаться в слипе, подпись сверить с подписью на карте.
10	Информирование посетителя о порядке приёма и хранения приобретенных ЛП/МИ	1. Предоставить покупателю информацию: а) о правилах приема ЛП, режиме приема, разовой и суточной дозе, способе приема (с учетом приема пищи), времени приема в соответствии с рекомендациями хронофармакологии; б) длительность лечения (рекомендовать обратиться к врачу при отсутствии улучшения здоровья в течение 1–2 дней или при возникновении нежелательных реакций, не описанных в инструкции); в) при необходимости — взаимодействие с пищей, алкоголем, никотином; г) о правилах использования МИ; д) меры предосторожности, указанные в инструкции по применению (листочек-вкладыше); е) условия хранения ЛП/МИ в домашних условиях; ж) предупреждение о необходимости использования ЛП/МИ в пределах установленного срока годности 2. Следует обратить внимание покупателя на необходимость дополнительного предварительного ознакомления с информацией о ЛП при непосредственном приеме.
11	При самостоятельном выборе ЛП/МИ самим клиентом (посетитель с запросом на конкретный ЛП/МИ) выполняются действия 1-2, 6-10.	
12	Предоставление сопроводительных документов на товар	При запросе покупателя предоставить ему сопроводительную документацию на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью (при наличии) поставщика или продавца с указанием адреса его места нахождения и контактного телефона.
13	Прощание с посетителем	1. Вежливо попрощаться с посетителем, сопроводив его пожеланием скорейшего выздоровления. 2. При наличии времени и желания посетителя предложить ему оформить книгу отзывов и предложений (для оценки работы аптеки).

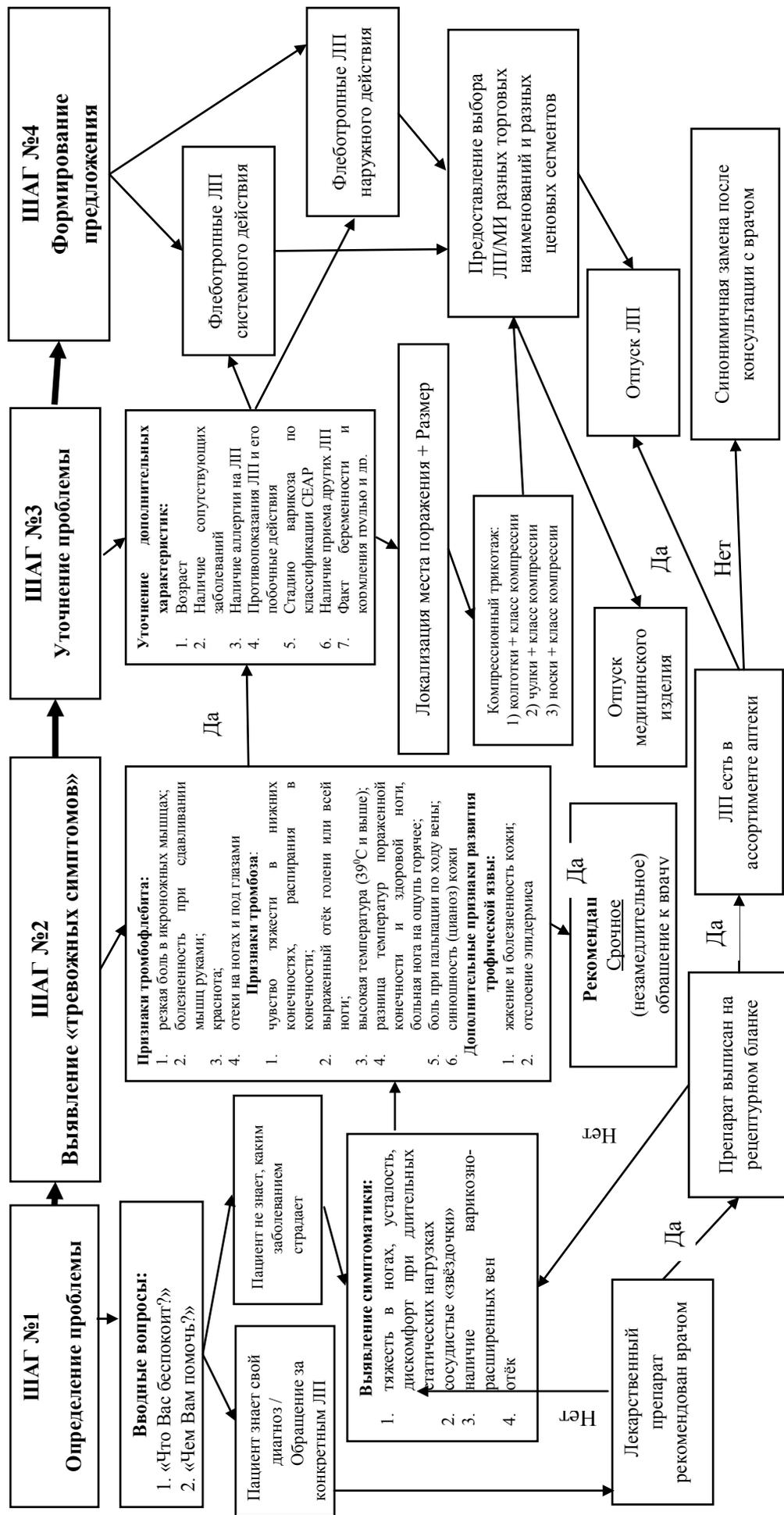


Рисунок. Алгоритм фармацевтического консультирования посетителей аптеки при выборе средств консервативной терапии варикозной болезни нижних конечностей (без язв и воспалений)

Заключение

В результате проведенного исследования установлен низкий уровень фармацевтических и медицинских знаний при составлении комплексных рекомендаций к конкретным клиническим ситуациям. Порядка 26% специалистов владеют фармацевтическими и медицинскими знаниями и способны делать комплексные рекомендации, тогда как 74% респондентов не смогли обосновать комплексное предложение. Подавляющее большинство фармацевтических специалистов (92%) не пользуются профессиональными знаниями или пользуются не в полной мере. Для совершенствования процесса фармацевтического консультирования нами был предложен вариант с составлением алгоритма консультирования по конкретной клинической ситуации (ВБНК без язв и воспалений) и разработки стандартной операционной процедуры, которую можно использовать как способ оценки и контроля фармацевтического специалиста на рабочем месте при оказании данной услуги посетителям аптечных организаций.

ЛИТЕРАТУРА

1. Ячникова М.А. Методические рекомендации по организации фармацевтического консультирования клиентов аптеки по особенностям использования деконгестантов для терапии острого ринита/М.А. Ячникова, Л.В. Шукиль//Методические рекомендации. Омск, 2012. – 29с.
2. Территориальный орган Росздравнадзора по Нижегородской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://52reg.roszdravnadzor.ru/>
3. Российские клинические рекомендации по диагностике и лечению хронических заболеваний вен / под ред. В.С.Савельева, А.В.Покровского, И.И.Затевахина // *Флебология*. – 2013-Т.7 -№2.- 48с.
4. Ячникова М.А. Методические рекомендации по организации фармацевтического консультирования клиентов аптеки по особенностям использования антисептиков для терапии катарального фарингита / М.А. Ячникова, Л.В. Шукиль // Методические рекомендации. Омск, 2012. – 25 с.

5. Коздрин Р.Р. Методические рекомендации по фармацевтическому консультированию при выборе гепатопротекторных средств / Р.Р. Коздрин, Л.В. Шукиль – Омск, 2012. – с. 65

6. Предейн Н.А., Шукиль Л.В. Методические рекомендации по фармацевтическому консультированию клиентов аптек при выборе препаратов пищеварительных ферментов / Методические рекомендации. Омск, 2011. – 21с.

7. Хронические и острые заболевания вен нижних конечностей [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.flebos.ru/varikoz/zabolevania-ven/>.

REFERENCES

1. Yachnikova M.A., Shukil' L.V. Metodicheskie rekomendatsii po organizatsii farmatsevticheskogo konsul'tirovaniya klientov apteki po osobennostyam ispol'zovaniya dekonjestantov dlya terapii ostrogo rinita. Metodicheskie rekomendatsii. Omsk, 2012; 29. (In Russ.)
2. Territorial'nyy organ Roszdravnadzora po Nizhegorodskoy oblasti [Elektronnyy resurs]. Rezhim dostupa: <http://52reg.roszdravnadzor.ru/> (In Russ.)
3. Rossiyskie klinicheskie rekomendatsii po diagnostike i lecheniyu khronicheskikh zabolevaniy ven. In V. S. Savel'ev, A. V. Pokrovskii, I. I. Zatevakhin, *Flebologiya*. 2013; 7 (2): 48. (In Russ.)
4. Yachnikova M.A., Shukil' L.V. Metodicheskie rekomendatsii po organizatsii farmatsevticheskogo konsul'tirovaniya klientov apteki po osobennostyam ispol'zovaniya antiseptikov dlya terapii kataral'nogo faringita. Metodicheskie rekomendatsii. Omsk, 2012; 25. (In Russ.)
5. Kozdrin' R.R., Shukil' L.V. Metodicheskie rekomendatsii po farmatsevticheskomu konsul'tirovaniyu pri vybere gepatoprotekornykh sredstv. Omsk, 2012; 65.
6. Predeyn N.A., Shukil' L.V. Metodicheskie rekomendatsii po farmatsevticheskomu konsul'tirovaniyu klientov aptek pri vybere preparatov pishchevaritel'nykh fermentov. Metodicheskie rekomendatsii. Omsk, 2011; 21.
7. Khronicheskie i ostrye zabolevaniya ven nizhnikh konechnostey [Elektronnyy resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.flebos.ru/varikoz/zabolevania-ven/>

Поступила/ Received 26.04.2017

Принята в печать/ Accepted 23.05.2017

Авторы заявили об отсутствии конфликта интересов / The authors declare no conflict of interest

Контактная информация: *Чеснокова Наталья Николаевна; тел.: 8-915-947-69-86; e-mail: Chesnok888@yandex.ru; Россия, 603136, г. Нижний Новгород, улица Ванеева, д. 225, кв.88.*

Corresponding author: *Chesnokova Natalia Nikolaevna; tel: 8-915-947-69-86; e-mail: Chesnok888@yandex.ru; Russia, 603136, Nizhny Novgorod, Vaneeva Street, 225-88.*