

EVALUAREA CALITĂȚII SERVICIILOR FARMACEUTICE PRESTATE ÎN DIVERSE REȚELE DE FARMACII COMUNITARE

Stefaniada Tarlapan, Valentina Buliga, Tatiana
Schiopu, Lucia Sîbii

Conducător științific: Valentina Buliga

Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin”, USMF „Nicolae
Testemițanu”, Chișinău, Republica Moldova

Introducere. Serviciile farmaceutice esențiale prestate în farmaciile comunitare constituie un pilon important în asigurarea cu medicamente sigure, calitative și eficiente. Calitatea serviciilor, informarea adecvată, consilierea potrivită constituie factori importanți pentru garantarea satisfacției pacienților. **Scop.** Evaluarea calității serviciilor farmaceutice prestate rețelele de farmacii comunitare Felicia, Farmacia Familiei, Elody, Salut și Hippocrates, dificultățile și propuneri pentru îmbunătățirea lor. **Material și metode.** Studiul este realizat prin chestionarea farmaciștilor și pacienților din farmaciile comunitare. Au fost elaborate două chestionare destinate specialiștilor în domeniul medical și vizitatorilor farmaciilor comunitare. Eșantionul selectat prin metoda convențională, ținând cont de posibilitățile logistice, transmis la 300 persoane cumulativ. **Rezultate.** S-a demonstrat că 55% - 65 % acceptă automedicația pacienților. Între 80% - 90% atenționează pacienții despre riscurile automedicației. 79,2 % cazuri eliberarea medicamentelor Rx este realizată de specialiști cu studii superioare. 41 cazuri de furnizare a serviciilor există implicarea personalului fără studii farmaceutice. 24,5% recunosc eliberarea antibioticelor fără prescripție. Chestionarul pacienților a demonstrat primirea consultațiilor privind utilizarea a medicamentelor (64% -87%). 62,5 % au confirmat lipsa informării despre efecte adverse a medicamentelor. 87,5% declară că farmacistul a fost amabil, răspunzând întrebărilor. **Concluzii.** Datele reflectă un grad corespunzător de responsabilitate profesională în rețele de farmacii, existența unei infrastructuri solide pentru sporirea accesului la servicii, evidențiind discrepanțe, încălcări ale normelor, implicarea nespecialiștilor, lipsa interacțiunii cu prestatorii medicali. **Cuvinte-cheie:** bună practică farmaceutică, consiliere, farmacist, serviciu.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES PROVIDED IN VARIOUS NETWORKS OF COMMUNITY PHARMACY

Stefaniada Tarlapan, Valentina Buliga, Tatiana Schiopu,
Lucia Sîbii

Scientific adviser: Valentina Buliga

Vasile Procopișin Department of Social Pharmacy, Nicolae Testemițanu
University, Chișinău, Republic of Moldova

Introduction. Essential pharmaceutical services provided in community pharmacies constitute an important pillar in providing safe, qualitative and effective medicines. The quality of services, adequate information and appropriate counseling are important factors in guaranteeing the patient satisfaction. **Objective.** Evaluation of quality of pharmaceutical services provided by the community pharmacy chains Felicia, Farmacia Familiei, Elody, Salut and Hippocrates, difficulties and proposals for their improvement. **Material and methods.** The study was carried out by surveying pharmacists and patients from community pharmacies. Two surveys were developed for specialists in the field of medicine and visitors to community pharmacies. The sample selected by the conventional method, taking into account logistical possibilities, was sent to 300 people cumulatively. **Results.** 55%-65% have been shown to accept self-medication of patients. Between 80% - 90% warn patients about the risks of self-medication. 79.2% of cases the dispensing of Rx drugs is done by specialists with higher education. In 41 cases of service provision, there was the involvement of personnel without pharmaceutical studies. 24.5% recognize the dispensing of antibiotics without prescription. The patient questionnaire demonstrated the receipt of consultations on the use of drugs (64% -87%). 62.5% confirmed the lack of information about the adverse effects of medicines. 87.5% say the pharmacist was kind in answering questions. **Conclusion.** The data reflect a corresponding degree of professional responsibility in pharmacy networks, the existence of a solid infrastructure for increasing access to services, highlighting discrepancies, violations of rules, the involvement of non-specialists, the lack of interaction with medical providers. **Keywords:** good pharmaceutical practice, counseling, pharmacist, service.