

PERCEPȚIA CONSUMATORULUI DE MEDICAMENTE A SERVICIILOR FARMACEUTICE ONLINE

Tatiana Șchiopu, Ion Zgîrcu, Valentina Buliga,
Vladimir Safta, Stela Aduaji

Conducător științific: Stela Aduaji

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

Introducere. Accesul la serviciile farmaceutice online reprezintă o opțiune atractivă pentru consumatorii de medicamente, ce le asigură o experiență pozitivă legată de farmacia comunitară. Sunt relevante dovezile pentru a susține necesitatea și eficacitatea acestor servicii la nivel de reglementare și din perspectiva calității îngrijirilor farmaceutice și a satisfacției pacientului. **Scopul lucrării.** Analiza auditului de conținut al site-urilor oficiale ale unor rețele de farmacie pentru a descrie factorii determinanți în deciziile consumatorilor de a achiziționa online produsele farmaceutice. **Material și metode.** S-a analizat cadrul legislativ existent al acestui aspect al activității farmaceutice și conținutul web site-urilor și anume – interfața site-ului, disponibilitatea și variabilitatea produselor, formatul, compartimentele, cuvintele cheie, informațiile despre medicamente, politica de confidențialitate și securitatea datelor, opțiunile de plată și livrare, recenziile consumatorilor. **Rezultate.** În urma analizei auditului de conținut al site-urilor oficiale ale 3 rețele de farmacie – Felicia, Farmacia Familiei și Hippocrates, s-a determinat că economisirea timpului, diversitatea produselor, precum și posibilitatea de a profita de oferte speciale și reduceri devin factori cheie motivaționali pentru achizițiile în farmaciile online. De asemenea în urma analizei legislației în domeniu nu s-a găsit nici o normă legislativă care să vizeze eliberarea medicamentelor online. **Concluzii.** Farmaciile online au devenit un element important în asigurarea accesibilității medicamentelor, aducând comoditate și eficiență în îngrijirea sănătății pacienților, însă pentru garantarea calității produselor farmaceutice și securității serviciilor prestate fiecărui consumator este necesară o atenție sporită din partea autorităților de reglementare acestui sector prin modificări și ajustări ale actelor normative. **Cuvinte-cheie:** medicamente, farmacie online, percepția consumatorilor.

MEDICINES CONSUMER PERCEPTION OF ONLINE PHARMACEUTICAL SERVICES

Tatiana Șchiopu, Ion Zgîrcu, Valentina Buliga,
Vladimir Safta, Stela Aduaji

Scientific adviser: Stela Aduaji

Vasile Procopișin Department of Social Pharmacy, Nicolae Testemițanu
University

Background. Access to online pharmacy services is an attractive option for consumers of medicines that provides them with a positive community pharmacy experience. Robust evidence is relevant to support the need for and effectiveness of these services at the regulatory level and from a quality of pharmaceutical care and patient satisfaction perspective. **Objective of the study.** Content audit analysis of official pharmacy network websites to describe determinants of consumer decisions to purchase pharmaceuticals online. **Material and methods.** The legislative framework related to this aspect of the pharmaceutical activity and the content of the websites were analyzed, namely - website interface, product availability and variability, format, compartments, keywords, information about medicines, privacy policy and data security, payment and delivery options, consumer reviews. **Results.** Following content audit analysis of the official websites of 3 pharmacy networks - Felicia, Farmacia Familiei and Hippocrates, it was determined that saving time, diversity of products, as well as the possibility to take advantage of special offers and discounts become key motivational factors for purchases in online pharmacies. Also, after the analysis of the legislation in the field, no legislative norm was found to cover the online dispensing of medicines. **Conclusion.** Online pharmacies have become an important element in ensuring the accessibility of medicines, bringing convenience and efficiency in the health care of patients, but in order to guarantee the quality of pharmaceutical products and the safety of the services provided to each consumer, more attention is needed from the authorities regulating this sector through changes and adjustments in the regulations. **Keywords:** medicines, online pharmacy, consumer perception