Установки провизоров-фармацевтов в Казахстане

Аптечное сообщество: как провизоры оценивают репутацию собственных аптек, компаний-производителей и из каких источников они черпают информацию для этих оценок.

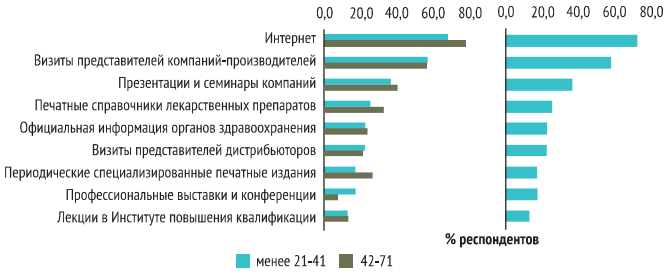
Аптечное звено – объект внимания и цель множества многоканальных активностей, которые реализуют участники рынка. Визиты представителей компаний-производителей и дистрибьюторов дополняются дистанционными контактами, активностями компаний в специализированных медиа, образовательными кампаниями, рекламными интеграциями с онлайн-площадками и т.д. Последовательное измерение эффективности коммуникаций в этих каналах – одна из важнейших исследовательских задач. Начиная серию статей Ipsos Healthcare о маркетинговых исследованиях на фармрынке, мы раскроем вопросы, связанные с теми установками в потреблении медиа, которые представлены в розничном звене и влияют на то, как у сотрудников аптек вырабатываются оценки других участников рынка и собственной роли в нем.

В исследовании Pharma-Q «Мнение провизоров и фармацевтов» компания Ipsos Healthcare Russia весной 2018 года опросила 345 фармацевтов и провизоров первого стола и 173 менеджера по закупкам в четырех городах Казахстана. Исследование Pharma-Q позволяет изучить мнение и установки профессиональных целевых аудиторий, влияющие на эффективность применения участниками рынка различных инструментов маркетинга. В частности, один из ключевых мониторируемых от волны к волне показателей – оценка важности источников информации.

Среда определяет

Интернет – самый важный постоянный источник профессиональной информации для провизоров-фармацевтов. Сегодня уже менее 30% первостольников не используют интернет для решения рабочих задач постоянно. Примечательно, что доля провизоров, отмечающих интернет в качестве основного источника информации, старше 41 года (77%) существенно выше, чем аналогичный показатель для их коллег младше этого возраста - 67%. Вместе с тем, позиции медицинских представителей стабильно высоки для обеих возрастных категорий – это второй по доле ответивших респондентов источник информации, который отметили в среднем 56,2% фармацевтов.

Наиболее важные источники информации



Источник: Ipsos Healthcare, Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов», весна 2018 (Казахстан)

Прежде всего первостольники обращаются к специализированным источникам информации в сети, чтобы найти препараты-аналоги (68,6%) и уточнить информацию о препарате (81%).

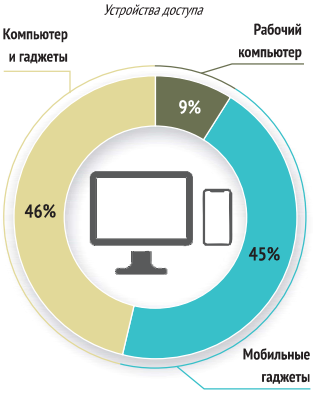
На всех экранах

Важный элемент, обеспечивающий провизоров доступом к интернету – наличие современных мобильных девайсов.

Обращение к специализированным источникам

Использование специализированной информации в интернете

Устройства доступа



Сегодня использование мобильных устройств и стационарных компьютеров для поиска информации по работе почти сравнялись: значительная часть провизоров использует для выхода в интернет только смартфоны, мобильные телефоны и планшеты (45% провизоров). Доля тех, кто совмещает использование гаджетов и рабочего компьютера в зависимости от ситуации – 46%, тогда как провизоров, ограничивающихся в ежедневной практике только рабочим компьютером существенно меньше – 9% первостольников.

Чтобы детализировать данные о предпочтениях и установках провизоров в отношении источников профессиональной информации в интернете, мы также задали аудитории вопросы о медиапотреблении и его места в их жизни. Наибольшая доля использующих интернет по работе опрошенных разделяет базовое согласие с тем, в сети много полезной для профессионального развития информации (96,1%). Между тем, доли тех, кто заявляют о частом обращении к онлайн-справочникам и образовательным ресурсам на мобильных платформах существенно ниже: 66,7 и 68,2% соответственно. Но это пассивное потребление информации. Что же касается активного участия в жизни профессиональных сетевых сообществ, то о готовности делиться мнением и опытом заявили только 32,5% респондентов.

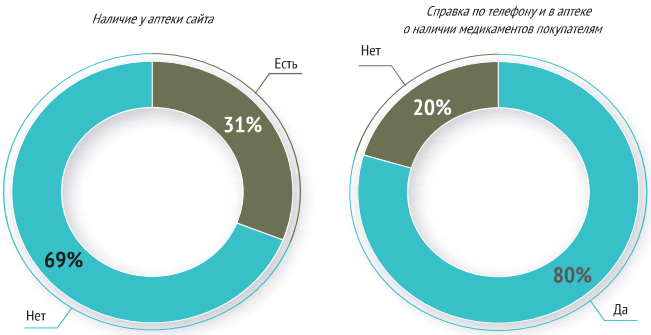
Использование электронных источников

Источник: Ipsos Healthcare, Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов», весна 2018 (Казахстан)

Также обращает на себя картина ответов по согласию с утверждением «Я охотно прислушиваюсь к советам в интернет-сообществах, группах», которое разделяет лишь чуть более половины пользующихся интернетом по рабочим вопросам первостольников: 53,1%.

При этом собственным сайтом, согласно ответам фармацевтов, располагает только 31% аптек. Схожее распределение сохраняется и в отношении наличия оборудования необходимым ПО для работы с электронными рецептами: по оценке первостольников, такой аппаратурой располагает 33% аптек. Среди форм обратной связи, доступных фармацевтам в работе с клиентами, больше всего распространен телефон – о его наличии на рабочем месте сообщают 80% ответивших.

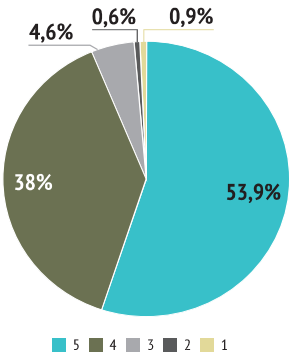
Формы обратной связи



Источник: Ipsos Healthcare, Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов», весна 2018 (Казахстан)

Наличие сервисных функций аптеки может оказывать влияние на репутацию аптеки в глазах как потребителей, так и самих фармацевтов. В рамках исследования Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов» сотрудникам аптек задавался вопрос об оценке репутации аптек, в которых они работают, по пятибалльной шкале: 53,9% первостольников оценивают свою аптеку на «5» баллов, 38,3% - на «4» балла, тогда как «тройку» себе поставили 4,6% респондентов.

Репутация аптеки



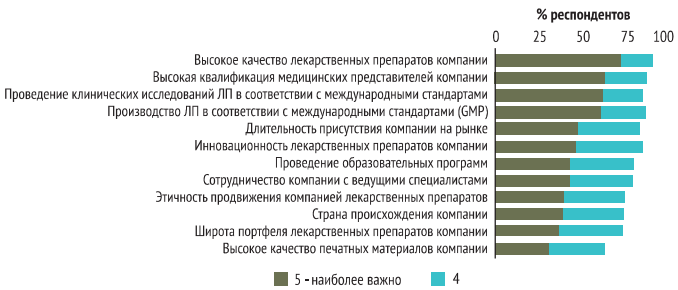
Источник: Ipsos Healthcare, Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов», весна 2018 (Казахстан)

Качество важнее происхождения

В рамках многоканальных активностей, инициируемых компаниями-производителями, важную роль для их эффективности играют характеристики репутации этих компаний в восприятии провизоров. Усиливающаяся конкуренция за внимание первостольника заставляет искать новые возможности для отстройки от конкурентов. И в этом плане чрезвычайно важно понимать, какую роль здесь играет репутационный (паблицитный) капитал компании и как это воздействует на целевые аудитории.

Но сначала все-таки зададимся вопросом: что именно влияет на восприятие репутации? Наибольшая доля опрошенных первостольников считает самым важным влияющим на репутацию фактором качество лекарственных препаратов (71,3%). На втором месте – квалификация медицинских представителей (62,2%). Страну происхождения компании-производителя в качестве наиболее важного фактора формирования представления о репутации фармкомпании отметили только 38,6% опрошенных провизоров. Также далеки от лидерства такие факторы, как этичность продвижения и сотрудничество с ведущими специалистами.

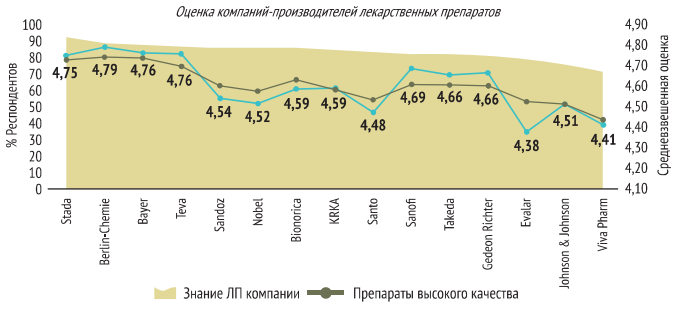
Оценка факторов формирования репутации компании



Источник: Ipsos Healthcare, Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов», весна 2018 (Казахстан)

Среди фармкомпаний самые высокие показатели репутации приходятся на группу международных производителей. Лидером по показателю репутации среди первостольников стала компания Berlin-Chemie, получившая в среднем 4,79 балла (приведена средневзвешенная оценка, компании предлагалось оценить по пятибалльной шкале, где 1 - минимальная, 5 - максимальная оценка). Второе место разделили компании Bayer и Teva, у которых по 4,76 балла – таковы данные весенней волны 2018 года исследования Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов» компании Ipsos Healthcare. На третьем месте с небольшим отрывом – Stada, средний балл которой составляет 4,75. При этом мы попытались установить, есть ли связь между репутационными характеристиками, знанием компаний и восприятием качества их продуктов.

ТОП-15 компаний по знанию их препаратов провизорами и средняя оценка репутации компаний в Казахстане



Источник: Ipsos Healthcare, Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов», весна 2018 (Казахстан)

Немногим отличается и топ-3 игроков по доле провизоров, оценивших их продукцию как обладающую высоким качеством: в этом списке лидируют компании Berlin-Chemie и Bayer со значениями 80 и 79,4% ответивших соответственно. Третью строчку заняла компания Stada с результатом 78,8%.

Локальные игроки Nobel и Viva Pharm демонстрируют сравнительно высокий уровень знания провизорами препаратов компаний - 85 и 71% доли респондентов соответственно, тогда как их средняя оценка репутации заметно ниже, чем у лидеров - 4,52 и 4,41 балла. По этой оценке Nobel отстает от ближайшей к нему компании в рейтинге – Gedeon Richter – на два десятых балла. Наиболее существенный разрыв между восприятием качества продуктов (53%) и корпоративной репутацией наблюдается у компании Эвалар.

Регулярность исследования Pharma-Q «Мнение провизоров-фармацевтов» – две волны в течение года, весенняя и осенняя – позволяет отслеживать динамику изменения показателей, поэтому мы вернемся к вопросам измерения показателей рынка, связанных с медиапотреблением и его влиянием на оценки актеров рынка на страницах «Казахстанского фармацевтического вестника».

Об исследовательском агентстве Ipsos Healthcare

Ipsos Healthcare, являясь частью Global Ipsos Healthcare, специализируется на исследованиях фармацевтического рынка на протяжении двух десятков лет. Глубокое понимание российского и казахстанского фармацевтического рынка в совокупности с широким комплексом аналитических сервисов и современных методов исследований позволяет компании занимать лидирующие позиции в сегменте.

Подготовили Шамиль Ахметзянов и Ольга Смирнова

Министерство здравоохранения Республики Казахстан
Комитет фармации
Приказ №220 от 22 июня 2018 года

Об отзыве регистрационных удостоверений лекарственных средств

В соответствии с пунктом 17 статьи 71 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения», подпунктом 7) пункта 2 Правил запрета, приостановления, изъятия или ограничения из обращения лекарственных средств, изделий медицинского назначения и медицинской техники, утвержденных приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 февраля 2015 года № 106, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отозвать регистрационные удостоверения лекарственных средств, согласно перечню, указанному в приложении к настоящему приказу.

2. Департаменту Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан по городу Алматы в течение трех календарных дней со дня получения настоящего приказа письменно известить о настоящем решении заявителей на государственную регистрацию лекарственных средств (владельцев регистрационных удостоверений), указанных в пункте 1 настоящего приказа.

3. Территориальным подразделениям Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан (далее территориальные подразделения Комитета):

1) в течение пяти календарных дней с момента получения данного приказа довести настоящее решение до сведения местных органов государственного управления здравоохранением областей, города республиканского значения и столицы, производителей лекарственных средств (их представителей на территории Республики Казахстан), дистрибьюторов, ТОО «СК-Фармация», а также субъектов, осуществляющих медицинскую и фармацевтическую деятельность, и другие государственные органы по компетенции через средства массовой информации и специализированные печатные издания, а также по единой системе электронного документооборота и через интернет ресурсы территориальных подразделении Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан;

2) в течение тридцати календарных дней с момента получения данного приказа провести соответствующие меры по изъятию из обращения лекарственных средств, указанных в пункте 1 настоящего приказа, и сообщить в течение трех календарных дней в Комитет фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан о принятых мерах по выполнению данного решения.

4. Субъектам, имеющим в наличии лекарственные средства, указанные в пункте 1 настоящего приказа, в течение пяти календарных дней с момента получения информации сообщить территориальному подразделению Комитета по месту расположения о принятых мерах по выполнению данного решения.

5. Держателю регистрационного удостоверения или дистрибьюторам (по согласованию):

1) обеспечить сбор остатков лекарственных средств, указанных в пункте 1 настоящего приказа, с последующим их уничтожением согласно требованиям действующего законодательства Республики Казахстан;

2) в месячный срок со дня подписания настоящего приказа сообщить территориальному подразделению Комитета по месту расположения об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктом 1) настоящего пункта.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан Асылбекова Н.А.

7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Основание: письмо Представительства акционерного общества «Сандоз Фармасьютикалс д.д.» в РК от 15.06.2018 года исх. № RA-288-06-18 об отзыве регистрационного удостоверения.

Председатель Л. Бюрабекова

Приложение
к приказу Председателя Комитета фармации
Министерства здравоохранения Республики Казахстан
от 22 июня 2018 года №220

Перечень лекарственных средств, подлежащих отзыву

№	Номер регистрационного удостоверения	Дата выдачи	Наименование лекарственного средства (лекарственная форма, дозировка)	Производитель, страна	Владелец регистрационного удостоверения, страна
1	РК-ЛС-5№ 000394	17.08.2015 г.	Паклитаксел Эвебе концентрат для приготовления раствора для инфузий 30 мг/5 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия
2	РК-ЛС-5№ 000397	17.08.2015 г.	Паклитаксел Эвебе концентрат для приготовления раствора для инфузий 100 мг/16,7 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия
3	РК-ЛС-5№ 000398	17.08.2015 г.	Паклитаксел Эвебе концентрат для приготовления раствора для инфузий 150мг/25 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия
4	РК-ЛС-5№ 000399	17.08.2015 г.	Паклитаксел Эвебе концентрат для приготовления раствора для инфузий 210 мг/35 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия
5	РК-ЛС-5№ 016682	17.08.2015 г.	Паклитаксел Эвебе концентрат для приготовления раствора для инфузий 300 мг/50 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия

Министерство здравоохранения Республики Казахстан
Комитет фармации
Приказ №221 от 22 июня 2018 года

Об отзыве регистрационных удостоверений лекарственных средств

В соответствии с пунктом 17 статьи 71 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения », подпунктом 7) пункта 2 Правил запрета, приостановления, изъятия или ограничения из обращения лекарственных средств, изделий медицинского назначения и медицинской техники, утвержденных приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 27 февраля 2015 года № 106, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отозвать регистрационные удостоверения лекарственных средств, согласно перечню, указанному в приложении к настоящему приказу.

2. Департаменту Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан по городу Алматы в течении трех календарных дней со дня получения настоящего приказа письменно известить о настоящем решении заявителя на государственную регистрацию лекарственных средств (владельца регистрационного удостоверения), указанного в пункте 1 настоящего приказа.

3. Территориальным подразделениям Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан (далее территориальные подразделения Комитета):

1) в течение пяти календарных дней с момента получения данного приказа довести настоящее решение до сведения местных органов государственного управления здравоохранением областей, города республиканского значения и столицы, производителей лекарственных средств (их представителей на территории Республики Казахстан), дистрибьюторов, ТОО «СК-Фармация», а также субъектов, осуществляющих медицинскую и фармацевтическую деятельность, и другие государственные органы по компетенции через средства массовой информации и специализированные печатные издания, а также по единой системе электронного документооборота и через интернет ресурсы территориальных подразделении Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан;

2) в течение тридцати календарных дней с момента получения данного приказа провести соответствующие меры по изъятию из обращения лекарственных средств, указанных в пункте 1 настоящего приказа, и сообщить в течение трех календарных дней в Комитет фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан о принятых мерах по выполнению данного решения.

4. Субъектам, имеющим в наличии лекарственные средства, указанные в пункте 1 настоящего приказа, в течение пяти календарных дней с момента получения информации сообщить территориальному подразделению Комитета по месту расположения о принятых мерах по выполнению данного решения.

5. Держателю регистрационного удостоверения или дистрибьюторам (по согласованию):

1) обеспечить сбор остатков лекарственных средств, указанных в пункте 1 настоящего приказа, с последующим их уничтожением согласно требованиям действующего законодательства Республики Казахстан;

2) в месячный срок со дня подписания настоящего приказа сообщить территориальному подразделению Комитета по месту расположения об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктом 1) настоящего пункта.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета фармации Министерства здравоохранения Республики Казахстан Асылбекова Н.А.

7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Основание: письмо Представительства акционерного общества «Сандоз Фармасьютикалс д.д.» в РК от 15.06.2018 года исх. № RA-288-06-18 об отзыве регистрационного удостоверения.

Председатель Л. Бюрабекова

Приложение
к приказу Председателя Комитета фармации
Министерства здравоохранения Республики Казахстан
от 22 июня 2018 года №221

Перечень лекарственных средств, подлежащих отзыву

№	Номер регистрационного удостоверения	Дата выдачи	Наименование лекарственного средства (лекарственная форма, дозировка)	Производитель, страна	Владелец регистрационного удостоверения, страна
1	РК-ЛС-5№ 021203	19.02.2015 г.	Доцетаксел Сандоз® концентрат для приготовления раствора для инфузий 20 мг/2 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия
2	РК-ЛС-5№ 021202	19.02.2015 г.	Доцетаксел Сандоз® концентрат для приготовления раствора для инфузий 80 мг/8 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия
3	РК-ЛС-5№ 021201	19.02.2015 г.	Доцетаксел Сандоз® концентрат для приготовления раствора для инфузий 160 мг/16 мл	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия	ЭБЕВЕ Фарма Гес.м.б.Х. Нфк. КГ, Австрия