

Анализ потенциала и перспектив реализации товаров аптечного ассортимента через сеть Интернет

И.Е. Ульянова¹, С.Н. Егорова¹

¹ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Минздрава России, Россия, 420012, Казань, ул. Бутлерова, 49

Реферат. Введение. В настоящее время большую популярность приобретает интернет-торговля, продажа лекарственных препаратов через Интернет не является исключением. В научной литературе имеются результаты анализа по реализации потребительских товаров, однако определение сильных/слабых сторон, угроз и возможностей для дистанционной торговли лекарственными препаратами, а также формирование стратегии развития онлайн-торговли осуществляется впервые. **Цель исследования** – провести анализ современного состояния Интернет-аптек, а также выявить перспективы развития и возможности для улучшения сервиса при дистанционной торговле товарами аптечного ассортимента. **Материал и методы.** Объектами исследования явились данные научной литературы. В исследовании использованы методы SWOT-анализа (ГОСТ Р 58531-2019 «Управление организацией. Руководство по внедрению устойчивого менеджмента на малых и средних предприятиях»), логического, сравнительного и контент-анализа. **Результаты и их обсуждение.** Исследование выявило сильные/слабые стороны, угрозы и возможности для интернет-торговли в целом и для дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента на основе данных научной литературы. Дополнительно сформулированы сильные стороны интернет-торговли лекарственными препаратами (повышение доступности лекарственных средств для населения, отсутствие контакта с больными пациентами, конфиденциальность при деликатных вопросах), слабые стороны (проблемы с возвратом товаров аптечного ассортимента, недостаточный уровень фармацевтического онлайн-консультирования, отсутствие регламентированных этических принципов фармацевтического специалиста при дистанционной продаже). Сформулированы возможные угрозы: законодательные ограничения и регулирование в сфере онлайн-торговли, уязвимость к кибератакам и утечкам конфиденциальной информации, а также возможности развития технологий для обеспечения безопасности и качества продукции и инвестиции в технологии с поддержкой искусственного интеллекта. **Выводы.** Установлены возможности современного состояния Интернет-аптек, а также разработана стратегия развития интернет-торговли лекарственными препаратами. Определена и обоснована необходимость совершенствования онлайн-консультирования, а также разработка и внедрение этических принципов дистанционной торговли лекарственными препаратами и другими товарами аптечного ассортимента.

Ключевые слова: SWOT-анализ, интернет-аптеки, фармацевтическое консультирование, этические принципы.

Для цитирования: Ульянова И.Е., Егорова С.Н. Анализ потенциала и перспектив реализации товаров аптечного ассортимента через сеть Интернет // Вестник современной клинической медицины. – 2025. – Т. 18, вып. 1. – С.90–97. DOI: 10.20969/VSKM.2025.18(1).90-97.

Analysis of the potential and prospects for selling pharmacy products via the Internet

Irina E. Ulianova¹, Svetlana N. Egorova¹

¹Kazan State Medical University, 49 Butlerov str., 420012 Kazan

Abstract. Introduction. Currently, online commerce is becoming increasingly popular, and the online sales of pharmaceuticals are not an exception. The research literature provides the findings obtained from analyses on selling consumer goods. However, the strengths, weaknesses, threats, and opportunities related to the online sales of medical products, as well as the development of an online trading strategy, are still being identified. The **aim** of this study is to analyze the current situation of online pharmacies and to identify opportunities for developing and improving services in the online sales of pharmaceuticals. **Materials and Methods.** The study subject is the research literature data and the national standard GOST R 58531-2019: Organization management. Guidelines for the implementation of sustainable management in small and medium-sized enterprises. The methods of logical and comparative analysis, as well as content analysis, were used in this study. **Results and Discussion.** The study identified strengths, weaknesses, threats, and opportunities for online commerce in general and for the remote sales of pharmacy products, based on research literature. Additionally, strengths of the online drug trade were formulated, such as increasing the availability of medications to the public and confidentiality in sensitive matters. The weaknesses include issues regarding the return of pharmaceuticals and insufficient online pharmaceutical consulting levels. Potential threats are legislative restrictions, vulnerability to cyberattacks, and leaks of confidential information. Opportunities include technology development to ensure product safety and quality, as well as investments in artificial-intelligence-supported technologies. **Conclusions.** The current state of online pharmacy has been explored, and a strategy for the future development of this field has been developed. The importance of improving online consultations has been recognized, as well as the need for establishing ethical guidelines for online sales of medications and other pharmaceuticals.

Keywords: SWOT analysis, online pharmacies, pharmaceutical consulting, ethical principles.

Введение. Анализ слабых и сильных сторон, потенциальных возможностей и угроз (SWOT-анализ) широко используется в различных направлениях фармации для совершенствования деятельности [1]. В научной литературе исследователями оцениваются сильные/слабые стороны, угрозы и возможности при разработке методических основ управления бизнес-процессами в аптечном сегменте [2], а также при проведении маркетингового анализа внутренней среды фармацевтических организаций [3]. Производители лекарственных препаратов (ЛП) создают SWOT-матрицы, которые способствуют созданию стратегии развития предприятия [4]. SWOT-анализ был использован для определения возможности развития дополнительных профессиональных компетенций фармацевтических специалистов, с целью выявления перспектив развития для повышения качества обслуживания клиентов [5], а также для оценки деятельности отделов обеспечения лекарственными препаратами лечебно-профилактических организаций [6].

В настоящее время организации, осуществляющие дистанционную торговлю ЛП в сети Интернет, нередко в фармацевтической литературе называют Интернет-аптеками [7]. Данный вид торговли и, соответственно, фармацевтической помощи, становится все более популярным в современном мире вследствие удобства и доступности совершения онлайн-покупок лекарственных препаратов, медицинских изделий, дезинфицирующих средств, биологически активных добавок к пище, предметов и средств ухода за больными и других товаров аптечного ассортимента [8].

Понимание SWOT-факторов необходимо для эффективного развития, успешной конкуренции и адаптации дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента к изменениям на рынке.

Зарубежными исследователями (Индия) были проведены исследования в отношении аптек и интернет-аптек в Индии: определены сильные/слабые стороны, угрозы и возможности реализации фармацевтических товаров для традиционных аптек, а также проведен перекрестный SWOT-анализ, результаты которого позволяют повысить эффективность и прибыльность и снизить эксплуатационные расходы фармацевтических компаний. [9] Другими исследователями была определена оценка юзабилити (удобства и простоты пользования) сайтов интернет-аптек, а также проведено сравнение видов услуг, предлагаемых основными игроками интернет-аптек в Индии [10]. Однако перекрестный SWOT-анализ по сопоставлению внешних и внутренних факторов с дальнейшей разработкой стратегий развития дистанционной торговли ЛП и иными товарами аптечного ассортимента в отношении онлайн-аптек зарубежными учеными не проводился.

Согласно ГОСТ Р 58531-2019 «Управление организацией. Руководство по внедрению устойчивого менеджмента на малых и средних предприятиях»,

SWOT-анализ является одним из ключевых инструментов стратегического планирования, который позволяет оценить сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы, с которыми сталкивается компания [1]. Проведение данного анализа помогает выявить ключевые проблемы и возможности для реализации товаров аптечного ассортимента (ТАА) через сеть Интернет, что позволяет разработать эффективные стратегии по улучшению ее деятельности.

Цель исследования – провести SWOT-анализ дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента и выявить перспективы развития, возможности и потенциальные риски для улучшения фармацевтической помощи в интернет-аптеках.

Материалы и методы.

Объекты исследования – данные научной литературы (поиск проведен в eLibrary, PubMed, по ключевым словам, «интернет-аптека», «онлайн-аптека», «дистанционная торговля»).

Методы исследования – SWOT-анализ (ГОСТ Р 58531-2019 «Управление организацией. Руководство по внедрению устойчивого менеджмента на малых и средних предприятиях»), логический, сравнительный и контент-анализ.

Результаты и их обсуждение.

На основании анализа данных научной литературы и в результате логического анализа (выделено курсивом) были определены сильные и слабые стороны, угрозы и возможности, характерные для интернет-торговли потребительскими товарами в целом [11], в том числе для дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента (*таблица 1*).

Сильные стороны интернет-торговли потребительскими товарами. Как в зарубежных источниках, так и в отечественной научной литературе было отмечено, что покупатели имеют возможность заказывать необходимые ЛП и другие группы товаров аптечного ассортимента в любое время суток, из любого места, без необходимости посещения аптеки [12, 13, 14]. Данные преимущества характерны для реализации через сеть Интернет не только лекарственных препаратов, но и для интернет-торговли в целом. Покупка ЛП онлайн позволяет сэкономить время, которое обычно тратится на поездку до аптеки, поиск нужного лекарственного препарата и ожидание в очереди [15, 16]. Многие площадки дистанционной торговли ЛП предлагают услугу доставки на дом [17, 18]. Интернет-площадки предлагают различные акции, скидки и специальные предложения для своих клиентов, что позволяет сэкономить денежные средства покупателей [19]. Оплата заказа ЛП через интернет часто происходит удобными способами, такими как банковские карты, электронные кошельки или другие онлайн-платежи, что делает процесс покупки быстрым и безопасным.

В ходе логического анализа нами отмечено, что дистанционный вид покупок позволяет сохранить конфиденциальность покупателя, так как нет необ-

Матрица SWOT-анализа интернет-торговли потребительскими товарами

Table 1

SWOT analysis matrix of online trading with consumer goods

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Доступность и удобство для покупателей 2. Услуга доставки на дом 3. Акции и скидки, позволяющие сэкономить на покупке 4. Экономия времени 5. Более низкая цена 6. Конфиденциальность при покупке 7. Возможность сравнения цен и условий 8. Отзывы и рейтинги	1. Задержки в доставке 2. Недостаточная защита данных 3. Технический сбой
Возможности	Угрозы
1. Развитие технологий для обеспечения безопасности и качества продукции 2. Инвестиции в технологии с поддержкой искусственного интеллекта	1. Ограничения в регулировании и контроле качества продукции 2. Законодательные ограничения и регулирование в сфере онлайн-торговли 3. Уязвимость к кибератакам и утечкам конфиденциальной информации

ходимости общаться с фармацевтом при осуществлении покупки. В сети Интернет легко сравнивать цены на различные ЛП и выбирать оптимальное предложение, а также возможно сравнивать условия доставки и оплаты, что также не является специфичным критерием для интернет-торговли товарами аптечного ассортимента. Пациент может ознакомиться с отзывами и рейтингами других покупателей, принимать информированное решение при покупке, а также уточнить сведения об аптечной организации.

Слабые стороны интернет-торговли потребительскими товарами. Неспецифической слабой стороной по данным научной литературы является возможная проблема задержки в доставке заказов, а также недостаточная защита данных покупателей [20, 21, 22]. Нами дополнительно обозначена проблема зависимости интернет-торговли от технологий, так как сбой системы или технический сбой могут привести к задержкам в обработке заказов. Для лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента важное значение имеет проблема, связанная с курьерской доставкой ЛП на дом, а именно отсутствие контроля хранения, температурного и санитарного режима при транспортировке.

Одной из основных **угроз** интернет-торговли, которая отмечается в научной литературе, являются ограничения в регулировании и контроле качества продукции [23, 24, 25]. Данный внешний фактор не зависит от самих интернет-площадок и является неспецифичным. Нами дополнительно сформулирована возможная угроза конкуренции со стороны «традиционных» аптек, которая подкрепляется законодательными ограничениями в сфере онлайн-торговли, а также существует угроза нарушения конфиденциальности персональных данных покупателей. Это может привести к утечке данных и злоупотреблению в отношении их использования третьими лицами.

Согласно проведенному анализу, было выявлено, что дистанционная торговля предоставляет массу **возможностей** для пользователей и бизнеса

в целом. Во-первых, это развитие технологий для обеспечения безопасности и качества ЛП и других групп товаров аптечного ассортимента, а также возможность использования искусственного интеллекта для прогнозирования спроса, предотвращения мошенничества, анализа данных и трендов в здравоохранении и улучшения клиентского опыта.

Далее нами была сформирована матрица анализа сильных/слабых сторон, угроз и возможностей, специфичных для дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента (таблица 2), в которой учитывались данные научной литературы, а также факторы, сформулированные авторами (курсивом).

Отечественные исследователи в научной литературе отмечают, что **сильной стороной** фармацевтической интернет-торговли является наличие сведений для потребителей об аптечной организации на аптечных онлайн-платформах [26], что способствует созданию доверия у потребителей, обеспечивает безопасность при покупке ЛП и помогает соблюдать законодательство. На сайтах аптек или в приложениях можно найти широкий выбор лекарственных препаратов, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента по доступным ценам, включая редкие или узкоспециализированные товары, которые могут быть недоступны в обычных аптеках [27, 28, 29].

В ходе логического анализа нами были дополнительно сформулированы такие факторы, относящиеся к сильным сторонам, как повышение доступности ЛП для населения, в том числе для маломобильных людей с ограниченными возможностями здоровья. Отсутствие прямого контакта с пациентами, имеющими симптомы заболеваний, наличие возможности задать деликатный вопрос в рамках ответственного самолечения конфиденциально также являются неоспоримым, на наш взгляд, преимуществом Интернет-аптек.

В отечественной и зарубежной научной литературе описываются возможные специфические для дистанционной торговли лекарственными препаратами **угрозы** как ограничения в продаже определенных категорий ЛП (например, рецептур-

Матрица SWOT-анализа дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента

Table 2

SWOT analysis matrix of online trading with pharmacy products

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Наличие сведений об аптечной организации на сайтах интернет-аптек 2. Широкий выбор ЛП и медицинских товаров 3. Повышение доступности ЛП для населения. 4. Отсутствие контакта с большими пациентами. Конфиденциальность при деликатных вопросах	1. Риск реализации фальсифицированных и забракованных лекарственных препаратов 2. Недостаточная доверительность со стороны потребителей 3. Недостаточная полнота предоставления информации о предоставлении информации о порядке реализации и ценах на ЛП 4. Отсутствие инструкции по медицинскому применению 5. <i>Проблемы с возвратом товаров аптечного ассортимента</i> 6. Отсутствие фармацевтического консультирования при онлайн-выборе потребителем и отпуске товаров аптечного ассортимента 7. <i>Отсутствие регламентированных этических принципов фармацевтического специалиста при дистанционной продаже</i>
Возможности	Угрозы
1. <i>Увеличение спроса на онлайн-торговлю лекарственными препаратами</i> 2. <i>Предоставление качественных услуг онлайн-консультаций</i> 3. <i>Расширение ассортимента товаров и услуг</i> 4. <i>Интеграция телефармации</i> 5. <i>Партнерство с поставщиками медицинских услуг</i>	1. Ограничения в продаже определенных категорий лекарственных препаратов (например, рецептурных) 2. Риск негативного воздействия на здоровье потребителей при неправильном использовании ЛП 3. <i>Конкуренция со стороны «офлайн»-аптек и других онлайн-платформ</i> 4. <i>Нарушение профессиональной этики фармацевтических специалистов, работающих в сфере дистанционной торговли товарами аптечного ассортимента</i>

ных) [30]. В исследованиях также был отмечен риск негативного воздействия на здоровье покупателей при неправильном использовании ЛП и увеличение случаев неадекватного самолечения при интернет-торговле лекарственными препаратами [31]. Нами дополнительно отмечена конкуренция со стороны «офлайн»-аптек, так как в настоящее время данный формат покупок и консультаций пользуется большим спросом. Кроме того, отсутствие сформулированных этических принципов деятельности фармацевтических специалистов в онлайн-среде может негативно повлиять на качество обслуживания и уровень доверия со стороны пациентов.

В виду увеличения доли E-commerce и всеобщей диджитализации, увеличивается спрос на онлайн-торговлю, а также расширяется ассортимент товаров и услуг, предоставляемых Интернет-аптеками. Перспективна **возможность** реализации качественных фармацевтических онлайн-консультаций, а также внедрение алгоритмов по оказанию мер и средств самопомощи, в рамках концепции ответственного самолечения. Нами отмечена возможность партнерства с поставщиками медицинских услуг (больницами, клиниками, лабораториями) для совместного предоставления комплексных услуг.

В отечественной и зарубежной научной литературе отмечаются **слабые стороны** интернет-торговли лекарственными препаратами относительно недостаточной доверительности со стороны потребителей к сервисам по реализации ЛП [29, 32, 33]. Выявлен риск реализации фальсифицированных и забракованных ЛП [14, 34, 35, 36]. Однако введение маркировки «Честный знак» способствует уменьшению данных рисков, так как при получении товара сам потребитель может проверить его подлинность.

В отечественной литературе освещены такие слабые стороны фармацевтической интернет-тор-

говли как недостаточная полнота предоставления информации о порядке реализации и ценах на ЛП, а также отсутствие полной инструкции по медицинскому применению согласно Государственному реестру лекарственных средств, что может создать дополнительный риск неправильного использования лекарственных препаратов [26, 37].

В ходе логического анализа нами дополнительно сформулированы слабые стороны дистанционной торговли лекарственными препаратами. В настоящее время отсутствует единый этический кодекс фармацевтического специалиста при дистанционной продаже. Было выявлено, что в российском этическом кодексе фармацевтического работника, а также кодексе, установленном Международной фармацевтической организацией (FIP), отсутствуют положения для интернет-торговли [38, 39]. Исполнительным комитетом по фармацевтической практике FIP создана рабочая группа по этике [40], так как наличие этических стандартов Интернет-аптек играет важную роль в защите потребителей и обеспечения безопасности их здоровья, учитывает не только правила внутренней этики сотрудников организации, но и этические нормы в общении с клиентами, требования к рекламному контенту, стандарты в отношении уважения к конечному потребителю [41]. Установление четкого этического кодекса для Интернет-аптек поможет снизить риски и обеспечить надежность для пациентов, пользующихся услугами онлайн-аптек.

Нами дополнительно было выявлено, что в случае возникновения проблем с заказанным ЛП через сеть Интернет, процесс возврата или замены товара может быть затруднен. Данная возможность для офлайн-покупок регламентируется Законом №2300-1 «О защите прав потребителей», однако эксперты отметили, что на сайтах правила не обозначены [42].

В научной литературе отмечается отсутствие полноценного фармацевтического консультирования онлайн при дистанционной торговле товарами аптечного ассортимента. При проведении очного и интернет-анкетирования 200 потребителей отмеченными авторами было выявлено, что у 53% респондентов имелась потребность в получении качественной и достоверной информации по вопросам ответственного самолечения [43]. В ходе исследования были установлены причины, снижающие качество фармацевтических консультаций, а именно недостаток знаний у фармацевтических специалистов, а также недостаток времени на проведение самого консультирования. Данные проблемы, возникающие в традиционных «офлайн»-аптеках, возможно эффективно решить в рамках дистанционной торговли ЛП, используя алгоритмы фармацевтического онлайн-консультирования. Учитывая актуальность и необходимость создания алгоритмов, которая подтверждается фармацевтическими специалистами [44], можно утверждать о важности стандартизации и унификации проведения фармацевтического консультирования как в офлайн, так и в онлайн формате [45].

В отличие от похода в аптеку, где пациент обязан получить фармацевтическую консультацию согласно Профессиональному стандарту «Провизор» [46], при онлайн-покупке лекарственных препаратов, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента покупатель может лишиться возможности задать вопросы и получить профессиональный совет ввиду отсутствия данной функции на сайте. Действительно, отличительной чертой дистанционной покупки ЛП и других товаров аптечного ассортимента является отсутствие стадии фармацевтического консультирования потребителя, а ведь это является неотъемлемым условием работы аптечных организаций [47, 48]. Отечественные научные исследователи подтверждают, что одной

из основных причин, по которой покупатели предпочитают традиционные аптеки, а не приобретение препаратов через сеть Интернет – отсутствие консультаций фармацевтическими работниками [49].

Потребители достаточно высоко оценивают важность наличия фармацевтического консультирования, о чем свидетельствует исследование специалистов «Левада-Центра» [29]. При опросе более 1600 человек сельского и городского населения было выявлено, что одной из причин отказа покупателей от приобретения ЛП онлайн стало отсутствие возможности личной консультации от фармацевта.

Негативное отношение к онлайн покупкам также подтверждается и в научных исследованиях. Установлено, что 68,6% фармацевтических специалистов считают, что одна из основных причин, которая ограничивает использование дистанционной реализации товаров аптечного ассортимента является отсутствие возможности фармацевтического онлайн-консультирования [6].

Согласно ГОСТ Р 58531-2019, в результате проведения SWOT-анализа нами были представлены различные варианты стратегии развития реализации товаров аптечного ассортимента в сети Интернет (таблица 3).

Сопоставлении сильных сторон и возможностей (СиВ), а также сильных сторон и угроз (СиУ) обуславливают необходимость разработки стандартизованных алгоритмов по предоставлению качественного фармацевтического онлайн-консультирования, которые позволят улучшить эффективность работы фармацевтических специалистов, обеспечивая рекомендации для консультирования пациентов в онлайн-формате. Стратегия слабых сторон и возможностей (СлВ) подразумевает разработку этических принципов продвижения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента в сети Интернет. В рамках разработки стратегии слабые стороны и угрозы (СлУ) было выявлено, что ис-

Таблица 3

Стратегии развития интернет-торговли товарами аптечного ассортимента

Table 3

Strategies for the development of online pharmacy trading

Стратегия Сильные стороны / Возможности	Стратегия Слабые стороны / Возможности
Используя широкий спектр имеющихся функций, применяемых на сайтах Интернет-аптек, а также стандартизованных алгоритмов по предоставлению качественного фармацевтического консультирования онлайн, можно увеличить спрос покупателей, а также увеличить лояльность постоянных пользователей.	В настоящее время присутствует недостаточная доверительность со стороны потребителей к онлайн-аптекам, поэтому интеграция телефармации и предоставление качественного фармацевтического консультирования позволит повысить доверие потребителей к онлайн-аптекам. Прозрачность в отношениях с клиентами и соблюдение этического кодекса фармацевтического специалиста при дистанционной продаже лекарственными препаратами и иными товарами аптечного ассортимента способствуют укреплению репутации компаний и обеспечивает надежность для клиентов.
Стратегия Сильные стороны / Угрозы Несмотря на наличие конкуренции традиционных аптек, онлайн-торговля предоставляет массу возможностей. Повышение юзабилити сайтов интернет-аптек можно достичь путем оказания качественного фармацевтического консультирования онлайн. Проведение обучения фармацевтических специалистов по вопросам этических принципов и правилам работы в интернет-аптеке позволит улучшить пользовательский опыт и повысить качество оказываемых услуг.	Стратегия Слабые стороны / Угрозы У интернет-торговли есть риск негативного воздействия на здоровье покупателей при неправильном использовании лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента. Внедрение новых технологий, таких как искусственный интеллект, а также регламентация объема информации для потребителя, которая должна быть представлена на сайтах Интернет-аптек, помогут повысить эффективность и безопасность онлайн-торговли товарами аптечного ассортимента.

пользование технологий искусственного интеллекта в онлайн-торговле аптечными товарами может привести к значительным улучшениям в эффективности бизнеса и безопасности для покупателей.

Выводы.

В результате исследования были определены сильные/слабые стороны, угрозы и возможности реализации товаров аптечного ассортимента в сети Интернет, и разработана стратегия развития фармацевтической интернет-торговли. Установлено, что ввиду высокого роста спроса на дистанционную торговлю товарами аптечного ассортимента, для эффективной онлайн-реализации необходимо обеспечить надлежащее онлайн-консультирование, которое позволит обеспечить оказание фармацевтической помощи на должном уровне, а также улучшить взаимодействие пользователя с сайтами интернет-аптек.

Полученные результаты обуславливают необходимость разработки и внедрения этических принципов дистанционной торговли лекарственными препаратами и другими товарами аптечного ассортимента.

Прозрачность исследования. Исследование не имело спонсорской поддержки. Авторы несут полную ответственность за предоставление окончательной версии рукописи в печать.

Декларация о финансовых и других взаимоотношениях. Все авторы принимали участие в разработке концепции, дизайна исследования и в написании рукописи. Окончательная версия рукописи была одобрена всеми авторами. Авторы не получали гонорар за исследование.

ЛИТЕРАТУРА / REFERENCES

- ГОСТ Р 58531-2019. Управление организацией. Руководство по внедрению устойчивого менеджмента на малых и средних предприятиях. – М.: Стандартинформ, 2019. – 23 с. [GOST R 58531-2019: Upravlenie organizaciej. Rukovodstvo po vnedreniju ustojchivogo menedzhmenta na malyh i srednih predpriyatijah [GOST R 58531-2019: Upravleniye organizatsiyey; Rukovodstvo po vnedreniyu ustoychivogo menedzhmenta na malykh i srednikh predpriyatiyakh [Organization management; Guidelines for the implementation of sustainable management in small and medium-sized enterprises]. Moskva: Standartinform [Moscow: Standartinform]. 2019; 23 p. (In Russ.)]. Режим доступа [URL]: <https://files.stroyinf.ru/Data/718/71805.pdf>
- Афанасьева Т.Г. Разработка методических основ управления бизнес-процессами в аптечном сегменте фармацевтического рынка (на примере лекарственных растительных препаратов): автореф. дис. ... д-ра фармацевт. наук: 14.04.03 / Афанасьева Татьяна Гавриловна; [Место защиты: Рос. ун-т дружбы народов]. – Москва, 2014. – 47 с. [Afanaseva TG. Razrabotka metodicheskikh osnov upravleniya biznes-processami v aptechnom segmente farmacevticheskogo rynka (na primere lekarstvennykh rastitel'nykh preparatov): avtoreferat doktora farmacevticheskikh nauk [Development of methodological foundations for business process management in the pharmacy segment of the pharmaceutical market (using the example of herbal medicines): abstract of a dissertation by a doctor of pharmaceutical sciences]. Moskva: Rossiyskiy universitet druzhby narodov [Moscow: Peoples' Friendship University of Russia]. 2014; 47 p. (In Russ.)].
- Габдулхакова А.И. Маркетинговый анализ внутренней среды фармацевтических организаций // Приоритетные научные направления: от теории к практике. – 2015. – № 17. – С. 179-185. [Gabdulhakova AI. Marketingovyy analiz vnutrennej sredy farmacevticheskikh organizacij [Marketing analysis of the internal environment of pharmaceutical organizations]. Prioritetnye nauchnye napravleniya: ot teorii k praktike [Priority scientific directions: from theory to practice]. 2015; 17: 179-185. (In Russ.)].
- Мельникова А.С. Определение приоритетов цифровой системы подготовки и переподготовки кадров фармацевтической промышленности Пермского края // Шумпетеровские чтения: материалы VII Международ. науч.-практ. конф. – Пермь, 2017. – С. 161-171. [Mel'nikova AS. Opredelenie prioritetoj cifrovoj sistemy podgotovki i perepodgotovki kadrov farmacevticheskoy promyshlennosti Permskogo kraja [Defining the priorities of the digital system of training and retraining of pharmaceutical industry personnel in the Perm Region]. Perm: Shumpeterovskie chteniya: materialy VII Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii [Perm: Schumpeter Readings: materials of the VII International Scientific and Practical Conference]. 2017; 161-171. (In Russ.)].
- Тарабукина С.М., Дремова Н.Б. Перспективы развития дополнительных профессиональных компетенций фармацевтического персонала // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2021. – Т. 8, № 1. – С. 103-105. [Tarabukina SM, Dremova NB. Perspektivy razvitiya dopolnitel'nykh professional'nykh kompetencij farmacevticheskogo personala [Prospects for the development of additional professional competencies of pharmaceutical personnel]. Sovremennaya organizatsiya lekarstvennogo obespecheniya [Modern organization of drug provision]. 2021; 8 (1): 103-105. (In Russ.)]. DOI: 10.30809/solo.1.2021.35
- Турсуматова Ш.Л., Шобабаева А.Р., Жалимова З.О., [и др.]. Особенности деятельности клинического фармацевта в лечебно-профилактических организациях города Алматы // Вестник КазНМУ. – 2020. – Т. 2, № 1. – С. 542-546. [Tursumatova ShL, Shopabaeva AR, Zhalimova ZO, et al. Osobennosti dejatel'nosti klinicheskogo farmacevta v lechebno-profilakticheskikh organizatsiyah goroda Almaty [Features of the clinical pharmacist's activity in medical and preventive organizations of Almaty city]. Vestnik KazNMU [Bulletin of KazNMU]. 2020; 2 (1): 542-546. (In Russ.)].
- Лобова Е.Д., Смолина В.А. Использование Интернет-технологий при оказании фармацевтической помощи // Саратовский научно-медицинский журнал. – 2014. – Т. 10, № 2. – С. 322-326. [Lobova ED, Smolina VA. Ispolzovanie Internet-tehnologij pri okazanii farmacevticheskoy pomoshhi [The use of Internet technologies in the provision of pharmaceutical care]. Saratovskij nauchno-medicinskij zhurnal [Saratov Scientific Medical Journal]. 2014; 10 (2): 322-326. (In Russ.)].
- Федеральный закон № 61 «Об обращении лекарственных средств» [Электронный ресурс]. [Federal'nyj zakon №61 "Ob obrashhenii lekarstvennykh sredstv" [Electronyi resurs]. [Federal Law No 61 "On the Circulation of Medicines [Electronic resource] (In Russ.)]. Режим доступа [URL]: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350/
- Wahab SN, Ahmed N, Ab Talib MS. An overview of the SWOT analysis in India's pharmaceutical supply chain. Arab Gulf Journal of Scientific Research. 2023; 42 (3): 771-787. DOI: 10.1108/AGJSR-03-2023-0102
- Jain A, Stafard A. Online Pharmacy in India-A SWOT Analysis. Parishodh Journal. 2020; 9 (3): 4464-4479.
- ГОСТ Р 57489-2017. Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети Интернет. – М.: Стандартин-

- форм. – 2017. [GOST R 57489-2017: Rukovodstvo po dobrosovestnoj praktike prodazhi tovarov distancionnym sposobom s ispol'zovaniem seti Internet [GOST R 57489-2017: Guidelines on diligent practice for selling goods by electronic shopping]. Moskva: Standartinform [Moscow: Standartinform]. 2017. (In Russ.). Режим доступа [URL]: <https://docs.cntd.ru/document/1200145762>
12. Fatima S, Malpani R, Sodhi S, et al. E-Buying of Medicines: Trends and Factors Influencing Online Pharmacy. *International Journal of Marketing & Business Communication*. 2019; 8 (2): 01-07.
 13. Shinc K. Advantages of Online Pharmacies: Convenience and Accessibility. *J Pharm Care Health Syst*. 2024; 11:327. DOI: 10.35248/2376-0419.24.11.327
 14. Интернет-аптека как новая форма реализации лекарственных препаратов // Бизнес. Образование. Право. – 2021. – Т. 1, № 54. – С.204-210. [Turchenkova ES, Kovalenko NV. Internet-apteka kak novaya forma realizatsii lekarstvennykh preparatov [Internet pharmacy as a new form of medication sales]. *Biznes; Obrazovanie; Pravo* [Business; Education; Law]. 2021; 1 (54): 204—210. (In Russ.). DOI: 10.25683/VOLBI.2021.54.160
 15. Six Benefits of Online Pharmacy over Conventional Pharmacy. [Электронный ресурс], 10.07.2024. URL: <https://www.hngapp.co.zm/blog/6-benefits-of-online-pharmacy-over-conventional-pharmacy>
 16. Большинство россиян готовы заказать лекарства в онлайн аптеке вместо посещения офлайн аптеки // Исследование Rambler&CO и Сбер ЕАптеки. [Bol'shinstvo rossijan gotovy zakazat' lekarstva v onlajn apteke vmesto poseshheniya oflajn apteki [Most Russians are ready to order medicines at an online pharmacy instead of visiting an offline pharmacy]. *Issledovanie Rambler&CO i Sber EApteki* [Rambler&CO and Sber Pharmacy Research]. (In Russ.). Режим доступа [URL]: <https://news.rambler.ru/community/48884703-issledovanie-rambler-co-i-sber-eapteki-bolshinstvo-rossijan-gotovy-zakazat-lekarstva-v-onlajn-apteke-vmesto-poseshcheniya-oflajn-apteki/>
 17. Advantages and Disadvantages of E-Pharmacy. 23.07.2024. URL: <https://www.tigahealth.com/advantages-and-disadvantages-of-e-pharmacy/>
 18. Ndem E, Udoh A, Awofisayo O, et al. Consumer and Community Pharmacists' Perceptions of Online Pharmacy Services in Uyo Metropolis, Nigeria. *Innov Pharm*. 2019; 10 (3): 18. DOI: 10.24926/iip.v10i3.1774
 19. Cherecheş M, Popa C. Online pharmacy: customer profiling. *Acta Medica Marisiensis*. 2021; 67 (4): 1-1. DOI: 10.2478/amma-2021-0031
 20. Kuzma J. Web vulnerability study of online pharmacy sites. *Informatics for health & social care*. 2011; 36 (1): 20-34. DOI: 10.3109/17538157.2010.520418
 21. Baokar S, Golande O, Patil R. Pros and cons of online pharmacy. Conference: Innopharm 2. 2017; Vol. 2. URL: https://www.researchgate.net/publication/314284794_PROS_AND_CONS_OF_ONLINE_PHARMACY
 22. Россияне оказались не готовы к онлайн-продаже лекарств? [Электронный ресурс]. [Rossijane okazalis' ne gotovy k onlajn-prodazhe lekarstv? [Elektronnyj resurs]. [The Russians were not ready for online sale of medicines? [Electronic resource] (In Russ.)]. Режим доступа [URL]: <https://e-pepper.ru/news/rossijane-okazalis-ne-gotovy-k-onlajn-prodazhe-lekarstv.html>
 23. Gabay M. Regulation of Internet Pharmacies: A Continuing Challenge. *Hospital Pharmacy*. 2015; 50 (8): 681-682. DOI: 10.1310/hpj5008-681
 24. Saraswat S, Jain R, Awasthi S. Online pharmacies: an emerging trend in Indian healthcare scenarios. *Journal of emerging technologies and innovative research*. 2020; 7 (9): 240-244.
 25. Viswanath P. Will e-pharmacy regulation see the light of day? [Electronic resource]. URL: <https://www.moneycontrol.com/europe/?url=https://www.moneycontrol.com/news/business/will-e-pharmacy-regulation-see-the-light-of-day-4624001.html>
 26. Лукоянова И.Е., Егорова С.Н. Анализ соблюдения требований надлежащей аптечной практики по фармацевтическому консультированию в отношении ОТС-препаратов на сайтах интернет-аптек // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2021. – Т. 8, № 3. – С.14-21. [Lukoyanova IE, Egorova SN. Analiz soblyudeniya trebovaniy nadlezhashchey aptechnoy praktiki po farmatsevticheskomu konsul'tirovaniyu v otnoshenii OTC-preparatov na saytakh internet-aptek [Analysis of compliance with the requirements of proper pharmacy practice for pharmaceutical counseling regarding OTC-drugs on online pharmacy websites]. *Sovremennaya organizatsiya lekarstvennogo obespecheniya* [Modern organization of drug provision]. 2021; 8 (3): 14-21. (In Russ.). DOI: 10.30809/solo.3.2021.2
 27. Montoya I, Jano E. Online pharmacies: safety and regulatory considerations. *International Journal of Health Services*. 2007; 37 (2): 279-289. DOI: 10.2190/1243-P8Q8-6827-H7TQ
 28. Prashanti G, Sravani S, Noorie S. A Review on Online Pharmacy. *IOSR Journal of Pharmacy and Biological Sciences*. 2017; 12 (3): 32-34. DOI: 10.9790/3008-1203043234
 29. Покупка лекарств в Интернете [Электронный ресурс]. [Pokupka lekarstv v Internete [Elektronnyj resurs]. [Purchase of medicines on the Internet [Electronic resource]]. Режим доступа [URL]: <https://www.levada.ru/2020/02/11/pokupka-lekarstv-v-internete/print> (accessed - 23.07.2024). (In Russ.).]
 30. Spain J, Siegel C, Rosemary R. Selling drugs online: Distribution-related legal/ regulatory issues. *International Marketing Review*. 2001; 18 (4): 432-449. DOI: 10.1108/EUM0000000005935
 31. Данагулян Г.Г., Сбоева С.Г. Консультационные сценарии дистанционной передачи информации о рациональном использовании лекарств // Фармация. – 2016. – Т. 65, № 6. – С.39–42. [Danaguljan GG, Sboeva SG. Konsultacionnye scenarii distancionnoj peredachi informacii o racionalnom ispol'zovanii lekarstv [Consultative scenarios for remote transmission of information on rational use of drugs]. *Farmacija* [Pharmacy]. 2016; 65 (6): 39-42. (In Russ.).]
 32. Crawford S. Internet Pharmacy: Issues of Access, Quality, Costs, and Regulation. *Journal of medical systems*. 2003; 27 (1): 57-65. DOI: 10.1023/A:1021009212905
 33. Chordiya S, Garge B. E-pharmacy vs conventional pharmacy. *IP Int J Compr Adv Pharmacol*. 2019; 3 (4): 121–123. DOI: 10.18231/2456-9542.2018.0027
 34. O'Hagan A, Garlington A. Counterfeit drugs and the online pharmaceutical trade, a threat to public safety. *Forensic Research & Criminology International Journal*. 2018; 6 (3): 151-158. DOI: 10.15406/frcij.2018.06.00200
 35. Fittler A, Vida RG, Rádics V, Botz L. A challenge for healthcare but just another opportunity for illegitimate online sellers: Dubious market of shortage oncology drugs. *PLoS One*. 2018; 13 (8): 1–17. DOI: 10.1371/journal.pone.0203185
 36. Шабров Р.В., Шадрин А.Д., Никитина М.И. Правовые аспекты продвижения лекарственных средств // Ремедиум. – 2017. – Т. 2, № 1. – С.8-21. [Shabrov RV, Shadrin AD, Nikitina MI. Pravovye aspekty prodvizheniya lekarstvennykh sredstv [Legal aspects of the promotion of medicines]. *Remedium* [Remedium]. 2017; 2 (1): 8-21. (In Russ.).] DOI: 10.21518/1561-5936-2017-1-2-8-21
 37. Ульянова И.Е., Егорова С.Н. Разработка комплекса предложений по улучшению взаимодействия пользователя с сайтом интернет-аптек // Современная организация лекарственного обеспечения. – 2023. – Т.

- 10, № 2. – С. 5-10. [Ulianova IE, Egorova SN. Razrabotka kompleksa predlozheniy po uluchsheniyu vzaimodeystviya pol'zovatelya s saytom internet-aptek [Development of a set of proposals to improve user interaction with online pharmacy websites]. *Sovremennaya organizatsiya lekarstvennogo obespecheniya* [Modern organization of drug provision]. 2023; 10 (2): 5-10. (In Russ.)). DOI: 10.30809/solo.2.2023.1
38. Лопатин П.В. под ред. Этический кодекс фармацевтического работника России. – М.: Медицина, 1996. – [Etiicheskij kodeks farmaceuticheskogo rabotnika Rossii [The Ethical code of the pharmaceutical worker of Russia]. *Medicina* [Medicine]. 1996. (In Russ.)). Режим доступа [URL]: https://med7.net/info/eticheskij_kodeks_farmaceuticheskogo_rabotnika_rossii/?ysclid=m7aatr9uzb711820378
39. International Pharmaceutical Federation. FIP statement of professional standards – code of ethics for pharmacists. 2024. URL: www.fip.org/statements
40. FIP. Reference Document. Pharmacist ethics and professional autonomy: imperatives for keeping pharmacy aligned with the public interest. International Pharmaceutical Federation (FIP). 2014. URL: www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=358&table_id=
41. Глаз Р.А., Шамаева Е.Ф. Разработка универсальной модели кодекса профессиональной этики для организаций в сфере интернет-маркетинга // Вестник университета. – 2022. – № 2. – С.14–25. [Glaz RA, Shamaeva EF. Razrabotka universal'noj modeli kodeksa professional'noj jetiki dlja organizacij v sfere internet-marketinga [Development of a universal model of the code of professional ethics for organizations in the field of Internet marketing]. *Vestnik universiteta* [Bulletin of the University]. 2022; 2: 14-25. DOI: 10.26425/1816-4277-2022-2-14-25
42. Федеральный закон о защите прав потребителей № 2300-1 [Электронный ресурс]. [Federal'nyj zakon o zashhite prav potrebitel'ej № 2300-1 [Electronic resource]. [Federal Law on Consumer Protection No 2300-1 [Electronic resource] (In Russ.)). Режим доступа [URL]: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
43. Чупандина Е.Е., Куролап М.С., Терновая Н.А. Выявление резервов повышения эффективности фармацевтического консультирования населения // Сеченовский вестник. – 2017. – № 3. – С.70-73. [Chupandina EE, Kurolap MS, Ternovaya NA. Vyyavleniye rezervov povysheniya effektivnosti farmatsevticheskogo konsul'tirovaniya naseleniya [Identification of reserves for increasing the effectiveness of pharmaceutical counseling of the population]. *Sechenovskij vestnik* [Sechenovsky Bulletin]. 2017; 3: 70-73. (In Russ.)).
44. Соболева М.С., Лоскутова Е.Е., Косова И.В., [и др.]. Проблемы фармацевтического консультирования и пути их решения: стандартизация, обучение, адаптация информации // Вопросы обеспечения качества лекарственных средств. – 2020. – Т. 29, № 3. – С.11–18. [Soboleva MS, Loskutova EE, Kosova IV, et al. Problemy farmaceuticheskogo konsul'tirovaniya i puti ih resheniya: standartizatsiya, obuchenie, adaptatsiya informatsii [Problems of pharmaceutical consulting and ways to solve them: standardization, training, adaptation of information]. *Voprosy obespecheniya kachestva lekarstvennykh sredstv* [Issues of quality assurance of medicines]. 2020; 29 (3): 11-18. (In Russ.)). DOI: 10.34907/JPQAI.2020.20.16.011
45. Кугач В.В., Тарасова Е.Н., Куницкий В.С. Фармацевтическое консультирование посетителей аптек при рините и боли в горле // Вестник фармации. – 2014. – Т. 65, № 3. – С.15-30. [Kugach VV, Tarasova EN, Kunickij VS. Farmaceuticheskoe konsul'tirovanie posetitelej aptek pri rinite i boli v gorle [Pharmaceutical consulting for pharmacy visitors with rhinitis and sore throat]. *Vestnik farmatsii* [Bulletin of pharmacy]. 2014; 65 (3): 15-30. (In Russ.)).
46. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 09.03.2016 № 91н об утверждении профессионального стандарта «Провизор». [Prikaz Ministerstva truda i social'noj zashhity RF ot 09/03/2016 № 91n ob utverzhdenii professional'nogo standarta «Provizor» [Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation of 09/03/2016 No 91n on the approval of the professional standard "Pharmacist" (In Russ.)). Режим доступа [URL]: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71274236/>
47. Романова А.Э. Дистанционная реализация лекарственных средств как возможная новелла в российском законодательстве // Вестник ННГУ. – 2019. – № 3. – С.120-124. [Romanova AE. Distsantsionnaya realizatsiya lekarstvennykh sredstv kak vozmozhnaya novella v rossiyskom zakonodatel'stve [Distance selling of medicinal products as a possible innovation in Russian legislation]. *Vestnic NNGU* [NNSU Herald]. 2019; 3: 120-124. (In Russ.)).
48. Шевырёв Д.Н., Тюкалова Н.М. Юридические аспекты интернет-торговли лекарственными средствами // Вестник Казанского юридического института МВД России. – 2015. – № 3. – С.49-53. [Shevyryov DN, Tyukalova NM. Yuridicheskiye aspekty internet-torgovli lekarstvennyimi sredstvami [Legal aspects of online trading of medicinal products]. *Vestnik Kazanskogo yuridicheskogo instituta MVD Rossii* [Bulletin of the Kazan Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia]. 2015; 3: 49-53. (In Russ.)).
49. Занина И.А. Дистанционная торговля лекарственными препаратами: ограничения и перспективы // Вопросы обеспечения качества лекарственных средств. – 2020. – № 3. – С.4-10. [Zanina IA. Distsantsionnaya torgovlya lekarstvennyimi preparatami: ogranicheniya i perspektivy [Distance selling of medicinal products: limitations and prospects]. *Voprosy obespecheniya kachestva lekarstvennykh sredstv* [Issues of ensuring the quality of medicinal products]. 2020; 3: 4-10. (In Russ.)). DOI: 10.34907/JPQAI.2020.92.71.010

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ:

УЛЬЯНОВА ИРИНА ЕВГЕНЬЕВНА, ORCID ID: 0000-0002-1142-9430, e-mail: lukoianovalrina@gmail.com;
аспирант Института фармации, ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Минздрава России, Россия, 420012, Казань, ул. Бутлерова, 49, тел.: 8-843-236-06-52.
ЕГОРОВА СВЕТЛАНА НИКОЛАЕВНА, ORCID ID: 0000-0001-7671-3179, докт. фармац. наук, профессор, e-mail: svetlana.egorova@kazangmu.ru;
заместитель директора по образовательной деятельности Института фармации, ФГБОУ ВО «Казанский государственный медицинский университет» Минздрава России, Россия, 420012, Казань, ул. Бутлерова, 49, тел. 8-843-236-06-52.

ABOUT THE AUTHORS:

IRINA E. ULIANOVA, ORCID ID: 0000-0002-1142-9430, e-mail: lukoianovalrina@gmail.com;
Postgraduate Student, Institute of Pharmacy, Kazan State Medical University, 49 Butlerov str., 420012 Kazan, Russia. Tel.: +7(843) 236-06-52.
SVETLANA N. EGOROVA, ORCID ID: 0000-0001-7671-3179, Dr. sc. pharm., Professor, e-mail: svetlana.egorova@kazangmu.ru;
Deputy Director for Educational Activities of the Institute of Pharmacy, Kazan State Medical University, 49 Butlerov str., 420012 Kazan, Russia. Tel.: +7-843-236-06-52.