

Pharmaceutical sciences

USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN PHARMACY

Julia Maksymova
Senior Lecturer
Iryna Lomachynska
Associate Professor

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ФАРМАЦІЇ

Максимова Ю. О.
старший викладач
Ломачинська І. А.
професор

Інформаційні технології на сьогоднішній день відіграють значну роль у фармації. Створення рахунків, обробка запасів продукції на складі, постачання, всі ці процеси поступово автоматизуються. Використання сучасних інформаційних технологій у фармацевтиці може замінити звичайні ручні завдання. Програмне забезпечення з бізнес-аналітикою можна використовувати, щоб допомогти власникам аптек приймати рішення на основі даних, тим самим максимізувати результати діяльності бізнесу та мінімізувати витрати.

Мобільні технології з кожним роком все глибше проникають у фармацевтичну галузь. Їх використовують для сповіщення пацієнтів про повторне оформлення рецептів, цифрові комунікаційні технології дають можливість для дистанційного надання медичних консультацій, після пандемії COVID-19 все частіше з'являються та користуються попитом онлайн-аптеки [1].

На сьогоднішній день у фармації використовують велику кількість інформаційних технологій серед яких:

- Програмне забезпечення для управління мережею аптек;
- Програмне забезпечення для управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM);
- Системи торгових точок (POS);
- Системи онлайн-бронювання ліків;
- Системи управління запасами в аптеках;
- Автоматизовані системи обслуговування клієнтів [2].

Інформаційні технології стали необхідною складовою управління аптечним бізнесом. У сучасному світі, коли конкуренція на ринку послуг дуже висока, інформаційні технології надають аптекам конкурентну перевагу і допомагають залучати та зберігати клієнтів. За допомогою ІТ, можна автоматизувати різноманітні процеси в аптечному бізнесі. Автоматизація дозволяє підвищити ефективність роботи та знизити витрати мережі аптек.

Однією з найважливіших функцій ІТ є підтримка взаємодії з клієнтами. Інтернет-сайти та мобільні додатки дозволяють клієнтам швидко та зручно продивляти асортимент, дізнатися про наявність лікарських засобів та робити замовлення онлайн. Крім того, сучасні інформаційні технології дозволяють вести зв'язок зі своїми клієнтами, наприклад, надсилати інформацію про акції та знижки, надходження нових лікарських засобів або розширення асортименту послуг. Наявність онлайн консультанта або чат-бота, дають можливість клієнтам отримувати швидко та персоналізовану підтримку, додаткову інформацію про лікарські засоби, забезпечуючи споживачам швидкість та високу якість обслуговування.

Використання інформаційних технологій автоматизує та стандартизує велику кількість ручних завдань, що, у свою чергу, економить багато часу для фармацевтів, надаючи їм мож-

ливість проводити консультивання пацієнтів та підвищуючи якість медичної допомоги. Використання інформаційних технологій дає можливість уникнути людських помилок, які можуть суттєво вплинути на здоров'я пацієнта.

Ще однією великою перевагою використання інформаційних технологій є використання електронних баз даних. Вони зберігають записи про стан здоров'я або історію прийому ліків пацієнтів та співвідносять їх з даними про продажі. Ці дані допомагають медичним працівникам приймати кращі клінічні рішення, власникам аптек приймати ефективні бізнес-рішення. Інформаційні технології можуть допомогти власникам аптечного бізнесу приймати рішення на основі підтверджених даних, тим самим отримувати найкращі результати мінімізуючи витрати [3].

Створення мобільного додатку, який дозволяє клієнтам зручно бронювати та замовляти ліки, отримувати спеціальні пропозиції, відстежувати статус замовлення, тим самим вдосконалюючи процес здійснення покупок. Мобільний додаток також може надавати персоналізовані рекомендації, спеціальні знижки та акції, які стимулюватимуть клієнтів до здійснення повторної покупки та залучення нових клієнтів. Все це сприятиме залученню більшої кількості клієнтів, поліпшенню користувацького досвіду та підвищенню задоволення клієнтів від онлайн продажів лікарських засобів.

Можна зробити висновок, що використання сучасних інформаційних технологій у фармації може покращити якість обслуговування пацієнтів, клінічні та бізнес-результати для фармацевтів і власників аптечного бізнесу.

Список використаних джерел

1. Selling Services Online: Pitfalls and Promises – GoMage. *Gomage*. URL: <http://surl.li/hprgd> (date of access: 14.12.2023).
2. The 7 Best Business Automation Software for 2024. ActiveCampaign. *ActiveCampaign*. URL: <http://surl.li/ohvxv> (date of access: 14.12.2023).
3. Focus on providing pharmacy services online. General Pharmaceutical Council. *General Pharmaceutical Council*. URL <http://surl.li/ohvur> (date of access: 14.12.2023).