

# ПОЖИЛЫЕ ЛЮДИ И ЦИФРОВЫЕ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЕ СЕРВИСЫ: ПРОБЛЕМЫ, ПОТРЕБНОСТИ И РЕШЕНИЯ

DOI: 10.37586/2686-8636-3-2025-409-411

УДК 615.1+004

Лисенкова Ю. А. , Григорьева И. А. 

ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России, Казань, Россия

\*Автор, ответственный за переписку: Лисенкова Юлия Александровна, E-mail: julia.lisenkowa10@yandex.ru

## Резюме

В условиях глобального старения населения обеспечение доступности и качества медицинских услуг для пожилых людей становится актуальным. Цифровое здравоохранение, включая фармацевтические сервисы, открывает новые возможности для улучшения их качества жизни. Цель исследования — изучить опыт использования цифровых фармацевтических сервисов пожилыми людьми и выявить факторы, влияющие на их выбор. Социологический опрос среди пожилых людей и фармацевтических работников показал, что 46 % респондентов имеют средний уровень комфорта при использовании приложений, но лишь 7,7 % активно используют фармацевтические сервисы. Основные проблемы — задержки с доставкой и технические сбои. Большинство респондентов готовы обучаться использованию этих сервисов. Исследование направлено на разработку рекомендаций для улучшения доступности и качества цифровых услуг в фармацевтике для пожилых людей.

**АКТУАЛЬНОСТЬ.** В условиях глобального старения населения доступность и качество медицинских услуг для пожилых людей становятся крайне важными. Цифровое здравоохранение, включая фармацевтические сервисы, открывает новые возможности для улучшения качества их жизни, позволяя получать медицинские услуги и информацию на дому. Пандемия COVID-19 подчеркнула необходимость цифровых технологий в здравоохранении. Однако существует нехватка исследований о восприятии и использовании этих технологий пожилыми людьми.

**ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ.** Изучить опыт использования цифровых фармацевтических сервисов пожилыми людьми и выявить факторы, влияющие на их выбор. Исследование анализирует потребности пожилых людей в цифровом здравоохранении и готовность фармацевтических работников к взаимодействию с ними.

**МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ.** Проведен социологический опрос пожилых людей (группа 1) и фармацевтических работников (группа 2) с использованием двух анкет для оценки осведомленности о цифровых фармацевтических сервисах, уровня (объема) их использования и удовлетворенности услугами. Применялись количественный и качественный анализ данных.

**РЕЗУЛЬТАТЫ.** Анализ анкет группы 1 выявил основные барьеры и препятствия, с которыми сталкиваются пожилые люди при использовании цифровых фармацевтических сервисов. Так, 46,0 % респондентов оценили свой уровень комфорта при использовании приложений как средний, в то время как лишь 7,7 % анкетируемых старше 60 лет регулярно используют фармацевтические сервисы и приложения. 30,7 % опрошенных использовали мобильные приложения для заказа лекарств, что свидетельствует об их востребованности. Среди сложностей, возникающих при работе с фармацевтическими сервисами и приложениями, респонденты отмечали задержки с доставкой или отменой заказов, а также технические неполадки. Большинство участников опроса (61,5 %) отметили, что они готовы научиться работать с фармацевтическими сервисами и потратить на это обучение более 30 минут. По результатам опроса группы 2 была проанализирована роль фармацевтических работников в процессе адаптации пожилых людей к новым технологиям. Результаты исследования могут стать основой для разработки рекомендаций по улучшению доступности и качества цифровых услуг в фармацевтической сфере для пожилых людей.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** Цифровые фармацевтические сервисы обладают потенциалом для улучшения доступа к медицинским услугам и повышения качества жизни пожилых людей. Однако для их эффективного использования необходимо преодолеть низкую осведомленность и возникающие проблемы. Улучшение доступности и эффективности сервисов способствует более здоровому и активному старению.

**Ключевые слова:** цифровое здравоохранение; фармацевтические сервисы; пожилые люди; технологическая осведомленность; здоровое старение.

**Для цитирования:** Лисенкова Ю. А., Григорьева И. А. Пожилые люди и цифровые фармацевтические сервисы: Проблемы, потребности и решения. *Российский журнал геронтологической медицины*. 2025 ; 3 (23) : 409–411. DOI: 10.37586/2686-8636-3-2025-409-411

Поступила: 10.04.2025. Принята к печати: 17.04.2025. Дата онлайн-публикации: 26.09.2025.

## ELDERLY PEOPLE AND DIGITAL PHARMACEUTICAL SERVICES: CHALLENGES, NEEDS AND SOLUTIONS

*Lisenkova Yu. A.* \*, *Grigorieva I. A.*

Kazan State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Kazan,  
Russia

\* Corresponding author: Lisenkova Yulia Alexandrovna, E-mail: julia.lisenkowa10@yandex.ru

### **Abstract**

In the context of global population aging, ensuring the availability and quality of healthcare services for the elderly is becoming relevant. Digital healthcare, including pharmaceutical services, opens up new opportunities to improve their quality of life. The purpose of the study is to study the experience of using digital pharmaceutical services by the elderly and identify the factors influencing this. A sociological survey among the elderly and pharmaceutical workers showed that 46.0 % of respondents have an average level of comfort when using applications, but only 7.7 % actively use pharmaceutical services. The main problems are delivery delays and technical failures. Most respondents are willing to learn how to use these services. The study is aimed at developing recommendations for improving the availability and quality of digital pharmaceutical services for the elderly.

**BACKGROUND.** In the context of global population ageing, the availability and quality of healthcare for older people are becoming increasingly important. Digital healthcare, including pharmaceutical services, offers new opportunities to improve their quality of life by allowing them to receive healthcare services and information at home. The COVID-19 pandemic has highlighted the need for digital technologies in healthcare. However, there is a lack of research on older people's perception and use of these technologies.

**OBJECTIVE.** To study the experience of using digital pharmaceutical services by older people and identify influencing factors. The study analyzes the needs of older people in digital health and the willingness of pharmacists to interact with them.

**MATERIALS AND METHODS.** A sociological survey of elderly people and pharmaceutical workers was conducted using two questionnaires to assess awareness of digital pharmaceutical services, their use and satisfaction with services. Quantitative and qualitative data analysis were used.

**RESULTS.** The study identified the main barriers and obstacles that older people face when using digital pharmaceutical services. Thus, 46.0 % of respondents rated their comfort level when using applications as average, while only 7.7 % of respondents over 60 regularly use pharmaceutical services and applications. 30.7 % of respondents used mobile applications to order medicines, which indicates their demand. Among the difficulties encountered when working with pharmaceutical services and applications, respondents noted delays in delivery or cancellation of orders, as well as technical problems. Most survey participants (61.5 %) expressed a willingness to learn how to work with pharmaceutical services, ready to spend more than 30 minutes on this. The survey analyzed the role of pharmaceutical workers in the process of adaptation of older people to new technologies. The results of the study can form the basis for developing recommendations to improve the accessibility and quality of digital services in the pharmaceutical field for older people.

**CONCLUSION.** Digital pharmaceutical services have the potential to improve access to healthcare and enhance the quality of life of older people. However, their effective use requires overcoming low awareness and emerging challenges. Improving the availability and effectiveness of services contributes to healthier and more active ageing.

**Keywords:** digital health; pharmaceutical services; older adults; technology awareness; healthy aging.

**For citation:** Lisenkova Yu. A., Grigorieva I. A. Elderly People and Digital Pharmaceutical Services: Challenges, Needs and Solutions. *Russian Journal of Geriatric Medicine.* 2025 ; 3 (23) : 409–411.  
DOI: 10.37586/2686-8636-3-2025-409-411

Received: 10.04.2025. Accepted: 17.04.2025. Published online: 26.09.2025.

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ / ADDITIONAL INFORMATION**

**Финансирование.** Исследование не имело спонсорской поддержки.

**Funding Sources:** This study had no external funding sources.

**Конфликт интересов.** Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов

интересов, связанных с содержанием настоящей статьи.

**Conflict of Interests.** The authors declare no conflicts of interest.

**Вклад авторов.** Все авторы в равной степени участвовали в разработке концепции статьи, получении и анализе фактических данных, написании и редактировании текста статьи, проверке и утверждении текста статьи.

**Author contribution.** All authors according to the ICMJE criteria participated in the development of the concept of the article, obtaining and analyzing factual data, writing and editing the text of the article, checking and approving the text of the article.

**ORCID АВТОРОВ:**

Лисенкова Ю. А. / Lisenkova Yu. A. – 0009-0008-9393-5281  
Григорьева И. А. / Grigoreva I. A. – 0000-0003-1983-8551