

Агентный поиск в аптечной рознице. Как ИИ-ассистенты отвечают, где купить лекарство, и что может сделать аптечная сеть

Покупатель всё чаще спрашивает ИИ-ассистента, где купить лекарство в своём городе. Ассистент отвечает списком аптек или ссылками на агрегаторы, и купить место в этом списке нельзя. Я прочитал справки Яндекс, OpenAI, Сбера и DeepSeek и правила торговли лекарствами. В статье — откуда ассистенты берут ответ, что аптечной сети можно сделать по закону и как измерить результат.



Константин Тиунов
Независимый эксперт фармынка

tiukon.ru
6 октября 2026

Быстрые ответы Алисы AI в Поиске Яндекса, по данным самой компании, каждый месяц получают 46,5 млн пользователей. К ним добавляются чат Алисы AI, GigaChat, ChatGPT и DeepSeek. Человек пишет «где купить ибупрофен в Твери» и вместо десяти ссылок получает готовый список аптек. Если аптечной сети в этом списке нет, покупатель о ней не узнает. Если в списке стоит старая цена или адрес закрытой аптеки, ассистент ошибается от имени сети.

Поиск через ассистента называют агентным, а работу с ним агентства продают под словами GEO, AEO и LLMO. Научное определение есть только у GEO (generative engine optimization), его ввели исследователи в 2023 году. Два других слова живут в коммерческих предложениях. Аптечной сети полезнее понять, какие данные ассистент читает и кто за них отвечает.

Алиса AI берёт товары из Яндекс Товаров и выдачи

Для рекомендаций Алиса AI выбирает предложения интернет-магазинов из поисковой выдачи и раздела Поиска «Товары», так пишет сам Яндекс. Чтобы товары магазина могли появиться в ответах ассистента, компания советует передавать их в Яндекс Товары фидом и размечать страницы товаров. Фид — это файл с ассортиментом, ценами и наличием, который магазин каждый день отдаёт Яндексу. Микроразметка — служебные метки на странице товара, по которым поисковый робот понимает, где название и где цена.

Для аптеки здесь три сложности. Яндекс Товары требуют, чтобы на сайте можно было положить товар в корзину и оформить заказ, а форма обратной связи корзину не заменяет. Сайт без корзины остаётся в обычной выдаче, но показывается не во всех товарных блоках. Многие аптечные сайты работают через бронирование, и примет ли Яндекс бронь за корзину, в справке не сказано.

Доставку в фиде по правилам Яндекса нужно всегда отключать для рецептурных препаратов, БАД, гомеопатии и медицинских изделий. Закон дистанционную продажу БАД и медизделий разрешает, тут Яндекс строже закона. Для аптек в кабинете Товаров есть свой способ получения заказа: самовывоз из аптеки.

Агент «Найти дешевле» подбирает покупателю цену ниже и пока работает в бета-версии. Лекарства Яндекс исключил из его рекомендаций. Если покупатель сам добавил лекарство в подборку, агент продолжит искать для него цену.

Купить место в самом ответе нельзя. На вопрос о приоритетном размещении в подборке агента Яндекс отвечает, что оно «не предусмотрено». По политике партнёрской интеграции с Поиском партнёры не получают преимуществ, в том числе в ранжировании. Платная реклама рядом с ответом при этом есть. В чате Алисы AI Яндекс тестирует объявления под ответом с пометкой «промо». На сам ответ они, по словам компании, не влияют.

Карточку аптеки в Яндекс Бизнесе можно заполнить адресом, часами работы и даже списком товаров. Используются ли эти данные в ответах Алисы, Яндекс не пишет. С августа 2025 года работает и собственный аптечный агрегатор компании, Яндекс Аптеки: при запуске Яндекс называл больше 200 городов. Связь его предложений с ответами Алисы в справке тоже не описана.

ChatGPT, GigaChat и DeepSeek ищут в открытом вебе

ChatGPT в России официально недоступен: России нет в списке стран, где OpenAI поддерживает сервис. Пользуются им и в России, но сколько таких пользователей, по документам OpenAI не понять. Ответы со ссылками ChatGPT строит по веб-поиску. Ищет он через партнёров, в справке названы Microsoft и Shopify, и через собственного поискового робота OAI-SearchBot. Сайт, закрытый для OAI-SearchBot, в ответы поиска ChatGPT не попадёт, так пишет сама OpenAI. Другой робот компании, GPTBot, собирает тексты для обучения моделей. Его можно закрыть, на поиск это не влияет.

Подборки товаров ChatGPT показывает и за пределами США. А вот свой фид магазин может подать только на американском рынке, по открытому протоколу ACP (Agentic Commerce Protocol) и только как одобренный партнёр OpenAI. Российской аптечной сети туда дороги нет. Наличие товара в магазинах конкретного города OpenAI называет планом на будущее.

GigaChat умеет искать в интернете и ссылаться на источники. Какой поисковик стоит за этим поиском, Сбер не раскрывает, а товарных ответов в справке GigaChat нет. DeepSeek в режиме поиска обращается к сторонним поисковым сервисам и не называет, к каким именно.

АССИСТЕНТ	ОТКУДА БЕРЁТ ОТВЕТ «ГДЕ КУПИТЬ»	НА ЧТО МОЖЕТ ВЛИЯТЬ АПТЕЧНАЯ СЕТЬ
Алиса AI, чат и ответы в Поиске	Яндекс Товары и поисковая выдача	фид в Товары, разметка страниц, сайт с корзиной
ChatGPT	веб-поиск через партнёров и робот OAI-SearchBot; фид от магазинов принимают только в США	сайт, открытый для OAI-SearchBot, индексация в Bing, агрегаторы
GigaChat	поиск в интернете, поисковик не раскрыт	сайт и агрегаторы, косвенно
DeepSeek	сторонние поисковые сервисы, какие именно, не сказано	сайт и агрегаторы, косвенно

Для российской аптечной сети прямой канал к ответам ассистента документально подтверждён только у Яндекса. На остальные три она влияет через то, что они находят в вебе: свой сайт и страницы агрегаторов.

Кнопки «купить» у лекарства в чате не будет

Следующий шаг после ответа ассистента называют агентной коммерцией: ассистент сам оформляет заказ. Для лекарств крупные платформы её закрывают.

OpenAI в сентябре 2025 года запустил оплату прямо в чате ChatGPT, сначала для продавцов Etsy в США. В марте 2026 года компания разрешила магазинам вести покупателя на собственное оформление заказа. Сейчас на странице для продавцов сказано, что OpenAI уходит от отдельного Instant Checkout. Рецептурные препараты в фидах для ChatGPT запрещены. Google в январе 2026 года открыл протокол UCP (Universal Commerce Protocol). Оформление заказа через него работает у выбранных продавцов в США, а категорию healthcare/pharmaceuticals Google из него исключил.

Яндекс 27 февраля 2026 года объявил YCP, свой протокол агентной коммерции. На товарах в Поиске, в Алисе AI и в Яндекс Ритме появляется кнопка «Купить в 1 клик». Она открывает оформление заказа Яндекса, а сам заказ получает магазин. Если магазин подключил оформление заказа Яндекса, кнопка по умолчанию стоит на всех его товарах, и снимают её отдельным признаком в фиде. Пускает ли Яндекс лекарства в своё оформление заказа, в справке не сказано.

Считаю, что для лекарства такая кнопка означает дистанционную торговлю. Постановление Правительства № 697 относит к ней приём, формирование, хранение и доставку заказов, а также отпуск. Договор там считается заключённым, как только аптека получила заказ. Безрецептурными лекарствами дистанционно может торговать только аптечная организация с лицензией не меньше года и разрешением Росздравнадзора. Разрешение выдают на конкретные способы продажи, поэтому до подключения кнопки стоит проверить, покрывает ли оно этот канал. Если разрешения нет, корзину на лекарства ставить нельзя. Остаётся витрина: ассортимент, цены и адреса аптек, где товар можно купить. Корзина на БАД, медизделия и косметику допустима.

Продавать рецептурные препараты дистанционно сейчас не вправе никто. Эксперимент в Москве, Московской и Белгородской областях закончился 1 марта 2026 года, когда утратила силу статья 55.1 закона «Об обращении лекарственных средств». Продления я не нашёл. Минздрав в сентябре 2026 года предложил с 1 сентября 2027 года заменить разрешение на дистанционную торговлю уведомлением. Рецептурные препараты исключены и в проекте. Пока это проект, действует порядок с разрешением. Я разбирал его в статье [«Разрешение уступает уведомлению»](#).

Отдельный вопрос — бронирование с оплатой и получением в аптеке. Минздрав в письме 2024 года № 25-4/433, как его пересказывает «Гарант», напомнил, что дистанционной торговлей считаются приём, формирование, хранение и доставка заказов на безрецептурные препараты. О брони без доставки в письме ничего нет, да и нормативным актом письмо не считается. Как устроено онлайн-бронирование, я писал в статье [«Продать то, чего нет»](#). По рецептурным препаратам риск выше. Выводить бронь в ответы ассистента я бы стал только после разговора с юристом.

Что аптечная сеть может сделать

Фид и сайт из одной выгрузки. Фид в Яндекс Товары собирают каждый день из остатков и розничных цен аптек. Цена в фиде должна совпадать с ценой на сайте. Служба качества Товаров их сверяет и при расхождении может ограничить показ. Какое отклонение допустимо, в справке не сказано. Если фид и сайт питаются из разных выгрузок, расхождение рано или поздно случится. Поэтому выгрузка должна быть одна. Номенклатуру заранее приводят к единому справочнику: упаковка, заведённая под тремя названиями, уходит в фид тремя разными товарами.

Разметка страниц. Страницу товара Яндекс советует размечать по схеме Product с предложением Offer. Страницу аптеки можно разметить по схеме Pharmacy, её поддерживает Яндекс Бизнес. При этом справка Товаров предупреждает, что напрямую на ранжирование разметка не влияет. Разметка помогает попасть в Товары. Выше в выдаче она сайт не поднимет.

Доступ поисковым роботам. В robots.txt не должно быть запрета для YandexBot, bingbot и OAI-SearchBot. Проверьте, не закрыт ли робот YandexAdditional: запрет для него снимает сайт с показа в ответах Алисы AI. Одного robots.txt мало, потому что роботов может отсекал сам хостинг. На моём сайте tiukon.ru хостинг-провайдер на своём сервере обрывал соединения GPTBot, хотя robots.txt его пускал. Поиску ChatGPT это не мешало, OAI-SearchBot проходил, но так же незаметно хостинг может отсечь и поискового робота. Я увидел это только в журнале доступа. Если ваш сайт стоит на массовом хостинге, загляните в журнал доступа и найдите там имена роботов и коды ответа. О новых страницах удобно сообщать Яндекс и Bing через IndexNow, тогда роботы узнают о них быстрее.

Агрегаторы и карты. Ассистент, который ищет в вебе, находит и страницы аптечных агрегаторов. Аптека, которой там нет или которая стоит там со старым адресом, теряет и этот путь к покупателю. Агрегаторы строят и собственных ассистентов. Apteka.ru сделала ассистента на платформе Yandex AI Studio. По данным Yandex Cloud, в тесте на 20% аудитории он поднял конверсию в заказ на 77%. Рецептные препараты он не подбирает. Адреса, часы и телефоны в Яндекс Бизнесе и 2ГИС держать в порядке нужно в любом случае: их видит покупатель в картах.

Часть того, что сегодня продают как «оптимизацию под ИИ», документами не подтверждается.

- ◆ Приоритетного размещения за выгрузку фида Яндекс не предусматривает, а партнёрам не даёт преимуществ в ранжировании.
- ◆ Правила «показ снимут при расхождении цены больше 5%» в документах Яндекса, которые я прочитал, нет. Допуск там не назван, и ограничить показ могут и при небольшом расхождении.
- ◆ Файл llms.txt предложил в 2024 году разработчик Джереми Говард, стандартом он не стал. Google пишет, что его поиск такие файлы игнорирует. Заявлений OpenAI и Яндекса о том, что они читают llms.txt, я не нашёл.
- ◆ Приёмы из работы о GEO 2024 года, то есть ссылки на источники, цитаты и статистика в тексте страницы, давали до 40% прироста видимости. Но 80% запросов в том опыте были информационными, а запросы «где купить» на этих приёмах не проверяли.

Как измерить результат

Яндекс сам предупреждает, что Алиса AI не пользуется готовыми шаблонами и каждый раз строит ответ заново. Поэтому один скриншот ничего не доказывает, и замер строится на нескольких принципах.

Единица замера — один ответ ассистента на один запрос в новой сессии, с выключенной историей и городом в тексте запроса. Набор запросов фиксируют до начала работ и не меняют до конца. Каждый запрос повторяют в разных сессиях, чтобы видеть разброс. Часть товаров оставляют контрольной и не трогают. Эффект равен приросту по товарам, с которыми работали, за вычетом прироста по контрольным. Если обе группы выросли одинаково, значит, изменился сам ассистент.

Результат показывают долей с интервалом. Допустим, доля ответов, в которых названа аптечная сеть, выросла с 20% до 30%. При 50 ответах в каждом замере 95-процентный интервал этой разницы составляет ± 17 п.п., при 100 ответах ± 12 п.п. В обоих случаях рост на 10 п.п. от шума не отличить. При 150 ответах интервал сужается до $\pm 9,7$ п.п., и рост едва выходит за его границу. Считать при этом надо разные запросы, потому что повторы одного запроса связаны между собой. Близкие объёмы получили авторы работы «Quantifying Uncertainty in AI Visibility» 2026 года. Они оценивали долю ответов, ссылающихся на сайт, с интервалом шириной 15 п.п. Для этого им понадобилось от 60 до 150 разных запросов на каждую платформу.

Часть данных можно взять у самого Яндекса. С 7 апреля 2026 года в Вебмастере открыт отчёт «Видимость сайта в Алисе AI». Он показывает долю запросов, в ответах на которые Алиса AI упомянула сайт, обновляется раз в неделю и хранит три месяца. Ограничений у отчёта три. В нём только быстрые ответы в Поиске, без чата. Кликов и показов нет. Статистику собирают только по запросам, где сайт уже стоит высоко в выдаче. Если у вас этот отчёт заполнен, это лучшая точка «до и после»: её считает Яндекс, а не подрядчик. Отчёт Яндекс Товаров «Видимость в Поиске» даёт показы и клики по товарам, но чата Алисы в нём нет. Отдельного источника трафика «Алиса AI» в Метрике нет, поэтому переходы из ассистентов ищут по адресам, с которых они пришли: alice.yandex.ru, chatgpt.com, giga.chat, chat.deepseek.com. Это нижняя граница: многие читают ответ и идут в аптеку, не открывая ссылку.

Работу с аптечной сетью я начинаю с того, что ассистенты отвечают уже сейчас: кого называют в её городах вместо неё и с какими ценами и адресами. Такой аудит есть в линейке FlexPricer, в разработке которого я участвую. Методику я разработал сам и аудит веду лично. Как он устроен, описано на странице [«Аптека в ответах ИИ-ассистентов»](#).

ИСТОЧНИКИ

- ◆ Яндекс: Алиса AI поможет покупателям найти нужные товары (Яндекс Реклама, январь 2026)
- ◆ Яндекс: Как работает агент «Найти дешевле» для бизнеса; Найти дешевле в чате с Алисой AI; Реклама в чате с Алисой AI
- ◆ Яндекс Товары: требования к магазину, элемент delivery, способы доставки, кнопка «Купить», микроразметка
- ◆ Яндекс Вебмастер: Видимость сайта в Алисе AI; Как формируются ответы Алисы AI; запрет показа в ответах Алисы AI
- ◆ Яндекс: новости о Яндекс Аптеках (21 августа 2025), YCP (27 февраля 2026), «Видимости сайта в Алисе AI» (7 апреля 2026)
- ◆ Яндекс: Политика партнёрской интеграции с Поиском
- ◆ Yandex Cloud: ИИ-ассистент Apteka.ru (21 сентября 2026)
- ◆ OpenAI: ChatGPT search; Shopping with ChatGPT search; Overview of OpenAI crawlers; Supported countries and territories
- ◆ OpenAI: Commerce, Get started; Powering product discovery in ChatGPT; ChatGPT для продавцов
- ◆ Google: Universal Commerce Protocol в Merchant Center; руководство Google Search об ИИ-функциях и llms.txt
- ◆ Сбёр: GigaChat, описание возможностей
- ◆ DeepSeek: Privacy Policy
- ◆ Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств», статьи 55 и 55.1
- ◆ Постановление Правительства РФ от 16.05.2020 № 697
- ◆ Письмо Минздрава России от 18.01.2024 № 25-4/433 (по сообщению «Гаранта»)
- ◆ Проект федерального закона об уведомительном порядке дистанционной торговли лекарствами (Минздрав, 10 сентября 2026)
- ◆ Aggarwal et al. GEO: Generative Engine Optimization (KDD 2024)
- ◆ Quantifying Uncertainty in AI Visibility (arXiv 2603.08924, 2026)