

Современные аспекты работы фармацевтических работников в рамках фармконсультирования и информирования с позиций Правил надлежащей аптечной практики

Дивак Наталия, провизор
председатель АПК первичной специализированной аккредитации
по специальности «Фармацевтическая технология»

ООО «Аптека 245»

**Главная цель профессиональной
деятельности фармацевтического
работника –
всегда помнить об обязанности
сохранять человеческую жизнь!**

**Но реализовать эту цель возможно, только
оказывая людям качественную фармацевтическую
помощь, включающую фармацевтические услуги,
фармацевтические товары, фармацевтическую
информацию**

ПРИКАЗ

от 9 марта 2016 г. N 91н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА "ПРОВИЗОР"

Трудовые
действия

Фармацевтическая экспертиза рецептов, требований, проверка оформления прописи, способа применения и безопасности лекарственного препарата в отношении лекарственной формы, дозировки, взаимодействия с другими препаратами, указанными в рецепте

Консультации по группам лекарственных препаратов и синонимам в рамках одного международного непатентованного наименования и ценам на них

Розничная продажа, отпуск лекарственных препаратов по рецептам и без рецепта врача, с консультацией по способу применения, противопоказаниям, побочным действиям, взаимодействию с пищей и другими группами лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента

Таксировка рецептов и требований

Регистрация рецептов и требований в установленном порядке

Контроль при отпуске лекарственной формы (соответствие наименования рецепту/требованию, дозировки наркотических средств, психотропных, ядовитых и сильнодействующих веществ возрасту пациента, целостности упаковки, правильности маркировки)

Принятие решения о замене выписанного лекарственного препарата на синонимичные или аналогичные препараты в установленном порядке

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 августа 2016 г. № 647н “Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения”

Правила
надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов
для медицинского применения

15. К основным функциям фармацевтических работников относятся:

- а) продажа товаров аптечного ассортимента надлежащего качества;
- б) предоставление достоверной информации о товарах аптечного ассортимента, их стоимости, фармацевтическое консультирование;
- в) информирование о рациональном применении лекарственных препаратов в целях ответственного самолечения;
- г) изготовление лекарственных препаратов по рецептам на лекарственный препарат и требованиям-накладным медицинских организаций;
- д) оформление учетной документации;
- е) соблюдение профессиональной этики.

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ



Доступ к информации о порядке применения или использования товаров аптечного ассортимента, в том числе:

- о правилах отпуска,
- способах приема,
- режимах дозирования,
- терапевтическом действии,
- противопоказаниях,
- взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приеме между собой и (или) с пищей,
- правилах их хранения в домашних условиях

VII. Реализация товаров аптечного ассортимента

53. Розничная торговля товарами аптечного ассортимента включает продажу, отпуск, фармацевтическое консультирование.

Для предоставления услуг по фармацевтическому консультированию допускается выделение специальной зоны, в том числе для ожидания потребителей, с установкой или обозначением специальных ограничителей, организацией сидячих мест.

54. При реализации лекарственных препаратов фармацевтический работник не вправе скрывать от покупателя информацию о наличии иных лекарственных препаратов, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование и цены на них относительно к запрошенному.



КОНСУЛЬТИРУЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНО

Профессиональное консультирование в аптеке позволяет достичь многих целей:

- Повысить эффективность и безопасность фармакотерапии;
- Поднять уровень лояльности посетителей к аптеке;
- Улучшить имидж и увеличить конкурентоспособность аптеки



Основой для консультирования посетителей аптеки служит, в первую очередь, официальная информация, сопровождающая обращение лекарственных препаратов на территории РФ.

В то же время при выборе безрецептурного лекарственного препарата фармацевтический работник использует свой **профессиональный опыт**, принимая во внимание **эффективность, безопасность и рациональность** применения лекарственного препарата в каждом конкретном случае.

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ



Знание
ассортимента
новинок

Грамотное
завершение

Эффективные
вопросы

Умение
объяснить
выгоду

Умение
ответить на
любые
возражения

колесо профессионализма фармацевта

Эмпатия – желание
помочь людям

Стрессоустойчивость

Умение
устанавливать
контакт с
разными
клиентами

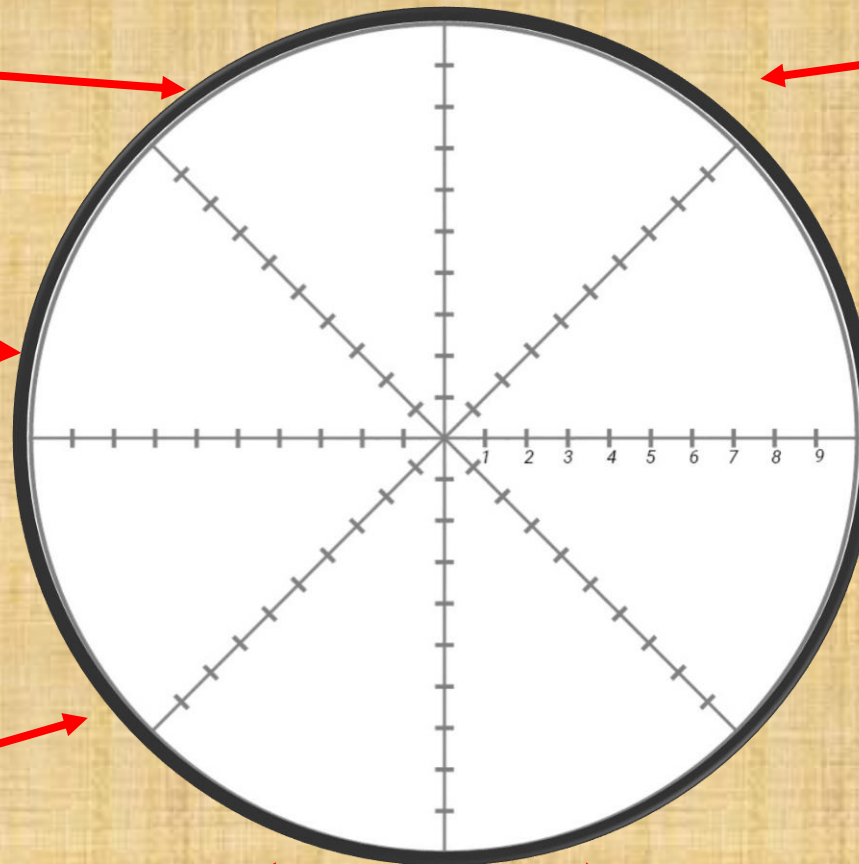
Грамотное завершение продажи

Знание ассортимента,
новинок

Умение ответить на
любые возражения клиентов

Эффективные вопросы/
умение выявить потребность

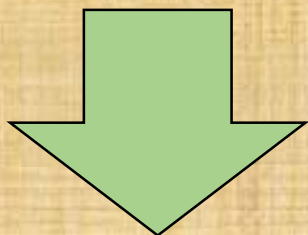
Умение объяснить выгоду препарата для клиента



Посетитель аптеки

Холодный запрос

Конкретный препарат,
с рецептом
или без рецепта

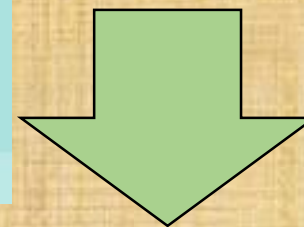


**Фармацевтическое
информирование**



Горячий запрос

Дайте что-нибудь, описание
жалоб и симптомов



**Фармацевтическое
консультирование
и информирование**

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ В АПТЕКЕ

Фармацевтическое информирование

Предоставление покупателю обязательной, согласно инструкции медицинского применения и дополнительной информации о конкретном Товаре Аптечного Ассортимента (рецептурный отпуск)

Фармацевтическое консультирование

Оказание помощи покупателю в подборе Товаров Аптечного Ассортимента (безрецептурный отпуск) при ответственном самолечении с предоставлением информации, ориентированной на персональные потребности покупателя.

Фармацевтическая опека

Комплексная программа взаимодействия врача, провизора и пациента в течение всего периода комплексной лекарственной терапии, начиная с момента отпуска лекарственного препарата до окончания его применения

АЛГОРИТМ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Определение характера проблемы

Установить контакт, выслушать, задать уточняющие вопросы



Выбор препарата

Презентация ТАА



Информирование по препарату и отпуск



Работа с возражениями, завершение сделки

« Я не думаю, чего хочет клиент. Я предпочитаю об этом спрашивать»

Ларри Эллисон

Определение характера проблемы

1

Выявление проблем
со здоровьем

1.1. КАТЕГОРИЯ (акцент - ребенок до 3 лет, беременная или кормящая женщина, пожилой человек старше 75 лет)

1.2. Признаки заболевания (симптомы, синдромы),

1.3. Анамнез заболевания (длительность и последовательность возникновения симптомов, синдромов)

1.4. Предшествующая терапия и ее эффективность (если неэффективна и нерациональна – обращение к врачу)

2

Обсуждение с пациентом
возможных путей
устранения проблемы

2.1. Немедикаментозная
терапия

2.2. Фармакотерапия

3

Обращение к доктору

Определить
необходимость
консультации врача
или вызов скорой
помощи!

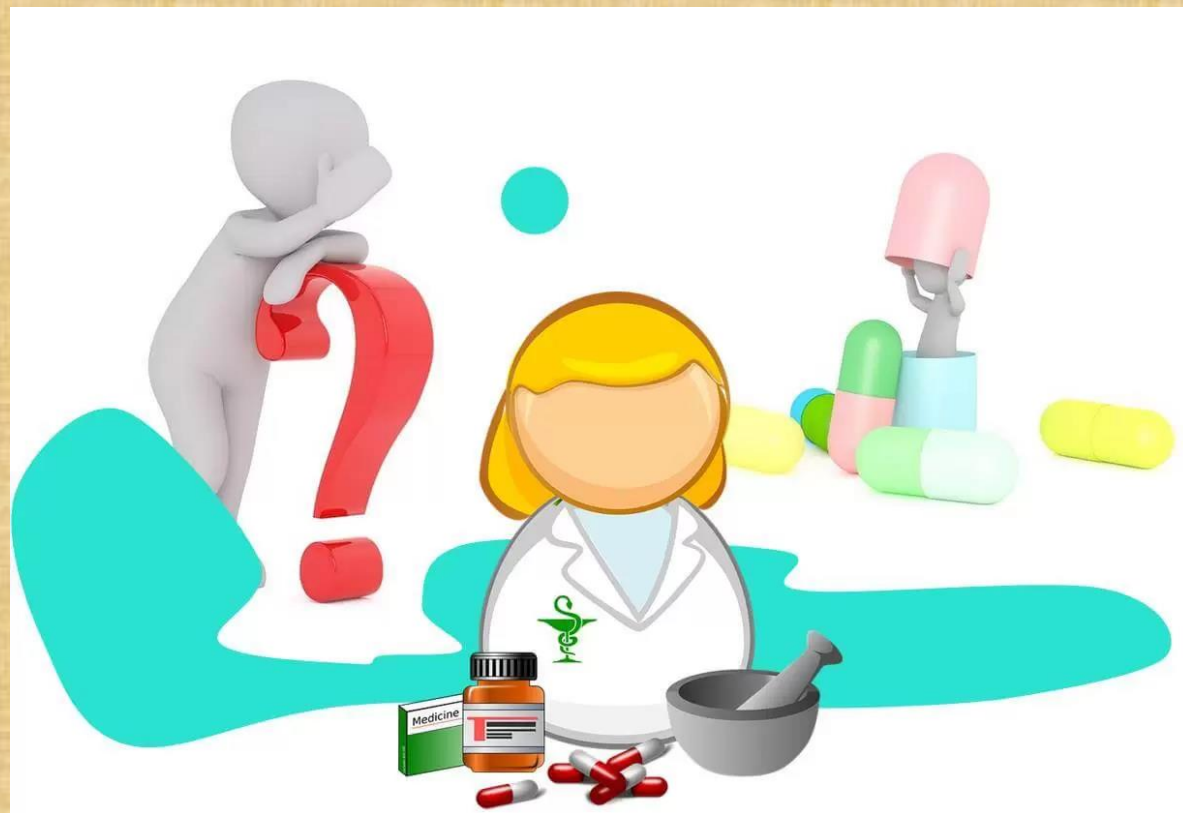
Фармацевтическое консультирование

проводится в том случае, если посетитель аптечной организации обращается к провизору/фармацевту с описанием своей проблемы или за ОТС-препаратом, медицинским изделием или парафармацевтической продукцией.

Проводится на основании 2 принципов:

1. Умения распознавать состояния, жалобы, требующие консультации врача;
2. **Оказания информационно-консультационной помощи** при выборе безрецептурных лекарственных препаратов, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента.

Основами являются клинические компетенции и знание АТХ- групп.



ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО

23 % пациентов, приходя в аптеку, покупают лекарственные препараты по рекомендации фармацевтического работника.

Около 70% респондентов уверены в том, что аптечные работники более информированы о действии лекарственных средств, а поэтому они доверяют провизору зачастую больше, чем врачу [Уразманов А.Р., 2009]

В Хартии сотрудничества между Фармацевтической группой Евросоюза (PGEU) и Европейской ассоциацией индустрии самолечения (AESGP) совмещены две важнейшие составляющие профессии фармацевта:

*** «фармацевт является помощником (советчиком, консультантом) людей в их каждодневной заботе о своем здоровье».**

*** «ключевой фигурой в обеспечении потребителей лекарственными средствами».**

Он обязан предоставлять компетентную и грамотную консультацию о лекарственных препаратах, которые он отпускает населению



Грамотное использование безрецептурных лекарственных препаратов (жаропонижающих, обезболивающих, противоаллергических и других препаратов, снимающих острые симптомы)

на 40 % снижает количество визитов к врачам общей практики и

на 50 % – число вызовов «скорой помощи».



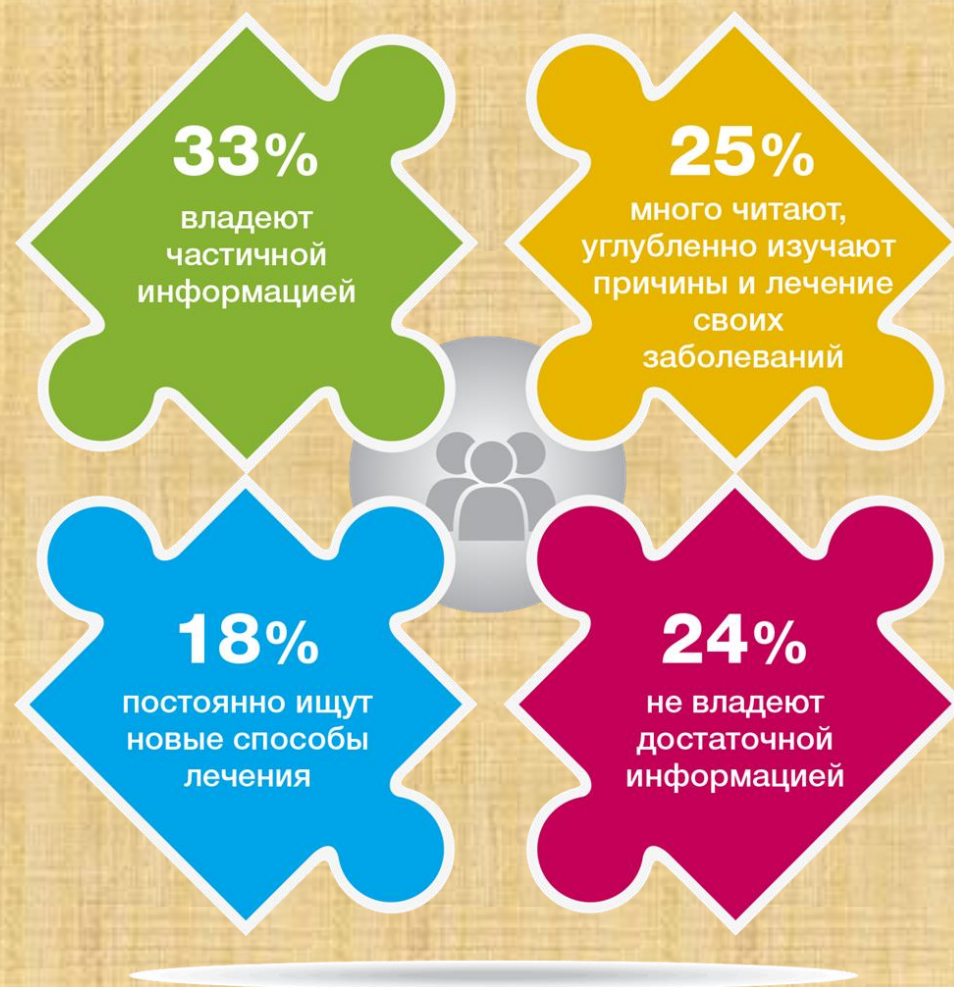


Ответственное самолечение — это использование потребителем лекарственных препаратов, медицинских изделий и парафармацевтической продукции, находящихся в свободной продаже, для профилактики и лечения нарушений самочувствия и симптомов, распознанных им самим до обращения за врачебной помощью. На практике понятие самолечения включает также лечение членов семьи и знакомых.

По мнению ВОЗ, важной причиной увеличения смертности и низкой продолжительности жизни россиян стало отсутствие у нас системы «ответственного самолечения». Доклад ВОЗ, 2016 г.

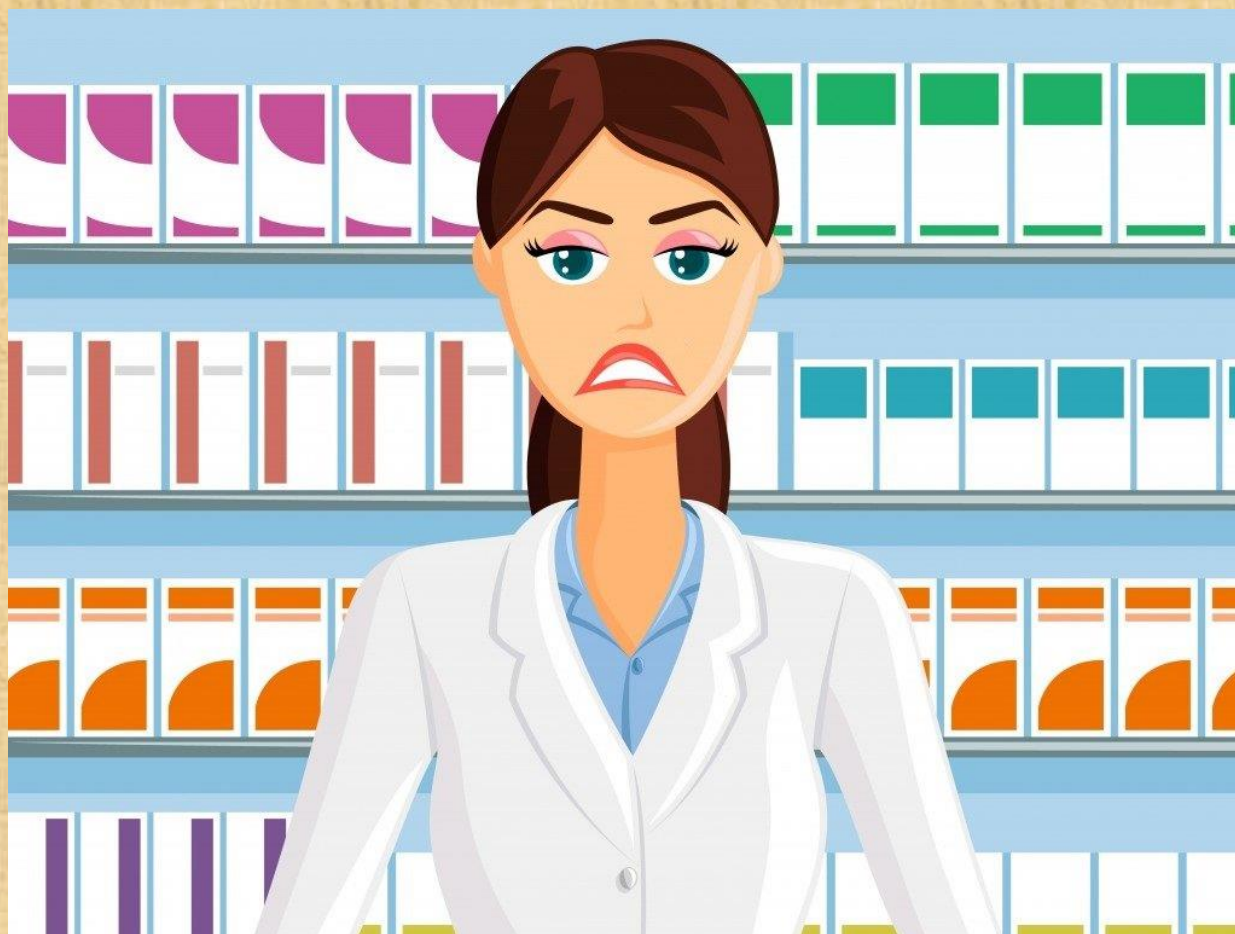


САМОЛЕЧЕНИЕ ни в коей мере нельзя рассматривать как альтернативу врачебного лечения, более того, оно должно иметь свои пределы там, где картина болезни и ее причины не ясны для непрофессионала, а применение лекарственных препаратов на свой страх и риск может нанести вред.



«Если товар не служит удовлетворению потребности или желания потребителя, его реклама, в конечном счёте, обязательно провалится.»

Россер Ривз



17. Руководитель субъекта розничной торговли обеспечивает проведение по утвержденному им плану-графику первичной и последующей подготовки (инструктажа) работников по следующим вопросам:

- а) правила отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения;
- б) правила отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных препаратов, лекарственных препаратов, содержащих наркотические средства и психотропные вещества;
- в) правила отпуска лекарственных препаратов, подлежащих предметно- количественному учету, правила ведения журнала учета лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету;
- г) правила отпуска лекарственных препаратов, содержащих малые количества наркотических средств;
- д) порядок хранения рецептов;
- е) соблюдение требований о наличии минимального ассортимента;
- ж) соблюдение требований надлежащей практики хранения и перевозки лекарственных препаратов;
- з) применение установленных предельных размеров розничных надбавок к фактическим отпускным ценам производителей на лекарственные препараты, включенные в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, порядок формирования цен на такие лекарственные препараты;
- и) соблюдение требований работы с фальсифицированными недоброкачественными, контрафактными товарами аптечного ассортимента;
- к) соблюдение ограничений, налагаемых на фармацевтических работников при осуществлении ими профессиональной деятельности.

л) совершенствование знаний о лекарственных препаратах, в том числе воспроизведенных лекарственных препаратах, взаимозаменяемых лекарственных препаратам, умение представлять сравнительную информацию по лекарственным препаратам и ценам, в том числе лекарственным препаратам нижнего ценового сегмента, о новых лекарственных препаратах, лекарственных формах лекарственных препаратов, показаниях к применению лекарственных препаратов;

- м) методы обработки данных, полученных от покупателей по вопросам применения лекарственных препаратов, выявленным в процессе применения, побочным действиям, доведение этой информации до заинтересованных лиц;
- н) соблюдение требований по охране труда.

***СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!***

