

## ПРЕДИСЛОВИЕ

### Уважаемые коллеги!

На протяжении веков аптека или иными словами «латинская кухня» были местом изготовления и выдачи лекарств. В Эстонии и сейчас актуальны очень давние аптечные традиции: самая старая аптека в Европе, которая до сих пор работает в том же помещении, находится в Таллинне и на протяжении последних 600 лет консультирует нуждающихся.

Благодаря воспоминаниям писателя Оскара Лутса мы до сих пор знаем, что происходило в аптеке сто лет назад. Тогда основной задачей фармацевта было изготовление лекарств, но сегодня задачи совсем другие. В связи с увеличением доли готовых лекарств акцент в нашей специальности изменился, и ориентация на пациента приобретает все большее значение. Аптекарь должен уметь разъяснить пациенту терапевтический эффект, побочные действия и противопоказания лекарства, а также то, как образуется цена лекарства, особенности выписывания рецептов, ограничения и другие аспекты использования лекарства. В последние десятилетия все больше и больше людей, которые обращаются в аптеки за дополнительными советами по самолечению, профилактике заболеваний, укреплению здоровья и мониторингу использования лекарственных средств.

Предлагая широкий спектр услуг, аптекарь может, с одной стороны, продемонстрировать свою профессиональную компетентность, а с другой - доказать важную роль фармацевтической профессии в системе здравоохранения. В повседневной работе в аптеке необходимо учитывать множество факторов, начиная с требований правовых актов и экономических аспектов, заканчивая удовлетворенностью посетителей аптеки. Поскольку аптека является одновременно медицинским и экономическим предприятием, здоровье и благополучие человека, нуждающегося в помощи, должны иметь приоритет при организации аптечного обслуживания. В то же время экономические факторы также важны для развития услуг и поставщиков услуг.

Аптечная деятельность: требования к помещениям и персоналу аптек, обращению с лекарствами и ценам на них четко прописаны в правовых актах. Однако, несмотря на наши давние аптечные традиции, качество услуг, предлагаемых в наших аптеках, не всегда одинаковы. В ваших руках второе, обновленное и исправленное издание «Руководство по качеству фармацевтических услуг». Задача руководства - сформулировать принципы современной аптечной услуги, то есть аспекты качественной аптечной услуги, а также определить четкие критерии оценки качества аптечной услуги. Руководство дает каждому аптекарю возможность оценить, что происходит в его или ее собственной аптеке, а так же повысить уровень аптечного обслуживания, рекомендуя тенденции продвижения и улучшения аптечных услуг и, таким образом, улучшая саморегулирование фармацевтической профессии в Эстонии. Руководство сосредоточено только на том, что происходит в аптеке, предоставляющей аптечные услуги населению.

Руководство по качеству можно использовать, чтобы

- определить качественную аптечную услугу;

- каждый поставщик аптечных услуг мог произвести анализ своей работы и запланировать направления развития;
- поддерживать компетентность аптекарей и планировать её усовершенствование;
- оценить качество услуг, предлагаемых в эстонских аптеках, и выбрать лучшие из них.

Аптека - наиболее доступная первичная здравоохранительная помощь для пациентов. Качественное аптечное обслуживание - визитная карточка аптеки и важный фактор в обеспечении хорошего здоровья пациентов. Давайте максимально использовать возможности, которые дает наша профессия. Нам необходимо быть более подготовленными к принятию (совместной) ответственности за качество лечения пациентов, потому что у нас достаточно навыков и знаний, чтобы направлять и помогать пациентам в использовании их лекарств, профилактике заболеваний и поддержании здоровья.

Дэйзи Волмер, доцент социальной фармации, Тартуский университет

Кристина Сепп, член правления Эстонской фармацевтической ассоциации

«Руководство по качеству фармацевтических услуг», первое издание, опубликованное в 2012 году, Эстонская ассоциация фармацевтов.«Руководство по качеству аптечных услуг», второе издание, опубликованное в 2016 году, Эстонская ассоциация аптек.

В подготовке второго издания принимала участие рабочая группа, состоящая из Анн Киеро, Анн Виидалепп, Дейзи Волмер, Хельве Монвельт, Хилле Каск, Кайди Сарв, Карин Аламаа-Аас, Кристиина Сепп, Лия Саава, Муника Марков, Отт Лайус, Пирет Уйбоканд и Трийну Энчик-Грюнберг.

© Эстонская ассоциация аптек

ISSN 2228-2297

# Оглавление

1. Беседа о лекарственных средствах для обеспечения рационального и эффективного использования лекарственных средств .....	5
1.1 Консультации по применению рецептурных лекарств и их выдача .....	5
1.2 Самолечение. Консультирование по использованию и выдача безрецептурных лекарств и других лекарственных средств.....	8
2. Мониторинг здоровья, укрепление здоровья и профилактика заболеваний .....	11
2.1 Общие принципы.....	11
2.2 Оценка использования лекарственных препаратов .....	11
2.3 Укрепление здоровья и профилактика заболеваний.....	12
3. Изготовление лекарств в аптеке.....	14
3.1 Рассматривание экстермпорального рецепта .....	14
3.2 Изготовление лекарств.....	15
3.3 Контроль лекарственного препарата.....	16
3.4 Помещения и гигиенические условия .....	16
4. Обращение с лекарствами и аптечными товарами .....	17
4.1 Поставка и обеспечение (резерва) .....	17
4.2 Хранение и выдача .....	17
4.3 непригодные лекарства .....	18
4.4 Проблемы качества и ограничения выдачи .....	19
5. Аптечные помещения и техническое оборудование.....	20
5.1 Расположение и обозначение аптеки.....	20
5.2 Общие рекомендации для помещений аптеки.....	20
5.3 Офисина (далее торговый зал) и консультационная комната.....	20
5.4 Помещения для изготовления лекарственных средств.....	21
5.5 Другие помещения .....	22
5.6 Консультирование и оказание помощи пациентам.....	22
5.7 Изготовление лекарств.....	23
5.8 Оценка резервов .....	23
6. Управление аптекой.....	24
6.1 Управление взаимоотношениями с клиентами в аптеке .....	24
6.2 Управление персоналом .....	24
6.3 Обнаружение и предотвращение ошибок .....	25
6.4 Передача информации .....	25
6.5 Обеспечение безопасности .....	26
6.6 Обязанности руководителя аптеки .....	26

7.	Коммуникация .....	28
7.1	Внутренняя коммуникация аптеки .....	28
7.2	Внешняя коммуникация аптеки .....	28
7.3	Обязательства по обмену информацией .....	30
7.4	Аптекарь как лектор и автор статей .....	31
7.5	Кампании и участие в них .....	31
7.6	Аптекарь как эксперт по вопросам аптеки, лекарств или здоровья .....	32
8.	Непрерывное обучение аптекарей. Аптека как база практики .....	33
8.1	Непрерывное обучение аптекарей и обучение аптечного персонала.....	33
8.2	Методы непрерывного обучения .....	34
8.3	Аптека как база практики .....	35
9.	Выполнение обязательств, вытекающих из правовых актов .....	37
9.1	Правовые акты и источники информации .....	37
9.2	Выполнение обязательств, трактуемых правовыми актами, и использование источников информации.....	38
10.	Профессиональная этика и независимость .....	40
10.1	Принципы деятельности аптекаря при оказании аптечных услуг.....	40
10.2	Самосовершенствование .....	41
10.3	Участие в общественной жизни (в рекламе, мероприятиях) в качестве аптекаря .....	41
	ПОНЯТИЯ.....	42
	ДОПОЛНЕНИЕ .....	46
	Руководство по определению показателей здоровья.....	46
	ИНДИКАТОРЫ.....	50

## **1. Беседа о лекарственных средствах для обеспечения рационального и эффективного использования лекарственных средств**

Цель: совместно с пациентом выявить его потребности и / или проблемы с лекарствами, отпускаемыми по рецепту, и предоставить ему / ей достаточную информацию для эффективного и безопасного использования лекарств; посредством оценки симптомов заболевания изучается возможность самолечения пациента, находятся наиболее подходящие решения для самолечения; разъясняется использование безрецептурных лекарств и других аптечных товаров (далее - товары).

Под беседой о лекарственных средствах подразумевается выявление проблем со здоровьем пациента, при необходимости, выбор наиболее подходящего (их) препарата (ов) и обеспечение нужной информацией о лекарствах.

### **1.1 Консультации по применению рецептурных лекарств и их выдача**

1.1.1 Выдача лекарственного препарата в аптеке должна основываться на пациенте, выданном ему рецепте, а так же правильном и безопасном использовании лекарственного средства.

1.1.2 В аптеке отпускаются как в промышленном масштабе так и в аптеке изготовленные лекарства серийного и экстенпорального производства. Если у аптеки нет обязательств по изготовлению лекарств или нет возможности заказать лекарственные вещества, тогда аптека предлагает пациенту наилучшее возможное решение.

1.1.3 Для обеспечения информацией о лекарственных препаратах узнаётся информация о пациенте (возраст пациента, сопутствующие заболевания и их лечение, возможные аллергии, использование других лекарств и т. д.).

1.1.4 В случае рецепта на основе действующего вещества посетителю аптеки предоставляется возможность выбора между различными лекарственными средствами, но сначала рекомендуется наиболее выгодное по цене лекарство. При отсутствии в аптеке конкретного препарата его заказывают в аптеку или пациента направляют в подходящую аптеку, при этом ход действий обговаривается заранее.

1.1.5 Лекарство всегда отпускается в аптеке вместе с листком-вкладышем (за исключением лекарств без разрешения на продажу и экстенпоральных лекарств).

1.1.6 При выдаче лекарства необходимо разъяснить связанные с лекарственным средством существенные взаимодействия и побочные эффекты.

1.1.7 При выдаче лекарства пациенту сообщают, что если он испытывает побочные действия при применении лекарства, он должен сообщить об этом своему врачу и Государственному агентству лекарственных средств Эстонии. Также можно сообщить о побочных эффектах на сайте Государственного агентства лекарственных средств Эстонии, в бумажном виде или обратившись для этого в аптеку. Аптекарь помогает пациенту заполнить извещение или заполняет его самостоятельно.

- 1.1.8 Выдаваемое лекарство содержит инструкцию по применению (частота приема, время, при необходимости, продолжительности лечения, скорости начала действия и т. д.), и совет прочитать листок-вкладыш. При выдаче предоставляется информация об особенностях использования лекарства (например, суппозитории, диспергируемые таблетки, ингалируемые лекарства).
- 1.1.9 При выдаче лекарства разъясняется правильное хранение лекарства в домашних условиях (при нужной температуре, вне досягаемости детей, четко обозначенное) и во время транспортировки, а также срок годности лекарства, особенно если срок годности после вскрытия упаковки ограничен.
- 1.1.10 Аптекарь должен убедиться, что покупатель лекарства понял изложенную информацию. Работа аптекаря заключается в том, чтобы убедиться, что пациент умеет правильно использовать и, в соответствии с требованиями, хранить лекарство. Если есть подозрение на низкую приверженность к лечению или на то, что пациент сомневается в необходимости или целесообразности использования лекарства, аптекарь должен посоветовать пациенту улучшить приверженность.
- 1.1.11 Для предотвращения ошибок, которые могут возникнуть при выдаче лекарства, и для решения возникших проблем, в аптеке имеется действующая система, и аптекари действуют на ее основе (частично описано в разделе 4.2.3).
- 1.1.12 Пациенту рекомендуется вернуться в аптеку при стойких симптомах и проблемах с применением лекарственных средств, при необходимости рекомендуется обратиться к врачу.

## **Индикаторы:**

### **Проверка оформления рецепта**

- 1.1 В случае обнаружения неправильно / неудовлетворительно составленного рецепта или подозрения в фальсификации, запросы следует направить, например, лицу, выписавшему лекарственный препарат, или Государственному агентству лекарственных средств Эстонии.

### **Идентификация пациента и информация, относящаяся к его лекарственному средству**

- 1.2 Получатель лекарственного препарата и покупатель всегда идентифицируются на основании документа, удостоверяющего личность.
- 1.3 Уточняется, было ли пациенту прописано лекарство впервые или повторно.
- 1.4 Выявляются связанные с пациентом факторы, которые могут повлиять на результат лечения (например, возраст, образ жизни, беременность или кормление грудью).

### **Выбор лекарства**

- 1.5 В случае назначения рецепта на основе действующего вещества пациенту сначала советуют выбрать наиболее выгодное по цене лекарство.
- 1.6 Оценивается соответствие лекарственной формы режиму лечения, назначенному врачом.
- 1.7 При отсутствии лекарства его заказывают в аптеку или пациента направляют в подходящую аптеку, при этом ход действий обговаривается заранее.
- 1.8 Производится наведение справок, если требуемое лекарство отсутствует в оптовой продаже.

## **Информация, связанная с лекарственным препаратом**

- 1.9 Проверяется, находится ли назначенная доза в пределах обычной дозы (с учетом возраста пациента).
- 1.10 Оценивается, соответствует ли количество выписанного лекарства продолжительности курса лечения.
- 1.11 Уточняется, есть ли у препарата противопоказания в конкретном случае.

## **Выдача лекарства и обеспечение рационального использования лекарства**

- 1.12 На упаковке лекарственного препарата всегда указываются инструкции по применению (доза, время приема, при необходимости продолжительность лечения), кроме тех случаев, когда пациент не желает этого.
- 1.13 На упаковке лекарственного средства указывается имя пациента.
- 1.14 Рекомендуются прочитать листок-вкладыш.
- 1.15 Объясняется доступным образом действие лекарственного средства.
- 1.16 Объясняются особенности приема лекарства, обусловленные лекарственной формой.
- 1.17 Объясняются наиболее распространенные лекарственные взаимодействия и побочные эффекты.
- 1.18 Даются советы по использованию вспомогательных средств (например, инсулиновых игл, шприцев, ингаляторов).
- 1.19 Разъясняется скорость наступления терапевтического эффекта.
- 1.20 Разъясняются правила хранения и срок годности лекарственного средства (в том числе во время транспортировки и, в зависимости от лекарственной формы, после первого вскрытия).
- 1.21 Выявляются образ жизни, общее состояние пациента и другие факторы, которые могут повлиять на результат лечения.
- 1.22 Предлагается дополнительная научно обоснованная информация о болезни и / или лекарствах (например, имеющиеся в аптеке информационные листовки о заболеваниях или лекарствах, информационные порталы, базы данных).
- 1.23 Во время консультирования необходимо удостовериться, что наиболее важные аспекты информации, сообщенной пациенту, были им усвоены.
- 1.24 Пациента спрашивают, возникли ли у него дополнительные вопросы о заболевании (ях) или лекарстве (ах).
- 1.25 При возникновении проблем, связанных с употреблением лекарств, рекомендуется вернуться в аптеку или связаться с врачом.

## **1.2 Самолечение. Консультирование по использованию и выдача безрецептурных лекарств и других лекарственных средств**

- 1.2.1 При описании проблемы со здоровьем, а также при запросе конкретного лекарства сначала определяется человек, который нуждается в лечении, и только тогда начинается подбор лекарств путем выяснения жалоб / симптомов.
- 1.2.2 Во время беседы о лекарствах определяется характер, повторяемость и интенсивность проблемы. Так же узнаётся, что пациент уже сделал для ее решения, какие лекарства и методы лечения использовались, консультировался ли с врачом и какие рекомендации были получены от врача. При необходимости выясняется наличие сопутствующих заболеваний. Рассматривается возможность того, что симптомы являются побочными эффектами уже используемых лекарств.
- 1.2.3 На основании полученной информации и профессиональных знаний проводится оценка ситуации: предлагать ли пациенту самолечение или посоветовать ему, или ей обратиться за медицинской помощью к врачу.
- 1.2.4 В совместной работе с посетителем аптеки делается выбор между различными видами лечения (включая изменение образа жизни), лекарствами, отпускаемыми без рецепта, и другими лекарственными средствами.
- 1.2.5 Посетителя аптеки информируют об использовании безрецептурных лекарств и / или других аптечных товаров с учетом потребностей пациента.
- 1.2.6 Посетителю аптеки объясняются наиболее частые побочные действия и взаимодействия, связанные с выбранным лекарством / аптечным товаром.
- 1.2.7 Посетителя аптеки информируют, что при возникновении побочных эффектов, следует обратиться к своему врачу или в Государственное агентство лекарственных средств Эстонии. Также можно оформить извещение о нежелательной реакции на сайте Государственного агентства лекарственных средств Эстонии, в бумажном виде или обратившись для этого в аптеку. Аптекарь помогает пациенту заполнить извещение или заполняет его самостоятельно.
- 1.2.8 При отпуске аптечных товаров и / или лекарственных средств, отпускаемых без рецепта, сообщаются критерии хранения в домашних условиях (при нужной температуре, в недоступном для детей месте, четко обозначенные) и во время транспортировки, а также срок годности лекарства, особенно если срок годности после вскрытия упаковки ограничен.
- 1.2.9 Во время консультации необходимо убедиться, что посетитель аптеки понимает данные ему объяснения и рекомендации.
- 1.2.10 При сохранении симптомов или проблем с применением лекарства, рекомендуется вернуться в аптеку или при необходимости обратиться к врачу.

### **Индикаторы:**

В случае проблем со здоровьем узнаётся

- 1.26 Лицо, испытывающее проблемы со здоровьем, которому необходимы аптечные товары и / или лекарственные средства, отпускаемые без рецепта (ребенок, взрослый, пожилой).

- 1.27 Природа недуга.
- 1.28 Продолжительность недуга.
- 1.29 Сопутствующие симптомы.
- 1.30 Наличие сопутствующих заболеваний и использование (рецептурных) лекарств.
- 1.31 При появлении тяжелых или необъяснимого происхождения симптомов рекомендуется обратиться к врачу.

### **Выбор лечения**

- 1.32 Оценивается запланированная цель (лечение, облегчение или предотвращение проблемы со здоровьем) использования выбранного лекарства и/ или аптечного товара.
- 1.33 Выясняются использованные ранее лекарства, товары или методы лечения, а так же их результат.
- 1.34 Определяются факторы, связанные с пациентом (например, возраст, беременность или кормление грудью) и / или с его / ее образом жизни, которые могут повлиять на выбор товаров и / или лекарственных средств, отпускаемых без рецепта, а так же результат лечения.
- 1.35 Сообщается диапазон цен лекарственных препаратов на основе действующего вещества.
- 1.36 Обращается внимание на важные аспекты лекарственного средства и / или товара (например, вкус, лекарственная форма и другие особенности использования, токсичность при передозировке, противопоказания).
- 1.37 При необходимости следует уточнить возможность немедикаментозного лечения.
- 1.38 Рекомендуются различные вспомогательные товары (например, пластыри, бинты) и меры первой помощи.

### **Выдача лекарств и / или товаров, отпускаемых без рецепта, и обеспечение рационального использования**

- 1.39 Посетителю аптеки понятным образом объясняется эффект лекарства / метода лечения.
- 1.40 Объясняются прием, дозировка и другие аспекты лечения.
- 1.41 Объясняется продолжительность курса / метода лечения.
- 1.42 Объясняются условия правильного хранения (в том числе транспортировки) и пригодность лекарственного средства после вскрытия.
- 1.43 Разъясняется скорость наступления действия лекарства / метода лечения.
- 1.44 Объясняются наиболее распространенные побочные эффекты и взаимодействия, связанные с использованием лекарства / метода лечения.

- 1.45 Предлагается дополнительная научно обоснованная информация о болезни и / или лекарствах (например, имеющиеся в аптеке информационные листовки о болезнях или лекарствах, информационные порталы, базы данных).
- 1.46 Уточняется, возникли ли у посетителя аптеки дополнительные вопросы.
- 1.47 Во время консультации необходимо убедиться, что посетитель аптеки усвоил наиболее важные аспекты передаваемой информации.
- 1.48 При возникновении проблем, связанных с применением, рекомендуется вернуться в аптеку или связаться с врачом.

### **1.3 Использование источников информации для обеспечения качественной беседы о лекарствах**

- 1.3.1 Аптекарь должен уметь найти, проанализировать и интерпретировать информацию, относящуюся к симптомам пациента и / или лекарствам, отпускаемым по рецепту или без рецепта, и передать ее устно или письменно.
- 1.3.2 Аптекарь обладает профессиональными знаниями, навыками и опытом для определения типа источника информации (например, независимый источник информации, рекламный / продвигающий продажу источник информации, исследовательская статья).
- 1.3.3 Аптекарь обладает специальными знаниями для оценки источника информации.
- 1.3.4 Аптекарь обладает знаниями в области информационных технологий, чтобы быстро находить и использовать необходимые источники информации.

## **2. Мониторинг здоровья, укрепление здоровья и профилактика заболеваний**

Задача: предлагать дополнительные услуги по укреплению здоровья, мониторингу и профилактике заболеваний внутри и за пределами аптеки в дополнение к обычным услугам аптеки.

### **2.1 Общие принципы**

- 2.1.1 Аптека может предоставлять дополнительные услуги, связанные с укреплением здоровья, профилактикой заболеваний (оценка рисков для здоровья, мониторинг здоровья, определение показателей здоровья) или оценкой использования лекарственных средств.
- 2.1.2 Дополнительные услуги не предоставляются в контексте обычной выдачи лекарств и соответствующих медицинских консультаций, а являются отдельной услугой.
- 2.1.3 Дополнительные услуги предпочтительно предоставляются по предварительному согласованию с аптекарем в комнате или части помещения, предназначенной для этой цели.
- 2.1.4 Дополнительные аптечные услуги могут также предоставляться вне аптеки (например, в доме престарелых, в «дни пожилых», на мероприятиях, связанных со здоровьем).

### **2.2 Оценка использования лекарственных препаратов**

- 2.2.1 Оценку использования лекарств производит провизор, прошедший, для осуществления данной функции, необходимую дополнительную подготовку.
- 2.2.2 При оценке использования лекарственных препаратов аптекарь должен выяснить, какие лекарства (включая безрецептурные), пищевые добавки и т. д. использовались пациентом в период оценки, путем опроса или использования информационных источников.
- 2.2.3 Аптекарь должен выяснить, соблюдает ли пациент рекомендации врача при применении лекарственных средств, возможно ли кумулятивное использование лекарственных средств (одновременно используются несколько лекарственных средств с аналогичным действием); отказался ли он самостоятельно от приема какого-либо лекарства, назначенного врачом; соблюдает ли он график дозирования, время приема, требование принимать лекарственный препарат с пищей и другие важные условия использования лекарственного средства; есть ли какие-либо проблемы или препятствия для использования лекарств; имеют ли используемые лекарства существенные противопоказания, проявившиеся лекарственные взаимодействия или побочные эффекты и т. д.
- 2.2.4 Аптекарь оценивает сообразность использования лекарств в соответствии с назначенной врачом схемой лечения, инструкциями по лечению и применению лекарств, а также выясняет характер и причину возможных проблем.
- 2.2.5 При необходимости аптекарь корректирует использование пациентом лекарств (например, обращает внимание на правильное время и методы приёма, приём лекарства с пищей, комбинирование нескольких лекарств при совместном

применении). Аптекарь не меняет самостоятельно схему лечения, назначенную врачом.

- 2.2.6 Аптекарь объясняет пациенту действие лекарств, которые пациент принимает, характер проблемы и решения по ее устранению или уменьшению. При необходимости он также более подробно рассказывает о взаимодействиях и побочных эффектах используемых лекарств: уточняет их частоту, формы проявления, влияние на приверженность и результат лечения.
- 2.2.7 Если аптекарь обнаружит, что схему лечения, назначенную пациенту врачом, необходимо изменить (например, используется несколько лекарств с аналогичными эффектами, используемые лекарства имеют значительные противопоказания, побочные эффекты или лекарственные взаимодействия), то аптекарь связывается с лечащим врачом и консультируется с ним. Если в результате сотрудничества выясняется, что схему лечения необходимо изменить, аптекарь направляет пациента на приём к врачу и предоставляет краткое описание выявленных проблем и, если возможно, рекомендации по корректировке выбора лекарства.
- 2.2.8 Оценка использования лекарственных средств документируется в аптеке: указывается характер проблемы, лекарства, используемые пациентом, оценка аптекаря, а также данные инструкции и рекомендации. С согласия пациента данные оценки хранятся в аптеке. Пациенту предоставляется краткое резюме результатов проведённой оценки использования лекарственных средств.

### **Индикаторы:**

- 2.1 Услуга оценки использования лекарственных средств предоставляется не как часть обычного отпуска лекарства, а как отдельная услуга.
- 2.2 Специалист по оценке использования лекарственных средств прошёл для проведения данной услуги дополнительное обучение.
- 2.3 Оценка использования лекарственных средств документируется и хранится в аптеке.

### **2.3 Укрепление здоровья и профилактика заболеваний**

- 2.3.1 Вспомогательные услуги по укреплению здоровья и профилактике заболеваний сосредоточены на наиболее распространенных рисках для здоровья, таких как отличающееся от нормы артериальное давление, повышенный уровень сахара и холестерина в крови, ожирение, низкая физическая активность, курение, употребление алкоголя, нарушения сна и т.д.
- 2.3.2 Услуги по укреплению здоровья и профилактике заболеваний предоставляются на постоянной основе в аптеке или посредством оздоровительных кампаний в аптеке. Если услуги предоставляются без вмешательства и надзора аптекаря (например, автоматическое измерение, кампании других фирм в помещении аптеки), они не рассматриваются как вспомогательные услуги аптечной работы.
- 2.3.3 Услуги по укреплению здоровья и профилактике заболеваний могут быть предоставлены провизором, фармацевтом или другим медицинским работником, зарегистрированным в Департаменте здравоохранения, который прошёл дополнительную профессиональную подготовку. Для измерения показателей здоровья, работник, предоставляющий данную услугу, должен получить

соответствующие инструкции от компетентного специалиста или ознакомиться с соответствующими инструкциями.

- 2.3.4 Риски и показатели здоровья оцениваются с помощью заранее разработанного структурированного интервью или анкеты и получателю объясняются характер, важность и возможные последствия рисков для здоровья. При необходимости определяются показатели здоровья получателя услуги (конкретные инструкции приведены в приложении к инструкции).
- 2.3.5 При необходимости даются рекомендации изменить образ жизни, диету и т.д. или же обратиться к врачу. Предоставляется научно обоснованная дополнительная информация по этой теме (например, имеющиеся в аптеке информационные листовки, информационные порталы, базы данных).
- 2.3.6 Оценка рисков и показателей здоровья документируется в аптеке: указывается характер проблемы, оценка аптекаря, а также данные инструкции и рекомендации. С согласия посетителя аптеки данные проведенной оценки хранятся в аптеке. Посетителю аптеки предоставляется краткое резюме результатов проведенной оценки.

#### **Индикаторы:**

- 2.4 Все работники, предоставляющие дополнительные услуги по укреплению здоровья и профилактике заболеваний, прошли необходимое обучение и имеют диплом, подтверждающий прохождение данного обучения.
- 2.5 В качестве дополнительной услуги в аптеке предоставляется оценка рисков для здоровья.
- 2.6 В аптеке измерение показателей здоровья предоставляется как дополнительная услуга:
  - 2.6.1 Работники, предоставляющие услуги по измерению показателей здоровья, прошли соответствующее обучение и имеют диплом, подтверждающий прохождение данного обучения.
  - 2.6.2 Измеряется кровяное давление.
  - 2.6.3 Определяется уровень сахара в крови.
  - 2.6.4 Определяется уровень общего холестерина в крови.
  - 2.6.5 Определяется уровень гемоглобина в крови.
  - 2.6.6 Определяется состав тела.
  - 2.6.7 Определяются некоторые показатели здоровья, не описанные выше.  
..... (запишите на пунктирную линию).
- 2.7 Контроль за состоянием здоровья предоставляется в аптеке как дополнительная услуга.

- 2.8 Дополнительные услуги, предоставляемые в аптеке (визиты, результаты, рекомендации), документируются и хранятся в аптеке.
- 2.9 В течение последних 2 лет услуга измерения показателей здоровья предлагалась и вне аптеки.
- 2.10 Аптека принимает участие в кампаниях по охране здоровья и окружающей среды в течение последних 2 лет.

### **3. Изготовление лекарств в аптеке**

Цель: Все аптеки (включая те, где не производится изготовление лекарств) должны гарантировать пациенту доступность высококачественного экстермпорального лекарства. Аптека, занимающаяся изготовлением лекарств, следует четким инструкциям по изготовлению лекарства и использует высококачественные и предварительно протестированные ингредиенты.

#### **3.1 Рассматривание экстермпорального рецепта**

- 3.1.1 Аптекарь, к которому обращаются с целью получения экстермпорального лекарства, должен обеспечить выдачу лекарственного средства пациенту из той или иной аптеки и согласовать аспекты изготовления и доставки лекарственного средства пациенту.
- 3.1.2 В аптеке проводится оценка технологической возможности и обоснованности изготовления экстермпорального лекарства.
- 3.1.3 Если выясняется, что выписанное лекарственное средство доступно произведенным промышленным способом, его невозможно изготовить технологически или есть сомнения относительно его состава, аптекарь связывается с лицом, выписавшим лекарственное средство (см. главу «Коммуникация»).
- 3.1.4 Если невозможно связаться с врачом, выписавшим рецепт, и необходимость в лекарстве является срочной, то рецепт будет принят для изготовления. Производитель, в свою очередь, внесет необходимые дополнения и изменения в состав лекарства на основе своих знаний и опыта, а после задокументирует сделанные изменения.
- 3.1.5 Если потребность в лекарстве не столь срочная, рецепт принимается аптекой, а возникнувшая проблема решается вместе с врачом, выписавшим лекарство. Для этого аптекарь связывается с врачом, выписавшим рецепт (см. Раздел «Коммуникация»).

#### **Индикаторы:**

- 3.1 В течение последнего года в аптеке изготавливались экстермпоральные лекарства.
- 3.2 Аптека, не имеющая обязательств по изготовлению лекарственных средств, организует изготовление лекарственного средства в другой аптеке (выясняет, где

может быть изготовлено лекарственное средство, и согласовывает с другой аптекой способ изготовления и получения лекарства).

- 3.3 Лекарство обычно готовят в течение 48 часов с момента предоставления рецепта (за исключением выходных).
- 3.4 В аптеке ведется учет рецептов, на основании которых было невозможно изготовить лекарственный препарат, и указывается причина отказа в изготовлении.
- 3.5 Количество предоставленных аптеке экстремпоральных рецептов за квартал .....
- 3.6 Количество экстремпоральных рецептов, на основе которых было изготовлено лекарственное средство, ежеквартально .....
- 3.7 Доля приготовленных экстремпорально рецептов от предоставленных экстремпорально рецептов за квартал .....
- 3.8 Доля экстремпоральных рецептов от общего количества рецептов .....
- 3.9 В аптеке имеется действующая система получения необходимого действующего или вспомогательного вещества (в том числе из другой аптеки).

## **3.2 Изготовление лекарств**

- 3.2.1 Для обеспечения качества изготавливаемого лекарства аптекарь не выполняет одновременно с изготовлением лекарств другие рабочие задачи. Одновременно изготавливается только одно лекарство.
- 3.2.2 Процесс изготовления лекарственных средств должен быть организован таким образом, чтобы предписанные лекарственные вещества использовались в соответствующих количествах. Вещества и инструменты, которые еще не использовались и уже использовались, должны быть четко разделены, чтобы избежать путаницы.
- 3.2.3 Для расширения ассортимента и более быстрого обслуживания пациента аптека изготавливает лекарства серийно для отпуска, как на основании экстремпорального рецепта, так и в качестве лекарства, отпускаемого без рецепта.
- 3.2.4 В аптеке есть инструкции по изготовлению каждого лекарства, производимого в аптеке, содержание которых известно аптекарям, связанным с изготовлением лекарств.
- 3.2.5 Помимо лекарств, аптека может изготавливать пищевые добавки или натуральные продукты, что даёт аптеке преимущество перед другими аптеками.

## **Индикаторы:**

- 3.10 Организация работы гарантирует, что аптекарь не выполняет другие задачи во время изготовления лекарственных средств.
- 3.11 Количество лекарственных упаковок, изготовленных в аптеке за год .....
- 3.12 Количество различных наименований лекарственных средств, изготавливаемых в аптеке за год .....
- 3.13 В аптеке есть инструкции по изготовлению всех изготавливаемых лекарств.

3.14 Каждый аптекарь, занимающийся изготовлением и проверкой лекарств, знает содержание инструкций по изготовлению лекарств.

### **3.3 Контроль лекарственного препарата**

3.3.1 Все вещества, используемые для изготовления лекарственных средств, поступающие в аптеку, проходят органолептические испытания.

3.3.2 Как правило, готовое лекарство проверяет и необходимые данные документирует другой аптекарь, за исключением аптек с одним аптекарем.

3.3.3 Качество лекарственного средства оценивается по большей части на основе органолептических характеристик: цвета, однородности, степени измельчения, запаха и других признаков. Для оценки качества растворов производится органолептический анализ полноты растворения веществ и цвета раствора; в случае порошков цвета и степени измельчения.

3.3.4 Вес и объем лекарственных средств проверяется количественно (например, вес дозированных порошков проверяется путём взвешивания произвольно трёх порошков).

3.3.5 По обычной аптечной рецептуре в аптеке есть реактивы и инструменты для аналитического тестирования лекарственных средств.

### **Индикаторы:**

3.15 Вещества, используемые для изготовления лекарственных средств, перед первым применением проходят органолептическую проверку.

3.16 Проверенные в Государственном агентстве лекарственных средств Эстонии, приготовленные в аптеке, лекарства в течение последних 3 лет были высокого качества.

3.17 В случае несоответствующего требованиям лекарственного препарата всегда определяется причина ошибки.

3.18 В аптеке документируется контроль качества.

### **3.4 Помещения и гигиенические условия**

3.4.1 Лекарственные препараты изготавливаются в соответствующих условиях под четким контролем, с использованием необходимого оборудования и проверенных, соответствующих требованиям качества веществ.

3.4.2 Аптекарь моет и дезинфицирует руки перед изготовлением лекарства. Волосы и борода должны быть закрыты.

## **4. Обращение с лекарствами и аптечными товарами**

Задача: Выбор лекарств и аптечных товаров основывается на требованиях правовых актов и потребностях посетителей аптеки. В аптеке обеспечивается качественное хранение и отпуск лекарственных препаратов и аптечных товаров. С непригодными лекарствами обращаются должным образом.

### **4.1 Поставка и обеспечение (резерва)**

- 4.1.1 В аптеке представлен широкий и постоянно обновляемый выбор лекарств и других товаров. Для обеспечения достаточного количества лекарств и аптечных товаров в аптеке есть рабочие инструкции и действующая система.
- 4.1.2 Лекарственные препараты группируются на основе действующего вещества, чтобы ускорить поиск подходящего пациенту лекарства или для быстрого поиска подходящего лекарства среди лекарств с одинаковым действующим веществом.
- 4.1.3 Для размещения заказов и запросов, связанных с лекарственными средствами, в аптеке есть контактные данные компаний оптовой продажи, производителей лекарств и Государственного агентства лекарственных средств Эстонии.
- 4.1.4 При получении лекарств аптекарь убеждается, что они не являются поддельными.
- 4.1.5 В аптеке есть информация о лекарствах, медицинских устройствах и других вспомогательных средствах, которые возмещает Больничная касса.
- 4.1.6 При необходимости заказа лекарственного препарата без разрешения на продажу аптекарь должен связаться с компаниями, занимающимися оптовой продажей лекарственных средств, и выяснить возможные сроки и условия доставки. Аптекарь сообщает пациенту (при необходимости также и врачу) информацию о времени доставки и приблизительной цене лекарства, а если продукт не может быть заказан, аптекарь информирует об этом как пациента так и врача. Аптекарь советует пациенту (при необходимости также врачу) в исключительных случаях потребовать возмещения стоимости лекарства.

### **Индикаторы:**

- 4.1 В аптеке действует система контроля и пополнения запасов.
- 4.2 В аптеке есть доступ к спискам лекарственных средств, которые могут использоваться без разрешения на продажу по запросу профессиональных ассоциаций.
- 4.3 Аптека следят за информацией, написанной на сайте Государственного агентства лекарственных средств Эстонии, при возникновении трудностей с поставкой лекарственных средств.
- 4.4 Аптекарь советует пациенту (и, если необходимо, врачу) запросить компенсацию в исключительных случаях.

### **4.2 Хранение и выдача**

- 4.2.1 В аптеке созданы условия для качественного хранения лекарственных средств и аптечных товаров. По возможности следует применять техническое решение, позволяющее непрерывно регистрировать температуру и в последующем ее

анализировать. Если в какой-либо момент условия хранения не соответствуют требованиям хранения, проблему следует решить как можно скорее. Если на основе условий хранения есть основания сомневаться в качестве лекарственного средства, оно изымается из обращения. При необходимости следует проконсультироваться с держателем торговой лицензии и Государственным агентством лекарственных средств Эстонии.

- 4.2.2 В аптеке создана система контроля сроков годности лекарственных средств и других аптечных товаров. Лекарства с более коротким сроком годности и другие аптечные товары имеют определенную отметку.
- 4.2.3 Во избежание ошибок при отпуске лекарственного средства в аптеке должны храниться разные дозы одного и того же лекарственного средства отдельно или иметь определенную отметку; разные лекарственные формы с одним и тем же действующим веществом (например, таблетки с пролонгированным высвобождением); разные фармацевтические препараты с внешне похожей упаковкой; лекарственные средства различного назначения со схожим написанием.
- 4.2.4 Пациент должен быть проинформирован о специфических условиях хранения и использования лекарства и (компьютерная) система могла бы отображать эту информацию аптекарю во время выдачи лекарства.
- 4.2.5 Термобокс или другие технические средства необходимо использовать для транспортировки термолабильных лекарств (например, в учреждения по уходу и здравоохранению, в филиалы аптек).
- 4.2.6 Если лекарственное средство требует дополнительной подготовки для приготовления к введению, например суспендирование в воде, лекарственное средство должно быть приготовлено для введения в аптеке (за исключением момента, когда пациент не желает этого). В аптеке без производственных помещений созданы подходящие условия для подготовки необходимых препаратов к введению.

### **Индикаторы:**

- 4.5 В аптеке действует система контроля сроков годности лекарственных средств.
- 4.6 В аптеке есть система предотвращения ошибок при выдаче (разная концентрация одного и того же активного вещества, похожая упаковка и т.д.).
- 4.7 В аптеке есть термобоксы или аналогичные устройства для выдачи термолабильных лекарств в учреждения.
- 4.8 В аптеке обеспечены возможности для изготовления различных лекарственных форм (например, суспензий).
- 4.9 В случае лекарственных препаратов, требующих подготовки к применению, аптека всегда предложит эту функцию.

### **4.3 Непригодные лекарства**

- 4.3.1 В аптеке организован прием непригодных лекарств от населения, так же аптека предотвращает их попадание в оборот или в руки посторонних лиц.

- 4.3.2 В аптеке есть отдельные места хранения лекарств, изъятых из обращения и принятых от населения.
- 4.3.3 Для осуществления безопасной утилизации отходов аптекари осведомлены об общей организации обращения с отходами и об имеющихся поблизости возможностях (например, обработчики опасных отходов, станции по переработке отходов, пункты приема).

#### **Индикаторы:**

- 4.10 В аптеке есть информация о местных вариантах утилизации отходов.
- 4.11 В аптеке есть отдельные места хранения лекарств, изъятых из обращения и принятых от населения.

#### **4.4 Проблемы качества и ограничения выдачи**

- 4.4.1 Для решения проблем с качеством в аптеке создана система, с помощью которой гарантируется, что случаи и их решение документируются, а Государственное агентство лекарственных средств Эстонии уведомляется о проблеме. Об этой системе знают все сотрудники аптеки.
- 4.4.2 В аптеке есть руководство по работе с жалобами на качество. При необходимости информация должна немедленно дойти и до других специалистов в той же аптеке.
- 4.4.3 При получении жалобы используется форма с полями данных, список вопросов или другой вспомогательный инструмент, с помощью которого получают от пациента необходимую информацию для разрешения возникнувшей ситуации (о разрешении случаев и передаче итоговой информации всем сторонам см. в главе «Коммуникация»).
- 4.4.4 Информация о проблемах качества и жалобах, отзывах из обращения лекарственных средств и других ограничениях на выдачу должна быть доступна каждому аптекарю.

#### **Индикаторы:**

- 4.12 В аптеке документируются поступившие жалобы на качество лекарственных средств.
- 4.13 В аптеке систематизирована информация о жалобах, проблемах с качеством, отзывах из обращения лекарств и других ограничениях на выдачу.
- 4.14 Каждый аптекарь знает, как действовать в случае обнаружения проблем, связанных с качеством лекарственного препарата.
- 4.15 Аптекарь, которому стало известно о проблеме качества, должен обеспечить, чтобы информация доходила также до Государственного агентства лекарственных средств Эстонии (аптека должна напрямую информировать Государственное агентство лекарственных средств Эстонии или достичь четкого соглашения с представителем оптовика или держателя торговой лицензии).

## **5. Аптечные помещения и техническое оборудование**

Задача: Помещения и техническое оснащение аптеки обеспечивают предоставление качественных аптечных услуг, конфиденциальность пациентов и хорошие условия труда для персонала.

### **5.1 Расположение и обозначение аптеки**

- 5.1.1 Расположение аптеки должно позволять предлагать посетителям максимально быстрое и качественное обслуживание.
- 5.1.2 Наименование аптеки должно быть легко заметным, а тот факт, что это аптека, должен быть однозначным.
- 5.1.3 Ширина входной двери и расположение дверей должны позволять доступ в аптеку на инвалидной коляске и с детской коляской. Рекомендуется пандус. В случае отсутствия пандуса, снаружи аптеки должны быть звонок, домофон и т. д., с помощью которых человек, находящийся снаружи, дал бы аптекарю понять, что нуждается в помощи.
- 5.1.4 Если владельцу аптеки также принадлежат другие предприятия (например, магазины здорового питания), использование общего товарного знака с аптекой (особенно, если он содержит слово «аптека») вводит в заблуждение. Товарный знак, содержащий слово «аптека», может использоваться только для обозначения аптеки.

#### **Индикаторы:**

- 5.1 В аптеку можно попасть на инвалидной коляске и с детской коляской (есть пандус / лифт).
- 5.2 При отсутствии пандуса / лифта снаружи имеется звонок / домофон.

### **5.2 Общие рекомендации для помещений аптеки**

- 5.2.1 Помещения аптеки должны иметь достаточные размеры, оптимальную планировку и необходимое оборудование для оказания качественных услуг.
- 5.2.2 Все помещения аптеки (офисные, производственные, складские, конторские и помещения для персонала) должны составлять единое функциональное целое.
- 5.2.3 Внутреннее оформление аптеки должно соответствовать учреждению здравоохранения.

#### **Индикаторы:**

- 5.3 Все помещения аптеки (торговый зал, производственные, складские, конторские и помещения для персонала) составляют единое функциональное целое.

### **5.3 Офисина (далее торговый зал) и консультационная комната**

- 5.3.1 Торговый зал аптеки должен быть достаточного размера и позволять посетителям аптеки получать приватные консультации. Количество рабочих мест должно соответствовать количеству посетителей.

- 5.3.2 В зависимости от организации работы аптеки и специфики работы отпуск рецептурных лекарств может быть отделен от продажи безрецептурных лекарств и / или других товаров в торговом зале. В этом случае четко обозначены различные части аптечного обслуживания.
- 5.3.3 Посетитель аптеки должен иметь возможность присесть во время консультации.
- 5.3.4 В торговом зале могут быть сиденья для посетителей аптек, ожидающих обслуживания.
- 5.3.5 Мебель в торговом зале должна быть расставлена таким образом, чтобы посетители аптеки не могли попасть за прилавок.
- 5.3.6 При отпуске лекарств и других аптечных товаров должна быть гарантирована конфиденциальность личных данных и данных о рецептах.
- 5.3.7 Чтобы обеспечить приватную консультацию, в аптеке должны быть вспомогательные средства организации (например, система нумерации, разделительные линии, зона обслуживания, разделенная перегородкой / барьером).
- 5.3.8 В аптеке может быть отдельное помещение или кабинет для персональных консультаций.
- 5.3.9 Лекарства и другие аптечные товары, выставленные на основе сферы применения, имеют определённую отметку.
- 5.3.10 Посетителям аптек следует обеспечить профессиональное консультирование в случае, если товары расположены на открытых полках.

#### **Индикаторы:**

- 5.4 В аптеке обеспечены приватные консультации (например, система нумерации, разграничительная линия) при выдаче рецептурных лекарств.
- 5.5 В аптеке обеспечены приватные консультации (например, система нумерации, разграничительная линия) при выдаче безрецептурных лекарств.
- 5.6 В аптеке есть отдельный кабинет для консультирования.
- 5.7 Во время отпуска рецептурного лекарства посетитель аптеки имеет возможность присесть.
- 5.8 Во время отпуска лекарств, отпускаемых без рецепта, посетитель аптеки имеет возможность присесть.
- 5.9 В торговом зале предусмотрены места для сидения посетителей аптек, ожидающих обслуживания.

#### **5.4 Помещения для изготовления лекарственных средств**

- 5.4.1 Помещения, предусмотренные для изготовления лекарств, должны быть достаточно просторными и функционально взаимосвязанными.
- 5.4.2 Рабочее место, где происходит изготовление лекарств, оборудовано эргономичной мебелью и должно быть хорошо освещено.

## **5.5 Другие помещения**

- 5.5.1 Помещения для хранения лекарственных средств должны быть функционально взаимосвязаны с торговым залом. Прием товара должен быть организован таким образом, чтобы производитель товара не проходил через торговый зал и помещения для персонала. Посторонние лица в помещения, где хранятся лекарственные средства, не допускаются.
- 5.5.2 Кабинет / конторское помещение управляющей, которое также посещают посторонние лица, по возможности следует располагать в непосредственной близости от торгового зала.
- 5.5.3 Помещения для персонала (гардероб и помещения для отдыха) должны соответствовать количеству обслуживающего персонала. У каждого сотрудника мог бы быть шкафчик для личных вещей. Для того, чтобы персонал мог переодеться в максимально приватных условиях желательно, чтобы гардероб и комната отдыха были отдельными помещениями, за исключением аптек, в которых работает один аптекарь.

### **Индикаторы:**

- 5.10 Для того, чтобы пройти в складское помещение, не надо проходить через помещения для персонала, а так же конторское помещение.
- 5.11 Конторское помещение, склад и помещения для персонала отделены друг от друга (кроме аптек, где работает лишь один работник).
- 5.12 У каждого сотрудника есть личный шкафчик в гардеробе.

## **5.6 Консультирование и оказание помощи пациентам**

- 5.6.1 Аптека должна быть оснащена источниками информации и средствами массовой информации, необходимыми для оказания качественных услуг.
- 5.6.2 Для выявления лекарственного взаимодействия и побочных эффектов рекомендуется, чтобы информационная система аптеки была оснащена соответствующей компьютерной программой.
- 5.6.3 В аптеке должен быть принтер / копировальный аппарат для печати и размножения информации, необходимой пациенту, и, желательно, принтер для печати инструкции по эксплуатации лекарства.
- 5.6.4 При выдаче лекарства рабочее место может быть оборудовано считывателем идентификационных карт покупателя лекарства.
- 5.6.5 В аптеке, при необходимости, пациенту предлагается питьевая вода (например, имеется автомат с водой) для незамедлительного приёма.
- 5.6.6 Аптека несет ответственность за информацию, предлагаемую посетителям, включая информацию, размноженную в аптеке и распечатанную из интернета.

### **Индикаторы:**

- 5.13 В аптеке есть принтер / копировальный аппарат.
- 5.14 В аптеке используется база данных о побочных эффектах и взаимодействиях лекарств.

5.15 При необходимости в аптеке пациенту будет предоставлена питьевая вода для незамедлительного приема (например, имеется автомат с водой).

## **5.7 Изготовление лекарств**

5.7.1 Аптека, наделённая обязанностью изготовления лекарственных средств, должна быть оснащена необходимым оборудованием для изготовления лекарственных средств. Это как минимум

- весы: дигитальные весы II класса точности;
- две ступки разного размера, мерный цилиндр, стеклянная колба;
- нагревательно-сушильный шкаф
- электрическая плита.

### **Индикаторы:**

5.16 В аптеке есть все инструменты, перечисленные в разделе 5.7.1 для изготовления лекарств.

5.17 Весы и другие приборы, используемые в аптеке, которые необходимо проверять, откалиброваны / поверяны вовремя.

## **5.8 Оценка резервов**

5.8.1 В аптеке ведется учет товаров на основании соответствующей складской программы. Это позволяет лучше оценить товарный запас и возникшую дефектуру.

5.8.2 Каждая аптека должна использовать источники информации, чтобы найти возможности для закупки товаров: среда заказов оптовых фармацевтических компаний, информационные базы данных аптек и лекарств, информацию Государственного агентства лекарственных средств Эстонии о трудностях с поставками и т. д.

## **6. Управление аптекой**

Задача: В результате эффективного управления аптекой и правильной кадровой политики предлагается качественное аптечное обслуживание и создается подходящая рабочая среда для аптекарей.

### **6.1 Управление взаимоотношениями с клиентами в аптеке**

- 6.1.1 Сотрудники аптеки придерживаются единых принципов в общении с посетителями, коллегами и другими партнерами. В стандартных ситуациях они следуют заранее согласованным правилам процедуры.
- 6.1.2 Для того, чтобы лучше организовать работу, аптека собирает отзывы и предложения от сотрудников и посетителей аптеки.
- 6.1.3 В аптеке есть сотрудники, которые будут уведомлены в случае возникновения проблемы и обеспечат ее решение.
- 6.1.4 Каждый сотрудник несет ответственность за правильное решение проблемы, даже если проблема передана другому коллеге. Информация о проблемах, которые необходимо решить, также известна и доступна другим аптекарям.

### **Индикаторы:**

- 6.1 В аптеке используются единые принципы обслуживания посетителей и решения проблем, известные всем сотрудникам аптеки.
- 6.2 Проблемы, связанные с аптечным обслуживанием и их решение, оформляются документально в аптеке.
- 6.3 Чтобы лучше организовать работу, заведующий аптекой собирает обратную связь и предложения от всех сотрудников аптеки не реже одного раза в год.
- 6.4 В аптеке организована обратная связь (в т.ч. жалоб и предложений) от посетителей (в письменной форме, через сайт, по электронной почте).
- 6.5 В течение последних 3 лет в аптеке проводятся опросы удовлетворенности посетителей.

### **6.2 Управление персоналом**

- 6.2.1 Управление персоналом включает в себя мониторинг количества квалифицированного персонала, набор оптимального количества сотрудников и организацию их обучения, обеспечение соответствия кадровой документации, связанной с персоналом, закону, обеспечение правильности учета рабочего времени и сверхурочной работы, а так же графиков отпусков, обеспечение подходящего микроклимата, мотивацию персонала, определение потребностей в обучении персонала и создание возможностей сотрудникам постоянно совершенствовать свои знания.
- 6.2.2 В аптеке согласованы принципы, на основе которых организовано регулярное профессиональное обучение сотрудников, объем обучения составляет не менее 40 академических часов за 2 года.

- 6.2.3 Важно обеспечить, чтобы все сотрудники владели государственным (официальным) языком. В зависимости от местоположения и особенностей аптеки сотрудники должны уметь говорить и на других языках на уровне, необходимом для работы.
- 6.2.4 Заведующий аптекой или хотя бы одно лицо, его заменяющее, всегда должны быть доступны для персонала.

**Индикаторы:**

- 6.6 В аптеке утверждены принципы управления персоналом, перечисленные в разделе 6.2.1.
- 6.7 Нового сотрудника знакомят с правилами работы, правилами организации труда и особенностями аптеки.
- 6.8 В аптеке достаточно персонала, чтобы обеспечить качественное аптечное обслуживание, включая тщательное консультирование (с учетом разных периодов дня и месяца).
- 6.9 Все работники аптеки, обслуживающие посетителей, владеют эстонским языком.
- 6.10 Государственное агентство лекарственных средств Эстонии не применяло наказания (штрафы, санкции, связанные с лицензией на деятельность) к персоналу аптеки в течение последних 3 лет.

**6.3 Обнаружение и предотвращение ошибок**

- 6.3.1 В целях предотвращения ошибок в аптеке контролируется правильность отпуска лекарств и то, чтобы рецепты были оформлены правильно.
- 6.3.2 Для предотвращения ошибок при выдаче лекарств сканируется штрих-код упаковки, чтобы распознать лекарство, а так же проверяется количество вводимых упаковок.
- 6.3.3 Для выявления ошибок рекомендуется использовать двойной контроль над рецептами. В случае цифровых рецептов для этого требуются ИТ-функции.
- 6.3.4 Чтобы лучше организовать работу, предотвратить или устранить недостатки, каждый сотрудник аптеки имеет право и обязан вносить предложения.

**Индикаторы:**

- 6.11 Аптека перепроверяет рецепты для обнаружения ошибок.
- 6.12 При выдаче лекарства используется штрих-код на упаковке.

**6.4 Передача информации**

- 6.4.1 В аптеке имеется система, обеспечивающая получение и передачу актуальной информации о лекарствах и методах лечения коллегам.
- 6.4.2 В аптеке с более чем одним сотрудником важно, чтобы получатель информации (прошедший обучение) передал ее другим коллегам.
- 6.4.3 В аптеке действует система мониторинга изменений в правовых актах и информирования персонала об этих изменениях.

## **Индикаторы:**

6.13 В аптеке есть система для передачи важной информации о лекарствах / методах лечения, а так же информации, полученной на курсах повышения квалификации, коллегам (например, на ежемесячных встречах).

### **6.5 Обеспечение безопасности**

6.5.1 В аптеке обеспечена безопасность посетителей и персонала.

6.5.2 В конце рабочего дня аптека ставится на сигнализацию. Все сотрудники осведомлены о правильном использовании тревожной кнопки и других устройств охраны. Охранное оборудование регулярно проверяется.

6.5.3 Для обеспечения безопасности и чистоты посторонние лица в подсобные помещения аптеки не допускаются.

6.5.4 Аптекарь гарантирует, что его идентификационная карта не попадет в руки других лиц и что доступ к конфиденциальной информации через нее невозможен.

6.5.5 Организация труда определяет, как действовать в экстренных случаях и кого об этом информировать. Все серьезные и опасные ситуации должны быть задокументированы.

## **Индикаторы:**

6.14 Все сотрудники аптеки знают, как действовать в чрезвычайной ситуации и кого об этом информировать.

6.15 Все серьезные и опасные ситуации (например, нападения на сотрудников, собственность, информационные системы) документируются.

### **6.6 Обязанности руководителя аптеки**

6.6.1 В задачи заведующего аптекой входит организация повседневной работы аптеки, управление запасами, определение потребностей персонала и организация работы (включая управление информацией в аптеке, потребности в обучении и управление профессиональным развитием), бухгалтерский учет, организация внутреннего контроля, общение с партнерами аптеки и третьими лицами, подача заявок на изменения в разрешении на деятельность, а также отслеживание соблюдения требований правовых актов, информирование сотрудников об изменениях и обеспечение общего внутреннего и надлежащего порядка в аптеке.

6.6.2 Управляющий аптекой знает специфику своей зоны обслуживания и осведомлен о планах развития этой зоны.

6.6.3 Руководитель аптеки участвует в разработке плана развития аптеки и регулярно контролирует его выполнение.

6.6.4 Заведующий аптекой знает принципы бухгалтерского учета и умеет вести бухгалтерский учет. Для этого надо обеспечить надлежащие операции с наличными деньгами, архивирование и уничтожение документов, ведение учета и его документация. Заведующий аптекой знаком с экономической деятельностью аптеки.

## **Индикаторы:**

- 6.16 Управляющий аптекой выполняет все задачи, перечисленные в п. 6.6.1.
- 6.17 У аптеки есть план развития.
- 6.18 Управляющий аптекой обсуждает результаты внутреннего контроля со всеми сотрудниками.
- 6.19 Заведующий аптекой знаком с бухгалтерией аптеки.
- 6.20 Требования по охране труда, здоровья и пожарной безопасности соблюдены.

## **7. Коммуникация**

Цель: точная и быстрая передача важной информации между разными сторонами для обеспечения качественного аптечного обслуживания и наилучшего результата лечения; информирование населения об аптечном обслуживании или темах здравоохранения. Коммуникация, описываемая в 7ой главе, выходит за рамки обычного общения с клиентами.

### **7.1 Внутренняя коммуникация аптеки**

- 7.1.1 Новому сотруднику, поступающему на работу, разъясняются правила работы, правила организации труда и другие материалы, вытекающие из правовых актов, которые доступны всем сотрудникам.
- 7.1.2 Управляющий и сотрудники аптеки регулярно обмениваются информацией о новых правовых актах, изменениях в правовых актах и новостях о лекарствах.
- 7.1.3 Информация о трудностях с поставками лекарственных средств и их прекращении должна быть доведена до сведения всех аптекарей.
- 7.1.4 Информация, полученная в ходе обучения, передается коллегам в аптеке в обычном согласованном порядке.
- 7.1.5 В аптеке организован обмен информацией, касающейся посетителей аптеки, в том числе передача нерешенных проблем коллегам.
- 7.1.6 При получении жалобы используется форма с полями данных, список вопросов или другое вспомогательное средство, с помощью которого получают от посетителя аптеки информацию, необходимую для разрешения дела.
- 7.1.7 Каждая жалоба анализируется, чтобы оценить, могло ли более подробное консультирование предотвратить проблему.
- 7.1.8 Документация по обращениям посетителей аптеки и проблемам, которые необходимо решить, должна быть доступна персоналу аптеки. О жалобе посетителя аптеки необходимо как можно скорее сообщить управляющему аптекой (при необходимости - руководству). Правила процедуры описывают, как записывать жалобы, а также кому и как их сообщать.

### **Индикаторы:**

- 7.1 В аптеке есть пункт обмена информацией (например, информационный стенд, электронная среда) для передачи письменной информации.
- 7.2 Аптекари осведомлены о трудностях, сроках и каналах поставок лекарств.
- 7.3 В аптеке есть договоренности о том, как решать проблемные ситуации.
- 7.4 В аптеке согласовано, как происходит передача нерешенных проблем коллегам.

### **7.2 Внешняя коммуникация аптеки**

- 7.2.1 При необходимости, с посетителями аптеки связываются, например, относительно длительности поставки лекарства, в случае проблем, связанных с

выданным лекарством, для предоставления консультации по телефону или через Интернет с учетом обработки конфиденциальных персональных данных.

- 7.2.2 При необходимости связываются с профессиональными сотоварищами из других аптек, чтобы найти необходимое лекарство для посетителя аптеки и по теме продвижения аптечной услуги.
- 7.2.3 При необходимости следует связываться с врачами, медсестрами и другими работниками здравоохранения, чтобы предоставить информацию о доступности лекарственного препарата, включая информацию о трудностях с поставками и наиболее выгодных лекарствах, а также информацию о рецептах (например, контроль доз и размеров упаковки, оценка взаимодействия лекарств, информация о льготных ставках рецептов; уточнение технологии и веществ, используемых при изготовлении лекарства, на основе экстенпорального рецепта, уточнение неправильно оформленного или неоднозначного рецепта).
- 7.2.4 При необходимости, знакомят работника здравоохранения, выписывающего рецепт, с требованиями, установленными правовыми актами (например, изменение условий назначения лекарственного средства или принадлежности лекарственного препарата, процедура получения пациентом лекарства, у которого отсутствует разрешение на продажу).
- 7.2.5 В некоторых случаях обращаются и к другим специалистам в области здравоохранения и социальной помощи для обмена информацией и решения проблемы, включая проблемы с соблюдением режима лечения или неправильным использованием лекарств (например, дублирование лекарств при выписке, недееспособные пациенты, а так же те, кто не в состоянии сами принимать решения; угроза детям).
- 7.2.6 В Больничную кассу обращаются, например, по поводу возмещения стоимости лекарств со скидкой в случае неисправности центра рецептов.
- 7.2.7 С Государственным агентством лекарственных средств Эстонии обмениваются информацией в случае трудностей с поставками или проблем с качеством лекарственных средств, при подаче заявления на получение разрешения на использование лекарственных средств без разрешения на продажу и т.д.
- 7.2.8 С представителями фармацевтических производителей и оптовых компаний связываются по поводу поставки необходимых лекарств. В случае возникновения проблем определяются варианты поставок и решаются проблемы, связанные с информацией о лекарственных средствах и с разрешением на продажу.
- 7.2.9 Аптекари сотрудничают через профессиональные организации с социальной комиссией Рийгикогу, Министерством социальных дел, Государственным агентством лекарственных средств и Больничной кассой в разработке правовых актов и формулировании фармацевтической политики.
- 7.2.10 Департамент здоровья должен быть уведомлен о заключении и расторжении трудового договора, чтобы обеспечить правильную информацию о трудовой занятости провизоров и фармацевтов в соответствующих регистрах.
- 7.2.11 Правила работы аптеки определяют порядок передачи информации государственным органам, прессе и другим третьим лицам.

## **Индикаторы:**

- 7.5 Направление посетителя аптеки в другую аптеку для получения недостающего лекарства должно быть согласовано с этой аптекой.
- 7.6 В случае неправильного употребления лекарств или низкой приверженности (подозрений на это) связываются с врачом, медсестрой или социальным работником.
- 7.7 Если врач, акушерка или семейная сестра нарушили требования процедуры назначения рецептов, они должны быть уведомлены об этом.
- 7.8 Необходимая информация о лекарствах предоставляется партнерам по сотрудничеству, включая информацию о трудностях с поставками и более дешевых лекарствах.
- 7.9 О проблемах с доступностью лекарственных средств следует уведомлять Государственное агентство по лекарственным средствам Эстонии.
- 7.10 Данные провизоров и фармацевтов своевременно внесены в регистр Департамента здоровья.
- 7.11 Аптекари участвуют в разработке позиций, касающихся профессии и устройства аптек.

## **7.3 Обязательства по обмену информацией**

Внутренняя и внешняя коммуникация аптеки обязательна:

- 7.3.1 в случае поддельного рецепта или подозрения на поддельный рецепт и в случае кражи рецептурного бланка;
- 7.3.2 при обнаружении фальсифицированных или подозреваемых в фальсификации лекарственных средств;
- 7.3.3 если аптекарь отпустил неправильное лекарство;
- 7.3.4 если издано распоряжение об изъятии или отзыве лекарственных средств из обращения;
- 7.3.5 возможное злоупотребление лекарствами;
- 7.3.6 в случае возникновения проблем с безопасностью лекарств (например, дублирование лекарств при выписке, значительно отличающиеся от обычных дозы, лекарственные взаимодействия);
- 7.3.7 в случае проблем, связанных с соблюдением режима лечения;
- 7.3.8 при наличии значительных побочных эффектов и лекарственных взаимодействий, а так же противопоказаний.

## **Индикаторы:**

- 7.12 Государственное агентство по лекарственным средствам должно быть немедленно уведомлено о фальсифицированных, подозреваемых в фальсификации или украденных рецептах.
- 7.13 Государственное агентство по лекарственным средствам должно быть немедленно уведомлено о фальсифицированных или подозреваемых в фальсификации лекарственных средствах.
- 7.14 В случае выдачи неправильного лекарства или подозрений на это, следует немедленно связаться с пациентом и / или врачом.
- 7.15 В случае злоупотребления лекарствами (подозрения на это) следует уведомить Государственное агентство по лекарствам (в случае психотропных и наркотических средств) и / или лечащего врача.

#### **7.4 Аптекарь как лектор и автор статей**

- 7.4.1 Аптекарь активно участвует в укреплении здоровья и профилактике заболеваний, выступая с презентациями (например, на конференциях, днях обучения организаций пациентов, в школах, народных средних школах, домах престарелых) и сочиняя статьи. Выступление в качестве лектора или публикация статей свидетельствует о компетентности аптекаря в определенной области.
- 7.4.2 Выступления и письменные материалы базируются на научно обоснованных данных и имеют правильные ссылки.
- 7.4.3 Аптекарь должен учитывать, что сказанное или написанное им может относиться к профессии в целом.
- 7.4.4 Аптекарь не рекламирует себя или аптечные товары. Как лектор, он / она четко осознает, кто является организатором мероприятия, в котором он / она участвует, и какова цель этого мероприятия.
- 7.4.5 Если другое лицо просит написать статью, аптекарь должен проверить до того, как статью опубликуют (желательно получить письменное подтверждение), в каком издании будет опубликована его статья, и что никакая реклама лекарств или других аптечных продуктов не будет публиковаться в связи со статьей (или непосредственно до / после). Публикуя личные истории, аптекарь также должен убедиться, что он (даже непреднамеренно) не рекламирует какие-либо лекарства или другие аптечные товары.
- 7.4.6 Аптекарь принимает во внимание целевую группу при написании презентации/статьи: специалист или обычный человек - и выбирает на основе этого словарный запас и тему.

#### **Индикаторы:**

- 7.16 В течение последних 3 лет было выступление с презентацией, связанной с профессиональной деятельностью, или написана статья.

#### **7.5 Кампании и участие в них**

- 7.5.1 Аптека активно участвует в кампаниях по охране здоровья и окружающей среды.

7.5.2 В ходе каждой компании тщательно рассматриваются все вовлеченные аспекты: этические, профессиональные и юридические.

7.5.3 Аптекарь не может участвовать в рекламных кампаниях лекарств, других аптечных товаров и производителей.

#### **7.6 Аптекарь как эксперт по вопросам аптеки, лекарств или здоровья**

7.6.1 Рекомендуется, чтобы аптекарь консультировался со своей профессиональной организацией или коллегами для получения более обширной информации, прежде чем высказывать свое мнение по поводу исходной информации. Следует отметить, что целью лица, запрашивающего комментарий, не всегда является раскрытие беспристрастной или полной информации.

7.6.2 В отсутствие общепринятой научно обоснованной обширной информации (например, против вакцинации) комментатор должен четко дать понять, что это его личное мнение и оно не должно распространяться на аптеку или профессию в целом.

## **8. Непрерывное обучение аптекарей. Аптека как база практики**

Цель: повысить профессиональную компетентность аптекарей. Аптека как база для стажировки дает студентам-фармацевтам практические знания об услугах аптеки и организации работы аптек.

### **8.1 Непрерывное обучение аптекарей и обучение аптечного персонала**

- 8.1.1 Постоянное самосовершенствование аптекаря является частью профессиональной деятельности каждого аптекаря.
- 8.1.2 Развитие профессиональной компетенции посредством непрерывного обучения позволяет аптекарю обновлять свои профессиональные знания и быть знакомым с новыми лекарствами и методами лечения.
- 8.1.3 Только профессионально квалифицированный аптекарь может предоставить качественные аптечные услуги: оценить и проанализировать клиническую информацию, относящуюся к пациенту, и использовать профессиональные знания для предоставления пациенту научно обоснованного консультирования; изготавливать лекарства с использованием современных веществ, инструментов и методик; поддержать и проконсультировать в теме самолечения; предоставлять дополнительные услуги.
- 8.1.4 Всем практикующим аптекарям должно быть доступно повышение квалификации. Оно является обязательным для каждого аптекаря и длится не менее 40 академических часов за 2 года. Используемые материалы и проводимое обучение должны быть независимыми.
- 8.1.5 Повышая свои профессиональные навыки, аптекарь может выбирать темы, исходя из личных интересов и предпочтений, а также принимая во внимание цели и потребности организации.
- 8.1.6 Для того, чтобы аптека функционировала как единое целое, помимо аптекарей, повышение квалификации должен пройти так же вспомогательный персонал аптеки (бухгалтер, работник по обслуживанию клиентов, товарополучатель, уборщик).
- 8.1.7 Потребности в обучении каждого сотрудника определяются не реже одного раза в год.
- 8.1.8 У каждого аптекаря есть карточка обучения. В этой карточке указаны области, в которых он / она желает улучшить себя, и информация о каждом пройденном повышении квалификации (дата, тема, организатор, академические часы). Такая система является ценным источником для работодателя. Она позволяет лучше организовать профессиональное развитие сотрудников.
- 8.1.9 Участники вне аптечного обучения должны предоставить коллегам краткое изложение информации, полученной во время обучения. Полученные дополнительные материалы (например, слайды) должны быть доступны каждому в аптеке.
- 8.1.10 Аптекарь может участвовать в фармацевтических исследованиях, опросах и т.д. Благодаря этому аптекарь приобретает профессиональные знания, а также

профессия в целом. После завершения исследования автор работы должен представить результаты коллегам (например, статьи в профессиональных журналах, презентации на конференциях).

### **Индикаторы:**

- 8.1 Все аптекари проходят не менее 40 академических часов повышения квалификации в течение 2 лет.
- 8.2 Информация, отправляемая в аптеку о возможностях повышения квалификации, достигает всех аптекарей.
- 8.3 Все аптекари, работающие в аптеке, имеют равные возможности для повышения квалификации.
- 8.4 Вспомогательный персонал может пройти необходимое ему повышение квалификации.
- 8.5 У каждого работника аптеки есть карточка обучения.
- 8.6 Потребности в обучении каждого сотрудника определяются не реже одного раза в год.

### **8.2 Методы непрерывного обучения**

- 8.2.1 Успешное самосовершенствование начинается с внутренней потребности аптекаря в знаниях и достигается за счет использования существующих возможностей для усовершенствования.
- 8.2.2 Методы обучения различаются по степени участия, объему информации, направленности, стоимости и по другим аспектам. Интерактивное обучение, которое проводят высококвалифицированные преподаватели, с небольшим количеством участников, заканчивающееся проверкой знаний, более эффективно, чем пассивное обучение, основанное только на слушании и свободное от проверки знаний.
- 8.2.3 При выборе обучения аптекарь должен заранее оценить все вышеперечисленные аспекты.
- 8.2.4 Методы обучения в целом делятся на два: для организованного совершенствования и самостоятельного совершенствования.
- 8.2.5 Примеры организованного совершенствования:
  - профессиональные организации,
  - государственные учреждения,
  - работодатели,
  - тренинговые компании,
  - высшие учебные заведения и др.
- 8.2.6 Предлагаются возможности самостоятельного совершенствования, например
  - специализированные журналы,

- медицинские газеты,
- словари,
- справочники,
- Интернет-базы данных и профессиональные порталы,
- электронное обучение,
- информационные центры высших учебных заведений.

- 8.2.7 При использовании дополнительных опций аптекарь должен оставаться критичным к источнику.
- 8.2.8 Для самостоятельного совершенствования и поиска информации в аптеке должны быть доступны основные и актуальные источники или должен быть обеспечен доступ к ним (Интернет-источники).
- 8.2.9 Ответственность за предоставление необходимых источников информации лежит на работодателе. Работа аптекаря - активно использовать все источники.

### **Индикаторы:**

8.7 Аптека имеет или гарантирует доступ к основным источникам информации (например, специализированным журналам, руководствам, справочникам, базам данных в Интернете).

8.8 Источники информации используются регулярно.

### **8.3 Аптека как база практики**

- 8.3.1 Базой для стажировки может быть только та аптека, где студент-фармацевт может ознакомиться со всеми разделами работы аптеки: отпускком безрецептурных и рецептурных лекарств, консультированием по лекарствам, изготовлением лекарств, обращением с учетными лекарствами, ветеринарными препаратами и бухгалтерским учетом.
- 8.3.2 В аптеке относятся с большой ответственностью к обучению будущих аптекарей: создается подходящая среда обучения и предоставляются современные профессиональные знания.
- 8.3.3 Аптека, желающая работать в качестве базы для стажировки, должна соответствовать требованиям, установленным для базы для стажировки Тартуским университетом и Таллинским колледжем здравоохранения.
- 8.3.4 По согласованию с высшим учебным заведением и базой стажировок на каждого обучаемого назначается руководитель, который организует стажировку обучаемого и обеспечивает её разносторонний и полноценный характер.
- 8.3.5 Куратор стажировки направляет стажера в разные рабочие секции и назначает руководителя для каждой конкретной секции. Задача руководителя рабочего участка - постоянно контролировать и направлять деятельность обучаемого, работающего в его отделе.

- 8.3.6 Руководителем рабочего участка может быть только аптекарь, обладающий достаточными знаниями и опытом в соответствующем рабочем участке.
- 8.3.7 В конце стажировки руководитель дает наиболее объективное описание навыков и знаний обучаемого, а стажер оценивает деятельность учебной базы и руководителей.

**Индикаторы:**

- 8.9 Аптека действовала как база для практики как минимум один раз за последние 3 года.
- 8.10 Аптека предоставляет все аптечные услуги, перечисленные в п. 8.3.1.
- 8.11 Организация аптеки обеспечивает надзор за работой стажера со стороны руководителя.
- 8.12 Аптека мотивирует аптекарей наставлять студентов.
- 8.13 Во время стажировки в аптеке общаются со студентами, чтобы уточнить их уровень знаний и организовать дальнейшую стажировку.

## **9. Выполнение обязательств, вытекающих из правовых актов**

Задача: соблюдать требования правовых актов и своевременно осваивать их в случае изменения требований.

### **9.1 Правовые акты и источники информации**

9.1.1 Важнейшими правовыми актами, регулирующими аптечные услуги, являются:

- Закон о лекарственных средствах;
- Закон о наркотических средствах, психотропных веществах и их исходных веществах;
- Закон об организации услуг здравоохранения;
- Закон о медицинском страховании;
- Закон о защите личных данных;
- Закон о трудовых договорах, Закон о здравоохранении и безопасности труда, Закон о знаменательных датах и государственных праздниках и другие правовые акты, регулирующие трудовые отношения;
- Закон о пищевых продуктах;
- Закон об отходах;
- Закон о защите прав потребителей;
- Закон о профилактике и защите от инфекционных заболеваний;
- Акт обмера;
- Закон об охране природы, включая Бернскую конвенцию;
- Закон об упаковке.

9.1.2 Важными источниками информации в работе аптеки являются:

- Электронная база данных Riigi Teataja [www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee): содержит все действующие правовые акты;
- Веб-сайт Государственного агентства по лекарственным средствам (РА) [www.ravimiamet.ee](http://www.ravimiamet.ee) и информационный список (добавлены все адреса электронных почт, предоставленные держателем торговой лицензии): поправки в правовых актах, регулирующих работу аптек, и вопросы, связанные с исполнением правовых актов, реестр лекарственных средств, реестр разрешений на деятельность, отсылка к правовым актам, относящимся к лекарствам, информация о лекарствах, не имеющих разрешения на продажу и т.д.;
- Веб-сайт Министерства социальных дел (SoM) [www.sm.ee](http://www.sm.ee) и информационный список (все заинтересованные стороны могут присоединиться, при желании, следует связаться с Департаментом фармацевтической политики Министерства): в основном информация о скидках на лекарства, включая изменения в правовых

актах в скидках на лекарства, информация об изменениях в правовых актах, связанных с лекарствами, а так же льготными лекарствами;

- веб-сайт Больничной кассы (НК) [www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee) и информационный лист (информационные сообщения по электронной почте отправляются региональным отделением Больничной кассы на контактный адрес аптеки): информация о ценах на лекарства и прикладные вопросы о Центре рецептов (электронный рецепт, выставление счетов Больничной кассы и т.д.);

- Веб-сайт Департамента здоровья (ТА) [www.terviseamet.ee](http://www.terviseamet.ee): информация о заболеваниях, регистрации медицинских работников, медицинских приборах;

- Интернет-сайт Ветеринарно-продовольственного департамента (VTA) [www.vet.agri.ee](http://www.vet.agri.ee): информация о пищевых добавках;

- Интернет-сайт Института развития здравоохранения (ТАИ) [www.tai.ee](http://www.tai.ee): статистика здоровья, профилактическая деятельность и кампании;

- Интернет-сайт Совета руководств по лечению [www.ravijuhend.ee](http://www.ravijuhend.ee): руководство по лечению и пациентам.

## **9.2 Выполнение обязательств, трактуемых правовыми актами, и использование источников информации**

9.2.1 Правила работы, регулирующие работу аптеки, должны быть разработаны для каждой аптеки, а обязанности и ответственности сотрудников должны быть задокументированы в письменной форме (например, в форме должностных инструкций, приказа). Они актуальны и соответствуют правовым актам.

9.2.2 Управляющий аптекой организует внутренний контроль (соответствие организации работы аптеки, соблюдение правовых актов, соответствие правил работы, должностных инструкций фактической ситуации), по мере необходимости, (например, в случае изменения сотрудников, должностных обязанностей или правовых актов) и вносит исправления.

9.2.3 У каждой аптеки есть адрес электронной почты, который также используется в официальных информационных списках для получения информации. Управляющий электронной почтой гарантирует, что предоставленная информация достигнет всех сотрудников.

9.2.4 Перечень лекарств ХК, установленные предельные цены на лекарства и ценовые соглашения периодически обновляются. Уведомление об изменениях направляется в список информации MoS и публикуется на веб-сайтах MoS и НК.

### **Индикаторы:**

9.1 Адрес электронной почты аптеки находится в информационных списках SoM, RA и НК.

9.2 Все аптекари могут найти информацию и правовые акты на сайтах Riigi Teataja, RA, SoM, НК и других.

9.3 Информация обо всех существенных изменениях, касающихся работы аптеки, доходит до всех сотрудников.

9.4 В аптеке осуществляется мониторинг изменений предельных цен и ценовых соглашений на лекарства. Самое дешевое лекарство с таким же содержанием действующего вещества доступно в аптеке.

9.5 Количество предписаний, выданных аптекам за последние 3 года .....

## **10. Профессиональная этика и независимость**

Цель: определить этические принципы, на которых аптекарь основывается в своей профессиональной деятельности и в отношениях с другими представителями профессий.

### **10.1 Принципы деятельности аптекаря при оказании аптечных услуг**

10.1.1 Целью профессии аптекаря является укрепление и защита здоровья человека.

10.1.2 Аптекарь действует таким образом, чтобы повысить авторитет, честь и достоинство своей профессии и аптекарей, в общем.

10.1.3 Аптекарь основывает свою деятельность на современных профессиональных знаниях и навыках, а так же действующих правовых актах.

10.1.4 Аптекарь имеет свободу принятия решения в своей профессиональной деятельности, и он / она несет ответственность за свои решения.

10.1.5 Профессиональная свобода деятельности аптекаря не может быть ограничена на основании критериев, основанных на экономических интересах (например, льготные предложения, действующие в аптеке, дополнительные продажи).

10.1.6 При принятии профессиональных решений аптекарь не берёт в расчёт материальные блага.

10.1.7 Аптекарь проявляет уважение и помогает в повседневной работе с пациентами, коллегами и другими партнерами.

10.1.8 Аптекарь одинаково обращается со всеми посетителями аптеки, независимо от их возраста, пола, социальной, этнической или иной принадлежности.

10.1.9 Аптекарь раскрывает личные данные, полученные в ходе профессиональной деятельности, третьим лицам только с согласия лица или его / ее опекуна, за исключением случаев, когда это отвечает интересам самого лица, учитывая при этом требования Закона о защите личных данных.

10.1.10 Аптекарь обеспечивает конфиденциальность при консультировании посетителя аптеки. Анализируя ситуации с коллегами, которые не относятся напрямую к делу, аптекарь не раскрывает имена посетителей аптек или данные рецептов.

10.1.11 Аптекарь должен делать все возможное для обеспечения того, чтобы все его сотоварищи по профессии и коллеги соблюдали профессиональную тайну и действовали в соответствии с этическими принципами.

10.1.12 Аптекарь должен заботиться о своем здоровье и воздерживаться от любых действий, которые могут повлиять на его способность оказывать помощь, соответствующую его навыкам.

10.1.13 При необходимости аптекарь консультируется с коллегой, который должен помочь ему в меру своих знаний и навыков. Даже после консультации аптекарь по-прежнему несет полную ответственность за свои решения и рекомендации.

10.1.14 Рекомендую или отпускаю лекарственное средство, аптекарь должен исходить из потребностей посетителя аптеки, основанных на научно-фактических данных и надлежащем обычае отпуска лекарственного средства.

10.1.15 Аптекарь уважает право посетителя аптеки на выбор лекарства или метода лечения. Аптекарь должен вмешаться, если выбор лекарства или метода лечения посетителем аптеки может быть вредным для его здоровья, неэффективен или не способствует достижению желаемого результата лечения.

10.1.16 Как член группы первичной медико-санитарной помощи, аптекарь уточняет и поддерживает решения коллег.

10.1.17 Аптекарь не критикует решения коллег и других медицинских работников перед пациентом.

10.1.18 Аптекарь активно решает вопросы, касающиеся своей профессии и лекарств.

## **10.2 Самосовершенствование**

10.2.1 Аптекарь при выборе обучения по специальности отдаёт предпочтение независимым специалистам и умеет отличать рекламу лекарств от информации, основанной на доказательствах.

10.2.2 Аптекарь осознает значимость и цели предлагаемых знаний, полученных на каждом обучении.

## **10.3 Участие в общественной жизни (в рекламе, мероприятиях) в качестве аптекаря**

10.3.1 Аптекарь не участвует в рекламе лекарственных препаратов или других продуктов, в котором профессия аптекаря, а также авторитет и благонадёжность используются для влияния на потребителей.

10.3.2 Аптекарь всегда осознает, что, выступая в качестве аптекаря, он или она представляет не только себя, но и свою профессию, сотоварищей по специальности и, косвенно, всех медицинских работников.

## ПОНЯТИЯ

Вспомогательное средство изделие, инструмент, специальное оборудование или система, с помощью которого можно предотвратить повреждение или усугубление физических дефектов, компенсировать функциональные нарушения, улучшить или сохранить физическую и социальную независимость, способность действовать (например, протез, ортез). Сравните: медицинский прибор.

Посетитель аптеки Лицо, которому предоставляются аптечные услуги (в т.ч. пациент).

Аптечная услуга Услуга, предоставляемая аптекарем пациенту или другая услуга, предоставляемая в совместной работе со специалистами в области здравоохранения, при которой качество жизни пациента и показатели здоровья, в целом, улучшаются за счет использования профессиональных знаний; розничная продажа или иной вид отпуска вместе с сопроводительным консультированием по целевому и рациональному использованию лекарственных средств; экстенпоральное и серийное изготовление, а также создание резервов лекарственных средств.

Аптека учреждение, предоставляющее услуги здравоохранения, связанные с лекарствами, которое отвечает за надлежащую подготовку и выдачу лекарств, а также за инструктаж пациентов по применению лекарств. По возможности аптека также предлагает другие услуги, поддерживающие здоровье и благополучие. В аптеке есть, соответствующие требованиям, помещения для отпуска, изготовления и хранения лекарств, а также ведется постоянный учет и отчетность по лекарствам. В аптеке работают зарегистрированные провизоры, фармацевты и другие специалисты, которые постоянно развиваются и совершенствуются. А профессиональные знания и навыки этих специалистов позволяют оказывать качественные аптечные услуги.

Аптекарь Провизор или фармацевт, предоставляющий аптечные услуги.

План развития План, в котором описывается ситуация в организации, определяется направление развития организации и описываются действия, необходимые для этого, и ресурсы, необходимые для их выполнения.

Бернская конвенция Международное соглашение по охране природы, направленное на сохранение дикой флоры и фауны Европы и их естественной среды обитания, а также на развитие международного сотрудничества в области сохранения дикой природы с особым упором на защиту исчезающих (мигрирующих) видов, путем запрета многих орудий лова и методов охоты. Некоторые виды растений и животных находятся под особой охраной.

Дефектура Ситуация, когда товара временно нет в наличии.

Экстенпоральное лекарство Лекарство, изготовленное в аптеке на основании рецепта или заказного листа из учреждения.

Услуги первичной медико-санитарной помощи Услуги первичной медико-санитарной помощи это

общая медицинская помощь;

служба сестринского ухода на дому;

служба независимого приема акушерок;

физиотерапевтическая услуга;

аптечная услуга;

стоматологическая услуга;

психологическое консультирование или услуги медсестры по психическому здоровью;

услуга здравоохранения;

услуга социального консультирования;

услуга школьного здравоохранения.

**Электронное обучение.** Современный метод обучения, использующий электронные средства связи, при котором обучение проходит в Интернете.

**Фармацевт** Работник здравоохранения с профессиональным или прикладным высшим образованием в области фармацевтики.

**Самолечение** Деятельность человека по профилактике или лечению заболеваний, при которой пациент оценивает самостоятельно свое состояние здоровья и использует лекарства или другие методы лечения по своему выбору. Чтобы достичь безопасного и эффективного самолечения, желательно проконсультироваться с аптекарем перед тем, как выбрать окончательное лечение или лекарство.

**Жалоба** Заявление о качестве предоставления аптечных услуг или лекарств в аптеке.

**Третье лицо** Лицо, не участвующее в процессе. Исходя из руководства по качеству это человек, не являющийся аптекарем, посетителем аптеки или пациентом.

**Карта обучения** Электронный или бумажный обзор пройденных тренингов и потребностей в обучении.

**Профессия** Сфера деятельности, основанная на схожих задачах и занятиях. В контексте руководства по качеству профессия определяется как работа в аптеке и все виды деятельности, выполняемые аптекарями.

**Профессионал** Представитель той же профессии, провизор или фармацевт, работающий в аптеке в контексте руководства по качеству.

**Высококачественный лекарственный препарат** Лекарственный препарат, который отвечает требованиям качества, изготовленный посредством точного и контролируемого производственного процесса, правильно упакованный и маркированный, содержащий действующие и вспомогательные вещества в правильном количестве и лекарственной форме, в соответствии со спецификацией лекарства.

**Срок годности** Показывает, до какой даты можно использовать лекарство. Также различают срок хранения после первого вскрытия тары.

**Непригодный лекарственный препарат** Лекарственный препарат, не отвечающий требованиям качества, срок годности которого истек, использование которого запрещено в Эстонии, или которое по какой-либо другой причине нельзя использовать по назначению (в т.ч. фармацевтические отходы).

**Дополнительные услуги в аптеке** Услуги, не предоставляемые в рамках обычного аптечного обслуживания. Услуги связаны с укреплением здоровья, профилактикой заболеваний (оценка риска для здоровья, мониторинг здоровья, измерение показателей здоровья) или оценкой использования лекарств.

Медицинское изделие Инструмент, аппарат или устройство и программное обеспечение, необходимое для правильного обращения с ним, а также материал или другой продукт, который используется человеком, по отдельности или в комбинации, для одного или нескольких предполагаемых применений производителя. Медицинское изделие не предназначено для оказания фармакологического, иммунологического или метаболического воздействия на людей, но используется для диагностики, профилактики, мониторинга, лечения или облегчения заболеваний; для диагностики, мониторинга, лечения, облегчения или компенсации травмы, или увечья; для изучения или изменения строения тела или физиологического процесса, или для замены части тела, и / или для предотвращения беременности.

Лекарственный препарат без разрешения на продажу Лекарственный препарат, у которого отсутствует выдаваемое Государственным агентством по лекарственным средствам разрешение на продажу, и для продажи которого требуется специальное разрешение в Эстонии.

Офисина Торговый зал аптеки.

Информационный листок-вкладыш Некоммерческий листок-вкладыш с лекарственной информацией, сопровождающий лекарственную упаковку.

Пациент Посетитель аптеки, нуждающийся в рецептурных или безрецептурных лекарствах в контексте руководства по качеству, которому предоставляются аптечные услуги.

Кадровая политика Совокупность принципов и процедур, обеспечивающая единообразную основу для управления персоналом во всей организации.

База стажировки Аптека, в которой студент может применить все теоретические знания и приобрести практические навыки для оказания качественных аптечных услуг.

Провизор Работник здравоохранения с высшим академическим фармацевтическим образованием.

Приверженность лечению Оценка приверженности лечению показывает, в какой степени поведение пациента (например, прием лекарств, соблюдение рекомендованной диеты, изменение образа жизни) совпадает с поведением, рекомендованным врачом или на консультации по теме здоровья.

Лекарственное средство Любое вещество или комбинация веществ, предназначенных для предотвращения, диагностики, лечения или облегчения заболевания, или симптома заболевания у людей или животных, или для восстановления, или изменения жизнедеятельности людей или животных посредством фармакологического, иммунологического или метаболического действия.

Взаимодействие с лекарствами Действие, возникающее при использовании нескольких лекарств вместе, результатом чего является усиление или ослабление эффекта препарата.

Побочная реакция на лекарственный препарат Любые вредные и нежелательные эффекты, возникающие в результате использования лекарственного препарата в обычных или неуказанных в условиях лицензии на продажу целях, в случае врачебной ошибки, неправильного использования или злоупотребления лекарственным средством или при столкновении с лекарством в рабочей среде, и при котором не может быть исключена причинная связь между лекарственным средством и побочной реакцией. Побочной реакцией ветеринарного лекарственного препарата также считается

нежелательная реакция, которая возникает у людей после контакта с ветеринарным лекарственным средством, включая остатки в пищевых продуктах животного происхождения.

Краткое описание характеристик лекарства Некоммерческая информация о лекарстве для профессионалов.

Рациональное использование лекарства. Использование лекарства, основанное на болезни пациента, соответствующей дозе лекарства и продолжительности назначенного курса лечения, а также на минимально возможной цене лекарства.

Фармацевтическая политика Рамки решения проблем, связанных с лекарственными средствами на национальном уровне. Фармацевтическая политика формулирует цели и стратегические направления их достижения.

Реестр лекарственных средств В реестре лекарственных средств содержатся все лекарственные препараты с лицензией на продажу, выданной Государственным агентством по лекарственным средствам или Европейской комиссией, включая ветеринарные лекарственные препараты, лекарственные препараты растительного происхождения и гомеопатические лекарственные препараты. В реестре содержится информация о лекарственных средствах, одобренных Государственным агентством по лекарственным средствам: краткое изложение характеристик продукта для медицинских работников (SPC) и инструкция по применению для пациентов (PIL).

Реклама лекарственных средств Информация о лекарствах, предоставляемая с целью увеличения продаж. Это включает в себя предоставление информации, направленной на повышение спроса на выписывание рецептов, сбыт, продажу или использование лекарственного препарата и привлечение внимания к лекарственному средству, его свойствам и эффектам. Реклама лекарственных средств распространяется среди широкой публики и лиц, имеющих право выписывать лекарственные средства, провизоров и фармацевтов.

Лекарственный препарат Лекарственный препарат, упакованный для продажи под торговым наименованием.

Серийный лекарственный препарат Лекарственный препарат, полученный путем дозирования определенного количества гомогенной смеси, дозированной или изготовленной в одних и тех же условиях за один прием или процесс изготовления.

Термолабильный лекарственный препарат Лекарственный препарат, который следует хранить и транспортировать при холодной (+2 ... + 8 ° C) или охлажденной (+8 ... +15 ° C) температуре.

Подготовка, необходимая для определения показателей здоровья Определяющий показатели здоровья провизор, фармацевт и медицинский работник, зарегистрированный в Департаменте здоровья, получил необходимые инструкции по определению показателей здоровья от компетентного специалиста или прочитал инструкции по определению показателей здоровья.

Поддельный лекарственный препарат Любой лекарственный препарат, указания которого не соответствуют хотя бы одному из следующих факторов: идентичность (включая упаковку, маркировку, название, состав любого ингредиента или его количество), происхождение (включая производителя, страну производства, страну

происхождения или держателя торговой лицензии) или исходные данные (включая данные и документы, относящиеся к используемым каналам распространения).

## **ДОПОЛНЕНИЕ**

### **Руководство по определению показателей здоровья**

#### **1. Измерение кровяного давления**

Измерение кровяного давления и сопутствующие процедуры (предварительный опрос, измерение, консультирование, запись) выполняются аптекарем или другим медицинским работником, зарегистрированным в Департаменте здравоохранения.

Измерение проводится в отдельной комнате или в отдельной части торгового зала, где пациент может, при необходимости, снять верхнюю одежду.

При измерении кровяного давления следует убедиться, что устройство провалидировано, т. е. регулярно проверяется.

Во время измерения необходимо использовать как обычную, так и большую манжету, чтобы снизить вероятность неправильного использования манжеты. При измерении с манжетой неправильного размера могут возникнуть отклонения: измерение со слишком маленькой манжетой (слишком узкой или короткой внутренней резинкой) может привести к более высокому значению кровяного давления, тогда как измерение со слишком большой манжетой (слишком широкой или длинной внутренней резинкой) может привести к более низкому значению.

Перед измерением кровяного давления пациенту следует дать отдохнуть не менее 5 минут. Во время измерения пациент не должен разговаривать или сидеть, скрестя ноги. Кровяное давление выше нормы не следует недооценивать, даже если есть подозрение, что причиной его является волнение. По возможности, можно провести повторные измерения, при условии 10-минутного интервала между измерениями.

Подпирание руки очень важно во время измерения. В не подпираемой руке из-за сокращения мышц диастолическое кровяное давление может быть на 10% выше, тогда как в руке, поднятой выше уровня сердца, может быть результат на 10 мм рт. ниже, чем при правильном измерении. Руку следует держать свободно так, чтобы манжета находилась на уровне сердца, т.е. примерно посередине груди.

Также следует учитывать так называемый „синдром белого халата“, при котором у пациентов с нормальным и высоким кровяным давлением (контролируемым и нет) может наблюдаться изменение кровяного давления. Следует помнить, что вариабельность кровяного давления высока, и должна быть объяснена пациенту. Результаты исследований показали, что стандартное отклонение давления одного и того же пациента от среднего давления в разные дни может составлять до 12/8 мм рт.

Человек, выполняющий измерение, записывает показатели кровяного давления в карточку показателей здоровья пациента, дневник кровяного давления или другую медицинскую книжку. Это дает возможность сравнить показания и показать их врачу. Рекомендуются, чтобы показания и рекомендации, данные пациенту, также записывались в учётную карточку, которая остаётся в аптеке.

Пациенту разъясняются результаты измерения, при необходимости оцениваются другие факторы риска, а в случае значений выше нормы рекомендуется обратиться к врачу или регулярно следить за кровяным давлением.

Пациента следует проинструктировать о том, что независимо от результата, он или она не должны менять лечение самостоятельно. Это следует делать, консультируясь со своим лечащим врачом (обычно, семейным врачом). Если пациент уже принимает одно или несколько лекарств для снижения кровяного давления, его следует проинструктировать о том, что лекарства следует принимать ежедневно, в соответствии с предписаниями врача, даже если его кровяное давление, при измерении, находится в пределах нормы.

## 2. Измерение уровня сахара в крови и общего холестерина в крови.

Для измерения уровня сахара в крови и общего холестерина аптекарь необходимо пройти соответствующее обучение. В аптеке должны быть необходимые принадлежности для измерения уровня сахара в крови и общего холестерина: прибор для измерения уровня сахара в крови, прибор для измерения общего холестерина, одноразовые ланцеты, тест-полоски, оборудование для очистки места прокола и его дезинфекции, резиновые перчатки для аптекаря.

Рекомендуется использовать калиброванный прибор по плазме вместо прибора калиброванного по всей крови. Аппарат для измерения сахара в крови и общего холестерина необходимо регулярно (не реже одного раза в два месяца) проверять с помощью специальных контрольных растворов производителя, которые можно получить у оптовиков и импортеров. Если точность прибора не соответствует требованиям, необходимо приобрести новый прибор.

В аптеке необходимо использовать одноразовые ланцеты, предназначенные для профессионального использования (например, контактный ланцет 1,8 мм), для измерения уровня сахара в капиллярной крови и / или общего холестерина. **ВНИМАНИЕ!** Устройство для пункции, входящее в начальный комплект устройства для измерения глюкозы в крови, нельзя использовать, даже если иглу меняют каждый раз, поскольку это устройство предназначено только для личного использования и не подходит для профессионального использования медицинскими работниками, включая аптекарей. Нет никакой гарантии, что инфекции, передающиеся с кровью, не будут переданы от одного пациента к другому при использовании устройства, предназначенного для персонального использования.

Лицо, выполняющее процедуру, должно следить за чистотой рабочей поверхности и, при необходимости, очищать ее дезинфицирующим средством. Перчатки следует менять после каждой процедуры.

Перед измерением уровня сахара в крови и общего холестерина убедитесь, что пациент не ел и не пил (кроме простой воды) в течение 12 часов (т.е. утром перед измерением). Эта информация также должна быть предоставлена в соответствующих рекламных объявлениях или во время регистрации для измерения. Для измерения уровня сахара в крови очищают 3-й или 4-й палец, после прокола стирают первую каплю крови, а следующую каплю используют для измерения.

Аптекарь проводит процедуру измерения содержания сахара в крови и / или общего холестерина, комментирует соответствие результата нормативным значениям, объясняет возможные причины, которые могли вызвать отклонение от нормативного значения и фиксирует результаты в дневнике здоровья пациента или аналогичном месте.

При необходимости даёт аптекарь инструкции о здоровом образе жизни, диете, физических упражнениях и других факторах, влияющих на здоровье. В случае получения результатов выше нормы, он рекомендует пациенту обратиться к врачу.

Пациенту следует объяснить, что независимо от результата он или она не должны менять схему лечения самостоятельно, так как это делает, при необходимости, врач. Если пациент уже принимает один или несколько холестеринснижающих препаратов, следует подчеркнуть, что снижение повышенного уровня холестерина с помощью лекарств длится всю жизнь, и даже если показатели в пределах нормы, нет оснований для прекращения лечения.

Лицо, выполняющее процедуру, должно знать, что из-за различий в методах невозможно сравнить результаты лабораторного метода и экспресс-метода (например, для оценки (не) успеха лечения). Показатель общего холестерина, определенный экспресс-методом, дает только представление о том, может ли у пациента уровень липидов в крови отличаться от нормального значения. Диагноз же можно поставить и оценить (не)успех лечения только на основании лабораторных исследований. Поэтому, если пациент уже находится под наблюдением врача, дальнейшие анализы должен проводить врач - это обеспечит сопоставимость результатов.

Если результаты находятся в пределах нормы, пациент может быть проинформирован о том, что целесообразно контролировать уровень глюкозы в крови и общий холестерин один раз в год.

### 3. Мониторинг других показателей здоровья в аптеке.

Другие показатели здоровья, такие как масса тела / индекс массы тела, могут определяться и отслеживаться в аптеке, а так же могут быть даны рекомендации, если результаты выше или ниже нормы.

### 4. Нормальные значения в соответствии с принципами лечения, признанными эстонскими семейными врачами и врачами-специалистами.

Систолическое

артериальное давление (мм рт. ст.)

Диастолическое артериальное давление

(мм рт. ст.)

Оптимальное <120 <80

Нормальное 120-129 80-84

Высокое-Нормальное 130-139 85-89

Гипертония I степени (легкая) 140–159 90–99

Гипертония II степени (умеренная) 160-179 100-109

Гипертония III степени (тяжелая) > 180 > 110

Изолированная систолическая гипертония > 140 <90

Пульс в покое до 80 ударов в минуту

Уровень глюкозы в капиллярной крови: в норме утром натощак менее 6,1 ммоль / л.

Значение общего холестерина, измеренное в капиллярной крови (ммоль / л):

Идеальное менее 5,0

Пограничное 5.0-6.5

Повышенное с 6,5 до 7,8

Очень высокое более 7,8

Окружность талии менее 88 см у женщин, менее 102 см у мужчин

Индекс массы тела (ИМТ):  $ИМТ = \text{вес (кг)} : \text{рост}^2 \text{ (м)}$

Недостаточный вес менее 18,5

Нормальный вес 18,5-24,9

Избыточный вес 25-29,9

Ожирение 30-39,9

Тяжелое ожирение более 40

## **ИНДИКАТОРЫ**

1. Беседа о лекарствах для обеспечения рационального и эффективного использования лекарств

1.1 Консультации по применению рецептурных лекарств и их отпуск

Проверка оформления рецепта

1.1 В случае неправильного / неоднозначного оформления или подозрения в фальсификации рецепта, делаются запросы, например, врачу, выписывавшему рецепт, или в Государственное агентство по лекарственным средствам: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

Идентификация пациента и информация, связанная с его лекарствами

1.2 Всегда идентифицируется получатель лекарственного препарата, а так же идентифицируется покупатель на основании документа, удостоверяющего личность: да нет

1.3 Уточняется, было ли пациенту прописано лекарство впервые или повторно: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.4 Определяются специфические для пациента факторы, которые могут повлиять на результат лечения (например, возраст, образ жизни, беременность или грудное вскармливание): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

Выбор препарата

1.5 В случае назначения лекарства на основе действующего вещества, пациенту сначала рекомендуются наиболее выгодные по цене варианты: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.6 Оценивается соответствие лекарственной формы схеме лечения, предписанной врачом: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.7 При отсутствии лекарства, его заказывают в аптеку или пациента направляют в подходящую аптеку, заранее согласовав план действий: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.8 Происходит наведение справок, когда необходимое лекарство отсутствует в оптовой сети: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

Информация о лекарственном препарате

1.9 Проверяется, находится ли доза лекарства в пределах обычной дозы (в зависимости от возраста пациента): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.10 Оценивается, соответствует ли количество прописанного лекарства продолжительности курса лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.11 Выясняется, есть ли у лекарственного средства противопоказания в конкретном случае: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

Выдача лекарства и обеспечение его рационального использования

1.12 На упаковке лекарственного препарата всегда должны быть указаны инструкции по применению (доза, время приема, продолжительность лечения, если необходимо), за исключением случаев, когда пациент этого не желает: да нет

1.13 Имя пациента указывается на упаковке лекарственного средства: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.14 Рекомендуются читать листок-вкладыш, находящийся в упаковке: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.15 Действие лекарства объясняется понятным образом: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.16 Уточняются особенности применения, обусловленные лекарственной формой: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.17 Объясняются наиболее распространенные побочные эффекты и взаимодействия лекарств: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.18 Даются рекомендации по использованию вспомогательных средств, необходимых для введения лекарства (например, инсулиновых игл, шприцев, ингаляторов и т. д.): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.19 Разъясняется скорость наступления действия лекарственного средства: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.20. Рассказывается, как правильно хранить лекарство и срок его годности (в том числе во время транспортировки и, в зависимости от лекарственной формы, после первого вскрытия контейнера): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.21 Выясняется образ жизни, общее состояние и др. факторы пациента, которые могут повлиять на результат лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.22 Предоставляется дополнительная научно обоснованная информация о заболевании и / или лекарстве (например, имеющиеся в аптеке, информационные листовки о заболеваниях или лекарствах, информационные порталы, базы данных): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.23 Во время консультации удостоверяются, что самые важные аспекты информации, предоставленной пациенту, были им усвоены: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.24 Спрашивается, есть ли у пациента какие-либо дополнительные вопросы о болезни (ах) или лекарстве (ах): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.25 При возникновении проблем, связанных с употреблением лекарств, просят обратиться в аптеку или связаться с лечащим врачом: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.2 Самолечение. Консультирование по использованию и отпуск безрецептурных лекарств и других аптечных продуктов

В случае проблемы со здоровьем узнается

1.26 Лицо, имеющее проблемы со здоровьем, которому нужны безрецептурные лекарства и / или товары (ребенок, взрослый, пожилой): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.27 Природа недуга: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.28 Продолжительность недуга: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.29 Сопутствующие симптомы: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.30 Наличие сопутствующих заболеваний и использование (отпускаемых по рецепту) лекарств: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.31 В случае серьезных или необъяснимого происхождения симптомов, рекомендуется обратиться к врачу: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

Выбор лечебного метода

1.32 Оценивается цель (лечение, облегчение или профилактика проблемы со здоровьем) использования безрецептурного лекарства или аптечного продукта: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.33 Выясняется, какие лекарства, товары или методы лечения использовались ранее и каков был результат: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.34 Объясняются факторы, которые могут повлиять на выбор безрецептурного лекарства и / или аптечного товара, а так же на результат лечения в зависимости от особенностей пациента (например, возраст, беременность или кормление грудью) и / или образа жизни пациента: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.35 Сообщается о существовании лекарственных препаратов с одинаковым действующим веществом разного ценового диапазона: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.36 Обращается внимание на важные аспекты лекарственного средства и / или аптечного товара (например, вкус, форма и другие особенности применения, токсичность передозировки, противопоказания): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.37 При необходимости уточняется возможность немедикаментозного лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.38 Рекомендуются различные вспомогательные средства (например, пластыри, повязки) и меры первой помощи: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

Выдача лекарств и / или аптечных товаров, отпускаемых без рецепта, и обеспечение рационального использования

1.39 Посетителю аптеки, понятным образом, объясняется терапевтический эффект лекарства / лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.40 Разъясняются введение, дозировка лекарственного средства и другие способы лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.41 Разъясняется продолжительность лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.42 Разъясняется правильное хранение (включая транспортировку) и пригодность лекарственного средства после вскрытия: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.43 Разъясняется скорость наступления терапевтического эффекта препарата / лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.44 Объясняются наиболее частые побочные эффекты и взаимодействия, связанные с использованием лекарства / лечения: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.45 Предоставляется дополнительная научно обоснованная информация о болезни и / или лекарствах (например, имеющиеся в аптеке информационные листовки о заболеваниях или лекарствах, информационные порталы, базы данных): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.46 Уточняется, есть ли у посетителя аптеки дополнительные вопросы: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.47 Во время консультации удостоверяются, что самые важные аспекты информации, предоставленной пациенту, были усвоены: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

1.48 При возникновении проблем, связанных с употреблением лекарств, просят обратиться в аптеку или связаться с лечащим врачом: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

## 2. Мониторинг здоровья, укрепление здоровья и профилактика заболеваний

### 2.2 Оценка использования лекарств

2.1 Услуга оценки использования лекарств, предоставляемая в аптеке, является частью обычного отпуска лекарств, а отдельной услугой: да нет

2.2 Лицо, осуществляющее оценку использования лекарственных средств, прошел дополнительное обучение: да нет

2.3 Оценка использования лекарств документируется и хранится в аптеке: да нет

### 2.3 Укрепление здоровья и профилактика заболеваний

2.4 Все поставщики дополнительных услуг по укреплению здоровья и профилактике заболеваний прошли необходимое обучение и имеют сертификат о прохождении этого обучения: да нет

2.5 В качестве дополнительной услуги аптека предоставляет оценку риска здоровью: да нет

2.6 В аптеке определение показателей здоровья предоставляется как дополнительная услуга:

2.6.1 Поставщики услуг по измерению показателей здоровья прошли соответствующее обучение и имеют сертификат, подтверждающий прохождение этого обучения: да нет

2.6.2 Измеряется кровяное давление: да нет

2.6.3 Определяется уровень сахара в крови: да нет

2.6.4 Определяется общий холестерин в крови: да нет

2.6.5 Определяется гемоглобин в крови: да нет

2.6.6 Определяется состав тела: да нет

2.6.7 Определяются некоторые показатели здоровья, не описанные выше.

..... (указать на пунктирной линии)

2.7 В аптеке наблюдение за состоянием здоровья предоставляется как дополнительная услуга: да нет

2.8 Дополнительные услуги, предоставляемые в аптеке (визиты, результаты, рекомендации), документируются и хранятся в аптеке: да нет

2.9 В течение последних 2 лет услуга измерения показателей здоровья предлагалась и вне аптеки: да нет

2.10 В течение последних 2 лет аптека участвует в кампаниях по охране здоровья и окружающей среды: да нет

3. Изготовление лекарств в аптеке.

3.1 Рассмотрение экстермпоральных рецептов

3.1 В течение последнего года в аптеке изготавливались экстермпоральные лекарства: да нет

3.2 Аптека, не имеющая обязательств изготавливать лекарственные средства, организует изготовление лекарственного средства в другой аптеке (выясняет, где может быть изготовлено лекарственное средство, и согласовывает с другой аптекой изготовление и получение): да нет

3.3 Лекарство обычно изготавливается в течение 48 часов с момента предъявления рецепта (кроме выходных): да нет

3.4 В аптеке ведется учет рецептов, на основе которых не удалось изготовить лекарство, и документируется причина отказа в изготовлении: да нет

3.5 Количество предоставленных экстермпоральных рецептов, за квартал .....

3.6 Количество экстермпоральных рецептов, на основе которых были изготовлены лекарства, ежеквартально .....

3.7 Доля приготовленных экстермпоральных рецептов от предоставленных экстермпоральных рецептов за квартал .....

3.8 Доля экстермпоральных рецептов от общего количества рецептов .....

3.9 В аптеке функционирует система получения необходимого действующего вещества или вспомогательного вещества (в том числе из другой аптеки): да нет

### 3.2 Изготовление лекарств

3.10 Организация работы гарантирует, что аптекарь не выполняет никаких других рабочих задач во время изготовления лекарственного препарата: да нет

3.11 Количество фармацевтических упаковок, приготовленных в аптеке за год .....

3.12 Количество различных наименований лекарственных средств, выпускаемых в аптеке за год .....

3.13 В аптеке есть инструкция по изготовлению всех изготавливаемых лекарств: да нет

3.14 Каждый аптекарь, который изготавливает и проверяет лекарства, осведомлен о содержании инструкций по изготовлению лекарств: да нет

### 3.3 Контроль лекарственного препарата

3.15 Вещества, используемые при изготовлении лекарственных средств, перед первым применением проверяются органолептическим методом: да нет

3.16 Лекарства, изготовленные в аптеке, проверенные Государственным агентством по лекарственным средствам, были высокого качества в течение последних 3 лет: да нет

3.17 В случае лекарственного препарата, не соответствующего требованиям, всегда выявляется причина ошибки: да нет

3.18 Контроль качества в аптеке документируется: да нет

## 4. Обращение с лекарствами и аптечными товарами.

### 4.1 Поставка и обеспечение (резерва).

4.1 В аптеке есть система контроля и пополнения запасов: да нет

4.2 В аптеке есть доступ к спискам лекарственных средств, которые могут использоваться без разрешения на продажу по запросу профессиональных ассоциаций: да нет

4.3 Аптека отслеживает информацию, отображаемую на сайте Государственного агентства по лекарственным средствам, о возникновении трудностей с поставкой лекарств: да нет

4.4 Аптекарь советует пациенту (при необходимости также доктору) запросить компенсацию в исключительных случаях: да нет

### 4.2 Хранение и отпуск

4.5 В аптеке есть система контроля сроков хранения лекарственных средств: да нет

4.6 В аптеке есть система предотвращения ошибок при отпуске (разные концентрации одного и того же активного вещества, похожая упаковка и т. д.): Да нет

4.7 В аптеке есть термобоксы или аналогичные устройства для выдачи термолабильных лекарств в учреждения: да нет

4.8 В аптеке есть оборудование для изготовления различных лекарственных форм (например, суспензий): да нет

4.9 Для лекарств, требующих подготовки к применению, в аптеке всегда предложат такой вариант: да нет

4.3 Не пригодные лекарства

4.10 В аптеке есть информация о местных вариантах утилизации отходов: да нет

4.11 В аптеке есть отдельные помещения для хранения лекарств, изъятых из обращения и принятых от населения: да нет

4.4. Проблемы качества и ограничения отпуска

4.12 Жалобы на качество лекарств, поступающие в аптеку, документируются: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

4.13 В аптеке систематизирована информация о жалобах, проблемах с качеством, отзывах лекарств из обращения и других ограничениях на отпуск: да нет

4.14 Каждый аптекарь знает, как решить проблему качества лекарств: да нет

4.15 Аптекарь, которому становится известно о проблеме качества, гарантирует, что информация также поступит в Государственное агентство по лекарственным средствам (аптека напрямую информирует Государственное агентство по лекарственным средствам или достигает четкого соглашения с оптовиком или представителем держателя торговой лицензии): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

5. Аптечные помещения и техническое оснащение

5.1 Расположение и обозначение аптеки

5.1 В аптеку можно попасть на инвалидной коляске и с детской коляской (есть пандус / лифт): да нет

5.2 При отсутствии пандуса / лифта снаружи аптеки имеется звонок / домофон: да нет

5.2 Общие рекомендации по помещениям аптеки

5.3 Все помещения аптеки (торговый зал, производственные, складские, конторские и помещения для персонала) расположены в одном блоке: да нет

5.3 Офисина (торговый зал) и консультационная комната

5.4 Аптека предоставляет приватные консультации (например, с помощью системы нумерации, разграничительной линии) при выдаче рецептурных лекарств: да нет

5.5 Аптека предоставляет приватные консультации (например, с помощью системы нумерации, разграничительной линии) при выдаче безрецептурных лекарств: да нет

5.6 В аптеке есть отдельный кабинет для консультирования: да нет

5.7 Во время выдачи рецептурных лекарств посетитель аптеки может присесть: да нет

5.8 Во время выдачи лекарства, отпускаемого без рецепта, посетитель аптеки может присесть: да нет

5.9 В офисине (торговом зале) предусмотрены места для посетителей аптек, ожидающих обслуживания: да нет

#### 5.5 Другие помещения

5.10 Для входа в складское помещение не требуется проходить через помещения для персонала, а так же через конторские помещения: да нет

5.11 Конторские, помещения для хранения лекарств и помещения для персонала отделены друг от друга (за исключением аптек с одним сотрудником): да нет

5.12 У каждого сотрудника есть личный шкафчик в раздевалке: да нет

#### 5.6 Консультации и помощь пациентам

5.13 В аптеке есть принтер / копировальный аппарат: да нет

5.14 В аптеке есть база данных о побочных эффектах и лекарственных взаимодействиях: да нет

5.15 В аптеке пациенту будет предоставлена питьевая вода для незамедлительного приема (например, из автомата с водой): да нет

#### 5.7 Изготовление лекарств

5.16 В аптеке есть все инструменты, перечисленные в разделе 5.7.1 для изготовления лекарств: да нет

5.17 Весы и другие приборы, используемые в аптеке, которые необходимо проверять, были проверены / откалиброваны вовремя: да нет

### 6. Управление аптекой

#### 6.1 Управление взаимоотношениями с клиентами в аптеке

6.1 В аптеке действуют единые принципы обслуживания посетителей и решения проблем, известные всем сотрудникам аптеки: да нет

6.2 Проблемы, связанные с аптечным обслуживанием, и их решение задокументированы в аптеке: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

6.3 Чтобы лучше организовать работу, управляющий аптеки собирает отзывы и предложения от всех сотрудников аптеки не реже одного раза в год: да нет

6.4 В аптеке организован сбор отзывов (в т.ч. жалоб и предложений) от посетителей (в письменной форме, через сайт, по электронной почте): да нет

6.5 В течение последних 3 лет в аптеке проводились опросы удовлетворенности посетителей: да нет

#### 6.2 Управление персоналом

6.6 В аптеке одобрены принципы управления персоналом, перечисленные в разделе 6.2.1: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

6.7 Нового сотрудника знакомят с правилами работы, правилами организации труда и особенностями аптеки: да нет

6.8 В аптеке достаточно персонала, чтобы обеспечить качественное аптечное обслуживание, включая основательное консультирование (с учетом разных периодов дня и месяца): никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

6.9 Весь персонал аптеки, обслуживающий посетителей, говорит на эстонском языке: да нет

6.10 Государственное агентство по лекарственным средствам не применяло санкций к персоналу аптеки за последние 3 года (штраф, лицензионные санкции): да нет

6.3 Обнаружение и предотвращение ошибок

6.11 В аптеке проводится двойная проверка рецептов на выявление ошибок: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

6.12 Штрих-код на упаковке используется для выдачи лекарства: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

6.4 Передача информации

6.13 В аптеке имеется система передачи важной информации о лекарствах / методах лечения, полученной в ходе обучения, коллегам (например, на ежемесячных встречах): да нет

6.5 Обеспечение безопасности

6.14 Все аптекари знают, как действовать в чрезвычайной ситуации и кого информировать: да нет

6.15 Все серьезные и опасные ситуации (например, нападения на персонал, имущество, информационные системы) документируются: да нет

6.6 Обязанности руководителя аптеки

6.16 Заведующий аптекой выполняет задачи, перечисленные в разделе 6.6.1: ни один некоторые большинство все

6.17 У аптеки есть план развития: да нет

6.18 Управляющий аптекой обсуждает результаты внутреннего контроля со всеми сотрудниками: да нет

6.19 Заведующий аптекой знаком со счетами аптеки: да нет

6.20 Требования по охране труда, здоровья и пожарной безопасности соблюдены: да нет

7. Коммуникация

7.1 Внутренняя коммуникация аптеки

7.1 В аптеке есть пункт обмена информацией (например, информационный стенд, электронная среда) для передачи письменной информации: да нет

7.2 Аптекари осведомлены о трудностях, сроках и каналах поставки лекарств: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.3 В аптеке есть договоренности о том, как решать проблемные ситуации: да нет

7.4 В аптеке согласовано то, как происходит передача нерешенных проблем коллегам: да нет

7.2 Внешняя коммуникация аптеки

7.5 Направление посетителя аптеки в другую аптеку из-за отсутствия лекарственного средства согласовывается с этой аптекой: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.6 В случае злоупотребления лекарствами или низкой приверженности (подозрений на это) обращаются к врачу, медсестре или социальному работнику: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.7 Если врач, акушерка или семейная медсестра нарушили требования процедуры назначения рецепта, они будут об этом проинформированы: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.8 Партнерам по сотрудничеству предоставляется необходимая информация о лекарствах, включая информацию о трудностях с поставками и более дешевых лекарствах: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.9 Государственное агентство по лекарственным средствам уведомляется о проблемах с доступностью лекарств: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.10 Своевременно предоставляются данные провизоров и фармацевтов в Регистр Департамента здоровья: да нет

7.11 Аптекари участвуют в формировании взглядов на профессию и организацию аптек: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.3 Обязательства по обмену информацией

7.12 О поддельных, предположительно поддельных или украденных рецептах незамедлительно сообщается в Государственное агентство по лекарственным средствам: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.13 О лекарственных препаратах, которые являются фальсифицированными или есть подозрение на то, что они фальсифицированы, немедленно сообщается Государственному агентству по лекарственным средствам: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.14 В случае отпуска неправильного лекарства или подозрений на это, следует немедленно связаться с пациентом и / или врачом: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.15 В случае злоупотребления (подозрения на это) лекарствами (в случае психотропных и наркотических средств) Государственное агентство по лекарственным средствам и / или лечащий врач уведомляются об этом: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

7.4 Аптекарь как лектор и автор статей

7.16 За последние 3 года выступал с презентацией, связанной с профессиональной деятельностью, или написал статью: да нет

## 8. Непрерывное обучение аптекарей. Аптека как база практики

### 8.1 Непрерывное обучение аптекарей и подготовка аптечного персонала

8.1 Все аптекари проходят не менее 40 академических часов повышения квалификации в течение двух лет: да нет

8.2 Информация о повышении квалификации, отправленная в аптеку, достигает всех аптекарей: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

8.3 Все аптекари, работающие в аптеке, имеют равные возможности для повышения квалификации: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

8.4 Вспомогательный персонал может пройти ему необходимое повышение квалификации: да нет

8.5 У каждого сотрудника есть карточка обучения в аптеке: да нет

8.6 Потребности в обучении каждого сотрудника определяются не реже одного раза в год: да нет

### 8.2 Методы непрерывного обучения

8.7 Аптека имеет или обеспечивает доступ к основным источникам информации (например, специализированным журналам, руководствам, справочникам, базам данных в Интернете): да нет

8.8 Источники информации используются регулярно: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

### 8.3 Аптека как база практики

8.9 В аптеке как минимум один раз за последние 3 года проходила стажировка: да нет

8.10 Аптека предоставляет все аптечные услуги, перечисленные в пункте 8.3.1: да нет

8.11 Организация работы аптеки обеспечивает надзор за работой обучаемого со стороны руководителя: да нет

8.12 Аптека мотивирует аптекарей наставлять студентов: да нет

8.13 В аптеке со студентами общаются во время стажировки, чтобы уточнить их уровень знаний и организовать дальнейшую стажировку: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

## 9. Выполнение обязательств, вытекающих из правовых актов.

9.2 Исполнение обязательств, вытекающих из правовых актов, и использование источников информации

9.1 Адрес электронной почты аптеки находится в информационных списках SoM, RA и НК: да нет

9.2 Все аптекари могут найти информацию и правовые акты на сайтах Riigi Teataja, RA, SoM, НК и т.д. : да нет

9.3 Информация обо всех существенных изменениях в работе аптеки доходит до всех сотрудников: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

9.4 В аптеке осуществляется мониторинг изменения предельных цен и ценовых соглашений на лекарства. Самый дешевый препарат с таким же содержанием действующего вещества доступен в аптеках: никогда, время от времени, в большинстве случаев, всегда

9.5 Количество предписаний, выданных аптекам за последние 3 года .....