



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ  
УСЛУГ

2021

РУКОВОДСТВО  
ПО КАЧЕСТВУ  
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ  
УСЛУГ

2021

«Руководство по качеству фармацевтических услуг», первое издание опубликовано в 2012, Эстонский Союз Аптекарей

«Руководство по качеству фармацевтических услуг», второе издание опубликовано в 2016, Эстонское Объединение Аптек

«Руководство по качеству фармацевтических услуг», третье издание опубликовано в 2021, Союз Провизорских Аптек Эстонии

В подготовке третьего издания принимала участие рабочая группа, в которую вошли Карин Аламаа-Аас, Трийну Энтсик-Грюнберг, Мэрилин Исраэль, Сийри Юргенсон, Мерле Киломан, Отт Лайус, Мооника Марков, Хэльве Монвелът, Лийза-Кай Педоск, Кадри Петрачков, Сигрид Роолайд, Ли Роотслане, Лилиан Руубен, Кайди Сарв, Кристийна Сепп, Трийне Тальве, Анита Туула, Пирет Уйбоканд и Дейзи Вольмер.

Литературный редактор Кая Рандам

Перевод Юлии Суриковой и Аллы Забеллевиц,

под редакцией бюро переводов «Avatar»

Вычитка текста — Карина Удальцова

Оформитель Пеэп Айнсоо

© Союз Провизорских Аптек Эстонии ISSN 2228-2297

---

# ПРЕДИСЛОВИЕ

Дорогие коллеги!

Первое издание Руководства по качеству фармацевтических услуг появилось в 2012 году, а подготовка к изданию началась годом ранее. В этом году исполняется десять лет первым попыткам структурировать и описать фармацевтические услуги и их качество. Вы держите в руках третье по счету исправленное и дополненное издание руководства. В нем мы постарались актуализировать всю накопленную информацию, чтобы традиции, на которых основана наша профессия, не только сохранялись бы, но и шли в ногу со временем.

Десять лет, на первый взгляд, не кажутся таким уж большим сроком, особенно, если принимать в расчет многовековую историю фармации. С другой стороны, может показаться, что за это время произошло неимоверно много. Но неизменно одно — аптеки и аптекари очень нужны, несмотря на головокружительный рост технологического прогресса и меняющийся мир вокруг.

Каждый день окружающий мир требует от нас изменений и это может сильно утомлять. Но только подумайте, сколько возможностей это нам дает! Новые знания и умения никогда не были для нас столь близки и доступны. К сожалению, из-за стремительного роста технологий и доступности знаний появляется соблазн остановить свое собственное развитие. Мы не должны этого допускать; мы должны помнить, что технологии — это лишь вспомогательные инструменты, а мы, прежде всего, должны оставались людьми.

За последние пару лет произошли совершенно беспрецедентные изменения. Сначала аптечная реформа, а затем новая, неожиданная и незнакомая нам ранее эпидемиологическая ситуация оставили свой след как в личной, так и в профессиональной жизни. В потоке всех этих изменений мы, аптекари, были всегда доступны населению. Мы не закрылись, не впали в растерянность и замешательство. Мы доказали и продолжаем доказывать, что являемся неотъемлемой частью медицины — первичной ступени услуг здравоохранения.

---

Однако, возвращаясь к традициям, устойчивому развитию и факту того, что руководство по качеству аптечных услуг уже почти на протяжении десяти лет является нашим верным помощником, мы не можем не признать грустный факт: несмотря на необходимые знания, навыки и потенциал стать важной частью системы здравоохранения, не всегда и не везде наша роль выполняется максимально хорошо. Нам надо на некоторое время остановиться и задуматься, почему так происходит.

Мы, редакторская команда данного руководства, верим, что только все вместе мы сможем изменить сложившийся порядок дел. Наше руководство, мы надеемся, сможет стать хорошим подспорьем на пути в этом стремлении. Описанные в руководстве направления развития далеко не полные, поскольку золотой стандарт для ежедневной работы мы, прежде всего, задаем себе сами.

В заключение хочу сказать, что аптека всегда представлялась мне маленьким театром — каждое утро мы приходим на работу, чтобы предложить своим «зрителям» то, в чем они нуждаются, и порой даже сами того не предполагают. Каждый день может меняться реквизит, каждый день может быть новая публика. Это нечто импровизационное, и в то же время мы полностью готовы к этому. У нас есть умения и знания, чтобы выйти из любой ситуации, которую нам преподносит режиссер под названием «жизнь». Во всем этом хаотичном положении дел точно одно — в ролях, которые мы играем, не может быть никаких послаблений. Наш театр хорош настолько, насколько хорош наш самый слабый актер. Поэтому давайте каждый день задаваться вопросом, почему мы выбрали именно эту профессию, и какую роль на этой сцене мы хотим сыграть.

**Лийза-Кай Педоск**  
*провизор*

---

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b> .....	4
<b>1. Беседа о лекарствах для обеспечения их рационального и эффективного использования</b>	
1.1 Консультации по применению рецептурных лекарств и их выдача .....	8
1.2 Самолечение. Выдача безрецептурных лекарств и других аптечных товаров, а также консультирование по их использованию .....	13
1.3 Использование источников информации для качественной беседы о лекарствах .....	16
<b>2. Наблюдение за здоровьем, укрепление здоровья и профилактика заболеваний</b>	
2.1 Общие принципы .....	18
<b>3. Изготовление лекарств в аптеке</b>	
3.1 Особенности работы с экстермпоральным рецептом .....	20
3.2 Изготовление лекарства .....	21
3.3 Контроль качества лекарства .....	22
3.4 Помещения и гигиенические условия .....	23
<b>4. Обращение с лекарствами и аптечными товарами</b>	
4.1 Закупка товара и обеспечение резервного запаса .....	24
4.2 Хранение и выдача .....	25
4.3 непригодные лекарства .....	26
4.4 Проблемы качества лекарств и ограничения для их выдачи .....	27
<b>5. Аптечные помещения и техническое оборудование</b>	
5.1 Расположение и обозначение аптеки .....	29
5.2 Общие рекомендации для помещений аптеки .....	29
5.3 Торговый зал и кабинет для консультаций .....	30
5.4 Помещения для изготовления лекарственных средств .....	31
5.5 Другие помещения .....	31
5.6 Консультирование и оказание помощи пациентам .....	32
5.7 Изготовление лекарств .....	32
5.8 Оценка товарных запасов .....	33

---

<b>6. Управление аптекой</b>	
6.1 Взаимоотношения с клиентами аптеки .....	34
6.2 Управление персоналом .....	35
6.3 Обнаружение и предотвращение ошибок .....	36
6.4 Передача информации .....	38
6.5 Обеспечение безопасности .....	38
6.6 Обязанности руководителя аптеки .....	39
<b>7. Коммуникация</b>	
7.1 Внутренняя коммуникация аптеки .....	42
7.2 Внешняя коммуникация аптеки .....	43
7.3 Обязательства по обмену информацией .....	45
7.4 Аптекарь как лектор и автор статей .....	46
7.5 Кампании и участие в них .....	47
7.6 Аптекарь как эксперт и лидер мнений по вопросам аптек, лекарств и здоровья .....	47
<b>8. Непрерывное обучение аптекарей. Аптека как база практики</b>	
8.1 Непрерывное обучение аптекарей и обучение аптечного персонала .....	48
8.2 Методы непрерывного обучения .....	50
8.3 Аптека как база для прохождения практики .....	51
<b>9. Выполнение обязательств, вытекающих из правовых актов</b>	
9.1 Правовые акты и источники информации .....	53
9.2 Выполнение обязательств, вытекающих из правовых актов, и использование источников информации .....	54
<b>10. Профессиональная этика и независимость</b>	
10.1 Принципы, которыми аптекарь руководствуется при оказании аптечных услуг .....	56
10.2 Саморазвитие .....	57
10.3 Участие в общественной жизни (в рекламе, мероприятиях) в качестве аптекаря .....	58
<b>11. Понятия</b>	
<b>12. Список дополнительных аптечных услуг*</b>	

# 1. БЕСЕДА О ЛЕКАРСТВАХ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИХ РАЦИОНАЛЬНОГО И ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

**Цель:** совместно с пациентом выявить его потребности и/или проблемы с рецептурными лекарствами и предоставить ему достаточную информацию для эффективного и безопасного приема лекарств; через анализ проблем со здоровьем оценить возможность самолечения пациента; найти наиболее подходящие варианты для самолечения; донести информацию о приеме безрецептурных лекарств и других аптечных товаров (далее - товары). Беседой о лекарствах называют общение с пациентом, в ходе которого аптекарь узнает о проблемах со здоровьем пациента и, при необходимости, подбирает наиболее подходящий(ие) препарат(ы) и предоставляет всю информацию о лекарствах.

## 1.1 Консультации по применению рецептурных лекарств и их выдача

- 1.1.1 Аптекарь выбирает и выдает лекарства, исходя из нужд пациента, полученной от него информации и выписанного рецепта. В своем выборе аптекарь также опираются на правильный и безопасный прием лекарств.
- 1.1.2 В аптеке выдают лекарства промышленного и серийного производства, а также изготовленные непосредственно в самой аптеке экстенпоральные лекарства. В случае, если у аптеки нет обязательств по изготовлению лекарств или нет возможности заказать исходные лекарственные вещества, аптека предлагает пациенту наилучшее возможное решение данной ситуации.
- 1.1.3 Для предоставления пациенту информации о лекарствах аптекарь собирает и анализирует данные пациента (возраст, сопутствующие заболевания и их лечение, возможные аллергии, использование других лекарств и т.д.).
- 1.1.4 В случае рецепта на основе действующего вещества пациенту, прежде всего, следует объяснить суть такого рецепта и заверить, что препараты с одним и тем же действующим веществом и в одной и той же лекарственной форме равноценны, а отличаются только торговые названия препаратов.



- 1.1.5 Пациента всегда уведомляют об имеющихся в наличии препаратах с одним и тем же действующим веществом и называют их стоимость. Пациенту всегда предлагают наиболее выгодное по цене лекарство.
- 1.1.6 Если во время беседы выясняется, что при смене торговой марки лекарства у пациента тем или иным образом может уменьшиться приверженность лечению, то выдают то лекарство, которое пациент принимал ранее (если его цена не значительно отличается от самого выгодного по цене препарата).
- 1.1.7 Если в аптеке отсутствует конкретное лекарство, то его заказывают в аптеку или же пациента направляют в ту аптеку, где данный препарат есть в наличии. Пациенту сообщают контактные данные аптеки, а о визите пациента договариваются заранее.
- 1.1.8 В случае ветеринарного рецепта на основе действующего вещества выдают именно ветеринарный препарат. Препарат, предназначенный для лечения людей, следует выдавать только тогда, когда в аптеке отсутствует ветеринарный препарат в подходящей форме и дозировке, а также если невозможно в разумный отрезок времени заказать ветеринарное лекарство с оптовых складов, специализирующихся на продаже ветеринарных препаратов. Если препарат, предназначенный для лечения людей, выдается по ветеринарному рецепту, то на коробку с лекарством следует наклеить дополнительную информацию: «Только для ветеринарного использования.»
- 1.1.9 При выдаче лекарств проверяется подлинность лекарственного препарата. Если в ходе проверки возникают любые сомнения в его подлинности, то следует действовать в рамках установленных для таких случаев правил.
- 1.1.10 Лекарство всегда выдают вместе с информационным листком. Пациенты, говорящие на иностранном языке, при необходимости могут получить информационный лист на русском или английском языке, если он имеется в наличии.
- 1.1.11 При выдаче лекарства сообщают о значимых побочных эффектах и взаимодействиях с другими лекарствами. Если у лекарства есть дополнительные заметки о его использовании и безопасности (информационные карты пациента внутри, предостерегающие надписи на упаковках, узкий терапевтический диапазон и др), то об этом также сообщают пациенту.

- 1.1.12 При выдаче лекарства пациента информируют, что при возникновении побочных эффектов он должен сообщить об этом своему врачу, аптекарю или Департаменту лекарственных средств Эстонии. Сообщить о побочных эффектах можно в бумажном виде или заполнив форму на сайте Департамента лекарственных средств. При необходимости аптекарь помогает пациенту заполнить анкету или заполняет ее самостоятельно.
- 1.1.13 Лекарство выдают вместе с инструкцией по применению (частота приема и время, при необходимости — продолжительность лечения, скорость начала действия и т.д.); также аптекарь напоминает пациенту о важности изучения информационного листка и предоставляет информацию об особенностях использования лекарства (например, суппозитории, диспергируемые таблетки, ингалируемые лекарства).
- 1.1.14 При выдаче лекарства разъясняют его правильное хранение при транспортировке и в домашних условиях (при нужной температуре, вне досягаемости детей, с понятной маркировкой о приеме и назначении). Также обращают внимание пациента на срок годности лекарства, особенно, если срок хранения после вскрытия упаковки ограничен.
- 1.1.15 Аптекарь должен убедиться, что человек, покупающий лекарство, понял информацию. Аптекарь делает всё от себя зависящее, чтобы пациент умел правильно принимать и хранить лекарство. Если есть подозрение на низкую приверженность лечению или на то, что пациент сомневается в необходимости или целесообразности использования лекарства, аптекарь должен проконсультировать пациента, чтобы улучшить его приверженность лечению.
- 1.1.16 Для предотвращения ошибок, которые могут возникнуть при выдаче лекарств и для исправления уже возникших в аптеке имеется действующая система, состоящая из правил и рекомендаций (частично описана в разделе 4.2.3). Аптекари действуют на ее основе.
- 1.1.17 Пациентам рекомендуют вернуться в аптеку, если у них продолжают проблемы со здоровьем или возникают проблемы с приемом лекарств. При необходимости рекомендуют обратиться к врачу.
- 1.1.18 Пациенту объясняют, как правильно утилизировать отходы и информируют о возможности принести непригодные для использования лекарства в аптеку.

## **ИНДИКАТОРЫ:**

### ***Проверка оформления рецепта***

- 1.1 *В случае обнаружения неправильно/неудовлетворительно составленного рецепта или подозрения в фальсификации следует сделать соответствующий запрос. Обратиться можно к лицу, выписавшему лекарство, или в Департамент лекарственных средств Эстонии.*

### ***Идентификация пациента и информация, относящаяся к его лекарству***

- 1.2 *Всегда выясняется, кто будет конечным пользователем лекарства. При этом лицо, выкупающее лекарство, всегда идентифицируются на основании удостоверяющего личность документа.*
- 1.3 *Уточняют, было ли пациенту прописано лекарство впервые или повторно.*
- 1.4 *Выявляют факторы, которые непосредственно связаны с пациентом и могут повлиять на результат лечения (например, возраст, образ жизни, беременность или кормление грудью).*

### ***Выбор лекарства***

- 1.5 *В случае рецепта на основе действующего вещества разъясняют, что препараты с одним и тем же действующим веществом и в одной и той же лекарственной форме равноценны, а отличаются только торговые названия препаратов.*
- 1.6 *Пациенту всегда сообщают обо всех имеющихся в наличии препаратах с одним и тем же действующим веществом и сообщают их стоимость. Вначале пациенту всегда предлагается лекарственный препарат по наиболее выгодной цене.*
- 1.7 *При низкой приверженности лечению пациенту предлагают продолжить лечение ранее используемым препаратом (если его цена не сильно отличается от препарата с наиболее выгодной ценой).*
- 1.8 *Проверяется, соответствуют ли назначенной врачом схеме лечения лекарственная форма, дозировка и способ применения лекарства.*
- 1.9 *Проверяется, что доза лекарства находится в пределах допустимой нормы (например, 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.*
- 1.12 *При отсутствии лекарства в аптеке его заказывают при первой возможности или пациента направляют в подходящую аптеку, где данный препарат есть в наличии. При этом ход действий обговаривается с другой аптекой заранее и пациенту сообщаются контактные данные аптеки.*
- 1.13 *Если требуемое лекарство отсутствует на оптовых складах, то делается запрос обладателю торговой лицензии и в Департамент лекарственных средств.*
- 1.14 *В случае ветеринарного рецепта предпочтение отдается всегда именно ветеринарному препарату. В случае, если оно отсутствует в аптеке и его невозможно заказать с оптового склада в разумные сроки, выдается лекарство, предназначенное для использования людьми.*

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

- 1.15 *При выдаче лекарств проверяется подлинность лекарства. Если в ходе проверки возникают любые сомнения в его подлинности, то нужно действовать, исходя из установленных правил.*
- 1.16 *На упаковке лекарственного препарата всегда указываются инструкции по применению (доза, время приема, при необходимости продолжительность лечения). Исключение — случаи, когда пациент сам этого не желает. Во избежание ошибок, по возможности, используют наклейки с напечатанной на них информацией по приему лекарства.*
- 1.17 *На упаковке лекарства указывается имя пациента.*
- 1.18 *Пациенту советуют прочитать информационный лист.*
- 1.19 *Действие лекарства объясняется доступным языком.*
- 1.20 *Не говорящим на государственном языке пациентам при необходимости выдается информационный лист на русском или английском языке (если он имеется).*
- 1.21 *Объясняются особенности приема лекарства, обусловленные лекарственной формой.*
- 1.22 *Пациенту сообщают о наиболее распространенных лекарственных взаимодействиях и побочных эффектах.*

- 1.23 *Если у лекарства есть дополнительные заметки о его использовании и безопасности (информационные карты пациента внутри, предостерегающие надписи на упаковках, узкий терапевтический диапазон и др), то об этом также сообщается пациенту.*
- 1.24 *Даются советы по использованию вспомогательных средств (например, инсулиновых игл, шприцев, ингаляторов).*
- 1.25 *Сообщается, как скоро может наступить терапевтическое действие лекарства.*
- 1.26 *Рассказывается о правилах хранения и сроке годности лекарства (в том числе во время транспортировки и после первого вскрытия), а также об утилизации отходов.*
- 1.27 *Пациенту задаются вопросы об образе жизни, общем состоянии и других факторах, которые могут повлиять на результат лечения.*
- 1.28 *Пациенту предлагают дополнительную научно обоснованную информацию о болезни и/или лекарствах (например, информационные брошюры о заболеваниях или лекарствах, информационные порталы, базы данных).*
- 1.29 *В ходе консультации необходимо удостовериться, что пациент понял и запомнил всю самую важную информацию.*
- 1.30 *Пациента спрашивают, возникли ли у него дополнительные вопросы о заболевании(ях) или лекарстве(ах).*
- 1.31 *При возникновении проблем, связанных с употреблением лекарств, рекомендуется вернуться в аптеку или связаться с врачом.*

## **1.2 Самолечение. Выдача безрецептурных лекарств и других аптечных товаров, а также консультирование по их использованию**

- 1.2.1 *Перед тем, как пациент начнет детально описывать проблемы со здоровьем и спрашивать о конкретном лекарстве, следует определить, кто именно нуждается в лечении и кто будет принимать лекарства. Только после этого начинается подбор лекарств(а) путем выяснения жалоб/симптомов.*

- 1.2.2 Во время консультирования определяется характер, повторяемость и интенсивность проблемы. Так же узнается, 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 обратиться за медицинской помощью к врачу.
- 1.2.4 Вместе с посетителем аптеки принимается решение о наиболее подходящем для него виде лечения. Это может быть как изменение образа жизни, так и лечение безрецептурными лекарствами и другими лекарственными средствами.
- 1.2.5 Посетителя аптеки информируют об использовании безрецептурных лекарств и/или других аптечных товаров, учитывая все его потребности.
- 1.2.6 Посетителю аптеки объясняют наиболее частые побочные действия и взаимодействия, связанные с выбранным лекарством/аптечным товаром.
- 1.2.7 Посетителя аптеки информируют, что при возникновении побочных эффектов он должен сообщить об этом своему врачу, аптекаря или Департаменту лекарственных средств Эстонии. Сообщить о побочных эффектах можно в бумажном виде или заполнив форму на сайте Департамента лекарственных средств. При необходимости аптекарь помогает пациенту заполнить анкету или заполняет ее самостоятельно.
- 1.2.8 При выдаче аптечных товаров и/или безрецептурных лекарств разъясняют правила хранения при транспортировке и в домашних условиях (при нужной температуре, вне досягаемости детей, с понятной маркировкой о приеме и назначении). Также обращается внимание пациента на срок годности лекарства, особенно если срок годности после вскрытия упаковки ограничен.
- 1.2.9 Во время консультации необходимо убедиться, что посетитель аптеки понимает объяснения и рекомендации аптекаря.
- 1.2.10 При сохранении или возникновении у посетителя проблем со здоровьем пациенту рекомендуют вернуться в аптеку или обратиться к врачу.

## **ИНДИКАТОРЫ:**

### ***В случае проблем со здоровьем необходимо выяснить***

- 1.32 *У кого именно (ребенок, взрослый, пожилой) имеются проблемы со здоровьем или кому необходимы аптечные товары и/или безрецептурные лекарства.*
- 1.33 *Характер недомогания.*
- 1.34 *Его продолжительность.*
- 1.35 *Сопутствующие симптомы.*
- 1.36 *Наличие сопутствующих заболеваний и использование (рецептурных) лекарств и/или пищевых добавок. Анализируются и те препараты, которые пациент уже использовал для лечения сопутствующих заболеваний, и те, которые начал использовать при появлении конкретно данной проблемы со здоровьем.*
- 1.37 *В случае, если проблемы со здоровьем серьезны или их причина неясна, рекомендуется обратиться к врачу.*

### ***Выбор лечения***

- 1.38 *Выясняется цель использования выбранного безрецептурного лекарства и/или аптечного товара (лечение, облегчение или предотвращение проблемы со здоровьем).*
- 1.39 *Анализируются использовавшиеся ранее лекарства, товары или методы лечения, а также их результат.*
- 1.40 *Выявляются факторы (например, возраст, образ жизни, беременность или кормление грудью), которые непосредственно связаны с пациентом и могут повлиять на результат лечения и выбор безрецептурного лекарства и/или иного товара.*
- 1.41 *Сообщается диапазон цен на основе действующего вещества и в первую очередь предлагается наиболее выгодное по цене лекарство.*
- 1.42 *Обращается внимание на важные аспекты, связанные с лекарством и/или товаром. Например, важным может быть вкус, лекарственная форма, токсичность при передозировке, противопоказания и иные особенности приема.*
- 1.43 *При необходимости также рассматривается возможность немедикаментозного лечения.*

- 1.44 *Рекомендуются различные вспомогательные товары (например, пластыри, бинты) и меры первой помощи.*

***Выдача безрецептурных лекарств и/или товаров,  
и обеспечение рационального использования***

- 1.45 *Посетителю аптеки понятным образом объясняют действие лекарства и метод лечения.*
- 1.46 *Рассказывают о приеме, дозировке и других аспектах лечения.*
- 1.47 *Рассказывают про продолжительность курса/метода лечения.*
- 1.48 *Объясняют условия правильного хранения (в том числе транспортировки), срок хранения лекарства после вскрытия и рассказывают о правильной утилизации непригодных к использованию лекарств.*
- 1.49 *Разъясняют скорость, с которой наступает действие лекарства/метода лечения.*
- 1.50 *Объясняют про наиболее распространенные побочные эффекты и взаимодействия, связанные с использованием лекарства/метода лечения.*
- 1.51 *Посетителю аптеки предлагают дополнительную научно обоснованную информацию о болезни и/или лекарствах (например, информационные брошюры о заболеваниях или лекарствах, информационные порталы, базы данных).*
- 1.52 *Также следует уточнить, возникли ли у посетителя аптеки дополнительные вопросы.*
- 1.53 *Во время консультации необходимо убедиться, что посетитель аптеки понимает объяснения и рекомендации аптекаря.*
- 1.54 *При возникновении проблем, связанных с употреблением лекарств, рекомендуется вернуться в аптеку или связаться с врачом.*

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

- 1.3.1 *Аптекарь должен уметь найти, проанализировать и верно интерпретировать информацию, относящуюся к симптомам пациента и/или рецептурным и безрецептурным лекарствам. Также необходимо уметь верно передать ее устно или письменно.*



- 1.3.2 Аптекарь обладает профессиональными знаниями, навыками и опытом для определения типа источника информации (например, имеет ли он дело с исследовательской статьей, независимым или же рекламным/продвигающим продажу источником информации и т.д.
- 1.3.3 Аптекарь обладает профессиональными знаниями для оценки и понимания содержимого источника информации.
- 1.3.4 Аптекарь обладает достаточными знаниями в области информационных технологий, чтобы быстро находить и использовать необходимые источники информации.

## 2. НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ЗДОРОВЬЕМ, УКРЕПЛЕНИЕ ЗДОРОВЬЯ И ПРОФИЛАКТИКА ЗАБОЛЕВАНИЙ

**Цель:** в дополнение к обычным услугам аптеки предлагать также (как в аптеке, так и за её пределами) дополнительные услуги в сферах укрепления здоровья, наблюдения за здоровьем и профилактики заболеваний.

### 2.1 Общие принципы

- 2.1.1 Аптека может оказывать дополнительные услуги, связанные с укреплением здоровья, снижением вреда от приема наркотических средств, оценкой потребления лекарств, а также с профилактикой заболеваний (оценка рисков для здоровья, мониторинг здоровья, определение показателей здоровья).
- 2.1.2 В услугах, нацеленных на укрепление здоровья и профилактику заболеваний, внимание сосредотачивается на наиболее распространенных рисках для здоровья, таких как отклоняющееся от нормы артериальное давление, повышенный уровень сахара и холестерина в крови, пониженная физическая активность, курение, употребление алкоголя, проблемы со сном. Основные предлагаемые дополнительные услуги рассмотрены в руководстве отдельно (см. описание услуги в Приложении 1, например, «Измерение артериального давления»).
- 2.1.3 Цель услуги по снижению вреда от приема наркотических средств — предоставить в аптеке поддержку и консультацию людям, употребляющим инъекционные наркотики. Это включает в себя социальные опорные услуги и консультирование по различным вопросам, а также выдача средств для безопасных инъекций и безопасного секса (см. описание услуги в Приложении 1).
- 2.1.4 Оценка потребления лекарственных средств — это структурированный обзор схемы лечения, состоящей из нескольких лекарств. Цель услуги — уменьшить риски и проблемы, связанные с употреблением лекарств и тем самым повысить эффективность лечения (см. описание услуги отдельно в Приложении 1).

- 2.1.5 *Дополнительные услуги предлагаются в аптеке на постоянной основе или в рамках проходящих дней здоровья. Если аптекарь не наблюдает и не вмешивается в процесс оказания услуги, то её нельзя классифицировать как дополнительную аптечную услугу. К таким, например, относятся автоматическое измерение давления, различные кампании от партнеров, проводимые на территории аптеки и пр.*
- 2.1.6 *Дополнительные услуги являются совершенно отдельным видом услуг, а потому не предоставляются в рамках обычной выдачи лекарств и консультирования.*
- 2.1.7 *Дополнительные аптечные услуги могут также предоставляться вне аптеки (например, в домах престарелых, в рамках «дней пожилых людей» и на мероприятиях, связанных со здоровьем).*

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 2.1 *В аптеке предоставляются дополнительные услуги, связанные с укреплением здоровья и профилактикой заболеваний. Их оказывают согласно требованиям, изложенным в приложении 1 (см. например «Измерение артериального давления»).*
- 2.2 *В аптеке предоставляются дополнительные услуги, связанные со снижением вреда. Их оказывают согласно требованиям, изложенным в приложении 1 (см. «Услуга по снижению вреда»).*
- 2.3 *В аптеке предоставляются дополнительные услуги по оценке использования лекарственных средств. Их оказывают согласно требованиям, изложенным в приложении 1 (см. например «Оценивание использования лекарственных средств»).*

## 3. ИЗГОТОВЛЕНИЕ ЛЕКАРСТВ В АПТЕКЕ

**Цель:** все аптеки (включая те, где не производится изготовление лекарств) должны гарантировать пациенту доступность высококачественного экстемпорального лекарства. Аптека, занимающаяся изготовлением лекарств, следует четким инструкциям для изготовления и использует высококачественные, прошедшие контроль ингредиенты.

### 3.1 Особенности работы с экстемпоральным рецептом

- 3.1.1 Аптекарь, к которому обращаются с целью получения экстемпорального лекарства, должен обеспечить пациенту выдачу лекарства из своей или иной аптеки. Для этого следует согласовать как аспекты изготовления лекарства с иной аптекой, так и способ получения пациентом готового лекарства.
- 3.1.2 Аптека анализирует свои технологические возможности для изготовления, а также оценивает целесообразность и обоснованность изготовления конкретного экстемпорального лекарства.
- 3.1.3 Если выясняется, что выписанное лекарство доступно в промышленном варианте, его невозможно изготовить технологически или есть сомнения относительно его состава, аптекарь связывается с лицом, оформившим рецепт (см. главу «Коммуникация»).
- 3.1.4 В случае, если невозможно связаться с лицом, оформившим рецепт, а пациенту срочно требуется лекарство, то рецепт следует принять на изготовление. Изготовитель, на основе своих знаний и опыта, вносит необходимые дополнения и изменения в состав лекарства, документируя их.
- 3.1.5 Если потребность в лекарстве не столь срочная, то рецепт принимается аптекой, но перед изготовлением аптекарь связывается с прописавшим лекарство лицом и они вместе решают возникшую проблему (см. раздел «Коммуникация»).

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 3.1 *В течение последнего года в аптеке изготавливались экстемпоральные лекарства.*

- 3.2 *Аптека, не имеющая обязательств по изготовлению лекарств, организует их изготовление в другой аптеке. Для этого с иной аптекой следует согласовать аспекты изготовления лекарства, а с пациентом — способ его получения.*
- 3.3 *Лекарство обычно готовят в течение 48 часов с момента предоставления рецепта (за исключением выходных).*
- Численные показатели:*
- 3.4 *Количество экстремпоральных рецептов, предоставленных аптеке за текущий квартал: ..... шт.*
- 3.5 *Количество экстремпоральных рецептов в текущем квартале, на основе которых было изготовлено лекарство:.....шт.*
- 3.6 *В аптеке ведется учет рецептов, на основании которых было невозможно изготовить лекарственный препарат. Документируется причина отказа в изготовлении.*
- 3.7 *Доля экстремпоральных рецептов от общего количества рецептов в квартал: ..... шт.*
- 3.8 *В аптеке имеется действующая система заказа необходимого действующего или вспомогательного вещества (в том числе из другой аптеки).*

## **3.2 Изготовление лекарства**

- 3.2.1 *Для обеспечения качества изготавливаемого лекарства одновременно с его изготовлением аптекарь не выполняет 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 те, что уже использовались, должны быть четко разделены, чтобы избежать путаницы.*
- 3.2.3 *Для расширения ассортимента и более быстрого обслуживания аптека изготавливает рецептурные и безрецептурные экстремпоральные лекарства серийно.*
- 3.2.4 *В аптеке есть инструкции по изготовлению каждого производимого в аптеке лекарства. С содержанием инструкций хорошо ознакомлены аптекари, занимающиеся изготовлением (см. «Руководство по изготовлению экстремпоральных лекарств Таллиннской Высшей Школы Здравоохранения». Доступно на странице [ttk.ee](http://ttk.ee)).*

- 3.2.5 Помимо лекарств, аптека может изготавливать пищевые добавки и натуральные продукты, что дает аптеке конкурентное преимущество.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 3.9 *Организация работы гарантирует, что во время изготовления лекарств аптекарь не выполняет другие задачи.*

*Численные показатели:*

- 3.10 *Количество лекарственных упаковок, изготовленных в аптеке за год: ..... шт.*
- 3.11 *Количество различных наименований лекарств, изготавливаемых в аптеке за год: ..... шт.*
- 3.12 *В аптеке есть инструкции по изготовлению всех активно изготавливаемых лекарств.*
- 3.13 *Каждый аптекарь, занимающийся изготовлением и проверкой лекарств, знает содержание соответствующих инструкций.*

## **3.3 Контроль качества лекарства**

- 3.3.1 Все поступающие в аптеку вещества, используемые для изготовления лекарств, проходят органолептический контроль.
- 3.3.2 Проверяет готовое лекарство и документирует необходимые данные аптекарь, который сам не занимался изготовлением данного лекарства. Исключение — аптеки с одним аптекарем.
- 3.3.3 Качество лекарственного средства оценивается по большей части на основе органолептических характеристик: цвета, однородности, степени измельчения, запаха и пр. 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 трёх произвольно взятых упаковок порошка).
- 3.3.5 В аптеке есть реактивы и инструменты для аналитического тестирования лекарств, которые чаще всего изготавливаются в данной аптеке.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 3.14 *Вещества, используемые для изготовления лекарственных средств, перед первым применением проходят органолептический контроль.*
- 3.15 *Лекарства, приготовленные в аптеке и проверенные Департаментом лекарственных средств, на протяжении последних трех лет были высокого качества.*
- 3.16 *В случае, если лекарство не соответствует требованиям, всегда определяется причина ошибки.*
- 3.17 *В аптеке документируется контроль качества.*

## **3.4 Помещения и гигиенические условия**

- 3.4.1 *Лекарства изготавливаются в соответствующих условиях под чётким контролем. Для изготовления используется соответствующее оборудование и качественные, соответствующие требованиям исходные вещества (см. главу «Аптечные помещения и техническое оборудование»).*
- 3.4.2 *Аптекарь моет и дезинфицирует руки перед изготовлением лекарства. Волосы и борода должны быть покрыты.*

## 4. ОБРАЩЕНИЕ С ЛЕКАРСТВАМИ И АПТЕЧНЫМИ ТОВАРАМИ

**Цель:** ассортимент лекарств и аптечных товаров основан на требованиях правовых актов и потребностях посетителей аптеки. В аптеке обеспечивается качественное хранение и выдача лекарств и аптечных товаров. С непригодными лекарствами обращаются должным образом.

### 4.1 Закупка товара и обеспечение резервного запаса

- 4.1.1 В аптеке представлен широкий и постоянно обновляемый выбор лекарств и других товаров. Чтобы лекарства и аптечные товары всегда были в достаточном количестве, правила их заказа и зоны ответственности внесены в рабочие инструкции.
- 4.1.2 Лекарства группируются на основе действующего вещества. Это ускоряет поиск нужного лекарства, в том числе среди препаратов с одинаковым действующим веществом.
- 4.1.3 Для размещения заказов и запросов, связанных с лекарствами, в аптеке есть контактные данные компаний оптовой продажи, производителей лекарств и Департамента лекарственных средств Эстонии.
- 4.1.4 При получении лекарств аптекарь убеждается, что на упаковке с лекарством есть элементы безопасности, указан уникальный идентификатор и отсутствуют явные признаки повреждения наклейки безопасности упаковки. Если возникают сомнения в подлинности лекарства, аптекарь действует, исходя из соответствующего руководства.
- 4.1.5 В аптеке есть информация о лекарствах, медицинских устройствах и других вспомогательных средствах, которые возмещает Больничная касса и Министерство социальных дел.
- 4.1.6 Выдавать лекарство без разрешения на продажу аптекарь может после того, как рецепт получил позитивное решение от Департамента лекарственных средств Эстонии. Для заказа подобного лекарства аптекарь должен связаться с оптовыми поставщиками лекарств и выяснить возможные сроки и условия доставки. При необходимости рецепт бронируют. Аптекарь сообщает пациенту (при необходимости также и врачу) приблизительную стоимость лекарства,



предполагаемое время доставки и всё, что сам посчитает нужным сообщить. Если лекарство не может быть заказано, аптекарь информирует об этом как пациента, так и врача. Аптекарь информирует пациента (при необходимости, врача) о возможности подать заявку на компенсацию стоимости лекарства.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 4.1 *В аптеке действует система контроля и пополнения запаса товаров.*
- 4.2 *Аптека следит за информацией о перебоях с поставками лекарств, которая постоянно обновляется на сайте Департамента лекарственных средств Эстонии.*
- 4.3 *В аптеке есть рабочие инструкции относительно того, как действовать в случае поврежденного элемента безопасности и/или появления сообщения об ошибке контроля уникального идентификатора.*
- 4.4 *Аптекарь информирует пациента (при необходимости, врача) о возможности подать заявку на компенсацию стоимости лекарства.*

## **4.2 Хранение и выдача**

- 4.2.1 В аптеке созданы условия для качественного хранения лекарств и аптечных товаров. По возможности следует применять техническое решение, позволяющее непрерывно регистрировать температуру для её дальнейшего анализа. Если в какой-либо момент времени условия хранения не соответствуют требованиям, проблему следует решить как можно скорее. Если, исходя из условий хранения, есть основания сомневаться в качестве лекарства, оно снимается с продажи. При необходимости следует проконсультироваться с держателем торговой лицензии и Департаментом лекарственных средств Эстонии.
- 4.2.2 В аптеке создана система контроля сроков годности лекарств и других аптечных товаров. Препараты с более коротким сроком годности имеют определенную отметку.

- 4.2.3 Чтобы избежать ошибок во время выдачи, разные дозы одного и того же лекарства должны храниться отдельно или иметь определенную маркировку. Также не стоит хранить рядом друг с другом разные лекарственные формы с одним и тем же действующим веществом (например, простые таблетки и с пролонгированным высвобождением), препараты с внешне похожей упаковкой, а также лекарства различного назначения со схожим написанием.
- 4.2.4 Следует сообщать пациенту о специфических условиях хранения и использования лекарства. Система (например, программа для продажи) могла бы отображать эту информацию аптекаря во время выдачи лекарства.
- 4.2.5 Для транспортировки термолабильных лекарств (например, в учреждения здравоохранения, в филиалы аптек) следует использовать термобокс или другие технические средства.
- 4.2.6 Если лекарство требует дополнительной подготовки перед приемом, например, его требуется растворить в воде, то это следует сделать в аптеке (за исключением случаев, когда пациент не желает этого). Даже в аптеке без производственных помещений для этого должны быть созданы подходящие условия.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 4.5 *В аптеке действует система контроля сроков годности лекарств.*
- 4.6 *В аптеке есть система предотвращения ошибок при выдаче (разделены разные концентрации одного и того же активного вещества, похожие упаковки и т.д.).*
- 4.7 *В аптеке есть термобоксы или аналогичные приспособления для выдачи термолабильных лекарств в учреждения.*
- 4.8 *В аптеке обеспечены возможности для изготовления различных лекарственных форм (например, суспензий).*
- 4.9 *Аптека всегда предлагает возможность подготовить лекарство к применению.*

## **4.3 непригодные лекарства**

- 4.3.1 В аптеке организован прием непригодных/испортившихся лекарств от населения. При этом аптека следит, чтобы они не попали в продажу или к посторонним лицам.

Следует всё документировать. Документируется как изъятие из продажи лекарств, принятых от населения, так и изъятие из обращения лекарств, чей срок годности истек в аптеке.

- 4.3.2 Лекарства, изъятые из обращения и принятые от населения, хранятся в аптеке отдельно.
- 4.3.3 Аптекари понимают, как правильно обращаться и утилизировать опасные отходы и осведомлены об имеющихся поблизости пунктах их утилизации (например, станции по переработке, пункты приема).

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 4.10 *В аптеке есть информация о ближайших пунктах утилизации отходов.*
- 4.11 *В аптеке принимают непригодные/испортившиеся лекарства от населения. Документируется как изъятие из продажи лекарств, принятых от населения, так и изъятие из обращения лекарств, чей срок годности истек в аптеке.*
- 4.12 *Лекарства, изъятые из обращения и принятые от населения, хранятся в специально отведенных для этого местах.*

## **4.4 Проблемы качества лекарств и ограничения для их выдачи**

- 4.4.1 Для решения проблем с качеством лекарств в аптеке создана система, с помощью которой гарантируется, что проблемные случаи и их решение документируются, а Департамент лекарственных средств Эстонии уведомляют 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 прийти и до других специалистов в той же аптеке.
- 4.4.3 При получении жалобы используется анкета или список вопросов, с помощью которых от пациента получают необходимую информацию для разрешения возникнувшей проблемы (о разрешении спорных случаев и коммуникации сторон 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:**

- 4.13 *В аптеке документируются поступившие жалобы на качество лекарств.*
- 4.14 *В аптеке систематизирована информация о жалобах, в том числе о проблемах с качеством, об отзывах из обращения лекарств и о других ограничениях на выдачу.*
- 4.15 *Каждый аптекарь знает, как действовать в случае обнаружения проблем, связанных с качеством лекарства.*
- 4.16 *Аптекарь, которому стало известно о проблеме качества, должен обеспечить, чтобы информация дошла также до Департамента лекарственных средств (аптека должна напрямую информировать Департамент лекарственных средств или достичь четкого соглашения с представителем оптового склада или держателем торговой лицензии).*

## 5. АПТЕЧНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

**Цель:** помещения и техническое оснащение аптеки позволяют предоставлять качественные аптечные услуги, конфиденциальность пациентов и хорошие условия труда для персонала.

### 5.1 Расположение и обозначение аптеки

- 5.1.1 Расположение аптеки должно обеспечивать посетителям максимально быстрое и качественное обслуживание.
- 5.1.2 Наименование аптеки должно быть легко заметным, а тот факт, что это аптека, должен быть бесспорным.
- 5.1.3 Ширина входной двери и расположение дверей должны позволять заезжать в аптеку на инвалидной коляске и входить с детской коляской. Рекомендуется пандус. В случае отсутствия пандуса у аптеки должны быть звонок, домофон или иные технические решения, с помощью которых находящийся снаружи клиент смог бы сообщить аптекарю, 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 (торговый зал, помещения для приготовления лекарств, 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 Торговый зал и кабинет для консультаций**

- 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 и специфики работы аптеки, кассы продажи рецептурных лекарств могут быть отделены от касс продажи безрецептурных лекарств и/или других товаров в торговом зале. В этом случае различие касс четко обозначено для посетителей.
- 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 выдаче лекарств и других аптечных товаров должна быть гарантирована конфиденциальность личных данных и данных о рецептах.
- 5.3.7 Для обеспечения персонально ориентированной и приватной консультации аптека может использовать технические решения. К таким относятся, например, система номерков, разделительные линии в зале, разделение кассовых зон с помощью перегородки/барьера и т.д.
- 5.3.8 В аптеке с более чем одним работником для персонально ориентированной консультации должно быть отдельное помещение или кабинет для персональных консультаций.
- 5.3.9 Лекарства и другие аптечные товары расставлены по категориям.
- 5.3.10 Если товары расположены на открытых полках, то аптека обязана предоставить посетителям профессиональное консультирование.

## **ИНДИКАТОРЫ:**

- 5.4 *При выдаче лекарств созданы условия для частных консультаций (например, используется система номерков, разграничительные линии).*
- 5.5 *В аптеке есть отдельный кабинет для консультирования.*
- 5.6 *Во время выдачи рецептурного лекарства посетитель аптеки имеет возможность присесть.*
- 5.7 *Во время выдачи безрецептурных лекарств посетитель аптеки имеет возможность присесть.*
- 5.8 *В торговом зале предусмотрены сидячие места для посетителей аптеки, ожидающих обслуживания.*

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

- 5.4.1 Помещения, предусмотренные для изготовления лекарств, должны быть достаточно просторными и составлять единое функциональное целое.
- 5.4.2 Рабочее место, где происходит изготовление лекарств, оборудовано эргономичной мебелью и хорошо освещено.

## **5.5 Другие помещения**

- 5.5.1 Помещения для хранения лекарственных средств должны составлять единое функциональное целое с торговым залом. Прием товара должен быть организован таким образом, чтобы доставщик не проходил через помещения для персонала. В помещениях, где хранятся лекарства, посторонние лица не допускаются.
- 5.5.2 Кабинет заведующего или бухгалтера, которые также посещают посторонние лица, по возможности следует располагать в непосредственной близости от торгового зала.
- 5.5.3 Помещения для персонала (гардероб и комната отдыха) должны соответствовать количеству обслуживающего персонала. У каждого сотрудника мог бы быть шкафчик для личных вещей. Желательно, чтобы гардероб и комната отдыха были отдельными помещениями. Это позволит персоналу переодеваться в максимально частных условиях. Исключение — аптеки, в которых работает один аптекарь.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 5.9 *Планировка такова, что для прохода на склад не требуется проходить через помещения для персонала.*
- 5.10 *Канторское помещение, склад и помещения для персонала отделены друг от друга (кроме аптек, где работает лишь один работник).*
- 5.11 *У каждого сотрудника есть личный шкафчик в гардеробе.*

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

- 5.6.1 *Для оказания качественных услуг у аптеки должен быть доступ к необходимым источникам информации на удобных для использования инфоносителях.*
- 5.6.2 *Желательно, чтобы информационная система аптеки имела программу для выявления лекарственного взаимодействия и побочных эффектов.*
- 5.6.3 *Желательно, чтобы касса была оборудована приспособлением для считывания ID-карт покупателя.*
- 5.6.4 *Аптека может предложить пациенту питьевую воду (например, имеется автомат с водой) для незамедлительного приема лекарства.*
- 5.6.5 *Аптека несет ответственность за информацию, предлагаемую посетителям, включая информацию, размноженную в аптеке и распечатанную из интернета.*

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 5.12 *В аптеке используется база данных побочных эффектов и лекарственных взаимодействий.*
- 5.13 *При необходимости аптека предоставляет пациенту питьевую воду для незамедлительного приема лекарств (например, в аптеке имеется автомат с водой).*

## **5.7 Изготовление лекарств**

- 5.7.1 *Аптека, в обязанность которой входит изготовление лекарств, должна быть оснащена необходимым оборудованием. Это как минимум:*
  - *весы: цифровые весы II класса точности;*



- две ступки разного размера, мерный цилиндр, стеклянная колба;
- стерилизатор для посуды;
- электрическая плита.

5.7.2 Сырье, используемое для производства лекарств, маркируется в соответствии с требованиями и хранится в установленных условиях.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

5.14 *В аптеке имеется все оборудование для изготовления лекарств из раздела 5.7.1*

5.15 *Весы и другие аптечные приборы, которые необходимо проверять, откалиброваны и проверены вовремя.*

5.16 *Сырье, используемое для производства лекарств, маркируется в соответствии с требованиями и хранится в установленных условиях.*

## **5.8 Оценка товарных запасов**

5.8.1 Учет товаров ведется на основании соответствующей складской программы. Это позволяет лучше оценить товарный запас и возникшую дефектуру (нехватку конкретного товара).

5.8.2 В каждой аптеке должна быть необходимая информация обо всех возможностях для закупки товаров. Аптека должна уметь находить и использовать сайты для заказов оптовых поставщиков; информационные базы данных аптек и лекарств; информацию Департамента лекарственных средств Эстонии о трудностях с поставками и т.д.

## 6. УПРАВЛЕНИЕ АПТЕКОЙ

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

### 6.1 Взаимоотношения с клиентами аптеки

- 6.1.1 Сотрудники аптеки придерживаются единых принципов в общении с посетителями, коллегами и другими партнерами. В стандартных ситуациях они следуют заранее согласованным правилам.
- 6.1.2 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 *В аптеке документируются все проблемы, связанные с обслуживанием, а также их решение.*
- 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 последнего года аптека запрашивала обратную связь от посетителей относительно качества аптечных услуг. На основе полученной обратной связи производятся изменения, чтобы лучше отвечать ожиданиям посетителей аптеки и предлагать персонально ориентированные услуги.*

## 6.2 Управление персоналом

- 6.2.1 Управление персоналом включает в себя: мониторинг потребности в рабочей силе; 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 также графиков отпусков; обеспечение подходящего микроклимата; мотивирование персонала и определение его потребностей в обучении, а также создание возможностей сотрудникам постоянно совершенствовать свои знания. Управление персоналом, т.е. сотрудниками аптеки, это прежде всего организация повседневной бесперебойной работы аптеки, мотивирование работников и назначение их на выполнение необходимых задач.
- 6.2.2 В аптеке согласованы принципы, на основе которых организовано регулярное профессиональное обучение персонала с целью повышения квалификации. Объем обучения для повышения квалификации составляет не менее 40 академических часов за 2 года.
- 6.2.3 Все сотрудники должны владеть государственным языком. В зависимости от местоположения и особенностей аптеки, сотрудники должны владеть и другими языками на необходимом для работы уровне.
- 6.2.4 Заведующий аптекой или хотя бы один его заместитель всегда должны быть доступны.
- 6.2.5 Заведующему аптекой следует ознакомить всех работников с Руководством по качеству фармацевтических услуг и быть гарантом того, что аптекари стараются оказывать услуги и консультации согласно руководству. Заведующий аптекой обеспечивает, чтобы аптекари в своей каждодневной работе исходили из принципов и рекомендаций руководства.
- 6.2.6 Для лучшей организации работы аптеки выявляются сильные стороны работников, и согласно этому распределяются рабочие задания. Работники вовлечены в достижение целей предприятия.
- 6.2.7 В аптеке создана система для ежедневного обмена информацией. Для аптеки ставятся общие цели и единые задачи; в управлении практикуется модель сопричастности, работники мотивируются и поощряются.

- 6.2.8 В аптеке гарантировано выполнение требований по трудовому здравоохранению и безопасным условиям труда. Во главе организации рабочей среды всегда стоит безопасность и здоровье работников.

### **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, руководством по качеству фармацевтических услуг и особенностями аптеки.*
- 6.8 *В аптеке создана система для регулярного обмена информацией.*
- 6.9 *В аптеке достаточно персонала (стоит учитывать также разные периоды дня и месяца), чтобы обеспечить качественное аптечное обслуживание, в т.ч. длительное, обстоятельное консультирование.*
- 6.10 *Все работники аптеки, обслуживающие посетителей, владеют эстонским языком.*
- 6.11 *Департамент лекарственных средств Эстонии в течение последних двух лет не применял наказания (штрафы или санкции, связанные с лицензией на деятельность) по отношению к персоналу, работающему на данный момент в аптеке.*
- 6.12 *Работникам аптеки обеспечено выполнение требований по трудовому здравоохранению и условиям рабочей среды.*

## **6.3 Обнаружение и предотвращение ошибок**

- 6.3.1 Чтобы предотвратить ошибки, аптекарь внимательно следит за правильностью выдачи лекарств и корректностью оформления рецепта.
- 6.3.2 При выдаче лекарств применяются принципы проверки контроля подлинности упаковки, для чего сканируется 2D-код. В аптеке созданы технические возможности и инфосистемы для автоматической проверки специальной маркировки на препаратах для защиты от подделок.
- 6.3.3 Если у лекарств отсутствует 2D-код, то сканируется штрих-код упаковки.

- 6.3.4 Для выявления ошибок рекомендуется использовать двойной контроль при продаже рецептов.
- 6.3.5 При продаже безрецептурных препаратов, пищевых добавок и других аптечных товаров всегда консультируют каждого пациента. При консультировании клиента, спрашивающего о возможности самолечения, аптекарь в своих советах отталкивается от самой проблемы, а не от препарата.
- 6.3.6 При продаже рецептурных лекарств каждому пациенту всегда сообщают как правильно и безопасно использовать препарат.
- 6.3.7 В аптеке создана система контроля, обеспечивающая правильное обращение с лекарствами с момента их поступления в аптеку и до выдачи.
- 6.3.8 Также в аптеке имеется единая и понятная всем работникам система маркировки и хранения товаров (например, промаркированы лекарства с истекающим сроком годности, открытые и поделенные упаковки).
- 6.3.9 Чтобы лучше организовать работу, предотвратить или устранить недостатки, каждый сотрудник аптеки имеет право и обязан вносить предложения.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 6.13 *Аптека перепроверяет рецепты для обнаружения ошибок.*
- 6.14 *При выдаче лекарства проверяется подлинность лекарства, для чего сканируется 2D-код на упаковке.*
- 6.15 *При выдаче лекарств без 2D-кодов сканируется штрих-код.*
- 6.16 *В аптеке созданы технические и информационные возможности для автоматической проверки специальной защитной маркировки на препаратах. Для обеспечения контроля подлинности лекарств в аптеке есть система регистрации и передачи уведомлений об ошибках.*
- 6.17 *При выдаче безрецептурных препаратов, пищевых добавок и других аптечных товаров всегда консультируют каждого пациента.*
- 6.18 *При выдаче лекарств по рецепту также консультируют каждого пациента.*
- 6.19 *В аптеке создана система контроля, обеспечивающая правильное обращение с лекарствами.*

- 6.20 *Упаковки особенным образом маркируются для выделения значительных отличий (например, открытые и поделенные упаковки).*

## **6.4 Передача информации**

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

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 6.21 *В аптеке есть система для передачи коллегам важной информации о лекарствах и методах лечения, а также информации, полученной на курсах повышения квалификации (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 средство идентификации (например, ID-карта, мобильное или цифровое удостоверение личности) не попадет в руки других лиц и что доступ к конфиденциальной информации через нее невозможен. У аптекаря есть возможность использовать более одной возможности аутентификации личности (например, помимо ID-карты еще дополнительно Mobbii-ID).
- 6.5.5 Организация труда определяет, как действовать в экстренных случаях и кого об этом информировать. Все серьезные и опасные ситуации должны быть задокументированы.

- 6.5.6 В аптеке есть средства индивидуальной защиты для работников и посетителей аптеки (например, защитные стекла, антисептические и дезинфицирующие средства и т.д.).

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 6.22 *Все сотрудники аптеки знают, как действовать в чрезвычайной ситуации и кого об этом информировать.*
- 6.23 *Все серьезные и опасные ситуации (например, нападения на сотрудников, собственность, информационные системы) документируются.*
- 6.24 *У всех аптек есть более одной возможности аутентификации личности (например, помимо ID-карты еще дополнительно MobicID).*
- 6.25 *В аптеке есть средства индивидуальной защиты для работников и посетителей аптеки.*

## **6.6 Обязанности руководителя аптеки**

- 6.6.1 В задачи заведующего аптекой входит организация повседневной работы аптеки, составление должностных инструкций и указаний, их обновление и ознакомление сотрудников с ними; 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; организация инвентаризации; составление и подача отчетов; 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 Заведующий принимает решения, направленные на благо аптеки и аптечного персонала. Заведующий полностью отвечает за выполнение своих рабочих задач и принятые решения.
- 6.6.3 Заведующий знает специфику зоны обслуживания своей аптеки и осведомлен о планах развития этой зоны.
- 6.6.4 Заведующий в курсе профессиональных и стратегических планов развития аптечного сектора и учитывает их при организации работы в аптеке.

- 6.6.5 Руководитель аптеки участвует в разработке плана развития аптеки и регулярно контролирует его выполнение.
- 6.6.6 Заведующий знает принципы бухгалтерского дела и умеет вести бухгалтерский учет. Он контролирует корректность операций с наличными деньгами, следит за своевременным архивированием и уничтожением документов, контролирует общий документооборот. Заведующий аптекой знаком с экономической деятельностью аптеки.
- 6.6.7 Заведующий дает рекомендации владельцу аптеки по улучшению работы аптеки и соблюдению законодательства.
- 6.6.8 Заведующий аптекой вносит свой вклад в развитие профессии (например, участвует в работе профессиональных организаций; участвует в опросах, связанных с профессией; дает обратную связь специальным рабочим группам; подает заявку на участие в оценивании лучших специалистов по оказанию качественных аптечных услуг), а также поддерживает инициативу всего коллектива вкладываться в профессиональное развитие.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 6.26 *Заведующий аптекой выполняет все задачи, перечисленные в п. 6.6.1.*
- 6.27 *У аптеки есть план развития, учитывающий специфику своей зоны обслуживания, планы развития аптечного сектора и профессиональные планы.*
- 6.28 *Заведующий аптекой организывает работу аптеки, следуя рекомендациям руководства по оказанию фармацевтических услуг.*
- 6.29 *Заведующий аптекой обсуждает результаты внутреннего контроля со всеми сотрудниками.*
- 6.30 *Заведующий в курсе экономических показателей аптеки, организации работы бухгалтерского учета и финансовых требований.*
- 6.31 *Заведующий организывает выполнение требований, прописанных в правовых актах, и следит за корректностью их выполнения.*
- 6.32 *Заведующая аптекой является примером для других коллег благодаря своим профессиональным знаниям и высокому уровню консультирования.*



- 6.33 *Требования по охране труда, здоровья и пожарной безопасности соблюдены.*
- 6.34 *Заведующий аптекой посвящает делам руководства аптеки минимум 20 часов в неделю.*

## 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 седьмой главе, выходит за рамки обычного общения с клиентами.

### 7.1 Внутренняя коммуникация аптеки

- 7.1.1 Нового сотрудника, принятого на работу, знакомят с должностными инструкциями, правилами работы и организации труда, а также другими материалами, вытекающими из правовых актов. Вышеперечисленные документы доступны всем сотрудникам аптеки.
- 7.1.2 Заведующий аптекой 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 принятой и согласованной аптечным персоналом форме.
- 7.1.5 В аптеке организован обмен информацией об инцидентах, произошедших с посетителями аптеки. Информация о нерешенных проблемах передаётся всем коллегам.
- 7.1.6 При получении жалобы от клиента необходимую для разрешения проблемы информацию получают с помощью специальной формы, анкеты или любым иным способом.
- 7.1.7 Каждая жалоба анализируется, чтобы оценить, могло ли более подробное консультирование предотвратить проблему.
- 7.1.8 Документация, связанная с обращениями посетителей, а также с проблемами и их решениями должна быть доступна всему персоналу аптеки. О жалобе посетителя аптеки необходимо как можно скорее сообщить заведующему аптекой (при необходимости — владельцу аптеки). В рабочих инструкциях есть информация о том, как записывать жалобы, а также кому и как их сообщать.

## **ИНДИКАТОРЫ:**

- 7.1 *В аптеке есть пункт обмена письменной информацией (например, информационный стенд, электронная среда).*
- 7.2 *Важная информация всегда доходит до всех работников аптеки.*
- 7.3 *У всех работников аптеки есть доступ коммуникационным ресурсам аптеки (например, к электронной почте аптеки).*
- 7.4 *Аптекари осведомлены о трудностях, сроках и каналах поставок лекарств.*
- 7.5 *В аптеке есть договоренности о том, как решать проблемные ситуации.*
- 7.6 *В аптеке согласован процесс передачи нерешенных проблем коллегам.*

## **7.2 Внешняя коммуникация аптеки**

- 7.2.1 Аптекарь самостоятельно связывается с клиентами аптеки по различным причинам. Например, если необходимо сообщить о сроке поставки лекарства или в случае проблем, связанных с выданным лекарством. Также связываются для предоставления консультации по телефону или через интернет, при этом учитывая правила обработки специальных категорий персональных данных.
- 7.2.2 С коллегами из других аптек чаще всего связываются, чтобы найти необходимое лекарство для пациента. С коллегами также можно обсудить тему развития аптечной отрасли.
- 7.2.3 Следует связаться с врачами, медсестрами и другими работниками здравоохранения, если нужно предоставить информацию о доступности лекарства, 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 Работника здравоохранения, выписавшего рецепт, при необходимости информируют о положениях правовых актов. Например, стоит сообщить, если изменились условия назначения лекарства или изменилась принадлежность лекарства к лекарственной группе;

- также - если врачу или пациенту нужна помощь с процедурой получения 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 проблем. Таких, как проблемы с соблюдением режима лечения или неправильным использованием лекарств (например, дублирование лекарств при выписке рецептов, недееспособные пациенты, угроза для здоровья детей).
- 7.2.6 В Больничную кассу, например, обращаются по поводу возмещения стоимости лекарств со скидкой в случае перебоев в работе Центра рецептов.
- 7.2.7 При возникновении трудностей с поставками, проблем с качеством лекарств и при подозрении на фальсификацию препарата информацию передают в соответствующие государственные учреждения.
- 7.2.8 В случае трудностей с поставками лекарств пациенту сообщают о длительности перебоев с поставками; при необходимости информируют о существовании альтернативных вариантов препарата или аналогов. Если в других аптеках есть лекарство, которое сейчас невозможно приобрести, то пациента направляют в подходящую аптеку. Предварительно следует обсудить с аптекой все детали и сообщить пациенту адрес аптеки.
- 7.2.9 С торговыми представителями фармкомпаний и с оптовыми поставщиками связываются, если есть вопросы о поставках лекарств, а также если нужно уточнить способы доставки и передачи информации о них.
- 7.2.10 Для участия в разработке правовых актов и формулировании фармацевтической политики аптекари (через профессиональные организации) сотрудничают с социальной комиссией эстонского парламента, Министерством социальных дел, Государственным департаментом лекарственных средств, Больничной кассой и другими государственными учреждениями.
- 7.2.11 Департамент здоровья и Налогово-таможенный департамент нужно уведомлять о заключении и расторжении трудового договора, чтобы обеспечить правильную информацию о трудовой занятости провизоров и фармацевтов в соответствующих регистрах.
- 7.2.12 Рабочие инструкции аптеки определяют порядок передачи информации государственным органам, прессе и другим третьим лицам.

## **ИНДИКАТОРЫ:**

- 7.7 *Направление пациента в другую аптеку с целью получения там нужного лекарства должно быть согласовано с этой аптекой; пациенту сообщают контактные данные нужной аптеки. Если нет возможности договориться с другой аптекой, пациенту дают её контакты; при необходимости — дополнительную информацию об искомом лекарстве.*
- 7.8 *При выявлении случаев злоупотребления лекарствами или низкой приверженности лечению (подозрений на это) связываются с врачом, медсестрой или социальным работником.*
- 7.9 *Если врач, акушерка или семейная сестра допустили ошибки при оформлении рецепта, то их им следует об этом сообщить.*
- 7.10 *Партнерским организациям предоставляется необходимая информация о лекарствах, включая информацию о трудностях с поставками и более дешевых лекарствах.*
- 7.11 *О трудностях с доступностью лекарств, проблемах качества и при подозрениях на фальсификацию следует уведомлять Государственный департамент лекарственных средств Эстонии.*
- 7.12 *Данные провизоров и фармацевтов своевременно вносятся в регистр Департамента здоровья.*
- 7.13 *Аптекари участвуют в разработке положений, касающихся о профессии и аптечной отрасли.*

## **7.3 Обязательства по обмену информацией**

### **Внутренняя и внешняя коммуникация аптеки обязательна:**

- 7.3.1 *в случае поддельного рецепта или подозрения на поддельный рецепт; в случае кражи рецептурного бланка;*
- 7.3.2 *при обнаружении фальсифицированных или подозреваемых в фальсификации лекарств;*
- 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 также противопоказаний.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 7.14 *Департамент лекарственных средств должен быть немедленно уведомлен о фальсифицированных, подозреваемых в фальсификации или украденных рецептах.*
- 7.15 *Департамент лекарственных средств и другие соответствующие органы должны быть немедленно уведомлены о фальсифицированных или подозреваемых в фальсификации лекарственных средствах.*
- 7.16 *В случае выдачи неправильного лекарства или подозрений на это, следует немедленно связаться с пациентом и/или врачом.*
- 7.17 *При выявлении случаев злоупотребления лекарствами (подозрения на это) следует уведомить Департамент лекарственных средств (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 политике по укреплению здоровья народонаселения и профилактике заболеваний, выступая с презентациями (например, на конференциях, днях обучения организаций пациентов, в школах, народных университетах, домах престарелых), и также занимается написанием статей. Выступление в качестве лектора или публикация статей свидетельствует о компетентности аптекаря в определенной области.
- 7.4.2 Доклады и статьи базируются на научно обоснованных данных и имеют корректное цитирование.
- 7.4.3 Аптекарь должен учитывать, что сказанное или написанное им может быть отнесено к профессии в целом.
- 7.4.4 Аптекарь не рекламирует себя или аптечные товары. Как лектор, он четко осознает, кто является организатором мероприятия, в котором участвует, и какова цель этого мероприятия.
- 7.4.5 Если другое лицо просит написать статью, то до того, как статью опубликуют, аптекарь должен проверить (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 При написании презентации/статьи аптекарь принимает во внимание целевую группу — специалист или обычный человек — и на основе этого выбирает словарный запас и тему.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 7.18 *В течение последних трёх лет аптекарь выступал с презентацией или написал статью на профессиональную тему.*

## **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 кампании тщательно рассматриваются все относящиеся к ней 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 и лидер мнений по вопросам аптек, лекарств и здоровья**

- 7.6.1 Прежде, чем высказывать свое мнение и давать комментарии третьим лицам, аптекарю рекомендуется проконсультироваться со своей профессиональной организацией или коллегами для получения более обширной информации. Следует отметить, что целью лица, запрашивающего комментарий, не всегда является раскрытие беспристрастной или полной информации.
- 7.6.2 При озвучивании позиции, которая идет вразрез с одобренным научно-медицинским сообществом мнением (например, против вакцинации, альтернативная медицина и пр.) 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:** приобретение аптекарями профессиональных знаний и постоянное саморазвитие с помощью единой интегрированной системы базового и дополнительного обучения. Аптека как база для стажировки дает студентам факультетов фармации практические знания об оказании аптечных услуг и организации рабочего процесса.

### 8.1 Непрерывное обучение аптекарей и обучение аптечного персонала

- 8.1.1 Постоянное саморазвитие аптекаря является частью профессиональной деятельности каждого аптекаря.
- 8.1.2 Развитие профессиональной компетенции с помощью непрерывного обучения позволяет аптекарю обновлять свои профессиональные знания и узнавать о новых лекарствах и методах лечения.
- 8.1.3 Только аптекарь, обладающий профессиональной компетентностью, может предоставить качественные аптечные услуги. Например, только обладая знаниями и компетенциями, можно: правильно оценивать и анализировать относящуюся к пациенту клиническую информацию и использовать профессиональные знания для научно обоснованного консультирования; изготавливать лекарства с использованием подходящих веществ, инструментов и методик; поддерживать и консультировать пациента на тему самостоятельного лечения; предлагать дополнительные услуги.
- 8.1.4 Всем практикующим аптекарям должно быть доступно повышение квалификации, оно является обязательным для каждого аптекаря. Минимальная норма — 40 академических часов за 2 года. Используемые материалы и проводимое обучение должны быть независимыми от фармкомпаний и иных заинтересованных в рекламе лиц.
- 8.1.5 С одной стороны, продолжая свое профессиональное развитие, аптекари могут основывать свой выбор тем на личных интересах и предпочтениях, но с другой стороны стоит учитывать и цели/ потребности организации.



- 8.1.6 Для того, чтобы аптека функционировала как единое целое, повышение квалификации помимо аптекарей должен пройти также вспомогательный персонал аптеки (бухгалтер, работник по обслуживанию клиентов и работник, отвечающий за прием товара; уборщик).
- 8.1.7 Потребности в обучении каждого сотрудника определяются не реже одного раза в год.
- 8.1.8 У каждого аптекаря есть карта обучения, в которой указаны области, в которых он желает совершенствоваться, а также детали каждого посещенного учебного курса (дата, тема, организатор, академические часы). Такая система является ценным источником информации для работодателя, поскольку позволяет лучше организовать профессиональное развитие сотрудников.
- 8.1.9 Если лекция проходила вне аптеки, то участники должны представить коллегам краткое изложение информации, полученной во время обучения. Полученные дополнительные материалы (например, слайды) должны быть доступны каждому в аптеке.
- 8.1.10 Аптекарь по возможности участвует в фармацевтических исследовательских работах, опросах и т.д. Благодаря этому повышается уровень квалификации аптекаря и развивается сама профессия. После завершения исследования автор работы знакомит коллег с результатами (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 о возможностях повышения квалификации, отправляемая в аптеку, доступна всем аптекарям.*
- 8.3 *Все работники аптеки имеют равные возможности для повышения квалификации.*
- 8.4 *Вспомогательный персонал может пройти необходимое ему повышение квалификации.*
- 8.5 *У каждого работника аптеки есть план обучения, а также портфолио, куда внесены все пройденные курсы повышения квалификации.*

- 8.6 *Для мотивации саморазвития работников создана система. Для каждого аптекаря поставлены цели и пути их достижения. В портфолио собирается информация обо всех пройденных курсах, подготовках (например, в области психологии) и самостоятельной учебе, а также профессиональных достижениях, выпущенных статьях, докладах и др.*
- 8.7 *Потребности в обучении каждого сотрудника определяются не реже одного раза в год.*

## **8.2 Методы непрерывного обучения**

- 8.2.1 Успешное саморазвитие начинается с внутренней потребности аптекаря в знаниях и достигается за счет использования существующих возможностей для усовершенствования.
- 8.2.2 Методы обучения различаются по активности/вовлеченности в процесс обучения, объему информации, направленности, стоимости и по другим аспектам. Интерактивное обучение, которое высококвалифицированные преподаватели проводят в небольших группах и которое заканчивается проверкой знаний, более эффективно, чем пассивное обучение без проверки результатов, основанное только на слушании.
- 8.2.3 При выборе обучения аптекарь должен заранее оценить все вышеперечисленные аспекты.
- 8.2.4 Методы обучения в целом делятся на два варианта: организованное обучение и самостоятельное обучение.
- 8.2.5 Примеры организованного обучения:
- профессиональные организации,
  - государственные учреждения,
  - работодатели,
  - тренинговые компании,
  - высшие учебные заведения и др.
- 8.2.6 Возможности самостоятельного обучения предлагают, например
- специализированные журналы,
  - медицинские газеты,
  - словари,
  - справочники,
  - базы данных и профессиональные порталы в интернете,
  - электронное обучение,
  - информационные центры высших учебных заведений.

- 8.2.7 При самообучении аптекарь должен критически оценивать источник информации.
- 8.2.8 В аптеке должны быть доступны основные и актуальные источники для саморазвития и поиска информации. Или должен быть обеспечен доступ к ним (интернет-источники).
- 8.2.9 Ответственность за предоставление необходимых источников информации лежит на работодателе. Задача аптекаря — активно использовать все источники.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 8.8 *Аптека имеет или гарантирует доступ к основным источникам информации (например, специализированным журналам, руководствам, справочникам, базам данных в интернете).*
- 8.9 *Источники информации используются регулярно.*
- 8.10 *У каждого аптекаря есть информация для саморазвития, т.е. план развития и обучения.*

## **8.3 Аптека как база для прохождения практики**

- 8.3.1 Базой для стажировки может быть только та аптека, где студент может ознакомиться со всеми видами работы в аптеке, такими как: выдача безрецептурных, рецептурных и ветеринарных лекарств; консультирование клиентов; обращение с подлежащими особому учету лекарствами; бухгалтерский учет. Практику по изготовлению лекарств проходят в аптеке, где изготавливаются разнообразные лекарственные формы в достаточном объеме и количестве.
- 8.3.2 В аптеке с большой ответственностью относятся к обучению будущих аптекарей: создается подходящая среда обучения, предоставляются современные знания.
- 8.3.3 Аптека, желающая работать в качестве базы для стажировки, должна соответствовать требованиям, установленным Тартуским университетом и Таллиннской высшей школой здравоохранения.
- 8.3.4 По договоренности между высшим учебным заведением и аптекой, для каждого обучаемого назначается руководитель, который организует стажировку обучаемого и обеспечивает ее разноплановый и полноценный характер.

- 8.3.5 Руководитель стажировки назначает практиканта на различные рабочие задачи, а также определяет куратора для каждой конкретной задачи. Куратор контролирует и направляет деятельность обучаемого, работающего под его началом.
- 8.3.6 Куратором задачи может быть только аптекарь, обладающий достаточными знаниями и опытом в соответствующей сфере деятельности.
- 8.3.7 В конце стажировки руководитель дает наиболее объективное описание навыков и знаний практиканта, а тот оценивает деятельность учебной базы и кураторов.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 8.11 *Как минимум один раз за последние три года аптека была учебной базой.*
- 8.12 *Аптека предоставляет все аптечные услуги, перечисленные в п. 8.3.1.*
- 8.13 *Организация рабочих процессов в аптеке позволяют руководителю практики следить за работой стажера.*
- 8.14 *Аптека мотивирует аптекарей обучать студентов.*
- 8.15 *Общаясь со студентами во время стажировки, следят за их уровнем знаний, чтобы организовать дальнейшую стажировку.*

## 9. ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ВЫТЕКАЮЩИХ ИЗ ПРАВОВЫХ АКТОВ

**Цель:** 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, регулируемыми аптечные услуги, являются:

- закон о лекарственных средствах;
- закон о наркотических средствах, психотропных веществах и их прекурсорах;
- закон об организации услуг здравоохранения;
- закон о медицинском страховании;
- правовые акты, связанные с защитой личных данных;
- постановление об элементах безопасности лекарственных средств;
- другие соответствующие прямо применимые постановления Европейского союза;
- закон о трудовом договоре, 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;
- закон об измерениях;
- 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;
- Интернет-страница Департамента лекарственных средств (RA) [www.ravimiamet.ee](http://www.ravimiamet.ee): регистр лекарственных средств, регистр разрешений на деятельность, отсылка к правовым актам, относящимся к лекарствам, информация о лекарствах, не имеющих разрешения на продажу и т. д.;
- Информационный список Департамента лекарственных средств – (высылается на электронную почту, предоставленную держателем торговой лицензии): поправки в правовых актах, регулирующих работу аптек и вопросы, связанные с исполнением правовых актов;

- Интернет-страница Министерства социальных дел (SoM) [www.sm.ee](http://www.sm.ee) и информационный список (все заинтересованные стороны могут присоединиться, для этого следует связаться с отделом лекарственной 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 также льготными лекарствами;
- Интернет-страница 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.);
- Интернет-страница Департамента здоровья (ТА) [www.terviseamet.ee](http://www.terviseamet.ee): информация о заболеваемости, регистрации медицинских работников, медицинских приборах и база данных вспомогательных средств;
- Интернет-страница Сельскохозяйственного и продовольственного департамента (РТА) [www.pta.agri.ee](http://www.pta.agri.ee): информация о пищевых добавках;
- Интернет-страница Института развития здравоохранения (ТАИ) [www.tai.ee](http://www.tai.ee): статистика здоровья, профилактическая деятельность и кампании;
- Интернет-страница Совета руководств по лечению [www.ravijuhend.ee](http://www.ravijuhend.ee): руководства для медицинских работников и для пациентов.

## **9.2 Выполнение обязательств, вытекающих из правовых актов, и использование источников информации**

- 9.2.1 Для каждой аптеки составляются рабочие инструкции, регулирующие рабочую деятельность; зоны ответственности и обязанности сотрудников также должны быть задокументированы письменно (например, в форме должностных инструкций, приказа). Составленные документы актуальны и соответствуют правовым актам.

- 9.2.2 Заведующий аптекой организует внутренний контроль по мере необходимости (например, в случае изменения состава сотрудников, их должностных обязанностей или правовых актов) или хотя бы раз в год (например, проверяет соответствие рабочих и должностных инструкций, а также правовых актов или иных документов фактической ситуации) и вносит исправления.
- 9.2.3 У каждой аптеки есть адрес электронной почты, который также присутствует в списках рассылки официальной информации.
- 9.2.4 Перечень лекарств с ценовыми соглашениями, установленные предельные цены на лекарства и ценовые соглашения периодически обновляются. Министерство социальных дел уведомляет об изменениях посредством информационной рассылки, а также эта информация публикуется на интернет-страницах министерства и Больничной кассы.

### **ИНДИКАТОРЫ:**

- 9.1 *Адрес электронной почты аптеки находится в списках рассылки SoM, RA и НК.*
- 9.2 *Все аптекари могут найти информацию и правовые акты на интернет-страницах, перечисленных в пункте 9.1.2.*
- 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. В аптеке доступно самое дешевое лекарство с таким же содержанием действующего вещества.*

## 10. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И НЕЗАВИСИМОСТЬ

**Цель:** установить этические принципы, из которых аптекарь исходит в своей профессиональной деятельности и в общении с другими представителями профессий.

### 10.1 Принципы, которыми аптекарь руководствуется при оказании аптечных услуг

- 10.1.1 Целью профессии аптекаря является укрепление и защита здоровья человека.
- 10.1.2 Аптекарь действует таким образом, чтобы повышать авторитетность своей профессии и коллег, их честь и достоинство.
- 10.1.3 Аптекарь основывает свою деятельность на современных профессиональных знаниях и навыках, а также на действующих правовых актах.
- 10.1.4 Аптекарь свободен в принятии решений касательно своей профессиональной деятельности, и он несет ответственность за свои решения.
- 10.1.5 Профессиональная свобода деятельности аптекаря не может быть ограничена на основании экономических критериев (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, выполняя свою работу, проявляет уважение и в равной степени помогает 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 Данные, полученные в ходе профессиональной деятельности, аптекарь раскрывает третьим лицам только с согласия самого лица или его опекуна. В исключительных случаях — когда это отвечает интересам самого лица — можно раскрыть данные, но при этом следует учитывать требования Закона о защите личных данных.



- 10.1.10 Аптекарь обеспечивает клиенту конфиденциальность консультаций. С коллегами можно анализировать различные ситуации, но если коллеги напрямую не имели отношения к обсуждаемой проблеме, то 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 соответствующую его навыкам помощь.
- 10.1.13 При необходимости аптекарь консультируется с коллегами. Коллеги должны помочь ему в меру своих знаний и навыков, но даже после консультации аптекарь по-прежнему несет полную ответственность за свои решения и рекомендации.
- 10.1.14 Рекомендую или выдавая лекарство, аптекарь должен исходить из потребностей посетителя аптеки, опираясь в своем решении на научные данные и следуя правилам выдачи лекарств.
- 10.1.15 Аптекарь уважает право посетителя аптеки на выбор лекарства или метода лечения. Аптекарь должен вмешаться, если выбор лекарства или метода лечения может быть вредным для здоровья клиента, неэффективен или не способствует достижению желаемого результата лечения.
- 10.1.16 Как член команды первичной ступени здравоохранения, 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 участвует в решении проблем, касающихся своей профессии и лекарств.

## 10.2 Саморазвитие

- 10.2.1 Аптекарь при выборе обучения по специальности отдаёт предпочтение независимым специалистам. Он также умеет различать простую рекламу лекарств и основанную на научных доказательствах информацию.

10.2.2 Аптекарь осознает значимость и цели знаний, предлагаемых в рамках каждого дополнительного обучения.

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

10.3.1 Аптекарь не участвует в рекламе лекарств или других продуктов, в которых профессия аптекаря, а также авторитет и благонадежность используются для влияния на потребителей.

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

---

## 11. 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). Для сравнения: *медицинское изделие*.

---

**Уникальный идентификатор** уникальный для каждой упаковки лекарственного препарата элемент безопасности, состоящий из комбинации кода продукта, серийного номера, номера партии препарата и его срока годности (выражен комбинацией цифр, букв и символов). Уникальный идентификатор напечатан на упаковке в виде 2D матричного штрих-кода (QR-код). Дополнительно элемент безопасности также напечатан на упаковке в форме, доступной для считывания человеком, с содержащимися там перечисленными выше данными.

---

**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 выдачи вместе с сопроводительным консультированием по целевому и рациональному использованию лекарственных средств; эсктемпоральное и серийное изготовление, а также создание резервов лекарственных средств.

---

---

<b>Аптека</b>	учреждение, предоставляющее услуги здравоохранения, связанные с лекарствами, которое отвечает за надлежащую изготовку 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 выдачи, 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.
<b>Аптекарь</b>	провизор или фармацевт, оказывающий аптечные услуги.
<b>Программа развития</b>	план, в котором описывается ситуация в организации, определяется направление развития организации и описываются действия, необходимые для этого, и ресурсы, необходимые для их выполнения.
<b>Бернская конвенция</b>	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.
<b>Дефектура</b>	ситуация, когда необходимый товар временно отсутствует на складе.
<b>Экстемпоральное лекарство</b>	лекарство, изготовленное в аптеке на основании рецепта или заказного листа из учреждения.

---

---

<b>Услуги первичной ступени здравоохранения</b>	<p><i>это:</i> общая медицинская помощь (например, номер консультационного телефона семейного врача 1220; справочный номер «Детский врач слушает» 1559);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• служба сестринского ухода на дому;</li><li>• служба независимого приема акушеров;</li><li>• физиотерапевтическая услуга;</li><li>• аптечная услуга;</li><li>• стоматологическая услуга;</li><li>• психологическое консультирование или услуги медсестры по психическому здоровью;</li><li>• услуга здравоохранения;</li><li>• услуга социального консультирования;</li><li>• услуга школьного здравоохранения.</li></ul>
<b>Электронное обучение</b>	современный метод обучения, использующий электронные средства связи, при котором обучение происходит в интернет-среде.
<b>Фармацевт</b>	работник здравоохранения с профессиональным или прикладным высшим образованием в области фармацевтики.
<b>Самолечение</b>	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.
<b>Жалоба</b>	заявление о качестве предоставления аптечных услуг или лекарств в аптеке.
<b>Третье лицо</b>	лицо, не участвующее в процессе. Исходя из руководства по качеству это человек, не являющийся аптекарем, посетителем аптеки или пациентом.
<b>Карта обучения</b>	электронный или бумажный обзор о пройденных курсах и учебных программах, а также выявленных потребностей в обучении.

---

---

<b>Профессия</b>	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.
------------------	--

---

<b>Профессионал</b>	представитель той же профессии, провизор или фармацевт, работающий в аптеке в контексте руководства по качеству.
---------------------	--

---

<b>Качественный лекарственный препарат</b>	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.
--	---

---

<b>Срок годности</b>	показывает, до какой даты можно использовать лекарство. Также различают срок хранения после первого вскрытия упаковки с лекарством.
----------------------	---

---

<b>Непригодный лекарственный препарат</b>	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).
---	--

---

<b>Дополнительные услуги в аптеке</b>	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.
---------------------------------------	--

---

---

<b>Медицинское изделие</b>	инструмент, аппарат, прибор 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.
<b>Лекарственный препарат без разрешения на продажу</b>	лекарственный препарат, у которого отсутствует выдаваемое Государственным Департаментом лекарственных средств разрешение на продажу, и для продажи которого требуется специальное разрешение в Эстонии.
<b>Информационный листок</b>	некоммерческий листок-вкладыш с лекарственной информацией, сопровождающий лекарственную упаковку.
<b>Защитная маркировка на упаковке</b>	элемент безопасности на упаковке с функцией контроля первого вскрытия упаковки. Технологии контроля первого вскрытия — это физические препятствия на упаковке с лекарством, например защитная наклейка или фиксация клеем закрывающихся клапанов пачки, которые препятствуют вскрытию упаковки с лекарством.
<b>Пациент</b>	посетитель аптеки, нуждающийся в рецептурных или безрецептурных лекарствах в контексте руководства по качеству, которому предоставляются аптечные услуги.

---

---

<b>Кадровая политика</b>	совокупность принципов и процедур, обеспечивающая единообразную основу для управления персоналом во всей организации.
<b>База для практики</b>	аптека, в которой студент может применить все теоретические знания и приобрести практические навыки для оказания качественных аптечных услуг.
<b>Провизор</b>	работник здравоохранения с высшим академическим фармацевтическим образованием.
<b>Приверженность лечению</b>	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.
<b>Лекарственное средство</b>	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.
<b>Лекарственное взаимодействие</b>	действие, возникающее при использовании нескольких лекарств вместе, результатом чего является усиление или ослабление эффекта препарата.
<b>Побочная реакция на лекарственный препарат</b>	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 контакте с лекарством в рабочей среде. При всем этом 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.

---



---

<b>Краткое описание характеристик лекарства</b>	некоммерческая информация о лекарстве для профессионалов (SPC).
<b>Рациональное использование лекарства</b>	использование лекарства, основанное на болезни пациента, соответствующей дозе лекарства и продолжительности назначенного курса лечения, а также на минимально возможной цене лекарства.
<b>Фармацевтическая политика</b>	рамки решения проблем, связанных с лекарственными средствами на национальном уровне. Фармацевтическая политика формулирует цели и стратегические направления их достижения.
<b>Регистр лекарственных средств</b>	в регистре лекарственных средств содержатся все лекарственные препараты с лицензией на продажу, выданной Государственным Департаментом лекарственных средств или Европейской комиссией, включая ветеринарные лекарственные препараты, лекарственные препараты растительного происхождения и гомеопатические лекарственные препараты. В регистре содержится информация о лекарственных средствах, одобренных Государственным департаментом лекарственных средств: краткое изложение характеристик продукта для медицинских работников (SPC) и инструкция по применению для пациентов (PIL).
<b>Реклама лекарственных средств</b>	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.
<b>Лекарственный препарат</b>	лекарственный препарат, упакованный для продажи под торговым наименованием.

---

---

**Серийный лекарственный препарат**      лекарственный препарат, полученный путем дозирования определенного количества гомогенной меси, 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 прохладной (+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 по 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 обладателя торговой лицензии) или исходные данные (включая данные и документы, относящиеся к используемым каналам распространения).

---

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

# **12. СПИСОК ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ АПТЕЧНЫХ УСЛУГ\***

### **Определение уровня гемоглобина**

Целью услуги является профилактика и мониторинг анемического синдрома и его своевременное обнаружение. Низкий уровень гемоглобина часто может вызывать усталость, головокружение, одышку и другие симптомы. Раннее обнаружение отклонений в уровне гемоглобина помогает предупредить многие вызванные анемией осложнения и улучшить общее самочувствие человека.

### **Услуга по снижению вреда**

Целью услуги является предоставление консультаций и других услуг по снижению вреда людям, употребляющим инъекционные наркотики. Снижение вреда относится к политике и программам, имеющим своей целью уменьшить вред и расходы, которые приносит употребление психоактивных веществ обществу, самому потребителю и его близким. Действия направлены на человека, употребляющего наркотики, кто не хочет или не может прекратить их употребление, но чье поведение можно сделать менее рискованным. Снижение вреда является дополнением к профилактическим мерам.

### **Определение состава тела и веса**

Целью услуги является профилактика и мониторинг болезней сердечно-сосудистой системы. Определение состава тела позволяет определить состояние здоровья организма и сделать выводы относительно привычек питания, физической активности и при необходимости их скорректировать. Измерение веса тела помогает предупредить проблемы со здоровьем, которые могут вызвать лишний или недостаточный вес.

### **Измерение уровня холестерина**

Целью услуги является профилактика и мониторинг болезней сердечно-сосудистой системы. Высокий уровень холестерина может привести к сердечному приступу или инфаркту мозга, а также к формированию и росту атеросклеротических бляшек и закупорке сосудов. Здесь также играют роль возраст, наследственность, сопутствующие заболевания, лишний вес, неправильные привычки питания, злоупотребление алкоголем, малая физическая активность и используемые лекарства.

### **Услуга консультирования по отказу от курения**

Целью услуги является помощь пациенту при отказе от табака и использования содержащих никотин продуктов, и посредством этого уменьшение рисков для здоровья. С помощью данной услуги пациент, решивший отказаться от употребления табака, получает мотивацию и поддержку в ходе всего процесса. Употребление табачных изделий значительно повышает риск возникновения заболеваний сердечно-сосудистой системы и приводит к появлению других серьезных проблем со здоровьем. Оказание услуги консультирования поможет уменьшить риски возникновения этих проблем.

### **Услуги вакцинации**

Целью услуги является повысить уровень сознательности населения относительно вакцинации в целом и ее способов, повысить охват вакцинации, улучшить доступность услуг вакцинации, уменьшить заболеваемость и преждевременную смертность населения из-за заболеваний, которых можно избежать, получив вакцину.

### **Измерение артериального давления**

Целью услуги является предупреждение заболеваний сердечно-сосудистой системы и мониторинг здоровья. Повышенное артериальное давление очень распространенная проблема, которая в свою очередь является фактором риска для многих других болезней, например, инсульт, инфаркт миокарда, сердечная недостаточность, повреждение функции почек, нарушения памяти и мозговой активности. Вовремя обнаруженное повышенное артериальное давление позволяет предупредить появление других болезней, уменьшает риск возникновения осложнений и позволяет продлить количество активно прожитых лет.

### **Измерение уровня сахара в крови**

Целью услуги является предупреждение и мониторинг заболеваний сердечно-сосудистой системы, а также своевременное обнаружение сахарного диабета. Вовремя обнаруженное отклонение уровня сахара от нормы помогает избежать множества разнообразных осложнений, таких как нарушения функций глаз, почек, сердца, сосудистой системы, нервов и конечностей.

\* Список дополнительных аптечных услуг не является окончательным, он постоянно пополняется, смотрите подробнее на [www.efs.ee](http://www.efs.ee)

