

Фармацевтическое консультирование как профессиональная компетенция провизора

Научные руководители:

*д.м.н., профессор **Оковитый С.В.***

*к.ф.н., доцент **Васягина Ю.А.***

Выполнила: студентка 5 курса, 385 группы

Саратовцева Наталья Сергеевна

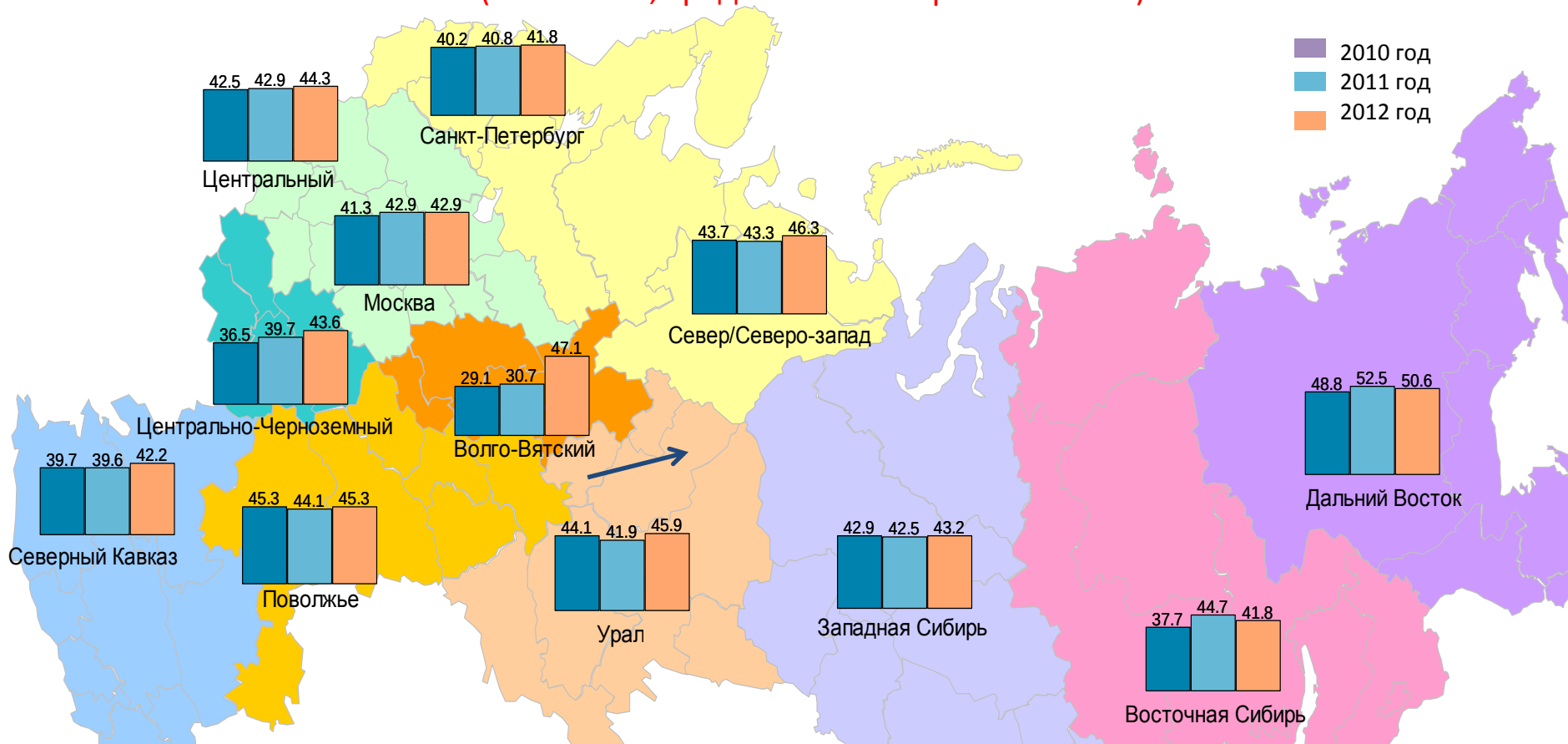
Актуальность работы

- Использование препаратов безрецептурного отпуска (ПБО) является важной составляющей системы здравоохранения.
- 23% пациентов, приходя в аптеку, покупает препараты по рекомендации фармацевтического работника.
- Около 70% респондентов уверены в том, что аптечные работники более информированы о действии лекарственных средств, а поэтому они доверяют провизору зачастую больше, чем врачу [Уразманов А.Р., 2009]

Доля населения, оценивающая важность рекомендаций сотрудников аптек

(вся Россия, среди населения регионов 16+)

■ 2010 год
■ 2011 год
■ 2012 год



% населения, согласных с утверждением «Рекомендации фармацевтов очень важны для меня»

Цели

- ✓ Дать определение фармацевтическому информированию, фармацевтическому консультированию, фармацевтической опеке.
- ✓ Определить содержание /наполнение вышеперечисленных понятий
- ✓ Разработать типовые алгоритмы по оказанию фармацевтического информирования, фармацевтического консультирования и фармацевтической опеки посетителей аптечных организаций

Задачи

- 1) Провести терминологический анализ понятий «фармацевтическое консультирование», «фармацевтическое информирование», «фармацевтическая опека»
- 2) Изучить правовые аспекты оказания фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования.
- 3) Изучить зарубежную практику фармацевтического консультирования.
- 4) Провести анализ существующей практики фармацевтического консультирования методами анкетирования, наблюдения, контент-анализа локальных нормативных документов аптечных организаций.
- 5) Проанализировать образовательные стандарты среднего и высшего профессионального образования по специальности «Фармация».

Терминологический анализ (1)

Информирование - процесс передачи сведений от одного лица одному или нескольким лицам

Фармацевтическое информирование - предоставление потребителю справочной информации о лекарственном препарате по ГОСТу «Государственный информационный стандарт лекарственного средства. Основные положения»

Терминологический анализ (2)

Консультирование - процесс, в ходе которого специалист помогает клиенту изучить и понять суть существующей проблемы и предложить различные варианты, которые могут быть использованы для ее решения

Фармацевтическое консультирование - оказание помощи покупателю в подборе препарата безрецептурного отпуска с предоставлением информации, ориентированной на персональные потребности покупателя

Терминологический анализ (3)

Опека- это забота, попечительство кого-либо над кем-либо

Фармацевтическая опека- комплексная программа взаимодействия врача, провизора и пациента в течение всего периода лекарственной терапии, начиная с момента отпуска лекарственного препарата до окончания его применения [Дремова Н.Б., 2009]

Нормативно-правовая база оказания консультационных услуг (1)

- ФЗ №61 от 12.04.2010 «Об обращении ЛС» , статья 56

Аптечные организации несут ответственность за несоблюдение правил отпуска лекарственных препаратов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- Приказ МЗ РФ № 785 от 14.12.2005 г. «О порядке отпуска лекарственных средств»

В случае отсутствия в аптечном учреждении работник аптечного учреждения может осуществлять его синонимическую замену с согласия пациента.

- Приказ № 110 от 12.02.2007 "О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания»

Выполнение правил синонимической замены при назначении лекарственных средств в случаях отсутствия в аптечном учреждении (организации) лекарственных средств, включенных в стандарты медицинской помощи.

Нормативно-правовая база оказания консультационных услуг (2)

- Государственный образовательный стандарт по высшему профессиональному образованию «Фармация» от 26.03.2001г.

Провизор-выпускник подготовлен к решению следующих задач:

Оказание консультативной помощи специалистам лечебно-профилактических, фармацевтических учреждений и населению по вопросам применения лекарственных средств.

- Государственный образовательный стандарт МинОбр РФ среднего профессионального образования по специальности 060108 «Фармация» от 1.09.2002 г

Основные виды профессиональной деятельности:

Информационно-консультативная – оказание консультативной помощи специалистам лечебно-профилактических, фармацевтических организаций, населению по вопросам применения и хранения лекарственных средств.

Нормативно-правовая база оказания консультационных услуг (3)

- Приказ Минздрава РФ от 4 марта 2003 г. N 80 "Об утверждении Отраслевого стандарта "Правила отпуска (реализации) лекарственных средств в аптечных организациях.

Аптечные организации могут осуществлять следующие функции:

- предоставление населению необходимой информации по надлежащему использованию и хранению лекарственных препаратов , оказание консультативной помощи в целях обеспечения ответственного самолечения; предоставление информации об имеющихся в аптеке лекарственных препаратах, а также о новых лекарственных препаратах
- Приказ № 88 от 26 марта 2001г. «О введении в действие отраслевого стандарта «Государственный информационный стандарт лекарственного средства.Основные положения»

Информация, которую должна содержать формулярная статья на лекарственный препарат.

Нормативно-правовая база оказания консультационных услуг (4)

ФЗ N 323 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 г.

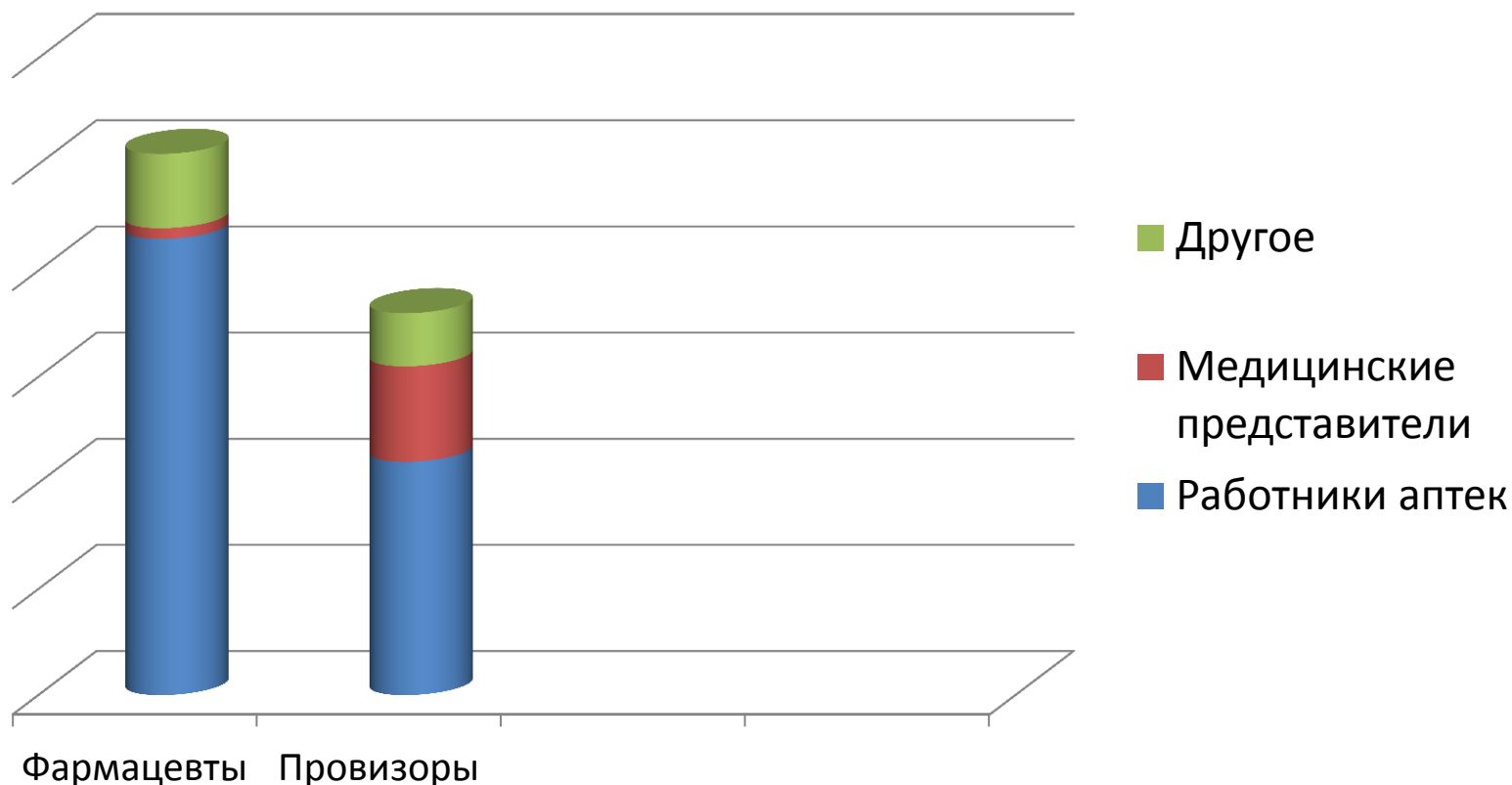
Медицинские организации, медицинские работники и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи.

Зарубежная практика фармацевтического консультирования

- В Великобритании и США существуют специализированные курсы и учебники, дающие информацию о правилах качественной и эффективной консультационной помощи, а также о правилах общения между фармацевтическими работниками и пациентами
- В Украине широко практикуется фармацевтическая опека и существуют нормативные акты, регламентирующие данный процесс

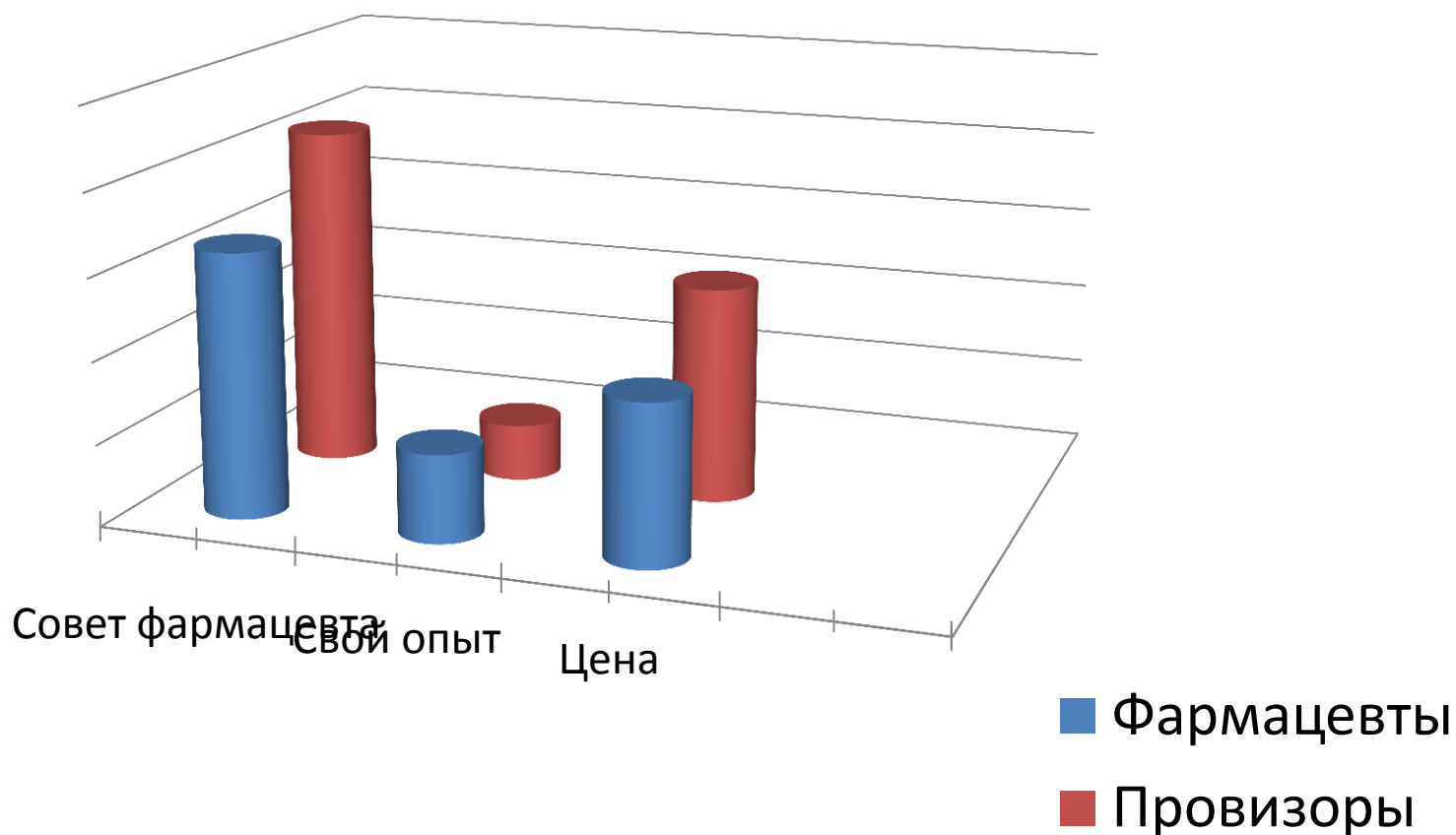
Анкетирование фармацевтических специалистов

Всего опрошено 87 фармацевтических специалистов, из них 36 провизоров и 51 фармацевт.



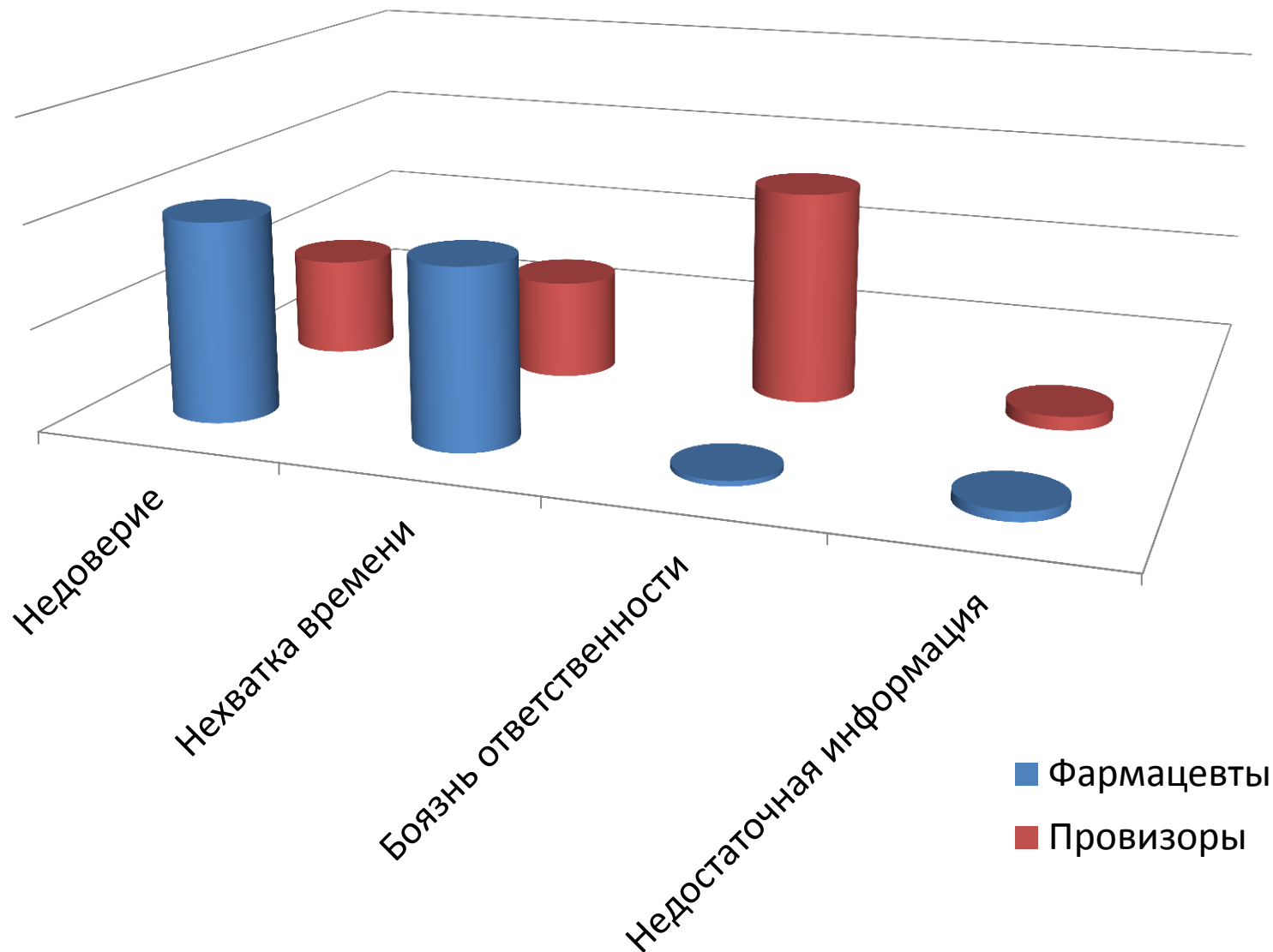
Результаты анкетирования

На что ориентируются покупатели при совершении покупки?



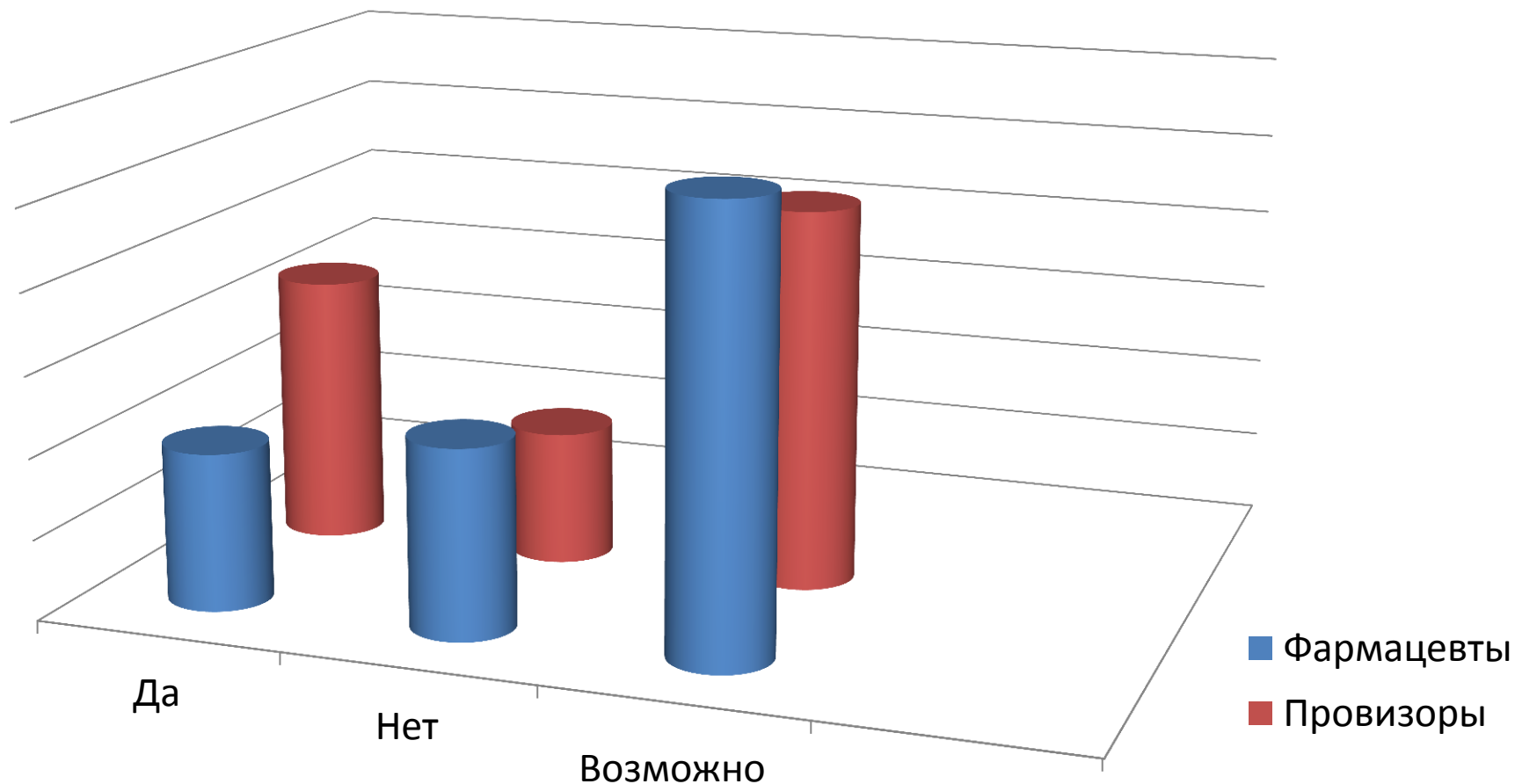
Результаты анкетирования

Затруднения при консультировании



Результаты анкетирования

Необходимость в алгоритме консультирования

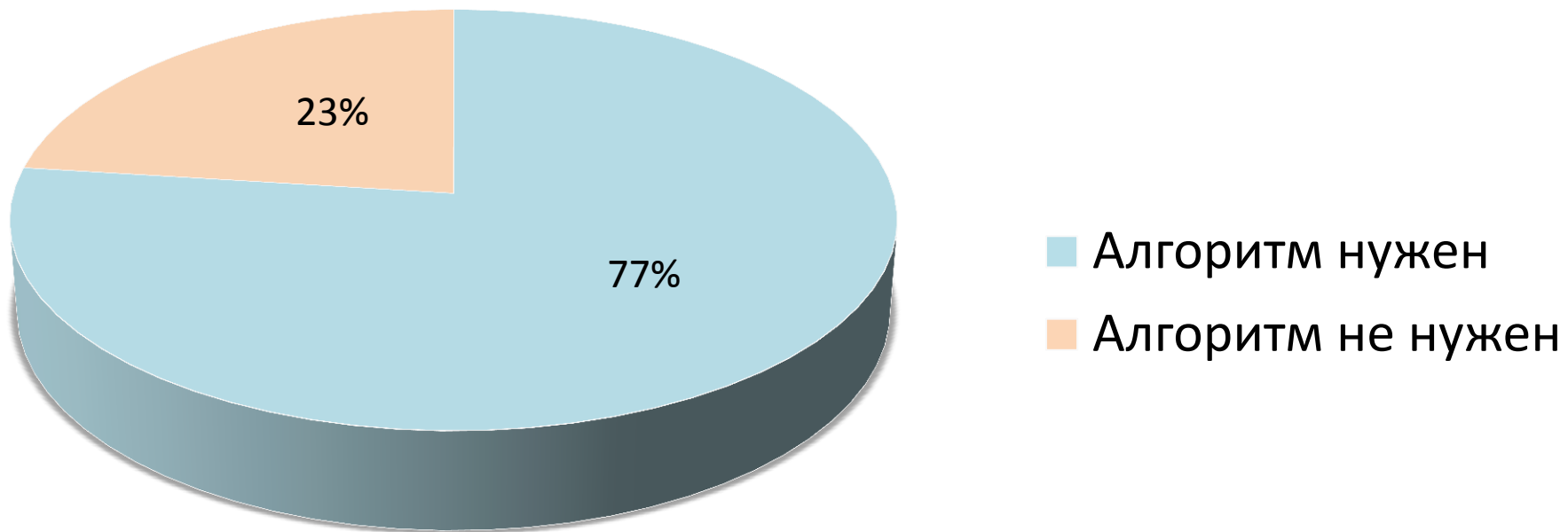


Выводы по анкетированию

- Анализ анкет позволил выявить, что затруднения при консультировании испытывают 96% работников аптечных организаций
- На вопрос об актуальности разработки стандарта проведения фармацевтического консультирования утвердительно ответили 77% фармацевтических работников , 23% респондентов не видят необходимости в таком стандарте

Выводы по анкетированию

Необходимость в алгоритме консультирования



Корпоративные стандарты обслуживания



Сеть аптек «Вита»
(Поволжье)



Сеть аптек
«Эдифарм» (Санкт-Петербург)



Сеть аптек «Фармация»
(Пенза)



Сеть аптек «Радуга»
(Санкт-Петербург)



Сеть аптек «Фиалка»
(Санкт-Петербург)



Нормы
общения



Психо-
логия
продаж



~~Подбор
препарата~~

Должностные инструкции фармацевтического специалиста

Были рассмотрены должностные инструкции провизора/фармацевта по продаже ГЛС аптек:

- ОАО «Петербургские Аптеки»
- ЗАО «Фармакор»
- ЗАО «Фармадом СПб»
- ООО «Эдифарм»
- ООО «Аптеки Невис»
- ОАО «Фармация»

Должностные инструкции фармацевтического специалиста

- В функциональные обязанности провизора/фармацевта входит:
 - консультирование и информирование покупателей о способе применения и надлежащем хранении препарата в домашних условиях.

Соотношение элементов фармацевтической опеки, консультирования, информирования



Типовой алгоритм фармацевтического информирования

Информация о препарате

- ФТГ
- Фармакотерапевтические эффекты
- Передозировка и ее коррекция
- Лекарственное взаимодействие
- Предостережения и информация для пациента
- Схема приема

Возможная замена

- Генерическая замена
- Синонимическая замена с учетом био- и терапевтической эквивалентности

Хранение и утилизация

- Надлежащее хранение препарата в домашних условиях
- Утилизация неиспользованного препарата по окончании курса лечения.

Алгоритм фармацевтического информирования (Липримар)

Информация о препарате

- Гиполипидемическое средство - один из основных препаратов лечения и профилактики атеросклероза
- Угнетает синтез холестерина
- Бессонница, диспепсия, крапивница, повреждения мышц
- В случае передозировки обратиться к врачу
- Дигоксин, Эритромицин, КОКи, антациды
- Контроль массы тела, специальная диета. При мышечных болях обратиться к врачу
- 80 мг 1 раз в день, в любое время суток

Возможная замена

- Возможна замена на Аторис (есть био- и терапевтическая эквивалентность)

Хранение и утилизация

- Хранить при температуре не выше 25 градусов
- В том случае, если останется неиспользованный препарат, он должен быть утилизирован.

Типовой алгоритм фармацевтического консультирования

Определение характера проблемы

Выявление проблемы со здоровьем

1. Признаки заболевания
2. Анамнез заболевания
3. Предшествующая терапия и ее эффективность

Обсуждение с пациентом возможных путей устранения проблемы

1. Немедикаментозная терапия
2. Фармакотерапия

Выбор препарата

Механизм действия

Фармакологический эффект

Эффективность

Безопасность

Доступность на рынке

Активные продажи

Цена

Информирование по препарату и отпуск

Информирование по применению

- Место препарата в лечебном процессе
- Эффект препарата
- Способ применения, дозировки, схема лечения
- Критерии эффективности
- Длительность терапии
 - Возможность лекарственного взаимодействия
- Методы самоконтроля терапии
- Хранение

Отпуск препарата

Алгоритм фармацевтического консультирования (Омепразол)

Определение характера проблемы

1. Боль в эпигастральной области, изжога
2. Симптоматика последние полгода
3. Больной принимал антацидные препараты

1. Диета, физическая активность
2. Антацидные препараты, ингибиторы протонного насоса

Выбор препарата

1. Снижение продукции соляной кислоты
2. Устранение изжоги
3. Препарат эффективен, безопасен, доступен на рынке
4. Приобретение ингибитора протонной помпы и антацида обеспечивает комплексное и эффективное предупреждение симптомов
5. Доступная цена

Информирование по применению

1. Основной препарат
2. Снижение кислотности
3. Применяют 1 раз в день с утра за час до еды
4. Исчезновение изжоги
5. Возможна длительная терапия
6. Клопидогрел
7. Хранят при комнатной температуре

Типовой алгоритм фармацевтической опеки

1. Подробное консультирование покупателя при отпуске лекарственного препарата

- 1.1 Схема лечения и длительность приема
- 1.2 Специальная диета
- 1.3 Мероприятия при пропуске приема препарата
- 1.4 Взаимодействие с другими лекарственными препаратами
- 1.5. Необходимость ограничения определенных видов активности.
- 1.6 Методы самоконтроля терапии

2. Дозаказ препарата

- Обеспечение наличия препарата в аптеке

3. Информирование больного о необходимости покупки новой упаковки препарата.

- Напоминание о необходимости приобретения следующей упаковки препарата

4. Уведомление о времени приема препарата

- Для пожилых пациентов, для которых характерен высокий риск пропуска своевременного приема препарата

5. Контроль за безопасностью и мероприятиями ответственного самолечения

- Контроль изменений в здоровье пациента для своевременного направления в лечашему врачу

Алгоритм фармацевтической опеки (Варфарин)

1. Подробное консультирование покупателя при отпуске лекарственного препарата

- 1.1 Внутрь, 1 раз в сутки желательно в одно и то же время.
- 1.2 Избегать продуктов с высоким содержанием витамина К
- 1.3 Если больной забыл принять Варфарин в течение двух или более дней, необходимо звонить врачу немедленно
- 1.4 Возможность приобретения аппарата для самоконтроля МНО
- 1.5. Необходимо избегать любой деятельности или видов спорта, при которых можно упасть или получить повреждение
- 1.6 Необходимо обратиться к врачу при возникновении любых кровотечений, болей и отеков

2. Доказ препарата

- Обеспечение наличия препарата в аптеке к моменту возвращения пациента
- Обеспечение расходных материалов для определения МНО

3. Информирование больного о необходимости покупки новой упаковки препарата.

- Напоминание по телефону или электронной почте

4. Уведомление о времени приема препарата

- Для пожилых пациентов, для которых характерен высокий риск пропуска своевременного приема препарата

5. Контроль за безопасностью и мероприятиями ответственного самолечения

- Провизор узнает о всех изменениях в здоровье пациента с определенной периодичностью

Результаты

- Терминологически разделены понятия «фармацевтическое информирование», «фармацевтическое консультирование», «фармацевтическая опека».
- Выявлено отсутствие в нормативно-правовой базе полной информации по оказанию фармацевтического консультирования.
- Создание алгоритмов фармацевтического консультирования является актуальным для обучения и практической деятельности фармацевтов и провизоров.
- Зарубежный опыт может являться основой для разработки алгоритмов фармацевтического информирования, консультирования и опеки.
- Разработаны типовые алгоритмы оказания фармацевтического информирования, консультирования и опеки.

Предложения

- 1) Внедрить полученные алгоритмы :
 - В практику аптечных организаций
 - В программу обучения по клинической фармакологии
- 2) Создать учебное пособие по фармацевтическому консультированию.

Спасибо за внимание!