

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт медицинского образования
Кафедра фармации



Фармацевтическое информирование и консультирование

Дисциплина подготовки кадров высшей квалификации
по программе ординатуры
специальность 33.08.02 – Управление и экономика фармации

Рабочая программа

Квалификация: Провизор-менеджер

СОГЛАСОВАНО

Начальник ООД ИМО

И.В. Богдашова
подпись
И.О.Фамилия
19 04 2021 г.
число 19 04
месяц

Разработал

Заведующий кафедрой общей патологии

Т.И. Оконенко
подпись
И.О.Фамилия

02 04 2021 г.
число 02 04
месяц

Принято на заседании кафедры

Протокол № 10 от 16.04 2021 г.

Заведующий кафедрой фармации

Г.А. Антропова
подпись
И.О.Фамилия

16 04 2021 г.
число 16 04
месяц

1 Цели и задачи учебной дисциплины

Цель – подготовка квалифицированного провизора-менеджера, приобретение им новых теоретических знаний, совершенствование профессиональных умений и навыков в области организации информирования и консультирования врачей и населения о ЛП и их рациональном использовании. Задачи дисциплины:

1. Изучить принципы медицинской и фармацевтической этики и деонтологии;
2. Изучить общие и индивидуальные особенности психики различных категорий потребителей фармацевтической продукции;
3. Освоить методику информационного обслуживания потребителей фармацевтической продукции при отпуске ЛП.
4. Освоить алгоритм проведения оценки необходимости самолечения, эффективности и безопасности рекомендуемых ЛП безрецептурного отпуска
5. Изучить принципы консультирования по вопросам взаимодействия ЛП и пищи, особенности применения ЛП у беременных, детей и лиц пожилого возраста

2 Место дисциплины ОП направления подготовки

Дисциплина "Фармацевтическое информирование и консультирование" относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы ординатуры по специальности **33.08.02 Управление и экономика фармации** (уровень подготовки кадров высшей квалификации).

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки компетенций, сформированных в процессе обучения по основной образовательной программе высшего образования (специалитет) по специальности «Фармация»

Необходимость изучения данной дисциплины диктуется установлением требований профессионального стандарта «Специалист в области управления фармацевтической деятельностью» в части реализации основной цели вида профессиональной деятельности - удовлетворение потребностей потребителей в безопасных, эффективных и качественных лекарственных препаратах, медицинских изделиях и других товаров, разрешенных для реализации и/или отпуска в фармацевтической организации.

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-2 – готовность к управлению коллективом, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате ординатор должен:

знать:

- этические нормы и принципы делового общения с целью достижения наиболее эффективной деятельности фармацевтической организации (З-2);
- знать основы конфликтологии и уметь разрешать конфликты внутри команды (З-3).

уметь:

- поддерживать профессиональные отношения с представителями различных этносов, религий и культур (У-3);

владеть:

- приёмами профессионального взаимодействия с учётом социокультурных особенностей коллег и пациентов (В-3).

ПК-3 – готовность к проведению процедур, предусмотренных при государственной регистрации лекарственных препаратов

владеть:

- основными методами мониторинга безопасности ЛС, выявления и регистрации неблагоприятных лекарственных реакций, профилактики неблагоприятных лекарственных реакций, информирования потребителей по проблемам безопасности (В-2).

ПК-5 - готовность к организации фармацевтической деятельности

В результате ординатор должен:

знать:

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе аптечной службы; информационные базы, содержащие достоверную информацию о лекарственных препаратах (З-4);

- основы организации фармацевтической помощи различным группам населения; порядок отпуска ЛС и прочих товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций населению и медицинским организациям; принципы консультативной помощи медицинским работникам и потребителям лекарственных препаратов на основе методов и принципов доказательной медицины (З-5)

уметь:

- организовать информационную и консультационную помощь для населения и медицинских работников по вопросам рационального применения лекарственных препаратов (У-7);

- организовать мероприятия по фармаконадзору; проводить мониторинг эффективности и безопасности ЛП (У-8).

владеть

- проводить фармацевтическое консультирование и информирование при реализации ЛП, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента (В-5).

- основными методами мониторинга безопасности ЛС, выявления и регистрации неблагоприятных лекарственных реакций (В-6).

В результате освоения **дисциплины** ординатор должен приобрести следующие компетенции и навыки в области организации информационной и консультационной помощи для населения и медицинских работников:

Шифр Индикатора достижения результата обучения (ИДРО)	Планируемые индикаторы достижения результата обучения (освоения компетенции)	Показатели достижения заданного уровня освоения компетенции			
		Не достигнут (0-49%) Оценка: «Не удовлетворительно»	Достигнут на среднем уровне (50-59%) Оценка: «Удовлетворительно»	Достигнут на уровне выше среднего (60-89%) Оценка: «Хорошо»	Достигнут полностью (90-100%) Оценка: «Отлично»
УК-2 З-2	Знать: – этические нормы и принципы делового общения с целью достижения наиболее эффективной деятельности фармацевтической организации.	Не знает	Знает основные понятия	Знает на достаточном уровне	Знает на высоком уровне
ЗЗ	– знать основы конфликтологии и уметь разрешать конфликты внутри				

	команды.				
УК-2 У-3	Уметь: – поддерживать профессиональные отношения с представителями различных этносов, религий и культур.	Не умеет	В основном умеет	Умеет в достаточной мере	Умеет в полной мере
УК-2 В-3	Владеть: – приёмами профессионального взаимодействия с учётом социокультурных особенностей коллег и пациентов.	Не владеет	Владеет основными навыками	Владеет навыками в достаточной мере	Владеет навыками в полной мере
ПК-3 В-2	– основными методами мониторинга безопасности ЛС, выявления и регистрации неблагоприятных лекарственных реакций, профилактики неблагоприятных лекарственных реакций, информирования потребителей по проблемам безопасности.	Не владеет	Владеет основными навыками	Владеет навыками в достаточной мере	Владеет навыками в полной мере
ПК-5 3-4 3-5	– специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе аптечной службы; информационные базы, содержащие достоверную информацию о лекарственных препаратах. – основы организации фармацевтической помощи различным группам населения; порядок отпуска ЛС и прочих товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций населению и медицинским организациям; принципы консультативной помощи медицинским работникам и потребителям лекарственных препаратов на основе методов и принципов доказательной медицины	Не знает	Знает основные понятия	Знает на достаточном уровне	Знает на высоком уровне

ПК-5 У-7 У-8	- организовать информационную и консультационную помощь для населения и медицинских работников по вопросам рационального применения лекарственных препаратов - организовать мероприятия по фармаконадзору; проводить мониторинг эффективности и безопасности ЛП.	Не умеет	В основном умеет	Умеет в достаточной мере	Умеет в полной мере
ПК-5 В-5 В-6	- проводить фармацевтическое консультирование и информирование при реализации ЛП, медицинских изделий и других товаров аптечного ассортимента. - основными методами мониторинга безопасности ЛС, выявления и регистрации неблагоприятных лекарственных реакций.	Не владеет	Владеет основными навыками	Владеет навыками в достаточной мере	Владеет навыками в полной мере

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 3 ЗЕ (108 час)

Форма аттестации – зачет

Учебная работа (УР)	Всего	Распределение по семестрам
Трудоемкость дисциплины в зачетных единицах (ЗЕТ)	3 (108 час)	1 СЕМ
Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ): - лекции - практические занятия (семинары) – Самостоятельная работа:	6 54 12 36	
Аттестация: - зачет*		

*) - зачеты принимаются в часы аудиторной СР.

4.2 Содержание и структура разделов дисциплины

Содержание разделов модуля:

1. Теоретические основы фармацевтического консультирования и информирования. Концепция фармацевтической помощи. Фармацевтическая опека Нормативная документация регламентирующая правовые основы консультирования и информирования потребителей. Перечень ЖВНЛП. Закон о рекламе. Закон о защите прав потребителей. Отраслевые стандарты.

Роль провизора как консультанта по рациональному, эффективному применению лекарственных препаратов, их хранению в домашних условиях, по побочным эффектам и противопоказаниям ЛП.

Надлежащая аптечная практика. фармаконадзор и порядок его осуществления на уровне аптечной и медицинской организации.

2. Теоретические основы фармацевтической деонтологии. Облик современного провизора. Деонтологические принципы в работе провизора (фармацевта), специфика работы в торговом зале аптеки. Психологические качества, которыми должен обладать провизор, работающий в торговом зале аптеки. Взаимоотношения провизора (фармацевта) и посетителя аптеки. Формы контакта в системе: "провизор - больной" и стили беседы. Структура проведения первичной беседы с больными. Правила общения с трудными клиентами. Информирование потребителей фармацевтических услуг о правилах возврата фармацевтического товара.

3. Общие правила обслуживания покупателей в аптечной организации. Алгоритм поведения при отпуске лекарственных средств. Виды услуг предоставляемых в аптечных организациях. Консультирование и информирование потребителей при отпуске препаратов рецептурного и безрецептурного отпуска. Информационный эффект общения провизора и больного, факторы, осложняющие взаимоотношения. Психология процесса купли-продажи фармацевтической продукции. Правила продажи отдельных видов товара (наркотических препаратов, прекурсоров, психотропных и других лекарственных средств подлежащих предметно количественному учету).

4. Деонтологические принципы взаимоотношений между провизорами и врачами. Проведение фармацевтической экспертизы рецептов на лекарственные средства. Информационная работа аптечной организации. Проведение информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни и безопасности жизнедеятельности, формирование мотивации граждан к поддержанию здоровья и приверженности к лечению)

5. Итоговый контроль: Форма контроля: зачёт (1 семестр)

Календарный план, наименование разделов дисциплины с указанием трудоемкости по видам учебной работы представлены в технологической карте **дисциплины** (приложение Б).

4.3 Организация изучения дисциплины

Методические рекомендации по организации изучения **дисциплины** и достижении планируемых результатов обучения для достижения заданного уровня освоения компетенций с учетом использования в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий и электронной информационно-образовательной среды даются в Приложении А.

5 Контроль и оценка качества освоения дисциплины

Контроль качества освоения ординаторами дисциплины осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием бально-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.

Для оценки качества освоения дисциплины используются формы контроля: текущий – регулярно в течение всего семестра, промежуточная аттестация (семестровый контроль). Текущий контроль осуществляется во время решения ситуационных задач, анализа литературного обзора, собеседования по контрольным вопросам темы и экспресс опроса на лекции.

Итоговый контроль осуществляется посредством суммирования баллов за весь период изучения дисциплины.

Итоговый контроль проводится в виде зачета. Условием допуска к сдаче зачета является прохождение текущего контроля.

Зачет проводится на основе вопросов программы путем устного собеседования.

Оценка качества освоения модуля осуществляется с использованием фонда оценочных средств (ФОС), разработанного для учебного модуля, по всем формам контроля в соответствии с положением «Об организации учебного процесса по основным образовательным программам высшего профессионального образования».

Содержание видов контроля и их график отражены в технологической карте дисциплины (Приложение Б).

Используемые в ходе освоения учебного модуля оценочные средства и средства контроля знаний обладают характеристиками, указанными в табл. 3.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение «Дисциплины»

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины представлено картой учебно-методического обеспечения (Приложение В).

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины и проведения всех видов занятий, образовательных технологий требуется соответствующее материально-техническое обеспечение:

- ☐ аудиторное помещение;
- ☐ компьютер или ноутбук;
- ☐ мультимедийный проектор;
- ☐ экран;
- ☐ программное обеспечение (программа POWER POINT);
- ☐ библиотечный фонд с необходимой литературой.

8. Перечень приложений

8.1. Приложение А «Методические рекомендации по организации изучения дисциплины»

8.2. Приложение Б «Технологическая карта»

8.3. Приложение В «Карта учебно-методического обеспечения»

Приложение А
(обязательное)

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины
«Фармацевтическое информирование и консультирование»**

Цели и задачи занятий

Изучить нормативно-законодательную базу, регламентирующую правовые основы консультирования и информирования потребителей. Основные перечни.

Изучить организацию системы мониторинга безопасности препаратов в Российской Федерации и в мире.

Изучить этические аспекты профессиональной деятельности фармацевта.

Изучить принципы оказания информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных ЛП и при наиболее часто встречающихся заболеваниях.

Изучить способы проведения информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни и безопасности жизнедеятельности, формирование мотивации граждан к поддержанию здоровья и приверженности к лечению.

1. Теоретические основы фармацевтического консультирования.

1.1. Контрольные вопросы по теме.

1. Концепция фармацевтической помощи.
2. Цели и задачи фармацевтического консультирования потребителей.
3. Принципы оказания консультативной и информационной помощи.
4. Нормативная документация, регламентирующая правовые основы консультирования и информирования потребителей.
5. Перечень ЖВНЛП.
6. Перечень препаратов отпускаемых без рецепта врача.
7. Отраслевые стандарты.
8. Концепция надлежащей аптечной практики.

1.2. Виды услуг предоставляемых в аптечных организациях.

1. Отпуск населению лекарственных средств без рецепта врача.
2. Оказание консультативной помощи по правилам использования новых лекарственных форм.
3. Реализация населению изделий медицинского назначения, оптики и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных учреждений.
4. Отпуск населению готовых лекарственных средств по рецепту врача.
5. Реализация лекарственных средств и других товаров по заказам населения.
6. Изготовление лекарственных средств по рецептам врачей в виде внутриаптечной заготовки и реализация их населению.
7. Отпуск готовых лекарственных средств учреждениям здравоохранения по требованиям и заявкам.
8. Изготовление лекарственных средств, в виде внутриаптечной заготовки, учреждениям здравоохранения по требованиям или заявкам и их отпуск.
9. Справочно-информационные услуги о наличии и ценах лекарственных средств.
10. Оказание консультативной помощи по правилам приема и режиму дозирования ЛП, их хранению в домашних условиях, по побочным эффектам и противопоказаниям ЛП.
11. Оказание консультативной помощи по фармакодинамике, фармакокинетике, отличительным свойствам ЛП рецептурного отпуска.
12. Оказание консультативной помощи населению в целях рационального применения лекарств.

1.3. Мониторинг безопасности лекарственных препаратов. Фармаконадзор.

1. Понятие фармаконадзора. Организация системы мониторинга безопасности препаратов в Российской Федерации и в мире.
2. Нежелательные реакции. Серьезные нежелательные реакции. Непредвиденные нежелательные реакции.
3. Чем отличаются НПР от побочных эффектов при применении ЛС?
4. К каким последствиям могут привести серьезные НПР?
5. Какие НПР наиболее часто приводят к смертельному исходу?
6. Порядок организации фармаконадзора в аптечной организации. Прием извещений о нежелательных реакциях на ЛП, а также информации о недоброкачественных ЛП. Сроки подачи извещений о нежелательных реакциях.

Раздел 2. Теоретические основы фармацевтической деонтологии.

2.1. Этические аспекты профессиональной деятельности фармацевта.

1. Фармацевтическая деонтология как наука – предмет, содержание.
2. Этические нормы консультирования потребителей фармацевтических услуг.
3. Этический кодекс фармацевта.
4. Уровни обязанностей и отношения к ним.
Основная обязанность фармацевта – забота о благе каждого пациента.
5. Основные понятия и категории деонтологии
6. Категории долга: объективный и субъективный.
7. Этика продаж в аптеке
8. Этические критерии продвижения ЛС на рынок.

2.2. Деонтологические принципы работы провизора и фармацевта

1. Взаимоотношения провизора (фармацевта) и посетителя аптеки.
2. Облик современного фармацевтического специалиста.
3. Деонтологические принципы и специфика работы в торговом зале аптеки.
4. Психологические качества, которыми должен обладать провизор, работающий в торговом зале аптеки.
5. Принцип расстановки кадров аптеки в зависимости от типа нервной системы сотрудников (флегматики, меланхолики, сангвиники, холерики). Внешний вид аптечного специалиста.
6. Личность посетителя аптеки и деонтологическая тактика фармацевтического работника. Установление психологического контакта с больными или посетителями аптеки
7. Дифференциация больных по полу и возрасту, по типу нервной системы.
8. Принципы построения диалога с посетителями аптеки.
9. Методы общения фармацевта и провизора с посетителями аптеки
10. Особенности беседы с посетителями третьего возраста.
11. Социально-психологический подход к взаимоотношениям провизора (фармацевта) и больного (посетителя аптеки). Методы психотерапевтического воздействия на больных.
12. Информационный эффект общения провизора и больного, факторы, осложняющие взаимоотношения. Защита прав потребителей.

2.3. Взаимоотношения провизора (фармацевта) и больного.

1. Дифференцирование больных в зависимости от стадий заболевания, реакции больных на лечение и лекарства, на окружающих. Типы отношений больных к своей болезни и реакция больных на свое заболевание в зависимости от возраста.
2. Формы контакта в системе: "провизор - больной" (руководство больным и сотрудничество при лидерстве провизора.) и стили беседы.
3. Поведение больного в аптеке.
4. Структура проведения первичной беседы с больными.
5. Значение рецепта при обращении врача к провизору (фармацевтическому работнику).

6. Правила выписывания рецептов и порядок их отпуска аптечными учреждениями.

7. Правила продажи отдельных видов товара (наркотических препаратов, прекурсоров, психотропных и других лекарственных средств подлежащих предметно количественному учету).

2.4. Психология процесса купли-продажи фармацевтической продукции.

1. Пути урегулирования конфликта.

2. Правила работы с конфликтными посетителями.

3. Основные причин конфликтов в деятельности аптечной организации:

- связанные с личностью пациента, его знаниями и убеждениями;
- связанные с личностью аптечного специалиста, его знаниями
- организационные (связаны с организацией рабочего процесса аптечной организации)
- экономические
- качество товара

4. Информирование потребителей фармацевтических услуг о правилах возврата фармацевтического товара.

5. Удовлетворенность посетителей аптеки фармацевтическим обслуживанием. Анализ записей в книге жалоб и предложений.

6. Закон о рекламе. Внутренняя и наружная реклама в аптеке.

3. Общие правила обслуживания покупателей в аптечной организации

3.1. Оказание консультативной помощи по особенностям индивидуального дозирования, по времени приема, с учетом данных о хронофармакологии, возраста, сопутствующей патологии, взаимодействий с другими ЛП

1. Особенности взаимодействия организма и лекарства у детей

2. Особенности взаимодействия организма и лекарства у пациентов старше 65 лет

3. Классификация биоритмов человека:

4. Хронофармакокинетика.

5. Базовые принципы применения хронотерапии

6. Взаимодействие лекарственных средств с этиловым спиртом

7. Взаимодействие лекарственных средств с никотином

8. Фармакокинетика ЛВ при ожирении

9. Фармакокинетика при застойной сердечной недостаточности

10. Фармакокинетика ЛВ при печеночной недостаточности .

11. Фармакокинетика ЛВ при почечной недостаточности .

3.2. Оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных ЛП.

1. Понятие ответственного самолечения.

2. Оказание консультативной помощи в целях ответственного самолечения.

3. Выбор ЛП при насморке, при лихорадке, при боли в горле

4. Рациональное использование лекарственных средств.

5. Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;

- правил использования разнообразных лекарственных форм;

- особенностей индивидуального дозирования;

- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;

- нежелательных эффектов данного препарата;

- условий хранения в домашних условиях.

6. Распознавание состояний, жалоб, требующих консультации врача.

3.3. Оказание информационно-консультационной помощи при выборе антисептических и дезинфицирующих препаратов

1. Классификация антисептических и дезинфицирующих ЛП

2. Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;
- правил использования разнообразных лекарственных форм;
- особенностей индивидуального дозирования;
- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;
- нежелательных эффектов данного препарата;
- условий хранения в домашних условиях.

3. Распознавание состояний, жалоб, требующих консультации врача.

3.4. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска лекарственных препаратов различных фармацевтических групп: гепатопротекторных, ферментных, слабительных, пробиотиков, энтеросорбентов.

Рациональное использование лекарственных средств.

Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;
- правил использования разнообразных лекарственных форм;
- особенностей индивидуального дозирования;
- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;
- особенности взаимодействия данного лекарственного препарата с пищей, никотином, алкоголем;
- времени суток, оптимального для приема данного препарата;
- нежелательных эффектов данного препарата;
- условий хранения в домашних условиях

3.5. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии артериальной гипертензии и заболеваний органов дыхания: антигипертензивных препаратов, препаратов для лечения кашля. и органов пищеварения.

Лекарственные препараты, применяемые при терапии заболеваний органов дыхания.

Алгоритм консультирования больного при кашле.

Антигипертензивные препараты.

Рациональное использование лекарственных средств.

Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;
- правил использования разнообразных лекарственных форм;
- особенностей индивидуального дозирования;
- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;
- особенности взаимодействия данного лекарственного препарата с пищей, никотином, алкоголем;
- времени суток, оптимального для приема данного препарата;
- нежелательных эффектов данного препарата;
- условий хранения в домашних условиях.

3.6. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии заболеваний иммунной системы, аллергии, дерматологических заболеваний, ожогов и ран.

1. Лекарственные препараты применяемые при терапии заболеваний иммунной системы, аллергии, дерматологических заболеваний, ожогов и ран.

2. Рациональное использование лекарственных средств.

3. Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;
- правил использования разнообразных лекарственных форм;
- особенностей индивидуального дозирования;
- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;
- особенности взаимодействия данного лекарственного препарата с пищей, никотином, алкоголем;
- времени суток, оптимального для приема данного препарата;
- нежелательных эффектов данного препарата;
- условий хранения в домашних условиях.

3.7. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии заболеваний опорно-двигательного аппарата, ревматических заболеваний.

1. Лекарственные препараты применяемые при терапии заболеваний нервной системы, опорно-двигательного аппарата, ревматических заболеваниях.

2. Рациональное использование лекарственных средств.

3. Коморбидные состояния.

4. Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;
- правил использования разнообразных лекарственных форм;
- особенностей индивидуального дозирования;
- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;
- особенности взаимодействия данного лекарственного препарата с пищей, никотином, алкоголем;
- времени суток, оптимального для приема данного препарата;
- нежелательных эффектов данного препарата;
- совместимость назначенных препаратов
- условий хранения.

3.8. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии офтальмологических, гинекологических и урологических заболеваний

3.8. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии офтальмологических, гинекологических и урологических заболеваний.

1. Лекарственные средства применяемые при терапии офтальмологических, гинекологических и урологических заболеваний.

2. Возможность генерических замен препаратов.

3. Рациональное использование лекарственных средств.

4. Консультирование потребителя по вопросам:

- выбора оптимальной лекарственной формы и пути введения лекарственного средства;
- правил использования разнообразных лекарственных форм;
- особенностей индивидуального дозирования;
- особенностей взаимодействия данного лекарственного препарата с другими препаратами;
- особенности взаимодействия данного лекарственного препарата с пищей, никотином, алкоголем;

- времени суток, оптимального для приема данного препарата;
- нежелательных эффектов данного препарата;
- условий хранения.

Раздел 4. Деонтологические принципы взаимоотношений между провизорами и медицинскими работниками.

4.1. Информационная работа аптечной организации. Проведение информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни.

1. Информационная работа аптечной организации.

2. Постановление Правительства РФ 26 декабря 2017 года «Об утверждении государственной программы РФ «Развитие здравоохранения»: Приоритетный проект «Формирование здорового образа жизни» («Укрепление общественного здоровья»). Профессиональный стандарт «Провизор», Надлежащая аптечная практика.

3. Проведение информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни и безопасности жизнедеятельности, формирование мотивации граждан к поддержанию здоровья и приверженности к лечению.

– направленное информационное воздействие при отпуске отдельных лекарственных средств безрецептурного отпуска.

– консультации по самопомощи, не связанной с применением ОТС препаратов (консультации о диетических продуктах, о перевязочных материалах, о средствах ухода за кожей, о средствах самодиагностики (готовые тесты для диагностики в домашних условиях), консультации о БАД и др.).

– предоставление информации, касающейся здоровья (участие в локальных (территориальных) кампаниях по пропаганде здоровья; в общегосударственных кампаниях по пропаганде здоровья и др.).

– просвещение населения в области здравоохранения (программы по отказу от курения и т.д., снижения веса).

– материалы для пациентов по вопросам здоровья, здорового образа жизни, профилактики и лечения болезней.

Выявление информационных потребностей медицинских работников. Информирование врачей о новых современных ЛП, синонимах и аналогах. Принципы взаимоотношения провизора и врача.

4.2. Принципы взаимоотношения провизора и врача.

1. Этика взаимоотношения провизора и врача.

2. Рецепт – как средство взаимодействия врача и провизора

3. ДЛО, Перечни наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, связь аптеки с медицинскими организациями

4. Выявление информационных потребностей медицинских работников.

5. Информирование врачей о новых современных ЛП, синонимах и аналогах.

6. Источники официальной информации.

Медико-Фармацевтическая Сетевая служба WebApteka.RU

Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития www.roszdravnadzor.ru

Государственный реестр лекарственных средств. Регистр лекарственных средств.

Требования к технике безопасности, если работа связана с использованием оборудования, энергоносителей

Работа ординатора связана с использованием компьютера.

Инструктаж проводится по инструкциям НовГУ:

ИОТ № 1 Инструкция по охране труда при работе с ПЭВМ (ПК) от 09.04.2018
ИОТ №6 «Инструкция по электробезопасности для неэлектротехнического персонала» от 09.04.2018

Раздел 1. Теоретические основы фармацевтического консультирования. Фармаконадзор

ФАРМАКОНАДЗОР ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ:

1. Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения или ее территориальным органом (Росздравнадзор)
2. Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или ее территориальным органом (Роспотребнадзор)
3. Органом исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта РФ
4. Министерством здравоохранения РФ
5. Министерством сельского хозяйства РФ

**МОНИТОРИНГ БЕЗОПАСНОСТИ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ
ПРОВОДИТСЯ НА ОСНОВАНИИ ПОЛУЧЕНИЯ СЛЕДУЮЩИХ СООБЩЕНИЙ, КРОМЕ:**

А О побочных действиях, в том числе побочных действиях, не указанных в инструкциях по применению ЛП

Б О серьезных нежелательных реакциях, приведших к смерти, врожденным аномалиям или порокам развития либо представляющих собой угрозу жизни, требующих госпитализации или приведшей к стойкой утрате трудоспособности и (или) инвалидности

В О непредвиденных нежелательных реакциях, в том числе связанных с применением ЛП в соответствии с инструкцией по применению, сущность и тяжесть которых не соответствовали информации о ЛП, содержащейся в инструкции по его применению

Г Об особенностях взаимодействия ЛП с другими ЛП, которые были выявлены при проведении клинических исследований и применении ЛП

Д. О превышении цен на ЖНВЛП

**В ЦЕЛЯХ ФАРМАКОНАДЗОРА СУБЪЕКТЫ ОБРАЩЕНИЯ ЛС НЕ ОБЯЗАНЫ
СООБЩАТЬ В УСТАНОВЛЕННОМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОРГАНОМ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ПОРЯДКЕ:**

А. Обо всех случаях побочных действий, не указанных в инструкции по применению ЛП

Б. О серьезных нежелательных реакциях

В. О непредвиденных нежелательных реакциях при применении ЛП

Г. О ценах на ЛП, включенные в минимальный ассортимент ЛП, необходимых для оказания медицинской помощи

Д. Об особенностях взаимодействия ЛП с другими ЛП, которые были выявлены при проведении клинических исследований и применении ЛП

РАБОТНИКИ АПТЕК ПРИ ОТПУСКЕ ЛП НЕ ОБЯЗАНЫ СООБЩАТЬ:

А. Обо всех случаях побочных действий, не указанных в инструкции по применению ЛП

Б. О серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении ЛП

В. Об особенностях взаимодействия ЛП с другими ЛП, которые были выявлены при проведении клинических исследований и применении лекарственных препаратов

Г. О ценах на ЖНВЛП

Д. О ценах на ЖНВЛП в соседних аптеках

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ФАРМАКОНАДЗОРА УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОРГАН ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РАЗМЕЩАЕТ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ В СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" ВСЮ ПЕРЕЧИСЛЕННУЮ ИНФОРМАЦИЮ, КРОМЕ:

- А. О принятых решениях по внесению изменений в инструкцию по применению ЛП
- Б. О приостановлении применения ЛП
- В. Об аналогах и синонимах приостановленного препарата
- Г. Об изъятии из обращения ЛП
- Д. О возобновлении применения ЛП

ПРИМЕНЕНИЕ ЛП ПРИОСТАНАВЛИВАЕТСЯ ВО ВСЕХ СЛУЧАЯХ, КРОМЕ:

- А. При получении информации о побочных действиях, не указанных в инструкции по применению ЛП
- Б. При получении информации о серьезных нежелательных реакциях, непредвиденных нежелательных реакциях при применении ЛП
- В. При получении информации об особенностях взаимодействия ЛП с другими ЛП, которые могут представлять угрозу жизни или здоровью пациентов
- Г. При получении сведений, не соответствующих сведениям о ЛП, содержащимся в инструкции по его применению
- Д. При получении информации о слабой эффективности действия ЛП

ИНФОРМАЦИЯ О ЛП, ОТПУСКАЕМЫХ ПО РЕЦЕПТУ, МОЖЕТ СОДЕРЖАТЬСЯ:

- А. Только в специализированных изданиях, предназначенных для медицинских, фармацевтических, ветеринарных работников
- Б. В информации для населения, размещаемой в поликлиниках
- В. В информации для населения, размещаемой в торговых залах аптек
- Г. В рекламной информации производителя, размещаемой в газете, не являющейся специализированным изданием для медицинских фармацевтических, ветеринарных работников
- Д. В информации, предоставляемой по телевидению

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «ПРОВИЗОР» ОТНОСИТ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРОВИЗОРА К НЕСКОЛЬКИМ ВИДАМ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ИХ ЧЕТЫРЕ, И ВСЕ ОНИ ПЕРЕЧИСЛЕННЫ НИЖЕ (В ТЕХ ФОРМУЛИРОВКАХ, В КОТОРЫХ ОНИ УКАЗАНЫ В ОКВЭД — ОБЩЕРОССИЙСКОМ КЛАССИФИКАТОРЕ ВИДОВ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ). НО, КРОМЕ ТОГО, В ЭТОМ СПИСКЕ ИМЕЕТСЯ ОДИН «ЛИШНИЙ» ВАРИАНТ. НАЙДИТЕ ЕГО:

- А. фармацевтическое консультирование
- Б. Торговля розничная ЛС в специализированных магазинах (аптеках)
- В. Торговля оптовая фармацевтической продукцией
- Г. Торговля розничная изделиями, применяемых в медицинских целях, ортопедическими изделиями в специализированных магазинах
- Д. Деятельность в области медицины прочая

СОГЛАСНО РАЗДЕЛУ II ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА ПРОВИЗОР, У ПРОВИЗОРА ПЯТЬ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ. НИЖЕ ПРИВЕДЕНО ШЕСТЬ ПУНКТОВ. ПЯТЬ ИЗ НИХ ЯВЛЯЮТСЯ ТРУДОВОЙ ФУНКЦИЕЙ ПРОВИЗОРА, ОДИН — НЕТ. ОПРЕДЕЛИТЕ ЛИШНИЙ ПУНКТ.

- А Оптовая и розничная торговля, отпуск лекарственных и других товаров аптечного ассортимента (ТАА)
- Б Изготовление ЛП в условиях аптечных организаций
- В Фармацевтическое консультирование населения о ЛП
- Г Проведение приемочного контроля поступающих в орназацию лекарственных средств и других ТАА
- Д Обеспечение хранения ЛС и других ТАА
- Е Информирование населения и медицинских работников о ЛП и других ТАА

В ПРАВИЛАХ НАП ТАКЖЕ ИМЕЕТСЯ СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПУНКТ (п. 15), ГДЕ ПЕРЕЧИСЛЯЮТСЯ ФУНКЦИИ ФАРМАБОТНИКОВ, ВКЛЮЧАЯ ПРОВИЗОРОВ. ОН ЧАСТИЧНО ПЕРЕКЛИКАЕТСЯ ПРОФСТАНДАРТОВСКИМ ПЕРЕЧНЕМ ТРУДОВЫХ ФУНКЦИЙ ПРОВИЗОРА, А ЧАСТИЧНО НЕ СОВПАДАЕТ. ЧИСЛИТСЯ ЛИ СРЕДИ ФУНКЦИЙ ФАРМАБОТНИКОВ В ПРАВИЛАХ НАП НЕОБХОДИМОСТЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ этики?

- А Да
- Б Нет

В ПУНКТЕ 17 ПРАВИЛ НАП ПЕРЕЧИСЛЕНЫ ТЕМЫ, ПО КОТОРЫМ РУКОВОДИТЕЛЬ АПТЕЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЯЗАН ПРОВОДИТЬ ИНСТРУКТАЖ СВОИХ РАБОТНИКОВ, СОГЛАСНО УТВЕРЖДЕННОМУ ПЛАНУ-ГРАФИКУ. НИЖЕ ВЫ ВИДИТЕ СПИСОК ЭТИХ ТЕМ. ВАША ЗАДАЧА — ОПРЕДЕЛИТЬ, НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЛИ ОДИН ИЗ ВАРИАНТОВ НАШЕГО СПИСКА ЛИШНИМ, ТО ЕСТЬ ОТСУТСТВУЮЩИМ В ПУНКТЕ 17 ПРАВИЛ НАП. ЕСЛИ ВЫ НАЙДЕТЕ ТАКОЙ ЛИШНИЙ ВАРИАНТ — КЛИКНИТЕ ЕГО, ЕСЛИ НЕ НАЙДЕТЕ — ВЫБЕРИТЕ ПОСЛЕДНИЙ ПУНКТ.

- А) Правила хранения рецептов
- Б) Применение предельных размеров розничных надбавок к фактическим отпускным ценам производителей на ЛП, включенные в перечень ЖНВЛП, формирование цен на них
- В) Соблюдение требований о наличии минимального ассортимента
- Г) Работа с фальсифицированными недоброкачественными, контрафактными товарами
- Д) Соблюдение требований по охране труда
- Е) Все перечисленные варианты верны

ИМЕЕТ ЛИ ПРОВИЗОР ПРАВО (СОГЛАСНО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ СТАНДАРТУ «ПРОВИЗОР») ПРИНИМАТЬ РЕШЕНИЯ О ЗАМЕНЕ ВЫПИСАННОГО ЛЕКАРСТВЕННОГО ПРЕПАРАТА НА СИНОНИМИЧНЫЕ ИЛИ АНАЛОГИЧНЫЕ ПРЕПАРАТЫ?

- А Да
- Б Нет

ЛЮБОМУ АПТЕЧНОМУ РАБОТНИКУ НУЖНО БЫТЬ В КУРСЕ ПОСТОЯННО МЕНЯЮЩЕГОСЯ ФАРМЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА. СУЩЕСТВУЕТ ЛИ В ПРОФСТАНДАРТЕ «ПРОВИЗОР» ПОЛОЖЕНИЕ, ОБЯЗЫВАЮЩЕЕ ПРОВИЗОРА ЗНАТЬ РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОТРАСЛЬ НОРМЫ?

- А Да
- Б Нет

ЧТО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО НЕ ОТНОСИТСЯ К ОСНОВНЫМ ФУНКЦИЯМ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО РАБОТНИКА?

- А Продажа товаров аптечного ассортимента надлежащего качества;
- Б Предоставление достоверной информации о товарах аптечного ассортимента, их стоимости, фармацевтическое консультирование;
- В Информирование о рациональном применении лекарственных препаратов в целях ответственного самолечения;
- Г Изготовление лекарственных препаратов по рецептам на ЛП и требованиям-накладным медицинских организаций;
- Д Оформление учетной документации;
- Е Консультация покупателей по вопросам правильного оформления рецептов
- Ж Соблюдение профессиональной этики.

ПОКУПАТЕЛЬ ПОПРОСИЛ ПРОДАТЬ КОНКРЕТНЫЙ ПРЕПАРАТ. ВПРАВЕ ЛИ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ РАБОТНИК СКРЫТЬ ОТ НЕГО ИНФОРМАЦИЮ О НАЛИЧИИ ДРУГИХ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ, ИМЕЮЩИХ ТАКОЕ ЖЕ МЕЖДУНАРОДНОЕ НЕПАТЕНТОВАННОЕ НАИМЕНОВАНИЕ, И О ЦЕНАХ НА НИХ?

- А В праве в любом случае
- Б запрошенный препарат дешевле аналогов, то вправе
- В Не вправе

2.

ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ ДЕОНТОЛОГИЯ ИЗУЧАЕТ:

1. Нормы поведения фармацевтических работников при общении с покупателями, врачами, коллегами по работе
2. Права и ответственность фармацевтических работников
3. Должностные обязанности фармацевтических работников
4. Соблюдение фармацевтическими работниками требований нормативных правовых актов по обращению ЛП

ПОВЕДЕНИЕ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ С ПОЗИЦИЙ ДЕОНТОЛОГИИ НАПРАВЛЕНО НА ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННОЕ, КРОМЕ:

1. Достижение эффективности лечения больных
2. Профилактику заболеваний
3. Создание благоприятных взаимоотношений в системе фармацевтический работник - врач – больной
4. Создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе
5. Увеличение объема продаж

К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО РАБОТНИКА, ПРИНЯТОМУ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОМ, ОТНОСИТСЯ ВСЕ, КРОМЕ:

1. Физическое лицо, которое имеет фармацевтическое образование и работает в фармацевтической организации
2. Физическое лицо, в трудовые обязанности которого входит оптовая торговля лекарственными средствами, их хранение, перевозка
3. Физическое лицо, в трудовые обязанности которого входит розничная торговля лекарственными препаратами для медицинского применения
4. Физическое лицо, в трудовые обязанности которого входит изготовление, отпуск, хранение и перевозка ЛП
5. Физическое лицо, имеющее фармацевтическое образование и сертификат специалиста

Двое в очереди в аптеке поговорили о «Депрессине» -препарате, который хорошо понижает давление крови у одного из них. Второй тут же обращается к провизору:

«Дайте и мне флакон «Депрессина». Провизор объясняет, что для этого нужен рецепт врача. Больной возмущается: «К чему такие формальности?». В чем ошибка провизоров аптеки?

- а) не было собрания аптечных работников, участковых врачей и больных -постоянных посетителей аптеки, где бы широкому кругу больных было разъяснено положение об отпуске лекарств больным из аптек
- б) в аптеке отсутствует «памятка» больному, регламентирующая отпуск лекарств из аптек больным и правила их поведения в аптеке;
- в) в нечеткости объяснения провизора.

2. БОЛЬНОЙ ГОВОРIT ПРОВИЗОРУ: «ВОТ РЕЦЕПТ, НО У МЕНЯ ОСТАЛОСЬ ПЯТНАДЦАТЬ МИНУТ ДО ОТХОДА ПОЕЗДА, И ЛЕКАРСТВО НАДО ПОЛУЧИТЬ СРОЧНО, БЕЗ НЕГО Я НЕ МОГУ ЕХАТЬ». ПРОВИЗОР ОТВЕЧАЕТ: «СДАЙТЕ БИЛЕТ». ТОГДА БОЛЬНОЙ ПРОСИТ: «Я ПОЛДНЯ ЗА НИМ ПРОСТОЯЛ, ПОЭТОМУ И ОПОЗДАЛ В АПТЕКУ, НАЙДИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, КАКОЙ-НИБУДЬ ВЫХОД». КАК ПОСТУПИТ ПРОВИЗОР?

- а) отправит больного без лекарства;
- б) провизор выдаст идентичную готовую лекарственную форму заводского приготовления;
- в) провизор отчитает больного за такое отношение к своему здоровью;
- г) провизор передаст в ассистентскую комнату рецепт с пометкой «cito» и просьбу больного о скорейшем приготовлении.

В АПТЕКУ ПРИШЕЛ МОЛОДОЙ ЧЕЛОВЕК И ПОЖАЛОВАЛСЯ, ЧТО ЕМУ ВЫДАЛИ ОШИБОЧНО НЕ ЕГО ЛЕКАРСТВО. НА УВЕРЕНИЯ АПТЕЧНЫХ РАБОТНИКОВ, ЧТО ОШИБКИ НЕТ И БЫТЬ НЕ МОЖЕТ, ОН ВЛЕТЕЛ ЗА ПРИЛАВОК И ПЕРЕБИЛ ВСЕ ШКАФЫ В РЕЦЕПТУРНОЙ КОМНАТЕ, ПРИ ЭТОМ ПОСТРАДАЛИ СОТРУДНИКИ. БОЛЬНОГО ЗАБРАЛИ В ПСИХБОЛЬНИЦУ. В ЧЕМ ОШИБКА ПРОВИЗОРА?

- а) провизор не учел, что и с нарушенной психикой могут быть посетители в аптеке;
- б) провизор не доказал посетителю, что ему лекарство выдано правильно, на конкретных фактах. Такой разговор с ним убедил бы провизора, что с ним говорит больной шизофренией;
- в) провизор не обратился к помощи общественности, милиции;
- г) в аптеке нет на учете больных с нарушенной психикой, наркоманов и т.д

БОЛЬНОЙ ПРИДИРАЕТСЯ К ПРОВИЗОРУ ПО МЕЛОЧАМ, НЕДОВОЛЕН, ЕГО ЯКОБЫ МЕДЛИТЕЛЬНОСТЬЮ, БЕЗ ОСНОВАНИЯ ТРЕБОВАТЕЛЕН. КАКОВЫ ДЕЙСТВИЯ ПРОВИЗОРА?

- а) провизор просит больного не мешать работе;
- б) провизор выясняет, в чем недовольство больного, быстро ликвидирует конфликт;
- в) провизор просит пройти больного к дежурному администратору для целенаправленной беседы с ним об особенностях работы в аптеке

БОЛЬНОЙ ЖАЛУЕТСЯ, ЧТО ИЗ ТЮБИКА С МАЗЬЮ ЧАСТЬ МАЗИ ВЫДАВЛЕНА АПТЕЧНЫМИ РАБОТНИКАМИ. ЗАВ. АПТЕКОЙ УВЕРЯЕТ ЕГО, ЧТО В АПТЕКЕ РАБОТАЮТ ЧЕСТНЫЕ ЛЮДИ И Т.Д., НО НЕ МОЖЕТ УБЕДИТЬ БОЛЬНОГО. В ЧЕМ ЕЕ НЕДОРАБОТКА?

- а) зав. аптекой должна сказать больному, что лекарство — это не продукт питания, и

мазь, выдавленная из тюбика, через несколько дней теряет срок своей годности, что один

грамм мази, якобы выдавленный из тюбика, не стоит и копейки и т.д.;

б) зав. аптекой следует убедить больного извиниться перед провизором-технологом;

в) зав. аптекой следует возмутиться словами больного;

г) провизору-технологу следовало поменять тюбик и выдать больному другой;

д) провизору-технологу следует обратить внимание больного на серебряную фольгу, закрывающую тюбик с мазью.

БОЛЬНОЙ ПРИШЕЛ В АПТЕКУ МРАЧНЫМ, ЗЛЫМ. ПРОВИЗОР ОТМЕЧАЕТ У НЕГО ДЕПРЕССИЮ, «УХОД В СЕБЯ», «УХОД В БОЛЕЗНЬ», НО В КАЧЕСТВЕ ЗАЩИТЫ ОН ПОЧТИ ОТРИЦАЕТ СВОЮ БОЛЕЗНЬ («НЕ БЫЛО У МЕНЯ ИНФАРКТА, ВРАЧИ ОШИБЛИСЬ»). КАКОВО ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ ПРОВИЗОРА НА БОЛЬНОГО?

а) провизор старается разговорить больного с тем, чтобы «разоблачить» себя, а затем разуверить в мрачности

исхода заболевания;

б) провизор говорит больному о необходимости серьезного отношения к своему здоровью;

в) провизор не замечает душевного состояния больного и не реагирует на него

Больной требует особого отношения к себе, так как по его мнению, он очень болен. Провизор пытается его разуверить в этом, но больной только раздражается при этом. Какой метод общения здесь должен быть применен? Какой должен быть стиль беседы?

Ответ:

а) провизору следует вызвать положительные эмоции у больного, "отвести" его мысли о своем здоровье, о его безысходности, то есть применить метод убеждения;

б) провизору следует применить метод внушения по отношению больному;

в) провизору следует применить к больному лидерский (руководящий) стиль беседы;

г) провизору следует применить в отношении с больным стиль сотрудничества (партнерства)

Ситуационная задача. Посетитель обратился в отдел безрецептурного отпуска аптеки за «Валидолом» в таблетках. Фармацевт отдела, назвав цену, попросила дать деньги без сдачи. Покупатель протянул крупную купюру, объяснив, что других денег у него нет. Фармацевт отказала в отпуске «Валидола» из-за отсутствия в кассе разменных денег. Не найдя «Книгу отзывов и предложений» в торговом зале, посетитель обратился к директору аптеки с жалобой. Директор аптеки, слегка кивнув на приветствие и не предложив посетителю присесть, продолжала работать с лежащими перед ней документами. Посетитель вместе с директором вернулся в отдел безрецептурного отпуска, где в это время стоящие в очереди посетители раздраженно перечисляли недостатки в оформлении витрин отдела: лекарственные препараты расположены таким образом, что ценники закрывают их наименования; большая часть витрин занята препаратами группы противогрибковых, противозачаточных препаратов, а также препаратов для снижения веса, для лечения желудочно-кишечных заболеваний, дорогостоящей лечебной косметикой, в то время как лекарственные средства для лечения сезонных респираторных заболеваний и гриппа расположены в самом дальнем углу, и их с трудом можно обнаружить.

Проанализируйте изложенную ситуацию и дайте критическую оценку поведению сотрудников аптеки с полным теоретическим обоснованием. Обратите внимание на следующие вопросы:

- имели ли место нарушения должностных обязанностей персоналом аптеки?

- какие правила делового взаимодействия и принципов профессиональной этики и деонтологии были нарушены?
- имеют ли место в аптеке нарушения принципов мерчандайзинга; если да, то какие?

Ответ. Согласно должностным обязанностям, фармацевт, находящийся на должности кассира-операциониста, прежде чем начать работать на ККТ, должен был получить у заведующей аптекой разменную монету и купюры, в количестве необходимом для расчетов с покупателями. Заведующая аптекой обязана обеспечить кассира разменной монетой и купюрами в пределах размера остатка денежных средств по кассе, в количестве необходимом для расчетов с покупателями. А так же обеспечивать контроль за соблюдением правил торговли в части, касающейся аптечного учреждения.

Книга отзывов и предложений помещается в торговом зале на видном месте, предъявляется по первому требованию посетителя, должна быть пронумерована, прошнурована, опечатана. Посетителю, желающему внести запись в книгу отзывов и предложений, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлена ручка, стол, стул).

Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания отзыва или предложения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Руководители государственных аптечных организаций обязаны в двухдневный срок разрешить поступившие обращения в пределах своей компетенции. Для сведения лица, написавшего отзыв или предложение, и контролирующих лиц руководитель аптечной организации делает в книге отзывов и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

Книга отзывов и предложений является документом строгой отчетности и не может списываться до полного заполнения.

Какие правила делового взаимодействия и принципов профессиональной этики и деонтологии были нарушены?

Директор аптеки должна была отвлечься от своей работы, предложить присесть посетителю аптеки и выслушать его жалобу.

Имеют ли место в аптеке нарушения принципов мерчандайзинга? Если да, то какие?

В аптеке были нарушения принципов мерчандайзинга. Сезонные препараты были расположены в самом дальнем углу и их с трудом было обнаружить. Ценники, наклеенные на упаковки, не должны были закрывать наименование ЛС. Видя товар, покупатель должен видеть и цену. Цена должна располагаться на каждой упаковке с левой стороны. Наиболее продаваемый и прибыльный товар должен находиться на приоритетном месте. Информация и демонстрация товара в аптеке часто оказывает решающее влияние на решение о покупке.

3. Общие правила обслуживания покупателей в аптечной организации

ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Выберите один правильный ответ:

ПРИЗНАКИ ОСТРОЙ РЕСПИРАТОРНОЙ ВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ (ОРВИ)

а) Лихорадка

- б) Ринорея
- в) Першение в горле
- г) Боль в глазных яблоках
- д) Все перечисленное

ПАРАЦЕТАМОЛ ПРИ ОРВИ

- а) Уменьшает симптомы заболевания
- б) Способствует скорейшему выздоровлению
- в) Является средством патогенетической терапии
- г) Является средством этиотропной терапии
- д) Назначается всем пациентам без исключения

СРЕДСТВО ВЫБОРА ПРИ ЛИХОРАДКЕ У РЕБЕНКА 4 МЕСЯЦЕВ

- а) Ацетилсалициловая кислота
- б) Диклофенак
- в) Ибупрофен
- г) Метамизол
- д) Интерферон

ПРОТИВОВИРУСНЫЕ ПРЕПАРАТЫ С ОТСУТСТВИЕМ ДОКАЗАТЕЛЬНОЙ БАЗЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРИ ОРВИ (НЕ ГРИППЕ):

- а) умифеновир
- б) ацикловир
- в) ингавирин
- г) озельтамивир
- д) все ответы верны

КАКИМИ РАСТИТЕЛЬНЫМИ ПРЕПАРАТАМИ БЕЗРЕЦЕПТУРНОГО ОТПУСКА МОЖНО ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ФАРМАКОТЕРАПИИ ПРИ СЕРДЕЧНОЙ НЕДОСТАТОЧНОСТИ I-II СТЕПЕНИ?

- А. Настойка плодов боярышника
- Б. Сироп подорожника
- В. Капли Иммунал
- Г. Нашатырно-анисовые капли
- Д. Шалфея таблетки для рассасывания

КАРДИОТОНИЧЕСКОЕ ДЕЙСТВИЕ СЕРДЕЧНЫХ ГЛИКОЗИДОВ УСИЛИВАЕТ:

- А. Сок травы петрушки
- Б. Настойка пустырника
- В. Сок подорожника
- Г. Отвар семени льна
- Д. Настойка корня одуванчика

ВЫБЕРИТЕ БЕЗРЕЦЕПТУРНОЕ ЛЕКАРСТВЕННОЕ СРЕДСТВО, ПРИМЕНЯЕМОЕ ПРИ ЛЕГКОЙ ФОРМЕ ГИПЕРТОНИЧЕСКОЙ БОЛЕЗНИ:

- А. Андипал
- Б. Эналаприл
- В. Метопролол
- Г. Нифедипин
- Д. Валсартан

4. ВЫБЕРИТЕ МИОТРОПНОЕ СПАЗМОЛИТИЧЕСКОЕ СРЕДСТВО БЕЗРЕЦЕПТУРНОГО ОТПУСКА:

- А. Папазол
- Б. Дипиридамол
- В. Амлодипин
- Г. Атропин
- Д. Нифедипин

5. ЭНАЛАПРИЛ ВЫЗЫВАЕТ СУХОЙ КАШЕЛЬ ПО ПРИЧИНЕ:

- А. Нарушения инактивации брадикинина
- Б. Блокады ангиотензиновых рецепторов
- В. Блокады β_2 -адренорецепторов бронхов
- Г. Ингибирования печеночных трансаминаз
- Д. Стимуляции кашлевого центра

6. ГОМЕОПАТИЧЕСКОЕ СРЕДСТВО С АНТИГИПЕРТЕНЗИВНЫМ ДЕЙСТВИЕМ:

- А. Пумпан
- Б. Гепар композитум
- В. Оциллококсинум
- Г. Тонзипрет
- Д. Альгистоп

Примеры ситуационных задач:

Задача 1. Пациентка 26 лет с целью контрацепции принимает «Марвелон» (таблетки). В последнее время стала отмечать нарушение сна, раздражительность, депрессию, повышение АД, припухлость и болезненность по ходу вен нижних конечностей. С каким компонентом таблеток «Марвелон» могут быть связаны указанные побочные эффекты? Предложите, каким препаратом можно заменить таблетки «Марвелон».

Эталон ответа: Марвелон – эстрогенный препарат, при применении которого как противозачаточного средства в организм поступают относительно высокие дозы эстрогенов. С действием последних в значительной мере связаны описанные в задаче побочные эффекты, особенно такие серьезные, как тромбозмболические осложнения. Вместе с тем отмечено, что тромбозмболические осложнения встречаются чаще при использовании комбинированных препаратов, содержащих дезогестрел.

Марвелон можно заменить тризистоном – трёхфазным гестаген - эстрогенным препаратом (третьего поколения). Драже трёх видов, в которых дозы гормональных веществ (левоноргестрела, этинилэстрадиола) соответствуют по действию физиологическим условиям менструального цикла. При его применении в организм поступает уменьшенное количество гормональных компонентов, особенно эстрогенов.

Задача 2. У пациента 36 лет после удаления абсцесса мягких тканей ягодичной области в течение двух недель наблюдается медленное заживление раны, грануляции вялые и блеклые. Предложите препараты для активации процессов регенерации в ране. Объясните механизм их действия при регенерации.

Эталон ответа: Пациенту следует назначить метилурацил, который обладает анаболической и антикатаболической активностью, ускоряет процессы клеточной регенерации, стимулирует клеточные и гуморальные факторы иммунитета, оказывает противовоспалительный эффект. Полагают, что терапевтическое действие метилурацила связано с нормализацией нуклеинового обмена. Для активации процессов регенерации в ране также могут быть использованы препараты - биогенные стимуляторы (группы веществ,

образующихся в определённых условиях в изолированных тканях животного и растительного происхождения). К ним относятся биосед, пелоидин, сок каланхоэ, хонсурид, солкосерил, актовегин, прополис. Препологают, что образующиеся в них биологически активные вещества оказывают стимулирующее влияние и ускоряют процессы регенерации.

Задача 3. Гнойную рану засыпали стрептоцидом. Улучшения не последовало. Изменили тактику лечения - рану обработали синтомициновым линиментом, а внутрь Этазол. Поверхность раны стала быстро очищаться, появились грануляции. Почему первоначальный вариант лечения оказался не эффективным? Почему второй вариант лечения оказался успешным?

Эталон ответа: В средах, где имеется много пара-аминобензойной кислоты (гной, тканевой распад), сульфаниламиды малоэффективны, т.к. механизм бактериостатического действия сульфаниламидов заключается в том, что эти вещества, имея структурное сходство с ПАБК, конкурируют с ней в процессе синтеза фолиевой кислоты, являющейся фактором роста микроорганизмов. Местное применение синтомицина на гнойную рану эффективно, так как синтомицин сохраняет свое противомикробное действие в присутствии продуктов распада клеток.

Назначение же сульфазидола (этазол) внутрь усиливает противомикробное действие синтомицина.

Задача 4. В аптеку обратился посетитель с жалобами на повышенное давление с просьбой продать ему таблетки капотена.

- Объясните покупателю порядок отпуска капотена.

– Проведите фармацевтическое консультирование.

–Предложите покупателю препараты безрецептурного отпуска при указанных симптомах.

Капотен не подлежит ПКУ, но отпускается по рецепту.

Уточнить особые характеристики пациента (берет лекарство для себя или для члена своей семьи: взрослый человек без других особенностей, выяснить возраст, беременность и т.д.).

Путем опроса убедиться в том, что у посетителя высокое давление. Указать на необходимость обязательного посещения врача при ухудшении состояния.

При наличии рецепта:

Капотен – ингибитор АПФ

Фармакологическое действие - гипотензивное. Это высокоспецифичный конкурентный ингибитор АПФ. Препятствует превращению ангиотензина I в ангиотензин II (мощное сосудосуживающее вещество).

Уточнить разовые и суточные дозировки. Препарат принимают 2-3 раза в день за час до еды.

Уточнить препараты, какими еще пользуется больной. Оценить их совместимость (согласно инструкции).

Препарат хранится в сухом месте недоступном для детей

Возможны нежелательные реакции, они описаны в инструкции (зачитать).

Если нет рецепта: Безрецептурные препараты при повышенном АД: Андипал, Папазол, боярышник.

Уточнить особые характеристики пациента (берет лекарство для себя или для члена своей семьи: взрослый человек без других особенностей, выяснить возраст, беременность и т.д.).

Путем опроса убедиться в том, что у посетителя высокое давление. Указать на необходимость обязательного посещения врача при ухудшении состояния.

Андипал – Фармакологическое действие — спазмолитическое, обезболивающее. Препарат принимают по 1-2 таблетки 2-3 раза в день. Взаимодействие с пищей не установлено.

Препарат хранится в сухом защищенном от света месте недоступном для детей
Возможны нежелательные реакции, они описаны в инструкции (зачитать).

Раздел 4.

В РЕЦЕПТУРНОЕ ОКОШЕЧКО БОЛЬНОЙ ПОДАЕТ РЕЦЕПТ НА ОТСУТСТВУЮЩЕЕ В АПТЕЧНОЙ СЕТИ ЛЕКАРСТВО. ПРОВИЗОР ЗВОНИТ ВРАЧУ С ЦЕЛЮ ЗАМЕНЫ ОТСУТСТВУЮЩЕГО ПРЕПАРАТА ЭКВИВАЛЕНТНЫМ ПО ДЕЙСТВИЮ. ВРАЧ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ЗАМЕНИТЬ, МОТИВИРУЯ ТЕМ, ЧТО БОЛЬНОМУ НУЖНО ИМЕННО ЭТО ЛЕКАРСТВО. ТОГДА ПРОВИЗОР ПРОСИТ БОЛЬНОГО ОСТАВИТЬ СВОЙ АДРЕС С ТЕМ, ЧТОБЫ ОПОВЕСТИТЬ ЕГО ПОЛУЧЕНИИ ПРЕПАРАТА, НО В ОТВЕТ СЛЫШИТ: «НАЙДЕШЬ И ВЫДАШЬ МНЕ СЕЙЧАС ЖЕ, А ЕСЛИ НАДО, ТО И РОДИШЬ! У ВАС БЕЗОТКАЗНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ БОЛЬНЫХ». В ЧЕМ НЕДОРАБОТКА АПТЕЧНЫХ РАБОТНИКОВ?

- а) провизору-технологу следовало отправить больного к дежурному администратору;
- б) аптечные работники должны проводить работу с больными: выступать в прессе, по радио, телевидению, в торговом зале вывешивать памятку и т.д. Всюду и везде подчеркивая, что со стороны больных должно быть уважительное к ним отношение, что аптечные работники готовят лекарства, а поэтому грубить им, нервировать их нельзя, что аптечные работники не прячут лекарств от больных и т.д.;
- в) провизору следовало, пристыдить больного силой общественного мнения;
- г) провизору следовало убедить врача, что замена больному отсутствующего лекарства на данном этапе, до получения его аптекой необходима;
- д) провизору следовало предложить врачу подобрать эквивалентный отсутствующему лекарству состав рецепта для приготовления его в аптеке

УКАЖИТЕ ЛЕКАРСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА, СРОК ДЕЙСТВИЯ РЕЦЕПТОВ НА КОТОРЫЕ НЕ ПРОДЛЕВАЕТСЯ:

- а) Наркотические и психотропные вещества;
- б) Антибиотики;
- в) Прекурсоры;
- г) Антигистаминные;
- д) Анаболические стероиды;
- е) Спиртосодержащие индивидуального изготовления;
- ж) Отпускаемые бесплатно или на льготных условиях.

ФОРМА РЕЦЕПТУРНОГО БЛАНКА № 107/У-НП ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРОПИСЫВАНИЯ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ:

- а) бесплатно или на льготных условиях
- б) содержащих наркотические лекарственные средства Списка II
- в) содержащих сильнодействующие и ядовитые вещества (по спискам ПКУ)
- г) содержащих психотропные вещества Списка III
- д) анаболических стероидов

В СЛУЧАЕ ПРОПИСЫВАНИЯ ВРАЧОМ ЛС С ПРЕВЫШЕНИЕМ ВРД БЕЗ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ОФОРМЛЕНИЯ РЕЦЕПТА ПРОВИЗОР ДОЛЖЕН ОТПУСТИТЬ ЛС В КОЛИЧЕСТВЕ:

- А) РАВНОМ ½ ВРД
- Б) РАВНОМ ½ ВСД
- В) РАВНОМ ВРД

Г) РАВНОМ ВСД

Ситуационная задача. В межбольничную аптеку поступили препараты водорастворимых витаминов. Подготовьте информацию для врачей терапевтического отделения о фармакологических эффектах этих препаратов. В информации совместите фармакологические эффекты и препараты.

Фармакологические эффекты:

- A. Стимулирует кроветворение
- B. Улучшает проведение нервного импульса
- C. Нормализует проницаемость сосудистой стенки
- D. Регулирует трофические процессы в коже
- E. Гепатопротекторное действие
- F. Кардиотрофическое действие
- G. Антиоксидантное действие
- H. Участвует в образовании зрительного пурпура
- I. Улучшает микроциркуляцию
- J. Принимает участие в процессах свертывания крови

Препараты:

- 1. Кислота аскорбиновая
- 2. Рутин
- 3. Цианокобаламин
- 4. Пиридоксин г/х
- 5. Тиамин хлорид
- 6. Рибофлавин
- 7. Кислота никотиновая
- 8. Кислота фолиевая
- 9. Кальция пантотенат
- 10. Кислота липоевая
- 11. Кальция пангамат

Темы презентаций

1. Оказание консультативной помощи по правилам использования новых лекарственных форм.

2. Оказание консультативной помощи по особенностям индивидуального дозирования, по времени приема, с учетом данных о хронофармакологии, возраста, сопутствующей патологии, взаимодействий с другими ЛП.

3. Оказание консультативной помощи по вопросам применения и совместимости ЛП, их взаимодействия, в том числе с пищей.

4. Лекарство и пациент: понятие о комплаентности и методах ее повышения; клинико-фармакологические аспекты обучения в школах для пациентов; самолечение

5. Создание инновационных отечественных лекарственных препаратов – основа фармацевтической безопасности России

6. Психологические качества, которыми должен обладать провизор, работающий в торговом зале аптеки.

7. Установление психологического контакта с больными. Дифференциация больных и принципы построения диалога с посетителями аптеки. Принцип расстановки кадров аптеки в зависимости от типа нервной системы сотрудников

8. Социально-психологический подход к взаимоотношениям провизора (фармацевта) и больного (посетителя аптеки). Методы психотерапевтического воздействия на больных.

9. Принципы общения провизора с родственниками больных и со здоровыми людьми. Психология процесса купли-продажи фармацевтической продукции.

10. Информационная работа аптечной организации. Проведение информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни и безопасности жизнедеятельности, формирование мотивации граждан к поддержанию здоровья и приверженности к лечению.

11. Информирования врачей о новых современных лекарственных препаратах, синонимах и аналогах, о возможных побочных действиях лекарственных препаратов, их взаимодействии.

ВОПРОСЫ К КОНТРОЛЬНОМУ СОБЕСЕДОВАНИЮ

1. Правовые основы консультирования и информирования потребителей фармацевтических услуг.

2. Виды фармацевтических услуг, осуществляемые аптечными организациями.

3. Оказание консультативной помощи по фармакодинамике, фармакокинетике, отличительным свойствам ЛП рецептурного отпуска.

4. Оказание консультативной помощи по правилам использования новых лекарственных форм.

5. Оказание консультативной помощи по особенностям индивидуального дозирования, по времени приема, с учетом данных о хронофармакологии, возраста, сопутствующей патологии, взаимодействий с другими ЛП

6. Оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных ЛП.

7. Оказание консультативной помощи по вопросам применения и совместимости ЛП, их взаимодействия, в том числе с пищей.

8. Информирование врачей о новых современных ЛП, синонимах и аналогах.

9. Распознавание состояний, жалоб, требующих консультации врача.

10. Понятие «фармацевтическая деонтология».

11. Уровни категории долга: объективный и субъективный.

12. Фармацевтическая деонтология как наука – предмет, содержание.

13. Различные уровни обязанностей и отношения к ним.

14. Облик современного провизора (фармацевта).

15. Деонтологические принципы в работе провизора (фармацевта).

16. Психологические качества, которыми должен обладать провизор (фармацевт), работающий в торговом зале.

17. Принцип расстановки кадров аптеки в зависимости от типа нервной системы сотрудников.

18. Установление психологического контакта с больными.

19. Дифференциация больных и принципы построения диалога с посетителями аптеки.

20. Методы психотерапевтического воздействия на больных (общая психотерапия; специальная психотерапия; социальная психотерапия).

21. Формы контакта в системе "провизор - больной" и стили беседы (руководство больным (лидерский стиль); сотрудничество (партнерство) с больным при лидерстве провизора; метод рассеивания страха; метод внушения).

22. Структура первичной беседы с больными.

23. Принципы общения провизора с родственниками больных и со здоровыми людьми.

24. Социально-психологический подход к взаимоотношениям провизора (фармацевта) и больного (посетителя аптеки).

25. Психология процесса купли-продажи.

26. Дифференцирование больных в зависимости от стадий заболевания, реакции больных на лечение и лекарств, на окружающих.

27. Типы отношений больных к своей болезни.
28. Принципы взаимоотношения провизора и врача.
29. Деонтология взаимоотношений между фармацевтами.
30. Поведение больного в аптеке (экстравертированный и интравертированный типы личности).
31. Информационный эффект общения провизора и больного, факторы, осложняющие взаимоотношения между ними.
32. Этика общения и этические нормы общения с коллегами в организациях различного профиля.
33. Оказание консультативной помощи в целях ответственного самолечения.
34. Этические нормы консультирования потребителей фармацевтических услуг.
35. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска антигистаминных лекарственных препаратов.
36. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска антигипертензивных лекарственных препаратов.
37. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска НПВП.
38. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска лекарственных препаратов для лечения кашля.
39. Информирование потребителей фармацевтических услуг о правилах возврата фармацевтического товара. Урегулирование конфликтных ситуаций.
40. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающимся принципов фармакотерапии заболеваний органов дыхания.
41. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающимся принципов фармакотерапии офтальмологических, гинекологических и урологических заболеваний.
42. Лекарственные средства применяемые при терапии офтальмологических, гинекологических и урологических заболеваний.
43. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающимся принципов фармакотерапии заболеваний органов пищеварения.
44. Система фармаконадзора.

Приложение Б
(обязательное)

Технологическая карта
дисциплины «(наименование)»
семестр _1, ЗЕТ_3, вид аттестации __зачет, акад.часов_108, баллов рейтинга_150

№ и наименование раздела учебной дисциплины, КП/КР	№ неде-ли сем.	Трудоемкость, ак.час			СР	Форма текущего контроля успеv. (в соотв. с паспортом ФОС)	Шифры ИДРО	Максим. кол-во баллов рейтинга
		Контактная работа (аудиторные занятия)						
		ЛЕК	ПЗ	АСР				
Раздел 1 Теоретические основы фармацевтического консультирования. Фармаконадзор					6			Собеседование -1 Презентация - 3 Тест – 4 Ситуационная задача– 5
1.1. Концепция фармацевтической помощи. Принципы оказания консультативной и информационной помощи. Концепция НАП. Правовые основы консультирования и информирования потребителей фармацевтических услуг:		1,0	3		2	собеседование тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (У-7)	5
1.2. Виды услуг, предоставляемых в аптечных организациях. Оказание консультативной помощи по правилам использования новых лекарственных форм. Оказание			4		2	презентация	ПК-3 (В-2) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	3

консультативной помощи по правилам приема и режиму дозирования ЛП, их хранению в домашних условиях, по побочным эффектам и противопоказаниям ЛП.								
1.3. Фармаконадзор. Прием извещений о нежелательных реакциях на ЛП, а также информации о недоброкачественных ЛП.		1,0	3		2	ситуационная задача тест	ПК-3 (В-2) ПК-5 (У-8) ПК-5 (В-6)	9
Раздел 2. Теоретические основы фармацевтической деонтологии.					9			
2.1. Этические нормы консультирования потребителей фармацевтических услуг. Основные понятия и категории деонтологии Категории долга. Этика продаж в аптеке			4		2	презентация	УК-2 ((3-2) УК-2 (3 –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (У-7)	3
2.2. Облик современного провизора. Деонтологические принципы и специфика работы в торговом зале аптеки. Защита прав потребителей фармацевтических услуг. Психологические качества, которыми должен обладать провизор, работающий в торговом зале аптеки. Взаимоотношения провизора (фармацевта) и посетителя			4		2	презентация	УК-2 ((3-2) УК-2 (3 –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (У-7)	3

аптеки								
2.3. Взаимоотношения провизора (фармацевта) и больного. Формы контакта в системе: "провизор - больной" и стили беседы. Установление психологического контакта с больными. Методы психотерапевтического воздействия на больного: общая психотерапия, специальная психотерапия, социальная терапия. Дифференциация больных и по восприятию своего заболевания.		1,0	3		2	презентация тест	УК-2 (З-2) УК-2 (З –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3)	7
2.4. Психология процесса купли-продажи фармацевтической продукции. Правила работы с конфликтными клиентами. Информирование потребителей фармацевтических услуг о правилах возврата фармацевтического товара. Урегулирование конфликтных ситуаций.			4		3	презентация тест	УК-2 (З-2) УК-2 (З –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (У-7)	7
3. Общие правила обслуживания покупателей в аптечной организации					12			
3.1. Оказание консультативной помощи по особенностям индивидуального дозирования, по времени приема, с учетом данных о хронофармакологии, возраста, сопутствующей			4		2	ситуационная задача презентация	УК-2 (З-2) УК-2 (З –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	8

патологии, взаимодействий с другими ЛП.								
3.2. Оказание информационно-консультационной помощи при выборе безрецептурных ЛП. Правовые основы консультирования и информирования потребителей фармацевтических услуг: оказание консультативной помощи в целях ответственного самолечения. Распознавание состояний, жалоб, требующих консультации врача.		1,0	3		2	ситуационная задача	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	5
3.3. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска лекарственных препаратов различных фармацевтических групп: антисептических и дезинфицирующих препаратов		1,0	3		1	ситуационная задача тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	9
3.4. Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг относительно отпуска лекарственных препаратов различных фармацевтических групп: гепатопротекторных, ферментных, слабительных, пробиотиков, энтеросорбентов			4		1	ситуационная задача тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	9

3.5. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии артериальной гипертензии и заболеваний органов дыхания:		1,0	3		2	ситуационная задача тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	9
3.6. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии заболеваний иммунной системы, аллергии, дерматологических заболеваний, ожогов и ран.			4		1	ситуационная задача тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	9
3.7. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии заболеваний опорно-двигательного аппарата, ревматических заболеваний. Коморбидные состояния. Проблема совместимости ЛП			4		1	ситуационная задача тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	9
3.8. Консультирование и информирование потребителей по вопросам касающихся принципов фармакотерапии офтальмологических, гинекологических и		1,0	3		2	ситуационная задача тест	ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	9

урологических заболеваний.								
4. Деонтологические принципы взаимоотношений между провизорами и медицинскими работниками; Информационная работа в аптеке					9			
4.1. Информационная работа аптечной организации. Проведение информационно-просветительской работы по пропаганде здорового образа жизни.			4		2	презентация	УК-2 ((3-2) УК-2 (3 –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (У-7)	3
4.2. Принципы взаимоотношения провизора и врача. Рецепт – как средство взаимодействия врача и провизора. ДЛО. Выявление информационных потребностей медицинских работников. Информирование врачей о новых современных ЛП, синонимах и аналогах.			4		2	ситуационная задача	УК-2 ((3-2) УК-2 (3 –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	5
Зачет			4		5	Контрольное собеседование	УК-2 (3-2) УК-2 (3 –3) УК-2 (У-3) УК-2 (В-3) ПК-5 (3-4) ПК-5 (3-5) ПК-5 (У-8) ПК-5 (У-7) ПК-5 (В-5)	38

							ПК-5 (В-6)	
--	--	--	--	--	--	--	------------	--

Трудоемкость разделов не должна быть, как правило, меньше двух академических часов)

В соответствии с положениями «Об организации учебного процесса по образовательным программам высшего образования» и «О фонде оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации студентов и итоговой аттестации выпускников»

перевод баллов рейтинга в традиционную систему оценок осуществляется по шкале:

отлично – (90-100) % от 50 х Т

хорошо – (70-89) % от 50 х Т

удовлетворительно – (50-69) % от 50 х Т ,

неудовлетворительно – менее 50 % от 50 х Т

Т- трудоемкость дисциплины по УП в зачетных единицах

Приложение В
(обязательное)
Карта учебно-методического обеспечения

Дисциплина Фармацевтическое информирование и консультирование
Направление (направленность): 33.08.02. Управление и экономика фармации
Формы обучения – очная
Курс 1 Семестр 1
Часов: всего 108, лекций 6, практ. зан. 54, семинаров 12
СРС и виды индивидуальной работы 36

Таблица 1- Обеспечение дисциплины учебными изданиями

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол.стр.)	Кол.экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Печатные источники		
1 Вебер В. Р. Клиническая фармакология : учеб.пособие для мед. вузов / В. Р. Вебер. - М. : Медицина, 2011. – 445 с.	93	
2 Петров, В. И. Клиническая фармакология и фармакотерапия в реальной врачебной практике / Петров В. И. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 880 с. - ISBN 978-5-9704-3074-3. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970430743.html		ЭБС «Консультант студента»
3 Кукес, В. Г. Клиническая фармакология / под ред. В. Г. Кукеса, Д. А. Сычева - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2015. - 1024 с. - ISBN 978-5-9704-3135-1. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970431351.html		ЭБС «Консультант студента»
4 Сидоров П.И. Клиническая психология. –М.: Гэотар-Медиа, 2008. –879 с.	2	
5. Лопатин, П. В. Биоэтика : учебник / Под ред. П. В. Лопатина. - 4-е изд. , перераб. и доп. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2011. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-1769-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970417690.htm	21	ЭБС «Консультант студента»
6. Венгеровский А.И. Лекции по фармакологии: Для врачей и провизоров: Учеб.пособие для мед. вузов/ А.И. Венгеровс-кий. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.:Физматлит, 2007. — 702 с.	5	
Электронные ресурсы		
Кузнецова, Н. В. Клиническая фармакология : учебник / Н. В. Кузнецова - 2-е изд. , перераб. и доп. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2014. - 272 с. - ISBN 978-5-9704-3108-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970431085.html		ЭБС «Консультант студента»
Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития. — URL: www.roszdravnadzor.ru		

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг: [электронный ресурс]. - URL: http://okpd.org ;		
ВОЗ (здоровый образ жизни). – URL: www.who.int/ru/index.html		
Государственный реестр лекарственных средств: [электронный ресурс], Министерство здравоохранения и социального развития, официальный сайт. - URL: http://grls.rosminzdrav.ru .		

Таблица 2 – Дополнительная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол.стр.)	Кол.экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
1 Косарев В. В. Клиническая фармакология и рациональная фармакотерапия : учеб.пособие для послевуз. проф. образования / В. В. Косарев, С. А. Бабанов. - М. : Вузовский учеб. : Инфра-М, 2014. – 235 с.	1	
2 Васильева О.С. Психология здоровья человека : эталоны, представления, установки : учеб. пособие для вузов. -М. : Академия, 2001. -343 с.	7	

Таблица 3 – Информационное обеспечение

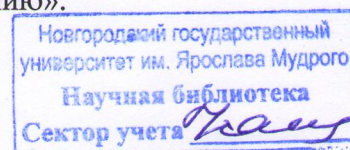
Наименование ресурса	Договор	Срок договора
Профессиональные базы данных		
База данных электронной библиотечной системы вуза «Электронный читальный зал-БиблиоТех» https://www.novsu.ru/dept/1114/bibliotech/	Договор № БТ-46/11 от 17.12.2014	бессрочный
Электронный каталог научной библиотеки http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
База данных «Аналитика» (картотека статей) http://mars.novsu.ac.ru/MarcWeb/	База собственной генерации	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru Коллекция: Легендарные книги	Договор №63/юс от 20.03.2018	бессрочный
База данных «Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ» https://www.biblio-online.ru	Договор № 4431/05/ЕП(У)21 от 17.03.2021	31.12.2021
Электронная библиотечная система «IPRbooks» http://www.iprbookshop.ru **	Договор № 7504/20 от 17.03.2021	31.12.2021
Электронная база данных «Издательство Лань» https://e.lanbook.com *	Договор № 37/ЕП(У)21 от 17.03.2021	11.01.2022
База данных электронной библиотечной системы «Электронная библиотека технического ВУЗа» www.studentlibrary.ru * «Медицина. Здравоохранение ВО»	Договор № 256СЛ/11-2020 от 17.03.2021	01.01.2021-31.12.2021
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/	в открытом доступе	-
Национальная подписка в рамках проекта Министерства образования и науки РФ	регистрация (территория вуза)	2022

(Госзадание № 4/2017 г.) к наукометрическим БД Scopus и Web of Science https://www.webofscience.com/wos/woscc/basic-search https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic#basic		
База данных электронно-библиотечной системы «Национальная электронная библиотека» https://нэб.рф	в открытом доступе	-
Информационные справочные системы		
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» https://openedu.ru	в открытом доступе	-

*автоматический синтезатор речи для слабовидящих и незрячих студентов;

**версия сайта для слабовидящих, удовлетворяющая требованиям ГОСТ 52872-2012 «Интернет ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

Проверено НБ НовГУ



Зав. кафедрой

Антропова Г.А.

Лист внесения изменений к рабочей программе дисциплины

[illegible]