

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 1 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.	
	Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02			
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента			

Должность	Подпись	Ф.И.О.	Дата
Разработал: Заведующий испытательной лабораторией		Айсина Г.Р.	«03» апреля 2021 г.
Согласовал: Начальник аптечного отдела		Голованова Б.В.	«08» апреля 2021 г.
Местонахождение оригинала		127018, г. Москва, ул. Стрелецкая, д.3, стр.1 Аптечный отдел, каб. 2408	

Содержание

1. Цель и назначение
2. Нормативные ссылки
3. Основные термины и сокращения
4. Область применения
5. Ответственность
6. Описание процедуры
7. История СОП
8. Список заполняемых форм
9. Приложения

УТВЕРЖДЕНО
ПРИКАЗОМ ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»
№04-592/21 ОТ 30.04.21

1. Цель и назначение

Данная стандартная операционная процедура разработана с целью стандартизации процедуры реализации товаров аптечного ассортимента в аптечных подразделениях ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ».

Стандартная операционная процедура является неотъемлемой частью системы менеджмента качества и необходима для единообразного соблюдения работниками порядка реализации товаров аптечного ассортимента и снижения риска ошибок при выполнении работ.

2. Нормативные ссылки

2.1 Федеральный закон от 12.04.2010 г. № 61-ФЗ « Об обращении лекарственных средств».

2.2 Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 августа 2016 г. № 647н «Об утверждении правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

2.3 СМК. СОП-АО-РО-007 «Анализ отзывов и предложений покупателей».

2.4 СМК.СОП-АО-РО-020 «Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях».

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 2 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.
Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02		
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента		

3. Основные термины и сокращения

Товары аптечного ассортимента (далее ТАА) - лекарственные препараты, медицинские изделия, а также дезинфицирующие средства, предметы и средства личной гигиены, посуда для медицинских целей, предметы и средства, предназначенные для ухода за больными, новорожденными и детьми, не достигшими возраста трех лет, очковая оптика и средства ухода за ней, минеральные воды, продукты лечебного, детского и диетического питания, биологически активные добавки, парфюмерные и косметические средства, медицинские и санитарно-просветительные печатные издания, предназначенные для пропаганды здорового образа жизни.

Лекарственные средства (далее ЛС) - вещества или их комбинации, вступающие в контакт с организмом человека или животного, проникающие в органы, ткани организма человека или животного, применяемые для профилактики, диагностики (за исключением веществ или их комбинаций, не контактирующих с организмом человека или животного), лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности и полученные из крови, плазмы крови, из органов, тканей организма человека или животного, растений, минералов методами синтеза или с применением биологических технологий. К лекарственным средствам относятся фармацевтические субстанции и лекарственные препараты.

Лекарственный препарат (далее - ЛП) - лекарственное средство в виде лекарственных форм, применяемое для профилактики, диагностики, лечения заболевания, реабилитации, для сохранения, предотвращения или прерывания беременности.

Фармацевтическая субстанция - лекарственное средство в виде одного или нескольких обладающих фармакологической активностью действующих веществ вне зависимости от природы происхождения, которое предназначено для производства, изготовления лекарственных препаратов и определяет их эффективность.

Лекарственная форма (далее - ЛФ) - состояние лекарственного препарата, соответствующее способам его введения и применения и обеспечивающее достижение необходимого лечебного эффекта.

Иммунобиологические лекарственные препараты (далее - ИЛП) - лекарственные препараты, предназначенные для формирования активного или пассивного иммунитета либо диагностики наличия иммунитета или диагностики специфического приобретенного изменения иммунологического ответа на аллергизирующие вещества. К иммунобиологическим лекарственным препаратам относятся вакцины, анатоксины, токсины, сыворотки, иммуноглобулины и аллергены.

Деонтология или деонтологическая этика (от др.-греч. δέον «должное») - учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики. При вынесении оценки совершённого действию деонтология руководствуется его соответствием или несоответствием определённым правилам. Иногда её называют этикой долга или

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 3 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.
Оригинал		
Версия: 03		Действительно до:
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02		«15» мая 2024 г.
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента		

долженствования, либо этической системой, основанной на правилах поведения, поскольку именно они лежат в основе понятия долга.

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ» - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Центр лекарственного обеспечения Департамента здравоохранения города Москвы» (далее Учреждение).

Аптечные подразделения – аптеки, аптечные пункты ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ».

Стандартная операционная процедура (далее - СОП) – документ, в котором изложены процессы выполнения работ различного характера, относящихся к определенной сфере деятельности.

4. Область применения

Материально-ответственные лица аптечного подразделения.

5. Ответственность

	Начальник аптечного отдела	Зав. аптекой	Провизор фармацевт
Организация информационного стенда в торговом зале	О	О	И
Прием и оформление рецептов	И	И	О
Отпуск товаров аптечного ассортимента		И	О
Информирование посетителей о наличии иных лекарственных препаратов, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование (дженерики, синонимы) и цены на них относительно к запрошенному		И	О
Информирование посетителей о способе употребления, режиме дозирования и условиях хранения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента в домашних условиях.		И	О
Оказание консультационной помощи в целях обеспечения ответственного самолечения		И	О
Предоставление посетителю информации о документах, подтверждающих качество лекарственных препаратов и других		И	О

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 4 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.
	Оригинал	
Версия: 03 Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента		

товаров аптечного ассортимента			
Соблюдение правил хранения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в соответствии с установленными правилами		И	О
Соблюдение требований СОП и другой внутренней нормативной документации		И	О
Соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности и охраны труда		И	О

О – ответственный
И – информирован
В – вовлечен

6. Описание процедуры

6.1 Розничная торговля товарами аптечного ассортимента включает продажу, отпуск, фармацевтическое консультирование (СМК.СОП-АО-РО-020).

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

6.3 В торговой зоне в удобном для обозрения месте должны быть размещены:

- копия лицензии на фармацевтическую деятельность;
- копия лицензии деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (при наличии);
- информация о невозможности возврата и обмена товаров аптечного ассортимента надлежащего качества;
- иные документы и информация, которая должна быть доведена до сведения покупателей.

6.4 При реализации товаров аптечного ассортимента фармацевтический работник (провизор или фармацевт) должен принимать и оформлять рецепты на лекарственные средства.

6.5 Отпускать лекарственные препараты и иные товары аптечного ассортимента.

6.6 Принимать деньги за отпущенные товары аптечного ассортимента, пробивать их по кассе, выдавать чек и сдачу покупателю.

6.7 Вежливо отвечать на телефонные звонки покупателей в аптеку.

6.8 Принимать все меры к полному обеспечению лекарственными средствами посетителей аптеки, в том числе информировать посетителей о наличии иных лекарственных препаратов, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование (дженерики, синонимы) и цены на них относительно к запрошенному. Не допускать случаев необоснованных отказов.

6.9 Доходчиво объяснять посетителю способ употребления, режим дозирования и условия хранения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 5 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.	
	Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02			
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента			

в домашних условиях. Особенное внимание посетителя следует обращать на лекарственные препараты и другие товары аптечного ассортимента, имеющие специальные условия хранения (температурный режим, ограничения срока годности и др.). Вести санитарно-просветительскую работу по вопросам применения лекарственных средств в домашних условиях.

6.10 Оказывать консультационную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения.

6.11 Предоставлять медицинским работникам учреждений здравоохранения, просвещения, социального обеспечения и др. необходимую информацию об имеющихся в ассортименте лекарственных препаратах и других товарах аптечного ассортимента, а также о поступлении в аптечную организацию новых лекарственных препаратах.

6.12 Предоставить посетителю по его требованию информацию о документах по ценам и срокам годности лекарственных средств и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных предприятий и о документах, подтверждающих их качество.

6.13 Следить за наличием ценников на упаковках, выложенных на витрины.

6.14 Строго соблюдать правила хранения лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в соответствии с установленными правилами.

6.15 Следить за сохранностью товарно-материальных ценностей.

6.16 Следить за сроками годности товаров аптечного ассортимента СМК. СОП-АО-РО-008.

6.17 Ориентироваться в лекарственных препаратах, имеющих одинаковое международное непатентованное наименование (дженерики, синонимы) и в лекарственных препаратах, входящих в одну фармакологическую группу и имеющих одинаковые показания к применению (аналоги), предлагать адекватную замену. Следить за поступлением новых лекарственных препаратов в аптечную организацию.

6.18 Следить за санитарным состоянием на рабочем месте.

6.19 В случае сомнения в оформлении рецепта созвониться с врачом, выписавшим его, уточнить возникшие вопросы, после чего принять рецепт и отпустить по чеку лекарственный препарат.

6.20 Неправильно выписанные рецепты гасить штампом «РЕЦЕПТ НЕ ДЕЙСТВИТЕЛЕН» и регистрировать в журнале учета неправильно выписанных рецептов.

6.21 Соблюдать в работе принципы фармацевтической деонтологии.

6.22 Строго соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, пожарной безопасности и охраны труда.

6.23 Правила коммуникации и выявление потребностей посетителей в торговом зале:

- При установлении контакта с посетителем фармацевтический работник обязан держаться уверенно, приветливо, доброжелательно, улыбаться.

- Приветствовать посетителя

6.24 При обслуживании на кассе:

- «Здравствуй!»

6.25 В торговом зале допускаются следующие варианты:

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 6 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.	
	Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02			
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента			

- «Здравствуйте! Я специалист (фармацевт, провизор, ...). Если у Вас будут вопросы, пожалуйста, обращайтесь»);
- «Здравствуйте!» Далее грамотно формулировать вопрос-обращение к посетителю для выявления цели посещения аптеки:
 - Альтернативный («Вы смотрите крем себе или в подарок? Вы подбираете взрослому или ребенку? Вас интересуют лекарственные средства или косметика? Вы выбираете средства по уходу за лицом, телом или шампуни? Вас интересуют очки или линзы»);
 - Позитивный (Желаете эффективное средство от ...? Хотите безопасный препарат для ...?);
 - Открытый («Какими средствами от ... Вы уже пользовались? Как Вы относитесь к биологически активным добавкам?»);
 - Сказать Посетителю: «Я вижу, Вы смотрите витамины ... (или тот товар, который заинтересованно рассматривает посетитель)» - далее ожидать реакции посетителя:
 - Если Посетитель молчит, то рассказать о преимуществах и выгоде тех или иных витаминов;
 - Если Посетитель говорит: «Я просто смотрю (отказывается от консультации)», то необходимо сказать: «Да, хорошо. Если что-то заинтересует – обращайтесь».
 - Консультировать посетителя (рассказывать о препарате) необходимо на языке выгоды для посетителя: «В этом препарате содержится ..., что позволит Вам ...», «Объем этого крема ... и этого хватит Вам, чтобы улучшить состояние...», «Этот препарат выпущен в виде геля, который быстро впитывается – и это означает, что после его использования Ваша одежда будет оставаться чистой». «Эти линзы одноразовые, что более гигиенично, кроме того – удобно и выгодно: Вам не потребуется раствор и контейнер для хранения линз». Необходимо доступно объяснять, что даст посетителю то или иное свойство препарата.
 - Если Посетитель сделал свой выбор, при наличии дженериков (синонимов) от разных производителей, отличающихся по цене, специалист обязан предложить посетителю разные ценовые категории, начиная с более низкой цены.

6.26 Осуществлять допродажу: предлагать сопутствующие товары (если посетитель покупает зубную пасту, предложить что-либо из серии по уходу за полостью рта: щетку, ополаскиватель, освежитель дыхания, зубную нить, жевательную резинку, витамины для укрепления зубов с кальцием, т.п.; к антибиотикам – антигистаминные средства, укрепляющие иммунитет (безрецептурные препараты, например: иммунал), витамины, противогрибковые, восстанавливающие флору кишечника препараты, ферменты, гепатопротекторы и т.д.). Допродажа – это не навязывание посетителю ненужной покупки, а забота о здоровье посетителя.

6.27 В ответ на возражение Посетителя (если Посетитель чем-то не доволен, не соглашается на покупку) специалист не спорит с посетителем, присоединяется. Спокойно объясняет, почему данный товар обладает таким качеством, объясняет, в чем преимущества этого препарата. «Да, действительно, препарат стоит ... рублей, потому что ...». Пытается представить данную отрицательную, с точки зрения посетителя, характеристику в положительном свете. Возможен другой вариант поведения

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 7 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.	
	Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02			
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента			

специалиста: Посетителю предлагается другой препарат или другая форма этого препарата, которая бы устраивала посетителя.

6.28 В случае если запрашиваемый товар отсутствует, специалист отвечает Посетителю:

- «К сожалению данного препарата сейчас нет, я готов(а) подобрать подходящую замену или оформить индивидуальный заказ».

6.30 Каждому посетителю, покидающему аптеку, необходимо сказать: «Всего Вам доброго!».

6.31 Правила коммуникации с клиентом по телефону.

6.32 При ответе на телефонный звонок фармацевтический работник должен:

- поздороваться, произнести наименование учреждения и номер аптеки;
- представиться, произнести: «Чем могу помочь?» или «Слушаю Вас».
- если телефонный звонок раздается в момент обслуживания посетителя, следует:
- поднять трубку телефона;
- сказать по телефону: «Аптека ...». Пожалуйста, немного подождите»;
- закончить обслуживание посетителя;
- извиниться перед следующим по очереди посетителем;
- назвать Имя и сказать: «Слушаю Вас»;
- выслушать по телефону потенциального посетителя;
- если потенциальный посетитель спрашивает о наличии товара в аптеке, то дать по телефону справку о наличии товара.

- если потенциальный посетитель желает сделать индивидуальный заказ, то его звонок необходимо переключить на заведующего аптечным подразделением, либо на дежурного администратора, уполномоченного оформлять индивидуальный заказ.

- продолжить обслуживание Посетителей в торговом зале.

6.33 Работа с претензиями посетителей.

6.34 При работе с претензиями посетителей фармацевтическому работнику следует придерживаться следующих правил:

- Сохранять спокойствие, поставить себя на место посетителя, оставаться вежливым и деликатным, предложить вместе отойти в сторону, чтобы никто не мешал (изолировать посетителя от других покупателей аптеки).

- Внимательно выслушать посетителя до конца.

- Выразить понимание его чувств, желание помочь.

- Разобраться в ситуации: где именно совершена покупка, когда, проверить чек, рецепт, попросить подробно описать ситуацию.

- Спросить у посетителя, что именно он предлагает сделать в этой ситуации (что он хочет, какое решение ему кажется правильным).

- Показать ограниченность наших возможностей: «Я фармацевт (провизор), все, что я могу для Вас сделать – это ...».

- Если претензия сложна, то обратиться к дежурному администратору.

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 8 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.	
	Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02			
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента			

- Избегать уныния, не относиться к отказам, оскорблениям как лично адресованным.

6.35 Оказание доврачебной помощи.

6.35.1 Специалист обязан оказать доврачебную помощь посетителю, если ему стало плохо и вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефонам 112 или 103.

6.35.2 Оказание помощи лицам с ограниченными возможностями.

6.35.3 При поступлении сигнала вызова от лица с ограниченными возможностями, дежурный администратор, а при его отсутствии любой другой фармацевтический работник (провизор, фармацевт) должен выйти на крыльцо с обустроенным на нем откидным пандусом, возле которого размещена кнопка вызова, и помочь лицу с ограниченными возможностями подняться по крыльцу (или по пандусу) в аптеку. После обслуживания фармацевтический работник должен помочь лицу с ограниченными возможностями спуститься с крыльца.

6.36 В торговом зале фармацевтическому работнику запрещается:

6.36.1 Оставлять без внимания посетителей, даже если специалист в это время занят выкладкой товара в зале.

6.36.2 Вести разговоры на посторонние темы в торговом зале, в т.ч. по телефону, а также обсуждать внешность, действия и слова посетителей.

6.36.3 Скрывать сведения о побочных действиях или противопоказаниях с целью убедить посетителей приобрести данный товар.

6.37 Имидж фармацевтического работника.

6.37.1 Здоровье, привлекательность, энергичность, уверенность в себе отличают специалистов аптечных организаций.

6.37.2 Внешний вид фармацевтического работника должен быть опрятным и аккуратным.

6.37.3 Корпоративный стиль одежды – форма сотрудника должна быть чистой, отглаженной, в хорошем состоянии.

6.37.4 Доброжелательность и готовность помочь – неременный атрибут образа фармацевтического работника.

6.37.5 Фармацевтический работник должен носить нагрудный бейдж (Приложение 2).

8. История СОП

22.02.2017 - СМК. СОП-АО-РО-003, версия 01.

21.02.2020 - СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02.

9. Список заполняемых форм

1. Список контролируемого распространения.
2. Лист ознакомления.
3. История изменений.

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 9 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.
Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02		
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента		

4. Форма бейджа.

10. Приложения

Приложение 1
Форма АО-РО-003-03/1

Список контролируемого распространения

Вид документа	Должность держателя документа
Оригинал	Начальник аптечного отдела
Копия № 1	Заведующий аптекой
Копия № 2	Заведующий аптечным пунктом

Приложение 2
Форма АО-РО-003-03/2

Лист ознакомления

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Приложение 3
Форма АО-РО-003-03/3

История изменений

№ версии	Дата введения в действие	Причина пересмотра/внесения изменения	Номер страницы (замененной, новой, изъятой)	Кем внесено Ф.И.О.
Версия 01	22.02.2017	Новый документ		Айсина Г.Р.
Версия 02	21.02.2020	В связи с	1-9	Айсина Г.Р.

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 10 из 10
	СМК. СОП-АО-РО-003	Дата введения: «15» мая 2021 г.	
	Оригинал		
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-003, версия 02			
Название документа: Порядок реализации товаров аптечного ассортимента			

		истечением срока действия		
Версия 03	15.05.2021	В связи с вступлением в силу новых нормативных актов	1-9	Айсина Г.Р.

Приложение 4
Форма АО-РО-003-03/4

Форма бейджа

<p>ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ» Аптека №</p> <p>ФИО специалиста Должность</p>

Лист ознакомления
с СМК. СОП-АО-РО-003, версия 03

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				