
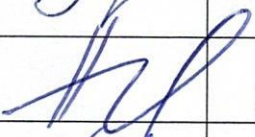






ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 1 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
	Оригинал	
Версия: 02 Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		Действительно до: «22» марта 2026 г.
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		

Должность	Подпись	Ф.И.О.	Дата
Разработал: Заведующий испытательной лабораторией		Айсина Г.Р.	«22» марта 2023 г.
Согласовал: Начальник юридического отдела		Павлов П.А.	«14» марта 2023 г.
Согласовал: Начальник аптечного отдела		Голованова Б.В.	«14» марта 2023 г.
Согласовал: Заведующий аптекой № 36		Былинкина Е.И.	«14» марта 2023 г.
Согласовал: Заведующий аптекой № 51		Чередниченко Т.Г.	«14» марта 2023 г.
Согласовал: Заведующий аптекой № 67		Башанкаева Г.Х.	«14» марта 2023 г.
Местонахождение оригинала	127018, г. Москва, ул. Стрелецкая, д.3, стр.1 Аптечный отдел, каб. 2408		

УТВЕРЖДЕНО
ПРИКАЗОМ ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»
№04-255/23 ОТ 15.03.23

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

1. Цель и назначение

Настоящая стандартная операционная процедура определяет порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования посетителей аптечных подразделений ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ».

Стандартная операционная процедура разработана с целью достижения единообразия при выполнении фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечном подразделении.

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 2 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
	Оригинал	
Версия: 02		Действительно до: «22» марта 2026 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		

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 Приказ Министерства здравоохранения РФ от 24 ноября 2021 г. N 1093н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями (амбулаториями, фельдшерскими и фельдшерско-акушерскими пунктами, центрами (отделениями) общей врачебной (семейной) практики), расположенными в сельских поселениях, в которых отсутствуют аптечные организации, а также Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных препаратов для медицинского применения, лекарственных препаратов для медицинского применения, содержащих наркотические средства и психотропные вещества в том числе Порядка отпуска аптечными организациями иммунобиологических лекарственных препаратов».

2.4 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9 марта 2016 г. № 91н «Об утверждении профессионального стандарта «Провизор».

3. Основные термины и сокращения

Фармацевтическое консультирование – оказание помощи покупателю в подборе лекарственного препарата / лекарственных препаратов безрецептурного отпуска с предоставлением информации, ориентированной на персональные потребности покупателей.

Фармацевтическое информирование – предоставление информации посетителям аптечной организации при отпуске рецептурных или безрецептурных лекарственных препаратов, назначенных врачом.

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

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

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 3 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
Оригинал		
Версия: 02		Действительно до: «22» марта 2026 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		

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».

ЛП – лекарственный препарат.

СОП – стандартная операционная процедура.

СМК - система менеджмента качества.

4. Область применения

Данная стандартная процедура распространяется на сотрудников аптечных подразделений, осуществляющих фармацевтическое консультирование и фармацевтическое информирование посетителей, покупателей.

5. Ответственность

	Зав. Аптекой, аптечным пунктом	Провизор/фарма цевт
Фармацевтическое консультирование и фармацевтическое информирование	О	О
Информирование сотрудников аптечной организации о новых сведениях по безопасности применения лекарственных препаратов	О	О
Проведение обучения специалистов аптечной организации по фармацевтическому консультированию	О	О

О – ответственный

И – информирован

В – вовлечен

6 Описание процедуры

6.1 Общие требования

6.1.1 Фармацевтическое консультирование проводится специалистами, имеющими высшее или среднее образование, сертификат специалиста или свидетельство об аккредитации специалиста.

6.1.2 Фармацевтическое консультирование - доступ к информации о порядке применения или использования товаров аптечного ассортимента, в том числе о правилах отпуска, способах приема, режимах дозирования, терапевтическом действии,

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 4 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.	
	Оригинал		
Версия: 02		Действительно до: «22» марта 2026 г.	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01			
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях			

противопоказаниях, взаимодействии лекарственных препаратов при одновременном приеме между собой и (или) с пищей, правилах их хранения в домашних условиях.

6.2 Процедура проведения фармацевтического консультирования.

6.2.1 Специалисты аптечного подразделения оказывают фармацевтическое консультирование и фармацевтическое информирование потребителей фармацевтических услуг по следующим вопросам:

6.2.1.1 информирование покупателя о работе аптечной организации, об особенностях продажи некоторых лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента с помощью средств наглядной коммуникации (стендов, объявлений, вывесок), расположенных в торговом зале аптечной организации;

6.2.1.2 консультирование в подборе лекарственного препарата безрецептурного отпуска по симптомам заболевания в случае ответственного самолечения;

6.2.1.3 информирование покупателя о правилах применения и хранения лекарственного препарата;

6.2.1.4 консультирование покупателя в выборе иных товаров аптечного ассортимента;

6.2.1.5 консультирование (информирование) покупателя о наличии лекарственных препаратов с одинаковым МНН, в том числе ЛП нижнего ценового сегмента;

6.2.1.6 информирование покупателя о наличии аналогичных товаров аптечного ассортимента для предоставления возможности выбора;

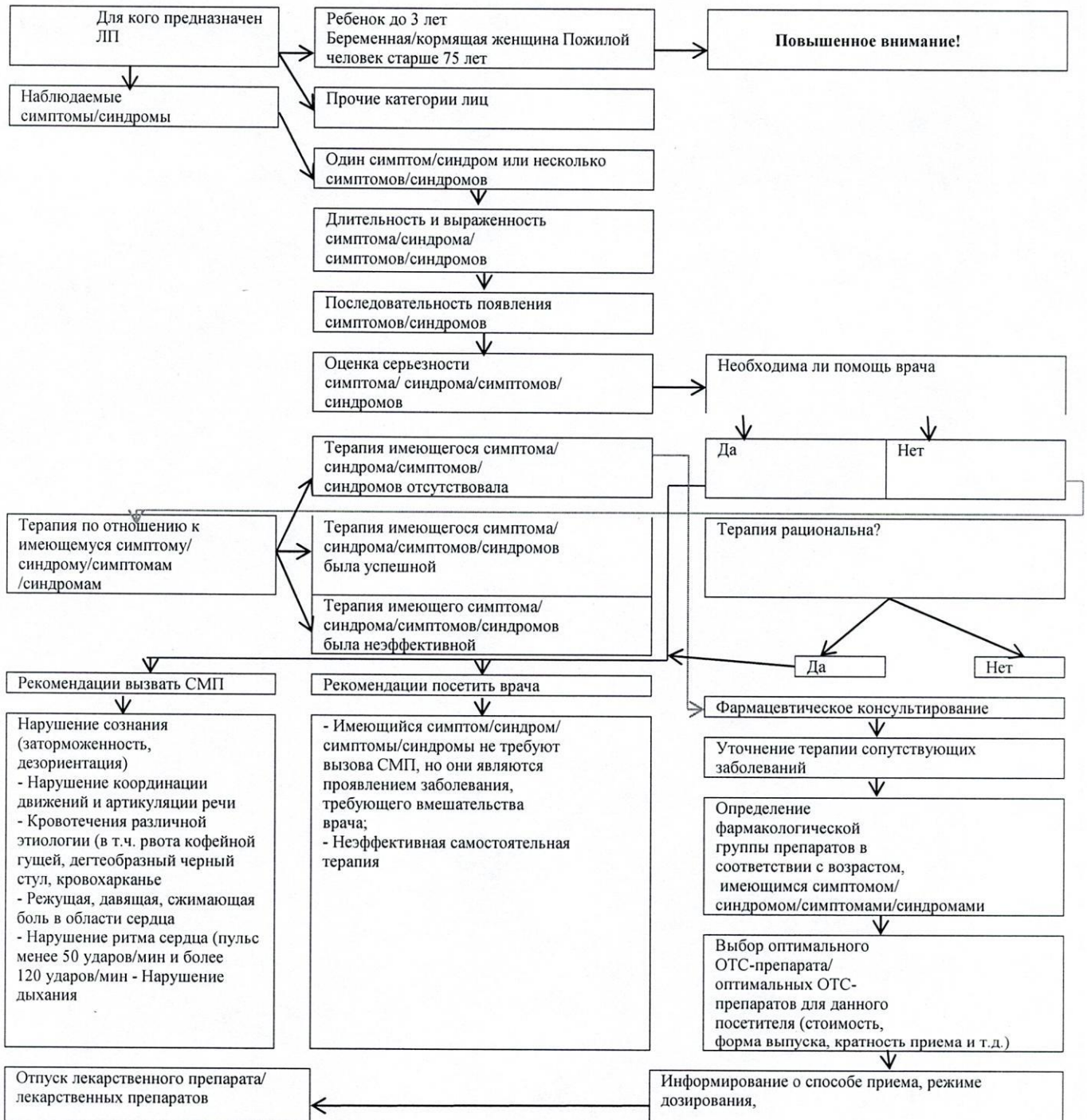
6.2.1.7 по запросу (требованию) покупателя ознакомление его с сопроводительной документацией на товар, содержащей сведения о документах качества, в соответствии с законодательством РФ (сертификат, декларация соответствия, регистрационное удостоверение, ввод в гражданский оборот);

6.2.1.8 информирование покупателей (посетителей) о необходимости сообщать обо всех нежелательных реакциях при приеме приобретенного (назначенного) лекарственного препарата в устном или письменном виде, о нежелательных реакциях при применении медицинских изделий;

6.2.1.9 при необходимости оказание первой доврачебной помощи.

6.2.2 Фармацевтическое консультирование посетителей аптечных подразделений осуществляется согласно алгоритму:

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 5 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
	Оригинал	
Версия: 02		Действительно до: «22» марта 2026 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		



Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 6 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
Версия: 02	Оригинал	Действительно до: «22» марта 2026 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		

терапевтическом действии, противопоказаниях, взаимодействии с другими лекарственными препаратами при одновременном приеме и/или с пищей, правилах его/ их хранения в домашних условиях

6.2.3 Фармацевтическое консультирование проводится в том случае, если пациент обращается непосредственно к провизору/фармацевту с описанием своей проблемы или за ОТС-препаратом. В этом случае специалист с фармацевтическим образованием в рамках своей компетенции и на основании полученных клинических знаний должен определить имеющиеся у пациента признаки заболевания, их степень опасности и, в случае необходимости, рекомендовать либо обращение к врачу, либо безрецептурный препарат (с проведением информирования о лекарственном препарате) и дальнейшим обращением к врачу.

6.2.4 При выявлении признаков заболевания важно задать правильные вопросы, чтобы получить нужные ответы. Вопросы следует формулировать в доступной для больного форме, так как на малопонятные для пациента вопросы нельзя ждать четких ответов.

6.2.5 Для того чтобы оценить значимость каждого симптома, необходимо выяснить следующее:

- возраст пациента;
- локализацию симптома (если возможно);
- характер симптома (например, описание боли);
- иррадиацию (характер распространения) - чаще всего можно указать для патологического ощущения или боли;
- характер развития симптома:
 - описание явлений, сопутствовавших его началу;
 - было ли начало постепенным или внезапным;
 - общую продолжительность наличия симптома;
 - наличие сходных эпизодов в прошлом;
 - течение симптома (прогрессирование, ослабление);
 - факторы, усиливающие или ослабляющие симптом;
 - связь с другими симптомами или функциями организма (если имеется);
 - влияние симптома на повседневную деятельность пациента;
 - ранее проводимое лечение по поводу симптома;
 - было ли обращение к врачу;
 - ранее проводимая терапия по поводу симптома (в том числе растительными препаратами, физиотерапия) и ее эффективность.

6.2.6 Специалист должен объяснять пациенту так, чтобы он понимал сложную медицинскую информацию.

6.2.7 Необходимо просвещать пациента, чтобы он мог осознанно участвовать в лечебном процессе. Пациент должен обладать хотя бы минимальной медицинской

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура		Страница 7 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.	
	Оригинал		
Версия: 02		Действительно до:	
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		«22» марта 2026 г.	
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях			

грамотностью. Незнание и непонимание заболевания является частой причиной отказа от лечения или низкой приверженности лечению.

6.2.8 Общение с пациентом позволяет не только точно установить характер его проблемы, но и вовлечь в ее анализ и принятие решения о необходимых действиях.

6.2.9 Если препарат выписан врачом по международному непатентованному наименованию, то фармацевтический специалист должен предложить пациенту на выбор имеющиеся взаимозаменяемые препараты в рамках одного международного непатентованного названия. Для этого понадобятся данные о взаимозаменяемости препаратов, содержащиеся в Государственном реестре лекарственных средств (<https://grls.rosminzdrav.ru>).

6.2.10 При этом важно учесть несколько требований:

6.2.10.1 При выборе одного из препаратов по МНН может возникнуть ситуация, когда по причине отсутствия препарата с необходимой дозировкой пациенту будет предложено средство с другой дозировкой. В этом случае отпуск имеющегося лекарственного препарата допускается, если его дозировка меньше дозировки, указанной в рецепте. Производится пересчет количества лекарственного препарата с учетом курса лечения, указанного в рецепте, и пациент обязательно информируется о правилах приема, позволяющих соблюсти подобранную врачом дозировку. В случае если дозировка лекарственного препарата, имеющегося в аптеке, превышает дозировку лекарственного препарата, указанную в рецепте, решение об отпуске лекарственного препарата с такой дозировкой принимает медицинский работник, выписавший рецепт.

6.2.10.2 При рекомендации препарата фармацевтическому работнику необходимо учесть платежеспособность пациента. Первоочередной является информация о наличии лекарственных препаратов нижнего ценового сегмента.

6.2.10.3 Если у пациента нет предпочтений в выборе из нескольких лекарственных средств с одинаковым составом, формой выпуска, дозировкой и незначительными различиями в цене, то приоритет отдается тому препарату, который пациент принимал ранее (например, при хроническом заболевании), или препарату, который дольше других находится на фармацевтическом рынке и доказал свою эффективность и безопасность.

6.2.10.4 Если в рецепте врачом (врачебной комиссией) указано торговое наименование препарата, то специалисту аптеки необходимо отпустить именно этот препарат или, при отсутствии нужного препарата и согласии пациента, организовать отсроченное обслуживание рецепта.

6.2.10.5 Если по каким-то причинам обеспечение рецепта невозможно, то следует рекомендовать пациенту обратиться в медицинскую организацию за терапевтической заменой препарата.

6.2.10.6 Если препарат просто рекомендован врачом по коммерческому наименованию (без выписки рецепта), фармацевтический специалист при необходимости (отсутствие препарата, слишком высокая цена) может предложить замену одного препарата на другой в рамках одного международного непатентованного наименования.

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 8 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
	Оригинал	
Версия: 02 Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		Действительно до: «22» марта 2026 г.
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		

6.2.10.7 Терапевтическая замена препарата, когда препарат с одним действующим веществом меняется на лекарственное средство с другим действующим веществом (даже в рамках одного фармакотерапевтического класса), может быть произведена только медицинским работником!

7. История СОП

15.05.2021 - СМК. СОП-АО-РО-001, версия 01.

8. Список заполняемых форм

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

9. Приложения

Приложение 1
Форма АО-РО-020-02/1

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-020-02/2

Лист ознакомления

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 9 из 9
	СМК. СОП-АО-РО-020	Дата введения: «22» марта 2023 г.
	Оригинал	
Версия: 02		Действительно до: «22» марта 2026 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-020, версия 01		
Название документа: Порядок осуществления фармацевтического консультирования и фармацевтического информирования в аптечных подразделениях		

1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Приложение 3
Форма АО-РО-020-02/3

История изменений

№ версии	Дата введения в действие	Причина пересмотра/внесения изменения	Номер страницы (замененной, новой, изъятой)	Кем внесено Ф.И.О.
Версия 01	15.05.2021	Новый документ		Айсина Г.Р.
Версия 02	15.03.2023	В связи с вступлением в силу новых нормативных актов	1-9	Айсина Г.Р.

Конфиденциально

Лист ознакомления
с СМК. СОП-АО-РО-020, версия 02

№ 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				