

Ще в епоху середньовіччя перші аптекарі давали промовисті імена своїм закладам. Із глибини століть до нас дійшли назви аптек «Під святим духом», «Під золотою зіркою», «Під угорською короною»

Як ви яхту назвете...



— Ми довго розмірковували над «своїм іменем», — говорить Валентина П'яних, директор Горлівської аптечної мережі «Рута Фарм», — обговорювали різноманітні варіанти і зрештою спинилися на назві «Рута Фарм» і логотипі — стилізованій квітці персикового кольору на витому зеленому стеблі. Емблемою прикрашені не тільки зовнішні вивіски, але й форма персоналу.

Рута — лікарська рослина, яку здавна використовують у народній і традиційній медицині. Отже, торгова марка мережі, як і зелений хрест, підтверджує, що аптеки є закладами охорони здоров'я. Це просте, благозвучне, ритмічне словосполучення, яке легко запам'ятовується. Воно підкреслює самобутність мережі, дозволяє вирізнитися з-поміж інших аптечних закладів міста. Назва мережі «Рута Фарм» — бренд. То чому хтось має позбавляти її індивідуальності?

СІМ'Я, А НЕ ОФІС

У торішньому вересні аптека на проспекті Перемоги, 43 урочисто відсвяткувала своє 50-річчя. Із нагоди ювілею колектив аптечного закладу нагородили настільною медаллю ім. П.Н. Горлова — найпочеснішою відзнакою шахтарської Горлівки. Аптека на проспекті Перемоги, 22 ще старовинніша — довоєнна. Із тих часів старожили звикли називати її «черговою». Певна річ, і нині «чергова» працює цілодобово. До структури підприємства входять ще дві аптеки — у центрі Горлівки й у спальному

районі — та один аптечний пункт у Залізничній лікарні. Екстер'єр та інтер'єр аптек витримані в єдиному стилі. Торгові зали оформлено й умебльовано передовсім для зручності відвідувачів. Дизайн цих приміщень змінюється кілька разів на рік — на великі релігійні та світські свята.

— Вам подобається, коли вдома гарно, тихо й затишно? — запитує Валентина П'яних. — Аптека — наш другий дім, а покупці — наші гості. Ми робимо все для того, аби відвідувачам було добре і хотілося прийти ще. Гарний настрій створює особлива аптечна атмосфера. Милуючись рибками в акваріумі, можна відпочити від щоденної суєти. Ще одна приємна послуга — клієнти аптеки можуть перевірити свою вагу, з особливим задоволенням цією можливістю користуються молоді відвідувачі, зокрема жінки й дівчата. До речі, ця послуга безкоштовна. Біля ваг розташовано стенд із формулами, за якими легко вирахувати зайву вагу, та інформацію про лікарські засоби і біологічно активні добавки, що ефективно допоможуть позбутися непотрібних кілограмів.

Поки мама спілкується з аптекарем, дитина може помалювати (дітлахи залюбки зафарбовують розмальовки з журналу «Здорово»). Звісно, що фломастери, олівці й альбоми нерідко доводиться дарувати, адже без них діти відмовляються йти додому. Ще більш кумедні історії трапляються з дорослими, які настійливо вимагають разом із ліками продати їм дитячі столики і кріселка, на яких так зручно було сидіти їхній дитині.

Також для комфорту відвідувачів в одній з аптек мережі організовано міську аптечну довідкову службу. У телефонному режимі можна дізнатися про наявність необхідних ліків, а також отримати кваліфіковану консультацію провізора щодо правильного застосування безрецептурних лікарських засобів.



— Піклуючись про різні категорії своїх відвідувачів, мережа «Рута Фарм» — єдина у 250-тисячній Горлівці — погодилася працювати з людьми, які є споживачами ін'єкційних наркотиків, — приєднується до розмови завідувач аптеки на проспекті Перемоги, 22 Олександр Мандрик. — Проект здійснюється в Україні через громадську організацію «Лінія життя» у рамках програм боротьби з ВІЛ-інфекцією та профілактики захворювань, які передаються статевим шляхом. Ось уже другий рік поспіль наша аптека безкоштовно забезпечує наркозалежних горлівців одноразовими шприцами, голками, спиртовими серветками і презервативами. Щодня такий набір надається 50 анонімним клієнтам.

АПТЕКА — ЦЕ ПОРЯДОК

Головне завдання аптек мережі «Рута Фарм» — підвищення рівня медикаментозного забезпечення населення. При цьому особлива увага приділяється малозабезпеченим категоріям, інвалідам і ветеранам, пенсіонерам, матерям із дітьми. Аптеки пропонують широкий асортимент лікарських засобів вітчизняного та іноземного виробництва (майже 4 тисячі найменувань), виробів медичного призначення і догляду за хворими, предметів особистої гігієни, дитячих товарів, лікувальної косметики провідних світових фірм, мінеральної води, БАДів.

За словами Валентини П'яних, заявки на медикаменти формуються після проведення щоденних аналізів дефектури. Також враховуються маркетингові дослідження, письмові та усні опитування клієнтів і лікарів, кількість препаратів для курсового лікування хронічних хворих, аналізується потреба у медикаментах під час сезонних захворювань, підтримується номенклатура засобів, які користуються найбільшим попитом. Водночас аптекарі не забувають про розрекламовані у ЗМІ лікарські засоби, а також інформацію від медичних представників вітчизняних та іноземних виробників. Сучасні комп'ютерні програми складського і бухгалтерського обліку дають можливість аналізувати товарообіг, оперативно реагувати на дефектуру й підтримувати оптимальний асортимент.

Щоденні поставки в аптечну мережу здійснюють провідні українські дистриб'ютори — ТОВ «ВВС-Лтд», СП «Оптіма-фарм», ТОВ «БадМ», ТОВ «Фра-М». Продукція від них завжди надходить із повним пакетом супровідних документів і сертифікатами якості.

Усі лікарські засоби, які доставляють до аптек, перевіряють уповноважені особи. Товар зберігається за токсикологічними і фармакологічними групами відповідно до фізико-хімічних властивостей лікарських

засобів і способу прийому. Аптечний асортимент мережі «Рута Фарм» пропонується за доступними цінами. Проте цінова політика підприємства базується не на знижках, а на адекватній вартості лікарських засобів.

— Якщо мова зайшла про ціну медикаментів, то хочу сказати, що пропозиція Держлікслужби за перевищення рівня націнки на лікарські засоби відбирати в підприємства ліцензію, а не штрафувати, як було раніше, надзвичайно обурює, — каже Валентина П'яних. — Це абсолютно неадекватне покарання всієї фірми за, ймовірно, ненавмисну помилку одного працівника. Такі речі треба вирішувати в



робочому порядку, адже не помиляється тільки той, хто нічого не робить. Керівник може застосувати до винного адміністративне покарання і виправити ситуацію. Відбирати ліцензію — це вже занадто. Певна річ, якщо перевищення націнки є одноразовим, а не систематичним порушенням суб'єкта господарської діяльності. Окрім того, дивує, чому націнками раптом почала перейматися структура, яка відповідає за

якість лікарських засобів, а не Держінспекція з контролю за цінами.

МИСТЕЦТВО ВИГОТОВЛЕННЯ

За ліками екстемпорального виготовлення у Горлівку в аптеку «Рута Фарм» на проспекті Перемоги приїздять люди з Дзержинська, Артемівська й Артемівського району, де такої послуги не надають. Виготовляють ліки в аптеці чотири спеціалісти. Найчастіше покупці замовляють спиртові і водні розчини, ліки для фізпроцедур, краплі в ніс, мазі, суспензії і порошки. Ліки, виготовлені за індивідуальними рецептами лікарів, завжди свіжі та якісні, не містять консервантів, підсолоджувачів і барвників, що важливо для літніх людей, дітей, вагітних жінок і матерів, які годують груддю. Найчастіше тут виготовляють лікарські форми для водолікарні, шкірвендиспансеру і дитячої лікарні. Ці препарати не мають заводських аналогів. Після виготовлення кожна лікарська форма обов'язково проходить кілька рівнів контролю.

На жаль, нині лікарі виписують дуже мало рецептів з індивідуальними прописами, а якщо й роблять це, то на якихось клаптиках паперу. Рецепт із печаткою лікаря — документ. А хто нестиме відповідальність, якщо правильного рецепта не було? Тому провізори часто звертаються до лікарів із проханням написати рецепт на бланку лікарняного закладу, уточнюють дозування.

— Лише фахівці високого рівня можуть займатися мистецтвом виготовлення ліків в аптечних умовах, — стверджує Валентина П'яних. — Саме професіоналізм фармацевтів — головна перевага підприємства «Рута Фарм» в умовах високої конкуренції у галузі роздрібного продажу готових лікарських форм промислового виробництва. Ми регулярно отримуємо ліцензію на аптечне виготовлення, хоча воно й потребує значних додаткових витрат. Зате наша виробнича аптека є базовою для проходження практики студентами-фармацевтами Горлівського медичного коледжу та інтернатури — випускниками фармацевтичних вишів.

Підвищення професійного рівня персоналу — предмет особливої турботи адміністрації. Працівники мережі «Рута Фарм» відвідують курси підвищення кваліфікації. Крім того, в аптеках організують спеціальні заняття. Провізори і фармацевти обговорюють новинки фармацевтичного ринку, питання розвитку маркетингових технологій, повторюють правила спілкування з клієнтами. Важлива умова роботи — стандарти обслуговування відвідувачів, яких у мережі дотримуються дуже ретельно.

Лариса Дедишина