

# Голландські замальовки: нотатки аптекаря поміж аптечних справ



Інесса Маракасова народилася у Казахстані, на кордоні з Китаєм. Змінила декілька шкіл, навчалася у Львові. У 1999 р. закінчила Львівський державний медичний університет ім. Данила Галицького. У 2003 р. зустріла майбутнього чоловіка, у 2004 переїхала до нього у Нідерланди. Про те, як працюється українському провізору за кордоном — читайте далі



## ПРО АПТЕЧНУ МЕРЕЖУ

Мені надали можливість навчатися на дворічних курсах для опанування мови. Мова складна, в кожному селі свій діалект, і коли по телевізору йде інтерв'ю, то пускають субтитри, бо решта країни не розуміє вимови регіонів.

Мій диплом фахівця прирівняли до рівня бакалавра (без права працювати одразу). Потім протягом двох років тривало листування з Міністерством охорони здоров'я, збір необхідних документів та складання іспитів (з англійської та голландської), поки я отримала місцеву реєстрацію та право працювати фармацевтом.

Відтак, у Голландії я працюю фармацевтом вже майже 9 років у двох аптеках Енсхеде — міста, що розташоване в східній частині країни на кордоні з Німеччиною. Колись воно славилось потужною текстильною промисловістю, але після того як виробництво у 70-х роках минулого століття перенесли до Азії, Енсхеде почало занепадати. Від краху його врятувала ідея розвитку шоп-туризму. Причому сьогодні місто зустрічає туристів не тільки торговими центрами і модними бутиками, але й сучасними музеями, галереями і кінотеатрами.

Одна аптека (велика) має назву de Eekmaat і обслуговує село, в якому мешкає 15 тис. осіб. Інша — нова аптека Esmarke (працює не більше 10 років) і обслуговує 5 тис. осіб.

Ми — маленька мережа аптек Samenwerkende apotheken Enschede, що розташована в Енсхеде. Це чотири аптеки: de Eekmaat, Esmarke, Twekelerveld

та Veldpoort. В мережі працює 54 особи — 5 провізорів (2 власники і 3 найманих), 2 кур'єри, 2 дефектаря, по прибиральниці на кожну аптеку, решта — фармацевти, більшість з яких роблять на півставки.

Маємо повний соцпакет — оплачувані відпустки, лікарняні, курси підвищення кваліфікації. На тиждень працюємо максимально 36 год. У мене виходить 4 дні по 10 год, у тому числі одна година перерви, поділена двічі на 30 хв.

Додатково навчатися доводиться постійно. Тут діє система курсів. Одні з них можна пройти онлайн (отримуєш код доступу після реєстрації), інші — очні курси чи заочно-очні. Деякі курси вимагає пройти власник (комунікація, агресія в аптеці). Після виконання домашнього завдання висилають сертифікат. Власне, реєстрація і складається з навчання, певної кількості відроблених годин, нарад

та активності (як керування практикою). Колеги добре до мене ставляться.

## ПРО СПЕЦІАЛІЗАЦІЮ І ПРОЕКТИ

Ми надаємо базу для проходження практики студентам, ROC-фармацевтам та студентам університету Rijksuniversiteit Groningen (RUG). Практика тут вважається дуже важливим етапом, оскільки вчорашній практикант завтра стане твоїм колегою. Ще ми надаємо базу для збору інформації для наукових досліджень. До прикладу, вивчали кореляцію між кількістю спожитих жіночих контрацептивів та наявністю естрогену у воді та риби.

Ще ми беремо участь у різних проектах. Скажімо, впровадження призначення інгібіторів протонного насоса (омепразол) людям похилого віку, які приймають нестероїдні протизапальні препарати. Тобто при об-







Ще була впроваджена така інновація — smart filling. Її придумав однокурсник нашого господаря. Раніше приходив рецепт (онлайн), його обробляли, вносили у комп'ютер й така папка з рецептом та етикетками надходила до рецептаря. Рецептар мав прочитати рецепт, етикетку (дані повинні співпадати), знайти ліки, просканувати етикетку та ліки, потім наклеїти етикетку на ліки, присвоїти локацію (де буде зберігатися) та підписати. Зараз цього всього ми не робимо. Значна кількість ліків приходить через smart filling. Ми формуємо замовлення і в окремому приміщенні рецепти готує (формує) взагалі хтось інший. Наступного дня ми тільки розфасуємо пакетики з рецептами та дивимось, чи є якісь проблеми із замовленнями (деколи не все є в наявності чи пропонується інша торгова марка, це потребує нашого контролю).

#### ПРО АСОРТИМЕНТ І ЦІНОУТВОРЕННЯ

У нас дуже обмежений безрецептурний прейс, буквально кілька найменувань. Така продукція продається у drogisterij — це такий промтоварний магазин, де є все. Косметика представлена торговою маркою vichy. Решта — рецептура. Ми нічого не виготовляємо, хоча раніше така практика була. Зараз можемо відважити 30 г крему чи приготувати антибіотик для дитини (додати 90 мл води з-під крана).

Процес ціноутворення дуже складний, і неможливо пояснити, з чого воно складається. Буває так, що ціна одного інгалятора розбита на чотири складники: закупівельна ціна, аптечний тариф, пояснення способу вживання (інструкція) та одна видача (коли маємо розповісти про препарат, до якої групи належить, особливості застосування, побічні дії).

Вартість більшості ліків покриває страховка. Але бензодіазепіни, наприклад, відпускаються безкоштовно тільки за наявності індикації (психічні захворювання). Шлункові,

робці рецепта автоматично друкується алгоритм — якщо людина старше 60 або 70 років і приймає аскал, диклофенак чи певні ЛЗ від депресії, ми можемо рекомендувати їй омепразол (чи пантопрозол, якщо відвідувач приймає клопідогрел), щоб попередити шлункові виразку та кровотечу.

Раніше наші аптечні заклади спеціалізувалися на виробі медичного призначення та ЛЗ, що застосовують при бронхіальній астмі та цукровому діабеті. Кожен фармацевт у Голландії має свою спеціалізацію. На ринку зараз багато інгаляторів, і дуже важливо, щоб людина правильно їх використовувала. Під час першої видачі я маю докладно розповісти відвідувачу про інгалятор, показати, як ним користуватися та проконтролювати, чи людина зрозуміла, як це робити правильно. Також я повинна надати інформацію на папері, де вказані, в тому числі, електронні адреси з сайтами, на яких можна подивитися коротеньке відео.

Щодо цукрового діабету. Раніше ми разом зі страховою компанією раз на рік проводили тиждень цукрового діабету і кожний бажаний міг перевірити рівень глюкози у крові. Ще люди приходили з глюкометрами, аби визначити їхню точність. Ця акція популяризувалася через місцеві газети і телебачення. Щороку фармацевти виявляли певну кількість нових хворих.

У січні нас перекупили нові власники. Вони молоді, і в них інші інтереси та бачення нашого розвитку, вони впроваджують інноваційні технології, завдяки чому в нас буде більше часу для спілкування з пацієнтами.

#### ПРО НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ

З нових впроваджень — t&t (track and trace). Ми збираємо мейли та мобільні номери відвідувачів аптек. Людина отримує смс чи мейл, коли рецепт надійшов, замовлений чи готовий.

Ще власники впроваджують комірочки. Повторні рецепти, до яких нічого не додається, вкладають в комірочку. Людина отримує

смс з номером комірочки і може прийти навіть вночі, коли ми не працюємо, чи у вихідні та забрати ліки.

Також хотілося б розповісти про herhaal service — повторні рецепти. Особам з хронічними захворюваннями, які постійно приймають ліки, ми пропонуємо такий сервіс: у комп'ютері створюється досьє. Раз на 3 міс комп'ютер генерує рецепт, за яким ми добираємо препарати, і повідомляємо пацієнта (телефоном, зараз смс чи мейлом), що він/вона може забрати свій пакет.

#### ПРО ВАХТЕР

Для людей похилого віку є така практика, коли ліки упаковують в рулони відповідно до режиму прийому — по днях та годинах. Ми замовляємо ці рулони на заводі та кожного тижня отримуємо їх. Таким чином ми постачаємо ліки у будинки для людей похилого віку. На цьому сервісі аптека заробляє багато грошей.

Цього року під свою опіку ми отримали психогеріатричний будинок для людей похилого віку. Треба було опанувати нову комп'ютерну програму medimo, яка дозволяє лікарям призначати, аптеці відпускати, середньому медичному персоналу надавати ліки водночас.





Морфій відпускають всі працівники (не тільки провізори). Однак цього року, після дуже великого скандалу в медіа, правила стали більш суворими. Раніше ми ніколи не рахували залишки, а тепер раз на місяць маємо визначати залишки опіатів. Відзначаю також суворий контроль за рецептами на препарати для лікування аутоімунних захворювань. Ну і евтаназіати (морфій+міорелаксанти) також відпускає винятково провізор

протиалергічні препарати, засоби від закрепи першого разу люди купують за власний кошт. Вартість перев'язувальних матеріалів компенсують тільки хворим із хронічними ранами, виразками, контрацептивних засобів — тільки дівчатам до 21 року.

Є ще певна група препаратів, за які частину сплачує страхова компанія, частину — виробник (бо вони, зрештою, зацікавлені в повному виході препарату на ринок). Є низка ліків, за які меншу частину сплачує пацієнт, а більшу — страхові компанії (наприклад, ланоксин чи монурил).

До взаєморозрахунків підходимо комплексно. Раз на місяць декларуємо кошти страховим компаніям. Пацієнти можуть розраховуватися грошима,дебетовими картками чи підписувати дозвіл зняти гроші з рахунка.

### ПРО ЗАКОНОДАВСТВО

Його немає. Ніяких наказів. Ми самі створили книгу домовлень, в якій ретельно прописані всі протоколи: як приймати товар, як обробляти рецепт, як поводитися зі скаргами тощо. Там можна знайти всі формуляри. Аудит перевіряє раз на рік, чи ми дійсно працюємо за цією книгою керівництва якості. Якщо є якісь великі помилки, приходить інспекція з'ясовувати, як це трапилось. Визначають термін на покращання з метою мінімізації ризиків, але можуть і закрити, якщо їм щось не сподобається. І все. Більше ніяких перевіряльників. Ніяких податкових, пожежних, санстанції та й невідомо кого.

Щодо обліку наркотичних засобів та прекурсорів я дуже довго дивувалася. Все лежить разом з іншими ліками, має бути у шухляді під ключ (яка ніколи не замикається). Виписують їх багато, на звичайних рецептах, препарати мають бути прописані повністю, але таке теж не завжди буває. Засоби можуть бути виписані будь-яким

кольором, тільки не олівцем. І ми нічого не можемо змінити в рецепті.

Морфій відпускають всі працівники (не тільки провізори). Однак цього року, після дуже великого скандалу в медіа, правила стали більш суворими. Раніше ми ніколи не рахували залишки, а тепер раз на місяць маємо визначати залишки опіатів.

Відзначаю також суворий контроль за рецептами на препарати для лікування аутоімунних захворювань. Ну і евтаназіати (морфій+міорелаксанти) також відпускає винятково провізор.

### ПРО ЗАМОВЛЕННЯ ТОВАРУ

У нас практично один постачальник усього. Кожного року приходять представники різних фірм, які обговорюють умови контракту, обсяг знижок, правила товарообігу тощо. Тому комп'ютерна програма сама генерує замовлення двічі на день. Якщо я приймаю товар, то маю підтвердити прихід. Також є *flagron* — це особливі преписи, всіляки краплі, напої, креми. Ще є компанія, яка постачає протипухлинні засоби, ліки для хворих із росіяним склерозом. Цікаво, що програма знає, що певна людина прийде через 3 міс за певним препаратом, тому й замовить його через 3 міс.

### ПРО КОМП'ЮТЕРНУ ПРОГРАМУ

Вона називається «Міра» — надзвичайно комплексна, важка, дорога, чудова. Там є все. Я навіть не уявляла, що такі програми бувають! На кожного пацієнта є досьє, в якому наведено історію його хвороби, дані про алергію, а також «історію ліків». Вона сполучається з програмами домашніх лікарів та лікарні. Коли приходить рецепт (майже всі онлайн, деякі — факсом, невеличка кількість — написані від руки чи надруковані) з штрих-кодом (це підпис

лікаря), ми скануємо його, і рецепт відображається у досьє пацієнта. Аптека має перевірити дані пацієнта, його прізвище, адресу, дату народження, а також препис лікаря, кількість (першого разу відпускаємо ліки на 2 тиж на спробу), спосіб застосування. У віконці відображені сигнали (сумісність з іншими препаратами, доза — чи не завищена й таке інше). Я маю все це уважно продивитися, іноді запитую у провізора, чи маю щось робити з певним сигналом, чи ні. Наприклад, зателефонувати лікарю, якщо є помилка, або засіб, що вони пропи-сують, не дістати (таке буває і тут). Людям, які приймають протитромботичні препарати і перебувають під контролем служби тромбозу, ми надсилаємо факс, якщо відпускаємо антибіотик. Вони частіше здають кров на аналіз, щоб запобігти кровотечам. Іноді достатньо спитати пацієнта, якщо призначення не зовсім зрозуміле. Це все обробляється у програмі. Друкуються етикетки, частина з яких клеїться на коробочку, частина зі штрих-кодом — на звороті рецепта. Всі рецепти наприкінці дня сканує та переглядає провізор. Раніше рецепти зберігали 25 років. Наразі відбуваються зміни.

Ця чудова програма обробляє рецепти, замовляє *bahter*, *herhaal service*, ліки на завтра, дозволяє контролювати весь процес, рахує залишки та зберігає всю інформацію стосовно пацієнтів. Усі робочі рапорти також можна генерувати у програмі. Вона автоматично збирає дані, якщо пацієнт змінив страхову компанію. Більшість людей застраховані в локальному *Menzis*. Страхові компанії тут управляють всім (наприклад, яку торгову марку певного препарату вони хочуть оплачувати). Через це існує велика кількість заперечень в аптеці, оскільки пацієнти хочуть отримувати певні ліки, а ми зобов'язані їх замінити генериками.