

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		1 стр. из 50 стр.

ЛЕКЦИОННЫЙ КОМПЛЕКС

Дисциплина: «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»

Код дисциплины: OOFDEKF 1209

Название ОП: 6B10106 «Фармация»

Объем учебных часов/кредитов: 150 (5)

Курс и семестр изучения: 1/2

Объем лекций: 10

Шымкент, 2023

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	2 стр. из 50 стр.

Лекционный комплекс разработан в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины (силлабусом) «Организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации» и обсужден на заседании кафедры.

Протокол № 1 от «28» 08 2023г.

Зав. каф., д.фарм.н., профессор Шертаева К.Д.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		3 стр. из 50 стр.

Лекция №1

- Тема:** Основные принципы организации фармацевтической помощи населению. Национальный стандарт GPP.
- Цель:** Ознакомить обучающихся с основными принципами организации медицинской и фармацевтической помощи населению в РК.
- Тезисы лекции:**

Министерство здравоохранения Республики Казахстан (далее Министерство) является центральным исполнительным органом Республики Казахстан, осуществляющим государственное регулирование в области охраны здоровья граждан, медицинской и фармацевтической науки, медицинского и фармацевтического образования, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, обращения лекарственных средств, контроля за качеством медицинских услуг.

Министерство имеет ведомства: Комитет фармацевтического контроля, Комитет государственного санитарно-эпидемиологического надзора, Комитет по контролю в сфере оказания медицинских услуг, а также подведомственные государственные организации.

Основными задачами Министерства в сфере его деятельности являются:

- проведение государственной политики в области здравоохранения, медицинской и фармацевтической науки и образования;
- организация обеспечения в соответствии с законодательством получения гражданами бесплатной медицинской помощи в пределах гарантированного государством объема;
- организация обеспечения населения и лечебно-профилактических организаций безопасными, эффективными и качественными лекарственными средствами;
- осуществление международного сотрудничества в области здравоохранения, в том числе медицинской науки и фармацевтического образования.

Министерство в соответствии с возложенными на него задачами осуществляет следующие функции:

- выработку предложений по формированию государственной политики в области охраны здоровья граждан;
- разработка перечня гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;
- разработка и утверждение протоколов диагностики и лечения;
- разработка технических регламентов в сфере обращения лекарственных средств и многое другое в соответствии с утвержденным положением.

Истоки формирования концепции *фармацевтической помощи* лежат в глубокой древности и берут свое начало от египетского слова *фармаки* (перевод - «дарующий исцеление или безопасность») и греческого *фармакон* (в переводе - «лекарство»). Именно эту смысловую нагрузку отражают термины с корнями-фарма или фармако - определяющие деятельность, так или иначе связанную с охраной здоровья населения на основе применения лекарств.

Отличительными чертами системы фармацевтической помощи стали:

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		4 стр. из 50 стр.

- новый тип взаимоотношений - «терапевтические взаимоотношения» в цепочке врач - фармацевтический работник- пациент;
- участие специалиста с высшим фармацевтическим образованием в управлении лечебным процессом, а именно: обоснование выбора необходимых лекарственных препаратов, консультирование и обучение пациентов, мониторинг и оценка результатов лекарственной терапии;
- достижение клинических результатов при оптимальных экономических затратах;
- совершенствование системы распределение лекарственных препаратов (полное управление качеством, социальная фармация и др.);
- оптимизация информации о лекарственных препаратах для населения (содержания на этикетках, в информации для потребителей).

Согласно определению Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), под фармацевтической помощью понимается философия практики общения с пациентом и общественностью в аптеке как первом звене многоуровневой системы здравоохранения. Принципы этого общения положены в основу концепции *надлежащей аптечной практики*, утвержденной Всемирной ассамблеей здравоохранения в 1196 г.

Фармацевтическая помощь- это деятельность, имеющая целью, во-первых, обеспечение населения и конкретно каждого человека всеми товарами аптечного ассортимента и, во-вторых, оказание научно-консультационных услуг медицинскому персоналу и отдельным гражданам по вопросам выбора наиболее эффективных и безопасных лекарственных средств и других предметов аптечного ассортимента, способов их хранения, использования, порядка приобретения и т.п.

Главной отличительной чертой данной модели фармацевтической помощи является ее альтернативность не только лекарственному обеспечению, но и сфере обращения лекарственных средств (ЛС) в целом. Кроме того, концепция затрагивает проблему качественного обеспечения различных топов потребителей не только лекарственными препаратами, но и другими товарами, реализуемыми фармацевтическими организациями, а также услугами, являющимся логическими продолжением фармацевтического обслуживания.

Обращение лекарственных средств - обобщенное понятие деятельности, включающей разработку, исследования, производство, изготовление, хранение, упаковку, перевозку, государственную регистрацию, стандартизацию и контроль качества, продажу, маркировку, рекламу, применение ЛС, уничтожение пришедших в негодность лекарственных средств или с истекшим сроком годности и иные действия в сфере обращения ЛС.

Фармацевтическая деятельность - осуществляется предприятиями оптовой торговли и аптечными учреждениями в сфере обращения ЛС, включая оптовую и розничную торговлю, изготовления ЛС.

Государственная политика в области организации лекарственной помощи населению осуществляется на принципах:

- создание гарантий для реализации права граждан на лекарственную помощь путем обеспечения доступа к получению безопасных, эффективных и качественных лекарственных средств;

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		5 стр. из 50 стр.

- бесплатной или льготной лекарственной помощи отдельным категориям граждан РК;
- комплексного решения задач организации лекарственной помощи на базе целевых государственных программ;
- организации научных исследований с целью изыскания новых безопасных, эффективных и качественных лекарственных средств;
- государственного контроля за фармацевтической деятельностью;
- лицензирования производства, импорта, экспорта и реализации лекарственных средств.

Категория аптек и аптечных складов устанавливается или подтверждается в процессе аккредитации организации здравоохранения в порядке, установленном законодательством РК.

Критерием для определения категории и структуры аптек, аптечных складов, являются объем и виды осуществляемой ими фармацевтической деятельности.

По объему и виду фармацевтической деятельности аптеки подразделяются на три категории.

К аптекам I категории приравниваются аптеки, осуществляющие:

1. прием, хранение, реализацию полного перечня основных (жизненно важных) лекарственных средств, включая содержащие наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры;
2. прием, хранение, реализацию изделий медицинского назначения и очковой оптики;
3. изготовление лекарственных форм, в том числе асептических и стерильных к аптекам II категории приравниваются аптеки, осуществляющие:
 1. прием, хранение, реализацию не менее 70% перечня основных (жизненно важных) лекарственных средств, включая содержащие наркотические средства, психотропные вещества и прекурсоры,
 2. прием, хранения, реализацию изделий медицинского назначения и очковой оптики.

Для осуществления видов деятельности, указанных для аптек I и II категории, организуются следующие структурные подразделения: в аптеке I категории:

1. отдел запасов лекарственных средств;
2. рецептурно-производственный отдел;
3. отдел реализации готовых лекарственных средств;
4. отдел реализации лекарственных средств без рецепта врача;
5. отдел очковой оптики;

В аптеке II категории:

1. отдел запасов лекарственных средств;
2. отдел реализации готовых лекарственных средств, в том числе отпускаемых без рецепта врача;
3. отдел очковой оптики.

К аптекам III категории приравниваются все остальные аптеки, отвечающие квалификационным требованиям, предъявляемым при лицензировании видов фармацевтической деятельности.

4. Иллюстрационный материал: презентация

OÑTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		6 стр. из 50 стр.

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шиминова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева, Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021
5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] : методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [Б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәнібойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-«Фармация» [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезісі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияны ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон. текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет. эл. опт. диск (CD-ROM). 1 экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-«Фармация» [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности". Специальность: 5B110300-«Фармация": лекциялар тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013
3. УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
4. Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
5. Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
6. Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
7. Цифровая библиотека «Aknurpress» www.aknurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
8. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
9. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
10. «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
11. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 7 стр. из 50 стр.

12. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27,28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
14. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
15. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
16. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий". В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № ҚР ДСМ-10 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>
17. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>
18. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № ҚР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>
19. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № ҚР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>
20. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК. О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл.1,2,3. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>
21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-237/2020. Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий". Гл.1,2. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. Какова структура и основные задачи Министерства здравоохранения РК?
2. Как проводится Государственный контроль в сфере обращения лекарственных средств?
3. Что понимают под Концепцией фармацевтической помощи?
4. Каковы основные принципы Государственной политики в области организации лекарственной помощи населению?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		8 стр. из 50 стр.

Лекция №2

- Тема:** Регламентация рецептурного отпуска лекарственных средств.
- Цель:** сформировать системные знания по организации работы аптеки по приему рецептов и отпуску лекарств.
- Тезисы лекций:**

Рецепт — это письменное обращение специалиста, выписавшего его, к фармацевту об изготовлении и отпуске лекарства. Рецепт является медицинским документом, служащим основанием для отпуска лекарств из аптеки; юридическим документом, так как врач, выписавший рецепт, провизор, принявший рецепт и отпустивший лекарство, и фармацевт, изготовивший ЛП, несут юридическую ответственность в случае неправильного выписывания, изготовления и отпуска лекарств; финансовым документом, так как стоимость лекарства оплачивается больными или возмещается аптеке из бюджетов различных уровней.

Рецепты выписываются медицинскими работниками организаций здравоохранения на бланках утвержденной формы. Рецепты заверяются подписью и личной печатью медицинского работника, выписавшего рецепт.

Рецепты на получение лекарственных средств и изделий медицинского назначения в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи на амбулаторном уровне, выписываются, учитываются в автоматизированной системе в электронном виде.

В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств выписка рецептов осуществляется вручную.

Рецепты на получение лекарственных средств бесплатно или на льготных условиях дополнительно подписываются уполномоченным лицом, определенным приказом медицинской организации и заверяются печатью организации здравоохранения «Для рецептов».

В сельских населенных пунктах, в случае отсутствия врачей, рецепты выписываются средними медицинскими работниками, ведущими амбулаторный прием больных.

Рецепты на лекарственные средства, не зарегистрированные и не разрешенные к применению в Республике Казахстан, не выписываются.

Рецепты выписываются с учетом возраста больного и характера действия входящих в состав лекарственного средства ингредиентов.

Содержание и номер рецепта на бесплатное или льготное получение лекарственных средств отражаются в амбулаторной карте больного.

Рецепты выписываются на латинском языке, под международным непатентованным или торговым наименованием лекарственных средств разборчиво с обязательным заполнением всех предусмотренных в бланке граф, способ применения прописывается в соответствующей графе на государственном или русском языках с указанием дозы, частоты и длительности приема. Не допускается ограничиваться общими указаниями («Известно», «Внутреннее», «Наружное»). Исправления в рецепте не допускаются.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		9 стр. из 50 стр.

На одном рецептурном бланке на получение лекарственных средств бесплатно или на льготной основе, лекарственных средств, содержащих производные 8- оксихинолина, гормональные стероиды, клонидин, анаболические стероиды, кодеин, тропикамид, циклопентолат, трамадол, буторфанол указывается одно наименование лекарственного средства, а на остальные лекарственные средства не более двух наименований.

При выписывании лекарственного средства в дозе, превышающей высшую разовую, врач в рецепте обозначает дозу лекарственного средства прописью и восклицательным знаком. При несоблюдении врачом данного требования фармацевтический работник отпускает прописанное лекарственное средство в половине установленной высшей разовой дозы.

Рецепты не выписываются на лекарственные средства, применяемые исключительно в организациях здравоохранения, оказывающих стационарную помощь.

Рецепты на получение лекарственных средств, в том числе отпускаемых бесплатно и на льготных условиях, действительны в течение 1 месяца.

Количество выписанного лекарственного препарата больным указывается из расчета курса лечения, а нуждающимся в постоянном длительном лечении из расчета трех месяцев.

Рецепты на получение лекарственных средств, указанных в пункте 11 настоящих Правил действительны в течение 10 календарных дней со дня их выписывания.

Хранение рецептов на отпущенные лекарственные средства на бесплатной основе осуществляется поставщиком фармацевтических услуг в течение 3 лет.

Рецепты на лекарственные средства, выписанные в организациях здравоохранения Республики Казахстан, действительны на территории всей республики, за исключением рецептов на бесплатный и льготный отпуск лекарственных средств действительны в пределах административно территориальной единицы республики (район, город, область).

При приеме рецептов и отпуске по ним ЛС целесообразно следовать определенному алгоритму действий .

На первом этапе аптечный работник должен проверить *соответствие формы рецептурного бланка* лекарственной прописи, наличия обязательных и дополнительных реквизитов установленным правилам выписывания.

Любой рецепт, независимо от порядка оплаты лекарства и характера действия входящих в их состав медикаментов, должен содержать следующие *основные (обязательные) реквизиты*:

- штамп ЛПУ (с указанием наименования ЛПУ, его адреса и телефона);
- дату выписки рецепта;
- Ф. И. О. больного и его возраст;
- Ф.И.О. врача;
- наименование и количество ЛС;
- подробный способ применения ЛС;
- подпись и личную печать врача.

Дополнительные реквизиты рецептов зависят от состава ЛС и формы рецептурного бланка.

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		10 стр. из 50 стр.

Рецепт, выписанный правильно, таксирруется, т. е. определяется его розничная цена. В целях принятия объективного решения о возможностях отпуска лекарственного препарата по поступившему рецепту провизор проводит его фармацевтическую экспертизу.

Фармацевтическая экспертиза рецепта – оценка соответствия поступивших в аптеку рецептов действующим регламентам по правилам выписывания рецептов и отпуска лекарств по ним.

Процедура фармацевтической экспертизы рецептов включает основные этапы по определению правомочности лица, выписавшего рецепт; соответствия формы рецептурного бланка; наличия основных и дополнительных реквизитов установленным правилам выписывания рецептов; сроков действия рецептов соответствия рецепта установленному порядку отпуска лекарств из аптечной организации.

4. Иллюстрационный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шмирова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева, Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021
5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] : методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәнібойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезисі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияның ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон. текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет. эл. опт. диск (CD-ROM). 1 экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 11 стр. из 50 стр.

- дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности".
- Специальность: 5В110300-"Фармация": лекциялартезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013
- УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
 - Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
 - Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
 - Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
 - Цифровая библиотека «Aknurpress» www.aknurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
 - ОКМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
 - Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
 - «Заң» нормативтік құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
 - «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
 - Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27,28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
 - Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
 - Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
 - Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
 - Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий". В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № ҚР ДСМ-10 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>
 - Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>
 - Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № ҚР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>
 - Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № ҚР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>
 - Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК. О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл.1,2,3. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 12 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-237/2020.Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий". Гл.1,2. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. Как осуществляется организация работы аптеки по приему рецептов и отпуску лекарств?
2. Что понимают под рецептом?
3. Какие формы рецептурных бланков вы знаете?
4. Назовите общие правила выписывания рецептов.
5. Как проводится фармацевтическая экспертиза рецепта?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		13 стр. из 50 стр.

Лекция №4

1. Тема: Организация изготовления лекарств в условиях аптек.

2. Цель: ознакомить обучающихся с процессом изготовления лекарственных препаратов в аптечных организациях.

3.Тезисы лекций:

В мировой практике производство ЛС организовано в соответствии с правилами надлежащей производственной практики – GMP (*Good Manufacturing Practice*). GMP включает меры по обеспечению качества продукции, гарантирующие постоянный контроль за производством продукции по стандартам качества. Принципы и правила надлежащей производственной практики касаются:

- персонала (каждый производственный участок должен быть обеспечен достаточным количеством компетентного персонала соответствующей квалификации);
- помещений и оборудования, которые должны соответствовать процессам, для которых они предназначены;
- документации (производитель должен иметь систему документации на производство);
- производства (производственные процессы должны проводиться по заранее разработанным инструкциям и методикам);
- контроля качества (производитель должен организовать и содержать отдел контроля качества) и др.

Чтобы доказать, что производственный участок или технологический процесс соответствует требованиям GMP, необходимо провести валидацию.

Валидация – документированное подтверждение соответствия оборудования, условий производства, технологического процесса, качества полупродуктов и готового продукта действующим регламентам или требованиям нормативной документации.

Аптека готовить препараты на основе лекарственных средств, зарегистрированных в РК.

Для производственной деятельности в аптеках оборудуются специальные помещения – ассистентские комнаты – планировка и площадь которых зависит от объема работы аптеки. Ассистентская комната должна быть оснащена: специальной аптечной мебелью; приборами; оборудованием для приготовления, смешения, фильтрования расфасовки, этикетирования, упаковки и укупорки лекарств; сейфами (специальными шкафами) для хранения ядовитых, наркотических ЛС и этилового спирта; штангласами; средствами измерения веса, объема и удельного веса; реактивами для проведения химического контроля лекарств.

Изготовление лекарств ведут провизоры (провизоры-технологи) и фармацевты. В зависимости от объема работы в ассистентской комнате может быть организовано несколько рабочих мест:

- для изготовления лекарственных форм для внутреннего употребления;
- для изготовления лекарственных форм для наружного применения;

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		14 стр. из 50 стр.

- для фасовки лекарственных форм для внутреннего употребления;
- для укрупненного изготовления лекарственных форм для ЛПУ;
- для фасовки лекарственных форм для ЛПУ.

В крупных аптеках с большим объемом индивидуальной рецептуры целесообразно организовать четыре рабочих места для фармацевтов по изготовлению: жидких лекарств для внутреннего применения, порошков и пилюль, мазей и жидких лекарственных форм для наружного применения, стерильных ЛС.

Для фасовщиков, занятых вспомогательными работами и дозированием изготовленных лекарств, может быть организовано два рабочих места за ассистентским столом. В небольших по объему работы аптеках организуется одно рабочее место для изготовления и контроля лекарств.

Должность фармацевта занимающегося изготовлением лекарств, замещается специалистом со средним фармацевтическим образованием. В своей деятельности он должен руководствоваться действующим законодательством, ГФ, приказами и другими нормативными документами Минздрава РК, типовым положением, а также правилами внутреннего распорядка, пожарной безопасности и охрана труда. Непосредственная подчиненность фармацевта (провизору-технологу, провизору-аналитику, заведующему отделом или его заместителю) определяется руководителем аптеки.

Основные функции фармацевта в ассистентской комнате связаны с изготовлением лекарств, руководством работой фасовщиков и учетом исполненных за смену рецептов. Для выполнения этих функций фармацевт обязан:

В указанный на рецепте срок изготавливать лекарства по индивидуальным прописям врачей, строго соблюдая технологические правила приготовления и оформления лекарств; рецепты с пометкой *cito* и *statim* исполняются вне очереди;

Заполнять паспорта письменного контроля на все приготовленные лекарства в соответствии с установленными правилами;

Все вспомогательные работы (дозирование порошков, выкатывание свечей, фильтрование растворов и т.п.) поручать фасовщику, консультируя его по особенностям расфасовки и оформления лекарств;

Уметь пользоваться весоизмерительными приборами, аппаратами, средствами малой механизации;

Учитывать выполненную за смену работу в специальном журнале, на основе которого в конце смены составит справку о количестве приготовленных лекарственных форм;

Рационально использовать свое рабочее время: не допускать перерывов в работе, связанных с отсутствием на рабочем месте необходимых медикаментов и вспомогательных материалов. Для этого перед началом работы или накануне фармацевт должен выставить провизору штангласы для заполнения медикаментами;

В конце смены передать все неисполненные рецепты вновь заступающему работнику. Не допускать случаев передачи не полностью приготовленного лекарства;

Выполнять требования санитарного режима на своем рабочем месте;

Принимать участие в проведении инвентаризации в соответствии с приказом руководства;

Систематически повышать свою квалификацию, использовать в работе передовой опыт и научную организацию труда.

O'NTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		15 стр. из 50 стр.

Перед изготовлением лекарства фармацевт должен внимательно прочесть рецепт, проверить совместимость ингредиентов и правильность дозировки. Фармацевт несет ответственность за правильность изготовления лекарства и его качество.

При изготовлении лекарств фармацевт должен соблюдать правила технологии.

На приготовленные лекарства фармацевт наклеивает номер, заполняет паспорт письменного контроля, расписывается на рецепте и передает лекарство вместе с рецептом и паспортом письменного контроля провизору-технологу.

Асептический блок – территория аптеки, специально выделенная, оборудованная и используемая таким образом, чтобы снизить проникновение, образование и задержку в ней микробиологических и других загрязнений.

Асептический блок состоит из шлюза, ассистентской (асептическая комната, в которой происходит изготовление лекарств), стерилизационной и дистилляционной (помещение, где получают воду для инъекций).

Изготовление и контроль качества стерильных растворов в аптеках осуществляется в соответствии с требованиями действующих ГФ, нормативных документов, приказов и инструкций. Результаты поэтапного контроля изготовления растворов для инъекций и инфузий регистрируются в журнале.

4. Иллюстрационный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шимирова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева, Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021
5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] : методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәнібойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация» [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История

QAZAQSTAN MEDICINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 16 стр. из 50 стр.

- фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезисі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияны ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон. текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет. эл. опт. диск (CD-ROM). 1 экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности". Специальность: 5B110300-"Фармация": лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013
 3. УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
 4. Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
 5. Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
 6. Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
 7. Цифровая библиотека «Aknurpress» www.aknurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
 8. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
 9. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
 10. «Зан» нормативтік құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
 11. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
 12. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27, 28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
 13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
 14. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
 15. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
 16. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий". В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № ҚР ДСМ-10 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>
 17. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>
 18. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № ҚР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>
 19. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № ҚР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 17 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>

20. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК.О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл.1,2,3.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>
21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-237/2020.Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий".Гл.1,2.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. Как осуществляется организация изготовления лекарственных средств в условиях аптеки, в т.ч. в асептических условиях?
- 2 В чем заключаются должностные обязанности сотрудников по изготовлению лекарственных средств?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 18 стр. из 50 стр.

Лекция №5

1. Тема: Организация внутриаптечного контроля качества лекарственных средств. Оформление и отпуск лекарственных средств. Система бесплатного отпуска лекарственных средств.

2. Цель: познакомить обучающихся с основными видами внутриаптечного контроля качества лекарств.

3. Тезисы лекций:

Внутриаптечный контроль качества лекарств является неотъемлемой частью разрешительной системы

В целях предупреждения поступления некачественных лекарственных средств в аптечную организацию проводится приемочный контроль, который проверяет правильность оформления документов, подтверждающих качество поступающих препаратов, и их соответствие требованиям по показаниям.

В случае сомнений в качестве поступившего товара необходимо отобрать образцы и направить их на анализ в контрольно-аналитическую лабораторию. До получения результатов анализа всю партию товара хранят в отдельной таре с надписью "непригоден при приемочном контроле".

Повышению качества продукции способствуют следующие профилактические мероприятия: соблюдение санитарного режима, правил забора, сбора и хранения очищенной воды, технологии изготовления лекарственных препаратов, обеспечение исправности и точности весоизмерительных приборов, тщательная фармацевтическая экспертиза поступающих рецептов, обеспечение сроков и условий хранения лекарственных средств в аптеке.

Сроки хранения препаратов, изготовленных в аптеке, устанавливаются в зависимости от их состава, способа изготовления, вида упаковки, условий хранения. В целях обеспечения надлежащего качества лекарств внутриаптечному контролю качества подлежат все лекарственные средства, изготовленные в аптеке по индивидуальным рецептам или требованиям ЛПУ, а также внутриаптечная заготовка, концентраты и полуфабрикаты.

Ответственность за качество продукции, изготовленной в аптеке, несет провизор – аналитик или провизор, осуществляющий прием рецептов и распределяющий работу между фармацевтическими, а также заведующий (директор) аптеки и его заместитель.

Фармацевт-аналитик осуществляет полный контроль за изготовленными лекарственными средствами. Его права и обязанности закреплены соответствующими должностными инструкциями.

Контроль качества лекарственных средств в аптеках, где по объему работы должность провизор – аналитик не предусмотрена, обязан проводить провизор, осуществляющий прием рецептов на лекарственные средства индивидуального изготовления.

Результаты контроля качества лекарственных средств регистрируются в журналах по установленным формам. Все журналы должны быть пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью аптеки и заверены подписью заведующего аптекой.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		19 стр. из 50 стр.

Срок хранения журналов - 1 год.

По итогам контроля качества лекарственных средств составляется отчет в течение года. К нему прилагаются пояснительная записка об организационно – методической работе и сведения о количестве неудовлетворительно изготовленных лекарственных средств.

Письменный контроль предусматривает заполнение паспорта письменного контроля при изготовлении лекарственных форм. В паспорте указываются дата, номер рецепта; наименование лекарственного средства на латинском языке, их количество, вес отдельных доз и их количество; коэффициенты водопоглощения и увеличения объема, формулы расчета, подпись изготовителя, расфасовщика и проверяющего лекарственного средства. В случае практического изготовления лекарственной формы подписывается лицом, ответственным за производственную практику. В паспорте и рецепте указывается величина пилюльной или суппозиторной массы, количество изотонирующих и стабилизирующих веществ. Все расчеты производятся до изготовления лекарства и заносятся на обратную сторону паспорта. Наименование лекарственных средств и их количество перечисляют сразу после изготовления в паспорте в соответствии с технологией изготовления. Если лекарственные формы разрабатываются и отпускаются одним лицом, паспорт заполняется в процессе изготовления лекарственной формы. Они хранятся в аптеке 2 месяца. При изготовлении концентратов, полуфабрикатов, внутриаптечных заготовок и упаковке лекарственных средств записи ведут не в паспорте, а в журналах учета лабораторных и упаковочных работ.

Органолептический контроль заключается в проверке внешнего вида, цвета, запаха лекарственных форм, однородности вмешательства (до дозировки), отсутствия механических примесей, при этом однородность вмешательства выборочно проверяется у каждого фармацевта в течение рабочего дня с учетом лекарственных форм. Фиксирует результаты контроля в соответствующих журналах.

4. Иллюстрационный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шмирова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева, Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021
5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 20 стр. из 50 стр.

К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.

2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] :методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәнібойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезисі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияның ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон.текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет.эл. опт. диск (CD-ROM). 1экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности". Специальность: 5B110300-"Фармация": лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013
3. УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
4. Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
5. Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
6. Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
7. Цифровая библиотека «Акнурпресс» www.aknurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
8. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
9. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
10. «Заң» нормативтік құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
11. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
12. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27,28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
14. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
15. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
16. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий». В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № ҚР ДСМ-10 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 21 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

17. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик»
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>

18. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № ҚР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>

19. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № ҚР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>

20. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК.О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл.1,2,3.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>

21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-237/2020. Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий". Гл.1,2.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. Как организуется внутриаптечный контроль качества лекарств?
2. В чем заключаются меры предупреждения в аптеке?
3. Дайте характеристику основным видам внутриаптечного контроля: приемному, опросному, органолептическому физическому, химическому?
4. Что такое оценка качества лекарственных средств?

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY
«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		22 стр. из 50 стр.

Лекция №7

1. Тема: Лекарственное обеспечение стационарных больных.

2. Цель: ознакомить обучающихся с особенностями фармацевтического обслуживания стационарных больных.

3. Тезисы лекций:

В настоящее время для фармацевтического обслуживания стационарных больных используют различные организационные модели взаимодействия лечебно – профилактического учреждения (ЛПУ) и фармацевтической организации:

- больничная аптека (для бюджетных ЛПУ организуется, как правильно, при количестве коек в стационаре не менее 100) обеспечивает одну лечебно – профилактическую организацию и существует на правах ее отделения;
- межбольничная аптека (МБА) осуществляет обслуживание нескольких ЛПУ (как правильно, с числом коек не менее 500), а также медицинские кабинеты детских дошкольных организаций и школ, санаториев и т.п.;
- аптек, обслуживающих население и ЛПУ.

Цель современного фармацевтического обслуживания стационарных больных – обеспечение технологий лечения и профилактики заболеваний эффективными, безопасными и экономически целесообразными лекарственными, династическими, перевязочными и другими средствами медицинского назначения, медицинской техникой.

В значительной мере особенности функционирования больничной аптеки зависят от профиля обслуживаемого ЛПУ.

В соответствии с этим приказом выделяют аптеки:

- больниц общего профиля;
- специализированных больниц (например, психоневрологических, туберкулезных, онкологических, кардиологических и др.);
- клиник медицинских институтов и санаториев.

Объем работы больничных аптек зависит от числа коек и их профиля. Так, например, ассортимент ЛПУ общего профиля отличается значительными объемами инфузионных и стерильных растворов, инъекционных лекарственных форм в отличие от стационаров психоневрологического или туберкулезного профиля, в которых преобладают таблетированные готовые лекарственные формы.

Межбольничные аптеки классифицируют в зависимости от обслуживаемого контингента на:

- аптеки смешанного типа, обслуживающие ЛПУ и другие учреждения просвещения и социального обеспечения;
- межсанаторные;
- мелкооптовые, обслуживающие только учреждения просвещения и социального обеспечения.

Объем работы межбольничной аптеки определяется величиной товарооборота или величиной товарооборота и числом обслуживаемых коек.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 23 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

Отличительной чертой состава помещений больничных и межбольничных аптек является отсутствие торгового зала.

Хранение товарно-материальных ценностей в аптеках ЛПУ и МБА проводится в соответствии с теми же утвержденными регламентами, что и для аптек, работающих с населением. Наркотические средства, психотропные, сильнодействующие и ядовитые вещества должны храниться в опечатанных или опломбированных сейфах.

Основанием для отпуска товарно-материальных ценностей в ЛПУ или его отделения является *требования*. Требование выписывается чернилами или шариковой ручкой и должно иметь следующие обязательные реквизиты: штамп, круглую печать лечебно – профилактического учреждения (для наркотических средств и психотропных веществ – гербовую печать), наименование лекарственных препаратов (на латинском языке) и других ценностей, подпись руководителя структурного подразделения ЛПУ (отделения, кабинета и др.), подпись руководителя или его заместителя по лечебной части.

Запрещается выписывать лекарственные препараты на общем требовании для нескольких отделений ЛПУ и производить последующую фасовку. Исключения составляют амбулаторно – поликлинические учреждения. Для них лекарственные препараты, подлежащие предметно – количественному учету, выписывает и получает главная (страшная) медсестра учреждения по отдельному требованию. Получив препараты из аптеки, она выдает их в отделения и кабинеты в размере текущей потребности.

Отпуск товарно – материальных ценностей по требованиям из больничной аптеки осуществляется без оформления доверенности, а из МБА – по доверенности, выдаваемой материально – ответственному лицу (страшная медсестра отделения, кабинета, главная медсестра амбулаторно – поликлинического учреждения). При оформлении доверенности на получение наркотических лекарственных средств и психотропных веществ следует указывать их наименование и количество. Срок действия доверенности на эти средства, а также ядовитые, сильнодействующие и спирт этиловый – 1 мес, на остальные товарно – материальные ценности – текущий квартал.

Первые экземпляры исполненных аптекой накладных – требований хранятся в аптеке в течение 1 года (календарного), не считая текущего. Требования на отпуск ценностей, подлежащих ПКУ, хранятся в течение 3 лет.

4. Иллюстрационный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шмирова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева. Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY
«Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		24 стр. из 50 стр.

5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] : методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-«Фармация» [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезисі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияны ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон. текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет. эл. опт. диск (CD-ROM). 1 экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-«Фармация» [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности". Специальность: 5B110300-«Фармация": лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013
3. УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
4. Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
5. Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
6. Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
7. Цифровая библиотека «Aknurpress» www.aknurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
8. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
9. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
10. «Заң» нормативтік құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
11. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
12. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27, 28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
14. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
15. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий»

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 25 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

- <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
16. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий». В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № КР ДСМ-10
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>
 17. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № КР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик»
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>
 18. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № КР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>
 19. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № КР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>
 20. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК.О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл.1,2,3.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>
 21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № КР ДСМ-237/2020. Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий". Гл.1,2.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. Каковы цель, задачи и функции фармацевтического обслуживания стационарных больных?
2. Как классифицируются аптеки, обслуживающие стационарных больных?
3. Каковы состав помещений, оборудование и оснащение больничной и межбольничной аптек?
4. Каков порядок отпуска лекарственных средств лечебным учреждениям из больничных и межбольничных аптек?
5. Как оформляются требования?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		26 стр. из 50 стр.

Лекция №8

1. Тема: Организация хранения лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента. Отдел запасов аптеки.

2. Цель: сформировать системные знания по вопросам приемки, хранения и реализации товаров и услуг.

3. Тезисы лекций:

В соответствии с организационной структурой хозрасчетных аптек в крупных аптеках предусмотрено наличие самостоятельного отдела запасов. Если такой отдел не предусмотрен в аптеке, то запасы медицинских товаров находятся в ведении рецептурно-производственного отдела или непосредственно заведующего аптекой. Возглавляет отдел запасов заведующий с соответствующим числом заместителей. На заведующего отделом или его заместителей в отделе запасов возложены следующие обязанности:

- 1) следить за наличием в аптеке всего ассортимента медицинских товаров и организовывать правильное хранение запасов товаров;
- 2) составлять заказы и требования на необходимые товары и представлять их на аптечные склады;
- 3) осуществлять прием товаров от поставщиков, проверять его доброкачественность, а также контролировать правильность сопроводительных документов;
- 4) составлять отчетность о движении товаров в отделе;
- 5) отпускать товары в отдел ручной продажи, заполнять штангласы медикаментами для ассистентской;
- 6) осуществлять оптовый отпуск товаров в лечебные учреждения;
- 7) выдавать товары в мелкорозничную сеть (аптечные пункты, киоски, ларьки);
- 8) оформлять накладные и счета-фактуры на отпущенный товар.

Хранение товаров осуществляется на всех этапах товародвижения от выпуска готовых продукции до потребления или утилизации.

Хранение товаров – это процесс размещения товаров в складском помещении, содержание и уход за ними в целях обеспечения их качества и количества.

Основной задачей хранения является обеспечение стабильности исходных свойств товаров.

Основными условиями организации хранения товаров являются: наличие соответствующих помещений для хранения; создание необходимого режима хранения; организация размещения товаров при хранении.

«Руководство по Надлежащей практике хранения фармацевтической продукции» («Guide to good storage practices for pharmaceuticals»), сокращенно — GSP содержит требования к персоналу, помещениям и оборудованию, условиям хранения и контролем за условиями хранения, требования по хранению продукции, возврату товаров, отправке и транспортировке, отзыву продукции.

Устройство, эксплуатация и оборудование помещений хранения должны обеспечивать сохранность ЛС и МИ. Для этого помещения хранения оснащаются охранными и противопожарными средствами.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		27 стр. из 50 стр.

В складских помещениях и материальных комнатах должны соблюдаться определенные условия хранения, которые зависят от свойств фармацевтических товаров. Для контроля за основными параметрами условий хранения (температура и влажность воздуха) в каждом помещении размещаются термометр и гигрометр (или психрометр), которые располагаются на внутренних стенах хранилища вдали от нагревательных приборов на высоте 1,5—1,7 м. от пола и на расстоянии не менее 3 м. от дверей. Проверка температуры и влажности осуществляется ежедневно, показания приборов регистрируются в специальном журнале (карте) ответственным лицом. Контролирующие приборы должны быть сертифицированы и калиброваны в установленном порядке.

Для поддержания чистоты воздуха помещения хранения оборудуются приточно-вытяжной вентиляцией с механическим побуждением, допускается (при невозможности установки приточно-вытяжной вентиляции) оборудование хранилищ форточками, фрамугами, вторыми решетчатыми дверями и т.п. Помещения хранения должны обогреваться приборами центрального отопления. При этом расстояние от мест хранения до отопительных приборов должно быть более 1 м.

В климатических зонах с большими отклонениями температуры и влажности воздуха от допустимых норм помещения хранения должны быть оборудованы кондиционерами.

Помещения для хранения наркотических средств должны иметь стены, входные двери, полы и перекрытия определенной прочности, указанной в нормативно-правовых актах. Входные двери хранилищ наркотических средств должны быть обитыми с двух сторон листовым железом, иметь не менее двух взрезных самозалщелкивающихся замков. Дверной проем с внутренней стороны дополнительно защищается решетчатыми металлическими дверями из стального прутка. Оконные проемы с внутренней стороны или между рамами оборудуются металлическими решетками из стальных прутьев, концы которых заделаны в стену на глубину не менее 80 мм. и шиты бетоном. Допускается применение декоративных решеток, которые по прочности не должны уступать вышеуказанным решеткам.

Наркотические средства, психотропные, ядовитые и сильнодействующие вещества должны храниться в сейфах. В технически укрепленных помещениях допускается хранение наркотиков в металлических шкафах. Сейфы (металлические шкафы) должны находиться в закрытом состоянии. После окончания рабочего дня они опечатываются или пломбируются. Ключи от сейфов, печать и пломбир хранят при себе материально-ответственные лица, уполномоченные на то приказами по органам или учреждениям здравоохранения.

Хранение наркотических средств и психотропных веществ, а также сильнодействующих и ядовитых веществ производится в помещениях, оснащенных многорубежной охранной сигнализацией, с подключением каждого рубежа на отдельные номера пультов центрального наблюдения.

Доступ в помещения хранения наркотических средств, психотропных, ядовитых и сильнодействующих веществ разрешен только лицам, непосредственно работающим с ними, указанным в приказе руководителя предприятия.

Огнеопасные и взрывоопасные ЛС следует хранить по принципу однородности и в соответствии с их физико-химическими, пожароопасными свойствами и характером упаковки в огнестойких складах, разбитых на отдельные помещения (отсеки) с пределом огнестойкости строительных конструкций не менее 1 ч.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 28 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

Взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества должны храниться в отдельном помещении (сухом, защищенном от прямого солнечного света, осадков и грунтовых вод, расположенном на первом этаже, имеющем железобетонное перекрытие и металлическую дверь).

4. Иллюстрационный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шиминова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева, Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021
5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] : методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәнібойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезисі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияның ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон. текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет. эл. опт. диск (CD-ROM). 1 экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности". Специальность: 5B110300-"Фармация": лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013
3. УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
4. Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
5. Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
6. Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
7. Цифровая библиотека «Aknurpress» www.agnurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
8. ОҚМА Репозиторий <http://lib.ukma.kz/repository/>

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 29 стр. из 50 стр.

9. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
10. «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
11. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
12. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27, 28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
14. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
15. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
16. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий". В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № ҚР ДСМ-10 <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>
17. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>
18. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № ҚР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>
19. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № ҚР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>
20. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК. О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл. 1, 2, 3. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>
21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № ҚР ДСМ-237/2020. Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий". Гл. 1, 2. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. Каковы задачи и функции отдела запасов аптеки?
2. Дайте краткую характеристику Стандартам GSP.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»		
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024 30 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		

3. Каковы особенности хранения и отпуска фармацевтических товаров в отделы аптеки, мелкорозничную сеть и лечебно-профилактические организации?

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		31 стр. из 50 стр.

Лекция №10

1. Тема: Дистрибьюторское звено фармацевтической отрасли РК. Стандарт GDP. Таможенное регулирование в области обращения лекарственных средств и медицинских изделий.

2. Цель: сформировать системные знания по вопросам использования Стандарта GDP в организации работы оптовой фирмы и аптечного склада.

3. Тезисы лекций:

Международный стандарт GDP (Good Distribution Practice или «Надлежащая дистрибьюторская практика») является руководящим документом для дистрибьютора лекарственных средств (ЛС), ставящего перед собой задачу достичь полного соответствия действующим Лицензионным условиям, гармонизированным с международными практиками, уже действующими в Европейском Союзе. Устанавливает единый подход к организационному процессу оптовой реализации лекарственных средств и направлен на обеспечение качества лекарственных средств на всем пути от производителя до розничной сети и медицинских организаций. Этот стандарт распространяется на организации, занимающиеся дистрибьюцией, включая дистрибьюцию организаций-производителей лекарственных средств. В основу стандарта положены принципы надлежащей дистрибьюторской практики, принятые в ЕС и Всемирной организацией здравоохранения.

Медицинские инструменты, приборы, аппараты, оборудование, а также техническое растительное лекарственное сырье и другая аналогичная по своему назначению продукция поставляется в соответствии с Положением о поставках продукции производственно-технического назначения.

Поставка товаров осуществляется в соответствии с договором. По договору могут быть получены одна или несколько партий товара.

Особыми условиями поставки определены оставшиеся сроки годности, в соответствии с которыми ЛС должны окружаться изготовителем с таким расчетом, чтобы к моменту их отгрузки оставалось не менее 80 % срока годности, обозначенного на этикетке, а для бактериальных препаратов – не менее 50 % срока годности.

При отгрузке указанной продукции со склада в розничную сеть и ЛПУ оставшийся срок годности должен быть не менее 60%, а для бактериальных препаратов – не менее 40% срока годности, обозначенного на этикетке.

Медицинская продукция со сроком годности более двух лет может отгружаться покупателю, если оставшийся срок годности составляет не менее 18 мес. Поставка продукции с меньшим сроком годности может производиться по согласию с покупателем, что определяется договорными условиями.

Оставшийся срок годности может определить по номеру серии.

Номер серии имеет цифровое, буквенное или буквенно-цифровое обозначение, которое специфически идентифицирует серию и позволяет определить всю последовательность производственных и контрольных операций, ведущих к получению. Номер серии обозначает арабскими цифрами слитно. Последние четыре цифры в номере обозначают месяц и год выпуска ЛС. Цифры, предшествующие

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 32 стр. из 50 стр.

последним четвертым, являются производственным номером серии (размер цифр должен быть не более 5 мм) на ЛС, произведенном в 2000г., дата выпуска проставлялась шестью цифрами.

После проверки сопроводительных документов и оставшихся сроков годности производится приемка товарной партии по количеству. При приемке упакованных отечественных и импортных товаров учитывают, что их количественная характеристика включает массу самого товара (нетто) и упаковки (тары), а также упаковочных единиц.

Поступивший товар может быть и упакован, и не упакован. Если товар упакован (ящики, коробки и др.), то его приемка начинается с определения массы брутто.

Масса брутто может быть определена несколькими способами: прямым перевешиванием всех упаковочных единиц, входящих в товарную партию;

Расчетным путем (умножение средней массы брутто каждой упаковочной единицы на их общее количество); такой метод можно использовать в случае, если все упаковочные единицы партии имеют фиксированный (одинаковый) вес.

Сроки приемки продукции по весу брутто и количеству мест (упаковочных единиц) установлены моментом получения от поставщика или моментом вскрытия опломбированных и разгрузки неопломбированных транспортных средств и контейнеров, но не позднее сроков, установленных для их разгрузки.

Далее определяется масса нетто товарной партии как для упакованного, так и для неупакованного товара.

Измерение массы нетто товарных партий упакованного товара взвешиванием связано с большими затратами ручного труда, поэтому в практике почти не применяется.

Определение массы нетто значительно упрощается, если каждая упаковочная единица имеет фиксированную массу тары, которая проставляется на маркировке упаковочной единицы.

Если вес тары не проставлен на маркировке, то определяется средняя масса упаковки путем взвешивания определенного количества пустых упаковок, как правило, от упаковочных единиц, вышедших в выборку для определения качества.

Все остальные лекарственные средства, имеющие оформленные соответствующим образом сертификаты соответствия, выданные при поступлении по месту назначения, подвергаются контролю по отдельным показателям: описание, упаковка, маркировка.

Описание включает проверку внешнего вида, цвета, запаха. При проверке упаковки особое внимание обращается на ее целостность и соответствие физикохимическим свойствам лекарственных средств и других товаров. При контроле маркировки упаковки особое внимание на соответствие оформления лекарственных средств действующим требованиям, в частности, на соответствие маркировки первичной, вторичной и групповой упаковки, наличие листовки-вкладыша на русском языке в упаковке (или отдельно в пачке на все количество лекарственного средства). Особое внимание следует обращать на маркировку на упаковке лекарственных веществ, предназначенных для изготовления растворов для инъекций, оформление упаковок и наркотических ЛС.

OŇTÝSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		33 стр. из 50 стр.

В приемном отделе из товаров, подлежащих лабораторному анализу, приемная комиссия отбирает пробы, передает их в лабораторию, расположенную на складе, или в лабораторию, с которой заключен долгосрочный договор, и следит за получением заключения. Передача товаров на основное хранение производится после получения лабораторных анализов или заключения экспертизы.

Мелкие партии лекарственных средств укладываются в комплектующую тару, стоящую на столах или конвейере. Целые коробки с медикаментами устанавливаются на тот же конвейер за этой тарой.

В конце столов или конвейера находится контроллер, который проверяет правильность комплектования заказа по поступившей к нему распечатка заказа. Проверенную и опломбированную тару с заказами контроллер укладывает передвинутой в передвижной контейнер, стоящий на подъемном столе (для возможности установки загружаемой полки контейнера в удобное для загрузки положение). Контейнеры с заказами доставляются в экспедицию, из которой после проверки целостности пломбы и сопроводительных документов контейнер с заказом поступает на рамку в боке или в зону, куда подогнала машина для отправки заказчику.

Упаковка медицинских товаров в экспедиции производится с соблюдением установленных правил действующего законодательства. В зависимости от объема заказа упаковка товаров может производиться в отделах склада в контейнеры разного габарита, ящики и т.д. В этом случае экспедиция принимает товар по количеству мест. При упаковке товара в экспедиции упаковщик наполняет и подписывает два экземпляра ящичного вкладыша, один из которых кладет в ящик. Второй экземпляр вместе с накладной остается в экспедиции.

Движение товаров по складу производится в строгом соответствии с действующей документацией по учету товаров и контролю по всем отделам склада. В отделах хранения производится количественный учет каждой номенклатурно-учетной позиции. На основании оформленных в установленном порядке бухгалтерских документов материально ответственное лицо склада обязано отметить приход и расход товаров.

4. Иллюстрационный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Шертаева, К. Д. Основы предпринимательской деятельности [Текст] : учебник / К. Д. Шертаева, О. В. Блинова, Ж. К. Шиминова. - Шымкент : ЮКМА, 2019. - 152 с.
2. Арыстанов, Ж. М. Организация фармацевтической деятельности: учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2015. - 608 с
3. Шертаева, К. Д. Организация фармацевтической деятельности : учеб. Пособие / К. Д. Шертаева, Г. И. Утегенова.-Жасулан 2021
4. Арыстанов Ж.М. История фармации. Учебное пособие. "Sky Systems"2021
5. Арыстанов, Ж. М. История фармации [Текст] : учебное пособие / Ж. М. Арыстанов. - Алматы : Medet Group, 2022. - 194 с.

Дополнительная:

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 34 стр. из 50 стр.

1. Сборник законодательных и нормативно-правовых актов, регулирующих фармацевтическую деятельность в Республике Казахстан [Текст] : сборник / Б. К. Махатов [и др.]. - ; Утв. и рек. методическим советом ЮКГФА. - Шымкент : Б. и., 2013. - 340 с.
2. Научно-методическое обоснование инновационных проектов фармацевтических предприятий на региональном уровне [Текст] : методич. рек / С. К. Тулемисов [и др.]. - Алматы : [б. и.], 2015.
3. Болдыш, С. К. Летопись истории фармации Казахстана: монография / С. К. Болдыш. - ; Утв. Учен. Советом КГМУ. - Алматы : Эверо, 2014. - 168 с.

Электронные ресурсы:

1. «Фармация тарихы» пәнібойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "История фармации". Специальность: 5B110300"Фармация": лекциялар тезисі / ҚРДСМ ШЖҚ РМК; ОҚМФА; Фармацияны ұйымдастыру және басқару каф. - Электрон. текстовые дан. (216 Мб). - Шымкент : Б. ж., 2013. - 76 бет. эл. опт. диск (CD-ROM). 1 экз.
2. Фармацевтикалық қызметті ұйымдастыру негіздері" пәні бойынша дәрістер кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Основы организации фармацевтической деятельности". Специальность: 5B110300-"Фармация": лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013
3. УМКД размещен на образовательном портале ukma.kz
4. Электронная библиотека «Консультант студента». Ссылка для доступа: <http://www.studmedlib.ru>, ЛОГИН ibragim123, ПАРОЛЬ Libukma123
5. Сайт библиотечно-информационного центра академии lib.ukma.kz
6. Медиатека ЮКМА <https://media.skma.edu.kz/>
7. Цифровая библиотека «Aknurpress» www.aknurpress.kz пройдите регистрацию и укажите промокод SDH-28
8. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
9. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
10. «Заң» нормативтік құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
11. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>
12. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» (с изменениями и дополнениями). Гл. 2, ст. 10; гл. 5, параграф 3; гл. 27, 28; https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34464437
13. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 декабря 2019 года № 982. Об утверждении Государственной программы развития здравоохранения Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1900000982>
14. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 27 января 2021 года № ҚР ДСМ-11. «Об утверждении правил маркировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022146>
15. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 16 февраля 2021 года № ҚР ДСМ-19 «Об утверждении правил хранения и транспортировки лекарственных средств и медицинских изделий» <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022230#z7>
16. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 19 марта 2015 года № 232 «Санитарные правила "Санитарно-эпидемиологические требования к

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		35 стр. из 50 стр.

объектам в сфере обращения лекарственных средств и медицинских изделий». В редакции приказа Министра здравоохранения РК от 18.03.2019 № КР ДСМ-10
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1500011037>

17. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 февраля 2021 года № КР ДСМ-15. «Об утверждении надлежащих фармацевтических практик»
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022167#z13>
18. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 сентября 2020 года № КР ДСМ-104/2020 Об утверждении Правил оптовой и розничной реализации лекарственных средств и медицинских изделий
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021229#z129>
19. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2020 года № КР ДСМ-112/2020 Об утверждении Правил выписывания, учета и хранения рецептов
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021493#z55>
20. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2017 года № 123-VI ЗРК. О таможенном регулировании в Республике Казахстан. Раздел 1, гл. 1, 2, 3.
<https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1700000123/k170123.htm>
21. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 декабря 2020 года № КР ДСМ-237/2020. Об утверждении Правил ввоза на территорию Республики Казахстан и вывоза с территории Республики Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий и оказания государственной услуги "Выдача согласования и (или) заключения (разрешительного документа) на ввоз (вывоз) зарегистрированных и не зарегистрированных в Республике Казахстан лекарственных средств и медицинских изделий". Гл. 1, 2. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021749#z347>

6. Контрольные вопросы:

1. В чем заключается сущность Стандарта GDP?
2. Как осуществляется прием товара на аптечный склад?
3. Каков порядок организации хранения товаров на аптечном складе?
4. Как осуществляется реализация товаров и услуг через фармацевтическую фирму и аптечный склад?

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»		
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024 36 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		

Лекция №11

1.Тема: Коммуникативный процесс и коммуникативная компетентность фармацевта. Использование фармацевтом вербальных и невербальных средств общения при взаимодействии с пациентом аптеки. Принципы эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки, коллегами и врачами.

2.Цель:

Получить знания:

- по факторам, влияющих на эффективность коммуникативного процесса.
- по использованию фармацевтом вербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентом.
- по использованию фармацевтом невербальных средств общения для достижения эффективного взаимодействия с пациентом;
- о принципах эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки.
- о принципах эффективного общения фармацевта с коллегами.
- о принципах эффективного общения фармацевта с другими медицинскими работниками.

3. Тезисы лекции

Под коммуникацией в широком смысле понимают общение, передачу информации от человека к человеку. Хорошо налаженные коммуникации содействуют обеспечению организационной эффективности. Есть такое понятие - если организация эффективна в области коммуникации, она эффективна и во всех других видах деятельности. Коммуникации должны быть таковы, чтобы руководство компании, фирмы имело объективную информацию в нужное время и в удобной форме для принятия решений. Таким образом, коммуникация - это процесс общения и передачи информации между людьми или их группами в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

Коммуникация - это одно из необходимых условий жизни человека в социуме, а коммуникабельность - одна из важных системных характеристик, сопутствующих успеху. Под коммуникабельностью в социальных группах понимают способность к общению, общительность, способность к совместной работе. Относительно конкретной организации можно говорить как о внешней коммуникации, так и о внутренней. Внешняя коммуникация - это коммуникации с миром, находящимся за пределами вашей организации, это коммуникации между организацией и внешней средой. Задача внешних коммуникаций - удовлетворить информационные потребности организации, наладить связи с государственными органами, общественностью, поставщиками, клиентами. С помощью внешних коммуникаций формируется и поддерживается имидж компании.

Внутренние, или внутриорганизационные, коммуникации (между подразделениями, коммуникация внутри подразделений по уровням производства и управления, межличностные коммуникации, неформальные коммуникации) предстают как часть производственно-хозяйственной деятельности: связь между отделами, отчеты отдела реализации или ведомости складского учета и т. п. Коммуникация внутри организации включает в себя инструктирование, информацию, обучение, менеджмент.

Важнейшая цель внутренней коммуникации в организации - создание среди сотрудников атмосферы поддержки целей и политики, проводимой руководством организации. С помощью коммуникации сотрудники получают необходимые знания и

OŃTÚSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		37 стр. из 50 стр.

мотивацию, становятся лучшими защитниками и популяризаторами планов компании. Таким образом, коммуникация - это важный организационный инструмент и необходимое условие для эффективного развития и внедрения корпоративной политики. Слово коммуникация происходит от лат. communico - делаю общим, связываю, общаюсь. Под коммуникацией в обществе подразумевают общение, обмен мыслями, знаниями, чувствами, схемами поведения и т. п. Также коммуникация (от лат. communicate - совещаться с кем-либо) - категория философии, «общение, при помощи которого «я» обнаруживает себя в другом».

Таким образом, коммуникативная компетентность является необходимым условием успешной реализации личности фармацевта.

Факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса

Каждый специалист в аптеке отвечает за профессиональный уровень выполнения своих служебных обязанностей. Фармацевты, непосредственно работающие с населением, должны обладать высокой общей и профессиональной культурой общения, уметь найти к посетителю индивидуальный подход.

Искусство общения стоит на стыке таких областей знания, как этика, эстетика, лингвистика, педагогика, риторика и социальная психология. В трудовом коллективе аптеки существует несколько уровней общения [20]:

I уровень - общение фармацевтов с посетителями аптеки;

II уровень - общение фармацевтов с врачами;

III уровень - общение аптечных работников между собой.

Рассмотрим более подробно специфику первого уровня общения «фармацевт и пациент».

В 1993 г. фармацевтическая группа Европейское Сообщество (PGEC) совместно с Европейской Ассоциацией Производителей Оригинальных Лекарственных Средств (AESGP) сформулировали следующее:

«Фармацевтический работник является основным советником для населения по вопросам, связанным с охраной здоровья в повседневной жизни, а также является ключевой фигурой в снабжении населения лекарственными средствами. С другой стороны, фармацевт - ближайший партнер производителя лекарственных средств. Со всех точек зрения перед фармацевтом стоит задача предоставления высококачественного обслуживания пациента и в поощрении рационального использования лекарственных средств. Фармацевт в своей профессиональной функции имеет непосредственный контакт с пациентами и достаточно знаний для того, чтобы дать совет о лекарственных средствах, которые он продает» (PGEC и AESGP, 1993).

Правила коммуникативного общения фармацевта с пациентами

1. Будьте вежливы и учтивы.
2. Будьте внимательны к больному.
3. Постоянно работайте над своим умением общаться, с самого начала придерживайтесь доброжелательного тона.
4. Не спорьте. Если спор все же возник, не старайтесь взять верх над собеседником.
5. Умейте выслушать пациента, понять его мысль.
6. Никогда не выходите из себя.
7. Относитесь ко всем посетителям аптеки терпеливо, сочувственно.
8. Говорите четко, внятно и достаточно громко, спокойно и только по делу.
9. Будьте точными и определенными в словах.

Принципы эффективного общения фармацевта с пациентами аптеки, коллегами, врачами и

QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 38 стр. из 50 стр.

другими медицинскими работниками

Особое место в фармацевтических организациях, исходя из этических норм поведения, межличностных и профессиональных взаимоотношений, профессиональной подготовки фармацевтов, занимают общие принципы эффективного общения фармацевта с пациентами, коллегами, врачами и другими медицинскими работниками. К психологической атмосфере аптечных организаций предъявляют особые, повышенные требования. Как уже было отмечено, каждый специалист в аптеке обязан отвечать за профессиональный и культурный уровень выполнения своих служебных обязанностей.

В трудовом коллективе аптеки существует несколько уровней общения:

I уровень – общение фармацевтов с посетителями аптеки;

II уровень – общение фармацевтов с врачами;

III уровень – общение аптечных работников между собой.

Общение фармацевтов с врачами и между собой должно быть деловым и как можно менее эмоциональным, особенно когда оно происходит на глазах у посетителей аптеки. Общение «фармацевт - фармацевт» характеризуется профессиональной этикой, вниманием, доброжелательностью, доверием, разумной требовательностью. Общение фармацевта с вспомогательным персоналом должно протекать с соблюдением вежливости, корректности при отсутствии превосходства. Фармацевт должен постоянно поддерживать авторитет врача для сохранения веры пациента в эффективность лечения. В присутствии пациента недопустимы высказывания критических замечаний в адрес врача или выражение сомнений в целесообразности врачебного назначения.

Не следует также сообщать пациенту аптеки об ошибках в рецепте, необходимо их исправить без участия пациента. В то же время эти ошибки нельзя оставлять без внимания. Обо всех неправильно выписанных рецептах необходимо ставить в известность врача или главного врача ЛПО. Связь и общение с врачами ЛПО осуществляется посредством фармацевта - информатора или клинического фармацевта, который обязан вовремя оповещать врачей о новых препаратах и ассортименте лекарственных средств аптек. Как показала практика, в каждом аптечном коллективе наряду с формальной или официальной структурой, установленной руководством и отражающей служебные взаимоотношения фармацевтов, существует неформальная или неофициальная структура.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

1. Асимова, Т. А. Биоэтика : учебник /. - Алматы : АҚНҰР, 2017. - 240 с. 40 экз.
2. Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С. 80 экз.
3. Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с. - 40 экз.
4. Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с. 34 экз.
5. Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет. 90 экз.
6. Биоэтика: учебное пособие / В. В. Сергеев [и др.]. - ; - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2013. - 240 с. 20 экз.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		39 стр. из 50 стр.

7.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.

8.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.

9.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мацеевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.

2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.

Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.

3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.- 10экз.

4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1."Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезисі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз

2.ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

3.Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

4.«Ақнұрпресс» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

5.«Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

6.«Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы:

1. Что такое коммуникация?
2. Опишите виды коммуникации: продуктивная и непродуктивная.
3. Что собой представляет коммуникативный процесс?
4. Назовите три основных воздействия при коммуникации.
5. Перечислите семь основных структурных компонентов процесса коммуникации.
6. Сколько уровней общения существует в коллективе аптеки?
7. Каковы правила коммуникативного общения фармацевта с пациентом?
8. Перечислите факторы, влияющие на эффективность коммуникативного процесса.
9. Назовите факторы, препятствующие эффективности коммуникативного процесса.
10. Что такое вербальная коммуникация?
11. Что такое невербальное поведение?
12. Охарактеризуйте уровни общения в аптечном коллективе.
13. Что значит неформальные отношения в аптечных организациях?
14. Опишите специфику женской психологии как показатель того, что в фармацевтических организациях работают в основном женщины.
15. Каковы правила эффективной беседы фармацевта с пациентом?

Лекция №13

QAZAQSTAN RESPUBLIKASY QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		40 стр. из 50 стр.

1.Тема: Умение фармацевта задавать вопросы пациенту аптек. Барьеры коммуникации фармацевта, конфликты и их способы разрешения. Подходы фармацевта к пациенту в зависимости от его индивидуально-сти, возраста и характер заболевания.

2.Цель: обучение обучающихся навыкам использования подходов в зависимости от личностных качеств, возраста и характера заболевания потребителя.

3. Тезисы лекции

Как правильно задавать вопросы покупателю.

У человека, с которым вы общаетесь, всегда есть доминирующая потребность, которая перекрывает все остальные. Но об этом вы сможете судить только на основании ответов пациента на поставленные вами вопросы.

Наш успех в продажах зависит от того, умеем ли мы задавать правильные вопросы и грамотно ли это умение используем. Умение задавать уточняющие вопросы посетителям является очень важным навыком в обслуживании.

Как правило, меньшую часть времени общения с пациентом (25-30%) вы должны тратить на то, чтобы задавать вопросы и отвечать на них, а большую часть времени (70-75%) - слушать пациента. Согласитесь, выслушивать будет нечего, если вы своими вопросами не вызовете человека на откровенный разговор.

Почему фармацевтическому работнику необходимо задавать пациентам (посетителям) вопросы:

- Чтобы показать свой интерес к пациенту, а тот смог бы почувствовать свою значимость для фармацевта.
- Чтобы выявить потребности и понять желания пациента.
- Чтобы узнать его возможные возражения и получить сведения для дальнейшего их использования в разговоре.
- Чтобы сформировать о себе благоприятное впечатление как о профессионале и тем самым завоевать доверие пациента.

Пациент готов ответить на вопросы фармацевта, если соблюдены следующие правила:

- Вы задаете пациенту вопросы о нем самом.
- Вы задаете понятные для пациента вопросы.
- Вы задаете вопросы, не содержащие в себе готовых ответов, т. е. не навязываете своего мнения.
- Вы строите свои вопросы, исходя из предыдущего ответа пациента.

По статистике, 40% людей идут сразу в аптеку. Вы как профессионал обладаете глубокими знаниями в своей области, вам известны сотни наименований лекарственных средств, вы ориентируетесь в разных схемах лечения многих заболеваний, но вы не сможете узнать, зачем именно пришел посетитель, пока не зададите ему вопросы. Грамотно заданные вопросы позволяют понять, какова потребность человека, что конкретно следует ему предлагать.

Закрытые вопросы являются ценными для определения целей.

Но всегда будьте уверены, что ответы «да» или «нет» являются адекватными. Такой вопрос, как:

«Этот препарат вам нужен?»

является ценным для установления определенных событий:

«Ваш доктор не рекомендовал вам в жидкой форме?»

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 41 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

Как утверждают специалисты по коммуникациям, любая новая информация воспринимается собеседниками через так называемую «призму собственного восприятия»: если мы говорим с кем-нибудь о том, что мы оба хорошо знаем, то «эффект призмы» минимален и вероятность непонимания невелика. Если мы сообщаем собеседнику что-то новое, ранее ему неизвестное, но касающееся сферы его интересов и знаний, то вероятность непонимания повышается, но незначительно. В случае если мы рассказываем о чем-то совершенно новом, о чем ранее наш собеседник не знал, мы можем столкнуться с полным непониманием. Соответственно, возникает коммуникационный барьер.

Факторы, способствующие возникновению непонимания со стороны говорящего:

- нечеткие формулировки и сбивчивая речь;
- обилие в речи профессиональных терминов;
- высокая скорость речи;
- тезисное изложение информации без необходимых разъяснений.

Со стороны слушающего:

- имеет собственное представление о предмете разговора, отличное от точки зрения говорящего;
- торопится, недослушивает говорящего до конца и сам делает выводы;
- отвлекается и воспринимает не всю информацию.

Примеры коммуникационных барьеров, возникающих уже на этапе установления контакта.

Чаще всего посетитель аптеки на приветствие отвечает стандартным:

«Не надо, спасибо, я сам посмотрю», сразу пресекая возможность вступить с ним в диалог.

Почему так происходит? Это происходит по трем причинам:

1. Поспешное установление контакта.
2. Нарушение дистанции.
3. Покупка интимных препаратов.

1. Поспешное установление контакта.

Вспомните о своих ощущениях, когда вы заходите в парфюмерный магазин и вас тут же «атакует» консультант, начинает назойливо что-то предлагать и рассказывать про скидки и акции. Согласитесь, иногда хочется сразу повернуться и уйти. Дело в том, что пациенту нужно дать время для адаптации в новом пространстве. Никогда не набрасывайтесь на посетителей с ходу. Разным людям нужно разное время для адаптации на новом месте, в среднем 3-5 минут. Как только вы заметите, что пациент явно ищет глазами консультанта или препарат на полке, сразу подходите. Постоянные пациенты и те, кто четко знает, что им нужно, обычно быстрее идут на контакт.

2. Нарушение дистанции.

У каждого человека есть своя физическая дистанция, на которой ему психологически комфортно общаться с другими. Нам нужно помнить главное: нельзя перекрывать интимное пространство

Под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в психике отдельного человека, во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций, целей.

В организации конфликт всегда выливается в определенное поведение, действия, нарушающие интересы других. Для конфликтов часто характерна неопределенность исхода. Это обусловлено большим разнообразием возможных действий участников, на которые влияют как их психологические особенности, так и случайные обстоятельства. Но, тем не менее, последствия конфликтов в ряде случаев прогнозируемы.

O'NTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SKMA -1979- MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		42 стр. из 50 стр.

Современная точка зрения состоит в том, что многие конфликты не только допустимы, но и желательны. Во-первых, они позволяют выявить скрытые от глаз проблемы и процессы, разнообразные точки зрения, найти приемлемые для всех сторон решения.

Во-вторых, конфликты ведут к перестройке существующих и образованию новых социальных механизмов, способствуют консолидации групп, сохранению между ними баланса интересов, укреплению взаимопонимания, сплоченности, сотрудничества, уменьшению антагонизма, единомыслия, покорности, улучшению внутренних отношений.

В-третьих, конфликты повышают активность людей, стимулирует споры, творчество, появление новых идей, готовность к изменениям. Совершенно без конфликтов, переживаний, напряжений человек может остановиться в своем развитии.

Именно поэтому конфликты часто лучше не подавлять, а регулировать.

В то же время конфликты могут иметь и негативные последствия. Их следствием является: ухудшение морально-психологического климата в коллективе, сворачивание сотрудничества, нарастание враждебности, формирование образа врага, стремление к победам, а не решению проблем, неудовлетворенность людей своим положением, рост текучести кадров, снижение трудовой активности и производительности.

Факторы возникновения конфликтов не всегда поддаются логическому объяснению, ибо могут включать иррациональную основу, а внешнее проявление часто не дает представления об их истинном характере.

Можно дать следующую классификацию конфликтов:

- по масштабу – общие, охватывающие всю организацию и порционные, охватывающие ее отдельные части;
- по стадиям развития – зарождающиеся, зрелые или угасающие;
- по целям – слепые и рациональные;
- по формам протекания – мирные и немирные;
- по продолжительности – кратковременные или затяжные, долгое время лихорадящие всю организацию.

В структуре технологии профессиональных фармацевтических подходов к пациенту аптеки можно выделить VI этапов:

I - знание портрета и особенностей поведения пациента;

II - установление контакта;

III - сбор и анализ информации о потребностях пациента;

IV - аргументация и демонстрация ЛС, необходимых для решения проблем пациента;

V - правильные ответы на возражения, сомнения пациента;

VI - завершение контакта.

I этап - это знание портрета и особенностей поведения пациента. Этот этап включает в себя: наблюдение, анкетирование, экспертные оценки, анализ литературных данных. В этом процессе фармацевт выступает ежедневно как исследователь.

II этап - установление контакта, а это завоевание доверия, проявление внимания, доброжелательное отношение, искреннее желание облегчить страдания пациента - именно этого он ждет от фармацевта.

III этап - сбор и анализ информации о потребностях пациента: вопросы, наблюдения.

IV этап - аргументация и демонстрация ЛС для решения проблем пациента. Фармацевт на этом этапе осуществляет преобразование свойств товара в полезность, выгоду для пациента, авторитетно выступает в качестве эксперта.

V этап - правильные ответы на возражения, сомнения пациента. Пациенты аптек весьма

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 43 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

разнообразны, они выдвигают свои сомнения и возражения, в этот момент фармацевт принимает и обрабатывает возражения, вынося единственный правильный ответ. Именно на этом этапе фармацевт выступает как психолог.

VI этап - завершение контакта. На этом заключительном этапе необходимо снова проявить внимание, вежливость, закрепить у пациента веру в эффективность назначенного лечения. При подходе фармацевта к пациенту в зависимости от его индивидуальности вырисовывается понятие «менталитет».

Менталитет (от английского mentality - склад ума, умонастроение) - это качественное своеобразие интеллектуальной переработки человеком информации о себе и окружающей действительности.

Менталитет зависит от используемых приемов, средств и принципов восприятия и понимания мира.

Один человек мыслит преимущественно обобщенно, другой - конкретно, кто-то чаще всего руководствуется логикой, оперирует объективными фактами, а кто-то пренебрегает логикой, ограничивается субъективным опытом.

4.Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

- 1.Асимова, Т. А. Биоэтика : учебник /. - Алматы : АҚНҰР, 2017. - 240 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Биоэтика: учебное пособие / В. В. Сергеев [и др.]. - ; - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2013. - 240 с.20экз.
- 7.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 8.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 9.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.
Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.
3. Мамандық: 5В110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5В110300-"Фармация" : лекциялар тезисі. - Шымкент : Б. ж., 2013.- 10экз.
- 4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 44 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300- "Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300- "Фармация" : лекциялар тезісі Шымкент : Б. ж., 2013 ж. 1 экз
2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>
3. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>
4. «Aknurpress» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>
5. «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>
6. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы:

1. Почему фармацевтическому работнику необходимо задавать вопросы пациентам аптеки?
2. Умение задавать вопросы. Перечислите типы вопросов.
3. Что значит «активно слушать пациента аптеки»?
4. Перечислите причины плохого слушания.
Перечислите и охарактеризуйте барьеры в коммуникации фармацевта.
5. Дайте характеристику понятию «тревога».
6. Дайте характеристику понятию «интровертированность».
7. Что понимается под конфликтом? Приведите классификацию конфликтов.
8. Опишите модель, способствующую установлению контакта в конфликтной ситуации.
9. Что такое синдром хронической усталости (СХУ)? Опишите его симптомы, способы борьбы с СХУ.
10. Назовите этапы технологии профессиональных подходов фармацевта к пациенту аптеки.
11. Что такое менталитет? Дать характеристику особенностям менталитета пациентов аптеки.
12. Опишите типы пациентов аптек в зависимости от их индивидуальности.
13. Укажите подходы фармацевта к пациентам в зависимости от их возраста.

ONTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»		
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024 45 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		

1.Тема: Формирование коммуникативной компетентности фармацевта и навыков межкультурной коммуникации. Профессиональные адаптация, имидж и коммуникативная толерантность фармацевтов. Правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг. Искусство продаж в аптеках.

2. Цель: Формирование обучающихся:

- психологические качества, предъявляемые к личности фармацевта.
- коммуникативная компетентность фармацевта.
- специальные навыки, необходимые для межкультурной коммуникации в условиях аптеки.
- профессиональная адаптация;
- профессиональный имидж;
- коммуникативная толерантность;
- роли и ответственности фармацевта в обществе;
- правилам обслуживания потребителей фармацевтических услуг.
- методике «Экспертная закупка».

3.Тезисы лекции:

Личность - это фундаментальное понятие психологии. Личность и человек - это не одно и то же. Личность - это все, что есть социального в человеке. Личность формируется в процессе взаимодействия с окружающей средой. В психологии личности существуют понятия индивид, индивидуум, индивидуальность. Индивидуальность личности - это сочетание наследственности во взаимодействии с окружающей средой.

Существуют следующие характеристики личности человека, которые можно назвать параметрами личности:

- направленность, мотивация;
- возможности, способности;
- темперамент, характер, поведение;
- «Я - концепция».

1. Направленность личности (влечение, инстинкт, потребность, желание, социальные убеждения, идеалы).

2. Возможности личности, способности - совокупность качеств личности, позволяющих ей достичь успеха в той или иной деятельности; задатки и развитие способностей.

3. Темперамент, характер, поведение. Темперамент - динамическая характеристика личности. Характер - совокупность черт, свойственных личности, выражающих отношение человека к себе и к окружающим. Поведение - это совокупность наших реакций на внешние раздражители.

4.«Я - концепция» - это совокупность представлений личности о самой себе, самооценка (уровень притязания личности).

В понятии личности человека существует понятие «успешная личность». Успех - умение достигать поставленной цели, это границы возможностей человека.

Качества успешной личности:

- I. результат, цель;
- II. чувствительность;
- III. гибкость.

I. Результативность - это умение правильно поставить перед собой цель. Цель должна отвечать семи критериям и отвечать на вопрос «как?», а не «что?».

OÑTÜSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		46 стр. из 50 стр.

7 критериев цели ПАК ППРЭ:

- 1) «П» - позитивная формулировка, «что я действительно хочу», честный ответ.
- 2) «А» - активная позиция: «что я буду делать для достижения своего результата?».
- 3) «К» - конкретность: «Кто? Что? Где? Когда? Как?»
- 4) «П» - подтверждение, сенсорная чувствительность, «что я увижу, что я услышу, что я почувствую, когда достигну своего результата?»
- 5) «Р» - «оптимальные размеры нашего успеха», шаг за шагом, поэтапно.
- 6) «Р» - ресурсы: «что мы имеем, чтобы достигнуть цели?».

Казахстан - многонациональное и многоконфессиональное государство. С развитием Казахстана растет приток иностранной рабочей силы в республику.

Все это определяет для фармацевта необходимость знания особенностей культуры разных национальностей. Культурные традиции влияют на стратегии формирования здорового образа жизни, отношение к болезни, к лечению, следование режиму и другие. Знание основных навыков межкультурного общения позволит фармацевту эффективно использовать коммуникативные навыки.

В данной подглаве фармацевту предлагается изучить основные понятия межкультурной коммуникации и отработать эффективные коммуникативные навыки с использованием этих знаний.

1. Основные понятия межкультурной коммуникации.

Фармацевту целесообразно учитывать в практической деятельности следующие типы межкультурной коммуникации:

- межэтническая коммуникация (процесс взаимодействия между лицами, представляющими малую и большую этнические группы одного общества);
- контркультурная коммуникация (процесс взаимодействия между представителями материнской культуры и дочерней субкультуры и выражается в несогласии дочерней субкультуры с ценностями и идеалами материнской);
- коммуникация с представителями различных социальных классов и групп;
- коммуникация с представителями различных демографических групп (религиозных, половозрастных и т. д.);
- коммуникация между городскими и сельскими жителями;
- региональная коммуникация (процесс взаимодействия между жителями различных местностей);
- коммуникация в деловой культуре.

Фармацевту при работе с пациентами, имеющими культурные различия, следует обращать внимание на невербальные сигналы:

- телесный контакт;
- пространственная близость;
- поза;
- внешний вид;
- мимика и жестикуляция;
- зрительный контакт.

На паравербальные сигналы:

- интонация;
- тембр голоса;
- акцент;
- сила звучания голоса;

OŇTÝSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		Б044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		47 стр. из 50 стр.

- голосовая лабильность.

На вербальные средства:

- информативные плоскости.

В процессе поиска работы и трудоустройства фармацевты сталкиваются с таким понятием, как испытательный срок. Каждый работодатель, принимая фармацевта на должность, особо оговаривает и подчеркивает необходимость испытательного срока. Профессиональная адаптация по времени совпадает с испытательным сроком. Продолжительность адаптационного периода определяется в 1-3 месяца. За юридическим понятием «испытательный срок» скрывается психологическое понятие «психологическая адаптация». Процесс адаптации включает в себя два аспекта: собственно профессиональная адаптация и социально-психологическая.

Профессиональная адаптация выражается в определенном уровне овладения профессиональными навыками и умениями, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения фармацевта к своей профессии.

Социально-психологическая адаптация заключается в освоении социально-психологических особенностей функционирования аптечных организаций, принятия сложившихся в них систем отношений, позитивном взаимодействии с их членами. Это включение фармацевта в систему взаимоотношений организации с ее традициями, нормами жизни, ценностными ориентациями. Профессиональная адаптация играет большую роль в ситуации принятия в аптечную организацию молодого специалиста, у которого имеется в основном теоретическое представление о рабочем процессе.

Социально-психологическая адаптация в ситуации с молодым специалистом проходит более сглажено, поскольку на первом месте стоит освоение профессиональных навыков и производственных отношений. И здесь межличностные отношения формируются в большинстве случаев под влиянием опеки и обучения молодых специалистов более опытными наставниками.

Обратная ситуация наблюдается, когда на новое место приходит фармацевт-профессионал, за плечами которого, кроме профессионального опыта, опыт существования и развития в других аптечных организациях, с другими системами ценностей и отношений. Здесь социально-психологическая адаптация имеет большее значение, чем профессиональная, поскольку нормы, ценности, система деловых и личностных взаимоотношений в новой команде накладываются на предыдущий опыт фармацевта, и ему приходится зачастую «ломать» уже существующие стереотипы взаимоотношений в коллективе.

Адаптированность фармацевта к конкретной фармацевтической среде проявляется в его поведении, в конкретных показателях трудовой деятельности, а именно:

- в эффективности труда;

- в усвоении социальной информации и ее практическом применении.

Основной целью в товарной политике фармацевтических организаций, предоставляющих услуги населению, является повышение конкурентоспособности фармацевтических услуг и управление их качеством. Для этого необходимо обеспечить решение следующих задач:

— осуществление реализации ЛС, ИМН и обслуживание пациента фармацевтической организации;

— определение затрат времени пациента на приобретение фармацевтической услуги.

Выполнение этих задач связано с профессионализмом фармацевтов, так как от их квалификации и психологической подготовки зависит в конечном итоге, будут ли услуги

OŇTÝSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		Б044-40/11-2023-2024 48 стр. из 50 стр.

данной фармацевтической организации достаточно качественными и конкурентоспособными на рынке.

В 2008 году введен государственный стандарт РК GPP (надлежащая аптечная практика), основными требованиями которого являются: ориентация на пациента в целях сохранения здоровья человека; ориентация каждого элемента фармацевтической услуги на отдельную личность; оказание качественных фармацевтических услуг. Выполнение этих требований невозможно без соблюдения норм фармацевтической этики и деонтологии при оказании услуг посетителям аптек.

В связи, с чем значительное место в этике и деонтологии фармации должна занимать разработка нормативных положений нравственного характера.

Для реализации вышеуказанных задач в работе фармацевтов целесообразно использовать правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг, а также формировать и развивать необходимые навыки для эффективного общения фармацевта с потребителями фармацевтических услуг.

Правила представляют собой свод методов общения фармацевтов с пациентом. «Правила обслуживания потребителей фармацевтических услуг» включают в себя:

- правила вступления в контакт с потребителем;
- правила по выявлению потребностей, запросов пациента;
- правила проведения презентации товара;
- правила по работе с сомнениями и возражениями пациента;
- правила разговора по телефону;
- правила завершения беседы с пациентом.

Основная цель правил - обучить персонал правилам обслуживания потребителей фармацевтических услуг, а затем оценить, насколько принятые правила выполняются и соответствуют потребностям пациентов.

Стиль общения с потребителями, само общение - один из главных компонентов культуры обслуживания. Неквалифицированное, неумелое обслуживание населения при растущей конкуренции среди аптек оборачивается для организации ухудшением экономических показателей, а для персонала - снижением морального удовлетворения от своего труда.

Едва переступив порог аптеки, посетитель составляет первое впечатление о торговой точке и о фармацевте. Из чего оно складывается? Как правило, прежде всего, посетитель оценивает внешний вид, затем - манеру поведения и общения фармацевта и уже потом начинает вдумываться в содержание речи.

Внешний вид

- Ваш внешний вид можно считать идеальным, если, посмотрев на вас, посетитель подумает: «У нее все в порядке!» Вы вызовете у пациента доверие, если всем своим видом будете производить впечатление опрятного человека.
- Как нужно быть одетым? Этот вопрос часто отходит на второй план, так как у многих есть рабочая униформа, например, голубые халаты с логотипом аптеки или аптечной сети. Самое главное, чтобы рабочая одежда была чистой и выглаженной!
- Посмотрите на себя в зеркало и постарайтесь объективно предположить, что подумает пациент при виде вас? Приглядитесь к своей одежде, обуви (если у вас открытая выкладка), прическе, макияжу... Если что-то в вашем внешнем виде вызывает неприятие или даже просто сомнение, внесите необходимые изменения. Помните: встречают по одежке!

Помимо соблюдения элементарных правил этикета, колоссальное значение имеют невербальные особенности нашего поведения: осанка, жестикуляция, мимика, взгляд, поза,

ОҢТҮСТІК-ҚАЗАҚСТАН MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ  SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»	
Кафедра организации и управления фармацевтического дела	Б044-40/11-2023-2024 49 стр. из 50 стр.
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»	

дистанция. На долю этих невербальных элементов приходится 55% воспринимаемой информации.

Осанка

Прямая спина сообщает вашему собеседнику о спокойствии, уверенности в себе. Если вы сутулитесь, то производите впечатление неуверенного в себе человека, которым можно легко манипулировать и которому легко навязать свою точку зрения. Напротив, надменная осанка, что называется, «грудь колесом», может быть воспринята как демонстрация вашего превосходства, агрессивности, что вызовет у вашего собеседника внутреннее неприятие.

Как проверить свою осанку? Встаньте возле стены в своей обычной позе и почувствуйте, как вы стоите. Пододвиньте спиной к стене и отметьте, чем вы уперлись. Если вы уперлись затылком, вы «важничаете», а если ягодицами – сутулитесь. Идеальной осанкой считается, если и затылок, и ягодицы касаются стены одновременно.

Жестикуляция.

Помните, что по движению наших рук собеседник делает о нас свои выводы. Очень мелкие жесты кистями рук или пальцами сообщают о нервозности, иногда воспринимаются как свидетельство неискренности, нечестности. Слишком широкие жесты «от плеча» выдают стремление приукрасить свои заявления.

Если жестикуляция совершенно отсутствует, то говорящий производит впечатление бесчувственного «оловянного солдата». Если же жестикуляция однообразна и какой-то жест повторяется постоянно, это начинает раздражать собеседника.

4. Иллюстративный материал: презентация

5. Литература:

Основная:

- 1.Асимова, Т. А. Биоэтика : учебник /. - Алматы : АҚНҰР, 2017. - 240 с.40экз.
- 2.Датхаев, У. М. Коммуникативтік дағдылар: оқулық / - Алматы : Эверо, 2016. - 260 бет. С.80экз.
- 3.Арыстанов, Ж. М. Управление и экономика фармации : учебник - Алматы : Эверо, 2015. - 728 с.-40экз.
- 4.Молотов-Лучанский, В. Б. Коммуникативные навыки : учеб. пособие. - Алматы : Эверо, 2014. - 138 с.34экз.
- 5.Шертаева, К. Д. Фармация саласындағы коммуникативтік дағдылар : оқу құралы - Шымкент : Жасұлан, 2013. - 72 бет.90экз.
- 6.Биоэтика: учебное пособие / В. В. Сергеев [и др.]. - ; - М. : ГЭОТАР - Медиа, 2013. - 240 с.20экз.
- 7.Куклина, Н. М. Биомедицинская этика : учеб. пособие / Н. М. Куклина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Алматы : Эверо, 2012. - 380 с.60экз.
- 8.Асимов М.А. Коммуникативтік дағдылар: оқулық.- Алматы, 2011ж.300экз.
- 9.Асимов, М. А. Коммуникативные навыки : учебник . - Алматы : Эверо, 2011г.150экз.

Дополнительная

- 1.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки : справочник = Communication skills : directory / Л. Л. Мациевская [и др.]. - Алматы : Эверо, 2014. - 118 бет. с.70экз.
- 2.Дербисалина, Г. А. Коммуникативные навыки в работе врача общей практики: учеб.-методическое пособие "Ақнұр", 2014. - 122 с.50экз.

O'NTUSTIK-QAZAQSTAN MEDISINA AKADEMIASY «Оңтүстік Қазақстан медицина академиясы» АҚ		 SOUTH KAZAKHSTAN MEDICAL ACADEMY АО «Южно-Казахстанская медицинская академия»
Кафедра организации и управления фармацевтического дела		B044-40/11-2023-2024
Лекционный комплекс по дисциплине «Основы организации фармацевтической деятельности и эффективные коммуникации в фармации»		50 стр. из 50 стр.

Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені.

3. Мамандық: 5B110300-"Фармация" = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки". Специальность: 5B110300-"Фармация" : лекциялар тезісі. - Шымкент : Б. ж., 2013.- 10экз.

4.Коммуникативтік дағдылар: анықтамалық = Коммуникативные навыки :. - Алматы : Эверо, 2013. - 86 бет.140экз.

Электронные ресурсы

1. "Коммуникативтік дағдылар" пәні бойынша дәріс кешені. Мамандық: 5B110300-

"Фармация" [Электронный ресурс] = Тезисы лекций по дисциплине "Коммуникативные навыки".Специальность:5B110300-"Фармация" : лекциялар тезісі Шымкент : Б. ж., 2013ж.1экз

2. ОҚМА Репозиторийі <http://lib.ukma.kz/repository/>

3. Республикалық жоғары оқу орындары аралық электрондық кітапхана <http://rmebrk.kz/>

4. «Aknurpress» сандық кітапхана <https://aknurpress.kz/login>

5. «Заң» нормативтік-құқықтық актілер базасы <https://zan.kz/ru>

6. «Параграф Медицина» ақпараттық жүйесі <https://online.zakon.kz/Medicine/>

6. Контрольные вопросы:

1.Каковы качества успешной личности? Перечислите их.

2.Что представляют собой профессионально значимые качества фармацевта?

3.Что такое психологическая подготовленность фармацевта?

4.Что такое коммуникативная компетентность? Из каких способностей фармацевта она складывается?

5.Назовите типы межкультурной коммуникации фармацевтов.

6.Что представляет собой коммуникативный потенциал фармацевта как характеристика его возможностей?

7.Что такое профессиональная адаптация и коммуникативная толерантность фармацевта?

8. Что такое имидж? Назовите классификацию имиджа.

9.Дайте определение фармацевтической услуги как разновидности профессиональных услуг.

10.Какова роль фармацевта в системе здравоохранения? Перечислите правила фармацевтической деонтологии.

11.Что составляет основу правил обслуживания потребителей фармацевтических услуг? Правила вступления в контакт с пациентом аптеки.

12.Какие существуют правила в работе с сомнениями и возражениями пациента?

13.Перечислите правила разговора по телефону. Каковы правила завершения беседы с пациентом?

14.Какова основная цель методики «Экспертная закупка»? Изложите алгоритм этой методики.

15.Что включает в себя анкета для проведения исследования «Экспертная закупка»?

16.Назовите критерии, которые оценивают правила обслуживания пациентов аптек.

17.Как правильно выявить потребность и запросы пациента аптеки?

18.Охарактеризуйте предоставление пациенту консультации при отпуске лекарственных средств.

19. Из чего складывается первое впечатление человека об аптеке?

20.Расскажите об особенностях голосового контакта «Фармацевт-пациент».

21. Как распознать сигналы готовности или нерешительности пациента аптеки?