# РОЗНИЧНОЕ ЗВЕНО В СИСТЕМЕ ПРОДВИЖЕНИЯ АПТЕЧНЫХ ТОВАРОВ

Сложность взаимоотношений на фармацевтическом рынке определяется наличием различных типов потребителей:

1. *Промежуточные* потребители – медицинские работники, назначающие лекарственный препарат (лечение в стационаре, клинике, санатории) или выписывающие рецепт на него (при амбулаторном лечении).

2. *Конечные* потребители – пациент, семья, приобретающие товары аптечного ассортимента для личного или семейного использования.

3. *Институциональные* потребители - это потребители-организации, в качестве которых могут выступать государственные и коммерческие предприятия, приобретающие товары для дальнейшего использования в рамках организации (например, лечебно-профилактические учреждения) или перепродажи другим потребителям (оптовое и розничное звено фармацевтического рынка).

***Розничное звено*** (розничная торговля, розничная сеть) включает в себя предпринимательскую деятельность по продаже товаров (или оказанию услуг) непосредственно конечным потребителям (для личного некоммерческого использования).

В системе продвижения аптечных товаров розничное звено представлено аптечными учреждениями.

***Аптечная организация*** – организация или структурное подразделение медицинской организации, осуществляющие розничную торговлю лекарственными препаратами, хранение, изготовление и отпуск лекарственных препаратов для медицинского применения (в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 12 апреля 2010 г. *№ 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств"*).

Данный Федеральный закон создает правовую основу деятельности субъектов обращения лекарственных средств; устанавливает систему государственных органов в сфере обращения лекарственных средств; регулирует отношения, возникающие в связи с разработкой, производством, изготовлением, доклиническими и клиническими исследованиями лекарственных средств, контролем их качества, эффективности, безопасности и продажи. Законом определены порядок и полномочия органов исполнительной власти в сфере оказания фармацевтической помощи.

Основной **целью** деятельности аптечных организаций является достижение двух главных результатов:

* ***маркетингового*** (удовлетворение наиболее эффективным способом спроса потребителей фармацевтической помощи);
* ***экономического*** (поддержание рентабельности аптечной организации).

При этом **главной** задачей аптеки является обеспечение населения и ЛПУ лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, медицинской техникой, биологически активными добавками и парафармацевтической продукцией.

Реализация цели и задачи обеспечивается выполнением ряда функций, которые можно условно представить действиями "прямого" и "обратного" хода, в зависимости от субъекта, для которого эти действия выгодны или удобны.

К ***функциям "прямого хода"***, направленным на конечного потребителя и развитие организации, относятся:

1. *логистическая* – управление товарными запасами (определение размера, периодичности поставок, прием, организация хранения, гарантирующего сохранность качества);
2. *сбытовая* – реализация товаров и услуг;
3. *производственная* – изготовление экстемпоральных лекарственных форм по рецептам и требованиям ЛПУ;
4. *информационно-консультационная –* оказание консультативной помощи в целях обеспечения ответственного самолечения, предоставление населению необходимой информации по надлежащему использованию и хранению лекарственных препаратов, предоставление медицинским работникам учреждений здравоохранения, просвещения, социального обеспечения и др. необходимой информации об имеющихся в аптеке лекарственных препаратах, а также о новых лекарственных препаратах;
5. *медицинская* – оказание в случае необходимости первой доврачебной помощи;
6. *аналитическая* – анализ финансово-хозяйственной деятельности аптечной организации;
7. *управление процессами* – стратегический менеджмент, включая формирование политики в области ассортимента, цен, продвижения продукции, подбора и обучения персонала и т.д.;
8. *контрольная* – слежение за качеством отдельных операционных процедур аптечной организации (обслуживание, удовлетворение спроса, выполнение заказов).

***Функциями "обратного хода"*** являются:

1. *коммуникативная* – поддержание взаимодействия с субъектами внешней среды аптечной организации (поставщики, органы контроля и надзора за фармацевтической деятельностью, общественные организации и т.д.);
2. *транспортная* – транспортировка и экспедирование грузов при наличии собственного транспорта у аптечной организации;
3. *информационные и рекламные услуги*.

## Классификация по организационному типу.

Основные виды аптечных организаций утверждены Приказом Минздравсоцразвития РФ от 27.07.2010 *№ 553н "Об утверждении видов аптечных организаций"*:

* аптека (готовых лекарственных форм, производственная, производственная с правом изготовления асептических лекарственных форм);
* аптечный пункт;
* аптечный киоск.

Они различаются между собой масштабом, объемом работы, ассортиментом и функциями.

# ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ АПТЕКИ

## Состав помещений и оснащение аптеки.

Состав помещений и оснащение аптеки определяется в соответствии с планируемым объемом и характером работы с учетом рекомендаций Минздравсоцразвития России, а также Строительных Норм и Правил (СНиП).

Аптека организуется в отдельно стоящем здании, либо в структуре здания на правах аренды или иных правах, не противоречащих законодательству, и обязательно должна иметь отдельный вход.

Минимальный состав помещений аптеки включает: торговый зал; комнату персонала; помещение для хранения товарных запасов; кабинет директора (заведующего); гардеробную; туалет.

Если в аптеке предполагается выполнять изготовление лекарственных средств, то дополнительные помещения: помещение для изготовления лекарств; помещение для получения дистиллированной воды; моечная комната; автоклавная; другие помещения по технологии аптеки.

В ***торговом зале*** в зависимости от объема работы оборудуются одно или несколько рабочих мест: для приема рецептов, отпуска изготовленных и готовых лекарств по рецептам, отпуска без рецептов лекарств, изделий медицинского назначения и парафармацевтической продукции. Торговый зал оснащается витринами, обеспечивающими возможность обзора и сохранность лекарственных препаратов и товаров других групп, разрешенных к отпуску из аптечных организаций. При этом возможна открытая выкладка лекарственных препаратов безрецептурного отпуска.

Основная информация о работе аптеки располагается на специальном информационном стенде в торговом зале. На стенде присутствует копия лицензии и следующая информация: специализация и профиль ближайших аптек с указанием адреса и телефона; выписки из приказов, регламентирующие сроки хранения лекарственных форм, изготовленных в аптеках; сроки действия рецептов; фамилии и инициалы работников торгового зала на их рабочих местах или нагрудных знаках; фамилия, имя, отчество руководителя аптечного предприятия; о внеочередном обслуживании инвалидов Великой Отечественной Войны (ВОВ) и участников, приравненных к инвалидам ВОВ; фамилия, имя и отчество дежурного администратора или заменяющего его лица и его работе; номера аптек и телефоны всех справочно-информационных отделов в аптеках города, телефон бесплатной городской справочной службы о наличии медикаментов в аптеках, текст Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

***Помещения для хранения товарных запасов*** должны быть оснащены стеллажами, шкафами и другим оборудованием для соблюдения условий хранения товарно-материальных ценностей в аптеках.

***Помещение для приготовления лекарственных средств*** оснащаются специальной аптечной мебелью, приборами, оборудованием. В зависимости от объема работы должно быть организовано одно или несколько специализированных рабочих мест для приготовления лекарств и рабочее место для контроля их качества.

***Помещение для получения воды очищенной*** оснащается аппаратами для получения и емкостями для хранения дистиллированной воды в соответствии с действующими требованиями по санитарному режиму аптек.

***Моечная комната*** оснащается оборудованием, обеспечивающим выполнение требований по санитарному режиму аптек.

***Комната персонала*** оборудуется мебелью для приема пищи и отдыха сотрудников. Площадь гардеробной комнаты должна обеспечивать хранение уличной и рабочей одежды в соответствии с требованиями по санитарному режиму аптек. Верхняя одежда и обувь хранятся отдельно от санитарной одежды и обуви.

Обязательным требованием для производственной аптеки является наличия Государственной фармакопеи, нормативно-технической документации, справочной литературы по вопросам технологии изготовления, контроля качества, условиям хранения, нормам отпуска лекарственных средств.

**РЕАЛИЗАЦИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ ПРЕПАРАТОВ ТРЕБОВАНИЯ К УСТРОЙСТВУ ВЕТЕРИНАРНЫХ АПТЕК**

Оптовая и розничная реализация ветеринарных препаратов осуществляется с ветеринарных аптек, имеющих склад (складское помещение), расположенный (расположенное) отдельно либо по одному адресу с ветеринарной аптекой.

Расположение ветеринарной аптеки допускается в помещении, изолированном от помещений другого назначения, в котором выделяются зоны хранения и отпуска ветеринарных препаратов.

Площадь ветеринарной аптеки должна составлять не менее 15 кв. м и предусматривать наличие следующих зон: зона хранения; зона обслуживания юридических и физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей. В случае нахождения ветеринарной аптеки отдельно от склада (складского помещения) необходимо наличие административно-бытовой зоны (служебная, гардероб, приема пищи, санузел).

Ветеринарная аптека должна иметь центральное или автономное отопление, водоснабжение, канализацию, приточно-вытяжную вентиляцию, а также пожарную и охранную сигнализации.

На фасаде здания, где расположена ветеринарная аптека, размещается вывеска с указанием наименования, принадлежности, режима работы, номера и даты выдачи специального разрешения (лицензии), на основании которого осуществляется деятельность.

Ветеринарная аптека должна иметь в наличии: стеллажи, шкафы для хранения ветеринарных препаратов; холодильники; средства измерения массы, объема ветеринарных препаратов; приборы для регистрации температуры и влажности окружающей среды (термометры, гигрометры психометрические);иное оборудование и инвентарь, обеспечивающие санитарно-гигиенический режим, охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность, защиту окружающей среды и сохранность товарно-материальных ценностей; шкаф для хранения моющих и дезинфицирующих средств, промаркированного инвентаря и материалов, применяемых для уборки помещений и обработки оборудования.

**ТРЕБОВАНИЯ К УСТРОЙСТВУ СКЛАДОВ (СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ)**

Склады (складские помещения) ветеринарных аптек должны располагаться в изолированных нежилых помещениях капитальных строений по одному адресу с ветеринарной аптекой или отдельно от ветеринарной аптеки.

Для организаций, осуществляющих деятельность по оптовой реализации ветеринарных препаратов, площадь склада (складского помещения), за исключением административно-бытовой зоны, должна составлять не менее 20 кв. м и предусматривать наличие последовательно взаимосвязанных зон: зона приемки; зона хранения; зона отгрузки; административно-бытовая зона (служебная, гардероб, приема пищи, санузел).

Для организаций, осуществляющих деятельность по розничной реализации ветеринарных препаратов, площадь склада (складского помещения), за исключением административно-бытовой зоны, должна составлять не менее 6 кв. м и предусматривать наличие зон, указанных в пункте 27, за исключением зоны отгрузки.

В зоне приемки ветеринарных препаратов должна быть выделена зона для очистки транспортной тары от загрязнений.

В зонах приемки и хранения ветеринарных препаратов выделяются специальные места или шкафы для временного хранения ветеринарных препаратов, запрещенных для реализации.

В зону хранения ветеринарных препаратов не должны допускаться посторонние лица, за исключением лиц, привлекаемых для технического обслуживания оборудования.

Склады (складские помещения) должны иметь центральные или автономные системы электроснабжения, отопления, водоснабжения, канализации, приточно-вытяжной вентиляции, а также пожарную и охранную сигнализации.

В складах (складских помещениях) должна быть обеспечена защита ветеринарных препаратов от воздействия атмосферных осадков во время проведения погрузочно-разгрузочных работ.

Отделка зоны хранения ветеринарных препаратов (внутренние поверхности стен, потолков, полов) должна быть гладкой, светлых тонов и допускать возможность проведения влажной уборки. Стены и полы помещения хранения ветеринарных препаратов должны иметь покрытия, устойчивые к воздействию средств механизации и влажной уборки с использованием моющих дезинфицирующих средств. Не допускается использование деревянных неокрашенных поверхностей помещений и оборудования.

На складе (складском помещении) выделяется специальное помещение или шкаф для хранения моющих и дезинфицирующих средств, промаркированного инвентаря и материалов, применяемых для уборки помещений и обработки оборудования. Верхняя одежда и обувь работников хранятся отдельно от специальной одежды и сменной обуви в шкафах в гардеробе.

В зависимости от выполняемых работ и услуг склады (складские помещения) должны иметь в наличии: стеллажи, шкафы, подтоварники для хранения ветеринарных препаратов; холодильники, холодильные камеры (объем холодильной камеры не должен быть менее 1,4 куб. м);средства измерения массы, объема ветеринарных препаратов; приборы для регистрации температуры и влажности окружающей среды (термометры, гигрометры психометрические);иные оборудование и инвентарь, обеспечивающие санитарно-гигиенический режим, охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность, защиту окружающей среды и сохранность товарно-материальных ценностей.

Используемые средства измерения, приборы и мерная посуда подвергаются поверке (калибровке), технические паспорта которых сохраняются в течение всего периода их эксплуатации.

Устройство, эксплуатация и оборудование помещений должны обеспечивать сохранность ветеринарных препаратов.

В зоне для хранения следует поддерживать температуру и влажность воздуха, определенные в инструкции на ветеринарные препараты. Проверка режимов хранения должна осуществляться не реже одного раза в сутки. Приборы для регистрации температуры и влажности окружающей среды закрепляются на внутренних стенах помещения вдали от нагревательных приборов на высоте 1,5–1,7 м от пола и на расстоянии не менее 3 м от дверей. В холодильниках для хранения биологических ветеринарных препаратов необходимо иметь термометр, а в складах (складских помещениях) – психрометр.

Показания средств измерения температурно-влажностного режима хранения ветеринарных препаратов необходимо регистрировать в специальных журналах с указанием даты, фактического значения регистрируемого показателя (для влажности: показания сухого и увлажненного термометров, значение относительной влажности), подписи ответственного лица. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью организации.

Установка стеллажей и шкафов осуществляется на твердом покрытии, обеспечивающем равновесие таким образом, чтобы они находились на расстоянии 0,6–0,7 м от наружных стен, не менее 0,5 м от потолка и не менее 0,25 м от пола. Стеллажи должны быть расположены так, чтобы проходы были освещены, а расстояние между ними составляло не менее 0,75 м. Допустимая высота штабеля – два-три яруса поддонов с потребительской тарой, установленной при условии сохранения устойчивого равновесия. 42. Помещения должны содержаться в чистоте; полы помещений периодически (но не реже одного раза в день) убираются влажным способом с применением разрешенных дезинфицирующих средств.

***ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ВЕТЕРИНАРНЫХ ПРЕПАРАТОВ ЯДОВИТЫХ И СИЛЬНОДЕЙСТВУЮЩИХ***

Ядовитые ветеринарные препараты реализуют организациям только по заявкам, подписанным руководителем (или заместителем руководителя организации).

Ветеринарные аптеки реализуют юридическим лицам ветеринарные препараты только при наличии доверенности, оформленной в соответствии с законодательством.

Ветеринарные аптеки реализуют ядовитые ветеринарные препараты физическим лицам только по рецептам ветеринарных врачей. На одном ветеринарном рецептурном бланке выписывают не более одного ветеринарного препарата. Рецепт на ядовитые препарат, психотропный препарат и этиловый спирт хранят в ветеринарной аптеке в течение одного года. Рецепты, заявки и акты, журналы регистрации больных животных являются основанием для списания ветеринарных препаратов.

Ветеринарные препараты списка А и списка Б в зависимости от лекарственной формы отпускаются в целой упаковке, а на развес – в хорошо закупоренной стеклянной, фарфоровой, пластмассовой или полиэтиленовой посуде.

Ядовитые ветеринарные препараты отпускаются опечатанными сургучной печатью или опломбированными. На каждой упаковке должны иметься точные и ясные обозначения: «Для ветеринарных целей», «Внутреннее», «Наружное», «Для инъекций», а также наименование организации, изготовившей ветеринарный препарат, состав его, соответствие указанных в инструкции веществ, дата изготовления и подпись лиц, изготовивших, проверивших и отпустивших ветеринарный препарат.

Доступ в помещение, в котором хранят ядовитые ветеринарные препараты и сильнодействующие, разрешается только лицам, непосредственно работающим с ними, что оформляется соответствующим приказом по организации.

Ветеринарные препараты независимо от лекарственной формы в организациях подлежат предметно-количественному (кроме бухгалтерского) учету в специальных журналах отдельно ядовитые и сильнодействующие. Журнал заводится на один год. На первой странице приводится перечень ветеринарных препаратов, а затем для учета каждого ветеринарного препарата выделяется отдельная страница (разворот), на которой отражаются дни поступления ветеринарного препарата, поставщик, номер серии и срок годности, дата выдачи (продажи) или списания. При списании ветеринарного препарата с истекшим сроком годности или пришедшего в негодность комиссией с участием руководителя организации и ответственного лица составляется акт, который подшивается к журналу.

Журналы должны быть пронумерованы, прошнурованы, скреплены печатью и подписаны руководителем организации. Журналы учета и приходно-расходные документы на ветеринарные препараты хранят в том же помещении в соответствующих шкафах или сейфах. Их хранят в течение 3 лет в условиях, гарантирующих полную сохранность. Ответственность за сохранность указанных документов возлагается на лиц, ответственных за хранение, учет и отпуск ветеринарных препаратов.