

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И  
ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ  
ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**По дисциплине**

**ПМ. 01 «Оптовая и розничная торговля лекарственными средствами и  
отпуск лекарственных препаратов для медицинского и ветеринарного  
применения»**

**МДК.01.02 Розничная торговля лекарственными препаратами и  
отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента**

**для специальности 33.02.01 Фармация  
форма обучения очная**

**Разработчик:**

Овчинникова Е.А. – преподаватель фармацевтических дисциплин  
ЧУПОО ТЕХНИКУМ «БИЗНЕС И ПРАВО»

**Рецензенты:**

Челикова Н.Б. - преподаватель фармацевтических дисциплин первой  
категории ЧУПОО ТЕХНИКУМ «БИЗНЕС И ПРАВО»

---

---

**Обсуждено и одобрено:**

Цикловой комиссией фармацевтических дисциплин протокол № 1 от «26»  
августа 2025 г.

Председатель цикловой комиссии \_\_\_\_\_ Е.А. Овчинникова

Методические рекомендации для обучающихся разработаны в  
соответствии с рабочей программой и календарно – тематическим планом  
дисциплины.

## Тематический план практических занятий

| № занятия   | Тема                                                                                                | Количество часов |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1           | Формирование ассортимента аптечных товаров для отдела безрецептурного отпуска                       | 2                |
| 2           | Отпуск наркотических средств и психотропных веществ списка II и III Перечня                         | 2                |
| 3           | Перечень и порядок выписывания лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету | 2                |
| 4           | Порядок оформления рецептов                                                                         | 2                |
| 5           | Отпуск лекарственных средств с учётом единовременных норм                                           | 2                |
| 6           | Отпуск лекарственных средств хроническим больным                                                    | 2                |
| 7           | Сроки обслуживания выписанных рецептов                                                              | 2                |
| 8           | Отпуск лекарственных средств в рамках оказания государственной социальной помощи.                   | 2                |
| 9           | Размещение рекламных материалов в аптеке                                                            | 2                |
| 10          | Определение розничной стоимости сложной лекарственной формы                                         | 2                |
| 11          | Регистрация и учет рецептов на экстремпоральные лекарственные препараты                             | 2                |
| 12          | Отпуск изготовленных лекарственных форм                                                             | 2                |
| 13          | Основы фармацевтической этики и деонтологии                                                         | 2                |
| 14          | Установление контакта с покупателем.                                                                | 2                |
| 15          | Работа с возражениями клиентов                                                                      | 2                |
| 16          | Дополнительная продажа                                                                              | 2                |
| 17          | Порядок продажи лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента                    | 2                |
| 18          | Нормативные акты в сфере защиты прав потребителей                                                   | 2                |
| 19          | Обмен и возврат аптечных товаров                                                                    | 2                |
| Всего часов |                                                                                                     | 38               |

## **Практическая работа № 1**

### **Тема: Формирование ассортимента аптечных товаров для отдела безрецептурного отпуска**

**Цели занятия:** изучить и уметь формировать ассортимент товаров для отдела безрецептурного отпуска, разрешенных к реализации в аптечных организациях.

**Задачи занятия:** студент должен уметь формировать ассортимент аптечной организации.

**Основные понятия:** ассортимент товаров, показатели товарной номенклатуры ассортимента.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Факторы, оказывающие влияние на формирование ассортимента аптечной организации.
2. Регламентация ассортимента аптечной организации в соответствии с требованиями Федерального закона от 12.04.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств».
3. Ограничения по ассортименту лекарственных препаратов в зависимости от вида аптечной организации.
4. Регламентация наличия в аптечных организациях минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи.
5. Критерии при формировании минимального ассортимента лекарственных препаратов.
6. Товары аптечного ассортимента, подлежащие государственной регистрации.
7. Понятие парфюмерно-косметическая продукция. Нормативно-правовое регулирование обращения парфюмерно-косметической продукции.
8. Понятие медицинские изделия. Нормативно-правовое регулирование обращения медицинских изделий. Государственная регистрация.
9. Показатели товарной номенклатуры ассортимента: широта, глубина, полнота, новизна.
10. Краткая характеристика стадий жизненного цикла товара.

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. Какие факторы оказывают влияние на формирование ассортимента?
2. Какой нормативный документ регламентирует ассортимент аптечной организации?
3. Назовите ограничения по ассортименту лекарственных препаратов в зависимости от вида аптечной организации.
4. Какие товары аптечного ассортимента подлежат государственной регистрации?
5. Какие процедуры проводятся в целях государственной регистрации медицинских изделий?

6. Какой орган исполнительной власти осуществляет ведение государственного реестра медицинских изделий?

7. Назовите критерии формирования минимального ассортимента лекарственных препаратов.

8. Какие существуют стадии жизненного цикла товара?

**Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Федеральный Закон от 12.04.2010г. №61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств».

2. Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

3. Постановление Правительства РФ от 31 марта 2022 г. №547 «Об утверждении Положения о лицензировании фармацевтической деятельности».

4. Постановление Правительства РФ от 30.06.1998 № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ».

5. Постановление Правительства РФ от 29.12.2007 № 964 «Об утверждении списков сильнодействующих и ядовитых веществ для целей статьи 234 и других статей Уголовного кодекса РФ, а также крупного размера сильнодействующих веществ для целей статьи 234 Уголовного кодекса РФ».

6. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

7. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 апреля 2025 г. № 259н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

8. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.09.2023 № 459н «Об утверждении перечня лекарственных средств для медицинского применения, подлежащих предметно-количественному учету».

9. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

10. Распоряжение Правительства РФ от 12 октября 2019 г. № 2406-р Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных

препаратов для медицинского применения на 2020 год, перечня лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций, перечня лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, а также минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи (ред. от 15.01.2025).

11. Приказ Минздрава России от 06.06.2012 № 4н «Об утверждении номенклатурной классификации медицинских изделий» (редакция от 24.06.2025 - действует с 17.08.2025).

12. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 30 августа 2021 г. № 885н «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия медицинских изделий в форме технических испытаний, токсикологических исследований, клинических испытаний в целях государственной регистрации медицинских изделий».

13. Решение Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 № 799 (ред. от 15.04.2022) «О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (вместе с «ТР ТС 009/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности парфюмерно-косметической продукции»).

**ЗАДАНИЕ 1.** Проведите анализ наличия лекарственных препаратов в перечне минимального ассортимента, перечнях групп контролируемых веществ, а также условия отпуска их аптечных организаций (по рецепту, без рецепта). Какие лекарственные препараты можно включить в ассортимент аптеки готовых лекарственных препаратов, в ассортимент аптечного пункта и в ассортимент аптечного киоска? Результаты анализа занесите в таблицу 1.

Таблица 1 – Анализ наличия ЛП

| ЛП | Наличие ЛП в Перечне минимального ассортимента | Наличие ЛП в Перечнях контролируемых веществ | Условия отпуска | Виды АО, через которые разрешен отпуск ЛП |
|----|------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|
|    |                                                |                                              |                 |                                           |
|    |                                                |                                              |                 |                                           |
|    |                                                |                                              |                 |                                           |
|    |                                                |                                              |                 |                                           |

Лекарственные препараты:

1. Верапамил (табл.)
2. Омепразол (капс.)
3. Дротаверин (табл.)
4. Бисакодил (супп.)
5. Тиамин (раствор для в/м введения)
6. Пантенол (мазь)

7. Кетамин (раствор для в/м введения)
8. Даназол (капс.)
9. Клоназепам (табл.)
10. Калия перманганат (пор.)
11. Кагоцел (табл.)
12. Бензобарбитал (табл.)
13. Тианептин (табл.)
14. Фентанил (ТТС)
15. Фентанил (раствор для в/м введения)
16. Вакцина полиомиелитная пероральная 1, 2 и 3 типов
17. Вакцина гриппозная инактивированная субъединичная
18. Кодеин + Морфин + Носкапин + Папаверина гидрохлорид + Тебаин (раствор для в/м введения)
19. Коделак бронхо (табл.), состав: амброксол, тринатриевая соль глицирризиновой кислоты, термопсиса экстракт сухой, натрия гидрокарбонат
20. Коделак (табл.), состав: Кодеин + Натрия гидрокарбонат + Солодки корни + Термопсиса ланцетного трава.

**ЗАДАНИЕ 2.** Используя данные таблиц 2 и 3 проведите анализ ассортимента лекарственных препаратов (аскорбиновая кислота, парацетамол) в аптечной организации. Рассчитайте показатели товарной номенклатуры: коэффициент полноты, коэффициент глубины, коэффициент широты. Результаты расчетов занесите в таблицу 4.

Таблица 2 - Данные Государственного реестра лекарственных средств

| МНН                  | Торговое наименование         | Форма выпуска                                               |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Аскорбиновая кислота | Аскорбиновая кислота          | Порошок для приготовления раствора для приема внутрь, 2,5 г |
|                      | Аскорбиновая кислота-СОЛЮфарм | Раствор для в/в и в/м введения, 50 мг/мл, 2 мл              |
|                      | Аскорбиновая кислота          | Драже, 50 мг                                                |
|                      | Аскорбиновая кислота          | Таблетки, 50 мг                                             |
|                      | Аскорбиновая кислота          | Таблетки шипучие, 500 мг                                    |
|                      | Аскорбиновая кислота          | Таблетки шипучие, 1 г                                       |
| Парацетамол          | Парацетамол детский           | Суспензия для приема внутрь [для детей], 120 мг/5 мл        |
|                      | Парацетамол-ЭКО               |                                                             |
|                      | Панадол                       |                                                             |
|                      | Парацетамол детский           | Суппозитории ректальные, 250 мг                             |
|                      | Парацетамол Велфарм           | Таблетки, 500 мг                                            |
|                      | Парацетамол                   |                                                             |
|                      | Парацетамол                   | Таблетки шипучие, 500 мг                                    |
|                      |                               | Таблетки 200 мг                                             |
|                      | Парацетамол                   | Раствор для приема внутрь, 24 мг/мл                         |
|                      | Парацетамол                   | Раствор для инфузий, 10 мг/мл                               |
|                      | Парацетамол-Алиум             |                                                             |

Таблица 3 - Данные ассортимента лекарственных препаратов в аптечной организации

| МНН                  | ЛП в ассортименте АО                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Аскорбиновая кислота | 1. Аскорбиновая кислота (драже, 50 мг)<br>2. Аскорбиновая кислота (табл. шипучие, 500 мг)<br>3. Аскорбиновая кислота (табл. шипучие, 1 г)<br>4. Аскорбиновая кислота (раствор для в/в и в/м введения 50 мг/мл, 2 мл)   |
| Парацетамол          | 1. Парацетамол (сусп. для приема внутрь [для детей] 120 мг/5 мл)<br>2. Панадол (сусп.)<br>3. Парацетамол детский (супп. ректальные 250 мг)<br>4. Парацетамол (табл., 500 мг)<br>5. Парацетамол (табл. шипучие, 500 мг) |

Таблица 4 - Результаты расчетов

| ЛП | Кол-во ЛФ базовое (Гос. Реестр) | Кол-во ЛФ факт. | Кп | Кол-во ЛП базовое (Гос.Реестр) | Кол-во ЛП факт. | Кг |
|----|---------------------------------|-----------------|----|--------------------------------|-----------------|----|
|    |                                 |                 |    |                                |                 |    |
|    |                                 |                 |    |                                |                 |    |

**ЗАДАНИЕ 3.** На основании данных Решение Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 № 799 (ред. от 15.04.2022) «О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (вместе с «ТР ТС 009/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности парфюмерно-косметической продукции») ответьте на следующие вопросы:

1. Понятие парфюмерно-косметическая продукция (ст. 3).
2. Признаки, характеризующие парфюмерно-косметическую продукцию (ст. 2).
3. Как проводится идентификация парфюмерно-косметической продукции (ст. 2)?
4. Какие виды парфюмерно-косметической продукции выделяют (ст. 3)?
5. Совокупность требований, обеспечивающих безопасность парфюмерно-косметической продукции (ст. 5).
6. Требования к маркировке парфюмерно-косметической продукции (ст. 5).
7. Оценка соответствия (ст. 6).
8. Государственная регистрация парфюмерно-косметической продукции (ст. 6).

## Практическая работа № 2

### Тема: Отпуск наркотических средств и психотропных веществ списка II и III Перечня

**Цели занятия:** систематизация знаний по спискам препаратов, подлежащих предметно-количественному учету и отпуску наркотических средств и психотропных веществ списка II и психотропных веществ списка III, по требованиям нормативных документов, изучить правила хранения и отпуска в аптечной организации наркотических средств и психотропных веществ.

**Задачи занятия:** студент должен уметь организовать хранение и отпуск в аптечной организации наркотических средств и психотропных веществ.

**Основные понятия:** хранение наркотических средств, психотропных веществ, сильнодействующих веществ, лекарственных средств, допуск к работе с наркотическими средствами и психотропными веществами.

#### Вопросы к занятию.

1. Требования к организации хранения наркотических средств, психотропных веществ.
2. Хранение лекарственных средств в зависимости от физико-химических свойств и воздействия на них факторов внешней среды: хранение наркотических и психотропных лекарственных средств, требующих защиты от повышенной температуры в аптечных организациях.

#### Вопросы для самоконтроля.

1. Каким нормативным документом утвержден Порядок хранения наркотических средств и психотропных веществ?
2. При контроле за деятельностью аптеки было установлено, что раствор омнопона 1% - 1 мл в ампулах хранится в материальной комнате в отдельном металлическом шкафу под замком, а порошок фенobarбитала – в деревянном шкафу под замком. По требованию фармацевта ампулы и порошок выдает в работу заведующая отделом запасов. Будут ли замечания?
3. Каковы специальные требования к хранению наркотических и психотропных лекарственных средств в аптечных организациях?
4. К какой категории по условиям хранения относятся аптечные организации?

#### Учебно-методическое и информационное обеспечение.

1. Федеральный Закон от 08.01.1998г. №3-ФЗ О наркотических средствах и психотропных веществах (с изменениями и дополнениями).
2. Постановление Правительства РФ от 30 апреля 2022 г. № 809 «О хранении наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров».
3. Приказ Минздрава России от 26.11.2021 № 1103н «Об утверждении специальных требований к условиям хранения наркотических и психотропных лекарственных средств, предназначенных для медицинского применения».
4. Приказ МВД России от 21.07.2017г. №495 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по выдаче заключений

о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляются деятельность, связанная с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и внесенных в Список I прекурсоров, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 апреля 2025 г. № 260н «Об утверждении правил хранения лекарственных средств для медицинского применения».

6. Постановление Правительства РФ от 2 июня 2022 г. № 1007 «О лицензировании деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (с изменениями и дополнениями)».

7. Приказ Минздрава России от 07.09.2016г. № 681н «О перечне должностей фармацевтических и медицинских работников в организациях, которым предоставлено право отпуска наркотических лекарственных препаратов и психотропных лекарственных препаратов физическим лицам».

**ЗАДАНИЕ 1.** Изучив постановление Правительства РФ 30 апреля 2022 г. № 809 «О хранении наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров», в рабочей тетради письменно ответить на вопросы:

1. В каких помещениях осуществляется хранение наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров?

2. Какой документ подтверждает соответствие помещения, где осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ установленным требованиям по технической укреплённости?

3. Кто имеет право выдавать заключения о соответствии установленным требованиям объектов и помещений, где осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ?

4. Какой срок действия заключения о соответствии установленным требованиям объектов и помещений, где осуществляется деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ?

5. На сколько категорий подразделяются помещения для хранения наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров?

6. К какой категории относится помещение хранения НС и ПВ в аптечной организации?

7. Что в аптечной организации относится к местам временного хранения наркотических средств и психотропных веществ?

8. Где в местах временного хранения хранятся наркотические средства и психотропные вещества?

9. В каких размерах нормируются запасы наркотических и психотропных ЛП в аптечных организациях?

10. Кто в аптеке несет ответственность за организацию хранения наркотических средств и психотропных веществ?

**ЗАДАНИЕ 2.** Изучив постановление Правительства РФ от 30 апреля 2022 г. № 809 и приказ МЗ РФ от 29.04.2025 № 260н установите правила хранения

наркотических средств, психотропных веществ, в том числе специальные требования к условиям хранения наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в установленном порядке в качестве лекарственных средств, в аптечных организациях. Определите основное место хранения лекарственных препаратов и заполните таблицу 1.

Основное место хранения ЛП:

- изолированное технически укрепленное помещение 2 категории или помещение хранения?
- сейф или металлический шкаф?
- металлический или деревянный шкаф, опечатываемый в конце рабочего дня?
- шкаф или стеллаж?
- запирающийся холодильник (при 8-15С) или специальная зона в помещении 2 категории, отделенная от основного места хранения металлической решеткой с запирающейся решетчатой дверью?

Таблица 1 - Порядок хранения ЛП

| № п/п | ЛП                                                                                          | Группа ЛС с правовых позиций | ПКУ (да/нет) | Основное место хранения |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------|-------------------------|
| 1     | Фенобарбитал табл. 100 мг №10 указание на вторичной упаковке – хранится в прохладном месте) |                              |              |                         |
| 2     | Морфин амп. 1% - 1,0 №5                                                                     |                              |              |                         |
| 3     | Хлордиазепоксид (элениум) табл. 10 мг №50                                                   |                              |              |                         |
| 4     | Фентанил трансдермальная Терапевтическая система 12,5 мкг/час №10                           |                              |              |                         |
| 5     | Тримеперидин амп. 2% - 1,0 №5                                                               |                              |              |                         |

**ЗАДАНИЕ 3.** Пользуясь Приказом МЗ СР РФ от 17.05.2012г. №562н «Об утверждении порядка отпуска физическим лицам лекарственных препаратов для медицинского применения, содержащих кроме малых количеств наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров другие фармакологические активные вещества», Приказом МЗ РФ от 01.09.2023 № 459н «Об утверждении перечня лекарственных средств для медицинского применения, подлежащих предметно-количественному учету» и Приказом МЗ РФ от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации,

Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...», заполните таблицу 2.

Таблица 2 - Правила отпуска комбинированных ЛП, содержащих малые количества НС, ПВ и их прекурсоры

| ФТГ                                          | Контролируемое вещество в составе ЛП | Торговые наименования ЛП         | ПКУ | Правила отпуска |
|----------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----|-----------------|
| Анальгезирующее средство комбинированное     | Кодеин                               | 1.Нурофен плюс Н                 |     |                 |
|                                              |                                      | 2. Нурофен плюс                  |     |                 |
|                                              |                                      | 3.Солпадеин                      |     |                 |
|                                              |                                      | 4. Каффетин                      |     |                 |
|                                              |                                      | 5. Кодеин+ Парацетамол           |     |                 |
|                                              |                                      | 6. Коделмикст                    |     |                 |
|                                              |                                      | 7. Пентабуфен                    |     |                 |
|                                              |                                      | 8. Пентанов-Н (Пенталгин-Н)      |     |                 |
|                                              |                                      | 9. Пентанов- ICN (Пенталгин-ICN) |     |                 |
|                                              |                                      | 10. Сантопералгин                |     |                 |
|                                              |                                      | 11. Седаьгин-Нео                 |     |                 |
|                                              |                                      | 12. Седал-М                      |     |                 |
|                                              |                                      | 13. Пенталгин плюс               |     |                 |
| Противокашлевые средства в комбинациях       | Кодеин                               | 1. Коделак                       |     |                 |
|                                              |                                      | 2. Коделак фито                  |     |                 |
|                                              |                                      | 3. Терпинкод                     |     |                 |
|                                              | Декстрометорфан                      | 1.Терасил-Д                      |     |                 |
|                                              |                                      | 2. Гликодин                      |     |                 |
|                                              |                                      | 3.Туссин Плюс                    |     |                 |
|                                              | Эфедрин                              | 1. Бронхолитин                   |     |                 |
|                                              |                                      | 2. Бронхоцин                     |     |                 |
|                                              |                                      | 3. Бронхотон                     |     |                 |
|                                              |                                      | 4. Бронхитусен вrame             |     |                 |
| ОРЗ и простуды симптомов средство устранения | Декстрометорфан                      | 1. Тофф плюс                     |     |                 |
|                                              |                                      | 2. Гриппекс                      |     |                 |
|                                              |                                      | 3. Каффетин Колд                 |     |                 |
|                                              |                                      | 4. Инфлюблок                     |     |                 |
|                                              |                                      | 5. Инфлюнет ЭЙР Стоп Тос         |     |                 |
|                                              |                                      | 6. Падевикс                      |     |                 |
| Бронходилатирующее средство                  | Эфедрин + Фенобарбитал               | 1. Теофедрин-Н                   |     |                 |

|                 |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|
| комбинированное |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|

#### **ЗАДАНИЕ 4.** Решить ситуационные задачи.

Задача 1. В аптеку обратился пациент с рецептом формы 107 1у НП, на котором был выписан препарат Клофелин. Рецепт имеет все обязательные и дополнительные реквизиты. Фармацевт отказал в отпуске. Прав ли фармацевт? Ответ обоснуйте.

Задача 2. В аптеку обратился пациент с рецептом формы 148-1/у-88, на котором были выписаны препараты Фенобарбитал и Морфин. Рецепт имеет все обязательные и дополнительные реквизиты. Фармацевт отказал в отпуске. Прав ли фармацевт? Ответ обоснуйте.

Задача 3. В аптечную организацию обратился посетитель с рецептом на лекарственный препарат Морфин 1% раствор для инъекций ампулы по 1 мл в количестве 30 штук для паллиативной помощи пациенту. Рецепт выписан на специальном рецептурном бланке на наркотическое средство или психотропное вещество (форма № 107/у - НП). На рецептурном бланке проставлены штамп медицинской организации (МО) с указанием полного наименования МО, ее адреса и телефона, серия и номер рецепта. Также указаны дата выписки рецепта, фамилия, имя и отчество (полностью) пациента, его возраст (количество полных лет), номер полиса обязательного медицинского страхования, номер медицинской карты, фамилия, имя и отчество (полностью) врача. Пропись выполнена по международному непатентованному названию (МНН) на латинском языке с указанием дозировки, количества и способа приёма. Количество выписанного ЛП указано прописью. В рецепте имеется подпись врача, заверенная личной печатью врача, и печать медицинской организации «Для рецептов». Однако провизор обнаружил несоответствия Правилам оформления рецепта, не позволяющие осуществить отпуск ЛП.

Ответьте на вопросы:

1. К какому списку (Перечню) лекарственных средств (ЛС) рецептурного отпуска относится Морфин?
2. Укажите форму рецептурного бланка для выписывания Морфина с обязательной ссылкой на нормативную документацию.
3. Какие несоответствия требованиям Правил выписывания рецептов обнаружил провизор? Как следует поступить в данном случае? Укажите срок действия этого рецепта.
4. Какую информацию следует предоставить пациенту с учетом того, что рецепт остается в аптеке? Какой документ выдается пациенту при отпуске Морфина и других НС вместо рецепта?

## Практическая работа № 3

### Тема: Перечень и порядок выписывания лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету

**Цели занятия:** изучить правила выписывания рецептов на ЛП, подлежащие предметно – количественному учету.

**Задачи занятия:** научить оформлять рецепты на ЛП, подлежащие предметно – количественному учету.

**Основные понятия:** рецепт, формы и реквизиты рецептурных бланков.

**Вопросы к занятию:**

1. Рецепт, его значение.
2. Общие правила выписывания рецептов.
3. Ограничения в выписывании рецептов на ЛП для медицинских работников.
4. Формы рецептурных бланков.
5. Реквизиты рецептурных бланков (обязательные и дополнительные).
6. На какие ЛП запрещено выписывать рецепты амбулаторным пациентам?
7. Особенности оформления рецептов на ЛП, в состав которых входят наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, ядовитые вещества, анаболические стероиды и др.

8. Сроки действия рецептов.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие установлены формы рецептурных бланков?
2. Какие существуют ограничения в прописывании ЛП для медицинских работников?
3. Какие слова не сокращаются в рецепте и почему?
4. В каком случае в верхней части рецепта проставляются обозначения «cito» (срочно) или «statim» (немедленно)?
5. В каких единицах указывается количество жидких фармацевтических субстанций при выписывании рецепта на лекарственный препарат индивидуального изготовления?
6. В аптеку обратился посетитель с рецептом, в котором выписан фентанил в ампулах. Рецепт оформлен на специальном рецептурном бланке, имеет все необходимые обязательные и дополнительные реквизиты. Однако фармацевт отказал в отпуске ЛП. Почему?
7. В аптеку обратился посетитель с рецептом на элениум табл. 0,01 №50. Рецепт формы 148-1/у-88 не заверен печатью МО «Для рецептов», вместо полных имени и отчества врача указаны лишь инициалы. Что должен сделать фармацевт по приему рецептов и отпуску ЛП в данной ситуации?

**Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка

оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

2. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

3. Постановление Правительства РФ от 30.06.1998 г. № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации».

4. Государственный реестр лекарственных средств:  
<https://grls.rosminzdrav.ru>

**ЗАДАНИЕ 1.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1. В аптеку обратился посетитель с просьбой отпустить без рецепта препарат «Коделак» в таблетках (1 таблетка содержит кодеина 0,008 г, травы термопсиса в порошке 0,02 г, натрия гидрокарбоната 0,2 г, корня солодки в порошке 0,2 г; в контурной ячейковой упаковке 10 шт.). Фармацевт в отпуске препарата отказал, аргументируя отсутствием у посетителя рецепта.

- Правильно ли поступил фармацевт? Дайте нормативное обоснование своему ответу.

- Как должен быть оформлен рецепт на данный лекарственный препарат? Укажите срок действия рецепта.

- Назовите предельно допустимое количество упаковок данного препарата для отпуска по одному рецепту.

- Регламентировано ли обязательное хранение рецепта в аптеке после отпуска лекарственного препарата?

- Подлежит ли данный препарат предметно-количественному учету в аптечных организациях, нормативное обоснование.

Ситуационная задача 2. В аптеку обратились посетители с рецептами на таблетки «Солпадеин №40», «Седалгин-Нео №40», «Пенталгин Н №40» и выписанными на бланках формы №107-1/у. Рецепты имеют все основные реквизиты, оформлены печатью медицинской организации «Для рецептов» и надписью «По специальному назначению», скрепленной подписью и личной печатью врача. Фармацевт отпустил все ЛП.

- В чем ошибка фармацевта?

- Каков порядок оформления рецептов и отпуска данных ЛП?

- Что понимают под предельно допустимым и рекомендованным количеством отдельных ЛП для выписывания на один рецепт? Укажите, в каких случаях возможно их превышение? Как оформляется рецепт в таких случаях?

- Подлежат ли указанные ЛП предметно-количественному учету?

**ЗАДАНИЕ 2.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача № 1

В аптечную организацию от поставщика поступили раствор для инъекций промедола 1% - 1,0 №10, таблетки эфедрина №10, субстанция перманганата калия во флаконах 3г.

Ответьте на вопросы:

1. Подлежат ли данные ЛС предметно-количественному учету в аптечной организации? Какие ЛС подлежат предметно-количественному учету? Нормативное обоснование.

2. Как ведется предметно-количественный учет ЛС в аптеке? В каких документах необходимо поставить на учет данные ЛС?

3. Порядок отпуска данных ЛС из аптечных организаций.

Ситуационная задача № 2

В аптечную организацию от поставщика поступили таблетки клофелина 0,15 мг №10, субстанция атропина сульфата, раствор для инъекций атропина сульфата 0,05%- 1,0 №10, таблетки залдиара (парацетамол 325 мг+ +трамадол 37.5 мг) №10, а также таблетки №10 состава: Бендазол 20 мг+ Метамизол натрия 250 мг+ Папаверин 20 мг+ Фенобарбитал 20 мг.

Ответьте на вопросы:

1. Подлежат ли данные ЛС предметно-количественному учету в аптечной организации? Какие ЛС подлежат предметно-количественному учету? Нормативное обоснование.

2. Как ведется предметно-количественный учет ЛС в аптеке? В каких документах необходимо поставить на учет данные ЛС?

3. Порядок отпуска данных ЛС из аптечных организаций.

4. Какие меры должен предпринять фармацевт в случае, если рецепт оформлен неправильно?

**ЗАДАНИЕ 3.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача № 1. В аптеку пришел пациент с рецептом на комбинированный лекарственный препарат с малым количеством НС и ПВ и другими фармакологически активными веществами. В рецепте медработник выписал препарат по торговому наименованию. Может ли фармспециалист отпустить лекарство по такому рецепту или нужно попросить пациента предъявить рецепт, в котором указаны все фармакологически активные вещества препарата?

Рекомендации. Рецепты на комбинированные лекарственные препараты с малым количеством НС и ПВ и другими фармакологически активными веществами медработники должны выписывать по группировочному наименованию. Если у препарата в госреестре лекарственных средств или в инструкции по применению нет группировочного наименования, медработник

может выписать его по торговому наименованию. Такой порядок определяет пункт 5 Порядка назначения лекарственных препаратов, утвержденного приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н. В данной ситуации все зависит от того, какое именно торговое наименование указал в рецепте медработник. Например, для препарата Пентанов-ICN (парацетамол - 0,3, метамизол натрия - 0,3, кодеина фосфат - 0,008, кофеин - 0,05, фенobarбитал - 0,01) не зарегистрировано группировочное наименование, поэтому его медработник имеет право выписывать по торговому наименованию. Фармспециалист может отпустить препарат по такому рецепту.

Препарат Пентанов-Н имеет группировочное наименование, медработник должен указать его в рецепте так:

Rp.: Tab. Codeini+ Coffeini+Methamizoli natrii+Naproxeni+Phenobarbitali №20.

Выписать по торговому наименованию препарат, который имеет МНН (группировочное или химическое наименование), можно по решению врачебной комиссии (п. 5 Порядка назначения лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н). Отметку о решении врачебной комиссии медработник ставит на оборотной стороне рецепта. Обычно она содержит номер и дату протокола решения врачебной комиссии (приложение 2 к приказу Минздрава от 24.11.2021 № 1094н).

Медработник также имеет право выписать развернутый рецепт с перечислением всех активных ингредиентов на любой препарат в готовой лекарственной форме, в том числе препарат, который не имеет группировочное название. В таком случае медработник может использовать произвольную последовательность перечисления активных веществ в рецепте. Главное, чтобы все ингредиенты были указаны в зарегистрированных для данного препарата дозировках. Дополнительно: Если медработник выписал рецепт на внутриаптечное изготовление комбинированного препарата, то в начале рецепта он должен указать наименования лекарственных средств (веществ), включенных в перечень ПКУ, а затем все остальные ингредиенты (п. 12 Порядка назначения лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н).

Ситуационная задача № 2. Покупатель предъявил фармспециалисту рецепт на прегабалин в лекарственной форме таблетки. При этом все зарегистрированные в России препараты с МНН прегабалин выпускаются в лекарственной форме капсулы. Фармспециалист отказал в отпуске препарата, из-за этого возник конфликт с покупателем. Верно ли сделал фармспециалист, или можно было отпустить препарат?

Рекомендации. Капсулы и таблетки - это эквивалентные лекарственные формы, исходя из определения статьи 27.1 Закона от 12.10.2010 № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств». Но в данном случае речь идет не о взаимозаменяемости, а именно об ошибке. В России сейчас не зарегистрирован ни один лекарственный препарат с МНН прегабалин в лекарственной форме таблетки. Поэтому рецепт на прегабалин в лекарственной форме таблетки недействителен. Кроме того, препарат прегабалин подлежит ПКУ, и к рецептам

на такие препараты у инспекторов Росздравнадзора особенно пристальное внимание. Фармспециалист принял правильное решение, отказав пациенту в отпуске препарата. Чтобы избежать подобных ситуаций в будущем, нужно связаться с медработником, который выписал препарат, и объяснить его ошибку. В качестве аргумента привести ссылку на Порядок назначения лекарственных препаратов, утвержденный приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н. Напомнить, что рецепт, оформленный с нарушением любых требований, установленных в Порядке назначения лекарственных препаратов, считается недействительным (п. 25 Порядка назначения лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н).

Ситуационная задача № 3. В аптеку пациенты нередко приносят рецепты на лекарственные препараты, в том числе подлежащие ПКУ, которые содержат грамматические ошибки, в том числе в написании торгового наименования или МНН препарата. Встречаются также случаи, когда медработник неверно указал концентрацию, дозу или форму выпуска. Всегда ли такие ошибки служат основанием отнести рецепт к недействительным или в отдельных случаях можно отпустить лекарство пациенту?

Рекомендации. Если медработник допустил ошибки в дозировке или в концентрации (именно ошибки, а не иной формат написания) в рецепте, то рецепт недействительный. Отпускать по нему нельзя. Наименование, лекформу, концентрацию, дозу указывает именно медработник в рецепте. Пойти навстречу пациенту и исправить ошибку в рецепте фармспециалист не имеет права, так как исправления в рецептах недопустимы. Особенно внимательно нужно относиться к рецептам на подлежащие ПКУ препараты. Если фармспециалист отпустит препарат по рецепту с ошибками в дозировке или концентрации и оставит рецепт в аптеке, то проверяющие Росздравнадзора будут рассматривать это как нарушение правил отпуска. Ошибки в названиях препаратов также формально представляют собой основание признать рецепты недействительными. Но фармспециалист может принять решение об отпуске по рецепту с незначительными орфографическими ошибками, если они позволяют без сомнений понять, какой препарат выписал медработник.

Ситуационная задача № 4. В аптеке фармспециалисты нередко сталкиваются с такой ситуацией. При выписке препаратов, подлежащих ПКУ, на рецептурном бланке формы № 148-1/у-88 медработники пишут полностью фамилию, имя и отчество пациента. Считать ли, что рецепт оформлен правильно, и можно ли отпускать по нему учетные препараты?

Рекомендации. Полное написание имени и отчества пациента в рецепте не нужно рассматривать как ошибку. Полное написание имени и отчества пациента увеличивает время оформления рецепта, но не переводит его в категорию недействительных. По такому рецепту можно отпустить препарат.

Ситуационная задача № 5. В аптеку пришел покупатель с рецептом на препарат, подлежащий ПКУ, который выписал врач из соседнего города. Покупатель также не проживает в городе, где он обратился в аптеку. Может ли фармспециалист отпустить препарат пациенту?

Рекомендации. Приказы Минздрава от 24.11.2021 № 1094н и № 100н от 7 марта 2025 г. не содержат ограничений на оформление рецептов на бумажном бланке и отпуск по ним лекарственных препаратов в зависимости от региона проживания пациента, которому выписан рецепт. Если медработник оформил рецепт в соответствии с Порядком назначения лекарственных препаратов, утвержденным приказом Минздрава № 1094н, любая аптека в России должна отпустить препарат по этому рецепту. Отказ по этой причине - нарушение Правил отпуска. Исключение составляет отпуск лекарственного препарата по рецепту, оформленному в форме электронного документа. В таком случае аптека и медорганизация, в которой оформлен рецепт, должны располагаться в одном субъекте Российской Федерации (п. 31 Правил отпуска лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава № 100н). Отпуск по льготным и бесплатным рецептам также разрешен в пределах одного субъекта Российской Федерации.

Ситуационная задача № 6. У фармспециалиста возник вопрос по оформлению рецептурных бланков формы № 107/у-НП. В рецепте - назначение наркотического препарата по решению врачебной комиссии. Вверху бланка стоит отметка «Повторно». Раньше повторное выписывание одному больному руководитель медорганизации (поликлиники) не должен был подписывать. Сейчас не так?

Рекомендации. Да, в настоящее время при повторных и последующих назначениях наркотических лекарственных препаратов не нужно указывать на рецепте «Повторно». Такой рецепт помимо подписи и печати лечащего врача должен подписать сотрудник медорганизации, уполномоченный подписывать такие рецепты (необязательно руководитель), и заверить печатью медорганизации «Для рецептов» (приложение 6 к приказу Минздрава от 24.11.2021 № 1094н).

## Практическая работа № 4

### Тема: Порядок оформления рецептов

**Цели занятия:** изучить правила выписывания рецептов на различные группы ЛП.

**Задачи занятия:** научить оформлять рецепты на различные ЛП.

**Основные понятия:** рецепт, формы и реквизиты рецептурных бланков.

**Вопросы к занятию:**

1. Рецепт, его значение.
2. Общие правила выписывания рецептов.
3. Ограничения в выписывании рецептов на ЛП для медицинских работников.
4. Формы рецептурных бланков.
5. Реквизиты рецептурных бланков (обязательные и дополнительные).
6. На какие ЛП запрещено выписывать рецепты амбулаторным пациентам?
7. Правила выписывания рецептов пациентам с хроническими заболеваниями.
8. Правила выписывания рецептов по бесплатному отпуску лекарств и со скидкой.
9. Особенности оформления рецептов на ЛП, в состав которых входят наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, ядовитые вещества, анаболические стероиды и др.
10. Сроки действия рецептов.

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие установлены формы рецептурных бланков?
2. Какие существуют ограничения в прописывании ЛП для медицинских работников?
3. Какие слова не сокращаются в рецепте и почему?
4. В каком случае в верхней части рецепта проставляются обозначения «cito» (срочно) или «statim» (немедленно)?
5. В каких единицах указывается количество жидких фармацевтических субстанций при выписывании рецепта на лекарственный препарат индивидуального изготовления?
6. В аптеку обратился посетитель с рецептом, в котором выписан фентанил в ампулах. Рецепт оформлен на специальном рецептурном бланке, имеет все необходимые обязательные и дополнительные реквизиты. Однако фармацевт отказал в отпуске ЛП. Почему?
7. В аптеку обратился посетитель с рецептом на элениум табл. 0,01 №50. Рецепт формы 148-1/у-88 не заверен печатью МО «Для рецептов», вместо полных имени и отчества врача указаны лишь инициалы. Что должен сделать фармацевт по приему рецептов и отпуску ЛП в данной ситуации?

**Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

2. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

3. Постановление Правительства РФ от 30.06.1998 г. № 681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации».

4. Государственный реестр лекарственных средств:  
<https://grls.rosminzdrav.ru>

**ЗАДАНИЕ 1.** Выписать в тетради 9 рецептов на латинском языке из предложенного варианта.

**ЗАДАНИЕ 2.** Описать особенности оформления рецепта:

1. Форма рецептурного бланка.
2. Наличие реквизитов.
3. Срок действия рецепта.
4. Соответствие доз наркотических средств, психотропных, сильнодействующих, ядовитых веществ возрасту пациента.
5. Проверка соответствия выписанных количеств ЛС нормам отпуска.
6. Срок хранения рецепта в аптечной организации.

## Практическая работа № 5

### Тема: Отпуск лекарственных средств с учетом единовременных норм

**Цели занятия:** знакомство с нормативной документацией, регламентирующей порядок отпуска лекарственных средств аптечными организациями, изучение требований к отпуску, в том числе требований к отпуску наркотических средств и психотропных веществ, а также лекарственных средств, подлежащих предметно-количественному учету, анаболических стероидов; приобретение практических навыков по технологии отпуска рецептурных лекарственных средств из аптечной организации.

**Задачи занятия:** научиться осуществлять отпуск лекарственных средств по рецептам врача, отпускать лекарственные средства с учетом единовременных норм, информировать пациентов о способе приема лекарств.

**Основные понятия:** порядок отпуска лекарственных средств, синонимическая замена выписанного лекарственного средства, Нормы отпуска препаратов, подлежащих ПКУ.

#### **Вопросы к занятию:**

1. Нормативные документы, регламентирующие порядок отпуска лекарственных средств.
2. Отпуск по рецептам длительного действия.
3. Синонимическая замена выписанного лекарственного средства.
4. Нормы единовременного отпуска.
5. Сроки обслуживания выписанных рецептов.
6. Сроки хранения рецептов.
7. Максимальное количество НС и ПВ в одном рецепте.
8. Нормы отпуска препаратов, подлежащих ПКУ.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какой основной нормативный документ устанавливает порядок отпуска лекарственных средств аптечными организациями?
2. Опишите последовательность действий аптечного сотрудника при отпуске рецептурных лекарственных препаратов?
3. Каким образом организуется хранение рецептурных бланков в аптечных организациях? Как поступают в аптечной организации с неправильно выписанными рецептами на лекарственные препараты?
4. В каких случаях допускается нарушение вторичной заводской упаковки? Как при этом должно отпускаться лекарственное средство?
5. Как должен поступить сотрудник аптечной организации, если в настоящее время в аптеке отсутствует выписанный врачом лекарственный препарат?
6. Опишите порядок проведения фармацевтической экспертизы рецепта. Какую информацию содержит отметка на отпущенном из аптечной организации рецепте?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Федеральный Закон от 08.01.1998г. №3-ФЗ О наркотических средствах и психотропных веществах (с изменениями и дополнениями).

2. Постановление Правительства РФ от 30 апреля 2022 г. № 809 «О хранении наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров».

3. Приказ Минздрава России от 26.11.2021 № 1103н «Об утверждении специальных требований к условиям хранения наркотических и психотропных лекарственных средств, предназначенных для медицинского применения».

4. Приказ МВД России от 21.07.2017г. №495 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по выдаче заключений о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляются деятельность, связанная с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и внесенных в Список I прекурсоров, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 апреля 2025 г. № 260н «Об утверждении правил хранения лекарственных средств для медицинского применения».

6. Постановление Правительства РФ от 2 июня 2022 г. № 1007 «О лицензировании деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (с изменениями и дополнениями)».

7. Приказ Минздрава России от 07.09.2016г. № 681н «О перечне должностей фармацевтических и медицинских работников в организациях, которым предоставлено право отпуска наркотических лекарственных препаратов и психотропных лекарственных препаратов физическим лицам».

Сотрудники аптеки должны отпускать лекарственные препараты в том количестве, которое указано в рецепте. За исключением ситуаций, когда для лекарственного препарата действующее законодательство устанавливает количество, которое медработник может выписать в одном рецепте, или регламентирует ограничения по количеству препарата на курс лечения. Эти нормы содержит пункт 13 Правил отпуска лекарственных препаратов (утв. приказом Минздрава от 07.03.2025 № 100н).

Максимальное количество НС и ПВ, в том числе в сочетании с антагонистом опиоидных рецепторов, которое медработник может выписать в одном рецепте, утвердило приложение 1 к Порядку назначения лекарственных препаратов (утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н). Информация о предельных количествах на один рецепт - в таблице 1. Медработник вправе превысить это количество, но не более чем в два раза при наличии медицинских показаний и с учетом клинических рекомендаций (п. 15 Порядка назначения лекарственных препаратов). В таком случае медработник должен сделать на рецепте надпись «По специальному назначению», отдельно заверить ее своей подписью и печатью медорганизации «Для рецептов».

Все лекарственные препараты, которые подлежат предметно-количественному учету (ПКУ), можно выписывать в рецепте в количестве на

курс лечения не более 60 дней. Перечень подлежащих ПКУ препаратов утвердил приказ Минздрава РФ от 01.09.2023 № 459н. Исключение составляют лекарственные препараты НС и ПВ, перечень которых содержит приложение № 1 к Порядку назначения лекарственных препаратов (утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н). В случае, когда курс лечения составляет более 30 дней, медработник дополнительно делает надпись «По специальному назначению» и заверяет ее своей подписью и печатью медорганизации «Для рецептов». Нормы отпуска для разных групп лекарственных препаратов, подлежащих ПКУ, например, комбинированных с малым содержанием НС, ПВ и их прекурсоров или анаболических гормонов, действующее законодательство не устанавливает. Ограничения действуют именно по продолжительности курса лечения - 60 дней.

Медицинские работники не всегда указывают длительность приема препарата в рецепте, несмотря на требование пункта 17 Порядка назначения лекарственных препаратов. В таком случае расчет продолжительности курса с целью контроля максимального количества делает сотрудник аптеки. Заполненные образцы оформления рецептов на лекарственные препараты с МНН парацетамол 325 мг +трамадол 37,5 мг (Залдиар, Рамлепса, Рутрам) и с МНН кодеин + кофеин + метамизол натрия + напроксен + фенobarбитал (Пентанов-Н, Пиралгин) представлены на рисунках рис. 4 и 5. Если медработник превысил предельно допустимое количество лекарственного препарата, выписанного в рецепте, фармацевтический работник в соответствии с нормами пункта 13 Правил отпуска лекарственных препаратов, утвержденных приказом Минздрава от 07.03.2025 № 100н:

- информирует об этом лицо, представившее рецепт;
- отпускает препарат в предельно допустимом количестве;
- указывает в рецепте количество отпущенного препарата;
- информирует руководителя соответствующей медорганизации о превышении в рецепте предельно допустимого количества лекарственного препарата.

#### **Отпуск ПКУ-препаратов, если превышена высшая разовая доза**

При назначении подлежащих ПКУ лекарственных препаратов, доза которых превышает высший разовый прием (ВРД), медработник обозначает дозу этого препарата прописью и ставит восклицательный знак (п. 14 Порядка назначения лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н).

Если доза в рецепте превышает ВРД, но рецепт не оформлен должным образом: доза не написана прописью и не проставлен восклицательный знак, то сотрудник аптеки признает рецепт недействительным и не отпускает по нему лекарственный препарат. Например, рецепт на комбинированный кодеинсодержащий препарат (Седалгин-Нео, Седал-М). ВРД препарата согласно инструкции по применению - две таблетки. ВРД в рецепте превышена, рецепт не оформлен соответствующим образом (не указана доза прописью, не стоит восклицательный знак). Рецепт нужно признать недействительным, препарат по нему не отпускать.

**ЗАДАНИЕ 1.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача № 1. Пациент предоставил рецепт, в котором медработник выписал морфин в дозировке 10 мг в лекарственной форме таблетки, покрытые оболочкой, пролонгированного действия (Морфин лонг, МСТ Континус) - 200 штук. Предельно допустимое количество таблеток морфина пролонгированного действия в дозировке 10 мг - 180 (приложение № 1 к Порядку назначения лекарственных препаратов). Отпускаем 180 таблеток.

Ситуационная задача № 2. Пациент предоставил рецепт, в котором медработник выписал 50 таблеток бромдигидрохлорфенилбензодиазепина (Феназепам, Фенорелаксан, Транквезипам, Фезанеф, Элзепам, Бензозепам, Фензитат) в дозировке 1 мг. Максимальное количество при таком оформлении рецепта - на курс лечения 30 дней. Отпускаем 30 или 25 таблеток в зависимости от количества таблеток в первичной упаковке.

Ситуационная задача № 3. Пациент предоставил рецепт, в котором медработник выписал 140 таблеток трамадола в дозировке 50 мг (Трамадол, Трамакლოსидол). На рецепте стоит надпись «По специальному назначению», заверенная личной подписью врача и печатью медорганизации «Для рецептов». Максимальное количество при таком оформлении рецепта - на курс лечения 60 дней. Отпускаем 120 таблеток.

**ЗАДАНИЕ 2.** Пользуясь приложением 1 к Порядку назначения лекарственных препаратов (утв. приказом Минздрава от 24.11.2021 № 1094н), заполните таблицу 1.

Таблица 1 - Максимальное количество НС и ПВ, которое можно выписать в одном рецепте

| № п/п | МНН                   | Форма выпуска и дозировка    | Количество |
|-------|-----------------------|------------------------------|------------|
| 1     | Бупренорфин+ Налоксон | таблетки с/л 0,2 мг+ 0,2 мг  |            |
| 2     | Бупренорфин           | р-р д/и 0,3 мг/мл, 1 мл      |            |
| 3     | Морфин                | таб/капс. пролонг.д-я 10 мг  |            |
|       |                       | таб/капс. пролонг.д-я 30 мг  |            |
|       |                       | таб/капс. пролонг.д-я 60 мг  |            |
|       |                       | таб/капс. пролонг.д-я 100 мг |            |
|       |                       | таб/капс. пролонг.д-я 200 мг |            |
| 4     | Фентанил              | пл. 12,5 и 25 мкг/ч          |            |
|       |                       | пл. 50, 75 и 100 мкг/ч       |            |

**ЗАДАНИЕ 3.** Пользуясь приказом Минздрава от 07.03.2025 № 100н, заполните таблицу 2.

Таблица 2 - Нормы отпуска препаратов, если в рецепте превышено его предельно допустимое количество

| Выписанное в рецепте количество ЛП                                | Количество отпускаемого ЛП |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Количество ЛП, содержащего НС, превышает предельно допустимое. На |                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| рецепте нет надписи «По специальному назначению», заверенной подписью медработника и печатью МО «Для рецептов»                                                                                                                                                 |  |
| Количество подлежащего ПКУ ЛП, за искл. позиций из перечня в Приложении №1 к Порядку назначения ЛП выписано на курс лечения больше 30 дней. На рецепте нет надписи «По специальному назначению», заверенной подписью медработника и печатью МО «Для рецептов»  |  |
| Количество подлежащего ПКУ ЛП, за искл. позиций из перечня в Приложении №1 к Порядку назначения ЛП выписано на курс лечения больше 60 дней. На рецепте есть надпись «По специальному назначению», заверенная подписью медработника и печатью МО «Для рецептов» |  |

## Практическая работа № 6

### Тема: Отпуск лекарственных средств хроническим больным

**Цели занятия:** знакомство с нормативной документацией, регламентирующей порядок отпуска лекарственных средств аптечными организациями, изучение требований к отпуску, в том числе требований к отпуску наркотических средств и психотропных веществ, а также лекарственных средств, подлежащих предметно-количественному учету, анаболических стероидов; приобретение практических навыков по технологии отпуска рецептурных лекарственных средств из аптечной организации, правила отпуска лекарственных средств хроническим больным.

**Задачи занятия:** научиться осуществлять отпуск лекарственных средств по рецептам врача, отпускать лекарственные средства с учетом единовременных норм, в том числе хроническим больным, информировать пациентов о способе приема лекарств.

**Основные понятия:** порядок отпуска лекарственных средств аптечными организациями, хранение рецептурных бланков в аптечных организациях, порядок проведения фармацевтической экспертизы рецепта.

#### **Вопросы к занятию:**

1. Нормативные документы, регламентирующие порядок отпуска лекарственных средств.
2. Оформление рецептов хроническим больным.
3. Отпуск по рецептам длительного действия.
4. Синонимическая замена выписанного лекарственного средства.
5. Нормы единовременного отпуска.
6. Сроки обслуживания выписанных рецептов.
7. Сроки хранения рецептов.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какой основной нормативный документ устанавливает порядок отпуска лекарственных средств аптечными организациями?
2. Опишите последовательность действий аптечного сотрудника при отпуске рецептурных лекарственных препаратов?
3. Каким образом организуется хранение рецептурных бланков в аптечных организациях? Как поступают в аптечной организации с неправильно выписанными рецептами на лекарственные препараты?
4. В каких случаях допускается нарушение вторичной заводской упаковки? Как при этом должно отпускаться лекарственное средство?
5. Как должен поступить сотрудник аптечной организации, если в настоящее время в аптеке отсутствует выписанный врачом лекарственный препарат?
6. Укажите группы лекарственных препаратов, рецепты на которые аптека обязана хранить 3 месяца.
7. Опишите порядок проведения фармацевтической экспертизы рецепта.

8. Какую информацию содержит отметка на отпущенном из аптечной организации рецепте?

**Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Федеральный Закон от 08.01.1998г. №3-ФЗ О наркотических средствах и психотропных веществах (с изменениями и дополнениями).

2. Постановление Правительства РФ от 30 апреля 2022 г. № 809 «О хранении наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров».

3. Приказ Минздрава России от 26.11.2021 № 1103н «Об утверждении специальных требований к условиям хранения наркотических и психотропных лекарственных средств, предназначенных для медицинского применения».

4. Приказ МВД России от 21.07.2017г. №495 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по выдаче заключений о соответствии объектов и помещений, в которых осуществляются деятельность, связанная с оборотом наркотических средств, психотропных веществ и внесенных в Список I прекурсоров, и (или) культивирование наркосодержащих растений, установленным требованиям к оснащению этих объектов и помещений инженерно-техническими средствами охраны».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 апреля 2025 г. № 260н «Об утверждении правил хранения лекарственных средств для медицинского применения».

6. Постановление Правительства РФ от 2 июня 2022 г. № 1007 «О лицензировании деятельности по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений (с изменениями и дополнениями)».

7. Приказ Минздрава России от 07.09.2016г. № 681н «О перечне должностей фармацевтических и медицинских работников в организациях, которым предоставлено право отпуска наркотических лекарственных препаратов и психотропных лекарственных препаратов физическим лицам».

**ЗАДАНИЕ 1.** Решите ситуационные задачи.

**Ситуационная задача № 1.**

В аптеке была произведена контрольная закупка лекарственного препарата. Тайный покупатель (представитель контролирующего органа) попросил аптечного сотрудника продать ему антибиотик для лечения бронхита. Аптечный сотрудник предложил таблетки «Ципролет» 500 мг № 10 и отпустил данный лекарственный препарат без рецепта. В результате был составлен протокол о нарушении правил отпуска лекарственных средств. Объясните, в чем заключается нарушение правил отпуска лекарственного препарата в данной ситуации?

**Ситуационная задача № 2.**

В аптеку города N обратился посетитель с рецептами, выписанными в другом городе M. Один рецепт - на раствор Левомецетина 40,0 мл, второй рецепт - на Этиловый спирт 70% - 50,0 мл, третий рецепт - на 5 флаконов настойки Зверобоя. Аптечный сотрудник сомневается в возможности отпуска

лекарственных препаратов, содержащих этиловый спирт по иногородним рецептам. Как следует поступить в данном случае?

Ситуационная задача № 3. В аптеку обратился посетитель с рецептом на галоперидол, выписанный для терапии шизофрении. Лекарственный препарат выписан на рецептурном бланке формы №148-1/у-88 полтора месяц назад и оформлен в соответствии с действующими требованиями. На рецепте есть пометка «Хроническому больному».

Фармацевт отказался отпускать галоперидол и порекомендовал посетителю обратиться к врачу для переоформления рецепта.

Поясните:

- Прав ли фармацевт?
- Как должен быть оформлен рецепт в данном случае? Требования к отпуску галоперидола.
- Укажите сроки действия и хранения в аптеке рецептов, выписанных бесплатно или со скидкой.

Ответы обоснуйте требованиями нормативных документов.

## Практическая работа № 7

### Тема: Сроки обслуживания выписанных рецептов

**Цели занятия:** научиться проводить фармацевтическую экспертизу и регистрацию рецептов.

**Задачи занятия:** уметь осуществлять фармацевтическую экспертизу рецептов, уметь оформлять журнал регистрации неправильно выписанных рецептов.

**Основные понятия:** фармацевтическая экспертиза рецептов, регистрация неправильно выписанных рецептов.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Правила приема рецептов.
2. Фармацевтическая экспертиза рецептов.
3. Контроль и учет неправильно выписанных рецептов.

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. Что такое фармацевтическая экспертиза рецепта?
2. В аптеку поступили два рецепта на циклодол табл. 0,002 № 50 и натрия оксибутират сироп для приема внутрь, выписанные врачом - индивидуальным предпринимателем на рецептурных бланках формы 148-1/у-88. В рецептах отсутствует печать МО «Для рецептов». Может ли фармацевт отпустить эти препараты?
3. Какие реквизиты рецептурных бланков являются обязательными и дополнительными?
4. Каковы правила оформления рецептов пациентам с хроническими заболеваниями?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Постановление Правительства РФ от 30.06.1998г. № 681 «Об утверждении Перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ».
2. Постановление Правительства РФ от 29.12.2007г. № 964 «Об утверждении списков сильнодействующих и ядовитых веществ для целей статьи 234 и других статей Уголовного кодекса Российской Федерации, а также крупного размера сильнодействующих веществ для целей статьи 234 Уголовного кодекса Российской Федерации».
3. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.09.2023 № 459н «Об утверждении перечня лекарственных средств для медицинского применения, подлежащих предметно-количественному учету».
4. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а

также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

**ЗАДАНИЕ 1.** Проведите фармацевтическую экспертизу рецепта (назовите форму рецептурного бланка, обязательные и дополнительные реквизиты, срок действия рецепта и срок хранения в аптеке) в тетради по предложенному алгоритму:

1. Тримеперидин
2. Фентанил (трансдермальная терапевтическая система)
3. Фенобарбитал
4. Диазепам
5. Клонидин
6. Нандролон
7. Сибутрамин
8. Спирт этиловый
9. Залдиар
10. Тропикамид
11. Феназепам
12. Амитриптилин
13. Пилокарпин (пациенту с хроническим заболеванием)
14. ЛП, индивидуального изготовления, содержащий в составе спирт этиловый
15. ЛП индивидуального изготовления, содержащий в составе эфедрин гидрохлорид

#### АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЯ

| № п/п | Перечень и последовательность действий                                                                                                                                                                                                |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Назвать, к какому списку относится данный ЛП и обосновать ответ нормативным документом. Определить, подлежит ЛП или нет предметно-количественному учету и обосновать ответ нормативным документом.                                    |
| 2     | Назвать форму рецептурного бланка и обосновать ответ нормативным документом.                                                                                                                                                          |
| 3     | Определить наличие льготы и необходимость дополнительного рецептурного бланка 148-1/у-06(п).                                                                                                                                          |
| 4     | Проверить наличие препарата в списке ЛП, отпускаемых на льготных основаниях.                                                                                                                                                          |
| 5     | Проверить на рецептурном бланке наличие обязательных реквизитов и назвать их (штамп МО, полное название МО, адрес и телефон МО; дата выписывания рецепта; ФИО пациента, его возраст; ФИО врача; наименование ЛП на латинском языке по |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | МНН и количество ЛП, дозировка; подробное описание способа применения; подпись, личная печать врача).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6  | Проверить наличие дополнительных реквизитов рецептурного бланка и назвать их (серия и номер рецепта; адрес или номер медицинской карты амбулаторного пациента; серия и № полиса ОМС, печать «Для рецептов» и т.д.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7  | При необходимости проконтролировать наличие реквизитов на рецептурном бланке для льготного отпуска ЛП 148-1/у-06(л) и назвать их.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8  | Проверить соответствие количества отпускаемого препарата установленным нормам отпуска (приложение №1 и 2 к приказу МЗ РФ №1094н).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9  | Определить срок действия рецепта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10 | Определить, что (какие документы) необходимо потребовать от пациента дополнительно к рецепту, если мы планируем отпустить ЛП.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11 | Определить можно или нет отпустить ЛП и какую отметку необходимо сделать в случае отпуска ЛП.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 12 | Определить, нужно ли забирать рецепты у пациентов, и назвать срок хранения рецептов в аптеке.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13 | Определить необходимость регистрации отпуска данного ЛП.<br>Оформить отпуск ЛП, подлежащего предметно-количественному учету:<br>- в Журнале учета операций, связанных с обращением лекарственных средств для медицинского применения, или<br>- в Журнале регистрации операций, связанных с оборотом наркотических средств и психотропных веществ, или<br>- в Журнале регистрации операций, при которых изменяется количество прекурсоров наркотических средств и психотропных веществ.                                                                           |
| 14 | Назвать Ваши действия при обнаружении нарушений выписывания ЛП в рецепте.<br>Рецепт регистрируется в журнале, в котором указываются выявленные нарушения в оформлении рецепта, фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, выписавшего рецепт, наименование медицинской организации, принятые меры, а также отмечается штампом «Рецепт недействителен» и возвращается лицу, представившему рецепт.<br>О фактах нарушения правил оформления рецепта субъект розничной торговли информирует руководителя соответствующей медицинской организации. |

Перечень вопросов, на которые нужно уметь отвечать:

1. К какому списку относится лекарственный препарат и подлежит ли он ПКУ?
  2. Какая должна быть форма рецептурного бланка? Где на рецепте указывается номер?
  3. Нужен ли второй рецепт?
  4. Что должно быть как обязательные реквизиты на бланке основного рецепта?
  5. Что должно быть как дополнительные реквизиты на бланке основного рецепта?
- Задавать следующий вопрос, если есть второй бланк:
6. Что нужно проверять и сравнивать на втором бланке?
  7. Можно ли отпустить лекарственный препарат в количестве, указанном в рецепте?
  8. Что делать, если было бы превышение нормы отпуска?
  9. Не истек ли срок действия этого рецепта?

10. Если срок действия рецепта еще не завершился, нужно ли рецепт(ы) забирать?

11. Сколько надо хранить рецепт(ы) в аптеке?

12. Если мы планируем отпустить этот лекарственный препарат, что еще от пациента надо требовать, кроме рецепта?

13. Нужна ли какая-то дополнительная регистрация отпуска данного лекарственного препарата?

14. Как нужно оформить нарушения, обнаруженные в этом рецепте?

**ЗАДАНИЕ 2.** Пользуясь приказами МЗРФ №1094н и №100н, изучить случаи продления срока действия рецептов и порядок их оформления, заполнить таблицу 1.

Таблица 1 - Случаи продления срока действия рецепта

| Случаи продления срока действия рецепта                                                                                                                                                  | Группы ЛП | Срок продления | Порядок оформления медицинским работником | Формы рецептурных бланков |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| Пациентам с хроническими заболеваниями                                                                                                                                                   |           |                |                                           |                           |
| Гражданам, достигшим пенсионного возраста, инвалидам первой группы и детям-инвалидам, а также гражданам, страдающим хроническими заболеваниями, требующими длительного курсового лечения |           |                |                                           |                           |

**ЗАДАНИЕ 3.** Пользуясь приказами МЗРФ №1094н и №100н изучить случаи превышения норм выписывания/отпуска ЛП и порядок оформления, заполнить таблицу 2.

Таблица 2 - Случаи превышения норм выписывания/отпуска ЛП

| Случаи превышения норм выписывания/отпуска (кому) и рекомендуемых количеств к отпуску | Группы ЛП | Размер превышения | Порядок оформления медицинским работником | Формы рецептурных бланков |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                       |           |                   |                                           |                           |

|                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| При оказании<br>пациентам,<br>нуждающимся в<br>Длительном лечении,<br>первичной медико-<br>санитарной помощи и<br>паллиативной<br>медицинской<br>помощи |  |  |  |  |
| Для лечения<br>пациентов с<br>хроническими<br>заболеваниями                                                                                             |  |  |  |  |

## Практическая работа № 8

### Тема: Отпуск лекарственных средств в рамках оказания государственной социальной помощи.

**Цели занятия:** изучить требования к оформлению и регистрацию рецептов на ЛП, отпускаемые бесплатно и со скидкой, изучить порядок отпуска ЛП льготным категориям граждан.

**Задачи занятия:** осуществлять фармацевтическую экспертизу рецептов на ЛП, отпускаемые бесплатно и со скидкой; вести их учет и регистрацию, осуществлять отпуск ЛП льготным категориям граждан из аптечных организаций.

**Основные понятия:** льготные категории граждан на региональном и федеральном уровнях, фармацевтическая экспертиза рецептов, отпуск ЛП бесплатно или со скидкой.

#### Вопросы к занятию.

1. Группы населения и категории заболеваний, при которых граждане имеют право на получение ЛП бесплатно и со скидкой за счет средств бюджета субъекта РФ.
2. Перечни ЛП и МИ для граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи.
3. Правила оформления рецептов на ЛП льготополучателям на федеральном и региональном уровнях.
4. Особенности оформления рецептов на наркотические, психотропные и другие ЛП, подлежащие предметно-количественному учету.
5. Правила отпуска ЛП гражданам, имеющим право на социальную помощь. Нормативное обоснование.
6. Организация работы при отсутствии ЛП по льготным рецептам на момент обращения.
7. Отпуск ЛП по льготным рецептам с истекшим сроком действия.
8. Срок хранения рецептов на ЛП, отпускаемые бесплатно или со скидкой, в аптечных организациях.

#### Вопросы для самоконтроля.

1. Какие категории граждан имеют право на государственную социальную помощь за счет средств федерального бюджета?
2. Какие категории заболеваний имеют право на получение ЛП бесплатно за счет средств бюджета субъекта РФ?
3. Какой порядок оформления рецептов по отпуску ЛП бесплатно и со скидкой? Каков порядок ЛП льготным категориям населения?
4. Какие особенности оформления рецептов льготным категориям граждан на ЛП, подлежащие предметно-количественному учету?
5. Какой срок обслуживания рецептов предусмотрен для граждан, имеющих право на получение лекарств бесплатно или со скидкой на лекарственные препараты, назначаемые по решению врачебной комиссии?

6. Как ведется регистрация рецептов, находящихся на отсроченном обслуживании?

7. Какую информацию отражает работник аптечной организации в корешке рецепта при отпуске лекарственного препарата бесплатно или со скидкой?

8. Какие установлены сроки хранения льготных рецептов в аптечных организациях?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Федеральный Закон №178-ФЗ от 17.07.1999г. О государственной социальной помощи (в ред. от 22.08.2004г. №122-ФЗ).

2. Постановление Правительства РФ от 30.07.1994г. №890 О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения ЛС и ИМНН.

3. Распоряжение Правительства РФ от 12.10.2019 г. № 2406-р «Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, а также перечней лекарственных препаратов для медицинского применения и минимального ассортимента лекарственных препаратов, необходимых для оказания медицинской помощи».

4. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

6. Постановление Правительства РФ от 30.06.1998г. №681 «Об утверждении Перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ».

7. Постановление Правительства РФ от 29.12.2007г. №964 «Об утверждении списков сильнодействующих и ядовитых веществ для целей статьи 234 и других статей Уголовного кодекса Российской Федерации, а также крупного размера сильнодействующих веществ для целей статьи 234 Уголовного кодекса Российской Федерации».

#### **Нормы отпуска по льготным и бесплатным рецептам.**

При назначении подлежащих ПКУ лекарственных препаратов, отпускаемых бесплатно или со скидкой, помимо рецепта на бланках № 107/у-НП или № 148-1/у-88 медработник должен дополнительно оформить рецепт на бланке № 148-1/у-04(л). В аптеку пациент представляет оба рецепта. Требования при оформлении рецепта на бланке № 148-1/у-04(л) такие же, как при оформлении рецептов на бланках № 107/у-НП или № 148-1/у-88. Если медработник при оформлении рецепта на бланке № 148-1/у-04(л) превысил не более чем в два раза количество препарата НС и ПВ из перечня (приложение № 1 к Порядку назначения лекарственных препаратов) или выписал подлежащий ПКУ препарат на курс лечения больше 30 дней и до 60 дней, то он дополнительно делает надпись «По специальному назначению» и заверяет ее своей подписью и печатью медорганизации «Для рецептов».

Медработник в одном рецепте может выписать не подлежащий ПКУ препарат, отпускаемый бесплатно или со скидкой, в количестве не более чем на курс лечения 180 дней (п. 22 Порядка назначения лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава от 07.03.2025 № 100н). Если медработник выписал в рецепте большее количество препарата, чем на курс лечения 180 дней, то работник аптеки отпускает препарат на курс лечения до 180 дней с учетом количества препарата в первичной упаковке (п. 13 Правил отпуска лекарственных препаратов, утв. приказом Минздрава от 07.03.2025 № 100н). Например, в случае с препаратом Ксарелто (МНН ривароксабан), рецепт на который представлен на рисунке 12, максимальное количество на курс лечения на 180 дней превышено. Отпускаем 168 таблеток (блистер 14 таблеток).

**ЗАДАНИЕ 1.** Проведите фармацевтическую экспертизу рецепта (назовите форму рецептурного бланка, обязательные и дополнительные реквизиты, срок действия рецепта и срок хранения в аптеке):

1. Морфин онкологическому больному
2. Трамадол ребенку инвалиду
3. Клоназепам инвалиду войны
4. Метандриол инвалиду 2-й группы
5. Инсулин больному сахарным диабетом

**Перечень вопросов, на которые нужно уметь отвечать:**

1. К какому списку относится лекарственный препарат и подлежит ли он ПКУ?
2. Какая должна быть форма рецептурного бланка? Где на рецепте указывается номер?
3. Нужен ли второй рецепт?
4. Что должно быть как обязательные реквизиты на бланке основного рецепта?
5. Что должно быть как дополнительные реквизиты на бланке основного рецепта?

**Задавать следующий вопрос, если есть второй бланк:**

6. Что нужно проверять и сравнивать на втором бланке?
7. Можно ли отпустить лекарственный препарат в количестве, указанном в рецепте?

8. Что делать, если было бы превышение нормы отпуска?
9. Не истек ли срок действия этого рецепта?
10. Если срок действия рецепта еще не завершился, нужно ли рецепт(ы) забирать?
11. Сколько надо хранить рецепт(ы) в аптеке?
12. Если мы планируем отпустить этот лекарственный препарат, что еще от пациента надо требовать, кроме рецепта?
13. Нужна ли какая-то дополнительная регистрация отпуска данного лекарственного препарата?
14. Как нужно оформить нарушения, обнаруженные в этом рецепте?

## **ЗАДАНИЕ 2.**

Изучив приказ МЗ РФ от 7 марта 2025 г. № 100н, ответьте письменно в тетради на вопросы:

- Как следует поступить работнику аптечной организации при отсутствии лекарственного препарата отпускаемые бесплатно или со скидкой на момент обращения?
- Какой срок обслуживания рецептов предусмотрен для граждан, имеющих право на получение лекарств бесплатно или со скидкой и не вошедший в минимальный ассортимент лекарственных препаратов?
- Какой срок обслуживания рецептов предусмотрен для граждан, имеющих право на получение лекарств бесплатно или со скидкой на лекарственные препараты, назначаемые по решению врачебной комиссии?
- Имеет ли право фармацевтический работник отпускать лекарственные препараты по льготным рецептам с истекшим сроком действия?
- Необходимо ли переоформление рецепта для отпуска ЛП, если истек срок его действия в период нахождения на отсроченном обслуживании?
- Что заполняется в корешке рецепта при отпуске лекарственного препарата работником аптечной организации?
- Какие установлены сроки хранения льготных рецептов в аптечных организациях?

## **ЗАДАНИЕ 3.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача № 1. В аптеку обратился посетитель с рецептом на омепразол. Рецепт выписан на бланке формы №148-1/у-06(л), имеет все обязательные реквизиты, оформлен надписью «По специальному назначению», скреплен подписью и личной печатью врача.

Фармацевт принял рецепт и отпустил лекарство.

Поясните:

- В чем ошибка фармацевта?
- Назовите требования к оформлению рецептов и отпуску лекарственных препаратов бесплатно или с 50%-ной скидкой со стоимости.
- Укажите сроки действия и хранения в аптеке рецептов, выписанных бесплатно или со скидкой.
- Назовите порядок первичного учета отпуска лекарственных препаратов по бесплатным и льготным рецептам.

Ответы обоснуйте требованиями нормативных документов.

Ситуационная задача № 2. В аптеку обратился посетитель с рецептом на инсулин для инъекций. Рецепт выписан на бланке формы №148-1/у-06(л) 90 дней назад, имеет все обязательные реквизиты, оформлен надписью «По специальному назначению», скреплен подписью главного врача и круглой печатью медицинской организации. Фармацевт отказал в отпуске данного препарата.

Поясните:

- Прав ли фармацевт?
- Как должен быть оформлен рецепт на инсулин больному сахарным диабетом? Срок действия и хранения рецепта в аптеке.
- Каков порядок первичного учета отпуска лекарственных препаратов по бесплатным и льготным рецептам?
- На что должен обратить внимание фармацевт при отпуске данного ЛП? Назовите особенности хранения препаратов инсулина в аптеке и домашних условиях.

Ответы обоснуйте требованиями нормативных документов.

Ситуационная задача № 3. В аптеку обратился посетитель с рецептами на ЛП «Оксазепам» и «Клозапин». Рецепты выписаны на бланках формы №107-1/у, имеют все основные реквизиты. Посетитель требует отпустить лекарства с 50% скидкой. Фармацевт обратился за консультацией к заведующей аптекой.

Поясните:

- Какое решение примет зав. аптекой и почему? Перечислите требования к оформлению рецептов и отпуску ЛП «Оксазепам» и «Клозапин».
- Как должен быть организован учет этих ЛП в аптеке?
- Какие группы населения и категории заболеваний имеют право на получение ЛП бесплатно и со скидкой за счет средств субъектов РФ?
- Кто имеет право назначать и выписывать ЛП гражданам, имеющим право на бесплатное получение ЛП или получение ЛП со скидкой, при оказании первичной медико-санитарной помощи? Регламентация действующего порядка в нормативных документах.

## Практическая работа № 9

### Тема: Размещение рекламных материалов в аптеке

**Цель занятия:** сформировать у студентов знания по вопросам мерчандайзинга.

**Задачи занятия:** уметь организовывать пространство торгового зала в соответствии с правилами мерчандайзинга и экспозицию товаров на торговых витринах аптеки, проанализировать экономическую эффективность расстановки витрин и рабочей зоны в аптеке.

**Основные понятия:** мерчандайзинг, торговый зал, оформление витрины.

#### Вопросы к занятию.

1. Определения мерчандайзинга, его цель.
2. Функции, задачи мерчандайзинга.
3. Средства мерчандайзинга. Принцип пяти.
4. Использование печатных рекламных материалов на месте продажи. Виды печатных материалов. Правила их размещения в торговом зале.
5. Геометрия торгового зала. Факторы, отрицательно влияющие на атмосферу торгового зала аптеки.
6. Особенности перемещения покупателей аптек по торговому залу: поведение покупателей женского и мужского психотипа.
7. Поведение потребителя с неясной целью, для совершения незапланированной покупки. Зоны адаптации, покупок, возвращения.

#### Вопросы для самоконтроля.

1. Назовите способы исправления «холодных» зон.
2. Как размещается аптечное оборудование в торговом зале аптеки?
3. Какая существует классификация мебели для торговых залов аптек?
4. Назовите основные правила размещения торгового оборудования.
5. Как размещаются товары на витрине?
6. Назовите классификацию витрин, зоны расположения товаров.
7. Какие правила расположения товаров на витринах и принципы показа товаров?
8. Назовите классификацию витринных композиций.

#### Учебно-методическое и информационное обеспечение.

1. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 12.04.2010г. № 61-ФЗ «Об обращении лекарственных средств».
3. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе».

4. Реестр лекарственных средств <https://grls.rosminzdrav.ru/Default.aspx>
5. Инструкции по применению лекарственных препаратов и медицинских изделий.

**ЗАДАНИЕ 1.** В аптеке были проведены маркетинговые исследования по влиянию особенностей интерьера на товарооборот.

В аптеке ранее было установлено стандартное устаревшее оборудование. Было решено оформить торговый зал по - новому в виде аптеки - музея. Закуплено новое оборудование, аптека оформлена в едином стиле. В витринах сделана подсветка. Товар в витринах выложили с учетом требований мерчендайзинга. 1 февраля в аптеке была произведена замена оборудования, прошло переоформление интерьера, изменена система выкладки товара. Рассчитать базисные темпы роста к показателя января 2025 г. Сделайте выводы по результатам исследования о правильности принятия решения о смене оборудования торгового зала.

Таблица 1 - Данные товарооборота до смены оборудования

| № п/п | Отчетная дата | Показатели товарооборота |
|-------|---------------|--------------------------|
| 1     | 11.2024       | 711,8 тыс. руб.          |
| 2     | 12.2024       | 857,7 тыс. руб.          |
| 3     | 01.2025       | 814,0 тыс. руб.          |

Таблица 2 - Данные товарооборота после смены оборудования

| № п/п | Отчетная дата | Показатели товарооборота | Базисные темп роста |
|-------|---------------|--------------------------|---------------------|
| 1     | 02.2025       | 1012,4 тыс. руб.         |                     |
| 2     | 03.2025       | 1116,6 тыс. руб.         |                     |
| 3     | 04.2025       | 1041,6 тыс. руб.         |                     |

**ЗАДАНИЕ 2.** Получите у преподавателя наборы товаров аптечного ассортимента. Создайте различные виды витринных композиций в соответствии с классификациями товаров аптечного ассортимента, требованиями нормативных документов и различными подходами, используемыми в мерчендайзинге. Подумайте, реализацию какого из товаров выбранной группы вы хотели бы повысить, подумайте и предложите место расположение в композиции этого товара. Зарисуйте в тетради ваши композиции. Поясните ваши конструктивные решения.

## Практическая работа № 10

### Тема: Определение розничной стоимости сложной лекарственной формы

**Цели занятия:** научиться проводить таксировку рецептов.

**Задачи занятия:** уметь осуществлять таксировку рецептов.

**Основные понятия:** таксировка рецепта, формы регистрации рецептов.

**Вопросы к занятию.**

1. Таксировка рецептов на ЛП изготовленные аптечной организацией. Определение стоимости лекарственного препарата: стоимости медикаментов, тарифа за изготовление.

2. Методика формирования розничной цены на ЛП индивидуального изготовления.

3. Организация рабочего места по приему рецептов и отпуску лекарств.

**Вопросы для самоконтроля.**

1. Каковы правила таксировки на ЛП?

2. Какая этикетка используется для оформления глазных ЛП?

3. Какой сигнальный цвет в виде поля имеют этикетки на ЛП для внутреннего применения?

4. Какая предупредительная надпись должна быть отпечатана на этикетке для микстур?

**Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 22 мая 2023 г. № 249н «Об утверждении правил изготовления и отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность».

2. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

3. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

**ЗАДАНИЕ 1.** Определить стоимость каждого ингредиента, входящего в состав лекарственной формы, а затем рассчитать общую сумму (протаксировать) на примере 5 рецептов.

**ЗАДАНИЕ 2.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1. В производственную аптеку поступили рецепты, выписанные на бланке формы №107-1/у:

1) Кодеина фосфата 1,0

Настоя травы горичвета 6,0-200,0

Натрия бромида 6,0

Смешай. Дай. Обозначь. По 1 ст. л. 3 раза в день

2) Р-р эфедрина гидрохлорида 3% - 30,0

Капли в нос.

Рецепты имеют все основные реквизиты, оформлены круглой печатью медицинской организации. Фармацевт принял рецепты, протаксировал и передал на изготовление в рецептурно-производственный отдел.

Поясните:

- Прав ли фармацевт?
- Как должны быть оформлены рецепты на данные ЛП?
- Какие из указанных в прописи ЛС подлежат предметно-количественному учету в аптеке? Порядок их учета в аптеке.
- Предложите методику формирования розничной цены на лекарственные препараты, изготовленные в аптеке.

Ситуационная задача 2. В аптеку обратился посетитель с рецептом, выписанным на форме №107-1/у следующего состава:

Rp.: Foliorum Sennae 3,0

Corticis Frangulae 6,0

Aquae purificatae ad 250 ml

Misce. Da. Signa. Принимать по 1 ст. л. 3 раза в день.

Фармацевт протаксировал рецепт, выдал квитанцию и передал рецепт на изготовление лекарственного препарата.

Поясните:

- Какова методика формирования розничной цены на ЛП индивидуального изготовления?
- Каким видам внутриаптечного контроля качества необходимо и целесообразно подвергнуть данную лекарственную форму?
- Каков порядок учета экстермпоральных рецептов в аптеке?

## Практическая работа № 11

### Тема: Регистрация и учет рецептов на экстермпоральные лекарственные препараты

**Цели занятия:** научиться проводить регистрацию рецептов, оформлять необходимую документацию по приему рецептов.

**Задачи занятия:** уметь оформлять квитанционную книжку (рецептурный журнал), осуществлять отпуск ЛП изготовленных аптечной организацией.

**Основные понятия:** формы регистрации рецептов.

**Вопросы к занятию.**

1. Регистрация рецептов. Существующие системы документального оформления приема рецептов: рецептурный журнал; квитанционный комплект; жетонная система; чековая система.

2. Регистрация и учет рецептов на лекарственные формы, изготовленные в аптеке.

**Вопросы для самоконтроля.**

1. Какие существуют системы документального оформления приема рецептов?

**Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 22 мая 2023 г. № 249н «Об утверждении правил изготовления и отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, имеющими лицензию на фармацевтическую деятельность».

2. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

3. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

**ЗАДАНИЕ 1.** Оформить прием одного рецепта в квитанционной книжке.

**ЗАДАНИЕ 2.** Оформить прием двух рецептов в рецептурном журнале.

**ЗАДАНИЕ 3.** Решите ситуационную задачу.

Ситуационная задача 1. В аптеку обратился посетитель с рецептом, выписанным на бланке формы №107-1/у, на ЛП индивидуального изготовления следующего состава:

Камфоры 0,3

Эфедрина гидрохлорида 0,07

Ланолина 5,0

Вазелина 10,0

Смешай, пусть будет сделана мазь.

Дай. Обозначь. Мазь для носа.

Фармацевт принял рецепт и передал его для изготовления лекарственной формы.

Поясните:

- В чем ошибка фармацевта?
- Как должны быть оформлен рецепт на данный ЛП? Перечислите требования к отпуску ЛП.
- Что понимают под рекомендованным количеством отдельных ЛП для выписывания на один рецепт? Укажите, в каких случаях возможно их превышение? Как оформляется рецепт в этом случае?
- Подлежат ли перечисленные ЛС предметно-количественному учету? Как должен быть организован учет этих ЛС в аптеке?

## Практическая работа № 12

### Тема: Отпуск изготовленных лекарственных форм

**Цели занятия:** знакомство с основными нормативными документами, регламентирующими правила изготовления и отпуск лекарственных препаратов аптечными организациями; изучение основных лекарственных форм препаратов, изготавливаемых аптечными организациями, изучение правил оформления (маркировки) лекарственных форм и видов контроля лекарственных препаратов, изготовленных в аптечной организации;

**Задачи занятия:** осуществлять отпуск готовых и изготовленных ЛП из аптечных организаций.

**Основные понятия:** отпуск ЛП, оформление экстермпоральных лекарственных форм.

#### Вопросы к занятию.

1. Нормы выписывания и отпуска ЛП. Случаи превышения норм выписывания и отпуска.
2. Порядок оформления отпуска ЛП при утере квитанции, жетона.
3. Порядок отпуска ЛП из аптечных организаций.
4. Требования к отпуску наркотических и психотропных ЛП.
5. Особенности отпуска иммунобиологических ЛП.
6. Отпуск ЛП с дозировкой, отличной от дозировки лекарственного препарата, указанной в рецепте.
7. Отпуск по рецепту или без рецепта при делении вторичной упаковки ЛП.
8. Какие рецепты остаются в аптеке при отпуске ЛП и сколько хранятся?
9. Сроки хранения рецептов на ЛП.

#### Вопросы для самоконтроля.

1. Посетитель аптеки просит отпустить ему таблетки фенobarбитала без рецепта. Фармацевт отказывается отпускать препарат. Тогда посетитель устраивает скандал в кабинете заведующей аптекой. Что должна сделать заведующая аптекой в данной ситуации согласно нормам фармацевтической деонтологии?
2. В аптеку пришел посетитель с рецептом на коаксил табл. 12,5 мг №30, выписанном на рецептурном бланке формы 107-1/у. Рецепт заламинирован. Что необходимо сделать фармацевту по приему рецептов в данном случае?
3. Как учитываются неправильно выписанные рецепты?
4. В каком случае допускается отпуск лекарственного препарата с дозировкой, отличной от дозировки лекарственного препарата, указанной в рецепте?
5. Что указывает фармацевтический работник на рецепте или корешке рецепта, который остается у лица, приобретающего (получающего) лекарственный препарат при отпуске иммунобиологического лекарственного препарата?

6. Можно ли отпустить из аптеки по рецептам, выписанным частнопрактикующим врачом морфина гидрохлорид раствор для инъекций 1%-1мл?

7. Что выдается пациенту вместо рецепта при отпуске наркотических и психотропных лекарственных препаратов списка II?

8. Какой срок хранения в аптечной организации рецепта на тофизолам (ТН - грандаксин), относящийся по АТХ к анксиолитикам (код N05B), не подлежащим ПКУ?

9. Какой срок хранения рецептов в аптечной организации для комбинированных ЛП, содержащих в составе кодеин?

10. Какие комбинированные ЛП, содержащие малые количества наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров подлежат предметно-количественному учету?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Приказ Минздрава России (Министерство здравоохранения РФ) от 24 ноября 2021 г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов».

2. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

3. Постановление Правительства РФ от 30.06.1998г. №681 «Об утверждении Перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в РФ».

4. Постановление Правительства РФ от 29.12.2007г. №964 «Об утверждении списков сильнодействующих и ядовитых веществ для целей статьи 234 и других статей Уголовного кодекса Российской Федерации, а также крупного размера сильнодействующих веществ для целей статьи 234 Уголовного кодекса Российской Федерации».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.09.2023 № 459н «Об утверждении перечня лекарственных средств для медицинского применения, подлежащих предметно-количественному учету».

**ЗАДАНИЕ 1.** Зарегистрировать случаи отказов в продаже ЛП в Журнале регистрации отказов. Перечень товаров, отсутствующих в аптеке:

1. Лизобакт таб. № 30
2. Корвалол фл. 25 мл
3. Ципролет 500 мг таб. № 10
4. Медицинский марлевый бинт 5 м x 10 см стерильный.

**ЗАДАНИЕ 2.** Заполнить Журнал регистрации отпуска лекарств населению в случае утери квитанции (жетона) на заказанное лекарство.

**ЗАДАНИЕ 3.** Оформить акты об уничтожении рецептов по истечении сроков их хранения.

**ЗАДАНИЕ 4.** Оформить сигнатуру, выдаваемую пациенту вместо рецепта на наркотических и психотропных лекарственных препаратов списка II, в том числе в виде трансдермальных терапевтических систем, психотропных лекарственных препаратов списка III.

**ЗАДАНИЕ 5.** В аптеку обратился пациент с рецептом на Иммуноглобулин человека против клещевого энцефалита, раствор для внутримышечного введения 1 мл - 10 ампул (информация на упаковке - «Отпускается по рецепту врача. Хранить в сухом, защищенном от света при температуре от 2 до 8С. Замораживание не допускается»).

Ваши действия при отпуске:

- Что указывает фармацевтический работник на рецепте или корешке рецепта, который остается у лица, приобретающего (получающего) лекарственный препарат при отпуске иммунобиологического лекарственного препарата?

- Что необходимо иметь в наличии лицу, приобретающему (получающему) иммунобиологический препарат для размещения лекарственного препарата?

- В какой срок необходимо доставить данный лекарственный препарат после его приобретения в медицинскую организацию при условии хранения в специальном термоконтейнере?

- Что указывает фармацевтический работник в отметке об отпуске на рецепте, отпуская ЛП из аптечной организации?

**ЗАДАНИЕ 6.** В аптеку обратился пациент с рецептом на амитриптилин 0,05 №50. В аптеке в наличии имеется амитриптилин 0,025 №100.

Ваши действия при отпуске:

- В каком случае допускается отпуск лекарственного препарата с дозировкой, отличной от дозировки лекарственного препарата, указанной в рецепте?

- Нужно ли в этом случае осуществлять пересчет количества лекарственного препарата с учетом курса лечения, указанного в рецепте?

- Что указывает фармацевтический работник в отметке об отпуске на рецепте при отпуске ЛП?

- Срок хранения рецепта в аптечной организации?

**ЗАДАНИЕ 7.** Пользуясь информацией из Государственного реестра ЛС, установите ассортимент ЛП, относящиеся по АТХ к антипсихотическим средствам (код N05A), анксиолитикам (код N05B), снотворным и седативным

средствам (код N05C), антидепрессантам (код N06A), не подлежащие предметно-количественному учету заполните таблицу 1.

Таблица 1 - Ассортимент ЛП

| ФТГ | АТХ<br>(код) | МНН | ТН | Лекарственная<br>форма и<br>форма<br>выпуска | Производитель |
|-----|--------------|-----|----|----------------------------------------------|---------------|
|     |              |     |    |                                              |               |
|     |              |     |    |                                              |               |
|     |              |     |    |                                              |               |
|     |              |     |    |                                              |               |

**ЗАДАНИЕ 8.** Пользуясь Приказом МЗ РФ от 7 марта 2025 г. № 100н, изучите порядок отпуска ЛП и заполните таблицу 2.

Таблица 2 - Правила отпуска ЛП

| №<br>п/п | Ситуация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Пример ЛП | Профессиональные<br>действия<br>фармацевтического<br>работника |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------|
| 1        | Отпуск по рецепту 107/у-НП и 148-1/у-88:<br>- Наркотических и психотропных ЛП списка II,<br>- Психотропных ЛП списка III                                                                                                                                                                                                                          |           |                                                                |
| 2        | Отпуск комбинированных ЛП, содержащих НС или ПВ, внесенные в списки II и III Перечня, изготовленные в аптечной организации                                                                                                                                                                                                                        |           |                                                                |
| 3        | Отпуск по рецепту 148-1/у -88 иных ЛП подлежащих ПКУ                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                                                                |
| 4        | Отпуск по рецепту 148-1/-04(л) или 148-1/у-06 (л)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |                                                                |
| 5        | Отпуск по рецепту 107-1/у ЛП не подлежащих ПКУ:<br>А) относящиеся по АТХ к<br>- антипсихотическим средствам (код N05A),<br>- анксиолитикам (код N05B),<br>- снотворным и седативным средствам (код N05C),<br>- антидепрессантам (код N06A)<br>Б) в жидкой лекарственной форме, содержащие более 15% этилового спирта от объема готовой продукции. |           |                                                                |
| 6        | Отпуск по рецепту 107-1/у иммунобиологических ЛП                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |                                                                |
| 7        | Отпуск по рецепту 107-1/у ЛП, не                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |                                                                |

|    |                                                                               |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    | входящего в списки с правовых позиций                                         |  |  |
| 8  | Отпуск по рецепту ЛП с дозировкой, отличной от дозировки, указанной в рецепте |  |  |
| 9  | Отпуск по рецепту или без рецепта при делении вторичной упаковки ЛП           |  |  |
| 10 | Рецепт оформлен неверно                                                       |  |  |

**ЗАДАНИЕ 9.** Изучите приказ МЗ РФ от 24 ноября 2021 г. №1094н, установите сроки хранения рецептов в аптечной организации и заполните таблицу 3.

Таблица 3 - Сроки хранения рецептов в аптечной организации

| № п/п | Группы лекарственных средств | Примеры ЛП | Форма рецептурного бланка | Срок хранения рецептов |
|-------|------------------------------|------------|---------------------------|------------------------|
|       |                              |            |                           |                        |
|       |                              |            |                           |                        |
|       |                              |            |                           |                        |

**ЗАДАНИЕ 10.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1. Индивидуальный предприниматель намерен открыть аптеку для обеспечения населения лекарственными препаратами, в том числе наркотическими, психотропными, прекурсорами, сильнодействующими и ядовитыми. Какие лицензии он должен и может получить в соответствии с действующим законодательством?

Ситуационная задача 2. Можно ли отпустить из аптеки по рецептам, выписанным частнопрактикующим врачом, следующие лекарственные препараты:

Морфина гидрохлорида раствор для инъекций 1%- 1мл  
 Кетамина гидрохлорида раствор для инъекций 5% - 2 мл  
 ТТС, содержащие Фентанил 100 мкг/ч  
 Тианептин таблетки, покрытые оболочкой 12,5 мг  
 Зопиклон таблетки 7,5 мг  
 Клонидин таблетки 75 мкг  
 Метандиенон таблетки 5 мг  
 Сибутрамин капсулы 10 мг  
 Эфедрина гидрохлорид раствор для инъекций 5%

Ситуационная задача 3. Можно ли отпустить из аптеки по рецептам, выписанным врачом медицинской организации, следующие лекарственные препараты:

Морфина гидрохлорида раствор для инъекций 1%- 1мл  
 Кетамина гидрохлорида раствор для инъекций 5% - 2 мл  
 Фентанил раствор для инъекций 0,005% - 1 мл  
 Тианептин таблетки, покрытые оболочкой 12,5 мг  
 Зопиклон таблетки 7,5 мг

Клонидин таблетки 75 мкг

Метандиенон таблетки 5 мг

Сибутрамин капсулы 10 мг

Эфедрина гидрохлорид раствор для инъекций 5%

**ЗАДАНИЕ 11.** Изучите приказ МЗ РФ от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...» и приказ МЗ РФ от 29 апреля 2025 г. № 259н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» и разработайте алгоритм отпуска рецептурных ЛП для фармацевтических работников.

## **Практическая работа № 13**

### **Тема: Основы фармацевтической этики и деонтологии**

**Цели занятия:** сформировать у студентов знания по вопросам фармацевтической этики и деонтологии.

**Задачи занятия:** изучить основные деонтологические нормы фармацевтических работников, основы психологии продаж и психотипы покупателей фармацевтических товаров.

**Основные понятия:** фармацевтическая этика, биоэтика, деонтология.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Понятие о фармацевтической этике.
2. Понятие о фармацевтической биоэтике.
3. Предмет, основные категории, методы исследования фармацевтической деонтологии.
4. Нормативная база фармацевтической этики и деонтологии.
5. Структура этического кодекса фармацевта.

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. Какие основные деонтологические нормы фармацевтических работников?
2. Назовите морально-правовые аспекты фармацевтической профессии.
3. Деонтология в системе отношений провизор – пациент.
4. Назовите основы психологии продаж.
4. Какие существуют психотипы покупателей фармацевтических товаров?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Кодекс профессиональной этики фармацевтического работника.

**ЗАДАНИЕ 1.** Познакомиться с Клятвой Гиппократы (приложение 1).  
Выписать основные деонтологические принципы, изложенные в этом труде.

#### **ЗАДАНИЕ 2.** Решите ситуационные задания.

##### **Ситуационное задание № 1.**

Больной обратился в частную аптеку с просьбой отпустить лекарственный препарат по льготному рецепту. Провизор аптеки отказал больному, сказав, что аптека не отпускает лекарственные препараты бесплатно, так как она частной формы собственности. Больной написал жалобу в Книгу отзывов и предложений.

- Поясните, является ли жалоба обоснованной. Обязана ли данная аптека отпускать ЛС по льготным рецептам?

- Дайте определение понятий «деонтология». Что изучает фармацевтическая деонтология? На что направлены деонтологические нормы поведения фармацевтических работников?

- Приведите пример корректного объяснения отказа в отпуске лекарственного препарата больному, имеющему право на получение ЛП бесплатно.

##### **Ситуационное задание № 2.**

В аптеке пожилая женщина попросила провизора отпустить фенобарбитал в таблетках, объяснив, что ей посоветовал врач принимать эти таблетки перед сном.

- К какой группе ЛС относят этот препарат с правовых позиций? Все ли аптеки имеют право отпуска таких препаратов?

- Дайте определение понятий «деонтология». Перечислите нравственные особенности фармацевтической профессии.

- Опишите порядок действий фармацевта с позиций соблюдения деонтологических норм и требований нормативных правовых актов, регламентирующих порядок отпуска таких препаратов.

Ситуационное задание № 3.

Посетитель аптеки просит провизора отпустить препарат диазепам без рецепта. После отказа посетитель устраивает скандал в кабинете заведующего аптекой.

- К какой группе ЛС относят этот препарат с правовых позиций? Все ли аптеки имеют право отпуска таких препаратов?

- Дайте определение понятий «деонтология». Что изучает фармацевтическая деонтология? На что направлены деонтологические нормы поведения фармацевтических работников?

- Опишите порядок действий заведующего аптекой согласно деонтологическим нормам и требованиям нормативных правовых актов, регламентирующих порядок отпуска таких препаратов.

## **Практическая работа № 14**

### **Тема: Установление контакта с покупателем.**

**Цели занятия:** сформировать у студентов знания по вопросам фармацевтической этики и деонтологии.

**Задачи занятия:** изучить основные деонтологические нормы фармацевтических работников, основы психологии продаж и психотипы покупателей фармацевтических товаров.

**Основные понятия:** фармацевтическая этика, биоэтика, деонтология.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Этапы и последовательность продаж в аптеке.
2. Основные типы покупателей в аптеки и работа с ними.
3. Преодоление возражений.
4. Перевод свойств товара в выгоду.
5. Виды покупок в аптеке.
6. Качество обслуживания покупателей в аптеке.

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. Перечислите последовательность этапов продажи.
2. Назовите, что недопустимо при контакте с покупателем.
3. Перечислите обстоятельства, препятствующие быстрому установлению контакта с посетителем аптеки.
4. Какие существуют психотипы покупателей фармацевтических товаров?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Кодекс профессиональной этики фармацевтического работника.

Разбор ситуаций.

Ситуация 1. Как работать с типом покупателя «сомневающийся»?

Вы рассказали все о препарате, причем не один раз. Описали свойства, очертили преимущества и выгоды покупателя, а он молчит и не принимает решение о покупке. Очередь растет и начинает роптать. Решили простимулировать его вопросом: «Берете?». Но покупатель опять сомневается: «А мне это точно поможет?».

Рекомендации. Если человек сомневается, не спешите раздражаться или удивляться. Такой покупатель нуждается в вашей поддержке. Ему не хватает эффекта плацебо, который так поражает медиков. Помогите такому человеку. Посмотрите ему в глаза, улыбнитесь и мягко скажите: «Конечно, ваше состояние улучшится».

Ситуация 2. Как работать с типом покупателя «агрессивный»?

Нет нужной дозировки, привычной лекарственной формы - покупатель хмыкает: «Вечно у вас ничего нет». Временно отсутствует нужный препарат или предпочтительный для покупателя бренд с нужным МНН - может перейти на крик. Такой покупатель любит привлекать к себе внимание, вовлекать в происходящее всех, кто присутствует в торговом зале.

Рекомендации. В такой ситуации главное - не идти на поводу у агрессора. Сохраняйте ровный, спокойный тон. Игнорируйте оскорбления. Разорвите шаблон поведения в конфликтной ситуации. Задайте неожиданный вопрос или

пошутите. Например, на претензию «Как можно так медленно работать» ответьте фразой: «Спасибо, что отметили. Я каждый день долго и упорно тренируюсь». И дальше продолжайте: «Шучу. Я стараюсь тщательно обслуживать каждого покупателя и вам уделю необходимое количество времени».

### Ситуация 3. Как работать с типом покупателя «критикан»?

Покупатель критикует работу аптеки сразу и по всем направлениям: «Как у вас тут лекарства разложены, ничего найти невозможно. Почему у вас все так дорого? Не аптека, а дыра какая-то!». Это лишь некоторые из арсенала фраз покупателя-критикана.

Рекомендации. Помните, что не вся критика бесполезна. Пусть это субъективный взгляд посетителя на работу аптеки, лично вас или на всю фармотрасль в целом. Зачастую в критике есть рациональное зерно. Поищите его. Поблагодарите покупателя за свежий взгляд. Согласитесь с ним, спросите совета, как изменить ситуацию к лучшему, чтобы и другим покупателям стало удобнее. Если критика продуктивная, критикующий охотно поделится советами. Автору пустой и даже злобной критики сказать будет нечего, и он почувствует неловкость. Помогите критикану - переключите его внимание на препарат, за которым он пришел. На критику лично в свой адрес реагируйте добродушно. Помните, как правило, агрессию вызывает не лично вы, а очереди, неурядицы в личной жизни и т. д.

### Ситуация 4. Как работать с типом покупателя «экономный»?

«Ваша аптека - пятая, куда я захожу. В аптеке напротив анальгин дешевле на пять рублей. И аспирин у вас дорогой». Эти фразы слышал в своей профессиональной жизни хотя бы раз каждый работник аптеки. Сетовать на дороговизну могут люди разного достатка.

Рекомендации. Экономных покупателей можно разделить на два вида. Когда претензии к цене предъявляет, например, пенсионер, посочувствуйте и помогите подобрать препарат из низкого ценового диапазона. Объясните, что в вашей аптеке есть лекарства на разный кошелек. Если ценами возмущается человек, который производит впечатление обеспеченного, действовать нужно иначе. Учтите, что это такой характер: искать везде лучшую цену, торговаться, выбивать скидки. Обратите внимание покупателя на акционные товары. Как правило, такие покупатели охотно покупают все, если им объяснить, что сейчас приобрести товар выгодно.

### Ситуация 5. Как работать с типом покупателя «громкий жалобщик»?

Такие покупатели при малейшем поводе, часто надуманном, требуют заведующего в зал или жалобную книгу в руки. Делают это громогласно и даже несколько театрально. Изначально работают на публику.

Рекомендации. С громким жалобщиком лучший выход — жалобная книга или чистый лист бумаги и ручка. Пусть пишет письмо заведующей. Помните, в этом случае вы помогаете и себе. Мало кому нравятся громкие скандалы с привлечением других посетителей аптеки. Кроме того, если жалобщику дать возможность излить на бумаге негативные эмоции, он быстро приходит в хорошее расположение духа. Это известный психологический прием. Когда

жалоба будет готова, вежливо спросите жалобщика, надо ли ему помочь с подбором препарата или другого аптечного товара.

**Ситуация 6. Как работать с типом покупателя «крутой»?**

Покупатель с высоким самомнением. Разговаривает свысока, холодным тоном, пренебрежительно. Проявляет высокомерие и демонстрирует повышенную требовательность. Неопытный первостольник при общении с таким человеком может стусеваться.

**Рекомендации.** Соблюдайте баланс между профессиональным желанием помочь и самоуважением, а также уважением к профессии фармацевта. Посетители, при всей их важности, тоже должны соблюдать правила вежливости. Возьмите в помощники деловой, чуть отчужденный, профессиональный тон. Смотрите в глаза такому посетителю, расправьте плечи, проговаривайте слова четко и твердо. Если почувствуете, что вас приняли на равных, можно смягчить тон, добавить улыбку.

**Ситуация 7. Как работать с типом покупателя «недоверчивый»?**

Посетитель аптеки требует сертификаты, документы, подтверждающие подлинность лекарств, жалуется на подделки. Может требовать оформить возврат на лекарства. Игнорирует аргументы сотрудников аптеки, что лекарственные препараты надлежащего качества возврату и обмену не подлежат. И заявляет, что ему продали фальсификат.

**Рекомендации.** Демонстрируйте недоверчивым покупателям открытость. Покажите все необходимые документы, дайте ссылки на ресурсы проверки подлинности, расскажите о принципах работы ГИС МДЛП и ГИС МТ. Не жалейте на это время. Если вы сможете убедить человека в надежности аптеки с точки зрения качества, получите лояльно покупателя.

**Ситуация 8. Как работать с типом покупателя «знаток»?**

Такой покупатель знает лучше врача и фармспециалиста, что чем лечить. Не любит, когда что-то советуют. Негативно реагирует на допродажу. Из-за таких посетителей тяжело нацелить первостольника на предложение сопутствующих товаров.

**Рекомендации.** Если в аптеку пришел знаток, начните допродажу с вопроса: «Вы ведь слышали рекламу нового препарата N от известного производителя? Покупатели говорят, он отлично помогает при влажном кашле, как у вас. Вы им пользуетесь?». Знаток должен быть в курсе всех новинок, поэтому попробует новое средство с интересом.

**ЗАДАНИЕ 1. Решите ситуационные задания.**

**Ситуационное задание № 1.**

В аптеку обратился посетитель с неправильно оформленным рецептом.

Принимая рецепт, фармацевт заметил, что сегодня это уже третий неправильно выписанный данным врачом рецепт.

- Имеет ли право фармацевт делать подобное замечание в присутствии посетителя аптеки?

- Опишите порядок действий фармацевта при поступлении в аптеку неправильно выписанного рецепта.

**Ситуационное задание № 2.**

В аптеку обратился покупатель с просьбой о возврате приобретенного месяц назад тонометра и возмещения его стоимости. Мотивировал это он тем, что тонометр слишком дорогой.

- Имеете ли Вы право на удовлетворение претензий покупателя?
- Какими законодательными и нормативными правовыми актами Вы будете руководствоваться при принятии решения в данной ситуации?
- Перечислите требования к фармацевту, работающему с посетителями аптек, с позиции деонтологических норм.
- Приведите пример корректного объяснения отказа в возврате, опираясь на требования нормативных правовых актов.

#### Ситуационное задание № 3.

В аптеку обратился посетитель за ЛП. Фармацевт, назвав цену, попросила дать деньги без сдачи. Покупатель протянул крупную купюру, объяснив, что других денег у него нет. Фармацевт отказала в отпуске ЛП из-за отсутствия в кассе разменных денег. Не найдя «Книгу жалоб и предложений» в торговом зале, посетитель обратился к заведующей аптекой с жалобой. Заведующая аптекой, слегка кивнув на приветствие и не предложив посетителю присесть, продолжала работать с лежащими перед ней документами.

Проанализируйте изложенную ситуацию и дайте критическую оценку профессиональному поведению сотрудников аптеки с полным теоретическим обоснованием. Обратите внимание на следующие вопросы:

- Имели ли место нарушения должностных обязанностей персоналом аптеки?
- Какие правила делового взаимодействия и принципов профессиональной этики и деонтологии были нарушены?

#### Ситуационное задание № 4.

Увидев рекламу БАД по телевизору, в аптеку обратился посетитель с требованием дать консультацию по этому препарату. Фармацевт отказала, мотивировав это отсутствием данного БАДа в аптеке и незнанием его свойств. Посетитель возмутился.

- Как должен поступить фармацевт в данной ситуации?
- Перечислите правила обращения фармацевта с конфликтными клиентами.

#### Ситуационное задание № 5.

В аптеку пришла пожилая женщина за ЛП от гипертонии, у которого забыла точное название.

- Как должен поступить фармацевт в данной ситуации?
- Перечислите правила обращения специалиста аптеки с пожилыми людьми.

#### Ситуационное задание № 6.

Молодой специалист - выпускник фармацевтического вуза работает в аптеке провизором-консультантом и испытывает трудности при общении с различными категориями посетителей.

- Перечислите требования к провизору, работающему с посетителями аптек, с позиции деонтологических норм.

- Опишите модель общения провизора с категориями посетителей аптеки: «покупатель с претензиями», «недоверчивый покупатель».

Ситуационное задание № 7.

Выпускнице фармацевтического вуза, начавшей работать в аптеке, коллеги предъявляют претензии по медленному обслуживанию покупателей. Она объясняет это желанием внимательно выслушать и понять потребности каждого посетителя аптеки.

- Как должен поступать провизор в данной ситуации?

- Опишите модель общения провизора с категориями посетителей аптеки: «словоохотливый покупатель», «нерешительный покупатель».

**ЗАДАНИЕ 2.** Проанализируйте диалоги общения работников аптек с покупателями, представленные в таблице. Выявите, какие профессиональные ошибки с точки зрения фармацевтической этики и деонтологии, построения алгоритма консультирования сделаны фармацевтическими работниками, результаты анализа занесите в аналитическую таблицу 1.

Таблица 1 - Анализ ситуаций консультирования больных работниками аптеки

| № п/п | Ситуация общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Выявленные ошибки             |                                                 |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | с позиций этики и деонтологии | с позиции построения алгоритма консультирования |
| 1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Здравствуйте.</li> <li>- Здравствуйте. У меня шея не разворачивается. Надо мазь разогревающую. Только что-нибудь дешевое.</li> <li>- Возьмите индометацин за 27 рублей.</li> <li>- Давайте.</li> </ul>                                                                                                                            |                               |                                                 |
| 2     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Покупатель - женщина около 65 лет.</li> <li>- А что у вас есть от кашля?</li> <li>- Лазолван хороший препарат.</li> <li>- О, я такой не знаю, дайте лучше Бромгексин, его я знаю.</li> </ul>                                                                                                                                        |                               |                                                 |
| 3     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Здравствуйте.</li> <li>- У Вас слабительное есть?</li> <li>- Есть.</li> <li>- Можно мне слабительное седуксен?</li> <li>- Вы, наверное, имеете в виду сенадексин?</li> <li>- Я все правильно говорю. А вы неграмотный специалист.</li> <li>- Слабительного седуксена у нас нет.</li> <li>- Значит пойду в другую аптеку.</li> </ul> |                               |                                                 |
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Мне антибиотик.</li> <li>- Какой из них?</li> <li>- Покажите все!</li> <li>- Их около 100 наименований.</li> <li>- А почему у вас нет витрины?</li> </ul>                                                                                                                                                                           |                               |                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Рецептурный препарат.</li> <li>- Ну, покажите пачку! Подешевле что-нибудь.</li> <li>- Сходите за рецептом к врачу.</li> <li>- Я хочу выбрать антибиотик за 40 рублей!</li> <li>- Сходите к врачу.</li> <li>- Вы надо мной издеваетесь, я хочу антибиотик. Дайте жалобную книгу.</li> </ul> |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## Практическая работа № 15

### Тема: Работа с возражениями клиентов

**Цели занятия:** сформировать у студентов знания по вопросам фармацевтической этики и деонтологии.

**Задачи занятия:** изучить основные деонтологические нормы фармацевтических работников, основы психологии продаж и психотипы покупателей фармацевтических товаров.

**Основные понятия:** понятие «возражения», виды возражений, фармацевтическая этика, биоэтика, деонтология.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Понятие «возражения».
2. Виды возражений.
3. Предмет, основные категории, методы исследования фармацевтической деонтологии.
4. Нормативная база фармацевтической этики и деонтологии.
5. Структура этического кодекса фармацевта.

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. Как наладить контакт в различных ситуациях? Как найти решения и правильно реагировать на возникшие возражения?
2. Алгоритм действий первостольника при возникновении возражений.
3. Сколько этапов предусмотрено алгоритмом действий первостольника?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Кодекс профессиональной этики фармацевтического работника.

#### **Виды возражений.**

**Рациональные.** Возражения логичны. Клиент объясняет, что именно его не устраивает и почему он хочет только конкретный товар. Его претензии может снять только конкретная аргументация фармацевта - ему нужны цифры и факты. На его возражение: «Почему вы предлагаете мне более дорогой препарат с тем же действующим веществом?» его убедит не простой ответ типа - «он эффективнее», а развернутый, желательный со ссылками на данные исследований: «Этот препарат эффективнее аналога на 20%, что подтверждено результатами более 15 исследований, в которых участвовало около 50 тысяч человек». Очевидно, что с таким клиентом может работать профессионал, владеющий обширными знаниями о ЛС, их свойствах и о последних РКИ.

**Иррациональные.** Или эмоциональные возражения, часто связанные с ошибками первостольника или манипуляцией со стороны покупателя (иногда неосознанной). Он редко внимает рациональным аргументам. Ему подойдут обобщения и иррациональные доводы.

Клиент: Вам бы только что-нибудь впарить!

Первостольник (спокойно и убедительно): А что для Вас самое главное при выборе лекарств?

**Осознанные, или явные.** В их основе лежит некая поверхностная потребность, ограничивающая принятие решения и скрывающая потребности

более глубокого уровня. В качестве примера специалисты под возражением «Дорого!» усматривают сокрытие клиентом глубинной потребности в подтверждении определенного социального статуса и требование особого отношения.

**Скрытые, или неосознанные.** Истинные мотивы, формирующие человеческое поведение, но скрывающиеся. Как известно, человек не всегда осознает собственные мотивы, а они и проявляются в виде эмоций.

Клиент: У рекомендованного вами препарата так много побочных эффектов. Это самый большой раздел в его инструкции! (скрытая потребность: «Хотелось бы приобрести этот препарат, но у меня сейчас нет денег на него» или: «Я хочу, чтобы мне уделили особое внимание»).

Первостольник: Да, я Вас понимаю. Хорошо, что Вы обратили на это внимание. А знаете, это еще раз подтверждает, что препарат прошел многократные клинические исследования и имеет большую доказательную базу. Вы спрашивали хороший препарат европейского производителя?

Клиент: Не обязательно европейский, пусть подороже, но чтобы было меньше описано побочных эффектов (первостольник понимает, что это возражение истинное - покупателя действительно интересует безопасность ЛС).

Клиент (2-й вариант ответа): А не будет чего-то подешевле (очевидно, что возражение по поводу большого числа противопоказаний было лукавым. Но будем тактичными!).

**Профессиональные** - это возражения, обусловленные профессиональной деятельностью покупателя. В аптеках встречаются таинственные покупатели или сотрудники компаний, проводящих маркетинговые исследования или занимающихся продвижением конкретного препарата.

Посетитель: «Порекомендуйте мне что-нибудь от боли в локтевом суставе».

Первый стол: «При таких болях чаще всего врачи назначают препарат «Х».

Посетитель говорит возражение: «Почему это? Я знаю исследование, в котором препарат «У» показал себя значительно эффективнее, чем «Х». Могу и вам рассказать».

Первый стол: «Спасибо, мы всегда рады новым знаниям. Сейчас у нас в аптеке много посетителей, а организацией фармкружков занимается заведующая. Пройдите лучше к ней».

Чем полезно: вы сразу понимаете, зачем к вам в аптеку пришел этот человек. Для вас такие посетители это, прежде всего, источник профессиональной информации о том, что происходит на рынке глобально или в соседней аптеке, которую они посетили полчаса назад. Вы можете задать деловые вопросы для повышения эффективности работы. Попросите о честных искренних ответах. «Что вам нравится в нашей аптеке?», «Что привлекает и удерживает посетителей/покупателей?», «Что конкретно можно улучшить?».

**Личные** - это возражения, никак не связанные с профессиональной деятельностью. Чаще они вызваны каким-то личным опытом или опытом членов семьи, знакомых. Например, возражения, продиктованные желанием

получить гарантии эффективности лечения, качества и безопасности препаратов и т. п.

Посетитель: «Моя подруга пила эти таблетки от головы и ей совсем не помогло. Я даже пробовать не буду!».

Первый стол: «То есть вы его не пробовали? В целом я согласна - у каждого человека своя индивидуальная чувствительность к препарату и могут быть разные причины боли. В вашем рецепте указано МНН. Среди всех препаратов с этим МНН препарат «Х» наиболее эффективен. Хотя, конечно, ни одно лекарство не может гарантировать 100%-ную эффективность».

Чем полезно: это основная группа возражений, с которыми сталкивается первостольник в аптеке. Важно воспринимать таких людей на уровне сочувствия, как бы сложно это ни было. Это поле для реализации основной миссии аптеки - помощи людям в сохранении здоровья, красоты и качества жизни. Если вы правильно удовлетворите такие потребности, вы навсегда запомнитесь как профессионал и эксперт.

### **Алгоритм действий первостольника.**

**Первый этап:** уточнить причины недовольства клиента. Выслушать клиента - одно из самых важных условий (о чем сказано выше). Слушая внимательно возражения, вы показываете клиенту, что уважаете его способ мышления, даете ему возможность снять эмоциональный накал, ощутить всю важность проблемы. Взамен получаете информацию, а проанализировав мнение клиента, можно обдумать предложения, которые удобны и для аптеки, и для клиента.

На этом этапе первостольнику необходимо задавать вопросы (открытые и закрытые), помогающие понять, что именно стоит за возражением и что действительно важно для клиента.

Примеры вопросов первостольника при возражении клиента: «Я купил у вас препарат, но он не помогает...»:

- Вы покупали препарат для себя?
- Какого эффекта Вы ожидали от применения препарата?
- Как именно Вы принимали препарат?
- Сколько времени Вы принимаете этот препарат?

Важно:

Всегда выслушивать возмущенного клиента до конца - главное правило вежливого и профессионального продавца.

Перебивая негодующего посетителя (даже если он неправ), продавец только провоцирует конфликт и, как правило, навсегда теряет клиента.

Если клиент немногословен и уходит от темы, следует вежливо вернуть его к сути возражения, чтобы быстрее понять суть претензий: «Простите, в чем конкретно состоит ваш вопрос?».

**Второй этап:** согласитесь и примите возражение. Согласие с клиентом – этот этап важен для восстановления эмоционального контакта. После высказывания своих сомнений клиент должен быть уверен, что первостольник всегда на его стороне и уважает его мнение. Соглашаться следует только с тем, с чем можно это сделать, но нельзя соглашаться с возражением полностью.

Такая техника ответа на возражение еще называется техникой условного согласия.

Выслушав возражения, фармацевт присоединяется к клиенту и произносит фразу, состоящую из двух частей. Первая часть: «Да, я Вас понимаю...». Вторая часть состоит из высказывания проблемы или цели клиента, скрытой в этом возражении.

Клиент (возражение о цене): У вас в аптеке очень дорогие лекарства.

Первостольник: Да, я Вас понимаю, важно получить оптимальное соотношение «цена/качество». Было бы здорово, если бы цены вообще не менялись и оставались доступными.

**Третий этап:** задать уточняющие вопросы. Выслушав клиента, надо постараться определить тип его возражения – явное (открытое, или осознанное) и скрытое (неосознанное, или закрытое).

Явные возражения - дают четкое понимание, что не нравится клиенту.

Скрытые возражения - у первостольника нет понимания, почему клиент возражает.

На данном этапе задаются уточняющие вопросы, которые позволят определить истинную причину возражения:

- Какой именно?
- Что Вы имели в виду?
- Как Вы об этом узнали?

Задавать вопросы надо до тех пор, пока скрытые возражения не перейдут в явные.

**Четвертый этап:** вызвать сомнения. Вызвать сомнения у клиента можно только в случае, когда возражения открыты. Поняв их причины, следует задать ряд логичных, информативных вопросов и постепенно подвести клиента к выводу о том, что его возражения не имеют оснований и клиент сам разрушит их.

Клиент: Эти приборы не способны работать долго.

Первостольник: Как Вы думаете, какой срок их службы?

Клиент: Ну, максимум 3 года.

Первостольник: У наших приборов действительно гарантийный срок 3 года, но у меня такой же прибор есть дома и прекрасно работает уже 5 лет.

**Пятый этап:** изложить и подчеркнуть свою точку зрения. Если первостольник внимательно выслушал возражение клиента, ему будет что ответить клиенту. Изложить и подчеркнуть свою точку зрения – это этап маленькой презентации. Первостольнику необходимо просто рассказать о преимуществах товара и показать выгоду для покупателя. При этом аргументацию (как и любую презентацию товара) нужно строить по принципу: характеристика → преимущество → выгода.

Клиент: У вас в аптеке всегда очередь.

Первостольник: А Вы всегда приходите в это время? Могу Вам посоветовать другое, когда не много посетителей. Хотите? С 9:00 до 15:00 и с 20:00 до 22:00. Если Вам удобно, приходите именно в эти промежутки времени, и мы обслужим вас очень быстро.

Или: Первостольник: А в какое время Вы обычно к нам заходите? Действительно, у нас бывают очереди. Это связано с тем, что в нашей аптеке самые доступные цены, поэтому многие покупатели идут именно к нам. Если Вы не любите стоять в очереди, можете занять ее и присесть на скамеечку.

Никогда не используйте при работе с возражением технику «Да..., но...». Она малоэффективна: союз «но» вносит в высказывание противоречие и сводит на нет убедительность всего сказанного.

**Шестой этап:** проверить, как вас поняли. Резюмировать. Призвать к действию. Не стоит пропускать и этот этап. Важно, насколько слова фармацевта были убедительными для клиента и удалось ли ему снять возражение. Для этого есть уточняющие вопросы:

- Вы со мной согласны?
- Какие у Вас остались вопросы?
- Я Вас убедила в том, что...?
- Это то, что Вы хотели?
- Теперь Вам проще будет...?

Если у клиента вопросов не останется, то возражения сняты и он удовлетворен.

Правило пяти «П»:

«П» - принять возражение.

«П» - прояснить возражение.

«П» - привести аргумент.

«П» - прояснить реакцию.

«П» - перейти к следующему пункту в структуре продаж.

Важнейшая часть работы первостольника - работа с возражениями. Само их наличие уже говорит о небезразличии клиента к вашему предложению. И пока он возражает и не уходит, значит, готов учесть ваши доводы, чтобы решить свою проблему, а у первостольника остается шанс понять его запросы и сделать его лояльным на продолжительное время. Работать с несогласными и возражающими посетителями трудно, но хорошо, что они есть, потому как профессиональное общение с ними делает нашу работу интереснее и эффективнее, они помогают развиваться первостольникам, а аптекам - увеличивать продажи и прибыль.

С возражениями не следует бороться, их нужно преодолевать, используя техники и методики, знания, опыт и импровизацию.

**ЗАДАНИЕ 1.** Проанализировать речевые этикетные ситуации общения фармацевт - покупатель, заполнить таблицу 1, сделать вывод о степени владения провизорами норм фармацевтической деонтологии.

**ЗАДАНИЕ 2.**

Оцените, на сколько правильно с точки зрения фармацевтической деонтологии был проведен диалог с покупателем. Определите тип посетителя, как покупателя, и как больного, тип продавца, какие правила общения были нарушены в диалоге.

Таблица 1 - Анализ ситуаций общения фармацевт-покупатель

| №<br>п/п | Номер ситуации и<br>ее<br>характеристика                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1        | Характеристика<br>фармацевта –<br>степень владения<br>профессиональными<br>знаниями |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - степень владения<br>речевым этикетом                                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - тип продавца                                                                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 2        | Характер<br>покупателя                                                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - как больного                                                                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - как пользователя                                                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - по отношению к<br>болезни                                                         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - по степени<br>обладания<br>фармацевтическими<br>знаниями                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|          | - по степени<br>обладания<br>социальными<br>знаниями                                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 3        | Цель покупки<br>(обращения в<br>аптеку)                                             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 4        | Мотив покупки                                                                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 5        | Уровень<br>коммуникации                                                             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 6        | Примененная<br>психотерапия                                                         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 7        | Форма контакта с<br>пациентом                                                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

### СИТУАЦИИ:

Ситуация 1. Пациент: - скажите, я могу взять растирку бесплатно. Я инвалид ВОВ.

Фармацевт: - Нет, для этого нужен бесплатный рецепт врача. Пациент: – Что я пойду к врачу, чтобы он выписал мне растирку? Фармацевт: - Да, мы без рецепта не имеем права.

Пациент: - У меня есть удостоверение. Фармацевт: - Только по рецепту.

Ситуация 2. Пациент: - Скажите, у вас есть настойка женьшеня? Фармацевт: - Нет, сейчас нет. Пациент: - А можно узнать где есть? Фармацевт: - Да, конечно (звонит в справочное). В 1, 332 аптеке. Пациент: - Большое спасибо. Фармацевт: - Пожалуйста.

Ситуация 3. Пациент: - У вас можно приготовить серную мазь? Фармацевт: - Да, из своего свиного сала, то у нас нет основы. Пациент: - А сера

есть? Фармацевт: - Да, есть. Пациент: - Я сейчас принесу. Фармацевт: - Хорошо мы приготовим.

Ситуация 4. Пациент: - Резерпин у вас есть? Фармацевт: - Да, 660 рублей. Пациент: - А уголь есть? Фармацевт: - Нет, спрашивайте во 2-ом отделе. Пациент: - А что не бегать нельзя по отделам. Фармацевт: - Мужчина у нас их нет, можете не бегать.

Ситуация 5. Пациент: - Скажите, у вас есть ампициллина тригидрат? Фармацевт: - А кому взрослому или ребенку? Пациент: - Ребенку 8 лет. Фармацевт: - Я могу отпустить только по рецепту. Пациент: - А рецепт есть. Фармацевт: - Так давайте сюда, я сама все разберу. Вот платите в кассу, сколько я подсчитала. Там скажут сколько. Пациент – Спасибо.

Ситуация 6. Пациент – (подает список). Фармацевт: - Только Бромгексин. Пациент: - А остального нет? Фармацевт: - Нет. Пациент: - Ну, плохо, что вы не радуете меня.

Ситуация 7. Пациент: - У вас Трентал есть? Фармацевт: - Нет. Пациент: - А сорбит для диабетиков? – Фармацевт: - Нет, есть Сладекс, вместо сахара. Пациент: - Дайте мне слабительного, надо уж сделать покупку, раз зашел.

Ситуация 8. Пациент: - Презервативы есть? Фармацевт: - Нет. Пациент: - Что за аптека, даже презервативов нет у вас.

Ситуация 9. Пациент: - Девушка, почему вы так долго? Фармацевт: - Я вас не держу, идите в другую аптеку.

Ситуация 10. Пациент: - Скажите, пожалуйста, у вас есть глазные капли белые?

Фармацевт: - У нас несколько таких, что вы именно капали бабушке? Пациент: - А я не знаю, глаз вот воспалился. Фармацевт: - Может левомецетин? Пациент: - Да, да они.

Фармацевт: - Пожалуйста. Пациент: - Спасибо, деточка.

Ситуация 11. Пациент: - У вас можно купить что-нибудь от глистов? Фармацевт: - Нет, у нас, спросите в 3 отделе там что-то было, а кроме того там есть семена тыквы, это тоже от глистов. Пациент: - Спасибо. Фармацевт: - Пожалуйста.

Ситуация 12. Пациент: - У вас капли желтые есть? Фармацевт: - Да. Есть 130 рублей.

Ситуация 13. Пациент: - Я у вас вчера брал спазмолитик. У вас есть еще? Фармацевт: - Да, можете купить. Пациент: - Так хорошо помогает, спасибо. Фармацевт: - Не за что.

Ситуация 14. Пациент: - Девушка, скажите, пожалуйста, у вас есть что-нибудь ребенку от кашля? Фармацевт: - Да есть микстура с алтейным корнем 789 рублей. Пациент: - А вы не подскажите, Тусупрекс, тоже от кашля. Фармацевт: - Да. Но это сильный препарат, желательно его детям не давать, только в крайнем случае, а сколько ребенку? Пациент: - 3 года. Фармацевт: - Тогда конечно лучше взять микстуру, это будет лучше. По 1 десертной ложке 3 раза после еды будете давать. Пациент: - Большое спасибо. Фармацевт: - Пожалуйста.

Ситуация 15. Пациент: - У вас есть настойки? Фармацевт: - Какие? Пациент: - Из боярышника, календулы, еще какие-нибудь? Фармацевт: - Да, по рецепту. Пациент: - Почему? Я вот недавно без рецепта брала Фармацевт: - Ну и хватит. Теперь по рецептам.

Пациент: - Может дадите хоть 5 флаконов. Фармацевт: - Женщина отойдите, не мешайте работать.

## Практическая работа № 16

### Тема: Дополнительная продажа

**Цель занятия:** сформировать знания о требованиях к организации информационно-консультационных услуг при фармацевтическом консультировании с позиций надлежащей аптечной практики.

**Задачи занятия:** изучить виды допродаж, научиться формировать цепочки допродаж.

**Основные понятия:** фармацевтические услуги, фармацевтическое консультирование, понятие комплексной продажи и допродажи.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Виды допродаж в аптеках.
2. Терапевтические цепочки допродаж.

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. Приведите пример сезонной и ситуационной допродажи.
2. Что относится к импульсивной покупке?
3. Чем комплексная продажа отличается от допродажи?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. «Об обращении лекарственных средств» Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ.

2. Постановление Правительства РФ от 31 марта 2022 г. № 547 «Об утверждении Положения о лицензировании фармацевтической деятельности».

3. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

4. Приказ Минтруда России от 31.05.2021 № 349н «Об утверждении профессионального стандарта «Фармацевт».

5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.04.2025 № 259н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

#### **Виды допродаж в аптеках.**

1. По симптомам и потребностям.

Здесь важна наблюдательность и врачебное понимание ситуации. Болит голова? Возможно, у человека нарушен сон или напряжены мышцы шеи. И мы можем дополнительно предложить безрецептурное снотворное средство, чай с мелиссой и валерианой или массажный гель.

2. Сезонные и ситуационные.

Осенью: Витамины С и D, эхинацея для укрепления иммунитета.

Весной: Витамины для повышения уровня энергии, антигистаминные, солнцезащитные средства.

Отпуск: Антигистаминные, ферменты, энтеросорбенты и пробиотики. Репелленты. Солнцезащитные средства. Перевязочные материалы.

### 3. Психологические допродажи.

Звучит необычно? А это когда уставшая женщина пришла с тревогой, и кроме таблеток-анксиолитиков ей нужно спокойствие. Теплый голос фармацевта, успокаивающий сбор, а к нему в подарок лосьон с ароматом лаванды - все это работает не хуже рецепта.

### 4. Импульсивные покупки.

На кассе аптеки обычно всегда есть множество товаров, которые подскажут: «Забота - это и в мелочах тоже». Питательные бальзамы, гигиенические салфетки, жевательные витамины.

Как правильно делать допродажи в аптеке?

Психолог Эрик Берн писал, что человек живет сценариями. И диалог покупателя аптеки и первостольника - тоже сценарий. Либо сухо «Дайте, что написано - и до свидания», либо искренне - «Расскажу, помогу, подскажу».

Давайте изменим термины! Термин Допродажи - это что-то аналитическо-экономическое, холодное, бездушное, расчетное. Давайте, поменяем его на Комплексная забота и решение! Сразу стало понятно, как изменить аптечный диалог с клиентом.

В разделе «Забота» нам надлежит разобраться с ситуацией/нозологией и понять, какие проблемы это принесло клиенту?

Так и спросите: «Итак, что случилось?», «Что лечим?», «Что беспокоит?». Так мы переводим простой и привычный запрос по продукту («Дайте мне Анальгин!») на уровень выше и следующим шагом начнем разбираться в проблеме целиком: «Болит голова? Спина? Похмелье?». Кстати, получатся три совершенно разные модели допродаж и даже замены основного препарата.

У каждого клиента - своя история! Конечно, на этом этапе обязательно нужно выслушать покупателя, уточнить проблему и услышать главное: страх, боль, надежду или привычку.

В разделе «Комплексное решение» мы совершенно естественно и свободно можем обсуждать особенности заболевания - проблемы и показывать пути решения, корзину аптечных продуктов на каждый симптом.

Ведь наша задача изменилась - теперь мы не просто отпускаем лекарство - теперь мы подбираем покупателю целый комплекс лечения для скорейшего выздоровления и он нам за это благодарен!

Здесь важно предлагать решение логично и объяснить понятно - «Если у вас это, то хорошо бы еще вот это - потому что...» и говорить по-человечески - не терминами, а теплом!

Слова-помощники. Часто вам бывает сложно после дорогостоящего основного продукта перейти к допродажам.

Попробуйте нейтральные отвлеченные слова-связки:

«Обычно с простыми назальными сосудосуживающими спреями берут масляные - ведь насморк сильно сушит слизистую, а масло ее хорошо заживляет и восстанавливает, помогая быстрее выздороветь».

«Если будете принимать НПВС дольше недели - лучше защитить желудок и поддержать печень - вам могут пригодиться омепразол и гепатопротекторы».

«У многих потом появляется выраженная сухость кожи - можно сразу взять хороший смягчающий крем».

Или ссылайтесь на рекомендации врача и протоколы лечения:

«Нередко врачи всегда назначают гепатопротекторы вместе со статинами. Что вам выписал врач? Давайте подберем недорогую схему и защитим печень!».

«Часто болели весной? Врачи рекомендуют подготовить иммунитет к осеннему сезону простуд. Минимальный набор - эхинацея, витамин D3 и Цинк».

И вот уже допродажи получают сами - стоило нам только изменить термин и понимание задач!

Модель «Врачебный взгляд на аптечный вопрос» - теперь первостольник пытается смотреть на запрос покупателя глазами врача - не «Что он покупает?», а «Что с ним случилось, что его беспокоит? Как ему комплексно помочь?!».

И еще важно, не забывайте про искренний тон разговора. Вежливость без участия не работает. А участие без нажима - работает всегда!

**Комплексная продажа** - предложение к основному препарату тех товаров, которые понадобятся клиенту в процессе лечения. Он без них не обойдется в любом случае и даже будет благодарен, что фармацевт был внимателен, предложив их сразу.

Примеры:

К ампулам с лекарством, которое вводится внутримышечно, предлагаем шприцы, спиртовые салфетки и т.д.

К антибиотикам - препараты для поддержания микрофлоры кишечника.

К жаропонижающим и противовирусным - препараты для снижения боли в горле, лечения насморка и т.д.

К линзам - глазные капли, растворы для хранения.

**Допродажа** - предложение товаров, которые не относятся к основному запросу, с которым пришел клиент.

Примеры:

Акционные товары.

Недорогие товары из прикассовой зоны, которые нужны всегда: пластыри, ватные палочки, влажные салфетки.

Что-то связанное с сезонностью: витамины для поддержания иммунитета осенью, противовирусное в период пика простудных заболеваний, вода летом в период жары и т.д.

Предложение более дорогостоящего товара - предлагаем клиенту рассмотреть улучшенную версию препарата/товара, за которым он пришел. Важно обязательно объяснить, чем вариант, который вы предлагаете, лучше.

Чтобы клиент не чувствовал, что ему пытаются просто продать что-то подороже.

Пример:

Если клиент пришел за таблетками от кашля, предложить более дорогой вариант, в котором есть еще и обезболивающий компонент, действующий сразу и облегчающий симптом;

Если клиент пришел за витаминами, предложить более дорогие, в которых содержится улучшенный комплекс.

Предложение купить весь курс препарата сразу вместо одной упаковки.

Пример:

Если клиент пришел за препаратом, который нужно принимать курсом в 30 дней, предложить сразу купить не маленькую коробку, а большую на весь курс. Часто это помогает еще и сэкономить бюджет клиента, если две маленькие коробочки обойдутся дороже, чем одна большая. И точно сэкономит время - не придется идти в аптеку повторно.

Предложение аналога препарата, если нет именно того, который просит клиент. Важно объяснить, что у препаратов одно действующее вещество и эффект от этого не изменится.

Пример:

На полках аптек множество обезболивающих препаратов, в которых одно действующее вещество - ибупрофен. Поэтому в этом случае часто легко предложить аналог.

**ЗАДАНИЕ 1.** Разработайте терапевтические цепочки для допродаж в аптеке и заполните таблицу.

| Запрос клиента                       | Что предложить дополнительно                                                             |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Спрей от насморка                    | Морская вода, увлажнитель воздуха, эфирные масла, аромалампы, пастилки с мятой для горла |
| Крем от раздражения после бритья     |                                                                                          |
| Травяной сбор при бессоннице         |                                                                                          |
| Тимолол глазные капли                |                                                                                          |
| Средство от герпеса                  |                                                                                          |
| При длительном приеме обезболивающих |                                                                                          |
| Для тех, кто на диете                |                                                                                          |
| Молодежь с акне                      |                                                                                          |
| Пожилой человек с головокружением    |                                                                                          |
| Инъекционный препарат                |                                                                                          |
| Амброксол для ингаляций              |                                                                                          |
| Мазевые НПВП                         |                                                                                          |
| Кардиопрепараты                      |                                                                                          |
| Дневные седативные                   |                                                                                          |
| Гипотензивные                        |                                                                                          |
| Слабительные                         |                                                                                          |
| Аптечная косметика                   |                                                                                          |
| Анальгетики. Похмелье                |                                                                                          |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Симетиконы                |  |
| Антациды                  |  |
| Перевязка                 |  |
| Сахароснижающие препараты |  |

**ЗАДАНИЕ 2.** Покупатель приобретает в аптеке по назначению врача препарат для снятия воспаления в суставах. Первостольник предлагает купить шприцы, т. к. препарат выписан в ампулах. Но покупатель возражает, что сделает это в другой аптеке, рядом с домом.

Сформулируйте правильный ответ первостольника в этой ситуации.

Вы, конечно, можете взять шприцы и в другой аптеке. Но есть ли смысл стоять из-за этого в очереди два раза. Вы ждали своей очереди минут семь. В другой аптеке снова придется тратить время. К тому же у нас отличные шприцы с острой иглой. Вам как раз нужны такие для инъекций. Неизвестно, найдете ли вы их в другой аптеке. А так, возьмете шприцы, салфетки для инъекций и сразу отправитесь домой, начнете лечение незамедлительно.

## Практическая работа № 17

### Тема: Порядок продажи лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента

**Цели занятия:** сформировать знания по вопросам отпуска безрецептурных товаров; познакомиться с функциями специалистов и аптечных организаций по вопросам безрецептурного отпуска лекарственных препаратов.

**Задачи занятия:** освоить функции специалиста по отпуску лекарственных препаратов безрецептурного отпуска, освоить навыки общения с учетом фармацевтической этики и деонтологии.

**Основные понятия:** безрецептурный отпуск, ОТС, препарат, медицинское изделие, ответственное самолечение, инструкция по применению, алгоритм консультирования, этика, деонтология.

#### Вопросы к занятию.

1. Актуальность препаратов безрецептурного отпуска.
1. Классификация товаров аптечного ассортимента.
2. Роль государства в организации системы безрецептурного отпуска.
3. Принцип отнесения препарата к безрецептурным, международная классификация препаратов безрецептурного отпуска.
4. Функции аптечных организаций в области работы с безрецептурными препаратами.
5. Основные потребности посетителей аптек в области информации о препаратах безрецептурного отпуска.
6. Этико - деонтологические аспекты консультирования при отпуске препаратов безрецептурного отпуска.
7. Функции специалиста, занятого отпуском лекарственных препаратов безрецептурного отпуска.

#### Вопросы для самоконтроля.

1. Какие группы товаров аптечного ассортимента являются товарами безрецептурного отпуска?
2. В чем заключается роль государства в организации системы безрецептурного отпуска?
3. Как регламентируется продажа препаратов безрецептурного отпуска?
4. Какую информацию должны сообщать фармацевтические специалисты при отпуске препарата, отпускаемого без рецепта?

#### Учебно-методическое и информационное обеспечение к занятию.

1. Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств» от 12.04.2010г. № 61-ФЗ.
2. Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ.
3. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период

ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

4. Приказ Минздрава России от 29 апреля 2025 г. № 259н «Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

5. Реестр лекарственных средств <https://grls.rosminzdrav.ru>

**ЗАДАНИЕ 1.** На основании изучения «Инструкции по правильному применению глазных капель в домашних условиях», предложенной в рекомендациях Всемирной Организации Здравоохранения» составить свои рекомендации - инструкции для информирования потребителей безрецептурных препаратов - по вариантам.

Инструкция ВОЗ по применению глазных капель в домашних условиях

1. Вымойте руки
2. Не прикасайтесь к кончику пипетки
3. Посмотрите вверх
4. Оттяните нижнее веко так, чтобы образовался «канальчик».
5. Поднесите пипетку как можно ближе к «канальчику», но не прикасайтесь к нему или роговице глаза.
6. Закапайте прописанное число капель в «канальчик».
7. Закройте глаз на 2 минуты. Не зажмуривайте его слишком сильно.
8. Излишняя жидкость может быть удалена с помощью ткани, ваты или одноразовой салфетки (носового платка).
9. Если нужно использовать больше, чем один вид глазных капель, подождите не менее 5 минут прежде, чем ввести следующие капли.
10. При закапывании глазных капель может проявиться жжение, но оно не должно продолжаться более, чем несколько минут. Если жжение длится дольше, проконсультируйтесь с врачом или фармацевтом.

Вариант 1. Введение глазных капель детям

Вариант 2. Использование глазной мази в домашних условиях

Вариант 3. Применение ушных капель в домашних условиях

Вариант 4. Использование капель в нос в домашних условиях

Вариант 5. Использование в домашних условиях аэрозоли для носа

Вариант 6. Использование в домашних условиях аэрозоли для верхних дыхательных путей

Вариант 7. Применение в домашних условиях суппозиториев.

**ЗАДАНИЕ 2.** Оформить акты об уничтожении рецептов по истечении сроков их хранения.

**ЗАДАНИЕ 3.** Оформить сигнатуру, выдаваемую пациенту вместо рецепта на наркотических и психотропных лекарственных препаратов списка II, в том числе в виде трансдермальных терапевтических систем, психотропных лекарственных препаратов списка III.

**ЗАДАНИЕ 4.** В аптеку обратился пациент с рецептом на Иммуноглобулин человека против клещевого энцефалита, раствор для внутримышечного введения 1 мл - 10 ампул (информация на упаковке –

«Отпускается по рецепту врача. Хранить в сухом, защищенном от света при температуре от 2 до 80С. Замораживание не допускается»).

Ваши действия при отпуске:

- Что указывает фармацевтический работник на рецепте или корешке рецепта, который остается у лица, приобретающего (получающего) лекарственный препарат при отпуске иммунобиологического лекарственного препарата?

- Что необходимо иметь в наличии лицу, приобретающему (получающему) иммунобиологический препарат для размещения лекарственного препарата?

- В какой срок необходимо доставить данный лекарственный препарат после его приобретения в медицинскую организацию при условии хранения в специальном термоконтейнере?

- Что указывает фармацевтический работник в отметке об отпуске на рецепте, отпуская ЛП из аптечной организации?

## Практическая работа № 18

### Тема: Нормативные акты в сфере защиты прав потребителей

**Цели занятия:** приобретение теоретических знаний основных законодательных и нормативных документов по вопросам защиты прав потребителей и правил продажи лекарственных средств и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций.

**Задачи занятия:** освоить основные законодательные и нормативные документы по вопросам защиты прав потребителей и правил продажи лекарственных средств и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций.

**Основные понятия:**

- потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

- исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

- продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

- недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

- существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

- безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

- уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный

предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

- импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

#### **Вопросы к занятию.**

1. Фармацевтическая организация как организация торговли.
2. Область применения Закона «О защите прав потребителей». Основные понятия.
3. Права потребителей в соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей».

#### **Вопросы для самоконтроля.**

1. На основании каких нормативных документов аптечные организации отнесены к торговым организациям?
2. Какими нормативными документами регулируются отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при розничной продаже товаров?
3. На какие права имеет право потребитель в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»? Как реализуются данные права потребителей?
4. Какие товары можно реализовывать в аптечных организациях наряду с ЛС?
5. Как должны быть оформлены ценники?
6. В чем заключаются особенности продажи ЛС и ИМН?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Об обращении лекарственных средств / Федеральный Закон № 61-ФЗ от 12.04.2010.
2. О защите прав потребителей / Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 (ред. от 08.08.2024).
3. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля: Федеральный закон РФ 26.12.2008 № 294-ФЗ.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 31.07.2025).
5. Об утверждении перечня технически сложных товаров/ Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924 (ред. от 27.03.2019).

6. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

7. Постановление Правительства РФ от 31.03.2022 № 547 (ред. от 06.11.2024) «Об утверждении Положения о лицензировании фармацевтической деятельности».

8. О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов САНПИН 2.3.2.1290-03/ Постановление Главного санитарного врача РФ № 50 от 17.04.2003.

9. Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения/ Приказ Минздрава России № 259н от 29 апреля 2025 г.

10. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

**ЗАДАНИЕ 1.** Изучите следующие термины и определения в соответствии с Законом о защите прав потребителей, Правил продажи отдельных видов товаров и ГОСТ Р 51303-2023 Торговля. Термины и определения. Заполните таблицу:

| Термин                          | Законом о защите прав потребителей | Правила продажи отдельных видов товаров | ГОСТ Р 51303-99 Торговля. Термины и определения: |
|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Торговля                        |                                    |                                         |                                                  |
| Оптовая торговля                |                                    |                                         |                                                  |
| Розничная торговля              |                                    |                                         |                                                  |
| Товар                           |                                    |                                         |                                                  |
| Потребитель                     |                                    |                                         |                                                  |
| Покупатель                      |                                    |                                         |                                                  |
| Продавец                        |                                    |                                         |                                                  |
| Договор розничной купли-продажи |                                    |                                         |                                                  |
| Цена                            |                                    |                                         |                                                  |

**ЗАДАНИЕ 2.** Изучите, какую информацию продавец должен довести до сведения покупателя при продаже различных видов товаров в аптечной организации. Заполните сводную таблицу в соответствии с действующими нормативными документами:

| Вид продукции                   | Общая информация | Дополнительная информация |
|---------------------------------|------------------|---------------------------|
| ЛП                              |                  |                           |
| Медицинские изделия             |                  |                           |
| ПКП                             |                  |                           |
| Продовольственные товары<br>БАД |                  |                           |

**ЗАДАНИЕ 3.** Решите ситуационные задачи.

Ситуационная задача № 1.

Покупатель просит дать ему информацию об имеющихся в аптеке синонимах препарата, временно отсутствующего в продаже. Фармацевтический работник отказывается предоставить данную информацию, ссылаясь на отсутствие времени и наличие очереди в аптеке.

Дайте оценку действий фармацевтического работника.

Ситуационная задача № 2.

При проверке территориальным органом Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека установлено, что на этикетках ряда БАДов, реализуемых аптекой, информация не соответствует требованиям законодательства. На заведующую аптекой наложен штраф в размере 5000 рублей за нарушение правил продажи товара.

Поясните:

Правомерно ли наложен штраф на заведующую аптекой в ситуации с БАДами? Кто имеет право наложить административное наказание за данное правонарушение?

Ответы обоснуйте ссылками на законодательные и иные нормативные правовые акты.

Ситуационная задача № 3.

На упаковке лекарственного препарата Витрум тб. № 30 указано «Годен до марта 2027 года». Назовите последний день, когда препарат еще пригоден для использования по назначению и возможные варианты последнего дня продажи данного ЛС.

**ЗАДАНИЕ 4.** Назовите права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества. Сроки удовлетворения требований покупателя по товарам ненадлежащего качества. Заполните таблицу в соответствии со ст. 18,19,20,21,22 ФЗ «О защите прав потребителей»:

| Требования покупателей                 | Срок предъявления требований | Сроки удовлетворения требований | Ответственность продавца за просрочку |
|----------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Замена на товар этой же марки (этих же |                              |                                 |                                       |

|                                                                                                                                       |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| модели и (или) артикула);<br>Замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены    |  |  |  |
| Соразмерное уменьшение покупной цены                                                                                                  |  |  |  |
| Незамедлительное Безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом |  |  |  |
| Возврат уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками            |  |  |  |
| Полное возмещение убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества                                           |  |  |  |

## **Практическая работа № 19**

### **Тема: Обмен и возврат аптечных товаров**

**Цели занятия:** приобретение теоретических знаний основных законодательных и нормативных документов по вопросам обмена и возврата лекарственных средств и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций.

**Задачи занятия:** освоить основные законодательные и нормативные документы по вопросам обмена и возврата лекарственных средств и других товаров, разрешенных к отпуску из аптечных организаций.

#### **Вопросы к занятию:**

1. Основные нормативные документы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей и правила продажи ЛС и других товаров, реализуемых аптечными организациями.
2. Информация о товаре, его качестве, ценах и требования к оформлению ценников.
3. Особенности продажи различных видов товаров, реализуемых аптечными организациями. Оформление товаров к продаже.
4. Право покупателя на обмен и возврат товара.
5. Ответственность за нарушения в области защиты прав потребителей и правил продажи отдельных видов товаров.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какими нормативными документами регулируются отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при розничной продаже товаров?
2. Какая информация должна быть предоставлена покупателю аптечной организацией?
3. Имеют ли право покупатели вернуть проданные им ЛС надлежащего качества?

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение.**

1. Об обращении лекарственных средствах / Федеральный Закон № 61-ФЗ от 12.04.2010.
2. О защите прав потребителей / Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 (ред. от 08.08.2024).
3. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля: Федеральный закон РФ 26.12.2008 № 294-ФЗ.
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 31.07.2025).
5. Об утверждении перечня технически сложных товаров/ Постановление Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924 (ред. от 27.03.2019).
6. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется

требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

7. Постановление Правительства РФ от 31.03.2022 № 547 (ред. от 06.11.2024) «Об утверждении Положения о лицензировании фармацевтической деятельности».

8. Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения/ Приказ Минздрава России № 259н от 29 апреля 2025 г.

9. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 марта 2025 г. № 100н «Об утверждении Правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями, расположенными в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, Правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных ...».

**ЗАДАНИЕ 1.** Ответьте на вопросы следующих ситуационных заданий:

1. Покупатель возвращает приобретенный им накануне термометр цифровой, мотивирую тем, что его показания отличаются от показаний ртутного термометра. Документов, подтверждающих приобретения термометра в данной аптеке нет.

Действия сотрудников аптеки. Является ли основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя отсутствие у него документов по оплате товара?

2. Покупатель хочет вернуть парфюмерную продукцию (туалетную воду в аэрозольной упаковке), приобретенную им накануне в аптеке по причине неработающего распылительного клапана. Действие фармацевтического работника. Что включает в себя предпродажная подготовка ПКП? Ответ обоснуйте регламентирующими документами.

3. Покупатель возвращает препарат и просит обменять его на другой, так как врач отменил первое назначение и выписал рецепт на другой препарат.

Действия фармацевтического работника. Ответ обоснуйте ссылкой на регламентирующий документ.

4. Посетитель просит фармацевта дать ему консультацию по применению препарата Фортранс, купленного в другой аптеке. Фармацевт советует обратиться за консультацией по месту приобретения препарата.

Допускает ли фармацевт в данной ситуации нарушение правил отпуска лекарственных средств? Ответ обоснуйте нормативными правовыми документами.

5. В аптеку обратился покупатель с просьбой об обмене купленного им неделю назад Алмагеля суспензии фл. 170 мл на Алмагель А и возврате денег за приобретенный месяц назад тонометр. Мотивировал это он тем, что привык к Алмагелю А, а Алмагель ему не помогает. Целостность флакона не нарушена. Тонометр, по его мнению, слишком дорогой.

Ваши действия на месте фармацевта отдела готовых ЛФ.

- Имеете ли Вы право на удовлетворение претензий покупателя?

- Какими законодательными и нормативно-правовыми актами Вы будете руководствоваться при принятии решения в данной ситуации?

- В каких случаях Вы должны удовлетворить требование покупателя об обмене купленного в аптеке товара, либо возврате денег за купленный ранее товар? Какие документы необходимо предоставить покупателю? Как документально оформить возврат товара и денежных средств за товар?

- Правила продажи отдельных видов товаров. Обязательная информация о товаре.

- Особенности продажи лекарственных препаратов и медицинских изделий.

### **Критерии оценки практической работы**

Практические умения:

Оценка «5» - студент обладает системными теоретическими знаниями, знает методику выполнения практических навыков, нормативы и проч., без ошибок выполняет практические задания;

Оценка «4» - студент обладает теоретическими знаниями, знает методику выполнения практических навыков, нормативы и проч., выполняет практические задания, допуская некоторые неточности (малосущественные ошибки), которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет;

Оценка «3» - студент обладает удовлетворительными теоретическими знаниями, знает основные положения методики выполнения практических навыков, нормативы и проч., выполняет практические задания, допуская некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем;

Оценка «2» - студент не обладает достаточным уровнем теоретических знаний, не знает методики выполнения практических навыков, нормативы и проч. и/или не может выполнить практические задания или выполняет их, допуская грубые ошибки.