

УДК 615.1/.4(035)
ББК 51.1(2)2я2
КТК300
К65

Копасова В. Н.

**К65 Справочник фармацевта : эффективные техники продаж /
В. Н. Копасова. — Ростов н/Д : Феникс, 2009. — 397, [1] с. —
(Бизнес-класс).**

ISBN 978-6-222-15635-3

Документ скачан с сайта "Медицинская книга" - <http://www.mmbook.ru>

Книга будет полезна и для новичков, которые только начинают профессионально заниматься фармацевтикой, и для имеющих опыт «продажников» в данной сфере. В издание включен перечень нормативно-правовой документации, регламентирующей фармацевтическую деятельность, приведена подробная классификация фармацевтических и парафармацевтических товаров, требования к хранению лекарственных средств, правила отпуска лекарственных средств и изделий медицинского назначения, правила оформления рецептов. Отдельные главы посвящены техникам продаж и маркетингу, работе с конфликтами. Книга адресована всем участникам фармацевтического рынка.

ISBN 978-5-222-15635-3

**УДК 615.1/.4(035)
ББК 51.1(2)2я2**

© Копасова В. Н., 2009
© ООО «Феникс», оформление, 2009

О Г Л А В Л Е Н И Е

| | |
|--|-----------|
| К пользователю справочника | 3 |
| Предисловие | 4 |
| Развитие фармации на современном этапе..... | 4 |
| Роль аптечной службы в оказании качественной медицинской и лекарственной помощи в России..... | 6 |
| Глава 1. Фармацевтические товары, их классификация | 9 |
| Классификация фармацевтических товаров..... | 9 |
| Цель классификации товаров..... | 9 |
| Методы классификации товаров..... | 10 |
| Виды классификации товаров..... | 11 |
| Классификация товаров, применяемая в международной торговле..... | 11 |
| Классификация товаров, применяемая в маркетинге..... | 13 |
| Классификация лекарственных средств и лекарственных препаратов..... | 18 |
| Парафармацевтические товары, товары дополнительного ассортимента..... | 19 |
| Ассортимент медицинских, фармацевтических товаров..... | 26 |
| Понятие об ассортименте и роль в качественной оценке деятельности аптечных предприятий..... | 28 |
| Показатели ассортимента..... | 35 |
| Значение классификации фармацевтических товаров и их ассортимента в качественном обеспечении населения товарами аптечного ассортимента..... | 37 |
| Глава 2. Особенности фармацевтического рынка России | 39 |
| Рынок. Определение и его признаки. Субъекты рынка..... | 39 |
| Особенности фармацевтического рынка в России..... | 43 |
| Глава 3. Маркетинг. Принципы и функции маркетинга | 54 |
| Понятие о маркетинге..... | 54 |
| Принципы маркетинга..... | 60 |
| Служба маркетинга..... | 63 |
| Продвижение товара..... | 66 |
| Реклама..... | Ц |
| Личная продажа..... | 68 |
| Техника розничных продаж..... | 72 |
| Аптечная презентация и принципы ее проведения..... | 72 |
| Преодоление возражений..... | 76 |
| Глава 4. Этика делового общения | 79 |
| Понятие стилей руководства..... | 79 |
| Характеристика поведенческих действий менеджера..... | 81 |
| Значение делового общения..... | 86 |
| Деловые совещания..... | 89 |
| Деловые переговоры..... | 94 |
| Этический кодекс фармацевта..... | 102 |
| Вопросы формирования этики и деонтологии..... | 104 |

| | |
|--|------------|
| Глава 5. Управление здравоохранением и фармацевтической службой в Российской Федерации | 111 |
| Полномочия федеральных органов управления и субъектов Федерации в области охраны здоровья граждан..... | 111 |
| Министерство здравоохранения и социального развития и его структура..... | 116 |
| Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития..... | 119 |
| Федеральная служба Российской Федерации по контролю за оборотом наркотиков..... | 121 |
| Государственный антинаркотический комитет..... | 124 |
| Постоянная комиссия по контролю за наркотиками..... | 124 |
| Научный центр экспертизы и государственного контроля лекарственных средств..... | 125 |
| Фармакопейный и Фармакологический комитеты. Комитет по этике..... | 126 |
| Управление фармацевтической службой..... | 131 |
| Глава 6. Юридические и физические лица. Коммерческие и некоммерческие организации | 133 |
| Коммерческие и некоммерческие организации..... | 137 |
| Порядок регистрации юридического лица..... | 144 |
| Документы, необходимые для регистрации..... | 152 |
| Единый государственный реестр..... | 153 |
| Глава 7. Аккредитация и лицензирование фармацевтической деятельности | 155 |
| Аккредитация фармацевтической деятельности..... | 155 |
| Лицензирование фармацевтической деятельности..... | 160 |
| Нормативно-правовая документация, на основании которой осуществляется лицензирование..... | 165 |
| Лицензионные требования и условия при осуществлении фармацевтической деятельности..... | 168 |
| Порядок получения лицензий на реализацию лекарственных средств и изделий медицинского назначения..... | 171 |
| Перечень документов, необходимых для получения лицензии..... | 171 |
| Основания для отказа лицензии..... | 176 |
| Переоформление документа, подтверждающего наличие лицензии..... | 177 |
| Приостановление действия лицензии..... | 178 |
| Прекращение действия лицензии..... | 180 |
| Аннулирование лицензии..... | 181 |
| Лицензирование деятельности, связанной с оборотом наркотических средств и психотропных веществ..... | 181 |
| Глава 8. Перечень нормативно-правовой документации, регламентирующей фармацевтическую деятельность | 190 |
| Глава 9. Контрольно-разрешительная система качества лекарственных средств и изделий медицинского назначения | 200 |
| Функции и задачи контрольно-разрешительной системы Российской Федерации..... | 200 |
| Составные части КРС РФ..... | 202 |
| Государственная система экспертизы..... | 202 |
| Государственная система регистрации лекарственных средств..... | 202 |
| Государственная система стандартизации лекарственных средств..... | 209 |
| Государственная система сертификации..... | 210 |

| | |
|---|------------|
| Порядок сертификации лекарственных средств..... | 216 |
| Декларирование лекарственных средств..... | 218 |
| Государственная система контроля качества, эффективности, безопасности лекарственных средств..... | 221 |
| Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития..... | 224 |
| Глава 10. Общая характеристика аптечных организаций..... | 229 |
| Больничные и межбольничные аптечные организации..... | 229 |
| Аптека, предназначенная для обеспечения лечебно-профилактических учреждений товарами аптечного ассортимента..... | 229 |
| Основные задачи и функции аптеки..... | 231 |
| Работа аптек по обслуживанию стационарных больных..... | 232 |
| Аптечные организации, обслуживающие амбулаторных больных..... | 236 |
| Основные положения, задачи и функции аптечных организаций, обслуживающих амбулаторных больных..... | 236 |
| Глава 11. Реализация товаров аптечного ассортимента..... | 243 |
| Отпуск лекарственных средств по рецептам и требованиям лечебных учреждений..... | 243 |
| Порядок отпуска лекарств по рецептам..... | 243 |
| Формы рецептурных бланков..... | 248 |
| Сроки действия рецептов..... | 250 |
| Особенности выписывания и сроков действия рецептов хроническим больным..... | 251 |
| Сроки и порядок хранения рецептов..... | 251 |
| Предельно допустимые нормы отпуска..... | 253 |
| Особенности отпуска лекарственных средств онкологическим больным..... | 254 |
| Перечень лекарственных средств, подлежащих предметно-количественному учету..... | 254 |
| Бесплатный и льготный отпуск лекарств и изделий медицинского назначения..... | 258 |
| Порядок оформления рецептов для бесплатного и льготного отпуска лекарственных средств и изделий медицинского назначения..... | 258 |
| Группы населения и категории заболеваний, при которых отпуск лекарств осуществляется бесплатно или со скидкой 50%..... | 260 |
| Безрецептурный отпуск в аптечных организациях..... | 274 |
| Ассортимент лекарственных средств, разрешенных к отпуску без рецептов..... | 274 |
| Глава 12. Правила розничной торговли для аптечных учреждений и организаций..... | 276 |
| Глава 13. Особенности ценообразования на лекарственные средства..... | 282 |
| Глава 14. Хранение товаров аптечного ассортимента..... | 286 |
| Хранение лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров аптечного ассортимента..... | 286 |
| Требования к помещениям для хранения товаров аптечного ассортимента..... | 287 |
| Помещения для хранения наркотических лекарственных средств..... | 288 |
| Помещения для хранения огнеопасных и взрывоопасных лекарственных средств..... | 289 |
| Создание необходимого режима хранения..... | 292 |
| Организация размещения товаров в помещениях хранения..... | 294 |
| Глава 15. Охрана труда и техника безопасности..... | 313 |
| Охрана труда и техника безопасности. Основные понятия..... | 313 |

| | |
|---|------------|
| Основы принципов организации работы по охране труда в аптечных предприятиях..... | 318 |
| Специфические особенности аптечных предприятий..... | 321 |
| Особенности охраны труда женщин и молодежи..... | 324 |
| Порядок проведения инструктажа и оформление опасных и вредных производственных факторов..... | 325 |
| Аттестация рабочих мест..... | 327 |
| Требование безопасности при эксплуатации зданий и сооружений и производственного оборудования в технологических процессах..... | 332 |
| Порядок расследования и оформления несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве..... | 333 |
| Профилактика профессиональных заболеваний..... | 335 |
| Глава 16. Управление конфликтами и стрессами..... | 340 |
| Природа конфликта..... | 340 |
| Типы конфликтов..... | 343 |
| Причины конфликта..... | 351 |
| Методы разрешения конфликтов..... | 353 |
| Природа и причина стресса..... | 355 |
| Правила эмоциональной защиты..... | 356 |
| Как снять напряжение..... | 358 |
| Глава 17. Правила оказания первой медицинской помощи..... | 364 |
| Правила оказания первой медицинской помощи при кровотечениях..... | 364 |
| Первая медицинская помощь при тепловом ударе..... | 370 |
| Правила оказания первой медицинской помощи при ожогах..... | 371 |
| Первая помощь при обморожении и переохлаждении..... | 376 |
| Обморожение..... | 376 |
| Переохлаждение..... | 380 |
| Первая медицинская помощь при укусе животных, змей, насекомых..... | 381 |
| Укусы животных..... | 381 |
| Укусы змей..... | 382 |
| Укусы насекомых..... | 383 |
| Первая медицинская помощь при отравлении..... | 384 |
| Анафилактический шок..... | 385 |
| Поражение электрическим током..... | 386 |
| Первая медицинская помощь при ушибах, растяжении связок и вывихах..... | 387 |
| Ушиб..... | 387 |
| Растяжение связок..... | 388 |
| Вывих..... | 389 |
| Глава 18. Еда и лекарства..... | 390 |