**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ**

**«АМУРСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ГАУ АО ПОО «АМК»**

**Методическая разработка практического занятия**

**для студента**

**Тема**: **Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг**

ПМ 03. Организация деятельности структурных подразделений аптеки и руководство аптечной организацией при отсутствии специалиста с высшим образованием

МДК 03.01.Организация деятельности аптеки и её структурных подразделений

Специальность**: 33.02.01. «Фармация»**

курс 3, семестр 6



Составлена:

преподавателем

первой квалификационной

категории

Костриба О.В.,

в соответствии с требованиями

Федерального государственного

образовательного стандарта

среднего профессионального

образования

г. Благовещенск

2020г

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рассмотрено на заседании ЦМК \_\_\_\_\_ «Фармация»\_\_  (название)  Протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.  Председатель ЦМК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Сухова Л.П. | Утверждено экспертным советом при информационно-методическом центре АМК «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |  |  |

**Пояснительная записка**

Данная методическая разработка составлена с целью повышения познавательного интереса студентов, проведения самостоятельной работы путём формирования малых групп с использованием элементов самоконтроля.

Методическая разработка составлена для проведения практического занятия по теме: **Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг,**

по МДК 03.01.Организация деятельности аптеки и её структурных подразделений. Методическая разработка составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 33.02.01. «Фармация».

Количество часов на освоение темы – 6 часов.

Актуальность темы заключается в том, что фармацевт- это прежде всего медицинский консультант, который поможет разобраться в большом ассортименте лекарственных препаратов, БАД, изделий медицинского назначения и аптечной косметики, проведет грамотную консультацию и предотвратит возможные ошибки при лечении.

В процессе обучения используются следующие методы и приёмы обучения: беседа, объяснение, демонстрация.

Основной целью практического занятия является овладение студентами системой знаний по правилам и методам консультирования.

**Практическое занятие №2**

**Тема: Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг.**

**Продолжительность:** 270 мин.

**Цели обучения:**

**Общая цель**: Изучить правила и методы фармацевтического консультирования и информирования потребителей

**1.Методическая цель**:

Добиться эффективного усвоения материала за счёт:

- обеспечения качественного учебно-методического оснащения процесса обучения и воспитания;

- повышения познавательного интереса студентов путём активации непроизвольных процессов памяти в обучении;

**2.Воспитательная цель:**

**-** формирование эстетического чувства, привить навыки старательности, аккуратности, прилежности, самостоятельности.

**3.Учебная цель**: сформировать у студентов представление о проведении грамотной консультации и правилах информирования покупателей.

**4.Психолого–педагогическая цель**: развитие интереса к дисциплине, воспитание организованности, внимательности и ответственности.

**По окончании занятия студент должен:**

**Знать:**

- принципы фармакотерапии с учётом фармакокинетики и фармакодинамики лекарственных средств;

- принципы работы и использования изделий медицинского назначения и других товаров аптечного ассортимента;

- основы профессионального и делового общения.

**Уметь:**

- оказывать информационную и консультативную помощь при отпуске лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента;

- использовать элементы мерчандайзинга в оформлении аптеки.

**В результате обучения студент должен овладеть:**

**Общими компетенциями (ОК.):**

**ОК.1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

**ОК.2.** Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их исполнение и качество.

**ОК. 3.** Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

**ОК. 4.** Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

**ОК. 5**. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

**ОК. 6**. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

**ОК. 7**. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

**Профессиональными компетенциями (ПК):**

**ПК 1.1.** Организовывать прием, хранение лекарственных средств, лекарственного растительного сырья и товаров аптечного ассортимента в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы.

**ПК 1.5.** Информировать население, медицинских работников учреждений здравоохранения о товарах аптечного ассортимента.

**ПК 1.6.** Соблюдать правила санитарно-гигиенического режима, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности.

**ПК 1.7.**  Оказывать первую медицинскую помощь.

**ПК 1.8.** Оформлять документы первичного учета.

**Тип занятия:** практическое занятие с элементами проблемного обучения

**Место проведения:**

кабинет организации деятельности аптеки и её структурных подразделений

**Литература**

1. Управление и экономика фармации; учебник под ред. В.Л.Багировой, - М.: Медицина, 2019 г.
2. Управление и экономика фармации; учебник под ред. Е.Е.Лоскутовой, - М.: Академия, 2019 г.
3. Лекционный материал
4. Приказ МЗ РФ №647н от 31.08.2016г. « Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения» (вступает в силу с 01.03.2017 г.)
5. **Оснащение занятия:**

1.Методическая разработка практического занятия для студента.

2. Методическая разработка практического занятия для преподавателя

3.Средства деятельности: муляжи лекарственных средств (ЛС) ,инструкции и буклеты.

4.Доска.

4.Презентация.

**Внутрипредметные связи:**

1. Синонимы лекарственных препаратов
2. Отпуск лекарственных препаратов
3. Лояльные покупатели
4. Международное непатентованное название

**Межпредметные связи:**

1. МДК 01.02. «Отпуск лекарственных препаратов и товаров аптечного ассортимента» (Контроль при отпуске ЛС)
2. Раздел 01.01.01 «Фармакология» (синонимы ЛС)
3. **Структура занятия:**
4. Организационный момент – 10мин.
5. Контроль исходного уровня знаний – 35 мин.
6. Самостоятельная работа – 185мин.
7. Закрепление пройденного материала – 20 мин.
8. Подведение итогов занятия – 15 мин
9. Задание на дом – 5 мин.

**Этапы занятия**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Этапы занятия** | **Деятельность**  **преподавателя** | **Деятельность студентов** | **Методическое обоснование** |
| 1 | Организационный момент | -Приветствует студентов.  -Обращает внимание на внешний вид студентов.  - Отмечает отсутствующих. | Приветствуют преподавателя  -Занимают рабочие места.  -Слушают преподавателя | -Организует и дисциплинирует студентов  -Создает рабочую обстановку. |
| 2 | Определение целей, постановка задач.  Начальная мотивация и актуализация опорных знаний студентов. | -Сообщает тему, план, цели занятия, предлагает их записать.  -Отмечает значение (роль) данного занятия при изучении темы в будущей практической деятельности студентов. | -Записывают в практические тетради дату, тему, план, цели занятия.  - Ставят пред собой цели. | -Настраивает на целенаправленную деятельность.  -Активизирует внимание. |
| 3 | Опрос по теме занятия. Определение исходного уровня знаний. | -Задает вопросы.  -Слушает ответы студентов.  -Уточняет ответы, задавая дополнительные вопросы.  - Просит студентов проанализировать ответ, дополнить (исправить) его.  -Выставляет предварительные оценки за ответ с комментированием. | -Отвечают на поставленные вопросы.  - Слушают ответы товарищей.  -Исправляют и дополняют ответы. | Индивидуальный устный опрос проводится с целью:  -Определения уровня усвоения учебного материала.  Фронтальный опрос проводится с целью:  -Подготовки к восприятию нового материала. |
| 4 | Вводный инструктаж преподавателя перед самостоятельной работой студентов. | Сообщает план практической работы, ее цели и задачи.  Дает рекомендации по оформлению результатов работы.  Отвечает на вопросы учащихся. | -Внимательно слушают преподавателя  -Осмысливают сказанное преподавателем, запоминают.  -Задают вопросы по предстоящей работе, если они возникают. | Помочь осмыслить ход, этапы предстоящей работы.  Рациональное планирование работы. |
| 5 | Самостоятельная работа студентов | -Раздает методические пособия для студентов, методические указания и др., объясняет, как с ними работать.  -Следит за работой студентов, указывает ошибки в работе  - Проводит индивидуальное обучение  ***-***Напоминает о бережном отношении к материальному обеспечению | -Приступают к выполнению заданий согласно методическим указаниям  -Заполняют таблицу  -Рисуют схему  -Решают тесты по теме | -Обобщить, систематизировать теоретические знания.  -Развитие самостоятельности |
| 6 | Проверка работ. | -Следит за правильным оформлением тетрадей для практических занятий.  -Указывает на недочеты в оформлении. | -Слушают, анализируют слова преподавателя, запоминают замечания  -Подают работы на проверку. | -Воспитания ответственности, аккуратности в работе с документами. |
| 7 | Итоговый опрос. | Задает вопросы.  -Слушает ответы студентов. | -Отвечают на поставленные вопросы | -Определения уровня усвоения учебного материала. |
| 8 | Подведение итогов занятия. Выставление оценок с комментариями. | -Анализирует (вместе со студентами) каждую работу  -Отмечает лучшие работы.  - Говорит, кому подтянуться. | Слушают преподавателя, осмысливают сказанное. | -Помощь в осмыслении результатов самостоятельной работы. |
| 9 | Домашнее задание.  Заключительная часть | -Предлагает записать домашнее задание.  -Дает методические рекомендации по выполнению домашнего задания  -Дает задание: заполнить таблицу  -Объявляет, что занятия заканчивается.  -Напоминает студентам убрать рабочие места. | Записывают домашнее задание.  Убирают рабочие места. | -Создание интереса к предстоящей работе  -Привитие потребности к чистоте, порядку. |

**Содержание занятия:**

**1.Организационный момент**

Проверить наличие рабочей тетради, наличие у студентов халатов, колпака, сменной обуви.

**Методическая установка:**

В своей работе фармацевты должны руководствоваться не только собственными этическими нормами и моральными качествами, но и законодательными актами, постановлениями и приказами правительства, которые регулируют деятельность фарм.специалистов. Например: Федеральный закон «О лекарственных средствах», Закон РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и многими другими.

Фармацевты и провизоры должны помнить, что их место работы - аптека - это не только особая специализированная организация системы здравоохранения, но и своеобразное торговое учреждение. И здесь зачастую неизбежен конфликт интересов - коммерческой выгоды и удовлетворения истинных потребностей покупателей. Чтобы предотвратить его, специалистам всегда надо соблюдать баланс и помнить о том, что главная задача - сохранить здоровье пациентов.

**Профессиональное консультирование в аптеке позволяет достичь многих целей:**

1.Повысить эффективность и безопасность фармакотерапии;

2.Поднять уровень лояльности посетителей к аптеке;

3.Улучшить имидж и увеличить конкурентоспособность аптеки.

Студенты записывают тему и цель практического занятия.

**2.Контроль исходного уровня знаний:**

1. Ответить на контрольные вопросы. (Приложение №1)
2. Решить ситуационные задачи. (Приложение №2)

**3.Cамостоятельная работа:**

1. Внимательно изучить теоретическую основу и алгоритм действия, выявить неясные вопросы и получить ответы у преподавателя до выполнения задания.
2. Студенты знакомятся с предложенными преподавателем приказами МЗ РФ, бланками для заполнения, муляжами.
3. Под руководством преподавателя:

- получают индивидуальные задания (Приложение №3)

**4.** **Закрепление пройденного материала**

Тестовый контроль (Приложение №4)

**5.Подведение итогов занятия:**

Преподаватель оценивает полные и неполные ответы студентов, активность на всех этапах занятия, самостоятельно выполненную работу. Оценка за занятие выставляется комплексная.

**6.Задание на дом:**

**Тема: Процесс покупки. Открытые и закрытые вопросы.**

**Вопросы для самоподготовки:**

**1.**Какие виды покупок вы, знаете?

**2.**Приведите примеры открытых вопросов.

**3**.Приведите примеры закрытых вопросов.

**4**. В чем состоит главное отличие аптечных продаж от магазинных?

**5**.За какое время у клиента формируется первое впечатление о фармацевте?

**6**.На что в первую очередь обращают внимание посетители аптек?

**7**.Как в аптеках работает правило комплимента?

**8**.Какие слова требуют большой деликатности при аптечных продажах?

**9**.Что собой представляют открытые и закрытые вопросы?

**10**. Какие еще бывают вопросы?

**11**.Назвать и рассказать о мотивах, которые приводят человека в аптеку?

**Литература**

1.Основы фармакотерапии и клинической фармакологии М.Д Гаевский, В.И. Петров. Ростов-на-Дону Издательский центр Феникс, 2018г**.**

2.Управление и экономика фармации; учебник под ред. В.Л.Багировой, - М.: Медицина, 2019 г.

3.Управление и экономика фармации; учебник под ред. Е.Е.Лоскутовой, - М.: Академия, 2019 г.

4.Лекционный материал

5.Приказ МЗ РФ №647н от 31.08.2016г. « Об утверждении Правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».(вступает в силу с 01.03.2017 г.

Приложение №1

Тема: **Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг**

Контроль исходного уровня знаний:

Контрольные вопросы:

**1.**Назовите роль фармацевтического персонала ,занятых отпуском лекарственных препаратов.

**2.** Что включает в себя фармацевтическая помощь для населения?

**3.** Что является прямой обязанностью специалиста аптеки?

**4**. Что является главной целью общения с покупателем?

**5**. Какие фразы можно использовать в диалоге с покупателем?

**6**. Что представляет собой современная аптека?

Приложение №2

Тема: **Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг**

Контроль исходного уровня знаний:

Ситуационные задачи:

**1 Вариант:**

К вам ,в аптеку обратился покупатель с жалобами на общее недомогание, температуру**,** небольшой кашель и насморк. Действия фармацевта по консультации пациента. Какие уточняющие вопросы зададите покупателю? Предложите товар дополнительной продажи.

**2 Вариант:**

У больного сердечной недостаточностью ночной кашель. Можно ли ему назначить противокашлевые препараты? Если да, то какие?. Если нет, то почему? Предложите товар дополнительной продажи.

**3 Вариант:**

В аптеку обратился покупатель с жалобами на грибковое поражение ногтей больших пальцев ног ,с просьбой посоветовать ему какой - нибудь препарат. Проведите фармацевтическое консультирование (предложите покупателю препараты безрецептурного отпуска).

**4 Вариант:**

В аптеку обратился мужчина 30 лет с плохим самочувствием : озноб, чихание, температура. Начинает проявляться насморк.

Проведите фармацевтическое консультирование (предложите покупателю препараты безрецептурного отпуска).

Приложение №3

**Самостоятельная работа.**

Тема: **Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг**

Индивидуальные задания для выполнения.

**1вариант.**

Заполните таблицу по следующему образцу:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название препарата и форма выпуска | Показания к применению | Противопоказания | Побочное действие | Особые указания. |

Впишите в таблицу препараты: Бромгексин, Либексин, Амброксол, Аскорил- таблетки

**2 вариант**.

Заполните таблицу по следующему образцу:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название препарата и форма выпуска | Показания к применению | противопоказания | Побочное действие | Особые указания. |

Впишите в таблицу препараты: Глицин, Валидол, Пустырник форте, Персен -таблетки

**3 вариант**.

Заполните таблицу по следующему образцу:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название препарата и форма выпуска | Показания к применению | противопоказания | Побочное действие | Особые указания. |

Впишите в таблицу препараты: Ранитидин, Омез, Гастал, Маалокс\_-таблетки

Приложение №4

**Закрепление пройденного материала:**

**Тестовый контроль**

**Тема: Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг**

**Вариант 1**

**1**.**Фармацевтическая помощь населению включает в себя:**

А) обеспечение населения всеми товарами аптечного ассортимента;

Б) оказание научно-консультативных услуг при выборе наиболее эффективных и безопасных лекарственных препаратов;

В) удовлетворение пациента квалифицированной помощью в сфере здравоохранения.

Г) верно А- В

**2. В соответствии с определением самолечения, предоставленного Европейской Комиссией, ответственность за здоровье пациента при применении самолечения несет:**

А) родные и близкие

Б) фармацевтический работник

В) сам пациент

**3. Понятие ответственного самолечения включает в себя применение пациентом**

А) только средств народной медицины

Б) безрецептурных и рецептурных препаратов

В) только безрецептурных препаратов

**4. В соответствии с Правилами надлежащей аптечной практики, розничная торговля товарами аптечного ассортимента включает:**

А) продажу, отпуск, фармацевтическое консультирование

Б) продажу, отпуск, реализацию, фармацевтическое консультирование

В) продажу, фармацевтическое консультирование

**5**.**Профессиональное консультирование в аптеке позволяет достичь цели:**

А) повысить эффективность и безопасность фармакотерапии;

Б) поднять уровень лояльности посетителей к аптеке;

В) улучшить имидж и увеличить конкурентоспособность аптеки;

Г) верно А- В

**6. Согласно правилам отпуска лекарственных средств, утвержденных Приказом Минздрава России от 11.07.2017 N 403н, какую информацию фармацевтический работник вправе предоставлять пациенту при отпуске лекарственного препарата?**

А) недостоверную информацию о наличии более дешевых лекарственных препаратов

Б) информацию о режиме и дозах приема лекарственного препарата

В) информацию о правилах хранения лекарственного препарата в домашних условиях

**7.С точки зрения применения лекарственных препаратов, самолечение заключается в:**

А) устранение причины заболевания безрецептурными препаратами

Б) устранение причины заболевания рецептурными препаратами

В) устранение симптомов заболевания безрецептурными препаратами

**Закрепление пройденного материала:**

**Тестовый контроль**

**Тема: Консультирование и информирование потребителей фармацевтических услуг**

**Вариант 2**

**1**.**Фармацевтическая помощь населению включает в себя:**

А) обеспечение населения всеми товарами аптечного ассортимента;

Б) оказание научно-консультативных услуг при выборе наиболее эффективных и безопасных лекарственных препаратов;

В) удовлетворение пациента квалифицированной помощью в сфере здравоохранения.

Г) верно А- В

**2. В соответствии с определением самолечения, предоставленного Европейской Комиссией, ответственность за здоровье пациента при применении самолечения несет:**

А) родные и близкие

Б) фармацевтический работник

В )сам пациент

**3. Согласно правилам отпуска лекарственных средств, утвержденных Приказом Минздрава России от 11.07.2017 N 403н, какую информацию фармацевтический работник вправе предоставлять пациенту при отпуске лекарственного препарата?**

А) недостоверную информацию о наличии более дешевых лекарственных препаратов

Б) информацию о режиме и дозах приема лекарственного препарата

В) информацию о правилах хранения лекарственного препарата в домашних условиях

**4**.**Профессиональное консультирование в аптеке позволяет достичь цели:**

А) повысить эффективность и безопасность фармакотерапии;

Б) поднять уровень лояльности посетителей к аптеке;

В) улучшить имидж и увеличить конкурентоспособность аптеки;

Г) верно А- В

**5. В соответствии с Правилами надлежащей аптечной практики, розничная торговля товарами аптечного ассортимента включает:**

А) продажу, отпуск, фармацевтическое консультирование

Б) продажу, отпуск, реализацию, фармацевтическое консультирование

В) продажу, фармацевтическое консультирование

**6. Понятие ответственного самолечения включает в себя применение пациентом**

А) только средств народной медицины

Б) безрецептурных и рецептурных препаратов

В) только безрецептурных препаратов

**7.В начале консультации следует удостовериться, наблюдаются ли у покупателя тревожные симптомы. Это необходимо сделать для того, чтобы:**

А) в случае необходимости направить покупателя к врачу

Б) выбрать дополнительные препараты для сопроводительной терапии

В) снять ответственность за результат с фармацевтического работника