



Запорожский государственный  
медицинский университет

Кафедра токсикологической и  
неорганической химии

# Этика взаимоотношений между субъектами фармации

# План лекции

- 1. Понятие о фармацевтической деонтологии и его практическое назначение
- 2. Моральная культура взаимоотношений субъектов фармации
- 3. Методы психотерапевтического воздействия
- 4. Качества фармацевтического работника
- 5. Группы заболеваний
- 6. Структура первичной системы
- 7. Классификация типов покупателей
- 8. Принципы взаимоотношений провизора и врача
- 9. Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами
- 10. Взаимоотношения между субъектами фармации и государством
- 11. Моральная диагностика служащего
- 12. Этические кодексы в области фармации

# Актуальность темы

- Каждый фармацевтический работник должен быть ознакомлен как с общей этикой , как и с профессиональной фармацевтической этикой и деонтологией . Фармацевтическая этика как часть общей этики является наукой про моральную ценность поступков фармацевтических работников всех сфер . Поэтому важным для провизора есть знания основ и принципов этики и деонтологии .

# Актуальность темы

- Взаимоотношения в аптечном коллективе должны создавать условия для качественного исполнения задач по обеспечению лекарств амбулаторных и стационарных больных , а так же очень важным для аптечного работника есть их совесть .

# Фармацевтическая деонтология



- **Фармацевтическая деонтология** – это раздел этики, изучающий правила и нормы взаимодействия фармацевта с коллегами и клиентами фармацевтических учреждений

# Фармацевтическая ДЕОНТОЛОГИЯ

- *Практическое* *назначение* фармацевтической деонтологии состоит в том, что аптечные работники должны быть подготовлены к разрешению возникающих конфликтных ситуаций с врачами, с больными и их родственниками.

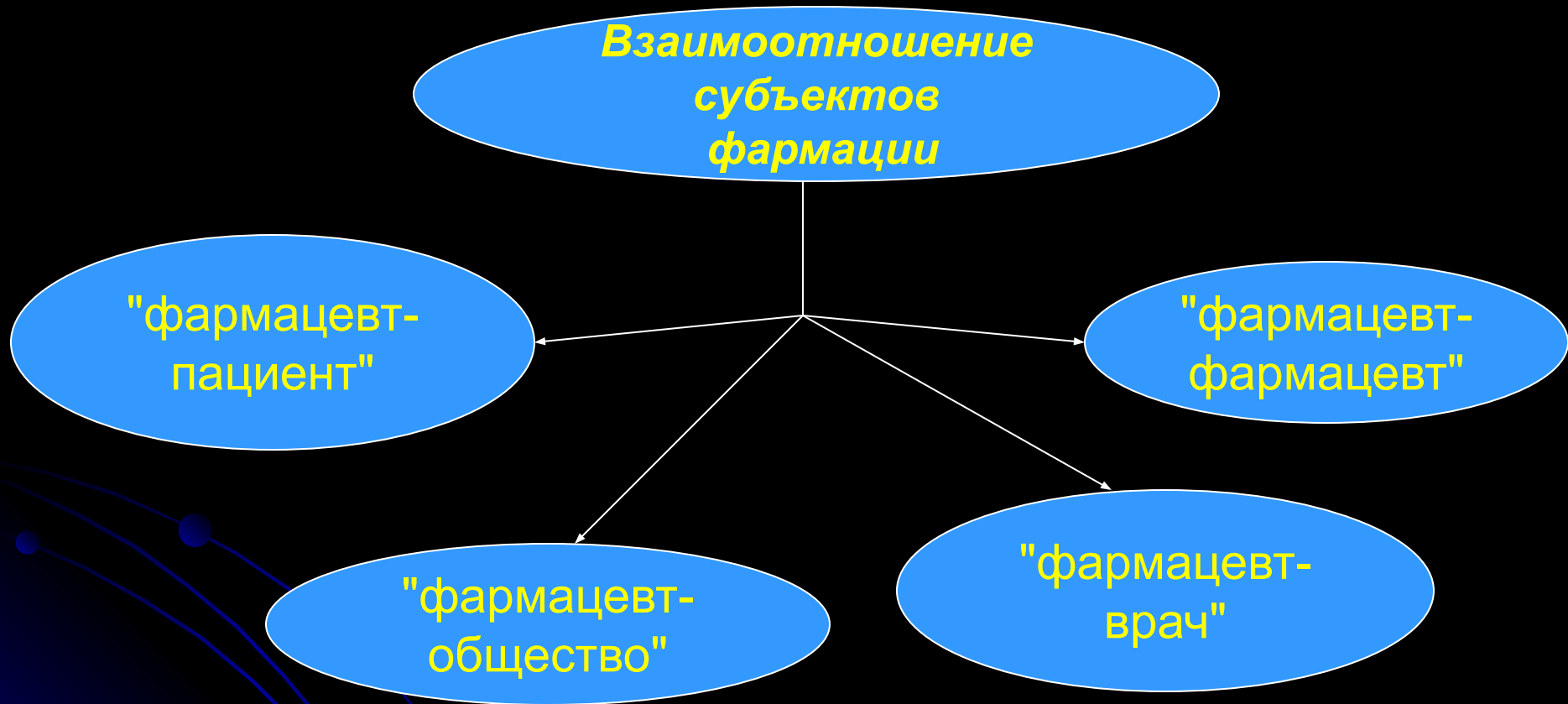


# Фармацевтическая ДЕОНТОЛОГИЯ



- *Предметом фармацевтической деонтологии* является совокупность функциональных обязанностей и норм морали и права, формирующая отношение провизора (фармацевта) к их выполнению.

# Моральная культура взаимоотношений субъектов фармации





# Фармацевтическая деонтология

- Социально-психологический подход к взаимоотношениям провизора (фармацевта) и больного (посетителя аптеки) позволяет определить их как особую форму доверительного общения.
- Фармацевтический работник должен строго научно дифференцировать больных и соответственно выбирать метод общения с ними.

# Фармацевтическая деонтология

- При этом рекомендуется использовать следующие **методы психотерапевтического воздействия** на больного.
- 1. **Общая психотерапия:** информация, разъяснение, успокоение, эмоциональная поддержка и т.п.
- 2. **Специальная психотерапия:** убеждение и внушение.
- 3. **Социальная терапия:** сопереживание, совместная радость в ходе улучшения здоровья, радость выздоровления, активная медикаментозная помощь.

# Фармацевтическая деонтология

- При общении с посетителями аптек фармацевтический работник должен проявить следующие качества:
- 1. Уважение к личности больного:
- - внимательность,
- - вежливость,
- - культура обслуживания,
- - доброжелательность, чуткость.

# Фармацевтическая деонтология

- 2. Взаимопонимание.
- 3. Терпимость:
  - - выдержка, спокойствие, ровное настроение;
  - - приятное выражение лица;
  - - умение противостоять утомлению.
- 4. Направленность психотерапии.



# Фармацевтическая деонтология

- 5. Умение квалифицированно оказывать первую медицинскую помощь.
- 6. Обеспечить качество и необходимый ассортимент ЛС и изделий медицинского назначения с учетом территориальных и географических особенностей месторасположения аптечного учреждения и финансовых возможностей покупателя.

# Фармацевтическая деонтология

- Провизору (фармацевту) надо уметь различать посетителей по:
  - - группам заболеваний;
  - - возрасту;
  - - типам отношения к своей болезни, к лечению, к лекарству и по реакции больного на них.



# Фармацевтическая деонтология

- Больные по восприятию своего заболевания подразделяются на три группы.
- К первой относятся те, которые недооценивают серьезности своего заболевания.
- Поэтому провизор (фармацевт) должен обратить внимание на отношение больного к своему лечению, на соблюдение режима, времени приема лекарства.

# Фармацевтическая деонтология

- Ко **второй** - больные, которые переоценивают серьезность своего заболевания.
- Провизор (фармацевт) должен их успокоить, вселить веру в лекарство, в его целебную силу.
- **Третью** группу составляют люди, адекватно воспринимающие свою болезнь. Таких больных (фармацевт) должен окружить теплом и заботой, и конечно, безотказной квалифицированной медикаментозной помощью.



# Фармацевтическая деонтология

- Дифференциация больных поможет провизору определить форму контакта с ними.
- Существует **две формы** контактов:
  - 1. Руководство больным.
  - 2. Сотрудничество (партнерство) с ним при лидерстве провизора.

# Фармацевтическая деонтология

- Стиль беседы с больным соответствует форме контакта.
- **Лидерский (руководящий)** стиль беседы необходим больным, которые нуждаются в опеке, которые испытывают сомнения, являются слабовольными, разочарованными в лечении, во враче, не верящими в лекарство и т.д.

# Фармацевтическая деонтология

- **Партнерство** необходимо в общении с эмоционально напряженными больными, охваченными страхом. В этом случае рекомендуется применять один из методов психотерапии - **метод рассеивания страхов**. Одним из самых сильных методов психотерапевтического воздействия является **метод убеждения**.

# Фармацевтическая деонтология

- Структура первичной беседы с больным должна быть следующей:
  - 1. Установление контакта, атмосферы доверия, откровенности и взаимоуважения.
  - 2. Предоставление больному доступной информации о составе рецепта, фармакологическом действии входящих в пропись ингредиентов.

# Фармацевтическая деонтология

- 3. Объяснение больному о способах применения лекарства и правил его хранения в домашних условиях.
- 4. Нацеливание больного на эффективность лекарственного препарата, описание ему ожидаемого результата.

# Фармацевтическая деонтология

- 5. Обсуждение проблемы лекарственной терапии, беспокоившей больного.
- 6. Подведение итогов беседы. При этом очень важно для провизора решить вопрос, как его принял больной. Для этого надо применить контроль с помощью «обратной связи»: расспросить больного и уточнить воспринятую им информацию.

# Фармацевтическая деонтология

Существует несколько *классификаций* типов покупателей:

- «Покупатель с претензиями».
- «Скряга».
- «Агрессивный».
- «Нерешительный».
- «Всезнайка».



# Фармацевтическая деонтология



- «Недоверчивый»
- «Словоохотливый»
- «Немой»
- Посетители «третьего возраста» (55-60 лет)



# Этические и профессиональные принципы взаимоотношений провизора (фармацевта) и врача

- 1. Знания провизора должны быть достаточно глубокими для того, чтобы в любой момент уметь дать высококвалифицированную консультацию врачу.
- 2. У провизора (фармацевта) и врача общая задача - возвращение здоровья больному.



# Этические и профессиональные принципы взаимоотношений провизора (фармацевта) и врача



- 3. В выборе лекарства нельзя подменять врача, нельзя предлагать больному лекарства по своему усмотрению, иначе, не зная всех индивидуальных особенностей организма больного и патогенеза заболевания можно принести вред здоровью человека, усложнишь течение его болезни.

# Этические и профессиональные принципы взаимоотношений провизора (фармацевта) и врача

4. Необходимо поддерживать тесную связь с врачом. Это может ликвидировать отказы, ускорить выдачу лекарств больному, что будет способствовать скорейшему его выздоровлению.

5. Не допускать в присутствии больного никаких скептических высказываний в адрес врача или назначенных им лекарственных средств.



# Этические и профессиональные принципы взаимоотношений провизора (фармацевта) и врача

- 6. Не сообщать больному, что его рецепт неправильно выписан; необходимо найти способ исправить ошибку без ведома больного. Этим сохранится авторитет врача и у больного не будет повода для сомнения в правильности назначенного ему лечения.



## *Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами*

Фармацевтический работник должен строить отношения с коллегами на основе взаимного уважения, доверия, соблюдения профессиональной этики.



- Он обязан:
- быть носителем высоких морально-этических принципов своей профессии, честным и справедливым;



## *Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами*

- проявлять терпимость, лояльность и понимание различных точек зрения, этнокультурных норм и верований своих коллег, уважать их взгляды и убеждения;
- быть корректным и доброжелательным к коллегам, уважать труд и опыт каждого члена коллектива;
- оказывать помощь и передавать профессиональный опыт молодым коллегам, способствовать их этическому воспитанию;

# Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами

- уважать своих наставников, старших коллег, ветеранов учреждения;
- проявлять профессионализм и корпоративную солидарность, всячески содействовать укреплению имиджа фармацевтической профессии;
- придерживаться принятых в коллективе морально-этических традиций;

## *Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами*

- быть этически активной личностью, **примером морального поведения** не только для коллектива, но и для населения;
- фармацевтический работник должен **формировать и поддерживать благоприятный этико-психологический климат** в коллективе учреждения, избегать проявления вредных привычек и особенностей личного характера, неприемлемых в моральном отношении.



## *Взаимоотношения фармацевтического работника с коллегами*

- Фармацевтический работник обязан осуждать некомпетентность и непрофессиональные действия коллег, которые могут причинить вред здоровью населения. Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной, высказанной в корректной форме и касаться профессиональной деятельности, а не личности. Замечания в адрес коллег в присутствии пациентов, посторонних лиц и вне стен учреждения недопустимы.

## Взаимоотношения руководителя с подчиненными коллегами



Руководитель фармацевтической организации должен помнить, что право на руководство должно основываться не только на административном положении, но и на принципах гуманизма и морали, высокой профессиональной компетентности.

## Взаимоотношения фармацевтического работника с медицинскими представителями

- Для медицинских представителей (ETHICAL CRITERIA FOR MEDICINAL DRUG PROMOTION WORLD HEALTH ORGANIZATION, 1988) полезно установление обратной связи с врачами и работниками смежных профессий, а также с независимыми представителями общественности, например при обмене информацией по вопросам, связанным с возможным риском при использовании лекарственных препаратов.

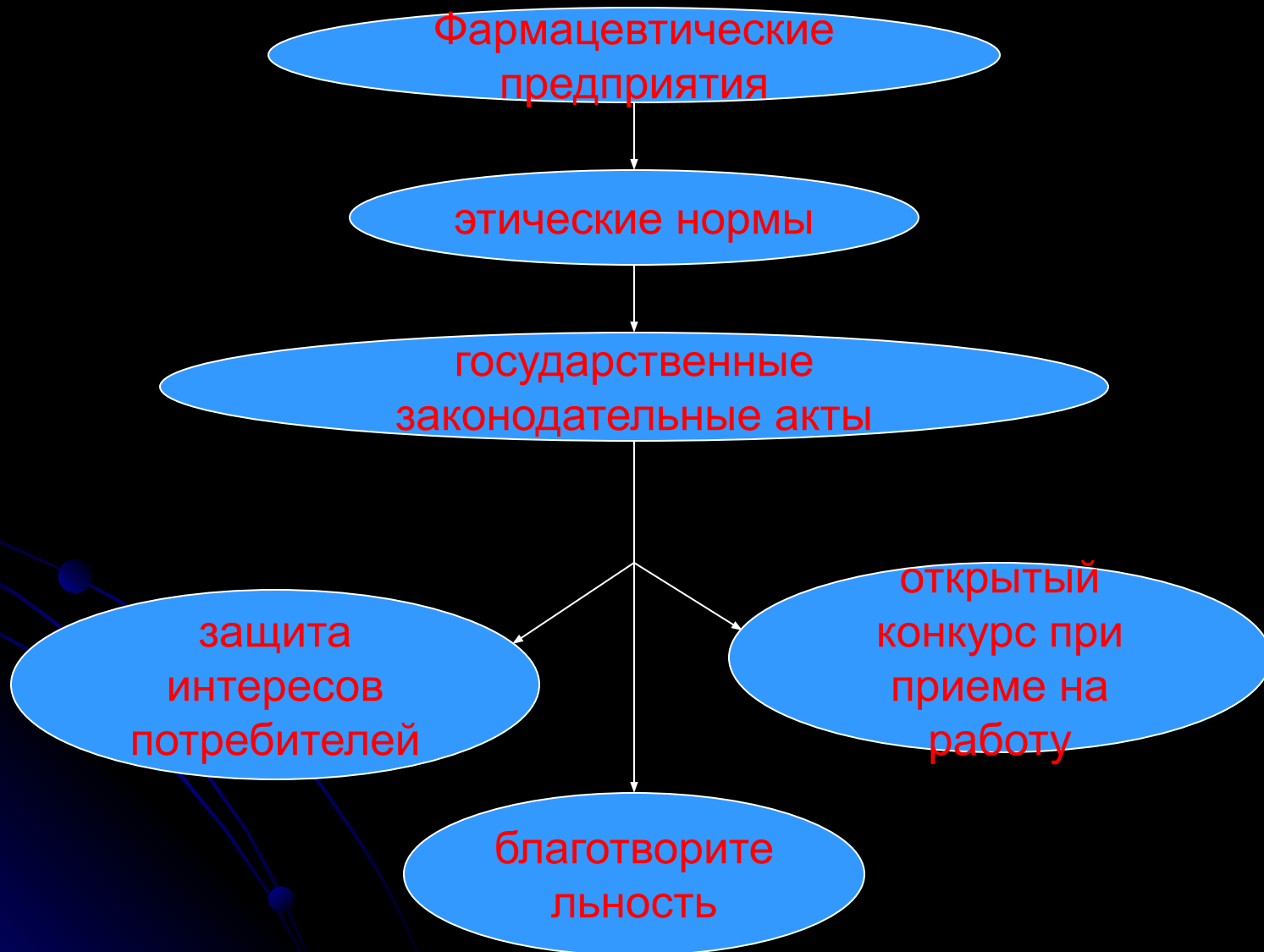
## *Взаимоотношения фармацевтического работника с медицинскими представителями*

- Медицинские представители должны предоставить лицам, назначающим лекарственные средства, и фармацевтам полные и объективные сведения о каждом обсуждаемом продукте, например научные данные, содержащиеся в официально утвержденной информации о лекарственном препарате, или другой источник информации подобного содержания.

## *Взаимоотношения фармацевтического работника с медицинскими представителями*

- Медицинские представители не должны предлагать «стимулы» лицам, назначающим лекарственные средства, и фармацевтам. В свою очередь лица, назначающие лекарственные препараты, а также фармацевты не должны стремиться получить такие «стимулы». Во избежание чрезмерной активности при продвижении на рынок основная часть вознаграждения медицинских представителей не должна быть непосредственно связана с объемом продаж лекарств, которому они содействовали.

# Этика взаимоотношений между субъектами фармации и государством



# Этапы осуществления государственного контроля качества лекарственных средств

**1 Этап.** На стадии регистрации лекарственных средств – стандартизация качества (доклинические, клинические исследования, фармацевтическая экспертиза)

**2 Этап.** Подтверждение соответствия при выпуске в обращение  
(предварительный контроль качества, лицензирование)

**3 Этап.** Контроль лекарственных средств, находящихся в обороте (выборочный контроль качества, контроль соблюдения лицензионных требований к производству, хранению, транспортировке, реализации)

# Государственный контроль в сфере обращения лекарственных средств

Предварительный контроль

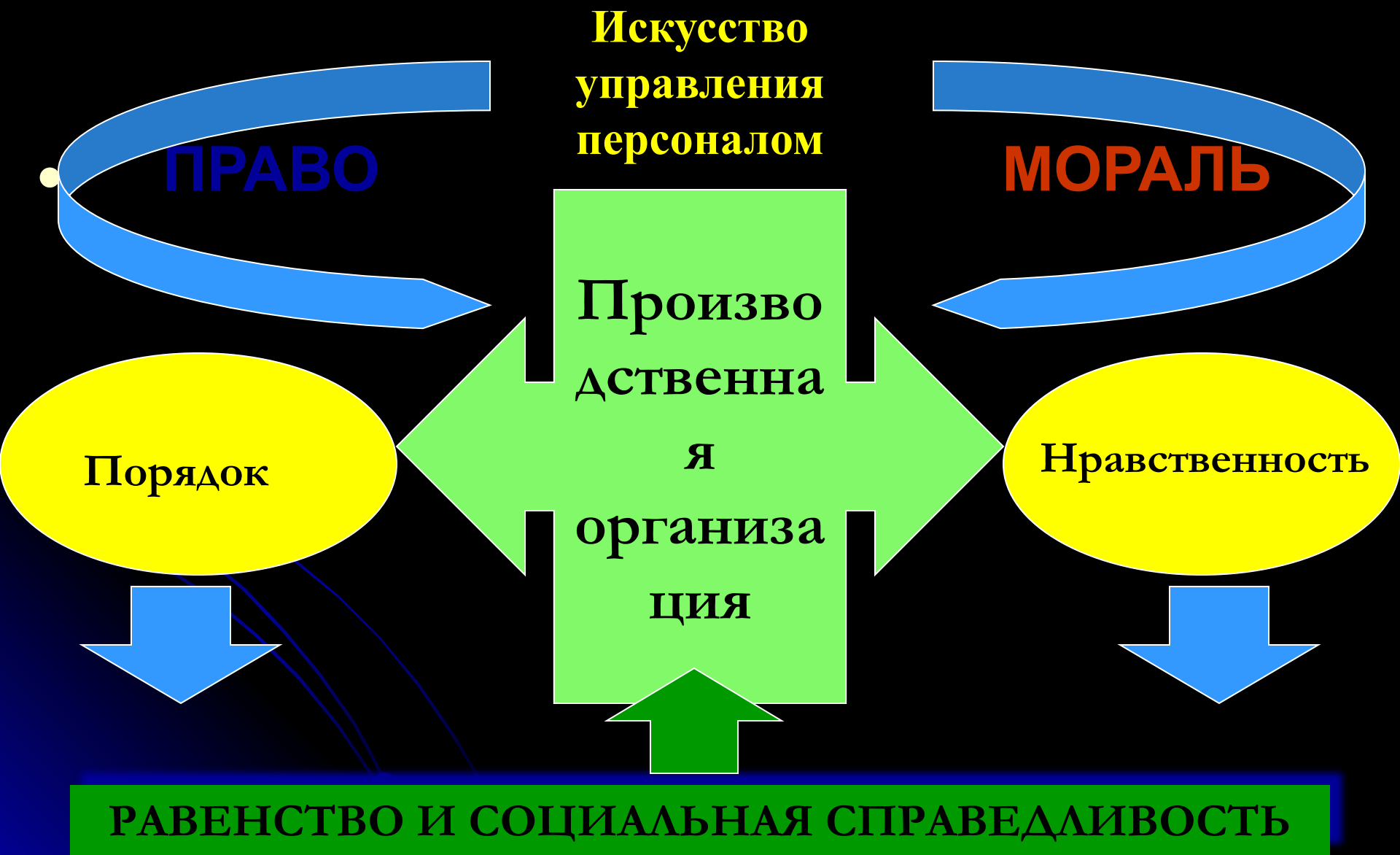
Выборочный контроль

Повторный выборочный (арбитражный) контроль

Инспекционный контроль организаций-производителей, аптечных учреждений, предприятий оптовой торговли, учреждений здравоохранения



# Соотношения морали и права



# Моральная диагностика служащего

- это изучение работника с целью выявления уровня его моральных качеств, воспитания, нравственной культуры

## В структуре диагностики фиксируются:

- ◆ глубина знаний принципов и норм общей и производственной этики;
- ◆ развитость нравственного сознания и нравственной воли;
- ◆ характер поведения при житейских и служебных трудностях;
- ◆ стиль поведения в экстремальных и конфликтных ситуациях;
- ◆ устойчивость к соблазнам должности и власти.

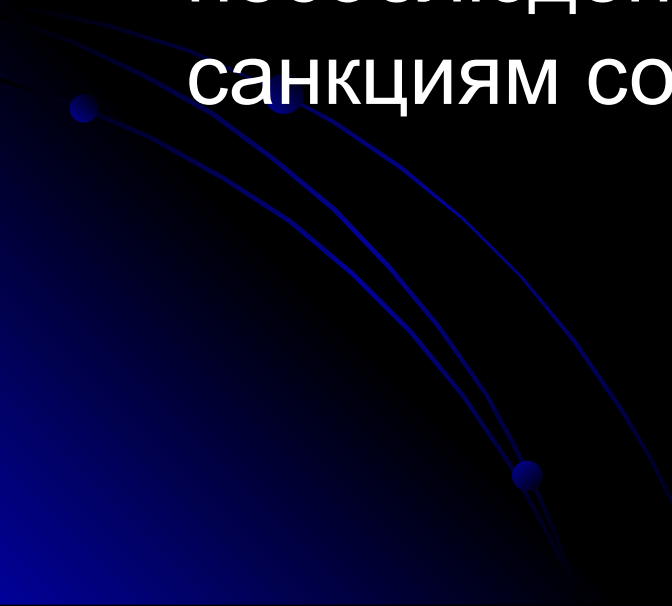
# этические кодексы фармацевта

- Так появились первые **этические кодексы фармацевта (ЭКФ)**, которые по сути представляли собой принятые сообществом объединившихся аптекарей декларативные заявления, состоящие из добровольно взятых на себя профессионально-нравственных обязательств и самоограничений.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Из принципов "декларативности" и "добровольности", а также из истории возникновения профессионально-этических кодексов следует, что они могут быть приняты самыми различными неправительственными организациями (ассоциациями, обществами, союзами, лигами и т.д.), объединяющими то или иное количество фармацевтических учреждений или самих фармацевтов.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Но как следствие этого этические кодексы действуют только в рамках этих сообществ и, конечно же, не являются обязательными, а их несоблюдение не может привести к санкциям со стороны закона
- 

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Естественно, что развитие фармацевтической практики на протяжении полутора столетий, в том числе необходимость расстановки новых акцентов в системах отношений "фармацевт-пациент", "фармацевт-общество", "фармацевт-врач", "фармацевт-фармацевт" в соответствии с велениями времени, потребовало внесения изменений и дополнений в этические кодексы, придания им новой стилистической формы и современного содержания.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- В решение такой актуальной проблемы, как регулирование этических норм и принципов профессионального поведения фармацевтических работников, внесла свой вклад и Международная фармацевтическая федерация (FIP), работающая в тесном контакте с ВОЗ. FIP, самая авторитетная международная неправительственная фармацевтическая организация, поставила перед собой задачу создания этического кодекса, который послужил бы моделью для национальных фармацевтических обществ.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

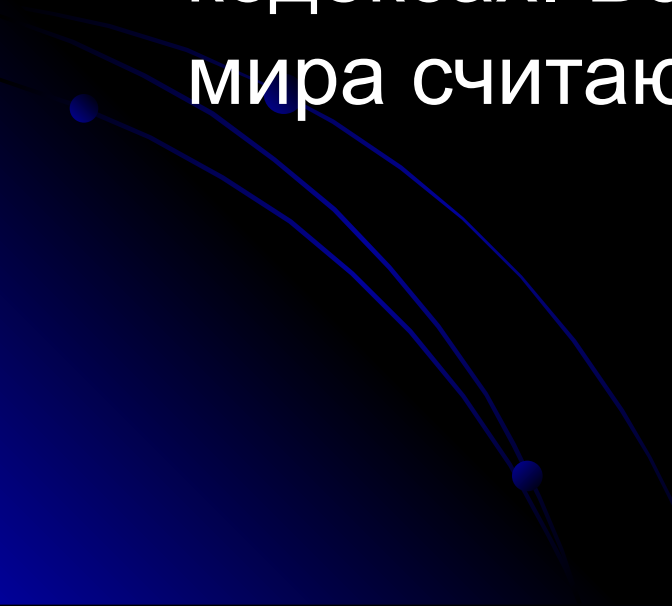
- На примере текста "Code of Ethics for Pharmacists" FIP, который предлагается этой международной организацией в качестве модели для национальных фармацевтических обществ, можно составить довольно точное представление о том, что такое ЭКФ и каковы его принципы:



# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Основной обязанностью фармацевта является забота о благе каждого пациента.
- Обязательствами, вытекающими из этого принципа, согласно этическому кодексу FIP, являются:
  - - быть объективным;
  - - ставить здоровье и благополучие человека выше личных или коммерческих интересов (включая финансовые);
  - - способствовать праву человека на безопасное и эффективное лечение.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Это главный принцип ЭКФ, "заповедь №1", и в той или иной формулировке он стоит на первом месте почти во всех упомянутых в этой статье этических кодексах. Большинство фармацевтов мира считают этот принцип ключевым.
- 

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Фармацевт проявляет одинаковое отношение ко всем пациентам.
- Этот принцип можно сравнить с положением Женевской декларации: "Я не позволю, чтобы религиозные, национальные, расовые, политические или социальные мотивы помешали мне исполнить свой долг по отношению к пациенту".

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Фармацевт уважает право пациента на свободу выбора способа лечения.
- Согласно кодексу FIP, в тех случаях, когда фармацевт вовлечен в процесс разработки планов лечения, он должен быть уверен, что это делается с ведома больного. "Code of Professional Conduct" формулирует этот принцип несколько иначе: "Фармацевт уважает самостоятельность и достоинство клиента и его право быть информированным о решениях, связанных с его лечением".

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

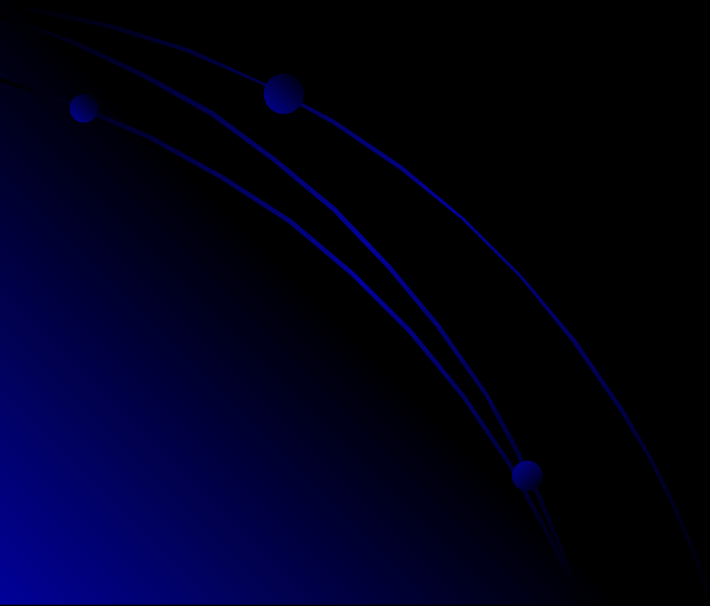
- Фармацевт уважает и защищает право пациента на конфиденциальность.
- Согласно клятве Гиппократата, "что бы при лечении, а также и без лечения я не увидел или не услышал касательно жизни людской из того, что не следует разглашать, я умолчу о том, считая подобные вещи тайной".

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Фармацевт сотрудничает с коллегами и другими специалистами и уважает их систему ценностей и профессиональные способности.
- "Этический кодекс российского фармацевта" по аналогии с этим принципом кодекса FIP подчеркивает, что "фармацевт является соратником врача при проведении фармакотерапии и должен оказывать ему всяческое содействие для правильного выбора, назначения и применения лекарственного средства", а также "обязан давать в пределах своей компетенции консультации по всем свойствам лекарственных средств, их химическим и фармакологическим аналогам".

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- В своих профессиональных взаимоотношениях фармацевт проявляет честность и надежность.



# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Фармацевт служит каждому человеку в отдельности и обществу в целом.
- "Фармацевт уважает доверительные отношения, складывающиеся между ним и пациентом". Рассматривая отношения в системе "фармацевт-пациент", кодекс полагает, что "фармацевт несет моральные обязательства в ответ на доверие, оказанное ему как представителю профессии со стороны общества".

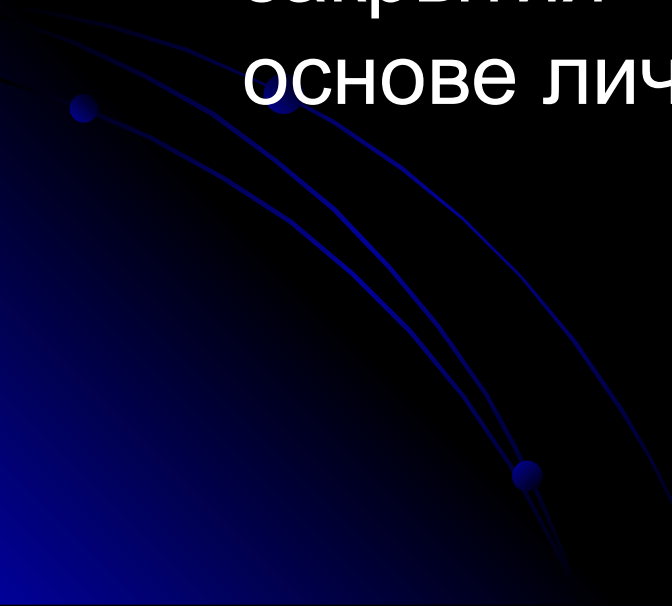


# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Фармацевт поддерживает и постоянно развивает свои профессиональные знания и навыки.



# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Фармацевт обязан обеспечить непрерывность оказания фармацевтических услуг в случае возникновения рабочих споров, закрытия аптеки или конфликта на основе личных убеждений.
- 

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- В пояснении к девятому принципу этического кодекса FIP говорится, что в подобных ситуациях фармацевт должен направить пациента к другому фармацевту, а в случае закрытия аптеки обеспечить пациентов информацией об аптеке, в которую переведены их записи, если таковые велись. Этот принцип появился в некоторых ЭКФ не так давно и отражает возможность забастовок, прочих коллизий и конфликтов в трудовых коллективах.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Среди других принципов различных ЭКФ можно отметить следующие:
- - фармацевт отвечает за качество лекарственной помощи;
- - фармацевт не должен соглашаться работать в условиях, компрометирующих его профессиональную независимость, честность и компетентность, и не должен навязывать подобных условий другим фармацевтам ("Code of Professional Conduct" PSA);
- - фармацевт соблюдает закон, придерживается высоких профессиональных стандартов и хранит достоинство и честь своей профессии (модельный ЭКФ NAPRA);

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- - злоупотребление знанием и положением фармацевта несовместимо с избранной профессией ("Этический кодекс российского фармацевта");
- - фармацевт вносит свой вклад в систему здравоохранения и нужды социальной медицины (модельный ЭКФ NAPRA).

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Сегодняшний день ЭКФ
- ЭКФ считается общим "кодексом чести" для всех фармацевтических работников. Однако углубление процесса структурирования фармацевтического сообщества и, как следствие этого, возникновение ассоциаций госпитальных фармацевтов, фармпроизводителей, фармдистрибьюторов и т.д., поставило перед их членами вопрос о необходимости разработки своих корпоративных этических кодексов.

# Разработка и принятие этических кодексов в области фармации

- Исходя из вышеизложенного, ЭКФ, предложенный Международной фармацевтической федерацией, вполне может послужить моделью для написания новых отечественных "кодексов чести" в тот момент, когда те или иные корпоративные сообщества участников фармацевтического рынка приступят к формированию своих заповедей.

# Этика продаж

- Часто больные стремятся приобрести широко рекламируемые средства, основываясь на знаниях, полученных из СМИ или от знакомых. Задача фармацевта в таком случае состоит в том, чтобы в доступной форме рассказать о показаниях и противопоказаниях к применению лекарства, напомнить о вреде самолечения.