**Методическая разработка для обучающихся**

**к практическому занятию №18**

**Тема 2.1. Основы фармацевтической этики и деонтологии**

**Цели занятия:**

**Учебные:**

* Освоить общие и профессиональные компетенции.
* Освоить основы фармацевтической этики и деонтологии
* Добиться формирования знаний и способности применять знания в решении новых профессиональных задач
* Закрепить изучаемый материал
* Проверить понимание материала обучающимися.

**Воспитательные:**

* Воспитание трудолюбия, аккуратности, дисциплинированности
* Воспитание чувства ответственности и самостоятельности
* Воспитание познавательных интересов
* Воспитание любви к будущей профессии

**Развивающие:**

* Развитие логического и самостоятельного мышления
* Развитие привычек запоминания – смысловая группировка материала, выделение опорных пунктов
* Развитие инициативы, уверенности в своих силах, настойчивости, умения преодолевать трудности для достижения цели.

**Время занятия:** 180 минут.

**Место проведения занятия:** лаборатория «Организация деятельности аптеки и отпуска лекарственных препаратов»

**Оснащенность:**

1. Методическая разработка для преподавателя
2. Методическая разработка для обучающегося
3. Контрольно-оценочные средства

**Перечень профессиональных и общих компетенций, которыми должен овладеть обучающийся:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование общих компетенций** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 07. | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| **Код** | **Наименование профессиональных компетенций** |
| **ВД 1** | **Оптовая и розничная торговля лекарственными средствами и отпуск лекарственных препаратов для медицинского и ветеринарного применения** |
| ПК 1.1. | Организовывать подготовку помещений фармацевтической организации для осуществления фармацевтической деятельности |
| ПК 1.2. | Осуществлять мероприятия по оформлению торгового зала |
| ПК 1.3. | Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента |
| ПК 1.4. | Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций |
| ПК 1.5. | Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента |
| ПК 1.7. | Оформлять первичную учетно-отчетную документацию |
| ПК 1.8. | Оформлять заявки поставщикам и осуществлять прием товаров аптечного ассортимента |
| ПК 1.9. | Организовывать и осуществлять прием, хранение лекарственных средств, лекарственного растительного сырья и товаров аптечного ассортимента в соответствии с требованиями нормативно-правовой базы |
| ПК 1.11. | Соблюдать правила санитарно-гигиенического режима, охраны труда, техники безопасности и противопожарной безопасности, порядок действия при чрезвычайных ситуациях |

**Перечень личностных результатов реализации программы воспитания обучающихся**

|  |  |
| --- | --- |
| ЛР 4 | Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионально конструктивного «цифрового следа». |
| ЛР 7 | Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. |
| ЛР 9 | Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях. |
| ЛР 13 | Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности. |
| ЛР 14 | Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. |
| ЛР 15 | Соблюдающий врачебную тайну, принципы медицинской этики в работе с пациентами, их законными представителями и коллегами. |
| ЛР 16 | Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности. |
| ЛР 17 | Способный планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. |

**К занятию обучающиеся должны:**

**уметь:**

* оказывать консультативную помощь в целях обеспечения ответственного самолечения;
* использовать вербальные и невербальные способы общения в профессиональной деятельности;
* предупреждать конфликтные ситуации с потребителями;
* урегулировать претензии потребителей в рамках своей компетенции;
* строить профессиональное общение с соблюдением делового этикета и фармацевтической деонтологии;
* осуществлять устные и письменные коммуникации в общении с коллегами и потребителями;
* анализировать и оценивать результаты собственной деятельности, деятельности коллег и других работников сферы медицинских услуг для предупреждения профессиональных ошибок и минимизации рисков для потребителя;
* организовывать свою производственную деятельность и распределять время;
* пользоваться нормативной и справочной документацией.

**знать:**

* современный ассортимент готовых лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* фармакологические группы лекарственных средств;
* характеристику лекарственных препаратов, в том числе торговые наименования в рамках одного международного непатентованного наименования и аналогичные лекарственные препараты в рамках фармакологической группы, механизма действия, показания и способ применения, противопоказания, побочные действия;
* правила рационального применения лекарственных препаратов: дозирования, совместимости и взаимодействия, в том числе с пищевыми продуктами, лекарственных препаратов, условия хранения в домашних условиях;
* правила и порядок действий при замене лекарственных препаратов, выписанных медицинским работником;
* идентификацию товаров аптечного ассортимента;
* методы и приемы урегулирования конфликтов с потребителями;
* принципы хранения лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* перечень товаров, разрешенных к продаже в аптечных организациях наряду с лекарственными препаратами;
* порядок отпуска лекарственных препаратов населению и медицинским организациям, включая перечень лекарственных препаратов, подлежащих предметно-количественному учету;
* требования к качеству лекарственных средств, в том числе к маркировке лекарственных средств и к документам, подтверждающим качество лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента;
* основы фармацевтической этики и деонтологии в соответствии с нормативными документами;
* принципы эффективного общения, особенности различных типов потребителей аптечных организаций;
* методы поиска и оценки фармацевтической информации;
* информационные технологии при отпуске лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;
* виды и назначения профессиональной документации, используемой при осуществлении фармацевтической деятельности

**После выполнения заданий обучающиеся должны:**

иметь практический опыт: реализации лекарственных средств и товаров аптечного ассортимента

**Задания для самостоятельной работы**

**Задание 1.** Решить тестовые задания.

**Инструкция:** решите задания теста, выбрав один правильный ответ.

*1 вариант*

1. Фармацевтическая деонтология изучает:

а) Нормы поведения фармацевтических работников при общении с покупателями, врачами, коллегами по работе

б) Права и ответственность фармацевтических работников

в) Должностные обязанности фармацевтических работников

2.Этика — это наука:

а) о сотрудничестве

б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей

в) о морали, нравственности

3.Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:

а) конфликт

б) конкуренция

в) соревнование

4.В переводе с латинского «конфликт» означает:

а) соглашение

б) столкновение

в) существование

5.Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:

а) переговорный процесс

б) сотрудничество

в) взаимосвязь

6.По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

а) межличностные

б) внутриличностные

в) классовые

7. Внутриличностный конфликт:

а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами

б) это конфликт между бессознательными установками

в) это конфликт между сознательными тенденциями

8.В своей профессиональной деятельности провизор (фармацевт) должен:

а) всегда соглашаться с покупателем

б) не допускать ошибки общения, невнимания к тому, что и как говорит пациент, неподобающего внешнего вида

в) проходить повышение квалификации каждые полгода

9. Поведение фармацевтических работников с позиций деонтологии направлено на:

а) Достижение эффективности лечения больных

б) Профилактику заболеваний

в) Создание благоприятных взаимоотношений в системе фармацевтический работник - врач – больной

г) Создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе

д) Увеличение объема продаж

10. Посетителю аптеки врач выписал рецепт на лекарственный препарат, но он отсутствует в аптеке. Действия провизора согласно деонтологическим нормам:

а) Провизор рекомендует обратиться в другую аптеку

б) Провизор просит посетителя зайти завтра - послезавтра после получения ЛП от поставщика

в) Провизор просит посетителя оставить номер телефона для сообщения о получении аптекой ЛП

*2 вариант*

1. Внутриличностный конфликт:  
а) это конфликт между сознательной и бессознательной структурами  
б) это конфликт между бессознательными установками  
в) это конфликт между сознательными тенденциями

2.В переводе с латинского «конфликт» означает:  
а) соглашение  
б) столкновение  
в) существование

3.По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):  
а) межличностные  
б) внутриличностные

в) классовые

4.Что обозначает столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия:  
а) конфликт  
б) конкуренция  
в) соревнование

**5. Деонтология – это:**

а) наука, изучающая ответственность медицинских работников

б) наука о должном поведении с учетом морали, этики

в) наука о новейших достижениях в медицине

6.Что является одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов:  
а) переговорный процесс  
б) сотрудничество  
в) взаимосвязь

7. В своей профессиональной деятельности провизор (фармацевт) должен:

а) всегда соглашаться с покупателем

б)  не допускать ошибки общения, невнимания к тому, что и как говорит пациент

в) проходить повышение квалификации каждые полгода

8.Этика — это наука:

а)  о сотрудничестве  
б)  об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей

в)  о морали, нравственности

9. Как правило, наименьшей конфликтностью в общении с покупателями аптеки обладают фармацевтические работники с типом темперамента:

а) Сангвиник

б) Холерик

в) Меланхолик

г) Флегматик

10.Посетитель аптеки сомневается в эффективности прописанного в рецепте препарата. Действия фармацевта:

а) Убедить посетителя в эффективности препарата, используя профессиональные знания

б) Посоветовать убедиться на практике в эффективности препарата

в) Предложить другой препарат аналогичного действия

г) Предложить почитать аннотацию на препарат

**Задание 2.** Решить ситуационные задачи.

**Инструкция:** Предложите возможную тактику поведения фармацевта в данном случае. Оцените ситуацию с позиций фармацевтической этики и современного законодательства.

1. К фармацевту аптеки после z-отчета обратился мужчина 55 лет с просьбой выдать ему жаропонижающее средство, однако фармацевт отказал в просьбе, обосновав свою позицию тем, что аптека уже закрыта.
2. В аптеку пришла женщина с жалобами на головную боль и попросила измерить артериальное давление. Лицо красно-синюшное, кожа покрыта потом. Фармацевт отказал ей в услуге, сославшись на большую очередь.
3. В аптеку зашел мужчина с просьбой разъяснить ему действие препарата, который был выписан ему врачом, однако фармацевт отказался предоставить мужчине информацию, сославшись на то, что аптека - не справочное бюро.
4. Посетитель аптеки обратился к фармацевту с просьбой предоставить ему инструкцию к препарату «Но-шпа», который он вчера приобрел в другой аптеке, но сразу не обратил внимания на отсутствие аннотации в коробке. При наличии инструкции фармацевт отказала и рекомендовала обратиться к неосмотрительному сотруднику, который не проверил ее наличие.
5. К фармацевту аптеки обратился мужчина 76 лет с жалобами на мигрень и просьбой порекомендовать ему лекарственный препарат. Однако фармацевт отказал мужчине, обосновав свою позицию тем, что это явление возрастное и ничем не лечится.
6. В аптеку зашел мужчина с просьбой выдать ему по рецепту препарат розувастатин отечественного производства. Однако фармацевт несмотря на то, что данный препарат был в аптеке, объяснил мужчине, что лучше ему купить препарат Крестор, поскольку он является лучшим.
7. К фармацевту аптеки № 1 обратилась женщина с просьбой продать препарат Амоксиклав без рецепта. Фармацевт отказала в отпуске так как рецепт отсутствовал. Через некоторое время женщина обратилась в аптеку № 2 с той же просьбой. Ей был отпущен Амоксиклав без рецепта.
8. Фармацевт закрывает аптеку, но вот к аптеке подошла женщина с больным ребенком на руках и просит выдать ей лекарство. Фармацевт по опыту знает, что как только он откроет аптеку - в нее зайдут еще больные, и он надолго задержится на работе.
9. Клиент предоставил фармацевту рецепт, в котором неразборчиво написано лекарство, и фармацевт внимательно вчитывается в него, но посетитель торопит, обвиняет фармацевта в медлительности.
10. Клиент "поучает" фармацевта, ведет с ним "умную" беседу о лекарственных препаратах, чем отнимает время.
11. Посетителю показалось, что провизор-технолог ему нагрубил, и он обратился с жалобой к зав. аптекой. Она заняла позицию: «Правильно, Вы правы, да, я вас понимаю», а затем спросила, сколько лет посетителю. Он ответил—70. «Вы чудесно выглядите, — ответила зав. аптекой, — я думала, что не более 50». Посетитель улыбнулся, перешел на доброжелательный тон. Зав. аптекой извинилась перед ним и резко отозвалась о провизоре-технологе. Конфликт был исчерпан. Правильно ли поступила зав. аптекой?
12. В аптеку обратилась плохо слышащая пожилая дама, она задала фармацевту вопрос. Фармацевт ответил на её вопрос. Пожилая дама не расслышала и снова задала свой вопрос. Фармацевт громко ответил на её вопрос, но дама и в этот раз не расслышала ответ. Как в этом случае поступить фармацевту?
13. 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.
14. Посетитель внушил себе, что у него рак. Он выспрашивает у фармацевта, противораковые ли препараты ему выписаны. Фармацевт отвечает отрицательно, но посетитель ему не верит, а также ему кажется, что по глазам фармацевта он «читает скрытую правду». Каковы методы переубеждения фармацевта?
15. Фармацевт отказал в лекарстве, так как его в аптечной сети не было, но посетитель скандалил, угрожал, требовал, затем пошел к заведующему аптекой. Последний, чтобы успокоить больного и ликвидировать конфликт, выдал ему лекарство из резерва инвалидов Великой Отечественной войны. Посетитель, выходя из кабинета заведующего аптекой, обвиняет фармацевта в бездушии, лжи.
16. Двое в очереди в аптеке поговорили о препарате, который снижает артериальное давление у одного из них и при этом не вызывает побочных эффектов. Второй тут же обращается к фармацевту: «Дайте и мне упаковку этого препарата». Фармацевт объясняет, что для этого нужен рецепт врача. Посетитель возмущается: «К чему такие формальности?». В чем ошибка фармацевта?
17. Посетитель пришел в аптеку веселым, он не очень верит в тяжесть своего заболевания. Получил лекарства в аптеке, но заявил: «Буду принимать на всякий случай, но они мне не очень нужны, так как я почти здоров». Какое психотерапевтическое воздействие фармацевт должен оказать на посетителя?
18. Пожилая женщина, постоянный клиент аптеки, принесла фармацевту испеченные ею пироги в знак своей признательности и благодарности за ее труд. Каковы действия фармацевта?

*Литература:*

1. Косова И.В. Экономика и организация фармации: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования/И.В. Косова и др.; под ред. И.В. Косовой. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2022. – 448с.
2. Этический кодекс фармацевтического работника России.