

# Фармацевтичните услуги с добавена стойност – една нова възможност за приложение в аптеките

## *Публична академична лекция*

на основание чл. 132, ал. 5 от ПРАВИЛНИКА ЗА РАЗВИТИЕТО НА АКАДЕМИЧНИЯ СЪСТАВ  
В МЕДИЦИНСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р П. СТОЯНОВ“ – ВАРНА

доц.маг.фарм.Евгени Григоров,дм  
Факултет по Фармация, МУ-Варна

# Кой съм аз?

- Евгени Григоров
- Втора Английска гимназия “Томас Джеферсън” гр.София (1997)
- Магистър-фармацевт (випуск 2002)
- Магистър по Здравна политика и мениджмънт на здравеопазването (2005)
- Придобита специалност по ОИАДП (2006)
- Придобита специалност по Клинична фармация (2009)
- Придобита специалност по Икономика на здравеопазването (2012)
- Бакалавър по Икономика, специалност “Финанси” (2013)
- Доктор по Медицина, научна специалност “Социална медицина и организация на здравеопазването и фармацията” (2014)
- Началник отдел “Аптеки и лекарства” в СЗОК
- Доцент във Факултета по Фармация към МУ-Варна
- Научни интереси в областта на Социалната фармация, Фармакоикономиката и медицинските изделия

# Митове, свързани с висшето образование у нас

- **Голяма част от българските младежи кандидатстват в университет, защото е престижно да са студенти**  
*Да, има и такива мотиви, но доколко имат място днес? Те намаляват своето влияние и значение, а тенденциите са положителни.*
- **Голяма част от българските студенти учат за дипломи, а качеството на подготовката им не ги интересува**  
*В контекста на членството ни в ЕС този фактор се променя. Работодателите искат знания и умения!*
- **Българските университети не трябва да се тревожат за бъдещето си, защото те и без друго са привлекателни, ако се съди по броя на кандидатстващите**  
*Мит, защото това са «кухи» бройки.*

# Проблемите на българските университети

- Политиката на висшето образование се изработва от Министерство на образованието, а не от самите университети
- Преподавателите и учебните програми имат нужда от осъвременяване + ориентация към нуждите на бизнеса
- Остарялата материално техническа база и липсата на визия и възможности за промяна
- Механизма за определяне на приема по държавна поръчка и кандидатстването са не релевантни на съвременните тенденции
- Няма механизми за реално оценяване качеството на образованието
- Проблемите на средното образование пряко рефлектират върху висшето образование

# Регулирана професия

- "Регулирана професия" е дейност или съвкупност от дейности, включена в Списъка на регулираните професии в Република България, която е от обществена значимост и/или е от съществено значение за живота и здравето на хората, и правото за упражняване на която е определено чрез закони, подзаконови или административни разпоредби, за притежаването на специфична професионална квалификация, правоспособност или членство в професионална организация, работеща за поддържане на високо равнище в съответната професионална област, за осъществяването на което е получила специфично признаване от държавата.

# Елементи на професионалната квалификация

- "Професионални знания" са съвкупност от теории и практики, свързани с определена сфера на работа, които са усвоени в процеса на обучение или учене.
- "Професионални умения" са способностите за прилагане на усвоените професионални знания при изпълнение на задачи и решаване на проблеми.
- "Професионални компетентности" е доказана способност за използване на професионални знания, професионални умения и личностни качества, необходими за упражняване на професия, в съответствие с Националната квалификационна рамка.

- Признаването на професионални квалификации представлява признаване на право за упражняване на определена професия.
- При признаването на **професионална квалификация** съществува разграничение между професиите, които са регулирани по отношение на необходимото образование, и тези, които не са регулирани.
- **Регулирани професии** са тези, за чието упражняване изрично се изисква притежаване на диплома или на друго свидетелство за образование. В този случай липсата на необходимата национална диплома не позволява достъп до професията в други държави членки. Упражняването на регулирана професия (независимо като наето или самонаето лице) в държава членка, различна от тази, в която е придобито образованието, е обект на регулация на ниво Европейски съюз (ЕС).
- За упражняването на професия, която е **регулирана**, е необходимо да бъдат изпълнени специфични изисквания.

# Фармацията – регулирана професия

- **Специалността "Фармация" е специалност по регулирана професия от професионално направление 7.3. "Фармация"**
- **Обучението по специалност Фармация е в съответствие с нормативните изисквания на Закона за висшето образование, Наредбата за единните държавни изисквания за придобиване на висше образование по специалността "Фармация" за образователно-квалификационна степен "Магистър" (Приета с ПМС № 61 от 5 април 2005 г.) (Обн. ДВ, бр. 32 от 12.04.2005 г., изм. доп. ДВ бр. 94/2005 г., бр. 82/2006 г., ДВ бр. 87/2008 г.) и Директиви 85/432, 85/433, 2005/36, 2006/100 и **2013/55 на ЕС**, които регламентират професионалната компетентност и видове дейности, които трябва да извършва получилият университетска диплома "Магистър-фармацевт".**



# Обучението по фармация

- Обучението в нашата страна е само в редовна форма с продължителност 5 години.
- 9 семестъра, в които се изучават дисциплини от 2 основни етапа: фундаментален(базов) и специализиран(професионална квалификация)
- Всеки университет сам определя изискванията за преминаване в по-горен курс или започване на преддипломен стаж
- Фармацевтичното обучение задължително включва и две учебни практики: по Ботаника и Фармакогнозия, както и 6 месеца преддипломен стаж в аптека.
- Накрая обучението завършва с 4(четири) държавни изпита

Студентите, изпълнили задълженията си по учебния план, който отговаря на нормативните изисквания, получават диплома за висше образование по специалността "Фармация" за образователно-квалификационна степен "магистър" с професионална квалификация "Магистър-фармацевт".

# Професионална квалификация на магистър-фармацевта

- **Съгласно Директива 2013/55ЕС магистър фармацевта трябва могат да упражняват най-малко следните дейности:**
- приготвяне на лекарствени средства във фармацевтична форма;
- производство и контрол на лекарствените средства;
- изпитване на лекарствените средства в лаборатория за изпитване на лекарствените средства;
- складиране, съхранение и разпространение на лекарствените средства в търговската мрежа;
- снабдяване, подготовка, изпитване, складиране, дистрибуция и предоставяне на безопасни и ефикасни лекарствени средства с необходимото качество в аптеки за продажба на лекарства на гражданите;
- подготовка, изпитване, складиране и предоставяне на безопасни и ефикасни лекарствени средства с необходимото качество в болници;
- предоставяне на информация и консултации относно самите лекарствени средства, включително относно правилната им употреба;
- **докладване за нежеланите реакции на фармацевтични продукти на компетентните органи;**
- **съобразена с личните потребности подкрепа за пациентите, които прилагат лечението им;**
- **принос към местни или национални кампании в областта на общественото здравеопазване.**

# ВЪВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМА

- Фармацевтичната професия се намира в процес на непрекъснати промени, диктувани от динамично променящата се среда на здравеопазването.
- През последното десетилетие в международен план, имаме един процес на промяна на приоритетите относно дейностите, които се извършват в аптеката – все по-голямо значение се отдава на професионалните съвети и допълнителни услуги, които тя предлага



# Стоки/услуги по Kotler (1984):

- Чиста услуга – (**консултиране**);
- Услуга, придружена с получаване на нещо материално (диплома/сертификат за обучение, писмено експертно становище);
- Материален продукт, съпроводен с предоставяне на услуга (мобилен телефон със СИМ карта, ел.уред с гаранция и обслужване);
- Чист материален продукт – (прах за пране).

# Характеристики на услугите

- **Неосезаемост** – действия, които не могат да се държат или докоснат. Качеството не може да бъде оценено, тествано или проверено.
- **Непоследователност** – хетерогенност – всеки път се изпълняват по различен начин.
- **Проблемна инвентаризация** – създаването и ползването протичат едновременно.
- **Неразделност** – доставчика и потребителя са неразделни един от друг.

# Ключови фактори за качеството на услугите

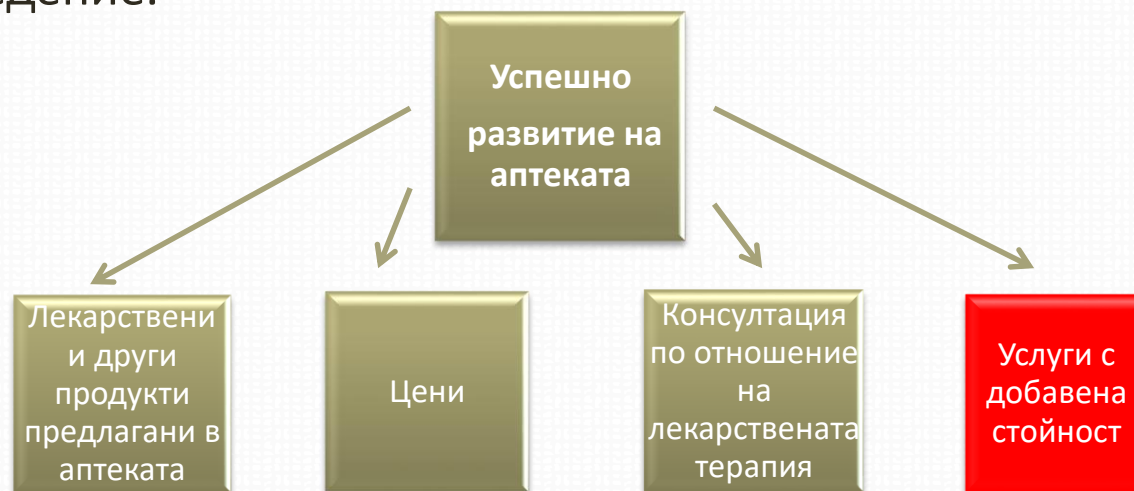
- **Надеждност** – способността да бъде предоставено обещаното, надеждно и точно.
- **Увереност** – знанията и способността да се внушава доверие, компетентност и увереност.
- **Материалност** – съоръжения и оборудване, външен вид на персонала.
- **Съпреживяване** (емпатия) – степен на грижовност и индивидуален подход.
- **Отзивчивост** – възможност за бърза реакция.

# Услуги с добавена стойност в аптеките (value-added pharmacy services)

- **Дефиниция:** **услуги**, които представляват една допълнителна дейност към работата на аптеката и **не включват** задълженията и отговорностите, свързани с отпускането на лекарствени продукти и лекарствена консултация.
- Трябва да са планирани и стандартизирани за да се предлагат срещу заплащане.
- Насочени са към профилактиката и/или скрининга на социално-значими заболявания с висока болестност и смъртност.
- Те са т.нар. „**чисти услуги**“, които трябва включват цялостна програма за оценка и консултация на всеки пациент индивидуално.

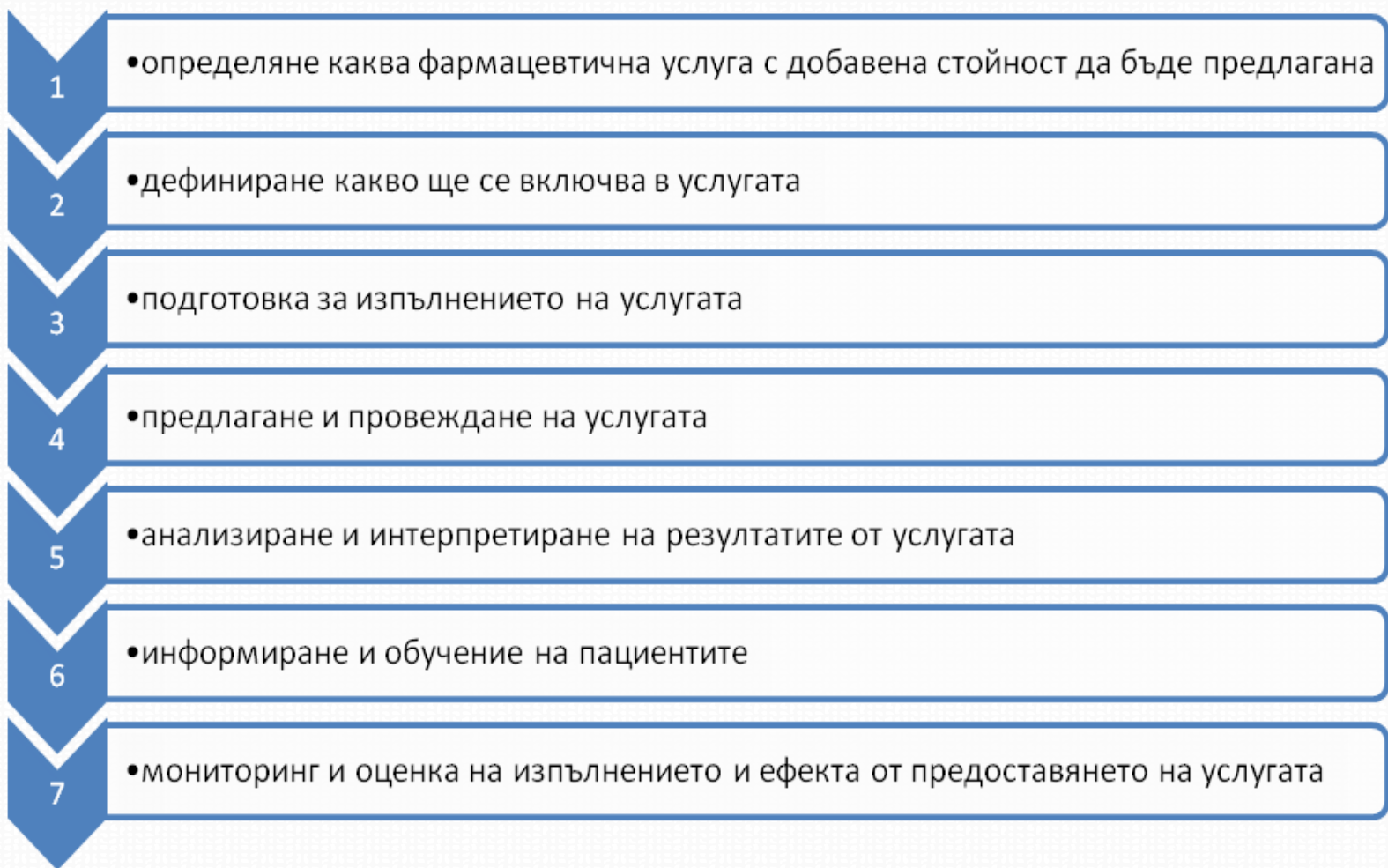
# Услуги с добавена стойност в аптеките (value-added pharmacy services)

- Посредством такъв тип дейност, извършвана в аптеката се пестят разходи на здравеопазната система и се добавя допълнителна стойност към работата на фармацевтите като здравни специалисти!
- Правен статут на фармацевтичните услуги – регламентирани в Правилата за Добрата фармацевтична практика (ДФП) утвърдени от Българския фармацевтичен съюз и ЗЛПХМ, където статута на аптеката е като здравно заведение.



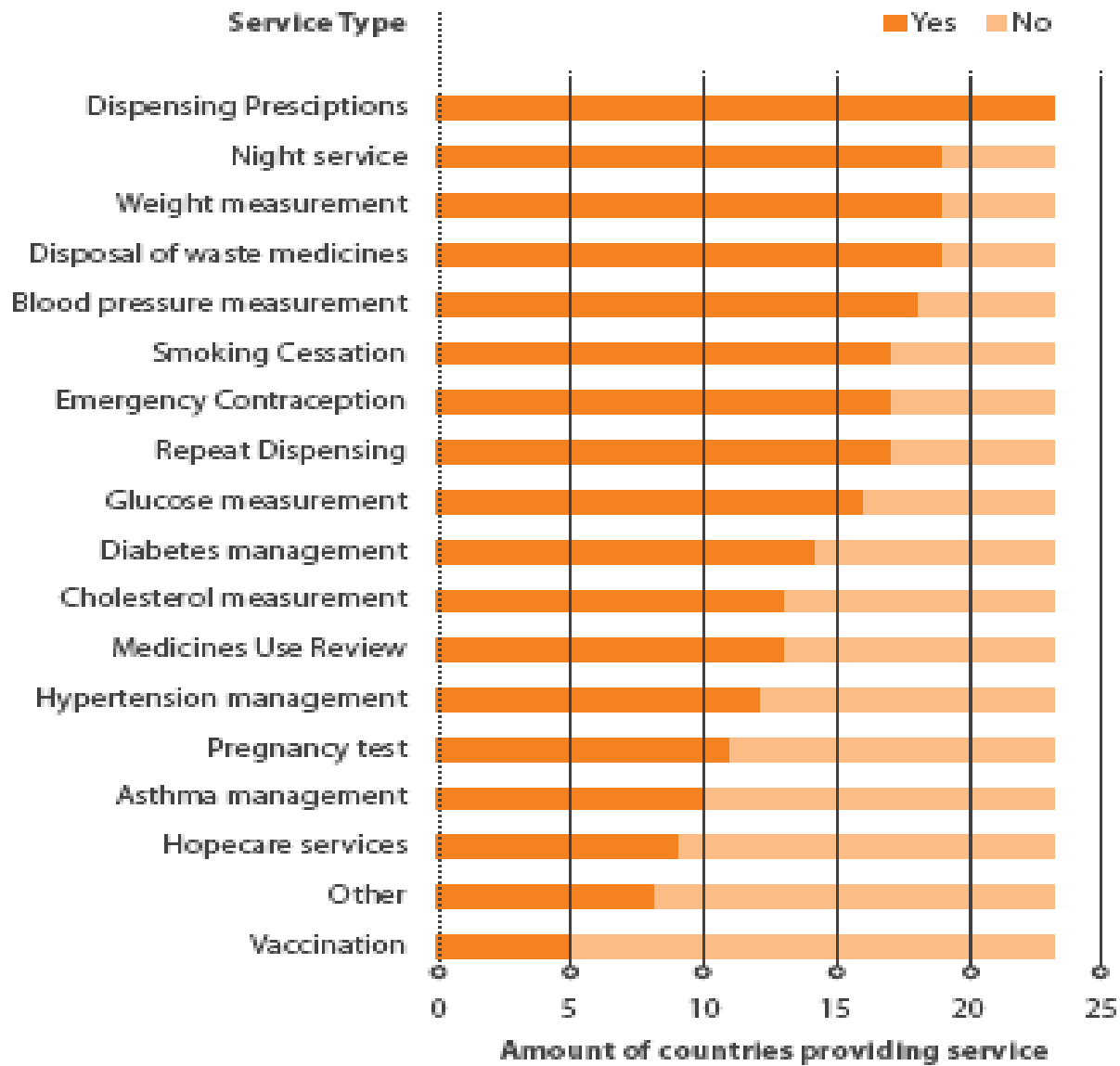


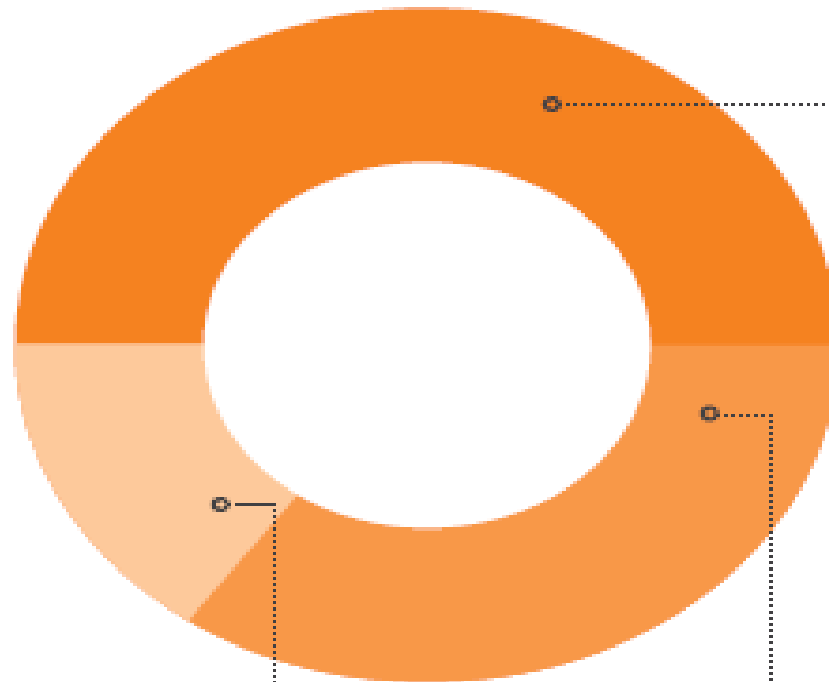
# Основни стъпки при реализирането на фармацевтична услуга с добавена стойност в аптека



# Оценката на пазара на фармацевтични услуги с добавена стойност

- потребителските характеристики и нужди;
- влиянието на вътрешни и външни фактори;
- услугите, които вече са налични на пазара;
- потенциала на пазара;
- готовността за заплащане на пациентите;
- капацитета на аптеката да предостави услуги, които да отговарят на нуждите.





**Advanced Services:** — require separate consultation facilities in the pharmacy and accredited pharmacists to provide it.

**Basic Services:** — may require separate consultation facilities and special training of pharmacy staff; may need to be available outside core pharmacy opening hours

**Core Services:** — essential services provided by all licensed pharmacies during core pharmacy opening hours.



„Покупката на всяка стока или услуга или приемането на всяка идея се ръководи от нуждите на потребителите, а не от нуждите на търговците” (Kotler, 1997)

# Оценка на потенциала – бизнес планиране



- Мисия
- Визия
- Стратегически цели
- Проучване на възможните видове услуги с добавена стойност
- Характеристика и анализ на пазара
- Оценка на конкуренцията
- Позициониране в нова „маркетингова ниша“

# Оценка на потенциала – SWOT анализ

## Strengths

- Професионална квалификация на персонала;
- Местоположение на аптеката;
- Специализация на аптеката;
- ...

## Weaknesses

- Необходима допълнителна подготовка;
- Допълнително оборудване;
- Липса на достатъчно пространство;
- ...

## Opportunities

- Собствена визия и марка;
- Конкурентно предимство;
- Привличане на пациенти/клиенти, които досега не са посещавали аптеката;
- ...

## Threats

- Липса на информация и интерес към предлаганата услуга;
- Неплатежоспособност;
- Конфликт със съсловието и/или други медицински специалисти;
- ...

# Изпълнение на услуги с добавена стойност

- Какъв обем дейности да включва?
- Количество и вид на необходимата информация?
- Необходими материали, медицински изделия, справочници, допълнителни пособия, реклама?
- Писмена инструкция – “пътна карта”?
- Еднократна или ще включва мониторинг?
- Изисква ли обучение на пациентите?
- Как ще оценим ефективността и удовлетвореността?
- Документиране – формуляри, образователни материали, пациентски протоколи и тестове?



# Заплащане на услуги с добавена стойност

- Директно
  - Готовност за заплащане (WTP)
  - Готовност за приемане на заплащане (WAP)
- Индиректно
  - Фиксирана сума за пациент/клиент
  - Фиксирана сума на посещение
  - Сума за обем дейност
  - Ниво на заплащане според вида на осигуровката
- Реимбурсация от ЗОФ
  - Акредитация като доставчик
  - Заявка за компенсация
  - “Сляпо предложение”

Примери на изпълнение  
услуги с добавена стойност и  
оценка на готовността на  
пациентите да заплатят за  
ТЯХ

# Контрол на рисковите фактори за ССЗ и ИБС

- Терминът „рисков фактор“ за развитие на ИБС се въвежда в литературата в резултат на Фрамингамското проучване с известната публикация на Уилям Канел (William Kannel) от 1961 година. Според неговата концепция, възникването на ССЗ е резултат от единичното или комбинираното въздействие на голям брой поведенчески, биологични и психосоциални рискови фактори. Двадесет години по-късно проблемът е доразвит, като са моделирани общо 246 фактора, идентифицирани за период от 41 години, които се асоцират с развиването на ИБС, като те се раделят на 2 големи групи:

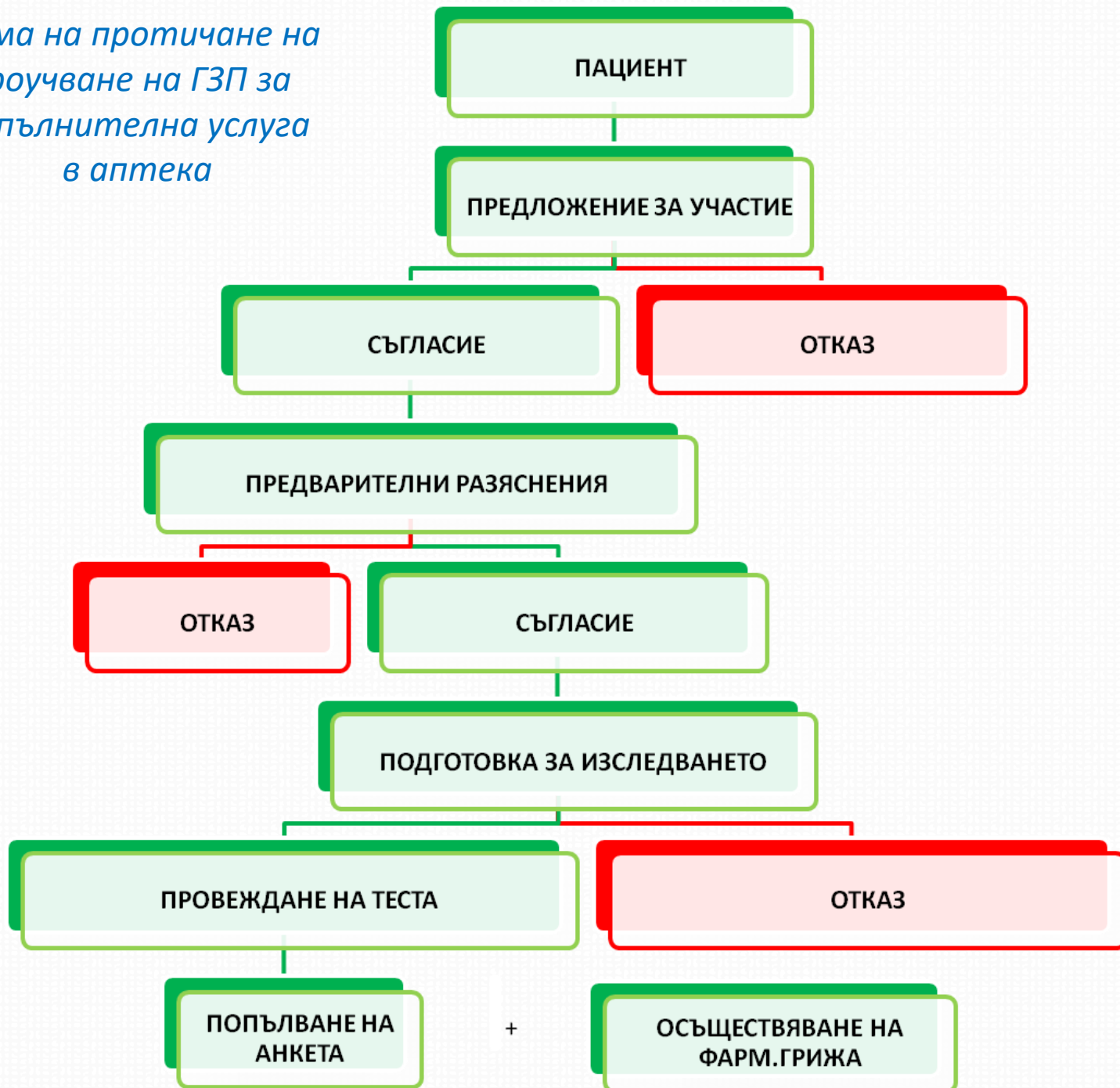
**Коригируеми**

**Некоригируеми**

# Материали

- **Място на провеждане на проучването:**
  - Аптеки за обслужване на амбулаторно болни и граждани в 6 града и 2 села в Р.България.
  - **Преспектива на проучването:**
  - Изследването е изготвено и проведено, като е взета предвид гледната точка на пациентите (здравноосигурените лица).
  - **Материали:**
  - Данни от пряки анонимни анкети с пациенти и здрави респонденти;
  - База-данни за пациенти и посетители в аптеки, търсещи допълнителни услуги във връзка с проблеми и/или притеснения за собственото си здравословно състояние;
  - Медицински изделия и други пособия за провеждане на измервания на място в аптеката\*:
- \*В научната литература този вид медицински изделия се обособяват в групата *Point-of-care-technologies (POCT)*

Схема на протичане на проучване на ГЗП за допълнителна услуга в аптека



# Анализ и обсъждане на резултатите

## Състояние на фармацевтичните услуги с добавена стойност

- На базата на направен литературен обзор и проведените проучвания, може да се заключи, че тенденцията за развитие на фармацевтични услуги с добавена стойност в аптеките в България е относително слабо изразена, поради комплекс от причини.
- Една от бариерите за стабилно развитие е подценяването им от страна на фармацевтите, като източник на професионален имидж и допълнителни доходи.
  - Необходим е публичен дебат и по-детайлен анализ на общественото мнение, нагласи, оценки за удовлетвореността от работата на специалистите с фармацевтично образование в аптеките.
  - Важна стъпка е промяната и в учебните планове по специалността “Фармация” с цел придобиване на повече практически умения

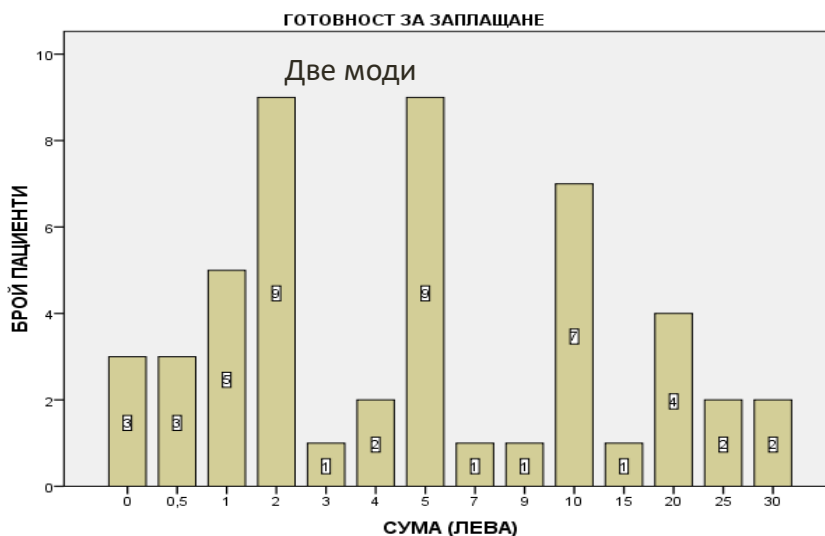
# ГЗП за измерване на индекс на телесната маса



**94%** от респондентите са готови да заплатят за такъв вид допълнителна услуга в аптеката



средно отделено време  
**7 мин**



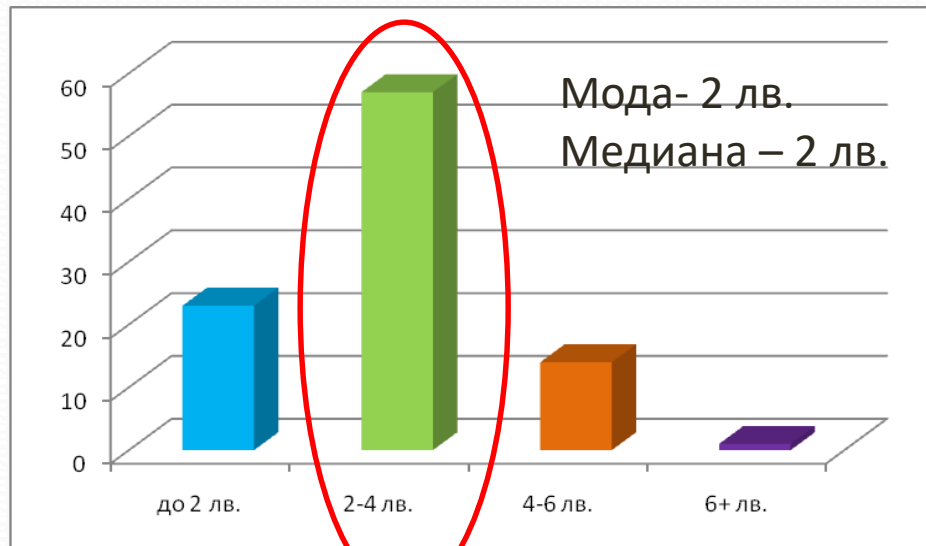
средната сума ГЗП  
**7,90 лв**

# ГЗП за измерване на кръвно налягане

средно  
отделено  
време  
**2,5 мин**



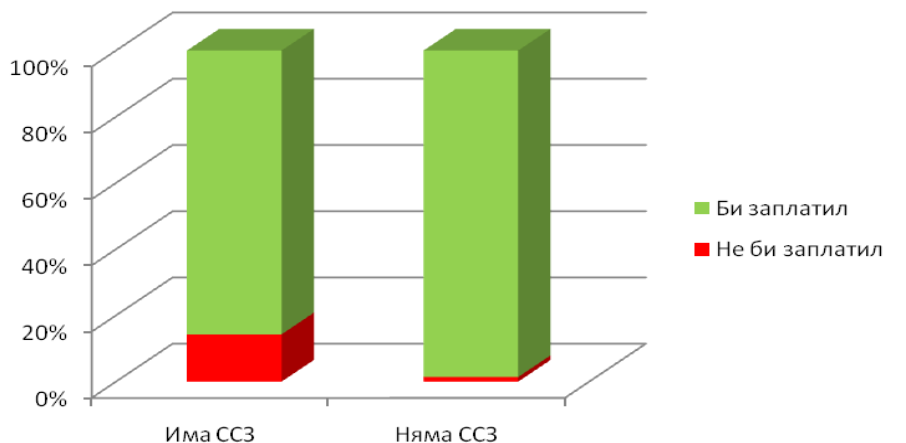
**95%** от респондентите са готови да заплатят за такъв вид допълнителна услуга в аптеката



Наличието или липсата на ССЗ

оказва статистически значимо

влияние върху готовността на пациентите за заплащане на измерването на кръвно налягане



средната  
сума ГЗП  
**2,34 лв**

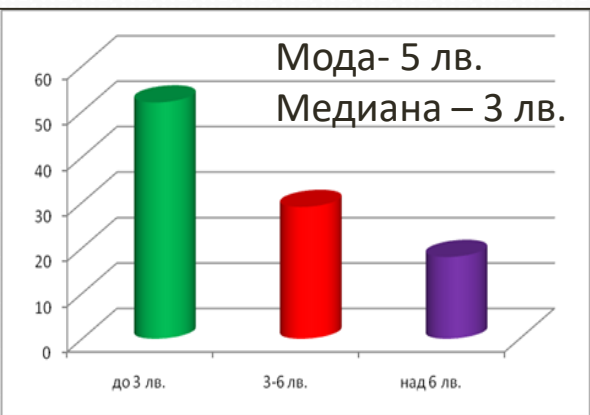


# ГЗП за измерване на кръвна захар

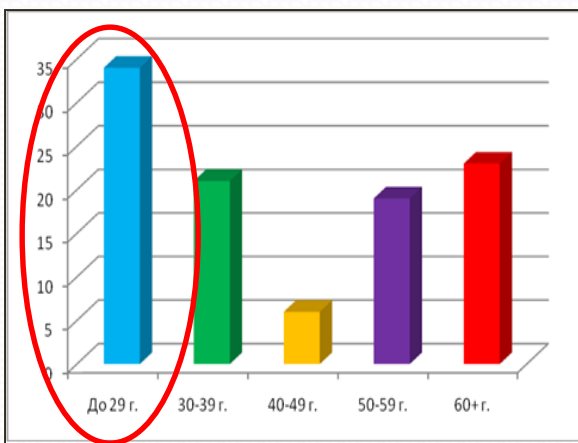
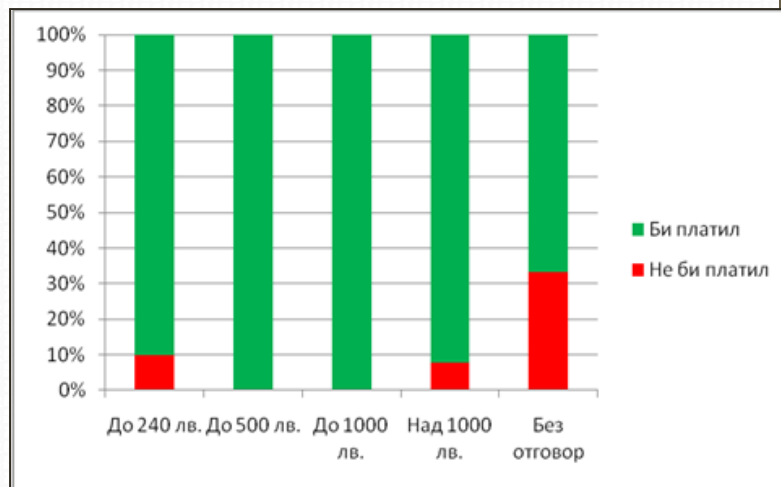
средно  
отделено  
време  
**9,5 мин**



Разпределение на респондентите това  
размерана месечния им доход и  
готовността им за заплащане за  
измерване на кръвна захар



**96%** са готови да  
заплатят за такъв  
вид допълнителна  
услуга в аптеката

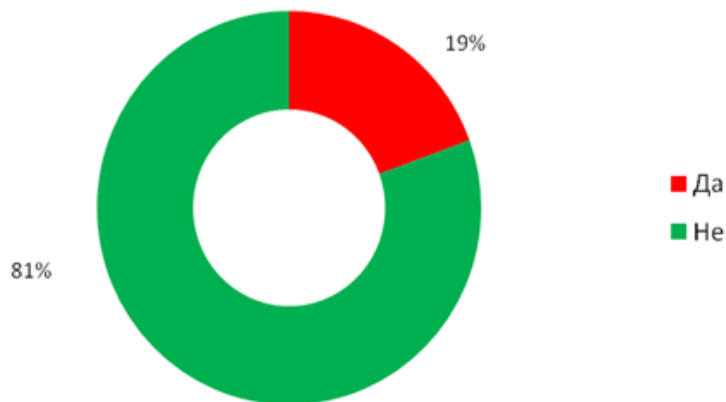


Разпределение на  
участниците според  
тяхната възраст  
(абс. брой)

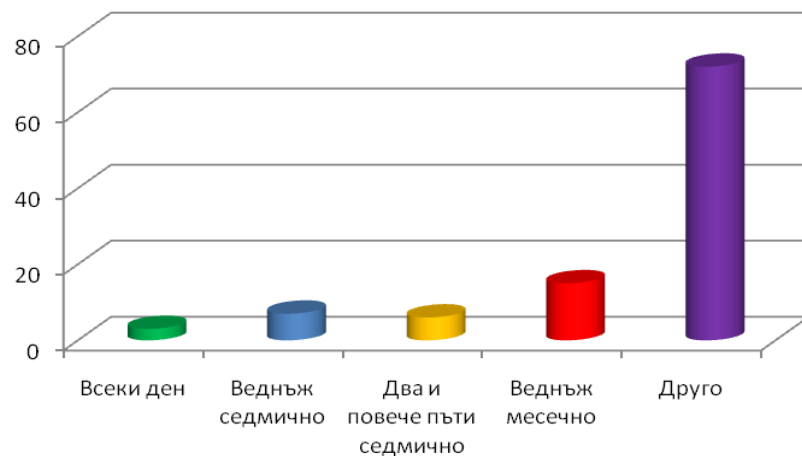
средната  
сума ГЗП  
**5,63 лв**

# ГЗП за измерване на кръвна захар

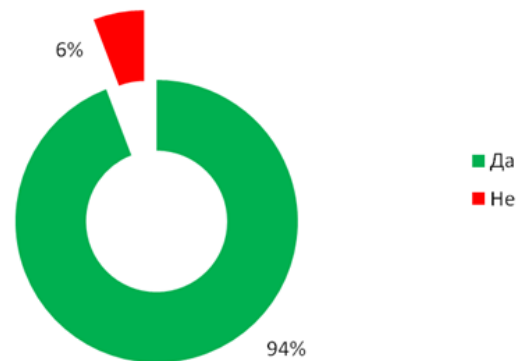
Разпределение на участниците според това дали страдат от диабет



Разпределение според честотата на измерване на кръвната им захар (абсолютен брой)



Разпределение на участниците според мнението им дали е важно редовното измерване на кръвната захар

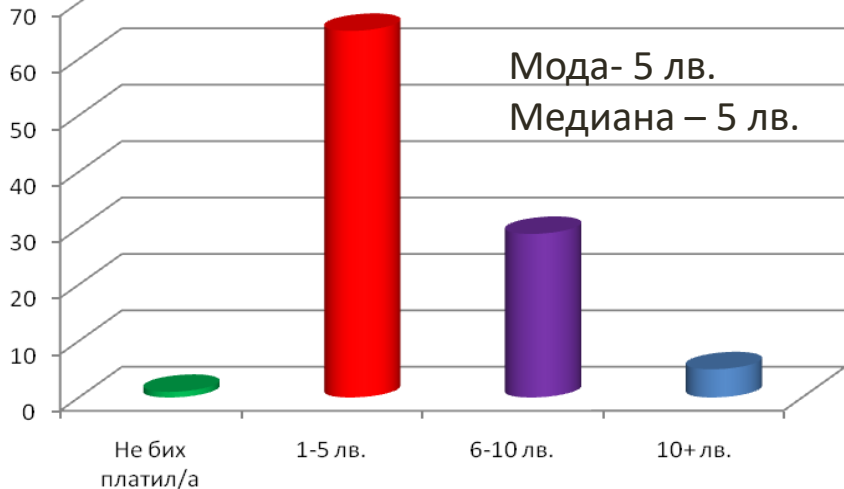
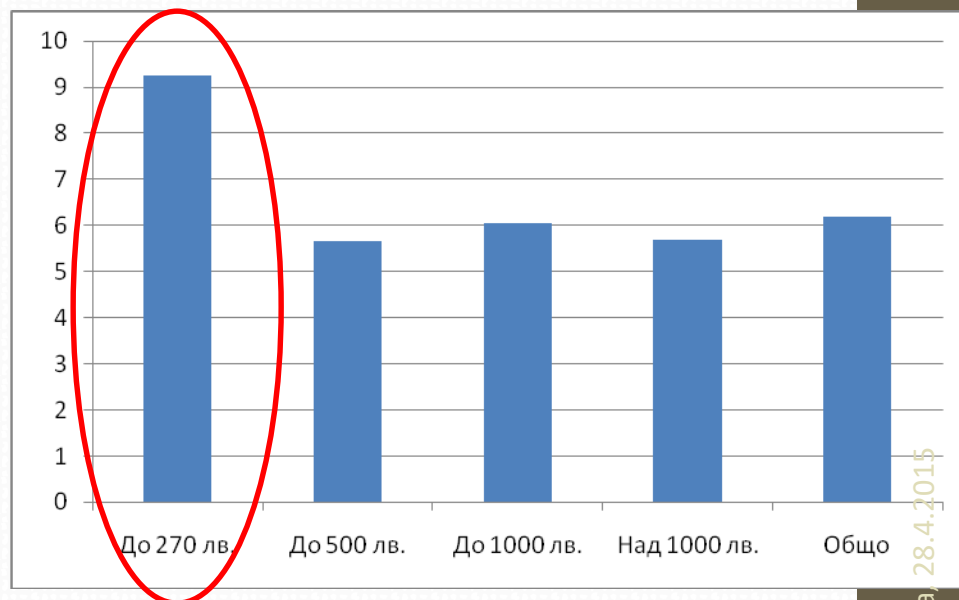


# ГЗП за измерване на общ холестерол

средно  
отделено  
време  
**11 мин**



**99%** са готови да заплатят за такъв вид допълнителна услуга в аптеката!!!

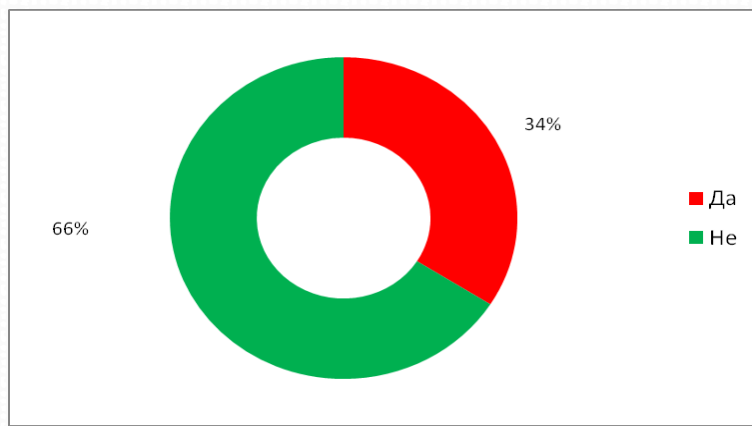
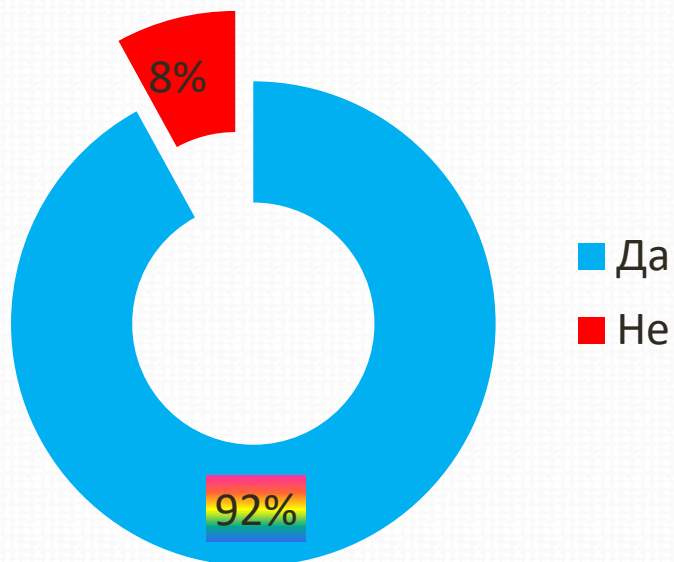


Доходът на участниците също влияе статистически значимо върху средната сума, която са готови да заплатят за измерване на холестерола ( $p < 0.05$ ). Интересен е фактът, че лицата с най-ниски доходи заявяват най-висока средна сума, която са склонни да заплатят

средната  
сума ГЗП  
**6,19 лв**

# ГЗП за измерване на общ холестерол

Разпределение на участниците според мнението им дали е важно редовното измерване на холестерола



Колко често измервате общия си холестерол?



Разпределение на участниците според това дали страдат от хиперлипидемия (относителен дял)

# Обсъждане на резултатите

- Проведените социално-медицински и фармакоикономическо проучвания свидетелствуват както за позитивни резултати, така и за нерешени проблеми и трудности при осъществяването на фармацевтични услуги с добавена стойност. Радващ е факта, че почти всички респонденти посочват, че биха заплатили за една такава допълнителна дейност предоставяна в аптеката. Доброто познаване на принципите, дейностите и мерките за профилактика на социалнозначимите заболявания е условие за утвърждаване ролята и значимостта на фармацевтите като медицински специалисти, ползващи се с обществено доверие от страна на пациентите, осигурителите, изпълнителите на медицинска помощ и цялото гражданското общество при промоцията на здравето.

# Изводи за оценка на WTP

- Услугите с добавена стойност в аптеката имат съществено влияние върху професионалния имидж и бизнес резултатите от дейността.
- В България услугите с добавена стойност не се заплащат, което формира мнение за ниската им себестойност и включването им към задължителния обем дейности, предоставяни от аптеката.
- Проучването на готовността за заплащане за профилактични услуги – определяне на ИТМ и рискови фактори, свързани с наднормено телесно тегло показва, че услугата е добре приета, анкетирания биха заплатили средно около 5 лева и този резултат не се влияе от други фактори.
- Проучването на готовността за заплащане за измерване на кръвно налягане и консултация при хипертония показва, че тази услуга не се възприема като допълнителна за аптеката, и готовността за заплащането ѝ е по-скоро символична.
- За въвеждането на услуги с добавена стойност е необходимо сериозно проучване, бизнес анализ, подготовка на персонала и инвестиции.

# Класификация на разходите

- Постоянни и променливи разходи
- Директни и непреки разходи
- Разходи за еднократно изпълнение
- Разходи за един пациент/клиент
- Средни разходи за период
- Общи разходи за предоставяне на услугата
- **Примери:** материали, оборудване, заплати, застраховки, наеми, доставка (стоки+услуги), реклама, лихви, обучение и др.

# Алгоритъм за определяне на цена на услугата

- Цената трябва да покрива разходите, да носи печалба и да позволява бъдещи инвестиции.
- Определянето на цената включва:
  - оценка на търсенето;
  - калкулиране на разходите за услугата;
  - определяне на очаквания нетен приход;
  - сравнение със съществуващи цени на подобна услуга/и;
  - определяне на начална цена;
  - обмисляне реакцията на конкуренти;
  - въвеждане (прилагане) на определената цена;
  - проследяване реакцията на клиенти и конкуренти;
  - преоценка и корекция (при необходимост).



# Рентабилност – как да я постигнем?

## Пример – Програма за отказване на тютюнопушене

Вид разход (лв.)	брой пациенти:	10	50	100
Цена на лекарствения продукт				
Обучение на персонала				
Реклама на програмата				
Заплати на персонала				
Непреки разходи за поддържането на програмата				
Обучителни и подкрепящи материали за пациентите				
Общи разходи				
Разходи за един пациент				
Печалба (%)				
Цена на услугата (за един пациент)				

# Примери за реализация на други услуги с добавена стойност

- Измерване на протромбиново време (INR)
- Обучение на диабетно болни в ежедневни грижи.
- Поставяне на противогрипни ваксини.
- Спиromетрия, оценка и обучение на пациенти с бронхиална астма и ХОББ.
- Костна дензитометрия, оценка и обучение на пациенти с остеопороза.
- Консултация за хранене и диетичен режим.
- Отказване от тютюнопушене.
- Тестване за синдрома “сухо око” и съветване за неговото отстраняване.
- Програма за подготовка за пътуване.

# Вместо заключение (value-added services)

- **НЕ ВКЛЮЧВАТ** услугите, свързани с отпускането на лекарствени продукти и лекарствена консултация и информация.
- Те са добре планирани, стандартизирани по отношение на дейностите, които включват като набор от услуги, които аптеката предлага срещу заплащане на желаещите да се възползват от тях пациенти.
- Целят профилактика и скрининг на населението за обществено значими болести или мониторинг на хронично болни пациенти.
- Увеличават престижа на фармацевта като медицински специалист пред обществото.
- Допълнителен приход за аптеката, но не винаги!
- Липса на законова уредба, свързана с тях.
- Липса на заплащане от ЗОФ .
- Нагласата сред пациентите е за безплатно предоставяне на тези услуги в аптеката.

# Въпрос № 1

- **Разрешени ли са за изпълнение услуги с добавена стойност в аптеките?**

**ДА**

## Въпрос № 2

- **Задължително ли е услуги с добавена стойност в аптеките да се предоставят срещу заплащане?**

**НЕ**

# Въпрос № 3

- **Фармацевта е медицински специалист, който съгласно своите професионални компетенции трябва да има принос към местни или национални кампании в областта на общественото здравеопазване?**

**ДА**

*Corrige praeteritum, praesens rege, cerne futurum!*

*(Поправяй миналото, ръководи настоящето, предвиждай бъдещето!)*

**Луций Аней Сенека** (*Lucius Annaeus Seneca*, 3 г.пр.н.е. — 65 г.)

Благодаря за  
вниманието!

*Евгени Григоров*