

Interni priručnik: Procedura rada u apoteci

Interni rad u apoteci temelji se na jasno definisanim procedurama koje osiguravaju zakonitost poslovanja, sigurnost pacijenata, kvalitet usluge i efikasno upravljanje zalihama. Procedura pokriva sve aspekte rada – od prijema robe, preko izdavanja lekova, do kontrole i arhiviranja dokumentacije.

1. Prijem i skladištenje robe

1. Prijem naručene robe

- Sva isporučena roba se prijavljuje u magacin na osnovu narudžbenice i otpremnice/fakture.
- Fizičkim prebrojavanjem proverava se tačnost količine i stanje pakovanja.
- Neslaganja, manjkovi ili oštećenja robe evidentiraju se u zapisniku o prijemu i odmah se obaveštava dobavljač.

2. Skladištenje

- Lekovi se skladište prema uputstvima proizvođača: temperatura, vlažnost, izbegavanje svetlosti i kontaminacije.
- Postoje odvojeni delovi za lekove sa posebnim režimom (npr. kontrolisana supstanca, rashladni lekovi).
- Lekovi sa kratkim rokom trajanja označavaju se i izdvajaju radi prioritetne distribucije.

3. Evidencija

- Svaki prijem se upisuje u magacinski softver, uključujući datum, količinu, serijski broj i rok trajanja.
 - Dokumentacija se čuva radi inspeksijske kontrole i unutrašnjeg nadzora.
-

2. Kontrola i vođenje zaliha

- Redovne inventure se vrše najmanje jednom mesečno, a po potrebi i češće.
 - Sistem magacinske evidencije omogućava praćenje stanja u realnom vremenu, izdavanje i povrat robe, kao i evidentiranje korekcija.
 - Lekovi koji su blizu isteka roka trajanja se evidentiraju i izdaju po prioritetu ili se vraćaju dobavljaču.
 - Kontrola se vrši i prilikom prebacivanja robe između različitih apoteka ili magacinskih lokacija.
-

3. Izdavanje lekova i savetovanje pacijenata

1. Izdavanje lekova

- Lekovi se izdaju isključivo uz validan recept ili u skladu sa pravilima za OTC proizvode.
 - Pre izdavanja proverava se: naziv leka, doza, serijski broj, rok trajanja i eventualne napomene na receptu.
 - Svi podaci se evidentiraju u sistemu kako bi se osigurala pravilna evidencija i praćenje zaliha.
2. **Savetovanje pacijenata**
- Zaposleni pružaju stručna uputstva o pravilnoj upotrebi, doziranju, čuvanju lekova i mogućim neželjenim efektima.
 - Posebna pažnja se posvećuje pacijentima sa višestrukim terapijama ili hroničnim oboljenjima.
 - Pacijenti se motivišu da postavljaju pitanja i prijavljuju eventualne reakcije na lekove.
-

4. Interna kontrola i odgovornosti zaposlenih

- Svaki zaposleni odgovoran je za tačnost evidencije, poštovanje procedura i bezbednost pacijenata.
 - Greške ili nepravilnosti se odmah prijavljuju rukovodiocu apoteke radi korektivnih mera.
 - Redovno se organizuju interne obuke i evaluacije kako bi osoblje bilo upoznato sa novim propisima, procedurama i standardima.
 - Poseban nadzor postoji za lekove sa kontrolisanim supstancama, gde je dodatno zabeležen svaki pokret u sistemu.
-

5. Sigurnost i zaštita pacijenata

- Strogo se poštuju propisi o zaštiti ličnih podataka pacijenata i poverljivosti medicinskih informacija.
 - Svi lekovi se čuvaju u sigurnim uslovima, a pristup kontroliše ovlašćeno osoblje.
 - Postoje procedure za hitne situacije, povraćaj lekova, reklamacije i prijavu neželjenih dejstava lekova.
 - Neprestano se radi na edukaciji zaposlenih kako bi se smanjila mogućnost greške i povećala bezbednost pacijenata.
-

6. Dokumentacija i arhiviranje

- Svi dokumenti – narudžbenice, otpremnice, zapisnici, reklamacije i korekcije stanja – arhiviraju se u skladu sa internim pravilnikom i zakonskim regulativama.
- Dokumentacija se čuva kako bi bila dostupna prilikom unutrašnje kontrole ili inspeksijskih provera.

- Interni priručnici i procedure redovno se ažuriraju i dostupni su svim zaposlenima radi praćenja i primene u svakodnevnom radu.
-

7. Kontinuirano usavršavanje tima

- Redovna obuka zaposlenih je ključna za kvalitet usluge i zakonitost poslovanja.
- Interni seminari, diskusije i deljenje iskustava omogućavaju razmenu znanja između zaposlenih.
- Podstiče se inicijativa zaposlenih za predloge unapređenja procedura i procesa u apoteci.