

Jsme velmocí. Minimálně lékárenskou velmocí, v naší malé zemičce je téměř dva a půl tisíce lékáren, tedy jedna lékárna na 4 000 obyvatel. Hustota lékáren v atraktivních oblastech je až zarážející, např. v Praze na Karlově náměstí a jeho nejbližším okolí je lékáren deset.

Při takovém počtu bývá nutné o přízeň klienta zabojovat a používané metody občas nebývají, jak my lékárníci říkáme, *lege artis*.

Co svět světem stojí, lidé nejlépe slyší na cinkot peněz, a tak k neúčinnějším metodám patří slevy, akce, bonusy, zákaznické slevové karty, dárky, výhody. To si ale každý provozovatel nemůže dovolit. V současnosti vládne lékárenským světem otázka, jak se vyrovnat s obchodními taktikami typu nevybíraní regulačního třicetikorunového poplatku nebo dokonce změny poplatku v příplatek. Prosýchá se, že některé lékárny podávají pacientům s receptem občerstvení nebo dávají vskutku netradiční dárky, např. zahradní sekačky. Tyto benefity většina lékárníků svým klientům poskytovat nemůže a často ani nechce, leccos výše jmenované je za hranici etiky a snižuje důstojnost našeho stavu.

Radostnější je pohled za naše hranice, kde podobné praktiky zákony neumožňují a lékárny si konkurují spíše rozsahem a kvalitou lékárenských služeb.

Služby, které zahraniční lékárny, např. ve Velké Británii, Austrálii nebo Kanadě, běžně poskytují, lze rozdělit do několika skupin.

Do první skupiny patří základní lékárenská činnost, tedy dispensace léčivých přípravků. Lékárníci se nespokojí s běžným vydáním předepsaného léčiva a poučením o jeho užívání, ale poskytují konzultační služby, včetně sledování lékových interakcí, duplicitně užívaných léčiv a snížení finanční zátěže pacienta i zdravotních pojišťoven. Zajímavou službou je tzv. *New medication service*. Lékárník zůstává v kontaktu s pacienty, kteří mají nově nasazena léčiva, v týdenních intervalech s nimi telefonicky konzultuje jejich užívání, účinek a případné nežádoucí účinky. Tento přístup značně zvyšuje compliance pacienta a tím i efektivitu léčby. Dalšími možnostmi je zavedení jednodávkového systému nebo spolupráce s dalšími zdravotnickými pracovníky při domácí péči nebo v paliativní medicíně. Tyto služby jsou obvykle hrazeny ze zdravotního pojištění.

Velké možnosti lékárnám poskytují oblast včasné diagnostiky onemocnění. Vážení a měření tlaku je v lékárnách běžné, v zahraničí se můžeme setkat i s diagnostikou diabetu, osteoporózy nebo onkologických onemocnění.

Zajímavé, i když pro někoho možná kontroverzní, je zapojení lékáren do protidrogového programu. Lékárny poskytují narkomanům servis výměny jehel, připravují a vydávají substituční léčbu metadonem. Nutno dodat, že podle výsledku studií je tato služba mezi britskými lékárníky nejméně oblíbená.

Do poslední skupiny služeb patří činnosti týkající se prevence onemocnění a poradenství životního stylu, nabídka v této oblasti je stále rozšířenější i u nás. Patří tam poradenství kosmetické nebo výživové, programy na snižování nadváhy nebo odvykání kouření.

Výše zmíněné služby jsou v některých zemích hrazeny zdravotními pojišťovnami, jinde si pacient hradí sám, není výjimkou, že jsou součástí nadstandardní péče o klienty, kterou lékárna zdarma poskytuje pacientům v rámci svých marketingových aktivit.

Idea lékárenské péče včetně těchto nových služeb přináší hluboký zásah do dosavadního stereotypu, do klasického myšlení, existujících předpisů a nařízení, systému kontinuálního vzdělávání, prostě celého lékárenství. Jak dopadne ideový boj mezi komerčním a zdravotnickým pojetím lékárenství, je v našich rukou.

PharmDr. MVDr. Vilma Vranová

Vilma Vranová

Ústav aplikované farmacie
Palackého 1–3, 612 42 Brno
vranavi@seznam.cz