

СТАНДАРДИ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА, МЕДИЦИНСКИХ СРЕДСТАВА И ДРУГИХ ПРОИЗВОДА У АПОТЕЦИ, ИЗУЗЕВ БОЛНИЧКОЈ АПОТЕЦИ

Сва правила за издавање лекова, наведена у овим стандардима и смерницама, сходно се примењују и на медицинска средства изузев ако је овим прилогом другачије уређено. Одговорни магистар фармације у складу са проценом ризика одређује која медицинска средства може самостално да издаје фармацеутски техничар.

6.1.1. СТАНДАРДИ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА СА РЕЖИМОМ ИЗДАВАЊА УЗ ЛЕКАРСКИ РЕЦЕПТ И МЕДИЦИНСКИХ СРЕДСТАВА У АПОТЕЦИ, ИЗУЗЕВ БОЛНИЧКОЈ АПОТЕЦИ

ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА

Издавање лекова чији је режим издавања уз лекарски рецепт (у даљем тексту: лекови на рецепт) укључује све активности од момента пријема рецептаприступа електронском рецепту до момента преузимања лека од стране пацијента или лица које преузима лек за пацијента, и то:

- 1) преглед рецепта у циљу утврђивања потенцијалних административних грешака и фармакотерапијских проблема (нпр. дуплирање терапије; интеракције са другим лековима или храном; проблеми у вези са дозирањем, интервалом дозирања или трајањем терапије; фармацеутски облик и начин примене лека непогодни за пацијента, и друго);
- 2) избор одговарајућег лека у складу са рецептом у погледу количине, врсте, фармацеутског облика, дозе и паковања лека;
- 3) саветовање пацијента уз давање одговарајућих усмених и писаних информација;
- 4) означавање лекова при издавању;
- 5) евидентирање података о издатом леку.

Издавање лекова обавља се у складу са прописима којима се уређује издавање лекова и у складу са Етичким кодексом фармацеута Србије.

Магистар фармације одговоран је за процес издавања лекова на рецепт и сноси законску и професионалну одговорност за све своје поступке и активности у оквиру овог радног процеса. Фармацеутском техничару је забрањено да издаје, односно продаје на мало лекове на рецепт, као и лекове који садрже опојне дроге, у складу са прописима којима се уређује област здравствене заштите и лекова.

Након детаљног прегледа рецепта, магистар фармације доноси одлуку да ли ће издати лек на начин прописан рецептом или не, и даље поступа у складу са прописима којима се уређује издавање лекова.

Магистар фармације не издаје лек на рецепт уколико процени да би лек могао да угрози здравље корисника лека, односно уколико рецепт не садржи податке дефинисане прописима којима се уређује образац и садржина лекарског рецепта, начин издавања и прописивања лекова.

Лек на рецепт са ознаком хитности издаје се без одлагања. Уколико се издавање не може извршити у кратком року, у случају хитности, неопходно је пацијента упутити у најближу апотеку где му се може издати лек.

Магистар фармације обезбеђује да је издати лек «у року употребе» до завршетка терапије, уколико је то могуће предвидети.

Преузимање лека од стране пацијента или лица које у његово име преузима лек обавља се уз стављање на увид личних докумената у складу са прописима којима се уређује прописивање и издавање лекова.

Рецепти и све друге информације у вези са издавањем лекова евидентирају се и чувају у складу са прописима којима се уређује чување здравствене документације и евиденција у области здравства, права пацијената, здравствена заштита и подаци о личности.

Жалбе пацијената на услуге издавања које се спроводе у апотеци, решавају се у складу са прописима којима се уређују област лекова, здравствене заштите, здравственог осигурања и права пацијената.

Готови лекови издају се у оригиналном паковању. Изузетно, у оправданим случајевима, лек може да се изда и у количини мањој од оригиналног паковања ако је фармацеутски облик лека (таблете, капсуле, супозиторије и др.) у таквом унутрашњем паковању, односно у оригиналном појединачном паковању (нпр. кесица, фолија, карпула и др.) које је обележено именом лека, бројем серије и датумом истека рока употребе лека. Издавање лека из оригиналног паковања врши се на такав начин да се физички не наруши оригиналност појединачног унутрашњег паковања.

Када се лек издаје у количини мањој од оригиналног паковања, потребно је обезбедити одговарајућу амбалажу. На овако упакованом леку, мора се обавезно назначити назив, доза и количина лека, серија, рок употребе, начин употребе и начин чувања лека, датум, потпис магистра фармације, назив апотеке, као и други подаци, у циљу безбедне примене лека, а у складу са прописима којима се уређује издавање лекова. Овако упакованом леку обавезно се мора приложити упутство за пацијента. На оригиналном паковању лека, које се задржава у апотеци, потребно је видљиво обележити да је отворено.

Магистар фармације не сме да издаје лекове који су претходно издати и потом враћени у апотеку од стране пацијента. Ови лекови се сматрају фармацеутским отпадом и о њима се води одговарајућа евиденција у складу са стандардима прописаним у Прилогу број 10 и 12, који су одштампани уз овај водич и чини његов саставни део.

САВЕТОВАЊЕ ПАЦИЈЕНАТА И ДАВАЊЕ УПУТСТАВА

Савет о леку који се издаје пацијенту даје магистар фармације.

Магистар фармације успоставља адекватан професионални ниво комуникације са пацијентом, у складу са захтевима стандарда прописаних у Прилогу број 2, који је одштампан уз овај водич и чини његов саставни део.

При издавању лекова, магистар фармације осигурава да пацијент, односно лице које преузима терапију за пацијента, добије све потребне информације и савете за правилну употребу, чување и одлагање прописаног лека, и сва друга неопходна упозорења у вези са леком, при чему проверава да ли су пружене информације јасне пацијенту и пружа му додатно објашњење, у случају потребе.

Магистар фармације се, по потреби, зависно од конкретног случаја, саветује са магистром фармације који је специјалиста из одговарајуће области.

Поред усменог, магистар фармације даје и кратко упутство у писаној форми које треба да буде јасно и разумљиво. Означавање лекова при издавању мора бити читко, разумљиво и јасно. Пацијенту се може пружити и додатно упутство, уколико је потребно, на додатној сигнатури или на посебном листу папира.

ФАЛСИФИКОВАНИ РЕЦЕПТИ

Магистар фармације мора бити на опрезу и свестан могућности фалсификовања рецепата. У складу са тим, у сваком моменту мора бити уверен да је рецепт који је примио и на основу кога издаје лек исправан, односно у складу са законом.

У случају када постоји сумња да је у питању фалсификовани папирни рецепт или сумња у неовлашћени приступ интегрисаном здравственом информационом систему у делу који се односи на прописивање лекова, магистар фармације о томе без одлагања обавештава надлежне органе.

ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА КОЈИ САДРЖЕ ПСИХОАКТИВНЕ КОНТРОЛИСАНЕ СУПСТАНЦЕ

Производња и промет лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце, укључујући и опојне дроге, прописани су законским прописима који регулишу област лекова и прописима којима се уређују психоактивне контролисане супстанце.

За све аспекте промета лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце у апотеци одговоран је магистар фармације. Евиденције о промету лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце, воде се уредно и ажурно, у складу са законом.

У књизи евиденције о пријему и издавању лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце (књизи наркотика), овереној од стране министарства надлежног за послове здравља, евидентира се врста и количина лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце који се набављају и издају, свака промена стања ове врсте лекова на залихама, као и и остали неопходни подаци, као што су лични подаци пацијента коме је лек прописан и лица које преузима лек за пацијента, ако лек не подиже пацијент лично.

6.1.2 СТАНДАРДИ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА СА РЕЖИМОМ ИЗДАВАЊА БЕЗ РЕЦЕПТА И ДРУГИХ ПРОИЗВОДА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ И ОЧУВАЊЕ ЗДРАВЉА У АПОТЕЦИ, ИЗУЗЕВ БОЛНИЧКЕ АПОТЕКЕ

Магистар фармације, односно фармацеутски техничар, мора прикупити све потребне информација да би могао да процени да ли се здравствене тегобе које пацијент има могу правилно само-лечити и да би могао да препоручи одговарајући производ односно пружи савет.

Када је то потребно фармацеутски техничар мора да позове магистра фармације за додатне консултације.

САВЕТОВАЊЕ ПАЦИЈЕНАТА У СВРХУ УБЛАЖАВАЊА ИЛИ ОТКЛАЊАЊА ЛАКШИХ ЗДРАВСТВЕНИХ ТЕГОБА

Без обзира да ли пацијент долази у апотеку по савет у вези са одређеним здравственим проблемом или жели да купи тачно одређени лек са режимом издавања без лекарског рецепта или производ за унапређење и очување здравља, ток комуникације са пацијентом укључује следеће:

- 1) прикупљање свих потребних информација од пацијената у циљу објективне процене здравственог проблема: ко има проблем, који су симптоми, колико дуго трају симптоми, шта је до сада предузето и који лекови односно производи су већ употребљени;
- 2) уколико су симптоми повезани са неким озбиљним стањем, упућивање пацијента код лекара одмах, а у случају лакших здравствених тегоба пружање потребног савета са или без издавања односно продаје лека са режимом издавања без лекарског рецепта или другог производа за унапређење и очување здравља;
- 3) обавезно упозоравање пацијента да се мора обратити лекару уколико се симптоми не повуку након очекиваног времена и поред придржавања савета или употребе препорученог лека;
- 4) обавезно пружање савета и информација које су битне за правилну, безбедну и ефикасну употребу лека односно другог производа за унапређење и очување здравља.

Приликом издавања, односно продаје лекова са режимом издавања без рецепта код којих је могућа злоупотреба, или су од недавно на режиму издавања без рецепта, или постоје нека ограничења при издавању, фармацеутски техничар је дужан да обавезно консултује магистра фармације.

Посебна пажња приликом издавања лекова са режимом издавања без рецепта мора се посветити старијим лицима, деци, трудницама и дојиљама.

ОГРАНИЧЕЊА УЧЕСТВОВАЊА У ПРОМОТИВНИМ КАМПАЊАМА

Магистар фармације и фармацеутски техничар не смеју да учествују у промотивној кампањи или методи која охрабрује јавност да изједначава лекове са осталим производима, односно охрабрује особу да купује већу количину лекова у односу на сопствене потребе. Такође, не сме да доводи у питање професионалну процену другог магистра фармације односно здравственог радника. Промотивна кампања мора бити у складу са важећим прописима у области лекова, начина и услова оглашавања лека и Етичким кодексом фармацеута Србије.

Промотивни материјали који су изложени у апотеци и излогу апотеке не смеју нарушавати изглед апотеке нити штетити угледу фармацеутске професије. Забрањено је излагање предмета и огласних порука које укључују поклоне, односно снижење цена лекова и медицинских средстава, у складу са законом.

Све информације у промотивном материјалу који је изложен у апотекама морају бити у складу са законом, јасне и истините. У њима се ни на који начин не сме искористити недостатак знања опште јавности и пацијента. Распоред промотивних средстава и материјала (монитора, постера, летака и др.) мора бити такав да не омета рад са пацијенти. Пренос преко електронских медија (као што су на пример монитори) може бити само путем слике, а никако звучни, да се не би ометали радни процеси у апотеци.

Промотивни материјали са здравствено-едукативним садржајем се у апотеци издвајају и излажу одвојено од промотивног материјала који рекламирају, односно промовишу продају производа.

Промотивни материјали који су намењени стручној јавности не смеју се излагати у официни тако да их пацијенти могу видети и узети.

СМЕРНИЦЕ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА СА РЕЖИМОМ ИЗДАВАЊА УЗ ЛЕКАРСКИ РЕЦЕПТ И МЕДИЦИНСКИХ СРЕДСТАВА У АПОТЕЦИ, ИЗУЗЕВ БОЛНИЧКОЈ АПОТЕЦИ

Смернице представљају додатни опис захтева наведених у стандарду, односно представљају пример добре праксе како се испуњавају захтеви наведени у датом стандарду.

Преглед рецепта ради безбедног и ефикасног издавања лека

Магистар фармације мора познавати савремене приступе у терапији здравствених проблема и располагати актуелним сазнањима о безбедној и ефикасној употреби лекова и других производа који се стављају у промет у апотеци.

У циљу издавања безбедног и ефикасног лека за датог пацијента, магистар фармације при издавању лека на рецепт разматра лекарски рецепт, узимајући у обзир све значајне информације у вези са пацијентом, као и погодност, безбедност и ефикасност прописаног лека за датог пацијента.

Магистар фармације проверава лекарски рецепт ради идентификације потенцијалних административних грешака. Уколико постоји административна грешка на рецепту, магистар фармације даље поступа у складу са прописима којима се уређује прописивање и издавање лека.

Магистар фармације спроводи одређене провере у вези са пацијентом ради:

- 1) идентификације пацијента коме се лек издаје или лица која лек подиже за пацијента, а на основу личних докумената у складу са прописима којима се уређује прописивање и издавање лекова;
- 2) препознавања први пут прописаног лека или обновљивог издавања;
- 3) препознавања потенцијалних контраиндикација које могу угрозити безбедну и ефикасну примену прописаног лека код датог пацијента (на пример: животна доб, животни стил, трудноћа или дојење, коморбидитети, други лекови које пацијент већ користи, потенцијалне алергије и сл.).

У вези са прописаним леком, магистар фармације проверава:

- 1) прописану дозу у односу на карактеристике пацијента као што су узраст, тежина и сл.;
- 2) усклађеност прописаног режима дозирања са фармакотерапијским препорукама;
- 3) усклађеност прописане количина лека у односу на предвиђени период терапије;
- 4) потенцијалне контраиндикације за издавање које су у вези са прописаним леком.

Информисање и саветовање пацијента при издавању лекова

При издавању лека на рецепт, магистар фармације даје информације и савете пацијенту о:

- 1) правилном начину употребе лека, укључујући правилну дозу лека, одговарајући режим дозирања, оптимално време узимања лека, и када је примерено, специфична упозорења (на пример: „Лек узимати уз оброк“, „Лек узимати увек у исто време“ и сл.);
- 2) специфичном начину примене лека, када је то значајно у односу на фармацеутски облик лека (на пример: „Не гутати, већ отопити у устима“, и сл.);
- 3) детаљном упутству о примени лека када су у питању лекови који имају специфичан начин примене, као што су инсулини, инхалациони облици лекова и сл.
- 4) очекиваним ефектима лека и очекиваном времену наступања ефеката лека, односно олакшања симптома;
- 5) очекиваним честим нежељеним реакцијама и потенцијалним интеракцијама;
- 6) правилном чувању лека (на пример: специфично захтевана температура чувања, чување ван домаћаја деце и сл.) и року употребе лека након отварања, када је то од значаја за одређени лек;
- 7) упозорењу на одређене факторе који могу угрозити безбедност и ефикасност терапије (на пример: прекомерно конзумирање алкохола и сл.).

На крају саветовања, магистар фармације проверава да ли је пацијент разумео пружене савете и запамтио информације од значаја за безбедну и ефикасну употребу лека, да ли постоје додатне нејасноће и питања од стране пацијента и пружа подршку пацијенту да се врати по додатни савет уколико се за тим јави потреба.

Начин употребе лека, време примене и режим дозирања се наводе као писане информације на спољном паковању лека, када год је то примењиво. У зависности од индивидуалних потреба пацијента, потребно је обезбедити и додатне информације о природи и симптомима болести, као и о прописаној терапији у писаној форми.

Уколико при издавању лека на рецепт магистар фармације посумња у низак степен адхеренце, тада додатно саветује пацијента како би му предочио ефикасност лека и неопходност редовне примене у складу са саветима ради постизања жељених ефеката терапије.

При првом издавању лека на рецепт, неопходно је пружити детаљна упутстава за правилну употребу лека, одговарајућа упозорења у вези са употребом, информације од значаја за правилно чување лека, као и проверити да ли је пацијент све савете разумео на прави начин и запамтио.

Пацијентима са посебним потребама, слабовидим и слепим лицима, инвалидима, неписменим лицима и лицима које говоре другим језиком, потребно је посветити више времена и пажње у смислу давања јаснијих и детаљнијих упутстава, прилагођених пацијентовим потребама.

Издавање међусобно замењивих лекова

Ако апотека не располаже прописаним леком, магистар фармације може да изда међусобно замењив лек („паралелни лек“) само уколико пацијент пристане на предложену замену.

Магистар фармације може да изда међусобно замењив лек без консултације са лекаром, уз пристанак пацијента, ако лекар на рецепту није означио да замена није дозвољена речима: „Не замењуј“.

Свака замена лека међусобно замењивим леком мора да се означи на рецепту.

Необновљиво издавање

Код необновљивог издавања лека потребно је посебно обратити пажњу да за издавање лека у количини већој од потребне за период лечења од 30 дана, мора постојати назнака лекара у делу рецепта који се односи на напомену.

Обновљиво издавање

Приликом сваког обновљивог издавања лека магистар фармације се информише о здравственом стању пацијента, потенцијално испољеним нежељеним реакцијама на лек, као и о другим лековима, медицинским средствима, дијететским суплементима (и другим производима, ако је примењиво) које користи или је престао да користи у периоду обновљивог издавања лека, а у складу са прописима за прописивање и издавање лекова. Ради адекватног информисања о здравственом стању пацијента, магистар фармације може обавити увид у додатну здравствену документацију пацијента (на пример: извештај о резултатима лабораторијским анализа и сл.) или обавити мерења одређених параметара у апотеци у складу са стандардом прописаном у Прилогу број 7 који је одштампан уз овај водич и чини његов саставни део.

Препознавање ризика по здравље пацијента при издавању лекова

У случају дилема у вези са издавањем прописаног лека због ученог ризика по здравље пацијента, магистар фармације може да затражи и додатне податке из медицинске документације пацијента ради утврђивања додатних разлога који подржавају и оправдавају безбедну и ефикасну примену датог лека код датог пацијента. Уколико и даље има дилему, магистар фармације контактира лекара, информише га о присутном ризику и даје предлог решења за отклањање ризика. Контакт са лекаром остварује се телефоном, писаним путем или личним контактом. У случају немогућности остваривања комуникације са лекаром, магистар фармације поступа у складу са прописом којим се уређује образац и садржина лекарског рецепта, начин издавања и прописивања лекова, или упућује пацијента лекару са одговарајућом писаном информацијом о ученом ризику.

Уколико постоји реалан ризик по здравље пацијента, магистар фармације може донети одлуку да не изда лек чак и након потврде лекара да лек треба издати, али мора бити свестан свих аспеката доношења такве одлуке и увек имати на уму да треба деловати у најбољем интересу пацијента, у складу са Етичким кодексом фармацеута.

Смањење ризика за погрешно издавање лека и отклањање настале грешке

При издавању лека на рецепт, магистар фармације посебну пажњу обраћа на избор одговарајућег лека у складу са рецептом у погледу количине, врсте, фармацеутског облика, дозе и паковања лека. У овом контексту, а ради смањења ризика од погрешног издавања лека на најмању могућу меру, неопходно је обавити дуплу проверу. Дупла провера подразумева проверу података о количини, врсти, фармацеутском облику, дози и паковању лека, поређењем наведених информација између изабраног паковања лека и прописаног рецепта непосредно након узимања лека са полице односно из фиоке, на почетку процеса издавања, и након саветовања, односно непосредно пред издавање лека у руке пацијенту или лицу које лек преузима за пацијента.

У случају погрешно издатог лека на рецепт, одмах идентификовати пацијента коме је издат погрешан лек и информисати га у што краћем року да лек не користи. Што пре успоставити контакт са пацијентом и извршити замену, тј. доставити пацијенту исправан лек, пажљиво му саопштити насталу грешку и при томе је неопходно уверити се да пацијент није имао никакве лоше последице по здравље ако је већ користио погрешан лек. Ако је неопходно, пацијента упутити да се јави лекару ради додатних консултација и провера здравственог стања. Предузети све мере да се минимизира могућност настанка или понављања грешке.

У апотеци водити евиденцију о насталим грешкама, исходима, разлозима настајања грешке и мерама које су предузете ради корекције грешке и превенције будућих сличних грешака.

Евиденције и записи

Уколико се чувају подаци пацијената (картони, евиденције) било у писаној или електронској форми, мора се осигурати безбедност и поверљивост података.

Пожељно је водити евиденције о претходној и актуелној терапији пацијента, тј. лековима прописаним на рецепт, као и евиденције о употреби лекова чији је режим издавања без рецепта како би могли да се уоче потенцијални ризици и интеракције. Од велике користи могу бити електронске базе података које омогућавају претрагу издатих производа по пацијенту, као и компјутерски програми који сигнализирају нежељене реакције и интеракције лекова.

У апотеци се такође води евиденција о свим врстама фармацеутских интервенција (на пример интервенција фармацеута која се односила на правилност дозирања, дуплирану терапију фармаколошки сличним лековима, интеракције лекова, индикације и контраиндикације и друго). Магистар фармације сачињава запис који садржи информације о уоченом проблему, предлогу за отклањање, предузетим мерама и исходом фармацеутских интервенција.

Обавезно је вођење евиденције нежељених догађаја, односно евиденције о грешкама у прописивању лекова, издавању лекова, појавама лажних/фалсификованих лекова.

Фалсификовани рецепти

Примери начина фалсификовања рецепата: папирни рецепт може бити скениран или фотокопиран, или лажно штампан; електронски рецепт може бити неовлашћено креиран и постављен на портал. Поред ових начина могући су и други начини фалсификовања.

Печат лекара може бити неважећи (украден, неважећи због престанка радног односа или промене радног места). У апотеци морају бити доступни подаци о оглашеним неважећим ИД бројевима лекара како би се олакшао приступ овој врсти података.

Злоупотреба лекова

Многи лекови, укључујући и лекове који садрже, психоактивне контролисане супстанце могу се злоупотребљавати или изазивати зависност. Потребно је обратити посебну пажњу на потенцијалну злоупотребу лекова, чак и ако су прописани на одговарајући начин. Магистри фармације треба увек да буду на опрезу због могућих злоупотреба и зависности од одређених лекова, како од стране пацијената тако и других здравствених радника, као и да буду спремни да реагују како би се осигурало да се лекови увек користе одговорно. С обзиром да се тренд злоупотребе појединих супстанци и производа стално мења, магистар фармације треба стално да буде упознат са актуелним тенденцијама.

Издавање лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце

Лекови који садрже психоактивне контролисане супстанце прописују се и издају на посебан лекарски рецепт. Рецепт у електронској форми носи ознаку црвеним словима „Наркотик“, док у папирној форми лекар лек из ове групе лекова прописује на дупли рецепт. Лекар на рецепту мора означити број протокола под којим је заведен посебан рецепт у евиденцији здравствене установе у којој се врши прописивање лека који садржи психоактивне супстанце.

Ради вођења евиденције о промету лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце, магистар фармације је дужан да провери податке о лицу коме је лек прописан и о лицу које преузима лек за пацијента. Уколико пацијент лично преузима лекове, ставља на увид сопствену здравствену картицу и личну карту. Уколико лек не подиже пацијент лично, лице које преузима лек за пацијента ставља на увид здравствену картицу пацијента и сопствену личну карту.

Апотека доставља годишњи извештај о промету лекова који садрже психоактивне контролисане супстанце министарству надлежном за послове здравља, у складу са законом.

СМЕРНИЦЕ ДОБРЕ АПОТЕКАРСКЕ ПРАКСЕ ЗА ИЗДАВАЊЕ ЛЕКОВА СА РЕЖИМОМ ИЗДАВАЊА БЕЗ РЕЦЕПТА И ДРУГИХ ПРОИЗВОДА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ И ОЧУВАЊЕ ЗДРАВЉА У АПОТЕЦИ, ИЗУЗЕВ БОЛНИЧКОЈ АПОТЕЦИ

Смернице представљају додатни опис захтева наведених у стандарду, односно представљају пример добре праксе како се испуњавају захтеви наведени у датом стандарду.

При избору лека чији је режим издавања без рецепта или других производа за унапређење и очување здравља, магистар фармације или фармацеутски техничар мора имати у виду планирани циљ терапије, тј. да ли је у питању лечење одређених лакших здравствених тегоба, олакшавање симптома или њихова превенција.

Пре избора одређеног лека без рецепта или других производа за унапређење и очување здравља, магистар фармације или фармацеутски техничар проверава факторе у вези са пацијентом који могу бити од значаја за одговарајући избор терапије (на пример узраст, трудноћа, дојење), као и животни стил пацијента (на пример: прекомерно конзумирање алкохола и сл.). Такође, при избору одговарајуће терапије, неопходно је размотрити и присутне коморбидитети, потенцијалне алергије, истовремено коришћене друге лекове и дијететске производе.

При саветовању пацијента, магистар фармације односно фармацеутски техничар пружа одговарајуће информације које укључују следеће: начин употребе, правилно дозирање и последице предозирања, дужина терапије, очекивани ефекти терапије, очекивано време повлачења симптома, правилно чување, потенцијални нежељени ефекти и интеракције. Када је потребно, пацијента треба информисати и о последицама одбијања употребе одређеног лека или другог производа за унапређење и очување здравља. На крају саветовања пацијента, обавезно је проверити да ли је пацијент разумео све савете и да ли има додатних питања.

Неопходно је пацијента упозорити да, у случају погоршања симптома треба да се јави лекару.

Као подршка саветовању пацијента код лакших здравствених тегоба, за пацијенте се могу унапред припремити штампани материјали са основним информацијама о природи болести, симптомима и мерама за лечење, ублажавање или превенцију симптома, или се овакве информације могу објавити на е-порталу апотеке.