

BÖLÜM I

ECZANE
İŞLETMECİLİĞİ
EĞİTİM
İHTİYACININ
TESPİTİ
ATÖLYE
ÇALIŞMASI

17-19 Kasım 2000 tarihlerinde Bursa'da düzenlenen 32. Dönem İkinci Bölgelerarası Toplantısı'nda gerçekleştirilen atölye çalışması; eczane ekonomisi, eczanenin mekansal boyutu, iletişim ve danışmanlık, eczacılık etiği ve sosyal pazarlama olmak üzere dört başlıkta yürütülmüştür.

I.I. ECZANE EKONOMİSİ

Oturum Yöneticisi : Doç. Dr. Sadi UZUNOĞLU
Doç. Dr. Ahmet ÜSTÜN

Eczane ekonomisi atölye çalışmasının amacı, eczacıları uygulama içindeki finans, stok yönetimi, muhasebe ilaç temini ve dağıtım kanalları konularında bilgilendirmek, olası sorunlara karşı uyanık kılmak, bu bilgiler ışığında etkin bir iş planı hazırlayarak ve yaşama geçirmelerini sağlamaktır.

Yöntem: Çalışma öncesi her atölye çalışma grubunda yer alan katılımcılara, Birliğimizce belirlenen konu başlıkları hakkında önerileri olup olmadığı sorulmuş, öneriler çerçevesinde başlıklar belirlenmiştir. Daha sonra, oturum yöneticisi ve raportörü belirlenmiş, oturum yöneticisi tarafından ana başlıklar saptanıp, gerekli hazırlıklar başlamıştır. Grup katılımcıları gönüllülük esasına göre seçilmiştir. Grup katılımcılarının sayısı 35 ile sınırlandırılmıştır. Atölye çalışması ise, şu şekilde yürütülmüştür; oturum yöneticisi her katılımcıdan eczane ekonomisi alanında eczacıların en sık karşılaştıkları sorunları ve çözüm önerilerini yazmasını istemiştir. Daha sonra bu ifadelerin hepsi, oturum yöneticisi tarafından belli ana başlıklar altında toplanarak, katılımcılara sorunların kaynakları ve akılcı çözüm önerileri şeklinde sunulmuştur.

Atölye çalışması ile ilgili ayrıntılı bilgiler aşağıda aktarılmaktadır.

Konu başlıkları:

1. Finans yönetimi
2. Stok yönetimi
3. İş planı geliştirme
4. Eczane yönetim muhasebesi
5. İlaç temini ve dağıtım kanalı.

Oturum yöneticisi tarafından katılımcılara yönlendirilen "Eczane ekonomisi alanında gördüğünüz sorunlar ne (ler) dir" sorusu karşısında katılımcıların ifade ettikleri sorunlar şunlar olmuştur:

1. Sürşarj gelirinin yok olması
2. Miyad
3. İlaç vadelerinin kısalması
4. Eczaneye giren çıkan ilaçların takibinin yapılamaması
5. İlaç alma konusunda bilgisizlik

6. Kooperatiflerin iyi çalışmaması ve eczacıların özel depolara mahkum olması
7. Etken madde
8. Birçok ilacın eczaneye külfet getirmesi
9. Hastaların ilacını önceden alması ve reçetelendirmenin gecikmesi
10. Firmaların sirkülasyonu artırmak için ilaç miyadlarını kısıtlaması
11. Muadil ilaçların hızla artması ve bilinmemesi ya da bulunamaması
12. Miyad kontrolünün gözden kaçması
13. İthal ilaç payının artması ve karının az olması
14. İthal ilaçların fiyatının artması ve eczacıların iskonto ve vade alamaması
15. İtiryat pazarının eczane dışına kayması
16. Depo satış stratejileri
17. İlaç firmalarının kampanyaları
18. Bürokrasi sıkıntısı
19. Nitelikli kalfa-çırağın olmaması
20. Bankalar ile ilişkiler
21. Banka işlemleri, krediler ve faizler konusunda bilgi eksikliği
22. Kurumlarda ve bankalarda zaman kaybı
23. İşletme kredilerinin az ve maliyetin yüksek olması
24. Mevcut sermaye ile yeterli yatırımın yapılamaması
25. Kurallara uymayan meslektaşlarımızın olması
26. Etik ve ilaç satışı konusunda ikilem
27. Hasta iletişimi, pazarlama konusunda eğitim eksikliği
28. Sistemin bozuk olması
29. Deprem bölgesi sorunu
30. Stok fazlalığı
31. Yeni çıkan ilaçların stok yükünü artırması
32. Stok yönetimi, vergi ve işletme ile ilgili konularda bilgi eksikliği
33. Depoların iyi çalışmaması
34. Kar marjının düşük olması
35. Finans kaynağı
36. Hastaların borçlarını geciktirmesi
37. Eczane kirasının yüksek olması ve kira stopajının sadece eczacı tarafından ödenmesi
38. Enflasyon
39. Kurumlar ile bilgisayar yoluyla bağlantı kurulamaması
40. Dağıtım kanalı standardının bulunmaması
41. Tahsilatların bazı kurumlardan geç alınması
42. Katılım payının alınmaması
43. Ödenek yokluğu
44. Kurum sözleşmeleri
45. Katılım payına bağlı haksız rekabet
46. Veresiye defteri
47. Yatan hasta reçetelerinin adil dağılmaması
48. İlacın eczane dışı yerlerde satılması
49. Nakit ve nakit akışı sorunu
50. Mal fazlalarının faturalarda özel iskonto ile gösterilmesinin sakıncaları
51. Çalışanların sigorta primlerinin ve diğer giderlerinin yüksek olması
52. Eczacı ödemelerinde gecikince devlete faiz öderken devlet gecikince herhangi bir ödemenin yapılmaması

53. Aylık bilançonun çıkarılamaması
54. Firelerin ve masrafların tamamının vergiden düşülememesi
55. Vergi oranlarının yüksek olması

Daha sonra, bu sorunlar oturum yöneticisi tarafından gerekçeleri belirtilerek, şu ana başlıklar halinde gruplandırılmıştır:

1. Tahsilat (Devlet)
2. Maliyet artışı
3. Kar marjlarında azalma
4. Bilanço, vergi ve bütçe
5. Dağıtım kanalındaki tekeli yapı
6. Finans kesimi ile ilişkiler
7. Sistem riski
8. Personel
9. Etkin satış

Bu başlıkların her birisi günlük yaşamda karşılaşılan sorunlar ile örneklendirilerek katılımcılar ile tartışılmıştır.

İkinci aşamada ise, oturum yöneticisi katılımcılara "İfade ettiğiniz bu sorunlara ilişkin çözüm önerileriniz ne (ler) dir" sorusunu yöneltmiş ve şu yanıtlar alınmıştır:

1. Akit- sözleşme (Ticaret Hukuku Bilgileri)
2. Gecikme faizlerinin ödenmesi
3. Borç- alacak mahsubu
4. Protokolün geri çekilmesi
5. Devlettteki personel probleminin aşılması
6. Tahsilattaki belirsizliklerin ortadan kalkması
7. Sağlık ödemeleri
8. Saymanlık
9. Eczacı odasının baskı yapması.

Son olarak, katılımcıların atölye çalışması tartışmaları da göz önünde bulundurularak, eczane ekonomisi konusunda eczacılar için eğitim programının ana başlıkları oluşturulmuştur. Bu başlıklar:

1. Ticaret/temel hukuk
 - a. Vergi usul kanunu
 - b. Akit
 - c. Akdin feshi
2. Finansçı olmayanlar için finans yönetimi
3. Yeni finansman teknikleri ve bankalarla ilişkilerin düzenlenmesi
4. Bütçe ve bütçeleme teknikleri
5. Temel muhasebe ve maliyet muhasebesi

6. Üretim ve stok yönetimi
7. Ekonomi ve sektör analizi
8. Personel eğitimi (TEB hizmet içi eğitim)
9. Davranış yönetimi
10. İletişim teknikleri
11. Hasta ile ilişkiler
12. Temel işletme ve yönetim
13. Bilgi-işlem
14. Bilgisayar kullanımı
15. Toplam kalite
16. Pazarlama yönetimi
17. Tüketici yasası
18. Eczacılık ve ilaç ile ilgili yasa ve yönetmelikler
19. Rekabet ve yasası şeklindedir.

I. II. ECZANENİN MEKANSAL BOYUTU:

Oturum Yöneticisi : *Y. Mimar Müfit DENİZCI*

Eczane İşletmeciliği Atölye Çalışmasında "Eczanenin Mekansal Boyutu" konusunun yer almasının nedeni; eczane yerlerinin seçimi sırasında eczacılara yön göstermek, dış ve iç mekan düzenlenmesi hakkında yapılacak bilgilendirmeyle eczanelerin daha işlevsel hale gelmesini sağlamak; eczanelerde sunulan hizmetin ve hizmet sunulan mekanların kalitesini artırmaktır. Çalışmada, aşağıdaki konu başlıkları üzerine tartışılmış, temel fikirler her bir başlık altında özetlenmiştir.

Konu Başlıkları:

1. Eczane yer değerlendirilmesi
2. Eczane dış mekan düzenlenmesi
3. Eczane iç mekan düzenlenmesi
 - a. Raf düzenleme
 - b. Işık-Renk kullanımı
 - c. Cepheleme
 - d. Donanım mekanı
4. İklimlendirme

I.II.1. Eczane Yer Değerlendirilmesi:

Eczane yerlerinin değerlendirilmesi yapılırken; hastanın eczaneye kolay ulaşabilirliğinin, eczane açılacak yerin rantının, eczaneler arası mesafenin, eczane açılacak bölgedeki eczane yoğunluğunun göz önünde bulundurulmasının önemli olduğu belirtilmiştir.

Ayrıca, nüfus yoğunluğuna göre eczane sınırlandırılmasının gerekliliği bir kez daha vurgulanmıştır.

I.II.2. Eczane Dış Mekan Düzenlenmesi:

Eczane dış mekan düzenlenmesi yapılırken; eczanelerde bir standardizasyona gidilerek eczacı kimliğine yakışır bir eczane görünümünün sağlanmasının önemli olduğu belirtilmiştir.

Yapılacak standardizasyonda;

- Nöbet levhası,
- Eczane simgesi,
- Tek tip ışıklı eczane levhası,
- Eczane levhalarındaki yazı karakteri,
- Eczanelerde kullanılan renk,
- Eczanenin anlaşılmalı olduğu kurum isimlerinin benzer yazımına kadar herşeyin detaylı olarak düşünülmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Eczanenin girişine özürülüler için rampa yapılmasının, nöbet için güvenlik önlemi alınmasının önemli olduğu ve eczane nöbetçi olduğu sırada siparişi verilen ilaçlar için eczanenin dış cephesine ilaç teslim dolabı/kapağı tasarlanmasının yararlı olacağı ifade edilmiştir.

Ayrıca, eczanelerin dış cephelerinin tasarlanmasında, eczanenin bölgesel özelliğinin göz önünde bulundurulmasının gerekliliği vurgulanmıştır.

I.II.3. Eczane İç Mekan Düzenlenmesi:

Eczanelerin iç mekan değerlendirmesi dört alt başlık halinde incelendi; Raf Düzenlenmesi, Donanım Mekanı, Cepheleme ve Işık-Renk Kullanımı.

Raf düzenlenmesine meslek örgütüncü bir standart getirilmesi istenmiş ve eczacıların ürün çeşidine göre raf düzenlemesi yapmasının daha iyi olacağı (örneğin; mamaların, kozmetiklerin ve prezervatiflerin ayrı bölümlerde/rafta bulundurulması gibi) belirtilmiştir.

Donanım mekanında;

- Eczanelerde hasta bekleme yeri yaratılması,
- Hasta görüşme mekanı yaratılması,
- Eczacının işlerini yürütmesine uygun bir bürosunun olması ve bu büro kısmında bilgisayar, faks gibi cihazların olması,
- Eczanelerde tuvalet yerinin uygun olması, mümkünse duş da bulunması,
- Eczanenin laboratuvar bölümünün gelecekteki konumunun değiştirilmesi,
- Eczanenin mutfak kısmının düzenlenmesi,
- Eczanede kıyafet değişme yeri yaratılması,
- Eczacının nöbetçi olduğunda dinlenebileceği uygun yerin olması,
- Özellikle nöbet sırasında eczacının ve eczane çalışanlarının güvenliği için güvenlik sisteminin kurulması,

- Eczanenin iç ve dış mekanlarında promosyon kirliliğine son verilmesi,
- Vitrinlerin kaldırılması istenmiştir.

Işık-Renk kullanımında ise; homojen aydınlatma yapılması ve renk kullanımında profesyonellerden fikir alınmasının yararlılığı üzerinde durulmuştur.

Atölye çalışması sırasında cepheleme konusunda ayrıca değerlendirme yapmaya gerek görülmemiştir.

I.II.4. İklimlendirme:

Son olarak iklimlendirme konusunda değerlendirme yapılmış; havalandırmanın mutlaka olması gerektiğinde görüş birliğine varılmıştır.

Eczane İşletmeciliği Eğitim Programında "Eczanelerin Mekansal Boyutu" konusunun, "6197 Sayılı Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Kanun" ve "Eczaneler ve Eczane Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" maddeleriyle birlikte değerlendirilmesi uygun olacaktır.

I. III. İLETİŞİM VE DANIŞMANLIK

Oturum Yöneticisi : *Ecz. Sevgi YILDIZ*

Atölye çalışmasının öncelikli olarak aşağıdaki başlıklar üzerine şekillendirilmesine karar verilmiştir:

- Etkili iletişim
- Hastane ilişkileri ve hasta merkezli hizmet
- İlaç sunumu sonrası hizmet olarak önceden belirlenmiş başlıklar
- Etkili iletişim ve hasta merkezli hizmet
- Danışmanlık hizmeti şeklinde yeniden değerlendirilmiştir.

Daha sonra bu başlıkları altbaşlıklandırma yoluna gidilmiş ve eczacılara yönelik iletişim ve danışmanlık eğitiminde yer alacak olan bu başlıkların hangi mesajları taşıması gerektiği tartışılarak aşağıdaki sonuçlara varılmıştır:

Öncelikli olarak;

HASTA-DOKTOR-ECZACI üçgeninde

YAPI-SÜREÇ-SONUÇ MODELİ çerçevesinde her iki altbaşlık da ele alınmıştır.

I.III.1. Etkili İletişim ve Hasta Merkezli Hizmet

- Doktor-Hasta
- Eczacı-Hasta

- Doktor-Eczacı
- Eczacı-Eczacı İletişimi

Etkili İletişimin her dört altbaşlıkta da bulunması gereken zorunlu öğeleri:
İletişim Becerileri (selamlama, beden dili, etkili anlatım, zaman ayırma, saygı, diyalog)

I.III.1.a. Hasta-Doktor İletişimi:

İletişim Becerileri

Hastaya ait özellikler (cinsiyet, eğitim vb.)

Etkili iletişim kurulmamasının eczacıya yansıyan sonuçları

I.III.1.b. Hasta-Eczacı İletişimi:

İletişim Becerileri

Eczacının eczanesinde bulunması ve hastaya zaman ayırması

Hastanın anlayacağı dilde konuşma

Görüşme mekanı

Yüzyüze iletişim

Hastaya saygı

Diyalog

Hasta hakkında bilgi sahibi olma

Hastanın ekonomik durumu

Eğitim, kültür düzeyi ve alışkanlıkları

Doğru kaynaktan alınmayan bilgiler

Cinsiyet farkı

I.III.1.c. Eczacı-Doktor İletişimi

Eczacının ilaç konusunda yeterli ve güncel bilgi sahibi olması

Tersi de doğru olmak üzere, eczacının yetki ve sorumluluklarının doktor tarafından bilinmesi ve saygı gösterilmesi

Eczacının mesleki hak ve sorumluluklarına sahip çıkması

ÖNERİ: TTB'nin üyelerine mevzuat konusunda bilgi vermesi

I.III.1.d. Eczacı-Eczacı İletişimi

Ticari rekabetin yer almaması

Eczacının kendi içinde sosyalizasyonu

Etik sorunların hasta-eczacı ilişkisinde olumsuz sonuçlarının bilinmesi

Eczacılık mesleğine duyulan sevgi ve saygı

I.III.2. Danışmanlık Hizmeti

I.III.2.a. Sunum Sırasında Danışmanlık Hizmeti

Hekime yönlendirme
İlaç kullanım bilgisinin tam ve doğru verilmesi
Yan etkiler ve etkileşimler
Tedaviye uyuncun sağlanması
Yardımcı personel eğitimi
Hastalık konusunda ek bilgi ve erken uyarı
İlaçların saklama koşulları
Yazılı dokümanla besleme
İlacın yanlış kullanımının önlenmesi (evde kullanımda)

II.III.2.b. Sunum Sonrası Danışmanlık Hizmeti

İlaç kullanımının izlenmesi (*merkezi sistem*)
Evde biriken ilaçların değerlendirilmesi
Veri sağlanması

ÖNERİLER:

Eğitimin süreklileşmesi
Bilgiye ulaşmada kolaylık
Bilimsel çalışmalara veri sağlama
Eğitimde sosyal ve psikolojik konuların yer alması
İlaç ambalajında tarif yazmaya uygun yer bulunması

I. IV. ECZACILIK ETİĞİ VE SOSYAL PAZARLAMA

Oturum Yöneticisi : *Ecz. Hadi TOMRUK*

İçinde sosyal ve ticari unsurları taşıyan serbest eczacılık için rekabetin etik koşullarda olması gerekliliği, mesleğin henüz tüm boyutlarıyla karşı karşıya gelmemiş eczacı adayları için büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla rekabetin sadece ticari boyutta değil aynı zamanda hizmete ve bilgiye de yönelik olması gerekmektedir.

Atölye çalışmasında eczacılık etiği ve sosyal pazarlama konusu Türkiye’de şu anda var olan şekliyle ve idealize edilmiş şekliyle tartışılmıştır. Tartışma, alt başlıkların içermesi gereken kavramların geliştirilmesi ve eksikliklerin giderilmesi doğrultusunda devam etmiştir.

I.IV.1. Etik Rekabet ve Strateji Kuralları

• Rekabetin mesleki ahlak ön planda tutularak hizmet, bilgi ve danışmanlık düzeyinde olması gerektiği

• MİEP'lerin daha sık yapılıp içeriklerinin yenilenmesi ve eczane personelinin de MİEP'lere katılması

- Hasta psikolojisine uygun davranılması
- Eczacı-eczacı ilişkisinin geliştirilmesi
- Tüketici haklarının dikkate alınması
- Aile eczacısı kavramının oluşturulması
- Doktorların da Bütçe Uygulama Talimatı konusunda bilgilendirilmesi
- Eczanede alım ve satımda reklam ve promosyonun yapılmaması
- Dağıtım kanallarında standardizasyonun sağlanması
- Tüm kurum reçetelerinin eşit dağılımının sağlanması
- Mesai saatlerine uyulması
- Kaliteli hizmet için "Kalite El Kitabı" nın çıkarılması
- Eczacılara verilen cezaların kısa sürede uygulanması

I. IV.2. Hizmet Farklılaşması

- Hasta takibi yapılması
- Aktif danışmanlık için eczanede ayrı bir mekanın oluşturulması
- Eczanede hastaya yönelik broşürlerin bulunması
- Majistral ilaç yapımı için GMP'ye uygun ortak birimler kurulması
- OTC, medikal malzeme, veteriner ilaç ve fitoterapötik ürünlerin eczane kanalıyla dağıtımını için eğitim verilmesi
 - Acil durumlarda ilacın hastaya ulaştırılması
 - Mesai saatlerinin çağdaşlaştırılması
 - Şeker ve tansiyon ölçümü ve enjeksiyon hizmetlerinin verilebilmesi için altyapı ve yetki verilmesi
 - MİEP'lere katılımın özendirilmesi ve ödüllendirilmesi
 - Yabancı dil
 - Eczane görünümünde değişiklik

I.IV.3. Eczanelerde bilgisayar ve internet

- Yabancı dil
- Temel bilgisayar bilgisini almak
- İlaç veri tabanının oluşturulması
- Tam otomasyona geçilmesi
- İnternetteki meslek etiği kurallarının belirlenmesi
- Sürekli güncelleştirilen ortak bir ilaç rehberinin oluşturulması
- Kolay ulaşılabilen bir zehir danışma ve ilaç kontrendikasyon merkezinin oluşturulması
- Eczanede kullanılacak bilgisayar donanımı ile ilgili TEB tarafından danışmanlık hizmeti verilmesi

- Hastaya internet yoluyla da danışmanlık hizmeti verilmesi
- MİEP'lerin internet yoluyla da yapılması
- Barkod uygulamalarının geliştirilmesi
- Kurum reçetelerinin karşılanmasında tek tip program kullanılması
- Kamu kurumlarının teknik alt yapılarının iyileştirilmesi

I.IV.4. Eczaneler için imaj ve sosyal pazarlama

- Eczane dış görünümünün standardizasyonu
- Eczacının eczanede bulunması
- Mesleğine uygun çağdaş kıyafetle hizmet vermesi
- Eczanede hijyenin ve düzenin sağlanması
- Çağdaş eczane donanımlarının kullanılması
- Uygun iklimlendirme sağlanması
- Eczanede satılabilecek ilaç dışı ürünlerin çeşitlerinin belirlenmesi
- Hastaya güleryüz gösterilmesi
- Ecza dolaplarının kaldırılmasına yönelik çalışma yapılması
- Gerektiğinde hastanın mesleki ve toplumsal konularda bilgilendirilmesi
- Atıkların uygun koşullarda izole edilmesi
- Hastanın doğru yere yönlendirilmesi
- Eczacılık eğitiminde pazarlama, psikoloji, felsefe, ekonomi ve muhasebe derslerinin verilmesi
- MİEP'ler içinde yönetici eğitiminin de yer alması konularını içermektedir.