

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐẠI NAM
TRUNG TÂM ĐÀO TẠO LIÊN TỤC NGÀNH DƯỢC



BÁO CÁO

THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

MỤC LỤC

A- ĐẶT VẤN ĐỀ	1
B - NỘI DUNG BÁO CÁO	2
1. HỒ SƠ PHÁP LÝ CỦA NHÀ THUỐC	2
2. VẤN ĐỀ NHÂN SỰ, CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT CỦA NHÀ THUỐC GPP	7
2.1. Nhân sự	7
2.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật tại nhà thuốc	8
3. VĂN BẢN, TÀI LIỆU CHUYÊN MÔN, SỔ SÁCH, QUY TRÌNH THAO TÁC CHUẨN TẠI NHÀ THUỐC	12
3.1. Các văn bản, các tài liệu chuyên môn có tại nhà thuốc	12
3.2. Sổ sách, quy trình thao tác chuẩn đang sử dụng	13
3.3. Các quy trình thao tác chuẩn	14
4. HOẠT ĐỘNG MUA THUỐC	15
4.1. Nguồn thuốc	15
4.2. Kiểm tra chất lượng	16
4.2.1. Kiểm tra thuốc mua về	16
4.2.2. Kiểm tra chất lượng thuốc	17
4.3. Ghi chép sổ sách, chứng từ	17
5. HOẠT ĐỘNG BÁN THUỐC	18
5.1. Quy trình đón tiếp khách hàng	18
5.3. Tư vấn, hướng dẫn sử dụng và bán thuốc kê đơn	19
5.3. Tư vấn, hướng dẫn sử dụng và bán thuốc không kê đơn	20
5.4. Niêm yết giá	21

6. BẢO QUẢN THUỐC	21
6.1. Sắp xếp thuốc tại nhà thuốc	21
6.2. Theo dõi chất lượng thuốc, hạn dùng của thuốc	23
6.3. Kiểm kê, bàn giao	24
6.4. Ứng dụng công nghệ thông tin	24
7. THUỐC KIỂM SOÁT ĐẶC BIỆT	25
8. DANH MỤC THUỐC KINH DOANH TẠI CƠ SỞ	26
8.1. Số lượng mặt hàng	26
8.2. Phân loại một số thuốc bán chủ yếu tại Nhà thuốc	26
8.2.1. Theo dõi tác dụng dược lý	26
8.2.2. Thuốc kê đơn	28
8.2.3. Thuốc không kê đơn	30
9. CÔNG TÁC DƯỢC LÂM SÀNG TẠI NHÀ THUỐC	32
9.1. Tư vấn, giám sát, hướng dẫn sử dụng thuốc	32
9.2. Giám sát phản ứng có hại của thuốc tại nhà thuốc	33
10. THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH GPP TẠI NHÀ THUỐC	34
10.1. Niêm yết giá, hồ sơ pháp lý, số điện thoại đường dây nóng	34
10.2. Việc đào tạo, cập nhật kiến thức chuyên môn của Nhà thuốc	35
10.3. Marketing của các hãng thuốc tại Nhà thuốc	35
C - KẾT LUẬN	37
PHỤ LỤC	38

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Từ nguyên nghĩa
BYT	Bộ y tế
CTCP	Công ty cổ phần
DP	dược phẩm
DSCĐ	Dược sĩ cao đẳng
GPP	Thực hành tốt nhà thuốc
KSDB	Kiểm soát đặc biệt
NĐ	Nghị định
SOP	Quy trình thao tác chuẩn
TT	Thông tư

LỜI CẢM ƠN

Suốt khoảng thời gian thực tập ở Nhà thuốc Trường Minh, em xin chân thành cảm ơn dược sĩ Đặng Bích Huệ đã tận tình giúp đỡ và chia sẻ kinh nghiệm bán thuốc trong Nhà thuốc. Em xin chân thành cảm ơn anh và các anh chị nhân viên nhà thuốc Trường Minh đã giúp đỡ em trong thời gian qua và xin chúc anh chị sức khỏe và thành đạt.

Em xin gửi lời cảm ơn đến các quý thầy cô ở trường Đại học Đại Nam đã giúp đỡ em trong thời gian qua và đã tạo điều kiện thuận lợi để em có một môi trường học tập tốt.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn cô đã tận tình chỉ dẫn em trong quá trình thực hiện báo cáo thực tập tốt nghiệp. Em xin chúc nhà trường ngày càng phát triển, các quý thầy cô dồi dào sức khỏe để hoàn thành nhiệm vụ dạy học của mình.

Em xin trân trọng cảm ơn!

A- ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong đời sống hiện nay ngành dược việt nam luôn giữ một vai trò quan trọng trong đời sống xã hội, được sự quan tâm của nhà nước và sự ủng hộ từ cộng đồng vì vậy mà ngành dược luôn cố gắng phát triển đi lên để luôn có một vị trí quan trọng trong sự phát triển của xã hội. Chính vì vậy việc đào tạo đội ngũ cán bộ trong ngành dược luôn được quan tâm, bản thân em ý thức được ngành nghề mình theo học và tìm hiểu với mong muốn được học hỏi tìm tòi không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn để thực hiện tốt chuyên môn nghiệp vụ học đi đôi với hành lí thuyết gắn liền với thực tế.

Nhà thuốc thường là nơi đầu tiên người dân tìm đến khi gặp các vấn đề sức khỏe thông thường, tìm kiếm các thông tin về dược phẩm và các lời khuyên về chăm sóc sức khỏe. Như vậy người dược sỹ có vai trò quan trọng trong việc tư vấn và đưa thuốc đến tay người dân.

Báo cáo thực tập nhằm trình bày những hiểu biết, kết quả mà em được học hỏi trong quá trình thực tế, bao gồm cách sắp xếp thuốc, bảo quản thuốc, hoạt động mua thuốc, bán thuốc và tăng cường khả năng tư vấn hướng dẫn cho người mua thuốc, nắm được các quy định, nguyên tắc, tiêu chuẩn trong ngành. Thực hành kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ và thực hiện các chức trách nhiệm vụ của dược sỹ đại học tại vị trí được phân công.

Bài báo cáo thực tập ở nhà thuốc là kinh nghiệm tóm tắt lại quá trình học tập ở nhà trường và nhà thuốc. Với những kiến thức còn hạn chế nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự thông cảm và đóng góp ý kiến của các quý thầy cô.

B - NỘI DUNG BÁO CÁO

1. HỒ SƠ PHÁP LÝ CỦA NHÀ THUỐC

- Tên nhà thuốc: **Nhà thuốc Trường Minh**
- Địa chỉ: SN 073, đường Nguyễn Du, phường Kim Tân, TP Lào Cai, tỉnh Lào Cai.
- Người chịu trách nhiệm chuyên môn về dược của nhà thuốc: Thạc sỹ dược Đặng Bích Huệ.
- Phạm vi kinh doanh: Mua và bán lẻ thuốc hóa dược (bao gồm cả thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất gây nghiện, thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất hướng thần, thuốc dạng phối hợp có chứa tiền chất, thuốc độc), thuốc dược liệu, thuốc cổ truyền, thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần, thuốc tiền chất, thuốc phóng xạ, đồng vị phóng xạ, thuốc thuộc danh mục chất bị cấm sử dụng theo quy định của Chính phủ).
- Nhà thuốc nằm ở phường Kim Tân với dân cư đông đúc, có nhiều hộ dân, hộ kinh doanh và các cơ quan doanh nghiệp nên rất thuận lợi cho việc kinh doanh nhà thuốc. Nhà thuốc mở cửa từ 7h00 sáng đến 22h00 để đảm bảo có thể phục vụ người dân liên tục vào tất cả các ngày trong tuần, kể cả ngày lễ, chủ nhật.
- Hình ảnh bên ngoài nhà thuốc:



Nhà thuốc đạt chuẩn GPP với đầy đủ các loại giấy tờ pháp lý như sau:

- Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược số 258/LCA-ĐKKDDD do Sở y tế tỉnh Lào Cai cấp ngày 31/5/2016.

UBND TỈNH LÀO CAI
SỞ Y TẾ
Số: 239/LCA-ĐKKDD

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**GIẤY CHỨNG NHẬN
ĐỦ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH THUỐC**

- Căn cứ Luật Dược số 34/2005-QH11 ngày 14/6/2006;
- Căn cứ Nghị định số 79/2006/NĐ-CP ngày 09/8/2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Dược;
- Căn cứ Nghị định số 89/2012/NĐ-CP ngày 24/10/2012 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 79/2006/NĐ-CP ngày 09/8/2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Dược;
- Căn cứ Quyết định số 49/2009/QĐ-UBND ngày 29/12/2009 của UBND tỉnh Lào Cai quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Y tế Lào Cai;
- Căn cứ Thông tư số 02/2007/TT - BYT ngày 24/01/2007 của Bộ Y tế hướng dẫn chi tiết thi hành một số điều kiện kinh doanh thuốc theo quy định của Luật Dược và Nghị định số 79/2006/NĐ-CP ngày 09/8/2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Dược;
- Căn cứ Thông tư số 10/2013/TT-BYT ngày 29/3/2013 của Bộ Y tế sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 02/2007/TT-BYT ngày 24/01/2007 của Bộ Y tế hướng dẫn chi tiết thi hành một số điều về điều kiện kinh doanh thuốc theo quy định của Luật Dược và Nghị định 79/2006/NĐ-CP ngày 09/8/2006 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Dược;
- Theo đề nghị của Đoàn thẩm định cơ sở kinh doanh thuốc Sở Y tế; Xét đề nghị của trưởng phòng Nghiệp vụ Dược.

GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ CHỨNG NHẬN

Cơ sở: **Nhà thuốc Trường Minh**
Địa chỉ: **SN 073, đường Nguyễn Du, phường Kim Tân, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai**
Họ và tên người quản lý chuyên môn về dược của cơ sở: **ĐSĐH Đặng Bích Huệ**
Đủ điều kiện kinh doanh theo hình thức tổ chức: **Nhà thuốc**
Phạm vi kinh doanh: **Bán lẻ thuốc thành phẩm theo quy định của Bộ Y tế**
(Không được bán thuốc gây nghiện, thuốc phóng xạ và nguyên liệu hóa được làm thuốc)
Địa điểm kinh doanh: **SN 073, đường Nguyễn Du, phường Kim Tân, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai**
Giấy CNĐKKDT có giá trị từ ngày: **28/3/2016.**
Thay thế cho Giấy CNĐKKDT số 12/2011/CN-HND cấp ngày 06/4/2011

GIÁM ĐỐC
SỞ Y TẾ
TỈNH LÀO CAI
Nông Tiên Cương

- Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được Số 19/ĐKKDD-LCA ngày 18/09/2017 do Sở y tế tỉnh Lào Cai cấp đã thay thế cho Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh được số 258/LCA-ĐKKDDD do Sở y tế tỉnh Lào Cai cấp ngày 31/5/2016.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**GIẤY CHỨNG NHẬN
ĐỦ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DƯỢC**

SỐ: 19/ĐKKDD-LCA
Cấp do thay đổi phạm vi kinh doanh dược
Mà làm thay đổi điều kiện kinh doanh

Sở Y tế tỉnh Lào Cai chứng nhận:

Tên/loại hình cơ sở kinh doanh: **Nhà thuốc Ngọc Lan**

Địa chỉ kinh doanh: **Số nhà 148, đường Hàm Nghi, phường Kim Tân,
thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai**

Người chịu trách nhiệm chuyên môn về dược của cơ sở:

Họ và tên: **Phạm Thị Ngọc Lan**

Trình độ chuyên môn: **Dược sỹ đại học**

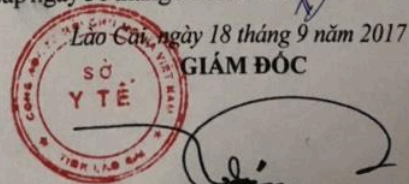
Chứng chỉ hành nghề dược số: **555/LCA-CCHND** do Sở Y tế tỉnh Lào Cai
cấp ngày **10/3/2017**

Đủ điều kiện kinh doanh dược loại hình: **Nhà thuốc**

Phạm vi kinh doanh: **Mua và bán lẻ thuốc hóa dược (bao gồm cả thuốc dạng
phối hợp có chứa dược chất gây nghiện, thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất
hương thần, thuốc dạng phối hợp có chứa tiền chất, thuốc độc), thuốc dược liệu,
thuốc cổ truyền, sinh phẩm được phép lưu hành (trừ vắc xin, nguyên liệu làm
thuốc, thuốc gây nghiện, thuốc hương thần, thuốc tiền chất, thuốc phóng xạ,
đồng vị phóng xạ, thuốc thuộc danh mục chất bị cấm sử dụng theo quy định của
Chính phủ).**

Giấy chứng nhận có hiệu lực từ ngày 18 tháng 9 năm 2017 được cấp theo
Quyết định số 996/QĐ-SYT ngày 18 tháng 9 năm 2017 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh
Lào Cai.

Thay thế cho Giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược số 258/LCA-
ĐKKDD do Sở Y tế tỉnh Lào Cai cấp ngày 31 tháng 5 năm 2016.



Nông Tiên Cương

- Chứng chỉ hành nghề dược số: 03/CCHN-D-SYT-LCA do Sở y tế tỉnh Lào
Cai cấp ngày 24/07/2017.

UBND TỈNH LÀO CAI
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHỨNG CHỈ HÀNH NGHỀ DƯỢC

Số hiệu: 03/CCHN-D-SYT-LCA
Cấp lại lần 1



Chúng nhận ông/ bà: **ĐẶNG BÍCH HUỆ**

Ngày, tháng, năm sinh: **29/6/1967**

Số Chứng minh nhân dân: **063041014**

Ngày cấp: **06/8/2008** Nơi cấp: **Công an tỉnh Lào Cai**

Địa chỉ thường trú: **Số nhà 073 đường Nguyễn Du, phường Kim Tân, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai**

Văn bằng chuyên môn: **Thạc sỹ Dược**

Phạm vi hoạt động chuyên môn:

Người chịu trách nhiệm chuyên môn về dược của cơ sở kinh doanh dược

Đủ điều kiện hành nghề dược với các vị trí hành nghề sau: **Người chịu trách nhiệm chuyên môn về dược của: Cơ sở bán buôn thuốc; Nhà thuốc; Quầy thuốc**

Hình thức cấp chứng chỉ hành nghề: **Xét hồ sơ.**

Chứng chỉ hành nghề dược có hiệu lực từ ngày 24 tháng 7 năm 2017 được cấp theo Quyết định số 650/QĐ-SYT ngày 24 tháng 7 năm 2017 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Lào Cai.

Thay thế cho Chứng chỉ hành nghề dược số 46/2012/CC-HND do Sở Y tế tỉnh Lào Cai cấp ngày 02/8/2012.

CHỨNG THỰC BẢN SAO ĐÚNG VỚI BẢN CHÍNH
Số chứng thực: 261 Quyền số: 01 SCT/BS Lào Cai, ngày 24 tháng 7 năm 2017

Ngày 10-01-2019

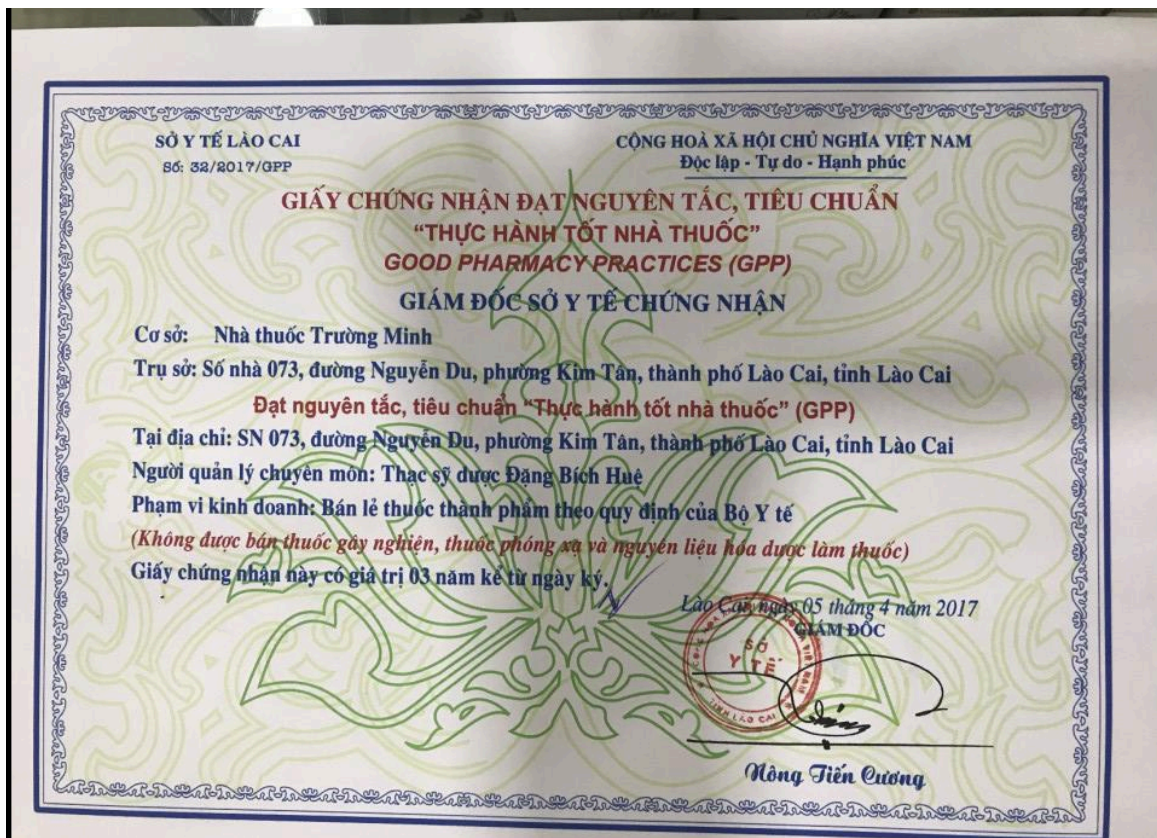
SỞ Y TẾ TỈNH LÀO CAI
GIÁM ĐỐC



KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH
Phạm Thị Liễu

Nông Tiến Cường

- Giấy chứng nhận đạt nguyên tắc, tiêu chuẩn “Thực hành tốt nhà thuốc” Số 32/2017/GPP do Giám đốc Sở y tế tỉnh Lào Cai cấp ngày 05/04/2017. Nơi cấp: Sở y tế tỉnh Lào Cai.



2. VẤN ĐỀ NHÂN SỰ, CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT CỦA NHÀ THUỐC GPP

2.1. Nhân sự

Nhà thuốc gồm có 1 DSDH và 2 DSCĐ:

- Chủ nhà thuốc: Thạc sỹ dược Đặng Bích Huệ – Quản lý nhà thuốc và phụ trách về vấn đề chuyên môn của nhà thuốc. Chủ nhà thuốc đã đảm bảo có đầy đủ văn bằng, chứng chỉ chuyên môn phù hợp với yêu cầu kinh doanh nhà thuốc bán lẻ.

Trong quá trình hoạt động, bà Đặng Bích Huệ chịu trách nhiệm về chủng loại và chất lượng thuốc của nhà thuốc, thực hiện chế độ quản lý thuốc theo chế độ

thuốc bán theo đơn và không bán theo đơn. Trường hợp bán thuốc phải KSDB chủ nhà thuốc đã trực tiếp bán và quản lý thuốc.

Chủ nhà thuốc cũng đã thường xuyên cập nhật kiến thức chuyên môn cho nhân viên và tiến hành đào tạo, hướng dẫn các DSCĐ tại nhà thuốc theo quy chế, kiến thức chuyên môn.

Chủ nhà thuốc đã đóng vai trò chính trong kiểm soát chất lượng thuốc khi nhập về và trong quá trình bảo quản tại nhà thuốc và quản lý về phương pháp kinh doanh tại nhà thuốc.

- Người giúp việc: **DSCĐ:...** luôn mặc áo blouse và đeo biển hiệu ghi rõ chức danh khi bán thuốc cho khách hàng.

Các nhân viên tại nhà thuốc chịu trách nhiệm chính trong hoạt động bán thuốc, tư vấn sử dụng thuốc và các thiết bị, thực phẩm chức năng trong nhà thuốc. Thường xuyên tiến hành kiểm nhập, kiểm kê và kiểm soát chất lượng thuốc khi được nhập về và ghi chép sổ sách, báo cáo theo hướng dẫn của chủ nhà thuốc.

Các nhân viên trong nhà thuốc cũng chịu trách nhiệm niêm yết giá bán sản phẩm, sắp xếp và bảo quản dược phẩm tại các tủ thuốc cũng như theo dõi nhiệt độ, độ ẩm hàng ngày tại nhà thuốc. Trong quá trình làm việc, các nhân viên được đào tạo và cập nhật kiến thức chuyên môn và pháp luật y tế.

2.2. Cơ sở vật chất kĩ thuật tại nhà thuốc

- Diện tích và bố trí: cơ sở có diện tích 25m². Nhà thuốc khang trang, sáng sủa trang trí đẹp mắt và vệ sinh sạch sẽ; không có ánh sáng mặt trời chiếu trực tiếp vào nơi trưng bày, bảo quản thuốc và luôn đảm bảo đủ điều kiện kinh doanh dược phẩm.

- Nhà thuốc có 6 tủ kính, trong đó:

+ 04 tủ thuốc tân dược

+ 01 tủ thực phẩm chức năng

+ 01 tủ mỹ phẩm.

- Nhà thuốc có 2 quầy trước mặt để tư vấn, giao dịch với khách hàng và ra lẻ thuốc.

- Có quầy tủ chắc chắn để trình bày bảo quản thuốc, cân sức khỏe, phục vụ khách hàng.

- Có khu vực để khách hàng tiếp xúc và trao đổi thông tin với nhân viên bán thuốc.

- Có vòi nước rửa tay cho nhân viên nhà thuốc và người mua thuốc.

- Có khu vực riêng để ra lẻ.

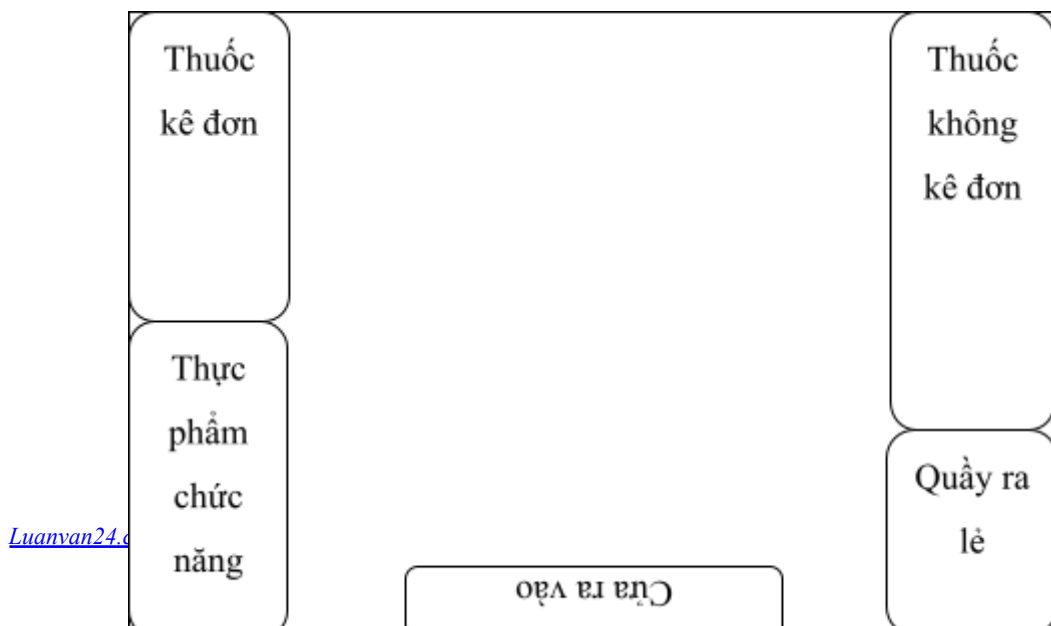
- Nội quy đại lý thuốc và bảng giá theo quy định.

- Tủ điện tra cứu các loại thuốc tân dược.

- Báo cáo định kỳ các loại sổ sách hàng tháng, quý, năm.

Theo quy định về cơ sở vật chất Nhà thuốc đã đạt chuẩn GPP (diện tích tối thiểu của nhà thuốc phải đạt từ 10m²; có đầy đủ các không gian bố trí, sắp xếp thuốc theo đúng quy định (khu trưng bày, khu bảo quản, khu mỹ phẩm...); đảm bảo các trang thiết bị, phương tiện cần thiết để bảo quản thuốc. Nhà thuốc đã có đầy đủ hồ sơ, tài liệu chuyên môn và sổ sách của cơ sở bán lẻ thuốc.

* Sơ đồ bố trí tủ thuốc trong nhà thuốc:



Hình 1. Sơ đồ bố trí của Nhà thuốc Trường Minh

** Một số hình ảnh trong nhà thuốc:*







3. VĂN BẢN, TÀI LIỆU CHUYÊN MÔN, SỔ SÁCH, QUY TRÌNH THAO TÁC CHUẨN TẠI NHÀ THUỐC

3.1. Các văn bản, các tài liệu chuyên môn có tại nhà thuốc

- Luật dược số 105/2016/QH13 ngày 06 tháng 4 năm 2016 có hiệu lực từ 01 tháng 01 năm 2017.

- Nghị định số 54/2017 của Chính phủ: Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Dược.

- Nghị định số 176/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực y tế.

- Các quyết định, thông tư khác của Bộ y tế liên quan đến các hoạt động của Nhà thuốc:

Thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc:

+ Thông tư số 02/2018/TT-BYT ngày 22 tháng 01 năm 2018 của Bộ y tế “Quy định về thực hành tốt cơ sở bán lẻ thuốc – GPP”.

+ Thông tư số 07/2017/TT-BYT ngày 3/5/2017 của Bộ y tế “Ban hành danh mục thuốc không kê đơn”.

+ Thông tư số 26/2019/TT-BYT ngày 18/9/2019 “Quy định về danh mục thuốc hiếm”.

+ Thông tư số 18/2018/TT-BYT ngày 22/8/2018 của Bộ y tế “Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 52/2017/TT-BYT ngày 29/12/2017 “Quy định về đơn thuốc và kê đơn thuốc hóa dược, sinh phẩm trong điều trị ngoại trú”.

+ Thông tư số 03/2019/TT-BYT ngày 28/3/2019 “Ban hành danh mục thuốc sản xuất trong nước đáp ứng yêu cầu về điều trị, giá thuốc và khả năng cung cấp”.

Bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc:

+ Thông tư số 36/2018/TT-BYT ngày 22/11/2018 của Bộ Y tế quy định về “Thực hành tốt bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc”.

Thông tin, quảng cáo thuốc:

+ Thông tư số 07/2018/TT-BYT ngày 12/4/2018 của Bộ y tế “Quy định chi tiết một số điều về kinh doanh dược của Luật Dược và Nghị định số 54/2017/NĐ-CP ngày 08/5/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Dược”.

Quản lý thuốc phải kiểm soát đặc biệt:

+ Thông tư số 10/2018/TT-BYT ngày 04/5/2018 của Bộ Y tế quy định về tổ chức và hoạt động của Hội đồng tư vấn cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh cho cơ sở kinh doanh thuốc phải kiểm soát đặc biệt.

+ Thông tư 20/2017/TT-BYT ngày 10 tháng 5 năm 2017 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn về Luật dược và Nghị định 54/2017/NĐ-CP về thuốc và nguyên liệu làm thuốc phải kiểm soát đặc biệt;

Quản lý chất lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc:

+ Thông tư số 11/2018/TT-BYT ngày 04/5/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế về quy định về chất lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc.

Văn bản chuyên môn:

+ Dược thư quốc gia

+ Tài liệu hướng dẫn sử dụng thuốc và các quy chế dược hiện hành

+ Nhà thuốc sử dụng máy tính nối mạng để tra cứu các tài liệu hướng dẫn sử dụng thuốc mới cập nhật, các tài liệu liên quan của cơ quan quản lý dược để người bán lẻ có thể tra cứu và sử dụng khi cần thiết.

3.2. Sổ sách, quy trình thao tác chuẩn đang sử dụng

Nhà thuốc có đầy đủ hồ sơ, sổ sách liên quan đến hoạt động kinh doanh thuốc, gồm sổ sách và máy tính, có phần mềm quản lý thuốc tồn trữ, hồ sơ, sổ sách lưu dữ liệu về bệnh nhân, về hoạt động mua bán thuốc, pha chế thuốc.

- Hồ sơ, sổ sách thường xuyên ghi chép hoạt động mua thuốc, bán thuốc, bảo quản thuốc.

- Sổ sách, hồ sơ được lưu giữ ít nhất một năm kể từ khi thuốc hết hạn dùng.

+ Sổ theo dõi Nhiệt độ, độ ẩm của nhà thuốc:

+ Sổ theo dõi thông tin chi tiết khách hàng:

+ Sổ theo dõi Xuất – Nhập – Tồn thuốc kiểm soát đặc biệt:

+ Sổ theo dõi khiếu nại:

+ Sổ theo dõi xuất nhập thuốc

3.3. Các quy trình thao tác chuẩn

Các quy trình thao tác chuẩn được thể hiện dưới dạng văn bản cho tất cả các hoạt động chuyên môn để nhân viên áp dụng. Hiện nay, Nhà thuốc đang có các quy trình thao tác cơ bản:

ST T	Tên quy trình thao tác chuẩn	Mã số
1	Quy trình mua thuốc và kiểm soát chất lượng	SOP 01.GPP
2	Quy trình bán và tư vấn thuốc theo đơn	SOP 02.GPP
3	Quy trình bán và tư vấn thuốc không kê đơn	SOP 03.GPP
4	Quy trình bảo quản và theo dõi chất lượng thuốc	SOP 04.GPP
5	Quy trình giải quyết với thuốc bị khiếu nại hoặc thu hồi	SOP 05.GPP

- Các quy trình thao tác chuẩn của cơ sở do chủ nhà thuốc là bà Đặng Bích Huệ phê duyệt và ký ban hành.
- Nhân viên bán thuốc tại nhà thuốc đã áp dụng thực hiện đầy đủ các quy trình.

** Hình ảnh minh họa SOP tại nhà thuốc Trường Minh:*

4. HOẠT ĐỘNG MUA THUỐC

4.1. Nguồn thuốc

- Nguồn mua là cơ sở kinh doanh thuốc hợp pháp, được phép sản xuất và phân phối dược phẩm, kinh doanh theo quy định của Nhà nước.
- Nhà thuốc lựa chọn nhà cung ứng và đảm bảo đã kiểm tra thông tin từ cơ quan quản lý Nhà nước về y tế; qua báo, đài, truyền hình và qua trình dược viên, nhân viên bán hàng của công ty sản xuất thuốc. Trước khi quyết định nhập hàng, nhà thuốc luôn kiểm tra tư cách pháp nhân, uy tín của công ty dược; các chính sách về giá cả, phân phối, phương thức thanh toán của công ty dược.
- Có hồ sơ theo dõi, lựa chọn các nhà cung cấp có uy tín, đảm bảo chất lượng thuốc trong quá trình kinh doanh. Cụ thể, nhà thuốc thường nhập thuốc từ các công ty dược phẩm như: CTCP Traphaco, CTCP Dược phẩm Nam Hà, CTCP Dược phẩm Hà Tây, DHG Pharma và một số nhà phân phối thuốc nhập khẩu từ các quốc gia Ấn Độ, Pháp, Đức, Mỹ...
- Sổ sách, hồ sơ thường xuyên ghi chép hoạt động mua thuốc, bán thuốc lưu giữ ít nhất 1 năm kể từ khi thuốc hết hạn dùng.

- Dựa trên dự trữ thuốc, các nhà cung cấp đã được nhà thuốc liên hệ sẽ cử nhân viên giao thuốc tới tận nhà theo đúng số lượng đã yêu cầu. Lập kế hoạch mua thuốc. Kế hoạch mua thuốc bao gồm:

+ Các kế hoạch mua hàng thường kỳ (Hàng tuần, hàng tháng, hàng quý, đột xuất)

~~+ Đối với thuốc gây nghiện, thuốc hướng tâm thần và tiền chất (gọi tắt là thuốc hướng tâm thần). Khi lập kế hoạch phải căn cứ vào: Danh mục thuốc thiết yếu, lượng hàng tồn kho tại nhà thuốc, khả năng tài chính của nhà thuốc.~~

- Giao dịch mua thuốc:

+ Lựa chọn nhà phân phối:

+ Lập dự trữ đặt hàng vào sổ đặt hàng

+ Lưu sổ đặt hàng

- Nhà thuốc chỉ mua các loại thuốc được cấp phép lưu hành. Thuốc mua còn nguyên vẹn và có đầy đủ bao gói của nhà sản xuất, nhãn đúng quy định theo quy chế hiện hành.

4.2. Kiểm tra chất lượng

4.2.1. Kiểm tra thuốc mua về

- Khi hàng nhập về chủ nhà thuốc là thực sỹ dược tiến hành kiểm tra kiểm soát chất lượng theo quy trình "Bảo quản và theo dõi chất lượng". Trường hợp được sỹ phụ trách của nhà thuốc vắng mặt đột xuất thì nhân viên của nhà thuốc sẽ kiểm tra nhập hàng và báo lại cho dược sỹ phụ trách của nhà thuốc. Theo đó, tiến hành kiểm tra:

+ Kiểm tra tính hợp pháp, nguồn gốc xuất xứ, bao bì sản phẩm;

+ Kiểm tra hóa đơn, chứng từ đầy đủ hợp pháp;

+ Kiểm tra số đăng ký hoặc tem nhập khẩu đối với thuốc nhập khẩu;

- + Kiểm tra số lô, hạn dùng.
- + Thuốc còn nguyên vẹn trong bao bì gốc của nhà sản xuất.
- + Các thông tin trên nhãn thuốc (theo yêu cầu quy chế nhãn).
- Hàng đảm bảo chất lượng, dược sỹ phụ trách nhà thuốc đồng ý cho nhập và nhân viên kế toán hoặc dược sỹ cao đẳng tiến hành nhập số liệu vào sổ theo dõi.
- Hàng không đảm bảo chất lượng được để riêng và trả lại cho nhà cung cấp.

4.2.2. Kiểm tra chất lượng thuốc

- Đối với viên bao: bề mặt nhãn không nứt, không bong mặt, bảo quản trong lọ hoặc vỉ kín, lắ không dính. Đối với viên bao đường không được chảy nước.
- Đối với viên nang mềm: kiểm tra tính toàn vẹn của viên, vỉ (vỉ không bị hở, bị rách, không có bột thuốc trong khoảng trống chứa viên).
- Đối với thuốc viên nén: kiểm tra màu sắc, độ ẩm của viên trong lọ hay vỉ bằng cách lắc nhẹ và nghe tiếng kêu, kiểm tra toàn bộ vỉ thuốc bằng mắt thường.
- Đối với viên đạn, thuốc trứng: không chảy nước, bao bì trực tiếp nguyên vẹn.
- Đối với thuốc mỡ: thuốc mỡ đồng đều, bao bì nguyên vẹn.
- Đối với thuốc cốm: kiểm tra độ ẩm bằng cách lắc nhẹ và nghe tiếng kêu.
- Đối với siro thuốc: thuốc phải trong, không biến chất trong quá trình bảo quản, không lắng cặn, lên men, không có đường kết tinh lại.
- Đối với miếng dán hạ sốt hoặc băng dính: phải đồng nhất.
- Đối với thuốc tiêm: kiểm tra thuốc bột pha kiem xem có bị vón cục không, lắc nhẹ, quan sát; nếu hàng không đạt yêu cầu phải để ở “khu vực chờ xử lý”. Liên hệ với nhà cung cấp để trả hoặc đổi hàng.

4.3. Ghi chép sổ sách, chứng từ

Sau khi kiểm nhập và kiểm tra chất lượng tốt, người giúp việc ghi vào “Sổ theo dõi xuất nhập thuốc” đầy đủ các thông tin về thuốc vào các cột, các mục có trong sổ.

Đối với thuốc lưu tại nhà thuốc:

- + Ghi “Sổ kiểm soát chất lượng thuốc định kỳ và đột xuất”: mô tả chất lượng cảm quan chi tiết các nội dung kiểm soát.

- + Cột “Ghi chú” ghi những thông tin cần lưu ý về thuốc bao gồm: hàng sắp hết, hàng cận date dễ dàng hơn từ đó có thể dự trù mặt hàng cần mua, loại bỏ những mặt hàng không đủ yêu cầu.

- + Quản lý thuốc theo các nhóm dược lý, hoạt chất, nước sản xuất, lô sản xuất, ngày nhập, hạn dùng, nhà cung cấp, hàm lượng, cách dùng, định giá bán cho từng loại dược phẩm, phần trăm chiết khấu...

- + Quản lý chặt chẽ hàng xuất nhập tồn kho, thuốc quá hạn sử dụng, dược phẩm mua vào doanh thu bán hàng, lợi nhuận.

- + Cung cấp các báo cáo nhanh, chính xác số lượng thuốc còn tồn kho lô sản xuất, quá hạn dùng. Báo cáo xuất – nhập kho theo ngày tháng năm. Báo cáo doanh thu theo ngày tháng năm.

* Hình ảnh một số hóa đơn mua hàng:

5. HOẠT ĐỘNG BÁN THUỐC

5.1. Quy trình đón tiếp khách hàng

- Trước khi bán hàng, người giúp việc vệ sinh quầy tủ thuốc và chuẩn bị đầy đủ trang phục như: quần áo blouse, đeo biển hiệu, mũ, khẩu trang.

- Khi khách đến, người giúp việc tươi cười niềm nở chào hỏi khách.

- Tìm hiểu thông tin về nhu cầu tư vấn của khách hàng:

- + Với bệnh nhân là trẻ em dưới 12 tuổi: dược sĩ cần tư vấn cho người bệnh cùng người nhà bệnh nhân; hỏi cụ thể về thời gian, triệu chứng, tiền sử liên quan đến bệnh và các loại thuốc đã dùng, đang dùng.

- + Với bệnh nhân là người lớn, không hiểu nhiều về thuốc và bệnh: dược sĩ chủ động hỏi và giải thích cho bệnh nhân hiểu; chủ động chọn thuốc và hướng dẫn cho bệnh nhân cách dùng; giải thích về tương tác và tác dụng phụ của thuốc cho người bệnh.

- + Với bệnh nhân là người bệnh mãn tính hoặc hiểu biết nhiều về thuốc và bệnh: cần thể hiện phong cách chuyên nghiệp của dược sĩ, tránh mọi gián đoạn khi giao tiếp với bệnh nhân.

- Nhà thuốc đảm bảo không thực hiện các hoạt động thông tin, quảng cáo thuốc tại nơi bán thuốc trái với quy định về thông tin quảng cáo thuốc, khuyến khích người mua thuốc nhiều hơn cần thiết.

5.3. Tư vấn, hướng dẫn sử dụng và bán thuốc kê đơn

- Thuốc kê đơn là những loại thuốc có thể gây nguy hiểm tới tính mạng hoặc ảnh hưởng tới sức khỏe nếu không sử dụng đúng theo hướng dẫn của người kê đơn. Khi bán thuốc cần phải có đơn thuốc của Bác sỹ. (là những thuốc không thuộc danh mục không kê đơn quy định tại Thông tư 07/2017/TT-BYT được Bộ Y Tế ban hành ngày 3 tháng 5 năm 2017.)

- Khi bán thuốc theo đơn phải có sự tham gia trực tiếp của dược sĩ có trình độ chuyên môn phù hợp và tuân thủ theo các quy định, quy chế hiện hành của Bộ Y Tế về bán thuốc theo đơn.

- Người dược sĩ kiểm tra đơn thuốc có hợp lệ không.

- Kiểm tra thuốc trong đơn tại quầy có không.

- Giới thiệu thuốc tại quầy.

- Khi bệnh nhân đồng ý, tính tiền thu tiền.
- Sau đó chuẩn bị hàng ghi số lượng thuốc và hướng dẫn sử dụng.
- Giao thuốc cho người mua đối chiếu thuốc thực với đơn thuốc của bệnh nhân, dặn dò nhắc nhở người bệnh thực hiện đúng cách sử dụng theo đơn thuốc để có kết quả điều trị bệnh tốt nhất.
- Người dược sĩ đảm bảo bán đúng theo đơn thuốc, trường hợp phát hiện đơn thuốc không rõ ràng về tên thuốc, nồng độ, hàm lượng, số lượng hoặc có sai phạm về pháp lý, chuyên môn hoặc ảnh hưởng tới sức khỏe của người bệnh, yêu cầu người bệnh phải thông báo lại cho Bác sĩ kê đơn biết để xử lý hoặc thay đổi đơn thuốc.
- Nhà thuốc bán lẻ giải thích cho người mua và có quyền từ chối bán thuốc theo đơn trong trường hợp đơn thuốc không hợp lệ, đơn thuốc có sai sót hoặc nghi vấn, đơn thuốc không nhằm mục đích chữa bệnh...
- Khi trong đơn thuốc biệt dược mà nhà thuốc không có thì Dược sĩ đại học thay thế thuốc trong đơn bằng một loại thuốc khác có cùng hoạt chất, nồng độ, hàm lượng, công dụng khi có sự đồng ý của người bệnh và ghi tên thuốc thay thế vào đơn thuốc.
- Ghi đầy đủ các thông tin cần thiết vào các sổ chuyên môn với các thuốc thành phẩm dạng phối hợp (nếu có) và các thuốc kê đơn theo mẫu “Sổ theo dõi thông tin bệnh nhân”.
- Khi bệnh nhân đồng ý, tính tiền thu tiền, giao hàng cho khách và cảm ơn khách hàng.

*** Hình ảnh đơn thuốc mua tại nhà thuốc Trường Minh:**

5.3. Tư vấn, hướng dẫn sử dụng và bán thuốc không kê đơn

Thuốc không kê đơn là thuốc thuộc danh mục Ban hành kèm theo Thông tư 07/2017/TT-BYT ngày 03 tháng 5 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế .

Người dược sỹ phải xác định trường hợp nào cần có sự tư vấn của người có chuyên môn phù hợp với loại thuốc cung cấp để tư vấn cho người mua thông tin về thuốc, giá cả lựa chọn thuốc không cần kê đơn.

- Tìm hiểu các thông tin liên quan đến bệnh và đến thuốc mà người mua yêu cầu: Thuốc được mua dùng để chữa bệnh/triệu chứng gì, giới tính, tuổi, tình trạng sức khỏe, bệnh mạn tính? Bệnh mắc kèm? Đang dùng thuốc gì? Hiệu quả? Tác dụng không mong muốn?

- Dược sỹ tư vấn cho người mua về lựa chọn thuốc

- Dược sỹ hướng dẫn cách sử dụng thuốc bằng lời nói, đồng thời viết lên túi giấy đựng thuốc hoặc gắn nhãn cách sử dụng lên đồ bao gói.

- Dược sỹ cung cấp các thuốc phù hợp, kiểm tra, đối chiếu với đơn thuốc các thuốc bán ra về nhãn thuốc, cảm quan về chất lượng, số lượng, chủng loại thuốc.

- Thuốc được niêm yết giá thuốc đúng quy định và không bán cao hơn giá.

5.4. Niêm yết giá

- Tất cả thuốc tại nhà thuốc Trường Minh đều được niêm yết giá bán lẻ trên bao bì hoặc trên bảng giá của nhà thuốc.

- Thuốc được niêm yết giá thuốc đúng quy định và không bán cao hơn giá.

- Giá niêm yết thể hiện đầy đủ mức giá và theo từng đơn vị nhỏ nhất của thuốc. Ví dụ: vỉ, chai, lọ...

*** Hình ảnh minh họa thuốc được niêm yết giá:**

6. BẢO QUẢN THUỐC

6.1. Sắp xếp thuốc tại nhà thuốc

Nhà thuốc Trường Minh đã đầu tư các tủ kính để bày thuốc bên ngoài và có kho thuốc nằm gian trong. Các tủ được sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng. Trong hiệu thuốc được bố trí với 6 tủ quầy ở hai bên tường, các tủ quầy được chia ra thành nhiều ngăn với các nhóm thuốc:

- Nhóm thuốc hạ sốt – giảm đau
- Nhóm thuốc kháng sinh
- Nhóm thuốc mắt – tai mũi họng
- Nhóm thuốc ngoài da
- Nhóm thuốc tim mạch
- Nhóm thuốc tiểu đường - gút
- Nhóm thuốc tiêm – dung dịch tiêm truyền
- Nhóm thuốc tiêu hóa
- Nhóm thuốc đông y
- Nhóm thực phẩm chức năng
- Nhóm mỹ phẩm.
- Dụng cụ y tế.

Với mục đích sắp xếp thuốc cho thuận lợi, thuốc được sắp xếp theo hệ thống trong các ngăn tủ theo một nguyên tắc nhất định để tiện trong việc bán thuốc, dễ thấy, dễ lấy, dễ nhớ, thẩm mỹ, an toàn. Cụ thể:

- Với những mặt hàng vỏ đựng bằng thủy tinh dễ vỡ được xếp ra mép ngăn ở các tủ thấp để ở trong, không xếp chồng lên nhau để thuận tiện cho việc lấy và tránh va chạm làm vỡ.

- Sắp xếp gọn gàng, ngay ngắn, có thẩm mỹ, không xếp lẫn lộn giữa các mặt hàng. Nhãn hàng trên các bao bì được quay ra ngoài để thuận chiều nhìn của khách hàng.

- Trên các mặt hàng thuốc được ghi giá bán rõ ràng để khi khách hàng mua thuốc có thể nắm bắt được giá cả của từng loại thuốc giúp cho việc mua bán được thuận tiện.

Khi bán lẻ: bán hết hộp đã mở trước, mở hộp nguyên sau. Tránh tình trạng mở nhiều hộp thuốc cùng một lúc.

- Chống đổ vỡ hàng: hàng nặng để dưới, hàng nhẹ để trên.

Với cách sắp xếp như trên đã giúp nhân viên bán hàng thuận tiện cho việc lấy thuốc, đồng thời thuận tiện tham khảo thuốc cho bệnh nhân.

- Với các sổ sách, giấy tờ, tài liệu tham khảo chuyên môn:

- + Được phân loại, bảo quản cẩn thận, sạch sẽ (theo quy định), ghi nhãn.

- + Sắp xếp trên ngăn tủ riêng.

- Các tờ quảng cáo, giới thiệu thuốc (có phiếu tiếp nhận công văn cho phép quảng cáo) được sắp xếp gọn gàng, để đúng nơi quy định.

- Văn phòng phẩm, dụng cụ phục vụ cho bán hàng, vệ sinh, tư trang phải sắp xếp gọn gàng, để đúng nơi quy định.

Nhà thuốc nằm ở khu đông dân cư thuộc thành phố Lào Cai, vì vậy luôn đảm bảo đủ thuốc, dụng cụ y tế đạt tiêu chuẩn, chất lượng và thường xuyên tư vấn tuyên truyền cho khách hàng sử dụng thuốc an toàn hợp lý, đảm bảo quyền lợi, sức khỏe, tính mạng của khách hàng đến với nhà thuốc được đặt lên hàng đầu.

6.2. Theo dõi chất lượng thuốc, hạn dùng của thuốc

Sau khi nhập hàng về 100% các loại thuốc được theo dõi chất lượng bằng cảm quan và được ghi chép vào sổ theo dõi và có một sổ theo dõi thuốc cận date riêng, nhân viên nhà thuốc kiểm tra, kiểm soát về các nội dung sau:

- Tên thuốc, nồng độ, hàm lượng.
- Số lượng thuốc.
- Số đăng ký.
- Số lô.
- Hạn dùng của thuốc.
- Thuốc còn nguyên vẹn trong bao bì gốc của nhà sản xuất.
- Các thông tin ghi trên nhãn thuốc (theo yêu cầu quy chế nhãn).
- Có kiểm soát chất lượng bằng cảm quan.
- Thuốc lưu tại Nhà thuốc: có tiến hành kiểm soát chất lượng thuốc định kỳ và đột xuất (định kỳ kiểm soát tối thiểu 1 quý/1 lần).
- Tránh để hàng bị biến đổi chất, hết hạn dùng.

+ Đảm bảo thuốc được bảo quản theo đúng các yêu cầu ghi trên nhãn thuốc như: yêu cầu bảo quản ở nhiệt độ 2-8°C để trong ngăn mát tủ lạnh; với thuốc dễ bay hơi, dễ mốc mọt, dễ phân hủy thì để nơi thoáng mát... Với các thuốc khác không có yêu cầu bảo quản đặc biệt thì để ở nhiệt độ phòng, trên giá, kệ, tủ; không để trên mặt đất, không để giáp tường; tránh mưa hắt, tránh ánh sáng mặt trời chiếu trực tiếp.

+ Lập và quản lý các hóa đơn nhập, hóa đơn xuất. Quản lý thông tin nhà cung cấp, xuất nhập và điều chỉnh nhập, xuất hàng. Quản lý công việc bán, xử lý đơn hàng của khách hàng và nhà cung cấp nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

+ Có thu hồi và lập hồ sơ thu hồi theo quy định. Có kiểm kê đối với các loại thuốc khiêu nại, thuốc thu hồi.

Các loại thuốc được sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng và đảm bảo 3 dễ: dễ thấy, dễ lấy và dễ kiểm tra. Đồng thời cũng đảm bảo 5 chống: chống ẩm nóng, chống mối mọt, chống cháy nổ, chống quá hạn dùng và chống nhầm lẫn, đổ vỡ, mất mát.

- Có nhiệt ẩm kế trong nhà thuốc và được phân công theo dõi thường xuyên. Điều kiện bảo quản: nhiệt độ <30 độ C, độ ẩm <75%.

- Thường xuyên làm công tác vệ sinh, tuyệt đối không để ánh sáng mặt trời chiếu trực tiếp vào thuốc gây ảnh hưởng đến chất lượng thuốc.

- Thuốc kê đơn và thuốc không kê đơn được bày bán và bảo quản tại khu vực riêng có ghi rõ “Thuốc không kê đơn”; “Thuốc kê đơn”.

6.3. Kiểm kê, bàn giao

Kiểm kê - bàn giao định kỳ hàng tháng số lượng tồn thực tế với số lượng trên sổ sách vào ngày cuối tháng và có kiểm chứng của chủ nhà thuốc vì số lượng thiếu thừa về thuốc hoặc tiền hàng. Trong quá trình kiểm kê, nhà thuốc vẫn bán hàng bình thường.

6.4. Ứng dụng công nghệ thông tin

Nhà thuốc đã sử dụng phần mềm công nghệ thông tin trong quản lý thuốc. Nhà thuốc cũng đã sử dụng camera để theo dõi hoạt động trong nhà thuốc và kiểm soát hoạt động mua bán trong nhà thuốc bởi vậy đã giúp:

- Nhập xuất dữ liệu nhanh chóng, chính xác.
- Thiết lập và tìm kiếm danh mục thuốc dễ dàng.
- Quản lý công nợ khách hàng, nhà cung cấp.
- Giám sát bán hàng của nhân viên.
- Quản lý hạn dùng theo đặc thù của thuốc.

- Báo cáo tổng hợp công tác bán hàng.

7. THUỐC KIỂM SOÁT ĐẶC BIỆT

Nhà thuốc có bán các loại thuốc phải kiểm soát đặc biệt theo danh mục thuốc phải KSĐB tại Thông tư 20/2017/-TT-BYT. Theo đó, nhà thuốc đã lập đầy đủ hồ sơ sổ sách để theo dõi việc kinh doanh thuốc phải KSĐB gồm:

- Sổ theo dõi xuất – nhập – tồn kho thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần, thuốc tiền chất.

- Phiếu xuất kho thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần, thuốc tiền chất của nơi cung cấp thuốc.

- Sổ theo dõi thông tin chi tiết khách hàng

- ~~- Đơn thuốc gây nghiện, thuốc hướng thần lưu tại nhà thuốc sau khi bán.~~

Nhà thuốc đã thực hiện đúng theo chế độ báo cáo của cơ sở kinh doanh thuốc phải KSĐB: trước ngày 15/7 và trước ngày 15/1 hàng năm, nhà thuốc đã thực hiện báo cáo 6 tháng và báo cáo năm về việc nhập, xuất, tồn kho, sử dụng các loại thuốc phải KSĐB.

* Danh mục thuốc phải KSĐB tại nhà thuốc Trường Minh:

TT	Tên thuốc – Hàm lượng	Chỉ định	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Tramadol 100mg	Thuốc giảm đau	Tramadol	Viên nén	Dimedics
2	Panalganerfer Codein	Thuốc giảm đau	Paracetamol, Codeine phosphate Hemihydrat	Viên nén	Pharimexco
3	Terpin Codein	Thuốc giảm đau	Terpin hydrat, Codein	Viên nang cứng	Pharimexco

4	Promethazin 25mg	Thuốc ức	Promethazine hydrochloride	Viên nén bao đường	Pharbaco
5	Levin 500	Levofloxacin 500mg	Viên nén bao phin	Hetero Labs Limited	

Thuốc được bảo quản riêng trong tủ có khóa, chỉ chủ nhà thuốc mới được lấy ra bán và khi bán ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi thông tin chi tiết khách hàng.

8. DANH MỤC THUỐC KINH DOANH TẠI CƠ SỞ

8.1. Số lượng mặt hàng

Nhà thuốc đảm bảo những loại thuốc được bán tại nhà thuốc là thuốc tốt và có hiệu quả nhanh khi dùng, đảm bảo cho sức khỏe của mình. Tại Nhà thuốc Trường Minh có trên 800 loại thuốc có thể đáp ứng được đủ mọi yêu cầu của khách hàng trong sử dụng thuốc để phòng ngừa, điều trị bệnh. Trong quá trình thực tế tại nhà thuốc, tôi đã tiến hành tìm hiểu, ghi nhớ danh mục các loại thuốc, bao gồm thuốc đông dược và các loại dụng cụ y tế được kinh doanh tại cửa hàng.

8.2. Phân loại một số thuốc bán chủ yếu tại Nhà thuốc

Để bảo quản thuốc tốt với mục đích dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra. Nhà thuốc thường phân loại các loại thuốc theo từng nhóm tác dụng dược lý, theo từng khu vực riêng như sau:

8.2.1. Theo nhóm tác dụng dược lý

** Thuốc hạ sốt – giảm đau*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Coldacmin Flu	Acetaminophen	Viên nang	CTCP Dược Hậu Giang

2	Hapacol 150	Paracetamol 150mg	Thuốc bột sủi bọt	DHG Pharma
3	Alaxan®	Paracetamol 325mg Ibuprofen 200mg	Viên nén	United International Pharma
4	Falgankid 250	Paracetamol 250mg	Dung dịch uống	CTCP Dược phẩm CPC1 Hà Nội
5	Eferalgan 250	Paracetamol 250mg	Thuốc bột sủi bọt	Bristol Myers Squibb
6	RhunaFlu	Paracetamol 500mg Dextromethorphan 15mg	Viên nén bao phin	Nadyphar

** Thuốc chống dị ứng*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Clorpheniramin 4	Chlorpheniramine maleate	Viên nén	DHG Pharma
2	Telfast HD 180	Fexofenadin HCl	Viên nén	Sanofi
3	Clarityne	Loratadine	Viên nén	Schering Plough Labo NV
4	Zyrtec	Cetirizine dihydrochloride	Viên nén	Tập đoàn Zyrtec-D
5	Loratadin 10mg	Loratadin	Viên nén	CT Domesco Việt Nam
6	Fexophar 60mg	Fexofenadin hydroclorid 60mg	Viên nén	TV. Pharm

** Vitamin và khoáng chất*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Magne B6	Agnesium lactat dihydrat 470mg	Viên nén	Domesco
2	Enat 400	Vitamin E	Viên nang mềm	Mega
3	Multivitamin	Vitamin B1,2,6,C	Viên nén	TV.Pharm
4	Neurovit Fort	Vitamin B1, B6, B12	Viên nén	CTCP Dược TW3
5	Phariton bổ gan	Sylimarin 140mg	Viên nang mềm	TV.Pharm

8.2.2. Thuốc kê đơn

** Thuốc kháng sinh:*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Franmoxy 500	Amoxicilline 500mg	Viên nang	CTCP DP Hà Tây
2	Klamentin 250	Amoxicilin 250mg	Cốm pha hỗn dịch uống	DHG Pharma
3	Clamoxyl 250	Amoxicilline 250mg	Bột pha hỗn dịch uống	Glaxo Wellcome Production
4	Cefalexin 500	Cefalexin 500mg	Viên nén	Domesco
5	Franlex 500	Cefalexin 500mg	Viên nang	Eloge France
6	Amoxicilin 500	Amoxicilin 500mg	Viên nang	CTCP hóa DP Mekophar

** Thuốc chống loét dạ dày:*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Alsoben	Misoprostol 200mcg	Viên nén	Unimed Pharm inc
2	Phosphalugel	Phosphalugel 20g	Hỗn dịch uống	Boehringer Ingelheim
3	Actapulgit 3g	Activated attapulgit of Mormoiron	Bột pha hỗn dịch uống	Beaufour Ipsen Industrie
4	Elthon 50mg	Itoprid hydrochlorid 50mg	Viên nén bao phin	Abbott Japan Co., Ltd
5	Omsergy	Omeprazol 20mg	Viên nang cứng	Saga Laboratories
6	Hidrasec	Racecadotril 10mg	Bột pha uống	Laboratoires Sophartex

** Thuốc chống nhiễm khuẩn – kháng virus:*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Unasyn 375mg	Sultamicillin Tosilat 375mg	Viên nén bao phin	Haupt Pharma Latina Srl
2	Dinbutevic	Piroxicam 10 mg	Viên nén	CTCP DP Phong Phú
3	Medaxetine 250mg	Cefuroxime Axetil 250mg	Viên nén bao phin	Medochemie., Ltd
4	Medrol 4mg	Methylprednisol one 4mg	Viên nén	Pfizer
5	Amoksiklav 2x 1000mg	Amoxicilline trihydrate, Clavulanic acid	Viên nén bao phin	Lek Pharm and Chemical Company., Ltd

6	Curam 1000mg	Amoxicilline, Kali Clavulanate	Viên nén bao phin	Sandoz GmbH
---	--------------	-----------------------------------	----------------------	-------------

** Thuốc tiểu đường – tim mạch:*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Nitromint 2,6mg	Nitroglycerin 2,6mg	Viên nén	Egis Pharma., Ltd
2	Micardis Plus 80mg	Telmisartan 80mg	Viên nén	Boehringer Ingelheim pharma GmbH & Co., KG
3	Kaleorid	Kali chlorid 600mg	Viên bao phin	Leo Pharmaceutical Products Ltd. A/S
4	Crestor 10mg	Rosuvastatin 10mg	Viên nén bao phin	IPR Pharm Inc
5	Staclazide 60mr	Gliclazid 60mg	Viên nén	CT LD Stada VN
6	Forxig 10mg	Dapagliflozin 10mg	Viên nén bao phin	AstraZeneca Pharm Co., Ltd
7	Dopegyt 250mg	Methyldopa 250mg	Viên nén bao phin	Egis Pharma., Ltd

8.2.3. Thuốc không kê đơn

** Thuốc tiêu hóa*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Mộc Hoa Trắng HT	Conessin	Viên nén	Hadiphar
2	Enterbio Pro	Bacilusclausii	Hỗn dịch uống	Mega Star

3	Smecta	Vaniline	Gói bột	CT Beaufour Ipsen Industrie
4	Ampelop	Cao đặc lá Chè dây 625mg	Viên nang	Traphaco
5	Dafrazol	Omeprazol 20mg	Viên nang cứng	Traphaco
6	Pantoprazol 40mg	Pantoprazol natri 40mg	Viên nén bao phin	Domesco

** Thuốc mắt - tai mũi họng*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Coldi-B ®	Oxymetazoline 15mh	Dung dịch xịt mũi	CTCP Dược phẩm Nam Hà
2	Otrivin ®	Xylometazoline hydrochloride 0.05%	Dung dịch xịt mũi	Novartis
3	Cosinus	Chondruscrispus 60ml	Dung dịch xịt mũi	Pharmacy Lab-Polan
4	Osla 15ml	Sodium chloride, Boric acid	Dung dịch nhỏ mắt	CTCP Dược khoa
4	Refresh Tears	Natri carboxymethylcellulose 0,5%	Dung dịch nhỏ mắt	Allergan Sale, LLC
6	V.Rohto Lycee 13ml	Tetrahydrozoline Hydrochloride	Dung dịch nhỏ mắt	Rohto-Mentho latum

** Thuốc hô hấp*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Acemuc 200	Acetylcysteine 200mg	Cốm pha dung dịch	Sanofi - Synthelabo

2	Thuốc ho Nam Dược	Xuyên Bối Mẫu, Tỳ Bà Diệp, Cát Cánh	Dung dịch uống	CT Nam Dược
3	Besamux 200	Acetylcysteine 200mg	Bột pha dung dịch	Eloge France
4	Exomuc 200	N-Acetylcysteine 200mg	Cốm pha dung dịch	Bouchara-Recordati
4	Prospan	Cao lá thường xuân 0,7g/100mg	Dung dịch uống	Engelhard Arzneimittel GmbH & Co..KG
6	Bổ phế Nam Hà	Bạch Linh, Thiên Môn, Mơ muối	Dung dịch uống	CTCP Dược phẩm Nam Hà

** Nhóm biệt dược gốc:*

ST T	Tên thuốc – Hàm lượng	Hoạt chất	Dạng bào chế	Nơi sản xuất
1	Adalat LA 60mg	Nifedipin 60mg	Viên nén	Bayer Pharm AG
2	Augmentin 1g	Amoxicillin 875mg	Viên nén bao phin	SmithKline Beecham Pharm
3	Cozaar 50mg	Losartan potassium	Viên nén bao phin	Merck Sharp & Dohme Ltd.
4	Janumet XR 5mmg/500mg	Sitagliptin 50mg + 500 mg	Viên nén bao phin	MSD International GmbH
5	Zinnat Tablets 500mg	Cefuroxim 500mg	Viên nén bao phin	Glaxo Operations UK Limited

9. CÔNG TÁC DƯỢC LÂM SÀNG TẠI NHÀ THUỐC

9.1. Tư vấn, giám sát, hướng dẫn sử dụng thuốc

* Với thuốc không kê đơn:

Hiện nay, có khoảng trên 50% khách hàng đến mua thuốc không kê đơn như nhóm cảm cúm, ho, sổ mũi, đau nhức, dạ dày, đau bụng...

Khi khách hàng đến nhân viên tiếp đón và chào hỏi khách, khách có thể mua một loại thuốc cụ thể hoặc tự khai bệnh. Nhân viên bán hàng được yêu cầu phải tìm hiểu thông tin về việc sử dụng thuốc của khách hàng. Nhân viên sẽ đưa ra lời khuyên cho từng bệnh nhân cụ thể.

Nhân viên luôn hướng dẫn, giải thích cho khách hàng về tác dụng, chỉ định, chống chỉ định, tác dụng không mong muốn, liều lượng và cách dùng trước khi giao thuốc cho khách hàng.

* Với thuốc kê đơn:

Đối với một số nhóm bệnh như tim mạch, huyết áp, tiểu đường thì nhân viên luôn yêu cầu khách hàng phải đưa đơn thuốc và kiểm tra tính hợp lệ của đơn thuốc. Nếu tại nhà thuốc không có thuốc, chỉ có chủ nhà thuốc mới được quyền tư vấn và thay thế thuốc đã kê trong đơn.

Khi lấy thuốc cho khách hàng, khách hàng có thể lấy đủ hoặc lấy một phần trong đơn thuốc, nhân viên ghi số lượng thuốc bán ra và đơn giá để lưu lại. Cho thuốc vào bao gói, ghi rõ tên thuốc, nồng độ, hàm lượng, cách dùng, thời điểm dùng từng loại thuốc. Nhân viên cũng phải hướng dẫn, giải thích cho khách hàng về chỉ định, chống chỉ định, tác dụng không mong muốn, liều lượng và cách dùng trước khi giao thuốc cho khách hàng.

Lượng bệnh nhân mua thuốc kê đơn chiếm phần ít hơn và thường chủ yếu là những bệnh mạn tính, uống dài ngày. Nếu bệnh nhân có nhu cầu đặt thuốc theo đúng tên biệt dược trong toa, nhà thuốc cũng liên lạc với công ty phân phối để đặt mua và giao thuốc cho bệnh nhân theo đúng ngày hẹn.

9.2. Giám sát phản ứng có hại của thuốc tại nhà thuốc

~~Theo quy định về các "Nguyên tắc, tiêu chuẩn "thực hành tốt nhà thuốc" được ban hành kèm theo Thông tư số 46/2011/TT-BYT ngày 21 tháng 12 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Y tế, một trong các hoạt động chủ yếu của cơ sở bán lẻ thuốc là "Theo dõi và thông báo cho cơ quan y tế về các tác dụng không mong muốn của thuốc". Hoạt động này do thực sỹ được Đăng Bích Huệ quản lý về chuyên môn của nhà thuốc phụ trách.~~

Trường hợp dược sỹ phát hiện bất thường của người bệnh sau khi sử dụng thuốc thì tiến hành kiểm tra tất cả thuốc người bệnh đã sử dụng, kiểm tra chất lượng cảm quan mẫu lưu và một số thông tin khác của người bệnh về bệnh tình, tiền sử dị ứng... của người bệnh, sau đó đánh giá mức độ nghiêm trọng để có cách thức xử lý phù hợp.

Theo đó, các tác dụng không mong muốn của thuốc do người mua thuốc phản ánh được chủ nhà thuốc ghi nhận và báo cáo theo mẫu về Trung tâm Quốc gia về Thông tin thuốc và theo dõi phản ứng có hại của thuốc. Để tiện lợi cho công tác báo cáo, nhà thuốc tiến hành gửi báo cáo trực tuyến hàng tháng (nếu có) để không mất thời gian và vẫn đảm bảo hiệu quả trong theo dõi, báo cáo tác dụng không mong muốn của thuốc.

* Hình ảnh công cụ báo cáo ADR trực tuyến được nhà thuốc sử dụng:

10. THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH GPP TẠI NHÀ THUỐC

10.1. Niêm yết giá, hồ sơ pháp lý, số điện thoại đường dây nóng

- Nhà thuốc có niêm yết giá thuốc trên từng đơn vị nhỏ nhất vỉ, lọ, hộp; giá thuốc không cao hơn giá quy định của giá niêm yết trên trang giá bán lẻ của Cục Quản Lý Dược Việt Nam.

- Nhà thuốc còn có bảng niêm yết giá một số loại thuốc thông thường dán tại Nhà thuốc cho người bán hàng và người mua hàng tham khảo.

- Nhà thuốc có ghi rõ số điện thoại của thạc sỹ dược – chủ nhà thuốc lên bảng hiệu của nhà thuốc và bảng niêm yết giá để khách hàng gọi điện tư vấn khi cần. Ngoài ra, số điện thoại đường dây nóng của Sở y tế tỉnh Lào Cai là 0969.841.414 cũng được nhà thuốc niêm yết rõ ràng để thuận tiện cho khách hàng có thể gọi điện phản ánh tình hình liên quan đến ngành y tế nói chung và dược phẩm nói riêng.

- Nhà thuốc có niêm yết hồ sơ pháp lý gồm bản photo chứng chỉ hành nghề dược của Thạc sỹ dược Đặng Bích Huệ; giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh dược và giấy chứng nhận Đạt nguyên tắc, tiêu chuẩn “Thực hành tốt Nhà thuốc” (GPP) của nhà thuốc Trường Minh để khách hàng có thể nhìn thấy khi vào nhà thuốc.

10.2. Việc đào tạo, cập nhật kiến thức chuyên môn của Nhà thuốc

- Chủ nhà thuốc được tham gia tập huấn công tác chuyên môn về các thông tin liên quan đến thuốc như chỉ định, chống chỉ định, tác dụng phụ, liều dùng, cách dùng, phòng ngừa cho những đối tượng đặc biệt (trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ có thai, phụ nữ cho con bú và các đối tượng khác) và có trách nhiệm thông tin thuốc nhằm đáp ứng yêu cầu thông tin của các đơn vị, cá nhân đang trực tiếp hành nghề y, dược hoặc người sử dụng.

- Sau khi tập huấn về chủ nhà thuốc – thạc sỹ dược truyền đạt cho người giúp việc để vào sổ “Sổ theo dõi các loại thuốc bị đình chỉ lưu hành” và kiểm tra xem trong nhà thuốc có các loại thuốc bị đình chỉ đó không, thuốc không đạt chất lượng phải bị thu hồi và để riêng trong tủ “Thuốc chờ xử lý”.

- Nhà thuốc thường xuyên tham dự các hội thảo khoa học của các hãng thuốc về giới thiệu sản phẩm mới hoặc thảo luận chuyên đề khoa học cho cán bộ y tế có liên quan đến thuốc do các đơn vị kinh doanh thuốc tài trợ.

- Nhà thuốc đã trang bị Sách thuốc và biệt dược phục vụ mục đích tra cứu thuốc.

10.3. Marketing của các hãng thuốc tại Nhà thuốc

Hiện nhà thuốc đã nhập và bán nhiều loại thuốc từ các hãng dược phẩm khác nhau, mỗi hãng dược phẩm có những phương thức marketing khác nhau tại nhà thuốc. Một số phương pháp marketing có thể được kể đến như sau:

- Để tờ rơi, tờ thông tin về sản phẩm tại nhà thuốc: hình thức marketing này giúp người tiêu dùng khi đến mua thuốc sẽ nhìn thấy tên sản phẩm, vì tờ rơi sẽ tìm hiểu thêm từ phía nhân viên nhà thuốc và có thể sẽ mua và sử dụng.

- Tổ chức hội thảo về sản phẩm mới, gặp gỡ các đại lý bán buôn bán lẻ: hình thức này thường được các hãng thuốc thực hiện thường niên. Trong hội thảo các hãng thuốc thường giới thiệu đến các cơ sở bán lẻ thuốc về các loại thuốc mới, tặng

sản phẩm sử dụng thử, có các hình thức khuyến mãi để bán hàng và có quà tặng đối với các cơ sở bán lẻ thuốc có doanh số cao.

- Cử trình dược viên đến tận nơi giới thiệu thuốc và tư vấn thuốc: trình dược viên phải có trình độ chuyên môn từ trung cấp trở lên và được đào tạo đầy đủ, có đủ kiến thức về sản phẩm. Nếu trình dược viên hoạt động tốt thì doanh số bán hàng của các hãng thuốc sẽ cao lên, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động marketing của hãng thuốc. Trình dược viên thường sử dụng tờ rơi, tập san chuyên ngành có giới thiệu về sản phẩm của công ty, các mẫu dùng thử sản phẩm... để quảng cáo.

- Trưng bày, giới thiệu thuốc tại các hội nghị, hội thảo chuyên ngành y tế: hình thức này thường xuyên được các hãng thuốc sử dụng bởi trong các buổi hội thảo, hội nghị của ngành y tế các hãng thuốc có thể tiếp cận được không chỉ các nhân viên y tế trong các cơ sở khám chữa bệnh mà còn tiếp cận được với các chủ nhà thuốc trong bệnh viện, chủ các cơ sở bán lẻ thuốc nên nâng cao hiệu quả marketing của mình.

C - KẾT LUẬN

Sau khi được học tập tại Trường Đại học Đại Nam, em đã được học tập nhiều kiến thức hữu ích cho bản thân, đây là những kiến thức cơ bản nhất mà những người học trong chuyên ngành dược cần phải có. Đồng thời em cũng được nâng cao và học hỏi thêm nhiều kiến thức mới để sau khi ra trường có đủ kiến thức áp dụng vào công tác nghề nghiệp.

Trong khoảng thời gian thực tập tại Nhà thuốc Trường Minh, dưới sự tận tình giúp đỡ của các anh/chị tại nhà thuốc, em đã được học tập nhiều kiến thức như cách bán thuốc, cách sắp xếp, bảo quản thuốc, cách tư vấn thuốc cho người bệnh... Em cũng đã học hỏi được một số kinh nghiệm qua thực hành về cách hỏi thăm bệnh, cách cư xử với các đối tượng khách hàng khác nhau và với người bệnh để có thể làm tốt công việc.

Tuy nhiên, thời gian thực tập còn ngắn và kiến thức của em còn hạn chế nên em không thể tránh khỏi những sai sót trong quá trình thực tập. Em rất mong nhận được sự thông cảm của các anh/chị.

Sinh viên viết báo cáo

PHỤ LỤC

CÁC MẪU SỔ SÁCH CỦA NHÀ THUỐC TRƯỜNG MINH

1. Sổ theo dõi ADR

Ngày tháng g	Tên ngườ i bệnh	Địa chỉ	Tuổ i	Giớ i tính	Mô tả triệu chứng	Thuốc sử dụng Nồng độ-H.lượ ng	Liều dùng	Số lần dùng	S ố lô	Hạ n SD	Hãn g SX

2. Sổ theo dõi xuất nhập thuốc

Ngày tháng g	Nơi nhập, xuất	Số chứng từ nhập, xuất	Số lượng			Số lô Hạn dùng	Ghi chú
			Nhập (mua)	Xuất (bán)	Còn lại		

3. Sổ kiểm soát chất lượng thuốc định kỳ và đột xuất

Ngày tháng	Tên thuốc Nồng độ-H.lượ ng	Dạn g bào chế	Số lô	Hạn SD	Hãng phân phối/ Nước SX	Số Lượng	Lý do - Nhận xét cảm quan	Ghi chú

4. Sổ theo dõi hàng chờ xử lý

(Hàng kém chất lượng và quá hạn dùng, thu hồi, khiếu nại)

Ngày tháng	Tên thuốc Nồng độ-H.lượng g	Dạng bào chế	Số lô	Hạn SD	Hãng phân phối/SX Nước SX	Số Lượng	Lý do	Hướng xử lý

5. Sổ theo dõi thông tin bệnh nhân

Ngày tháng	ST T	Tên thuốc, Quy cách đóng gói	Hoạt chất, nồng độ/hàm lượng	ĐVT	Số lượng bán	Tên khách hàng	Địa chỉ	Ghi chú

6. Sổ theo dõi nhiệt độ, độ ẩm nhà thuốc

Ngày	Giờ theo dõi:		Giờ theo dõi:		Người theo dõi	Ghi chú
	Nhiệt độ	Độ ẩm	Nhiệt độ	Độ ẩm		
1						
2						

