

Nov princip uređenja apoteke

Anglosaksonski tip apoteke



Iako u Srbiji ima više apoteka kontinentalnog tipa, gde su apotekari i svi proizvodi odvojeni od pacijenata, prema rečima naših sagovornika, anglosaksonski tip apoteke, gde se u prednjem, pristupačnijem delu nalaze kozmetički i dijetetski proizvodi, medicinska sredstva i lekovi za koje nije potreban recept, donosi veći profit i pristupačniji je pacijentima. Taj tip apoteke u Srbiji za sada pokazuje odlične rezultate

U Srbiji je uglavnom zastupljen tip apoteke u kojoj su apotekari i svi proizvodi odvojeni od pacijenata. Pošto su nekad u Srbiji bile državne, apoteke nisu zavisile od prodaje, tako da su farmaceuti mogli da se bave samo onim što se smatralo njihovim poslom. Kada su se devedesetih godina prošlog veka pojavile privatne apoteke koje su same sebe finansirale, nametnula se potreba za njihovom „komercijalizacijom“ i proširenjem asortimana i usluga. Na zapadu se to dogodilo pre pola veka

kada su klasične, male apoteke, često porodične, promenile izgled po ugledu na samoposluge koje su kao revolucionaran vid prodaje u to vreme stigle iz Amerike. U Velikoj Britaniji, Francuskoj, Švajcarskoj i Italiji uobičajeno je da se apoteka sastoji iz dva dela. U zadnjem delu nalazi se receptura iza koje su smešteni lekovi koji se izdaju na recept, a farmaceut je često skriven u kancelariji ili laboratoriji iza police s lekovima, dok se u prednjem, pristupačnijem delu, nalaze kozmetički i dijetetski



Tekst: Bojana Ilić

Foto: Jelena Vemić

Gordana Topalović



„Prednost takvog načina rada jeste poverenje koje stranka ima u save- te stručnog lica, na primer u vezi sa ishranom i negom odojčeta, di- jetama, negom kose, kože, blažim zdravstvenim problemima”

proizvodi, lekovi za koje nije potreban recept i sanitetski ma- terijal, i tu uglavnom rade farmaceutske tehničari. U tom delu nalazi se i kasa, tako da pacijenti koji su došli po lek na recept ne moraju da čekaju u istom redu s nekim ko kupuje kremu za ruke. Takav koncept apoteke došao je iz zemalja engleskog govornog područja, te se kod nas često naziva anglosaksonski tip apoteke, mada je zastupljen u potpuno neanglosaksonskim zemljama.

Počeci

Pedesetih godina 19. veka apotekari u SAD-u spravljali su mešavine ili ekstrakte lekova kojima su dodavani razni ukusi da bi bili pitkiji. Često su te mešavine sadržavale kofein i kokain i koristile se za lečenje glavobolja, što je bilo uspešno, ali je izazivalo zavisnost. Ljudi su u apoteke dolazili da bi pijuckali razne napitke i postojale su tzv. česme za bezalkoholno piće (*soda fountain*) iz kojih su se točile te lekovite tekućine. Dvadesetih godina 20. veka, u vreme prohibicije, te česme doživele su pravi bum, a apoteke postale mesta okupljanja i druženja. U njima su služeni sendviči, sladoled... *Soda fountain* gubi popularnost pedesetih godina i nestaje iz apoteka. Međutim, vlasnici su se trudili da zadrže kupce, tako da je danas u apotekama Novog sveta uobičajeno držati fotokopir mašinu, razvijati fotografije, prodavati bižuteriju, šešire... Iako možda preteran za one koji nisu na to navikli, takav izgled apoteka ipak ne umanjuje struč- nost apotekara koji i dalje stoje iza recepture. U stvari, može se čak reći da su slobodni da se bave samo farmaceutskim poslom jer ne moraju da objašnjavaju svojstva različitih kozmetičkih proizvoda i na kasi naplaćuju flastere.



Situacija u Srbiji

Nešto slično pojavilo se i u Srbiji i za sada pokazuje odlične rezultate. Apotekarska ustanova Kraljevo nedavno je renovirala sve svoje apoteke tako da sada imaju anglosaksonski izgled. Državnim apotekama to je možda lakše zato što imaju kvadraturu potrebnu za to. Od privatnih, ZUA Habit ima dve apoteke koje su tako uređene, u Arilju i na Novom Beogradu, a **Farmakon** je o toj temi razgovarao s direktorkom, dipl. ph. Gordanom Topalović.

– Svedoci smo naglog širenja privatnog apotekarstva kod nas. To stvara pojačanu konkurenciju i potrebu da se pruži nešto novo kako bi se privukli i zadržali korisnici. Imajući to u vidu, osnivač i vlasnik apoteka Habit odlučio se za potpuno novi koncept u organizovanju apoteke. Naime, ne izmišlja se topla voda, već se primenjuju iskustva nekih evropskih zemalja, gde egzistiraju klasične apoteke i drogerije sa apotekom. Oktobra 2003. godine u Arilju je otvorena apoteka drogerijskog tipa, inače četvrta Habitova, koja je zaista privukla pažnju svojom neobičnom organizacijom – kaže Topalovićeva.

Prema rečima naše sagovornice, mlađi kupci imaju dovoljno prostora i vremena da se odluče šta žele a da ih pri tom niko ne požuruje s hrpom recepata u ruci. S druge strane, stariji su navikli da vide lekove na policama, pa su malo zbunjeni.

– Osim leka zaklonjenog u fiokama, svaki drugi artikal dostupan je korisniku, koji ima vremena da ga pogleda, pročita šta ga interesuje, konsultuje se sa apotekarom. Tu na scenu stupa osoblje apoteke čije zvanje, sposobnost i preduzimljivost dolaze do punog izražaja. Smatra se da to znatno utiče na promet apoteka, jer uglavnom svi dođu sa zadatim lekom, ali uz to se uzme i dijetetski preparat, nešto za negu ili slično – objašnjava Topalovićeva.

Habitove apoteke nalaze se u Ivanjici, Beogradu, Arilju, Guči, Zlatiboru, s tim što je u Beogradu i Arilju nelek potpuno izložen, dok se u ostalim gradovima lek vidi na policama.

– U apotekama gde je izloženost neleka manja, učešće u prometu gotovo je identično ili blago u korist leka. Nasuprot tome, u objektima gde je nova organizacija, 65–70 odsto prometa čini tarifa sa osamnaest odsto poreza. Prednost takvog načina rada jeste poverenje koje stranka ima u savete stručnog lica, na primer u vezi sa ishranom i negom odojčeta, dijetama, negom kose, kože, blažim zdravstvenim problemima... Apotekar pri tom uspostavlja trajniji i prisniji kontakt sa klijentom, čime se povećava broj korisnika. Mislim da je ovo budućnost apotekar-

Dejan Radivojević



stva, naročito po usvajanju principa dobre apotekarske prakse, kao i izjednačavanju državnih i privatnih apoteka – smatra direktorka Topalović.

Celsius je takođe dve svoje apoteke organizovao po drogerijskom tipu, prvu u Delta Cityju i drugu u centru Beograda, u Svetogorskoj ulici. Dejan Radivojević, direktor ZU Celsius, objasnio je za Farmakon od čega sve zavisi izgled jedne apoteke i kakvi su planovi apoteka Celsius.

– Kod nas je, po zakonu, minimalna površina apoteka 30 kvadratnih metara, tako da nema dovoljno privatnih apoteka koje bi mogle da budu reorganizovane po anglosaksonskom principu, dok državne uglavnom zadržavaju onaj klasičan izgled, gde se farmaceut nalazi iza recepture. Za anglosaksonski tip apoteke potreban je veći prostor i više osoblja, a apoteka Celsius u Delta Cityju ima oko 110 metara kvadratnih, što nam omogućava da organizujemo vrlo kvalitetne promocije, na primer s lekarima koji obavljaju dermatološke preglede. U celom našem sistemu ta apoteka radi najbolje, što je verovatno i stvar koncepta Delta Cityja jer je taj centar ekskluzivan i tu mogu da se prodaju kreme od dvadeset hiljada dinara. Kupci su svi, nema pravila, ali ipak prevladavaju oni boljeg imovnog stanja. Ta apoteka bazira se na neleku, dijetetici i medicinskoj kozmetici. Koncept apoteke u Svetogorskoj više je prilagođen okolini i kupcima iz tog dela grada – priča Radivojević.

Prema njegovim rečima, takvo poslovanje zahteva detaljniju razradu, krađe su lakše i veće, ali je i prodaja jednostavnija i prijemčivija.

– Kupcu je lakše približiti određeni proizvod ako može da ga opipa. U Srbiji je u mnogim apotekama deo sa lekovima odvojen staklom, čime se stvara barijera između apotekara i pacijenta. Lakše je kad je pacijentu omogućeno da sam uzme i pročita uputstvo. Nisam pristalica držanja svega pod ključem – kaže Radivojević.

Troškovi za takve apoteke mnogo su veći jer one moraju da se nalaze u centru, u šetačkim zonama, a ne na periferiji.

– Apoteka u Delta Cityju bila nam je eksperimentalna. Sad imamo šesnaest apoteka, a nameravamo da se širimo i dalje. Očekujemo ekspanziju, a verujemo da će ovakav tip tržišnih centara i apoteka bolje ići u većim gradovima. U planu nam je i otvaranje apoteka Celsius u svakom tržišnom centru Plaza, kao i širenje u bivšim jugoslovenskim republikama. Mogu da najavim i otvaranje apoteka u novoizgrađenom kompleksu Belleville u Beogradu i u Budvi u junu ove godine – kaže Radivojević. ■