

Л.В. Казачкова, Л.С. Антоненко

АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СПРАВКЕ АПТЕК МИНСКА - 30 ЛЕТ!

РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ», г. Минск

1 декабря 2010 года исполнилось 30 лет со дня создания в Минске автоматизированной телефонной справки аптек. В честь этого знаменательного события 11 декабря 2010 года на предприятии проведено праздничное мероприятие с участием ветеранов, которые стояли у истоков образования справочного бюро в столице. Среди них Гурина Т.П., Макавичик А.Т., Кузьмина Г.В. и др. На встрече с привет-

ственным словом выступил заместитель генерального директора С.В. Литош.

Участники встречи ознакомились с фармацевтической коллекцией кабинета истории фармации предприятия, расположенного в аптеке № 88 (ул. Сторожевская,3), передали в фонд кабинета красочно оформленный фотоальбом «История справочной аптечной службы г. Минска» и сфотографировались на память (фото 1).



Фото 1 – Ветераны и специалисты справочного бюро г. Минска (11.12.2010 г.)

В соответствии с приказом аптечного управления Минского горисполкома от 12.11.1980 г. № 109 на базе аптеки № 61 была создана автоматизированная телефонная справка (АТС) в качестве отдела аптеки. На городской телефонной станции выделено 10 соединительных линий и справочной службе присвоен номер 0-69 (фото 2).

В начале на АТС было организовано 5 рабочих мест, на каждом из которых имелся аппарат «Миг-22» с наушниками и картотека. Штат отдела составлял 14 единиц. АТС в будние дни работала в 2 смены, по выходным дням в одну смену. Согласно отчету ГТС за 1981 год количество обращений в АТС составляло до 5 тыс.

Материально-техническая база справочного бюро постоянно укреплялась. Была выделена дополнительная площадь. К 1986

г. аппараты «Миг-22» были заменены более современными аппаратами «СПС 10/20», в комплекте которых был установлен счетчик, позволяющий определить количество ответов на каждом рабочем месте (фото 3).

В 1995 г. проведено очередное техническое переоснащение АТС. Вместо устаревших аппаратов «СПС 10/20» была установлена современная мини-АТС с 10-ю входящими линиями, а все рабочие места обеспечены многоканальными телефонными аппаратами «Panasonic».

Параллельно проводилась компьютеризация справочного бюро. К 1996 г. были установлены 5 компьютеров, а службой «Фармасервис» создано первое программное обеспечение - информационно-поисковая программа (ИПП) «Справка», которая систематически совершенствовалась (фото 4).



Фото 2 – Специалисты автоматизированного справочного бюро справки 0-69 за работой (г. Минск, 1982 г.)



Фото 3 – Заведующая справочным бюро Макавич А.Т. (справа) обучает нового специалиста Котину А.И. (слева) работе на новом оборудовании «СПС 10/20» (г. Минск, 1991 г.)



Фото 4 – Отавина Т.С. использует в работе первое программное обеспечение «Справка» (г. Минск, 1996 г.)

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 31.10.1995 г. №146 справочное бюро было выведено из структуры ГП «Аптека» №61 и передано в непосредственное ведение БелРПО «Фармация».

С января 1996 г. городское аптечное справочное бюро (ГАСБ) функционирует на правах структурного подразделения предприятия.

В связи с увеличением обращаемости жителей столицы и для снижения нагрузки на работников ГАСБ - в 1996-1997 гг. по районам в Минске были организованы столы справок в аптеках №1, 34, 52, 54, 79, 109, 61.

К 1999 г. количество рабочих мест в ГАСБ увеличилось до 10, штат работников составлял 8 человек. Режим работы ГАСБ - с 8.00 до 20.00, в субботу – с 10.00 до 17.00.

В 2000 г. обслуживание аптек ГАСБ стало осуществляться с помощью модемной связи и начато оснащение рабочих мест автоответчиками, которое завершено в 2006 г.

В 2007 г. автоответчики были модернизированы, что позволило повысить производительность труда работников справочного бюро на 7%.

В марте 2003 года ГАСБ переведено из аптеки №61 в аптеку № 32 (пр-т Скорины, позже Независимости, 87) с удлинением режима работы в воскресенье - с 10.00 до 18.00.

В 2005 г. компанией ЗАО «Фармасервис» установлена новая версия поисковой программы «Справка». За основу новой базы взят справочник РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ», представляемый информационно-фармацевтическим центром предприятия, благодаря чему расширилась информация о лекарственных средствах (ЛС).

В апреле 2006 г. генеральным директором предприятия утверждены основные правила работы аптек с ГАСБ. Это значительно повысило качество обслуживания населения.

В 2009 г. в аптеках РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ» внедрена программа «Белорусская аптека», в результате чего повысилась достоверность представляемой информации в ГАСБ (выгрузка остатков аптеки в базу справки стала производиться автоматически каждые 1 - 2 часа).

Для оптимизации процесса обслуживания и повышения качества работы ГАСБ в течение 2009 г. проведена модернизация мини-АТС - созданы четкий алгоритм распределения входящих звонков и звуковые сообщения для абонентов в режиме «автоответчик»: дневной режим, режим выходного дня, ночной режим.

В начале 2010 г. проведено техническое переоснащение всех рабочих мест в соответствии с современными технологиями (фото 5).



Фото 5 – Справочное бюро г. Минска в наши дни (2010 г.)

В феврале 2011 г. принята новая программа ИС «Справочная аптечной сети», что позволило повысить качество и достоверность информации в ГАСБ за счет:

- синхронизации справочников лекарственных средств программных комплексов «Аптечный склад», «Белорусская аптека», «Справочная аптечной сети»;
- организации выгрузки остатков аптек

предприятия в автоматическом режиме – в основном каждый час (85% аптек), остальные (15%) - 1 раз в 2 часа;

- подключения к ГАСБ аптек 4-й и 5-й категорий, в которых установлена программа «Белорусская аптека»;

- добавления новых возможностей на рабочем месте оператора (информирование пациентов о порядке отпуска ЛС из аптек

«по рецепту», «без рецепта» в автоматическом режиме; поиск ЛС по фармакологической группе, стране, производителю; поиск нескольких наименований в одной аптеке и информирование о количестве каждого ЛС с учетом лекарственной формы и т.д.);

- предоставления статистических данных (упростился алгоритм их формирования);

- получения аптеками предприятия справочной информации о наличии ЛС в других аптеках города при обращении непосредственно к базе ИПП «Справка».

В настоящее время в ГАСБ работает 16 человек, в т.ч. заведующий, его заместитель, 5 провизоров и 9 фармацевтов, 14 фармацевтических работников имеют квалификационные категории, что составляет 87,5%. Режим работы ГАСБ – с 8.00 до 20.00, в субботу - воскресенье - с 10.00 до 18.00.

Основными задачами ГАСБ являются:

- предоставление информации по теле-

фону населению, фармацевтическим и медицинским работникам о наличии и о временном отсутствии лекарственных средств и других товаров аптечного ассортимента в аптеках, порядке их отпуска;

- систематическое предоставление руководством ГАСБ информации отделам предприятия;

- оказание справочно-информационных услуг резидентам и нерезидентам Республики Беларусь на договорной основе.

На 01.04.2011 г. ГАСБ оказывает услуги 303 пользователям, в т.ч. - 139 аптекам РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ», 150 аптекам других ведомств и аптечных организаций негосударственной формы собственности, 7 резидентам и 7 нерезидентам Республики Беларусь (рисунок 1).

Из 149 аптек предприятия РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ» состоят на обслуживании в ГАСБ 139 аптек, из них: 28 - первой категории; 36 – второй категории; 56 – четвертой категории; 19 - пятой категории (рисунок 2).

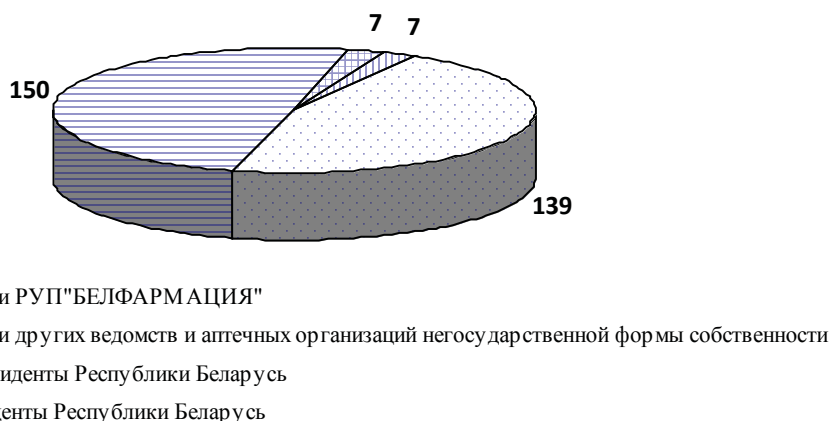


Рисунок 1 - Пользователи услуг городского аптечного справочного бюро

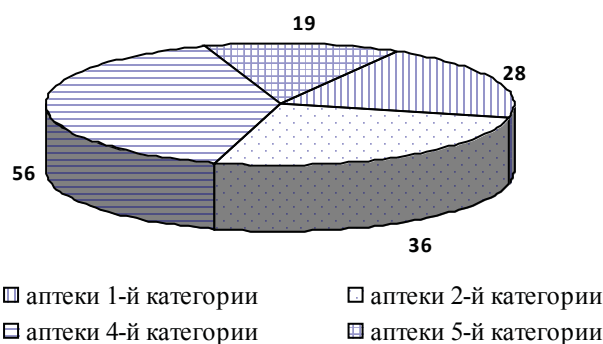


Рисунок 2 - Категории аптек РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ», обслуживаемых городским аптечным справочным бюро

Информация ИС «Справочная аптечной сети» о наличии лекарственных средств в аптеках города размещена на сайтах: предприятия РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ» - pharma.by; Республиканской научной библиотеки - med.by; Мингоринфосервиса - info.minsk.by.

Адрес для корреспонденции:

210012, Республика Беларусь,
г. Минск, пр. Независимости, 87,
Городское аптечное справочное бюро.

Казачкова Л.В.

Поступила 15.03.2011 г.