

Retseptiravimite müügi ja nõustamise protsessiskeem iseteenindusapteekidele

Patsient soovib retseptiravimit välja osta. Talle on välja kirjutatud toimeaine.

- Apteegipidaja, kes haldab iseteenindusapteeke teeb kindlaks, et populaarsemate (asukohapõhiselt nt vererõhu-, diabeedi-, allergiaravimid jne) retseptiravimite valik on pidevalt uuendatud ja olemas ka toimeainepõhised alternatiivid.
- Patsient saab retseptiravimi ostuprotsessi alustada kas otse iseteenindusapteegis, esmalt tuvastades oma isikut ning seejärel alustades seal veebikonsultatsiooni apteekriga. Potentsiaalse alternatiivina teeb patsient kodus eelkonsultatsiooni üle veebi apteekriga, kes annab teada, kas ja mis ravimite variandid on tema läheduses, sh iseteenindusapteegis olemas. Mõlemal juhul jääb inimkontroll ostukohas sisse, kuid kui patsient valideerib, et nõustamine on juba tehtud eelkonsultatsioonina siis saab sellega aega kokku hoida müügipunktis.
- Sobiva ravimi või selle toimeainepõhise alternatiivi olemasolu korral saab patsient osta osta isikut tõendava dokumendi alusel ravimi välja. Enne kui kaupade väljastamist kontrollib apteeker ostukorvis olevate ravimite korrektsuses ning nõustab nii retseptiravimi manustamise kui koosmõjude kohta teiste ostetavate ravimitega.
- Kui sobivat ravimit pole, suunab apteeker patsiendi lähimasse apteeki (füüsiline või iseteeninduslik), kus sobiv ravim on olemas või lepitakse kokku, millal see jõuab lähimasse apteegiautomaati, kust patsient saab selle välja osta.
- Apteekri poolne nõustamine on kohustuslik element ravimi väljaostmise hetkel ehk enne kui patsient tasub ostukorvi eest apteegiautomaadi kassas. Kui tehnoloogilise tõrke korral ei ole võimalik virtuaalkonsultatsiooni läbi viia või proviisoril valideerida, mis on patsiendi ostukorvis, ei ole võimalik tehingut lõpule viia ja kaup eemaldatakse ostukorvist.
- Ostukorv ei ole patsiendile kättesaadav kuniks apteekri lõpliku kinnituseni, et robot on sinna asetanud korrektsed ravimid. Alles seejärel suunatakse ostud kauba kättesaamise alasse ja avatakse luuk patsiendile.
- Kõik potentsiaalsed veahetked on sarnased potentsiaalsetele juhtumitele tavaapteegis ning nende lahendamiseks on lihtsad võimalused, alustades ravimite komplekteerimise protsessi otsast peale. Lahendus hõlmaks nii ostukorvi kontrollimise võimalust apteekri poolt videokaamerate abil kui ka ostukorvi tühjendamise võimalust, et valed ravimid ostukorvist eemaldada.