

Přínosy a zkušenosti s distančním výdejem léků v České republice

PharmDr. Vladimír Finsterle



Pears Health Cyber

Již **20 let**

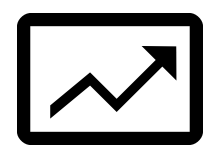
inovujeme komunikaci ve zdravotnictví



Trendy ovlivňující lékárenství



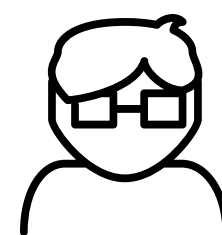
klesající podíl branded Rx léků a jejich úhrad – sítě / nezávislé lékárny vs. plátcí



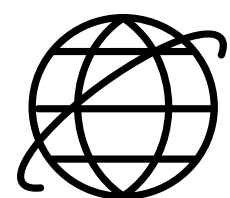
rostoucí podíl speciálních / centrových léků, DTP programů



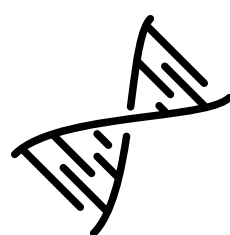
práce s daty pro cílenou nabídku (produkty & služby) zdraví



millennials chtějí žít naplno a chtějí se vyhnout lékům



masivní využívání IoT ve zdravotnictví



genomika, proteomika – screening, matching, tailoring



nízká adherence a compliance u chronických léků



on-line F2F interakce s klienty



” Chci, aby každý měl
skutečnou **možnost volby.**

Volbu, kdy **může** a **chce,**
ne kdy **musí.** ”

V inovacích v Čechách nezaostáváme



Dan Kohn, prodal
Stingovo CD album Ten
Summoner's Tales
příteli ve Filadelfii z
portálu **NetMarket**

11.8. 1994

Lekarna.cz byla
spuštěna v
listopadu 1999 jako
první internetová
lékárna v České
republice

1999

První OTC lék byl
v České republice
objednán z Horní
Suché

5.8. 2006

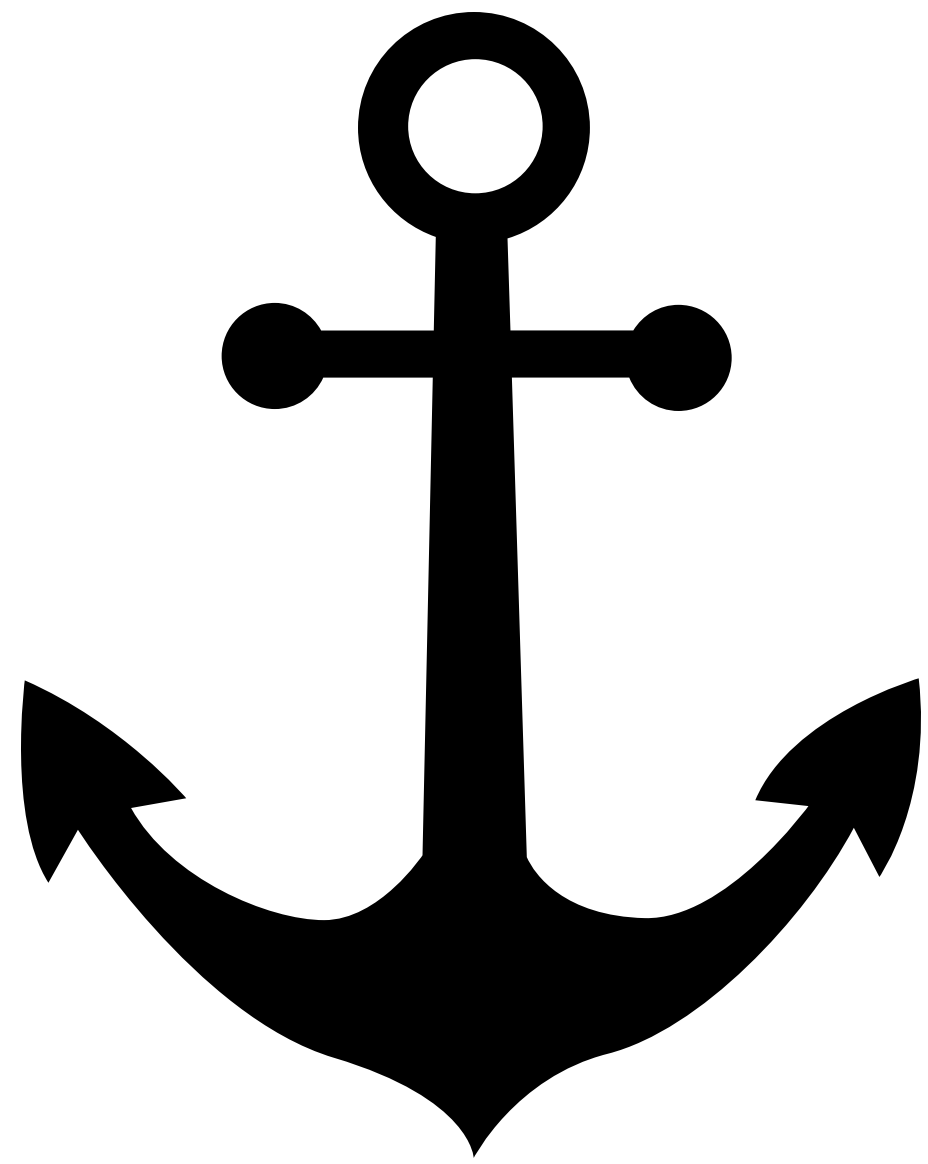
1999

Pharmacy2U byla
první internetovou
lékárnou ve Velké
Británii v roce

27.11. 2002

První objednávku
na Lekarna.cz
provedla zákaznice
z Říčan

Jaká je více než 20letá zkušenost v České republice v oblasti on-line lékárenství?



„**zakotvení**“ v systému



z pohledu **pacienta, klienta**



z pohledu **poskytovatelů**

On-line lékárny jsou regulovány 14:5



zákon 378/2007 Sb., o léčivech

vyhláška 254/2013 Sb., o správné lékařské praxi

zákon 40/1995 Sb., o regulaci reklamy

zákon 268/2014 Sb., o zdravotnických prostředcích

vyhláška 62/2015 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o zdravotnických prostředcích

LEK-16 ver 3, Zásady zásilkového výdeje léčivých přípravků v lékárnách

UST-27 ver 3, Regulace reklamy na humánní léčivé přípravky a lidské tkáňové buňky

zákon 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

vyhláška 225/2008 Sb., kterou se stanoví požadavky na doplňky stravy

vyhláška 417/2016 Sb., o některých způsobech označování potravin

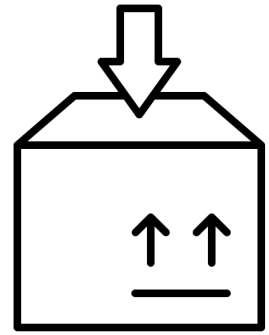
nařízení Komise EU č. 432/2012 , kterým se zřizuje seznam zdravotních tvrzení

nařízení Komise EU č.699/2014, místění loga pro zásilkový výdej léčivých přípravků

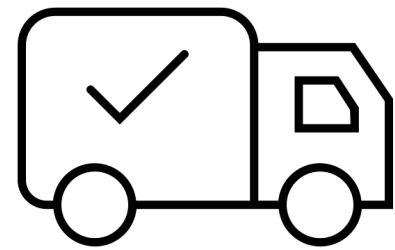
zákon 242/2000 Sb., o ekologickém zemědělství

zákon 324/2016 Sb., o biocidech

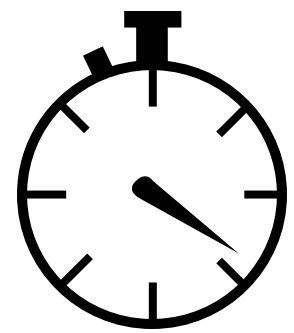




zajistit balení a dopravu způsobem, který zajistí zachování jakosti léčivých přípravků



smluvní sjednání práva kontroly dodržování přepravních podmínek



odeslání LP objednateli nejpozději ve lhůtě 48 hod od přijetí objednávky



v případě, že nelze lhůty dodržet oznámit objednateli

Jaká je realita na Lekarna.cz?



Reklamace celkem: **0,5 %**

poškozený obal při dodání: 0,15%

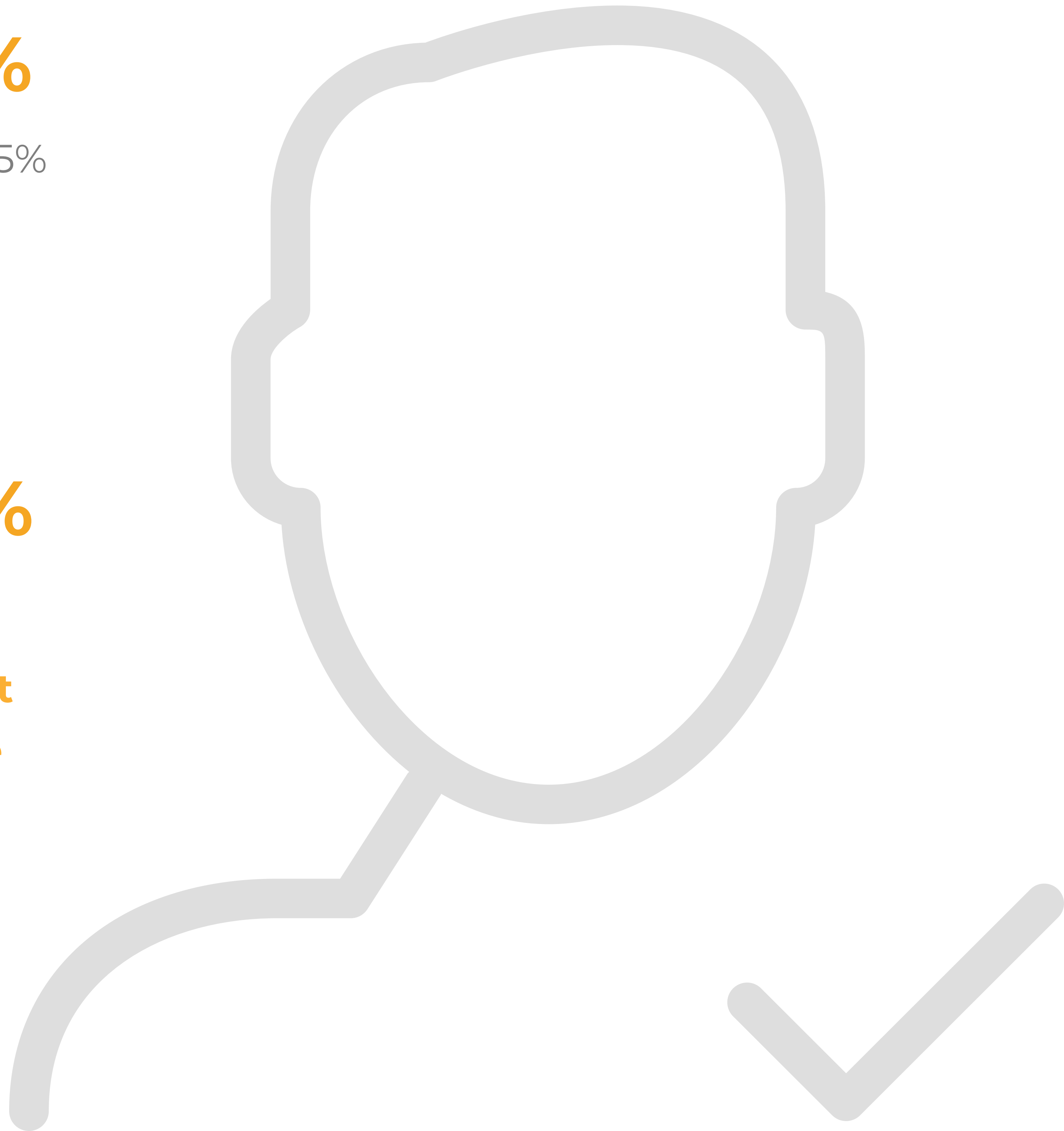
nevyzvednutí: 0,15%

nedodání včas: 0,1%

jiný důvod: 0,1%

Záruka doby dodání: **95 %**

Přepravní podmínky: **za 17 let provozování Lekarna.cz jsme nezaznamenali ani jedinou reklamaci z důvodu teplotní nestability.**





zásobování sociálních ústavů, LDNek a pacientům v domácí péči nebo imobilním pacientům léčivý na předpis

(Osoba, která za úplatu doručuje pacientovi Rx léky porušuje zákaz zásilkového výdeje léků na předpis. Problém je v zákoně, doposud neexistuje legální cesta, jak těmto pacientům Rx léky doručit.)

objednávání léků na předpis ze zahraničí

(riziko padělků)



100% zabezpečení **teplotního řetězce** – více teplotních čidel, SMS alerty, záložní el. zdroje, častější kalibrace

hodnocení dodavatelů - plnění obchodních podmínek, souhlas šarží, expirací, kvalita dodaného zboží, testy na dodržení přepravních teplot u přepravních společností

validace funkčnosti skladového systému

uzpůsobení eshopu **osobám s handicapem**

standards **odborné komunikace lékárníků** formou chatů, emailem či telefonem

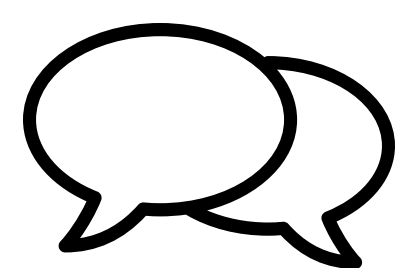
Na Lekarna.cz nakupuje část internetových zákazníků



1 045 957

zákazníků nakoupilo od
roku 2002 dosud

Klienti využívají různé formy on-line komunikace



při **on-line chatu** je až 80 dotazů denně, tzn. cca 5 % všech transakcí



při **on-line dotazování** je to až 20 dotazů denně



[Přejít do obchodu](#)



97 %

zákazníků doporučuje podle dotazníku spokojenosti za posledních 90 dní.

4,8



celková spokojenost s obchodem

98 %

zákazníků zboží dorazilo do 10 dní

Certifikáty



80 % doporučení 20 % diagnostika



kombinace, dávkování a nežádoucí účinky léků a doplňků stravy

hubnutí, detoxikace organismu

gynekologické potíže

sexuální potíže

padání vlasů

stav kůže

péče o dutinu ústní

měření cholesterolu

přírodní kosmetika

80/20

Máme vlastní komunikační standard



Pears Health Cyber, s.r.o. Voctářova 2449/5 180 00 Praha 8 – Libeň	LÉKÁRNA.CZ – SYSTÉMOVÁ DOKUMENTACE: Zpracování dotazu a online komunikace	Označení: C_SD_05-01 Verze: 2 Revize: 1.3.2019 List 1 / 3
--	--	--

Forma zpracování dotazu.

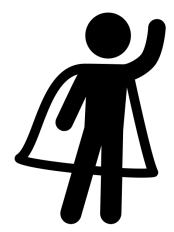
Napsat odpověď na zdánlivě jasný dotaz nemusí být vždy jednoduché. Prosím myslíte na to, že neznáte zdravotní stav tazatele a ani nemáte možnost s ním léčbu konzultovat. Navíc dotaz nebude číst pouze ten kdo se zeptal, ale i další pacienti, o kterých nevíme vůbec nic. Chceme na lékárna.cz a mojalekren.sk dosáhnout toho, aby odpovědi měly podobnou formu úpravu grafiky a rovněž podobnou hodnotu kvalitního odborného sdělení.

A proto jsme pro Vás připravili několik základních pravidel pro tvorbu odpovědí na dotazy:

1. Zbytečně nezdůrazňovat a nevyzdvihovat účinky léků. Účinek popisovat v obecné a funkční rovině.
2. Snažit se uvádět název účinné látky – název léku uvést můžeme, no v takovém případě uvádějte i další generika – konkurenční léky. (Ohledně možného konfliktu s reklamou na léky vám byl dokument již zaslán. Pro připomenutí viz. níže)

Názvy léků a produktů, vždy uvádějte silně.

Ukázka z doporučeného postupu on-line konzultace



Zbytečně **nezdůrazňovat a nevyzdvihovat účinky léků**. Účinek popisovat v obecné a funkční rovině.



Snažit se uvádět **název účinné látky** – název léku uvést můžeme, ale v takovém případě uvádějte i **další generika** – konkurenční léky.
(Ohledně možného konfliktu s reklamou na léky vám byl dokument již zaslán. Pro připomenutí viz. níže)



Nikdy **nedoporučovat léky na předpis**.

....



Vždy na konci textu uveďte větu ohledně konzultace s lékařem nebo s lékárníkem v případě komplikací nebo přetrvávajících potíží.

TOP 10 OTC značek na Lekarna.cz vs. trh



TOP OTC UNITS IQVIA
PARALEN
IBALGIN
OLYNTH HA
TANTUM VERDE
STOPTUSSIN
ACC
CELASKON
VOLTAREN GSK
MUCOSOLVAN
ACYLPYRIN

TOP OTC UNITS LCZ
PARALEN
OLYNTH HA
ACYLPYRIN
IBALGIN
Peroxid vodíku 3%
IMODIUM
APO-IBUPROFEN
EXCIPIAL
MUCONASAL
CARBOSORB

Naše vize...



"Opravdu chci tak moc, když chci ukázat svým klientům, že jim naslouchám, vnímám trendy a hledám řešení, které jim zajistí bezpečnou a dostupnou péči o jejich zdraví?"





Publication (1)

Persistence of the treatment of overactive bladder in Czech Republic

Article Jul 2013 · Ceska gynekologie / Ceska lekarska spolecnost J. Ev. Purkyne

 Kamil Svabik ·  Jan Krhut ·  V Finsterle ·  Alois Martan

Introduction: Overactive bladder is chronic disease with high prevalence rate (9-42%). This syndrome requires longterm therapy but the persistence of this treatment in comparison with other chronic diseases as diabetes, hypertension, osteoporosis etc....

[Show more](#)



Source



PharmDr. Vladimír Finsterle
Výkonný ředitel

Pears Health Cyber, s.r.o., Voctářova 2449/5, CZ - 180 00 Praha 8
Phone: +420 272 732 996 Fax: +420 272 732 995

