

MANAGEMENTUL RELAȚIEI FARMACIE COMUNITARĂ – DEPOZIT DE MEDICAMENTE

DORINA POP, CONSTANTIN POLINICENCU

Catedra de Organizare și Legislație Farmaceutică, Universitatea de Medicină și Farmacie “Iuliu Hațieganu” Cluj-Napoca

Rezumat

Lucrarea analizează relațiile care se stabilesc între farmaciile comunitare și depozitele de medicamente, în scopul ameliorării acestora. Studiul a cuprins farmacii comunitare din trei județe: Bihor, Sălaj și Maramureș. Ca metodă de lucru s-a utilizat chestionarul. Întrebările s-au referit la numărul de depozite de medicamente cu care colaborează farmaciile, la condițiile comerciale pe care acestea le oferă farmaciilor, la perioada de timp în care sunt livrate produsele comandate, la aspecte pozitive și negative ale serviciilor oferite de depozite farmaciilor și la criteriile de care depinde colaborarea unei farmacii cu un depozit de medicamente. Răspunsurile la chestionare au permis o evaluare a serviciilor oferite farmaciilor și o trecere în revistă a motivelor care stau la baza alegerii unui depozit de către o farmacie. S-a efectuat și o clasificare a depozitelor de medicamente după aprecierile din chestionare, atât sub aspectul valorii achizițiilor, cât și al satisfacției oferite de colaborare, pe primele locuri situându-se depozitele: Relad, Farmexim, Mediplus și Europharm.

Cuvinte cheie: depozite de medicamente, servicii oferite, farmacii, relația farmacie comunitară – depozit de medicamente.

MANAGEMENT OF THE RELATION BETWEEN COMMUNITY PHARMACY AND MEDICINE WAREHOUSE

Abstract

The paper examines the relationships established between community pharmacies and medicine warehouses in order to improve them. The study included community pharmacies in three counties: Bihor, Salaj and Maramureș. As a working method, I used the questionnaire. The questions referred to the number of medicine warehouses which collaborate with pharmacies, to the commercial terms they offer the pharmacies, to the time limit ordered products are delivered, to the positive and negative aspects of the services offered by the warehouses, and to the criteria on which the cooperation of a pharmacy with a medicine warehouse depend on. The answers to the questionnaires allowed an evaluation of the services offered to pharmacies and a review of the reasons for the choice of a warehouse by a pharmacy. A classification of the medicine warehouses was established after the feedback from the questionnaire, both in terms of procurement value and the satisfaction provided by the collaboration, the Relad, Farmexim, Mediplus and Europharm warehouses being at the very top of the warehouse list.

Keywords: medicine warehouses, services, pharmacies, the relationship between community pharmacy and medicine warehouse.

Introducere

Obiectivul fiecărei farmacii comunitare este de a fi cât mai bine aprovizionată pentru a furniza pacienților orice medicament sau produs de sănătate de care aceștia au nevoie. Scopul fiecărui depozit de medicamente este de a se organiza cât mai bine, pe baza actelor normative în vigoare

Articol intrat la redacție în data de: 13.12.2009
Primit sub formă revizuită în data de: 20.01.2010
Acceptat în data de: 29.01.2010
Adresa pentru corespondență: dorina.g.pop@gmail.com

[1-4], ca să poată oferi farmaciilor toate produsele pe care acestea le solicită. Depozitele de medicamente fac eforturi mari pentru a oferi farmaciilor servicii cât mai bune, pentru a fi preferate de farmacii, deoarece pe piață există un număr destul de mare de furnizori de medicamente. În relația farmacie – depozit de medicamente, farmacia este cea care alege furnizorul. Factorii care pot influența colaborarea unei farmacii cu un depozit sau altul pot fi de natură umană: managementul depozitului, relațiile interumane care se stabilesc între farmaciști și personalul depozitelor sau factori legați strict de afaceri: disponibilitatea medicamentelor în funcție de cererile clienților, discounturi, termene de plată etc. Până acum nu s-au efectuat cercetări pentru a vedea ce elemente influențează decizia farmaciilor de a colabora cu un depozit. Era nevoie de o asemenea cercetare. Studiul întreprins își propune chestionarea farmaciștilor asupra colaborării cu depozitele de medicamente, evidențierea mulțumirilor și nemulțumirilor privind serviciile oferite de acestea. Datele obținute vor permite o mai bună cunoaștere a acestor aspecte și totodată o îmbunătățire a managementului relațiilor farmacie – depozit.

Ipoteza de lucru

Scopul lucrării a fost analiza relațiilor de colaborare dintre farmaciile comunitare și depozitele de medicamente pentru a le identifica și propune un management eficient al acestor relații. Studiul a cuprins o evaluare a relației farmacie comunitară – depozit de medicamente, din punctul de vedere al farmaciilor și farmaciștilor.

Material și metode

Au fost analizate serviciile oferite farmaciilor comunitare de depozitele de medicamente în trei județe ale țării: Bihor, Sălaj și Maramureș. Metoda de cercetare utilizată a fost ancheta pe baza chestionarelor. Analiza statistică descriptivă a rezultatelor a fost făcută cu programul Microsoft Excel. Chestionarele au fost distribuite în perioada 15.11.2008 – 10.02.2009.

S-a conceput un chestionar adresat farmaciilor comunitare și, în mod particular, șefilor de farmacie. Chestionarul a fost alcătuit din 10 întrebări. Întrebările au vizat următoarele aspecte: relația farmaciei cu distribuitorii de medicamente, numărul acestora, locul pe care fiecare depozit îl ocupă în aprovizionarea farmaciilor sub aspectul valorii achizițiilor, dar și ca preferințe (întrebările 1-3), condițiile comerciale pe care le oferă depozitele de medicamente farmaciilor: termene de plată, discounturi, perioada de livrare a produselor comandate (întrebările 4-6), aspecte pozitive și negative ale serviciilor oferite de depozitele de medicamente, din punctul de vedere al farmaciilor (întrebările 7-8), criteriile pe care le consideră importante pentru colaborarea unei farmacii cu un depozit și clasificarea acestora (întrebarea 9) și o privire în viitor asupra evoluției depozitelor de medicamente, din perspectiva farmacistului comunitar care colaborează cu

depozitul (întrebarea 10).

La finalul chestionarului s-au cerut câteva date referitoare la farmacistul care a completat chestionarul: vechimea în profesie, localitatea de domiciliu și tipul farmaciei în care lucrează: independentă sau aparținând unui lanț de farmacii.

Au fost distribuite 50 de chestionare în 44 de farmacii. Repartizarea chestionarelor s-a făcut astfel: 30 în județul Bihor, 15 în județul Sălaj și 5 în județul Maramureș. În aceste județe există distribuitori care au depozite zonale: de ex. Europharm Holding [5] are sucursala la Cluj-Napoca și aprovizionează municipiile Oradea și Zalău. Există apoi depozite de medicamente cu puncte de lucru în municipiile reședință de județ: în Baia Mare are punct de lucru depozitul Relad, în Oradea au puncte de lucru depozitele Mediplus și Farmexim, iar în Zalău nici un depozit nu are punct de lucru.

Rezultate și discuții

Rata de răspuns la chestionare a fost de 60%. Au răspuns 30 de farmaciști: 25 farmaciști șefi și 5 farmaciști fără funcții de conducere. Media de vechime în profesie a farmaciștilor chestionați a fost în jur de 11 ani, vechimea minimă fiind 2 ani, iar cea maximă 30 ani. Numărul farmaciștilor independenți care au completat chestionarul a fost de 20, iar numărul farmaciștilor care lucrează în lanțuri de farmacii a fost de 10.

◆ Analiza rezultatelor a evidențiat următoarele aspecte:

La întrebarea 1, referitoare la *numărul depozitelor de medicamente cu care colaborează farmaciile*, răspunsurile au fost următoarele:

- până la 5 distribuitori - 9 farmacii (30%);
- 5-10 distribuitori - 15 farmacii (50%);
- 10-15 distribuitori - 2 farmacii (6,66%);
- peste 15 distribuitori - 4 farmacii (13,33%).

Se constată că majoritatea farmaciilor (50%) lucrează cu 5-10 depozite de medicamente, iar 30% dintre farmacii sunt aprovizionate de maxim 5 depozite.

◆ În cadrul întrebării 2, farmaciștii au fost rugați să nominalizeze depozitele cu care lucrează și să facă o clasificare a distribuitorilor din punctul de vedere al valorii achizițiilor farmaciei.

În total, în chestionare au fost menționate 22 de depozite de medicamente (Tabel 1).

În prelucrarea datelor s-a utilizat metoda Pareto [6]. Conform acestei metode, 20% din depozite, generează 80% din totalul aprovizionării farmaciilor. În cazul de față, 20% din depozitele de medicamente nominalizate în studiu, prin rotunjire, înseamnă 4 depozite. Acestea furnizează 80% din achizițiile farmaciilor. De aceea, doar primele patru depozite, menționate de farmacii, în ordinea importanței achizițiilor, au fost centralizate în Tabelul 2.

Tabel 1. Depozitele de medicamente cu care au colaborat farmaciile cuprinse în studiu.

Nr. crt.	Depozitul	Nr. crt.	Depozitul
1	Relad	12	Medimfarm
2	Farmexim	13	A&A Medical
3	Mediplus	14	Farmanord
4	Europharm	15	Bioeel
5	Farmexpert	16	Pharmex Rom Industry
6	Montero	17	Pharmafarm
7	Fildas	18	Labormed
8	Polisano	19	Farmacom
9	ADM	20	Pharma Iași
10	Terapia	21	D&S Pharma Cluj
11	Dita	22	Remedia

Tabel 2. Numărul menționărilor depozitelor de medicamente între primii patru distribuitori cu care au colaborat farmaciile cuprinse în studiu.

Nr. crt.	Depozitul	Numărul menționărilor	Pondere %
1	Relad	19	63%
2	Farmexim	17	56%
3	Mediplus	15	50%
4	Europharm	14	46%

Se constată că depozitele care aprovizionează majoritatea farmaciilor sunt: Relad (63% din farmacii), Farmexim (56% din farmacii), Mediplus (50% din farmacii) și Europharm (46% din farmacii).

♦ La întrebarea 3 s-a cerut *clasificarea distribuitorilor în funcție de satisfacția pe care o oferă colaborarea cu aceștia*. Criteriul de selecționare a distribuitorilor a fost tot analiza Pareto [6].

Clasificarea distribuitorilor menționați între primii patru, sub aspectul preferințelor, este redată în Tabelul 3.

Tabel 3. Numărul menționărilor depozitelor de medicamente, între primii patru distribuitori, după satisfacția exprimată de farmacii privind colaborarea.

Nr.	Depozitul	Numărul menționărilor
1	Relad	18
2	Mediplus	14
	Europharm	14
	Farmexim	14
3	Farmexpert	8
4	Montero	7

Se constată că aceleași depozite care s-au clasat pe primele patru locuri în Tabelul 2, se află tot pe primele patru locuri și în Tabelul 3. Asta înseamnă că, relațiile interumane bune, stabilite între farmacii și depozite, buna aprovizionare a acestora și serviciile oferite de depozite farmaciilor au făcut ca acestea să fie preferate de majoritatea farmaciilor.

Răspunsurile primite la următoarele 3 întrebări (4, 5 și 6) au permis analiza condițiilor comerciale pe care depozitele de medicamente le oferă farmaciilor.

♦ La întrebarea 4 „*Ce termene de plată solicită distribuitorii cu care colaborați?*” s-au primit mai multe răspunsuri, termenele de plată fiind în funcție de tipul produselor achiziționate (produse medicamentoase cu și fără prescripție medicală sau produse parafarmaceutice) și de condițiile impuse de producători, respectiv importatori. De exemplu, compania „Les Laboratoires Servier” solicită distribuitorilor dovada efectuării plății pe baza unei facturi

pro-forma și doar apoi li se onorează comanda. Cu alte cuvinte acest producător cere plata în avans, ceea ce obligă distribuitorii la impunerea unui termen de plată scurt sau chiar plata pe loc. Totalizând răspunsurile, situația se prezintă astfel:

- 20 de răspunsuri au indicat ca termen de plată 90 -120 zile,
- 16 răspunsuri au menționat termenul de plată de 60 de zile,
- 8 răspunsuri au precizat că plata s-a făcut pe loc,
- 7 răspunsuri au menționat plata la 30 de zile,
- 4 răspunsuri au indicat plata după 120 zile.

Se constată că, în majoritatea cazurilor, termenul de plată cel mai frecvent solicitat, pentru perioada aflată în studiu, a fost de 90 – 120 de zile.

♦ La întrebarea 5 referitoare la discounturile acordate de distribuitori, răspunsurile au fost diferite. Cele mai multe răspunsuri (19) au arătat că discounturile practicate sunt cuprinse între 1-10%, în funcție de produs, de termenul de plată, acestea fiind corelate și cu volumul achizițiilor. Un singur chestionar avea trecut un discount de 30%, 8 răspunsuri au specificat alte modalități de discount, diferite de cele financiare, cum ar fi: discount sub formă de rabat natural, bonuri valorice. În alte 8 chestionare nu s-au primit răspunsuri la această întrebare.

♦ La întrebarea 6 „*Care este timpul de livrare a produselor comandate?*” răspunsurile au fost foarte diferite. Timpul de livrare depinde de distanța dintre depozit și farmacie. De exemplu, o farmacie din Baia Mare, care are la dispoziție depozite locale precum Relad sau Europharm, va beneficia de o livrare mult mai rapidă, aproximativ după 2-4 ore de la efectuarea comenzii. În schimb, dacă un produs se comandă la Mediplus sau Farmexim, care au depozite în Cluj, livrările se fac a doua zi față de ziua în care s-a luat comanda. La fel, o farmacie din Oradea va primi mult mai repede o comandă lansată la Relad, Farmexim sau Mediplus, distribuitori care au depozite locale, față de Europharm care deservește Oradea din sucursala Cluj. Cu toate acestea, timpii de livrare ale comenzilor de la depozitele de medicamente - la farmacii se încadrează în intervalul:

- o câteva ore – 21 de menționări,
- o 12 ore – 15 menționări,
- o 24 ore – 20 de menționări.
- o doar 5 chestionare au menționat timpul de livrare de peste 24 ore.

Timpul de livrare este foarte important deoarece de acest aspect depinde foarte mult relația depozitului cu farmacia. Pentru farmacie este un criteriu relevant atunci când se hotărăște să colaboreze cu un distribuitor de medicamente.

Următoarele 2 întrebări (7-8) sunt de tip deschis și au permis farmaciștilor să își exprime punctul de vedere referitor la relația cu distribuitorii de medicamente.

♦ Astfel, întrebarea 7 se referă la *nemulțumirile*

farmaciștilor legate de aprovizionarea farmaciilor de către depozite. Răspunsurile primite au permis identificarea următoarelor nemulțumiri: aprovizionare defectuoasă a depozitelor de medicamente, respectiv lipsa unor medicamente produse de furnizori, dar inexistente pe piață, erori și întârzieri în livrarea produselor comandate, lipsa de comunicare în cadrul depozitului între departamentul de vânzări și expediție, personal insuficient, termene de plată prea scurte, uneori, contacte dificile cu depozitele, discount-uri mici. În 8 dintre cele 30 de chestionare aplicate, farmaciștii nu au dat nici un răspuns. Lipsa răspunsului poate fi interpretată în două feluri: ori nu au întâmpinat probleme cu aprovizionarea, ori nu au vrut să-și exprime opinia. Cele mai multe probleme semnalate prin intermediul chestionarelor au fost legate de aprovizionarea defectuoasă a depozitelor cu medicamente, problemă specificată în 26,66% din cazuri, iar lipsa de medicamente de pe piață și probleme cu livrarea medicamentelor către farmacia a fost semnalată în 30% din răspunsuri. Livrarea produselor ridică și alte aspecte care vizează diferențe cantitative și calitative între scriptic și faptic (concentrație, serie, lot, termen de valabilitate).

♦ Întrebarea 8 este compusă din două părți, în prima parte farmaciștii au fost întrebați „*Care sunt serviciile oferite de depozitele de medicamente apreciate de farmaciști?*”, iar în a doua parte „*Care sunt serviciile oferite de depozitele de medicamente care ar putea fi îmbunătățite?*”.

Rata de răspuns la această întrebare a fost de 60%, 12 farmaciști neexprimându-și părerea. În cadrul serviciilor apreciate de către farmaciști, pe primul loc se situează promptitudinea livrării comenzilor, subliniată în 14 chestionare. Alte servicii apreciate de beneficiari, menționate în chestionare au fost: buna comunicare între depozit și farmacie (5 menționări), oferte avantajoase (3 menționări), diversitatea aprovizionării cu medicamente și termenele de valabilitate bune ale produselor din depozite (2 menționări). Din aceste răspunsuri rezultă faptul că farmaciștii pun un accent deosebit pe promptitudine în livrarea comenzilor și pe buna comunicare cu depozitele.

Referitor la serviciile care ar putea fi îmbunătățite, principalele nemulțumiri ale farmaciștilor au fost legate de aprovizionarea depozitelor, de faptul că există discontinuități în aprovizionarea cu diferite produse. Alte nemulțumiri au fost cele legate de termenele de plată, termenele de valabilitate prea scurte ale unor produse, comunicarea dificilă cu unele depozite, timpul de livrare prea lung în unele cazuri, discounturile prea mici, lipsa posibilității efectuării de comenzi on-line. 36,66% dintre respondenți, nu au avut trecută nici o observație la această întrebare, semn că multe farmacii nici nu știu care sunt serviciile de care ar putea beneficia pentru a-și îmbunătăți activitatea.

♦ Întrebarea 9 completează întrebările anterioare: *farmaciștii fiind rugați să aleagă criteriile care li se par importante într-o relație de colaborare cu depozitele de medicamente.* Astfel au fost enumerate 4 criterii definitorii

în relația de colaborare și anume:

- o calitatea socio-umană și pregătirea profesională a angajaților în domeniu,
- o aprovizionarea depozitului,
- o discounturile oferite,
- o termenele de plată.

Majoritatea respondenților, adică 66,66%, au ales toate cele patru variante ca fiind importante într-o colaborare farmacie-depozit. Rezultă foarte clar, că pentru farmaciști, criteriile economice sunt foarte importante, dar relațiile interumane, calitatea socio-umană și profesională a angajaților depozitului sunt factori determinanți în decizia de colaborare farmacie-distribuitor.

♦ *Evoluția depozitelor de medicamente*, din perspectiva farmaciștilor care își desfășoară activitatea în farmacia comunitară, reprezintă subiectul întrebării 10.

Prin această întrebare farmaciștii au fost invitați să-și exprime părerea cu privire la viitorul distribuției farmaceutice din România. Din cele 30 de chestionare, la această întrebare au răspuns 23 de farmaciști. Opt răspunsuri (34.78%), întrevăd o scădere a numărului distribuitorilor la nivel național, la maxim 3 sau 4, conform modelelor europene, în care numărul maxim de distribuitori de medicamente de pe piață este mult mai redus față de numărul distribuitorilor din România, dar serviciile oferite sunt de o calitate superioară. La această întrebare, un respondent specifică: „*se va face o selecție naturală a distribuitorilor astfel încât vor rămâne pe piață doar cei capabili să fie competitivi*”. Alte răspunsuri privind evoluția distribuției farmaceutice au fost: vor supraviețui doar importatorii, dezvoltarea managementului în cadrul depozitului poate crește valoarea serviciilor oferite de un depozit, se va trece la transmiterea electronică a comenzilor.

La finalul chestionarului s-a lansat o întrebare deschisă, suplimentară, în legătură cu „*alte observații legate de colaborarea farmaciei cu depozitele de medicamente*”. Singurul răspuns primit a fost: „*calitatea personalului, modul de abordare a farmaciștilor și pregătirea profesională a angajaților din depozite este foarte importantă pentru o relație fructuoasă cu farmaciile*”. Considerăm că acesta opinie ar trebui să reprezinte ideea de bază în managementul depozitelor de medicamente, alături de buna aprovizionare și de respectarea principiului de marketing privind satisfacerea deplină a dorințelor partenerului de afaceri.

Concluzii

- S-a efectuat o cercetare, pe bază de chestionare, asupra serviciilor oferite de 22 de depozite de medicamente, farmaciilor comunitare, în trei județe ale țării: Bihor, Maramureș și Sălaj, în ideea îmbunătățirii managementului relației farmacie comunitară – depozit de medicamente.

- Numărul mediu al depozitelor de medicamente cu care colaborează o farmacie din zona cercetată, este cuprins între 5 și 10.

- Depozitele de medicamente cele mai solicitate de farmaciile incluse în studiu, din județele Bihor, Maramureș și Sălaj, au fost: Relad, Farmexim, Mediplus și Europharm. Acestea ocupă primele locuri și în clasamentul satisfacției farmaciilor privind colaborarea cu depozitele.

- Termenele de plată obișnuite, acordate de depozite farmaciilor, în perioada aflată în studiu, au fost: 60 – 90 – 120 zile.

- Timpul de livrare ale medicamentelor de la depozite la farmacii este de la câteva ore până la 24 ore, în funcție de poziția farmaciei față de depozit.

- Principalele nemulțumiri ale farmaciilor cuprinse în studiu, în legătură cu serviciile oferite de depozite au fost: aprovizionarea defectuoasă, **neconcordanța între scriptic și faptic** și, uneori, întârzierile la livrare.

- Dintre serviciile oferite de depozite, cele mai apreciate de farmacii au fost: promptitudinea livrărilor, buna comunicare cu farmacia, uneori, ofertele avantajoase.

- **Criteriile cele mai importante care stau la baza unui management eficient al relației farmacie comunitară** – depozit de medicamente sunt: buna aprovizionare a

depozitelor, discount-urile oferite, termenele de plată acceptabile, dar și **calitatea personalului, modul de abordare a farmaciștilor și pregătirea profesională a angajaților din depozite.**

Bibliografie

1. Legea 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, Monitorul Oficial Partea I, nr 372, din 28 aprilie 2006
2. Ordonanța de Urgență nr. 93 din 24 iunie 2008 pentru modificarea și completarea Legii 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății, Monitorul Oficial, nr 484 din 30 iunie 2008
3. Ghid privind buna practică de distribuție angro de medicamente, Monitor Oficial, Partea I, nr. 865 din 22.12.2008 (OMSP nr 1963/ 2 decembrie 2008)
4. Norme privind înființarea, organizarea și funcționarea unităților de distribuție angro de medicamente de uz uman, Monitor Oficial, Partea I, nr. 855 din 22.12.2008 (OMSP nr 1964/ 2 decembrie 2008)
5. *** Europharm Holding, documente interne
6. Boboia A., Polinicencu C.: Aplicarea analizei Pareto la selectarea furnizorilor și la îmbunătățirea managementului farmaciilor, Clujul Medical, 2008, 81, 2, 265-270