

## Rezervační systém ČLnK

Už delší dobu volá členská základna po řešení rezervačního systému léčiv s podporou ČLnK. I v souvislosti se současnou situací a narůstající oblibou virtuální komunikace ve všech odvětvích se očekává větší tlak pacientů na využívání online služeb i v lékárenství.

Mnoho lékáren už rezervační systém používá. Je zavedeným zvykem komunikovat s pacienty prostřednictvím webového rozhraní, e-mailem nebo telefonicky a umožnit jim objednávku léčivých přípravků vázaných na lékařský předpis. Moderní doba ale vyžaduje stále větší rychlost, větší míru automatizace a uživatelsky přívětivé řešení. Tím může být pro pacienta rezervační systém Rx-léčiv. Proto se také představenstvo zabývalo průzkumem možností, jak tento projekt realizovat pod záštitou Komory.

Nejdříve jsme definovali požadavky lékárníků na takový systém a podmínky, za kterých by mohla celý projekt zaštitovat ČLnK. Bylo nutné předem zjistit rizika i možná řešení. Oslovili jsme IT specialisty, problematiku jsme konzultovali s provozovateli lékárenských informačních systémů a kolegy lékárníky.

### Požadavky lékárníků:

1. Rovnocenné připojení všech lékáren.
2. Připojení lékárny do systému je dobrovolné.
3. Pacient si může rezervovat své léky v jakékoliv lékárně, která je připojena do rezervačního systému.
4. V rezervačním systému není možné vidět reklamní prvky, skladové zásoby konkrétní lékárny, ani ceníky léčiv.
5. Potvrzení přijetí, průběh a vyřízení rezervace nemůže probíhat pouze telefonicky, nebo e-mailem – časová náročnost, velká zátěž pro personál lékárny. Je potřeba umožnit lékárníkům jinou formu komunikace s pacientem.
6. Jednou z variant, jak může komunikovat lékárník s pacientem, je přímo prostřednictvím rezervačního systému, který informuje pacienta o průběhu jeho rezervace od zadání, přes vychystání až po chvíli, kdy je připravena k odběru ve vybrané lékárně.
7. Jednotlivé body postupu rezervační objednávky musí neustále někdo (lékárník/dozorové centrum/rezervační systém) monitorovat.
8. Rezervační systém musí při informování pacienta o průběhu rezervace zohledňovat otevírací dobu lékárny.
9. Rezervační systém umožní pacientovi rezervovat léčivé přípravky z daného e-Rp pouze v jedné lékárně.

### Podmínky ČLnK, aby mohla být garantem:

1. Systém nesmí zvýhodňovat jednotlivé lékárny nebo jejich provozovatele.
2. Není možná žádná forma reklamy nebo propagace některé z lékáren.
3. Není možné zveřejňovat zpětnou vazbu pacientů – hodnocení rychlosti odpovědi, spokojenosti s komunikací apod. (např. hvězdičky u lékáren).
4. Systém musí být funkční, aby se za něj ČLnK mohla postavit.
5. Žádná ze zapojených lékáren nesmí reputaci rezervačního systému poškozovat záměrným zdržováním průběhu rezervace nebo nedbalým zacházením s rezervačním systémem ČLnK.
6. Data vkládaná do rezervačního systému pacientem jsou chráněna před zneužitím.

7. Jediný, kdo může otevřít e-Rp je lékárník na základě svého osobního certifikátu.
8. Systém musí umožnit pacientovi nahlásit dozorovému centru včasné nevyřízení rezervace lékárnou nebo jiné problémy.
9. V systému musí být striktně nastaveno rozdělení odpovědností a případné sankcionování (včetně vyřazení) lékáren v případě nedodržování nastavených podmínek.

#### Možná rizika:

1. Přihlásí-li se lékárny, které nebudou dobře komunikovat s pacientem, budou dělat negativní reklamu celému systému a tím také ČLnK jako garantovi projektu.
2. Systém nemůže fungovat bez neustálého dozoru, bez možnosti uplatňovat u vyšší instance reklamace – je třeba zřídit dozorové centrum.
3. Subjektem, který by zastával funkci dozorového centra, nemůže být komora (personálně a finančně náročné).
4. Není možné lékárny přimět k disciplinované práci s rezervačním systémem, lze je jen při nedisciplinovanosti ze systému vyřadit.
5. Lékárny není možné vyřazovat automatizovaně.
6. Jedná se o službu s velkou variabilitou zpoždění odpovědi.
7. Provozování rezervačního systému může být chápáno jako služba pro podporu lékáren, ale především pro podporu jejich provozovatelů – ČLnK je organizace stavovská, nikoliv provozovatelská. Finanční náklady by byly hrazeny z příspěvků členů komory.
8. Na trhu je již nyní pokryta nadpoloviční většina lékáren některým z fungujících rezervačních systémů a své systémy připravují i tzv. virtuální řetězce. V konkurenci ostatních systémů proto hrozí, že o systém připravený komorou nebude zájem odpovídající výši počáteční i průběžné investice.

#### Možná řešení:

1. Rezervační systém bude integrován do aplikace lékárny ČR.
  - a. Provozovatelem bude ČLnK.
  - b. Provozovatelem bude jiný subjekt.
2. Rezervační systém jako webová aplikace s možností propojení s aplikací lékárny ČR.
  - a. Provozovatelem bude ČLnK.
  - b. Provozovatelem bude jiný subjekt.

#### Financování:

1. Jedná se o projekt, který bude vyžadovat velkou počáteční investici – v řádu minimálně stovek tisíc, a další provozní náklady spojené s udržováním funkčnosti, inovacemi SW, personálním zajištěním dozorového centra.
2. Prvotní investici není možné hradit z rozpočtu ČLnK.
3. Prvotní investici je možné přenést na jiný subjekt – ten se stává majitelem rezervačního systému, v tu chvíli ČLnK ztrácí kontrolu nad obsahem, způsobem provozu.
4. Provozní náklady není možné hradit z rozpočtu ČLnK.
5. Provozní náklady je možné přenést na jednotlivé lékárny jako roční poplatek – při nedostatku připojených lékáren není jak systém financovat.

Představenstvo ČLnK hodnotilo rizika realizace takto rozsáhlého projektu tak, že se jedná o finančně náročný projekt, který by v případě provozování ČLnK vyžadoval dlouhodobý závazek pravidelného investování nemalé části rozpočtu ČLnK. ČLnK nemá k dispozici dostatek personálu, který by zajistil dozor nad celým systémem, ani pravomoc jakkoliv vymáhat součinnost provozovatelů lékáren, kteří by poškozovali reputaci rezervačního systému.

ČLnK je organizace stavovská, nikoliv provozovatelská, nemůže proto být provozovatelem systému, který je primárně komerční.

Je známo, že SÚKL začal připravovat určitou variantu národního rezervačního systému. Jediným aktuálně proveditelným řešením je ověření aktuálního stavu přípravy tohoto systému a dle situace jednání o jeho modifikaci směrem k našim požadavkům na jeho funkci.