

wrzesień / 2025

Info HURTAP®

02

3, 2, 1... START!
Zapisz się na
IX Mistrzostwa Polski
Farmaceutów
w maratonie MTB



03

Webinary
V | VERTIBOOK.PL
w pierwszej połowie
września



04

Farmaceuci farmaceutom

**Standard obsługi
pacjenta:**
podstawowe zasady
+ szablon do pobrania



06

Notatka z webinaru

**Jak rozmawiać
z pacjentami
o szczepieniach?**



07

**Szczepienia przeciw
grypie w sezonie
2025/2026**
– aktualne informacje
dla farmaceutów



08

**Między pierwszym
stołem a ekranem**
czyli jak zmienia się
rynek apteczny
wg danych IQVIA



09

**Współczesna
medycyna
i farmacja**
– razem dla pacjenta.
I Konferencja naukowo-
szkoleniowa dla
farmaceutów, lekarzy
i pielęgniarek



3, 2, 1... START!

IX MISTRZOSTWA POLSKI FARMACEUTÓW W MARATONIE MTB

Bronisławów, 20 września 2025

już za chwilę! Nie odkładaj decyzji – sprawdź, jak
w 3 prostych krokach zostać uczestnikiem tego wydarzenia!

1

Wejdź na
hurta.com.pl
i sprawdź
szczegóły



2

Zapisz się
- wypełnij formularz
zgłoszeniowy na
[zapisy.sts-
timing.pl/1079/](http://zapisy.sts-timing.pl/1079/)



3

**20 września do
Bronisławowa
zabierz rower,
wygodne ubranie
i dobry nastrój**
- my zajmiemy się
resztą!



U nas każdy wygrywa!

- Gwarantowana satysfakcja i dobra zabawa
- Zawodnicy, którzy pokonają dystans w najkrótszym czasie, staną na podium
- Wśród wszystkich uczestników rozlosujemy dodatkowe nagrody

ORGANIZATORZY:



PATRONAT:



Naczelna Izba Aptekarska



ORGANIZATOR
TECHNICZNY:





WEBINARY | VERTIBOOK.PL W PIERWSZEJ POŁOWIE WRZEŚNIA

2 pkt. twarde

Ewolucja emulsji
tłuszczowych i ich
zastosowanie w żywieniu
pozajelitowym w świetle
najnowszych rekomendacji

wt. 09.09
19:00



dr n. farm.
Mirosław Perliński

2 pkt. twarde

Zasady farmakoterapii
u zwierząt
- lek z apteki?

śr. 10.09
19:00



dr n. farm.
Dominik Żyro

2 pkt. twarde

Kompresjoterapia złotym
środkiem w leczeniu
przewlekłej niewydolności
żylnej

czw. 11.09
19:00



mgr
Krzysztof Sumiński



Dostępność

szkolenia online, bezpłatne i dostosowane do Twojego grafiku



Możliwość odtworzenia webinaru w ciągu 7 dni

jeśli nie możesz uczestniczyć na żywo lub chcesz wrócić do omawianych treści



Certyfikaty i punkty edukacyjne dla magistrów farmacji i techników farm.

każde szkolenie kończy się testem - za udział w szkoleniu
i zaliczenie testu otrzymasz **2 tzw. „twarde” punkty edukacyjne**



Zapisy i pełna lista szkoleń na [Vertibook.pl](https://vertibook.pl)
Kliknij w link lub zeskanuj kod QR, aby przejść
do szczegółów i zarejestrować się na szkolenia

STANDARD OBSŁUGI PACJENTA: PODSTAWOWE ZASADY + SZABLON DO POBRANIA



Pacjenci coraz częściej zgłaszają się do aptek nie tylko po realizację recept i dobór odpowiednich preparatów, lecz także po porady zdrowotne czy możliwość skorzystania ze szczepień. Warto więc zadbać o jasne zasady pracy całego zespołu – uporządkować procedury, przygotować schematy postępowania i zadbać o jakość komunikacji z pacjentem.

- Spójny standard obsługi zwiększa bezpieczeństwo pacjenta.
- Ułatwia pracę farmaceutów w godzinach największego natężenia.
- Buduje pozytywny wizerunek apteki i lojalność pacjentów.



Przygotowaliśmy przykładowy schemat obsługi pacjenta, który powstał we współpracy z praktykującymi farmaceutami. Może posłużyć jako inspiracja do stworzenia własnych procedur, dostosowanych do specyfiki danej apteki.

Przykładowy schemat obsługi pacjenta w aptece

1

Powitanie i pierwszy kontakt – krótko, uprzejmie, z uśmiechem – budowanie atmosfery zaufania od pierwszej chwili, np.

- „Dzień dobry, zapraszam do okienka, w czym mogę pomóc?”

2

Wywiad farmaceutyczny i doradztwo

1) Pacjent bez recepty

Wywiad – podstawowe pytania pozwalające na rozpoznanie sytuacji pacjenta, np.

- „Dla kogo ma być ten lek/preparat?”
- „Co się dzieje, jakie są dolegliwości? Może Pan/Pani opisać objawy?”
- „Jak długo trwają te objawy?”
- „Czy było już coś stosowane w tym kierunku?”
- „Czy występują dodatkowe objawy, na które warto zwrócić uwagę?”

Rekomendacja – parafraza: odwołanie się do zgłaszanych potrzeb pacjenta, wyjaśnienie wyboru produktu (np. skuteczność, skład, cena, dopasowanie), np.

- „Rozumiem, że objawy trwają już kilka dni, dlatego proponuję preparat, który...”

Prezentacja opcji – pokazanie co najmniej dwóch preparatów i omówienie różnic

Sprzedaż komplementarna – wskazanie terapii uzupełniającej i korzyści z jej zastosowania

Dodatkowa rekomendacja produktu niezwiązanego z terapią jako element edukacyjno-sprzedażowy, np.

- „Przy okazji polecam także produkt, który...”

Instrukcja stosowania – podanie dawkowania ustnie i zapisanie na opakowaniu.



Sprzedaż probiotyków w parze z antybiotykami to już klasyk w praktyce aptecznej.



Warto pamiętać, że komplementarna rekomendacja może dotyczyć także innych produktów, np.

- Leki przeciwhistaminowe (na alergię) → nawilżające krople lub spray do nosa
- Preparaty przeciwgorączkowe (np. paracetamol, ibuprofen) → pastylki na ból gardła lub syrop na kaszel
- Preparaty na biegunkę → elektrolity

Masz sprawdzone sposoby na sprzedaż komplementarną? Spisz je na schemacie obsługi pacjenta, by cały zespół mógł korzystać z nich w praktyce.



Plastry to klasyczny przykład tzw. **first-aid staples** – produktów reaktywnych, których pacjenci zazwyczaj nie kupują na zapas, a potrzebują dopiero w momencie urazu. W praktyce oznacza to, że często właśnie wtedy... okazuje się, że w domu czy w torebce ich brakuje.

Szczególnie u progu nowego roku szkolnego warto polecać plastry mamom kompletującym wyprawkę szkolną – to drobny, ale niezwykle przydatny element codziennej profilaktyki. To także dobry moment, by zachęcić pacjentów do uzupełnienia domowej apteczki i noszenia kilku plastrów w torebce lub plecaku „na wszelki wypadek”.



STANDARD OBSŁUGI PACJENTA: PODSTAWOWE ZASADY + SZABLON DO POBRANIA CD.



2) Pacjent z receptą

Wywiad – pytania o samopoczucie, znajomość leku i dotychczasowe doświadczenia z terapią, np.

- „Czy stosował(a) już Pan(i) ten lek?”
- „Jak się Pan/Pani czuje po jego stosowaniu?”
- „Czy występowały jakieś trudności z przyjmowaniem tego preparatu?”

Rekomendacja – przypomnienie o zasadach stosowania, wskazanie terapii uzupełniającej, np.

- „Korzystnie będzie przy tych lekach zastosować...”
- „Przypomnę, że ważne jest stosowanie...”
- „Warto przy tej terapii uzupełnić..., co korzystnie wpłynie na...”

Szczególne sytuacje, o których warto pamiętać podczas obsługi pacjentów z jednostkami chorobowymi:



- **ASTMA** – instruktaż dotyczący prawidłowego używania inhalatorów i komory do inhalatorów ciśnieniowych
- **CUKRZYCA** – rekomendacja igieł refundowanych przy insulinoterapii

3) Recepta na lek recepturowy

Ustalenie terminu przygotowania leku

Weryfikacja dostępności składników; w razie braku – zamówienie i ew. kontakt z zespołem.

Warto informować pacjenta o podejmowanych krokach, np. jeśli idziesz na zaplecze poszukać preparatu lub skonsultować się z zespołem.

W przypadku błędnej recepty – **kontakt z lekarzem**.

4) Brak leku w aptece

Weryfikacja odpowiednika lub innej wielkości opakowania w systemie Kamsoft.

Sprawdzenie dostępności w hurtowni.

Konsultacja z zespołem i weryfikacja dostępności w innych aptekach

3

Upewnienie się i zamknięcie rozmowy

- „Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?” (to bardziej otwarta postawa, dająca pacjentowi przestrzeń do zadania dodatkowych pytań – zamiast: „Czy to wszystko?”)
- Sprawdzenie, czy pacjent zrozumiał zasady stosowania leków.

4

Pożegnanie i budowanie relacji

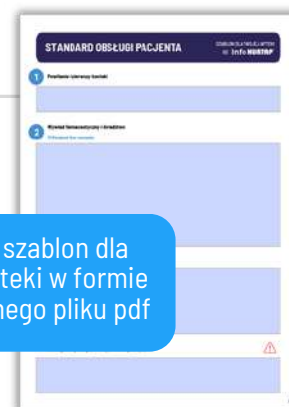
- Podanie paragonu, gazetki informacyjnej czy innych materiałów edukacyjnych.
- Podziękowanie i zaproszenie do ponownej wizyty.
- Miły akcent na koniec, np. „Życzę zdrowia, miłego dnia”.

Podsumowanie

Uporządkowany standard obsługi i dobre praktyki komunikacyjne pomagają nie tylko sprawniej pracować, ale też budować relację opartą na zaufaniu. Powyższy schemat obsługi pochodzi od praktyków – farmaceutów dla farmaceutów – i stanowi inspirację, nie gotowe polecenia. Zachęca do refleksji nad standardami w aptece i własnymi sprawdzonymi sposobami, tak aby każda rozmowa z pacjentem była profesjonalna i oparta na zaufaniu.

W związku ze zbliżającym się sezonem szczepień, na kolejnej stronie prezentujemy artykuł z praktycznymi wskazówkami dotyczącymi prowadzenia rozmów z pacjentami na temat szczepień.

Pobierz szablon dla
Twojej apteki w formie
edytowalnego pliku pdf



Szablon dostępny jako załącznik do Info HURTAP

JAK ROZMAWIAĆ Z PACJENTAMI O SZCZEPIENIACH? – DOBRE PRAKTYKI DLA FARMACEUTÓW

NOTATKA Z WEBINARU
02.07.2025 | prowadzący:
Zbigniew Kowalski

 | VERTIBOOK.PL

Zgodnie z najnowszym obwieszczeniem Ministra Zdrowia w aptekach ogólnodostępnych od 25.08.2025 można wykonać szczepienia przeciw: **COVID-19, grypie, kleszczowemu zapaleniu mózgu, błonicy, tężcowi, krztuścowi, HPV, pneumokokom, półpaścowi, odrze, śwince, różyczce, poliomielitis, wirusowemu zapaleniu wątroby typu A i B oraz RSV**. Na dziś umowę z NFZ na realizację zalecanych szczepień finansowanych ze środków publicznych podpisało 1640 aptek, a ich lista dostępna jest na stronie pacjent.gov.pl.

Rozmowa o szczepieniach w aptece staje się ważnym elementem opieki farmaceutycznej – pacjenci traktują apteki jako miejsca dostępne i przyjazne, dzięki czemu farmaceuta ma wyjątkową okazję, aby odpowiadać na pytania i wspierać świadome decyzje zdrowotne. Z myślą o codziennej praktyce przygotowaliśmy zestaw dobrych praktyk komunikacyjnych opartych na webinarze Vertibook, który poprowadził Zbigniew Kowalski.

1. Zaczynaj od oceny wskazań

Zanim poruszysz temat szczepienia, zastanów się, czy dany pacjent należy do grupy szczególnie narażonej. Przykład: seniorowi możesz przypomnieć o szczepieniu przeciw grypie czy RSV, a młodej mamie – o szczepieniach dziecka. To pokazuje troskę i indywidualne podejście.

2. Poznaj postawę pacjenta

Zadawaj pytania otwarte: „Jakie są Pani obawy?” albo „Jakich informacji potrzebowałby Pan, by podjąć decyzję?”. Dzięki temu lepiej zrozumiesz jego punkt widzenia, a pacjent poczuje się wysłuchany i potraktowany poważnie. Warto pamiętać, że osoby o silnie ukształtowanych poglądach rzadko reagują na argumenty merytoryczne – w takich rozmowach zwykle trudno o zmianę postawy. Dużo większy potencjał tkwi w pacjentach niezdecydowanych, którzy potrzebują rzetelnej informacji i wsparcia.

3. Nie obalaj mitów wprost

Badania pokazują, że pacjenci częściej zapamiętują sam mit niż jego obalenie. Zamiast tego lepiej skupić się na faktach i praktycznych doświadczeniach – np. możesz opowiedzieć, ilu pacjentów w podobnej sytuacji skorzystało ze szczepienia i jakie mieli odczucia.

4. Podkreślaj troskę i autonomię

Pacjent powinien mieć poczucie, że Twoja rekomendacja jest wyrazem troski o jego zdrowie. Ważne, aby podkreślić, że decyzja zawsze należy do niego, np.: „To oczywiście Pani decyzja, ale chciałbym, żeby znała Pani wszystkie możliwości”. Taki sposób komunikacji wzmacnia zaufanie.

5. Buduj autorytet

Nie tylko wiedza, ale też sposób jej przekazywania budują autorytet. Składają się na niego następujące elementy:

- struktura (pewność siebie, rola doradcy),
- wiedza (proste tłumaczenie zawiłych kwestii),
- moralność (własny przykład: „Ja też się szczepię”),
- charyzma (autentyczne zaangażowanie).

6. Unikaj polaryzacji i etykiet

Nie mów o pacjentach „antyszczepionkowcy” czy „zwolennicy szczepień”. Lepiej pokazać zrozumienie dla ich emocji i obaw. Dzięki temu pacjent nie poczuje się oceniany ani zaszukadkowany.

7. Używaj prostego języka i obrazowych danych

Zamiast statystyk – warto podać obrazowy przykład: „Jeszcze kilkanaście lat temu w Polsce odra pojawiała się co kilka dni, dziś dzięki szczepieniom praktycznie jej nie ma”. Takie przykłady są łatwiejsze do zapamiętania i bardziej przekonujące.

8. Formułuj konkretne propozycje

Badania pokazują, że pacjenci chętniej podejmują decyzję, gdy usłyszą konkretną ofertę. Zamiast: „W aptece można się zaszczepić”, lepiej powiedzieć: „Jest dostępna dawka szczepionki dla Pana – możemy wykonać szczepienie od razu, jeśli jest Pan zainteresowany”.

Na stronie Ogólnopolskiego Programu Zwalczania Chorób Infekcyjnych dostępne jest opracowanie ekspertów, które zawiera kluczowe rekomendacje dotyczące roli farmaceutów w szczepieniach ochronnych u dorosłych w Polsce:

<https://bit.ly/4739xzD>



Źródła:

Artykuł powstał w oparciu o webinar „Jak rozmawiać z pacjentami o szczepieniach” z dnia 02.07.2025, prowadzony przez Zbigniewa Kowalskiego. Tekst ma charakter notatki edukacyjnej i stanowi interpretację przedstawionych treści.

* Badanie opinii publicznej dotyczące szczepień w aptekach – <https://www.farmakoeconomika.com.pl/badanie-opinii-publicznej-dotyczace-szczepien-w-aptekach/>.

Szczepienia przeciw grypie w sezonie 2025/2026 – aktualne informacje dla farmaceutów

Na stronie Państwowego Zakładu Higieny zamieszczone zostały oficjalne informacje dotyczące szczepień przeciw grypie w nadchodzącym sezonie 2025/2026. Znajdują się tam szczegółowe dane na temat dostępnych preparatów, wskazań oraz zasad refundacji: szczepienia.pzh.gov.pl.



JAKIE SZCZEPIONKI SĄ DOSTĘPNE W SEZONIE 2025/2026?

W sezonie 2025/2026 farmaceuci mogą realizować świadczenia związane ze szczepieniami przeciw grypie z wykorzystaniem trzech preparatów inaktywowanych, podawanych we wstrzyknięciu:

- **VaxigripTetra** – inaktywowana szczepionka zawierająca rozszczepione wirusy grypy (tzw. „split”).
- **InfluvacTetra** – inaktywowana szczepionka podjednostkowa zawierająca powierzchniowe białka wirusa grypy: hemaglutyninę i neuraminidazę.
- **Efluelda** – inaktywowana szczepionka zawierająca rozszczepione wirusy grypy (typu „split”), ze zwiększoną zawartością antygenów, przeznaczona szczególnie dla osób starszych.

WSKAZANIA REFUNDACJI SZCZEPIONEK PRZECIW GRYPIE

W ramach obowiązujących przepisów szczepionki przeciw grypie podlegają częściowej lub pełnej refundacji dla wybranych grup pacjentów – zgodnie z poniższymi informacjami:

Wskazanie refundacyjne	Influvac Tetra (we wstrzyknięciu)	Vaxigrip Tetra (we wstrzyknięciu)	Efluelda Tetra (szczepionka wysokodawkowa)	Poziom refundacji
Dzieci 6 m.ż. - 18 r.ż.				bezpłatne
Kobiety w ciąży				bezpłatne
Osoby w wieku 18 - 64 lata wszyscy				50%
Osoby w wieku 65+				bezpłatne
Osoby w wieku 60+				50%



Źródło:
<https://szczepienia.pzh.gov.pl/szczepionki/grypa/?strona=9#szczepienia-przeciw-grypie-w-sezonie-2025/2026>

DOSTĘPNOŚĆ SZCZEPIONEK W HURTAP

W ofercie HURTAP dostępne są następujące szczepionki przeciw grypie:

NAZWA TOWARU	EAN	BLOZ
INFLUVAC TETRA ZAW. DO WSTRZ. 0,5ML 1 AMP.-STRZ.	5909991347352	3361862
VAXIGRIPTETRA ZAW. DO WSTRZ. 0,5ML *1	5909991302108	3233141
EFLUELDA TETRA ZAW. DO WSTRZ. (0,7ML) *1 AMP.-STRZ.	5909991435875	3804661

→ Dostępna po 15.09

Między pierwszym stołem a ekranem

CZYLI JAK ZMIENIA SIĘ RYNEK APTECZNY WG DANYCH IQVIA ZA LIPIEC 2025

Lipiec 2025 przyniósł kolejne wzrosty na rynku farmaceutycznym, zarówno w obszarze aptek stacjonarnych, jak i e-commerce. Dane IQVIA pokazują, że konsumenci coraz chętniej korzystają z usług aptecznych, a rynek dynamicznie się rozwija, pomimo obserwowanych różnic między kanałami sprzedaży.

Apteki stacjonarne - stabilny wzrost

4,7 mld zł wartość rynku aptek stacjonarnych w lipcu 2025, co oznacza wzrost o **8,2%** rok do roku

Wzrost średniej sprzedaży na aptekę w lipcu
383 tys. zł co przekłada się na wzrost o **9,8%** rok do roku



Sektor Consumer Health (CH, produkty bez recepty) w aptekach stacjonarnych odnotował umiarkowany wzrost dynamiki na poziomie **1,5%** r/r



E-commerce - ciągły rozwój

199 mln zł wartość rynku e-commerce w lipcu 2025, co oznacza wzrost o **11,8%** rok do roku

Kanał online odpowiada już za **9,4%** całego rynku CH, podkreślając rosnące znaczenie sprzedaży internetowej.

Średnia wartość pojedynczego zamówienia online spadła do **122,24 zł** - to o **2,4%** mniej niż przed rokiem. To może oznaczać że **konsumenci coraz częściej robią mniejsze, ale bardziej regularne zakupy internetowe.**



Apteki w sieciach wirtualnych

3 564 aptek należących do sieci wirtualnych funkcjonowało w Polsce w lipcu 2025 - co oznacza wzrost o **0,8%** w porównaniu rok do roku.

Łącznie 14 sieci odpowiadało już za 19,6% wartości rynku, co potwierdza dalszą konsolidację i siłę tego segmentu.

Podsumowując, dane z lipca wskazują, że pacjent coraz wyraźniej funkcjonuje w dwóch światach - online i offline. W aptece internetowej szuka wygody i szybkości, w stacjonarnej - kompleksowej obsługi, poczucia bezpieczeństwa i fachowej porady. Dla farmaceutów to sygnał, że rośnie rola doradztwa, personalizacji i umiejętnego budowania wartości koszyka. W nadchodzących miesiącach szczególnie istotne będzie przygotowanie się na sezon infekcyjny - nie tylko pod względem asortymentu, ale także działań edukacyjnych i prozdrowotnych, które pozwolą wzmocnić relację z pacjentem i odróżnić się od konkurencji sieciowej oraz sprzedaży internetowej.

Współczesna medycyna i farmacja – razem dla pacjenta

10 PKT.
EDUKACYJNYCH

WYDARZENIE
ZAKOŃCZONE
TESTEM

I KONFERENCJA NAUKOWO -SZKOLENIOWA



dla farmaceutów, lekarzy i pielęgniarek

25 października 2025 | sobota | Łódź

Interdyscyplinarne spotkanie z udziałem ekspertów, podczas którego poznasz najnowsze trendy i praktyczne rozwiązania w opiece nad pacjentem.

● Uczestnictwo w konferencji jest bezpłatne.

Zarezerwuj termin - szczegóły wkrótce!

WSPÓŁORGANIZATOR:

 VERTIBOOK.PL

 HURTAP®



Apteczne KARTKI Z PODRÓŻY



Francja

Apteka w Hôtel-Dieu de Beaune

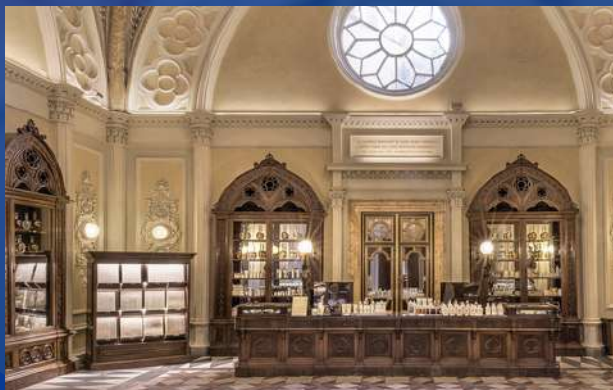
Hôtel-Dieu de Beaune to słynny szpital założony w 1443 r. w Burgundii, który przez wieki służył chorym i ubogim. Na jego terenie działała także apteka szpitalna – jedna z najstarszych zachowanych w Europie.

Do dziś można tam zobaczyć oryginalne wnętrza z XVII w., półki pełne dawnych naczyń aptecznych oraz ręcznie malowane drewniane słoje na zioła i mikstury. Apteka stanowi unikalne świadectwo średniowiecznej sztuki farmaceutycznej, a jej wnętrza pokazują, jak wyglądała praca farmaceutów w czasach, gdy głównym „arsenałem terapeutycznym” były rośliny lecznicze i preparaty sporządzane ręcznie.

Źródło: <https://chateauxethistoire.com/hospices-de-beaune/>

Włochy

Officina Profumo -Farmaceutica di Santa Maria Novella



We Florencji znajduje się jedna z najstarszych i najbardziej prestiżowych aptek na świecie – Santa Maria Novella, której początki sięgają 1221 r. Została założona przez dominikanów, którzy w przyklasztornych ogrodach uprawiali zioła i przygotowywali z nich leki, balsamy i pachnidła. Oficjalnie apteka otworzyła się dla mieszkańców w 1612 r.

Dzisiaj funkcjonuje jako luksusowa perfumeria i muzeum, a w jej ofercie nadal można znaleźć produkty oparte na historycznych recepturach. Spacer po jej wnętrzach to podróż w czasie – od średniowiecznych laboratoriów zakonników po eleganckie sale pełne flakonów i drewnianych gablot.

Źródło: <https://www.italyperfect.com/blog/florence-santa-maria-novella-pharmacy.html>

Chcesz podzielić się z nami swoją wakacyjną historią związaną z apteką?

Napisz do nas!

infohurtap@gmail.com