

Pharmacist Interview

Door middel van deze vragenlijst proberen wij meer informatie te verkrijgen over de werking van een apotheek. Dit kan en zal ons helpen met ons project, waarbij wij (gedeeltelijk) geautomatiseerde medicijnverstrekking in theorie proberen uit te werken.

Het idee van deze vorm van medicijnverstrekking is dat mensen simpel via een treinkaartautomaat-achtige machine hun voorgeschreven en niet-voorgeschreven medicijnen kunnen ophalen. De taak van de apotheker verandert hierbij niet bijzonder veel, omdat deze nog steeds klanten helpt die de automaat niet begrijpen of klanten die extra zorg nodig hebben.

Als u deze vragen zou willen beantwoorden, dan helpt u ons daar ontzettend mee. Bij voorbaat dank!

Pharmacist Ellen Jansen - 24-02-2016

Wat gebeurt er allemaal achter de schermen als een apotheker het medicijn voor de klant pakt?

De klant denkt dat het alleen gaat om het pakken van een medicijn uit een kastje en deze te geven aan hem. Is dit in werkelijkheid ook zo?

For example with antibiotics first a check is made to see if they can be taken in combination with other medicine the customer might be taking. Then the package is scanned to see whether or not is the right medicine, followed by a person checking the package. At the end of the day the pharmacist has to check medicine one last time.

In welke gevallen verstrekt een apotheker het voorgeschreven medicijn niet?

Bijvoorbeeld vanwege zwangerschap of wisselwerking met andere medicijnen. Controleert de apotheker hiermee de arts die het medicijn heeft voorgeschreven?

- *When the customer is taking medicine that cannot be taken with the requested medicine*
- *Often when the customer is pregnant*
- *Nowadays kidney failure is an important reason to not take the medicine*

Sometimes a customized dosis is recommended

Bepaalt een apotheker of de klant goed heeft begrepen hoe hij het medicijn moet gebruiken? Zo ja: hoe?

In Nederland is een eerste uitleg over een medicijn verplicht. Hoe ziet de apotheker dat de klant deze uitleg begrijpt?

Only when the customer picks up the medicine for the first time is an explanation necessary. Then both a verbal and a written explanation of the use of the medicine is given. Basically it's a matter of trying to make people understand you as best as you can and then you just have to hope that they did.

Hoe lang duurt het gehele proces om de klant zijn gewenste medicijn te geven?

Een gemiddelde, van het verzoek van de klant tot het meegeven van het medicijn.

For instance with antibiotics it takes 2 minutes, which is about the minimum time. Blood thinners, like most other medicine, will take more time because more checks have to be done (including sending a fax). This is a small pharmacy though and because there are not a lot of people here in the morning, we can use that time to make everything ready for the rest of the day.

Krijgt u wel eens klachten? Zo ja, waarover?

Wordt er wel eens gezeurd over dat het te lang duurt?

We don't really get any complains. Of course sometimes people seem uneasy when they have to wait a little longer than usual, but we don't get formal complains.

Is er volgens u een tekort aan werknemers in de sector?

I don't really know actually. However, I have noticed that there are a lot of budget cuts coming through in the pharmacy sector.

Wat zouden wij, denkt u, nog meer moeten weten over een apotheek?

Denk aan opslag van medicijnen, fraudebestrijding, etc.

With the machine for the repeating prescription you can get your medicine at any time you want. When we put the medicine in the machine the customer gets an SMS with a code with allows them to get their medicine.