



М. Кузнецова

# ЗАНИМАТЕЛЬНАЯ АНАТОМИЯ ДЛЯ ПЕРВОСТОЛЬНИКА

ЛОГИКА КОНСУЛЬТАЦИЙ

## Содержание

<b>Генеральный план Города</b>	<b>8</b>
<b>Часть 1. Инфраструктура Города</b>	<b>11</b>
<b>Глава 1. Кожный покров: граница</b>	<b>11</b>
Частые сбои в работе	12
Тревожные сигналы	14
Что выносим из этой главы?	15
<b>Глава 2. Каркас Города: скелет и строительный отдел</b>	<b>16</b>
Бетонные плиты и строительные леса (кости, суставы)	16
Что происходит при сбоях?	17
Тревожные сигналы	20
Что выносим из этой главы?	20
<b>Глава 3. Департамент движения: мышцы и МЧС</b>	<b>21</b>
Лифтёры, бегуны и дежурные спасатели (типы мышц)	21
Частые сбои в работе	22
Тревожные сигналы	27
Что выносим из этой главы?	27
<b>Часть 2. Энергетика и логистика</b>	<b>29</b>
<b>Глава 4. Главный энергорайон</b>	<b>29</b>
Три цеха ЖКТ (рот, желудок, кишечник)	29
Что происходит при сбоях?	32
Ферменты и микрофлора — две линии поддержки	39
Тревожные сигналы:	41
Что выносим из этой главы?	42
<b>Глава 5. Транспортная сеть: сердечно-сосудистая система</b>	<b>44</b>
Центральная насосная станция (сердце)	44
Магистралы, улицы и переулки (сосуды)	45
Давление в системе	46
Внутренний диспетчер-паникёр (РААС)	48
Частые сбои в работе	49

Тревожные сигналы _____	54
Что выносим из этой главы? _____	54
<b>Глава 6. Система вентиляции и газообмена _____</b>	<b>55</b>
Воздушные ворота и фильтры _____	55
Гортань – воздушный шлюз со звуковой сигнализацией _____	56
Трахея и бронхи – воздуховоды с системой самоочистки _____	57
Лёгкие – главный газообменный завод Города _____	58
Частые сбои в работе _____	60
Тревожные сигналы _____	62
Что выносим из этой главы? _____	63
<b>Часть 3. Управление и защита _____</b>	<b>64</b>
<b>Глава 7. Центр управления и связи: нервная система _____</b>	<b>64</b>
Центральный офис: головной и спинной мозг _____	64
Периферическая нервная система – курьерская служба _____	66
Автономная (вегетативная) нервная система – автопилот Города _____	67
Нейроны и синапсы – как работает связь _____	69
Частые сбои в работе _____	70
Тревожные сигналы _____	76
Что выносим из этой главы? _____	77
<b>Глава 8. Глаза и уши – наблюдение и контроль _____</b>	<b>78</b>
Глаз – Служба высокоточного вещания _____	78
Частые сбои в работе _____	79
Ухо – Станция акустики и навигации Города _____	81
Частые сбои в работе _____	82
Тревожные сигналы _____	84
Что выносим из этой главы? _____	85
<b>Глава 9. Диспетчерская служба: эндокринная система _____</b>	<b>86</b>
Гипофиз – босс эндокринного офиса _____	86
Щитовидная железа – педаль газа для метаболизма _____	87
Паращитовидные железы – регуляторы кальция _____	88

Надпочечники – аварийная служба _____	90
Поджелудочная железа – топливный диспетчер _____	93
Половые железы – два филиала одного проекта _____	96
Тревожные сигналы _____	99
Что выносим из этой главы? _____	99
<b>Глава 10. Институт будущего: репродуктивная система _____</b>	<b>100</b>
Женский филиал: лаборатория с циклическим производством _____	100
Мужской филиал: центр подготовки спецкурьеров _____	102
Частые сбои в работе _____	102
Тревожные сигналы _____	107
Что выносим из этой главы? _____	108
<b>Часть 4. Экология и вывоз мусора _____</b>	<b>109</b>
<b>Глава 11. Химзавод и очистные сооружения: печень и почки _____</b>	<b>109</b>
Печень – главный Химкомбинат Города _____	109
Частые сбои в работе _____	113
Почки – очистные сооружения Города _____	114
Частые сбои в работе _____	117
Тревожные сигналы _____	119
Что выносим из этой главы? _____	120
<b>Глава 12. Служба санитарной уборки: лимфатическая система _____</b>	<b>121</b>
Как она устроена? _____	121
Частые сбои в работе _____	123
Тревожные сигналы _____	125
Что выносим из этой главы? _____	126
<b>Заключение. Вы – главный инженер городских коммуникаций _____</b>	<b>127</b>

## ОТ АВТОРА

Перед вами – путеводитель по Городу под названием «Организм».

Здесь печень – главный химический комбинат, работающий в три смены.

Сердце – центральная насосная станция, обслуживающая тысячи километров трубопроводов.

Почки – очистные сооружения и умные регуляторы внутреннего климата Города.

Иммунитет – строгая, а иногда и излишне бдительная служба охраны.

А нервная система – это интернет, телефонная связь и центральная администрация в одном флаконе.

Если вы работаете в аптеке – этот путеводитель для вас.

Вы не ставите диагнозы – но вы первый, кто замечает, когда в Городе что-то идёт не так.

Кто вы в этом Городе?

Вы – главный инженер по коммуникациям. Вы помогаете наладить связь, поставляете ресурсы для ремонта, даёте советы по эксплуатации.

И – что важнее всего – видите, где в Городе случилась авария, требующая вызова главного проектировщика здоровья. То есть врача.

### Ключ к вашей экспертизе

Я приглашаю вас на плановый обход всех районов и предприятий этого Города – от несущих конструкций до центрального управления.

В каждой главе – три ключевых блока:

#### 1. Как все устроено?

Никаких терминов, которые вы забудете через 5 минут. Только суть: кто за что отвечает, куда что поставляется и во что превращается.

Давайте научимся переводить сложные процессы организма на язык, понятный каждому посетителю аптеки.

#### 2. Частые сбои в работе

Клиент приходит с жалобами: «давит», «ноет», «стреляет», «крутит».

Что за ними может стоять, и на что обращать внимание при фарм. консультировании?

### 3. Логика консультации

Речь не о том, «что дать», а о том, **зачем?**

Главный показатель профессионализма первостольника – умение объяснить **каждую** свою рекомендацию. Выбор препарата или комплекса средств должен быть не шаблонным, а **осмысленным**.

## Зачем вам это?

В училище или вузе вы запоминали названия и схемы. Сдали экзамен. А потом пришли в аптеку, и оказалось, что там никто не спрашивает, как устроена проводящая система сердца. Зато постоянно звучит другое:

- Почему от этих таблеток сухой кашель?
- Замучила изжога – что посоветуете?
- Мне что-нибудь от давления.

Учебники дали вам представление о строении.

Эта книга поможет увидеть связь между тем, как всё работает, и тем, что чувствует человек.

Понимаете разницу?

Учебник даёт базу. Эта книга – инструмент для работы с людьми.

Учебник готовил к экзамену. Эта книга готовит к разговору с клиентом, у которого есть несколько минут и большая надежда на ваш совет.

## Как это читать?

Можно – как роман, от главы к главе, чтобы собрать в голове целостную карту Города.

Можно – как шпаргалку перед сменой.

А можно листать по ситуации, чтобы быстро вспомнить: где у этой жалобы корни, и что с ней делать.

Добро пожаловать на экскурсию!

Ваш гид на сегодня – Марина Кузнецова, автор [книг и шпаргалок для Аптекаря](#).