

FARMACIA	PROCEDURA PRIVIND COMUNICAREA ȘI CONSILIEREA PACIENȚILOR	Cod: RBPF – PL 2018
--------------------------	---	--------------------------------------

	Întocmit	Verificat	Aprobat
Nume/prenume			
Funcție			
Data			
Semnatura			

CUPRINS

1. Definiția procedurii
2. Scop
3. Referințe
4. Definiții, abrevieri
5. Atribuții și responsabilități
6. Descrierea procedurii
7. Documente și anexe

1. Definiția procedurii

Procedura descrie moduri de comunicare eficientă, standarde de consiliere și conduita personalului de specialitate din farmacii în raport cu pacientul.

2. Scop

Scopul procedurii este acela de a asigura calitate serviciului farmaceutic prin realizarea unui climat favorabil în farmacie, corespunzător așteptărilor și necesităților pacienților cu respectarea drepturilor pacientului. Prin înaintarea unor principii și reguli generale pentru comunicarea corectă cu beneficiarii serviciilor de sănătate, se va contribui la îmbunătățirea calității serviciilor farmaceutice acordate.

Procedura se aplica în Farmacia, de către persoanele desemnate de farmacistul șef, cu ajutorul documentelor, mijloacelor și echipamentelor specifice.

3. Referințe

- Codul Deontologic al farmacistului
- Ordinul MS nr. 75/2010, pentru aprobarea Regulilor de bună practică farmaceutică
- Legea farmaciei nr. 266/2008, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 95/2006, privind reforma în domeniul sănătății, Titlul XVIII, Medicamentul
- Legea nr. 46/2003, drepturile pacientului

4. Definiții, abrevieri

Drepturile pacientului: Pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale.

Serviciul farmaceutic: reprezintă asigurarea responsabilă a terapiei medicamentoase, în scopul obținerii de rezultate care îmbunătățesc calitatea vieții pacientului.

Consilierea pacientului, sau a reprezentantului său: reprezintă ansamblul de acțiuni întreprinse de personalul farmaceutic de specialitate, constând în oferirea de informații necesare pentru o utilizare sigură, corectă și eficientă a medicamentelor, sau a altor produse de îngrijire a sănătății, într-o formă potrivită necesităților fiecărui pacient.

Comunicarea reprezintă schimbul de mesaje între cel puțin două persoane, din care una emite (exprimă) o informație și cealaltă o recepționează (înțelege).

5. Atribuții și responsabilități

Farmacistul șef este proprietarul de proces

- stabilește procedura privind comunicarea și a standardelor privind consilierea pacienților, instruirea personalului de specialitate;
- coordonează și evaluează activitatea de comunicare și consiliere realizată de către personalul de specialitate.

Responsabilitatea aplicării procedurii privind comunicarea și consilierea pacienților în farmacie revine în exclusivitate personalului specializat și posesorilor dreptului de liberă practică (farmacisti, asistenți de farmacie).

Farmacisții: sunt responsabili pentru activitatea de eliberare a medicamentelor și a altor produse de îngrijire a sănătății și de consilierea pacientului sau aparținătorului său.

Asistenții de farmacie: sunt responsabili pentru activitatea de eliberare a medicamentelor OTC și a altor produse de îngrijire a sănătății și de consilierea pacientului sau aparținătorului său.

6. Descrierea procedurii

Eliberarea medicamentelor la recomandarea farmacistului, sau la cererea pacientului, fără prescripție medicală, se efectuează respectând următoarele etape:

Inițierea unei discuții cu pacientul, identificarea problemelor medicale și de terapie ale acestuia: debutul simptomelor, durata, gravitatea, caracterul acut sau cronic, simptomele asociate, factorii precipitanți sau agravanți, tratamente anterioare.

Obținerea unor informații despre pacient, care pot influența răspunsul la medicamente: vârstă, greutate, sex, stare fizio-patologică, stare psiho-socială, încadrarea pacientului într-o activitate specială (conducător auto, sportiv, femeia gravidă sau care alăptează etc).

Comunicarea este un instrument de interrelaționare a farmacistului cu pacientul sau împuternicitul acestuia, în vederea colectării informațiilor despre pacient.

Abilitățile de comunicare reprezintă premiza de bază în constituirea unei relații eficiente cu pacientul, care determină :

- o aderență mai bună la tratament
- creșterea satisfacției pacientului
- reducerea greșelilor datorate comunicării defectuoase între pacient și personalul de specialitate

Modul de comunicare cu pacientul

Farmacistul se adresează pacientului la nivelul său de înțelegere, folosind termeni simpli; verifică dacă pacientul a înțeles informațiile oferite, solicitându-i acestuia să pună întrebări în cazul în care are nelămuriri. Dacă este cazul, informațiile sunt repetate, pacientul fiind încurajat să consulte prospectul medicamentului.

Folosirea abuzivă de medicamente, prin automedicație, este condiționată de o serie de factori psihologici, sociali și economici prevenirea acestei situații se face printr-o bună informare și educație permanentă din partea farmaciștilor.

Automedicația și abuzul de medicamente pot avea consecințe grave.

Terapia medicamentoasă este deosebit de importantă, rolul specialiștilor în sănătate - farmaciști este indispensabilă în sistem.

Informațiile sunt date pacientului, arătându-i și cutia sau flaconul medicamentului la care se face referire.

Informațiile sunt comunicate în forma orală și în scris, astfel încât pacientul să coreleze medicamentul primit cu informația.

Anamneza farmaceutică va consemna cel puțin următoarele elemente: afecțiunea/simptomele curente și medicația actuală/precedentă, afecțiuni/simptome asociate și tratamente în curs, alte informații patologice (alergii, boli profesionale, obezitate, etc.) sau fiziologice (sarcină, alăptare, sportivi, conducători auto, etc.).

Sursele de întocmire a anamnezei farmaceutice sunt: interviul (întrebări adresate pacientului), consultarea documentelor medicale altele decât prescripția medicală și consultarea evidențelor, înregistrărilor privind pacientul, dacă acestea există în farmacie. Documentele medicale prezentate de pacient sunt: *scrisoare medicală / bilet de ieșire din spital / rețetă expirată / alt document care conține medicația. Farmacistul va consemna tipul, numărul și data documentului medical consultat pentru întocmirea anamnezei farmaceutice.*

Medicația Rx eliberată, dacă este cazul, va consemna perioada pentru care se eliberează (nr. ore sau zile) și informații despre fiecare medicament eliberat și anume: denumire, concentrație, formă farmaceutică, mod de administrare, păstrare). În cazul în care nu se eliberează medicament, farmacistul va consemna acest lucru și va bifa la rubrica următoare "Consult medical de urgență".

Recomandări făcute pacientului pot fi: consult medical de urgență, consult medical în cel mai scurt timp și/sau regim de viață asociat.

Farmacistul care a efectuat și a întocmit fișa, va semna (nume, prenume, semnătură) și va trece inclusiv numărul/ data bonului fiscal în caz de eliberare medicamente.

Pentru o comunicare corectă se are în vedere ca personalul de specialitate să aibă abilități și cunoștințe suficiente de a-și asculta pacientul și de a lua în considerare starea emotivă a acestuia.

Comunicarea dintre farmacist și pacient trebuie să se realizeze cu păstrarea confidențialității informațiilor aflate.

În situația în care pacientul solicită informații suplimentare despre tratament, despre afecțiunea pentru care primește tratamentul, sau orice alte informații cu caracter personal, farmacistul poartă aceste discuții cu pacientul într-un spațiu de confidențialitate, special amenajat acestui scop, sau în biroul farmacistului șef.

Procesul de consiliere și comunicare cu pacientul presupune respectarea unor drepturi: dreptul de acces la servicii și informații fără discriminare, dreptul de a fi informat și de a consimți, dreptul la alegere, dreptul de a fi respectată confidențialitatea, dreptul de a manifesta nemulțumirea cu privire la calitatea serviciilor sau a asistenței primite.

Această obligație este în relație directă cu dreptul pacienților la accesul la serviciul farmaceutic, care susține că: fiecare persoană are dreptul la acces la servicii farmaceutice conform necesităților, serviciile trebuie să garanteze accesul egal al fiecărei persoane, fără discriminare din motive financiare, domiciliu, tip de boală sau timpul adresării. Accesul egal al persoanelor, fără discriminare, la serviciile farmaceutice, trebuie asigurat în baza principiului egalității tuturor cetățenilor, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau de origine socială.

Consilierea pacientului presupune discuții, schimb de informații și de idei, respect față de beneficiarul serviciilor de sănătate/ pacient, acordarea ajutorului solicitat de pacient. Farmacistul trebuie să asculte atent pacientul, să răspundă la toate întrebările și îngrijorările sale, într-un timp relativ scurt.

Mijloace de informare utilizate pentru consiliere:

a) întrebări lămuritoare adresate pacientului, sau persoanei care se ocupă de el;

b) întrebări adresate medicului în caz de nelămuriri, sau ori de câte ori este nevoie de informații suplimentare;

c) utilizarea materialelor informative, manualelor științifice existente în farmacie, a reglementărilor în vigoare;

d) informații provenind de la centrele de farmacovigilență, autoritățile competente sau de la producătorii de medicamente.

Pentru a obține informații cât mai relevante, personalul de specialitate :

- menține contactul vizual cu pacientul
- are o poziție corporală neutră
- folosește întrebări deschise (care nu presupun răspunsuri de tipul "da/nu")
- oferă feedback pozitiv
- folosește clarificarea, repetarea și verifică faptul că pacientul a înțeles

Farmacistul consiliază pacientul asupra următoarelor aspecte:

- modul corect de utilizare a medicamentelor, în funcție de calea de administrare;
- administrarea corectă a formei farmaceutice, modul de administrare în raport cu mesele;
- posologia (doza, intervalul dintre doze, durata tratamentului);
- contraindicațiile medicamentului și precauțiile la utilizare;
- interacțiunile medicamentului cu alte medicamente, cu alimente, cu alcool, cu tutun;
- apariția unor efecte secundare normale, la tratamentul cu medicamentul respectiv;
- informarea asupra posibilității modificării unor parametri biologici;
- utilizarea corectă a unor dispozitive de administrare a medicamentelor, cu efectuarea unei demonstrații dacă este cazul;
- atenționarea, cu privire la neîntreruperea bruscă a tratamentului, în cazul anumitor medicamente;
- condițiile de păstrare a medicamentelor la domiciliu;
- atenționarea asupra valabilității medicamentului, întreruperea administrării lui după expirarea perioadei de valabilitate;
- asocierea terapiei altor produse de sănătate, dietă, pe parcursul administrării medicamentelor;
- încurajarea pacientului de a reveni la farmacie, pentru evaluarea rezultatelor terapiei recomandate (monitorizare);
- recomandarea consultării imediate a farmacistului sau a medicului la apariția reacțiilor adverse și sistarea tratamentului;
- informarea de către farmacist a pacientului sau aparținătorul său, în cazul medicamentelor psihotrope sau stupefiante neutilizate, este obligatoriu de a se retura în farmacie, pentru distrugere.

7. Documente și anexe

- Lista de luare la cunoștință a procedurii (Anexa 1)
- Registru reclamații
- Planul anual al cursurilor formatoare, privind comunicarea și consilierea pacientului de către personalul de specialitate.

Anexa 1 Lista de luare la cunoștință a procedurii

Nr.	Destinatar (nume, prenume)	Funcția	Data luării cunoștință	Semnătura de primire	Data retragerii	Semnătur a de retragere
1						
2						
3						
4						
5						

Tabel cu revizuirile și modificările aduse procedurii (*Anexa 2*)

Nr. rev.	Data	Pagina /paragraful	Cauza actualizată /modificată	Semnatura (FS,MG)
0			elaborare inițială	
1				
2				
3				
4				