

9. Bölüm

DOKTORLARLA ETKİLEŞİM

Nadir rastlanan istisnalar dışında, bir eczacının bir doktoru aramasının temel sebebi bir şeyin yanlış olması ya da çözülmesi gereken bir problemin olmasıdır. Bu konuşmalar genellikle bir problemle başladığından olumsuz veya elverişsiz bir şekilde başlarlar ve doktorun savunmacı hareket etmesine yol açabilirler. Ama becerikli ve duyarlı bir eczacı bu olumsuzlukları artıya dönüştürmeyi başarır. Farmasötik bakım sağlama işbirliği gerektirir (egoların bir tarafa bırakıldığı bir ilişki, gerçi başka birisinin egosunu kontrol edemezsiniz ama kendi egonuzu kesinlikle kontrol edebilirsiniz) ve amaç hastaya en iyi hizmeti sunmak için ilaçla ilgili sorunların çözümü olmalıdır. Bu, bir doktorla yapılan her konuşmanın (bilgilenmek için yapılan diğer konuşmalar dışında) odak noktası hastaya yardımcı olmak, ilaçla ilgili problemlerin çözümü ya da engellenmesi olmalıdır. İlişki karşılıklı saygı üzerine kurulmalıdır. "Birini yakalamak" ya da bir noktayı kantlamak niyetiyle yapılan aramalar yaşamsal önemdeki profesyonel ilişkiler için uygun sayılmaz. Bu bölüm doktorlarla ilaçlarla ilgili problemler için yapılan konuşmalar için rehber olma amacıyla yazılmıştır.

Dostane İlişki Kurmak

Doktorlarla hastaların ilaçlarla ilgili sorunlarını konuşmak için aramadan önce dostane bir ilişki kurabilirsiniz. Kendi işletmenize sahip ya da bir yerde ücretli çalışıyor olsanız da kim olduğunuzu ve ne yaptığınızı yeniden düşünmek önemlidir. Siz bir sağlık hizmeti sağlayıcısı mısınız? Pratiğiniz var mı? Veya kendinizi sadece reçetede yazılanları veren biri olarak mı görüyorsunuz? Eğer kendinizi pratiği olan bir sağlık hizmeti sağlayıcısı olarak görüyorsanız etrafınızdaki doktorla tanışıp buluşmak dostane ilişkiler geliştirmeniz için ve ilaç tedavisinde karar verme süreçlerinde daha etkili olmak için önemli bir adımdır. *Farmasötik Bakım için Pratik Rehber* adlı kitapta belirtildiği gibi eczacılar doktorlarla şunlar için buluşabilirler:

- Yeni hizmet önerileriniz hakkında bilgi vermek ve hastaların yarana olacak bir şekilde onlarla birlikte çalışma arzusu duyduğunuzu ifade etmek. Doktorlara her yeni hizmetin yararlarını onları ilgilendiren taraflarına vurgu yaparak tek tek anlatmak önemlidir. Örneğin, astım hastaları için eğitim hizmeti geliştireceksiniz diyelim doktora (özellikle

pratisyen hekimlere ve aile hekimliği uzmanlarına) ne kadar yoğun olduklarını ve istedikleri kadar zaman ayıramayacaklarını bildiğinizi belirtin. Bu hizmeti sağlayarak ve doktorla ortak çalışarak hastanın astımını kontrol altında tutabileceğinizi ve böylelikle hastanın bir uzmana (pulmonolojist) gitme gereği duymayacağını anlatabilirsiniz. Bir eczacı bir doktora tansiyon ölçme servisini her iki haftada küçük notlarla birlikte hastanın durumunu doktora iletme şartıyla satmıştı. Bu yolla hastasını 3 ya da 6 ayda bir gören doktor hastasını daha düzenli takip edebilme şansını yakalamıştı.

- Doktorları hangi hizmetlerin onların pratiğine yardımcı olacağını tartışmaları için cesaretlendirmek.
- Genel olarak eczacılık alanında meydana gelen, hastalara daha iyi bir bakım sağlanması- na yarayacak değişimleri tartışmak.
- Bir uzmanlık alanında ya da genelde ilaçlardaki gelişim hakkında bilgilendirmek. Doktorlara yeni ürünler hakkında tarafsız bilgi vermek etkililik ve ücret konusunda yararlı olabilir. Bu, sizin hem bir eczacı olarak hem de bir uzman olarak statünüzün tanınmasını sağlar.

Doktorlarla yüz yüze buluşma fırsatı olmayan eczacılar kendilerini ve hizmetlerini tanıtıcı mektup gönderebilirler. Mektup, doktorlara hangi hizmetleri arzuladıklarını ve tanışmak ve bu hizmetleri daha ayrıntılı tartışmak için istekli olup

olmadıklarını sorabilir. İlişki ister yüz yüze ister mektupla olsun dostane ilişki ve inandırıcılık geliştirmenizi sağlar ve sizi diğerlerinden ayırır.

Aramak için Nedenler

Eczacılar doktorları genellikle aşağıdaki türdeki ilaç problemleri için ararlar:

- Tedavi edilmeyen durum(lar). Hasta ilaç tedavisine ihtiyaç duymaktadır ama bunu alamamaktadır.
- Uygun olmayan ilaç seçimi. Bir hasta için yanlış ilaç ya da endikasyona ek olarak uygun olmayan ilaç seçimi hastanın ilacı almaya gücünün yetmediği ya da ilaca alerjik olduğu ya da ilacın geçmişte işe yaramadığı ya da tolere edilemediği ya da hastanın ilaç seçimini uygunsuz kılan renal veya hepatik bir sorunu olduğu gibi anlamlara gelebilir.
- Dozajın çok yüksek olması. Yanlış doz, aralık ya da süre ya da ilaç etkileşimi dozajı çok yüksek kılabilir.
- Eksik dozaj. Bu yanlış doz, aralık, süre, ilaç etkileşimi ya da dozajın etkisini azaltacak depolama gibi etkenlerden kaynaklanabilir.
- Tolere edilemeyecek ya da giderilemeyecek karşıt ilaç reaksiyonları ve yan etkiler. Bu uygun olmayan doz ayarlaması ya da ilaç etkileşimlerinden kaynaklanabilir.
- İlaç etkileşimleri
- Gereksiz ilaç tedavisi. Bu, medikal bir endikasyon olmadan, ilaç dışı tedavinin ya da her-

hangi bir tedavi uygulanmamasının daha uygun bir tedavi olduğu durumlardaki ya da bir başka ilaca karşı giderilebilir zıt reaksiyonun tedavisi sırasındaki ilaç kullanımını, bağımlılığı, rekreasyonel ilaç kullanımını içerebilir.

- Uyum problemleri. Bu hastanın kaldıramadığı yan etkiler oluştuğunda, ilacın fiyatı çok yüksek olduğunda, dozaj rejiminin çok sık ya da karmaşık olduğu durumlarda, hastanın ilacı yutamadığı ya da sindiremediği durumlarda, hastanın ilacın nasıl etkide bulunduğunu ya da nasıl alınması gerektiğini anlamadığı durumlarda veya hastanın ilacı neden alması gerektiğini ya da hastalığın ciddiyetini anlamadığı durumlarda oluşabilir.

Doktorları aramanın diğer sebepleri şunlar olabilir:

- Bir reçeteyi okumak ya da anlamanın mümkün olmadığı durumlarda
- Ürün depolarda yoksa özel bir mühür gerekiyorsa ya da hasta ilacı alamayacak durumdaysa, ilaca alerjisi varsa ya da geçmişte aynı ilacı kullanmış fakat faydasını görmemişse ilacın değiştirilmesini istemek ya da yeni bir tedavi alternatifini önermek için
- Ruhsat işlemleri için
- Veri tabanınız için hasta hakkında ek bilgi istemek için

- Eczanenizdeki yeni ürünler ve hizmetler hakkında bilgilendirmek için.

Aramadan Önce Hazırlık

Eczacı-doktor ilişkisi eczacı uygun bir şekilde hazırlanmamışsa her iki taraf için de sinir bozucu olabilir. Bir doktorla iletişime geçmeden önce aşağıdaki noktaları göz önünde bulundurmalısınız:

- Gerekli olguları, tavsiyeleriniz ve gerekçeleriniz dâhil hazır bulundurun. Bu olgular sadece ilaç ya da hastalıkla ilgili bilgileri değil ama hastayla ilgili (örneğin, hasta ilacı alamayacak durumda, ilacı almayı hatırlayamıyor, yan etkilerini gideremiyor) uygun düşen bilgileri de içerebilir.
- Mümkünse literatür referansını hazır bulundurun.
- Ne hakkında konuştuğunuzdan emin olun. Yoğun bir doktorun zamanını harcamayın. Az ve öz ve doğrudan konuyla ilgili konuşun. Kendinizi (merhaba, ben ... Eczanesinden Tina King) ilgili hastayı (Ruth Jones) tanıttın, problemi (kalp çarpıntısı yapıyor ve geceleri uyuyamıyor) ve önerinizi (bu yüzden X ilacı yerine Y ilacı alması gerektiğini düşünüyorum) söyleyin. Gerekli olabilecek diğer bilgileri verin (ilacı reçetede belirttiğiniz gibi alıyor, yağlı ve baharatlı yemeklerden uzak duruyor, yatmaya yakın bir şey yemiyor fakat yine de geceleri rahat uyuyamıyor).

- Hazırlanmak için hastadan yeterli bilgi alın (hastanın gördüğü biçimiyle problemin ne olduğu).
- ÖNDP yaklaşımını (öznel, nesnel bilgi, değerlendirme ve planlama) kullanmaya hazırlanın çünkü bu doktorların alışık olduğu bir yaklaşımdır.
- İlk öneriniz kabul edilmediği takdirde kullanmak üzere alternatif bir başka öneri geliştirin.

İletişim Üzerine Düşünceler

Bir doktorla iletişime geçmeden önce aşağıdaki iletişim stratejilerini göz önünde bulundurun. Amaç problemlere ve konulara odaklanmak olmalıdır insanlara ya da kişiliklerine saldırmak değil. Konuşmanın merkezine yazılan reçetenin uygun olmamasını değil hastanın problemlerinin çözümünü alın. Şu ifadeler arasında büyük fark var: "Dr. Smith, Bayan Jones yazdığınız tabletleri kullanamaz" ve "Dr. Smith, Bayan Jones'un yutkunma problemi var, bu yüzden şunu önermek isterim". Diğeri işbirliği geliştirmek için daha elverişli bir yaklaşım sunar çünkü sorunu Bayan Jones yutkunma problemi olarak ortaya koyuyor, Dr Smith'in ne yaptığı olarak değil. Bir başka örnek olarak "X ilacım vermemeliydiniz çünkü Bayan Jones aynı zamanda Y ilacını kullanıyor ve her iki ilaç etkileşime giriyor" demek yerine "Bayan Jones Y kullandığı için ilaç etkileşimi problemi yüzünden aynı zamanda X kullanmasından kay-

gılanıyorum. Bu sebepten ötürü Z'yi kullanması gerektiğini düşünüyorum" demek daha etkilidir.

Mesleki sınırların aşılmadığını, bunun her iki taraf için de geçerli olduğunu gösterin. Doktoru oynamaya ve doktorun ne söyleyeceğini tahmin etmeye kalkmayın. Sorular sorun ve haklı olmakla değil, hastayla ilgilendiğinizi gösterin.

Zihinsel ve duygusal olarak farklı sonuçlara kendinizi hazırlayın. Dirençle, kızgınlıkla, kavgacı ya da göz korkutucu ya da reddedici bir yaklaşımla karşılaştığınızda ne söyleyeceksiniz? Hangi noktaya kadar devam edebilirsiniz ya da vazgeçmeden durabilirsiniz?

Bilgi alışverişi, iddialı olma ve etkin dinlemeden oluşan bir kombinasyonu kullanın. Doktorun kararın gerekçelerini dinlediğinizden emin olmasını sağlayın. Tekrar ederek anladığınızı gösterin ve alternatifiniz güvenli, iddialı ve yargıda bulunmayan bir biçimde önermeye hazırlanın.

Telefon görüşmesi için bir hemşire ya da ofis görevlisiyle konuşmaya hazırlıklı olun. Doktorla konuşmak için ısrarcı olmanız gerekebilir. Doktorla hangi koşullarda doğrudan konuşmanız gerektiğini iyi düşünün.

İngilizce'de 4F olarak bilinen iletişim tekniğini kullanın: "Nasıl hissettiğinizi (feel) biliyorum. Ben de aynı şekilde hissettim (felt). Ama literatürde buldum (found) ve problem odaklı (focused) davranıyorum.

Tablo 9-1 doktorlarla yüz yüze ya da telefonda iletişim kurmak için bir kılavuz sunuyor. Aynı ilaçla tedavi problemi hakkında bölüm sonunda iki diyaloga yer veriliyor.

Beklenmedik Durumlar

Eğer doktor reçetenin değiştirilmesi için yaptığınız öneriyi beğenmezse tartışmaya devam etmeyin. Basitçe hastaya ne olduğunu anlatın. Mümkünse alternatiflerin ne olabileceğini anlatın. Hasta uygun olmayan bir tedaviden zarar görüyorsa ve doktor tedaviyi değiştirmeyi reddediyorsa “Dr. Jones, vicdanen bu ilacı Bayan Brown’a veremem çünkü ona zarar veriyor. Bu ilacı satmayacağım. Tekrar ediyorum, şunu (ilacın ismi) öneriyorum. Eğer siz uygun görmüyorsanız, neden ilacı satmayacağımı hastaya anlatacağım”. Hiçbir şekilde doktorun hastaya kötü baktığını düşünmesine yol açmayın, önerinizde haklı olsanız bile. Bu gibi bir durumda kaybeden siz olursunuz. Olgulara bağlı kalın, doktora ne anlattığınızı, ne önerdiğiniz ve şimdi ne yapılması gerektiğini düşündüğünüzü anlatın.

Hastayı Dâhil Etmek

Genelde, ne zaman bir doktorla hastanın ilaç tedavisi yüzünden iletişim kurmak gerekse sürece hastayı dâhil etmek gerekir. Fakat hasta-doktor ilişkisini tehlikeye sokmamak için son derece özenli davranmalıyız. Örneğin, hastanın yüksek tansiyonu olduğunu bilmeyen bir doktor hastaya iştah kesici bir ilaç yazmış olsun. Hastaya yüksek

tansiyonunu tedavi eden doktoru bu yeni ilacı tartışmak için arayacağınızı ve arama sebebini söylemeniz önemlidir. İlaç yazan doktorun yüksek tansiyon hastası olduğunu bilmediğinin farkında olduğunuzu belirtin. Hasta sizin doktoru aramanızı istemediğini çünkü onu meşgul etmek istemediğini ve doktoru kendisinin göreceğini söylediğinde nasıl karşılık vereceğinizi önceden düşünün. Bu konuda ısrar ederse, ona zarar verebilecek herhangi bir ilacı satmamak ve problemin ne olduğunu ve önerdiğiniz çözümü bir kâğıda yazarak vermek önemli olacaktır. Bir kopyasını hastaya verin, bir kopyasını dosyasına koyun. Bu şekilde, hastayla iletişiminizin doktora yanlış ya da eksik aktarılmasının önüne geçmiş olursunuz.

Bir Araya Koymak

Şimdi aynı problem hakkında iki eczacı-doktor diyaloguna bakalım. Bu diyaloglar hazırlanmanın, odaklanmanın, kişisel becerilerin nasıl büyük fark yaratacağını gösteriyor.

Diyalog 1

Eczacı: Doktor, Bayan Tanner'ın çocuğu için yazdığınız amoxicilin işe yaramadı. Başka bir şey vermemiz gerekiyor.

Doktor: Siz kimsiniz?

Eczacı: Joe, Conner İlaçlarından, eczacı.

Doktor: İşe yaramıyor derken ne demek istiyorsunuz? Çocuğa doğru bir şekilde vermiş mi? Sa-

Tablo 9-1. Doktorlarla İletişim Kurma Kılavuzu

	Bire bir	Telefonda
Kim olduğunuzu ve arama sebebinizi belirtin (latif olun)	"Merhaba Dr. Jones. Ben buradaki eczacılardan Joe Smith. Sizinle Carla Brown'ın reçetesi (ilacın adını belirtin) hakkında konuşmak istiyorum. Uygun musunuz?" Eğer durum acilse uygun olup olmadığını sormayın.	"Merhaba, ben Smith Eczanesi'nden Joe Smith. Carla Brown'un reçetesi hakkında doktorla konuşmam gerekiyor."
Problemi ve çözüm önerinizi belirtin	"Carla için şu ilacı yazmışsınız. Herhangi bir sigortası yok ve bu ilacı cebinden ödemek zorunda. Bu durumda ilacı alamayacağımı söylüyor. Eğer hastalığı şu ise (endikasyon) şu ilacı önermek isterim. Bu ilaç onun bütçesine daha uygun olacaktır ve aynı şekilde ya da hemen hemen aynı şekilde etkili olacaktır" tedavi edilen hastalığın ne olduğundan emin değilseniz endikasyonun ne olduğunu sorun ve bir öneri için hazırlıklı bulunun.	"Dr. Smith Carla için bu ilacı (doktorun yazdığı ilacın ismi) yazmış. Herhangi bir sigortası yok ve bu ilacı cebinden ödemek zorunda. Bu durumda ilacı alamayacağımı söylüyor. Doktorun tedavi ettiği hastalık şu ise (endikasyon) şu ilacı (önerdiğiniz ilacın ismi) önermek isterim. Bu ilaç onun bütçesine daha uygun olacaktır ve aynı şekilde ya da hemen hemen aynı şekilde etkili olacaktır" tedavi edilen hastalığın ne olduğundan emin değilseniz endikasyonun ne olduğunu sorun ve bir öneri için hazırlıklı bulunun.
Dirençle karşılaşırsanız	Probleme odaklı kalmayı sürdürün. Göz temasını kaçırmayın. Doktorun direnç gösterdiği şeyi tekrarlayarak anladığınızı gösterin. "Sizi doğru anladysam, şu ilacı (önerdiğiniz ilacın ismi) kullanmayı istemiyorsunuz çünkü bu ilaçla (doktorun yazdığı ilaç) daha iyi sonuç aldığınıza inanıyorsunuz". Doktor bunu onaylar ve siz devam edersiniz "Şu hastalığı (endikasyon) tedavi ettiğinize göre araştırmamda şu ilacın (önerilen ilacın ismi) gayet etkili olduğunu öğrendim (referans verin). Bayan Brown'un bu ilacı alamayacağından endişeleniyorum çünkü gerçekten çok pahalı. Bunun, ileride tekrar doktor görmesini engelleyebileceğini anlatmaya çalıştım ama alamamakta ısrarlı. Şu ilacı (önerdiğiniz ilacın ismi) deneyemez miyiz?"	Probleme odaklı kalmayı sürdürün. Doktorun direnç gösterdiği şeyi tekrarlayarak anladığınızı gösterin. "Sizi doğru anladysam, şu ilacı (önerdiğiniz ilacın ismi) kullanmayı istemiyorsunuz çünkü bu ilaçla (doktorun yazdığı ilaç) daha iyi sonuç aldığınıza inanıyorsunuz". Doktor bunu onaylar ve siz devam edersiniz "Şu hastalığı (endikasyon) tedavi ettiğinize göre araştırmamda şu ilacın (önerilen ilacın ismi) gayet etkili olduğunu öğrendim (referans verin). Bayan Brown'un bu ilacı alamayacağından endişeleniyorum çünkü gerçekten çok pahalı. Bunun, ileride tekrar doktor görmesini engelleyebileceğini anlatmaya çalıştım ama alamamakta ısrarlı. Şu ilacı (önerdiğiniz ilacın ismi) deneyemez miyiz?"

dece 5-6 gündür alıyor. 10 gün boyunca alması gerekiyor. Çocuğun hala ateşi mi var?

Eczacı: Doğru bir şekilde verdiğini düşünüyorum. Çocuğun iyi hissetmediğini ve başka bir şey vermek istediğini söylüyor. Ateş hakkında bir şey sormadım.

Doktor: Beni aramasını söyleyin, ben ilgilenirim.

Eczacı: Tamam, oldu doktor!

Tartışma

Bu eczacı görüşme için hazırlanmamıştı. Aramadan önce ödevini iyi yapmamış; problemi doktor tarafından verilen ilaç problemi olarak tanımladı. Problem hastanın iyileşmemesiydi (annesi tarafından anlatıldığı biçimiyle). Eczacı bir problem olduğu inancını destekleyecek yeterli bilgiye sahip değildi. Sonuç olarak, doktor iyi hazırlanmamış bir eczacıyla vakit kaybetmektense hastanın kendisiyle konuşmaya karar verdi. Bu konuşma eczacının kişiliği ama aynı zamanda mesleği hakkında kötü bir izlenim bırakıyor.

Buna şimdi nasıl başka türlü yaklaşılabilirdi, onu görelim.

Diyalog 2

Eczacı: Merhaba Dr. Smith. Ben, Conner İlaçlarından Sara Thomas. Biraz önce Susan Tanner'la, Brady'nin annesiyle telefonda konuştum. Brady hakkında endişelendiği için aramıştı. Ateşi hala çok yüksekmış ve amoxicilin'i 6 gündür kullanıyor, sizin de belirttiğiniz gibi günde 3 kere. Çare-

siz olduğunu söylüyor. Brady'nin otitis olduğunu sanıyorum çünkü daha önce annesi kulak enfeksiyonundan bahsetmişti ve reçetesinden 3 ay kadar önce otitis tedavisi gördüğünü çıkardım. Günde iki kez trimethoprim sulfamethoxazole ya da her 8 veya 12 saatte bir cefaclor kullanmaya başlamasının iyi olacağını düşünüyorum.

Doktor: Hala ateşi mi var? Anlattıklarınızdan amoxicilin'e tepki vermediği anlaşılıyor. Tamam, siz en iyisi ona günde iki kez trimethoprim sulfamethoxazole verin. Kilosunu biliyor musunuz?

Eczacı: Evet.

Doktor: Güzel, 10 gün kullansın bakalım.

Eczacı: Bayan Tanner'a durumu bildireceğim.

Doktor: Aradığınız için teşekkür ederim.

Eczacı: Bir şey değil. Kısa sürede geri aradığınız için ben teşekkür ederim.

Tartışma

Bu eczacı çok iyi hazırlanmıştı ve sadece probleme odaklandı. Doktora birden fazla seçenek sundu ve sayesinde doktor kolayca bir karar verebildi. Her durumda konuşma böyle yumuşak geçerse de iyi bir hazırlıkla ve uygun bir şekilde konuya odaklanmayla buna yakın sonuçlar elde edilebilir.

Özet

Genellikle eczacılar için doktorları aramak kolay değildir, çünkü bir problem olduğunda arama yapılır. İyi hazırlanmış, becerikli, reçete üzerine

değil de hastanın problemine odaklanmış bir eczacı bu aramaları çatışma yerine profesyonel bir işbirliği ve ortaklık ilişkisine dönüştürebilir.

Düşünmek için Sorular

- 1- Bir doktoru ilaçla ilgili bir problem için aramadan önce nasıl bir hazırlık yapmanız gerekir?
- 2- Şu ifadeyi yeniden formüle edin: "Dr. Smith, Bayan Jones'un kireçlenme sorunu için yazdığınız ilaç hiçbir etki göstermiyor. Ne yapmak istersiniz?"
- 3- Doktor ilaç tedavisinde bir değişiklik yapmayı reddederse ve siz bu ilacın kullanımının hasta için uygun olmadığını biliyorsanız

ne yaparsınız? Ne söyleyeceğinizi ve ne gibi adımlar atacağınızı tarif edin.

- 4- Farmasötik bakımın doktorlarla işbirliğine dayalı bir ilişki geliştirmeden başlanamayacağını söyledik. Bu işbirliği neyi içerir?
- 5- Mesleğinizi icra ederken yapmak istediğiniz şeylere doktorları nasıl bir yolla dâhil edebilirsiniz?

Kaynakça:

1. Rovers JP, Curie JD, Hagel HP, et al. *A Practical Guide to Pharmaceutical Care*. Washington, DC: American Pharmaceutical Association; 1998: 91