

4. Bölüm

HASTA DANIŞMANLIĞI

Bu bölümde, etkin hasta danışmanlığım tanıyacağız. Hasta danışmanlığı için bir kontrol listesi hastalara sunduğunuz – ve *onlardan* aldığınız bilgileri organize etmenize yardımcı olacaktır. Etkili danışmanlık basitçe bilgi sunmak değildir. Hastalar bilgiye, tedavi rejimenlerine bağlı kalmalarına yardımcı olması için ihtiyaç duyarlar. Fakat mesajın zamanlaması ve organizasyonu ile hastanın tüm bunlara müdahil oluşu, hastanın ne anladığını ve ne hatırladığını belirlemek için elzemdir. Danışmanlık seansı bilgi *alışverişi* için bir fırsat olarak düşünülmelidir. Siz ilaç tedavisini çok iyi bilen bir uzmansınız ama hastalar kendilerinin günlük rutinlerini bilmede, hastalığı ve onun tedavisini nasıl anladıklarında ve reçetelenen ilaçla tedaviye dâhil olduklarında bir sorun teşkil edip etmeyeceğini bilmede uzmandırlar. Danışmanlık kontrol listesi^{1a} hastanın tedavi rejimini ile uyum sağlama olanaklarını artırıcı olacak bilgi alışverişinin nasıl bir metot ile gerçekleştirileceğine dair bir literatür taraması üzerine kurulur. Kontrol listesindeki her bir nokta bu bölümde tartışıl-

maktadır. Eczacı hastaya danışmanlık yapmadan önce ilaç tedavisinin uygunluğunun bir değerlendirilmesinin yapılacağı varsayılmaktadır.

Hasta Danışmanlığı Kontrol Listesi

1. Eczacı kendini tanıtır.
2. Hastayı veya hastayı temsil edeni tanıır.
3. İlaçlı tedavi konusunda konuşmak için hastaya zamanın olup olmadığını sorar.
4. Danışmanlık seansının amacını ve önemini açıklar.
5. Hastaya doktorun tedavi hakkında ve neyi tedavi ettiği hakkında kendisine ne anlattığını sorar. Hastanın hastalık hakkında ne bildiğini veya konusunda ne anladığını sorar. Mevcut tüm hasta profili bilgisini kullanır (muhtemel alerjileri de içeren).
6. Bilgi edinmeden önce hastanın herhangi bir endişesinin olup olmadığını sorar.
7. Hastanın endişelerine, uygun bir şekilde empati kurarak, dinleyerek ve onlara dikkat ederek yanıt verir. Bu becerilerini danışmanlık seansı boyunca kullanır.

1 ^a Auburn Üniversitesi Eczacılık Fakültesi'nden, Bruce Berger, PhD ve Bill G. Felkey, MS, tarafından geliştirilmiştir.

8. Tedavinin adını, semptomlarını ve tedavi sürecinin idare ediliş biçimini anlatır.
9. Doz rejimini anlatır.
10. Reçetelenmiş olan tedavi biçimi ve içeriği ile herhangi bir sorunu olup olmadığını hastaya sorar.
11. Tedavi rejimini hastanın günlük rutin işlerine göre ayarlar.
12. Tedavinin bir sonuç doğurabilmesi için ne kadar sürmesi gerektiğini anlatır.
13. Tedavinin ne kadar sürebileceğini hastaya anlatır.
14. Reçetenin yenilenmesi için ne kadar zaman sonra tekrar geleceğini söyler.
15. Tedavinin faydalarını anlatır ve yan etkilerden ve sorunlardan konuşmadan önce tedavinin uygulanmasını destekler.
16. İlacın temel yan etkilerinin zamanla geçip geçmeyeceğini müzakere eder. Hastayla, yan etkiler ile nasıl başa çıkacağını ve eğer yan etkiler zamanla geçmez ve katlanılmaz bir hal alırsa ne yapması gerektiği konusunu müzakere eder.
17. (Hastaya danışmanlık seansı sonrası verilecek bilgilendirme kâğıdında yazılı olan) Sık görülmeyen yan etkileri belirler ve hastayı bilgilendirir. Hastayı bu yan etkiler konusunda bir rahatsızlığı olduğunda kendisine (eczacıya) ulaşması hususunda teşvik eder.
18. Danışmanlık seansını destekleyecek uygun durumlarda yazılı bilgileri kullanır.
19. Uyarıları hastaya anlatır (yapmaması gereken şeyler gibi).
20. Faydalı olacak faaliyetleri hastayla müzakere eder (kültürel hareketleri, tuzu azaltma, diyet, kendi kendine kontrol gibi).
21. İlaç-ilaç, ilaç-besin ve ilaç-hastalık etkileşimleri konusunda bilgi verir.
22. İlacı saklama koşulları hakkındaki önerileri ve yardımcı bilgileri (iyice çalkalamak, buzdolabında saklamak gibi) müzakere eder.
23. Bir kere ilacını almadığı vakit ne yapması gerektiği konusunda hastayı açık bir şekilde belirtir.
24. Temel bilgilendirmeleri (ilacın adı, yan etkileri, ilacı almadığında yapacakları gibi) hastanın tekrar etmesini ister ki anlayıp anlamadığını kontrol edebilsin.
25. Hastanın başka endişesi veya sorunu olup olmadığını tekrar kontrol eder.
26. Hastayı, eczaneden çıkmadan önce ilacı tekrar kontrol etmesi konusunda uyarır.
27. Danışmanlık seansı boyunca uygun bir lisan kullanır.
28. Danışmanlık seansının denetiminin devamlılığını sağlar.
29. Bilgilendirmeyi uygun bir üslup çerçevesinde organize eder.
30. Hastanın nasıl davrandığını iyice belirlemek için sürecin takipçisi olur.

Madde Madde Hastayla Müzakere Süreci

1. Eczacı kendini tanıtır.

Eczacıya ne anlattıklarını bilmek hastalar için önemlidir. Konuştuklarını düşündükleri insanın bir teknisyen olduğuna inanırlarsa soru sormakta veya endişelerini dile getirmekte isteksiz olabilirler. Eczacılar hastayı karşılamalı, elini uzatmalı ve ismini söylemelidir: "Merhaba, Adım James Smith, eczacınız." Bu ilişkiyi başlatır.

2. Hastayı veya hastayı temsil edeni tanıtır.

Eczacıların kiminle konuştuklarını bilmeye ihtiyaçları vardır. Eczacı hastayı temsil eden biriyle konuşmak yerine hastayla doğrudan konuşduğunda, aktarılan bilgilendirme karıştırılmaktan veya çarpıtılmaktan o kadar uzak olur. Üçüncü şahıslar aracılığıyla kurulan iletişimde, yazılı bilgilendirme hastayla doğrudan iletişim kurmaktan çok daha önemli olmaktadır. Eczacılar, hastaya bilgilendirmeyi doğrudan aktarmanın gereğine inandıklarında hastayı çağırmaya ihtiyaç duyabilirler.

3. İlaçlı tedavi konusunda konuşmak için hastaya zamanın olup olmadığını sorar.

Eğer hastaların, sunulması gereken bilgilendirmeyi dinlemeye zamanları yoksa bilgilendirme etkisiz kalacaktır. Yeni bir hasta için, gelecekte uygun kararlar alabilmek için bir veritabanı oluşturmak adına zamana ihtiyaç vardır. Eğer hastanın bunun

için zamanı yoksa o zaman yazılı bilgilendirmeye ihtiyaç olacak, hasta ile daha uygun bir zamanda iletişime geçilecek veya ikisi de yapılacaktır.

4. Danışmanlık seansının amacını ve önemini açıklar.

İnsanlar, yapılması istenenlerin nedenlerini öğrendikleri zaman daha canlı dinler ve daha etkili bir şekilde öğrenir. Örneğin, hastalar yemekle veya un mamulleri ile birlikte tetrasilin almaya daha az istekli olur, bunlardan uzak durmaları (düşen emilim ve dolayısıyla ilacın etkisinin azalması) gerektiğinin nedenleri açıklanırsa eğer. Hastalara danışmanlık seansının *onların* bakış açısında ne kadar önemli olduğunu anlatın-seansın içinde onlar için ne olduğunu. Yeni hastalar için, toparlanan bilgilerin neden gerekli olduğunu açıklayın.

5. Hastaya doktorun tedavi hakkında ve neyi tedavi ettiği hakkında kendisine ne anlattığını sorar. Hastanın hastalık hakkında ne bildiğini veya konusunda ne anladığını sorar. Mevcut tüm hasta profili bilgisini kullanır [muhtemel alerjileri de içeren].

Genel olarak bahsederek, her etkili danışmanlık seansında, hasta sağlık hizmeti sunucusundan daha fazla konuşmalıdır. Danışmanlık seansının amacı, hastaların eczaneden, ilaçla yürütülecek tedavinin muntazam uygulanması hakkındaki bil-

giler ile ayrılmasını sağlamaktır. Önemli olan hastanın bu bilgiye eczacıdan veya doktordan alması değildir. Eczacılar, hastaya bir tekrar edilecek bilgilendirme sunmadan önce hastanın tedavi ve durumu hakkında tam olarak ne bildiğini ortaya çıkarmalıdır. Eczacının, hastanın zaten uzmanlaştığı bir konuda tekrar bilgilendirme yapması için bir neden yoktur. Hastanın sağlayacağı doğru bilgilendirmeler desteklenmeli ve iyi karşılanmalıdır. Yanlış bilgilendirmeler düzeltilmeli ve eksik bilgiler eklenmelidirler. Profil bilgilerinin kaydedildiğinden ve muhtemel alerjilerin (hem mevsimsel hem de ilaç alerjilerinin) belirlendiğinden emin olun.

6. Bilgi edinmeden önce hastanın herhangi bir endişesinin olup olmadığını sorar.

Birçok hasta, kendilerine uygulanacak ilaçla gerçekleştirilen tedaviler ve doktorun tedavisini gerçekleştirdiği durum ile ilgili endişelere sahiptir. Sık sık bu endişeleri sorulmadıkça dile getirmezler. Bu endişeleri mümkün olan en iyi şekilde kavrayarak hemen fark etmek çok önemlidir. Hastaya, onun endişesi ile danışmanlık seansı sonrasında ilgilenileceğini söylemek uygun ya da faydalı olmayacaktır. Endişe ortaya çıkarılmadıkça, hasta sunulan diğer bilgilendirmeleri duymayacaktır. Eczacılar tüm çabalarını hastanın endişelerini ortaya çıkarmak ve bu endişeleri hak ettiği değeri vererek gidermek için sarf etmelidir. Eğer endişeler hasta için önemli olmasalardı, hasta onları gündeme getirmezdi. Eğer hasta uygun

şekilde değerlendirilmemiş bir endişeye sahipse takip eden hiçbir bilgilendirme hasta tarafından içselleştirilmez.

7. Hastanın endişelerine, uygun bir şekilde empati kurarak, dinleyerek ve onlara dikkat ederek yanıt verir. Bu becerilerini danışmanlık seansı boyunca kullanır.

Bu beceriler etkili bir danışmanlık seansı için kesinlikle gereklidir. Hasta rızası üzerine yapılmış çalışmalar göstermektedir ki, hasta ve sağlık sunucusu arasındaki ilişki tedavi rejimlerine rıza gösterilmesinde çok önemli bir değişkendir. Hastalar sağlık hizmeti sunucularının uygun ve güvenilir olduğunu ayrıca hastalarına ne olacağını dikkate alan bir konumda oluklarını bilmeye ihtiyaç duyarlar. Bu beceriler bakım hizmetini sunmak için etkili araçlardır.

8. Tedavinin adını, semptomlarını ve tedavi sürecinin idare edilmiş biçimini anlatır.

Bu ve bunu takip eden adım genellikle eczacı ilaçla gerçekleştirilecek tedavinin uygun olduğuna karar verdikten ve reçeteyi karşıladıktan sonra gerçekleştirilecektir. Hastaya tedavinin adını söylemek tedaviyi tanımlamalarına alışmaları için yardımcı olur. Bu özellikle acil bir durumda çok önemlidir (çocuklar tarafından yüksek doz ve yutma durumları gibi). Belirtileri açıklamak teşhisi güçlendirir ve tedavinin uygunluğu için güven telkin eder. Genelde izlenecek tedavi şekli çok açık olsa da deneyimli eczacılar ilaçlarını yan-

ış alan hastalar ile çokça karşılaşmıştır. Etiketlin üzerine nasıl kullanılacağını yazmanın bu tür olayları engelleyeceği varsayılmamalıdır. Birçok hasta okuyamaz ve *okuyabilenler* de çoğunlukla okumaz zaten.

9. Doz rejimini anlatır.

Dediğimiz gibi, birçok hasta okuyamaz, bu yüzden doz rejiminin onlara anlatılması çok önemlidir. *Okuyabilen* hastalar bile bu konuda bilgilendirilmelidir ya doktorun dedikleri pekiştirmeli ya da ilk kez bilgilendiriliyormuş gibi anlatılmalıdır. Belli bir doz rejimi kolay anlaşılabilir ve gayet açık bir şekilde olabilirken “yemeklerden sonra ve yatma zamanı bir tablet alın” yönlendirmesi ile acaba hastanın ilacı günde kaç kez alması kastedilmektedir? Herkes günde üç öğün yemek yememektedir. Diyabeti olan hastalar 6 belki de 7 küçük öğün yemek yememektedir.

10. Reçetelenmiş olan tedavi biçimi ve içeriği ile herhangi bir sorunu olup olmadığını hastaya sorar.

Hastaya doz rejimini anlattıktan sonra eczacı, hastanın reçetelenmiş olan ilaç tedavisinin uygulamakta herhangi bir sıkıntısının olup olmadığını değerlendirmelidir. Bu birçok sağlık hizmeti sunucusu tarafında es geçilen önemli bir sorudur. Fakat araştırmalar göstermektedir ki, doz rejimlerinin karışıklığı hastanın uyuncu durumunu ve dolayısıyla tedavinin sonucunu etkilemektedir. Günde bir kez dozajı ile ulaşılan tedaviye uyuncu

oranı % 80'den daha fazla iken bu oran günde 4 kez dozajında % 40 ve daha az düzeylere düşmektedir. Bunun eczacılar için yansımaları önemlidir. Bu durumda sadece ilacın maliyeti değil bakım hizmetinin toplam maliyeti tekrar gözden geçirilmeye ihtiyaç duyar. Daha karmaşık doz rejimlerinin bir sonucu olarak ciddi tedavi uyuncusuzluğu hastanın hastaneye kaldırılmasına sebep olabilir. Eczacılar, ayarlamalar yaparak (aşağıda belirtildiği üzere) veya doktor ile birlikte çalışarak daha az karmaşık doz zamanlaması kullanmak suretiyle doz rejimi ile ilgili problemleri çözmek için her türlü çabaya girişmelidir.

11. Tedavi rejimini hastanın günlük rutin işlerine göre ayarlar.

Eczacının hastaya günlük rutinlerin içerisinde tek bir doz olarak uygulanacak tedaviler ile bağlantılı olarak yardım edebileceği tüm girişimler hastanın tedaviye uyuncunu geliştirecektir. Bu hastanın ne zaman uyandığını, ne zaman uyuduğunu veya hastanın neler yediğini belirlemeyi de içerebilir. Hastaların her gün günde üç öğün yemek yedikleri varsayılmamalıdır. Çok daha etkili olmak için, eczacılar, hastaların rahat edemeyeceği rutinleri önermek yerine, hastalarına günlük rutinleri hakkında sorular sormalıdırlar.

12. Tedavinin bir sonuç doğurabilmesi için ne kadar sürmesi gerektiğini anlatır.

Hastalar tedavinin ne zaman etkisini göstereceğini, tedaviye başlamadan bilmek isterler. Uyuncu

suzluk hastaların tedavilerinin yarar sağlamadığını düşündüklerinde ortaya çıkabilir. Tedaviyi uygulamaktan geri durabilirler, çünkü onlara ilk belirtilerin onların umduklarından daha uzun sürede ortaya çıkacağı söylenmemiştir veya tedaviyi çok uygulamış olabileceklerinden bir dozun işe yaramayacağına inanmaktadırlar.

13. Tedavinin ne kadar sürebileceğini hastaya anlatır.

Hastaların tedavinin ne kadar süreceğini hakkında makul bir beklenti içinde olmaya ihtiyaçları vardır. Bu hastaya, tedaviye uyuncu kavramasını ve uygun karşılıklar verebilmesini sağlayacak bir ruh halini kazanması için yardımcı olacaktır. Bu aynı zamanda gerçekçi olmayan beklentileri ortadan kaldırır. Ayrıca, bu hastaya tedavinin uzunluğu hakkındaki endişelerini dile getirebilme şansı verecektir.

14. Reçetenin yenilenmesi için ne kadar zaman sonra tekrar geleceğini söyler.

Hastalara bu bilgilendirmeyi sağlamak hastalar için planlamada ve amaçları oluşturmada yardımcı olur. Hastaların kendi tedavi rejimenleri ile uyum sağlayabilmek için plan yapmaya ihtiyaçları vardır. Bu bilgilendirme sözlü akit formunda da sunulabilir. Eczacı şunu diyebilir; "Bayan Jones, doktor siz 30 günlük bir tedavi planı vermiş. Bu nedenle, sizi Haziran'ın 30'unda bekliyorum. Görüşmek üzere?" Bu hastanın ne zaman geri geleceğini bilmesini sağlar ve eğer o gün gelmesi

sizin için sorun olacaksa alternatif bir plan yapmayı yapmamak gerektiğini soracaktır.

15. Tedavinin faydalarını anlatır ve yan etkilerden ve sorunlardan konuşmadan önce tedavinin uygulanmasını destekler.

Hastaların, tedaviyi uygulamanın nasıl bir faydası olacağını bilmeye ihtiyaçları vardır. Neden uygulamaları gereksin ki? Uyguladıklarında daha iyi hissedecekler mi? Sağlık hizmeti sunucularının yaptığı yaygın bir hata faydaları açıklamadan önce sorunları tartışmaya başlamalarıdır. Tedaviyi uygulamanın faydalarını anlamazlarsa eğer, sorunları ortadan kaldırmak için hastaların motive olması çok zor olur. Eğer hasta bir fayda gerçekleşeceğini düşünemiyorsa şunu söyleyin; "Bunlar da diğer hastaların bana söylediği diğer faydalar. Bunlar hakkında ne düşünüyorsunuz?"

Hasta ile sorunları ve endişeleri müzakere edin. Bu problemleri çözmeye çalışmadan önce, hastanın engelleri aşmak üzerine olan düşüncelerini sorun. Hastanın aklına gelen herhangi uygun bir çözüm iyi karşılanmalı ve desteklenmelidir. Eğer yine hasta ne yapacağını bilemez bir haldeyse, deyin ki " bunlar diyabeti olan (mesela) diğer hastaların engelleri aşmak için akıllarına gelenler. Bu çözümlerden herhangi biri sizin için uygun mu?" Bazı hastalar özellikle, reçetelenen tedavilere karşı ayak diretirler. Sekizinci Bölüm, hasta direnci ile başa çıkmanın yollarını tartışmaktadır; trans-teorik değişim modeli üzerine bu bölümdeki Düşünme Hazırlığı'na bakın.

Hastaların uyguladıkları tedavinin başlıca yan etkilerini bilmeye ihtiyaçları olsa da, eczacılar seçilmiş tedaviyi desteklemek için her yola başvurur ve hastalara yan etkileri tartışmadan önce tedavinin faydaları hakkında bilgi verir. Bu yan etkileri başka bir konuma soktuğu gibi aynı zamanda hastanın tedaviye uyum sürecine yardımcı olur. Hatırlayın, seçilmiş tedaviye gösterilen güven eksikliği yüksek oranda uyumsuzluğu beraberinde getirecektir.

16. İlacın temel yan etkilerinin zamanla geçip geçmeyeceğini müzakere eder. Hastayla, yan etkiler ile nasıl başa çıkacağını ve eğer yan etkiler zamanla geçmez ve katlanılmaz bir hal alırsa ne yapması gerektiği konusunu müzakere eder.

Hastaların yan etkilerin farkında olması gerekir ki başlarına geldiği vakit ne yapacaklarını bilsinler ve yan etkiyi tedavi etmesi için başka bir doktorun tedavisine ihtiyaç duymasın. Etkili danışmanlık boyunca, eczacı yan etkileri olması gerektiği anlatmalıdır ki hastalar tedaviyi uygularken almış oldukları riskin boyutunu doğruca anlayabilsinler. Bazı hastalar yan etkileri bilmek istemeyebilir ve bazıları muhtemel tüm yan etkileri öğrenmek ister. Genel olarak konuşmak gerekirse, hastalar, kendileri için iyi olanı sağlık hizmeti sunucularından çok daha iyi bilir. Bu nedenle, eczacılar bilgilendirmenin sağlanabilmesi için esnek bir yaklaşım geliştirmelidir. Bilgilendirme broşürleri hastalara ek bilgi sağlamak için en mükemmel yoldur. Hastalar, yan etkilerin zamanla geçip geç-

meyeceği, eğer geçecekse ne kadar makul bir zamanda geçeceği konusunda bilgilendirilmelidir. Ne kadar açık olabilirsiniz, o kadar iyi olur. Yan etkilerden korunmak, hafifletmek veya onları yönetmek için hastanın atması gereken adımlar var mıdır? Eğer yan etkiler son bulmazsa ne yapılması gerekir? Tüm bu hususların iyice üstünden geçilmelidir.

17. [Hastaya danışmanlık seansı sonrası verilecek bilgilendirme kâğıdında yazılı olan] Sık görülmeyen yan etkileri belirler ve hastayı bilgilendirir. Hastayı bu yan etkiler konusunda bir rahatsızlığı olduğunda kendisine [eczacıya] ulaşması hususunda teşvik eder.

18. Danışmanlık seansını destekleyecek uygun durumlarda yazılı bilgileri kullanır.

Eğitimli hastalar için, sözlü bilgilendirmeye ek olarak yazılı bilgilendirmenin içeriği gösterilmişti. Bu hastalara unuttukları durumlarda yol göstermesi için kullanılacak bir araçtır. Yazılı bilgilendirme daha etkili danışmanlığı geliştirmek için kullanılabilir. Reçeteleri hazırlanırken hastaya göz gezdirmesi için verilebilir. Hastalar sonrasında daha iyi soru sorabilir ve eczacının konuşma zamanını azaltır. Bu, hastanın bekleme zamanına daha toleranslı yaklaşmasını sağlayarak ek bir fayda sağlar.

19. Uyarıları hastaya anlatır [yapmaması gereken şeyler gibi].

Doktorun hastayla uyarıları konuşmuş olduğu varsayılmamalıdır. Hastanın ne bilip bilmediğini varsaymak yerine, hastaya doktorun konuyu kendisiyle müzakere edip etmediğini sorun.

20. Faydalı olacak faaliyetleri hastayla müzakere eder [kültür fizik hareketleri, tuzu azaltma, diyet, kendi kendine kontrol gibi].

19. adımdaki aynı makul yaklaşım burada da sergilenmelidir.

21. İlaç-ilaç, ilaç-besin ve ilaç-hastalık etkileşimleri konusunda bilgi verir.

Hastalar genellikle almakta oldukları ilacın diğer tedaviler, besinler veya hastalıklar ile etkileşime girebileceğinin veya bu koşullarda ortaya çıkan durumlar nasıl baş edileceğinin farkında olmazlar. Bu bilgilendirmeyi sağlamak ilaç ile ilgili sorunların önlenmesinde elzemdir. Örneğin, yüksek tansiyonu olan bir hastanın, öksürtük veya soğuk algınlığı için ilaç almadan önce eczacıya danışması salık verilmelidir. Hasta bu uyarıların neden önemli olduğu konusunda bilgilendirilmelidir.

22. İlacı saklama koşulları hakkındaki önerileri ve yardımcı bilgileri [iyice çalkalamak, buzdolabında saklamak gibi] müzakere eder.

Birçok hasta ilaçlarını hala banyodaki ilaç kabiniinde saklamaktadır- sıcaklık ve nem yüzünden muhtemelen evde bir ilacı saklamak için en kötü yerdir burası. Tüm ilaçlar için genel saklama önerilerine ek olarak, özel saklama önerileri (buzdolabı gibi) ve yardımcı bilgiler de hastaya açık açık anlatılmalıdır.

23. Bir kere ilacını almadığı vakit ne yapması gerektiği konusunda hastayı açık bir şekilde belirtir.

Hastalar eczaneyi terk etmeden önce, bir dozu kaçırdıklarında ne yapmaları gerektiği açık olmalıdır. Bilgiler olabildiğince açık olmalıdır. Gün içindeki zamanlar ve özel örnekler kullanılarak durum daha da açık hale getirilmelidir. Öyleyse hastaya şu sorulmalıdır, "eğer saat öğleden sonra üç ise ve siz öğlen almanız gereken dozu kaçırmış iseniz ne yapmanız gerekir?" Hastaların anlayıp anlamadıklarını değerlendirebileceğiniz tek yol onlara vermiş olduğunuz bilgilendirmeleri tekrar etmelerini sağlamaktır.

24. Temel bilgilendirmeleri [ilacın adı, yan etkileri, ilacı almadığında yapacakları gibi] hastanın tekrar etmesini ister ki anlayıp anlamadığını kontrol edebilsin.

Hastanın doz rejimini iyice kavradığını tam anlamıyla değerlendirmek için, eczacı şuna benzer bir şey söyleyebilir: "Bayan Jones, sizi bilgilendirmeye çalışırken kafam bazen biraz karışabiliyor. Sadece kendimi açıkça ifade edebildiğimden

emin olmak için soruyorum, tedavinizi nasıl uygulayacağınızı bana tekrar anlatabilir misiniz?" Aynı tavır yan etkiler, kaçırılan dozlar ve saklama koşulları vb. gibi konulardaki endişeler anlayabilmek için de uygulanabilir. Zaman kazanmak için, boşlukları doldurma yaklaşımı kullanılabilir: "Bayan Jones, ilk dozunuzu ne zaman alacaktınız?" Bu metot ile doğru yanıtlar pekiştirilebilir ve yanlış bilgiler basit bir şekilde düzeltilebilir. Pekiştirmenin tedaviye uyuncu güçlendirmek için iyi bir araç olduğu kanıtlanmıştır.

25. Hastanın başka endişesi veya sorunu olup olmadığını tekrar kontrol eder.

Danışmanlık seansı ek soruların ve endişelerin ortaya çıkmasına sebebiyet verebilir. Özellikle, hasta eğer eczacıya güveniyorsa bu sorular ve endişeler ortaya çıkar ve hasta eczaneden ayrılmadan giderilmesi gerekir. Önce olduğu gibi, eczacı merak edilen ek soruların veya endişelerin olup olmadığını sormalıdır. Ayrıca hastanın söylemesi gerekenleri saygılı ve dikkatli bir şekilde dinlemelidir.

26. Hastayı, eczaneden çıkmadan önce ilacı tekrar kontrol etmesi konusunda uyarır.

Bu sadece hastanın tedavi sürecine alışmasını sağlamakla kalmaz, aynı zamanda onları tedaviye başlamadan önce muhtemel herhangi bir yanışı belirlemede partner haline getirir. Eczacı şunu diyebilir, "Eczaneden ayrılmadan önce her zaman

ilacınız kontrol edin. Eğer nasıl görüldüğüyle ilgili herhangi bir sorunuz veya sorunuz varsa, lütfen beni bilgilendirin. Herhangi bir hata yapmak istemem ancak dikkatli olmakta fayda var. Siz son kontrol noktasınız." Bunu yaparak, hastanın da bu ortaklık ilişkisinde sorumluluklarının olduğunu tekrar vurgulamış olursunuz.

27. Danışmanlık seansı boyunca uygun bir lisan kullanır.

Bu adım kendi kendini açıkça anlatmaktadır. İhtiyaç duyulduğunda, eczacılar gereksiz yere kafa karıştırıcı bir dille (yüksek tansiyon yerine hipertansiyon demek veya bağırsaklarda ağrı ya da mide ağrısı yerine GI demek gibi) konuşurlar. Birçok hasta kafalarının karıştığını söylemeyecektir, çünkü aptal görünmek istemezler. Hastanın sözlü olmayan iletişimlerine duyarlı olan eczacılar bu kafa karışıklığını fark edebilir ve derler ki, "Kafanızı karıştıran veya sizi endişelendiren bir şey mi söyledim?" Basit ve anlaşılır bir dil kullanabilmek için girilen tüm çabalar tedaviye uyuncu geliştirecektir.

28. Danışmanlık seansının denetiminin devamlılığını sağlar.

Hasta ile etkili bir şekilde danışmanlık seansı oluşturabilmek için birçok bilginin üzerinden geçilmesine ihtiyaç vardır. Endişelerin belirlenmesi zaman alır. Yine de hastadan ve eczacıdan kaynaklanacak olası lüzumsuz konuşmaları minimumda tutmak için tüm girişimler gerçekleş-

tirilmelidir. Danışmanlık seansı süresince küçük bir konuşma için vakit mutlaka olur, ama bunun kısa olması ve basitçe havayı yumuşatacak şekilde gerçekleşmesi gerekir.

29. Bilgilendirmeyi uygun bir üslup çerçevesinde organize eder.

Bu kontrol listesinin oluşturulması, bilgilendirmeyi uygun bir üslup çerçevesinde organize etme çabasıdır. Genel olarak konuşursak, en önemli bilgilendirme, danışmanlık seansının başında sunulmalıdır ve en sonunda tekrar edilmelidir. Buna ek olarak, ilacın kullanımının desteklenmesi, yan etkilerin tartışılmasından önce gerçekleştirilmelidir.

30. Hastanın nasıl davrandığını iyice belirlemek için sürecin takipçisi olur [Tamamlayıcı Tedavi].

Çok az sağlık hizmeti sunucusu bakım hizmetinin takipçiliğini (tamamlayıcı tedavi) yapar. Fakat birçok kanıt göstermektedir ki hastalar reçetelerini zamanında yenilememektedir ve bazıları hiçbir vakit yenileme için geri gelmemektedir. Tamamlayıcı tedavi hizmetlerinizi farklılaştırmak için iyi bir yoldur. Bırakın hastalar onları önemseyişinizi fark etsin ve siz de reçete yenileme hacminizi artırın. Ayrıca, tedavinin sürekliliği için reçetelerini yenilmeye gelmeyen hastalar daha büyük riskler ile karşı karşıyadır. Tamamlayıcı tedavi esnek olmalıdır ki; bazı hastalar bunu istemeyebilir. Hastalar tamamlayıcı tedavi programına kaydolmalıdır

ve bu programdan nasıl faydalanmak istedikleri hususunda kendilerine seçenekler sunulmalıdır. Hastaya en faydalı tamamlayıcı tedaviyi sunmak için hastaya uygun olduğu zamanlarda hatırlatma seçenekleri sunulmalıdır: Hatırlatmaları hasta e-posta yoluyla mı, sesli mesaj olarak mı, fax ile mi, mektupla mı veya posta kartıyla mı almak istemektedir? Şunu aklınızdan çıkarmayın, posta kartı ile gerçekleştirilen hatırlatma AIDS veya ruhsal hastalıklar gibi hassas durumların tedavileri için gerekli ilaçlar için uygun olmayacaktır. Bu hizmeti sunmada ne kadar esnek olursanız, bu sürecin işlerlik kazanması o kadar iyi olur.

Örnek Danışmanlık Senaryosu

Buradaki örnek danışmanlık senaryosu, kontrol listesinin kullanımını örneklendirmektedir. Hasta, streptokoksik teşhisi konmuş 21 yaşında bir kadın üniversite öğrencisi. 500mg V potasyum'un 10 gün içinde günde 3 kez olmak üzere reçete yenilemesi olmadan kullanması gerekiyor.

Eczacı: (elini uzatır) Merhaba, Ben reçetenizi karşılayan eczacı Karen Turner. Shelly Jackson siz misiniz?

Hasta: Evet, benim. Bunun gerçekten işe yarayacağını ümit ediyorum.

Eczacı: Boğazınızın gerçekten çok tahriş olduğunu size söylemek zorundayım. Bu ilaç eğer düzenli kullanılırsa streptokoksik boğaz rahatsızlıkları için çok etkilidir. Eğer beş dakikanız varsa size ilacınız hakkında birkaç şey söyleyebilirim.

Hasta: Tabii. Fakat boğazım gerçekten çok acıyor.

Eczacı: Eminim öyledir. Sadece boğazınızın acınızı acıtmasını sonlandırabilmek için ilacı nasıl daha uygun bir şekilde kullanabileceğinizi bilmeden burdan ayrılmayacağınızdan emin olmak istiyorum. Aynı zamanda, bu ilacı kullanırken dikkat etmeniz gereken bazı uyarılar konusunda sizin dikkatinizi çekmek istiyorum. Bittiğinde, bu bilgilendirme fişini size vereceğim. Bu fiş ana noktaları özetliyor ve sorularınız olduğunda ulaşabileceğiniz diye eczanenin telefon numarası yazılı.

Hasta: Tamam.

Eczacı: Boğazınızdaki hastalık ve ilaç hakkında doktorunuz size neler söyledi?

Hasta: Bana dedi ki, muhtemelen mikrobu halen bulaştırabilmişim ve ilacı kullandıktan sonraki en az 48 saat sürede bile yayma riski taşıyordum. Aynı zamanda tüm kutuyu ve almakta olduğum penisilini kullanmamı söyledi.

Eczacı: Çok iyi. Bu doğru. Bu eczaneye ilk kez geldiğiniz için, bildiğiniz bir alerjiniz var mı penisiline diye sormak zorundayım.

Hasta: Hayır, daha önce penisilin kullandım. Amoksilin bir çeşit penisilin değil mi?

Eczacı: Evet, öyle. Ve sizin herhangi bir sorunuz olmadı? Kızarıklık veya benzer bir durum?

Hasta: Hayır.

Eczacı: Güzel. Ayrıca doğum kontrol hapları alıp almadığınızı sormak zorundayım.

Hasta: Hayır. Bunu neden soruyorsunuz?

Eczacı: Penisilin hapın etkinliğini azaltabilir. Bu yüzden penisilini alırken diğer bir kontraseptifi buna ek olarak kullanmanız gerekecek. Peki, daha fazla ilerlemeden herhangi bir sorunuz veya endişeniz var mı diye sorayım?

Hasta: Ee, evet bazı şeyler var. Bu streptokoksik boğaz sorununun kalp hastalıklarına neden olduğunu ve bazı antibiyotiklerin işe yaramadığını duydum.

Eczacı: Bunlar önemli endişeler. Eğer bu streptokoksik boğaz hastalığı düzgün bir şekilde tedavi edilmezse kalp hastalıklarına neden olabilir. Fakat biz bunun olmayacağını garanti edeceğiz. İşte bu yüzden doktorunuz size tüm hapları almanızı söyledi. Bunun hakkında daha çok konuşacağız. Aynı zamanda, antibiyotikler bazen işe yaramazlar çünkü düzgün bir şekilde alınmazlar. Daha önce bu hastalıktan geçirdiniz mi?

Hasta: Bildiğim kadarıyla hayır.

Eczacı: Burada bir sorun çıkacağını zannetmiyorum. Etraftaki hastalık mikrobu penisiline karşı direnç sergileyen bir tür değilmiş gibi görünüyor ki bu da sizin iyi olacağınız anlamına geliyor.

Hasta: İyi.

Eczacı: Tabii ki. İlacınızın ismi penisilin V potasyum 500 mg ve streptokoksik boğaz hastalığına karşı çok etkilidir. Günde 3 kez, eğer mümkünse eşit aralıklarla, bir tablet alacaksınız. Bu bilgi etiketin üstünde var. (hastaya şişeyi gösterir.) Bu

şekilde ilacı almaktan herhangi bir sıkıntınız olacağını hissediyor musunuz?

Hasta: Sanırım yok. Bu işten kurtulmak istiyorum.

Eczacı: Temin ederim ki kurtulacaksınız. İlaçları almakta herhangi bir hatırlama problem yaşarsanız olabildiğince çabuk benim bilmemi sağlayın. Size yardımcı olacak önerilerim olacak. Şimdi, her gün ne zaman uyanır ve ne zaman uyursunuz?

Hasta: Sabah 6.30'ta kalkarım ve yatağa 22.30 veya 23.00'de giderim.

Eczacı: Peki. Size bu ilacı alırken olabildiğince daha fazla dinlenmenizi öneririm. İlk hapınızı sabah kalktığında alın. Eğer mümkünse kahvaltıdan önce bir saat bekleyin. Bu ilacı yemekten 1 saat önce veya yemekten 2 saat sonra almak en iyi etkiyi yaratır. İlaçtan dolayı herhangi bir mide ağrısı problemi yaşarsanız, yemekle birlikte de alabilirsiniz ilacı. Demek ki, ilk tablet sabah 6.30'da ve ikincisi eğer mümkünse 14.30'da alınacak. Üçüncü ise tam yatma zamanı alınacak. Kulağa nasıl geliyor sizce? Bu günlük rutininize uyar mı?

Hasta: Tamam da 14.00 ile 15.00 arası dersim var benim.

Eczacı: İlaç 14.00'te veya 15.00'te almanız sorun yaratmayacaktır. Daha iyi hissetmeniz için 2 ila 3 gün geçmesini beklemek zorundasınız. Hatırlayın, bu süre boyunca hala hastalığı bulaştırma riski taşıyorsunuz. İyi hissetmeye başlasanız bile, ilacı günde üç kez almaya devam edeceksiniz, ta ki tamamen bitene kadar. Bu 10 gün olacak.

Bu yolla, kalp hastalığı riskini tetiklemeyeceksiniz ve 'mikrob'un tamamen yok edildiğine hep birlikte emin olacağız. Acetaminofen (Tylenol) alabilirsiniz hastalığınızın tedavisine ek olarak. Ve tabii ki, olabildiğince fazla dinlenecek ve bol su içeceksiniz.

Hasta: Pekâlâ.

Eczacı: Bu reçetede herhangi bir reçete yenilemesi söz konusu değil. 10 gün içinde iyi olacaksınız. Dediğim gibi, penisilin V potasyum streptokoksik boğaz hastalığında çok etkilidir ve eminim ki 10 gün içinde bundan tamamen kurtulacaksınız. Size söylemek istediğim şu ki penisilin V potasyumun istenmeyen veya yan etkileri vardır. Daha önce belirttiğim gibi, bazı insanlar mide ağrısı veya ishal gibi rahatsızlıklar geçirmektedir bu ilaçtan dolayı. Bu olursa, onu yemekle birlikte alabilirsiniz. İshal olursanız ve birkaç gün içinde geçmez ise lütfen beni arayın. Ayrıca bazı daha ciddi reaksiyonlar da görülebilir penisilin alerjisi olanlarda sizin dediklerinizden böyle bir riskin sizde olmadığını artık biliyoruz.

Hasta: Tedirgin edici geliyor kulağa.

Eczacı: Biliyorum. Bunlar sadece uyarılar. Bu 10 gün boyunca kendinizi aşırı yormayın. Bu ilacı serin ve kuru bir yerde saklayın- banyoda değil. Orada çok fazla nem vardır. Mutfakta bir kiler çok uygun olur.

Hasta: Bir büfem var, onun içine koyabilirim.

Eczacı: Ekstra etiketli bir küçük ilaç şişesi ister misiniz, cüzdanınıza veya sırt çantanıza koyup

14.00 veya 15.00 saatlerinde almanız gereken doz için?

Hasta: Çok iyi olur.

Eczacı: Size bir dozu kaçırdığımız zaman ne yapmanız gerektiğini anlatmak istiyorum. Hepimizin başına birçok kereler gelmiştir bu. Eğer bir dozu almayı unutursanız ve diğer doz almanız gereken saatten de iki saat önce aklınıza gelmişse, önceki dozu bırakın ve sonraki dozu alın. Almanız gereken dozları ikişerli şekilde almayın.

Hasta: Peki.

Eczacı: Sabah 6.30 dozunu unuttunuz diyelim ve saat 10.30 şuan. Ne yaparsınız?

Hasta: Pekâlâ, sonraki dozu almama daha dört saat olduğundan almayı unuttuğum dozu alırım.

Eczacı: Çok doğru. Peki öğleden sonra dozunu unuttunuz ve hatırladığınızda saat 21.30 olmuştu. Ne yaparsınız?

Hasta: O dozu geçirim ve sadece 22.30'da almam gereken dozu alırım.

Eczacı: Çok iyi. Anladınız. Pekâlâ, birçok bilginin üzerinden gittik. Sadece karıştırmamak ve emin olmak için soruyorum ilacınızın ismini bana söyleyebilir misiniz?

Hasta: Penisilin V potasyum 500 mg

Eczacı: İyi. Nasıl alacaksınız bu ilacı?

Hasta: Günde üç kez: kahvaltıda bir saat önce bir tane, 14.00 veya 15.00'de bir tane ve 22.30'da bir tane. Ve 10 gün boyunca bunlar bitene kadar kullanmam bekleniyor.

Eczacı: Çok çok iyi. Yan etkiler konusunda ne hatırlıyorsunuz?

Hasta: Mide rahatsızlığım veya ishal durumum olabilir. Eğer olursa, yiyeceklerle birlikte hapi almaya başlayacağım ve eğer bu etkiler yok olmazsa, sizi arayacağım. Bir kızanlık oluşur veya solunum problemi çekersem acile gideceğim.

Eczacı: Muhteşem gidiyorsunuz. Bolca dinlenmeyi, sulu yiyecekler tüketmeyi ve eğer gerek duyarsanız boğazınız için asetaminofen kullanmayı unutmayın. Evet, son bir şey: Bu ilacınızın nasıl görüldüğü ile ilgili (hastaya küçük ila şişesinin kapağını açarak gösterir). Her zaman için kullandığınız ilacın nasıl görüldüğünü bilmek iyi fikirdir. Bir şey daha var. Eğer biri onu kazara yutarsa, onu tanımlayabilirsiniz. İkinci olarak, reçete yenileme durumunuzda (bu seferki gibi değil) ilacı karşılaştırabilir ve eczacıya benzemiyorsa neden benzemediğini sorabilirsiniz. Hiçbir vakit hata yapmak istemeyiz, ama ara sıra oluyor. Her zaman siz en son kontrol noktasısınız.

Hasta: Aslında bu iyi bir tavsiye. Büyük annem birçok ilaç almakta ve onların neye benzediğini bilmesi gerekir.

Eczacı: Katılıyorum. Bu noktada, daha fazla sorunuz veya endişeniz var mı acaba?

Hasta: Sanmıyorum.

Eczacı: Ayrıldıktan sonra aklınıza bir şey gelirse aramaktan çekinmeyin. Bu bilgilendirme broşürü ve ilacın etiketi üzerinde telefon numaramız

bulunmakta. Dedğim gibi ben Karen Turner ve size yardımcı olmaktan mutluyum.

Hasta: Çok teşekkür ederim.

Eczacı: Önemli değil. En kısa zamanda iyileşmenizi temenni ederim. Eğer sizin için de uygunsa birkaç gün içinde tedavinizin nasıl gittiğine dair sizi arayıp bilgi almak isterim?

Hasta: Tabi ki. Çok iyi olur.

Eczacı: Güzel. Margie reçetenizi tahsil edecek. Görüşmek üzere.

Hasta: Hoşçakalın.

Kontrol Listesini İşler Kılmak

Birçok eczacı pratik uygulamalardan dolayı çok meşguldür ve bu kontrol listesinin önerdiklerini derinlemesine uygulamak için zamanları yoktur. Kontrol listesi etkili bir danışmanlık adına bir reh-

ber olarak ortaya çıkarılmıştır. Zaman, hastalığın ciddiyeti ve tedavi şeklinin karmaşıklığı kontrol listesindekileri kullandığınızı belirleyen ana faktörlerdendir.

Düşünmek için Sorular

- 1- Hasta danışmanlığı 'meydana çıkar-temin et-meydana çıkar' tarzını içerir demek ne anlama gelir?
- 2- Danışmanlık ve bilgi sağlama arasındaki fark nedir?
- 3- Bilgi sağlama neden bağlılığı/uyumu öngörmez? Neden bilgi sağlama tedaviye uyum için olmazsa olmazdır fakat buna rağmen yeterli değildir?
- 4- Danışmanlık seansı neden aynı zamanda 'uzmanlar toplantısı' olarak anılır? Her bir katılımcının uzmanlığını tanımlayın ve tartışın.
- 5- Hasta danışmanlığı ile farmasötik bakım arasındaki fark nedir?