

\*\* Eğer hasta, 1\* ayda 2kg (4,4 lbs) kilo verme etkinliğinde başarısız olursa, hastanın diyet / egzersiz durumu ve yarıda kalan eğitimi gözden geçirilir.

Yaşamsal	Xenical	Egzersiz	Diyet	Plan
ağırılık	sıklık	çeşit	B:	1. Eğer devamlı kilo kaybı/ kilo kaybının sürdürüldüğü görülmezse D/C Xenical
BMI:	S/E görtüşmesi	sıklık	L:	2.
bel çevresi:	<input type="checkbox"/> evet multivitamin: <input type="checkbox"/> evet (1 saat önce veya 4 saat sonra)	süre	D:	3.
			atıştırma	4. Hastanın bir sonraki hedefi

Debra Parker, PharmD, of Physicians, Inc., Lima, Ohio teşekkürlerimizle

## Öz Bakım

### Öz bakım Danışmanlık Uygulamasının Yürütülmesi

#### Öz bakım ve Farmasötik Bakım

Öz bakım, "sağlık mesleğinden olmayan bir kişinin, toplum sağlığı faaliyetleri ve karar almada, hastalıklardan korunmada, hastalık teşhisinde ve tedavisinde sağlık bakım sistemindeki birincil sağlık kaynağı düzeyinde kendi yararına etkin bir biçimde işlev gördüğü bir süreç" olarak tanımlanmıştır. Öz bakım, sağlık bakımının en genel tarzıdır. Kapsamı, diş fırçalamaktan kendi kendine meme muayenesine kadar, düzenli egzersiz yapmaktan ev tipi gebelik testine kadar genişler. Gittikçe artan sayıda tüketici, öz bakımı geleneksel sağlık bakımına kıyasla ekonomik ve rahat bir alternatif olarak tercih ediyor. Öz bakım etkinliklerinin ve yararlarının bazı örnekleri "Arzulanan Sonuçlar" kutucuğunda belirtilmiştir.

Öz bakım hareketini bir dizi faktör destekliyor. Özellikle önemli bir faktör, yetkinliğe dayalı sağlık bakımının artan maliyetli doğası ile kıyaslandığında öz bakımın görece düşük maliyetli olmasıdır.

Farmasötik bakım, "belirli sonuçlara erişme amacıyla ilaç terapisinin gerekli koşulu" olarak tanımlanmıştır. Farmasötik bakımdan beklenen dört esas sonuç, (1) hastalığın iyileştirilmesi, (2) hastalık semptomlarının azaltılması veya yok edilmesi, (3) hastalığın ilerlemesinin durdurulması ya da yavaşlatılması ve (4) hastalığı veya semptomlarını önlenmesidir.

Farmasötik bakım yalnızca ilaç yazılmasına indirgenmemelidir. Farmasötik bakımın her bir sonucuna, belirli reçetesiz ürünlerin ve araçların uygun biçimde kullanılması yoluyla da erişilebilir. Örneğin, belirli anti-fungal ilaçlar atlet ayağı ve kandidiyazisi iyileştirebilir; belirli analjezik ve dekonjestan ürünler soğuk algınlığı ile gripi azaltabilir veya ortadan kaldıracaktır; belirli florürlü ağız sıvıları ve diş macunları diş çürümesi sürecini durdurabilir ya da yavaşlatabilir; son olarak belirli topikal antibiyotikler hastalığın (enfeksiyon) semptomlarını önleyebilir.

Açıkçası, bu sonuçlara reçeteli ilaçların uygun seçimi ve kullanılması yoluyla ulaşılabilir, hatta çoğunlukla ulaşılır. Bununla birlikte, çoğu tüketici reçete yazdırmadan aynı sonuçlara ulaşma girişimiyle öz

bakımı seçer. Aslında, rahatsızlık vakalarının % 60-95'ine başlangıçta bazı öz bakım tarzlarıyla müdahale edildiği tahmin edilmektedir.

Araştırmalar göstermiştir ki, Amerikalılar ortalama olarak her üç günde bir potansiyel olarak kendi kendine tedavi edilebilir bir sağlık problemi yaşıyorlar. Tüketici Sağlık Bakım Ürünleri Derneği'nin (Consumer Healthcare Products Association), eski Reçetesiz İlaç Üreticileri Derneği (Nonprescription Drug Manufacturers Association), yakın zamandaki bir çalışmasına göre, Amerikalıların % 38'i, soğuk algınlığı, kas ağrısı, baş ağrısı, mide bulantısı ve kilo ya da uyku sorunları gibi minör, kendi kendini sınırlayan sağlık sorunları nedeniyle reçetesiz ilaçları kullanmaktadırlar. Ek olarak, tüketicilerin % 17'si bu rahatsızlıklar için bir doktor ya da diş hekimini ziyaret etmekte, % 16'sı ev yapımı ilaçlar (home remedy) kullanmakta ve % 30'u da hiçbir iyileştirici girişimde bulunmamaktadır. Bu yüzden, var olan reçetesiz ilaç ve öz bakım danışmanlık piyasası büyük, potansiyel piyasa ise daha büyüktür.

### Öz bakımın Arzulanan Sonuçları

- Bakım: Diş fırçalama ve diş temizleme, birçok hastada peridontitis ve diş dökülmesini önler.
- Gözlem: Kan şekerinin gözlemlenmesi, kan şekerinin daha dengeli diyet, egzersiz ve tedavi ile kontrolünü sağlar.
- Teşhis: Hamilelik testleri, hamileliğin uygun etkinliklerin (örn: ilaçtan kaçınma, doğum öncesi bakım) yapılmasına olanak sağlayacak kadar erken fark edilmesini sağlar.
- Korunma: Kendi kendine meme muayenesi kanserin erken tespit edilmesini sağlayarak, tedaviye verilecek yanıtın kesinliğini artırır.
- Semptomatik: Öksürük ve soğuk algınlığı semptomlarının tedavisi ağrı ve rahatsızlıkları azaltır.
- Tedavi: Kasık kaşınması ve atlet ayağı gibi mantar enfeksiyonları reçetesiz ilaçlarla tedavi edilebilir.
- Bağımsızlık: Baston, değnek, elastik bandaj, ısıtma yastığı, ve benzerleri bireylere daha fazla ve daha ileri hareketlilik, beceriklilik ve bağımsızlık sunar.

### Öz bakım Danışmanları Olarak Eczacılar

Eczacı için, farmasötik bakımın ve tüketici öz bakımının felsefesi öz bakım danışmanlığı işlevine katılmalıdır. Öz bakım danışmanlığı terimi, sağlık bilgisi, tavsiyesi, veya danışma talep eden hastayla ilişki kurulan toplumsal temelli eczacının rolünü tanımlar.

Öz bakım danışmanı olarak eczacının doktor işlevi göstermemesi gerektiğini hatırlaması önemlidir. Danışmanlar olarak onlar, eczacının değil hastanın alınan bütün kararlardan ve öz bakım tedavi planlarının yerine getirilmesinden sorumlu olacağını kavramalıdır. Bilgi almak ve bu bilginin kavranmasına göre karar vermek tamamen hastanın sorumluluğudur. Öz bakım danışmanları olarak eczacılar, sağlıkla ilgili konularda bilgi ve danışma sağlayan tüketici avukatları olarak işlev görürler. Bu rol, teşhis ve tedavi formunda doğrudan bakım sunan doktorunkinin ve diğer birincil bakım pratisyenlerinin karşısındadır. Öz bakım danışmanlığı, eczacılar için pediatrik, beslenme desteği ya da psikofarmakoterapi kadar bir uzmanlık alanıdır.

Öz bakım danışmanlığı terimini farmasötik öz bakım danışmanlığı haline getirmek istenmektedir. Bununla birlikte, tüketici danışmanları olarak eczacılar, her zaman farmasötik olmak zorunda olmayan (örn: vaporetörler, değnek, dinlenme, sıcak veya soğuk uygulaması) bakım yaklaşımlarını önerebilirler. Dolayısıyla, öz bakım danışmanlığı terimi daha kapsayıcıdır ve eczacının rolünü daha uygun bir şekilde tanımlar.

Öz bakım terimi biraz yanıltıcıdır. Tüketiciler çoğunlukla bilgiye erişebilir ve onu özümseyebilirler ve bir aracının yardımı olmadan karar alabilirler. Bununla birlikte, çoğu tüketici kendi öz bakım kararlarını vermek ve uygulamak için yardım talep eder. Yakın zamandaki bir araştırmada, toplumsal eczacılar tipik bir hafta boyunca tüketicilere 200'den fazla ürün tavsiye ettiklerini bildirmişlerdir. Dahası, eczacılar, tüketicilerin hangi reçetesiz ilacın alınması gerektiği konusunda tavsiye istedikleri zaman eczacı-

nın tavsiyesini %83 oranında izlediklerini göstermişlerdir. Bununla birlikte bir başka araştırma, bilgi almak isteyen toplumsal eczane müşterilerinin % 61,1'inin soru soracak kimseyi bulamadıklarını gösteriyor. Bunların % 74'ten fazlası (toplamda % 45), hangi ürünü seçeceği ya da uygun biçimde nasıl kullanacağı hakkında kararsız kaldığı için hiçbir şey satın almadan eczaneyi terk etmektedir.

Öz bakım danışmanları olarak eczacıların üç aslı işlevi bulunmaktadır: (1) Reçetesiz ilaç ürünleri sağlamak; (2) kendi kendine test kitleri ve gözlem araçları, yara temizleme malzemeleri ve bandaj, destek ve askı gibi ilaç-dışı ürünler sağlamak ve (3) ilaçlar, donanımlar ve ekipmanlar hakkında bilgi, tavsiye ve danışmanlık sağlamak. Eczacıları, sadece ürün satan tüccarlardan ayırt eden şey, onların bu bilgilendirici / eğitici rolüdür. Eczacıların sağladığı bilgi, uzman rehberliğin aşağıda belirtilen beş alana ilişkindir:

- Ürün seçimi: Eczacılar hastalara, birçok hastada özgün sağlık sonuçlarına ulaşmak için güvenli ve etkili ürünlerin seçiminde yardımcı olur. Bu bilgi, sözlü anlatım, yazılı materyal, ve diğer araçlar yoluyla sağlanabilir. Uygun tavsiyeler yapabilmek için, eczacının hastanın reçeteli ilaç terapisi, akut ve kronik hastalıkları, geçmiş ilaç kullanım hikayesi ve diğer ilgili hasta bilgileri hakkında bilgisinin olması önemlidir. Hastaya özgü tavsiyeler, hasta hakkında yetersiz bilgi ile güvenli olarak yapılamaz.
- Ürün kullanımı: Eczacılar, şırınga, termometre, ve kendi kendine test araçları ve kitleri gibi ürünlerin kullanımını gösterirler. Eczacılar hastalara reçetesiz ilaç kullanımı (ne kadar, ne sıklıkta, ne zaman, hangi koşulda) ve potansiyel yan etkiler ile ters reaksiyonlar hakkında danışmanlık yaparlar.
- İlaçsız öz bakım: Eczacılar hastaları, kas incinmelerinde sıcak ve soğuk uygulaması ile vaporizatörlerin uygun seçim ve kullanımı gibi farmasötik olmayan sağlık bakım konuları hakkında eğitir.

- Sevk: Kolay erişilebilir olmalarından dolayı eczacılardan sık sık doktor veya diğer bir sağlık uzmanına görünme gereği olup olmadığı hakkında tavsiyeler alınır. Örneğin, bir anne veya baba çocuğunu eczacıya bir kesğin dikilmesinin gerekip gerekmediği konusunda tavsiye almak için getirebilir. Eczacılar şikayeti doğru değerlendirebilmeli ve ciddi sağlık sorunlarının işaret ve belirtileri varsa öz bakım yerine bir doktorun ziyaret edilmesini önerebilmelidir. Buna ek olarak bazı hastalar, özel bir sağlık sorununu belirtmenin gerekli olduğu uygun bakım düzeyinde yönlendirilmek ve özel doktor tavsiyeleri için eczacılarına güvenirler. (örn. randevulu doktor ziyaretlerine karşı aciller; hangi doktor bel ağrısını tedavi eder.

- Sağlık değerlendirmesi. Eczacılar genellikle teşhis uzmanları olarak eğitilmezler, ve daha önce belirtildiği gibi, doktorun ve başka bir birincil bakım sağlayıcının rolünü üstlenmeye girişmemeliler.

Eczacılar, bilgi sağlayıcı rollerinin değerini küçümseyebilirler. Kesin olarak, çoğu müşterilerini bilgilendirmeye isteksizlerdir. Aslında, eczacılar sorun çözücü (bilgisel) hizmetleri karşılığında standart ücret alma mekanizmaları geliştirmemiş tek sağlık uzmanlarıdır (bu önemli konu bu makalenin ilerleyen kısımlarında ele alınacaktır).

### *Erişilebilirlik Değerlendirmeleri*

Tüketiciler eczacılara büyük saygı beslerler. Artarda üç ulusal teftişte eczacılar bütün sağlık uzmanları arasında etik ve dürüstlük açısından en yüksek oranlara ulaştılar. Amerikalıların eczacılar hakkında bu derece olumlu düşüncelerinin bir sebebi, eczacının tüketicinin en kolay erişilebildiği sağlık bakım kaynağı olmasıdır. Birçok toplumda eczacılara günde 24 saat, haftada 7 gün erişilebilmektedir. Tipik bir biçimde, tüketicinin eczacıyı görmesi için randevu almaya ihtiyacı yoktur ve genellikle eczacı ile birkaç dakikada karşılaşabilir.

Bununla birlikte, bu erişilebilirliğin hem olumlu hem olumsuz yönleri bulunmaktadır. Tüketiciler çabuk görülmeye değer veriyorlar; aslında, zaman elverişliliği, toplumsal tüketici devamlılığı açısından en güçlü etkilerin başında geliyor. Diğer taraftan erişilebilirlik, hastaların eczacılarla görüşmelerini çok kısa, rasgele ve belirsiz bulmalarına yol açıyor. Doktor, dişçi ve avukat gibi, sorunun çözümü ve harcadıkları zaman için ücret alan uzmanların aşağıda sayılan ortak karakteristiklerini dikkate almak gerekir:

- Sınırlı erişilebilirlik. Ücret alan bir uzmana telefon açmak ve doğrudan onunla konuşmak alışılmış bir durum değildir. Çoğu örnekte, randevuları alan kişi uzmanı müşteriden tecrit eder ve bunu izleyecek bir yüz yüze görüşme için bir randevu ayarlar.
- Profesyonel ortamlar. Ücretle çalışanların ofisleri, ilgi çekici eşyalar, duvar resimleri, bitkiler ve döşeme ile iyi hazırlanmıştır. Tüketiciler ürün veya hizmetlerin potansiyel değerlerini bu ürünlerin veya hizmetlerin sunulduğu ortamlarla ilişkilendirmeye eğilimlidir.
- Uygun kıyafetler. Ücretle çalışan çoğu uzman, görünüşlerinin tüketicilere ürünlerinin veya hizmetlerinin potansiyel değeriyle ilişkili sinyaller verdiğini anlamaktadır.
- Yazılı belgeler. Ücret alan uzmanlar, ayrıntılı, yazılı hasta görüşme kayıtları yapmaya ve tutmaya eğilimlidir. Örneğin, doktorlar tıbbi kayıtlar tutarlar ve hastalarına yazılı istek reçeteleri ile terapötik planı ayrıntılandıran başka belgeler sunarlar. Benzer biçimde, avukatlar da müşterileriyle görüşmelerinde bol bol yazılı notlar tutarlar ve müşterilerine vasiyetname, kira kontratı ve diğer yasal belgeler formundaki ürünlerini sunarlar.

#### Öz bakım Hareketini Destekleyen Faktörler

- Amerikalıların artan eğitim seviyesi
- Daha fazla sağlık sorunuyla birlikte yaşanan nüfus

- Artan sağlık bilinci ve sağlık bilgilerine erişim kolaylığı
- Aşırı sağlık bakım masrafları
- Daha fazla ve daha iyi ilaç ürünlerine erişim (reçeteliden reçetesize dönüşüm)
- Tüketici hareketi ve birlikte karar vermeye yapılan vurgunun artması
- Teşhis araçları ve gözlem aygıtları teknolojisinde ilerleme
- Birçok Amerikalının artan oranda hızlanan yaşam tarzı

#### Hizmeti Yürütmenin On İki Adımı

Birçok eczacı için, öz bakım konsepti yeni değildir. Bununla birlikte çoğu eczacı, piyasanın bir bölümünün pazar tanımlama ve doldurmanın kârlı ve profesyonel açıdan tatmin edici olabileceğini ya da genel pratiğe bir alternatif oluşturabileceğini tam olarak değerlendirmeyi başaramamıştır. Aşağıda, toplumsal eczacılıkta başarılı bir öz bakım danışmanlık uygulamasını yürütmenin 12 adımından oluşan bir örneği açıklanmaktadır.

**Adım 1: Tüketici İhtiyaçlarının Belirlenmesi.** Öz bakım danışmanlık uygulamasının geliştirilmesi ve yürütülmesinde ilk adım, tüketicinin hangi ürünlere ve hizmetlere ihtiyacı olduğunun belirlenmesidir. Bir öz bakım uygulamasının odak noktası toplumdaki daha önce karşılaşılmamış sağlık bakım ihtiyaçlarının belirlenmesi olmalıdır. Eczacının piyasa bilgisinin çoğunlukla mükemmel bir birinci dereceden bilgi kaynağı olmasına rağmen, olası tüketici ihtiyaçlarının diğer göstergeleri, bölgenin sosyal ve demografik karakteristikleri sınanarak belirlenmelidir. Birçok kütüphane ve ticaret okulunda ilgi çekici piyasa segmentlerini belirlemekte kullanışlı olabilen ve tek tek bloklara kadar küçük alanlar hakkında *ABD Nüfus ve Yerleşim Sayımı*'ndan (US Census of Population and Housing) toplanan veriler kullanılmaktadır.

Örneğin, yüksek yoğunlukta genç ailelerin yaşadığı bir yerleşim bölgesinde faaliyet yürüten bir eczacı

çocukların öz bakımına odaklanabilir (örn. öksürük ve soğuk algınlığı, egzama, kesik ve sıyrıklar). Bir üniversiteye yakın faaliyet gösteren bir eczacı ise genç erişkinlerin sağlık ihtiyaçları üzerinde uzmanlaşacaktır (örn. doğum kontrolü ve üremeye ilgili sağlık bakımı, AIDS'ten korunma, akne, diyet ve beslenme desteği). Tablo 4-8'de, bir danışma uygulamasının üzerine odaklanacağı sağlık bakımı alt dallarını belirleyebilmek için çeşitli yaklaşım örnekleri listelenmiştir.

ABD'de reçetesiz ilaç kullanımı, sağlık bakım uygulamalarının ve Amerikalıların ihtiyaçlarının güvenilir bir göstergesidir. Öz bakım danışmanlık uygulamaları yürüten eczacılar, bunlar gibi diğer

ortak sağlık sorunlarında destek sağlamak konusunda ustalaşmışlardır.

Sonuç olarak eczacılar, kendi bölgelerindeki karşılaşılmamış öz bakım ihtiyaçlarını belirlemek için kendi birincil piyasa araştırmalarını yapmaya dikkat etmelidir. Eczacı için en kolay yöntemlerden biri reçetesiz ilaçların sergilendiği bölgede keşfe çıkmaya birkaç dakika ayırmasıdır. Müşteriler eczacının erişilebilir olduğunu gördüklerinde çoğunlukla soru sormaya başlarlar. Bir müşteri yaklaştığında eczacının "Bir şey bulmanızda size yardımcı olabilir miyim?" demesi de uygundur. Bu teklif tüketicinin ürünü ve bilgi ihtiyaçlarını belirlemesi açısından eczacıya fırsat yaratacaktır.

#### Sekil 4-8

#### Bir Öz bakım Danışma Uygulamasının Alt-dal Alanlarının Örnekleri

Ölçüt	Hedef Piyasa	Sağlık Sorunu	Alt-dal
Cinsiyet	Kadınlar	Osteoporoz	Kadın Sağlığı Merkezi
Yaş	Ergenler	Akne	Cilt Sağlığı Merkezi
Yaşam Tarzı	Koşucu, atlet	Ayak, kas, eklem	Spor Sağlığı Merkezi
Hastalık	Diabetikler	Diabet	Diabet Öz bakım Merkezi

**Adım 2: Eczane Ortamının Değerlendirilmesi.** Eğer öz bakım eczacının uygulamasının önemli bir yönünü oluşturacaksa, eczanenin fiziksel ortamı danışma faaliyetine fayda sağlamalı ve hastaya arzulanan görüntüyü iletmelidir. Bazı örneklerde, eczaneyi düzenlemek gerekebilir. Aşağıdaki soruları sormak eczacıya en uygun eczane ortamını oluşturmak için yardımcı olacaktır:

- Ücretle çalışan biri çalışma alanının iç ve dış mekanını nasıl düzenler ve belirler (hemşireler, benzer hizmetler sundukları ve ücretle çalıştıkları sağlık merkezlerini nasıl düzenlerler)?
- Mallar nasıl sergilenmeli, hangi ürünler tüketiciye yanlış mesaj iletmediği için ortadan kaldırılmalı?
- Eczacı, etkili ve verimli iletişim sağlayan sessiz ve sakin bir ortamda özel danışma hizmetleri sunabilir mi?

Neticede, eczacı öz bakım danışmanlığının eczane-nin başka bir bölümüne mi gideceğine yoksa uygulamanın birincil odağı mı olacağına karar vermek zorundadır. Eğer sağlık bakımı birincil odak olacaksa eczanenin isminin bunu vurgulayacak biçimde değiştirilmesi yararlı olacaktır.

**Adım 3: Kontrol Erişilebilirliği.** Eğer hasta eczacının zamanını kontrol ediyorsa, kaliteli öz bakım danışmanlığı hizmetleri sunma ve uygun bir karşılık alma potansiyeli en aza iner. Hizmet ve karşılık için bir anahtar, bu yüzden hastanın eczacıya erişiminin kontrolüyle ilgilidir. Eczacılar geleneksel olarak çok kolay erişilebilir oldukları için, bu kontrolü sağlamak sabır ve beceri gerektirir. Şu önerileri dikkate alın:

- Telefona cevap verecek destek personeliniz olsun. Uygun biçimde eğitilmiş destek personeli, eczacının zamanını, örneğin dükkân açılış kapa-

nış saatleri, ürün erişilebilirliği, ve ürün fiyatı gibi rutin sorularla harcamasından kurtarır. Bu personel eczacıyı ayrıca pazarlamacılar ve diğer konuşmanın istenilmediği kişilerden korurlar. Sonuç olarak destek personeli, öz bakım bilgisi talep eden ve eczacı ile randevusu olan hastaları da gözetir.

- Sağlıkla ilgili sorunlara hızlı yanıt vermekten kaçının. Bazı sorular doğrudan, hızlı yanıtlar gerektirir, örneğin, "Nereden pamuk bulabilirim?" Bununla birlikte, hastalar "öksürük için neyiniz var?" gibi sorular sorarken, öneride bulunmadan önce dikkate alınabilir bir sağlık bilgisi (örn. yaş, öksürük tipi, reçeteli ilaç kullanımı, diğer sağlık sorunları) elde etmeye özen gösterilmelidir. Kısa ve hızlı yanıtlar çoğunlukla biçimlendirmesi zaman ve dikkat alan cevaplardan daha az değerlidir. Eğer "öksürük için ne var?" diye soruluyorsa, eczacı için en uygunu, hastanın başka bir ilaç alıp almadığını, temelde başka bir rahatsızlığının olup olmadığını (örn. konjestif kalp rahatsızlığı, kronik bronşit) ve öksürüğün akut mu yoksa kronik mi olduğunu tespit etmektir.
- Sorulara özel bir alanda cevap verin. Hastalar eczacının sorulara özel, tasarlanmış bir alanda cevap vermelerini bekledikçe, hızlı cevap almaya daha az ilgi duyarlar ve danışma işlevini daha iyi benimserler.
- Sorulara destek personeli aracılığıyla yanıt vermekten kaçının. Hasta tezgah-tara soru soruyor, tezgah-tar eczacıya soruyor, eczacı yanıtını tezgah-tara veriyor, tezgah-tar da hastayı yanıtlıyor. Hastaların sorularına destek personeli aracılığıyla böyle kısa ve hızlı yanıtlar veren eczacılar erişilebilirliklerini kontrol ediyor olmazlar, aksine onu sınırlarlar. Dahası, bu şekilde farmasötik bakım sunmuş da olmazlar.

**Adım 4: Düzgün Giyinme.** Sağlık bakımı danışmanlığı açısından takım elbise giymiş bir eczacı biraz rüçküş kaçır. Diğer yandan tişört ve blucin de aynı de-

recede yakışsızdır. Profesyonel standartlarda be-lirlendiği gibi rahat bir kıyafet üzerine beyaz bir ön-lük giyin. Toplumunuzdaki doktorların ofislerinde veya kliniklerinde nasıl giyindiğine bakmanız yeter.

**Adım 5: Öz bakım Danışmanlığı Belgeleri.** Reçetesiz ilaçları tavsiye etmeden önce, eczacı hastaya güncel sağlık durumu hakkında (tiroit, glaukoma, yüksek kan basıncı, diyabet ve hamilelik gibi) soru sormalıdır. Eczacı ayrıca ilaçlara karşı alerjik veya ters reaksiyonlar gösterip göstermediğini de sormalıdır. Hasta raporlarının iletilmesi zaman kazandırır ve bu etkinliklerden bazıları uygun biçimde eğitilmiş destek personeli tarafından da yapılabilir. Alternatif bir yaklaşım da, hastalardan çoğu görüşme için gereken bilgileri toplayabilecek standart bir form kullanarak bir anket doldurmalarını istemektir.

Bu tarz bir form hastanın kendi sözleriyle demografik bilgisine ve sağlık sorununun tarif edilmesine yer ayrılmalıdır. Formun alt kısmında eczacının not alması, öz bakım önerilerini yazması, imzalaması ve tarih atması için yer olmalıdır. Tipik notlar fiziksel değerlendirme ölçülerini (nabız, ateş, kan basıncı), gözlemlerin bir tarifini (deri lezyonlarının büyüklüğü, rengi, dokusu), hastanın aktardığı semptomların bir tarifini ve sağlık sorununun ilerleme sürecinin bir anlatımını içermelidir. Tipik öz bakım önerileri reçetesiz ilaçların kullanımını, öz bakım için ilaç-dışı yaklaşımları (dinlenme, sıcaklık uygulanması, diyet düzenlemesi) ve eğer semptomlar kendi kendine ilaç almayla veya öz bakımla aşılabilecek gibi görünmüyorsa bir doktorun ziyaret edilmesini içerebilir. Eczacıların öz bakım önerileri yapılabilmesi için gereken on tip bilgi yukarıdaki kutucukta özetlenmiştir:

#### Önerilen Öz bakım Danışmanlığı Soruları

- Sorun kime ait? (Tavsiye talebi isteyen kişi sağlık sorunu olan kişi mi?)
- Sorun nedir? (İşaret ve semptomlar nelerdir?)
- Problem ne kadar zamandır sürmekte? (Akut mu, kronik mi?)

- Sorun için ne yaptınız? Yardımcı oldu mu?
- Başka hangi sağlık sorunları var?
- Geçmişte bir ilaca karşı alerji ya da reaksiyon gösterdiniz mi?
- Hangi reçeteli ve reçetesiz ilaçları kullanıyorsunuz?
- En son ne zaman bir doktora gördünüz? Neden?
- Ne işle uğraşıyorsunuz? Hobileriniz nelerdir? (Tercihen)
- Özel olarak belirtmek istedikleriniz? (Katı ilaç yutabilir mi? Ödeme yapabilir mi? Tetikte olmalı mı? Diğer aile üyeleri etkilenmiş mi?)

Tamamlanmış form iki parçalı karbonsuz kağıda basılarak görüşmenin asil kaydı eczacı için, bir kopyası da hasta için ayrılır. Bu tür formların kullanılmasının sakıncası azdır ve öncelikle bunların doldurulup dosyalanmasıyla ilişkilidir. Yararları ise oldukça çoktur; hastayla izleyen görüşmelerde bakımın devamlılığını (ve dolayısıyla kalite) sağlar, hasta etkileşimleri ve tavsiyelerin yazılı kayıtlarının tutulmasıyla potansiyel sorumluluk uygulaması geliştirilir, ve hastanın aklında değeri fazla olan bir sağlık hizmeti sunulduğu algısını yaratır. Bu tarz öz bakım danışma kayıtları tutan eczacılar bu bilgileri belgeleme rakiplerinden kendilerini ayırmış olurlar.

**Adım 6: Broşür Hazırlayın.** Mevcut ve potansiyel hastalara sunulabilecek bir broşür hazırlayın. Sunduğunuz hizmetin rahatlığını, gizliliğe verilen önemi ve maliyet etkinliğini vurgulayın, ancak sağlayana dayalı tıbbi bakımın yerine geçecek bir alternatif olmadığını da açıkça ifade edin. Sunduğunuz hizmetleri listeleyin ve fiyatlarını belirtin. Ürtüne yönelik bir yaklaşım yerine soruna yönelik bir yaklaşım kullanın. Unutmayın, uzmanlar hastalarının sorunlarını çözerler. Örneğin, "Saman nezlesi ve alerji semptomları için etkili uygulamalar bulunmaktadır." demek, "Çeşitli etkili antihistaminler bulunmaktadır." demekten daha iyidir. Öz bakım danışmanlık hizmetlerini, broşürleri reklam araçları olarak kulla-

arak ve eczanede ve motel veya otel lobileri gibi uzak mekanlarda sergileyerek duyurun.

**Adım 7: Diğer Sağlık Uzmanlarını Bilgilendirin.** Bazı eczacılar, alan sağlık uzmanlarının öz bakım danışmanlığını teşhis ve terapiye bir saldırı olarak yargılamasından kaygılanabilirler. Bunun gibi yanlış anlaşılmalardan kaçınmak için, bunları önleyin. Doktorları ziyaret ederek ya da mektuplar göndererek onları sunduğunuz hizmetler konusunda bilgilendirebilirsiniz. Öz bakım uygulamanızın doğasının ve amacının bir açıklaması şunlar gibi düşünceleri içerebilir:

"Minör, kendi kendini sınırlayan rahatsızlıkları olan müşterilerimize yardım ediyorum. Hedef, alınabilecek reçeteli ilaçları tercih edilmeyecek biçimde etkilemeyen reçetesiz ilaçların seçilmesidir. Bu hizmet eczane olmayan ilaç satış noktalarında verilmemektedir. Bir eczacının reçetesiz ilaç tavsiye etmesinin, tüketicilerin reklamlardan ve benzer ticari kaynaklardan tavsiye almalarından genellikle daha iyi olduğunu düşünüyorum. Bu broşür ne yaptığımı anlatmaktadır.

"Reçetesiz ilaçların uygun olmayacağı işaretler veya semptomlar gözlemediğim zaman müşterilerimi doktorlara ve diğer sağlık uzmanlarına gönderiyorum. Örneğin, eğer hasta enseye veya omuza yayılan bir göğüs ağrısını hafifletmek için antasit talep ediyorsa, ya da 10 günden fazla sürmüş veya kilo kaybı ve kan tükürmenin eşlik ettiği bir öksürük için öksürük şurubu talep ediyorsa, onu derhal bir doktora gönderirim. Öz bakım hastalarını, ayrıca nereye, sevk edip etmemeye karar verirken göz önüne almam gereken ipucu tavsiyelerinizi değerlendireceğim.

"Bu öz bakım danışmanlık formunu hastaların bana anlattıklarını ve, sırasıyla, benim onlara anlattıklarımı belgelemek için kullanmaktayım. Hastalardan, eğer öz bakım sorunlarına yanıt vermezse formun bir kopyasını doktorlarına götürmelerini istiyorum.

Böylece, siz de bu formu yine görebilirsiniz. Bu formun daha nasıl geliştirilebileceği hakkında bir öneriniz varsa dinlemeyi çok isterim.

“ İzninizle, isminizi hastaların sevk edilebileceği doktorları içeren listemize ekleyeceğim. Eğer izin verirsiniz, müşterilere sunmam için birkaç kartvizitinizi edinebilir miyim?”

Ziyaretler sırasında doktora sunduğunuz diğer hizmetler (birleştirme ya da diyabet eğitimi gibi) hakkında da konuşabilirsiniz.

**Adım 8: Destek Personelinin Eğitimi.** Destek personelinin, reçetesiz ilaçların seçimi ve terapötik kullanımıyla ilgili sorulara sadece eczacının yanıt vereceğini bilmesi gerekmektedir. Destek personeli, en düşük düzeyde, öz bakımın yararları, değeri, ve sınırlarını anlamalı; eczacının hastalar için erişilebilirliğinin kontrol edilmesi gerektiğini; ve telefona yanıt vermenin uygun yolunu ve hastaya bir öz bakım danışması sırasında eczacıyla birlikte rehberlik etmeyi bilmelidir.

**Adım 9: Stoklamaya Uygun Ürünler.** Sadece güvenliği ve etkinliği açıkça görülen ilaç ve ilaç-dışı ürünler stoklanmalı ve satılmalıdır. Eczacılar ayrıca özel ürünleri ya da eczane olmayan satış noktalarından tüketicilerin alamayacağı ürünleri stoklarlar. Reçetesiz ürünlerin reçeteli ilaç bölümünde sergilenmesi hastalar açısından, eczacının bu ürünleri reçeteli ilaçlarla aynı önemde gördüğünü ifade eder. Özel olarak ambalajlanmış ürünlerin kullanımı özellikle hastanın bağımlılığı teşvik etmekte etkili olabilir. Fakat unutmayın ki, hastanın bağımlılığı ürüne yönelik olmasını istemezsiniz. Hastalar çoğu reçetesiz ilacı neredeyse her yerden alabilirler: siz bir hizmet satmaktasınız.

**Adım 10: Çalışma.** Çoğu eczacının hastalarıyla bir dizi minör sağlık problemi üzerine danışmanlık bilgisi ve yeteneği vardır. Ama eczacılar sürekli olarak bu bilgilerini geliştirmeli ve uygulamalarında sıkça karşılaştıkları öz bakım sorun alanlarında uzmanlaş-

malılar. Amerikan Eczacılar Derneği'nin *Reçetesiz İlaçlar El Kitabı (Handbook of Nonprescription Drugs)* eczacının hastalık süreçleri, ilaç ürünleri, ve tedavi yaklaşımları anlayışını geliştiren vazgeçilmez bir kaynaktır. Öz bakım danışmanlığı, diğer uzmanlık alanları gibi pratisyenin güncel ve yeterli olmalarını gerektirir.

**Adım 11: Duyuru.** Eczacılar öz bakım hizmetlerini hastalarına çeşitli yollarla duyurabilirler. Buna ek olarak öz bakım broşürleri dağıtarak, bedava ya da önemsiz bir bedelle farmasötik firmaları ve sağlık örgütlerinden alınabilen diğer sağlık literatürünü de elde edebilir ve dağıtabilirler. Eczane içinde bir sağlık bilgi merkezi geliştirmek tüketicilere eczacının onlara minör sağlık sorunlarında yardımcı olmaya yetenekli ve istekli olduğunu iletmeye yardımcı olur.

Eczaneye eczacının fotoğrafını, adını, unvanını ve “baş ağrıları, ağrılar, soğuk algınlığı semptomları, ve alerji gibi bir dizi sağlık sorunu üzerine size danışmanlık yapmak için buradayım. Ayrıntılı bilgi için tezgahhtar ile konuşun” ifadelerini içeren büyük bir levha (1.5 x 2 feet) yerleştirin.

“Raf levhaları” kullanımı müşterilerin eczacıya öz bakım danışmanlığı için yönlendirilmesine yardımcı olur. Analjezik ürün bölümündeki bir raf levhaları, “eczacı, tansiyon baş ağrısı, sinüs baş ağrısı, adet dönemi rahatsızlıkları, ve artrit dahil olmak üzere bir dizi sorun için ağrı azaltıcı preparatlar önermek için buradadır. Ayrıntılı bilgi için tezgahhtar ile konuşun.” İfadelerini içerebilir.

Mevsimlik programları (soğuk algınlığı veya grip klinikleri, veya yaz ilk yardım klinikleri gibi) eczanenin amblemi, reklam malzemeleri, doğrudan mektup parçaları, ifade etmeleri, ve gazete reklamları ile duyurun. Bu programlara erişilebilirlik, alan çalışanların ya da diğer grupların öz bakım danışmanlığı hizmetlerini hizmet karşılığı bedel ilkesi üzerine veya başka bir ilke üzerine sunan diğer gruplarla akdi ilişkilerin kurulmasını olası kılabilir.



**Adım 12: Hizmetlerin Bedeli.** Eczacı, öz bakım danışmanlık hizmetleri emek karşılığı olarak bir ödeme yapısı belirlemelidir. Ödeme tartışması okurun öz bakım danışmanlık hizmetlerinin bedelinin önemini kavraması açısından en sona yerleştirildi.

Aşağıdaki, öz bakım danışmanlığında eczacı ve tezgahlar ilgisine göre personel maliyet varsayımlarını ele alalım:

Eczacı bedeli + %25 kâr saatte 30 \$  
Tezgahlar bedeli + %25 kâr saatte 10 \$  
Toplam personel maliyeti / saat saatte 40 \$

Bir öz bakım danışmanlığı sunmak için eczacı ve tezgahların eşit miktarda zamana ihtiyacı olduğu ve hem tezgahları hem de eczacının gün içinde kesilmeler ve boş zaman yüzünden % 100 üretici olamayacakları varsayılabilir. Bundan sonra tatil ve hastalık ödemesi saat birimine bölünür. Sonuçta, kâr hesaplanır. Varsayalım ki, eczacının bilişsel hizmetleri sürdürülebilmesi için saatte 60 \$, ya da dakikada 1 \$ kazanmak zorundadır

Sonra, varsayalım, bir ilaç ürününün eczacıya maliyeti 4 \$'dır ve öz bakım danışmanlığı ortalama 3 dakika sürmektedir. Eczane hastası için toplam maliyet şöyle olacaktır:

Ürünün eczaneye maliyeti \$ 4  
İşlem maliyetleri ve yeni yatırımlar için ürünlere konulan kâr 2 \$  
Üç dakikalık danışma için ödeme 3\$  
Hasta için toplam ücret 9\$

Fiyatlandırma olasılıkları sınırsızdır. Bu dört örnek öz bakım hizmeti için hastanın ödemesine ilişkin yaklaşımlar gösterilmektedir:

- Ürün için 6 \$ ve ayrı bir danışma ücreti olarak 3\$. Bir ürünün yeniden doldurulması için 6\$.

- Ürün için 9 \$ (ayrı bir danışma ücreti yok) ödeme ve hastaya bir yeniden doldurma işleminin sadece 6 \$ olacağını söylenmesi (3 dolarlık bir gelecek tasarrufu ve gerekiyorsa, bir kaydediciye yatırım).
- Öz bakım danışmanlık hizmetlerinin sabit 3 \$'dan fiyatlandırılması artı ürün satış fiyatı için alan gruplarıyla (çalışanlar, sağlık bakım organizasyonları) ile anlaşma yapmak.
- Bu gruplarla anlaşma yaparak öz bakım hizmetlerinin %9 civarında fiyatlandırılması. Belgelendirilmiş hasta görüşmeleri için, eğer bir ürün önerilmemiş veya satılmamışsa gereken ödeme.
- Bu gruplarla bir araya gelip anlaşarak, tek bir ürün içerebilen sabit 9\$ oranından öz bakım danışmanlık hizmetleri sunmak. Herhangi bir ürün önerilmemişse bile ödemeyi yaptırın. Alternatif olarak, ürün maliyetlerinin ayrıca düşürüleceği anlaşısıyla belirli kişilere özel olarak kararlaştırılmış oranda öz bakım hizmetleri sunmak .

Kullanılan fiyatlandırma stratejisini düşünmeden, eczacılar fiyatları bütün maliyetleri karşılamaya yetecek kadar veya yatırıma uygun bir dönüş sağlayacak biçimde yapılandırır. Bununla birlikte, hastalar bu yeni yaklaşıma uyum sağlamak için bir uyum periyoduna ihtiyaç duyarlar, özellikle bu yüzden öz bakım danışmanlığı başlangıçta ücretsiz sunulmalıdır. Bu durumda, yeni ve farklı bir hizmetin sunulduğunu açıklamak yerinde olacaktır. Yeni hizmete özel bir etkinlik yaparak (yerel gazetede resmi duyuru vermek, eczane içinde broşür dağıtmak ve hizmeti her hastaya tek tek açıklamak) başlanması yardımcı olacaktır. Eczacı ayrıca bütün ödemelerin doğasını ve sebebini açık ve özlü olarak haklı göstermeye hazırlıklı olmalıdır. Bu yaklaşım yeni hizmeti "bedava tavsiye" yerine değer verilen bir hizmet hâline sokmaya yardım edecektir.

**Form 52**  
**Öz Bakım Danışmanlık Kayıt Formu**

Ad \_\_\_\_\_ Tarih \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Şehir \_\_\_\_\_ Eyalet \_\_\_\_\_ Posta Kodu \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Doğum Tarihi \_\_\_\_\_

Meslek \_\_\_\_\_ İşveren \_\_\_\_\_

Rahatsızlıklar  Tiroit  Glaukoma  Diyabet

Yüksek Kan Basıncı  Kalp Hastalığı  Hamilelik  Astım

Diğer \_\_\_\_\_

Sorunlu okuduğunuz ilaçlar (alerjiler, reaksiyonlar) \_\_\_\_\_

Doktor \_\_\_\_\_ Son Ziyaret \_\_\_\_\_

Bugünkü Sağlık Sorunu \_\_\_\_\_

**AŞAĞIDAKİ KISMI DOLDURMAYINIZ**

Notlar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Öz bakım Önerileri: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eğer sorun kötüleşirse veya kısa bir zaman içinde iyileşme  
göstermezse, doktorunuza temas kurun.

Eczacı \_\_\_\_\_ Tarih \_\_\_\_\_