

İletişim

Doktorlarla İletişim

İlgi Oluşturmak

Doktorlarla, hastaların ilaç sorunlarını görüşmeden önce iletişim kurabilirsiniz. Özel bir eczane sahibi ya da çalışanı olarak kim olduğunuzu ve ne yaptığınızı yeniden düşünmeniz önemlidir. Siz bir sağlık hizmeti sağlayıcısı mısınız? Pratiğiniz var mı? Yoksa kendiniz sadece reçetelerle ilgilenen biri olarak mı görüyorsunuz? Eğer kendinizi bir sağlık hizmetlisi olarak görürseniz, bu hastaların ilaç tedavilerinde verdiğiniz kararları ve doktorlarla olan diyaloglarınızda daha yararlı olmanızı sağlar. "Farmasötik Bakım Rehberi" adlı kitaba göre eczacılar doktorlarla bir araya gelmelidir;

- Onları yeni hizmet olanakları hakkında bilgilendirmek ve hastaların yararına beraber çalışabilmek. Her hizmetin yararını doktorlara açıklamak bu hizmetlerde onlarla ilgili neler olduğunu vurgulamak önemlidir. Varsayalım ki eğitim hizmetlerini ve seminerlerini astım hastaları için geliştireceksiniz. Doktorlara (genel pratisyen ya da özel pratisyenlere) onların ne kadar yoğun olduklarını ve genellikle sizinle görüşecek zamanlarının olmadığını bildiğinizi belirtin. Bu hizmeti sağlayarak ve doktorla iş birliği yaparak hastanın astımını kontrol altında tutabilirsiniz ve böylece hasta özel bir pulmonolojistle görüşme ihtiyacı duymaz. Bir eczacı her 2 haftada bir hastanın kısaca not edilmiş bilgilerini faks ya da e-posta yoluyla tansiyon izleme hizmeti için çalışan doktora gönderme temalı fikrini satmıştır. Böylece hastayı 3-6 ayda bir gören doktor artık onun hakkında daha iyi bilgi edinmiş olur.
- Doktorları hangi hizmetlerin onlara yararlı olacağını tartışmaları konusunda teşvik edin.
- Eczacılıkta genel olarak değişenlerden hasta bakımı için yol gösterecek olanları tartışın.

- Uzmanlık alanındaki ya da genel ilaç gelişmelerini güncelleştir. Doktorların yeni ürünler hakkında tarafsız bir şekilde bilgilendirilmesini sağlamak hem tutarlı bir perspektif hem de yarar olabilir. Bu sizin hem eczacılık konumunuzda hem de uzmanlığınızda yükselmenizi sağlayabilir.
- Yerli doktorlarla yüz yüze görüşemeyen eczacılar kendilerini ve yeni hizmetlerini tanıtan bir mektup gönderebilirler. Bu mektupta doktorlara hangi hizmetleri talep ettikleri, görüşerek mi yoksa uzaktan mı bu hizmetleri tartışmak istedikleri sorulur. Görüşme yüz yüze de mektupla da olsa, rapor hazırlanmasına ve doğruluğuna faydalı olur ve sizi herkesten farklı kılar.

Görüşme Nedenleri

Eczacılar genellikle aşağıdaki ilaçla ilgili sorunlar için doktorlarla bağlantıya geçerler:

- *Tedavi edilemeyen durumlar.* Hastanın ilaç tedavisine ihtiyacı var ancak almıyor.
- *Uygunsuz ilaç seçimi.* Hasta için yanlış ilaç seçimiyle ve belirtisiyle birlikte bu seçim hastanın ilaca alerjisi olduğu, ilaca gücünün yetmediği, geçmişte bu ilaca müsaade edilmediği ve yararının görülmediği ya da hastanın ciğer rahatsızlığı nedeniyle ilacın yanlış seçim olduğu anlamına gelir.
- *Dozaj çok yüksek.* Dozaj hatası, kullanım süresi, sıklığı ya da ilacın tesiri dozun yüksekliğine neden olabilir.
- *Tedaviyi engelleyen dozaj.* Bu, hatalı dozdan, kullanım sıklığından ya da kullanım süresinden; ilaç tesirinden ya da ilacın etkisini azaltan kullanım ve depolamadan dolayı meydana gelebilir.
- *İlerlemesine müsaade edilemeyen ilacın yan etkilerinin reaksiyonları.* Bu, hatalı doz, kullanım ya da ilacın tesirlerinden dolayı da meydana gelebilir.

- *İlaç etkileşimleri*
- *Gereksiz ilaç tedavisi.* Bu, tıbbi bildirimler dışında ilaç kullanılmasını, bağımlılık yapan ve sakinleştirici ilaç kullanımını, ilaç tedavinin ya da herhangi bir tedavinin uygun olmadığı durumları, ek tedaviyi ya da önlenebilir yan etkileri başka bir ilaçla iyileştirmeyi içerir.
- *Uyum problemleri.* Bu sorunlar, hasta yan etkilere müsamaha edemediğinde, maliyet çok yüksek olduğunda, dozaj kullanımı çok sık ve karışık olduğunda, hasta ilacı bütün olarak kullanamadığında, ilacın nasıl işe yaradığını ya da nasıl alınması gerektiğini, ilacın gerekliliğini ve hastalığın ciddiyetini anlamadığı zaman ortaya çıkar.

Doktorlarla temasa geçmenin diğer sebepleri arasında aşağıdakiler sayılabilir:

- Bir reçete düzenini okuma veya yorumlama yetersizliği.
- Bir ilacın üretimden kaldırılması, hastanın alım gücünün olmaması, alerji gibi hadiselerde ilacı değiştirme veya alternatifini önerme talebi.
- Tedavinin devamını verme izni
- Kendi veritabanı için doktordan hasta bilgisi talebi.
- Eczanelerde yer alacak yeni servis veya ürünlerin sunumu.

Aramadan Önceki Hazırlık

Eczacı-Doktor ilişkisinde, eczacı yeterli şekilde hazırlanmadığı takdirde bu ilişki her iki taraf için de can sıkıcı olabilir. Doktor ile görüşmeden önce şu noktaları gözden geçirmek faydalıdır:

- Önerilerinizi içeren gerekli ve mantıklı olgularınız hazır olsun. Bu olgular sadece hastalıkla ilgili ilaç bilgilerinizi değil de örneğin; hastanın ilacı temin edememesi, almayı unutması, yan etkilerine tahammül göstermemesi gibi hasta bilgilerinizi de içerir.

- Bir edebi alıntıyı hazırda bulundurun, mümkünse (Web ya da kopyalanmış bir başvuru kitabı) kullanın.
- Konuya hakim olun. Faal bir doktorun zamanını boşa harcamayın. Anlatımınızda kısa ve öz olun. Kendinizi tanıtır (Merhaba ben eczaneden Tina King), hastayı (Ruth Junes), problemini (hala mide yanması nedeniyle uykusuzluk çekiyor) ve sizin önerinizi (bu nedenle ben onun X'den Y'ye geçmesini önerirdim) açıklayın.
- Hazırlanmak için hastadan yeterli bilgiyi alın. (Hastanın gördüğü problem nedir?)
- Doktorların alışkın olduğu SOAP (özel ve nesnel bilgi, değerlendirme ve plan) yaklaşımını kullanmaya hazırlıklı olun.
- İlk önerinizin kabul edilmeme durumu için daima alternatif öneriniz olsun.

İletişimde Dikkat Edilmesi Gerekenler

Doktorla temasa geçmeden önce aşağıdaki iletişim stratejilerini dikkate alınız.

İnsanlara ya da şahsiyetlere değil, tamamen problemlere ve konulara odaklanmalıdır. Görüşmenin odağı yanlış ilaç tedavisi önerildiği değil de hastanın sorunlarını çözmek olmalıdır. Şu iki cümle arasında çok büyük bir fark vardır: "Dr. Smith, Mrs. Jones sizin önerdiğiniz tabletleri kullanamaz" ve "Dr. Smith, Mr. Jones'un yutkunma problemi var. Benim önerim..." Sonraki doktor Smith'in ne yaptığından değil de Mr. Jones'un yutkunma probleminden bahsedildiği için işbirliğinin yapılması daha muhtemeldir. Bir diğer örnekle "Mrs. Jones Y'yi kullandığından ve iki ilaç birbirini etkileyeceğinden X'i önermemeliydiniz" demek yerine "Mrs. Jones daha önce Y'yi kullandığı ve ilacın etkisinden endişe duyduğum için X'i almasında sakınca görüyorum. Onun yerine şu nedenlerden dolayı Z'yi kullanmamızı öneriyorum..."

Profesyonel sınırlara karşı duyarlı olun; Bu iki yolla gerçekleşir. Doktoru oynamaya çalışmayın ve kendinizi ikinci doktor zannetmeyin. Sorular sorun ve hastaya ilgi gösterin.

Zihnen ve duygusal olarak farklı sonuçlara hazırlıklı olun. Eğer direniş, öfke, kavgacılık, tehdide teşebbüs yada reddetmeyle karşılaşsanız ne söyleyeceksiniz? Ne dereceye kadar ısrar etmeye ve vazgeçmemeye razısınız?

Değişik bilgilerin birleşimlerini, iddialı olmayı ve etkili dinlemeyi kullanın. Alınan kararlarda doktorun

mantığını tamamen anladığınızdan emin olun. Anladığınızı tekrar edin ve kendine güvenen, iddialı, önyargısız tavırla bir alternatif önermeye hazır olun.

Telefon görüşmesi içinse bir hemşireyle ya da bir ofis personeliyle görüşmeye hazırlıklı olun. Doktorla konuşmanız gerekirse kendinizden emin olmanız önemlidir. Doktorla direkt olarak konuşurken hangi koşulların gerekli olduğunu düşünün.

4F iletişimini kullanın. "Nasil hissettiğini biliyorum. Ben de aynı şeyleri hissettim. Ancak edebiyatta gördüm ki... , " ve problemin odağında kalın.

TABLO 1 - 1
Doktorlarla Diyalog Örnekleri

	Yüz yüze Görüşürken	Telefonla Görüşürken
Kim olduğunuzu ve aramanızın sebebini belirtin. Sorunu ve önerilerinizi ifade edin.	" Selam Doktor Jones, ben Joe Smith, buradaki eczacılardan biriyim. Sizinle Carla Brown'un reçetesi hakkında konuşmak istiyorum. Carla için talepte bulundunuz. Kendisinin sigortası olmadığından, ilacın parasını kendi cebinden ödemek zorunda. Ancak bunu karşılayamayacak durumda olduğunu söylüyor. Eğer iyileşme (belirti) gösteriyorsa benim önerim bu tedavinin onun karşılayabileceği kadar olması ve nerdeyse tamamen tesirli olmasıdır."	"Selam, ben Smith'in Eczanesinden Joe Smith. Carla Brown'ın reçetesi hakkında Dr. Jones ile konuşmam gerekiyor. Müsait mi?" Acil görüşeceğimiz zaman müsait olup olmadığını sormayın. "Doktor Jones Carla için bir reçete yazdı. Kendisinin sigortası olmadığından ilacın parasını cebinden ödemek zorunda kalacak. Ancak bunu karşılayamayacak durumda olduğunu söylüyor. Eğer doktor Jones tedavi ediyorsa ben (ilaç tedavinin adı)nı tavsiye ederim. Bu ilaç neredeyse diğeri kadar etkili olabilir hem de Carla bunu karşılayabilir." Eğer neyle tedavi gördüğünden emin değilseniz belirtileri sorun ve bir öneri için hazırlıklı olun.

TABLO 1 - 1 [Devamı]
Doktorlarla Diyalog Örnekleri

<p>Direnmeyle karşılaşsanız;</p>	<p>Probleme odaklanın. Göz temasını iyi yapın. Doktorun neye karşı olduğu konusunda anladıklarınızı tekrar edin. Anladığım kadarıyla siz bunu (sizin tavsiye ettiğiniz isim) kullanmayı istemiyorsunuz çünkü bununla (ilaç tedavinin adı) daha başarılı oluyorsunuz. Doktor bunu doğrular ve siz dersiniz ki, "Tedavi ettiklerinizden (belirtiler), öyle anlaşılıyor ki(bulgularınızı verin) bu (ilaç tedavinin adı) çok etkili olmuş. Mrs. Brown'ın ilacı almayacağı konusunda endişeliyim çünkü bu ilaç onun için çok pahalı. Ben ilacı almamasının gelecek görüşmeleri engelleyebileceğini söyleyerek onu ikna etmeye çalıştım ancak o almayacağı konusunda ısrar ediyor. (Önerilen ilaç tedavinin adı) deneyebilir miyiz?"</p>	<p>Probleme odaklanın. Doktorun neye karşı olduğu konusunda anladıklarınızı tekrar edin. Anladığım kadarıyla siz bunu (sizin tavsiye ettiğiniz isim) kullanmayı istemiyorsunuz çünkü bununla (ilaç tedavinin adı) daha başarılı oluyorsunuz. Doktor bunu doğrular ve siz dersiniz ki, "Tedavi ettiklerinizden (belirtiler), öyle anlaşılıyor ki(bulgularınızı verin) bu ilaç tedavi (ilaç tedavinin adı) çok etkili olmuş. Mrs. Brown'ın ilacı almayacağı konusunda endişeliyim çünkü bu ilaç onun için çok pahalı. Ben ilacı almamasının gelecek görüşmeleri engelleyebileceğini söyleyerek onu ikna etmeye çalıştım ancak o almayacağı konusunda ısrar ediyor. (Önerilen ilaç tedavinin adı) deneyebilir miyiz?"</p>
<p>Tablo 1-1 doktorla yüz yüze ve telefondaki diyalog görüşmelerini içermektedir.</p>		

Olasılıklar

Doktor sizin bir düzeni değiştirme önerinizi redderse tartışmaya devam etmeyin. Hastaya sadece ne olduğunu anlatın. Eğer varsa alternatifleri anlatın. Bir hastanın yanlış tedavi yüzünden zarar görme ihtimali olduğunda ve doktor kuralları değiştirmeyi reddettiğinde doktora bu ilaç tedavisinin hastaya zararı olabileceğini ve içinizin rahat olmadığını belirtin. Bu kararımdan vazgeçmeyeceğim. Tekrarını (ilaç tedavinin adı) tavsiye ediyorum. Eğer bu kabul edilmezse ona sadece neden bu ilacı istediğimi açıklayacağım. Tavsiyenizde haklı bile olsanız hastaya kötü davranmaması için doktora yüklenmeyin. Böyle bir mübadelede yalnızca kaybedersiniz. Yapılması gerekenler hakkındaki düşüncelerinizin, gerçeklerinizin, doktora önerdiklerinizin ve söylediklerinizin arkasında durun.

Hastayı Dahil Etmek

Genelde bir doktor bir hastanın ilaç tedavi sorunlarıyla ilgili ne zaman görüşmek isterse istesin hasta dahil edilmelidir. Ancak hasta-doktor ilişkisini tehlikeye sokmamaya dikkat etmeliyiz. Varsayalım ki hastanın yüksek tansiyonu olduğunu bilmeyen doktor, ona iştah kapatıcı bir reçete yazdı. Sizin, hastaya onun yüksek tansiyonunu tedavi etmesi, yeni ilaç tedavinin tartışılması ve diğer görüşme nedenleri için doktoru aramanız gerektiğini söylemeniz önemlidir. Hastaya reçetesinde yüksek tansiyonun göz ardı edildiğini vurgulayın. Hasta sizden doktoru aramanızı rica ettiğinde, onu sıklıkla istemediğini, kendi doktoruyla görüşeceğini söylediğinde ne yapacağınızı düşünün. Hasta ısrar ettiği takdirde onun zarar görmemesi için ilaç tedavisin-

den vazgeçmemek, sorunu ve önerdiğiniz çözümünü yazmak önemlidir. Hastaya vermek ve kendi dosyalarınızda bulundurmak için birer kopyasını alınız. Bu sayede hastayla olan görüşmeniz doktora yanlış ya da eksik olarak aktarılacaktır.

Bir Araya Getirme

Aynı problem hakkında iki eczacı-doktor diyalogunu ele alalım. Bu diyaloglar hazır bulunma, odaklanma ve kişisel yeteneklerin ne kadar farklılık yarattığını gösteriyor.

Tartışma diyalogu 1. Bu eczacı hazır değildi. Görüşmeden önce görevini yapmamıştı. Bununla beraber problemi doktor tarafından verilen reçete olarak tanımladı. Sorun (annesinin söylediği kadarıyla) hastanın iyiye gitmemesiydi.

Eczacının tartışmayı sürdürecektir kadar çok bilgisi yoktu. Sonuçta doktor, yetersiz hazırlanan eczacıyla konuşup zaman harcamak yerine, direkt olarak hastayla konuşmaya karar verdi. Bu diyalog eczacının mesleğine ve kişiliğine olumsuz yansır.

Nasıl olması gerektiğine bir bakalım.

Tartışma diyalogu 2. Bu eczacı probleme odaklanmıştı ve çok iyi hazırlanmıştı. Doktora bir seçenekten daha fazlasını verdi ve tutarlılığının sonucunu doktor kararını zorluk çekmeden aldı. Bütün durumlar bu kadar pürüzsüz olmamasına rağmen iyi hazırlanmayla ve doğru yaklaşımla daha sorunsuz olabilir.

Özet

Doktoru aramak bir sorun olduğunu gösterdiği için eczacılar ararken rahatsızlık duyabilir. Reçete problemleri yerine hastanın problemlerine odaklanan yetenekli, iyi hazırlanmış eczacılar bu aramaları karışıklık yerine, profesyonel işbirliği ve çalışma fırsatlarına dönüştürebilirler.

Diyalog 1

Eczacı: Evet, doktor, Ms. Tanner'ın çocuğu için yazdığınız amoxilin işe yaramıyor. Ona başka bir şey vermeliyiz.

Doktor: Kiminle görüşüyorsunuz?

Eczacı: Connors Drugs'dan eczacı Joe ben.

Doktor: İşe yaramıyor derken neyi kastediyorsunuz? İlaç çocuğa doğru uygulandı mı? Sadece 5-6 gündür bu ilacı alıyordu. Bunu 10 gün kullanması gerekiyor. Çocuğun hala ateşi var mı?

Eczacı: Sanırım Ms. Tanner ilacı doğru verdi. Söylediğine göre çocuk kendini hiç iyi hissetmiyor ve başka bir şey kullanmak istiyor. Ateşi hakkında ise bir şey sormadım.

Doktor: Ona beni aramasını söyleyin. Ben hallederim.

Eczacı: Anlaşıldı doktor.

Diyalog 2

Eczacı: Selam Doktor Smith. Ben Sara Thomas, Connors Drugs'da çalışıyorum. Demin Brady'nin annesi Susan Tanner ile konuştum. Brady'nin durumundan endişelendiği için beni aradı. Ateşi hala 101.5 ve 6 gündür amoxilin kullanıyor. Sizin söylediğiniz gibi günde üç öğün. Söylediğine göre çocuğun durumu kötüleşmiş. Sanırım çocukta Otisits var. Çocuğun kayıtlarından, 3 ay önce Otisits tedavisi olduğunu gördüm. Sanırım her 8 ya da 12 saatte bir trimethoprim sulfamethoxazole kullanmalıyız.

Doktor: Demek hala ateşi var. Söylediğiniz kadarıyla amoxiline cevap vermiyor. Tamam, ona günde iki kez trimethoprim sulfamethoxazole verebilirsiniz. Çocuğun kilosunu biliyor musunuz?

Eczacı: Evet

Doktor: Güzel. 10 gün bu ilacı sürdürelim.

Eczacı: Tamam ben Ms. Tanner ile görüşürüm.

Doktor: Aradığınız için teşekkürler.

Eczacı: Rica ederim. Bana bu kadar çabuk geri döndüğünüz için ben teşekkür ederim.