

ASIGURAREA
INFORMAȚIONALĂ A COMUNICĂRII
FARMACISTULUI ÎN PROCESUL
DE ASISTENȚĂ FARMACEUTICĂ A POPULAȚIEI

Stela ADAUJI

Catedra de farmacie socială Vasile Procopișin,
IP Universitatea de Stat de Medicină
și Farmacie Nicolae Testemițanu

[https://doi.org/10.52556/2587-3873.2023.2\(95\).03](https://doi.org/10.52556/2587-3873.2023.2(95).03)

Rezumat

În urma studierii particularităților de comunicare a farmacistului în procesul de asistență cu medicamente a populației, s-a propus un model schematic al acestui proces. Prin intermediul unui chestionar completat de 320 de farmaciști, s-a constatat că 94,68% dintre aceștia dețin abilități de comunicare verbală și sunt implicați în procesul de consiliere a pacienților la eliberarea medicamentelor, inclusiv a celor din lista Rx. De asemenea, farmaciștii dispun de surse necesare pentru a obține informații despre medicamente și posedă cunoștințele și abilitățile necesare pentru a identifica și evalua problemele de sănătate ale pacienților în cazul tratamentelor de automedicație și pentru a monitoriza aceste procese. Un aspect important evidențiat în studiu este lipsa instrumentelor de informare operativă (nemijlocit în procesul de asistență cu medicamente) referitoare la aspectele utilizării medicamentelor în funcție de manifestările clinice ale îmbolnăvirii. De asemenea, s-a constatat că nu există posibilitatea de a accesa informații obiective cu privire la caracteristica pacientului referitoare la nevoile sale de sănătate din sistemele informaționale existente în exploatare. Aceste instrumente pot fi dezvoltate în cadrul sistemelor informaționale existente, precum și prin integrarea sistemelor informaționale farmaceutice în sistemul de asistență medicală a populației în condiții de ambulator prin modulul de prescripție electronică ce se află în prezent în curs de elaborare și implementare. Procesul de comunicare dintre farmacist și pacient este influențat de mai mulți factori care pot reduce eficiența comunicării, precum și de anumite activități profesionale pe care farmacistul le realizează ca atribuții de serviciu: întocmirea documentelor, evidența, gestionarea stocurilor de medicamente, monitorizarea acestora, gestionarea fluxului de pacienți etc.

Cuvinte-cheie: asistență farmaceutică, farmacist, comunicare, asigurare informațională

Summary**Information support of the pharmacist's communication in the process of pharmaceutical assistance of the population**

Because of the systematization of the pharmacist's communication features in the process of drug assistance to the population, we proposed a schematic model of this process. The survey, which involved 320 pharmacists, revealed that 94.68% of them possess verbal communication skills and actively engage in counseling patients during medication dispensing, including from the Rx list. Pharmacists have access to essential information sources about medicines and possess and possess the necessary knowledge and skills to identify and evaluate patients' health problems, particularly when it comes to self-medication treatments and can be involved in monitoring these processes. The lack of operational information tools from the

information systems in operation, (directly in the medication assistance process) regarding the aspects of medication use, taking into account the clinical manifestations of the disease and the total lack of the possibility to access objective information about the patient's characteristics, regarding his health needs, was highlighted. These tools can be developed within the existing information systems as well as by integrating the pharmaceutical information systems into the medical assistance system of the population in outpatient conditions, through the electronic prescription module under development and implementation. The study also identified various mitigating factors and professional duties that influence the pharmacist's communication process with patients, as well as some professional activities that the pharmacist performs as work duties: perfecting documents, records, management, monitoring drug stocks, patient flow etc.

Keywords: pharmaceutical assistance, pharmacist, communication, information support

Резюме**Информационное обеспечение общения фармацевта в процессе оказания фармацевтической помощи населению**

В ходе исследования особенностей общения фармацевта в процессе оказания лекарственной помощи населению была предложена схематическая модель данного процесса. На основе опроса 320 фармацевтов было выявлено, что 94,68% из них владеют навыками общения и через различные процедуры активно участвуют в консультировании пациентов при выдаче лекарственных средств (ЛС), в том числе из рецептурного списка. Они также имеют доступ к необходимой информации о ЛС и обладают знаниями и навыками, необходимыми для определения и оценки проблем со здоровьем пациентов в случае самолечения, а также способны осуществить мониторинг этих процессов. Было отмечено, что отсутствует возможность получения в оперативном режиме информации (непосредственно в процессе медикаментозной помощи) по аспектам применения лекарств с учетом клинических проявлений заболевания и полное отсутствие возможности доступа к объективной информации о пациенте, относительно его потребностей и состояния здоровья с помощью информационных систем, находящихся в эксплуатации. Эти инструменты могут развиваться в рамках существующих информационных систем, а также путем интеграции фармацевтических информационных систем в информационную систему медицинского обеспечения населения в амбулаторных условиях, особенно через разрабатываемый и внедряемый

модуль электронного рецепта. На общение фармацевта с пациентом влияют некоторые факторы, затрудняющие процесс, а также действия, связанные с профессиональными обязанностями фармацевта, такими как ведение различной документации, учет и отчетность, мониторинг запасов лекарств, обслуживание большого потока пациентов и т. д.

Ключевые слова: фармацевтическая помощь, фармацевт, общение, обеспечение информации

Introducere

Manifestarea și existența omului ca ființă socială în orice domeniu al vieții și activității sale nu este posibilă fără comunicare.

Comunicarea este un element esențial în atingerea sensului și obținerea finalității intențiilor, dorințelor, aspirațiilor, atitudinilor și acțiunilor omului, făcându-le inteligibile pentru ceilalți și, în același timp, permițându-ne să percepem modul în care ceilalți se manifestă față de noi [3].

Relațiile de comunicare dintre oameni sunt extrem de diversificate, complexe și structurate, iar omul există, de fapt, într-un mediu comunicațional permanent, care îi structurează și îi afectează activitatea în fiecare clipă. Comunicarea devine astfel esențială pentru realizarea scopurilor propuse pentru orice organizație, prin planificare, programare, coordonare, control, motivare, consultare și participare activă a membrilor săi.

Reieșind din faptul că farmacistul este singurul specialist acreditat din domeniul sănătății și medicamentului, având ca scop principal educarea, informarea, intervierea și consilierea pacientului, precum și eliberarea de medicamente, atunci ne dăm bine seama că, după cum se menționează [1], comunicarea cu pacientul devine astfel deosebit de importantă, ba chiar vitală în unele circumstanțe. Farmacistul trebuie să identifice cu atenție nevoile pacientului, să utilizeze un arsenal de instrumente de comunicare performante și să le aplice în fiecare situație, mai ales când pacientul are dificultăți în exprimarea nevoilor sale. De asemenea, este esențial să-i explice pe înțelesul pacientului modul de administrare, posibilele efecte secundare și alte aspecte legate de medicamente.

Relația strânsă dintre farmacist și pacient trebuie să se bazeze pe *sinceritate, încredere deplină și fidelitate*. În interesul pacientului, acesta ar trebui să-și aleagă o farmacie (și un farmacist), unde să primească întotdeauna asistență farmaceutică și medicamente conforme cu așteptările sale. La rândul său, farmacistul ar cunoaște problemele pacientului și istoricul utilizării de către el a medicamentelor.

Comunicarea ca procedură de transmitere a informației se realizează ca un ansamblu de ca-

racteristici care se manifestă în relație cu procesul comunicării sub formă de funcții, fiecare dintre care influențează componentele procesului comunicațional [2]:

- a) Funcția expresivă (emotivă/interjecțională) se manifestă mai ales prin interjecții, mijloace stilistice sau propoziții exclamative, influențează stările eficace ale emițătorului și are ca scop ilustrarea atitudinii afective a vorbitorului.
- b) Funcția conativă (de apel/retorică/persuasivă) este realizată prin imperativul verbelor și vocativul substantivelor, orientează enunțul către receptor cu scopul de a obține o reacție/răspuns de la acesta.
- c) Funcția referențială (denotativă/cognitivă/informativă) comunică informații privitoare la lumea imaginară sau reală, prin formularea de enunțuri neutru-informative, este orientată spre referentul mesajului, care constituie, de altfel, și scopul funcției.
- d) Funcția fatică se realizează prin întrebări, afirmații sau confirmări, care verifică atenția și asigură controlul comunicării dintre interlocutori (canalul).
- e) Funcția metalingvistică constă în oferirea explicațiilor adăugătoare, gesturilor care să completeze ideea, intonația sugestivă pentru decodarea mesajului de către receptor și are ca scop verificarea termenilor comunicării (codurilor), astfel încât receptarea mesajului să fie clară și asigură faptul că cuvintele utilizate pe parcursul comunicării au forma și sensul corecte.
- f) Funcția poetică (estetică/ literară) evidențiază mai ales forma și mai puțin conținutul comunicării, fiind vizibilă în sloganuri publicitare, proverbe, expresii și locuțiuni populare etc.

Nu neapărat toate aceste funcții și nu în egală măsură sunt importante și se realizează în procesul de asistență farmaceutică.

Pentru o comunicare eficientă cu pacientul, se accentuează necesitatea a trei dintre cele mai importante abilități de comunicare: a întreba, a asculta și a informa. Aceste abilități sunt la fel de importante și în situația de comunicare dintre farmacist și pacient [4]. În acest sens, farmacistul:

- a) Întreabă pacientul ca să înțeleagă ce ar dori el să obțină în urma convorbirii cu farmacistul. Când pacientul întreabă, farmacistul intenționează să afle mai multe informații, dar și opinii, idei, frământări, preocupări pe care acesta le are. Farmacistul poate utiliza

acest instrument pentru a ajuta pacientul să descopere posibilitățile și resursele pe care le are pentru a iniția și monitoriza un tratament. Farmacistul trebuie să influențeze discuția cu pacientul astfel încât ultimul să fie sincer răspunzând la întrebările adresate.

- b) Ascultă ce dorește pacientul pentru a-l putea ajuta. Atunci când ascultă cu atenție vizitatorul, farmacistul înțelege ceea ce are de spus pacientul și îi dă de înțeles că ceea ce spune acesta este important. Prin ascultarea atentă, farmacistul încurajează pacientul să se deschidă și să fie sincer, facilitând astfel o comunicare caldă și eficientă. Precum și crearea unei legături de încredere, pe care vizitatorul se poate baza pentru a accepta tratamentul.

Ascultarea [6] reprezintă un proces activ de receptare, dar are o funcție importantă și pentru emitent, în primirea *feedbackului*. Printr-un proces activ de ascultare, multe dintre deficiențele de transmisie pot fi corectate.

- c) Informează pacientul despre opțiunile care ar fi recomandabile în situația sa. Farmacistul oferă pacientului date, cunoștințe, argumente, exemple și recomandări, care îl pot motiva pentru acceptarea și respectarea tratamentului [5].

Toate acestea presupun, în primul rând, o pregătire profesională multilaterală a farmacistului, în special în domeniul medicamentului și tratamentului medicamentos în problemele cu care pacienții se adresează în farmacie. De asemenea, farmacistul trebuie să aibă acces operativ la toată informația necesară pentru a lua cele mai corecte decizii ca răspuns la nevoile pacientului.

În baza celor menționate, drept **scop al cercetării** a fost stabilită evidențierea necesităților de

comunicare, cu aprecierea conținutului informației necesare în realizarea comunicării și a surselor de informație a farmaciștilor în procesul de asistență farmaceutică a populației, orientate spre asigurarea utilizării raționale a medicamentelor în vederea obținerii beneficiilor pentru sănătate.

Materiale și metode

În scopul determinării gradului de posesie a abilităților de comunicare a farmaciștilor, necesităților informaționale asigurării procesului de comunicare eficientă, surselor de informare necesare farmacistului și aspectelor practice privind comunicarea în procesul de asistență farmaceutică a populației, s-a utilizat metoda de chestionare, ca fiind eficientă în acumularea unui volum mare de informație într-un timp relativ scurt. Pentru acest scop, s-a elaborat un chestionar în care au fost incluse 16 întrebări de diferite tipuri, forme și esență. Caracteristicile și cerințele de bază față de chestionar, tipurile de întrebări și cerințele respective față de ele au fost elaborate în conformitate cu recomandările aprobate în vigoare [6].

În partea introductivă a chestionarului, s-au solicitat informații ce caracterizează nivelul profesionalismului respondenților în dependență de diverși factori și cunoștințele în domeniul respectiv.

Chestionarul a inclus întrebări de tip închis, de tip deschis și mixte. Întrebările de tip închis conțin toate variantele posibile de răspunsuri, iar respondentul alege unul (întrebări cu răspunsuri unice, simple) sau câteva din ele (întrebări cu răspunsuri multiple).

Lotul de cercetare reprezentativ (306 farmaciști) a fost calculat în Programul Epilnfo 7.2.2.6, compartiment „StatCalc-Sample Size and Power”. La sondaj au participat 320 de farmaciști cu următoarele caracteristici:

| Caracteristica participanților | Descrierea |
|--|---|
| După gen | 299 de femei și 21 de bărbați. |
| După vechimea în muncă | 50 cu o vechime în muncă până la 1 an (<i>inclusiv unii studenți absolvenți</i>), 76 cu vechimea în muncă între 1-5 ani, 74 cu vechimea în muncă între 5-10 ani, 120 cu vechimea în muncă peste 10 ani. |
| După funcția exercitată în farmacia comunitară | 105 - farmaciști-diriginte (șef de filială) și 215 – farmaciști. |
| După categoria de calificare | 118 deținători ai categoriei superioare; 60 deținători ai categoriei I; 37 deținători ai categoriei II; 105 fără categorie de calificare (<i>inclusiv unii studenți absolvenți</i>). |
| După mediul de activitate (locul de amplasare a farmaciei) | 312 din mediul urban și 8 din mediul rural. |

Rezultate și discuții

Procesul de comunicare, fiind unul complex, este constituit din trei elemente principale: Emițător (sursa), Receptor (țintă), Canal (mesaj, informație). Comunicarea reprezintă procesul de transfer al informației în rezultatul căruia emițătorul (sursa) găsește o cale prin care transformă ținta în receptor.

În cadrul comunicării dintre farmacist și pacient în procesul de asistență cu medicamente, se evidențiază câteva elemente cheie ale condițiilor de comunicare, și anume:

1. atât farmacistul, cât și pacientul, fiind implicați în procesul de comunicare, se regăsesc și se schimbă periodic cu rolurile de emițător-receptor;

2. chiar de la început, farmacistul are misiunea de a aprecia corect problemele pacientului, care includ perceperea informațiilor despre problemele pacientului, evidențierea grupei de risc, precizarea simptomelor, durata problemelor (deregărilor/simptomelor), măsurile deja întreprinse, seriozitatea/gravitatea problemelor, stabilirea corelației între simptomele depistate și seriozitatea deregărilor (recomandarea de a consulta medicul), dacă problemele sunt minore/neînsemnate consultație (recomandarea tratamentului), medicamentele care au fost deja utilizate sau utilizarea lor continuă. În procesul de comunicare, farmacistul are obligația de a influența pacientul în sensul creșterii nivelului său de complianță și aderență la tratament. Pe de altă parte, farmacistul nu are condiții și nu întotdeauna poate obține întreaga informație necesară despre pacient (fie din lipsă de timp, fie din lipsă de condiții de asigurare a confidențialității) pentru realizarea corelației între caracteristicile și acțiunile medicamentului cu problemele pacientului;

3. farmacistul trebuie să dispună de experiență și să dețină un nivel maxim de cunoștințe referitor la medicamente pentru a aprecia corect recomandările medicului și necesitățile pacientului. Este esențial

ca farmacistul să selecteze corect medicamentele, ținând cont de eficiența, inofensivitatea, calitatea și accesibilitatea produsului, acțiunea preparatului, modul de administrare, durata tratamentului, efectele adverse posibile, interacțiunile cu alte medicamente și alimentele, precum și condițiile de asigurare și respectare a tratamentului în diverse situații.

În acest sens, farmacistul se află permanent într-un câmp informațional despre medicamente, care servește ca sursă de acumulare a cunoștințelor, inclusiv a informațiilor privind utilizarea medicamentului în diversele probleme pe care le au pacienții, pentru a putea realiza o corelație între caracteristicile și acțiunile medicamentului cu manifestările patologice și problemele pacientului. Câmpul informațional despre medicamente este determinat de numărul mare de medicamente existente, care se află în permanentă modificare, de procedurile permissive pentru utilizarea medicamentelor în practica medicală, precum și de disponibilitatea semantică, lingvistică și chiar fizică în unele cazuri a informației care le caracterizează. Altfel spus, farmacistul se află în proces continuu de comunicare interpersonală pentru a-și asigura nivelul de cunoștințe despre medicamente și despre acele situații patologice în care el poate acționa independent sau întreprinde măsuri necesare pentru ca pacienții să apeleze la medic. Aceste mențiuni și capacitatea de a lua decizii corecte în fiecare situație determină nivelul de competență și profesionalism al farmacistului. Evident că în aceste circumstanțe, farmacistul nu întotdeauna este capabil să posede întreaga informație pentru toate medicamentele la momentul necesar, în mod operativ.

Din aceste considerente, schema clasică a procesului de comunicare, în cazul asistenței cu medicamente a populației, trebuie completată pentru farmacist cu situația în care el se află într-un mediu informațional, în permanentă modificare, despre medicamente și despre maladiile, simptomele, patologiile pe care le pot avea pacienții potențiali vizitatori ai farmaciei (figura 1).

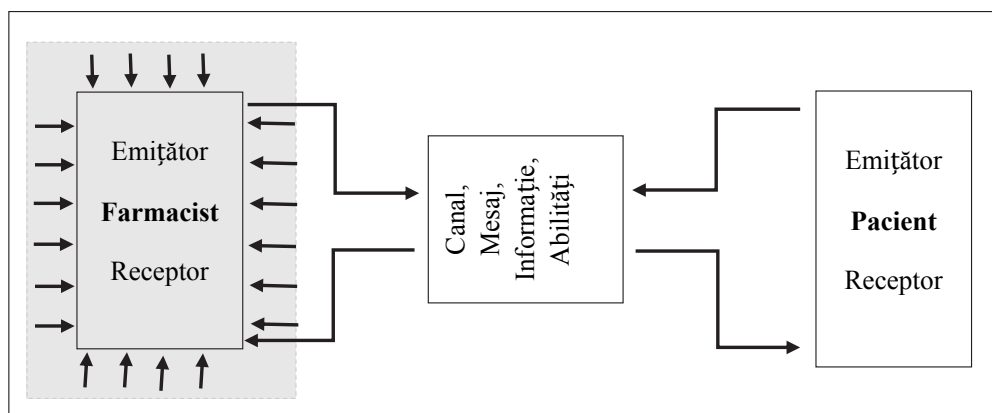


Figura 1. Modelul procesului de comunicare farmacist-pacient

Prin chestionarea propriu-zisă, s-a apreciat viziunea farmaciștilor privitor la corespunderea procesului de asistență farmaceutică cu cerințele și condițiile menționate mai sus din punct de vedere al comunicării, iar în baza rezultatelor obținute – s-a specificat ce ar fi necesar de întreprins în acest sens.

Pentru o comunicare eficientă, participanții trebuie să posede anumite abilități specifice acestui domeniu și procesului de asistență farmaceutică.

Astfel, la întrebarea „*Cum considerați, de care abilități, în baza tipurilor de comunicare, necesare în asistența populației, dispuneți Dvs?*”, 303 respondenți sau 94,68% au răspuns că posedă abilități de comunicare verbală, 140 sau 43,75% abilități de comunicare paraverbală, iar 75 sau 23,44% abilități de comunicare prin mimică și gesturi. De asemenea, 76 (23,75%) de respondenți au menționat că posedă suficiente abilități de comunicare în scris, aspect care nu reprezintă o caracteristică a farmacistului de influență majoră asupra pacientului, cu atât mai mult că o astfel de activitate necesită și cheltuieli mai mari de timp.

Abilitățile de comunicare verbală și paraverbală sunt considerate cele mai importante în comunicare, inclusiv în procesul de asistență cu medicamente, iar răspunsurile denotă faptul că nu toți farmaciștii posedă abilitățile necesare pentru această activitate.

Pentru a aprecia acțiunile farmacistului asupra procesului de eliberare a medicamentelor cu statut Rx (care se eliberează la inițiativa medicului), s-a formulat întrebarea „*Care este aportul Dumneavoastră în procesul de asistență farmaceutică cu aceste medicamente?*”

Cu toate că inițiativa de eliberare aparține medicului, farmaciștii indică o implicare activă în acest proces prin consultarea pacientului cu privire la problemele de sănătate (299 de răspunsuri sau 93,44%), în timp ce 58,44% (187 de respondenți) atenționează asupra modului de administrare, 159 sau 49,69% concretizează dozele medicamentelor de administrat, iar 58 sau 18,13% atrag atenția asupra posibilelor reacții adverse și modalităților de răspuns în astfel de cazuri.

Părerile farmaciștilor referitor la motivațiile pacienților pentru utilizarea unui medicament OTC, adică de a recurge la automedicație, s-au împărțit în următorul mod: 181 de respondenți sau 56,56% au indicat că pacienții utilizează medicamente fără prescripție medicală pentru probleme minore de sănătate, deoarece consideră că acțiunea acestor medicamente este mai puțin agresivă asupra organismului. 236 sau 73,75% dintre farmaciști au menționat că pacienții apelează la autotratament la inițiativa farmaciștilor, 215 dintre respondenți

sau 67,19% au indicat că motivul pentru utilizarea OTC este accesibilitatea acestora, inclusiv prețurile mai mici în comparație cu medicamentele cu prescripție medicală. 220 de respondenți (68,75%) au afirmat că consumatorii sunt influențați să utilizeze medicamente OTC de către terțe persoane, cum ar fi rude, cunoscuți sau chiar medici. 62 de respondenți (19,38%) au menționat că medicamentele OTC sunt preferate în majoritatea cazurilor datorită formelor farmaceutice mai ușor de administrat, în comparație cu medicamentele Rx.

Profesionalismul și competențele farmaciștilor în furnizarea asistenței cu medicamente a populației sunt în mare măsură asigurate de sursele de informație despre medicamente la care aceștia au acces. Aceste surse de informare contribuie la nivelul de cunoștințe al farmacistului și la informațiile privind nevoile de sănătate ale pacienților.

În ceea ce privește sursele de informare despre medicamente, acestea sunt relativ diverse și accesibile, iar farmaciștii le accesează cu mici devieri în limitele de 42-75% de cazuri.

În ceea ce ține de informațiile despre pacienți, problema este mai dificilă. Pentru a evalua în deplină măsură nevoile pacientului, farmacistul poate obține informațiile necesare numai prin intermediul comunicării directe cu pacientul în zonele sau locurile de lucru din farmacie, cu asigurarea condițiilor de confidențialitate.

Fără răspunsuri clare și complete la cel puțin un număr minim de întrebări, farmaciștii nu sunt capabili să aprecieze corect nevoile pacientului și, ca rezultat, să propună un tratament adecvat. Cele mai frecvente întrebări la care farmacistul ar dori să obțină răspunsuri, pentru a formula un tratament corespunzător, includ: de cât timp persistă simptomele; cum se manifestă simptomele; de ce alte afecțiuni mai suferă pacientul (afecțiuni însoțitoare); ce medicamente mai administrează pacientul; dacă au existat administrări anterioare de medicamente sau reacții alergice etc.. Răspunsurile la aceste întrebări sunt, în majoritatea cazurilor (87-95% din numărul de adresări), esențiale în procesul de evaluare a situației și de formulare a tratamentului adecvat pentru pacient.

Însă problema accesului și disponibilității informației despre medicamente și pacient nemijlocit în timpul asistenței cu medicamente este mult mai importantă și, cu părere de rău, astăzi, este mult mai dificil de realizat. Aceasta se evidențiază din răspunsurile farmaciștilor la următoarea întrebare: „*Care sunt cele mai importante dificultăți cu care vă întâlniți în procesul de eliberare a medicamentelor?*” Pe primul loc sunt dificultățile la alegerea unui medicament, ținând cont de manifestările clinice ale

bolii. La aceasta atrag atenția 246 de respondenți sau 76,88%. Insuficiența de cunoștințe cu privire la caracteristicile farmacoterapeutice și acțiunea medicamentului – 95 de respondenți sau 29,69% și insuficiența de cunoștințe pentru o înlocuire rapidă a medicamentului – 43 de farmaciști sau 13,44%. Nesiguranța privind obținerea complianței și aderenței la tratament a pacientului este indicată de 112 respondenți (35%).

Aceste mențiuni denotă lipsa totală a posibilității farmacistului de a accesa informația operativ (în 2-3 secunde) despre unele caracteristici, care îl pot interesa pe moment, ale oricărui medicament (pe care îl eliberează) și, evident, lipsa totală a caracteristicilor pacientului privitoare la nevoile de sănătate decât posibilitatea de a obține aceste date prin comunicare confidențială. Chiar dacă în farmacie ar exista astfel de condiții și posibilități, practica existentă astăzi în Republica Moldova nu facilitează o astfel de posibilitate.

Gravitatea acestora este determinată și de faptul că lipsa informației sau informația insuficientă despre medicamente și pacienți sunt cele mai importante cauze ale erorilor de medicație în procesul asistenței farmaceutice [7]. Astăzi, aceste inconveniențe pot fi înlăturate prin aplicarea tehnologiilor informaționale în practica farmacistului. Tehnologiile informaționale ce stau la baza sistemelor informaționale exploatate astăzi sau care sunt în proces de elaborare sau implementare sunt capabile în mare măsură să înlăture aceste deficiențe în asigurarea informațională a farmacistului în procesul de asistență cu medicamente a populației. Ceea ce ține de informația despre pacienți, ne referim la posibilitatea și necesitatea dezvoltării unui modul special destinat practicii farmaceutice în sistemul de asistență medicală a populației în condiții de ambulator și integrării cu el a sistemelor existente în farmacii prin sistemul de prescripție electronică, aflat astăzi în proces de elaborare.

Pentru a răspunde la întrebarea ce îl interesează pe pacient și ce informație ar dori să obțină de la farmacist, putem constata că în mare măsură pacienții doresc să primească o explicație detaliată privind costurile, modul de administrare al medicamentelor și rezultatele aferente acestor administrări. Între 52% și 88% din farmaciștii chestionați menționează că pacienții sunt interesați de răspunsuri la aceste întrebări, 39-42% din respondenți indică și alte întrebări, cum ar fi: informații despre medicamente similare, posibilele manifestări adverse și căile de depășire a acestora în procesul de administrare.

Dar care este reacția farmaciștilor la aceste solicitări? Doar 189 dintre ei (59,06%) răspund că informează întotdeauna pacienții referitor la

particularitățile de administrare, 97 sau 30,31% realizează această activitate foarte des, iar 34 sau 10,63% des. Aceasta se datorează faptului că pacienții nu întotdeauna solicită astfel de informații, în special, cei care administrează aceleași medicamente permanent sau o perioadă îndelungată de timp.

Următoarea întrebare din chestionar continuă subiectul anterior și răspunsurile scot în evidență acțiunile farmaciștilor privind monitorizarea deficiențelor ce apar la pacienți ca urmare a administrării medicamentelor. Majoritatea farmaciștilor arată că monitorizează problemele pacienților referitor la deficiențele ce apar în urma administrării (217/68,81% și 41/12,81%) des și foarte des, iar 44/13,75%, 12/3,75% și 6/1,88% respectiv rar, foarte rar și niciodată.

Aici, iarăși trebuie de luat în considerație că nu întotdeauna și nu toți pacienții se adresează în farmacie chiar dacă apar unele probleme generate de procesul de administrare a medicamentelor.

Succesul unui tratament depinde nu doar de eforturile medicului și ale farmacistului, ci și în mare măsură de atitudinea și comportamentul pacientului, exprimate prin complianță și aderență la tratament. Totuși, putem vorbi despre o utilizare rațională a medicamentelor doar în condițiile în care consumatorii de medicamente vor accepta și vor respecta de facto toate particularitățile necesare. Din diverse motive, consumatorii de medicamente nu întotdeauna manifestă o atitudine și un comportament adecvat în privința acceptării și respectării tratamentului. Prin acțiunile lor, farmaciștii au și rolul de educare a pacientului în acest sens. Rezultatele sondajului demonstrează că absoluta majoritate conștientizează acest fapt. Astfel, 293 (91,56%) de farmaciști din cei chestionați apreciază această activitate ca una semnificativă, și doar 27 sau 8,44% o consideră nesemnificativă sau menționează că farmacistul nu poate influența nivelul de educație a pacientului.

Rezultatele răspunsurilor la următoarea întrebare vin să confirme odată în plus aceste răspunsuri. Astfel, la întrebarea „*Care este nivelul de receptivitate al pacienților la consilierea de către farmacist?*”, doar 67 sau 20,94% menționează că pacienții manifestă un grad foarte înalt de receptivitate, 249 sau 77,81% menționează că pacienții sunt parțial receptivi, iar 4 din ei (1,25%) îi caracterizează ca având o atitudine indiferentă.

Comunicarea cu pacienții în procesul de asistență farmaceutică exercitată de farmaciști este influențată de bariere de diversă natură. Printre cei mai importanți factori de influență ne-

gativă în comunicare, farmaciștii menționează factorii fiziologici/psihologici (starea de sănătate, starea emoțională a pacienților), 285 sau 89,06%, înțelegerea incorectă sau formularea neclară (incompletă) a mesajului, 239 farmaciști sau în 74,69% cazuri. Diferențele de atitudini față de tratament constituie un impediment în viziunea a 96 (30%) de farmaciști, iar distanța fizică și diverși stimuli vizuali/olfactivi 30 și 31 respectiv sau 9,69% și 9,38%. În plus, 62 sau 19,38% atrag atenția asupra faptului că în activitatea lor apare permanent necesitatea de a întrerupe comunicarea, ceea ce creează stări de nervozitate.

Activitățile zilnice ale farmacistului includ diverse acțiuni legate de asigurarea sortimentului cu medicamente, organizarea procesului de păstrare a lor, evidență primară și gestiune, ceea ce îl limitează în timp în activitatea de bază de asistență farmaceutică a vizitatorilor. Dintre activitățile care îi limitează timpul pentru o comunicare deplină (neîntreruptă) cu pacientul, farmaciștii menționează: activități de perfectare a diverselor documente, menționate de 178 sau 55,63% dintre respondenți, recepționarea și organizarea păstrării medicamentelor, stabilirea și aplicarea prețurilor, indicate de 250/78,13% și 260/81,25, numărul mare de pacienți și de aici timpul redus pe care îl pot acorda fiecărui pacient în parte – 257 sau 80,31%, necesitățile personale și alte motive sunt indicate de 179 de farmaciști.

Chiar și în aceste circumstanțe, farmaciștii înțeleg o serie de măsuri pentru a îmbunătăți nivelul de asistență farmaceutică a populației, măsuri care au și menirea de a fideliza consumatorul de medicamente și de a-l atașa la farmacia concretă și farmacistul concret. Astfel, 235 sau 73,44% de farmaciști menționează că informează pacienții asupra problemelor de sănătate și obiectivele tratamentului, 148 sau 46,25% informează pacienții despre consecințele non-aderenței la tratament, 236 sau 73,75% devalizează regimul de administrare, inclusiv la necesitate și în formă scrisă, selectează și propun medicamente cu mai puține efecte adverse, 112/35%, eliberează medicamente pentru o perioadă mai mare de timp la o vizită – 12/3,75%.

Totodată, farmaciștii apreciază efectele pozitive ale procesului de comunicare cu pacienții, inclusiv prin prisma calității actului farmaceutic, satisfacției personale ca rezultat al activității profesionale. Astfel, în urma comunicării corecte și depline, ei au posibilitatea să identifice mai bine nevoile pacientului. La aceasta indică 236 de farmaciști sau 73,75%. Au posibilitatea să-i explice pacientului, pe înțelesul acestuia, modul de administrare, efectele secundare, 250 sau 78,13%. De asemenea, au posibilitatea de a propune un tratament personalizat,

individualizat, mai aproape de nevoile pacientului – 186 sau 58,13%. 212 farmaciști sau 66,25% arată că un mesaj bine structurat de către farmacist, corect, concis, fundamental, adecvat pacientului, convergent sub toate formele de comunicare, are șansa de a fi bine perceput cu rezultate maxime scontate în practică, iar 205 din respondenți sau 64,06% menționează că o calitate bună a serviciilor oferite încurajează o atitudine binevoitoare și poate constitui pilonul dezvoltării unei relații profesionale cu pacientul și să aducă satisfacție morală și stimă față de sine.

Pe parcursul realizării studiului, s-a apreciat atitudinea farmaciștilor față de asistența online cu medicamente și care sunt argumentele. Rezultatele chestionării au arătat că 217 farmaciști sau 67,81% nu acceptă o astfel de modalitate de asistență cu medicamente, chiar și privitor la medicamentele din lista OTC, din următoarele motive:

- ✓ discutarea și consultarea pacientului sunt mai eficiente față în față, deoarece doar astfel farmacistul poate intra în esența problemei;

- ✓ odată ce pacientul nu a fost informat deplin, atunci pot apărea multiple probleme negative ca rezultat al administrării, ceea ce poate fi evitat doar explicându-i, uneori și repetat, sau notând pe ambalaj schema de administrare, deoarece consumatorii nu cunosc mecanismul de acțiune a medicamentelor;

- ✓ medicamentele OTC și Rx se eliberează numai în farmacii și nu în alt loc pentru că farmacistul trebuie să anunțe pacientul despre condițiile de păstrare și modul de administrare;

- ✓ pe platforma online, ar putea fi eliberate doar suplimentele alimentare și dispozitivele medicale;

- ✓ există pacienți care administrează medicamente inconștient;

- ✓ nu se efectuează o anamneză deplină a stării de sănătate prin intermediul asistenței online.

Totodată, 103 farmaciști sau 32% acceptă o astfel de asistență cu medicamente, susținând această alegere cu următoarele argumente:

- ✓ după procurare, orice pacient ar putea să se adreseze în orice farmacie pentru o consultare, oferindu-i flexibilitate și acces la informații suplimentare;

- ✓ ar putea exista o consultare online, iar livrarea propriu-zisă a medicamentelor să fie efectuată de către un farmacist cu studii superioare, oferind un serviciu complet și personalizat;

- ✓ deservirea cu medicamente este mai rapidă;

- ✓ în cazul în care există indicație de la medic sau pacientul suferă de boli cronice, asistența online

este un mod eficient de a obține răspunsurile necesare fără a fi necesară prezența fizică în farmacie;

✓ pentru evitarea rândurilor din farmacia, în cazul eliberării unor medicamente neesențiale.

Concluzii

1. În urma chestionării farmaciștilor, s-a determinat că 94,68% dintre ei posedă abilități de comunicare verbală și prin diverse procedee sunt implicați în procesul de consiliere a pacienților la eliberarea medicamentelor, inclusiv din lista Rx.

2. Farmaciștii dispun de surse necesare de informație despre medicamente și posedă cunoștințe și abilități corespunzătoare pentru determinarea și aprecierea problemelor de sănătate ale pacienților în cazul aplicării automedicației și se pot implica în monitorizarea acestor procese. Cu toate acestea, se atestă lipsa instrumentelor de informare operativă (nemijlocit în procesul de asistență cu medicamente) privind aspectele utilizării medicamentelor, ținând cont de manifestările clinice ale îmbolnăvirii și lipsa totală a posibilității de a accesa informații obiective privind caracteristica pacientului privitor la nevoile de sănătate ale acestuia din sistemele informaționale aflate în exploatare.

3. Procesul de comunicare a farmacistului cu pacientul este influențat de mai mulți factori dimi-nutivi (inclusiv bariere în comunicare), precum și de unele activități profesionale pe care farmacistul le realizează ca atribuții de serviciu: perfectarea documentelor, evidența, gestiunea, monitorizarea stocurilor de medicamente, fluxul de pacienți etc.;

4. În scopul îmbunătățirii nivelului de asistență cu medicamente este necesar de eficientizat procesul de comunicare a farmaciștilor cu pacienții, în special prin implementarea în practica farmaceutică a activității de informare operativă despre medicamente și prin asigurarea accesului farmaciștilor la sistemul național de evidență medicală primară. Aceste instrumente pot fi dezvoltate

în cadrul sistemelor informaționale existente, precum și prin integrarea sistemelor informaționale farmaceutice în sistemul de asistență medicală a populației, în condiții de ambulator, prin modulul prescripție electronică, aflat în elaborare și implementare.

Bibliografie

1. Ciciu E. Relația dintre farmacist și pacient. 2021. Disponibil la: <https://www.minifarm.ro/sfatul-farmacistului/relatia-dintre-farmacist-si-pacient/>
2. Comunicarea organizațională. Elemente ale comunicării organizaționale. Disponibil la: <https://www.stiucum.com/management/managementul-carierii/92/elemente-ale-comunicarii-organ51323.php>
3. Fusa A.M. Suport curs Comunicare. Program de dezvoltare a abilităților de viață ale copiilor aflați în situație de risc din mediul rural buzoian. <https://pt.scribd.com/doc/55163820/comunicare#>
4. Nanu L-M., Zarbailov N., Gîlcă B. și al. Ghid pentru o comunicare eficientă cu pacientul privind schimbarea comportamentului, tratarea și managementul suferințelor cronice, Chișinău 2019, 96 p.
5. Randy P. McDonough, Marialice S. Bennett. Improving Communication Skills of Pharmacy Students Through Effective Precepting Am J Pharm Educ. 2006 Jun 15; 70(3): 58. doi: 10.5688/aj700358.
6. Safta V, Farmacie socială, (F.E.-P. „Tipogr. Centrală”), ISBN 978-9975-78-999-8., Chișinău, 2011, 376 p.
7. Shane P., David P.Z. Managementul farmaciilor. Informații esențiale pentru practica farmaceutică. Editura Printco, 2011, vol. II, ISBN 978-973-7698-14-8, 298 p.

Stela Adauji, dr. șt. farm.,
conferențiar universitar,
Catedra de farmacie socială *Vasile Procopișan*
IP USMF Nicolae Testemițanu
tel.: +37369212876,
e-mail: stela.adauji@usmf.md
<https://orcid.org/0000-0002-5027-4144>