

# Logica și impactul comunicării eficiente, în farmacia comunitară

- Autor: Adina Torje
  - Farmacist specialist, specialitatea Farmacie clinică
- Asociația Română a Farmaciștilor Clinicieni (ARFC), Cluj-Napoca

# Modele de comunicare

- ▶ Minutul de aur:
  - ▶ ascultarea activă și limbajul trupului → fără întrerupere
  - ▶ majoritatea informațiilor relevante vor fi prezentate
  - ▶ prioritizare

# Modele de comunicare

- ▶ Modelul Calgary-Cambridge
  - ▶ un model larg utilizat în consiliere
  - ▶ se poate adapta nevoilor noastre
  - ▶ conține și unealta ICE
  - ▶ luarea deciziilor în acord cu pacientul

# STRUCTURĂ

## Inițierea consultației

- Pregătire
- Stabilirea raportului
- Identificarea motivelor prezentării – se poate menționa faptul că unele întrebări pot atinge subiecte personale

## Culegerea informațiilor

- Informații generale – utilizare întrebări deschise
- Perspectiva biochimică
- Perspectiva pacientului ICE (Idei, Preocupări, Așteptări)

## Explicații și Planificare

- Furnizarea corectă a cantității și tipului de informații
- Materiale suport pentru amintirea și înțelegerea exactă
- Luarea de comun acord a deciziilor: perspectiva pacientului

## Încheierea consultației

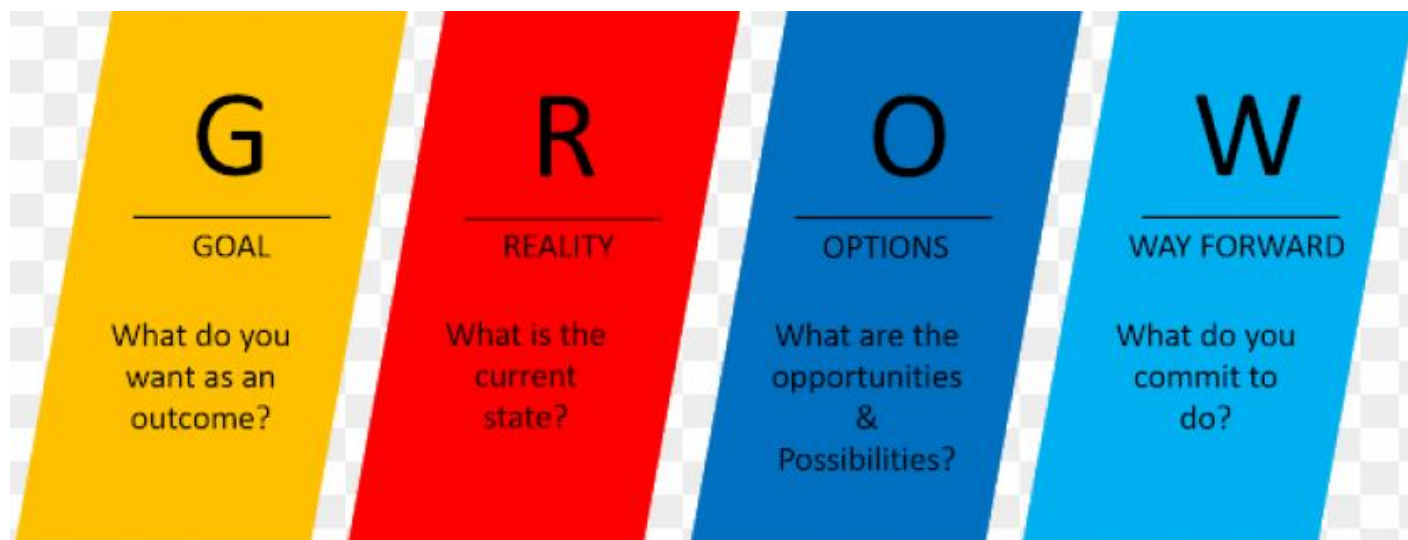
- Momentul adecvat
- Planificarea sesiunilor viitoare

# CONSTRUIREA RELAȚIEI

# Modele de comunicare

## ► Modelul GROW

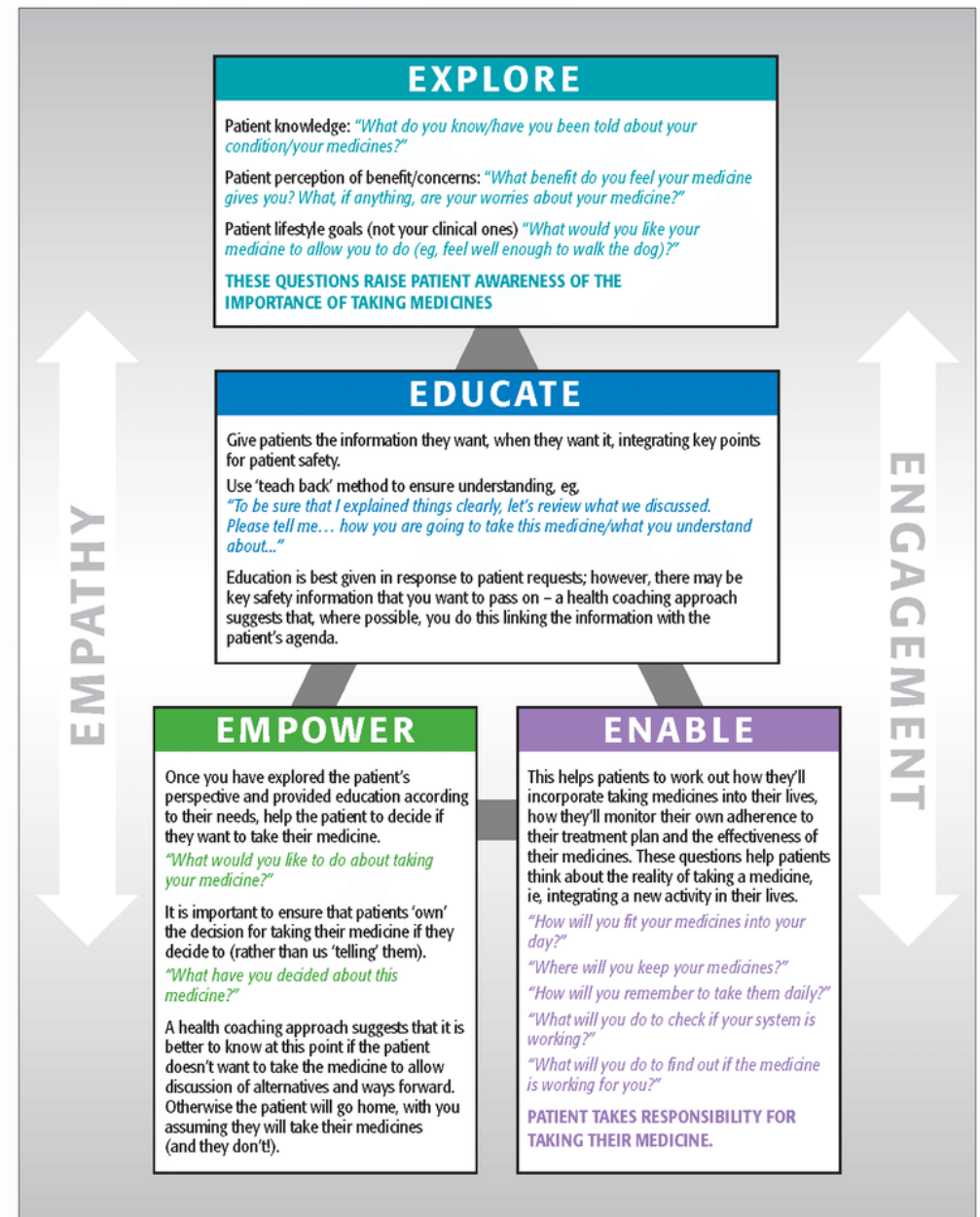
- cel mai cunoscut model de coaching
- se poate aplica în farmacie ?



# Modele de comunicare

## ► Modelul 4 Es:

- Explore = exploră
- Educate = educă
- Empower = împuternicește
- Enable = permite



# Întrebări, întrebări, întrebări



- ▶ Cum adresăm întrebările ?
- ▶ Ce fel de întrebări utilizăm ?
  - ▶ deschise/închise
- ▶ Când sunt prea multe întrebări ?

# Servicii farmaceutice

- ▶ Council of Europe, Comitee of Ministers, Resolution CM/Res(2020)3 on the implementation of pharmaceutical care for the benefit of patients and health services adopted by the Committee of Ministers on 11 March 2020.
  - ▶ Asistența farmaceutică : furnizarea responsabilă a terapiei medicamentoase în scopul obținerii unor rezultate certe care îmbunătățesc calitatea vieții unui pacient și implică procesul prin care un farmacist cooperează cu un pacient și alți profesioniști în proiectarea, implementarea și monitorizarea unui plan terapeutic care va produce rezultate terapeutice specifice pentru pacient.
- ▶ Oferim servicii farmaceutice în România ?
  - ▶ Eu consider ca da
- ▶ Ce ne lipsește ?
  - ▶ Standardizare, încurajare, remunerare



# Prospect, RCP, Ghiduri clinice - ce folosim?

- ▶ Prospectul - se adresează pacientului
- ▶ RCP - cel mai facil și rapid mod de documentare
- ▶ Ghiduri clinice - website Ministerul Sănătății: 1 singur ghid după 2010
- ▶ Ghiduri internaționale:
  - ▶ NICE guidance - nu avem 100% access din afara UK
  - ▶ Ghiduri europene: 2018 ESC/ESH Clinical Practice Guidelines for the Management of Arterial Hypertension
- ▶ Experiența, SIC VOLO, off-label

Am putea îmbunătăți ?

# Bibliografie

- Consultation skills for pharmacy practice: Taking a patient-centred approach, DLP 172, February 2014

[https://www.cppe.ac.uk/learningdocuments/pdfs/cppe\\_consultingskills.pdf](https://www.cppe.ac.uk/learningdocuments/pdfs/cppe_consultingskills.pdf)

- Council of Europe, Committee of Ministers, Resolution CM/Res(2020)3 on the implementation of pharmaceutical care for the benefit of patients and health services adopted by the Committee of Ministers on 11 March 2020.

<https://rm.coe.int/09000016809cdf26>

Vă mulțumesc!