### Logica și impactul comunicării eficiente, în farmacia comunitară

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

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

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

# STRUCTURA

#### Inițierea consultației

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

#### Culegerea infomațiilor

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

#### Explicații și Planificare

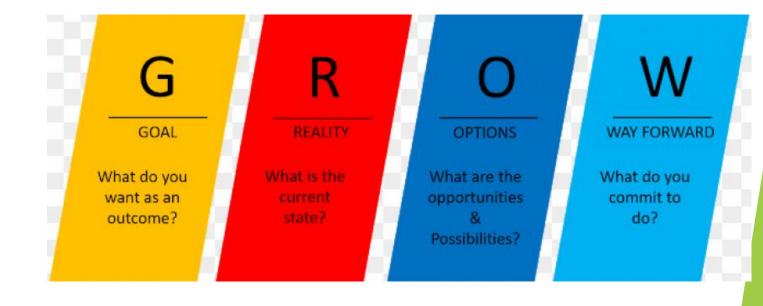
- Furnizarea corectă a cantității și tipului de informații
- Materiale suport pentru amintirea și înțelegerea exactă
- Luarea de comun acord a deciziilor: perspectiva pacientului

#### Încheierea consultației

- Momentul adecvat
- Planificarea sesiunilor viitoare

# CONSTRUIREA RELAȚIE

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



- Modelul 4 Es:
  - ► Explore = exploră
  - ► Educate = educă
  - ► Empower = împuternicește
  - ► Enable = permite

The four Es - Supporting ExcEllEncE in medicines adherence

#### **EXPLORE**

Patient knowledge: "What do you know/have you been told about your condition/your medicines?"

Patient perception of benefit/concerns: "What benefit do you feel your medicine gives you? What, if anything, are your worries about your medicine?"

Patient lifestyle goals (not your clinical ones) "What would you like your medicine to allow you to do (eq. feel well enough to walk the dog)?"

THESE QUESTIONS RAISE PATIENT AWARENESS OF THE IMPORTANCE OF TAKING MEDICINES

#### **EDUCATE**

Give patients the information they want, when they want it, integrating key points for patient safety.

Use 'teach back' method to ensure understanding, eg,

"To be sure that I explained things clearly, let's review what we discussed. Please tell me... how you are going to take this mediane/what you understand about..."

Education is best given in response to patient requests; however, there may be key safety information that you want to pass on – a health coaching approach suggests that, where possible, you do this linking the information with the patient's agenda.

#### **EMPOWER**

AT

2

Once you have explored the patient's perspective and provided education according to their needs, help the patient to decide if they want to take their medicine.

"What would you like to do about taking your medicine?"

It is important to ensure that patients 'own' the decision for taking their medicine if they decide to (rather than us 'telling' them).

"What have you decided about this medicine?"

A health coaching approach suggests that it is better to know at this point if the patient doesn't want to take the medicine to allow discussion of alternatives and ways forward. Otherwise the patient will go home, with you assuming they will take their medicines (and they don't).

#### **ENABLE**

This helps patients to work out how they'll incorporate taking medicines into their lives, how they'll monitor their own adherence to their treatment plan and the effectiveness of their medicines. These questions help patients think about the reality of taking a medicine, ie, integrating a new activity in their lives.

"How will you fit your medicines into your day?"

"Where will you keep your medianes?"

"How will you remember to take them daily?"

"What will you do to check if your system is working?"

"What will you do to find out if the medicine is working for you?"

PATIENT TAKES RESPONSIBILITY FOR TAKING THEIR MEDICINE.

Source: @Copyright 2013 Nina Barnett. All rights reserved. North West London Hospitals Trust

FEBRUARY 2014

#### 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 lipseşte ?
  - ► 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
- Experienţa, SIC VOLO, off-label

#### 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

► 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.

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

# Vă mulțumesc!