

Comunicarea farmacist-pacient

PHARMACIST-PATIENT COMMUNICATION

*Interviu acordat de
Dr. Cristian Cârstoiu
trainer – programe de dezvoltare
profesională și personală*



1. Este importantă existența unei bune comunicări între farmacist și pacient? Prin ce se caracterizează aceasta?

Comunicarea cu pacientul este mai mult decât importantă, este, așa putea spune, vitală. Farmacistul nu este un simplu vânzător la tejea, el trebuie să identifice foarte bine nevoile pacientului, să dispună de un arsenal de instrumente de comunicare performante și să le aplice de fiecare dată când în fața sa se află un pacient care nu-și poate defini foarte bine nevoile, iar mai apoi să-i explice pe înțelesul acestuia modul de administrare, efecte secundare etc. Dacă un medicament are efecte secundare de tipul somnolenței și de aceea se ia la culcare, trebuie explicat acest lucru. Altfel, un pacient își ia conștiincios medicamentul la ora 22.00 și apoi

pleacă cu mașina sa la un prieten de la aeroport și adoarme la volan. E greșit să presupunem că pacienții citesc prospectul – mai mult de două treimi nu citesc niciodată prospectele medicamentelor.

2. Considerați că specialistul ar trebui să informeze, să consilieze pacientul privind opțiunile terapeutice și efectele secundare?

În primul rând este o obligație legală a specialistului în sănătate să comunice pacientului care sunt implicațiile tratamentului și care sunt alternativele, lăsându-l pe pacient apoi să aleagă în cunoștință de cauză. Ce se întâmplă în general, pacientului i se dictează ce anume are de făcut, fără să i se dea suficiente informații și fără să i se ofere alternativele terapeutice. Și nu e vorba numai de efectele secundare ale tratamentului recomandat, ci de toate aspectele medicale, inclusiv eventuale analize de efectuat sau manevre diagnostice. Dacă pacientului nu i se pun la dispoziție aceste informații, se poate ajunge la aspecte legale pe care nimeni nu și le dorește.

3. Ce rol dețin întrebările închise și întrebările deschise adresate de farmacist?

Utilizarea acestor întrebări face parte din tehnicile de comunicare profesională valabile în orice interacțiune cu un expert – fie el medic, farmacist, avocat, IT-ist sau contabil. Expertul trebuie să înceapă cu o întrebare deschisă, de „sondare” – de tipul „Care e problema”, ceea ce oferă pacientului posibilitatea de a dezvălui informațiile pe care el le consideră importante, iar apoi, în funcție de ceea ce farmacistul sau medicul află, urmează întrebări specifice cum ar fi „Când a apărut durerea?” sau „Contractura aceea musculară de care spuneți, apare doar la picioare?” etc. După care vine iar o întrebare deschisă, cum ar fi „Ce regim alimentar aveți?”, urmată de o întrebare de fixare a informației, care este o întrebare închisă „Cam câte lactate consumați pe zi?”. Practic alternanța întrebărilor deschise cu cele închise oferă o cale de prospectare și apoi de sondare în căutarea unei informații punctuale, fără să-i dea pacientului impresia că este supus unui interogatoriu.

4. Se recomandă abordarea clienților în funcție de personalitatea fiecăruia? Cum explicați acest lucru, raportându-ne la comportamentele și tiparele de comunicare cunoscute?

Da, e de dorit. Pentru asta, trebuie însă ca specialistul să fie familiarizat cu aceste tipuri comportamentale și nu numai să le recunoască, dar să poată să și diferențieze comunicarea pentru fiecare în parte. Unii pacienți sunt foarte atenți la detalii, au o memorie bună și dețin un bagaj semnificativ de informații despre boala lor; alții, dimpotrivă, sunt mai „aerieni” și riscă să încurce pastilele galbene care trebuie luate dimineața, cu cele roșii care trebuie luate de două ori pe zi etc. Este fundamental greșit să considerăm că toți pacienții sunt la fel – și nu mă refer la aspectul biologic, ci la cel psiho-comportamental. Mai mult, un alt aspect este personalitatea farmacistului însuși – reflectată în modul propriu de comunicare. Or, din acest motiv, este datorită sa, ca specialist, să cunoască factorii care influențează înțelegerea informației relevante. Dacă, de exemplu, un pacient are de luat mai multe medicamente, unele înainte de masă, altele după ce a mâncat, unele dimineața, unele seara, etc. e recomandabil să-i facă o schemă, un tabel, ceva. Altfel, dacă doar i le spune o dată, e ca și cum nu i-ar fi spus nimic.

5. Care sunt barierele de comunicare care pot apărea în cadrul interacțiunii farmacist-pacient?

O, aici este vorba de o întreagă pleiadă de probleme care pot apărea. În primul rând este vorba de timp; dacă la coadă sunt 3-4 persoane, farmacistul nu are la dispoziție suficient timp să discute cu pacientul. Apoi e vorba de diferența de educație; de multe ori pacienții pur și simplu nu au bagajul de informații necesar. Mai pot interveni aspecte aparent banale, cum ar fi o hipoacuzie din cauza căreia cuvintele nu sunt corect înțelese, sau pacienți de altă limbă, care vorbesc româna deficitar – aspect din ce în ce mai des întâlnit datorită imigrației.

Mai avem apoi aspecte mai subtile – convingeri cum ar fi „farmacistul este un specialist bine intenționat”, mergând până la „vrea să-mi vândă o grămadă de pastile ca să-și facă planul pe trimestrul în curs”.

6. Conform cercetărilor în domeniu, există trei tipuri de politețe: pozitivă, exagerată și politețe negativă. Prin ce se caracterizează fiecare dintre ele?

Nu aș vrea să mă leg de definițiile propriu-zise. E important să conștientizăm natura fundamentală a

relației farmacist-pacient, care este una destul de complexă: pe de o parte, avem componenta expert-pacient, și pe de altă parte cea comercială, care niciodată nu trebuie neglijată, deoarece modulează mult interacțiunea între cei doi. Aspectele negative intervin atunci când unul dintre participanții la discuție îl percepe pe celălalt ca fiind o amenințare. Dacă pacientul nu este de acord cu ce spune farmacistul, atunci acesta va răspunde pe un ton considerat politicos „Cum doriți dumneavoastră, dacă sunteți sigur de asta”, în formele extreme sunând chiar condescendent. La polul opus, avem de-a face cu o cerere exprimată ca o întrebare: „Există cumva și un medicament similar, dar mai ieftin?”, ceea ce trebuie înțeles fără echivoc drept „nu vreau să dau atâția bani”. Exagerarea apare când aspecte comune sunt... exagerate, pentru a obține mai mult interes sau atenție din partea celuilalt; de exemplu „ce multe medicamente aveți aici și îmi dau seama ce memorie fantastică aveți ca să știți fiecare unde este pus!”. În fapt, așa cum spuneam, exagerarea are ca unic rol atragerea atenției.

7. Ce rol deține comunicarea non-verbală în cadrul interacțiunii farmacist-pacient?

Comunicarea non-verbală este un aspect critic în orice interacțiune umană; înainte de a folosi cuvântul, „verbum”, oamenii interacționau non-verbal. Ea este deci parte a bagajului nostru ancestral. Atâta doar că, în contextul punctual farmacist-pacient, aspectele de nuanțare, de subtilitate, dacă vreți, sunt destul de mult atenuate. Ne uităm în primul rând la starea de stres a pacientului – un pacient stresat nu va înțelege corect informația care necesită o procesare rațională sau memorizarea unor factori relevanți cum ar fi administrarea înainte sau după masă, sau asocierea sau nu a două medicamente. Alte aspecte sunt cele legate de tonul vocii, de ritm, de contactul vizual etc. Nimeni nu se va simți în regulă dacă farmacistul va evita contactul vizual.

8. Care sunt aspectele care vizează codul de etică profesională în comunicarea farmacist-pacient?

Aici lucrurile sunt simple: farmacistul are o profesie reglementată și coordonată de Colegiul Farmaciștilor. Nu poți vinde unui pacient ceva ce nu-i trebuie de fapt și să-ți impui părerea prin puterea halatului alb, chiar dacă ai niște obiective de vânzări în spate. La fel, nu trebuie să emiți judecăți de valoare sau prejudecăți în funcție de pacient. Nu contează cine e pacientul, contează ca are o problemă de sănătate și tu ești în măsură să-l ajuți.

9. Una dintre problemele cu care se confruntă Asociația Farmaciștilor din America de Nord și Canada o reprezintă importul și vânzările de medicamente prin intermediul internetului. Ce pericole există pentru sănătatea pacienților, atunci când medicamentele sunt procurate de la furnizori neautorizați?

Chiar nu știu în ce măsură în România o astfel de problemă există cu adevărat; până acum nu a încercat nimeni să-mi vândă medicamente la colț de stradă... Cred însă că aspectul cel mai important este legat de autenticitatea produsului, de termenul lui de valabilitate, lucruri de acest gen. Asta plecând de la premisa că pacientul, cumpărătorul, știe ce medicament are nevoie și să și-l administreze corect.

10. Prin ce se deosebește un farmacist eficient de unul ineficient și care sunt elementele de forță ale specialistului?

În primul rând trebuie să definim ideea de eficiență. Pentru un lanț de farmacii, eficiența poate fi măsurată prin volumul de vânzări sau prin profitabilitate. Pentru medicul care scrie rețeta, eficiența poate fi dată de numărul de pacienți care își iau medicamentul corect, inclusiv datorită informațiilor de la farmacist. Pentru pacient, eficiența este identificarea combinației optime

de medicamente care-l ajută să-și rezolve problema de sănătate, mai ales dacă vorbim de medicamente fără prescripție, unde rolul farmacistului în consilierea pacientului este major.

Ca elemente de forță... aș urmări în primul rând răbdarea și atenția la detalii. Să dau un exemplu: eu am o rinită cronică, care se acutizează iarna, la frig. În martie eram cu nasul ușor înfundat, dar soția mea era răcită de-a dreptul. M-am dus în farmacie să iau pentru ea un spray nazal, și farmacista a fost convinsă că era pentru mine datorită vocii nazonate. Colega ei însă, a pus întrebarea „pentru adulți sau pentru copii?” Am spus „pentru adulți; e pentru soție”. „Are și febră?” „Nu, e în faza incipientă și vreau să nu escaladeze, să nu trebuiască să ia antibiotic pentru că e însărcinată”. Această informație a schimbat totul. M-a întrebat în ce trimestru – atunci era în a doua lună de sarcină, mi-a spus să nu-i administrez decongestionante nazale cu substanțe vasoconstrictorii pentru că ar putea afecta dezvoltarea vasculară a fătului și mi-a recomandat un alt produs decât cel pe care-l cerusem, pe bază de uleiuri volatile, complet inofensiv pentru produsul de concepție. A făcut dovada capacității de analiză a situației, a știut ce să-mi recomande și mi-a oferit și o explicație pertinentă a recomandării făcute. A fost o farmacistă foarte eficientă, din punctul meu de vedere.