

PROMOWANIE OPIEKI FARMACEUTYCZNEJ WŚRÓD PACJENTÓW – DOŚWIADCZENIA Z APTEKI OGÓLNODOSTĘPNEJ

mgr farm. Magdalena POGODOWSKA

The promotion of pharmaceutical care among patients – Public Pharmacy experience

Summary. FONTiC is a scientific research programme designed by the Laboratory of Pharmaceutical Management and Pharmacoeconomics Unit of the Chair of Toxicology at the JU MC, addressed to patients who suffer hypertension and/or II type diabetes.

Pharmacists who entered the programme were trained in the field of pharmaceutical care concerning hypertension and II type diabetes, and received materials to aid the promotion action. The purpose of the promotion of pharmaceutical care in the drug-store is, most of all, passing on the information about the introduced programme, creating patients, interest and as a result – the obtainment of their permission for participation in the programme.

Słowa kluczowe: *aktywna akcja promocyjna, bierna akcja promocyjna, farmaceuta, opieka farmaceutyczna, pacjent.*

Keywords: *active promotion action, passive promotion action, pharmacist, pharmaceutical care, patient.*

Opieka farmaceutyczna to odpowiedzialne działanie farmaceuty, którego celem jest zapewnienie bezpieczeństwa farmakoterapii i podniesienie jakości życia (1). W oparciu o to przesłanie, dzięki współpracy Uniwersytetu Jagiellońskiego z Cefarmem Zielona Góra Sp. z o.o., farmaceuci z województw lubuskiego i zachodniopomorskiego, którzy zdecydowali się na wdrożenie idei opieki farmaceutycznej do swojej praktyki, biorą udział w projekcie FONTiC.

Projekt FONTiC jest programem naukowo-szkoleniowym opracowanym przez Pracownię Farmakoepidemiologii i Farmakoekonomiki Katedry Toksykologii CM UJ, skierowanym do pacjentów, którzy chorują na nadciśnienie i/lub cukrzycę typu 2.

W programie biorą udział apteki ogólnodostępne, które dysponują dostępem do internetu i posiadają wydzielone miejsce, w którym farmaceuta prowadzący opiekę może zagwarantować pacjentowi komfort i dyskrecję w czasie rozmowy.

Farmaceuci, którzy zgłosili się do programu, zostali przeszkoleni z opieki farmaceutycznej w nadciśnieniu i cukrzycy typu 2 oraz otrzymali materiały wspomagające prowadzenie akcji promocyjnej.

Promowanie opieki farmaceutycznej w aptece ma na celu przede wszystkim przekazanie informacji o wdrażanym programie, wzbudzenie zainteresowania pacjentów programem i w konsekwencji uzyskanie zgody na udział w nim. Działania prowadzone w ramach promocji zostały podzielone na dwa etapy:

- aktywną akcję promocyjną,
- bierną akcję promocyjną.

Aktywna promocja programu w aptekach rozpoczęła się pod koniec 2006 roku. W tym czasie farmaceuci starali się w sposób aktywny pozyskać pacjentów do programu. Grupę docelową stanowiły osoby realizujące recepty na leki hipotensyjne i/lub przeciwcukrzycowe oraz osoby, które zgłosiły problem nadciśnienia lub cukrzycy u siebie lub swoich bliskich.

Promowanie opieki farmaceutycznej w aptece ma na celu przede wszystkim przekazanie informacji o wdrażanym programie, wzbudzenie zainteresowania pacjentów programem i w konsekwencji uzyskanie zgody na udział w nim.

O powodzeniu akcji promocyjnej decydują zawsze umiejętności farmaceuty w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z pacjentem.

➤ Po zebraniu planowanej liczby pacjentów farmaceuci zakończyli aktywną promocję programu, a w aptekach rozpoczęła się **bier-na akcja promocyjna**, która trwa do dziś. W jej trakcie informacja o programie jest kierowana tylko do tych pacjentów, którzy sami zainteresowali się nim i pytają o niego, a farmaceuci w miarę wolnych miejsc włączają do programu kolejne osoby.

W obydwu etapach akcji wykorzystane zostały standardowe narzędzia promocji, do których należą:

- plakaty – są umieszczane w miejscach widocznych dla pacjentów (najczęściej jest to izba ekspedycyjna),

- ulotki – farmaceuci wręczają je pacjentom zainteresowanym programem,
- strona internetowa www.font.edu.pl – zawiera informacje dla pacjentów, farmaceutów oraz lekarzy zainteresowanych programem FONTiC.

O powodzeniu akcji promocyjnej decydują zawsze umiejętności farmaceuty w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z pacjentem.

Pierwsza rozmowa z pacjentem trwa od dwóch do pięciu minut. Ma na celu ustalenie, czy kwalifikuje się on do objęcia opieką w ramach prowadzonego programu.

Kryteria włączenia pacjenta do programu obejmowały:

- zdiagnozowane nadciśnienie tętnicze i/lub cukrzyca typu 2,
- stosowanie leków co najmniej od trzech miesięcy,
- możliwość wyrażenia zgody na zbieranie danych dotyczących stanu zdrowia (osoby dorosłe, które mogą o sobie samodzielnie decydować),
- wykluczono osoby, z którymi nie można się porozumieć (głuchonieme, niewidome) oraz te, które nie mogą same przyjść do apteki.

W czasie pierwszej rozmowy farmaceuta krótko opisuje program, wyjaśnia, że udział w nim wymaga stałych wizyt pacjenta w aptece. Po podpisaniu zgody wyznacza termin pierwszej wizyty i tłumaczy, jak należy się do niej przygotować. Farmaceuta przedstawia korzyści dla pacjenta i farmaceuty płynące z udziału w projekcie FONTiC: udział w programie jest bezpłatny, spotkania odbywają się w aptece w miejscu oddalonym od izby ekspedycyjnej, pacjent może prosić farmaceutę o pomoc w rozwiązaniu wszystkich problemów związanych z lekami, co skutkuje zwiększeniem wiedzy o jego chorobie i możliwościach jej powikłaniach. Dzięki tym działaniom buduje się zaufanie pomiędzy farmaceutą i pacjentem. Chcemy w ten sposób pokazać, że apteka to nie tylko miejsce sprzedaży le-

Zapraszamy do udziału w programie naukowo-edukacyjnym

Opieka farmaceutyczna dla pacjentów z nadciśnieniem i cukrzycą II typu

Udział w programie jest bezpłatny!

- ➔ Program prowadzony jest pod opieką naukową Pracowni Farmakoepidemiologii i Farmakoekonomiki z Wydziału Farmaceutycznego Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- ➔ W programie może wziąć udział każdy kto choruje na nadciśnienie lub cukrzycę II typu.
- ➔ Celem programu jest poprawa skuteczności i bezpieczeństwa leków.
- ➔ W ramach programu pacjent przynajmniej raz w miesiącu spotyka się w aptece z farmaceutą, aby porozmawiać o swojej chorobie, stosowanych lekach i ewentualnych problemach, które są z nimi związane.
- ➔ Pacjent może realizować w aptece wszystkie recepty przepisane przez lekarza, a opłata za leki ustalana jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

➔ Program prowadzony będzie w wybranych aptekach na terenie całej Polski, m.in.: w Barlinku, Choszczynie, Cieszynie, Gorzowie Wielkopolskim, Jarostawiu, Jaśle, Krośnie, Krośnie Odrzańskim, Nowej Soli, Pile, Przemyślu, Rzeszowie, Sanoku, Szczecinie, Warszawie i Zielonej Górze.

➔ Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o zasadach udziału w programie lub zgłosić do udziału w nim zapytaj farmaceutę w tej aptece o dodatkowe informacje.

➔ Więcej informacji o programie znajdziesz na stronie www.font.edu.pl

Ta apteka prowadzi program opieki farmaceutycznej

Plakat informacyjny znajdujący się w aptekach realizujących program opieki farmaceutycznej w aptekach Cefarm Zielona Góra i KosmaFarm

ków, ale również miejsce, gdzie można uzyskać fachową poradę, a farmaceuta może wspomóc proces terapeutyczny. Dla prowadzących ją farmaceutów to możliwość zwiększenia własnej wiedzy oraz świadomość, że udział w programie naukowym przyczynia się do poprawy praktyki zawodowej. Jest to także forma zachęcenia pacjenta do korzystania z usług właśnie naszej apteki.

W chwili obecnej w aptece, w której pracuję i prowadzę opiekę, trwa bierna akcja promocyjna. Aktywna akcja promocyjna rozpoczęła się 27 listopada 2006 roku i trwała około dwóch miesięcy. W czasie jej trwania rozmawiałam z około trzydziestoma osobami, zainteresowanym wręczałam ulotki informacyjne – zakwalifikowałam do programu trzech pacjentów. Po jej zakończeniu w aptece rozpoczęła się bierna akcja promocyjna, w którą zaangażowany jest cały personel apteki. W tym czasie o program zapytało około siedemdziesięciu osób, a dwie spośród dwudziestu, które chciały wziąć w nim udział, włączyłam do programu. W sumie opieką farmaceutyczną objęłam pięciu pacjentów. Jeden z nich choruje na nadciśnienie, pozostali czterej na nadciśnienie i cukrzycę typu 2. Powodem niezakwalifikowania pozostałych osób do programu FONTiC była przede wszystkim mylna interpretacja jego założeń. Moi pacjenci najczęściej pytali o cenę wizyty oraz korzyści materialne, jakie mogliby osiągać z udziału w programie. Niektórzy mieli nadzieję, że będą kupować w aptece leki bez recepty i bez konsultacji z lekarzem; byli też tacy, którzy chcieli otrzymywać je za darmo. Nie włączyłam do programu pacjentów chorujących na cukrzycę typu 1.

W czasie pierwszych spotkań należy podkreślać, że farmaceuta nie leczy pacjenta, lecz go edukuje. Pacjent musi przekazywać informacje o stanie swego zdrowia zgodnie z założeniami programu, ponieważ farmaceuta nie ma dostępu do innego źródła danych o pacjencie. Istotne jest również wyjaśnienie pacjentowi, że spotkania nie mają charakteru towarzyskiego. Farmaceuta przypomina pacjentowi, że nie może zlecić leków wydawanych z przepisu lekarza ani uzu-

pełnić zapasu leku, jeśli pacjent nie przyniesie recepty. Zadaniem farmaceuty w czasie opieki jest wyłącznie sprawdzenie, czy pacjent prawidłowo je zażywa i stosuje się do zaleceń lekarskich oraz czy między zleconymi lekami nie zachodzą interakcje, które mogą niekorzystnie wpływać na zdrowie pacjenta. Wizyta w aptece nie zastępuje wizyty w gabinecie lekarskim. Niestety, kilku pacjentów bało się negatywnej reakcji swego lekarza, gdy ten dowie się o charakterze wizyt w aptece.

Materiały promocyjne bardzo ułatwiają prowadzenie akcji promocyjnej. Najwięcej pacjentów zainteresowało się programem i zapytało o niego po zobaczeniu plakatu. Plakat jest duży, ma wymiary 110/70 cm i zawiera wszystkie informacje dotyczące projektu FONTiC. Umieściłam go wewnątrz apteki w izbie ekspedycyjnej, tuż obok stanowiska do ekspedycji przy pierwszym stole, dzięki temu w razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości służę pomocą. Bardzo pomocne w prowadzeniu akcji promocyjnej są też ulotki, które zostały zaprojektowane w sposób, który ma zachęcić pacjenta do zastanowienia się nad swoim zdrowiem. Na pierwszej stronie zamieszczono pytania, na które pacjenci sami mogą odpowiedzieć i określić, czy powinni zainteresować się udziałem w programie. Poza tym pacjenci zabierali ulotki ze sobą do domu – co zwiększyło zasięg promocji.

Narzędzia promocyjne ułatwiają prowadzenie akcji informacyjnej. O jej powodzeniu decyduje jednak przede wszystkim zaangażowanie farmaceuty oraz jego umiejętność nawiązania i podtrzymania kontaktu z pacjentem.

Mgr farm. Magdalena Pogodowska, zastępca kierownika „Apteki Śródmiejskiej” w Nowej Soli.

Piśmiennictwo:

1. Hepler C. D., Strand L.M.: *Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care*, Am. J. Hosp. Pharm., 47, 533-554, 1990.

Zadaniem farmaceuty w czasie opieki jest wyłącznie sprawdzenie, czy pacjent prawidłowo je zażywa i stosuje się do zaleceń lekarskich oraz czy między zleconymi lekami nie zachodzą interakcje, które mogą niekorzystnie wpływać na zdrowie pacjenta. Wizyta w aptece nie zastępuje wizyty w gabinecie lekarskim.