



# POSKYTOVÁNÍ ODBORNÝCH KONZULTACÍ PACIENTŮM V LÉKÁRNĚ

Metodický návod

# POSKYTOVÁNÍ ODBORNÝCH KONZULTACÍ PACIENTŮM V LÉKÁRNĚ - METODICKÝ NÁVOD

Poskytování odborných konzultací pacientům patří mezi základní činnosti realizované v lékárně. Hlavním cílem této aktivity je přispět k racionalizaci léčby, tzn. podílet se s ostatními zdravotníky na zajištění účinnosti a bezpečnosti léčby, na snížení nákladů na léčbu a na podpoře adherence pacienta ke zvoleným terapeutickým postupům.

Konzultační služby lékárny jsou zaměřeny především na oblast farmakoterapie, a sice na management s farmakoterapií spojených problémů (*tzv. drug-related problems*). Druhou významnou oblastí, kterou konzultační služby lékárny postihují, představuje monitoring rizikových faktorů a vyhodnocení míry individuálního rizika pro různá onemocnění a s tím související poradenství o vhodných režimových opatřeních.

Je důležité, aby přístup lékárny k poskytování konzultací byl systematický (*tj. plánovitý a soustavný*) a aby byla řádně a standardizovaným způsobem vedena dokumentace konzultační činnosti. S takto prováděnou konzultační činností lze v budoucnu reálně počítat v souvislosti s hledáním nových možností odměňování lékáren (*tj. již nejen prostřednictvím obchodní přírážky, ale také na základě úhrady poskytovaných služeb*).

## Rozsah poskytovaných služeb

Následující přehled je výčtem služeb, které lze v rámci konzultací v lékárně nabízet:

- ▶ zhodnocení osobní farmakoterapie pacienta s ohledem na:
  - volbu účinné látky v dané indikaci,
  - správné dávkování (*dávka, dávkovací interval*), s ohledem na lékovou formu (*např. dělení retardovaných tablet nebo tablet bez dělicí rýhy apod.*), čas podání, cestu podání, délku léčby atd.,
  - nežádoucí účinky,
  - interakce (*lék – lék, lék – potravní doplněk, lék – potrava*),
  - kontraindikace,
  - použití léčiv (*zejména pokud se týká volby účinné látky, dávkování apod.*) u specifických skupin pacientů (*např. děti, senioři, těhotné nebo kojící ženy*),
  - přítomnost duplicit účinných látek;
- ▶ edukace pacienta o všech výše uvedených aspektech jeho osobní farmakoterapie (*dobrá informovanost pacienta je předpokladem dobré adherence k léčbě*);
- ▶ edukace pacienta o správné aplikaci specifických lékových forem (*např. aplikační formy antiastmatik, transdermální terapeutické systémy, pomůcky pro diabetiky apod.*);
- ▶ edukace pacienta o správném uchování léčiv a doplňků stravy;
- ▶ poradenství při řešení neobvyklých situací (*např. pacient zapomene užít pravidelnou dávku léčiv apod.*);
- ▶ poradenství o použití léčiv v těhotenství a při kojení;
- ▶ poradenství při samoléčbě zdravotních obtíží;
- ▶ edukace pacienta o vhodných nefarmakologických/ režimových opatřeních (*např. pohybové aktivity, dietní opatření, spánkový režim apod.*);
- ▶ poradenství při odvykání kouření;

- ▶ poradenství při snižování nadváhy;
- ▶ měření tlaku krve, srdeční frekvence, zjištění obvodu pasu a stanovení BMI;
- ▶ selfmonitoring glykémie, cholesterolémie, triglyceridémie;
- ▶ vyhodnocení individuálního rizika kardiovaskulárních onemocnění, vyhodnocení individuálního rizika metabolického syndromu.

## Personální, prostorové, materiální, technické a jiné zabezpečení činnosti

Na poskytování odborných konzultací je třeba se předem připravit a jejich průběh zajistit jak po stránce personální, tak i prostorové, materiální a technické:

Poskytování odborných konzultací klade nemalé nároky především na konzultující lékárníky. Úspěšný průběh konzultace vyžaduje nejen dobré odborné znalosti, ale také dovednost v oblasti komunikace a určité klinické zkušenosti lékárníka.

Konzultačním účelům musí být vyhrazen potřebný prostor (*ideálně samostatná místnost*) tak, aby bylo zajištěno maximálně diskrétní prostředí pro rozhovor lékárníka s pacientem.

Doporučené materiální a technické vybavení konzultačního zázemí je následující:

- ▶ přístroje pro měření TK, glykémie, hladin krevních tuků, osobní váha, vhodné měřidlo délky (*např. krejčovský metr*),
- ▶ placebo-přípravky pro demonstraci správného zacházení se speciálními aplikačními pomůckami,
- ▶ počítač s připojením k internetu, odborná literatura (*učebnice, kompeten-*

*dia, elektronické databáze atd.),*

- ▶ informační a edukační materiály pro pacienty (*letáky, brožury*),
- ▶ formuláře pro dokumentaci konzultační činnosti (*konzultační formuláře*),
- ▶ další pomůcky (*lékový záznamník, záznamník hodnot krevního tlaku apod.*) atd.

Na možnost využít konzultační služby lékárny je vhodné pacienty upozornit. Pro tento účel je možné nechat zhotovit informační plakát či letáky, napsat krátké sdělení pro místní tisk apod.

Poskytování konzultačních služeb je spojeno se zpracováním osobních údajů pacienta, a proto je dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů lékárná (*zpracovatel*) povinna písemně oznámit záměr zpracovávat osobní údaje Úřadu pro ochranu osobních údajů ([www.uouu.cz](http://www.uouu.cz)).

Vlastní činnost je třeba zorganizovat způsobem vyhovujícím provozním požadavkům konkrétní lékárny, tj. konzultační servis nabízet např. ve stanovených dnech a hodinách či zavést objednávkový systém apod.

## KONZULTAČNÍ FORMULÁŘ

Konzultační formulář je základním nástrojem pro dokumentaci konzultační činnosti v lékárně.

Z čistě praktického hlediska představuje pomůcku pro získání všech relevantních informací nezbytných pro vyhodnocení základních typů zdravotních a lékových problémů pacienta. Slouží také jako zdroj informací o pacientovi v případě, že pacient využívá konzultační služby lékárny opakovaně.

Používání jednotného konzultačního formuláře umožňuje provádění dokumentace standardizovaným způsobem, snadno uchopitelným v případě centrálního zpracování a vyhodnocování získaných dat.

Předložený konzultační formulář (*příloha 1*) umožňuje zaznamenat široké spektrum údajů, což jej činí obecně využitelným pro jakýkoliv konzultační případ. Jednotlivé údaje o pacientovi jsou dle jejich zaměření rozčleněny do 4 základních tématických skupin :

- ▶ základní osobní údaje pacienta (*list 1*) – tj. jméno, pohlaví, věk, kontaktní údaje, souhlas se zpracováním osobních údajů;
- ▶ profil pacienta (listy 1 až 3) – tj. údaje o zaměstnání, sociální zázemí, údaje o onemocněních v rodině, osobní charakteristika, alergie, životní styl, údaje zjištěné při konzultacích v lékárně, vztah pacienta k léčbě;
- ▶ lékový profil pacienta (*list 4*).
- ▶ záznam o obsahu konzultace (*list 5*) a písemná zpráva z konzultace (*list 6*).

V následujícím textu jsou naznačeny možné zdravotní a farmakoterapeutické souvislosti vybraných údajů o pacientovi (*uvedeno je vždy jen několik ilustračních příkladů*).

## Údaje o zaměstnání

Charakter pracovní činnosti může negativně ovlivnit zdravotní obtíže pacienta:

- ▶ sedavé zaměstnání může působit nepříznivě např. při chronické žilní nedostatečnosti,
- ▶ výkon povolání na manažerské pozici často představuje značnou stresovou zátěž, kterou lze považovat za rizikovou např. při kardiovaskulárních onemocněních,

► práce ve směnném provozu může navodit či zhoršit poruchu spánku atd.

Charakter pracovní činnosti může také narušit compliance pacienta s léčbou:

► střídání ranních a nočních pracovních směn může vést k nepravidelnému užívání léků apod.

## Sociální zázemí

Např.: U pacientů žijících osaměle v domácnosti lze očekávat horší compliance s léčbou. Rizikovou skupinu představují v tomto ohledu zejména pacienti se sníženými fyzickými a/nebo psychickými funkcemi (*senioři apod.*).

## Údaje o onemocněních v rodině, osobní charakteristika a alergie

Údaje o onemocněních v rodině informují o pravděpodobné genetické predispozici k některým zdravotním problémům pacienta.

V rámci odběru osobní charakteristiky je třeba aktivně se dotazovat na onemocnění eliminačních orgánů (*játra, ledviny*). Případné snížení jejich funkce je nutné zohlednit např. při posuzování velikosti dávky či délky dávkovacího intervalu léčiv.

Znalost alergie je důležitá např. pro formulování vhodných doporučení dietních (*alergie na potraviny*) či farmakoterapeutických (*alergie na léky, léčivé rostliny*).

## Životní styl

Životní styl pacienta reflektuje v mnohém jeho postoj ke zdraví.



Je vhodné cíleně se dotazovat především na návyky, které mohou negativně ovlivnit vznik či vývoj určitých onemocnění nebo které mohou podpořit manifestaci nežádoucích účinků léčiv (*např. nevyhovující pitný režim zvyšuje riziko ortostatické hypotenze po podání některých léčiv apod.*). Pro zhodnocení konkrétních návyků je o nich často třeba získat podrobnější a přesnější informace vhodnými doplňujícími dotazy (*např. s ohledem na pitný režim – kolik a jaké tekutiny pacient během dne pije, kdy během dne je pije, jaké překážky mu brání v tom, aby pil dostatečně apod.*).

## Údaje zjištěné při konzultacích v lékárně

Provedení některých základních screeningových vyšetření lze při dodržení příslušných doporučených postupů realizovat přímo v lékárně. Jedná se např. o fyzikální a biochemická vyšetření nutná pro:

- ▶ záchyt nového výskytu onemocnění či posouzení kompenzovanosti již léčeného onemocnění (*např. hypertenze, diabetu mellitu, hyperlipidémie*),
- ▶ vyhodnocení individuálního rizika kardiovaskulárních onemocnění,
- ▶ vyhodnocení individuálního rizika metabolického syndromu,
- ▶ zhodnocení manifestace některých nežádoucích účinků léčiv (*např. bradykardie*) atd.

## Vztah pacienta k léčbě

Rozhovor s pacientem poskytuje lékárníkovi jedinečnou příležitost získat určitý náhled na osobnost pacienta, zejména co se týká jeho všeobecných návyků a postojů, ale také osobních potřeb a očekávání ve věci zdraví a nemoci či vnímání vlastní role a zodpovědnosti v terapeutickém procesu. Toto „seznámení se“ s pacientem může hrát velmi podstatnou roli v komunikaci s ním (*při získávání informací, při rozklíčování získaných informací i při předávání informací*).



## Lékový profil pacienta

Pro vyhodnocení rizik farmakoterapie je třeba získat komplexní informace o všech léčivých přípravcích vázaných na předpis i o léčivých přípravcích volně prodejných. O které informace se jedná, naznačuje následující přehled:

- ▶ název léčivého přípravku (*nebo léčivé látky*), dávka a dávkovací interval,
- ▶ indikace,
- ▶ délka užívání,
- ▶ osobní zkušenosti pacienta s lékem (*např. nežádoucí účinky, compliance apod.*),
- ▶ informace o tom, zda byl lék předepsán lékařem nebo zda je užíván v rámci samoléčby apod.

V rámci kategorie volně prodejných přípravků je třeba aktivně se dotazovat na užívání potravních doplňků, protože jejich účinné látky se rovněž mohou zapojit do lékových interakcí a také v jejich případě je třeba zvážit kontraindikace k podávání.

## Obsah konzultace

Příslušný list konzultačního formuláře poskytuje prostor pro zaznamenání problému, kvůli kterému pacient konzultační služby lékárny vyhledal, i ostatních problémů, které byly v průběhu konzultace lékárníkem identifikovány.

Oddělení důvodu návštěvy pacienta od ostatních identifikovaných problémů umožňuje poznat skutečnosti, které v souvislosti se svou farmakoterapií či zdravotním stavem hodnotí jako problematické sám pacient (*tedy nikoliv lékárník*).

V případě každého identifikovaného problému je třeba zjistit a zaznamenat:

- ▶ příčiny problému,



- ▶ klinickou závažnost,
- ▶ řešení problému doporučené lékárníkem,
- ▶ efekt tohoto doporučení (*akceptace pacientem, akceptace lékařem, klinický efekt apod.*).

## Zpráva z konzultace

Ústní sdělení jednotlivých doporučení doplňuje písemná zpráva z konzultace. Díky takové zprávě se pacient může k doporučením lékárníka kdykoliv znovu vrátit. Písemná zpráva nabývá na významu také tehdy, je-li některé doporučení vhodné konzultovat s lékařem a je tedy nezbytné předat mu příslušné informace v původní podobě (*tj. nezkreslené jejich tlumočením pacientem - laikem*).

Konzultační formulář vyplněný při první návštěvě pacienta lze využít i při návštěvách příštích. K původnímu formuláři se v takovém případě pouze připojí listy určené pro zaznamenání těch údajů, které jsou nové nebo které doznaly změn.

## Vlastní konzultace

Součástí konzultace je získání souhlasu pacienta se zpracováním osobních údajů. Svůj souhlas pacient stvrzuje podpisem přímo do konzultačního formuláře (*list 1*).

Současně je prospěšné vzájemně si vyjasnit, co pacient od konzultace očekává a co je lékárník v rámci konzultace schopen poskytnout.

Rozhovor lékárníka s pacientem by měl v ideálním případě splňovat parametry řízeného rozhovoru, který je užitečným prostředkem pro získání klíčových informací. Další praktickou pomůckou k dosažení téhož je kon-

zultační formulář, resp. práce s ním během konzultace.

V závěru konzultace je nutné zrekapitulovat její obsah a jasně formulovat doporučení lékárníka (*ideálně také písemně - formou zprávy z konzultace*).

Náročnější zadání (*např. komplexní farmakoterapeutický rozbor*) lze řešit tak, že během prvního sezení jsou od pacienta získány potřebné informace a rozbor je vypracován v dohodnutém termínu až po skončení úvodního sezení.

Pozn. Pokud se pacient na konzultaci objednává, je vhodné mu doporučit, aby si předem připravil seznam všech léků, které aktuálně užívá, s uvedením jejich dávkovacích schémat.

## Přílohy

Příloha 1 - Konzultační formulář

## Autoři

Pracovní skupina pro konzultační činnost programu PACE 2010.

Děkuji PharmDr. Aleně Linhartové za odborné přispění při tvorbě metodiky a za koordinaci činnosti Pracovní skupiny.

PharmDr. Daniela Seberová

Odborný garant programu PACE 2010

**Vydává:**



**[apotex@apotex.cz](mailto:apotex@apotex.cz)**  
**[www.apotex.cz](http://www.apotex.cz)**

Všechna práva vyhrazena.

Tento dokument ani jeho jednotlivé části nesmí být bez písemného souhlasu uvedeného subjektu reprodukovány, uchovávány v rešeršním systému ani přenášeny jakýmkoli způsobem (včetně mechanického, elektronického, fotografického či jiného záznamu).

**Copyright APOTEX (ČR), spol. s r. o., 2009**