

CZU 615.15:316.77

UTILIZAREA SISTEMELOR INFORMAȚIONALE ÎN EFICIENTIZAREA COMUNICĂRII FARMACISTULUI

Stela ADAUJI, Mihail BRUMĂREL*, Valentina BULIGA,
Marcela ROTARI

*Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin”,
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”,
Chișinău, Republica Moldova*

Autor corespondent*: mihail.brumarel@usmf.md

Introducere. Dacă e să ne referim la *termenul de comunicare* e necesar de menționat că el este prezentat sub diverse aglomerări conceptuale, care cuprinde un număr mare de domenii. Însă în toate domeniile etimologia cuvântului are la bază termenul latin *comunicare*, având sensul „*a pune în comun*”. Și dacă ne-am referi la domeniul farmaceutic, în special cel de asistență cu medicamente, atunci cea mai corespunzătoare domeniului ar fi „*schimb continuu de mesaje, care generează unitatea de vederi, și implicit, de acțiune, prin armonizarea cunoștințelor privitoare la scopurile, căile și mijloacele de a le atinge, prin promovarea deprinderilor necesare, prin omogenizarea relativă a grupurilor sub aspect afectiv (emoțional, sentimental) și motivațional (opinii, interese, convingeri, atitudini)*”.

Scopul lucrării. Determinarea conținutului comunicării farmacistului cu pacientul în realizarea eficientă a asistenței cu medicamente a populației.

Material și metode. Studiul a fost realizat prin analiză bibliografică și chestionare a 320 de farmaciști, inclusiv studenți-absolvenți ai facultății de farmacie, cu următoarea structură a eșantionului: 299 femei, 21 bărbați; 50 cu o vechime în muncă până la 1 an, 76 cu vechimea în muncă între 1-5 ani, 74 cu vechimea în muncă între 5-10 ani, 120 cu vechimea în muncă peste 10 ani; 105 ocupând funcțiile de farmacist-diriginte (șef de filială), 215 farmaciști; 118 deținători ai categoriei superioare, 60 ai categoriei I, 37 ai categoriei II și 105 fără categorie de

calificare; 312 activând în mediul urban și 8 din mediul rural.

Rezultate și concluzii. Pentru o comunicare eficientă cu pacientul farmacistul trebuie să posede multiple abilități de comunicare, cele mai importante fiind capacitățile de *a întreba* pacientul ca să înțelegi ce ar dori el să obțină în urma convorbirii, *a asculta* ce dorește pacientul pentru a-l putea ajuta și *a informa* despre opțiunile care ar fi recomandabile în situația sa, de a oferi pacientului date, cunoștințe, argumente, exemple, recomandări, capabile să îl motiveze pentru acceptarea și respectarea tratamentului. Rezultatul chestionării farmaciștilor au demonstrat că ei în mare parte dispun și aplică în activitatea lor abilități de comunicare verbală 94,7%, para și non-verbală 44%. Pentru un rezultat eficient al asistenței cu medicamente farmaciștii consultă pe problemele ce țin de modul sănătos de viață și acțiuni ce se încadrează în noțiunea de automedicație controlată (93,4%), administrarea corectă și respectarea tratamentului – în toate cazurile de eliberare a medicamentelor. Totodată farmaciștii menționează că sursele disponibile astăzi nu sunt suficiente pentru o asigurare informațională operativă despre întreg sortimentul de medicamente și despre pacient, iar unele condiții din farmacie și activități pe care sunt nevoiți să le realizeze constituie obstacole în procesul de comunicare cu pacientul.

Cuvinte cheie. Asistență cu medicamente, comunicare, farmacist-pacient.

Bibliografie.

1. Elearning.masterprof.ro/lecțiile/psihopedagogie/lectie_02: Situația de comunicare. [accesat la 28.02.2023]
2. Nanu L-M., Zarbailov N., Gîlcă B., Nanu M., Alexa Z., Negrean M. Ghid pentru o comunicare eficientă cu pacientul privind schimbarea comportamentului, tratarea și managementul suferințelor cronice, Chișinău 2019, 96 p.
3. Safta V., Farmacie socială, (F.E.-P. 'Tipografia Centrală'), ISBN 978-9975-78-999-8, Chișinău, 2011, 376 p.

THE USE OF INFORMATION SYSTEMS IN THE EFFICIENCY OF THE PHARMACIST'S COMMUNICATION

Stela ADAUJI, Mihail BRUMĂREL*, Valentina BULIGA,
Marcela ROTARI

*Vasile Procopisin Department of social Pharmacy
Nicolae Testemițanu State University of Medicine and Pharmacy,
Chisinau, Republic of Moldova*

Correspondent author*: mihail.brumarel@usmf.md

Introduction. If we are to refer to the term communication, it is necessary to mention that it is presented under various conceptual agglomerations, which includes a large number of domains. But in all fields the etymology of the word is based on the Latin term *communication*, meaning "to share". And if we were to refer to the pharmaceutical field, especially that of drug assistance, then the most appropriate field would be "*Continuous exchange of messages, which generates the unity of views, and implicitly, of action, by harmonizing knowledge regarding goals, the ways and means to achieve them, by promoting the necessary skills, by the relative homogenization of the groups under affective (emotional, sentimental) and motivational aspects (opinions, interests, convictions, attitudes)*".

Aim of the study. Determining the content of the pharmacist's communication with the patient in the effective implementation of drug assistance to the population.

Material and methods. The study was carried out through bibliographic analysis and questionnaires of 320 pharmacists, including graduate students of the Faculty of Pharmacy. With the following sample structure: 299 women, 21 men; 50 with a seniority of work up to 1 year, 76 with a seniority of work between 1-5 years, 74 with a seniority of work between 5-10 years, 120 with a seniority of work over 10 years; 105 occupying the positions of pharmacist-managers (branch chief), 215 pharmacists; 118 holders of the higher category, 60 of the I category, 37 of the II category and 105 without qualification category;

312 operating in urban areas and 8 in rural areas.

Results and conclusions. For effective communication with the patient, the pharmacist must possess multiple communication skills, the most important being the ability to ask the patient to understand what he would like to achieve as a result of the conversation, to listen to what the patient wants in order to help him and to inform him about the options that would be advisable in his situation, to provide the patient with data, knowledge, arguments, examples, recommendations, capable of motivating him to accept and comply with the treatment. The result of the survey of pharmacists showed that they mostly apply verbal communication skills in their work 94.7%, para and non-verbal 44%. For an effective result of assistance with medicines, pharmacists consult on issues related to a healthy lifestyle and actions that fall under the notion of controlled self-medication (93.4%), correct administration and compliance with treatment - in all cases of dispensing medicines. At the same time, pharmacists mention that the sources available today are not sufficient for operative informational assurance about the entire range of medicines and about the patient, and some conditions in the pharmacy and activities they have to carry out constitute obstacles in the process of communication with the patient.

Keywords. medication assistance, communication, pharmacist-patient

Bibliography.

1. Elearning.masterprof.ro/lecțiile/psihopedagogie/lectie_02: Situația de comunicare. [accessed on 28.02.2023]
2. Nanu L-M., Zarbailov N., Gîlcă B., Nanu M., Alexa Z., Negrean M. Ghid pentru o comunicare eficientă cu pacientul privind schimbarea comportamentului, tratarea și managementul suferințelor cronice, Chișinău 2019, 96 p.
3. Safta V., Farmacie socială, (F.E.-P. 'Tipografia Centrală'), ISBN 978-9975-78-999-8, Chișinău, 2011, 376 p.