



ECZACI-HASTA İL İŞKİSİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE GÜVEN, İLETİŞİM VE İŞBİRLİĞİ

Kübra DURAKLI¹

Halil İbrahim İMAMOĞLU²

ÖZET

İletişim insan hayatının önemli bir unsurudur. İletişim sürecini anlamak için çeşitli iletişim modelleri denenmiştir. Bu süreçte çeşitli iletişim araçları da kullanılmaktadır. Öte yandan eczacılar yoğun iş yüklerinin yanı sıra çok çeşitli insanlarla etkileşim kurmak için çok çeşitli iletişim araç ve yöntemlerini kullanmak durumundadır. Eczacıların en çok iletişim kurmak zorunda oldukları kişiler ise hastalardır. Bu nedenle, eczacıların hasta danışmanlığı konusunda bazı iletişim becerilerine sahip olmaları gerekir. Diğer taraftan eczacılık mesleğinin dönüşümüne paralel olarak eczacıların rolü de değişmekte, sunulan eczacılık hizmetlerinin çeşitliliği ve eczacıların sorumlulukları artmaktadır. Hasta memnuniyeti, eczacıların sağlık sektöründeki paydaş olarak rolünün değerlendirilmesinde önemli bir parametredir. Dolayısıyla bu makalede, çağımızda insanlar arası ilişkilerde çok önemli bir rolü olan iletişimin genelden özele doğru tartışılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda önce ecza, eczacı, eczacılık, eczacı-hasta ve eczacı-hekim iletişimi ve hastanın eczaneden beklentileri literatür esas alınarak incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık iletişimi, İletişim, Eczacılık, Eczane, Hasta

PHARMACENT-PATIENT RELATIONSHIP: TRUST, COMMUNICATION AND COOPERATION IN THE HEALTH SECTOR

ABSTRACT

Communication is an important element of human life. Various communication models have been tried to understand the communication process. Various communication tools are also used in this process. On the other hand, pharmacists have to use a wide variety of communication tools and methods to interact with a wide variety of people, as well as their intense workload. The people with whom pharmacists have to communicate the most are patients. Therefore, pharmacists need to have some communication skills in patient counseling. On the other hand, in parallel with the transformation of the pharmacy profession, the role of pharmacists is changing, the diversity of pharmacy services offered and the responsibilities of pharmacists are increasing. Patient satisfaction is an important parameter in evaluating the role of pharmacists as stakeholders in the health sector. Therefore, in this article, it is aimed to discuss communication, which has a very important role in interpersonal relations in our age, from general to specific. For this purpose, firstly, pharmacist, pharmacist, pharmacy, pharmacist-patient

¹ T.C. Avrasya Üniversitesi, Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Yönetimi Bölümü, kubrakkusdurakli@gmail.com, ORCID: 0009-0007-9040-3784

² Prof. Dr., T.C. Avrasya Üniversitesi, Sağlık Kurumları İşletmeciliği ve Yönetimi Bölümü, hibrahim.imamoglu@avrasya.edu.tr, ORCID: 0000-0003-0298-3090

and pharmacist-physician communication and the expectations of the patient from the pharmacy were examined on the basis of the literature.

Key Words: Health communication, Communication, Pharmaceutics, Pharmacy , Patient,

GİRİŞ

Günümüzde iletişim, günlük hayatımızda yadsınmaz bir yer kaplıyor. Ancak esasen canlı organizmaların birbirleriyle ilişkilerini sürdürebilmeleri için gerekli bir unsur olan iletişim, sağlık hizmetlerinde de bir kalite göstergesi olarak kabul edilmektedir. Hastalara hizmet sunan kişi sayısı arttıkça, reçete edilen ilaçlarla ilgili iletişim ihtiyacı da artmaktadır (Van der Kam vd., 2001:605). Hastanelerde ve toplumda 'sağlık profesyonelleri' olarak kabul edilen doktorlar, hemşireler ve eczacılar gibi meslek grupları, hastalarla kurdukları iletişim sayesinde bakımlarında etkili olmaktadır. Bu iletişim için her iki tarafın da sorumluluğu vardır, ancak bir kişi ne kadar profesyonel olarak kabul edilirse sorumluluğun o kadar arttığı bilinmektedir (Ulrey & Amason, 2001:449). Çünkü teşhis ve tedavi bilgisi etkili iletişimle birleştiğinde istenen çıktı elde edilir (Shah & Chewing, 2006:15). Eczacıların başarılı olabilmeleri ve sağlık sektöründeki önemli rollerinde hastalara etkin bir şekilde hizmet verebilmeleri için iyi iletişim becerileri gereklidir (Majzub & Jusof, 2010:67).

Eczaneler, hastalara ilaçların doğru kullanımını açıklayan ve öğreten, ayrıca ilaçların kullanımını izleyen sağlık birimleridir. Ayrıca, 'majistral ilaçlar' olarak da bilinen 'yapay ilaçların', üretici tarafından hazırlanan preparatlara ek olarak doktor reçetesi temelinde hazırlandığı ve satıldığı yerdir. Eczacılar, eczacılardan ilaç, reçetesiz ilaç ve kozmetik ürünleri satın alan hastalarla kurdukları güvene dayalı ilişki nedeniyle halk tarafından güvenilir bir meslek olarak görülmekte ve hastalarla doğrudan temas halinde oldukları için en ulaşılabilir ve erişilebilir sağlık danışmanları olarak kabul edilmektedirler. Eczaneler ve dolayısıyla eczacılar, bir hastalığın tedavi sürecinde ilaç kullanımının hayati önem taşıdığı durumlarda önemli bir rol oynarlar. Çünkü eczacılar, ilaçların ve farklı ürünlerin kullanımında ve takibinde önemli bir rol oynamaktadır (Atila, 2020:8). İlaçların hastalara verilmesi, nasıl kullanılacağına anlatılması ve doğru şekilde uygulanması gibi hususlar tedavi sürecinde ve hastanın kısa süreli iyileşmesinde önemli aşamalarıdır, bu nedenle eczacılık mesleğini icra edenlerden yasal olarak belirli bir bilgi ve deneyim düzeyi aranması uygundur (EEHK m. 1/ 2, m. 2).

Eczanelerde çalışan 'kalfa' veya 'eczane teknisyeni' gibi kişiler de hastalara ilaç temin etmekte, ilaç satmakta ve ilaçların kullanım talimatları gibi konularda bilgi vermektedir (EEHY- RG. Tarih: 12.04.2014, Sayı: 28970). Çoğu durumda, bu kişiler eczacının olmadığı zamanlarda da hastalara danışmanlık yapmaktadır (Hakeri, 2018: 303).

Eczacıların hastalara ilaç tedarik etme sürecinde yaptıkları hatalar, doktorların görevlerini yerine getirirken yaptıkları hatalar gibi hayati tehlike yaratabilecek sonuçlar doğurabilir. Bu nedenle, bu mesleği icra edenlerin akademik ve mesleki bilgilerinin belirli bir standartta olmasını şart koşturmak son derece yerindedir (Alp, 2014: 67).

Eczacı ile hasta arasındaki bağ karşılıklı güvene dayanır ve bu güvenin oluşmasında eczacının çabaları çok önemlidir (Resnik, Ranelli ve Resnik, 2000:179). Eczacıların hasta ve hasta yakınlarıyla kurdukları iyi ilişkiler sadece hastalığın tedavi sürecine değil, bireylerin moral ve motivasyon düzeylerine de katkıda bulunur (Cavaco ve Roter, 2010:141). Başarılı tedavi süreçlerinin sağlanmasında, ilaçların doğru ve bilinçli kullanılmasında eczacılar önemli bir rol oynamaktadır. Eczacılar bu süreçte, hastaların sadece ilaçları konusunda bilinçlendirilmesinde değil, kullandıkları ilaçların takibinde, düzenli sağlık kontrollerinin yapılmasında ve hastalara psikolojik destek sağlanmasında da önemli bir yere sahiptir (Yeğenoğlu ve Özçelikay, 2005:83). Eczacılık hizmetlerinden memnuniyeti incelemek için yapılan çalışmalarda çeşitli kriterler araştırılmıştır. Birçok ölçek, hasta

memnuniyetini eczacılık hizmetleri için bir performans göstergesi olarak kabul etmektedir (Hücum, 2015). Memnuniyet, eczacı-hasta etkileşiminin artmasıyla sonuçlanır; bu da hastaların ve toplumdaki yakınlarının eczacılara bakış açısını olumlu yönde etkileyebilir.

1. KAVRAMLAR

1.1 Ecza Kavramı

Ecza Arapça bir kelime olup 'ilaç' anlamına gelmektedir. İlaç, canlı bir organizmaya çeşitli uygulama yöntemleriyle verilen doğal, yarı sentetik veya sentetik kimyasal bir bileşiktir ve organizma üzerindeki etkisi, bir hastalığı teşhis veya tedavi etmesini, semptomları hafifletmesini veya bu hastalığa karşı korunmasını sağlar.

Ecza kavramı, genellikle tıpta veya endüstride çeşitli görevler için kullanılan, kimyasal olarak elde edilmiş kimyasal maddeler için genel bir terim olarak ifade edilir. Eczane kelimesinin etimolojisi, kavramın Arapça 'eczane' kavramından türediğini ve Fransızca 'drogue' kelimesiyle tam olarak aynı anlama geldiğini göstermektedir; Littré'nin Tıp Sözlüğü 'ne göre eczane, majistral veya hazır olarak satılan ilaçların üretiminde kullanılır Majistral veya hazır olarak satılan ilaçların yapımında kullanılan bitkisel, hayvansal veya mineral hammaddelere verilen genel addır (akt. Baylan, 1968: 206). Tıbbi ürünü imal eden veya hastaya ulaştıran kişi eczacıdır.

1.2 Eczacı Kavramı

Eczacılık faaliyeti, doktorlar tarafından reçete edilen ilaçların hazırlanması ve hastalara sunulması, eczacılar tarafından hazırlanıp hastalar tarafından kullanılacak başlıca ilaçların nasıl hazırlanacağını belirlenmesi gibi konularla ilgilenen ve eczacılar tarafından icra edilen bilim dalı olarak tanımlanmaktadır (Demir, 2016:23).

Eczacılık kavramı, hastalıkların önlenmesi ve tedavisi için doğal ve sentetik ilaçların hazırlanması ve sunulması, farmasötik analizlerin yapılması, ilaçların etkinliğinin, güvenliğinin ve maliyetinin kontrol edilmesi, ilaçların kalite kontrolünün ve standardizasyonunun sağlanması ve ilaçların olası yan etkileri konusunda toplumun bilgilendirilmesi gibi sağlık hizmetleri sunan bir meslek grubu olarak tanımlanmaktadır (Kırpık ve İlçektay, 2020). Toplumda sağlık hizmetlerinden sorumlu olan eczacılar, hastalıkların tedavisinde kullanılacak ilaçları hazırlamak, kamu ve özel kurumlar aracılığıyla hastalara ilaç temin etmek, ilaçların üretimi ve hastalara sunulmasının her aşamasında aktif olarak yer almak gibi hizmetler sunmaktadır (Kırpık ve İlçektay, 2020:69). Eczacılık mezunlarının ilaç üretiminde kullanılan hammaddelerin temin edilmesi, ilaç hazırlama sürecinin fiziksel ve kimyasal analizlerinin yapılması, süreç kontrolünün gerçekleştirilmesi, ilaçların hastalara ulaştırılması, ilaç etkinliğinin izlenmesi ve kontrol edilmesi gibi birçok sorumluluğu bulunmaktadır. Günümüzde üniversite eczacılık mezunları eczacılık faaliyetlerini ilaç firmalarında, hastanelerde, ecza depolarında ve serbest eczanelerde sürdürmektedir.

Eczacılık kavramı literatürde genel olarak kapsamlı ilaç bilgisine sahip bir profesyonel olarak tanımlanmaktadır (Badreldin vd., 2020: 1030). Başarılı bir tedavi süreci için, doktor tarafından reçete edilen ilaçların doğru miktarda ve doğru zamanda kullanılması çok önemlidir. Hastaya doktor tarafından reçete edilen ilacı önerilen süre ve dozajda sağlamak eczacının sorumluluklarından biridir. Eczaneler sadece ilaç satmakla kalmamalı, aynı zamanda hastalara doktorları tarafından reçete edilen ilaçları ve bunların nasıl kullanılacağını kolay anlaşılır bir şekilde açıklamalıdır. Ayrıca hastaları ilaç kullanımı

konusunda bilinçli ve dikkatli bir şekilde yönlendirmeli ve yaşlılarda ilaç miktarını ve tedavi sürecinin etkinliğini izlemelidirler (Akpınar, 2015: 7). Hastanın halihazırda kullandığı ilaçlar ve besinler ile doktorun reçete ettiği yeni ilaçlar arasındaki etkileşim belirlenmeli, doktorun ilaçların kullanımına ilişkin talimatları kontrol edilmeli ve varsa hatalar doktora bildirilerek düzeltilmesi sağlanmalıdır. Hastanın kullanmakta olduğu ilaca benzer bir ilaç reçete edilmişse, durum tespit edilmeli ve aynı anda alınmaması konusunda hasta bilgilendirilerek takibi yapılmalıdır. Hastaların ilaçlarını doğru zamanda ve dozda almalarını sağlayabilecek bir dizi uygulama geliştirmeli, ilaçların kullanımına ilişkin açık ve anlaşılması kolay bilgiler yazmalı, hastaları ilaçlarını nasıl kullanacakları konusunda sözlü olarak bilgilendirmeli ve başta yaşlılar ve çocuk hastalar olmak üzere tüm bireylerde reçetesiz ilaç kullanımını azaltmaya çalışmalıdırlar (Papastergiou vd., 2019: 223).

Birey ve toplum sağlığının korunmasında önemli bir rol ve sorumluluğa sahip olan eczacılar, tedavi sürecini takip ederek hastaların yaşam kalitesinin artırılmasına katkıda bulunabilmelidir. Sağlıklı gıdaların, reçeteli ve reçetesiz ilaçların etkin ve güvenli kullanımı konusunda hastalara danışmanlık yapabilmeli, advers ilaç reaksiyonlarını ve tıbbi hataları gözlemleyip raporlayabilmeli, sahte ve kalitesiz ürünleri tespit edip hastalara kaliteli ürünler sunabilmelidir (Houle, 2019: 250). Ayrıca, doktorlara ve sağlık profesyonellerine ilaçlar hakkında bilgi verebilmeli ve danışmanlık yoluyla en uygun dozu belirleyebilmelidirler.

1.3. ECZANE KAVRAMI

Eczaneler sağlık hizmeti veren işletmelerdir ve eczacılar tarafından işletilmektedir. Eczaneler sağlık hizmeti sunarlar, yani toplum sağlığı danışmanı olarak hareket ederler, ancak ilaç endüstrisinin gelişmesiyle birlikte aynı zamanda ilaç satan işletmelerdir. Eczanelerin temel görevi, hastalara ihtiyaç duydukları ilaçları sağlamak ve devlet kurumlarında bulunmayan ilaçlarla ilgilenmektir. Ayrıca kozmetik, sağlıklı gıdalar ve tedavi yardımcıları sağlayarak halkın ihtiyaçlarını da karşılarlar. Bir başka tanıma göre eczaneler hasta odaklı olmalıdır." Sağlık birimleri, bir eczacı gözetiminde hastalıkların önlenmesi, teşhisi ve tedavisi için kullanılan ürünleri sağlayan hasta odaklı eczaneler için uygundur (İstanbul Eczacı Odası, Politikacı Raporu, 2014)." Eczaneler sadece ilaç satmakla kalmaz, aynı zamanda hastaların tedavi sürecinde karşılaştıkları zorluklarla ilgili danışmanlık hizmeti de verirler.

2. SAĞLIK İLETİŞİMİ

Sağlık iletişimi başlığı altında, sağlık iletişimi tanımına yer verip hasta ve eczacı arasında duyulan güvenin önemine vurgu yapılmaktadır. Bununla birlikte eczacılığın görev ve sorumlulukları, eczacı-hasta ilişkisinde iletişim ve hastanın eczaneden beklentileri başlıkları altında sağlık iletişimi anlatılmıştır.

2.1. SAĞLIK İLETİŞİMİ VE GÜVEN İLİŞKİSİ

Güven olgusuna sağlık iletişimi, sağlık hizmetlerinin iyileştirilmesi ve sağlık yönetimi alanlarında çeşitli kaynaklarda değinilmiştir, ancak incelenen çalışmaların çoğu belirli hastalıkların tedavi sürecinde kişiler arası ilişkilerde gerekli olan iletişim düzeyi ve kurumsal düzeyde güven oluşumu ile sınırlıdır ve kurumsal düzeydeki süreçler arka planda kalmaktadır. Sağlık sektöründe güveni inceleyen birçok çalışma, güveni bir süreç olarak değil, bireylere güvenilip güvenilemeyeceği ve doktorların ve diğer sağlık çalışanlarının hasta haklarına ne ölçüde saygılı ve sadık oldukları sorusu olarak ele almaktadır. Aynı zamanda, güven oluşumunun çeşitli yönlerini inceleyen yeni araştırmalar da giderek artmaktadır. Örneğin Calnan ve Rowe (2006), güvenin yalnızca sağlık kuruluşlarıyla ilgili davranışsal ve psikolojik

özellikleri değil, aynı zamanda sağlık çalışanları ve yöneticiler arasındaki örgütsel ilişkileri de içerdiğini belirtmektedir. Daha da önemlisi, güvenin doğası gereği çok boyutlu olduğunu, çeşitli çevresel/bağlamsal faktörleri içerdiğini ve bu nedenle sağlık sistemleri de dahil olmak üzere sağlık kuruluşlarına daha geniş bir bakış açısı sağladığını savunmaktadırlar. Bu güven biçimi 'örgütsel güven' olarak adlandırılmaktadır (Calnan ve Rowe, 2006: 349). Dolayısıyla bu çalışma, güvenin sağlık iletişimiyle kesiştiğini ve bu durumda, eczacılar sağlık sektörünün bir parçası olduğu için hasta-eczacı iletişiminde güvenin çok önemli olduğunu savunmaktadır. Hasta ve hasta yakınları eczacılara güvenmemektedir. Hasta ve hasta yakınları, hastanede muayene olup ilaç almak için eczaneye muayene ücreti ödediğinde ya da reçetede belirtilen ilaçların bir kısmı devlet hazinesi tarafından karşılandığında eczacılara güvenmemekte ve önyargılı bir tutum sergilemektedir. Bu durum çoğu zaman eczacı tarafından izah edilse de aşılammakta, eczacı ve hasta arasındaki güveni zayıflatmaktadır.

2.2. ECZACILIĞIN GÖREV VE SORUMLUKLARI

Eczacı, hastalara tıbbi ürünlerin hazırlanmasından ve uygulanmasından sorumlu kişidir. Hastanın sağlığına kavuşabilmesi için reçete edilen ilaçların doktor tarafından önerilen dozajda ve kullanım talimatlarına uygun olarak uygulanması çok önemlidir. Hastaya reçete edilen ilaçları doğru dozajda ve doktorun önerdiği şekilde sağlamak eczacının görevidir. Hastanın eczaneye başvurduğu andan hizmetin bitimine kadar önemli sorumlulukları vardır. Bu sorumluluk sadece ilaç satmakla sınırlı değildir. Hastalarla birebir iletişim kurmaları, onları kullandıkları ilaçlar hakkında basit ve kolay anlaşılır bir şekilde bilgilendirmeleri ve eğitmeleri gerekir. Hastaları ilaç kullanırken dikkatli ve tedbirli olmaları konusunda yönlendirmelidirler. Bu nedenle yaşlılarda tedavi süresini ve dozajını kontrol edilmelidir. Hastaya verilen ilaç ile kullanılan diğer ilaçlar ve besinler arasındaki etkileşimleri belirleyin, ilacın nasıl kullanılacağına dair verilen talimatların doğruluğunu inceleyip ve varsa hataları doktorla iletişime geçerek düzeltilmelidir. İlaç karışımlarının farkında olunmalıdır. Örneğin, doktor bir ağrı kesici reçete ettiyse, hastanın halihazırda başka bir ağrı kesici kullanıp kullanmadığını ayırt ederek ve aynı anda aynı tür ilaçları almaması için hastayı sabırla bilgilendirip izlenmelidir. Doğru ilaç kullanımı için zaman ve dozu gösteren araçlar kullanılmalı, ilaç kullanımı çok açık ve okunaklı bir şekilde yazılmalı, sözlü açıklamalar yapılmalı ve özellikle çocuklarda ve yaşlılarda reçetesiz/kontrolsüz ilaç tüketimini azaltmak için çaba gösterilmelidir (İstanbul Sağlık Müdürlüğü, 2014).

Danışman eczacının rolü çerçevesinde eczacılar, insan ve toplum sağlığını korumalı, hastaların yaşam kalitesine ve tedavi sonuçlarına katkıda bulunmalı ve bunları iyileştirmelidir. Hastalara reçeteli ve reçetesiz ilaçları ve diğer sağlık ürünlerini güvenli ve etkili bir şekilde kullanmaları; advers ilaç reaksiyonlarını gözlemlenmeleri, en aza indirmeleri ve rapor etmeleri; yüksek kaliteli ürünler kullanmaları ve sahte ürünleri ve tıbbi hataları bildirmeleri için ihtiyaç duydukları bilgi ve danışmanlığı sağlamaları gerekir. Doktorlara ve diğer sağlık profesyonellerine ilaçlarla ilgili danışmanlık ve bilgi sağlamak ve ilaçlardan en iyi faydayı elde etmek için ilaçların seçimi, dozu ve uygulanmasına yardımcı olmak; İyi Eczacılık Uygulamaları çerçevesinde eczane işlevlerinin sürekliliğini sağlamak; eczanelerin hastalarına mümkün olan en iyi hizmeti sunabilmelerini sağlamak; eczanelerin hastalarına mümkün olan en iyi hizmeti sunabilmelerini sağlamak; eczanelerin hastalarına mümkün olan en iyi hizmeti sunabilmelerini sağlamak gerekir (Akpınar, 2015: 7). Tüm bunların yanı sıra eczanelerin görev ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmak mümkündür:

- Hastaya tıbbi ürünün güvenli ve etkili kullanımı hakkında gerekli tavsiyeleri ve bilgileri vermeli,
- Tıbbi ürünün adını, yararlı etkilerini, dozajını, kullanım yöntemlerini, saklanması, yan etkilerini ve alınması gereken önlemleri açıkça açıklamalıdır.

- Tıbbi ürünlerin kullanımını hakkında bilgi verirken, yabancı dil ve tıbbi terminoloji kullanmaktan kaçınılmalı, hastalara verilen bilgilerin anlaşılabilir olmasına dikkat etmeli,
- Bireysel hastalar için ilaç tedavisinin kalitesini ve etkinliğini ve belirli ilaçların veya tedavilerin etkilerini planlamalı, gözlemlemeli, incelemeli ve değerlendirmeli ve diğer sağlık çalışanları ile iş birliği yapmalıdırlar.
- Reçete dosyalarını muhafaza etmek ve yasal ve mesleki gereklilikleri karşılamak üzere ilaçlar, zehirler ve sarhoş edici maddelerle ilgili kayıtları düzenlemektir.
- Soğuk zincir ilaçlarının ve diğer ilaçların bozulmasına karşı önlemler alarak aynı koşullarda saklanmalarını ve hastalara ulaştırılmalarını sağlamalıdır.
- Tıbbi ürünlerin hazırlanması ve formülasyonunda kullanılan kimyasalları ve malzemeleri uygun koşullarda saklamalıdır.
- Belirli tıbbi ürünlerle ilgili bilgi ve riskleri belirlemelidir.
- Eczanede bulunan tüm ürünlerin stok kontrolünün yapılmasını ve bulunmayan ürünler için sipariş verilmesini sağlamalıdır.
- Eczanede bulunan tüm ürünlerin son kullanma tarihlerini kontrol eder ve son kullanma tarihi geçmiş ürünlerin belirlenen ilkeler çerçevesinde imha edilmesini sağlar.
- Eczane çalışanlarını (örn. eczane teknisyenleri, dermokozmetologlar, çıraklar ve stajyerler) eczanenin işleyişi hakkında bilgilendirmek, talimat vermek ve koordine etmelidir.
- Tüm eczane çalışanlarının kişisel, mesleki ve kariyer gelişimlerine, liderlik ve yöneticilik vasıflarıyla yetkinlik kazandırarak ve performans yönetimi çerçevesinde performanslarını değerlendirerek katkıda bulunmaktadır.
- Tüm eczane çalışanlarının eğitim ihtiyaçlarını tespit etmek ve gerekli eğitimlerin verilmesini sağlamaktadır.
- Meslek yaşamları boyunca mesleki yetkinliklerini ve bilgilerini korumak için objektif, kapsamlı ve güncel bilgileri takip etmeli ve gerektiğinde bu bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamalıdırlar.
- Eczanenin mali durumu ile ilgili tüm mali raporları ve gelir tablolarını düzenli olarak incelemek ve Hazine, SGK, yerel yönetimler ve diğer kurum ve kuruluşlara yapılacak vergi, prim ve harç gibi ödemelerin zamanında yapılmasını sağlamak için ilgili taraflarla (örn. serbest muhasebeciler, mali müşavirler) görüşerek gerekli bilgileri edinmelidir.
- Ağır zehirlerin ve ayrı saklanması gereken zehirlerin kırmızı veya yeşil dolaplara, narkotik ve psikiyatrik ilaçların çelik kasalara yerleştirilmesini, tartı aletlerinin ayarlarının zamanında yapılmasını sağlamalıdır.
- Yangın söndürücüler kontrol edilmeli, buzdolaplarının günlük ısı kontrolü ve eczanenin günlük ısı ve nem kontrolü düzenli olarak yapılmalıdır.
- Eczanede verilen hizmetler bir eczacı tarafından verilmelidir. Diğer hizmetler eczacının rehberliği ve gözetimi altında yardımcı personel tarafından verilebilir (23887 sayılı Resmi Gazete).

2.2. ECZACI- HASTA İLİŞKİSİNDE İLETİŞİM

Sağlık çalışanları, hizmet verdikleri kişileri iletişim yoluyla doğrudan etkileyebilirler. Hastaların ihtiyaçlarını karşılamaları, korkularını ve streslerini en aza indirmeleri beklenir. Bunu başarmak için açık ve etkili bir iletişim kurulması gerekir. İletişim, kişinin içinde bulunduğu koşullara ve şartlara bağlı olarak, ancak özellikle de kişinin her açıdan başkalarına bağımlı olduğu hastalık döneminde ve hastalık

sonrasında artan bir öneme sahiptir. Doğru bilgiye, korku ve endişenin azaltılmasına, ilgi ve güvenilir iletişime duyulan ihtiyaç hastalık sonrası dönemde daha da artmaktadır. Eczacıların hastayla yüz yüze görüşürken hastanın psikolojik durumunu anlayabilmesi ve uygun iletişimi kurabilmesi gerekir.

Eczacılık uygulamalarında empati çok önemlidir. Eczacının hastayı hastanın bakış açısından anladığı, karşılıklı sorgulama ve bilgi alışverişi gibi konuları içeren bir iletişim süreci olarak tanımlanmaktadır (Cavaco ve Roter, 2010: 141-8). Eczacıların hasta merkezli tedavi uyumunu sağlamak için hastalarla güçlü bir iletişim kurmaları gerekir. Empati, güçlü iletişimin merkezinde yer alır (Lonie ve ark., 2005: 198-203). Hastalar çeşitli sağlık sorunları nedeniyle agresif ve sinirli olabileceğinden, eczacıların empatik olması önemlidir. Empatiye dayalı iletişim becerilerinin eczacı pratiğinde iki ana işlevi vardır: birincisi, eczacı ve hasta arasında uzlaşma sağlamak; ikincisi ise, hastanın sağlık sonuçlarını, refahını, ilaç uyumunu ve yaşam kalitesini iyileştirmeye yardımcı olmaktır (Lonie ve From, 2006: 439-57). Empatik eczacıların ilaçla ilgili sorunları anlama ve çözüm üretme konusunda daha başarılı olmaları muhtemeldir (Lilja ve ark., 2000: 176- 87).

Eczacılar iyi birer dinleyici olmalıdır. Açık ve etkili konuşma, etkili dinleme kadar önemlidir. Konuşmacılar bir konuyu açıklarken tüm bilgileri sınırlama olmaksızın kullanabilirler. Hastalarla konuşurken eczacılar hastaların isimlerini söylemeli ve yüzlerine bakmalıdır. Konuşma sırasında eleştirel veya kötümser olmamalıdır. Ayrıca, yeterli bilgiye sahip olmadıkları konular hakkında konuşmamalıdır. Konuşmayı geçiştirmek hastanın eczacıya olan güvenini sarsabilir.

Beden dili, bir kişinin düşünme yeteneği hakkında pek çok bilgi içerir. Göz teması, yüz ifadeleri, el pozisyonu ve dokunuşu, kol pozisyonu ve duruşu olumlu, olumsuz ve nötr duyguların işaretleridir. Hastalar sabırsızlık, hayal kırıklığı ve sağlık durumlarına karşı kayıtsızlık gibi psikolojik durumlarını ifade etmek için beden dilini kullanırlar. Hastalara, hastalıklarının her aşamasında şefkat ve dürüstlikle davranılması gerekir. Bu sayede hasta ile iletişim ve güven bozulmayacaktır. Hastanın kafasındaki en ufak bir şüphe ya da soru işareti tatmin edici bir sonuçla karşılanmazsa iletişim ve güven duygusu kırılır. Sağlık alanında çalışan kişiler ile hastalar arasındaki iletişim, ortaya çıkardığı sonuçlar nedeniyle çok önemlidir ve eczacılar toplum tarafından ulaşılması en kolay kişiler olarak kabul edilmektedir (Aşkın, 2007). Hastaların sorularını yanıtlarken ya da ilaçlarla ilgili sorunlar olduğunda eczacılara doktorlardan daha fazla başvurulduğu bilinmektedir (Worley, 2006). Bu çerçevede, eczacıların ilaç bilgisi sunması, hastalarla kurdukları iletişimle yakından ilişkilidir.

2.3. HASTANIN ECZANEDEN BEKLENTİLERİ

Hastalar, eczacının ihtiyaçlarını karşılamasını ve sorunlarını mümkün olan en kısa sürede çözmesini bekler. Bu olumsuz durumun bir sonucu olarak hastalar iletişimde zorluklar yaşayabilir. Eczacının kendilerini anlamasını ve hastalıklarını iyileştirmek için çözümler sunmasını beklerler. Hastalar eczacılardan daha kararlı, empatik olmalarını ve satıcı/alıcı ilişkisinden ziyade her türlü soruyu sorabilecekleri bir sağlık danışmanı gibi davranmalarını beklemektedir.

Eczane çalışanlarının şefkatli ve çözüm odaklı olma, hastaları anlamak için çaba gösterme, dilek ve şikâyetlerini dinleme ve çözüm üretme konusundaki performansları, Ulutaş ve arkadaşları(2015) ile Çağırıcı ve Yeğenoğlu(2007) tarafından yapılan çalışmalarda da gösterildiği üzere, serbest eczacıların beklentilerini aşmaktadır. danışmanlık yaparken aktif dinleme, geri bildirim ve etkili sorgulama gibi temel iletişim becerilerini kullanmalıdır. Bu becerilerden bazıları, Lyra ve arkadaşları (2007) tarafından vurgulanan yaş grupları ve Çağırıcı ve Yeğenoğlu (2007) tarafından vurgulanan konuşma ortamları gibi hasta özelliklerine göre mutlaka değişiklik gösterecektir. Ayrıca bu çalışmada saha çalışmasından elde edilen veriler ışığında, hastalar ve eczacılar arasındaki iletişimin önemi ve iletişim becerileri eczacıların ve hastaların eczacılık mesleğine yönelik farklı bakış açıları ve beklentilerinde gözlemlenmiştir.

Örneğin Worley ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışmada, eczacı-hasta selamlaşmasının eczacılar için hastalardan daha önemli olduğu vurgulanmıştır (2007).

SONUÇ

Sağlık hizmetlerinin hastalıkları iyileştirmek için kullandığı en önemli ürünlerden biri ilaçlardır. Sağlık hizmetlerinde önemli bir yer tutan ilaçların doğru hastaya, doğru zamanda ve doğru şekilde ulaştırılması eczacının görevidir. Son yıllarda sağlık hizmetlerinin giderek gelişmesinin doğal bir sonucu olarak eczanelerin de bu gelişime ayak uydurması gerekmektedir. Bu değişiklikler eczacıları, hastaların hizmetlerini nasıl algıladıklarını, kalite anlayışlarını ve hastalara yaklaşımlarını yeniden düşünmeye zorlamıştır. Tüm işletmeler gibi eczanelerin de müşteri (hasta) odaklı olması gerekiyor. Bu bağlamda eczacılar ve eczaneler tarafından verilen hizmetlerin hastalar tarafından nasıl algılandığı ve beklentilerini karşılayıp karşılamadığının bilinmesi çok önemlidir. Hastalarla konuşmak ve onlara ilaçlar ve tedaviler hakkında bilgi vermek, muhtemelen teknik yeterlilik algılarını güçlendirecektir.

Eczacı-hasta ilişkisi, güven, iletişim ve işbirliği üzerine kurulduğunda olumlu sonuçlar doğurur. Eczacıların hasta ile empati kurması, açık ve anlaşılır bir dil kullanması, hastanın ihtiyaçlarına odaklanması ve bilgi sağlaması önemlidir. Bu şekilde, sağlık sektöründe daha etkili ve verimli bir eczacı-hasta ilişkisi oluşturulabilir, hastaların sağlık deneyimi ve tedavi sonuçları geliştirilebilir.

Eczacı-hasta ilişkisi, hasta güvenini artırırken aynı zamanda hasta memnuniyetini de yükseltir. Güven duygusu, hasta ile eczacı arasında karşılıklı anlayışın oluşmasını sağlar ve tedavi sürecinde hasta motivasyonunu artırır. Eczacıların hastalarıyla empati kurması, hastaların duygusal ihtiyaçlarını anlaması ve destekleyici bir yaklaşım sergilemesi, hastaların güvenini sağlamaya yardımcı olur.

İletişim, eczacı ve hasta arasında etkileşimi kolaylaştırır. Eczacı, hasta ile açık ve anlaşılır bir şekilde iletişim kurarak tedavi süreci hakkında doğru bilgiler vermelidir. Hasta, sağlık sorunları, semptomlar veya ilaçlarla ilgili sorularını rahatlıkla sorabilmeli ve eczacı da bu sorulara anlayışlı bir şekilde yanıt vermelidir. İyi bir iletişim, hastanın tedavi sürecine daha aktif katılımını sağlar ve tedavi uyumunu artırır.

İşbirliği, eczacı ve hasta arasında ortak bir amaç doğrultusunda çalışmayı ifade eder. Eczacı, hasta ile birlikte tedavi planını oluşturmalı ve hastanın bireysel ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmalıdır. Hasta, tedavi planına uyum sağlamak konusunda desteklenmeli ve bilgilendirilmelidir. Eczacının hasta ile aktif bir işbirliği içinde olması, tedavi sürecinin etkinliğini artırır ve hasta memnuniyetini yükseltir.

Sonuç olarak, eczacı-hasta ilişkisi, güven, iletişim ve işbirliği üzerine inşa edildiğinde hastaların sağlık deneyimlerini olumlu yönde etkiler. Eczacıların hasta odaklı bir yaklaşım sergilemeleri, hastaların ihtiyaçlarına duyarlı olmaları ve bilgilendirme konusunda etkin olmaları önemlidir. Bu şekilde, daha etkili bir sağlık hizmeti sunulabilir, hastaların tedavi sonuçları iyileştirilebilir ve sağlık sektöründe güvenilir bir eczacı-hasta ilişkisi kurulabilir.

KAYNAKÇA

- Akpınar, S. (2015). *Hasta-Eczacı İlişkisi Algı Düzeyi İle Hastanın Eczaneye Güveni, Sadakati Ve Memnuniyeti Arasındaki İlişki* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Alp, C. (2014). *Ayakta Tedavilerde Özel Sağlık Kuruluşunun Eczacının Ve İlaç Üreticisinin Sorumluluğu*, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Aşkın E. (2007). *Ankara İl Merkezindeki Serbest Eczane Eczacılarının Eczacı-Hasta İletişimine Yaklaşımları Üzerine Bir Çalışma*, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Atila, S. (2020). *Hastanın Eczacıya Bakışı*, İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Badreldin, H.A., Raslan, S., Almudaiheem, H., Alomari, B., Almowaina, S., Joharji, H., Alawagi, M., Al-Jedai, A., (2020). Pharmacists roles and responsibilities during epidemics and pandemics in Saudi Arabia: An opinion paper from the Saudi Society of clinical pharmacy, *Saudi Pharmaceutical Journal*, 28:1030-1034.
- Baylan, N. (1968). *Eczacılık tarihi 1968*, İstanbul: Yörük Matbası.
- Calnan, M. (2006). "Researching Trust Relations in Health Care: Rosemary Rowe: Conceptual and Methodological Challenges – An Introduction," *Journal of Health Organization and Management*, Vol. XX, No: 5, 2006, pp. 349-358.
- Cavaco A, Roter D. Pharmaceutical consultations in community pharmacies: utility of the Roter Interaction Analysis System to study pharmacist–patient communication. *Int J Pharm Pract* 2010;18: 141-8.
- Çağırıcı, S., Yeğenoğlu, S. (2007). Genel İletişim Bilgileri Perspektifinden Hasta-Eczacı İletişimi. *Ankara Eczacılık Fakültesi Dergisi*, 36, 31-46.
- Demir, M., (2016). Şamanizm’de hastalık kavramı ve tedavi yaklaşımları. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*, 6(1):19-24.
- Hakeri, H. (2018). *İlaç Hukuku*, 2. Baskı, Ankara 2018.
- Houle, S.K.D., (2019). *Expanded and evolving roles for pharmacists*. In Z.-U.-D. Babar (Ed.), *Encyclopedia of Pharmacy Practice and Clinical Pharmacy*, Oxford: Elsevier, 249- 257.
- Hücum, H. (2015). *Kronik hastalığı olanların hasta odaklı eczacılık hizmetleri ile ilgili memnuniyetlerinin değerlendirilmesi*, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Klinik Eczacılık Anabilim Dalı, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- İstanbul Eczacı Odası, *Siyasi Parti Raporu*, 2014, <https://ibb.istanbul/BBImages/Slider/Image/faaliyet-raporu-2014.pdf>
- İstanbul Sağlık Müdürlüğü, <http://www.istanbul saglik.gov.tr/w/sb/ecz/mevzuat/mevzuat.asp> (07.03.2014)
- Kırpık G. ve İlçektay, A. (2020). Eczacılık Mesleğinde Kariyer Yollarının Belirlenmesi: Literatür Taraması Ve Yarıyapılandırılmış Mülakat Yöntemi İle Yapılan Bir Çalışma, *International European Journal of Managerial Research Dergisi (EUJMR) ISSN: 2602 – 4179 / Dönem / Cilt: 4 / Sayı: 6 Araştırma Makalesi*, 69
- Majzub RM, Rais MM, Jusoff K. (2010). *Communication Skills Of Practicing Pharmacists And Pharmacy Students*. *Stud Sociol Sci*, 1: 67-72.
- Lilja J, Larsson S, Hamilton D, Issakainen J. (2000). *Empathy As A Communication Strategy In The Pharmacy—A Study Based On Cognitive And Behavioural Analysis*. *Int j pharm pract* 2000;8: 176- 87.
- Lonie JM, Alemam R, Dhing C, Mihm D. (2005). *Assessing Pharmacy Student Self-Reported Empathic Tendencies*. *Am J Pharm Educ* 2005;69: 198-203.
- Lonie JM. (2006). *From Counting And Pouring To Caring: The Empathic Developmental Process Of Community Pharmacists*. *Res Social Adm Pharm* 2006;2: 439-57.
- Lyra, D.P., Rocha, C.E., Abriata, J.P., Gimenes, F.R.E., Gonzalez, M.M., Pelá, I.R. (2007). *Influence of Pharmaceutical Care Intervention And Communication Skills On The Improvement Of Pharmacotherapeutic Outcomes With Elderly Brazilian Outpatients*. *Patient Educ Couns*, 68, 186-92.
- Papastergiou, J. (2019). *Community and ambulatory pharmacy practice*. In Z.-U.-D. Babar (Ed.), *Encyclopedia of Pharmacy Practice and Clinical Pharmacy*, Oxford: Elsevier, 215-236.
- Resnik DB, Ranelli PL, Resnik SP. (2000). *The Conflict Between Ethics And Business In Community Pharmacy: What About Patient Counseling?* *J Bus Ethics* 2000;28: 179-86.
- Shah B, Chewning B. (2006). *Conceptualizing And Measuring Pharmacist-Patient Communication: A Review Of Published Studies*. *Res Social Adm Pharm* 2006;2: 153-85.
- TC. Sağlık Bakanlığı, 25 Kasım 1999 tarih ve 23887 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Eczaneler ve Eczane Hizmetleri Hakkında Yönetmelik(12 Nisan 2014 Cumartesi/Resmî Gazete/S. 28970)

- Ulrey KL, Amason P. (2001). *Intercultural Communication Between Patients And Health Care Providers: An Exploration Of İntercultural Communication Effectiveness*, cultural sen
- Ulutaş, E., Şahne, B.S., Yeğenoğlu, S. (2015). Eczacılıkta İletişimin Rolü. *Marmara Pharmaceutical Journal*, 19, 200-207.
- Van der Kam WJ, de Jong BM, Tromp T, Moorman PW, van der Lei J. (2001). *Effects Of Electronic Communication Between The Gp And The Pharmacist*. The quality of medication data on admission and after discharge. *Fam practice* 2001;18: 605-9
- Wikipedi. İlaç. 23.04.2016; Erişim: <https://tr.wikipedia.org/wiki/%C4%B0la%C3%A7>.
- Worley MM, Schommer JC, Brown LM, Hadsall RS, Ranelli PL, Stratton TP, Uden DL. (2007). *Pharmacists' And Patients' Roles In The Pharmacist-Patient Relationship: Are Pharmacists And Patients Reading From The Same Relationship Script?* *Res Social Adm Pharm* 2007;3(1):47-69
- Yeğenoğlu S. ve Özçelikay G. (2005). *Counselling Of Pharmacists To Community On İssues Other Than Drug Purchasing And Drug Related İnformation: A survey in Ankara*, *Turkish J. Pharm. Sci.*, 2005, 2: 83-91.
- 6197 Sayılı Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Kanun (EEHK) www.tdk.gov.tr. www.turkcebilgi.com (16.03.2021).
- 1219 Sayılı Eczacılar ve Eczaneler Hakkında Yönetmelik (EEHY- RG. Tarih: 12.04.2014, Sayı: 28970)