

Patsiendikesksest nõustamisest apteekides

Head apteekrid

Elu on pidevas muutumises. Apteekrite roll ühiskonnas on austusväärne ja oluline, hõlmates endas unikaalset kompetentsi, mille säilimiseks praegusel kujul on ühe fookusteemana vaja järjest enam rõhku panna ravimite alasele nõustamisele. Kvaliteetse apteegiteenuse üheks peamiseks eelduseks on patsiendi igakülgne nõustamine ravimi sihipäraseks ja ratsionaalseks kasutamiseks ning kasutaja teavitamine ravimi õigest ja ohutust kasutamisest ja säilitamisest (ravimiseaduse § 29 lg 1). Ravimite alane nõustamine apteegis peab olema proviisoritest ja farmatseutidest apteekrite poolt tagatud igal ajahetkel, kui apteek on avatud. Nõustamisel peab alati lähtuma:

- konkreetse patsiendi vajadustest (tervislik seisund, teised kasutatavad ravimid, võimalikud koos- ja kõrvaltoimed, ravimi hind jmt),
- tõenduspõhistest erialateadmistest ning ravimiinfost,
- apteekri kutse-eetikast.

Sel viisil toimides saab patsient koostöös apteekri ja raviarstiga just need ravimid, toidulisandid ja meditsiiniseadmed, mida ta vajab. Täname kõiki apteekreid, kes oma igapäevases töös just sellest lähtuvad ja soovime jõudu jätkamiseks!

Apteekrita ei ole apteegiteenust ega nõustamist

Ravimite alast nõustamist võivad ja peavad apteegis pakkuma ainult apteegi erialased töötajad. Klienditeenindajate poolne ravimite alane nõustamine ei ole lubatud. Kui apteegis töötab klienditeenindaja, siis peab apteegi töökorraldus tagama selle, et klienditeenindaja ei teeninda ravimi ostjat enne, kui proviisorist või farmatseudist apteeker on teda nõustanud sõltumata sellest, kas ravimi ostja ise tuleb selle peale, et ravimi kasutamise kohta nõu küsida. Seetõttu ei saa apteegis kasutada nn kiirkassat, kus inimene saab ravimi eest klienditeenindajale tasuda apteekripoolse nõustamiseta või iseteeninduskassasid, kus puudub apteekri nõustamine. Apteeker peaks nõustama **proaktiivselt** ning mitte eeldama, et klient esitab küsimusi, kui talle on midagi ravimi kasutamisel jäänud segaseks. Inimesed enamasti ei oska õigeid küsimusi oma ravimi kohta küsida.

Millele ravimialasel nõustamisel tähelepanu pöörata?

Patsiendid on oma tervisliku seisundi, kasutatavate ravimite ja iseärasuste poolest sedavõrd erinevad, et kõigile ei sobi samad kombinatsioonid erinevatest toodetest. Apteekrid peavad ravimi väljastamisel läbi aktiivse suhtluse veenduma, et patsient teab ja saab aru, kuidas ostetud ravimit tuleb kasutada, ning patsienti igakülgsest nõustamisest sh ka ravimi säilitamise ja ohutuse aspektides. Seejuures tuleb meeles pidada, et ka käsimeetodil on olulisi vastunäidustusi ja hoiatusi, mis tuleb ravimi soovitamisel ja väljastamisel patsiendile üle rääkida.

Alati on oluline inimestele meelde tuletada, et soovi korral leiab lisainfot **pakendi infolehest** ning **ravimeid tuleb hoida lastele kättesaamatus kohas**.

Viimast on eriti oluline meenutada lapsevanematele, kes ostavad lastele mõeldud ravimeid, aga ka eakamatele patsientidele, kel ehk igapäevaselt lapsi kodus ei ole, kuid keda lapselapsed aeg-ajalt külastavad.

Ravimite riskivähendamise meetmed

Ravimite osas, millel on riskivähendamise meetmed (ravimi pakendil hoiatused ja pakendi sees või küljes patsiendikaart), peab apteeker patsiendile ravimit väljastades riske meelde tuletama, sh seda, et hoiatuskaarti peab patsient alati endaga kaasas kandma. Ravimid, millel on täiendavad riskivähendamise meetmed ja pakendis hoiatuskaardid, leiate veebilehelt www.ravimiregister.ee, valides täpsema otsingu ja selle alt „Täiendavad riskivähendamise meetmed“. Riskivähendamise meetmed on äärmiselt olulised ning võivad saada määravaks mürgistuste või teiste tõsiste tervisekahjude ennetamisel. Neile tähelepanu pööramine nii arsti kui apteekri poolt on vajalik, sest patsientide võime uut teavet vastu võtta on erinev ja kordamine aitab sõnumi kindlamalt kohale viia.

Ravimi hind nõustamise osana

Apteekril tuleb ravimit väljastades alati anda patsiendile info soodsaimast ravimist (milleks enamasti on hinnakokkuleppe ravim), et inimene saaks teha teadliku valiku ja saaks soovi korral soodsaima ravimi. Soodsaimat ravimit tuleb pakkuda ka käsimüügiravimite puhul. Vahel on ravi jätkamine sama ravimiga ravisoostumuse vaatest olulisem kui veidi soodsam hind, kuid seda ei saa eeldada ning see tuleb nõustamise käigus välja selgitada. Patsiendil on alati vaba valik erineva hinnaga samaväärsete ravimite vahel valida – oluline on anda patsiendile valikuvõimalus teadmise, et ravimid ise on võrdväärsed.

Tarneraskused

Tarneraskused paraku on igapäevased ja mureks nii patsientidele, arstidele, apteekritele kui teistele ravimituru osapooltele. Apteekrid on tarneraskuste küsimustes eesliinil ja saavad sageli tunda nii patsientide kui arstide pahameelt, kuigi tarneraskuse lahendamine ei ole apteekri võimuses. Küll aga on apteekril võimalus läbi teabe jagamise tõsta patsientide teadlikkust ja teha kättesaadavaks need lahendused, mis konkreetsel juhul on saadaval oma apteegis või teistes apteekides.

Müügiloaga kuid võõrkeelse pakendi puhul on oluline inimesele selgitada, miks on pakend seekord võõrkeelne (tähelepanelikud inimesed on tundnud muret ega sellistel juhtudel pole tegemist võltsingutega) ja juhatada inimene eestikeelse infoleheni, kui seda ei ole pakendile lisatud.

Erialaseltsi taotluse alusel Ravimiametilt turustamise loa saanud müügiloata ravimite puhul (kui infoleht on karbile kinnitatud kummiga või antakse väljastamisel kaasa) palume patsientidele selgitada, et tegemist on Ravimiametilt erandkorras turustamiseks loa saanud ravimitega, eestikeelsed infolehed on nendel juhtudel toimeainepõhised, st nendes ei kajastu

infot abiainete ja ravimite säilitamise osas - see info kajastub võõrkeeles kas pakendi sees infolehel või karbi peal). Kui patsient soovib täpsemat infot, saab apteeker seda selgitada ja vajadusel info ülesleidmisel abistada.

Toimeainepõhised infolehed leiate Ravimiameti veebilehelt <https://www.ravimiamet.ee/ravimid-ja-ohutus/ravimitest/muugiloata-ravimid#ravimiameti-kasutami>

Eestisse sisse veetud müügiloata ravimid ja nende infolehed leiate Ravimiregistrist veebilehelt <https://www.ravimiregister.ee/>

Raviarsti taotlusega müügiloata ravimite nõustamine

Arsti taotluse alusel lubatud müügiloata ravimi kasutamise vajaduse üle konkreetsel patsiendil otsustab arst. Apteeker peab patsiendile eestikeelse infolehta ravimi väljastamisel selgitama, et müügiloata ravimite määramine on arsti otsus ning kui patsiendile on jäänud ravimi kasutuse osas midagi ebaselgeks, siis peaks ta pöörduma uuesti arsti poole. Kuna müügiloata ravimi pakend ja infoleht on võõrkeelsed, siis müügiloata ravimi raviskeemi määramisel on arstil kohustus patsienti eelnevalt igakülselt informeerida ravimi omadustest ja selle kasutamisest (näidustused, õige annustamine ja manustamisviis, vastunäidustused, hoiatused, koostoimed teiste ravimitega, kasutamine raseduse ja imetamise ajal, kõrvaltoimed, mida teha üleannustamise korral). Apteeker saab ravimi väljastamisel märkida pakendile ravimi annustamise ja üle rääkida, et kõrvaltoimete tekkimisel tuleks pöörduda kindlasti arsti poole.

Nõustamine toidulisandite jm toodete puhul

Apteegis müüdavate toidulisandite soovitamisel tuleb lähtuda sellest, et need on ette nähtud tavatoidu täiendamiseks ega ole mõeldud haiguste või haigussümptomite ravimiseks ega leevendamiseks. Toidulisandid ei ole ravimid, sest nende toime ei ole kliinilistes uuringutes sarnaselt ravimitele tõestatud. Seetõttu saabki neid käsitleda just toidulisanditena. Toidulisandite nõustamise käigus ei ole lubatud anda soovitusi kasutada toidulisandeid haiguste raviks või patsiendile arsti määratud ravi asemel. Apteekri ülesanne on nõustamisel alati lähtuda tõenduspõhisest teabest ja kasutada õiget terminoloogiat. Sobiva lahenduse leidmisel tuleb arvestada nii patsiendi seisundit kui eelistusi ja patsiendile selgitada, kuidas ravimeid ning teisi tooteid ohutult ja efektiivselt kasutada ning mis on tõendatud ootus nende toimele. Kui inimesel on mure arsti määratud raviskeemiga, siis on õige suunata inimene seda küsimust raviarstiga üle rääkima, mitte pakkuda asemele tooteid, millel puudub samaväärne ravitoime.

Ravimite alase nõustamise küsimustes leiate vajadusel lisa pidepunkte ja häid soovitusi „Apteegiteenuse kvaliteedijuhisest“ veebilehel <https://efs.ee/wp-content/uploads/Apteegiteenuse-kvaliteedijuhis-2021.pdf>

Kui teil on nõustamise või laiemalt apteegiteenuse osas küsimusi siis palun võtke meiega ühendust info@ravimiamet.ee või telefonil 747 4140.

Ravimiamet