



**نحوه اطلاع رسانی در مورد عوارض دارویی به
بیماران و حفظ اسرار بیمار
دکتر سمیرا کامران پور**

رازداری

- رازداری یک الزام بنیادی اخلاقی برای حفاظت از اعتماد بین بیماران و حرفه مندان سلامت است، و قانون نیز به آن تاکید نموده است.
- بیماران باید انتظار داشته باشند که حتی بدون درخواست اطلاعات دارویی و درمانی آن ها به صورت مطمئن و محرمانه نگهداری خواهد شد.
- همه ی اطلاعات بیمار فی نفسه راز هستند مگر آنکه بیمار اجازه انتشار را دهد.

-
- داروسازان نقش ویژه ای را در ارائه مراقبت های دارویی دارند و به علت ارتباط مستقیم با بیماران، چگونگی برقراری ارتباط و رفتارهای حرفه ای در این زمینه از اهمیت زیادی برخوردار است.
 - داروسازان به دلیل ارتباطات مستقیم و گسترده با بیماران، اطلاعات بسیار زیادی در مورد بیماری و حتی مسائل شخصی بیمار به دست می آورند.

-
- در نظام سلامت رعایت رازداری به ارتباط بین ارائه دهندگان سلامت و بیمار مربوط می شود.
 - همه ی اطلاعات پزشکی اعم از اطلاعاتی که خود بیمار در اختیار پزشک قرار می دهد و اطلاعاتی که پزشک به طور غیرمستقیم دریافت می کند راز هستند.
 - این اطلاعات شامل موارد زیر می شود:
 - همه ی اطلاعات بالینی در مورد بیماری و دارودرمانی بیمار
 - تصویر، عکس رادیولوژی، فیلم، فایل صوتی، یا هر تصویری از بیمار

-
- پزشک بیمار، کلینیک هایی که بیمار مراجعه کرده و نیز زمان حضور
 - هرگونه داده اجتماعی که یک داروساز ممکن است درباره بیمار به دست آورد
 - هرگونه اطلاعاتی که ممکن است به طور مستقیم یا غیرمستقیم برای شناخت بیمار به کار رود.

-
- رازداری ارتباط نزدیکی با حریم شخصی دارد
 - حریم شخصی اشاره به ویژگی های منحصر به فرد افراد احساسات و تمایلات دارد
 - رازداری به زمینه ی ارتباطی دوفرد یا بیشتر ارتباط دارد

- رویکرد درمان همیشه باید بر مبنای رازداری باشد مگر اینکه دلایل منطقی برای نقض آن وجود داشته باشد.

- رازداری یک امر مطلق نیست و کاملاً نسبی می باشد و در شرایط خاص قانونی و اخلاقی می تواند نقض شود.

- محور چهارم منشور حقوق بیمار نیز بر حفظ حریم خصوصی و رعایت رازداری تاکید کرده است:

- رعایت اصل رازداری راجع به کلیه اطلاعات مربوط به بیمار الزامی است مگر در مواردی که قانون آن را استثنا کرده باشد. در کلیه مراحل مراقبتی اعم از تشخیصی و درمانی باید به حریم خصوصی بیمار احترام گذاشته شود. بدین منظور کلیه امکانات لازم جهت تضمین حریم خصوصی بیمار فراهم گردد.

-
- فقط بیمار و گروه درمانی و افراد مجاز از طرف بیمار و افرادی که به حکم قانون مجاز تلقی می شوند می توانند به اطلاعات دسترسی داشته باشند.
 - سند جامع اخلاق نظام دارویی کشور توسط مرکز تحقیقات اخلاق و تاریخ پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران طراحی شده و پس از تایید و تصویب توسط وزارت بهداشت و درمان به دانشگاه ها ابلاغ شده است.
 - سند حاوی کد اخلاق حرفه ای داروسازان و چهار منشور اخلاقی شرکت های تولیدکننده دارو، شرکت های واردکننده دارو، شرکت های پخش دارو و سازمان غذا و دارو می باشد.

-
- کد اخلاق حرفه ای داروسازان بر مبنای 8 محور طراحی شده و در محور اول که احترام به کرامت و خودمختاری بیمار است در مورد اصل رازداری بیان می کند که داروساز باید با احترام به اصل رازداری در مراقبت از اسرار بیمار بکوشد. هرگاه سلامت بیمار منوط به افشای اسرار او توسط داروساز به سایر اعضای گروه درمانی باشد داروساز باید رضایت بیمار را کسب کند.

-
- بر اساس این سند مواردی که داروساز مجاز به نقض اصل رازداری است، عبارتند از:
 - رضایت بیمار
 - الزام قانونی
 - محافظت بیمار یا سایرین از آسیب های ثانویه (آسیب باید جدی، شدید و قریب الوقوع باشد و از راهی غیر از نقض رازداری نتوان جلوی آن را گرفت)
 - رازداری باید به حداقل میزان موردنیاز برای رفع خطر نقض شود.

-
- چالش های رازداری در ارائه خدمات دارویی
 - محل و فضای فیزیکی داروخانه
 - مراجعه کنندگان به داروخانه تمایل دارند برخی اطلاعات درمانی و دارویی را به صورت محرمانه از داروساز دریافت کنند.
 - دارا بودن دانش اطلاعات تخصصی دارویی، تجربی، گفتگوی دو طرفه، درک و فهم مطالب و خواسته های طرفین، عقاید فرهنگی و مذهبی، تفاوت های جنسیتی، وقت گذاشتن، رعایت قوانین، عرف و حفظ راز بیمار، ایجاد و حفظ اعتماد متقابل، احترام به کرامت انسانی، پذیرفتن نقش همراهان بیمار در درمان، توجه به هزینه های درمانی، بیمه.... نیز در موثر بودن ارتباط نقش دارند.

-
- برای تحقق این اهداف یک محیط مناسب و فضای طراحی شده خاص نیاز است تا در آن فضای ویژه ارتباط موثر برقرار شود.
 - در صورت عدم وجود چنین فضایی به دلیل محتمل بودن نقض رازداری اعتماد بیمار به داروساز کم رنگ خواهد شد و ارتباط موثر شکل نخواهد گرفت.

-
- شرایط حاکم بر ارائه مشاوره دارویی:
 - یکی از چالش‌ها برای رعایت رازداری در محیط داروخانه زمانی مطرح می‌شود که همراه بیمار برای تهیه دارو به داروخانه مراجعه می‌کند.
 - گاهی بیمار به همراه فرد دیگری جهت دریافت دارو مشاهده می‌کند.
 - در این شرایط میزان اطلاعات قابل ارائه به همراه بیمار مورد بحث است. و توجه به این نکته که چه اطلاعاتی راز محسوب می‌شود بسیار مهم می‌باشد.

-
- در چنین شرایطی نمی توان اطلاعات حساس و بسیار ویژه را بنابر اصل رازداری در اختیار همراه قرار داد.
 - پاسخدهی به سوالات حامل نسخه در مورد داروها و بیماری باید با رعایت اصل رازداری و پرهیز از ارائه اطلاعات حساس صورت گیرد.
 - در مواردی که نیاز به مشاوره با همکار پزشک یا داروساز باشد ارائه اطلاعات بیمار بدون ذکر مشخصات هویتی بیمار و با ارائه حداقل اطلاعات مورد نیاز در جهت رفع مشکل بیمار و کمک به درمان می تواند قابل قبول باشد.

-
- حضور بیمار به همراه بستگان
 - در بخش ارائه مشاوره دارویی مشکل دیگری که مطرح است مراجعه بیماران به خصوص افراد مسن به همراه بستگان است.
 - در این موارد داروساز باید با ارزیابی دقیق شرایط ضمن فراهم کردن ارائه مشاوره خصوصی در مکانی مجزا رضایت بیمار را در مشارکت همراه او در مشاوره ارزیابی کند.

-
- عدم امکان افتراق بین داروساز و سایر پرسنل داروخانه
 - بیماران به محظ ورود به داروخانه باید بتوانند داروساز را تشخیص دهند و سوالات خود را از وی بپرسند.
 - زیرا داروسازان ملزم به رعایت رازداری هستند.
 - همه ی پرسنل باید به رازداری بیمار احترام بگذارند و در فرایند نسخه پیچی از آن ها محافظت کنند.
 - اعتماد و رازاری بین داروساز و بیمار نباید توسط کارکنان داروخانه مخدوش شود.

-
- حفاظت از اطلاعات و سوابق بیمار
 - با توجه به اینکه برای ثبت اطلاعات بیمار از نرم افزارها و فضای مجازی استفاده می شود، لذا باید در حفاظت از آن ها نهایت دقت را بکاربرد.

نحوه اطلاع رسانی در مورد عوارض جانبی داروها به بیماران

- هنگام مصرف داروها همیشه خطرانی وجود دارد-چه داروهای تجویزی و چه بدون نسخه.
- عوارض جانبی می تواند از عوارض خفیف تا واکنش های شدید یا حتی تهدید کننده زندگی متغیر باشد.
- فقط تعداد کمی از بیماران عوارض جانبی را تجربه می کنند
- حتی شنیدن خطرات احتمالی می تواند باعث ایجاد نگرانی و ناراحتی در افراد شود.

-
- تکنیک هایی وجود دارد که می توانید هنگام توضیح عوارض جانبی دارو ، ترس و استرس بیمار را کاهش دهید:
 - آرامش خود را حفظ کنید.
 - یکی از بهترین راه ها برای آرامش بخشیدن به بیماران این است که از آرامش و دلسوزی هنگام صحبت با آنها استفاده کنید. برای مردم مهم است که احساس آرامش کنند .
 - "موثرترین تکنیک برای ارائه مشاوره به شیوه ای آرام و مستقیم" و "برقراری ارتباط چشمی و گرم صحبت کردن به هر یک از بیماران نشان می دهد که داروساز واقعاً برای سلامتی آنها اهمیت قائل است."

-
- تمام جزئیات را توضیح دهید
 - ابتدا با بحث در مورد اینکه چرا پزشک این دارو را تجویز کرده است و چگونه انتظار می رود که این دارو عمل کند ، شروع کرد.
 - توضیح واضح نحوه عملکرد دارو و ایجاد عوارض جانبی می تواند به آرامش بیمار کمک کند.

-
- به ریشه اضطراب برسید.
 - همانطور که در مورد بسیاری از موارد پزشکی ، هرچه بیشتر در مورد نگرانی های بیماران خود بدانید ، بیشتر می توانید کمک کنید. آنها را تشویق کنید تا با شما صادق باشند و سوالات خود را مطرح کنید تا دریابید چه چیزی آنها را نگران می کند.
 - به بیماران بگویید ، اگر دلیل خاصی را برای اضطراب خود دارید، بیان کنید (به عنوان مثال ، نگران اعتیاد به داروهای مسکن هستید) ، زیرا می تواند به من کمک کند تا توصیه ها و مشاوره های بیشتری را برای رفع این نگرانی خاص ارائه دهم.

-
- به بیماران یادآوری کنید که احتمال بروز عوارض جانبی جدی بعید است.
 - روی نکات مثبت تمرکز کنید.
 - مزایای دارو را برجسته کنید.
 - بیماران را از احتمال کم بروز عوارض جانبی اطمینان دهید و مزایای مستقیم دارو را نسبت به عوارض جانبی بالقوه توضیح دهید
 - بیمارانی که نگران عوارض جانبی هستند ، کمتر از داروهای خود استفاده می کنند.
 - با اختصاص دادن زمان برای تسکین ترس های آنها ، مطمئن می شوید که نگرانی آن ها رفع خواهد شد.

-
- عوارض جانبی را بشناسید و بدانید در صورت بروز چه باید کرد
 - بیماران باید بدانند که باید به دنبال چه چیزی باشند. همچنین درک تفاوت بین عوارض جانبی دارو و تداخل دارویی برای بیماران بسیار مهم است.