

## صيدلية المجتمع community pharmacy

مقدمة :

- تدخل الصيدلية حاملاً وصفة طبية
  - يمنحك الصيدلي الدواء الجاهز من على الرف
  - لكن مهنة الصيدلة ليست بهذه البساطة
  - ان هذا العمل ليس هو فقط عمل الصيدلاني
- ترجع أصول علم الصيدلة إلى الثلث الأول من القرن الثاني عشر. وكانت الصيدلة لا تلمس جميع جوانب الصيدلة، ولكنها كانت مجرد بداية لعلم جديد
- يعد الإغريقي جالينوس (الذي عاش بين عامي 131 إلى 200 ميلادياً) مؤسس علم الصيدلة؛ إذ ألف نحو 500 كتاب وأطروحة؛ منها 98 في الطب والصيدلة وقد لقب بـ "أبو الصيدلة"
- سبق العرب إلى تأسيس علم صيدلة مستقل عن علم الطب، وقد سبقوا إلى أمور عدة تتعلق بالصيدلة؛ فهم أول من أنشأ مدارس الصيدلة، وأول من أنشأ حوانيت الصيدلة، وأول من وضع دساتير الأدوية المركبة التي سموها "الأقربازين"، قبل أن يطورها الغرب تحت مسمى "الفارماكوبيا"
- مقدمة إلى صيدلية المجتمع:

- ترتبط صيدلية المجتمع بشكل وثيق بممارسة مهنة الصيدلة
- حيث أن استشارة الصيدلاني وصرف الادوية من نمط OTC على سبيل المثال لها أثر اجتماعي إيجابي
- وهناك توجه كبير لتحديث مفهوم مهنة الصيدلة حيث يجب على مجتمع الصيدلة أن يهتموا بتزويد العناية للمرضى بدلا من صرف الدواء فقط و يتحركوا من خلف طاوولات البيع .
- إن امتلاك الصيدلة لتدريب أكاديمي وامتلاكهم لمهارات أخصائيي العناية بالصحة سيمكّنهم من خدمة المجتمع أكثر مما يفعلونه الآن. يعود ذلك لكونهم يمتلكون لمعارف جيدة في مجالات العلوم المختلفة وخاصة الفيزيولوجيا والكيمياء الحيوية وكيمياء الدواء وآثاره المفيدة والجانبية إضافة لمعرفتهم بالصيغ الصيدلانية.
- إلا أن هناك مجموعة من المعارف التي يجب التزود بها وإتقانها وتشمل تلك المتعلقة بالجوانب الإنسانية والاجتماعية ومهارات التواصل والتي ستفعل أكثر من دور الصيدلي كجزء من الفريق المعني بتقديم الرعاية الطبية، حيث أن المهن وجدت لخدمة الناس ومهنة الصيدلة تفوق غيرها من المهن في توفير الرعاية للمريض مما ينعكس إيجاباً على النواحي الاجتماعية الأخرى.

دور الصيدلي في المجتمع :

يلعب الصيدلاني دوراً بارزاً في حماية صحة المواطنين ضمن إطار النظام الصحي , بل و يعتبر العمود الفقري لهذا النظام نظراً لاحتكاكه المباشر مع المواطنين و لما يتمتع به من علم و معرفة متخصصة في مجال الصحة و الدواء فالممارسة الجيدة لمهنة الصيدلة تدعم و بشكل أساسي بنية الرعاية الصحية للمواطنين و تشكل حيزاً هاماً في إتمام عملية علاج المريض و إن الاتصال المباشر و اليومي الناتج عن تواجد الصيدلي الدائم في صيدليته يؤمن للمريض الاستفسار عن استعمال الدواء و ملابساته فالصيدلي هو وحده الذي يلم إماماً كاملاً بتركيب و تحضير و تطوير الدواء , و هو الذي يدرك الآثار الجانبية و التداخلات و التفاعلات مع الأدوية الأخرى كما يدرك حركية الدواء مع الغذاء لذلك يؤكد الجميع بأن مصلحة المريض تكمن في استشارة الصيدلاني في سائر أمور الدواء .

و مساهمته الفعالة في تطوير الخدمات الصحية ترجع لكونه على اتصال دائم بالمجتمع لذلك تعتبر مهنة الصيدلة من المهن المهمة و الأساسية في أي نظام صحي في العالم . و لقد درجت العادة على تعريف الصيدلاني بأنه ذلك الشخص الذي يستخدم مهاراته في تحضير و حفظ و تركيب و صرف الأدوية .

و يتمثل دوره في الممارسات الصيدلانية التالية :

- إدارة عامة للمؤسسات الصيدلانية
- صرف الدواء
- رعاية المرضى

و مما لاشك فيه أن الصيدلاني يحمل عبئاً كبيراً في تطوير المهنة و الارتقاء بها لتواكب ركب التطور العظيم الذي يحصل في قطاع الدواء , و ليكونوا أعضاء فاعلين في مواجهة التخلف و المرض , فتقدم العلوم الصيدلانية مستمر و التقنيات الصيدلانية الحيوية و اللقاحات الناتجة عن الهندسة الوراثية و ظهور طرق جديدة لإعطاء الدواء , تحكم على الصيدلاني أن يواكب هذا التقدم العلمي و لا يمكن أن يتم تحقيق ذلك إلا بالتعليم المستمر للصيدلاني و يجب الانتقال من مفهوم الخدمات الصيدلانية إلى الرعاية الصيدلانية لأنها أشمل في تحمل المسؤولية من قبل الصيدلي تجاه الوسط الذي يعيش فيه , و للوصول إلى رعاية صحية شاملة لأفراد مجتمعه .

إن أهمية تطوير الخدمات الصحية , و تقديم الرعاية الصحية لكافة أفراد المجتمع , و التي تعتبر هدفاً من أهداف التقدم الاجتماعي و التطور الاقتصادي , هي ضرورة من ضروريات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و أحد أهم هذه الخدمات هي الخدمات الصيدلانية , و التي تلعب دوراً أساسياً في وقاية المجتمع و علاجه من الأمراض , فالهدف في مجال الصحة هو بلوغ جميع السكان المستوى الصحي الذي يسمح لهم بأن يحيا حياة مثمرة اجتماعياً و اقتصادياً

- ان ترشيد استعمال الدواء يكمن بالمعالجة الشاملة للإفراط و سوء الاستعمال و هذا يشمل نواحي عديدة منها :

تغيير أسلوب الشركات في الدعاية الدوائية و إلزامها بتقديم معلومات عن الدواء متزنة و ملتزمة بغرض إعلام الطبيب و ليس بهدف توجيهه إلى وصف الدواء .

- ممارسة الرقابة على المعلومات التي تقدم للطبيب من قبل بعض الشركات الدوائية بحيث تضمن الاهتمام بصحة المريض بالدرجة الأولى و أيضاً لتعين الطبيب على الاختيار الأفضل للدواء و تجنب الإفراط و الاستعمال الخاطيء له .
- التركيز على إرشاد المريض من قبل الصيدلي حول كيفية استعمال الدواء .

لذلك لا بد أن يتم دراسة الظروف المرضية و الاجتماعية و الاقتصادية للمواطنين و العمل على توفير سياسة دوائية تستهدف توفير الدواء الجيد بالسعر المناسب و ذلك بتشديد الرقابة على الدواء المطروح في الأسواق . و إعداد لائحة أدوية أساسية تتناسب مع واقع المجتمع آخذين بعين الاعتبار لائحة الأدوية الأساسية الصادرة عن منظمة الصحة العالمية و ذلك :

- باعتماد التسميات العلمية للأدوية بدلاً عن التجارية
- تنظيم و ترشيد الإعلام الدوائي (الدعاية الطبية )

إن الصيدلة مهنة علمية ذات غايات إنسانية اقتصادية و اجتماعية تعمل على تأمين الخدمات الدوائية و الصحية و المخبرية و تسهم في تأمين سلامة المجتمع الصحية و المحافظة عليه .

لذلك يجب أن نؤكد على ما يلي :

أولاً: يجب عدم اعتبار الأدوية كأية سلعة استهلاكية نظراً لكونها مواد شديدة التعقيد

ثانياً: إن الصيدالة لديهم المعلومات الكاملة لتركيب و تحضير و تطوير و توزيع الدواء

ثالثاً: إن الصيدالة هم الذين يعرفون فعالية الدواء و التي قد تكون خطرة أحياناً ( كالتأثيرات الجانبية الضارة و التنافرات مع بعض الأدوية أو مع بعض المواد الغذائية )

رابعاً: إن الصيدالة هم المؤهلون لإرشاد و نصح المريض بكل دقة و عناية

خامساً: إن الصيدالة ذوو علم و معرفة بالدواء و التطور المستمر لممارسة المهنة من شأنه أن يزيدهم ارتباطاً بالمجتمع و تحقيق الرعاية الصحية للمواطن , لذلك لابد من استشارة الصيدالة و منظماتهم المهنية و إشراكهم في وضع الأنظمة و القرارات المتعلقة بالأمور الصحية و الدوائية .

إن عملية صرف الدواء هي عملية علمية دقيقة تحتاج إلى توجيه و إرشاد في مجال استعمال الدواء و تتطلب من الصيدلاني أن يدرس المقادير الدوائية المصروفة و أن يرشد المريض إلى كيفية استعماله .

كما تتطلب منه أن يكون على اطلاع تام على كل ما هو جديد حتى يتمكن من مواكبة التطورات العلمية في مجال تأثير الأدوية و استطبابتها , الأمر الذي يدفع الصيدلاني إلى بذل الجهد و الوقت حتى يصل إلى المستوى الذي يمكنه من تلبية واجبه على أكمل وجه , و ذلك في سبيل رفع المستوى الصحي للمواطنين .

إن آمالنا كبيرة في رسم مسار مهنة الصيدلة في المستقبل لتكوين الصيدلاني المتمكن ليؤدي دوره الهام في المجتمع .

فإلى الأمام نحو إعداد الصيدلاني الملتزم و الساعي بكل جهده و طاقاته لخدمة أبناء أمته و رفع شأن مهنته

لقد جرت العادة على أن يتولى الصيدالة إعداد الأدوية و تزويد المرضى بها. إلا أن هؤلاء المهنيين يواجهون، في الآونة الأخيرة، طلبات صحية متزايدة :

- فقد أدت أنواع الأدوية المتزايدة و التركيبات الدوائية المعقدة، فضلاً عن انخفاض مستوى التزام المرضى بالأدوية الموصوفة لهم، إلى تطوّر دور الصيدالة كي يندرج ضمن نهج يركّز على المرضى بشكل أكبر (وهو النهج المعروف باسم الرعاية الصيدلانية). ذلك أنّ نسبة امثال المرضى للمعالجات الطويلة الأجل الموصوفة ضدّ الأمراض المزمنة في البلدان المتقدمة تناهز 50%، بل تلك النسبة هي أدنى من ذلك في البلدان النامية
  - ولتلبية تلك الاحتياجات ينشر كل من منظمة الصحة العالمية والاتحاد الدولي للصيدالة الطبعة الأولى من دليل يحمل عنوان (تطوير الممارسات الصيدلانية ) و التركيز على رعاية المرضى. وفي هذا الصدد قال الدكتور هانس ف. هوغريزيل، مدير إدارة السياسة و المعايير الدوائية بمنظمة الصحة العالمية، "إنّ الدور الذي يقوم به الصيدالة في مجال الرعاية الصحية مهمّ وهو يتجاوز بكثير مجرد بيع الأدوية."
  - ويلخّص مفهوم "الأدوار السبعة" الذي وضعه كل من المنظمة والاتحاد الدور الجديد المنوط بالصيدالة، ويعرّف ذلك المفهوم الصيدلاني بأنّه يؤدي الأدوار :
- مقدم الرعاية
  - ومرّوج المعلومات
  - وراسم السياسات
  - والمدرّس

- وطالب العلم مدى الحياة
- والقائد، والمدير
- وتم، لأغراض هذا الدليل، إضافة وظيفة الباحث

والجدير بالذكر أنّ الصيدلاني عنصر لا غنى عنه في فريق الرعاية الصحية، وهو يؤدي وظائف مختلفة، بدءاً باقتناء الأدوية وتزويد المرضى بها، وانتهاءً بخدمات الرعاية الصيدلانية التي يسهم من خلالها في ضمان تقديم أفضل علاج للمرضى. وتنطوي عملية الرعاية الصيدلانية على :

- إقامة علاقة بين المريض والصيدلاني
- ووضع خطة مسندة بالبيّنات في مجال الرعاية
- ومتابعة نتائج المرضى الصحية المتوقعة

ويعرّف الدليل الممارسات الصيدلانية الجيدة ويعرض نهجاً حكيماً إزاء الرعاية الصيدلانية ضمن بيئة ممارسات عامة في جميع أرجاء العالم.

ويقدم هذا الدليل التفاعلي، الذي يستند إلى مبادئ 'الصيدلاني ذي الأدوار السبعة'، أمثلة عملية ونماذج في مجال الرعاية يمكن استخدامها لأغراض التعلّم الذاتي. كما يتضمن طائفة واسعة من الدراسات الإفرادية التي تستشهد بأمثلة واقعية، وذلك لتلبية احتياجات شتى المستخدمين. وهو يرمي إلى توجيه طلبة العلم صوب نتائج تعليمية محدّدة، وتمكينهم من الاضطلاع بوظائف تقتضي جملة من المعارف والمهارات والسلوكيات. وقال تون هويك، الذي يشغل منصب الأمين العام والمدير العام بالاتحاد الدولي للصيدلة، "إنّ الرعاية الصيدلانية التي يقدمها الصيدلة تسعى إلى تحقيق أفضل النتائج الصحية للمرضى، كما أنّها وسيلة لاستخدام الأدوية على نحو فعال وعقلاني ومأمون. وهذا الدليل يُعدّ من المراجع التي تصدر في الوقت المناسب ليستفيد منه جميع الصيادلة والمدرسين والطلاب في جميع أرجاء العالم حتى يتمكّنوا من تصميم خدمات وتطوير مهارات تركّز على المرضى من أجل تلبية احتياجات المرضى على المستوى المحلي."

أبعاد جديدة لمهنة الصيدلة :

العناية الصيدلانية **pharmaceutical care** :

ما هو مفهوم العناية الصيدلانية ؟

مراقبة مسؤولية عن العلاج بالأدوية بهدف تحسين جودة حياة المريض تعتبر العناية الصيدلانية من المفاهيم الواسعة في ممارسة مهنة الصيدلة وقد ظهر هذا المفهوم في منتصف السبعينات من القرن الماضي ولا يغيب عن هذا المفهوم الجانب الإنساني المتعلق برعاية المرضى والذين هم بحاجة للاهتمام والثقة والملاطفة.

و يجب أن تتطور العناية الصيدلانية العامة التي تعتمد على المعطيات الوبائية والسكانية حتى تتمكن من تأسيس الاحتياجات من الدواء وأن تراقب سياسات المهنة وأن تطور من عمل شبكة الصيدليات وأخيراً تحليل المعطيات ووضع تقارير عن استخدام الأدوية مع الكلفة وتوجيه استعمال الأدوية

- إن المفهوم السابق لا يمكن أن يتم دون نظام العناية الصيدلانية بالأفراد
- يعتبر تحديد احتياجات المريض التحدي الأكبر حيث يحتاج الصيدلي لضمان تأمين وصول الدواء وبسهولة أو تقديم النصيحة.
- يمكن للصيدلي تحفيز المرضى عن طريق الحوار وإشراكهم في إدارة معالجة الحالة فالمرضى يستشيرون الصيادلة كخبراء في المعلومات التي تصل إليهم (النشرات الطبية ضمن العبوات والبروشورات الطبية

والشابكة،..) وهذه المعلومات ليست دقيقة ولا كاملة أحياناً. وهنا يأتي دور الصيدلي في تصويب المعلومة وتحديد المرجع الأدق

- إن تقديم النصيحة للمرضى عن نمط حياتهم والوقاية من الأمراض سيرتقي بالصحة العامة ويقلل من هدر الأدوية ووقوع أحداث متعلقة بالأدوية وهذا في المحصلة سيحسن من جدوى المعالجة الطبية.

### إعطاء الأدوية بشكل ذاتي: self medication

يتضمن ذلك مسؤوليات الصيدلي في تقديم الأدوية للمرضى دون وصفة طبية ودوره في دعم المريض أثناء تلقيه العلاج إضافة لدوره في توجيه المريض نحو أخصائيين.

إن كون الصيدليات مفتوحة للعامة ولا تحتاج موعداً مسبقاً يجعل منها الوجهة الأولى للمريض ضمان جودة خدمات الرعاية الصيدلانية:

هنا يجب التركيز على :

١ - المريض.

٢ - نظام الرعاية وإجراءاتها.

٣ - القياسات.

٤ - فريق العمل.

هذا يعني وجود آلية لتقييم وقياس وتحسين فعالية الصيدلة في تقديم الرعاية بهدف ضمان جودتها ولايغيب عن ذهننا أن تحسين جودة الرعاية يتوافق مع تخفيضات في الكلفة عبر التخلص من الاعمال التي لا جدوى منها أو تكرار عمل تم إنجازه للتو.

### الصيدلة السريرية: clinical pharmacy

يقصد به عمل الصيادلة الذين ينخرطون ضمن فريق الرعاية الصحية ويقابلون المرضى ويراقبون استجاباتهم للعلاج وذلك ضمن المشافي. إن ذلك يتطلب الوصول لكافة المعطيات عن المرضى.

هذا الجانب من المهنة يتطلب خبرة ودراية بالأمراض وآلياتها ومعرفة بالمداداة والمستحضرات وإتقان للمصطلحات الطبية الصيدلانية إضافة لمهارات التواصل والموجودات المخبرية

لقد أصبحت الصيدلة السريرية تخصصاً في بعض البلدان كمرحلة جامعية أولى مثل نظام pharm D

الأدوية الوصفية و غير الوصفية : Prescription and Over-The Counter (OTC) Medications

Prescription Medications	Over-the-Counter Medications
Require a written order or prescription from a physician, dentist, or nurse practitioner. This prescription authorizes a pharmacist to dispense a particular medication.	■ Can be bought without a prescription.
■ Are prescribed for the treatment of a specific medical problem.	■ Are intended for relief of minor ailments.
■ Are usually more powerful and have more side effects than OTC medications.	■ Are considered safe if warnings and directions are followed.

تختلف الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية عن الأدوية الموصوفة في أن المكون المحدد ، أو مزيج المكونات ، والجرعات الموصى بها تعتبر آمنة نسبيًا والمشكلات غير محتملة نسبيًا. ومع ذلك ، فإن العديد من الأدوية التي تصرف بدون وصفة طبية تحتوي على مكونات قوية إذا تم تناولها بكميات كبيرة ، فستكون بعض الأدوية التي لا تتطلب وصفة طبية مساوية في القوة للأدوية المتوفرة عادةً فقط بوصفة طبية.

Prescription Labels	ملصقات الوصفات الطبية
<p>Prescription medications include important label instructions and must be followed carefully to ensure safe and effective use. Sometimes, however, the labels can be confusing because instructions are not clear. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Take as directed. (What were the directions?)</li> <li>■ Take 4 times a day. (Around the clock or just during waking hours?)</li> <li>■ Take as needed. (What determines need?)</li> <li>■ Take before bedtime. (Immediately before sleeping or 1-2 hours before?)</li> </ul>	<p>تتضمن الأدوية الموصوفة إرشادات مهمة على الملصق ويجب اتباعها بعناية لضمان الاستخدام الآمن والفعال. في بعض الأحيان ، قد تكون التسميات محيرة لأن الإرشادات غير واضحة. على سبيل المثال :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ خذ حسب التوجيهات. (ما هي التوجيهات ؟)</li> <li>■ خذ 4 مرات في اليوم. (على مدار الساعة أو أثناء ساعات الاستيقاظ فقط ؟)</li> <li>■ خذ حسب الحاجة. (ما الذي يحدد الحاجة ؟)</li> <li>■ خذ قبل النوم. (قبل النوم مباشرة أو قبله بساعتين ؟)</li> </ul>

من أجل صحة المريض ورفاهيته ، يحتاج المريض إلى معرفة بالضبط ما تعنيه الإرشادات الموجودة على ملصقات الأدوية وعدم الاكتفاء بالتعليمات الغامضة. يمكن لمقدم الرعاية الصحية أو الطبيب أو الصيدلي تقديم المشورة للمريض بشأن أفضل وقت وأفضل طريقة لتناول الدواء للحصول على أكبر فائدة

## In What Ways Can Over-the- Counter Medications be Harmful?

كيف يمكن أن تكون الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية ضارة؟

### OTC medications can change the effect of prescribed medications

- يمكن أن تؤثر الأدوية التي تصرف بدون وصفة طبية على عمل الأدوية الموصوفة. على سبيل المثال ، جعلها أقوى أو أقل فعالية
- يجب على المريض أن يسأل الطبيب قبل تناول أي دواء بدون وصفة طبية في نفس الوقت الذي يصف فيه الدواء.

### OTC medications can mask symptoms of disease.

يمكن لأدوية OTC أن تخفي أعراض المرض يمكن للأدوية التي تصرف بدون وصفة طبية ، خاصة عند تناولها بانتظام ، أن تقلل أو تبتد الأعراض التي تحذر من مشكلة طبية أكثر خطورة. على سبيل المثال ، مضادات الحموضة التي يتم تناولها من أجل "اضطراب المعدة" قد تغطي أعراض مرض القرحة ، لذلك قد يتأخر التشخيص والعلاج.

### OTC medications can lead to overdose

يمكن أن تؤدي أدوية OTC إلى جرعة زائدة.

قد يؤدي تناول الأدوية غير المقررة بوصفة طبية ، عند تناولها بكميات زائدة أو مع الأدوية الموصوفة ، إلى ظهور أعراض جرعة زائدة

مرة أخرى ، يجب على المريض استشارة الطبيب أو الصيدلي قبل الجمع بين كل من الأدوية التي لا تتطلب وصفة طبية والأدوية الموصوفة.

## OTC medications can be harmful.

يمكن أن تكون أدوية OTC ضارة.

إذا أسيء استخدامها ، فحتى الأدوية التي تصرف بدون وصفة طبية مثل الأسبرين أو الفيتامينات أو علاجات البرد يمكن أن تكون ضارة. الأمثلة هي :

- أدوية مسهلة. يمكن أن يؤدي الاستخدام المعتاد للملينات إلى فقدان وظيفة الأمعاء الطبيعية.
- مضادات الحموضة. قد ينتج سمية المغنيزيوم في المرضى الذين يعانون من مشاكل في الكلى

### الاستجابة للأعراض : Responding to Symptoms

التجاوب مع الأعراض نشاط رئيسي لصيدلي المجتمع. حيث يتلقى الصيدلي يوميًا الكثير من التساؤلات والطلبات للحصول على المشورة بشأن الأعراض ويشرف الصيدلي على عدد أكبر بكثير من مبيعات الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية (OTC). هذا الدور مهمًا وبشكل دائم لصيدلي المجتمع ودائمًا كان يتم انتقاد الصيدلة بانهم لم يؤدي دورهم بشكل مرضٍ. وقيل أنه في كثير من الحالات لم يكن الصيدلة يسألون أسئلة كافية أو مناسبة ، وبالتالي لم يكن لديهم معلومات كافية لتقديم المشورة للمرضى على النحو الأمثل بشأن أعراضهم . كما تم انتقاد الصيدلة بأنهم لا يستخدمون نهجًا آمنًا ومنظمًا عند الاستجابة لأعراض المرضى ويفشلون في التمييز بين الأعراض التي قد تشير إلى مرض أكثر خطورة أو عرض يمكن تديره بسهولة باستخدام منتج بدون وصفة طبية . لكل هذه الأسباب ، تم إصدار إرشادات تحدد نهجًا منظمًا عند التعامل مع مريض يطلب المشورة بشأن الأعراض . و من الضروري أن يكون جميع الصيدلة على دراية بهذه الإرشادات عندما يطلب أحد أفراد الجمهور المشورة بشأن الأعراض ، يجب التعامل مع الطلب من قبل الصيدلي أو أحد الموظفين المدربين تدريباً مناسباً. يجب أن تضمن الترتيبات أن تدخل الصيدلي يمكن أن يتم في مرحلة مناسبة يجب اتخاذ الخطوات التالية :

- الحصول على معلومات كافية لتمكين إجراء تقييم سليم للوضع.
- يجب أن يشمل ذلك معلومات حول من يعاني من المشكلة ، وما هي الأعراض ، ومدة استمرار الحالة ، وهل تم اتخاذ أي إجراء ، والأدوية التي يتناولها المريض بالفعل.
- قرارًا ما كانت الأعراض مرتبطة بشدة بحالة خطيرة ، وفي مثل هذه الظروف قم بإحالة المريض للحصول على استشارة طبية فورية
- في حالة ظهور أعراض أخرى ، قم بإعطاء المشورة المناسبة مع / بدون بيع الأدوية.
- عندما يتم توفير الأدوية ، قم بعمل سجلات عند الحاجة وأبلغ المستفسر باستشارة الطبيب إذا استمرت الأعراض بعد الوقت المحدد.

## A structured response to symptoms : الاستجابة المنظمة للأعراض:

- في الصيدلية المزدحمة ، قد تتداخل الانقطاعات مع الحوار بين الصيدلي والمريض ، ومن المفيد استخدام آلة تذكير لتذكير الصيدلة بالخطوات الحاسمة التي ينطوي عليها تقييم الأهمية السريرية للأعراض سيؤدي استخدام أسلوب ذكري إلى تقليل مخاطر فقدان المعلومات المهمة حول حالة المريض هناك ثلاث طرق من هذا القبيل تم اقتراحها :

There are three such methods which have been suggested.

### AS METTHOD

### WHAM

### ENCORE

### The AS METTHOD technique :

تحدد طريقة الذاكرة AS METTHOD بعض الأسئلة الرئيسية التي يجب طرحها على كل مريض يطلب المشورة بشأن الأعراض. كما يترجم METTHOD على النحو التالي :

- A Age of the patient?
- S Self or for someone else?
- M Medicines the patient is taking?
- E Extra medicines tried for the current symptoms?
- T Time or duration of the symptoms?
- T Taken anything for it or seen the doctor?
- H History of any disease or condition?
- O Other symptoms being experienced?
- D Danger symptoms (which require referral to the doctor)?

- ما هو عمر المريض ؟
  - لنفس الشخص أو لشخص آخر ؟
  - ما هي الأدوية التي يأخذها المريض ؟
  - ما هي الأدوية الإضافية التي جربتها للأعراض الحالية ؟
  - وقت أو مدة الأعراض ؟
  - هل اتخذت أي شيء من أجلها أم رأيت الطبيب ؟
  - تاريخ أي مرض أو حالة ؟
  - ما الأعراض الأخرى التي تعاني منها ؟
  - الأعراض الخطيرة (التي تتطلب الإحالة للطبيب) ؟
- ستكون تقنية AS METTHOD مفيدة في إنشاء المعلومات الضرورية لتوفير الأساس لتشخيص أولي محتمل.
- الترتيب الذي يتم طرح الأسئلة به ليس مهمًا
  - لن تحتاج إلى طرح بعض الأسئلة المقترحة لأن إجاباتها قد تكون ضمنية ، مثل الفئة العمرية للمريض ، والتي ستكون واضحة في كثير من الحالات. من الأفضل استخدام أسلوب ذكري كقائمة تحقق للتأكد من تغطية جميع النقاط.
  - ستقترح استجابة المريض جوانب إضافية من الأعراض التي ستحتاج إلى التحقيق

## The WHAM

تم تطوير ذاكرة WHAM بشكل أساسي لاستخدامها من قبل المساعدين عند الاستجواب عن الأعراض. إنه أقصر من التقنيات الأخرى. أساس هذا التذكر هو :

**W** Who is the patient and what are the symptoms?

**H** How long have the symptoms been present?

**A** Action taken: what medicines have been tried?

**M** Medicines being taken for other problems?

- من هو المريض وما هي الأعراض ؟
- منذ متى ظهرت الأعراض ؟
- إجراء تم: ما الأدوية التي تمت تجربتها ؟
- ما هي الأدوية التي يتم تناولها لمشاكل أخرى ؟

## The ENCORE

تم تطوير ENCORE كنهج منظم للاستجابة للأعراض ، استجابة لأوجه القصور المتصورة من صيادلة المجتمع في هذا المجال من النشاط .

- تضمنت أوجه القصور التي أبرزتها العديد من الدراسات الاستقصائية ما يلي :
    - المعرفة غير الكافية عن علاجات ومنتجات معينة
    - الاهتمام غير الكافي بالتفاعلات الدوائية مع الأدوية
    - إغفال المشورة حول الإحالة إلى خبراء آخرين عندما يكون هناك ما يبرر ذلك
    - التواصل غير الكافي بشكل عام مع المريض.
- تحدد طريقة الذاكرة الأساسية ENCORE ست خطوات رئيسية في مقابلة المريض مع الصيدلي :

E XPLORE	<b><u>N</u>ature of symptoms <u>O</u>btain identity of patient <u>C</u>oncurrent medication <u>E</u>xclude possibility of a serious disease <u>O</u>ther associated symptoms</b>
N O MEDICATION	<b>Remember that in many instances a medication is not necessary and may indeed be contraindicated</b>
C ARE	<b><u>G</u>eriatric patients <u>P</u>aediatric patients <u>P</u>regnant women <u>L</u>actating mothers</b>

O BERVE	<u>O</u> ther tell-tale signs <u>D</u> emeanor of patient <u>D</u> ramatisation by patient
R EFER	<u>P</u> otentially serious case <u>P</u> ersistent symptoms <u>P</u> atients at increased risk
E XPLAIN	<b>Discuss with patients why a particular course of action is suggested</b>

**E XPLORE :** • اكتشف

بمعنى آخر ، تأكد من أن الصيدلي لديه أكبر قدر من المعلومات حول طبيعة الأعراض ، والحصول على هوية المريض ، والأدوية المتزامنة التي يتم تناولها .

• يجب على الصيدلي استبعاد احتمال الإصابة بمرض خطير ويجب أن يحدد الأعراض الأخرى المرتبطة به  
تم استخدام الكلمة اللاتينية NOCEO لتذكير الصيدلي بهذه الخطوات الفرعية

**N O MEDICATION** • لا دواء

تمامًا مثل الأطباء ، غالبًا ما اتهم الصيادلة بأنهم مستعدون جدًا للتوصية بأدوية غير مفيدة في المواقف التي لا يوجد فيها ما يبرر إعطاء الدواء .

**C ARE** • : رعاية

This is to remind the pharmacist that the elderly (Geriatric), the very young (Paediatric), Pregnant women and Lactating mothers need special care.

The mnemonic GPPL (good pharmacy practice for life) is being used to remind the pharmacists of those special 'at risk' group of patients.

هذا لتذكير الصيدلي بأن كبار السن (كبار السن) وصغار السن (طب الأطفال) والنساء الحوامل والأمهات المرضعات يحتاجون إلى رعاية خاصة  
يتم استخدام GPPL ذكري (الممارسة الصيدلانية الجيدة مدى الحياة) لتذكير الصيادلة بمجموعة المرضى "المعرضين للخطر" الخاصة .

**OBSERVE** •

Careful observation often gives useful diagnostic information. Look for **O**ther tell-tale signs.

A truly ill patient rarely looks well. Pharmacist should be alert to such features as dilated pupils, smell, flushing and sweating, all of which can suggest illness.

Consider the **D**emeanor of the patient. The sound of a cough can give valuable information about its source.

The **D**ramatisation by the patient is a further clue.

- غالبًا ما تعطي الملاحظة الدقيقة معلومات تشخيصية مفيدة. ابحث عن علامات الانذار الأخرى .
- نادرًا ما يبدو المريض جيدًا. يجب أن يكون الصيدلي متيقظًا لميزات مثل اتساع حدقة العين والرائحة والاحمرار والتعرق ، وكلها يمكن أن تشير إلى المرض .
- تأمل في سلوك المريض. يمكن أن يعطي صوت السعال معلومات قيمة عن مصدره.
- إن التمثيل الدرامي للمريض هو دليل آخر.

## • REFER

The pharmacist should not hesitate to **Refer** to other experts for a second opinion.

The sooner a patient who needs help gets it, the better.

The pharmacist should refer all **P**otentially serious cases, **P**ersistent symptoms, and **P**atients at increased risk.

- على الصيدلي ألا يتردد في مراجعة خبراء آخرين للحصول على رأي ثان. كلما أسرع المريض الذي يحتاج إلى المساعدة في الحصول عليها ، كان ذلك أفضل.
- يجب على الصيدلي إحالة جميع الحالات التي يحتمل أن تكون خطيرة ، والأعراض المستمرة ، والمرضى المعرضين لخطر متزايد.

## • EXPLAIN

The pharmacist should **Explain** to the patients why a particular course of action is being recommended.

This way they are much more likely to heed the advice. The pharmacist should avoid jargon when explaining.

- يجب على الصيدلي أن يشرح للمرضى سبب التوصية بمسار عمل معين .
- بهذه الطريقة هم أكثر قبولًا للاستجابة للنصيحة. يجب على الصيدلي تجنب المصطلحات عند الشرح .

## • EXPLORE

(أ) طبيعة الأعراض **Nature of symptoms**

غالبًا ما تحتاج طبيعة الأعراض و مكانها إلى توضيح .

- يستخدم عسر الهضم من قبل المرضى لشرح مختلف الشكاوى غير المحددة .
- سيكون تحديد الموقع الدقيق لألم المعدة أو الانزعاج أمرًا مهمًا .
- عادة ما يشير الألم في منطقة البطن أسفل القص مباشرة إلى أن مصدره هو العناصر العلوية من الجهاز الهضمي (المريء والمعدة والأمعاء الدقيقة العلوية). ألم حارق في هذه المنطقة يشع باتجاه الحلق سيكون مؤشراً على المريء
- قد تشير كلمة "شارب" إلى ألم محدد بدقة ، ناشئ عن قرحة معدية أو هضمية.
- قد تشير "الحرق" إلى التهاب المعدة أو المريء.
- تشير الأعراض التي يتم الشعور بها في المنطقة الوسطى من البطن إلى وجود حالة أخرى أسفل القناة الهضمية مثل التهاب المعدة والأمعاء والإمساك .

(ب) يجب معرفة هوية المريض **Obtain identity of patient**

- من الضروري دائمًا تحديد من هو طالب المشورة. إن افتراض أن الشخص الذي يطلب النصيحة هو الشخص الذي يعاني من الأعراض ليس صحيحًا دائمًا.
- على سبيل المثال ، قد تطلب الزوجة المشورة بشأن أحد الأعراض التي يعاني منها زوجها ، أو العكس. على الرغم من أن أعمارهم متشابهة ، إلا أن أعراض التهاب المعدة ستكون مصدر قلق أكبر لدى الذكور لأنه سيكون لديه فرصة أكبر

- للإصابة بمرض القلب التاجي أكثر من زوجته. وعلى العكس ، حالات حصيات المرارة.
- سيقوم الآباء أو الأجداد بالإبلاغ عن الأعراض نيابة عن الطفل. من المهم أن تكون على دراية بهذا إذا كان يوصى باستخدام دواء ، لأن العديد من المستحضرات ممنوعة عند الأطفال .

#### ج) الأدوية المتزامنة Concurrent Medication

- من الضروري تحديد ما إذا كان المريض يتناول أي أدوية ، سواء تم وصفها من قبل الطبيب أو شراؤها بدون وصفة طبية.
- هناك أربعة أسباب واضحة لذلك :
- 1. قد يكون الدواء هو سبب الأعراض
- 2. قد يشير الدواء إلى حالة مرضية
- 3. قد يكون المريض يتناول بالفعل دواءً يوشك الصيدلي على التوصية به ولا يوفر الراحة.
- 4. الأدوية الموصى بها قد تتفاعل مع العلاج الحالي

#### د) استبعاد احتمال الإصابة بمرض خطير Exclude possibility of a serious disease

- معرفة ما إذا كان المريض لديه تاريخ مرضي قد يعطي معلومات مهمة.
- يميل مرضى السمنة إلى الإصابة بالتهاب المعدة بشكل متكرر أكثر من غير البدنيين. يحدث هذا غالبًا بسبب الضغط الجسدي على المعدة.
- يمكن أن تسبب الوجبات الكبيرة أعراضًا بسبب انتفاخ المعدة.
- فتق الحجاب الحاجز هو حالة ينزلق فيها الجزء السفلي من المريء أو جزء من المعدة عبر الحجاب الحاجز. يؤدي هذا الوضع إلى زيادة ارتجاع حمض المعدة.

#### هـ) الأعراض المصاحبة الأخرى Other Associated symptoms

- يمكن أن تساعد الأعراض الأخرى التي يتم التعرض لها في التحقق من "التشخيص العملي" أو رفضه.
- قد يكون "اضطراب المعدة" مجموعة معقدة من الأعراض التي تشمل : عدم ارتياح شرسوفي ، وألم ، وانتفاخ ، وتجشؤ ، والشعور بالامتلاء ، وحرقة في المعدة ، وغثيان. قد يترافق أيضًا مع القيء ولكن يجب توخي الحذر في مثل هذه الحالات التي يكون فيها القيء موجودًا لأن هذا قد يشير إلى انسداد أو إذا وجد أن القيء يحتوي على دم ؛ قد يشير إلى نزيف القرحة. كل من هذه الشروط تتطلب الإحالة.
- يجب تحديد شدة الألم. الألم الذي يوقظ المريض من النوم يدل على الإصابة بالقرحة الهضمية على سبيل المثال.
- قد يعاني التهاب المعدة من الشعور بعدم الراحة عند ابتلاع الطعام أو المشروبات. عند مواجهة صعوبة حقيقية في البلع (عسر البلع) ، يجب إحالة المريض إلى الطبيب. قد يشير هذا إلى انسداد جسدي بسبب السرطان أو بسبب إنتاج نسيج ندبي من ارتداد المعدة المتكرر.
- يجب أن يكون فقدان الوزن لدى شخص يعاني من "اضطراب في المعدة" قلقًا لأنه قد يشير إلى سرطان أو قرحة نازفة

الدم الناتج عن نزيف القرحة يمكن أن يؤدي إلى ظهور البراز "القطراني" الذي يصعب إخراجه.

- عادة ما يكون تفاقم الأعراض عند الانحناء أو القيام ببعض المجهود البدني المفاجئ مؤشراً على عسر الهضم.
- يسمح الاستلقاء للحمض بدخول المريء وتفاقم الأعراض ولهذا ينصح المرضى أحياناً برفع رأس السرير يؤدي التدخين إلى تفاقم عسر الهضم ، بسبب تأثير النيكوتين على توتر العضلة العاصرة وحمض المعدة.

- قد يؤدي تناول وجبات كبيرة أو شرب الكحول إلى ظهور الأعراض بسبب انتفاخ المعدة. في الواقع ، تتفاقم الأعراض بشكل ملحوظ قبل أو بعد الوجبة مباشرة

## N O MEDICATION

إذا كان من الممكن تحديد العامل المسبب مثل الإفراط في أطعمة معينة أو كحول كسبب محتمل ، فإن النصيحة بتجنبها قد تكون كل ما هو ضروري .

## C A R E

### Special Care Group

تتطلب مجموعات معينة من المرضى ، بسبب تعرضهم لمضاعفات المرض أو قابليتهم للتفاعلات الدوائية الضارة ، اهتمامًا خاصًا قبل تقرير تدير الحالة. المجموعات الأربع الرئيسية هي :

#### 1. مريض الشيخوخة The Geriatric Patient

- كبار السن هم مجموعة غير متجانسة وبالتالي من الصعب جدًا عمل تنبؤات حول الأفراد داخل المجموعة.
- ومع ذلك ، يجب توخي الحذر في هذه الفئة العمرية عند الاستجابة للأعراض
- إنهم يعانون من أمراض أكثر بكثير من الشباب وبالتالي يتلقون أدوية أكثر من مجموعات المرضى الأخرى.
- يعاني ثمانية في المائة من كبار السن (الذين تم تعريفهم بشكل تعسفي على أنهم تجاوزوا سن التقاعد) من حالة مزمنة واحدة على الأقل ومتوسط عدد الأدوية التي يتناولها المريض المسن هو 2 - 3
- ليس من غير المعتاد رؤية بعض المرضى المسنين يتلقون 10 إلى 12 من المستحضرات ، وبالتالي فإن خطر التفاعلات الدوائية العكسية يكون أكبر بكثير لدى كبار السن.
- يجب أن يدرك الصيدلي دائمًا أن وصف الأدوية بدون وصفات طبية دون مراعاة الدواء الحالي للمريض يمكن أن يؤدي إلى تفاقم الحالة من خلال التفاعل الدوائي.
- تجعل شيخوخة الجهاز العصبي المركزي كبار السن أكثر عرضة لتأثير بعض الأدوية ، كما أن التغيرات الفسيولوجية في الأعضاء المختلفة تقلل من اطراح الأدوية من الجسم (على سبيل المثال ، اطراح الديجوكسين).
- في هذه المجموعة من المرضى ، قد تكون العديد من الأعراض نتيجة الضغوط النفسية والاجتماعية. قد يكون علاج مثل هذه الأعراض بالأدوية بديلاً سيئاً للتدابير الاجتماعية الفعالة

#### 2. المرضى الأطفال The Paediatric Patients

- الأطفال الصغار جدًا ، وخاصة أولئك الذين هم في الأشهر الأولى من حياتهم ، معرضون بشكل خاص لمضاعفات ما يمكن اعتباره عند الأطفال الأكبر سنًا "حالة طفيفة".
- يمتلك الأطفال حديثي الولادة مساحة سطح أكبر إلى نسبة الحجم مقارنة بالأطفال الأكبر سنًا والبالغين ، وهم على سبيل المثال معرضون بشكل خاص لخطر الجفاف من الإسهال.
- بالإضافة إلى ذلك ، يختلف جميع الأطفال عن البالغين في استجابتهم للأدوية.
- سيواجه الصيدلي صعوبات في الحصول على معلومات دقيقة حول الأعراض حيث يتم نقل ذلك غالبًا من قبل الوالدين نيابة عن الأطفال ، وغالبًا في غيابهم .
- سيكون التقييم ذاتيًا للغاية ، ويعكس قلق الوالدين أو بدلاً من ذلك عدم تقدير مدى خطورة الحالة

#### 3. المريضات الحوامل The Pregnant Patients

- يمكن أن يكون لجميع الأدوية تأثير محتمل على الجنين أثناء الحمل.

- تميل التأثيرات إلى أن تكون ضارة للغاية في الأشهر الثلاثة الأولى من الحمل ، مع ارتفاع خطر الإصابة بالتشوه من الأسبوع الثالث إلى الأسبوع الحادي عشر.
- خلال الثلث الثاني والثالث من الحمل ، تميل تأثيرات الأدوية إلى أن تكون على نمو الجنين وتطوره الوظيفي.
- يمكن أن يكون للأدوية التي يتم تناولها قبل الأوان أو أثناء المخاض تأثير على الوليد بعد الولادة. تتناول العديد من النساء الأدوية أثناء الحمل لأن الحالة غالبًا ما ترتبط بأعراض متكررة.
- يجب على الصيدلي إبلاغ المريض بوجود نقص في المعلومات حول تأثير معظم الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية أثناء الحمل.

- من المعروف أن بعض الأدوية تسبب آثارًا ضائرة محددة ولذلك يجب تجنبها.

#### 4. الأمهات المرضعات **Lactating Mothers**

- يتم تشجيع جميع الأمهات على إرضاع أطفالهن.
- يمكن أن تحدث السمية عند الرضيع إذا تم اطراح الأدوية عن طريق حليب الثدي.
- الأدوية التي تظهر في الحليب بكميات كبيرة لإحداث تأثير تشمل الأسبرين ومضادات الهيستامين المهدئة والكافيين واليود والفينول فثالين وفيتامين أ ، لذلك يجب تجنب المنتجات التي تحتوي على هذه الأدوية عند الأم المرضعة

#### **O BERVE**

- من القواعد المهمة جدًا عند التعامل مع المرضى الذين تظهر عليهم الأعراض مراقبة مظهرهم العام. "هل يبدو المريض مريضًا؟". هذه هي العلامة المادية الأكثر قيمة
- سيبدو المريض الذي يعاني من قرحة هضمية نازفة أكثر مرضًا من المريض الذي يعاني من عسر الهضم البسيط .
- يمكن أن تقدم بعض العلامات ، مثل تقشير الوجه أو الضرب بقبضة اليد المشدودة في المنطقة التي تشعر فيها بعدم الراحة أو الألم ، معلومات مفيدة
- على سبيل المثال ، يشير الضرب بقبضة اليد المشدودة على منطقة إلى وجود ألم حاد ، في حين تشير اليد المسطحة التي يتم فركها حول منطقة عامة إلى الشعور بعدم الراحة.

#### **R EFER**

- يجب إحالة الحالات الخطيرة المحتملة مثل مرضى القرحة الهضمية (المرتبطة بالألم) والأورام الخبيثة في المعدة (المرتبطة بفقدان الشهية) إلى الطبيب. يمكن رؤية البراز القطراني في كلتا الحالتين.
- تتطلب الأعراض المتكررة والمستمرة الإحالة إلى الطبيب. بشكل عام ، إذا استمرت الأعراض أكثر من 10-14 يومًا ، فسيحتاج المريض إلى الإحالة ، ولن تنطبق هذه التوصية في كل حالة.
- يجب إحالة أي شخص يشتبه في إصابته بمرض في القلب على الفور. من ناحية أخرى ، لن يحتاج المريض الذي يخضع لإشراف الطبيب المستمر إلى مزيد من الإحالة ما لم يكن هناك تدهور واضح في الحالة.
- المرضى الذين تزيد أعمارهم عن 40 عامًا معرضون بشكل متزايد لخطر الإصابة بمرض القرحة الهضمية والأورام الخبيثة.

