

اهمیت ثبت و مستندسازی خدمات داروسازی و مراقبت‌های دارویی

دکتر کوروش صادقی، دکتر ملوک حاجی بابایی
گروه داروسازی بالینی، دانشکده داروسازی تهران

■ اهمیت ثبت خدمات

مستندسازی خدماتی که از جانب داروسازان به بیماران ارائه می‌شود و تأثیری که این خدمات بر بهبود سلامت بیماران می‌گذارد، امری کلیدی در زمینه ارائه مراقبت‌های دارویی می‌باشد. متأسفانه نقش ثبت خدمات ارائه شده در جامعه داروسازی هنوز به درستی درک نشده است و داروسازان عمدتاً به این مساله به‌عنوان عملی وقت‌گیر نگاه می‌کنند که شاید از دیدگاه بسیاری از افراد تأثیر مثبت زیادی نیز ندارد اما به‌طور قطع تا زمانی که داروسازان تمام خدمات و فعالیت‌های خود را ثبت نکرده و نتوانند آن‌ها را در مواقع لزوم ارائه دهند، نخواهند توانست خود را به‌عنوان یک عضو موثر از تیم درمانی بیماران معرفی کنند. از سوی

دیگر، طی دهه‌های اخیر با پیدایش و رشد علم مراقبت‌های دارویی (Pharmaceutical Care) و دارودرمانی (Pharmacotherapy)، ارائه خدمات و مراقبت‌های دارویی از سمت دارو محوری به سمت بیمار محوری سوق پیدا کرده است و سیاست‌گذاری‌های درمانی نیز خواستار مشارکت و مسؤولیت‌پذیری بیشتری از طرف داروسازان در زمینه ارائه خدمات دارودرمانی به بیماران می‌باشند. این نکته نیز اهمیت ثبت و مستندسازی تمام فعالیت‌های ارائه شده از طرف داروسازان را بسیار پررنگ‌تر می‌کند. ثبت دقیق و پایدار مشاهدات بالینی، تصمیم‌گیری‌ها توصیه‌ها و عملکرد داروسازان در حین ارائه خدمات دارویی به بیماران، باعث بهبود ارائه خدمات و

جدول ۱ - مزایای ثبت اطلاعات بیماران و مستندسازی خدمات داروسازان

| |
|---|
| ایجاد یک ساختار منطقی جهت تفکر و تصمیم‌گیری صحیح درمانی |
| حفظ ثبات آرایه خدمات دارودرمانی توسط داروسازان |
| تشکیل پرونده‌های دارودرمانی برای بیماران |
| شناسایی داروسازان به‌عنوان افرادی موثر در فرآیند درمان بیماران، هم توسط سایر اعضای تیم درمانی و هم توسط خود بیماران |
| استفاده‌های حقوقی و صنفی در جهت بهبود سیستم‌های پرداخت و خرید خدمات داروسازان |

در داروخانه‌های شهری که معمولاً امکانات ثبت اطلاعات بیماران به اندازه سیستم‌های بیمارستانی و دولتی مهیا نیست، حایز اهمیت می‌باشد. در صورتی که ثبت اطلاعات بیمار و خدمات آرایه شده به‌طور صحیح و با دقت صورت گیرد، باعث ایجاد یک مکانیسم بسیار با ارزش جهت دسترسی به اطلاعات و شرح حال در هر بار ویزیت بیمار می‌شود و امکان دسترسی آسان به این اطلاعات را توسط کلیه افراد تیم درمانی که در درمان بیمار دخیل هستند، مهیا می‌سازد. مانند سایر حرفه‌های پزشکی، داروسازان نیز اغلب ارتباط نزدیک حرفه‌ای با بیماران خود دارند. این مطلب ممکن است باعث شود که عده‌ای به اشتباه تصور کنند که نیازی به ثبت مطالب وجود ندارد چرا که پیش خود فکر می‌کنند که آن‌ها همیشه مطالب را «به یاد می‌آورند»، در صورتی که این رویکرد باعث افزایش احتمال خطا و غفلت از اطلاعات مهم بیمار خواهد شد. زمانی که این مساله رخ دهد، قطعاً کیفیت آرایه خدمات نیز کاهش خواهد یافت.

□ تشکیل پرونده‌های دارودرمانی برای بیماران

تشکیل پرونده‌های دارودرمانی باعث بهبود خدمت‌رسانی به بیماران می‌شود. بدین صورت که ثبت اطلاعات بیماران باعث تشکیل یک پرونده از مشاهدات بالینی و اقدامات صورت گرفته می‌شود که این کار، آرایه خدمات را در مراجعات بعدی بیمار هدفمندتر و دقیق‌تر کرده و از طرف دیگر امکان پیگیری روند درمانی بیمار، و اثربخشی و یا عوارض احتمالی درمان را مهیا می‌سازد.

□ تبیین جایگاه داروسازان در روند درمان بیماران

و استفاده‌های صنفی و حقوقی

یک جمله معروف را شاید بارها شنیده باشید که

مراقبت‌های دارویی به طرق مختلف می‌شود که در ادامه برخی از موارد آن‌ها شرح داده می‌شود.

□ ایجاد یک ساختار منطقی جهت تفکر و

تصمیم‌گیری صحیح درمانی

ثبت اطلاعات باعث تشکیل یک ساختار منطقی جهت تفکر و تصمیم‌گیری درمانی می‌شود. ثبت اطلاعات و عملکردها لزوماً نیازمند این است که داروساز در مواجهه با هر مشکل بیمار سئوالاتی از خود بپرسد از جمله این‌که: «چه کاری باید انجام دهم؟ و چرا باید این کار را انجام دهم؟». با گذشت زمان، این عمل باعث می‌شود که طراحی و استدلال منطقی در فرایند آرایه خدمات دارویی وارد شده و باعث یک رویکرد ثابت، منطقی و علمی در آرایه خدمات دارویی شود.

□ حفظ ثبات آرایه خدمات دارودرمانی توسط

داروسازان

فرایند ثبت اطلاعات و خدمات، باعث افزایش کیفیت آرایه خدمات از طریق حفظ پایداری و ثبات آرایه خدمت می‌شود. این مساله، به خصوص

بیمه‌گر - انگیزه آن‌ها را در جهت ارایه هر چه بهتر و بیشتر خدمات و مراقبت‌های دارویی بیشتر کرده و نهایتاً باعث بهبود نتایج درمانی برای بیماران خواهد شد. بنابراین، تشکیل یک استراتژی پرداخت و خرید خدمت که خدمات داروسازان را به‌عنوان یک سرویس حرفه‌ای شناخته و به‌طور منصفانه‌ای حق الزحمه ارایه خدمات دارویی را پرداخت کند مهمترین الویت حرفه‌ای داروسازی می‌باشد. از این‌رو سازمان‌دهی یک سیستم ثبت و مستندسازی دقیق و موثر جهت ارایه خدمات و مراقبت‌های دارویی توسط داروسازان یک الزام قانونی، صنفی، بالینی و اقتصادی برای حرفه داروسازی می‌باشد.

■ ساختار و روش‌های ثبت اطلاعات و خدمات

هدف اصلی از ثبت و مستندسازی خدمات ارایه شده عبارت است از: تشکیل یک پرونده که نشان‌دهنده فعالیت‌ها و خدمات حرفه‌ای ارایه شده از طرف داروساز و علت انجام این مداخله‌ها بوده و در صورت امکان پاسخ درمانی و نتایج حاصل از مداخلات را نیز ثبت کند. بنابراین، ضروری است که توصیه‌ها و مداخله‌های انجام شده از طرف داروساز در مورد هر بیمار و علت انجام آن‌ها دقیقاً ثبت شود. دو شیوه اصلی در ثبت اطلاعات بیماران وجود دارد:

- ثبت در فرم‌های کاغذی
- ثبت به شیوه‌های نوین و استفاده از سیستم‌های رایانه‌ای

اگرچه روش ثبت کاغذی آسان و در دسترس است پرکردن فرم‌های کاغذی بسیار وقت‌گیر بوده و

«تا کاری ثبت نشود مثل این است که هیچ کاری صورت نگرفته است!» جامعه داروسازی زمانی می‌تواند تأثیر مثبت خود را در روند درمان بیماران اثبات کند که مدارکی جهت اثبات خدمات ارایه شده خود به‌صورت مستند در اختیار داشته باشد. شاید این نکته در حال حاضر اصلی‌ترین راهکار در جهت رفع مشکلات صنفی جامعه داروسازان باشد.

ثبت فعالیت‌های حرفه‌ای نظیر خدمات و مداخله‌هایی که از جانب داروسازان در جهت اصلاح خطاهای دارویی صورت می‌گیرد، می‌تواند باعث شناسایی و درک اهمیت کار داروسازان و لزوم حضور آن‌ها در چرخه درمان بیماران شود. این مستندسازی می‌تواند به‌عنوان سندی برای سیستم‌های پرداخت و خرید خدمات حرفه‌ای در قبال خدمات دارویی و بالینی به بیماران باشد. در سال ۱۹۹۰ گزارشی توسط دفتر بازرسی کل وزارت بهداشت امریکا باعنوان «نقش بالینی داروسازان شاغل در داروخانه‌های شهری» با این مضمون به چاپ رسید:

«شواهد محکمی وجود دارد که نشان‌دهنده ارزش سرویس داروسازی بالینی در بهبود و درمان بیماران می‌باشد اما در سطح داروخانه‌های شهری موانع اساسی وجود دارد که باعث کاهش ارایه خدمات بالینی به بیماران توسط داروسازان می‌شود که مهمترین مانع عبارت است از: ساختار معامله‌گری بازپرداخت و خرید خدمت داروسازان که بازپرداخت به خدمت داروسازان را به شکل فروش یک فرآورده درآورده است نه به شکل ارایه یک سرویس درمانی»

به‌طور قطع، پرداخت مناسب در ازای خدمات ارایه شده توسط داروسازان - خصوصاً از طرف سازمان‌های

می‌گردد. عموماً اطلاعات در بخش‌های مختلف شامل دستورات پزشکان، یادداشت‌های پرستاران و آزمون‌های آزمایشگاهی و تشخیصی ثبت می‌شوند. یادداشت‌های بالینی برای هر مشکل طبی عموماً بر اساس سیستم SOAP طبقه‌بندی می‌شوند.

■ مشکلات مرتبط با دارودرمانی

(Medication-related problems)

مشکلات ناشی از دارودرمانی عبارتند از: شرایط یا رویدادهایی که در رابطه با دارودرمانی بیمار رخ داده و می‌توانند چه به‌صورت بالقوه و چه به‌صورت بالفعل، مانع دست یافتن به نتایج دلخواه درمانی شده و یا حتی برای بیمار مشکل جدیدی به وجود آورند. مشکلات مرتبط با دارودرمانی در هشت دسته عمده جای می‌گیرند:

جدول ۲ - اجزای سیستم ثبت اطلاعات بیماران به روش SOAP

Subjective: اطلاعاتی که از جانب خود بیمار و یا همراهان وی در مورد مشکلات و علائم بیماری توصیف می‌شود.

Objective: شامل اطلاعات و مشاهداتی است که توسط پزشکان و کادر درمانی کسب شده و می‌تواند به نحوی مرتبط با مشکلات اظهار شده از طرف بیمار باشد.

Assessment: عبارت است از عقیده و قضاوت بالینی تیم درمانی در مورد مشکل بیمار که بر پایه اطلاعات Subjective و Objective و نیز تجربه‌های قبلی آن‌ها در برخورد با موارد مشابه صورت گرفته است.

Plan: عبارت است از هر عملی که در جهت بهبودی بیماری با توجه به ارزیابی‌های انجام شده توسط تیم درمانی برنامه‌ریزی و انجام می‌شود.

معمولاً در گردآوری اطلاعات جامع و کاربردی کارایی بالایی ندارد. از سوی دیگر، تفاوت‌های زیادی در شیوه ثبت اطلاعات میان کادر درمانی وجود دارد. به نظر می‌آید بهترین شیوه، طراحی سیستم‌های رایانه‌ای نوینی است که قادر باشند اطلاعات بیماران و خدمات ارائه شده را به‌صورت جامع و کارآمد و آسان ترجیحاً بر اساس نوع حرفه (پزشک داروساز، پرستار و ...) ثبت کنند. در واقع، مهمترین خصوصیات یک سیستم مستندسازی ایده آل این است که بتواند اطلاعات را به‌صورت جامع، آسان موثر و با صرف کمترین زمان و هزینه ثبت کرده و از امکان گزارش‌دهی نیز برخوردار باشد.

مطالعات نشان داده‌اند که استفاده از سیستم‌های نوین رایانه‌ای برای ثبت فعالیت‌های داروساز باعث کاهش هزینه‌ها، صرفه جویی در زمان، استفاده آسان از منابع و نیز دسترسی راحت‌تر به اطلاعات بیماران می‌گردد.

■ انواع اطلاعاتی که باید ثبت شوند

عمده اطلاعات و نقشه‌های درمانی را می‌توان در دو دسته طبقه‌بندی کرد:

■ ثبت اطلاعات بر پایه مشکلات بیمار

(Problem-oriented medical record)

■ مشکلات مرتبط با دارودرمانی بیمار

(Medication-related problems)

ثبت فهرست مشکلات بیمار روشی است که عمدتاً توسط پزشکان جهت گرفتن شرح حال بیماران، تشخیص و طرح‌ریزی برنامه‌های درمانی صورت می‌گیرد. در این روش اطلاعات پرونده بیمار به‌صورت یک فهرست از مشکلات ثبت

کاهش این مشکلات صورت بگیرد باید ثبت و مستند گردد. این کار می‌تواند نقش مهمی در تبیین جایگاه داروسازان به‌عنوان افرادی کاملاً تأثیر گذار در کاهش مشکلات ناشی از دارودرمانی داشته باشد.

با وجود این‌که روش SOAP یک روش سیستماتیک و کاربردی در ثبت مطالب مرتبط با بیمار است اما ممکن است برای داروسازان به جهت وجود محدودیت در دسترسی به بسیاری از اطلاعات بیمار، چندان عملی نباشد چرا که عمده اطلاعات به دست آمده از جانب داروسازان تنها بر پایه گفته‌های بیمار بوده در بیشتر موارد امکان معاینه کامل، دسترسی به آزمایشات پاراکلینیکی و آزمون‌های دیگر وجود ندارد. بنابراین، مشارکت داروسازان در ثبت اطلاعات بیماران بهتر است در راستای کمک به پیشبرد استراتژی درمانی (Plan) همکاری در جهت رسیدن به اهداف درمانی مورد انتظار و پیشگیری و به حداقل رساندن مشکلات ناشی از دارودرمانی باشد.

■ عدم تجویز دارو برای یک اندیکاسیون درمانی: بیمار مشکلی دارد که اندیکاسیون درمان دارویی دارد اما دارو برایش تجویز نشده است.

■ انتخاب ناصحیح دارو: بیمار اندیکاسیون درمان دارویی دارد اما داروی نادرستی برای درمان او انتخاب شده است.

■ تجویز دارو با دوزهای کمتر از دوز درمانی: بیمار دچار مشکلی بوده که داروی مناسب برای او تجویز شده است اما با دوز کمتر از دوز درمانی و موثر.

■ عدم امکان دریافت دارو: بیمار دچار یک مشکل طبی ناشی از عدم دریافت به موقع داروی خود شده است (به دلایل فیزیولوژیک، روانی، اقتصادی، عدم در دسترس بودن دارو و ...).

■ Overdosage: بیمار اندیکاسیون درمان دارویی دارد اما دوزهای فراتر از دوز درمانی برای او تجویز شده است.

■ عوارض جانبی دارویی: بیمار با تجویز دارو دچار یک یا چند عارضه جانبی دارویی شده باشد.

■ تداخل دارویی: بیمار دچار یک مشکل ناشی از تداخل دارو - دارو، تداخل دارو - غذا، و یا تداخل دارو با آزمون‌های آزمایشگاهی شده باشد.

■ مصرف دارو بدون اندیکاسیون: بیمار دارویی دریافت کند که هیچ اندیکاسیونی برای تجویز آن به بیمار وجود نداشته باشد.

داروسازان می‌توانند نقش مهمی در کنترل و به حداقل رساندن مشکلات مرتبط با دارودرمانی بیماران ایفا کنند. همان‌طور که ذکر شد این مشکلات می‌توانند بسیار جدی بوده و در سرنوشت درمانی بیماران تأثیر زیادی داشته باشند. از این‌رو، هر گونه تلاش و اقدام مثبتی که از طرف داروسازان در جهت

منابع

1. Rupp MT. Documenting, Billing and Reimbursement for Pharmaceutical Care Services. In: Troy DB. editor. Remington: the science and practice of pharmacy. 21 ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2006: 2114-2115.
2. Mackinnon GE. Mackinnon NJ. Documentation of pharmacy services. In: Dipiro J T(Ed). Pharmacotherapy: A pathophysiologic approach. San Juan: Mc Graw Hill; 2008.
3. Helper CD. Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care. Am J Health Sys Pharm 1990;47:533-43.
4. US Department of Health and Human Services, Office of the Inspector General. The clinical Role of the Community Pharmacist. 1990