



Konseling Apoteker, Bagaimana Cara Melakukannya?

Description

Seiring dengan kebutuhan dan kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek. Saat ini, orientasi pelayanan kefarmasian di apotek sudah seharusnya berfokus kepada kualitas hidup pasien (*patient oriented*). Salah satunya melalui kegiatan konseling oleh Apoteker, yang merupakan salah satu pelayanan kefarmasian di apotek sesuai dengan Permenkes Nomor 73 Tahun 2016.

Apa itu konseling?

Konseling obat adalah proses interaktif antara Apoteker dengan pasien/keluarga pasien untuk meningkatkan pengetahuan, pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan sehingga terjadi perubahan perilaku dalam penggunaan obat serta dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Berbeda dengan pelayanan informasi obat (PIO), konseling merupakan proses interaktif dan biasanya lebih mendalam daripada PIO karena output yang diharapkan adalah pasien paham, patuh, dan sadar terhadap pengobatannya.

(Baca juga : [Optimalkan Pelayanan Informasi Obat, Agar Apotek Semakin Dicintai Pelanggan](#))

Untuk mengawalinya, biasanya Apoteker menggunakan *three prime questions* untuk menggali pemahaman pasien tentang penggunaan obat, yaitu :

- Apa yang disampaikan dokter tentang obat Anda
- Apa yang dijelaskan oleh dokter tentang cara pemakaian obat Anda
- Apa yang dijelaskan oleh dokter tentang hasil yang diharapkan setelah Anda menerima terapi obat

Tujuan dan Manfaat

Pemberian konseling obat bertujuan untuk mengoptimalkan hasil terapi atau pengobatan pasien. Termasuk juga meminimalkan risiko terjadinya reaksi obat yang tidak diinginkan (ROTD), dan

meningkatkan *cost-effectiveness*. Sehingga akan meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien (*patient safety*).

(Baca juga : [Medication Error pada Pelayanan Kefarmasian di Apotek](#))

Manfaat yang didapatkan apotek dan pasien dari kegiatan konseling apoteker, diantaranya :

- Menunjukkan perhatian dan kepedulian dari apotek kepada pasien. Sehingga secara tidak langsung juga akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan di apotek
- Membantu pasien untuk mengatur dan menyesuaikan penggunaan obatnya agar sesuai dengan panduan dan anjuran
- Meningkatkan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan sehingga tercapai tujuan pengobatan dan meningkatkan mutu kesehatan pasien
- Mencegah dan meminimalkan masalah terkait obat, seperti risiko efek samping
- Peningkatan kepuasan terhadap pelayanan di apotek

Kriteria pasien/keluarga pasien yang perlu diberi konseling

Tidak semua pasien perlu diberikan layanan konseling. Apoteker bisa menilai dan memilih pasien/keluarga pasien yang lebih prioritas, yaitu :

- Pasien dengan kondisi khusus, seperti :
 - Pediatri (bayi dan anak-anak)
 - Geriatri (lanjut usia)
 - Gangguan fungsi hati dan/atau ginjal
 - Ibu hamil dan menyusui
- Pasien dengan terapi jangka panjang atau penyakit kronis, misalnya pasien TB, diabetes mellitus, epilepsi, dan AIDS
- Pasien yang menggunakan obat dengan instruksi atau cara khusus, misalnya penggunaan kortikosteroid dengan penyesuaian dosis *tapering down/off*
- Pasien yang menggunakan obat dengan indeks terapi yang sempit, seperti digoksin, teofilin, dan fenitoin
- Pasien yang polifarmasi atau menerima banyak obat untuk indikasi penyakit yang sama
- Pasien dengan tingkat kepatuhan terhadap pengobatannya rendah

Tahapan pelaksanaan konseling

1. Sebelum pelaksanaan, Apoteker perlu melakukan persiapan terlebih dahulu. Diantaranya memilih pasien/keluarga pasien prioritas, menyiapkan obat yang akan dijelaskan dan menyiapkan informasi yang relevan dari referensi kefarmasian terpercaya.
2. Jika sudah siap, Apoteker bisa membuka komunikasi yang ramah dengan pasien/keluarga pasien. Jangan lupa untuk menulis identitas pasien, nama dokter, nama obat yang diberikan, jumlah obat, aturan pakai, dan waktu minum obatnya, serta informasi lainnya jika diperlukan.
3. Temui atau ajak pasien/keluarga pasien ke ruangan konseling
4. Pastikan identitas pasien benar dengan cara menanyakan pertanyaan terbuka minimal 2 identitas seperti nama lengkap dan tanggal lahir

5. Mengidentifikasi dan membantu penyelesaian masalah terkait terapi obat
6. Menilai pemahaman pasien mengenai obat melalui pertanyaan *three prime questions*
7. Menggali informasi lebih lanjut dari pasien. Anda bisa mempersilahkan pasien untuk bercerita dan mengeksplorasi masalah atau kendalanya dalam penggunaan obat
8. Tanggapi setiap pertanyaan dan kendala pasien sesuai dengan pengetahuan
9. Memberikan informasi dan edukasi obat kepada pasien/keluarga pasien terutama untuk obat yang digunakan secara mandiri oleh pasien. Berikan informasi terkait indikasi, dosis, cara penggunaannya, efek terapi yang diharapkan, dan hal-hal yang harus diperhatikan saat penggunaan obat
10. Minta pasien/keluarga pasien untuk mengulangi penjelasan untuk menilai pemahaman mereka
11. Melakukan verifikasi akhir untuk memastikan pemahaman pasien
12. Apoteker mendokumentasikan kegiatan dengan meminta tanda tangan pasien/keluarga pasien

(Baca juga : [Informasi yang Harus Disampaikan Saat Pelanggan Membeli Obat di Apotek](#))

Konseling sebagai salah satu pelayanan kefarmasian di apotek bisa menjadi nilai plus untuk apotek. Selain untuk membantu pasien memahami dan menggunakan obatnya secara benar, juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Yang secara tidak langsung juga bisa meningkatkan *value* dan penjualan apotek. Untuk membantu kegiatan pengelolaan di apotek, Anda bisa memanfaatkan software apotek dengan fitur yang lengkap seperti [Apotek Digital](#). Dengan begitu, Anda bisa lebih fokus terhadap pelayanan dan strategi bisnis di apotek.

(Baca juga : [Pentingkah Menggunakan Software Untuk Pengelolaan di Apotek?](#))

Referensi : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019, Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek

Category

1. Pelayanan Farmasi

Tags

1. konseling
2. konseling apoteker
3. konseling obat

Date Created

03/07/2023

Author

ayesyaturul