

服薬指導時の言動 十分な配慮を徹底

回答・静岡県薬剤師会副会
長 三浦正人

16日付「ひろば」欄に、「薬局での情報扱い配慮して」との投稿がありました。

ある薬局で「〇〇(病名)のお薬ですが…」と言われたとこのことで、さぞご不快な思いをされたことでしょう。

患者さんは、常に薬局スタッフの行動を観察されています。日ごろの何気ない言葉や行動、態度が患者さんの心を傷つける場合があります。特に言動には十分注意を払わなければなりません。「薬の説

明時にプライバシーの配慮がない」「他の大勢の患者さんの前で、病名や検査の結果を聞かれ不愉快である」など、プライバシー保護に関する無神経・無頓着・無配慮はもつてのほかであり、患者さんの苦情や意見を真摯に受け止め、謙虚に反省しなければなりません。

県薬剤師会といたしましては、薬局・薬剤師業務の改善や患者さんの立場に立ったサービスの向上を図るべく、より一層の会員への指導に努めてまいります。

また、かかりつけの薬局があれば、薬の重複投与や副作用などチェックが可能となり、医薬品による治療がより有効で安全なものになります。患者さんにとっても心強いものになりますので、一カ所決めていただくことをお勧めします。