

THE SITUATION OF CONSULTATION OF USE OF OTC DRUGS AT SOME GPP STANDARD PHARMACIES IN VINH CITY, NGHE AN PROVINCE

Nguyen Thi Can

Vinh Medical University

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Received: 21/4/2023	The study aims to survey the current counseling situation on using over-the-counter (OTC) drugs at some GPP-certified pharmacies in Vinh city, Nghe An province. The study used a direct, blind, non-interventional observational study method on the case of customers coming to buy over-the-counter (OTC) drugs at GPP-certified pharmacies in Vinh city, Nghe An province. During the 1-month research period from February to March 2023, 386 cases of customers coming to buy OTC drugs at 35 GPP standard pharmacies in Vinh city, Nghe An province, were observed. The research results are as follows: There were 256 cases where customers were consulted by pharmacists (66.32%); pharmacists with college degrees in consulting accounted for the highest percentage (55.08%). The main content of drug information collected during the consultation process is the user (65.23%), about the disease, the symptom description (87.11%). Information provided by the consulting pharmacist is mainly drug name (59.38%), followed by dose (57.03%), indication (52.73%). In summary, counseling on the using OTC drugs for patients has been implemented at GPP standard pharmacies in Vinh city, Nghe An province, to give necessary advice to ensure patients use the medicine in safe, reasonable, and effective way.
Revised: 13/6/2023	
Published: 13/6/2023	
KEYWORDS	
Counseling	
Drug use	
Over-the-counter	
GPP certified pharmacy	
Nghe An	

TÌNH HÌNH TƯ VẤN SỬ DỤNG THUỐC KHÔNG KÊ ĐƠN (OTC) TẠI MỘT SỐ NHÀ THUỐC ĐẠT CHUẨN GPP Ở THÀNH PHỐ VINH, TỈNH NGHỆ AN

Nguyễn Thị Cần

Trường Đại học Y khoa Vinh

THÔNG TIN BÀI BÁO	TÓM TẮT
Ngày nhận bài: 21/4/2023	Nghiên cứu nhằm khảo sát tình hình tư vấn sử dụng thuốc không kê đơn (OTC) tại một số nhà thuốc đạt chuẩn GPP ở thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu quan sát trực tiếp, mù đơn, không can thiệp các trường hợp khách hàng đến mua thuốc không kê đơn (OTC) ở các nhà thuốc đạt chuẩn GPP tại thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An. Trong thời gian nghiên cứu 1 tháng (từ tháng 02 đến tháng 03 năm 2023), tiến hành quan sát 386 trường hợp khách hàng đến mua thuốc OTC ở 35 nhà thuốc đạt chuẩn GPP tại thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An. Kết quả nghiên cứu thu được như sau: Có 256 trường hợp khách hàng được dược sĩ tư vấn (66,32%); trình độ dược sĩ cao đẳng tư vấn chiếm tỷ lệ cao nhất (55,08%); nội dung thông tin về thuốc thu thập chủ yếu trong cuộc tư vấn là đối tượng sử dụng (65,23%), về bệnh là mô tả triệu chứng (87,11%); thông tin được dược sĩ tư vấn cung cấp chủ yếu là tên thuốc (59,38%), tiếp đến là liều dùng (57,03%), chỉ định (52,73%). Tóm lại, việc tư vấn sử dụng thuốc OTC cho bệnh nhân đã được triển khai thực hiện tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP ở thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An nhằm cung cấp các tư vấn cần thiết góp phần đảm bảo bệnh nhân sử dụng thuốc an toàn, hợp lý và hiệu quả.
Ngày hoàn thiện: 13/6/2023	
Ngày đăng: 13/6/2023	
TỪ KHÓA	
Tư vấn	
Sử dụng thuốc	
Không kê đơn	
Nhà thuốc đạt chuẩn GPP	
Nghe An	

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.7791>

Email: pharmacistcannnguyen@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Tư vấn sử dụng thuốc là một thành phần quan trọng của chăm sóc dược phẩm nhằm thúc đẩy việc sử dụng thuốc an toàn và hiệu quả cũng như tối đa hóa kết quả điều trị [1]. Không những thế, việc tư vấn sử dụng thuốc còn giúp bệnh nhân hiểu rõ thuốc bệnh nhân đang sử dụng, từ đó đặt niềm tin nhiều hơn vào chăm sóc sức khỏe, góp phần tuân thủ điều trị. Dược sĩ đóng vai trò quan trọng trong việc tư vấn sử dụng thuốc [2]. Trên thế giới, một số nước như Mỹ, các nước Tây Âu, hoạt động dược cộng đồng rất phát triển và đặc biệt quan tâm đến việc tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân [3], [4]. Tại Việt Nam, tình trạng việc tự mua và sử dụng thuốc tại nhà thuốc mà không qua thăm khám, tư vấn và điều trị bởi bác sĩ đã trở thành thói quen sử dụng thuốc của người dân, có khoảng 80% số bệnh nhân đến nhà thuốc khi có triệu chứng bệnh [5]. Thông tư số 02/2018/TT - BYT nêu rõ việc cấp phát và bán lẻ thuốc của nhà thuốc phải kèm theo tư vấn và hướng dẫn sử dụng thuốc [6] và Thông tư số 46/2011/TT - BYT cũng quy định về nguyên tắc, tiêu chuẩn thực hành tốt nhà thuốc GPP [7]. Việc sử dụng thuốc nói chung, việc sử dụng thuốc không kê đơn (OTC) nói riêng hoàn toàn phụ thuộc vào kỹ năng cũng như trình độ tư vấn sử dụng thuốc của dược sĩ tại các nhà thuốc. Vì vậy, việc tư vấn sử dụng thuốc OTC chính xác, tận tâm, chủ động cho người dân tại các nhà thuốc sẽ góp phần vào việc sử dụng thuốc một cách an toàn, hợp lý và hiệu quả cũng như nâng cao chất lượng hoạt động dược cộng đồng. Thành phố Vinh là nơi tập trung dân cư đông đúc nên nhu cầu sử dụng thuốc của người bệnh ở mức cao. Tuy nhiên, chất lượng tư vấn sử dụng thuốc chưa được quan tâm và đầu tư. Hiện nay, tại Việt Nam có rất nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến vấn đề hoạt động tư vấn sử dụng thuốc tại các nhà thuốc như nghiên cứu của tác giả Võ Thị Hà, Lê Thị Quỳnh (2018) [8], Huỳnh Khánh Lam [9], Nguyễn Thúy Hằng (2019) [10], Dương Thanh Huyền [11], Trần Thị Phương [12]. Các nghiên cứu này chủ yếu tập trung khảo sát các hoạt động mua bán thuốc tại các cơ sở bán lẻ thuốc đạt tiêu chuẩn GPP chứ chưa đi sâu tìm hiểu tình hình tư vấn cũng như các nội dung cụ thể trong các cuộc tư vấn giữa người bán thuốc và khách hàng. Nghiên cứu nhằm mục đích khảo sát tình hình tư vấn sử dụng thuốc OTC tại các nhà thuốc đạt chuẩn GP ở thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Tiêu chuẩn lựa chọn: Tất cả các dược sĩ làm việc và khách hàng đến mua thuốc tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP ở địa bàn thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ: Nhà thuốc đạt chuẩn GPP của các bệnh viện; các dược sĩ làm việc và khách hàng đến mua thuốc tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP ở địa bàn thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu: Từ ngày 01/02/2023 đến ngày 01/03/2023.

Địa điểm nghiên cứu: Các nhà thuốc đạt chuẩn GPP ở địa bàn thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu quan sát trực tiếp, mù đơn, không can thiệp.

Cỡ mẫu: Chọn tất cả các nhà thuốc trên địa bàn thành phố Vinh thỏa mãn tiêu chuẩn lựa chọn và tiêu chuẩn loại trừ.

2.3.2. Phương pháp chọn mẫu

Bước 1: Lựa chọn tất cả các nhà thuốc đạt chuẩn GPP trên địa bàn thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

Bước 2: Dựa trên cỡ mẫu, lập danh sách số nhà thuốc để tiến hành khảo sát.

2.3.3. Phương pháp thu thập thông tin

Bước 1: Xác định mục tiêu quan sát: Các dược sĩ tư vấn sử dụng thuốc OTC tại nhà thuốc diễn ra trong thời gian quan sát.

Bước 2: Thành lập nhóm quan sát: Nhóm quan sát gồm 2 sinh viên dược. Nhóm quan sát được tập huấn một buổi về “Kỹ năng quan sát tại nhà thuốc” và “Kỹ năng tư vấn thuốc OTC tại nhà thuốc” trước khi thực hiện bởi một dược sĩ phụ trách nghiên cứu.

Bước 3: Thiết kế xây dựng phiếu khảo sát dựa vào tài liệu [4], [8].

Bước 4: Lập kế hoạch quan sát cụ thể: Nhóm quan sát tiến hành theo cá nhân, mỗi người tiến hành xin phép học việc trong thời gian 3 giờ tại các nhà thuốc. Nghiên cứu mù đơn, có nghĩa là nhân viên nhà thuốc không biết mục đích của nghiên cứu để tránh sai lệch kết quả khi quan sát do hiệu ứng có người quan sát trực tiếp.

Bước 5: Tiến hành quan sát: Mỗi thành viên của nhóm quan sát đến nhà thuốc và xin vào nhà thuốc dưới hình thức học việc. Sau khi nhận được sự đồng ý của dược sĩ nhà thuốc, trong quá trình học việc, thành viên quan sát tiếp cận và lắng nghe lời tư vấn của dược sĩ (DS) mỗi khi có khách hàng đến nhà thuốc để mua thuốc OTC mà không để cho DS nhận ra. Sau khi quan sát mỗi trường hợp mua thuốc OTC, thành viên quan sát điền ngay mẫu vào mẫu Bảng kiểm in sẵn.

2.3.4. Công cụ nghiên cứu: Phiếu khảo sát

2.3.5. Các chỉ tiêu nghiên cứu

- *Đặc điểm trường hợp dược sĩ thực hiện tư vấn cho khách hàng:* Lý do dược sĩ tư vấn, trình độ dược sĩ tư vấn cho khách hàng, thời gian dược sĩ thực hiện tư vấn.

- *Các bước thực hiện tư vấn:*

+ Nội dung thông tin thu thập trong cuộc tư vấn:

Thông tin về người dùng thuốc: Đối tượng sử dụng thuốc, độ tuổi sử dụng thuốc, cân nặng, thói quen sinh hoạt và thời gian xuất hiện triệu chứng.

Thông tin về bệnh: Đơn thuốc, mô tả triệu chứng, đã từng điều trị triệu chứng bằng thuốc chưa, hiệu quả điều trị của thuốc đã sử dụng, đang sử dụng loại thuốc gì khác không, dị ứng với loại thuốc nào không, các bệnh lý liên quan, các bệnh mãn tính.

Thông tin có liên quan khác: Nhu cầu điều trị bằng thuốc nội/ngoại và khả năng chi trả.

+ *Đặc điểm thông tin được dược sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn:*

Thông tin về thuốc: Tên thuốc, chỉ định, liều dùng, số lần dùng/khoảng cách dùng, thời điểm dùng thuốc (trước/trong/sau ăn), các chống chỉ định, tác dụng không mong muốn (ADR) thường gặp, tương tác thuốc – thuốc, thuốc - thức ăn có thể xảy ra, hướng dẫn xử lý khi quên liều, quá liều; cách bảo quản.

Thông tin khác: Tư vấn cho khách hàng cần đến phòng khám chuyên khoa.

+ *Hoạt động của Dược sĩ khi kết thúc cuộc tư vấn cho khách hàng:* Dược sĩ hỏi và kiểm tra mức độ tiếp thu nội dung tư vấn; dược sĩ tổng hợp lại các nội dung tư vấn mà khách cần nhớ; dược sĩ kiểm tra xem khách hàng còn vấn đề gì cần tư vấn lại và tư vấn thêm.

2.3.6. Xử lý số liệu: Xử lý bằng phần mềm Microsoft Office Excel 2013.

3. Kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu quan sát trực tiếp trên 35 nhà thuốc đạt chuẩn GPP tại thành phố Vinh trong vòng 105 giờ trên 386 trường hợp mua thuốc OTC được quan sát, trong đó có 256 trường hợp dược sĩ có thực hiện tư vấn, chiếm 66,32%.

3.1. Đặc điểm 256 trường hợp dược sĩ thực hiện tư vấn cho khách hàng

Theo dõi 256 trường hợp khách hàng được dược sĩ thực hiện tư vấn thu được kết quả như bảng 1.

Bảng 1. Đặc điểm 256 trường hợp được sĩ thực hiện tư vấn cho khách hàng

	n	Tỷ lệ %
Lý do được sĩ tư vấn		
Chủ động	123	48,05
Được khách hàng yêu cầu	133	51,95
Trình độ được sĩ tư vấn cho khách hàng		
Đại học	109	42,58
Cao đẳng	141	55,08
Trung học	6	2,34
Thời gian được sĩ thực hiện tư vấn		
<3 phút	65	25,39
3-5 phút	142	55,47
>5 phút	49	19,14

Nhận xét: Số liệu tại bảng 1 cho thấy, có 133 khách hàng yêu cầu tư vấn chiếm 51,95% và được 55,08% được sĩ có trình độ cao đẳng tư vấn. Thời gian được sĩ thực hiện tư vấn từ 3 - 5 phút chiếm tỷ lệ cao nhất (55,47%).

3.2. Các bước thực hiện tư vấn

3.2.1. Nội dung thông tin thu thập trong cuộc tư vấn

Nghiên cứu tiến hành theo dõi 256 trường hợp khách hàng được tư vấn, nội dung thông tin được sĩ thu thập được trong cuộc tư vấn thể hiện ở bảng 2.

Bảng 2. Tỷ lệ thông tin thu thập được trên 256 khách hàng được tư vấn

Nội dung thông tin thu thập	n	Tỷ lệ %
Thông tin về người dùng thuốc		
Đối tượng sử dụng thuốc	167	65,23
Độ tuổi sử dụng thuốc	152	59,38
Cân nặng	74	28,91
Thói quen sinh hoạt	45	17,58
Thông tin về bệnh		
Đơn thuốc	128	50,0
Mô tả triệu chứng	223	87,11
Thời gian xuất hiện triệu chứng	164	64,06
Đã từng điều trị triệu chứng bằng thuốc chưa	67	26,17
Hiệu quả điều trị của thuốc đã sử dụng	29	11,33
Đang sử dụng loại thuốc gì khác không	78	30,47
Dị ứng với loại thuốc nào không	91	35,55
Các bệnh lý liên quan	61	23,83
Các bệnh mãn tính	59	23,05
Thông tin có liên quan khác		
Nhu cầu điều trị bằng thuốc nội/ngoại và khả năng chi trả	58	22,66

Nhận xét: Qua bảng 2 cho thấy, thông tin đối tượng sử dụng thuốc là thông tin thu thập chiếm tỷ lệ cao nhất (65,23%) trong nhóm thông tin về người dùng thuốc. Thông tin mô tả triệu chứng và thời gian xuất hiện triệu chứng là những thông tin thu thập chiếm tỷ lệ cao lần lượt là 87,11% và 64,06%. Nhu cầu điều trị bằng thuốc nội/ngoại và khả năng chi trả chiếm 22,66%.

3.2.2. Đặc điểm thông tin được được sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn

Nghiên cứu tiến hành theo dõi 256 trường hợp khách hàng được tư vấn, đặc điểm thông tin được được sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn thể hiện ở bảng 3.

Bảng 3. Tỷ lệ cung cấp thông tin trên 256 khách hàng được tư vấn

Thông tin được dược sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn về thuốc	n	Tỷ lệ %
Thông tin về thuốc		
Tên thuốc	152	59,38
Chỉ định	135	52,73
Liều dùng	146	57,03
Số lần dùng/Khoảng cách dùng	101	39,45
Thời điểm dùng thuốc (trước/trong/sau ăn)	46	17,97
Các chống chỉ định, ADR thường gặp	29	11,33
Tương tác thuốc – thuốc, thuốc - thức ăn có thể xảy ra	23	8,98
Hướng dẫn xử lý khi quên liều, quá liều	20	7,81
Cách bảo quản	25	9,77
Thông tin khác		
Tư vấn cho khách hàng cần đến phòng khám chuyên khoa	61	23,83

Nhận xét: Kết quả tại bảng 3 chỉ ra rằng, thông tin về thuốc được dược sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn trên 256 khách hàng chiếm tỷ lệ cao nhất là tên thuốc (chiếm 59,38%), tiếp theo là liều dùng (chiếm 57,03%) và chỉ định (chiếm 52,73%), thấp nhất là thông tin về tương tác thuốc - thuốc, thuốc - thức ăn có thể xảy ra trong đơn thuốc (chỉ chiếm 8,98%). Tỷ lệ dược sĩ tư vấn cho khách hàng đến phòng khám chuyên khoa thấp, chỉ chiếm 23,83%.

3.2.3. Hoạt động của dược sĩ khi kết thúc cuộc tư vấn cho khách hàng:

Nghiên cứu tiến hành theo dõi 256 trường hợp khách hàng được tư vấn, đặc điểm hoạt động của dược sĩ khi kết thúc cuộc tư vấn cho khách hàng trong cuộc tư vấn thể hiện ở bảng 4.

Bảng 4. Tỷ lệ hoạt động của dược sĩ khi kết thúc cuộc tư vấn trên 256 khách hàng

Hoạt động của dược sĩ khi kết thúc cuộc tư vấn	n	Tỷ lệ %
Dược sĩ hỏi và kiểm tra mức độ tiếp thu nội dung tư vấn	8	3,13
Dược sĩ tổng hợp lại các nội dung tư vấn mà khách cần nhớ	30	11,72
Dược sĩ kiểm tra xem khách hàng còn vấn đề gì cần tư vấn lại và tư vấn thêm	82	32,03

Nhận xét: Số liệu tại bảng 4 cho thấy, trong 256 khách hàng được tư vấn, tỷ lệ dược sĩ tư vấn hỏi và kiểm tra lại mức độ hiểu của bệnh nhân rất ít (chỉ chiếm 3,13%), tổng hợp lại các nội dung tư vấn mà khách cần nhớ (chiếm 11,72%) và có 82 trường hợp dược sĩ kiểm tra xem khách hàng còn vấn đề gì cần tư vấn lại và tư vấn thêm (chiếm 32,03%).

4. Bàn luận

4.1. Đặc điểm 256 trường hợp dược sĩ thực hiện tư vấn cho khách hàng

Có 133 khách hàng yêu cầu tư vấn chiếm 51,95% và 48,05% khách hàng được dược sĩ chủ động tư vấn; có 55,08% dược sĩ có trình độ cao đẳng thực hiện tư vấn. Thời gian dược sĩ thực hiện tư vấn từ 3 - 5 phút chiếm tỷ lệ cao nhất (55,47%). Điều này cho thấy khách hàng rất quan tâm đến thuốc mà mình sử dụng. Kết quả này có khác với nghiên cứu của tác giả Lê Thị Quỳnh (2018), tỉ lệ dược sĩ chủ động tư vấn cho khách hàng chiếm 59,2%, 40,8% do khách hàng yêu cầu tư vấn [8]. Hầu hết các nhà thuốc tại thành phố Vinh do dược sĩ cao đẳng bán thuốc nên việc tư vấn sử dụng thuốc dược sĩ cao đẳng đảm nhận luôn. Thời gian thực hiện tư vấn từ 3 - 5 phút là thời gian phù hợp nhất đảm bảo khách hàng mua thuốc đủ để có thể tiếp nhận thông tin sử dụng thuốc một cách đầy đủ.

4.2. Các bước thực hiện tư vấn

4.2.1. Nội dung thông tin thu thập trong cuộc tư vấn

Thông tin đối tượng sử dụng thuốc là thông tin thu thập chiếm tỷ lệ cao nhất (65,23%) trong nhóm thông tin về người dùng thuốc. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Huỳnh Khánh Lam (2017) [9] và nghiên cứu của Nguyễn Thúy Hằng (2019) [10] với tỉ lệ đạt lần lượt là 83,5% và 90,0%. Thông tin mô tả triệu chứng và thời gian xuất hiện triệu chứng là những thông tin thu thập chiếm tỷ lệ cao lần lượt là 87,11% và 64,06%. Nhu cầu điều trị bằng thuốc nội/ngoại và khả năng chi trả chiếm 22,66%. Kết quả này cho thấy dược sĩ cần biết đối tượng sử dụng thuốc là ai để đưa ra nội dung tư vấn phù hợp. Bên cạnh đó thông tin thu thập về triệu chứng bệnh nhân mô tả để được sĩ lựa chọn các thuốc điều trị phù hợp với triệu chứng cũng như thời gian xuất hiện triệu chứng. Tất cả những thông tin này giúp dược sĩ đưa ra phương án kiểm soát các triệu chứng của các bệnh một cách tối ưu nhất. Đa phần khách hàng không cung cấp thông tin về nhu cầu điều trị thuốc nội/ngoại và khả năng chi trả. Điều này cho thấy, ở thành phố mức thu nhập của khách hàng mua thuốc tương đối cao cũng như đặc thù trình độ dân trí cao nên họ hiểu biết về giá cả và mặt hàng các loại thuốc.

4.2.2. Đặc điểm thông tin được dược sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn

Thông tin về thuốc được dược sĩ cung cấp trong cuộc tư vấn trên 256 khách hàng chiếm tỷ lệ cao nhất là tên thuốc (chiếm 59,38%), tiếp theo là liều dùng (chiếm 57,03%) và chỉ định (chiếm 52,73%), thấp nhất là thông tin về tương tác thuốc - thuốc, thuốc - thức ăn có thể xảy ra trong đơn thuốc (chỉ chiếm 8,98%). Tỷ lệ dược sĩ tư vấn cho khách hàng đến phòng khám chuyên khoa thấp (chỉ chiếm 23,83%). Kết quả này cho thấy, tên thuốc, liều dùng, chỉ định là một nội dung thông tin thuốc cơ bản nhất mà dược sĩ cần tư vấn cho bệnh nhân được quy định trong thông tư số 02/2018/TT – BYT của Bộ Y tế ban hành quy định các nội dung tư vấn cho khách hàng mua thuốc [6]. Tuy nhiên, thông tin về tương tác thuốc - thuốc, thuốc - thức ăn có thể xảy ra trong đơn thuốc chiếm tỷ lệ thấp do chủ yếu dược sĩ cao đẳng tư vấn thì kỹ năng tra cứu tương tác thuốc có phần hạn chế vì hầu như các phần mềm tra cứu tương tác thuốc chủ yếu bằng tiếng Anh, chỉ có tài liệu tương tác thuốc và chú ý khi chỉ định bằng tiếng Việt nhưng không cập nhật, nên một số thuốc không có trong tài liệu.

4.2.3. Hoạt động của dược sĩ khi kết thúc cuộc tư vấn cho khách hàng

Trong 256 khách hàng được tư vấn, tỷ lệ dược sĩ tư vấn hỏi và kiểm tra lại mức độ hiểu của bệnh nhân rất ít (chỉ chiếm 3,13%), tổng hợp lại các nội dung tư vấn mà khách cần nhớ chiếm 11,72% và có 82 trường hợp dược sĩ kiểm tra xem khách hàng còn vấn đề gì cần tư vấn lại và tư vấn thêm (chiếm 32,03%). Điều này phù hợp với thời gian tư vấn từ 3 - 5 phút chiếm chủ yếu. Với thời gian tư vấn ngắn thì dược sĩ chỉ đủ hỏi câu hỏi khách hàng còn vấn đề gì cần tư vấn lại và tư vấn thêm không, chứ thực tế không đủ thời gian để tổng hợp lại cũng như kiểm tra mức độ tiếp thu nội dung tư vấn. Bên cạnh đó, cũng có thể do trình độ dân trí ở thành phố cao nên mức độ tiếp nhận của khách hàng tốt hơn.

5. Kết luận

Qua nghiên cứu tiến hành theo dõi 256 trường hợp khách hàng được dược sĩ tư vấn tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An từ ngày 01/02/2023 đến ngày 01/03/2023 chúng tôi có một số kết luận như sau:

- Có 48,05% dược sĩ chủ động tư vấn; 51,95% được khách hàng yêu cầu tư vấn.
- Có 55,08% dược sĩ có trình độ cao đẳng tư vấn.
- Thời gian thực hiện tư vấn từ 3 – 5 phút chiếm tỷ lệ cao nhất (55,47%)
- Thông tin đối tượng sử dụng thuốc là thông tin chiếm tỷ lệ cao nhất (65,23%) trong nhóm thông tin về người dùng thuốc. Thông tin mô tả triệu chứng và thời gian xuất hiện triệu chứng là những thông tin thu thập chiếm tỷ lệ cao lần lượt là 87,11% và 64,06%. Nhu cầu điều trị bằng thuốc nội/ngoại và khả năng chi trả chiếm 22,66%.
- Tên thuốc là thông tin được dược sĩ cung cấp chủ yếu trong cuộc tư vấn (chiếm 59,38%).

- Có 82 trường hợp dược sĩ kiểm tra xem khách hàng còn vấn đề gì cần tư vấn lại và tư vấn thêm (chiếm 32,03%).

Nghiên cứu cho thấy dược sĩ tại các nhà thuốc đạt chuẩn GPP thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An cơ bản đã được triển khai nhằm đảm bảo cho bệnh nhân sử dụng thuốc một cách an toàn, hợp lý và hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] S. Yang, D. Kim, H. J. Choi, and M. J. Chang, "A comparison of patients' and pharmacists' satisfaction with medication counseling provided by community pharmacies: a cross-sectional survey," *BMC Health Serv Res.*, vol. 16, p. 131, 2016.
- [2] Q. D. Doa and T. H. Vo, "Counseling activities on drug use at 58 pharmacies in Hue City," *Journal of Medicine and Pharmacy - Hue University of Medicine and Pharmacy*, vol. 7, no. 03, p. 75, 2017.
- [3] S. C. I Benrimoj, A. Gilbert, N. Quintrell, and A. C. de A. Neto, "Non-prescription medicines: a process for standards development and testing in community pharmacy," *Pharmacy world & science*, vol. 29, no. 4, pp. 386-394, 2007.
- [4] American Society of Health-System Pharmacists, "ASHP guidelines on pharmacist-conducted patient education and counseling," *American Journal of Health-System Pharmacy*, vol. 54, no. 4, pp. 431-434, 1997.
- [5] J. Chalker, N. T. Chuc, T. Falkenberg, and G. Tomson, "Private pharmacies in Hanoi, Vietnam: a randomized trial of a 2-year multi-component intervention on knowledge and stated practice regarding ARI, STD and antibiotic/steroid requests," *Trop Med Int Health*, vol. 7, no. 9, pp. 803-810, 2002.
- [6] Ministry of Health, "Circular 02/2018/TT - BYT stipulating Good Practice for Drug Retailers," 2018.
- [7] Ministry of Health, "Circular 46/2011/TT-BYT stipulating Principles and standards of GPP pharmacy practice," 2011.
- [8] T. H. Vo and T. Q. Le, "Direct observation of over-the-counter drug counseling activities at pharmacies in Hue City," *Journal of Medicine and Pharmacy - Hue University of Medicine and Pharmacy*, vol. 8, no. 4, p. 58, 2018.
- [9] K. L. Huynh, "Analysis of the implementation of GPP pharmacy practice standards in Hon Dat district, Kien Giang province," Graduation thesis majoring in pharmacology, Tay Do University, 2017.
- [10] T. H. Nguyen, "Assessment of the actual situation of pharmacy practice activities of pharmacies in some pharmacies in some northern provinces," Master's Thesis in Pharmacology, Hanoi University of Pharmacy, 2019.
- [11] T. H. Duong, "Analysis of the implementation of good practice standards of retail drug establishments for pharmacies in Hoan Kiem district, Hanoi city in 2018," Master's Thesis in Pharmacology, Hanoi University of Pharmacy, 2018.
- [12] T. P. Tran Thi Phuong, "Survey on drug selling activities at several drug retailers meeting GPP standards in Hanoi in 2016," Master's Thesis in Pharmacology, Hanoi University of Pharmacy, 2016.