CLICK ON BANNER TO WATCH BANNER

# CHAPTER 5: PATIENT COUNSELLING

# (अध्याय 5: रोगी परामर्श)

1. Introduction
2. Definition of Patient Counselling
3. Need for Patient Counselling
4. Objectives of Patient Counselling
5. Benefits of Patient Counselling
   - → Potential Benefits to Patients
   - → Potential Benefits to Pharmacists

1. परिचय
2. रोगी परामर्श की परिभाषा
3. रोगी परामर्श की आवश्यकता
4. रोगी परामर्श के उद्देश्य
5. रोगी परामर्श के लाभ
   - → रोगियों के लिए संभावित लाभ
   - → फार्मासिस्ट के लिए संभावित लाभ

# CHAPTER 5: PATIENT COUNSELLING

## (अध्याय 5: रोगी परामर्श)

## 6 The Pharmacist as Patient Counsellor

## 6 रोगी परामर्शदाता के रूप में फार्मासिस्ट

## 7 Stages of Patient Counselling

- Mnemonics: WWHAM, QUEST and SCHOLAR
- Essential Skills in Counselling
- Counselling Content
- Counselling Process
- Closing of the Counselling Session

## 7 रोगी परामर्श के चरण

- स्मरण सूत्र: WWHAM, QUEST और SCHOLAR
- परामर्श में आवश्यक कौशल
- परामर्श की सामग्री
- परामर्श की प्रक्रिया
- परामर्श सत्र का समापन

## 8 Effects of Poor or No Patient Counselling

## 8 खराब या बिना रोगी परामर्श के प्रभाव

# CHAPTER 5: PATIENT COUNSELLING

## (अध्याय 5: रोगी परामर्श)

## 9 Barriers to Effective Counselling

- Patient-Based Barriers
- Provider/Pharmacist-Based Barriers
- System-Related Barriers
- Types of Barriers: Physical and Mental

## 10 Strategies to Overcome the Barriers

## 9 प्रभावी परामर्श में बाधाएं

- रोगी-आधारित बाधाएं
- प्रदाता/फार्मासिस्ट-आधारित बाधाएं
- प्रणाली-संबंधित बाधाएं
- बाधाओं के प्रकार: शारीरिक और मानसिक

## 10 बाधाओं को दूर करने की रणनीतियाँ

# INTRODUCTION

# परिचय

1. Healthcare includes **medical, pharmaceutical** and nursing care.
2. Clinicians **diagnose** diseases and **prescribe** suitable medicines.
3. Patients use medicines **correctly** when they understand their **importance** and **proper use**.
4. Heavy **patient load** may prevent prescribers from providing complete **medication information**.

1. स्वास्थ्य सेवा में **चिकित्सा, औषधीय** और नर्सिंग देखभाल शामिल हैं।
2. चिकित्सक रोगों का **निदान** करते हैं और उपयुक्त **दवाएँ लिखते** हैं।
3. रोगी दवाओं का **सही उपयोग** तभी करते हैं जब वे उनके **महत्व** और **सही तरीके से उपयोग** को समझते हैं।
4. अधिक **रोगी भार** के कारण, चिकित्सक संपूर्ण **औषधि जानकारी** प्रदान करने में असमर्थ हो सकते हैं।

# INTRODUCTION

# परिचय

## 4

Lack of information can cause missed doses or medicine misuse.

जानकारी की कमी से खुराक छूट सकती हैं या दवा का गलत उपयोग हो सकता हैं।

## 5

Pharmacists use their pharmacotherapeutic knowledge to guide patients about the safe and effective use of medicines.

फार्मासिस्ट अपने फार्माकोथेरेप्यूटिक ज्ञान का उपयोग करके रोगियों को दवाओं के सुरक्षित और प्रभावी उपयोग के बारे में मार्गदर्शन करते हैं।

## 6

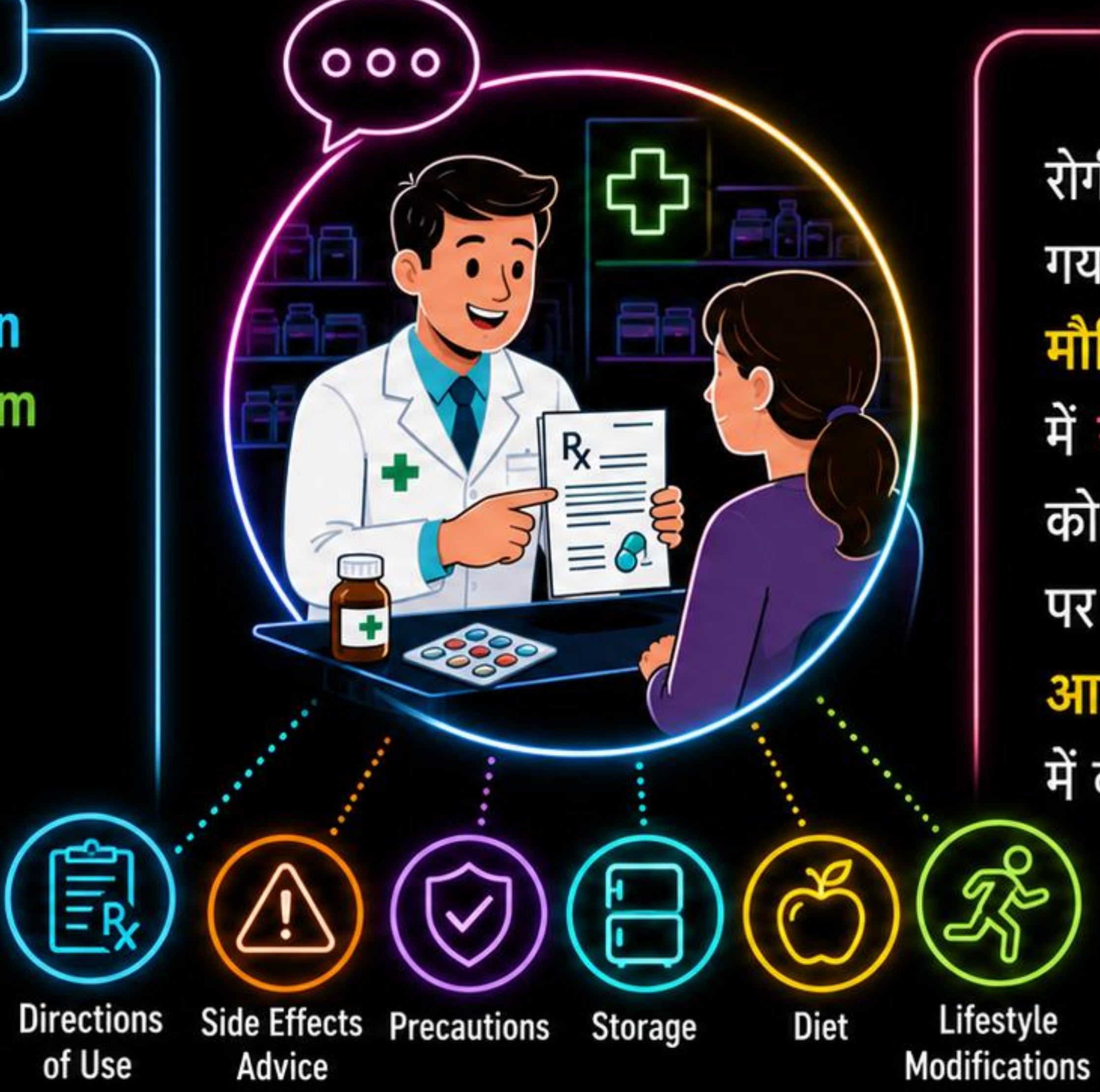
WHO and FIP recognise patient counselling as an important professional responsibility of pharmacists.

WHO और FIP रोगी परामर्श को फार्मासिस्ट की एक महत्वपूर्ण व्यावसायिक जिम्मेदारी मानते हैं।

# DEFINITION

## Definition

Patient counselling is defined as providing medication information orally or in written form to the patients or their representatives on directions of use, advice on side effects, precautions, storage, diet, and lifestyle modifications.




## परिभाषा

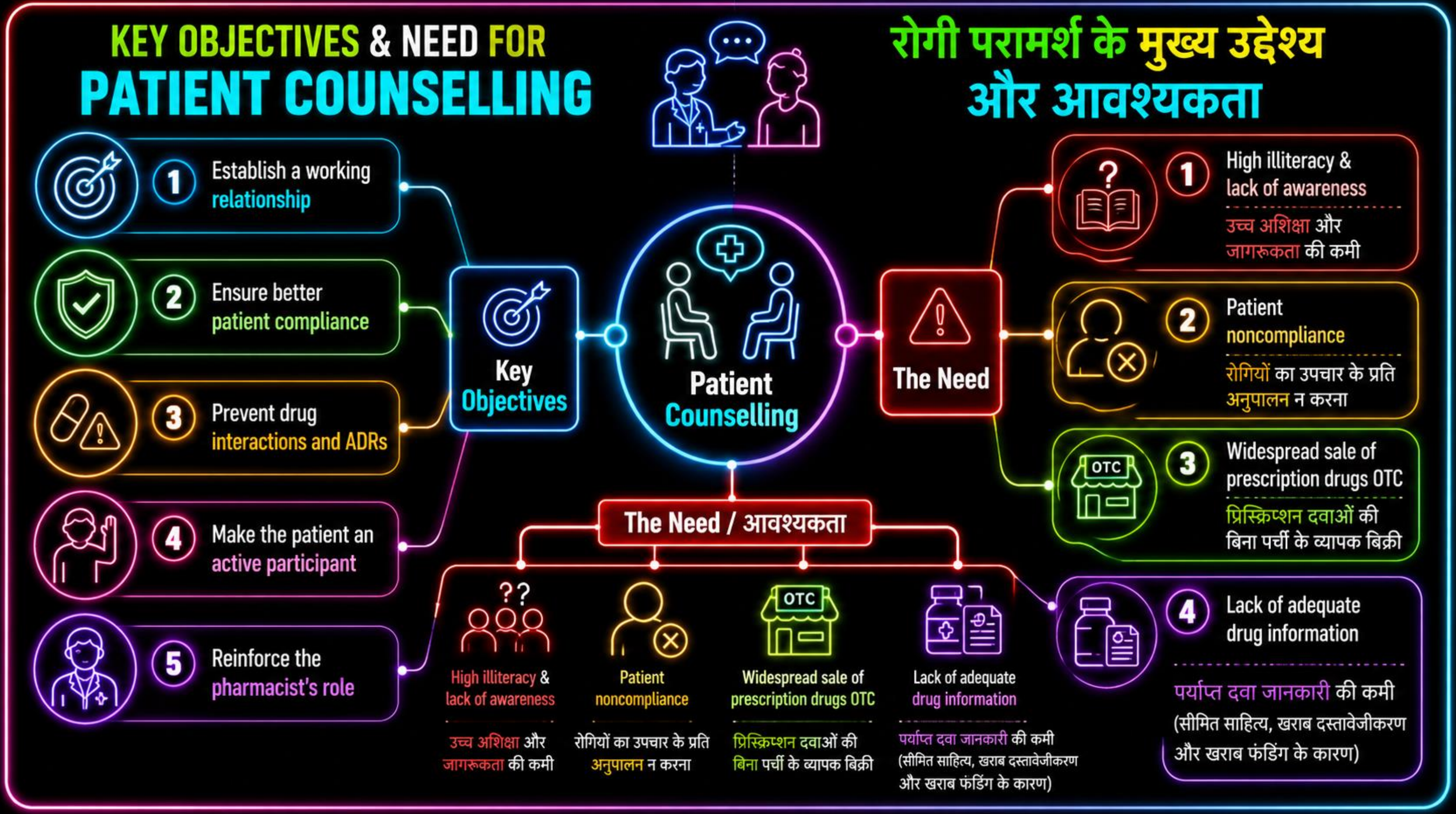
रोगी परामर्श को परिभाषित किया गया है कि दवाओं की जानकारी मौखिक रूप से या लिखित रूप में रोगियों या उनके प्रतिनिधियों को उपयोग के निर्देश, दुष्प्रभावों पर सलाह, सावधानियाँ, भंडारण, आहार, और जीवनशैली में बदलाव के बारे में प्रदान करना भी शामिल है।

# NEED FOR PATIENT COUNSELLING

# रोगी परामर्श की आवश्यकता

1. A high-level illiteracy, poverty, and lack of awareness among patients.
2. Lack of adequate drug information due to limited availability of literature, poor documentation, and poor funding.
3. Patient noncompliance towards the prescribed treatment.
4. The widespread sale of prescription drugs over the counter.

1. रोगियों में उच्च स्तर की निरक्षरता, गरीबी और जागरूकता की कमी होना।
2. सीमित साहित्य की उपलब्धता, खराब दस्तावेजीकरण और खराब वित्तपोषण के कारण पर्याप्त दवा जानकारी का अभाव।
3. निर्धारित उपचार के प्रति रोगियों का अनुपालन न करना।
4. प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की बिना पर्ची के व्यापक बिक्री।



KEY OBJECTIVES & NEED FOR
PATIENT COUNSELLING
रोगी परामर्श के मुख्य उद्देश्य
और आवश्यकता
1 Establish a working relationship
2 Ensure better patient compliance
3 Prevent drug interactions and ADRs
4 Make the patient an active participant
5 Reinforce the pharmacist's role
Key Objectives
Patient Counselling
The Need
1 High illiteracy & lack of awareness
उच्च अशिक्षा और जागरूकता की कमी
2 Patient noncompliance
रोगियों का उपचार के प्रति अनुपालन न करना
OTC
3 Widespread sale of prescription drugs OTC
प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की बिना पर्ची के व्यापक बिक्री
4 Lack of adequate drug information
पर्याप्त दवा जानकारी की कमी (सीमित साहित्य, खराब दस्तावेजीकरण और खराब फंडिंग के कारण)
The Need / आवश्यकता
??
High illiteracy & lack of awareness
उच्च अशिक्षा और जागरूकता की कमी
Patient noncompliance
रोगियों का उपचार के प्रति अनुपालन न करना
OTC
Widespread sale of prescription drugs OTC
प्रिस्क्रिप्शन दवाओं की बिना पर्ची के व्यापक बिक्री
Lack of adequate drug information
पर्याप्त दवा जानकारी की कमी (सीमित साहित्य, खराब दस्तावेजीकरण और खराब फंडिंग के कारण)

# OBJECTIVES OF PATIENT COUNSELLING

# रोगी परामर्श के उद्देश्य

1. Patient should **recognize the importance of medication** for his well-being.
2. A working relationship and a foundation for **continuous interaction and consultation** should be established.
3. Patient understands strategies to deal with medication **side effects** and **drug interactions** should be improved.
4. Should ensure better **patient compliance**.

1. रोगी को अपने सर्वकल्याण के लिए **दवा के महत्व** को पहचानना चाहिए।
2. निरंतर बातचीत और परामर्श के लिए एक **कार्यशील संबंध** और **आधार** स्थापित होना चाहिए।
3. रोगी को दवा के **दुष्प्रभावों** और **दवा पारस्परिक क्रियाओं** से निपटने की रणनीतिंयाँ समझनी चाहिए और इसमें सुधार होना चाहिए।
4. बेहतर **रोगी अनुपालन** सुनिश्चित करना चाहिए।

# OBJECTIVES OF PATIENT COUNSELLING

# रोगी परामर्श के उद्देश्य

**1** Patient becomes an **informed, efficient, and active participant** in disease treatment and self-care management.

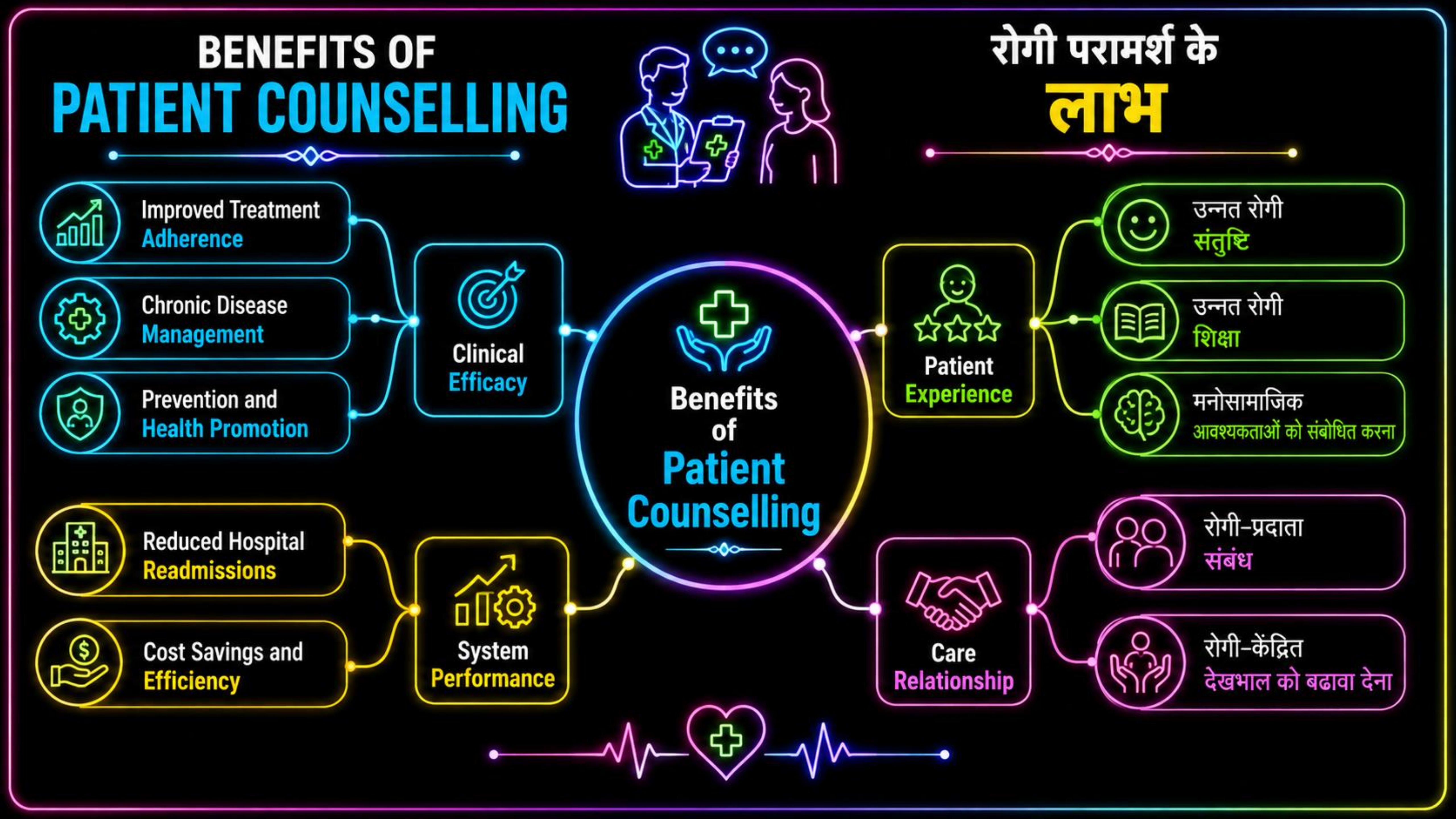
**1** रोगी रोग उपचार और स्व–देखभाल प्रबंधन में एक **सूचित, कुशल** और **सक्रिय प्रतिभागी** बनता है।

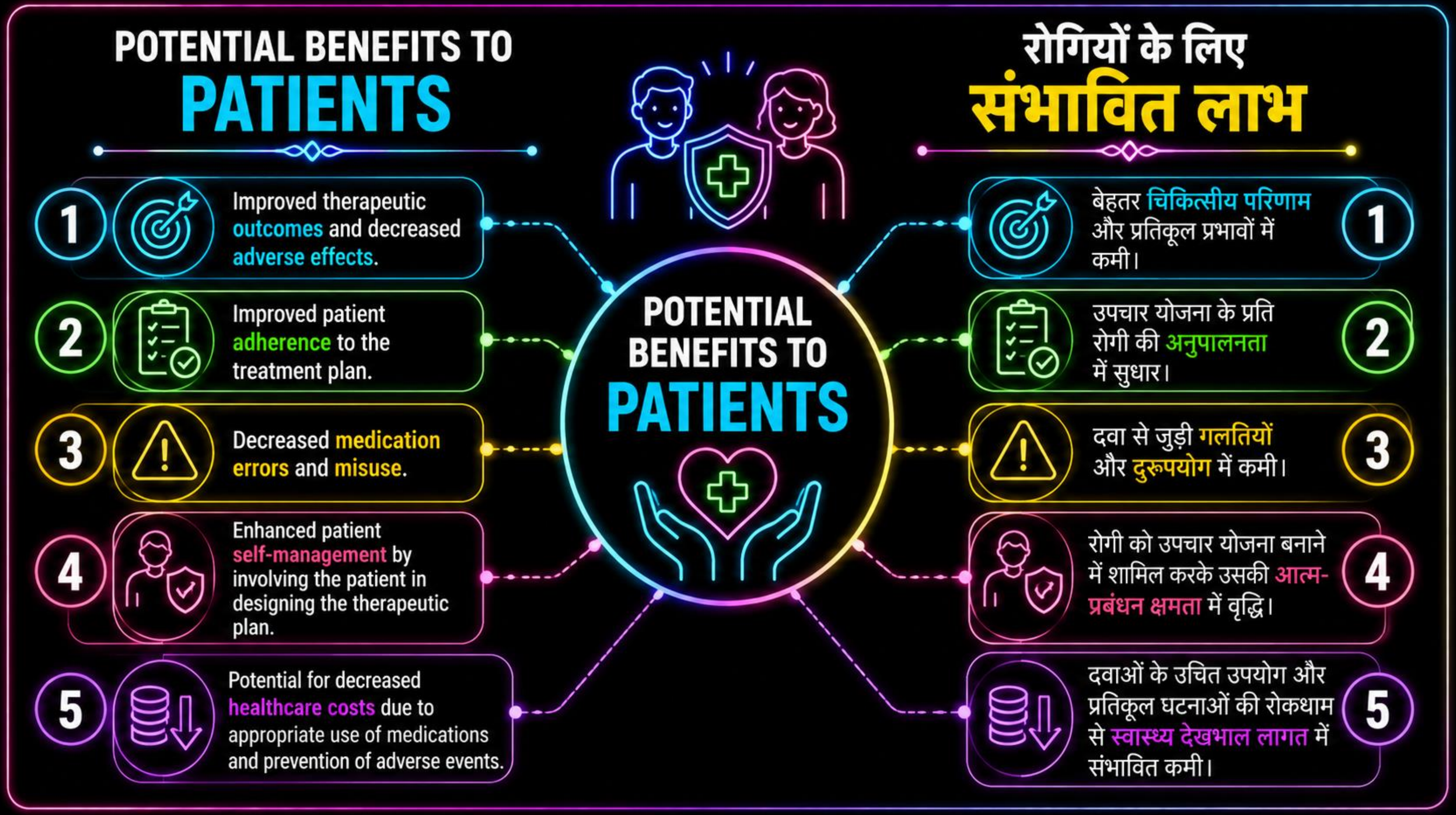
**2** The pharmacist should be perceived as a **professional** who offers **pharmaceutical care**.

**2** फार्मासिस्ट को एक ऐसे **पेशेवर** के रूप में माना जाना चाहिए जो **औषधीय देखभाल** प्रदान करता है।

**3** Drug **interactions** and **adverse drug reactions** should be prevented.

**3** दवा–दवा **अंत:क्रियाएं** और **प्रतिकूल दवा प्रतिक्रियाएं** रोकी जानी चाहिए।


BENEFITS OF
PATIENT COUNSELLING
रोगी परामर्श के
लाभ
Improved Treatment
Adherence
Chronic Disease
Management
Prevention and
Health Promotion
Clinical
Efficacy
Benefits
of
Patient
Counselling
Patient
Experience
उन्नत रोगी
संतुष्टि
उन्नत रोगी
शिक्षा
मनोसामाजिक
आवश्यकताओं को संबोधित करना
Reduced Hospital
Readmissions
Cost Savings and
Efficiency
System
Performance
Care
Relationship
रोगी–प्रदाता
संबंध
रोगी–केंद्रित
देखभाल को बढावा देना


POTENTIAL BENEFITS TO
PATIENTS
रोगियों के लिए
संभावित लाभ
1
Improved therapeutic outcomes and decreased adverse effects.
2
Improved patient adherence to the treatment plan.
3
Decreased medication errors and misuse.
4
Enhanced patient self-management by involving the patient in designing the therapeutic plan.
5
Potential for decreased healthcare costs due to appropriate use of medications and prevention of adverse events.
POTENTIAL BENEFITS TO PATIENTS
बेहतर चिकित्सीय परिणाम और प्रतिकूल प्रभावों में कमी।
1
उपचार योजना के प्रति रोगी की अनुपालनता में सुधार।
2
दवा से जुड़ी गलतियों और दुरूपयोग में कमी।
3
रोगी को उपचार योजना बनाने में शामिल करके उसकी आत्म-प्रबंधन क्षमता में वृद्धि।
4
दवाओं के उचित उपयोग और प्रतिकूल घटनाओं की रोकथाम से स्वास्थ्य देखभाल लागत में संभावित कमी।
5

# Potential Benefits to Pharmacists / फार्मासिस्टों के लिए संभावित लाभ

- **Enhanced professional status in the view of patients and other healthcare providers.**
  रोगियों और अन्य स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं की दृष्टि में पेशेवर प्रतिष्ठा में वृद्धि।

- **Establishment of an essential component of patient care that cannot be replaced by technicians or automation.**
  रोगी देखभाल के एक आवश्यक घटक की स्थापना, जिसे तकनीशियन या स्वचालन द्वारा प्रतिस्थापित नहीं किया जा सकता।

- **Enhanced job satisfaction through improving patient outcomes.**
  रोगी परिणामों में सुधार के माध्यम से कार्य संतुष्टि में वृद्धि।

- **A value-added service to offer patients.**
  रोगियों को प्रदान की जाने वाली एक मूल्य-वर्धित सेवा।

- **Revenue generation through payment for counselling services—limited at present but growing.**
  परामर्श सेवाओं के लिए भुगतान के माध्यम से आय सृजन—वर्तमान में सीमित, लेकिन बढ़ रहा है।

# EFFECTS OF POOR/NO PATIENT COUNSELLING

# खराब/नहीं की गई रोगी परामर्श के प्रभाव

### 1. Medication Errors:
Lack of information may lead to the patient not taking medication or inappropriate use of medication which may result in therapeutic failure.

### 2. Adverse Effects:
Poor understanding of medical condition and treatment approach may lead to irrational/inappropriate use of medications leading to more drug-related side effects and adverse drug reactions.

### 3. Drug Interactions:
Lack of knowledge of drug-drug, drug-food, and related interactions may lead to therapeutic risk.

### 1. दवा सम्बन्धी त्रुटियाँ:
जानकारी की कमी के कारण रोगी दवा न लेने या दवा के अनुचित उपयोग की गलती कर सकता है जिससे उपचार विफल हो सकता है।

### 2. दुष्प्रभाव:
रोग की स्थिति और उपचार के दृष्टिकोण को अच्छी तरह न समझने से दवाओं का अवैज्ञानिक/अनुचित उपयोग हो सकता है, जिससे अधिक दवा-सम्बन्धी दुष्प्रभाव और प्रतिकूल दवा प्रतिक्रियाएं हो सकती हैं।

### 3. दवा अन्त:क्रियाएँ:
दवा-दवा, दवा-भोजन और संबंधित अन्त:क्रियाओं के ज्ञान की कमी से उपचार में जोखिम हो सकता है।

# THE PHARMACIST AS PATIENT COUNSELLOR

# एक रोगी परामर्शदाता के रूप में फार्मासिस्ट की भूमिका

**1** Physicians and other healthcare professionals have a **responsibility to educate the patient** about his/her disease and therapy.

**2** Patient **counselling and education** are one of the important roles of pharmacists in hospitals and community pharmacy setups.

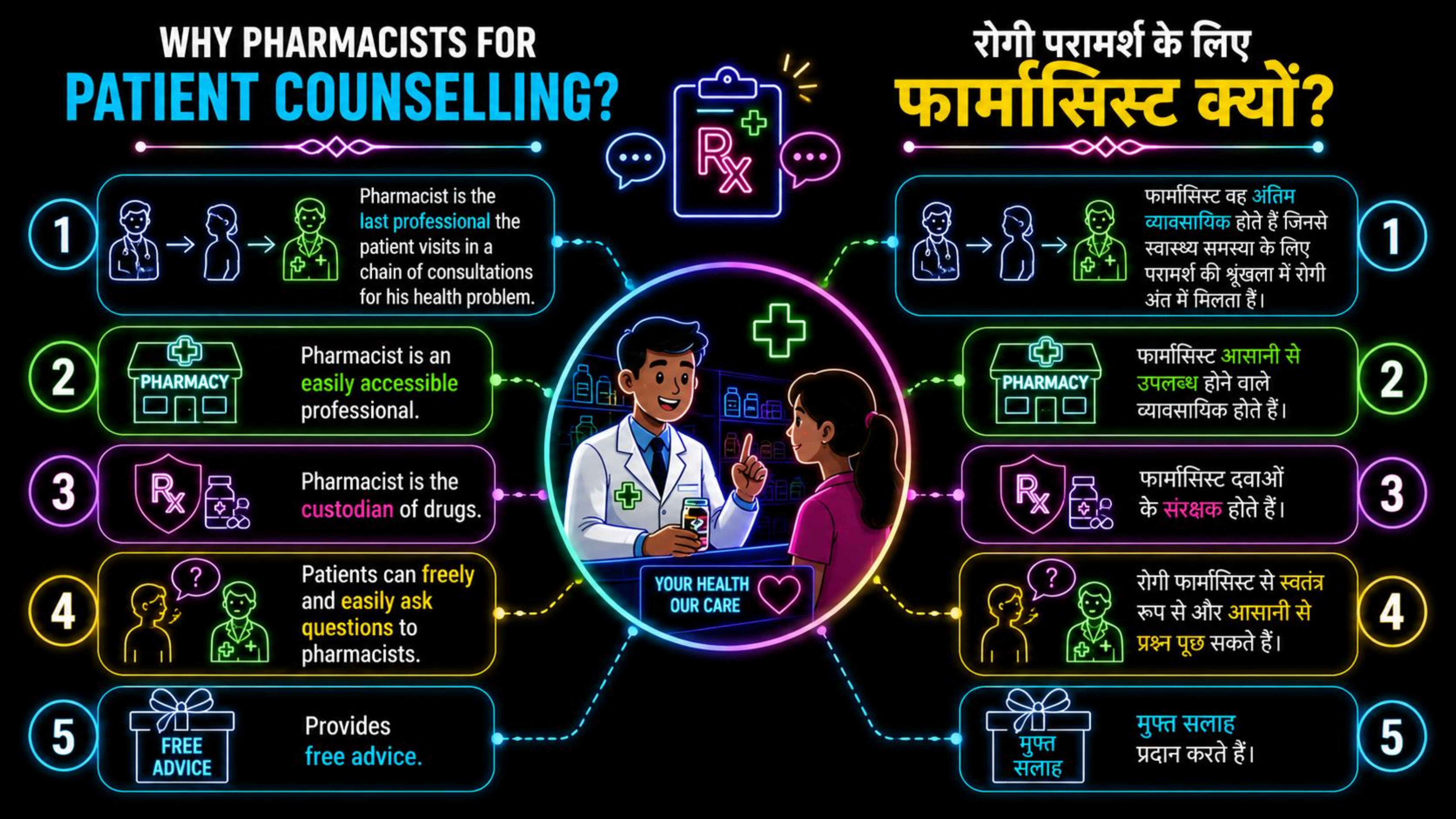
**3** Pharmacists have a **wide range of knowledge** regarding the overall aspects of drugs and hence,

he/she is the right person as an **information provider** for patients regarding **drug-related issues.**

**1** चिकित्सक और अन्य स्वास्थ्य देखभाल पेशेवरों की यह **जिम्मेदारी** है कि वे रोगी को उसकी बीमारी और उपचार के बारे में **शिक्षित करें**।

**2** रोगी **परामर्श और शिक्षा** अस्पतालों और सामुदायिक फार्मेसी सेटअप में फार्मासिस्ट की महत्वपूर्ण भूमिकाओं में से एक हैं।

**3** फार्मासिस्ट के पास दवाओं के **समग्र पहलुओं** के बारे में व्यापक ज्ञान होता है और इसलिए,



WHY PHARMACISTS FOR
PATIENT COUNSELLING?
रोगी परामर्श के लिए
फार्मासिस्ट क्यों?
Rx
1
Pharmacist is the last professional the patient visits in a chain of consultations for his health problem.
फार्मासिस्ट वह अंतिम व्यावसायिक होते हैं जिनसे स्वास्थ्य समस्या के लिए परामर्श की श्रृंखला में रोगी अंत में मिलता हैं।
2
PHARMACY
Pharmacist is an easily accessible professional.
फार्मासिस्ट आसानी से उपलब्ध होने वाले व्यावसायिक होते हैं।
3
Rx
Pharmacist is the custodian of drugs.
फार्मासिस्ट दवाओं के संरक्षक होते हैं।
4
?
Patients can freely and easily ask questions to pharmacists.
रोगी फार्मासिस्ट से स्वतंत्र रूप से और आसानी से प्रश्न पूछ सकते हैं।
5
FREE ADVICE
Provides free advice.
मुफ्त सलाह
मुफ्त सलाह प्रदान करते हैं।
YOUR HEALTH OUR CARE

# STAGES OF PATIENT COUNSELLING

# रोगी परामर्श की चरणबद्ध प्रक्रिया

Rational use of drugs requires that patients **receive medications appropriate to their clinical needs.**

Amongst the important measures to ensure the rational use of drugs, the provision of **appropriate information to patients** is of **utmost importance**.

दवाओं के तार्किक उपयोग के लिए यह आवश्यक है कि रोगियों को उनकी **क्लीनिकल आवश्यकताओं** के अनुरूप **उचित दवाएँ** प्रदान की जाएँ।

दवाओं के तार्किक उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण उपायों में से एक, रोगियों को **उपयुक्त जानकारी प्रदान करना अत्यंत महत्वपूर्ण** है।

## MNEMONIC

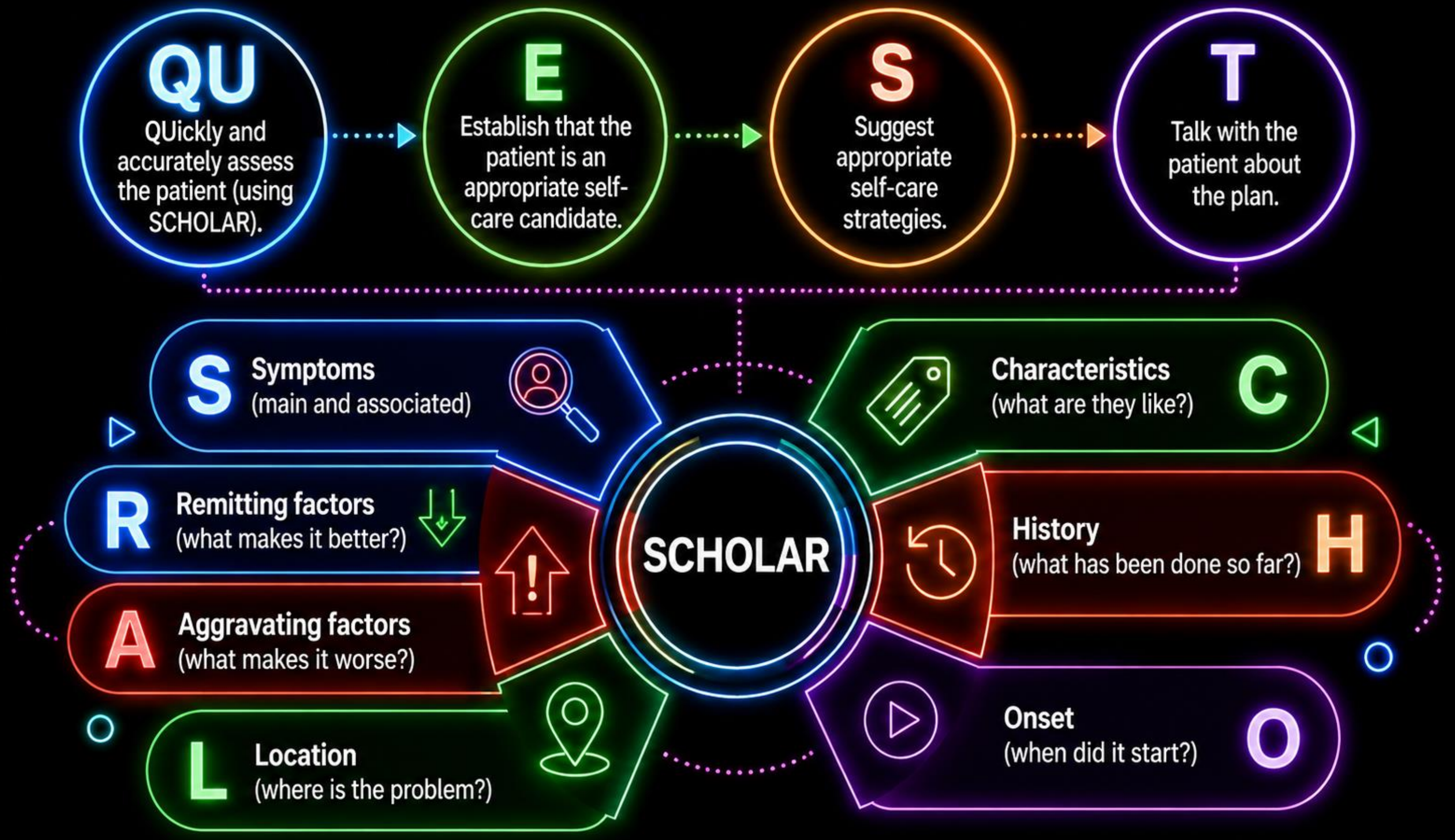
# W W H A M

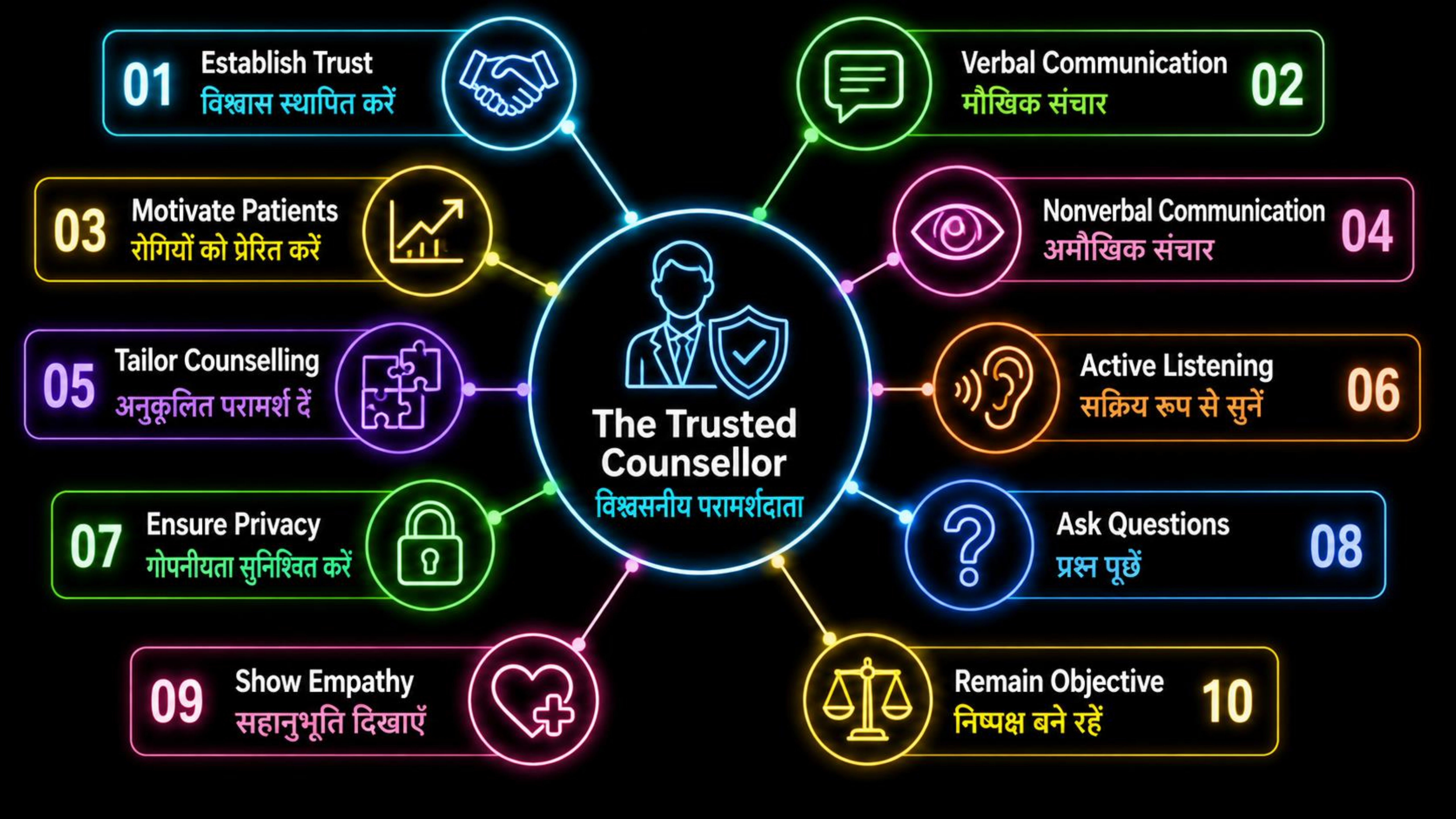
## स्मरण सूत्र

# W W H A M

| Mnemonic | Meaning (अर्थ) |
|---|---|
| W | Who is the patient?<br>(रोगी कौन है?) |
| W | What are the symptoms?<br>(लक्षण क्या हैं?) |
| H | How long have the symptoms been present?<br>(लक्षण कितने समय से मौजूद हैं?) |
| A | Action taken so far?<br>(अब तक क्या कार्रवाई की गई हैं?) |
| M | Medication being taken?<br>(कौन सी दवा ली जा रही हैं?) |

| स्मरण सूत्र | अर्थ (Meaning) |
|---|---|
| W | रोगी कौन है? |
| W | लक्षण क्या हैं? |
| H | लक्षण कितने समय से मौजूद हैं? |
| A | अब तक क्या कार्रवाई की गई है? |
| M | कौन सी दवा ली जा रही है? |


QU
QUickly and accurately assess the patient (using SCHOLAR).
E
Establish that the patient is an appropriate self-care candidate.
S
Suggest appropriate self-care strategies.
T
Talk with the patient about the plan.
SCHOLAR
S
Symptoms
(main and associated)
C
Characteristics
(what are they like?)
H
History
(what has been done so far?)
O
Onset
(when did it start?)
L
Location
(where is the problem?)
A
Aggravating factors
(what makes it worse?)
R
Remitting factors
(what makes it better?)


01
Establish Trust
विश्वास स्थापित करें
02
Verbal Communication
मौखिक संचार
03
Motivate Patients
रोगियों को प्रेरित करें
04
Nonverbal Communication
अमौखिक संचार
05
Tailor Counselling
अनुकूलित परामर्श दें
06
Active Listening
सक्रिय रूप से सुनें
The Trusted Counsellor
विश्वसनीय परामर्शदाता
07
Ensure Privacy
गोपनीयता सुनिश्चित करें
08
Ask Questions
प्रश्न पूछें
09
Show Empathy
सहानुभूति दिखाएँ
10
Remain Objective
निष्पक्ष बने रहें

## 1 Establish Trust:

- Introduce yourself with a friendly greeting.
- Make patients feel comfortable enough to ask questions.

## 2 Communicate Verbally:

- Ask questions to encourage dialogue.
- Assess what the patient already knows.

## 3 Communicate Nonverbally:

- Maintain eye contact.
- Be aware of facial expressions and tone of voice.

## 4 Listen:

- Use passive listening (nodding) and
- active listening (two-way interaction).

## 5 Ask Questions:

- Use open-ended questions to gather more information.

## 1 विश्वास स्थापित करें:

- स्वयं का परिचय दें और मित्रपूर्ण अभिवादन करें।
- मरीज को प्रश्न पुछने के लिए पर्याप्त सहज महसूस कराएँ।

## 2 मौखिक रूप से संवाद करें:

- संवाद को प्रोत्साहित करने के लिए प्रश्न पुछें।
- मरीज पहले से क्या जानता है, इसका आकलन करें।

## 3 अमौखिक रूप से संवाद करें:

- आँखों में संपर्क बनाए रखें।
- चेहरे के भाव और आवाज के स्वर के प्रति सजग रहें।

## 4 सुनें:

- निष्क्रिय सुनना (सिर हिलाना) और
- सक्रिय सुनना (दो-तरफा संवाद) का उपयोग करें।

## 5 प्रश्न पूछें:

- अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए खुलो प्रश्न पुछें।

## 6 Remain Clinically Objective:

- Do not let personal beliefs affect counselling.
- Be nonjudgmental.

## 7 Show Empathy and Encouragement:

- Display empathy so the patient feels comfortable discussing conditions.
- Motivate patients to take an active role.

## 8 Provide Privacy and Confidentiality:

- Ensure complete privacy for discussing personal medical issues.

## 9 Tailor Counseling to Meet Patient Needs:

- Adapt techniques for patients with disabilities or specific needs.
- Use visual aids.

## 10 Motivate Patients:

- Discuss benefits of adherence and support them.
- Relay information positively.

## 6 निष्पक्ष और वस्तुनिष्ठ रहें:

- व्यक्तिगत विश्वासों को परामर्श को प्रभावित न करने दें।
- निष्पक्ष और गैर-आलोचनात्मक रहें।

## 7 सहानुभूति और प्रोत्साहन दिखाएँ:

- सहानुभूति दिखाएँ ताकि रोगी अपनी स्थिति पर सहजता से चर्चा कर सके।
- रोगियों को सक्रिय भूमिका निभाने के लिए प्रेरित करें।

## 8 गोपनीयता और निजता सुनिश्चित करें:

- व्यक्तिगत चिकित्सा मुद्दों पर चर्चा के लिए पूर्ण गोपनीयता सुनिश्चित करें।

## 9 रोगी की आवश्यकताओं के अनुसार परामर्श दें:

- दिव्यांग या विशेष आवश्यकताओं वाले रोगियों के लिए तकनीकों को अनुकूलित करें।
- दृश्य सहायक सामग्रियों का उपयोग करें।

## 10 रोगियों को प्रेरित करें:

- पालन के लाभों पर चर्चा करें और उनका समर्थन करें।
- जानकारी को सकारात्मक रूप से साझा करें।

# COUNSELLING CONTENT

This is the heart of the session. Generally, the following steps are covered:

# परामर्श की सामग्री

यह सत्र का मुख्य भाग है। आमतौर पर, निम्नलिखित चरण शामिल होते हैं:

**1** **Establish caring relationships:** Introduce yourself, explain the purpose/length of the session, and obtain agreement.

**1** **देखभाल भरे संबंध स्थापित करें:** अपना परिचय दें, सत्र का उद्देश्य/अवधि समझाएँ, और सहमति प्राप्त करें।

**2** **Assess the patient's knowledge:** Ask open-ended questions about the medication's purpose and expectations. Ask the patient to describe how they will use it.

**2** **रोगी के ज्ञान का आकलन करें:** दवा के उद्देश्य और अपेक्षाओं के बारे में खुला प्रश्न पूछें। रोगी से पूछें कि वह इसका उपयोग कैसे करेगा।

**3** **Provide information orally and use visual aids:** Open containers to show colors/shapes. Demonstrate inhalers/devices. Provide written handouts.

**3** **मौखिक जानकारी दें और दृश्य सहायकों का उपयोग करें:** रंग/आकार दिखाने के लिए कंटैनर खोलें। इनहेलर/डिवाइस का प्रदर्शन करें। लिखित हैंडआउट प्रदान करें।

**4** **Verify patient's knowledge:** Ask patients to describe how they will use the medication. Observe their capability.

**4** **रोगी के ज्ञान की पुष्टि करें:** रोगी से पूछें कि वह दवा का उपयोग कैसे करेगा। उनकी क्षमता का अवलोकन करें।

# COUNSELLING PROCESS

The counselling process is a plan that the pharmacist and patient work on together. The pharmacist explains the regimen.

1. Demonstrate how to remove medication from the container.
2. Explain the medication's use, expected benefits, and action.
3. Explain route, dosage form, dosage, and administration schedule.
4. Directions for preparing and using the medication.
5. Action to be taken in case of a missed dose.
6. Precautions, potential side effects, and drug interactions.
7. Storage and disposal instructions.

# परामर्श प्रक्रिया

परामर्श प्रक्रिया एक योजना है जिस पर फार्मासिस्ट और रोगी साथ मिलकर काम करते हैं। फार्मासिस्ट रेजिमेन की व्याख्या करता है।

1. दवा को कंटेनर से निकालने का तरीका समझाएँ।
2. दवा के उपयोग, अपेक्षित लाभ और क्रिया के बारे में समझाएँ।
3. मार्ग, खुराक का प्रकार, खुराक और प्रशासन समय-सारिणी के बारे में समझाएँ।
4. दवा तैयार करने और उपयोग करने के निर्देश दें।
5. खुराक छूट जाने की स्थिति में किया जाने वाला कार्य बताएं।
6. सावधानियाँ, संभावित दुष्प्रभाव और दवा अंत:क्रियाओं के बारे में समझाएँ।
7. भंडारण और निपटान (डिस्पोजल) के निर्देश दें।

# CLOSING OF COUNSELLING SESSION

Closing marks the end of the relationship.
Essential steps include:

# परामर्श सत्र का समापन

समापन संबंध के अंत को दर्शाता है।
आवश्यक चरण निम्नलिखित हैं:

1. **Verifying the patient** understands by means of feedback.
2. **Summarize** by highlighting key points.
3. **Giving an opportunity** to the patient to put forward any concerns.
4. **Helping the patient** to plan follow-up.

1. **रोगी की समझ की पुष्टि करें** प्रतिक्रिया के माध्यम से।
2. **मुख्य बिंदुओं को रेखांकित** करते हुए सारांश दें।
3. **रोगी को किसी भी चिंता** को व्यक्त करने का अवसर दें।
4. **रोगी को अनुवर्ती योजना** बनाने में सहायता करें।

# BARRIERS IN EFFECTIVE PATIENT COUNSELLING

# प्रभावी रोगी परामर्श में बाधाएँ

Barriers to patient counselling can be classified into:

रोगी परामर्श में बाधाओं को निम्नलिखित श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है:

## PATIENT-BASED BARRIERS

1. Patients may not know the pharmacist's language.
2. Patient may feel shy or inhibited.
3. Illiteracy or lower educational levels.
4. Lack of trust.
5. Physical/mental status (pain, depression, hearing/vision problems).
6. Cultural/religious beliefs.
7. Lack of time or motivation.

## रोगी-आधारित बाधाएँ

1. रोगी को फार्मासिस्ट की भाषा समझ में नहीं आ सकती।
2. रोगी को शर्म या संकोच महसूस हो सकता है।
3. निरक्षरता या निम्न शैक्षिक स्तर।
4. विश्वास की कमी।
5. शारीरिक/मानसिक स्थिति (दर्द, अवसाद, सुनने/देखने में समस्या)।
6. सांस्कृतिक/धार्मिक मान्यताएँ।
7. समय या प्रेरणा की कमी।

# PROVIDER/PHARMACIST-BASED BARRIERS

1. Lack of communication skills or confidence.
2. Insufficient knowledge about the drug or disease.
3. Lack of enthusiasm or judgmental attitudes.
4. Wrong perception of the pharmacist's role (viewed only as a trader).
5. Business motives.
6. Fear of encroaching on doctor's powers.

# प्रदाता/फार्मासिस्ट-आधारित बाधाएँ

1. संचार कौशल या आत्मविश्वास की कमी।
2. दवा या बीमारी के बारे में अपर्याप्त ज्ञान।
3. उत्साह की कमी या आलोचनात्मक दृष्टिकोण।
4. फार्मासिस्ट की भूमिका की गलत धारणा (सिर्फ व्यापारी के रूप में देखा जाना)।
5. व्यावसायिक उद्देश्य।
6. डॉक्टर के अधिकार क्षेत्र में हस्तक्षेप का भय।

# SYSTEM-RELATED BARRIERS

1. Owners may not like patient counselling.
2. Lack of space or privacy.
3. Understaffed pharmacy (low financial resources).
4. Lack of time due to heavy workload.
5. Poor communication between pharmacist and physician.

# तंत्र-संबंधित बाधाएँ

1. मालिक/स्वामी रोगी परामर्श को पसंद नहीं करते।
2. स्थान या गोपनीयता का अभाव।
3. अपर्याप्त स्टाफ (कम वित्तीय संसाधन)।
4. भारी कार्यभार के कारण समय की कमी।
5. फार्मासिस्ट और चिकित्सक के बीच खराब संचार।

# TYPES OF BARRIERS
(PHYSICAL & MENTAL)

# बाधाओं के प्रकार
(शारीरिक और मानसिक)

## PHYSICAL BARRIERS

**(a) Pharmacy Environment:** Lack of private consultation area, insufficient personnel, heavy workload, incoming calls.

**(b) Dispensing Counter:** High counters or odd positions make private counselling difficult.

**(c) Uncontrolled Noise:** Noise distracts both the pharmacist and the patient.

## शारीरिक बाधाएं

**(a) दवा दुकान का वातावरण:** निजी परामर्श क्षेत्र का अभाव, कर्मचारियों की कमी, भारी कार्यभार, आने वाले फोन कॉल।

**(b) दवा वितरण काउंटर:** ऊँचे काउंटर या असामान्य स्थितियों निजी परामर्श को कठिन बनाती है।

**(c) अनियंत्रित शोर:** शोर फ़ार्मासिस्ट और रोगी दोनों का ध्यान भंग करता है।

# MENTAL / SITUATIONAL BARRIERS

**(a) Time Constraints:** Both pharmacists and patients may be in a hurry.

**(b) Insufficient Knowledge:** Pharmacists may lack updated knowledge.

**(c) Lack of Confidence:** Many pharmacists focus on trade rather than profession.

**(d) Poor Communications:** Body language, tone, or lack of privacy affects communication.

**(e) Unrecognized Language:** Language barriers require interpreters.

# मानसिक / परिस्थितिजन्य बाधाएँ

**(a) समय की कमी:** फार्मासिस्ट और मरीज दोनों जल्दी में हो सकते हैं।

**(b) अपर्याप्त ज्ञान:** फार्मासिस्ट के पास अद्यतन ज्ञान की कमी हो सकती है।

**(c) आत्मविश्वास की कमी:** कई फार्मासिस्ट व्यापार पर ध्यान देते हैं, पेशेवर जिम्मेदारी पर नहीं।

**(d) खराब संचार:** शारीरिक भाषा, स्वर या गोपनीयता की कमी संचार को प्रभावित करती है।

**(e) अमान्यता प्राप्त भाषा:** भाषा अवरोधों के लिए अनुवादक की आवश्यकता होती है।

# MENTAL / SITUATIONAL BARRIERS

# मानसिक / परिस्थितिजन्य बाधाएँ

**(f) Poor Perception:** Public perceives pharmacist as a trader.

**(f) खराब धारणा:** जनता फार्मासिस्ट को सिर्फ व्यापारी के रूप में देखती हैं।

**(g) Fear of Encroaching Powers of Doctors:** Fear of interfering with doctor's decisions.

**(g) डॉक्टर के अधिकारों में हस्तक्षेप का डर:** डॉक्टर के निर्णयों में हस्तक्षेप करने का डर होता है।

**(h) Embarrassed Patients:** Issues like birth control or erectile dysfunction require privacy.

**(h) शर्मिंदा मरीज:** जन्म नियंत्रण या नपुंसकता जैसी समस्याओं पर गोपनीयता की आवश्यकता होती हैं।

**(i) Know-it-alls:** Patients who claim to know everything refuse counselling.

I KNOW EVERYTHING

मुझे सब पता है

**(i) सब कुछ जानने वाले:** जो मरीज दावा करते हैं कि वे सब कुछ जानते हैं, वे परामर्श लेने से इंकार कर देते हैं।

# STRATEGIES TO OVERCOME THE BARRIERS
## (PHYSICAL BARRIERS STRATEGIES)

# बाधाओं को दूर करने की रणनीतियाँ
## (शारीरिक बाधाओं की रणनीतियाँ)

**Innovative Pharmacy Design:** Create a counselling booth or desk for privacy.

**Lower Shelves:** Lower shelves so the patient can see the pharmacist.

**Waiting Area with Health Leaflets:** Provide a waiting area with health leaflets.

**Professional Appearance:** Wear a white apron to demonstrate professionalism.

**नवोन्मेषी फार्मेसी डिज़ाइन:** गोपनीयता के लिए परामर्श बूथ या डेस्क की व्यवस्था करें।

**निचली शेल्फ़:** शेल्फ़ को निचला रखें ताकि रोगी फार्मासिस्ट को देख सके।

**स्वास्थ्य पर्चों सहित प्रतीक्षा क्षेत्र:** स्वास्थ्य पर्चों के साथ प्रतीक्षा क्षेत्र उपलब्ध कराएँ।

**पेशेवर उपस्थिति:** पेशेवरता दर्शाने के लिए सफेद एप्रन पहनें।

**PRIVACY • COMFORT • TRUST**

**BETTER COUNSELLING, BETTER HEALTH**

# STRATEGIES TO OVERCOME THE BARRIERS
## (MENTAL/SITUATIONAL BARRIERS STRATEGIES)

# बाधाओं को दूर करने की रणनीतियाँ
## (मानसिक/परिस्थितिजन्य बाधाओं की रणनीतियाँ)

1 **Spare Time:** Allocate appropriate time for each patient.

2 **Knowledge Adequacy:** Acquire adequate and updated knowledge about health problems.

3 **Develop Confidence:** Speak slowly using simple words. Solicit questions.

4 **Improve Communication:** Use visual prompts. Maintain eye contact and appropriate body language.

5 **Eliminate Language Gap:** Hire multilingual staff or use interpreters. Use teaching aids.

BETTER COMMUNICATION • BETTER CARE • BETTER HEALTH

EMPOWERING MINDS, ENHANCING HEALTH

1 **उचित समय दें:** प्रत्येक मरीज के लिए उचित समय निर्धारित करें।

2 **ज्ञान की पर्याप्तता:** स्वास्थ्य समस्याओं के बारे में पर्याप्त और अद्यतन ज्ञान प्राप्त करें।

3 **आत्मविश्वास विकसित करें:** धीरे बोलें और सरल शब्दों का उपयोग करें। प्रश्न आमंत्रित करें।

4 **संचार में सुधार करें:** दृश्य संकेतों का उपयोग करें। आँख से संपर्क रखें और उचित शारीरिक भाषा अपनाएँ।

5 **भाषा अंतर को समाप्त करें:** बहुभाषी स्टाफ नियुक्त करें या दुभाषियों की सहायता लें। शिक्षण सहायक सामग्री का उपयोग करें।

# STRATEGIES TO OVERCOME THE BARRIERS
## (MENTAL/SITUATIONAL BARRIERS STRATEGIES)

# बाधाओं को दूर करने की रणनीतियाँ
## (मानसिक/परिस्थितिजन्य बाधाओं की रणनीतियाँ)

**6 Improve Perception:** Change the image from trader to healthcare provider by offering genuine advice.

**7 Insist on Face-to-Face Contact:** Acknowledge every patient. Avoid counselling via email if possible.

**8 Eliminate Prejudice:** Treat each patient with concern, putting aside preconceived notions.

**9 Improving Health Literacy:** Speak clearly and slowly in simple language for illiterate patients. Use pictograms.

**10 Provide Sufficient Staff:** Ensure enough pharmacists are dedicated to patient education.

TRUST • CARE • RESPECT

BUILDING BETTER RELATIONSHIPS

**6 छबि में सुधार करें:** ईमानदार सलाह देकर व्यापारी की छबि से स्वास्थ्य सेवा प्रदातृा की छबि में परिवर्तन करें।

**7 आमने-सामने संपर्क पर जोर दें:** हर रोगी को स्वीकार करें। संभव हो तो ईमेल के माध्यम से परामर्श देने से बचें।

**8 पूर्वाग्रह को समाप्त करें:** हर रोगी के साथ चिंता के साथ व्यवहार करें, पूर्वधारणाओं को एक तरफ रखें।

**9 स्वास्थ्य साक्षरता में सुधार करें:** अशिक्षित रोगियों के लिए सरल भाषा में स्पष्ट और धीमी गति से बात करें। चित्रात्मक संकेतकों का उपयोग करें।

**10 पर्याप्त स्टाफ प्रदान करें:** रोगी शिक्षा के लिए पर्याप्त फार्मासिस्ट समर्पित हों यह सुनिश्चित करें।

PHARMACY INDIA
STAR BTEUP
2ND YEAR CHAPTER WISE QUESTION BANK & SOLVED PAPERS
ORDER NOW!
CASH ON DELIVERY
AVAILABLE ON
amazon
Flipkart
meesho
6395596959
8006781759

PHARMACY INDIA

# COD AVAILABLE ON

Flipkart amazon meesho

Contact for any Query - 6395596959

GET IT ON Google Play

**PHARMACY INDIA**
www.pharmacyindia.co.in

PHARMACY INDIA

COD AVAILABLE ON

Flipkart amazon meesho

Contact for any Query - 6395596959

GET IT ON Google Play

PHARMACY INDIA
www.pharmacyindia.co.in

D.Pharma 2nd year
Bilingual Book (द्विभाषी पुस्तक)
As per the PCI Syllabus
पी.सी.आई. पाठ्यक्रम के अनुसार
PHARMACOLOGY
फार्माकोलॉजी
ER20-21T
COMMUNITY PHARMACY & MANAGEMENT
सामुदायिक फार्मेसी और प्रबंधन
ER20-22T
BIOCHEMISTRY & CLINICAL PATHOLOGY
जैवरसायन और नैदानिक विकृति विज्ञान
ER20-23T
HOSPITAL & CLINICAL PHARMACY
अस्पताल और नैदानिक फार्मेसी
ER20-25T
PHARMACOTHERAPEUTICS
फार्माकोथेरेप्यूटिक्स
ER20-24T
PHARMACY LAW & ETHICS
फार्मेसी कानून और नीतिशास्त्र
ER20-26T
As per latest PCI Syllabus
Diploma in Pharmacy
द्विभाषी पुस्तक
(English & Hindi)
D.Pharma 2nd Year
Author
CASH ON DELIVERY
AVAILABLE ON
amazon
Flipkart
meesho

# DOWNLOAD PHARMACY INDIA
# MOBILE APP
# FROM PLAY STORE

# DAILY UPDATES
# जुड़िए PHARMACY INDIA
# के साथ........

## WHATSAPP & TELEGRAM SE JUDNE KE LIYE QR CODE KO SCAN KAREIN

# THANK YOU!