

หลายคำถามก่อนจ่ายยา

เพราะห่วงใยใส่ใจดูแล

เมื่อเราเข้ารับบริการที่ร้านยา เคยรู้สึกเร่งรีบ ไม่อยากเสียเวลาในการตอบคำถาม เกสเซอร์ที่ถามหลาย ๆ คำถามหรือไม่ บางครั้งเคยสงสัยว่า คำถามเหล่านี้เกี่ยวข้องกับอย่างไรกับอาการเจ็บป่วยของเรา หรือแม้ที่เรามาขอซื้อยาอย่างเจาะจง ยังต้องผ่านด่านคำถามก่อนเสมอ ... ข้อมูลจากการซักถามเหล่านี้จะมีประโยชน์อย่างไร วันนี้เราจะมาทำความเข้าใจเบื้องหลังคำถามเหล่านี้กันมากขึ้น

ผู้คนมักนึกถึงร้านขายยาเจ็บป่วยเล็กน้อย เพราะร้านยาเป็นสถานบริการสาธารณสุขที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว หลายคนชื่นชอบบริการที่ได้รับความเอาใจใส่อย่างดี มีการซักถามรายละเอียดอย่างรอบคอบ แต่ก็ยังมีบางคนที่ไม่เข้าใจและอาจไม่พอใจที่ถูกซักประวัติอาการ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ใช้เวลานาน



มีการศึกษาที่ได้ศึกษาในร้านยา 2 แห่งในประเทศไทย (นิภาภัทร ชิวศรีรุ่งเรือง และคณะ, 2553) ยืนยันให้เห็นว่า การซักประวัติให้ครบถ้วนในร้านยากับผู้รับบริการที่ซื้อยาแทนผู้อื่นหรือบอกซื้อยาที่ต้องการ จะทำให้

สามารถค้นพบปัญหาจากการใช้ยาและทราบสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา นำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่พบได้ ข้อมูลของผู้ป่วยจากการซักถามจะช่วยให้เกสเซอร์ประเมินปัญหาการเจ็บป่วยได้ถูกต้อง หลายโรคมีอาการที่คล้ายกัน ข้อมูลการเจ็บป่วยที่ละเอียดพอจะช่วยแยกโรคที่มีลักษณะคล้ายกันได้ บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยเป็นโรคที่มีความรุนแรง อาจมาด้วยอาการเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น โรคไข้เลือดออก*ในผู้ป่วยเด็กที่มีเพียงไข้เป็นอาการเดียวที่ผู้ปกครองแจ้งกับร้านยา หรือเด็กที่มีภาวะขาดน้ำจากท้องร่วง** อาจมาร้านยาแล้ว

* ไข้เลือดออก เกิดจากการติดเชื้อไวรัสเดงกี โดยมียุงลายเป็นพาหะ ให้การรักษาตามอาการ แต่ต้องระวังการมีไข้สูง มีอาการเลือดออก ภาวะช็อก หากมีอาการรุนแรงต้องรีบพามาพบแพทย์ทันที

** การได้รับยาหยุดถ่าย ในกรณีท้องเสียอาหารเป็นพิษในเด็ก จะยิ่งทำให้สารพิษ (toxin) จากเชื้อแบคทีเรียอยู่ในร่างกายนานขึ้น หายช้าลง

แจ้งว่าต้องการขอซื้อยาหยุดถ่าย ซึ่งแท้จริงแล้วหากเภสัชกรได้รับข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากอาการสำคัญหรืออาการเด่นที่เป็นเหตุให้พามาที่ร้านยา ก็จะสามารถระบุปัญหาที่แท้จริงได้ และสามารถแยกได้ว่ากรณีใดเป็นการเจ็บป่วยที่เป็นอันตรายต่อผู้ป่วย และควรส่งต่อพบแพทย์ในสถานพยาบาลที่สูงขึ้นไป ข้อคำถามทั่วไปที่เภสัชกรร้านยาซักถามผู้มารับบริการและความสำคัญของข้อคำถามต่าง ๆ มีดังนี้

1. ใครเป็นผู้ป่วย

การระบุตัวผู้ป่วยว่าเป็นผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองหรือฝากคนอื่นมาซื้อยานั้น มีความสำคัญต่อข้อมูลที่ได้รับ หากผู้ป่วยไม่ได้มาร้านยาด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้มักไม่เพียงพอ ในกรณีเช่นนี้ การติดต่อโทรศัพท์พูดคุยกับผู้ป่วยโดยตรงจะช่วยในการประเมินปัญหาได้เหมาะสมมากขึ้น ป้องกันการจ่ายยาให้กับผู้ป่วยที่มีข้อห้ามใช้ และสามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับอาการผิดปกติได้ ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ในกรณีเป็นผู้ป่วยกลุ่มพิเศษอื่น ๆ เช่น ผู้ป่วยเด็ก ควรทราบอายุ น้ำหนักของผู้ป่วย เพื่อใช้คำนวณขนาดยาที่เหมาะสม เนื่องจากการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ของเด็กยังไม่สมบูรณ์ และยาบางชนิดยังมีข้อห้ามใช้ในเด็กอีกด้วย ผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ หญิงให้นมบุตร มีผลต่อประเมินปัญหาและการเลือกยาใช้รักษาด้วยเช่นกัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับอาการที่เป็น เช่น มีอาการอย่างไร เคยเป็นมาก่อนหรือไม่ เป็นมานานเท่าใด

เมื่อเราแจ้งอาการสำคัญอาการใดอาการหนึ่งที่เป็นปัญหา เช่น บอกว่ามีอาการปวดท้อง จะมาขอซื้อยาบรรเทาอาการ เภสัชกรจะซักถามเพิ่มเติมเพื่อประเมินแยกโรคและระดับความรุนแรง ถ้ามารู้เริ่มมีอาการเมื่อไร ลักษณะอาการปวดเป็นแบบใด เช่น ปวดตื้อ ๆ ปวดแสบร้อน ปวดจุกเสียด มีอาการปวดบริเวณไหน เช่น ปวดบริเวณท้องส่วนล่าง หรือเรียกว่าปวดท้องน้อย ปวดกลางอกหรือบริเวณใต้ลิ้นปี่ มีอาการปวดมากน้อย ปวดเวลาใด เวลาปวดสัมพันธ์กับอะไร และมีอาการอื่น เช่น มีคลื่นไส้ อาเจียน ท้องเสีย ปัสสาวะลำบาก หรือมีเลือดออกมาจากทางช่องคลอด ด้วยหรือไม่

ข้อมูลเหล่านี้ จะช่วยให้เภสัชกรประเมินอาการได้ว่าน่าจะมีสาเหตุจากโรคใด มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เพื่อวางแผนการรักษา เลือกยา และให้คำแนะนำที่เหมาะสม รวมถึงการประเมินสัญญาณอันตรายที่ต้องรักษาอย่างเร่งด่วน แยกได้ว่าผู้ป่วยสมควรไปพบแพทย์เพื่อทำการวินิจฉัยและรักษาหรือเป็นอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยทั่วไป

3. ทำการรักษาอย่างไรมาบ้าง

ในช่วงของการซักถามข้อมูล มีคำถามที่เภสัชกรจะถามเราว่า ได้ทานยาหรือรักษาอาการนี้อย่างไรมาก่อนแล้วหรือไม่ คำถามนี้จะช่วยในการประเมินความเหมาะสมของการรักษาก่อนหน้านี้ พิจารณาว่าจะให้การรักษาต่อเนื่องหรือเปลี่ยนแปลงแผนการรักษาอย่างไร และช่วยไม่ให้เกิดการรักษาที่ซ้ำซ้อนที่อาจทำให้เกิดการได้ยาเกินขนาด หรืออาจเกิดอันตรกิริยาระหว่างยาหรือยาตีกันได้

4. มียา ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สมุนไพรที่ใช้อยู่หรือไม่ อะไรบ้าง

การบอกรายการยา ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สมุนไพรที่ใช้อยู่ เพื่อให้เภสัชกรได้ช่วยตรวจสอบว่ายานี้เหล่านั้นเป็นสาเหตุของอาการผิดปกติหรือไม่ เช่น อาการไอแห้ง อาจเกิดจากยาอีนาลาพริล (enalapril) อาการปวดหัว ความดันโลหิตสูง อาจเกิดจากการใช้ยาต้านการอักเสบกลุ่มเอ็นเสด (NSAIDs) ระยะยาว และเมื่อเภสัชกรทราบชื่อยาที่ใช้อยู่ ก็จะหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการจ่ายยาที่ซ้ำซ้อนกัน หรือยาที่เกิดอันตรกิริยาต่อกัน เพราะยาบางชนิด หากรับประทานร่วมกัน อาจทำให้ฤทธิ์ยาอีกตัวลดลง ในขณะที่ยาบางชนิดจะเสริมฤทธิ์ส่งผลให้ฤทธิ์ยาเพิ่มขึ้นจนเป็นพิษได้ เช่น ยาด้านการแข็งตัวของเลือดหรือยาละลายลิ่มเลือด หากใช้ร่วมกับยาแก้ปวดอักเสบของกล้ามเนื้อและข้อกลุ่มเอ็นเสด จะเพิ่มความเสี่ยงต่อเลือดออกผิดปกติได้ง่าย การกินยาฆ่าเชื้อแบคทีเรียกลุ่มควิโนโลน (quinolones) เช่น ยานอร์ฟลอกซาซิน (norfloxacin) และกลุ่มเตตราไซคลิน (tetracyclines) เช่น เตตราไซคลิน (tetracycline), ด็อกซีไซคลิน (doxycycline) พร้อมกับแคลเซียม นมและผลิตภัณฑ์จากนม หรือยาลดกรดที่มีส่วนประกอบของแมกนีเซียม อะลูมิเนียม แคลเซียมและแร่ธาตุเสริม อาจมีผลลดประสิทธิภาพของยาปฏิชีวนะที่ใช้พร้อมกัน เพราะการดูดซึมของยาจะลดลง จึงแนะนำให้กินห่างกันอย่างน้อย 2 ชั่วโมง เป็นต้น

5. ประวัติแพ้ยา ชื่อยาที่แพ้ ลักษณะอาการแพ้ มีบัตรแพ้ยาหรือไม่

การแพ้ยาเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าผู้ใดจะแพ้ยาตัวไหน ลักษณะอาการแพ้จะมีผื่นคัน เปลือกตาบวม ริมฝีปากบวม เป็นต้น หากมีอาการลักษณะนี้เกิดขึ้นต้องหยุดยาและรีบพบแพทย์ การได้รับยาที่เคยแพ้รุนแรงมาก่อนอาจทำให้เกิดอันตรายถึงชีวิตได้ เภสัชกรร้านยาจึงถามเรื่องแพ้ยากับผู้มารับบริการทุกครั้ง เพราะเกรงว่าจะเกิดการแพ้ยาซ้ำ หากจำไม่ได้ว่ายาที่แพ้ชื่ออะไร ควรนำบัตรแพ้ยาที่ได้รับจากโรงพยาบาลติดตัวไว้ เพื่อยืนยันให้กับเภสัชกรเมื่อมารับบริการ

6. มีโรคประจำตัวหรือไม่

อีกหนึ่งคำถามที่มักถูกถามเมื่อมารับบริการที่ร้านยา คือ “มีโรคประจำตัวหรือไม่” เหตุที่ต้องสอบถามประวัติโรคประจำตัว เพราะยาบางชนิดมีผลทำให้โรคประจำตัวกำเริบได้ เช่น ในผู้ป่วยที่มีประวัติโรคหืด (asthma) ได้รับยาแอสไพรินหรือยาในกลุ่มเอ็นเสด (NSAIDs) เช่น ไอบูโพรเฟน (ibuprofen) ไดโคลฟีแนค (diclofenac) นาพริกเซน (naproxen) อาจทำให้อาการหอบหืดกำเริบได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อห้ามใช้ของยาในกลุ่มนี้ในคนที่เป็โรคหืด โดยเฉพาะเมื่ออาการของโรคหืดควบคุมได้ไม่ดี หรือคนที่เป็นโรคกระเพาะอาหารอักเสบ หากได้รับยาแก้ปวดอักเสบกลุ่มเอ็นเสด ซึ่งมีผลข้างเคียงทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร ก็อาจทำให้โรคกระเพาะอาหารกำเริบได้ รวมทั้งผู้ป่วยโรคไต การได้รับยาในกลุ่มนี้ต้องเพิ่มความระมัดระวัง โดยเฉพาะเมื่อใช้กับยาอื่นที่มีผลเสียต่อไตร่วมด้วย จึงควรใช้ยาในขนาดต่ำสุดที่ให้ผลในการรักษาและใช้เป็นเวลาสั้นที่สุดตามความจำเป็น หากเสี่ยงได้ อาจต้องเลี่ยงการใช้ยาในกลุ่มนี้ หรือต้องมีการติดตามความปลอดภัยอย่างใกล้ชิดเมื่อใช้ระยะยาว

7. ข้อมูลอื่น ๆ

ในบางครั้งอาจมีการซักถามถึงข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาการของผู้ป่วย เพื่อช่วยในการประเมินหาสาเหตุของปัญหา ช่วยในการวางแผนการดูแลรักษาและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ ข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นปัจจัยเสี่ยง ปัจจัยกระตุ้นให้กำเริบหรือทำให้อาการแย่ลง เช่น ประวัติสูบบุหรี่ ประวัติดื่มสุรา ประวัติเพศสัมพันธ์ ประวัติการเดินทาง หรือประวัติการได้รับอาหารก่อนหน้าที่จะเกิดอาการ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้การประเมินอาการของโรคเหมาะสมชัดเจนขึ้น เช่น ผู้ป่วยที่มีอาการท้องเสียถ่ายเหลวจากอาหารเป็นพิษ เมื่อสอบถามประวัติการกินอาหารก่อนหน้า จะพบว่าได้กินอาหารที่ไม่สะอาด สุก ๆ ดิบ ๆ มาก่อน หรือผู้ที่มีอาการของโรคจุกอกอักเสบภูมิแพ้ ไชน์ส้ออักเสบ หรือโรคหืดที่กำเริบรุนแรงขึ้น จะพบว่ามีการได้รับฝุ่นควันมลพิษทางอากาศ รวมถึงควันบุหรี่ในบ้านหรือสิ่งแวดล้อมในช่วงเวลานี้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการให้ข้อมูลกับเภสัชกรร้านยาในขั้นตอนของการซักประวัติ จะช่วยให้การประเมินปัญหาและการวางแผนให้การรักษาเป็นไปอย่างเหมาะสมกับแต่ละบุคคลมากขึ้น นอกจากการให้ข้อมูลที่ถูซักถามแล้ว ผู้รับบริการสามารถบอกถึงข้อจำกัดของตนเองในการใช้ยา ข้อคำถามสงสัยในประเด็นต่าง ๆ กับเภสัชกรที่ร้านยา หรือโทรสอบถาม หรือสอบถามผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ของทางร้าน ทั้งนี้เพื่อให้การรักษามีประสิทธิภาพและความปลอดภัยเป็นสำคัญ



นอกจากอาการของผู้ป่วย ท่านควรบอกเภสัชกรในเรื่องต่อไปนี้

- โรคประจำตัวที่มี
- ยาที่ใช้อยู่ประจำ
- ยาที่แพ้ (เป็นผื่น ลมพิษ หลังกินยา)
- ตั้งครรภ์ หรือวางแผนที่จะตั้งครรภ์
- ข้อมูลอื่น ๆ เช่น ประวัติสูบบุหรี่

อาการผิดปกติที่ทำให้มาร้านยา หากไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด อาจทำให้การประเมินปัญหาคลาดเคลื่อน และไม่ได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง

ด้วยความปรารถนาดีจาก **สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน** โอสธโดม

เอกสารอ้างอิง

นิภาภัทร ชีวศรีรุ่งเรือง, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต, สุชาดา สุรพันธุ์. ปัญหาจากการใช้ยาอันเกิดจากการซักประวัติไม่ครบถ้วนในร้านยา: กรณีการซื้อยาแทน และการระบุยาที่ต้องการ. วารสารเภสัชกรรมไทย. 2553;2(1):60-74.

Obtaining a patient history. Herrier R.N., & Apgar D.A., & Boyce R.W., & Foster S.L.(Eds.), (2015). Patient Assessment in Pharmacy. McGraw Hill. <https://accesspharmacy.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1074§ionid=62363602>

Pakoktom, W., Jetsrisuparb, A., Arkaravichien, W., & Jaisue, S. (2018). Development of Checklists to Support Community Pharmacists to Interview and Retrieve Information from Pediatric Patients Coming with Common Illnesses. *Srinagarind Medical Journal*, 33(5), 472–479. Retrieved from <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/SRIMEDJ/article/view/141492>