

Definition :- Community Pharmacy वा Health care Pharmacy होती है, जो Local community की Pharmacy service provide करती है।  
जो लोगों को Medicine Dispense करने का work करती है।

Community Pharmacy में Registered Pharmacist होता है।  
जो Pharmacist होता है, वह well educated होता है।

उसके पास अच्छी skill होती है।

जो Professional service community में provide करता है।  
और other service की pharmacist provide करने का work करता है।

## Dev Pharmacy

### History :-

- \* Ancient time में Pharmacy Practice वा विद्यालय नहीं थी, जितनी Pharmacy Present time में विकास है, उस time Pharmacy का कोई ज्यादा scope भी नहीं था।
- \* उस समय Pharmacy practice के लिए कोई की professional courses भी नहीं थी।
- \* फिर बाद में Drug History सर्वप्रथम Baghdad में शुरू हुई।
- \* बाद में Egypt, China, and Europe में शुरू हो गई।

- \* Benjamin Franklin द्वारा America का founder कहा जाता है।
- \* बाद में Shaik Nabi Buksh ने 1863 में Drug store open किया।
- \* फिर 1874 में Diploma course start हो गया।
- \* Drug store develop होने के बाद, USA में immediate patient care association (IPCA), इत्यधीश शास्त्रीय में उत्तराधिकारी गई।
- \* फिर उसके बाद Europe के Manchester college में 1904 में four year BSc course start किया गया।
- \* BHU में India के सबसे 1937 में three year drug store programme start किया गया।

## Dev Pharmacy

### International Scenarios

- \* WHO के अनुसार - 2000 people पर 1 Pharmacist ही होता है।
- \* United state of America में 1744 people पर one pharmacist है।
- \* USA में 61% people (pharmacist) medical store open किया हुआ है।
- \* Canada में ऐसी नहीं है, Canada इसके no. पर 29, Pharmacist की salary की जाता।
- \* Netherlands में 5,039 people पर 1 Pharmacist है।
- \* Turkey में 2900 people पर 1 pharmacist है।
- \* Turkey में 93% pharmacist medical store में involve है।

## Dev Pharmacy

### Indian Scenarios

- \* 1924 में Hindustani version में London Pharmacopoeia का Translate होया।
- \* 1955 में Indian Pharmacopoeia की First edition publish हुआ था।
- \* 11 August 1930 में RN Chopra की दैवतिना में एक committee बनाई गई। उसका work था, for Pharmacy की दैवतिना, उचाली जलवायी को प्रोत्साहन करना।
- \* 1931 में इस committee ने आपि प्रबन्ध अधिकार publish कर दी।

\* PCI के according India में 8 LAKH registered pharmacist present हैं।

## Dev Pharmacy

\* After 1948 की India की Pharmacy act बनाया गया।

\* 1945 से Drug and cosmetic act बनाया गया।

\* Good Pharmacy practice के according FNP की  
pharmacy को open करने के लिए 10m<sup>2</sup> की  
रुपरुपी आवश्यकता होती है।

## Community Pharmacy D Pharm and Year

### chapter - 8

professional responsibilities of community pharmacist.

#### Introduction

- \* Pharmacist की पहली responsibility है, for Dose की Preparation करते and Dispense करते।
- \* Pharmacist को यानि pharmacology, pharmaceuticals, pharmaceutical chemistry, एवं basic knowledge होना आवश्यक है।

#### **Dev Pharmacy**

- \* Pharmacist का work है कि वह जो medicine patient को देते हैं, उसके बारे में patient की knowledge के, patient की advice के।
- \* The Drugs and Cosmetics Rules of 1945 की section (42) के अनुसार यह medicine की dispensing की जाये तो उस पर pharmacist present होना चाहिए।

The following are the responsibilities and roles of a community Pharmacists →

#### **Dev Pharmacy**

- ① Role of community pharmacist in mental Health care →  
Mental Health में pharmacist लगभग काम करते हैं, वह जीवी की व्यवाह की है, for medicine का misuse करने की। Narcotic drugs का use करने की,
- ② Role of community pharmacist in oral Health.  
Oral Health care में भी pharmacist काम करते हैं, काम करते हैं, कि patient की orally treat करते हैं

### ③ Role of community pharmacist in Parkinsonism Disease

Parkinson Disease के pharmacist इसके ज्यादा जल्दी play  
पाना है, वह लौगी को disease के misuse के  
बोरे जे बनता है, और उस Disease के treatment  
plan को समाप्त है।

### Dev Pharmacy

### ④ The role of a community pharmacist in a Diabetes education-

Diabetes Disease के treatment plan को समझने का  
work करना, Diabetes के Type को बोरे में लौगी  
को जाना, और उस Disease के patient की क्या  
परहंन करना है, वह सब जाना।

### ⑤ Role of community pharmacist in smoking cessation

### ⑥ Role of community pharmacist in prevention of Drug misuse.

### ⑦ population control

### ⑧ Industry

### ⑨ Academics

### ⑩ Vaccination programs.

## Good Pharmacy Practice

Good Pharmacy practice एक guidelines है, प्राचीन  
कुछ years से pharmacist ने, जो अपना बहुत रखी थी,  
वह standard practice करके पुनः उसे achieve कर सके।

Pharmacy practice can divided into two part

- ① structure guidelines
- ② process guidelines

### **Dev Pharmacy**

#### structure guidelines

- ③ promises:- Pharmacy रेस्टरी जगह पर located होनी चाहिया  
जिसे public लोक सके, बाहर and आन्दर से  
mat and clean लगाना चाहिया।  
Pharmacy की display clear दिखानी चाहिया, बिंदली  
की supply लगातार रहे।

- \* Sufficient space होना चाहिया।
- \* Counselling Area लगा हो।
- \* Separate waste collection Baskets.
- \* Room Temperature सही होना चाहिया।

#### Furniture

- \* Pharmacy की mat clean shelves होनी चाहिया,
- \* Furniture साफ होना चाहिया,
- \* A Table
- \* Chair for the pharmacist and a couple of patients.

### **Dev Pharmacy**

### Equipment:-

- \* Refrigerator
- \* Demonstration charts
- \* Sphygmomanometer
- \* Glucometer
- \* Weight and Height scale
- \* Computers and appropriate software.

### **Dev Pharmacy**

### Personnel

- \* सभी staff member trained होनी चाहिए।
- \* Staff की सभी लैग्यारां and colour vision पहने हुए हों।
- \* Pharmacist registered होना चाहिए।
- \* 3 month Training होना चाहिए।

### Process Guidelines

#### ① Procurement and Inventory Management:-

जो Medicine Pharmacy में आ रही है, उसकी

Checking करना।

उसके पास list होनी चाहिए, कि वह कौन - कौन सी

Medicine बेच सकता है।

⇒ जिस vendor से medicine ले रहा है, उसे check करते रहना  
चाहिए, कि good quality के Drug मिल रही है, सही  
cost में मिल रही है, expiry Date सही परीक्षा

### **Dev Pharmacy**

### ④ Storage and storage Management:-

जो product Pharmacy में आ रहा है, उसकी chick काना चाहिए, उसकी Quality, Batch number, expiry, की chick कर लेना चाहिए। **Dev Pharmacy** जहां सभी यही chick ही जाती है, उसके बाद उनको storage area में भेजना चाहिए।

सभी Drugs को proper Temperature area में store करना है।

\* Cold Temperature में Drugs को store करना है।

\* Narcotic Drugs, Schedule X की Drugs को Lock and Key में store करना चाहिए।

## Standard Operating Procedure

फिरी system को चलाने के लिए (operate) जो written instructions दिये जाये होते हैं, उसे SOP, कहा जाता है।

- \* Standard Operating Procedure एक प्रकार की guidelines हैं, फिरी new product को Introduction के लिए,
- \* SOP's को according जो भी work होगा वह standard होगा।

## **Dev Pharmacy**

Quality limits में होगा।

Aim:- फिरी भी New product को systematic way में उत्पादन करने के लिए।

\* New product को cross contamination से बचाने में,

## Objective of SOP's

- \* Quality of product ज्यादा better हो।
- \* All services uniform हो।
- \* Errors को remove करा।

## Advantage of SOP

- \* Quality की assured करता है।
- \* Standard Quality की medication प्राप्त होती है।
- \* New staff को trained होने में कम time लगता है।
- \* They provide Additional information for the audit process.

## Type of SOP

- ① Simple SOP
- ② Hierarchical SOP
- ③ Graphical SOP
- ④ Flow chart SOP

⇒ Simple SOP:- इसमें जितनी भी information की गई होती है, वह points में की गई होती है।

⇒ Hierarchical SOP:- इसमें एक main point दिया गया होता है, फिर उस point की sub point दिया गया होते हैं।

## **Dev Pharmacy**

⇒ Graphical SOP:- यह SOP graph ढारा प्रदर्शित होती है, इसमें कई graph बने होते हैं।

⇒ Flow chart SOP:- यह SOP flow chart के रूप में होती है, जिसकी flow chart SOP कहा जाता है।

## Prescription and Counterprescription Handling Chapter-3

Definition :- Prescription written order हीते हैं जो Doctor के भारत Pharmacist की पर्याप्त जानि है, drug की dispensing और compounding करने के लिए, जो Prescription word है, वह Latin से लिया गया है, Prescription word की prescriptus के लिया गया है।

Dev Pharmacy

### Part of prescriptions

- \* Information about the prescriber's office.
- \* The date.
- \* Patient and information हीते हैं [Name, age, sex]
- \* The Subscription [symbol Ru]
- \* Inscription [medication prescribed]
- \* Subscription [Direction to pharmacist]
- \* Transcription or signature (Direction for patient)
- \* Instruction for renewing your licence
- \* The signature and registration number of the prescriber.

① Information about the prescriber's office

- \* Doctor name
- \* Office name
- \* Contact Information — phone number, email
- \* Prescription number

**Dev Pharmacy**

② The Date → इसमें Date लिखी होती है

③ Information on the patient:- इसमें patient की information होती है, patient का name क्या है, age क्या है, यह सब information होती है

④ The Subscription (Symbol Rx)  
ये Jupiter का sign होता है,

⑤ Inscription :- (Medication prescribed) :-  
यह बहुत ही important position होता है,  
इसमें medicine का name and quantity mention होती है

⑥ Subscription (Direction to pharmacist)

इसमें Doctor, pharmacist की direction  
देता है, कि patient को कितने दिन की  
medicine देनी है, कितनी medicine देनी है

### ⑦ Signature (Direction for patient)

T.i.d — thrice a day

bid — twice a day

od — on a day

(gt) gutta — drop

om → every morning

oh → every night

### ⑧ Instruction for renewing your licence (Refill)

Patient medicine की कितनी बार ले युका है,  
जिससे patient medicine का misuse न कर  
सके।

**Dev Pharmacy**

### Types of prescription

⑨ Compound prescription :- जो medicine बनाकर  
की जाती है, जिसमें one or more ingredients  
मिलाये जाते हैं।

"prescription में जो medicine लिखी है, वह  
medicine नहीं है तो बनाकर की जाती है।

⑩ Non compound prescription :- इसमें drug की  
बनाए नहीं होता है, जो Drug pharmaceutical  
company बना चुकी है तथा Brand name से market  
में आ चुकी है, Pharmacist को Direct अपनी Dispense  
कर देनी है।

## Legality of prescription

- \* prescriptions हीला लिया हीना चाहिए कि  
are non-erasable हो,
- \* practitioner's name, indelible ink से लिया  
हीना चाहिए,
- \* जिस दिन का prescription लिया गया, उस date  
लिखी हीनी चाहिए,
- \* practitioner's का address लिया हो,
- \* prescription, legible manner में लिया हो।
- \* confusion रहित हो, words के बीच space हो,
- \* practitioner की last में signature हीनी  
चाहिए।

Dev Pharmacy

## Prescription Handling

- ① Receiving
- ② Checking and recording
- ③ collecting and weighing the materials
- ④ compounding, packing and labeling

① Receiving :- इसमें pharmacist prescription की receive करना है, उसमें किसी तरीका का कोई change नहीं करता है।

② Checking and Ensuring :- prescription की expiry date की check करेगा।

- \* prescription में mistake होने पर उसमें सुधार करा।
- \* दूसरे pharmacist से advice लेना अगर confusion हो।

③ collecting and weighing the materials

मानि जो भी medicine prescription में लिखी है,  
उनको निकालना।

Dev Pharmacy

④ compounding - packing and labelling

यह कोई drug pharmacy में नहीं है, तो drug की compounding करा, drug की packing करा,  
और last में drugs की labeling करा।

## Dispensing process

Dispensing is the part of the pharmacy practice.

सबसे पहले pharmacist ने समझेगा कि Doctor's की prescription क्या है, Doctor ने कौन सी drug लिखी है,

The Dispensing process occurs in following steps

- Receiving a prescription
- जो medicine लिखी है, उनकी check करना,
- Medicine को निकालना start करना,
- Prescription में कोई problem होने पर वह Doctor से communication करेगा, बलाह करेगा,
- Recording and Documentation
- Selecting or preparing the medicine
- Labelling      **Dev Pharmacy**
- medicine को supply करना और patient की counselling करना।

## Good Dispensing practice

- \* जो अच्छी work place है, वह safe, clean होना चाहिए।
- \* Qualified / trained staff होना चाहिए,
- \* Physical surroundings भी हीनी चाहिए,
- \* Proper storage area हीनी चाहिए,
- \* Proper work surfaces.

\* packaging materials हीना चाहिए,

\* suitable equipment हीने चाहिए,

① Receiving :- जब prescription को receive  
की तब उसके बाद patient की  
disease जान ले, prescription की  
अच्छी से check कर ले।

② Drug checking :- जो Drugs prescription से लिए  
हैं, उन Drugs की checking  
करना, Dev Pharmacy

③ prescription confusion :- prescription की confusion  
हीने पर उसकी जांच करे  
या Doctor से सलाह ले ले।

Dispensing Errors :- prescription and medicine के बीच की mistake की dispensing घटाव करा है

Dispensing Errors क्यों होती हैं

### ① WORK ENVIRONMENT

\* High WORK LOAD → यदि Pharmacist पर work load अकेला ज्यादा है, तो dispensing घटाव हो सकती है Dev Pharmacy

② LOW STAFF! - अगर staff हीने की कारण dispensing घटाव हो सकती है

③ यदि protocols follow नहीं किए जा रहे हैं, तो dispensing घटाव हो सकती है

### ② Product

\* Wrong Labelling by manufacturer : product की यदि manufacturing कुड़ी है, और उसकी labelling अकेला पूछा है, तो dispensing घटाव हो सकती है

\* Similarity packaging : - यदि medicine की packaging similar है, तो dispensing घटाव हो सकती है

### ③ Team

\* Communication problem :- यदि communication problem है, तो Dispensing गलती हो सकती है

\* Inexperienced staff :- यदि staff की experience नहीं है, तो dispensing गलती हो सकती है

### Type of Dispensing errors

(Dispensing गलती क्या-क्या होती है)

#### ① Contents errors Dev Pharmacy

- \* यदि wrong medicine की dispense हो सकती है
- \* wrong drug की quantity की dispense हो सकती है
- \* wrong dosage form की dispense हो सकती है,

#### ② Labelling errors

- \* wrong patient name
- \* wrong medicine name
- \* Incomplete information

## strategies to minimize Dispensing Errors

### ① Ensure correct entry of the prescription

computer system के ठारा prescription की तैयार किया जाना चाहिए,

### ② confirm that the prescription is correct and complete Dev Pharmacy

Doctor से pharmacist को advice ले लेनी चाहिए।

### ③ Beware of look alike and sound alike drugs.

### ④ prescription के प्रति हमेशा सचेत हो,

### ⑤ Reduce Heavy work loads.

## Labelling of Dispensed medications

(Main label, ancillary label, Pictograms)

Medicine की प्रोविडर कर्ते से पहले labelling करना बहुत ही आवश्यक है।

Label में consumer's name, medicine name, strength, dose form, date of dispensing, expiry date, address of dispensing pharmacy होता है, जिससे medicine के भी आलमी होती है।

① Main Label :- यह simple label होती है इनमें

- \* patient का name और address होता है
- \* Supplier का name और address होता है
- \* prices and quantity Details
- \* Drug की कीले, stone फजा है, यह information होती है

② Ancillary Labels :- यह ऐसे label होते हैं, जो अरुरी कुछ information provide करते हैं, और patient की medicine safe तरीके से रखने में बहुत ज्यादा help करते हैं

Ex - Dangerous warning

Interaction with food products

### Dev Pharmacy

③ Pictograms - यदि कोई patient medicine रखा रहा है, तो drug की समझने में कुछ misunderstanding हो जाती है, तो pictograms उस misunderstanding को दूर करते हैं। यदि कोई poison वाली drugs होती है तो उस पर ① स्पष्ट सिग्न बना होता है

## Communication Skills

### Chapter 4

Definition :- Communication skill एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें दो लोग या दो से अधिक person अपने views, thought, ideas, emotions, feelings की मात्रे तरीके से share करता है, communication skill नहीं है।

Dev Pharmacy

### Elements of Communication Skill

Sender :- जो भी अपनी बात की कहता है या जो बोल रहा होता है।

Message :- Sender की ढारा जो भी बात कही जाती है।

Receiver :- जो Message प्राप्त करता है, या जिसके लिए कोई बात कही जाती है।

Medium :- जिस माध्यम से अपनी बात की पहुँचाया जाता है या Message की ओजा जाता है।

Feedback / Reply :- इसका मतलब यह होता है, कि receiver को ढारा किसी बात पर स्था वाले मिला है।

## Types of Communication

① Verbal communication

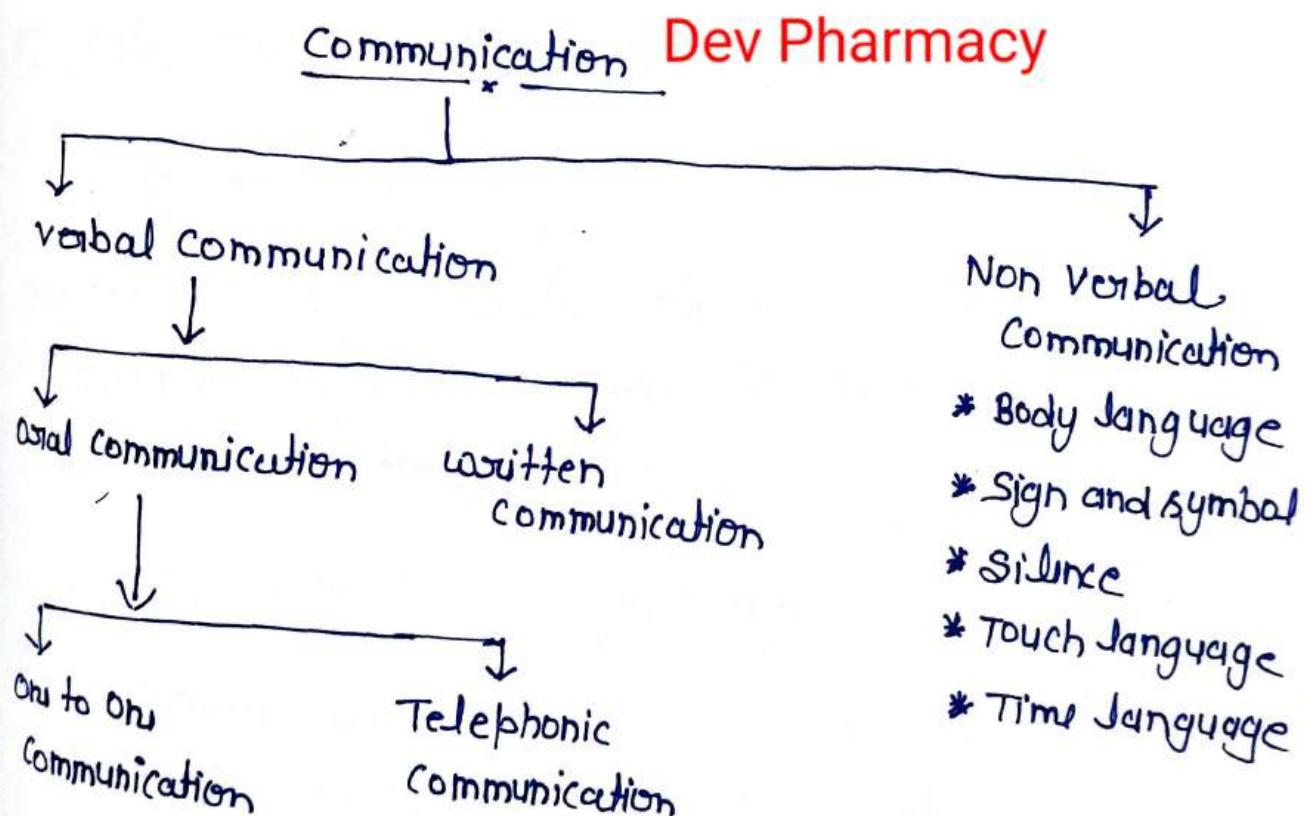
② Non Verbal communication

① Verbal communication :- स्वेच्छा communication

जिसमें words का used किया जाता है

② Non-Verbal communication :- स्वेच्छा communication

जिसमें words का use नहीं किया जाता है



## Oral Communication

Oral communication यह होता है, जिसमें लोग एक दूसरे से बातचीत करते हैं, अपने thoughts को बताते हैं।

Oral communication includes - lectures, speech, Group Discussion, Interview, meeting

### Forms of Oral Communication

- ① One to One (Face to face) communication
- ② Telephonic Communication (on internet)

## **Dev Pharmacy**

### One to One Communication

One to one communication की face to face communication भी एक जाता है, यह oral type का communication होता है।

### Telephonic Communication

ऐसा communication जो telephone, mobile phone, electronic device से किया जाये, ऐसे communication को telephonic communication कहते हैं।

Telephonic communication, face to face communication से ज्यादा effective नहीं होता है।

## written communication skill

यह भी एक प्रकार का verbal communication होता है, इसमें भी words का use किया जाता है,

इसमें अपनी बात की लिखकर द्वारा तक पहुंचाया जाता है।

- \* It is most formal form of communication.

## Non Verbal communication Dev Pharmacy

यह special type की communication होती है, इस प्रकार की communication में words का use नहीं किया जाता है, यह most powerful communication होता है, it is also called wordless communication.

In non verbal communication the messages are delivered through

- \* Body language
- \* Sign and symbol
- \* Silence
- \* Time language
- \* Touch language

## Body languages

यह भी non-verbal communication का source होता है, in which various physical behaviours are used to deliver the message.

following Behaviours are used in body language

- ① Gesture :- यह body part का movement होता है,
- ② Facial express :- लोलते समय face का expression कहता है,  
Ex - Happiness, sadness, Anger, fear, confused  
**Dev Pharmacy**
- ③ Eye contact :- Eye contact is a powerful behaviour of body language.  
Ex - The movement of eyes.
- ④ posture :- person किस तरीके से रखा है, किस तरीके से बैठा है, जौट किस तरीके से चल रहा है
- ⑤ Dress code :- Dress पहनने का तरीका,

## Interaction with professionals and patients

जो Health care professionals होते हैं, उनकी responsibility होती है, कि वह patients की स्वास्थ्य Health के बारे में बताये, patient की Health की care करें।

### **Dev Pharmacy**

Medical Pharmacist can use following points

- ① वह patient की carefully सुने उल्लेख न करें। (यानि जो pharmacist होता है, वह patient की problems की पहले अद्वितीय से सुन ले, बाद में कोई question करें।)
- ② Pharmacist की first नहीं बोलना है - यानि जो pharmacist होता है, उसकी आराम से patient से शान लानी है।
- ③ Use suitable and easy words :- जो pharmacist होता है, उसकी easy words का use करना है।
- ④ To use body language :- communication की effective बनाने के लिए Body language का प्रयोग करना चाहिए।
- ⑤ Patient feedback :- patient से पूछ लेना चाहिए कि जो उल्लेख लम्जाया है, वह समझ आया है।

## patient interview techniques

Interview! - Interview face to face communication होता है, जो interview होता है ताकि two person की बीच में होता है, जिसमें सके person question करता है और दूसरा person answer देता है।

### Some points for patient interview

- \* patient की बात की carefully слушना है, बीच में उसे disturb नहीं करना है। **Dev Pharmacy**
- \* Asking clinical questions : patient की बात की सुनने के बाद उसके clinical पूछे question पूछना है।
- \* Non verbal communication! - patient से बात करते समय pharmacist की अपनी body language का प्रशीघ्र ध्यान रखना है।
- \* Sympathy! - pharmacist को patients की problems की duly समझना है, उसके दुर्लभी की महसूस करना है।

## Patient Counselling      chapter - 5

Patient counselling:- Pharmacist अपनी knowledge से अपनी skills से जो patient की problems हैं, उन problems को सुनता है, समझता है और patient की medication को बारे में correctly समझता है,

Patient को जो Disease है, उसके बारे में उसे बताता है, drug की safety के बारे में patient की information देना,

### Benefits of patient counselling

#### Potential Benefits to patient

#### **Dev Pharmacy**

- \* patient की treatment plan का पता लगता है,
- \* Pharmacist की counselling के बाद drug का misuse कम होता है, medicine errors कम होती है
- \* patient की Health जल्दी improve हो जाती है, patient की cost बचती है
- \* Drugs की adverse effect कम होते हैं
- \* Self confidence improve होता है

## Potential Benefits to pharmacists

- \* बार-बार patient counselling करने से pharmacist का confidence बढ़ता है।
- \* Job satisfaction
- \* pharmacist की income start हो जाती है
- \* New - New disease की information मिलती है
- \* Pharmacist की knowledge improve होती है

## **Dev Pharmacy**

### Stages of patient counselling

#### Introduction

Pharmacist अपना introduction देगा and patient का introduction लेगा, patient को कौन सी disease है, patient की disease कितने दिनों से, patient की Health को कैसे Improve करता है

## Counselling Content

जो patient pharmacist के पास आया है तो pharmacist के पास content हीना आवश्यक है, कि patient से क्या - क्या discuss करना है।

- \* pharmacist इसमें treatment के बारे में patient को समझायेगा, medicine के बारे में patient को समझायेगा। **Dev Pharmacy**

- कौन सी Diet लेनी है, क्या परहेज करना है,
- medication's name and उसकी strength कितनी है, यह discuss करना,
- Drug के side effect की बताना
- medication की किस तरह रखना है,
- Treatment Duration क्या है
- Drug की कहां store करना है

## Counselling process

Counselling process में verbal and non verbal skills का use करते हैं।

### verbal communication skills are

- (i) Language
- (ii) Tone
- (iii) volume
- (iv) speed

## Non-verbal communication skills are

- (i) Proximity
- (ii) Facial
- (iii) Expression

Dev Pharmacy

## Closing the Counselling Session

pharmacist यह chuck करेगा कि जो उसने patient की समझाया है, वह उसे तमज्ज में आया है, patient की यदि confusion है, तो pharmacist उसे दीबारा समझायेगा, **Dev Pharmacy**

pharmacist contact करने के लिए अपना number दे देता है

## Barriers to effective Counselling

Counselling में Barriers कई तरीके से हो सकती हैं, जिनमें natural भी हो सकती हैं and man made भी हो सकती हैं, Barriers की वजह से counselling में Distraction हो जाता है, counselling में सकारात्मक जा जाती है, **Dev Pharmacy**

इनमें अकेले से primary Barriers होते हैं,

- ① Pharmacist related Barriers
- ② Patient related Barriers
- ③ Community pharmacy related Barriers
- ④ Miscellaneous Barriers.

### ① Pharmacist related Barriers

Pharmacist की धारणा education की कमी, training, work condition, motivation की कमी होने पर counselling में Barriers बन जाता है

### ② Lack of professional competence :-

अगर Pharmacist की medicine की knowledge अच्छी नहीं है, उसकी toxicity, side effect की knowledge नहीं है, तो यह counselling में एक Barrier है, Pharmacist की अपनी जात की समझने का तरीका नहीं पता है, तो counselling सही नहीं हो पाती है

## ⑥ Lack of effective communication

pharmacist की communication effective नहीं है, पर्याप्त medicine के बारे में सही तरीके से समझा नहीं पा रहा है, medicine के side effect, toxicity की जटिल नहीं कर पा रहा है, **Dev Pharmacy**

Patient को motivational नहीं कर पा रहा है, patient को सही सलाह नहीं दे पा रहा है

## ⑦ Time constraints and workload pressure

Community pharmacist को पास time की कमी होती है, और उस पर workload ब्याद होता है, जिस कारण patient की counselling उचित रूप से नहीं कर पाता है

## ⑧ Patient related barriers

## ⑨ Literacy and cultural differences :-

Patient के पास education की कमी के कारण patient की बात की सही से समझ नहीं पा रहा है

## ⑩ Lack of Interest :- कभी-कभी patient की counselling में interest नहीं होता है, कभी-कभी patient Doctor का इन्तजार करते करते घक जाता है, और उसका interest रखना ही जाता है

### ③ Physically challenged patients

Patient सुन नहीं सकता, देख नहीं सकता, patient को सही से बात करनी नहीं आती,

④ Gender difference :- Gender को कारण भी patient की counselling नहीं हो पाती है, women's मामी - फमी male Doctor की अपनी सभी problems नहीं बता पाती है। **Dev Pharmacy**

### ⑤ Pharmacy related Barriers

⑥ Privacy :- सभी patient अपनी problem की सभी के सामने नहीं बता पाते हैं।

उल्लेख अपनी disease को बताने के लिए अपनी problem की बताने के लिए privacy की आवश्यकता होती है।

⑦ Physical Barriers :- Physical Barriers भी counselling में एक barrier है, अच्छी light का न होना, गर्दनी होना, घर पर counselling हो रही है, वहाँ पर uncomfortable seating arrangement.

## Strategies to Overcome Barriers in Patient Counselling

### ① Pharmacist related barriers strategies to overcome

#### ② Improve professional competence

Pharmacist को अपनी knowledge improve करनी चाहिए, ज्यादा से ज्यादा practice करनी चाहिए, Drug की नानकारी लेनी चाहिए, जिससे patient की counselling अच्छी हो सके, **Dev Pharmacy**

#### ③ Improve communication skills

Pharmacist को अपनी communication skill को effective बनाना है, उसको medication की बारे में अच्छे से समझाना है, medicine की side effect, toxicity, की अच्छे से दर्शन करना है, patient की motivate करना है,

#### ④ Overcome time constraints

Community Pharmacist को patient की time देना चाहिए, अपने ऊपर से workload की कम करना पड़े, Pharmacy में ज्यादा staff रखना चाहिए,

## ② patient related Barriers and strategies to overcome them -

### a) overcoming barriers like literacy, cultural difference

ज्यादा से ज्यादा लोगों को educate हीना चाहिए,  
जिससे कि वह किसी work को करने से समझ दे पाये,

#### **Dev Pharmacy**

### b) overcoming the patient lack of Interest

Patient का counselling के बहुत interest रखना चाहिए,  
pharmacist की बातों को ध्यान से सुनना चाहिए और  
उनकी बातों को follow भी करना चाहिए,

### c) Overcoming gender differences

Gender के आधार पर patient की counselling नहीं  
दी जाती है अतः gender differences को समाप्त करना,

## ③ Pharmacy related Barriers and strategies to overcome them

### a) Overcoming privacy :-

अपनी Pharmacy में privacy  
की व्यवस्था करनी चाहिए,  
जिससे कि patient को अपनी disease की जानी के problem  
न हो।

### b) Overcoming Physical Barriers :-

Physical Barrier  
की counselling में एक barrier है, इलिट Pharmacy  
में अच्छी light हीनी चाहिए, गंदगी नहीं होनी चाहिए,  
\* Seating arrangement सही हीना चाहिए,

## Patient Counselling points for chronic Disease / Disorder

### Counselling points for Hypertension

Definition :- Blood का artery पर जी force लगता है,  
उसे Hypertension कहते हैं।

**Dev Pharmacy**  
इसमें Blood का Systolic Blood pressure greater  
than 140 mm Hg हो जाता है और Diastolic Blood  
pressure above 90 mm Hg हो जाता है।

#### ① Name , strength , Dosage , route of administration

सबसे पहले patient को ये समझना होगा कि  
Hypertension क्या है, यह बताना होगा, किस उत्तरी  
medicine के name को बताना है, उसकी strength  
क्या है, medicine का dose क्या है, medicine का route  
क्या है, medicine की किस route से देना है।

#### ② when and How to take medications

Patient को यह बताना है, कि medicine की किस time  
एवं रीट्रोड्युल एवं medicine की किस route से लेना है,  
और कैदी लेना है।

③ Potential precautions :- patient की drug के adverse effect की समझा है।

④ Storage of medications :- Drug की storage condition की बताना कि drug की कहाँ store करना है।

## Dev Pharmacy

⑤ About missing or dose :- यदि कोई patient drug की dose लेना भूल जाता है, तब patient की जीवन ही घाव आये पह उसका drug ले।

⑥ Refill information :- किसी Doctor की advice के medicine की लेना बन्द नहीं करना है, यदि medicine का stock समाप्त हो जाए ही तो पहले से ही medicine का stock रखा लेना चाहिए।

⑦ Additional useful information :- Pharmacist patient की सलाह देगा कि अपनी life style की change करें। Daily exercise करें, smoking न करें, alcohol avoid करें, Diet में salt की मात्रा कम करें।

## Counseling points for Diabetes

Diabetes :- यह रक्त प्रकार का chronic metabolic disorder होता है, जो blood में glucose level बढ़ने के कारण होती है।

Dev Pharmacy

### ① Name, strength, dosage, route of administration

सबसे पहले Patient को यह समझाना होगा कि Diabetes क्या है, Diabetes की medicine का name की जाना, drug की strength, drug की dose को देखा, drug को कौन-कौन से route से लेना है, यह Dose करना।

### ② When and How to take medications

Patient को समझाना की drug को कब और कैसे लेना है, \* Diabetes की medicine की रवाना-रवानी के बाद ही लेना है, बिना रवाना रवानी Diabetes की medicine नहीं लेनी चाहिए,

### ③ Potential precautions :- बिना Doctor की सलाह लिए

medicine को बन्द नहीं करना है, अगर बिना सलाह लिए अगर medicine बन्द कर दी जाए तो blood में sugar का level घट जायेगा जिस कारण silent heart attack आ सकता है, liver damage हो सकता है

#### ④ Storage of Medications

Drug की storage की patient की बहाना कि cool place पर रखना है या Drug place पर रखना है।

#### ⑤ Refill information - Anti Diabetic treatment लगातार लेते रहना है, जिसे break किए medicine की stock की पहले से दी पुरा कर लेना है।

#### ⑥ About missing of Dose :- जल्दी से जल्दी Drug की लेना।

Ex-Sulfonylurea  
**Dev Pharmacy**      Insulin  
metformin.

#### ⑦ Additional important information

- \* Patient को time to time Blood sugar level check करवाते रहना है,
- \* Daily exercise करना है
- \* अच्छी Diet लेनी चाहिए,
- \* Alcohol, smoking की avoid करना
- \* ज्यादा sugar न ले,

## Counselling points for Asthma

Definition:- Asthma is a episodic shortness of breath.

Asthma is a chronic inflammatory disease.

इसमें lungs की conductivity में problem आ जाती है।

\* इसमें chest tight हो जाता है।

① Name, strength, Dosage, route of administration

सबसे पहले patient को यह समझाना होगा कि

Diabetic Asthma क्या है, Asthma के लिए medicine की बताना, Drug की strength, Drug की dose की दर्दी करना, Drug की कीन-कीन से route से लेना है, यह Define करना,

**Dev Pharmacy**

② when and How to take medications

इसमें patient की Bronchodilators (eg-salbutamol) जैसी drug दी जाती है,

इसमें patient की inhaler, Rotahaler के बारे में patient की समझना।

③ Potential Precautions

Drug के side effect की patient की बताये and Bronchodilator के बारे में patient की information दी and patient भी अपनी previous की history बताये की उसने कीन-कीन से drug ली है

#### ④ Storage of Medication

Drug की storage condition की बताना फिर drug को कहा store करना है।

#### ⑤ About missing of dose

यदि कोई patient drug की dose लेना भूल जाता है, तब patient की जीवे ही याद आये वह तुरन्त drug ले।

#### ⑥ Refill information

Asthma का treatment लगातार लेते रहना है, बिना break किए medicine के stock की पहले से ही पूरा कर लेना है। **Dev Pharmacy**

#### ⑦ Additional important information

- \* Smoking बन्द करना
- \* ज्यादा cold condition में न रहे
- \* Emergency oxygen therapy की घटक्का रखनी चाहिए।

## Counselling points for Tuberculosis

Tuberculosis :- Tuberculosis, chronic infectious disease

होती है, जो primarily कप से lungs  
को affected करता है।

जो mycobacterium tuberculosis से होती है,  
Tuberculosis body के किसी parts में हो  
सकती है ex-Lymphnodes, bones, kidney.

### **Dev Pharmacy**

① Name, strength, Dosage and route of administration

Doctor ने जो medicine prescrived की है, वह  
medicine को स्फ-स्फ करके उसका भावाव समझाना,  
उसकी strength को बताना, उसकी dose क्या है  
उस medicine को किस route से लेना है

② When and How to take medications

Patient को समझाना है, कि कौन medicine कब कैसे  
कैसे लेनी है,

Ex-INH, Rifampicin, Pyrazinamide, Ethambutol

③ Potential Precautions :- medicine को किस तरीके से  
लेना है, medicine का क्या importance है, कि patient  
को पता होना चाहिए।

Drug के side effect को जाने के लिए Doctor  
vitB6 को prescribe करते हैं।

#### ④ Drug Interaction

INH Drug के साथ कुछ Drugs का interaction होता है,  
जैसे - acetaminophen, Ketoconazole, phenytoin.

#### ⑤ Storage of medication

store in cool dry place protected from light

#### ⑥ About missing of Dose

यदि कोई patient Drug की Dose लेना भूल जाता है,  
तब patient को जीवे ही याद मार्ये घृण त्रुत्त Drug ले।

#### ⑦ Refill information :- बिना Doctor की advice के

medicine की लेना बन्द नहीं करना है,  
यदि medicine का stock समाप्त होने  
पाला हो तो पहले से ही medicine  
का stock रख लेना चाहिए।

## Dev Pharmacy

#### ⑧ Additional Important information

- \* Tobacco का सेवन न करना।
- \* Smoking, alcohol avoid करना।
- \* Daily exercise करना।
- \* अच्छी Diet लेना।

## counselling points for COPD

### [chronic obstructive pulmonary Disease]

जहाँ से हम oxygen लेते हैं, जो oxygen lungs तक पहुँचती है, इस pulmonary tract के धीर में कोई रुकावट आ जाये तब हम इसे chronic obstructive pulmonary Disease कहते हैं **Dev Pharmacy**

#### ① Name, strength, Dosage and route of Administration

इसमें patient को drug के बारे में समझाना, patient को inhaler के बारे में समझाना,

#### ② When and How to take medications

Inhaler के बारे में समझाना, drug की combination के बारे में बताना,

#### ③ Potential precautions

इसमें patient को inhaler को ठार drug की जाती है, Inhaler की side effect होती है ex - Headache

#### ④ Storage of medication Device

Inhaler की 30°C temperature पर store करना है, Inhaler का use करने से पहले इसे जल्दी जल्दी रखे 1 hour पहले निलालकर बाहर रख देना है, किसका use करना है

⑥ Refill information

medicine समाप्त होने से पहले ही Drug का stock  
कट लेना है। **Dev Pharmacy**

⑦ About missing of Dose

जबदी से जबदी ड्रग्यु की लेना।

⑧ Additional Important information

- \* Smoke से दूर रहना है
- \* Dust से दूर रहना है
- \* alcohol नहीं पीना है
- \* Drug की time पट रखना है

## Counselling points of AIDS

- Definition :- इसमें person का जी Immunity system होता है, यह खुल ज्यादा weak हो जाता है, किंतु person के अन्दर खुल ज्यादा disease हो जाती है।
- \* उसकी HIV भी कहा जाता है।

## counselling points Dev Pharmacy

- \* इसमें यदि किसी person में HIV के symptoms दिख रहे हैं, तो pharmacist उसको test करने की सलाह देगा।
- \* यदि किसी का test positive आता है, तो वह अपनी बात की बतायेगा न कि घिरायेगा।
- \* यदि mother HIV positive है, उसको अपने बच्चे की milk नहीं पिलाना है।
- \* patient को ARV therapy लेनी चाहिए,
- \* patient की Doctor की directions को follow करना चाहिए।

## Patient Package Inserts (PPI)

Definition :- Patient package inserts का booklet होती है, जिसमें essential drugs की information होती है, जो कि FDA से approved होती है,

- \* इसमें Drug का use, dose, contraindication, storage, adverse effects, duration की information दी जाती है,
- \* It is regulated by legislative Health authority of the nation.

## **Dev Pharmacy**

- \* यह धन्त ही easy method से लिखी जाती है, और इसमें mistakes नहीं होती है

## Importance and Benefits

- \* इसमें prescription से isolated information दी जाती है,
- \* इसे patient अपने आप पढ़कर, counselling कर सकता है
- \* इसके मद्दत से भी information लिखी होती है, यह wrong नहीं होती है
- \* यह health care providers को भी helpful होती है
- \* इसमें evidence based information होती है

## Scenarios of PPI

India :- जो PPI का model है वह Drug and cosmetic act 1940 and rules 1945 की section 6 की Schedule D से Detinu किया गया है।

PPI के अन्दर जो Information ही जानी है, वह English language में देना है।

- ① Therapeutic indication
- ② Dose
- ③ method of administration
- ④ contra indication
- ⑤ Special warnings
- ⑥ Precautions
- ⑦ Drug interaction
- ⑧ antidotes for over dosing

## Dev Pharmacy

In other countries :- जो Developed countries हैं, वहाँ पर जो PPI का model है, वह बहुत ही अच्छे से भीला हुआ है।

- \* US में यह 1960 से प्रचलित है, वहाँ इसकी Patient Oriented Package inserts के नाम से जानते हैं।
- \* European countries में इसकी patient information Leaflets के नाम से जाना जाता है।
- \* जो other countries हैं वहाँ पर यह pointed or electronic form में भी प्राप्त है।

## PIL (Patient Information Leaflets)

यह भी रुक्म प्रकार की छोटी सी book होती है, यह written form में भी होता है, और electronic form में भी present होता है

\* यह Prescribe और non-prescribe दोनों प्रकार की डिप्प के लिए होता है

\* इसमें सभी प्रकार की clinical information present होती है, डिप्प के use के बारे में information होती है। **Dev Pharmacy**

\* इसमें therapy की जी information होती है और डिप्प फिल्म company में manufacturer हो रही है, रेफर name, batch no, Registration number और other information included होती है

### Contents of PIL

- ① Name of Ingredients are used
- ② pharmaceutical terms
- ③ therapeutic uses
- ④ precautions
- ⑤ interactions
- ⑥ administration route
- ⑦ Adverse effects
- ⑧ contraindication
- ⑨ excipients details
- ⑩ pack size
- ⑪ Manufacturer name and address

## Medication adhrence

### Chapter-6

जब Doctor, patient की medicine से related कुछ समझता है, कि drug को किस तिम रखना है, किस तरीके से रखना है, तो patient Doctor की धनाई गई बती की कितना follow करता है, यदि पह उसकी धनाई गई बती की follow करता है, तो यह medication adhrence के अन्तर्गत आता है **Dev Pharmacy**

यदि patient 80% भी Doctor की बती की follow करता है, तो वह भी medication Adherence में आता है

\* medication Adherence means होता है कि कितने समय तक patient, medicine की सही तरीके से लेता है

## Medication Non-adherence

इसका means होता है, जब patient, medicine की बताये गये तिम पर नहीं लेता है, तो यह Non-adherence के अन्तर्गत आता है

## Factors Influencing Non-adherence

- \* Illiteracy :- Patient का पढ़ा लिखा न होना, जिस कारण वह Doctor की बातों को नहीं समझ पाता है, और या Drug का Dose है, उसे नहीं समझ पाता है, **Dev Pharmacy**
- \* Worse prognosis :- पहले से ही अन्दाजा लगा लेना यदि जो Drug Doctor दे रहा है, उससे मैं ठीक नहीं होगा,
- \* Carelessness :- Drug के प्रति कोई interest न लेना,
- \* Lack of finance :- Drug को purchase करने में problem आना,
- \* Busy schedule :- work में busy होने के कारण Drug की time से न रुचा पाना,
- \* Unavailability of medication :- कभी -कभी ऐसा होता है, for medicine, medical store पर उपलब्ध न होती है
- \* Confusion :- Drug ज्यादा होने के कारण patient confusion में पड़ जाता है,
- \* Patient counselling :- patient counselling अच्छी न होने के कारण,

## strategies to overcome medication Non-adherence

### ① Educate about medication Adherence

लोगों की medication adherence की बारे में जागरूक करना।

### ② Good patient counselling

Patient की Good counselling करनी चाहिए, उसकी Drugs की बारे में सब बताना, **Dev Pharmacy**

### ③ Prescribe generic Drugs

Financial condition की देखते हुए ज्यादा से ज्यादा Patient की generic Drugs prescribed करना,

### ④ Awareness

लोगों की Drug time पर जीवे के लिए जागरूक करना, Drugs की importance की बताना,

### ⑤ Favourable route of drug administration

Patient जिस route से medicine को अच्छे से रपा पाए, उसी route से कार्य को देना चाहिए,

### ⑥ use pictogram :- यदि किसी patient को छुच्च समझ नहीं आता तो छुच्च pictogram का use भी करा चाहिए,

### ⑦ Reduce Quantity of medication :- patient की ज्यादा Drugs ना देकर, कम मात्रा में Drug देना,

## Health Screening Services in Community Pharmacy

### Chapter - 7

Health screening means हीता हो कि कोई भी disease के शुरू होने से पहले ही उस disease की symptoms का पता लगाना, Health screening होती है।

Health screening करवाने से patient की care किया जा सकता है, उसकी disease की control किया जा सकता है।

### Scope of screening

## Dev Pharmacy

- \* Disease से पहले उसके symptoms का पता लगाने में,
- \* Mortality rate की कम किया जा सकता है, Health screening करके।
- \* यदि पहले ही disease का पता लग जाता है तो रुचि कम होती है।

### Importance of Health screening service

Health screening Help करती है कि यदि कोई दबी टक्की Disease यदि patient में है, तो यह पता लगाने में Helpful होती है।

यदि आप अपने आप की healthy test कर रहे हैं, तब भी Health screening करवानी चाहिए।

- \* Health screening life बचा सकती है, Hypertension, Blood sugar, type of cancer, Diabetes जैसी बिमारियों का पता लगाने में Health screening Helpful है,
  - \* बहुत सी Disease ऐसी होती है, जो symptoms show नहीं करती है, उन disease का पहले पता नहीं लगा पाता है।  
Health screening की सहायता से उन disease का पता लगाया जाता है।
- Dev Pharmacy**
- \* Health screening, body का reassurance होती है
  - \* Health screening से disease की diagnosis करने में कम खर्च होता है

Based on composition of Health screening it divides into two types

⇒ Standard Health screening:- इस प्रकार की Health screening करने की लिए निकली जी Doctor की सलाह की मावश्यकता नहीं पड़ती है

- \* Blood glucose test
- \* Blood cholesterol test
- \* Body mass index
- \* Blood pressure measurement
- \* Cardiac risk assessment

मादि के test लिए जाते हैं, तो person healthy है,  
मादि ना test में कोई problem जाती है, तो Doctor  
कुछ test करवाता है

#### → Premium Health screening

ये test Doctor की सलाह देने पर करवाये जाते हैं  
\* Liver Function test  
\* Pulmonary function test

## Dev Pharmacy

#### → Exclusive Health screening

इसमें Body की complete screening की जाती है,  
सभी test किए जाते हैं

- \* Blood glucose test
- \* Blood cholesterol test
- \* Blood pressure measurement
- \* Body mass indexing
- \* 12 Lead ECG
- \* Cardiac risk assessment
- \* Renal profile test
- \* Bone profile test (Test for Ca and phosphate)
- \* Complete blood count (CBC)
- \* Ferritin Blood test (Iron metabolism test)
- \* Pulmonary function test
- \* Liver function test
- \* complete test of urine

## Routine monitoring of patients

- \* Routine monitoring करने से new Disease का पता लग जाता है।
- \* यदि Body में कोई problem हो रही, वह routine monitoring करने से आसानी से पता लग जाती है।
- \* Disease पहले पता लग जाती है, उसको treat करने में आसानी होती है।
- \* Routine monitoring करने से life time बढ़ जाता है।
- \* Patient Healthy रहता है।

## Dev Pharmacy

Depending on the age of person different screening tests are suggested

<u>Recommendation for</u>	<u>To screen for</u>	<u>Screening Test</u>	<u>Screening frequency</u>
10 years या ज्यादा	obesity	BMI	1 बार
10 years या ज्यादा	Hypertension	Blood pressure measurement	2 बार year
40 years या ज्यादा	Diabetes mellitus	Fasting Blood glucose	3 years में एक बार
40 years या ज्यादा	Hyperlipidemia	Fasting lipid	3 years में
50 years या ज्यादा	colorectal cancer	colonoscopy	1 बार 10 years में 1 बार

## Over the Counter (OTC) medications Chapter-8

Definition :- OTC का means होता है, over the Counter

इसकी non-prescription Drugs भी कहा जाता है।

यह पहले medicinies होती है, जिनको खिला रखनी valid prescription के रवरीद सकते हैं।

Like - Anti-pyretics, expectorant, analgesic, cold creams.

### Need and role of pharmacist in OTC medication Dispensing

- \* OTC medication के द्वारा pharmacist लोगों की treat के सफलते हैं, बार-बार Doctor के पास जाने से बचते हैं।
- \* Treatment सरल हो जाता है, time की बचत भी होती है।
- \* यदि कोई person OTC medication का गलत use कर रहा है, तो pharmacist का work है, कि वह उसे track भी करें।

## Dev Pharmacy

- \* Drugs की frequency की जांच करता।
- \* pharmacist OTC medicines के बारे में लोगों की aware भी करेगा की, Drug की safety, correct usage, Dosage and storage of Drugs.
- \* वह लोगों को इस बात से भी aware करेगा कि OTC medication की क्या-क्या Disadvantages हैं।
- \* जब वह OTC medication provides करेगा, तो वह patient की condition की भी check करेगा।

- \* Pharmacist Drug से related information भी patient को provide करेगा।
- \* They should guide the patient.

### OTC medications in India

The Drugs and Cosmetics Act and rules in India में Drugs को several categories में divide कर दिया गया है जो अक्षत सी medicine है, उनके लिए अक्षत से provisions, directions and suggestion दिए जाते हैं।

- \* यह Drugs जो Harmful effect produce करती है, यदि उनको बिना किसी medical supervision से नहीं लिया जाता है, तो यह अक्षत ज्यादा Harmful effect show करती है।
- \* ओट इन वल में यह भी बताया गया है, कि यह कोन सी medicines है, जिनको बिना किसी valid prescription से नहीं बेचा जा सकता है।
- \* यह Drugs जो schedule H, H<sub>1</sub> and X में नहीं आती है, उनको बिना prescription के pharmacist से लिया जा सकता है।
- \* Schedule G की Drugs को बिना किसी medical supervision से नहीं लिया जा सकता है।

## Dev Pharmacy

- \* Household Drugs are commonly obtained as a OTC medication, some examples of OTC Drugs are -
- \* Paracetamol, Liquid paraffin, Bacterial topical ointment, antacids, anti diarrhoeal drugs, Anti ulcer drug, vitamins, contraceptive pills.

### Self medication

# Dev Pharmacy

### According to WHO

यदि किसी person को कोई disease है, तो वह यदि किसी Health care professional से कोई advice नहीं लेता है, और खुद से उस disease का treatment लेता है, तो इसे self medication treatment कहा जाता है

### Role of Pharmacists in promoting the safe practices during self medication

- \* Pharmacists लोगों को बतायेगा कि यदि आपको proper knowledge नहीं है, तो self medication नहीं करना चाहिए, क्योंकि किसी यह danger हो सकता है
- \* The Pharmacist should provide safe and good quality of medicine.

- \* Responding to symptoms, minor ailments, and advice for self care in conditions such as -

### Pain

#### Symptoms

- \* बीचमी होने लगती है,
- \* क्राइना
- \* muscles spasm
- \* Slipping में difficulty होना
- \* Concentrating में difficulty होना ,

## Dev Pharmacy

#### Self care

- \* To manage the pain pharmacist suggest -
- \* यदि कोई inflammation हो गया या कही पर injury हो गई, यदि वह पर pain हो रहा है, तो वह वहाँ पर towel की टण्डे वानी में मिगीकर या उसपर ice लगाकर वहाँ पर सिकाई कर सकता है
- \* सेली चीज़े जिनसे कई होने लगते हैं, तो उन चीजों को avoid करना - noise, sharp light, stress,
- \* धौंधी - धौंधी Daily exercise करना ,
- \* Analgesic balms का use करना ,

## Cough

### Symptoms

- \* running nose
- \* Coughing
- \* Sore throat (गले में रुकाव)
- \* ब्रास लेने में problem
- \* Coughing out sputum

### Self care

## Dev Pharmacy

- \* गर्मी मियां की पीना जैसे - black tea
- \* Cinnamon (अदरक) Clove (लौहंगा), Cardamom (काली मिठी) का use करना,
- \* Lozenges का use करना जैसे - Vicks, Stucksils
- \* steam की लैना।

## Cold

### Symptoms

sneezing (फूँकना)

running nose

Sore throat

cough

Headache

Fever

## Self care

- \* Salt water से gargling (फुला करना)
- \* Steam लेगा,
- \* Topical ointments का use करेगा जैसे vicks, vaporub
- \* पानी ज्यादा मात्रा में पियेगा।

## Diarrhoea

### Symptoms

- \* इसमें watery stool होती है, दिन में तीन बार से ज्यादा
- \* Fever
- \* weight loss
- \* stomach में pain होगा
- \* Dehydration
- \* Blood in faeces

## Dev Pharmacy

### Self medication

- \* Body में Dehydration न हो जाये इसलिए अधिक मात्रा में पानी पियेगा।
- \* Tea, coffee को avoid करना चाहिए,
- \* Banana, Rice , Apple sauce , Toast खाना
- \* Mint (पीदीना), curd (दही) use करना ,

## Constipation

### Symptoms

- \* यह patient एक week में तीन बार से कम defecate जाता है।
- \* Dry and Hard stool.
- \* Pain in stomach.

Self care

## Dev Pharmacy

- \* अधिक मात्रा में पानी पीना,
- \* Fibre वाली diet की अधिक खाना,
- \* Fruits की diet में रखना
- \* इन चीजों की avoid करना है, जैसे - fast food, meat,
- \* Daily exercise करना,
- \* रुबाना रवाने के बाद walking करना,

### vomiting

### Symptoms

- \* mouth की छारा stomach रखानी होना,
- \* चक्कर आना

### Symptoms before vomiting

- \* Abdominal pain
- \* दूल्हा परनीना आना
- \* Pulse गते थड़े जाना

### Self care

- \* लगातार थोड़ा-थोड़ा पानी पीना चाहिए
- \* Solid food की बर्फों का बचा
- \* Citrus fruits की low amount में लेना,

Fever  
Symptoms

## Dev Pharmacy

- \* High temperature ( $100.4^{\circ}\text{C}$  से ज्यादा)
- \* अकान भृष्टुल होना
- \* शूख न लगना
- \* अमजूरी
- \* सर में दर्द होना

### Self care

- \* अचिक मात्रा में पानी पीना
- \* Taking paracetamol, aspirin
- \* Taking jauat

## Sore throat (गले में रुकाच)

### Symptoms

- \* गले में Irritation होना
- \* जलन होना
- \* Irritation

### Self care

## Dev Pharmacy

- \* Lemon Tea की पीना चाहिए
- \* बार-बार पानी धीना
- \* Taking dust
- \* Lozenges - Vicks tablet
- \* allergens - dust की avoid करना
- \* कम खीलना

## Skin Disorders

### Symptoms

- \* Skin सूखी पड़ जाता
- \* Ulcers
- \* धूर्खे पड़ सकते हैं
- \* Red colour के दाने होते हैं

### Self care

## Dev Pharmacy

- \* Sugar and Dairy products की avoid करना चाहिए।
- \* Skin की साफ़ रुचारा रखना चाहिए
- \* Fats and High protein diet की avoid करना चाहिए
- \* affected area पर water में neem की leaves की मिलाकर छुलना चाहिए।
- \* अधिक पानी पीना
- \* Different type of creams and soaps की avoid करना।

## Oral Health (mouth ulcer, Dental pain, Gum swelling)

### mouth ulcer

#### Symptoms

- \* mouth में pain होना
- \* Brush करने पर जलन होना
- \* Spicy खाना रखने पर irritation होना ।

#### Self care

## Dev Pharmacy

- \* Salt water से झुल्ला करना
- \* Spicy खाना की avoid करना
- \* Oral hygiene maintain करना
- \* Topical Anaesthetics का use करना Ex- Orajel

### Dental pain

#### Symptoms

- \* दाँत में दर्द होना
- \* Headache
- \* दाँत के पास swelling हो जाना

#### Self care

- \* Salt water से झुल्ला करना
- \* ice से रिफ्रिएट करना
- \* Clove का use करना
- \* Household medication like - PCM, Aspirin, ibuprofen का use करना ।

## Gum swelling (मरुड़ी के पूजन)

### Symptoms

- \* अंडां जल्द bleeding होना
- \* Bad odour.

### Self care

- \* दिन में की बाट Brush करना
- \* Salt water से कुला करना
- \* vitamin C लेना
- \* Neem Twig use करना।

**Dev Pharmacy**

Community Pharmacy management means उन सभा जल्दी को  
पूरा करना जो Pharmacy की जगह करने की लिए प्रक्रिया होती है,  
Like - Legal requirements, vendor selection, procurement,  
inventory control, financial planning etc.

### Legal requirements to set up a community pharmacy

Community Pharmacy को set up करने में विभिन्न  
requirements की आवश्यकता होती है, यिसको regulatory  
Body PCI के द्वारा regulate किया जाता है,

① Registration :- community Pharmacy को open करने के  
लिए Pharmacy के owner को PCI में  
उल्का registration करना होता है,

② Licenses :- medical store को open करने के लिए  
license की आवश्यकता होती है,

③ Registered Pharmacist :- practical Pharmacy को जगह करने  
के लिए एक registered pharmacist  
की आवश्यकता होती है,

④ Storage facility :- medicine की storage के लिए Pharmacy  
की refrigeration power हीना बहुत ही

## Dev Pharmacy

## Document required to set up community pharmacy

- ① Drug and cosmetic act and rules 1945 की form no-19 की form fill होना चाहिए।
- ② जो Drug license है, उसकी challan fees की receipt होनी चाहिए।
- ③ जो college से Diploma मिला है, उसकी copy attach होनी चाहिए।
- ④ Person पर कोई police case नहीं है, इसका affidavit होना चाहिए।
- ⑤ यह community pharmacy बनाने के लिए 10m<sup>2</sup> जगह की आवश्यकता होती है।

## **Dev Pharmacy**

### Site selection requirements

Community pharmacy को open करने के लिए जो जगह select की जाती है, उसे site selection कहा जाता है,

#### ① Hospital or Nursing Home

Hospital and Nursing Home रखा सबसे site selection अच्छा होता है, community pharmacy को open करने के लिए।

## ② General Market

Pharmacy को इस market वाला बहुत अच्छा होता है,  
जहाँ लोगों की जीके होती है।

## ③ Drug store market

बहुत सी cities में है, जहाँ pharmacy की market की  
separate रूपा गया है, यह location भी अच्छी होती है।

## ④ Parking facility! - वहाँ पर भी medical store अच्छा घलता है, जहाँ पर parking facility होती है।

## Dev Pharmacy

## ⑤ Near by a famous place! - किसी famous place की पास भी pharmacy अच्छे से जपा कर पाती है।

## ⑥ High population area! - High population वाली वाला भी भी pharmacy अच्छे से जपा कर पाती है।

## Pharmacy Designs and Interiors

Business के अनुसार pharmacy का अलग-अलग structure हो सकता है, But some parts pharmacy में common होते हैं -

- ① Pharmacy की अन्दर general Drug store होता है
- ② Dangerous and Schedule X Drugs store होता है
- ③ cold room or refrigeration area
- ④ Bulk Drug store का होना चाहिए।
- ⑤ Pharmacy में waiting area होना चाहिए
- ⑥ Rx dispensing area होना चाहिए।

## Dev Pharmacy

### Vendor selection and ordering

Vendor :- वह person जो pharmaceutical companies से drugs की लाता है and pharmacy में supply करता है, जिसको vendor कहा जाता है,

### Process of Vendor selection

- ① Analysis of pharmacy needs :- Pharmacy की need को दर्शाएंगे कि Pharmacy में कौन-सी Drugs की आपूर्यकता है,
- ② Identification of good vendor :- उन suitable vendors की search करेंगे और उनसे Drugs की बारे में full detail लेंगे,

③ Evaluation of vendor

किस Best supplier को select करें है। उसी product  
की information लेते हैं, drug की quality की information  
लेते हैं।



## Dev Pharmacy

Select Best Suppliers

④ Placing order :- Best vendor को select करें order  
देना है।

## Procurement

Procurement means दौता हो - Purchasing

मानि Procurement एक रेखी process होती है, जिसमें drug की right quality and quantity में, right time and right price की purchasing की जाती है, जिसे procurement कहा जाता है।

\* सही procurement किसी business की चलने के लिए बहुत ही आवश्यक होता है।

## Process of procurement

① जो product purchase करना है, उसकी list बनाया करना -  
इसमें product की list की तैयार किया जाता है, कि patient की आवश्यकता क्या है या patient की need क्या है,

② Supplier का selection करना **Dev Pharmacy**

फिर right vendor को select करना, जो medicine की सहता, और Quality वाली drug के रहा हो,

③ Placing Order :- request slip तैयार करने के बाद supplier को select करने के बाद order place कर दिया जाता है,

④ Receiving in checking products :- first product की receive करना है, और product की check कर लेना है

⑤ Checking of invoice in bills :- Bill की list की check कर लेना है

⑥ Recording of Bill :- Bill को record कर लेना है

⑦ Releasing the payment to the supplier :- first supplier की payment को pay कर देना है,

## Inventory control methods and inventory management

Inventory :- Stock of goods is called Inventory

Inventory Control :- Inventory control एक technique होती है, जो बताती है, कि माप अपने पास रखना stock रखें, और कब माप नया order place करें और नया order की कितनी quantity में महोना है। यह सभी work inventory control के होते हैं।

### **Dev Pharmacy**

Inventory Management :- Inventory Control के जो methods हैं, जो techniques हैं, उनको apply करने का जो work करती है, उसे Inventory Management कहा जाता है।

\* यह inventory control की manage करने में भी help करती है।

Different Methods are used for Inventory control some of them are following -

- ① VED analysis
- ② ABC analysis
- ③ Minimum maximum method
- ④ Bar coding and scanning method
- ⑤ Automatic Inventory management system

### ① VED analysis

## Dev Pharmacy

V(vital) :- vital category में उन drugs की रखा जाता है, जो patient की life की बचाने के लिए बहुत ही आवश्यक होती है,

E(Essential) :- यह drugs essential होती है, But vital की comparison में कम essential होती है

D(Desirable) :- यह किसी patient की life के लिए important नहीं होती है, लेकिन इनकी community pharmacy में रखना चाहिए,

② ABC analysis :- इसमें cost और item numbers के हिसाब से purchasing की जाती है. इनकी three category में divide किया गया है

- A - Few items which are very costly
- B - Moderately costly
- C - Less costly

we can use this method other way also

A → इस category में उन drugs की रखते हैं, जिनका use सबसे ज्यादा है।

B → इस category में उन drugs की रखते हैं, जिनका use A category से भी कम होता है।

C → सबसे कम use होता है।

## Dev Pharmacy

### ③ Minimum Maximum system

इस method में, Drug का एक level set का दिया जाता है, जिसका inventory में drug की कम मात्रा है या फ़ख़ नहीं मात्रा है।

### ④ Bar Coding and scanning method

यह new and smart inventory method होता है, इसमें product की quantity का पता उसके bar coding से लग जाता है।

### ⑤ Automatic inventory management system

यह automatic system होता है, जिसमें सभी drugs का record होता है, जिस drug का कितना amount है, यह सब record होता है।

## Financial planning and Management

Financial planning एक process होती है, money को collect करने की ओर money का सही तरीके से community pharmacy को open करने में काम पद किया जाये।  
 किस तरीके से pharmacy को अपन करना है, इसी की planning करना financial planning कहलाता है।

### Purpose of Financing

## Dev Pharmacy

- \* Pharmacy के लिए जगह खरीदने के लिए
- \* Pharmacy के लिए equipments की खरीदने में,
- \* Sale करने के लिए materials खरीदने के लिए,
- \* Electricity Bills की भरने के लिए,

### Source of Finance

#### ① Owned Finance

यह owned का शुद्ध का कमाया जाना पैसा होता है, या partner के साथ मिलकर पैसा लगाया जाता है, किसी pharmacy की रखीजने में।

#### ② Loan (Borrowed) Finance

इसमें Pharmacy को open करने के लिए loan लिया जाता है,  
 यह loan bank से मिलता है और other financial institution से मिलता है।

## Accountancy in community Pharmacy - Day Book, Cash Book

Accounting एक process होती है, जिसमें पैसों का हिसाब किया जाता है।

इसमें अपेक्षित और रखा जाता है, कि कितना पैसा आया है, कितनी भी Business की चलाने के लिए Accounting वक्त ही जरूरी है।

### Necessity of Accounting

- \* To check profit and loss
- \* To produce and detect fraud
- \* To maintain evidence
- \* Financial analysis

## Dev Pharmacy

### Day Book

यह एक प्रकार की Book होती है, जिसमें Pharmacy से related जो भी transaction किया, जो भी drugs की sale की, जो भी drugs की purchase किया, वह सब account Day Book में daily note करना होता है।

### Cash Book

यह एक प्रकार की cash Book होती है, जिसमें कितनी भी Business के money के account की अपेक्षा का form से maintain किया जाता है।

- \* इसमें किसी product के sale and purchase की payment का हिसाब होता है।
- \* Bank deposits and withdrawls का account होता है।

## Introduction to Pharmacy operation Software → usefulness and availability

Pharmacy operation software एवं नई की software programs होते हैं, जो Pharmacist की pharmacy activities की manage करने में Help करते हैं, और इन software, Pharmacist की time की भी बचत करते हैं। लक्ष से software market में available हैं, जो Pharmacy की need की पूरा करते हैं।

Pharmacy operation Softwares में कुछ Key features होनी चाहिए

- ① Billing! - एक अच्छे software में Billing की facility होनी चाहिए, Billing recording की facility होनी चाहिए।
- ② Inventory management! - software में Inventory management की भी facility होनी चाहिए।
- ③ Prescription scanning facility! - एक good software में prescription Scanning की facility होनी चाहिए जिससे Pharmacist की time की बचत होती है।
- ④ Accounting! - It should have accounting facility of pharmacy transactions.

### usefulness

- \* ये software fast service provide करते हैं,
- \* Pharmacist का time बचाते हैं,
- \* Empire Drugs का पता लग जाता है,
- \* यह software medical fraud की prevent करते हैं

## Availability

- \* Enterprise Rx
- \* Central Retail Pharmacy
- \* Logic ERP

## Customer Relation Management

customer relation management का मean होता है, कि फार्मसी  
प्रफार से किसी भी customer को अपने आप से जोड़कर  
रखना है, ऐसा - ऐसा strategies का use करना है, कॉम्प्यूटर  
की technologies का use करना है, जिससे कोई person  
pharmacist से connect हो पाये,

### \* Advantage of CRM

## Dev Pharmacy

- \* Customer का satisfaction बढ़ता है,
- \* Product की sale बढ़ती है और pharmacy की income बढ़ती है
- \* Customer इसके लिए आपकी pharmacy की वार्ता में बताता है

## Audits in Pharmacies

जो बड़ी-बड़ी Pharmacy होती है, वहाँ पर बहुत ज्यादा staff होता है, जो Pharmacy बड़ी होने की कारण वहाँ पर Audit management भी present होता है, अतः Audit management के द्वारा Pharmacy का financial record की जांच करना ही, Audits in pharmacies कहलाता है।

### Type of auditing

## Dev Pharmacy

- ① Internal audit :- इसमें वही person audit करता है, जो उस company का member होता है,
- ② External audit :- यदि audit को third party के द्वारा की जाती है, तो उसे External audit कहा जाता है
- ③ ISR audit :- यदि audit को government के द्वारा कराया जाता है, तो इसे ISR (Internal Revenue Service)

## SOP of Pharmacy Management

Standard Operating Procedure! - किसी system की चलने की क्रिया  
जो निर्देश दिए जाते हैं, उसकी  
SOP कहा जाता है,

और इसी प्रकार से अपनी Pharmacy की चलने की लिए SOP  
को तैयार किया जाता है, उसमें Pharmacy staff की कुछ  
Pharmacy से isolated मिर्द्दा दिए जाते हैं,

- \* Pharmacies make their SOPs according to their business size  
and needs but some key points should be included in SOPs,  
which are following:-

## Dev Pharmacy

- \* Drug list की SOP तैयार करना
- \* Medicine की purchasing के लिए SOP बनाना
- \* Pharmacy से Drug की receive करने की SOP बनाना
- \* Drugs की storage के लिए SOP बनाना
- \* vaccine की storage के लिए SOP बनाना
- \* Temperature control करने के प्रति SOP बना सकते हैं
- \* Drugs की dispensing के लिए SOP बना सकते हैं
- \* Patient की counselling के लिए SOP बना सकते हैं
- \* New pharmacist की training के लिए SOP बना सकते हैं

## Introduction to Digital Health, mHealth and online pharmacies

Health से संबंधित कोई शुद्ध service है, अगर उसकी Digital तरीके से लौगी तक पहुँचाया जाता है, तो उसे Digital Health कहा जाता है।

- \* Digital Health में telehealth, electronic Health record, mobile Health applications शामिल हैं।

## **Dev Pharmacy**

### mHealth and online pharmacies

- \* यदि किसी भी Health service की mobile के माध्यम से आपको किया जाता है, तो उसे mHealth कहा जाता है।
- \* यदि Pharmacy में सभी work online माध्यम से किया जाता है तो उसकी online pharmacies कहा जाता है।
- \* online Pharmacy Doorstep services provide करती हैं
- \* online Pharmacy customer को time and money की बचावी है।