

# **ETHICAL ASPECTS OF INFORMATION MANAGEMENT IN MEDICINE**

**Liviu BEZU**

## **Rezumat**

*Chiar dacă farmacistul ca și orice lucrător medical este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor referitoare la pacienți, obținute în cadrul activității sale profesionale, activitatea în cadrul farmaciilor comunitare prin specificul său poate crea unele impedimente în această direcție. Pentru îmbunătățirea calității serviciului farmaceutic este imperativ de a nu neglija respectarea confidențialității având ca repere cadrul legal și normele etice a acestei activități. Adaptarea activității farmaciilor*

*comunitare la evoluția permanentă a cerințelor față de economia de piață generează un șir de provocări care merită a fi analizate din punct de vedere etic și legal.*

### **Abstract**

*Even if the pharmacist, like any other medical worker, is obliged to maintain the confidentiality of information regarding patients, obtained within the framework of his professional activity, the activity within community pharmacies by its specificity may create some impediments in this direction. In order to improve the quality of the pharmaceutical service, it is imperative not to neglect the respect for confidentiality, having as benchmarks the legal framework and the ethical norms of this activity. Adapting the activity of community pharmacies to the permanent evolution of the requirements of the market economy generates a series of challenges that deserve to be analyzed from an ethical and legal point of view.*

*Keywords:* confidentiality, community pharmacy, patient, confidențialitate, farmacie comunitară, pacient.

În cadrul activității farmaciei comunitare apar o serie de provocări privind respectarea confidențialității informației despre pacient. Cadrul legal, atât legislația națională cât și regulamentele adoptate de organizațiile internaționale, reglementează conduita farmacistului în privința procesului prelucrării datelor personale ale pacientului. Organizațiile internaționale ale farmaciștilor, cum ar fi și Federația Farmaceutică Internațională (FIP), au stabilit standarde în ceea ce privește respectarea confidențialității informației despre pacient. Standardele menționate obligă farmaciștii să protejeze informația despre pacient împotriva dezvăluirii neautorizate a acesteia, să păstreze confidențialitatea informației despre pacient și să obțină consimțământul pacientului înainte de a o dezvălui [1]. În unele cazuri, dezvăluirea neautorizată a informației despre pacient poate fi considerată o infracțiune. Legislațiile naționale la rândul lor pot stabili și sancțiuni împotriva celor care nu respectă aceste regulamente [2].

Cadrul legal, totuși, nu prevede și unele detalii specifice în practica comunicării pacient-farmacist. Este posibil ca unii angajați ai farmaciei să nu înțeleagă pe deplin importanța confidențialității informației cu privire la pacient sau obligațiile legale și etice care derivă din aceasta. Farmaciile pot fi medii aglomerate și cu ritm rapid, ceea ce poate crea dificultăți personalului farmaciei se asigure întotdeauna modul privat al conversațiilor cu pacienții. Sunt cazuri că unele farmacii nu au câte o zonă specială/privată în care pacienții pot avea conversații confidențiale cu personalul farmaciei, ceea ce poate face dificilă respectarea confidențialității. De asemenea, este posibil ca personalul farmaciei să nu fie instruit suficient cu privire la respectarea confidențialității informației

despre pacient sau de manipulare a informațiilor sensibile. Astfel, farmaciile pot fi proiectate în așa mod, încât să includă o zonă specială de consultație în care pacienții pot vorbi cu farmacistul în privat. Acest lucru poate ajuta la prevenirea situației în care alți clienți să poată auzi informații sensibile. Există posibilitatea ca cineva din cei care sunt prezenți în apropiere să audă o conversație între un pacient și farmacist, aceasta poate fi un impediment în respectarea confidențialității, devenind motivul pentru care este important ca farmaciile să ia măsuri pentru a preveni auzirea conversațiilor între farmacist și pacient de către o parte terță. O astfel de măsură ar fi amenajarea unei zone private de consultanță sau folosirea sticlei pentru izolarea fonică sau chiar dispozitive generatoare de zgomot alb. Toate aceste măsuri pot fi utile mai ales în cazul în care în farmacie activează doar un singur farmacist. Acesta, de asemenea, poate coborî vocea și poate vorbi în liniște pentru a se asigura că conversația nu poate fi auzită de alții. Farmacistul poate folosi discreția în discuțiile despre informațiile sensibile, cum ar fi evitarea folosirii numelui pacientului sau utilizarea cuvintelor sau expresiilor codificate pentru a se referi la anumite medicamente sau afecțiuni medicale. Dacă conversația este deosebit de sensibilă, farmacistul poate propune o „programare” - o întâlnire cu pacientul la o dată ulterioară, când va fi posibilă o conversație mai privată. Farmacistul poate furniza pacientului informații în scris, cum ar fi un ghid de medicamente sau o broșură, pe care pacientul le poate consulta în privat. Dacă este posibil, farmacistul se poate poziționa pe sine sau pe pacient într-un mod care să creeze o barieră fizică între ei și ceilalți prezenți în farmacie, cum ar fi poziționarea într-un unghi diferit față de alte persoane prezente sau folosind un perete despărțitor sau un ecran. Deși ar fi ideal să existe o cameră privată ca în cazul comunicării medic-pacient, luarea acestor măsuri propuse mai sus pot ajuta la respectarea confidențialității informației despre pacient chiar și în situațiile în care nu există o zonă separată pentru conversații confidențiale sau în farmacie este disponibil doar un singur farmacist. Oricare ar fi măsurile luate pentru a depăși această problemă, ele trebuie să se găsească și într-un cadru legal, nu numai ca recomandări ale unui ghid deoarece necesită un anumit cost financiar din partea agentului economic și atenție sporită/deosebită din partea farmacistului pentru pacient. [3] [4].

Prelucrarea informației sensibile privind starea de sănătate a pacientului necesită o instruire a personalului farmaciei cu privire la confidențialitate: personalul farmaciei ar trebui să fie instruit cu privire la importanța păstrării confidențialității și la modul de a gestiona situațiile în care informațiile sensibile sunt discutate într-un spațiu public. De

asemenea, acesta ar trebui să fie instruit și cu privire la modul de comunicare cu pacienții într-un fel care este discret și respectuos.

Datele cu privire la starea de sănătate, medicația sunt accesibile și operatorilor sistemelor de supraveghere a securității care prelucrează informația stocată video sau audio. Utilizarea camerelor de supraveghere în farmacii poate fi un instrument util pentru prevenirea furtului și pentru asigurarea siguranței atât a personalului, cât și a clienților. Cu toate acestea, dacă aceste camere înregistrează și audio, ar putea ridica îngrijorări cu privire la confidențialitatea informației despre pacient. Dacă farmacia are camere de securitate care cu înregistrare audio, pacienții ar trebui informați despre acest fapt și să li se ceară să-și dea acordul pentru ca conversațiile lor să fie înregistrate. De asemenea, ar trebui să fie afișate semne pentru a informa clienții farmaciei că are loc înregistrarea audio și de ce aceasta este necesară. Farmaciile ar trebui să aibă proceduri bine stabilite pentru a se asigura că orice înregistrare audio realizată în farmacie este utilizată numai în scopuri legitime, cum ar fi menținerea securității și siguranței sau pentru controlul și îmbunătățirea calității serviciului farmaceutic. Aceste înregistrări ar trebui să fie stocate în siguranță și accesate numai de personalul autorizat cu un scop legitim.

Utilizarea înregistrărilor audio într-o farmacie ar trebui să fie considerată o excepție de la cerințele obișnuite de confidențialitate și ar trebui implementată numai după o analiză atentă a potențialelor beneficii și riscuri și cu oferirea unor garanții adecvate pentru a proteja confidențialitatea informației cu privire la pacient. Aceasta include stocarea în siguranță a informațiilor despre pacient, partajarea informațiilor doar cu cei care au legitim necesitatea de a o cunoaște, obținerea consimțământului pacientului înainte de a partaja informații și luarea de măsuri pentru a preveni accesul neautorizat la informațiile despre pacient. Pacienții trebuie informați în prealabil despre faptul că conversația cu farmacistul va fi înregistrată video și chiar audio, iar la cerința acestuia să fie oprită.

Utilizarea dosarelor electronice cu privire la starea de sănătate a pacientului, a dispozitivelor mobile și a altor tehnologii poate crea noi oportunități pentru încălcarea confidențialității privind starea pacienților, dacă nu sunt securizate corespunzător.

Aparent o parte din responsabilitate de a evita situațiile analizate cade pe umerii pacientului pentru că există posibilitatea ca acesta să aleagă farmacia și momentul în care acesta va apela la serviciile farmacistului evitând astfel unitățile aglomerate. Farmacistul poate să încurajeze pacienții să se expună față de propriile preferințe astfel, având un rol în

menținerea confidențialității, relatând dacă se simt inconfortabil să discute despre informații sensibile într-un spațiu public. Personalul farmaciei ar trebui să încurajeze pacienții să-și exprime preocupările și să ofere opțiuni alternative de consultare, dacă este necesar. Personalul farmaciei ar trebui, de asemenea, să fie instruit să gestioneze situațiile în care conversațiile sunt auzite și să ia măsuri pentru a se asigura că intimitatea pacientului este protejată. Aceasta poate include scuzele față de pacient, explicarea pașilor pe care farmacia le ia pentru a preveni răspândirea ulterioară a informației confidențiale și oferirea de opțiuni alternative de consultare, dacă este necesar.

În cele din urmă, păstrarea confidențialității ajută la consolidarea încrederii între pacienți și furnizorii de servicii medicale, inclusiv farmaciștii. Respectarea confidențialității informației despre pacienți este esențială pentru construirea unei relații puternice și de încredere între farmaciști și pacienții acestora. Atunci când pacienții simt că informațiile lor personale și medicale sunt tratate cu grijă și respect, este mai probabil să se simtă confortabil să discute probleme sensibile cu farmacistul și să caute sfaturi și sprijin necesar [5]. Respectarea confidențialității ajută, de asemenea, la asigurarea că pacienții primesc îngrijirea adecvată și personalizată, deoarece farmaciștii sunt mai competenți să le înțeleagă istoricul medical, medicamentele pe care le mai administrează și alte informații importante. Acest lucru poate ajuta la prevenirea erorilor în medicație, la asigurarea faptului că pacienții primesc medicamentele și dozele potrivite și la minimizarea riscului de reacții adverse la medicamente. Respectarea confidențialității informației despre pacient este o obligație legală și etică pentru profesioniștii din domeniul sănătății, inclusiv pentru farmaciști. Nerespectarea confidențialității poate duce la consecințe juridice și profesionale, precum și prejudicierea încrederii și reputației farmaciei și a personalului acesteia.

### **Referințe bibliografice:**

1. The legal and regulatory framework for community pharmacies in the WHO European Region. În: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/326394/9789289054249-eng.pdf> (accesat 16.04.2023).
2. Professional standards and guidance for patient confidentiality. În: [https://www.psni.org.uk/wp-content/uploads/2012/09/StandardsonPatientConfidentialityrevise\\_d24feb2016.pdf](https://www.psni.org.uk/wp-content/uploads/2012/09/StandardsonPatientConfidentialityrevise_d24feb2016.pdf) (accesat 16.04.2023).

3. Legea cu privire la activitatea farmaceutică. În: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=88771&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=88771&lang=ro) (accesat 20.04.2023).
4. LEGEA farmaciei nr. 266 din 7 noiembrie 2008. În: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/204066> (accesat 20.04.2023).
5. <https://www.pharmacytimes.com/view/can-a-patient-sue-a-pharmacist-for-violating-hipaa> (accesat 21.04.2023).

**Date despre autor:**

Liviu BEZU, asistent universitar

Catedra Filosofie și bioetică , Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”

Email: [liviu.bezu@usmf.md](mailto:liviu.bezu@usmf.md)