

# BÖLÜM 8

## İnsanları ve İlişkileri Yönetmek

### 8.2. / Halkla İlişkiler

Rumeysa EREN<sup>1</sup>

Elif ULUTAŞ DENİZ<sup>2</sup>

Bülent KIRAN<sup>3</sup>



#### Öğrenim Hedefleri

*Okuyucu, bu bölümü okuyarak;*

1. Halkla ilişkiler kavramını tanımlar
2. Halkla ilişkiler kavramının önemini açıklar.
3. Sağlık sektöründe halkla ilişkilerin farklılıklarını, reaktif ve proaktif uygulamaların nasıl olması gerektiğini açıklar.
4. Eczacılıkta halkla ilişkilerin önemini, özelliklerini ve yararlarını değerlendirir.
5. Halkla ilişkiler uygulamalarının eczacılık hizmetlerinde hangi alanlarda nasıl yapılabileceğini değerlendirir

<sup>1</sup> Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD., rumeysaeren@atauni.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-0686-9172

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği AD., elif.ulutas@atauni.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-7257-9224

<sup>3</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Ege Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği AD., bulent.kiran@ege.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-8734-6095

becerileri eğitimi programı tavsiye edilmektedir. Tutarlı geri bildirimler, tüm müdahalelerde önemlidir ve iletişim becerileri eğitimi tasarlanırken gereken dikkatin gösterilmesi gerektiği belirtilmektedir (Kerr, Kelleher et al. 2021).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından, hastalara ve topluma en üst düzeyde farmasötik bakım sunabilen eczacı modeli olarak tanımlanan 9 yıldızlı eczacı modelinde de, eczacıların sadece ilaçları temin etmek ve dağıtmakla kalmayıp, aynı zamanda hastaların ilaçlarını doğru ve etkili ve ekonomik bir şekilde kullanmasını sağlamaları gerektiği belirtilmektedir. Bu nedenle, eczacıların iletişimci, karar verici, eğitimci, lider, yönetici, girişimci, araştırmacı, yaşam boyu öğrenen ve bakım sağlayan rol ve becerilerini geliştirmelerinin önemini vurgulamaktadır. Bu özellikler, aynı zamanda eczacıların iyi birer halkla ilişkiler uzmanı olmaları gerektiğine işaret eder (International Pharmaceutical Federation, 2000).

Bunun yanı sıra sürekli mesleki gelişim felsefesi doğrultusunda mezuniyet sonrası meslek için eğitimler düzenlenerek bilgi eksikliklerinin giderilmesi ve güncellenmesi, ayrıca, eczane teknikerleri ve çalışanların da eğitilmesi için Türk Eczacıları Birliği, Eczacı Odaları ve eczacılık uzmanlık derneklerinin çabalarının eczacıların iletişimci rollerinin geliştirilmesinde önemli olduğu düşünülmektedir.

## Kaynaklar

- Agomo, C. O. (2012). The role of community pharmacists in public health: a scoping review of the literature. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 3(1), 25-33. <https://doi.org/10.1111/j.1759-8893.2011.00074.x>
- Anderson, S. (2005). *Making medicines: a brief history of pharmacy and pharmaceuticals*. Pharmaceutical Press.
- Berkowitz, E. N. (2021). *Essentials of health care marketing*. Jones & Bartlett Learning.
- Bernays, E. L. (2013). *Public relations*. University of Oklahoma Press.
- Bochniarz, M., Ingłot-Brzeźek, E., Lewandowska, A., & Podgórska, J. (2022). Directions of Changes in the Profession of Hospital Pharmacist in Poland. *International journal of environmental research and public health*, 19(21), 14522. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114522>
- Botan, C. H., & Taylor, M. (2004). Public relations: State of the field. *Journal of communication*, 54(4), 645-661. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2004.tb02649.x>
- Chanasopon, S., Saramunee, K., Rotjanawanitsalee, T., Jitsanguansuk, N., & Chaiyasong, S. (2023). Provision of primary care pharmacy operated by hospital pharmacist. *AIMS Public Health*, 10(2), 268. [10.3934/publichealth.2023020](https://doi.org/10.3934/publichealth.2023020)
- Cipolle, R. J., Strand, L. M., & Morley, P. C. (2012). Pharmaceutical care practice: the patient-centered approach to medication management services. (*Pharmaceutical Care Practice: The Patient-Centered Approach to Medication Management Services*). AccessPharmacy Press.
- Compton, W. M., Jones, C. M., Stein, J. B., & Wargo, E. M. (2019). Promising roles for pharmacists in addressing the US opioid crisis. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(8), 910-916. [10.1016/j.sapharm.2017.12.009](https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.12.009)

- Conn, V. S., & Ruppert, T. M. (2017). Medication adherence outcomes of 771 intervention trials: systematic review and meta-analysis. *Preventive medicine*, 99, 269-276. 10.1016/j.ypmed.2017.03.008
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2003). *Odnosi s javnošču: Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. Mate.*
- Dolovich, L., Austin, Z., Waite, N., Chang, F., Farrell, B., Grindrod, K., Houle, S., McCarthy, L., MacCallum, L., & Sproule, B. (2019). Pharmacy in the 21st century: Enhancing the impact of the profession of pharmacy on people's lives in the context of health care trends, evidence and policies. *Canadian Pharmacists Journal/Revue Des Pharmaciens Du Canada*, 152(1), 45-53. 10.1177/1715163518815717
- Dziabis, S. P., & Lant, T. W. (1998). Building partnerships with physicians: moving outside the walls of the hospital. *Nursing Administration Quarterly*, 22(3), 1-5. 10.1097/00006216-199802230-00004
- Eklund, J. H., Holmström, I. K., Kumlin, T., Kaminsky, E., Skoglund, K., Högländer, J., Sundler, A. J., Condén, E., & Meranius, M. S. (2019). "Same same or different?" A review of reviews of person-centered and patient-centered care. *Patient Education and Counseling*, 102(1), 3-11. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.08.029>
- Elrod, J. K., & Fortenberry, J. L. (2017). Billboard advertising: an avenue for communicating health-care information and opportunities to disadvantaged populations. *BMC health services research*, 17(4), 23-27. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2754-6>
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). The values and value of patient-centered care. In (Vol. 9, pp. 100-103): *Annals Family Med*, 9(2), 100-103. <https://doi.org/10.1370%2Fafm.1239>
- Fawkes, J. (2014). *Public relations ethics and professionalism: The shadow of excellence*. Routledge.
- George, P. P., Molina, J. A., Cheah, J., Chan, S. C., & Lim, B. P. (2010). The evolving role of the community pharmacist in chronic disease management-a literature review. *Ann Acad Med Singapore*, 39(11), 861-867.
- Hetherington, L., Ekachai, D., & Parkinson, M. (2001). Public relations in the health care industry. *Handbook of public relations*, 571-578.
- Hillestad, S. G., & Berkowitz, E. N. (2018). *Health care market strategy*. Jones & Bartlett Learning.
- Ilardo, M. L., & Speciale, A. (2020). The community pharmacist: perceived barriers and patient-centered care communication. *International journal of environmental research and public health*, 17(2), 536. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020536>
- International Pharmaceutical Federation. (2000). FIP statement of policy on good pharmacy education practice. The Hague, The Netherlands: FIP.
- Kara, Ş. (2023). Halkla ilişkiler modelleri. *Halkla İlişkilere Giriş*, 111.
- Kerr, A., Kelleher, C., Pawlikowska, T., & Strawbridge, J. (2021). How can pharmacists develop patient-pharmacist communication skills? A realist synthesis. *Patient Education and Counseling*, 104(10), 2467-2479. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.03.010>
- Kırpık, G., & İlçektay, A. (2020). Eczacılık Mesleğinde Kariyer Yollarının Belirlenmesi: Literatür Taraması ve Yarı-Yapılandırılmış Mülakat Yöntemi ile Yapılan Bir Çalışma. *EUropean Journal of Managerial Research (EUJMR)*, 4(6), 67-90.
- Kolesnikov, S., Khokhlov, A., Miroshnikov, A., & Pozdnyakov, N. (2020). Industrial Pharmacy: The Way to Create a Product (Monograph Review). *Pharmaceutical Chemistry Journal*, 54, 544-546.
- Krendyukov, A., & Nasy, D. (2020). Evolving communication with healthcare professionals in the pharmaceutical space: current trends and future perspectives. *Pharmaceutical Medicine*, 34(4), 247-256. <https://doi.org/10.1007/s40290-020-00341-0>

- Mossialos, E., Courtin, E., Naci, H., Benrimoj, S., Bouvy, M., Farris, K., Noyce, P., & Sketris, I. (2015). From “retailers” to health care providers: transforming the role of community pharmacists in chronic disease management. *Health policy*, 119(5), 628-639. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2015.02.007>
- Moullin, J. C., Sabater-Hernández, D., Fernandez-Llimos, F., & Benrimoj, S. I. (2013). Defining professional pharmacy services in community pharmacy. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 9(6), 989-995. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2013.02.005>
- Neff, B. D. (2009). Perspective in PR: An Opportunity for Communication Departments. *Public Relations Theory*, 159-172. <http://dx.doi.org/10.4324/9780203812860-9>
- Patton, D. E., Cadogan, C. A., Ryan, C., Francis, J. J., Gormley, G. J., Passmore, P., Kerse, N., & Hughes, C. M. (2018). Improving adherence to multiple medications in older people in primary care: Selecting intervention components to address patient-reported barriers and facilitators. *Health Expectations*, 21(1), 138-148. <https://doi.org/10.1111/hex.12595>
- Peltekoğlu, F. B., & Askeroğlu, E. D. (2019). Dijital halkla ilişkiler: fenomenler dijital marka elçisi olabilir mi? *Selçuk İletişim*, 12(2), 1044-1067.
- Policarpo, V., Romano, S., António, J. H., Correia, T. S., & Costa, S. (2019). A new model for pharmacies? Insights from a quantitative study regarding the public's perceptions. *BMC health services research*, 19, 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3987-3>
- Resmî Gazete (31746, 10 Şubat 2022), Erişim Tarihi: 18 Ekim 2022, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/02/20220210.pdf>
- Schiavo, R. (2013). *Health communication: From theory to practice* (Vol. 217). John Wiley & Sons.
- Schindel, T. J., Breault, R. R., & Hughes, C. A. (2019). “It made a difference to me”: a comparative case study of community pharmacists’ care planning services in primary health care. *Pharmacy*, 7(3), 90. <https://doi.org/10.3390%2Fpharmacy7030090>
- Scholl, I., Zill, J. M., Härter, M., & Dirmaier, J. (2014). An integrative model of patient-centeredness—a systematic review and concept analysis. *PloS one*, 9(9), e107828. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0107828>
- Shi, L., & Singh, D. A. (2022). *Essentials of the US health care system*. Jones & Bartlett Learning.
- Taylor, K. M., & Harding, G. (2001). *Pharmacy practice*. CRC Press.
- Tomic, Z., Lasic, D., & Tomic, T. (2010). Public relations in health care. *Materia Socio-Medica*, 22(1), 25.
- Traulsen, J. M., & Almarsdóttir, A. B. (2005). Pharmaceutical policy and the pharmacy profession. *Pharmacy World and Science*, 27, 359-363.
- Weir, N. M., Preston, K., Newham, R., & Bennie, M. (2022). Development of a primary care pharmacy outcomes framework: an umbrella literature review. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 18(5), 2757-2777. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.07.010>
- WHO. (1996). Good Pharmacy Practice (GPP) in Community and Hospital Pharmacy Settings. In: World Health Organisation Geneva.
- Zebroski, B. (2015). *A brief history of pharmacy: humanity's search for wellness*. Routledge.
- Zellmer, W. (2002). *The conscience of a pharmacist: essays on vision and leadership for a profession*. ASHP Press.