

Utility and Analysis of Queries Received by the First Drug Information Center in North Cyprus

Deniz AYDIN, Abdikarim ABDI, Nevzat BIRAND, Gunay ARSOY & Bilgen BAŞGUT *

*Department of Clinical Pharmacy, Faculty of Pharmacy,
Near East University, Northern Cyprus*

SUMMARY. A pharmacist-led Drug Information Center (DIC) was recently introduced to provide evidence-based advice about medicines to health care professionals (HCP) and the public in North Cyprus. The aim of this study is to explore the nature and frequency of queries along with user evaluation and satisfaction. A retrospective review was conducted on all queries received by the DIC for the 30-month period since its establishment (June 2015 to Dec 2018). The data obtained from the DIC archive was analyzed. For service evaluation and assessment of awareness regarding DIC, a cross-sectional validated questionnaire was administered to HCPs at the hospital. Statistical analysis was performed using SPSS 21. A total of 599 queries were retrospectively analyzed. Most of the queries were obtained from patients (71.5%). A total of 60% of the 99 surveyed HCP were aware of the DIC and only 44% of these had utilized the DIC. Frequently asked questions were about general health information and advice (40%) and drug/food–drug interaction (18%). Queries mostly involved antibiotics (79), analgesics (62) and antidepressant medications (56). Queries were mostly replied within 10 min (93.3%) using an electronic database, i.e., Drugs.com (18%), Rxmedia (18%) and Uptodate (13%) yielding considerable user satisfaction (69.2%). After the DIC started providing 24/7 services, the number of enquiries increased more than 6-fold. Conclusion: The drug information center at NEU Hospital has received a relatively high number of queries compared to the DIC literature. The NEU DIC was mostly utilized by patients rather than HCPs. Future efforts should involve improving awareness among HCPs and addressing the barriers preventing their engagement to assure rational drug use.

RESUMEN. Un Centro de Información de Medicamentos (DIC) dirigido por un farmacéutico se introdujo recientemente para proporcionar asesoramiento basado en evidencia sobre medicamentos a profesionales de la salud (HCP) y al público en el norte de Chipre. El objetivo de este estudio es explorar la naturaleza y la frecuencia de las consultas junto con la evaluación y satisfacción del usuario. Se realizó una revisión retrospectiva de todas las consultas recibidas por el DIC durante el período de 30 meses desde su establecimiento (junio de 2015 a diciembre de 2018). Se analizaron los datos obtenidos del archivo DIC. Para la evaluación del servicio y la evaluación de la conciencia con respecto al DIC, se administró un cuestionario validado de forma transversal a los profesionales de la salud en el hospital. El análisis estadístico se realizó con SPSS 21. Se analizaron retrospectivamente un total de 599 consultas. La mayoría de las consultas se obtuvieron de pacientes (71,5%). Un 60% de los 99 HCP encuestados conocían el DIC y solo el 44% de ellos había utilizado el DIC. Las preguntas frecuentes se referían a información y consejos generales de salud (40%) y la interacción entre medicamentos y alimentos (18%). Las consultas involucraron principalmente antibióticos (79), analgésicos (62) y medicamentos antidepresivos (56). Las consultas se respondieron en su mayoría dentro de los 10 minutos (93,3%) utilizando una base de datos electrónica, es decir, Drugs.com (18%), Rxmedia (18%) y Uptodate (13%), lo que produjo una satisfacción considerable para el usuario (69,2%). Después de que el DIC comenzó a proporcionar servicios 24/7, el número de consultas aumentó más de 6 veces. Conclusión: el centro de información sobre medicamentos del Hospital NEU ha recibido un número relativamente alto de consultas en comparación con la literatura del DIC. El NEU DIC fue utilizado principalmente por pacientes en lugar de HCP. Los esfuerzos futuros deben implicar mejorar la conciencia entre los profesionales de la salud y abordar las barreras que impiden su compromiso para asegurar un uso racional de los medicamentos.

KEY WORDS: Drug information center, pharmacist, Assessment, Satisfaction, Northern Cyprus

* Author to whom correspondence should be addressed. *E-mail:* bilgenbasgut@gmail.com