

[文章编号] 1000-2200(2011)01-0074-02

· 药 学 ·

## 门诊药物咨询 334 例分析

范 铭

**[摘要]**目的:了解门诊药物咨询的现状,寻找其重点与热点,以利门诊药物咨询工作的深入开展。方法:对 2008 年 9~12 月 334 例门诊药物咨询情况进行分类归纳与比较分析。结果:用药信息咨询占 20.06%,其中咨询用法、用量占 50.75%;窗口咨询占 81.44%。结论:患者需要药物咨询,药师应充分利用窗口,零距离接触患者,提供个体化用药服务,以提高患者用药剂量的准确性。

**[关键词]** 药物服务,医院;药物咨询;门诊窗口

[中国图书资料分类法分类号] R 95 [文献标识码] A

临床药师制度的实施标志着药学工作的方向已经从“以药物保障供应为中心”转变为“以病人合理药物治疗为中心”,药学服务已成为药师的主要任务,即围绕提高用药剂量的准确性这一既定目标,直接为公众提供负责任的、与药物治疗相关的服务<sup>[1]</sup>。药学服务的实施,需要药师在临床担负多重角色,其中之一是收集、分析、传播信息,担当临床药物咨询药师<sup>[2]</sup>。我院 2008 年 9 月起,将门诊药物咨询作为日常工作,进行登记与汇总。为了了解门诊药物咨询的现状,寻找其重点与热点,现将我院门诊药物咨询情况进行比较分析。

### 1 资料与方法

1.1 一般资料 我院 2008 年 9~12 月的门诊药物咨询内容汇总表。

1.2 方法 将 334 例的门诊药物咨询内容按药物信息、用药信息、药事法规、其他;咨询途径按窗口、电话进行分类归纳整理和比较分析。药物信息按药品品名、价格、效期进行归纳与分析。用药信息按用法用量、适应证、不良反应、特殊人群、相互作用,进行归纳与分析。

### 2 结果

咨询途径以窗口咨询为主,共 272 人次(81.44%),电话咨询 62 人次(18.56%)。2008 年 9~12 月的各月咨询人次分别为 67、62、94、111。咨询人群中,女性多于男性,两者之比约为 3:2。

咨询内容以药物信息为主,共 244 例(73.05%),其中药物品种 235 例,价格 7 例,效期 2

例。用药信息 67 例(20.06%),其中用法用量 34 例,适应证 13 例,不良反应 11 例,特殊人群用药 6 例,相互作用 3 例。药事法规 8 例,其他 15 例。

咨询涉及的药物种类相对较为分散,位居前列的依次为心血管系统药物、消化系统药物、内分泌系统药物。有关中成药的咨询人次也占一定比例,约为 30%。

### 3 讨论

3.1 药物信息 咨询内容以药物信息为主(73.05%),其中又以药品品种咨询为主(96.31%)。原因有:(1)药品市场中的消费需求具有及时性和不可预见性<sup>[3]</sup>,即消费的“刚性”。(2)医学知识的复杂性与专业性使许多患者在信息获取方面处于更为不利的地位<sup>[3]</sup>,即信息的不完全对称性(即单向透明)。这就导致患者在选择药物时,易受广告、习惯性用药、医生的多重影响,往往不能准确把握,此时,药师的信息咨询作用就可得以体现,其具有专业性、相对客观性的建议也易为患者所接受。

3.2 用药信息 用药信息咨询是咨询内容的第 2 位(20.06%),用法用量是其重点(50.75%),特别是服用时间和用量方面;不良反应和特殊人群占 25% 以上。随着生活质量的提高及对自身健康的日益关注,患者对用药的合理性已越来越重视,所提问题也将更为专业化、复杂化。对于药学技术人员来说,一方面,可以促进药师专业知识的积累和更新,提高药师的业务水平,开拓自身知识面,特别是临床医学、心理学等学科的相关知识;另一方面,可以使药师接触和了解更多患者的病情、病因和诊断、治疗及用药,使药师获得第一手资料;同时,亦可让药师积累丰富的用药实践经验,监测药物新的不良反应<sup>[4]</sup>,避免或减少不合理用药的发生,减少患者用药风险。

[收稿日期] 2009-09-04

[作者单位] 上海瑞金医院集团闵行医院 药剂科,上海 201100

[作者简介] 范 铭(1975-),男,主管药师。

3.3 咨询途径 咨询途径以窗口咨询为主(81.44%)。这说明,虽然临床药师及其他药学技术人员可以在日常工作中的很多环节进行用药咨询<sup>[2]</sup>,但便捷的现场解疑释惑,仍是最重要的方式。鉴于门诊窗口是药师与患者交流的主要途经和桥梁,现阶段,药师应以窗口(尤其是咨询窗口)为依托和基础,加强窗口,尤其是咨询窗口的用药指导,同时,可以逐步增加网络、讲座、进社区等更为灵活多样的咨询方式,以满足患者对信息的需求。

3.4 自身建设 对于药师来说,自身素质的提升势在必行,专业很重要。专业知识(知识)、专业精神(心理)、专业态度(技巧)都是专业的组成部分。药师的药学知识可以说已有一定基础,重点是通过下临床、专题培训等方式,加强临床医学、临床心理学等相关知识的学习,提升自身的专业素养;树立为患者服务的信心和多角度思考问题,可使自身对待患者的心态更为平和,精神更为专业;服务技巧也很重要,尤其是语言方面,可通过专项培训和日常积累两方面来提升,以体现自身的专业态度。

3.5 发展方向 药物咨询人次的逐月上升,反映出患者需要药物咨询服务。目前,很多医院建立了自己的医院网站,药学网站是医院网络系统的一个重要组成部分<sup>[5]</sup>,医院可以通过加强药学网站内容

的完善与更新,为公众提供更多的相关信息。若在门诊开设独立的临床药学咨询室,再配置基于医院信息系统网络设置的局域网药学信息服务系统,由药师为患者进行“零距离”的个体化药学服务,可以避免出现药房窗口发药工作繁忙,交代基本的用法、用量和注意事项后,没有足够的时间解释患者的个别问题的现象<sup>[4]</sup>,同时,也能有效地保护患者的个人隐私,对患者的合理用药及健康恢复将起到积极作用。药物咨询服务的开展,既可体现药师自身的职业价值,也是成为合格的临床药物咨询药师的途径之一。

#### [参 考 文 献]

- [1] 胡晋红,秦溱,孙华君. 药学服务与全程化药学服务[J]. 药学服务与研究,2008,8(3):161-165.
- [2] 胡晋红. 临床药师手册[M]. 上海:上海科学技术出版社,2005:5,59.
- [3] 李福涛. 药价过高的成因及对策分析[J]. 首都医药,2008,(8):18-19.
- [4] 徐飞龙,张国兵. 开展药物咨询在药学服务中的意义[J]. 中国医院药学杂志,2008,28(5):393-394.
- [5] 饶艳辉,胡虹. 网络环境下的医院药学信息服务工作实践[J]. 中国医药导报,2008,5(3):94-95.

(本文编辑 姚仁斌)

## 《蚌埠医学院学报》征订启事

《蚌埠医学院学报》创刊于1976年3月,由安徽省教育厅主管,蚌埠医学院主办,国内外公开发行的综合性医学学术期刊。主要刊登实验医学论文和应用医学论文。设有述评、基础医学、大学生科技园地、临床医学、检验医学、影像医学、药学、预防医学、祖国医学、精神卫生、护理学、技术与方法、综述、个案报道等栏目。

本学报是中国科技论文统计源期刊(中国科技核心期刊)、中国学术期刊综合评价数据库统计源期刊。中国科技论文与引文数据库、中国期刊全文数据库、中国核心期刊(遴选)数据库、中国生物医学光盘数据库(CBMdisc)、中文生物医学期刊文献数据库(CMCC)、中文科技资料目录-医药卫生、中国生物学文献数据库、《中国生物学文摘》和中国医学文摘(十余种)等收录本学报。并已进入美国《化学文摘》(CA)检索系统。全文入编《中国学术期刊(光盘版)》、“中国知网”、“万方数据-数字化期刊群”等。先后获全国高校优秀科技期刊(B类)二等奖、安徽省高校优秀学报二等奖、安徽省优秀科技期刊三等奖。

本学报现为月刊,每月15日出版,国际标准A4开本,112页,铜版纸印刷。标准刊号:ISSN 1000-2200;CN 34-1067/R;CODEN:BYIXEM。邮发代号:26-37,每册定价8.00元,全年96.00元。欢迎广大读者及时向当地邮局订阅,也可直接向本刊编辑部订阅,免收邮资费。

邮购地址:安徽省蚌埠市东海大道2600号 邮政编码:233030 电话:(0552)3175456

http://xuebao. bbmc. edu. cn E-mail: bang@ chinajournal. net. cn; byxb@ 163. com

《蚌埠医学院学报》编辑部