

国药师, 2000, 3(1): 10.

2000, 3(1): 15.

[5] 沈麦琪. 一个区中心医院药师继续教育制度[J]. 中国药师,

收稿日期: 2003- 06- 24

# 暨南大学附属三院药学咨询服务工作的思考

袁晓斌(暨南大学附属第三医院药剂科, 广东 珠海 519000)

**摘要** 目的: 对暨南大学附属三院的药学咨询服务工作进行回顾性总结。方法: 利用咨询工作中收集到的资料进行一般性统计分析。结果: 患者咨询的内容涵盖了药物实际应用中的所有问题。结论: 开展药物咨询工作是医疗服务的需要, 是医患双方的需要。

**关键词** 药学咨询; 药物应用; 药学服务

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1006- 0111(2004) 01- 0041- 02

近年来, 随着医疗改革的深入, 患者对医疗服务的需求有所提高; 药学学科的发展, 要求药学从业人员的素质不断提高。多方面的因素使我们认识到, 药剂科的工作必须与时俱进, 药师应利用自己的专业特长, 提高药学工作的技术含量, 保证患者合理用药<sup>[1]</sup>。而药学咨询服务工作的开展, 既能解决患者对药物的质疑, 又能促进药学人员业务的不断提高。它既是药学服务的突破口, 也是激励药学人员的助推剂。

## 1 门诊药物咨询的情况

此项工作从 2002 年 10 月开始。周一和周五早上在门诊大厅设立咨询台, 由主管药师以上职称的药师进行咨询服务, 回答患者提出的问题。一般问题当时解决, 少数问题经查阅资料或小组讨论后再以电话、信函、E-mail 形式回答咨询者。截止 2003 年 8 月共接待咨询 668 人次, 按其内容分类详见表 1。

表 1 门诊药物咨询内容分布

咨询内容	人次	构成百分比(%)
用法用量	122	18. 26
药理作用与用途	80	11. 98
化验单、报告单、处方分析	78	11. 68
药物不良反应	76	11. 38
药物适应证	76	11. 38
药物名称与成分	66	9. 88
药品价格、是否属医保用药	56	8. 38
有否该药	56	8. 38
药品效期与贮存	13	1. 95
药品疗效	6	0. 90
专业书籍介绍	4	0. 59
其它	35	5. 24
总计	668	100

## 2 咨询内容的分析

暨大三院日均门诊患者量为 800~ 1 000 人次, 患者与医师及调配处方药师的接触时间有限, 对各类药品的使用方法及注意事项, 是否适合个人病情, 不能充分了解, 因此看完病后, 患者常会拿着医生处方来询问药物的用途、用法、价格及与病情是否相符合。从表 1 可见, 前五项内容占总咨询问题的 64. 7%。

表 1 还反映患者请药师选择药物及询问药物不良反应的比例不少, 可看出患者用药安全意识的提高并对药师有所信赖。目前同一成分的药物常会有不同商品名, 因此, 询问中有关药品的名称与成分及有否可替代药物的问题也较多。

表 1 还可看出, 患者提出的问题涉及了药品说明书中的全部内容, 有效性、安全性、经济性、适应性等合理用药的 4 个方面都已受到患者的关注。这也是我们药学服务的内容和目标。

## 3 开展药物咨询工作的必要性

**3.1 药物咨询是患者诊疗过程的一个必要补充**  
 由于医药科技的迅猛发展, 各种新药的开发速度和品种与日俱增, 医生已无法全面了解和掌握各种药物信息, 而我国患者长期在旧的医疗体制中养成了依赖医院和医生的习惯, 自我药疗意识薄弱, 甚至大多数的患者不能读懂和理解药品说明书。因此, 由经过培训并掌握了扎实的物理论及实际应用知识的药师进行药物咨询将有助于医师、患者、药师之间的沟通, 促进合理用药, 提高患者用药水平。事实上, 经过将近一年的实践, 药物咨询受到大多数医生及患者的欢迎。

**3.2 体现以患者为中心的服务模式 药师与患者**

作者简介: 袁晓斌(1971-), 女, 主管药师, 临床药学。

面对面交谈,有充足的时间向患者解释、交代与药疗相关的问题,并综合病人具体情况,以全面性的观点来看待病人,使病人在“医”和“药”两方面得到有效的结合,这也是以患者为中心的表现方式之一。

**3.3 提高医疗质量,增强医院竞争力** 新的医疗制度将医院分为赢利性医院和非赢利性医院,外资医疗机构亦争先抢滩中国医药市场,患者有了更多选择医院的机会。因此医疗机构必须提高医疗水平、服务质量,以吸引患者。优质药学服务不失为提高医院医疗水平的途径之一。我院开展药物咨询服务工作以来,多家新闻媒体包括健康报、珠海特区报、广东电视台、珠海电视台等对此进行了报道,受到社会的广泛好评。

**3.4 药物咨询可提高药师地位** 药师在医院中长期处于被动的地位,病人看病问药往往依赖医生。药师提供药物的同时努力为病人提供与用药相关的服务是顺理成章的事情,也是责无旁贷的事情。通过药物咨询服务工作,既解决了病人的用药疑惑,也使病人认识到药师为此也需要精深的临床知识,从而进一步了解并信赖药师,这就提高了药师在整个医疗行为中的地位。

## 4 困难和建议

**4.1 该项工作没有得到应有的重视。** 药学服务在国际上的发展仍比较缓慢<sup>[2]</sup>,在我国也没有得到广泛承认,在很多地区没有行政支持,这在很大程度上影响了药师的积极性,也制约了药物咨询工作的开展。另一方面,我国药学院的药学教育长期脱离临床,滞后于医学的发展,致使医院药师知识结构不尽合理。而药物咨询是一个面广技术含量较高的工作,要求药师除扎实的药物知识外还具备丰富的临

床知识,因此,目前开展高水平的药物咨询还有一定难度。同时,对“药物咨询”这一概念无统一定义和要求,也没有界定相应的职责,导致咨询水平参差不齐。在药物咨询中,必不可少的条件是完善的药学信息服务系统网络。因资金所限,目前我院无法配备临床应用药品资料数据库,该数据库应包括药品信息、新药动态、药效配伍、相互作用等信息。

**4.2 药师应积极宣传自我,以良好的职业规范和业务素质取得社会的认可。** 当务之急是提高咨询药师的业务素质,必要时进行统一培训。与患者交流时能准确定位患者的问题,回答问题时表达清晰、准确。掌握与医生及患者沟通的技巧,与医生采取取长补短、通力合作的态度,共同为患者服务。耐心倾听患者的诉求,以肢体语言表现出对患者的关爱,这种温和友善的态度有助于患者对药师的信任。

医院应大力支持药学咨询工作,完善药物咨询的软硬件设施,如设立独立窗口或房间,足够的人员,配备计算机、电话、参考书及相应的计算机软件。

随着医疗改革的深入,医院的宗旨是“一切以患者为中心”,提供优质的药学服务,提高医疗水平,才能满足患者的需求。医院有前途,药学人员就有更广的生存空间。药物咨询是药师的一项基本的药学服务,药物咨询随着病人、医务人员、领导的认同而发展,最终得到各方的支持和院方的资助,药物咨询服务一定会更好的为广大患者服务。

## 参考文献:

- [1] Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care[J]. Am J Hosp Pharm, 1990,47: 533.
- [2] John A. Dunlop. To link or not to link: pharmaceutical care and medication dispensing[J]. JAPA, 2001, 41(4): 514.

收稿日期: 2003-08-28

## 新形势下医院药学工作重点转变的思考

朱红(浙江省嘉兴市第二医院,浙江 嘉兴 314000)

**摘要** 目的:探索新形势下医院药学工作重点的转变。方法:阐述了新时期医院药房各部门工作模式、工作内容及药师职能转变的必然性、紧迫性及相应措施。结果与结论:新形势下医院药学只有及时将工作重点转移到以合理用药为中心的临床医学、药学科研究和现代化药房管理上来,才能适应 21 世纪医药卫生事业不断发展的需求。

**关键词** 医院药学; 药房管理; 工作模式

中图分类号: R95

文献标识码: A

文章编号: 1006-0111(2004)01-0042-03

作者简介: 朱红(1956),男,药师。