

社会药房开展药学服务的回顾性分析

崔黎萍(上海第一医药股份有限公司,上海 200001)

摘要 目的:探讨社会药房开展药学服务的方式和方法。方法:以2003年7月至2006年3月上海第一医药股份有限公司所属药房的药学服务咨询记录和药历为资料,运用统计学方法作回顾性分析。结果:用药咨询记录月均72份,90%的咨询者为中老年人,涉及疾病、选药、用法用量、不良反应、药价等5大方面。结论:人民群众对社会药房有强烈的药学服务需求,社会药房必须积极推行《优良药房工作规范》,切实发挥执业药师的关键作用,充分满足社会对健康日益增长的需要。

关键词 药学服务;咨询;药师;药历

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-0111(2006)04-0226-03

Retrospective analysis of pharmaceutical care in GPP drug-store

CUI Li-ping (Shanghai No. 1 Pharmacy Co. Ltd., Shanghai 200001, China)

ABSTRACT Objective: To discuss the ways and methods of pharmaceutical care in retail pharmacy. **Methods:** Information, based on pharmaceutical care consultation records and drug history database from 2003/7 to 2006/3 in GPP drug-store of Shanghai No. 1 Pharmacy CO., LTD., was analyzed statistically. **Results:** There are 72 records concerning medicine consultation monthly, 90% of the consultants being middle and old aged people and including the problems of diseases, medicine selection, usage, side effect and drug price. **Conclusion:** Consumers strongly need retail pharmacy to provide pharmaceutical care and retail drug-store should actively practice "Guideline of Good Pharmacy Practice". Pharmacist in retail drug-store should play their key role in pharmaceutical care to meet the growing need of society in health.

KEY WORDS pharmaceutical care; consultation; pharmacist; pharmaceutical care database

药学服务是指药房直接从事药品销售的人员应用药理学知识和工具向公众提供直接的、与药品使用有关的服务^[1]。

随着药品分类管理制度的实施,以及医疗保险制度改革的深化,越来越多的消费者在遇到小病、慢性病或日常保健,选择到社会零售药房购买药品进行自我药疗。购药已不仅仅是商品的买卖关系,而是合理使用药物,提高人的健康和生命质量的大问题。虽然,药学服务日益受到医药人士和社会大众的关注,但是,社会药房如何有效开展药学服务仍然是普遍存在的问题。本文通过分析社会药房开展药学服务的实践活动,探讨社会药房开展药学服务的方式和方法。

1 材料与方法

1.1 材料 收集上海第一医药股份有限公司2003年7月~2006年3月7家GPP药房所记载的2391份药学服务咨询记录,对咨询记录进行整理,选择信息资料较全的慢性病患者,建立药历档案,进行用药

结果跟踪和定期回访。药历档案记载内容包括姓名、性别、年龄、既往史、家属史、用药史、过敏史等基本信息和已确诊疾病、目前治疗、本次购药、不良反应、用药评价等记录信息。

1.2 方法 采用回顾性分析方法,将收集的记录资料和药历信息按咨询人群、咨询方式、咨询问题、药师指导、用药情况等汇总整理,用Excel进行统计分析。

2 结果与分析

2.1 咨询人群 经整理有性别和年龄的咨询记录为2153份(有性别和年龄的药历431份),其中男性902份,占41.9%,女性1251,占58.1%。年龄最大91岁,最小7个月。各年龄段的咨询比重见表1。

表1 各年龄段咨询人群的性别及药历采集分布

组别	人数(%)	性别		药历份数(%)
		男	女	
≤20岁	79(3.7)	43	36	29(6.7)
21~40岁	137(6.3)	59	78	103(23.9)
41~60岁	1507(70.0)	620	887	198(45.9)
≥61岁	430(20.0)	180	250	101(23.5)
合计	2153(100.0)	902	1251	431(100.0)

作者简介:崔黎萍(1957-),女,副主任药师。

2.2 咨询方式 现场面对面咨询 1 307 份,占 54.7%,电话咨询 746 份,占 31.2%,下社区咨询活动 218 份,占 9.1%,网上咨询 120 份,占 5.0%。上述数据表明,虽然面对面咨询仍占药学咨询服务的主要地位,但是,电信咨询(电话和网上咨询)已占到咨询总数的 36.2%,说明现代咨询方式有可能会成为未来社会药房药学服务的一种主要方式。

2.3 咨询内容 记录咨询问题共 2 507 个,主要涉及:疾病的发生、治疗与预后;药物的疗效与选择;药品价格与医保范围;药物的用法用量;药物不良反应;以及药品包装、药品效期、药品供应等相关问题(见表 2)。咨询问题集中在药物的疗效(49.9%)、安全性(16.1%)与可及性(21.8%)上,约占咨询总量的 87.8%,说明消费者对社会药房药学服务的需求是比较大的。

表 2 咨询问题分类及比率

分类	问题数(个)	百分比(%)
疾病咨询	867	34.6
药物疗效	383	15.3
药品价格	331	13.2
药品用法	314	12.5
是否医保	215	8.6
不良反应	90	3.6
药品供应	79	3.1
药品效期	40	1.6
药品包装	38	1.5
其他	150	6.0
合计	2 507	100.0

2.4 药历情况 在咨询人群中共采集药历 459 份,占咨询人数的 19.2%,其中完整的药历记录 187 份,占 40.7%,基本完整的药历记录 196 份,占 42.7%,不完整的药历记录 76 份,占 16.6%。

药历跟踪回访情况,回访 5 次以上 22 份,占 4.8%。10 次以上 11 份,占 2.4%。20 次以上 27 份,占 5.9%。最高跟踪回访记录为 38 次。平均达到 2 次以上。回访次数 5 次以上的均为 50 岁以上人群。

2.5 用药情况 根据药历记录,社会药房销售药品主要是用于心血管系统(47.5%)、消化系统(16.1%)、呼吸系统(12.4%)的慢性疾病(见表 3)。治疗这些疾病用量最大的药品是目前临床公认的比较安全有效的品种。如法莫替丁片、奥美拉唑胶囊、珍菊降压片、格列吡嗪片等。

2.6 药师指导用药 方式以药师直接回答购药者问题为主,有 1 632 个问题药师直接作了回答,占 65.01%;有 875 个问题药师在查询有关文献后再作

回答,占 34.90%。药师能够回答的比例应该达到多高未见文献报道。但是,可以肯定,药师直接回答的比例越高,越能增加消费者的信任度。

表 3 药历记录的各科疾病用药分布

疾病分类	份数	比例(%)	使用频次最高的药物
心血管系统	218	47.5	珍菊降压片,氨氯地平片,尼莫地平片
消化系统	74	16.1	法莫替丁片,奥美拉唑胶囊,胶体果胶铋片
呼吸系统	57	12.4	北豆根片,衡制定喘胶囊
代谢障碍	24	5.2	格列吡嗪片,二甲双胍片
皮肤科	19	4.2	曲安奈德益康唑乳剂,糠酸莫米松乳剂
五官科	17	3.7	氯霉素滴眼液,色苷酸钠滴眼液
妇科	17	3.7	克霉唑栓
其他	33	7.2	金施尔康片,善存片
总计	459	100.0	

3 结论与讨论

3.1 性别与年龄对社会药房的药学服务需求有明显影响 从咨询人群性别分布情况看,女性(1 251 人)显著大于男性(902 人)。这与男女特性有关。有研究显示,女性对药学服务的认同度高于男性。医学社会学研究发现,女性比男性的患病率要高,比男性更容易感到身体不适^[2]。因此,在药学服务中,需要充分注意性别的影响。

从年龄分布情况看,以 40~60 岁年龄段占咨询人数首位。可以想象这一年龄段的人群,由于长期承受的社会、家庭、工作压力,物质和精神负担较重,随着年龄的增长,健康状况也在下降,因此,这部分人群对药学服务的需求比较大,也是药店药学服务咨询工作和药历采集的重点。

3.2 社会药房药学服务的重要性日益提升 表 2 的数据说明,问病买药是社会药房药学服务的核心,要求社会药房的药师熟悉常见慢性疾病的症状和病因,能够帮助推荐有效、安全的治疗药物。这反映出消费者的消费观念和消费行为正在发生变化。长期以来,我国的老百姓大多是有病去医院、健康找医生。而现在有越来越多的消费者把零售药房作为他们的健康首选,这正是我们开展药学服务的基础。现在消费者走进药房,已经不单单只是满足于购药,他们还希望得到更多的服务。一项调查显示^[3],38.31%的购药者要求药店药师给予用药指导,另有 44.99%的购药者“时而有购药指导的要求”,只有 7%的人不要求用药指导。

3.3 药房咨询服务内容逐步深化 本研究发现,购药者提出的咨询问题已不仅仅限于药品的作用用途、用法用量和疗效,而开始涉及到药品、保健品的使用以及健康生活方式的选择,希望有病治病,无病

防病。有些消费者甚至关注药物的不良反应。尽管他们对于药物不良反应的认识有误区。一是对说明书中的不良反应过于紧张以致不敢用药;二是把不良反应看作是药品质量问题和事故,甚至进行投诉和要求赔偿。但是,这种现象表明消费者在用药问题上更趋向合理性。它提示药师不仅要做好一般用药的咨询工作,更要把药学服务的现代思想和精神贯穿于工作中,使消费者真正理解和学会合理的使用药物,提高人们的健康水平。

3.4 为购药患者建立药历是推行药学服务的重要途径 社会药房为购药患者建立药历在国外已经很常见,但在国内尚未见文献报道。本公司率先对这种做法进行了试验推行。虽然药历的数量还很有限,但已经看到它对患者和社会药房的工作带来的巨大好处。由于药历是购药患者的用药记录和档案,因而是开展药学服务的重要依据。有了药历就可以对患者的用药情况进行跟踪、分析,评价、指导,可以提高消费者的用药依从度。目前,由于人们对社会药房建立药历档案,仍存在种种疑虑,特别是对个人隐私不当披露的担心,影响药历制度的建立和推行。因此,社会药房的药师应努力宣传药历对购药患者的重要价值,以及社会药房能够有效承担起

保护消费者权益的责任,力求将药历内容记录详实、完备。

3.5 药师自身素质的提高是实施药学服务的关键

药师应用药专业知识向公众提供直接的、负责的、与药物使用有关的服务,以期提高药物治疗的安全性、有效性与经济性,实现改善与提高人类生活质量的理想目标是一个非常高的境界,无疑会受到所有消费者的欢迎。问题是提供药学服务的药师必须具备过硬的专业知识,具有良好的沟通技巧,更重要的是持有关心和尊重服务对象的态度。在药学服务中认真倾听或感受服务对象的需求,有针对性的做出解答和指导。只有社会药房的药师所表现的敬业精神、专业学识、真诚和负责的态度才能换来消费者的理解、信任和支持。

参考文献:

- [1] 上海市食品药品监督管理局. 上海市药品零售企业药学服务规范(试行). 2006年4月11日.
- [2] 张抗怀,杨世民. 消费者对医院药学服务认同度的实证研究[J]. 中国药房,2005,16(4):250.
- [3] 贡庆. 面向消费者开展优良药学咨询服务[J]. 中国药房,2003,14(10):636.

收稿日期:2006-04-30

我院开展合理用药评估的体会

钱存荣,闫双银,王丽芳(中国人民解放军第406医院,辽宁大连116041)

摘要 我国目前尚无相应的法律法规对临床用药进行有效的制约,医院应用规章制度对医师的处方行为进行监管时,缺乏强有力的技术支持和行政干预措施,力度很弱。为此,我院特制定《合理用药评估办法》(简称《办法》),旨在加强对医师处方和医嘱的监督。该《办法》自去年运行以来,各方面反映良好,效果显著。

关键词 合理用药;评估

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1006-0111(2006)04-0228-03

2004年10月19日,国家卫生部、国家中医药管理局、总后卫生部联合向社会公布了《抗菌药物临床应用指导原则》,这份指导原则是我国首次制定的全面系统的针对抗菌药物合理应用的指导性文件。但从目前的情况来看,执行的效果并不理想,抗菌药物的滥用依然严重。主要原因有以下几点:其一,是医生的知识不足,对药物的毒副作用认识不足,尤其认为“中草药无毒”,用药时很少权衡利弊;

其二,是虚假不实广告和无孔不入的促销活动,使医生生成了一种开药的工具,甚至于不顾病人的健康和经济负担;其三,也是不合理用药为何如此泛滥的最重要的一点,即我国目前尚无相应的法律法规对医师处方进行有效的制约。医师的“处方权”太大,致使很多规章制度形同虚设。

我院为避免或减少不合理用药现象对患者的伤害,鼓励医生加强合理用药知识的学习,杜绝开方提成、药品回扣等其它因素对其合理用药的影响,提高医院治疗水平,降低患者负担,特制定《合理用药评估办法》。该《办法》自去年运行以来,各方面反映