

医院药物咨询工作实践分析与技能探讨

邓淑贞, 谢杏苗

(广东省广州市番禺区石基人民医院, 广东 广州 511450)

摘要:目的 提高医院药学服务质量,促进合理用药。方法 对医院2016年的药物咨询记录进行分类统计,并结合实际案例探讨提高药物咨询或药学服务质量的方法。结果 医院2016年的药物咨询者共302人次,以医师和患者为主,分别占47.02%和32.45%,其次为患者家属及护士,分别占9.93%和8.61%;咨询方式主要为电话咨询或在咨询室面对面咨询;医院2016年的药物咨询共362例次,咨询内容主要为药物的用法用量、适应证、药品不良反应、药物相互作用、作用机制和药物的配伍禁忌等;2016年度药物咨询满意度达80.79%。结论 开展药物咨询,在一定程度上能提高药学服务质量,提升临床药师的药学服务技能水平,提高患者的用药依从性,促进药学服务的发展和临床合理用药。

关键词: 药物咨询; 药学服务; 临床药师; 合理用药

中图分类号: R952

文献标识码: A

文章编号: 1006-4931(2018)01-0094-03

Practical Analysis and Skill Discussion of Drug Consultation in a Hospital

Deng Shuzhen, Xie Xingmiao

(Shiqi People's Hospital in Panyu District, Guangzhou, Guangdong, China 511450)

Abstract: Objective To improve the quality of pharmaceutical care in the hospital and to promote the rational drug use. **Methods** The records of drug consultation in the hospital in 2016 were classified and analyzed. Based on the results of statistics and combined with practical cases, the methods of improving the drug consultation or the quality of pharmaceutical services were discussed. **Results** The total number of drug consultation in our hospital in 2016 was 362 cases. Consultants were mainly doctors and patients, which accounted for 47.02% and 32.45%, respectively, followed by family members of the patients and nurses, which accounted for 9.93% and 8.61%, respectively. The ways of consultation were mainly telephone consultation or consultation face to face. The main content of the consultation was the amount of drugs used, indications, adverse drug reactions, drug interactions, mechanisms of action and drug compatibility taboo. The satisfaction survey for drug consultation results in 2016 was 80.79%. **Conclusion** Drug consultation can improve the quality of pharmaceutical care, enhance the level of drug counseling clinical pharmacists' pharmaceutical care skills, improve the compliance of patients, promote the development of pharmaceutical care and rational drug use in clinical.

Key words: drug consultation; pharmaceutical care; clinical pharmacists; rational drug use

药物咨询作为开展临床药学工作的重要切入点和突破口,是临床药学服务的重要内容。通过面向临床和患者的用药咨询服务,树立药学工作者的新形象,而掌握对药物咨询应答的相关技巧是临床药师的一项重要实践技能。此项工作的开展为医、药、护、患获得药物相关信息提供了一个良好的平台,促进了医患之间的沟通和交流,提高合理用药水平^[1-4]。我院的药物咨询已由简单的药房咨询窗服务发展成了独立的药物咨询室坐诊模式。笔者对我院2016年的药物咨询记录进行统计与分析,并对典型案例进行讨论,探讨咨询实践的技能,为临床药学工作的开展提供参考,促进医院药学服务的进一步发展。

1 资料与方法

1.1 资料来源

资料来源于我院2016年开展药物咨询临床药师的详细记录,共302人次,解答问题362例次。根据信息系统的提示,对抽取的数据进行分类统计和分析。

1.2 信息系统支持

药物咨询室安装医院信息系统(hospital information system, HIS)部分软件^[5-7],临床药师通过HIS系统了解患者的相关辅助检查、药物相关信息等内容后,再对咨询者的问题作解答。

2 结果与分析

2.1 咨询者身份

由图1可见,我院2016年的药物咨询共302人次,咨询者以医师和患者为主,医师142人次,患者98人次,分别占咨询总人数的47.02%和32.45%;其次为患者家属及护士,分别为30人次和26人次,分别占9.93%和8.61%。说明我院药物咨询室成立不久,患者及其家属咨询的意识尚不十分强烈;咨询业务主要源于医师,说明我院医药沟通的氛围较好。

2.2 咨询方式

由图2可见,我院药物咨询的途径主要是通过电话咨询,其次是药物咨询和微信咨询,各咨询者可通过多种方式达到咨询目的。

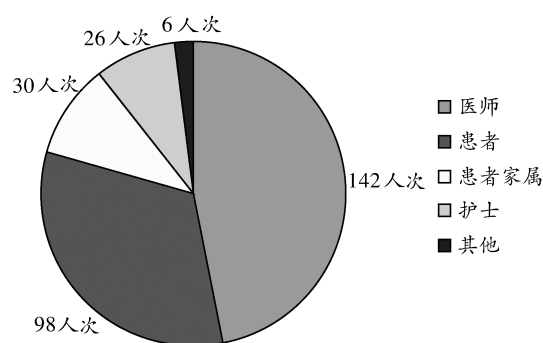


图 1 2016 年我院药物咨询者的构成

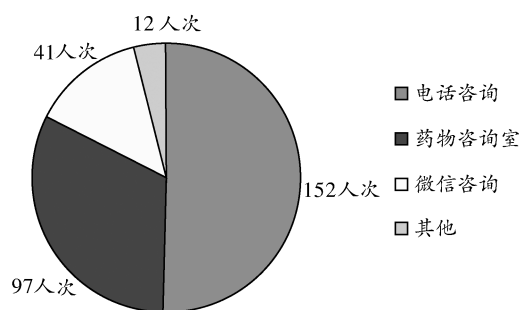


图 2 2016 年我院药物咨询方式的构成

2.3 咨询内容

由表 3 可见,药物咨询者主要关注的内容是药物的用法用量、适应证、药品不良反应及药物的相互作用等,说明对门诊患者做好用药交代、掌握药物适应证、获取药品不良反应等药物安全的相关信息至关重要。

表 3 2016 年我院药物咨询的内容构成 ($n=362$)

咨询内容	例次	构成比 (%)
药物的用法用量	103	28.45
药物的适应证	72	19.89
药品不良反应	71	19.61
药物相互作用	22	6.08
药物作用机制	15	4.14
药物的配伍禁忌	15	4.14
药物供应	13	3.59
药物成分	12	3.31
妊娠期与哺乳期用药	7	1.93
药物过敏试验	4	1.10
其他	28	7.73

2.4 药物咨询满意度调查结果

由图 3 可见,我院 2016 年开展的药物咨询工作初见成效,咨询者基本能得到满意的回复。但从总体上来说,我院药物咨询工作仍处于发展的初始阶段,需要临床药师持续努力,提升药物咨询技能,提高药学服务质量,不断提高咨询者对咨询结果的满意度。

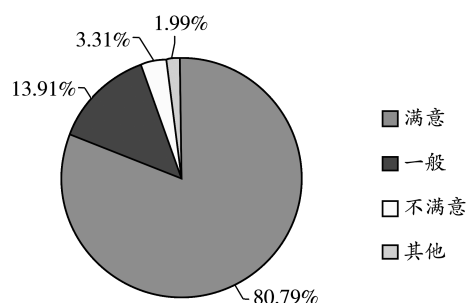


图 3 2016 年我院药物咨询的满意度调查结果

2.5 典型案例

2.5.1 药物用法用量

随着人们对药物合理使用及最佳服用方法的高度重视,药物用法用量相关咨询也逐渐增多。有调查显示,约有 30% 的药品说明书未注明服药时间,且有 66.80% 的药品说明书未注明不受进餐影响。作为患者,取药后首先会关注药物怎么服用,什么时候服用,1 日服用几次等问题。

患者咨询:“如何正确使用布地奈德福莫特罗粉吸入剂(都保),自己使用时为何没有任何感觉?”药师回复,布地奈德福莫特罗粉吸入剂(都保)的操作步骤为,首先,旋转并移去瓶盖;检查剂量指示窗,看是否还有足够剂量的药物;一手拿药物,另一手握住底盖,先向右转到底再向左转到底,听到“咔”一声,就可准备吸药;吸之前,先轻呼一口气(勿对吸嘴吹气),将吸嘴含于口中,并深吸气,即完成 1 次吸入动作;吸药后约屏气 5~10 s;盖上盖子,用水漱口;由于药粉剂量很少,故使用者每次吸入时可能感觉不到,但只要按步骤正确操作,就不用担心,可以确信已吸入所需剂量^[8-9]。

暖气、腹胀不适患者咨询:医师开具了吗丁啉片和达立通颗粒,这 2 种药有什么作用,应如何服用?药师回复,吗丁啉片可增强胃蠕动,促进胃排空,协调胃与十二指肠运动,适用于消化不良症,如上腹部胀感、腹胀、上腹疼痛、暖气、肠胃胀气等,宜饭前 15~30 min 服用;达立通颗粒为中成药,清热解郁,和胃降逆,通利消滞,用于肝胃郁热所致痞满证,证见胃脘胀满、暖气等,也建议饭前服用。

2.5.2 药物选择

临床医师作为临床的一线人员,占咨询人数的较大比例,医师咨询较多的是本学科之外的其他系统常用药物的适应证,药物的甄选,特殊人群用药,以及国内外药物的最新动态等内容。

医师咨询:“老年人应如何选择质子泵抑制剂(PPIs)?”药师回复,根据老年人质子泵抑制剂合理应用专家共识,目前常用的 5 种 PPIs 对老年人来说都是安全有效的,但由于其代谢途径和药代动力学差异及受

CYP2C19 多态性的影响,5 种 PPIs 存在个体差异,同时考虑到老年人因多种疾病并存,且同时服用多种药物,故宜优先选择与其他常用药物相互作用较少的 PPIs,如泮托拉唑和雷贝拉唑^[10-14]。

2.5.3 药品不良反应

患者咨询:“我一直吃普伐他汀,现在医院缺货,开了辛伐他汀,这 2 种药的作用一样吗,有什么不良反应?”药师回复,辛伐他汀和普伐他汀均属调脂类药物,治疗作用相似,只是在药物结构上有些不同,最引起重视的不良反应是肌肉疼痛和横纹肌溶解症,如果出现肌肉疼痛请停止服药,并立即就医。

3 讨论

3.1 药物咨询技能的探讨^[15-16]

药物咨询是药学服务的重要内容,是临床药师日常工作的重要组成部分。要想成为一名合格的临床药师,必须要掌握相关的药物咨询技能。首先,要掌握国内外药学发展的动向,熟悉药物的药理作用、适应证、用法用量、不良反应、配伍禁忌等相关信息;其次,要掌握有效的沟通方式,认真听取咨询的问题,准确、清晰、耐心地进行解答,语言通俗易懂;认真做好相关记录,并定期进行整理,及时向上级反映存在的问题;严格执行医德医风各项规定,注意保护患者的隐私,系统提供临床用药信息服务,全面提升合理用药水平。

3.2 药物咨询的意义

随着医疗体制的改革和患者医疗消费意识的增强,要求医院药学的服务质量及服务方法与时俱进。在探索药学服务的道路上,积极开展药物咨询,是缓解巨大的门诊服务压力的重要手段。如今,保障人民群众的用药安全,仍然是药学服务的重要内容。而医院药物咨询的模式不再拘束于各门诊药房的咨询窗模式,而是开展独立诊室,这是药学服务的重大突破。

在药物咨询室里,可以更好地保护患者的隐私,理解、尊重患者,有更充裕的时间和空间开展一对一的药学咨询服务。同时,可以对医师、患者等进行合理用药宣传,尽可能地收集并追踪药品不良反应,为患者、医护人员搭建一个安全、有效、经济的合理用药平台。

总之,做好药物咨询工作不仅有利于提高药物使用的安全性,提高药学服务的满意度,构建和谐医患关系,且更有利于提升临床药师的业务水平。这是医院药学服务工作的重要内容,任重而道远。

参考文献:

- [1] 倪晨明,郭晋敏,张 莉. 我院药物咨询工作的实践分析与技能探讨[J]. 中国药房,2014,25(46):4390-4393.
- [2] 吕敏儿. 开展药物咨询对提高门诊药房药学服务质量的探讨[J]. 中国实用医药,2013,8(8):260-261.
- [3] 贾秀凤,王彦荣,张丽娟,等. 我院 508 例药物咨询情况分析[J]. 中国药房,2011,22(10):948-950.
- [4] 甘美婵,甄乐锋,郑卫宁,等. 667 例药物咨询回顾性分析[J]. 中国医院用药评价与分析,2015,15(1):114-117.
- [5] 吕 峰,杨 莉,董如福,等. 智能化医院管理信息系统建设分析[J]. 医学信息学杂志,2015,36(12):19-21.
- [6] 刘 哲. 医院管理中医院信息管理系统的应用[J]. 工程技术研究,2016,11(7):210-211.
- [7] 殷俊刚. 加强医院信息化管理的重要性及有效措施分析[J]. 信息与电脑(理论版),2016,2(17):155-156.
- [8] 姜扶飞,葛 祥,杨 猛. 大剂量与常规剂量布地奈德/福莫特罗粉吸入剂治疗 COPD 稳定期的疗效对比[J]. 中国生化药物杂志,2017,37(4):226-228.
- [9] 刘玮霞. 布地奈德福莫特罗粉吸入剂对慢性阻塞性肺疾病缓解期的疗效观察[J]. 中外医学研究,2016,14(17):7-8.
- [10] 黄兴富,周 慧,郭剑伟,等. 1239 例注射用质子泵抑制剂专项点评[J]. 中国执业药师,2016,13(8):3-7.
- [11] 吕小娟,艾伟鹏,马 林. 质子泵抑制剂预防危重症患者并发应激性溃疡的循证药物经济学评价[J]. 中国医院药学杂志,2015,35(24):2237-2240.
- [12] 李海燕,胡 斌. 质子泵抑制剂与其他药物相互作用的药学监护实践[J]. 中国药物警戒,2016,13(7):429-432.
- [13] 钟秋红. 质子泵抑制剂药物的不良反应与药物相互作用[J]. 北方药学,2014,11(5):102-103.
- [14] 魏春燕,吴逢波,徐 琰. CYP450 与药物相互作用[J]. 中国药业,2014,23(6):17-19.
- [15] 檀岭改,王佳坤,黄美蓉,等. 我院门诊药物咨询的实践与分析[J]. 中国药业,2015,24(3):41-43.
- [16] 梁健华,林 平,杨丽娟,等. 某院 2014 年至 2016 年药物咨询情况分析[J]. 中国药业,2017,26(6):84-87.

(收稿日期:2017-05-30;修回日期:2017-09-10)

《中国药业》杂志 欢迎投稿! 欢迎订阅!

网上投稿: <http://www.zhongguoyaoye023.com> 或 中国药业在线投稿系统
投稿备份: (E-mail) zgyaoye@vip.tom.com 电话兼传真: (023) 86592565

邮发代号: 78-130, 各地邮局均可订阅; 补订、破月订可向本刊发行部办理

编辑部地址: 重庆市渝中区长江一路 61 号地产大厦 1 号楼 19 层 邮政编码: 400014