

某院 1 052 例次药物咨询情况分析

孙静波,樊 硕,索 琳,李怡文,李 静[△]

(煤炭总医院药学部,北京 100028)

摘要:目的 分析门诊药物咨询情况,为提高药学服务质量提供参考。方法 收集医院 2016 年的门诊药物咨询记录,按咨询人员构成、咨询形式、咨询内容、咨询药品种类等信息进行分类整理和分析。结果 医院门诊咨询窗口 2016 年共提供 1 052 例次药物咨询,咨询人员以患者为主(956 例次,占 90.87%),咨询方式主要是面对面咨询(895 例次,占 85.08%),咨询的主要内容是药物的用法用量(468 例次,占 44.49%)、药品不良反应(298 例次,占 28.33%)和用药注意事项(112 例次,占 10.65%)等,咨询药品种类以心脑血管系统药物(503 例次,占 47.81%)、呼吸系统药物为主(378 例次,占 35.93%)。结论 患者主要关心的问题是用法用量、药品不良反应和用药注意事项等,临床药师通过面对面为患者提供药物咨询,可以提高药学服务质量,促进临床合理用药。

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;R969.3

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2018)07-0089-04

Analysis of 1 052 Cases of Drug Consultations in a Hospital

Sun Jingbo, Fan Shuo, Suo Lin, Li Yiwen, Li Jing

(Department of Pharmacy, China Meitan General Hospital, Beijing, China 100028)

Abstract: Objective To analyze the drug consultations of outpatient and to provide reference for improving the quality of pharmaceutical care. **Methods** The records of drug consultations were collected from the outpatient of our hospital in 2016, and then classified and analyzed according to the information of the composition of consultants, consultation forms, consultation contents, the types of consultation drugs and so on. **Results** The outpatient consultation window provided a total of 1 052 cases of drug consultations in 2016. Consultants were mainly consulted by patients(956 cases, 90.87%), the most common consulting method was face to face(895 cases, 85.08%), the main contents of the consultation were the usage and dosage of drugs(468 cases, 44.49%), adverse drug reactions(298 cases, 28.33%) and matters of attention(112 cases, 10.65%). The main types of drugs consulted were cardio cerebral vascular system drugs (503 cases, 47.81%), respiratory system drugs(378 cases, 35.93%). **Conclusion** Patients were mostly concerned about the drug usage and dosage, adverse drug reactions and matters needing attention. The clinical pharmacist can provide drug consultations for patients through face-to-face, and can improve the quality of pharmaceutical care in order to promote rational drug use in clinic.

Key words: drug consultations; pharmaceutical care; clinical pharmacist; rational drug use

第一作者:孙静波,大学本科,主管药师,研究方向为用药咨询与临床药学,(电子信箱)75455944@qq.com。

[△]通信作者:李静,女,主任药师,研究方向为医院药学,(电话)010-64628696(电子信箱)Lijing0127@sina.com。

础,以对医疗质量管理进行持续改进^[10-11]。

参考文献:

- [1] 中国老年学学会心脑血管病专业委员会,中国康复医学会心脑血管病专业委员会. 稳定性冠心病口服抗血小板药物治疗中国专家共识[J]. 中华心血管病杂志,2016,44(2):104-111.
- [2] 周鹏恩. 口服抗血小板药物用于治疗冠心病的临床效果观察[J]. 中国医院药学,2016,8(36):244-245.
- [3] 卫生部,中国医院协会. 实施患者安全目标指南[M]. 北京:科学出版社,2009:10-11.
- [4] 郑国营,许卓谦,姚淑雯. 医药护合作品管圈活动预防中心静脉导管相关性感染的效果观察[J]. 中国药业,2017,26(6):61-65.
- [5] 杨 茜,李雨欣,孙鸿燕,等. “头脑风暴法”健康宣教对提高IgA 肾病患者护理干预效果的评价[J]. 泸州医学院学报,2015,38(4):430-433.
- [6] 高俊扬,刘庭芳. 我国医院品管圈真因验证存在的问题及其对策[J]. 中国医院,2015,19(7):7-9.
- [7] 张梅霞,姚 瑶,袁 方,等. 应用质量管理方法和工具提升医院管理精细化水平[J]. 中国卫生质量管理,2014,21(3):8-11.
- [8] 于 浩,周永刚,李小卫,等. 临床药师强化用药教育对冠心病患者生存率、再住院率及再手术率的影响[J]. 中国药物警戒,2014,11(1):47-49.
- [9] 詹石榴. 影响老年糖尿病患者健康宣教的因素及对策[J]. 中外医学研究,2014,15(38):155-156.
- [10] 周铭红. 品管圈活动用于手术室药品管理实践及体会[J]. 中国药业,2015,24(24):168-170.
- [11] 杨安辉,刘建华,郭志军. 品管圈用于降低静脉用药调配中心配置差错实践[J]. 中国药业,2015,24(12):73-75.

(收稿日期:2017-12-09)

药物咨询是临床药师与患者或医务人员之间一对一的沟通和交流过程,是药学实践的重要组成部分^[1]。如今,随着医改的不断推进,医院药学服务的模式逐渐由保障药物供给转变为以患者为中心,以临床药学为基础,促进临床科学、合理用药的药学技术服务模式。这种药学服务模式由过去的为“药”服务转变为现在的为“人”服务,体现的是以人为本^[2]。为促进药学服务转型,我院门诊设立药学咨询窗口,开展药物咨询,不仅可增强患者及医务工作者合理用药的意识,减少药品不良反应,提高患者的用药依从性,还可缓解紧张的医患关系。本研究中就我院门诊药物咨询窗口 2016 年提供的药物咨询进行分析,现报道如下。

1 资料与方法

2014 年,我院门诊设立专门的药物咨询窗口,由专职咨询药师为患者、医务工作者及附近社区居民等提供临床用药咨询服务,并将咨询相关内容如实记录。收集、整理我院门诊药物咨询窗口 2016 年全年的药物咨询记录,采用 Excel 2013 软件对药物咨询人员构成、咨询形式、咨询内容和咨询的药品种类等信息进行人工统计,并分类整理。其中,除人员构成比中的性别按咨询人次统计外,其余均按咨询的问题统计。应用柏拉图质量管理工具对咨询内容进行分析,并根据柏拉图的“二八法则”找出主要咨询内容和次要咨询内容^[3-4]。

2 结果与分析

2.1 统计结果

咨询人员构成:2016 年,我院门诊共接收 568 人次药物咨询,共解答 1 052 例次药物咨询问题,存在 1 人咨询多个问题的情况;咨询人员包括患者、医生、护士、药师及附近的社区居民。其中,患者咨询的例次最多(956 例次,占 90.87%),其次为医生(45 例次,4.28%)。其中,女(313 例次,55.11%)稍高于男(255 例次,44.89%)。

咨询形式:药物咨询人员主要通过面对面、电话和微信等形式进行咨询。其中,面对面咨询最多(895 例次,占 85.08%),其次为电话咨询(98 例次,9.32%),微信咨询最少(59 例次,5.61%)。

咨询内容:可分为 10 项,咨询最多的内容是用法用量,其次为药品不良反应和注意事项(见表 1),累计构成为 83.46%。根据柏拉图“二八法则”,可见药物咨询的重点内容是用法用量、药品不良反应和注意事项。

咨询药品种类:1 052 例次药物咨询中,涉及人体各个系统的临床用药。由于我院接收的病种特点,故以心脑血管系统用药、呼吸系统用药的药物咨询最多,详见表 2。

表 1 药物咨询内容的分类及构成比($n=1\ 052$)

咨询内容	数量(例次)	构成比(%)	累积构成比(%)
用法用量	468	44.49	44.49
药品不良反应	298	28.33	72.81
用药注意事项	112	10.65	83.46
药物相互作用	78	7.41	90.87
适应证	31	2.95	93.82
储存保管及有效期	25	2.38	96.20
库存、厂家、医保	20	1.90	98.10
服药时间	11	1.05	99.14
禁忌证	5	0.48	99.62
其他	4	0.38	100.00

表 2 咨询药品种类($n=1\ 052$)

药品种类	数量 (例次)	构成比 (%)	药品种类	数量 (例次)	构成比 (%)
心脑血管系统用药	503	47.81	神经系统用药	10	0.95
呼吸系统用药	378	35.93	精神障碍用药	7	0.67
抗菌药物	78	7.41	泌尿系统用药	5	0.48
免疫系统用药	43	4.09	皮肤科用药	4	0.38
消化系统用药	21	2.00	其他	3	0.29

2.2 分析

咨询人员构成:按咨询人员类别统计,患者为药物咨询的主要对象,医务人员药物咨询较少,表明我院门诊药物咨询在医务工作者中尚未得到有效地开展。为改善这一现状,专职咨询药师要深入临床,不断增强自身专业知识,做到能正确、快速、详细地回答医务工作者的药物咨询。另外,可进一步加强对医务工作者的药物咨询宣传,逐渐树立咨询药师的工作形象,增强药师的影响力。按人员性别统计,女性稍多于男性,这可能与女性对孩子和老人的照顾程度、对药物的敏感性和其自身特殊的生理周期等有关,这提示咨询药师可重点关注特殊人群的用药,如老人、小孩,同时也应关注女性患者的常用药物,以便遇到类似的药物咨询时可以从容应对^[5]。

咨询形式:我院门诊的药物咨询形式主要是面对面咨询,但随着信息化的不断发展,药物咨询的形式也呈现出多样化。如门诊患者取药返回家中后,若想进行药物咨询,可拨打医院电话转到门诊用药咨询。针对本院医务工作者,可通过工作群直接进行药物咨询。

咨询内容:主要内容是药物的用法用量、药品不良反应和注意事项,其中最多的是用法用量。主要原因,随着我院医疗技术的发展,门诊患者就诊数量急剧增加,导致医生、窗口药师工作量大,医生对患者的用药指导不全,而窗口药师未能深入对患者进行用药交代,并习惯性地引导患者至药物咨询窗口进行咨询;患者的健康意识越来越强,如何安全、有效地使用药物越来越被关

注;随着医疗技术的发展,根据药代动力学、药效学的原理,越来越多的药物剂型已被投入使用,如缓释剂、控释剂、气雾剂、泡腾片等,都有在使用时特定的注意事项;随着疾病的发展,个别疾病需要使用某些特殊药物,如抗凝剂、激素类药物等,均有需要使用过程中特别注意的事项;随着人们生活方式的改变,人均寿命延长,较多老年患者合并多种慢性疾病,联合使用多种药物,药品不良反应、药物相互作用也随之增加,人们对此的重视程度也在逐渐提升^[6-7]。

咨询药品种类:我院为煤炭医院,主要收治的病种为心脑血管疾病及呼吸系统疾病,且多为中老年患者,故接受咨询的常为心脑血管系统用药、呼吸系统用药,其次为抗菌药物等。由于呼吸系统的病理生理状态,其用药多为喷雾剂、气雾剂等特殊剂型,患者对其具体用法不易掌握,往往需要指导才能正确使用,这与统计结果相符。

2.3 经典案例

2.3.1 咨询用法用量

案例1。一女性患者步行至咨询窗口诉说每次使用舒利迭总感觉没有吸到药,询问舒利迭应该怎么用。咨询药师指导舒利迭的正确使用方法:打开外盖,用一手握住外壳,另一手的大拇指放在拇指柄上,向外推动拇指直至盖子完全打开;准备吸药,推开握住准纳器使吸嘴对着自己,向外推滑动杆直至发出咔哒声,表明准纳器已做好吸药的准备;吸入药物,先将气慢慢呼出(不要对着吸嘴呼气),再将吸嘴放入口中深深地平稳地吸入药物,切勿从鼻吸入。将准纳器从口中拿出,继续屏气约5~10 s,然后经鼻将气慢慢呼出,关闭准纳器外盖。如果操作正确,而又感觉不到吸到的药物,可能为药量少较难察觉,但应观察临床效果。最后,嘱患者每次用药后漱口^[8]。

案例2。本院一医生电话咨询,患者,女,38岁,孕20⁺周,左下肢伤口感染,血培养示金黄色葡萄球菌,多重耐药,头孢曲松敏感,是否可以使用罗氏芬(头孢曲松)抗感染治疗,是否会影响胎儿,是否需要减量,是否需要皮肤过敏试验(简称皮试)。药师详细了解患者情况后回复:根据美国食品药品监督管理局(FDA)药物妊娠期分

级,头孢曲松属B级,安全性较高,对胎儿的影响较小,可以使用,按常规剂量使用即可。根据我院罗氏

2.3.2 咨询药品不良反应

案例3。一合并慢性阻塞性肺疾病、冠心病、高血脂的老年女性患者,前往窗口询问,长期服用阿托伐他汀是否会对身体有不好的影响。咨询药师指导:阿托伐他汀是调脂药物,可以稳定斑块,需要长期服用,同时也可能会伴随着一定的不良反应,但相对较少。阿托伐他汀较常见的不良反应为腹痛、便秘、胃肠胀气等,比较罕见的有横纹肌溶解、血管神经性水肿、肝损害等。服药时,应关注自身是否肌痛、呼吸困难的现象,如有则需立即停药并就诊,同时应定期监测肝功能。

2.3.3 咨询用药注意事项

案例4。一老年患者手持华法林前往咨询窗口询问,长期服用华法林需要注意什么。咨询药师指导:华法林是一种口服抗凝药,用于防治血栓栓塞性疾病,防止血栓的形成与发展,需要长期服用。服用期间需定期到医院检测国际标准化比值(INR),并根据INR值调整该药的用法用量。发现漏服华法林时无需紧张,如果漏服的时间距离平时服药时间小于8 h,补服1次即可;如果漏服药时间超过8 h,则当天不可再服用,第2天在平时的服药时间将漏服的剂量和当天的常规剂量一起服用即可;如果漏服数天,则需要监测INR,重新根据INR确定服用剂量。华法林最主要的不良反应是出血,平时应观察自身有无皮肤出现不寻常的瘀伤、红点、紫癜,不寻常的鼻腔或牙龈出血、唾液带血,尿液颜色偏红,血便或黑便等,如出现上述症状,要及时返院就诊。

3 结语

鉴于我院目前环境受限,药物咨询只能在窗口开展,使得药物咨询的发展极大地受到了限制。为促进药学服务模式的转变,做好药物咨询这一切入点,我院将来会把药物咨询将由窗口式服务转变为咨询药师坐诊药物咨询室,并逐渐发展成为药物咨询中心。

做好药物咨询工作,不仅可指导患者、医生、护士等正确用药,促进临床合理用药,而且还可提高药学服务质量。要实现以药物咨询带动药学服务这一目标,咨询药师不仅要深入临床,努力丰富自身阅历,巩固自身药学专业知识,不断地汲取并更新相关药学信息,还需要医院极大的行政支持。所以,药物咨询的发展,药学服务的转变,需要医院、药师、医生、护士及患者共同努力。通过转变药学服务,共同创建安全、有效、合理使用药物的良好环境。

本栏目由

重庆药友制药有限责任公司

协办

级,头孢曲松属B级,安全性较高,对胎儿的影响较小,可以使用,按常规剂量使用即可。根据我院罗氏