

药品零加成型势下药师服务转型的调研与分析

李根, 陈文文[△], 梁华, 王玉兰

(成都市妇女儿童中心医院, 四川 成都 610091)

摘要:目的 引导医院药师群体为患者提供更加专业的药学服务。方法 设计调查问卷, 内容包括调查对象的人口统计学资料、对医院药师工作的了解程度、对药品零加成政策的了解、对药师服务的需求和接受药师收费服务的意愿等。2016年10月, 通过医院微信公众号、门诊药房窗口扫描二维码等多种途径向社会公众发放调查问卷并统计和分析。结果 大部分公众对药师的工作内容有一定了解和认识, 认可药师的专业知识并信任药师, 希望接受专业的药学服务并愿意付出一定费用。结论 药师只有秉持以患者为中心的理念, 实行全程用药关怀, 才是实行公立医院药品零差率后药师的立命之本。

关键词:药品零加成; 药师服务转型; 问卷调查; 药学服务; 药房管理

中图分类号: R952

文献标识码: A

文章编号: 1006-4931(2019)13-0095-04

Transformation of Pharmacists Service Under the Zero Margin Drug Profit Policy

LI Gen, CHEN Wenwen, LIANG Hua, WANG Yulan

(Chengdu Women's and Children's Central Hospital, Chengdu, Sichuan, China 610091)

Abstract: **Objective** To guide the hospital pharmacists to provide more professional pharmaceutical care for patients. **Methods** Questionnaires were designed, including demographic data of the respondents, awareness of pharmacists' work and zero margin drug profit policy, and acceptance for pay service from pharmacists. The questionnaires distributed to the public through the WeChat public number of hospital and scan two-dimensional code at outpatient pharmacy in October 2016, the survey results were also analyzed. **Results** Most of the public have had a general familiarity with the work content of pharmacists, they recognized the professional knowledge of pharmacists and trusted pharmacists, hoped to receive professional pharmaceutical care and were willing to pay a certain fee. **Conclusion** The pharmacists only uphold the patient-centered philosophy, the full implementation of care for the patient, can pharmacists realize one's self-worth after the zero margin drug profit policy.

Key words: zero margin drug profit policy; transformation of pharmacist service; questionnaire survey; pharmaceutical care; pharmacy management

医疗机构的药师是连接患者、医师和药物的纽带, 是确保通过合理用药达到最佳治疗效果的关键因素。目前, 我国医药卫生体制改革正在深刻地影响着医院药学的发展^[1-2]。医疗模式的转型要求我国药学服务模式从“以药品为中心”逐步转型为“以患者为中心”, 以保障患者用药安全、有效、经济。长期以来执行的医院药品加成制度掩盖了药师工作的重要性和专业性, 执行药品零加成后, 相关调查显示, 70%以上的药师认为在医院的地位有所降低^[3]。目前, 医院药师面临药品零加成、药房托管、医事服务费、医药分开等医改政策带来的冲击和挑战, 需要重新定位^[4-7]。

1 研究目的

根据《国务院办公厅关于印发深化医药卫生体制改革2014年工作总结和2015年重点工作任务的通知》(国办发〔2015〕34号)要求, 四川省政府结合实际, 发布《四川省深化医药卫生体制改革近期主要工作安排》(川办发〔2015〕78号)、《四川省深化医药卫生体制综合改革试点方案》(川府发〔2016〕32号)。根据相关文件精神, 试点城市公立医院全部取消药品加成(中药饮片除

外), 通过加大政府投入、调整部分基本医疗服务价格、改革支付方式、降低医院运行成本等建立科学补偿机制。成都市所有公立医疗机构已于2017年1月1日全部取消药品加成, 即零售价为进院价。以上举措将有效降低患者药费支出, 同时引导医院药师群体向为患者提供专业药学服务转变。本研究中从患者角度出发, 为了解公众对于药师工作认知度、对药师提供合理用药服务的需求和接受药师收费服务的意愿, 进行了问卷调查。

2 方法与结果

2.1 问卷设计

参考有关文献并结合相关文件政策和实际情况设计调查问卷, 共涉及18个问题, 包括调查对象的人口统计学资料、对医院药师工作的了解程度、对药品零加成政策的了解、对药师服务的需求, 以及接受药师收费服务的意愿等。每个问题的题干尽量简练, 表达明确。答案根据题干的内容由2~7个选择项组成, 按一定等级顺序排列(见表1)。

2.2 问卷发放与回收

2016年9月, 在四川省执行城市公立医院取消药

第一作者: 李根, 男, 回族, 大学本科, 副主任药师, 研究方向为医院药学, (电话)028-87461791(电子信箱)627045226@qq.com。

[△]通信作者: 陈文文, 女, 硕士研究生, 主管药师, 研究方向为医院药学, (电话)028-61866000-6408(电子信箱)chenww1111@126.com。

表 1 调查问卷表

编号	问题
Q1	年龄
Q2	性别
Q3	最高学历
Q4	您认为医院药师的工作内容包括以下哪些内容?(可多选)
Q5	您希望在医院药师处获得什么帮助?(可多选)
Q6	您怎么看待医院药师的工作?
Q7	您在既往就诊过程中,是否接受过药师的用药指导?是否受益?
Q8	您在既往就诊过程中,向药师咨询过问题吗?
Q9	在用药过程中发生不适时,您会如何处理?
Q10	您认为根据医院药师掌握的药物化学、药理学、药动学等药学专业 知识对您安全、有效、经济地选用药物是否有帮助?
Q11	您认为药师提供的信息可靠吗?
Q12	您知道医院药品零加成(进院价=销售价)吗?
Q13	您赞同国家医改政策当中实行医院药品零加成吗?
Q14	您认为是否应对专业药师提供的有利于改善用药方案的各项服 务收取费用?
Q15	实行药品零加成后,医院收取药师服务费(如每张处方 2 元),您 是否接受?
Q16	如用药过程中出现疑惑,您是否愿意挂号咨询药师门诊?
Q17	如药师咨询门诊收取挂号费,你觉得费用是多少?
Q18	如药师开展安全用药科普宣传,您觉得采用什么形式?(可多选)

品加成前,由医院药学部通过医院微信公众号、门诊药房窗口扫描二维码等多种途径向社会公众发放调查问卷。截至 2016 年 10 月 7 日,公众共进入问卷 3 151 次,完成问卷 1 001 份,完成率为 31.77%。

2.3 数据处理

采用 Microsoft Excel 2007 软件建立数据表。全部数据按问卷分类分别输入 18 个工作表,分别对应问卷中的一个问题,统计各选项的调查结果占比。

2.4 调查结果

问卷第 1~3 个题目是人口统计学资料,调查对象年龄为 18~40 岁,占 82.72%;女性占 74.49%;大学专科以上学历者占 91.40%。说明大专以上学历、18~40 岁的人员对医院服务比较关注,愿意无偿参与调查;女性居多的原因我院服务对象主要为妇女和儿童,母亲可能更关注医院的服务内容。详见图 1。

3 讨论

3.1 公众对药师工作认知度分析

问卷第 4,8,10 个题目是公众对药师工作认知度调查。结果显示,88.91% 以上的被调查者认为医院药师工作内容排前 3 位的是审查处方、指导合理用药和用药咨询,说明公众对药师的工作内容还是有一定了解和认识的;81.92% 的认为根据医院药师掌握的药学专业知识对患者安全、有效、经济地选择和使用药物是有帮助的,即认可药师是拥有专业技术的医务人员;有 60.74% 的

被调查者在就诊过程中向药师咨询过问题,但只有 22.18% 的被调查者在就诊过程中经常主动向药师咨询问题。结果表明,大部分被调查者认可医院药师的专业服务和专业知识,但主动向药师求助的少,要解决这一问题,既要转变药师的服务理念和行为,开辟更多患者和药师沟通的途径,也要更多地向社会公众宣传药师身份,让公众认可。

问卷第 6,7,9,11 个问题是公众对药师信任度的调查。结果显示,大部分公众认可并信任药师的专业性,药师的用药指导在患者恢复健康中起到了重要作用,但目前药师用药指导并没有覆盖到全部患者。用药过程中发生不适后,70.03% 的被调查者选择停药向医师咨询,有 18.78% 的被调查者选择向药师咨询,除了对医师的信任度更高的原因外,药师主动与患者交流的平台和途径有限也是限制患者向药师求助的原因。

3.2 公众对药师提供服务的需求分析

问卷第 5,16,18 个问题是公众对药师提供服务的需求调查。结果显示,91.71% 的被调查者希望药师提供用药咨询服务,如开设药师咨询门诊,有 59.74% 的被调查者愿意挂号咨询。

据新京网报道,北京市已有 13 家医院(包括北京友谊医院、北京同仁医院、北京朝阳医院、北京积水潭医院、北京天坛医院、北京安贞医院、北京世纪坛医院、宣武医院、北京儿童医院、首都儿科研究所、北京中医医院、北京妇产医院、北京老年医院)设立用药咨询中心,向患者提供用药咨询。此外,全国各地也有多家医院开设了特色用药咨询门诊,如北京朝阳医院的精准用药专家门诊、信阳市中心医院的妊娠期用药咨询门诊、四川省人民医院的药物咨询门诊等,其用药咨询门诊已运行多年,为患者制订个体化用药方案,受到患者的认可和欢迎。南京鼓楼医院药学门诊受到广大患者及医护人员的欢迎,为患者提供专业的药学服务的同时,也减轻了医师工作负担,成为全国合理用药咨询示范基地^[7]。我院于 2018 年 5 月开展了妇幼专科特色药学诊疗门诊,受到了患者的一致好评。

被调查者最愿意接受的安全用药科普宣传形式前两项为微信公众号和科普宣传手册,说明信息化时代,公众更愿意选择具有主动性和随时性的智能化服务宣传,而不是通过现场讲座等定时定点的被动宣教。在“互联网+”、大数据、云计算等科技日益发展的大背景下,药师必须开始采用互联网思维重新审视发展出路。北京潞河医院药剂科主任刘宪军主任认为,网络问药对药师专业能力的提升起了很大的促进作用^[8]。

3.3 公众接受药师收费服务的意愿分析

问卷第 14,15,17 个问题是公众接受药师收费服

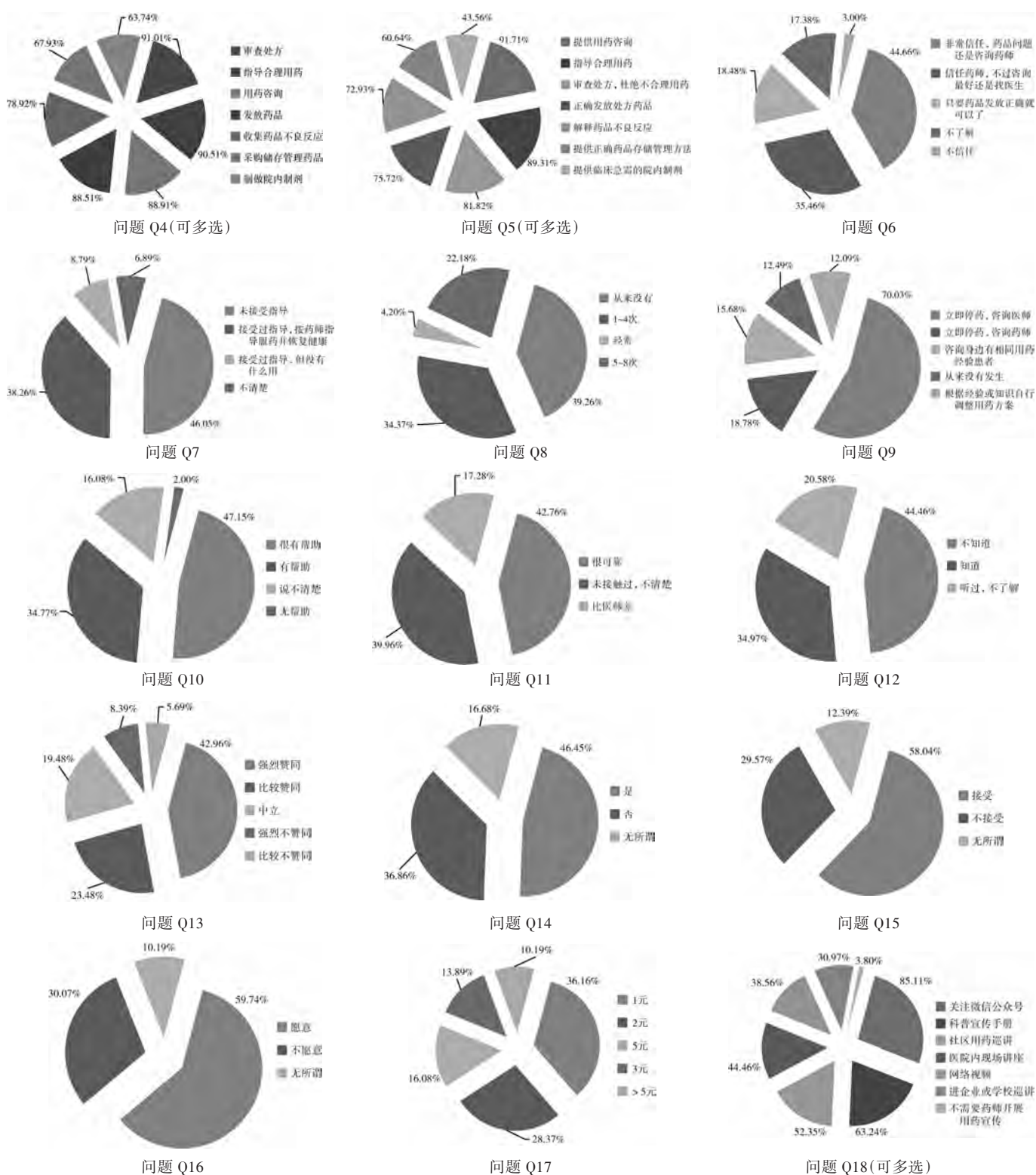


图1 对医院药师工作认识的调查结果

务的意愿调查。认为应对药师提供的各项服务收取费用的比例为 63.13%, 70.43% 的被调查者接受实行药品零加成后, 医院收取药师服务费。药师咨询门诊收取挂号费 1~2 元的接受度最高。

4 建议

问卷调查分析结果显示, 公众对药师服务有巨大的

需求, 认可药师的工作内容和专业技术背景, 同时也愿意付一定费用得到更优质的药学服务。部分患者对医师的信任度更高, 药师一般是患者咨询的第二选择。在全面实行公立医院药品零加成后, 药师只有不断学习, 并丰富自身专业知识, 通过提供药学服务与健康宣教, 开辟包括用药门诊、网络讲座、公众号科普等多种服务途