

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.08.010

新型冠状病毒肺炎疫情期间慢病患者门诊药学服务需求 问卷调查研究

王世燕, 胡晨吉, 金朝辉, 王 茂, 何璐璐, 高洋洋, 杨梅梅, 樊 萍[△]

(四川大学华西医院临床药学部, 四川 成都 610041)

摘要:目的 调查新型冠状病毒肺炎疫情期间慢病患者门诊药学服务需求,改进疫情期间药学服务工作。方法 采用分层抽样方法,选取2020年2月24日至3月2日来医院门诊就诊的慢病患者,使用问卷星形式开展互联网+门诊药学服务需求及建议的调查。结果 共发放网络问卷371份,回收371份,问卷有效率为100%。调查结果显示,慢病患者在疫情期间希望获得足不出户的药学服务。依据目前国家出台的疫情防控方案,医院建立了无接触智慧网络门诊药学服务模式,对慢病患者实行长期处方管理,提供线上药学科普、用药指导及用药咨询等药学服务。结论 通过对慢病患者开展疫情期间门诊药学服务需求调查并根据调查结果开展互联网+门诊药学服务,可降低潜在感染风险,保障用药连续性及安全合理性。

关键词:新型冠状病毒肺炎;慢病患者;医院门诊;药学服务;长期处方

中图分类号:R95;R184

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)08-0032-04

A Questionnaire Survey on the Demand for Outpatient Pharmacy Pharmaceutical Care in Patients with Chronic Diseases During the Coronavirus Disease 2019 Epidemic

WANG Shiyan, HU Chenji, JIN Zhaohui, WANG Mao, HE Lulu, GAO Yangyang, YANG Meimei, FAN Ping

(Department of Pharmacy, West China Hospital of Sichuan University, Chengdu, Sichuan, China 610041)

Abstract: Objective To investigate the demand for pharmaceutical care in patients with chronic diseases during the coronavirus disease 2019(COVID-19) epidemic and improve pharmaceutical care during the epidemic. **Methods** Stratified sampling method was used to select the patients with chronic disease treated in the hospital outpatient clinic from February 24th to March 2nd, 2020. The questionnaire star was conducted to investigate the demand and recommendations of network-based pharmaceutical care in the outpatient pharmacy. **Results** Totally 371 questionnaires were sent out and 371 were retrieved, the effective rate was 100%. The results showed that patients with chronic diseases wanted to get pharmaceutical care at home during the epidemic. According to the current epidemic prevention and control plan released by the National Health Commission, we have established a pharmaceutical care mode with non-contact intelligence network in the outpatient pharmacy of our hospital, implemented long-term prescription management for patients with chronic diseases, and provided online pharmaceutical science popularization, medication guidance, medication consultation and other pharmaceutical care. **Conclusion** During the epidemic period, through investigating the demand of pharmaceutical care for patients with chronic diseases and carrying out the network-based pharmaceutical care in the outpatient pharmacy according to the survey results can reduce the potential infection risk and ensure continuity and safety of the medication.

Key words: coronavirus disease 2019; patients with chronic diseases; hospital outpatient; pharmaceutical care; long-term prescription

2019年12月暴发的新型冠状病毒肺炎(COVID-19)疫情迅速蔓延至全国,各地相继启动重大突发公共卫生事件一级响应^[1]。慢性基础疾病患者(简称慢病患者)由于自身机体免疫功能减退,感染后病情更严重,目前已公布的疫情期慢病患者危、重症率及死亡率均较普通感染患者更高。慢病患者是需要重点关注的易感人群,安全、合理用药是首要任务。为尽可能减少慢病患者来院途中及来院后的潜在感染风险,结合我院门诊药房的实践经验,依据国家出台的防治方案和应急对策,通过对慢病患者开展疫情期间门诊药学服务需求调查并根据调查结果开展互联网+门诊药学服务,旨在对COVID-19疫情期间慢病患者门诊药学服

务模式进行探索。

1 调查背景

慢性疾病是指慢性非传染性疾病(NCD)^[2]。世界卫生组织对慢性非传染性疾病定义^[3]是:病情持续时间长、发展缓慢的非传染性疾病,主要包括心血管疾病(如高血压、冠心病)、慢性呼吸道疾病(如慢阻肺、哮喘)及糖尿病。慢病已日益成为影响公众健康的重要因素。The Lancet 杂志2020年1月29日发表的一篇文章中回顾性分析了武汉金银潭医院第一批收治的99例COVID-19患者的数据,发现其中有半数病例患有心脑血管、糖尿病等慢性疾病^[4]。JAMA 杂志2020年2月7日报道的138例COVID-19患者的流行病学数据证实了此项结

第一作者:王世燕,女,大学本科,药师,研究方向为医院药学,(电子信箱)1022356721@qq.com。

[△]通信作者:樊萍,女,大学本科,副主任药师,研究方向为医院药学,(电子信箱)825370320@qq.com。

果^[5]。对于患有慢性基础疾病的患者,更易受到新型冠状病毒的感染。因此,慢病患者不仅要做好自我防护,也应保证用药安全合理性、连续性等。

基于以上现状及互联网+药学服务的发展,我院门诊药房在 COVID-19 疫情期间运用智慧药学的思维,构建方便慢病及广大患者的新型药学服务模式,避免来院发生感染 COVID-19 的潜在风险,不仅助力了疫情的控制,还促进了门诊药学服务由传统人工窗口服务向互联网+智慧服务转变。

2 调查方法与结果

2.1 方法

问卷设计:通过检索有关文献,结合现有相关政策法规及实际情况设计《慢病患者互联网+门诊药学服务需求与建议调查问卷》。问卷共设计 16 个问

题,题型包括单选、多选及填空,均为客观题;内容包括基本的人口统计学资料、既往就诊模式及对门诊药学服务的需求等。

调查对象:对 2020 年 2 月 24 日至 3 月 2 日我院门诊就诊的患者,采取分层抽样方法选取不同年龄段及病种的慢病患者,使用问卷星的形式针对慢病患者开展互联网+门诊药学服务需求及建议的调查,共计回收 371 份有效问卷。

数据处理:采取 Microsoft Excel 软件录入数据,并进行统计与分析。

2.2 结果

本次调查共发放网络问卷 371 份,回收 371 份,问卷有效率为 100%。结果见表 1。

调查对象基本情况:男 178 例(47.98%),女 193 例

表 1 慢病患者互联网+门诊药学服务需求与建议调查问卷与调查结果

基本情况			需求情况		
	数量	比例(%)		数量	比例(%)
1. 性别			8. 购药渠道		
男	178	47.98	医院就诊,医师开具处方	323	87.06
女	193	52.02	根据个人经验社会药房购药	34	9.16
2. 年龄(岁)			凭朋友推荐网上购买	14	3.77
≤20	19	5.12	其他渠道	0	0.00
21~40	176	47.44	9. 希望一次能购买药品的疗程		
41~59	131	35.31	2周	13	3.50
≥60	45	12.13	4周	42	11.32
3. 文化程度			8周	44	11.86
初中及以下	68	18.33	12周	272	73.32
高中	78	21.02	10. 是否希望接受网络问诊续方开药,		
大学专科或本科	188	50.67	非常愿意	304	81.94
硕士研究生及以上	37	9.97	药品直达配送业务		
4. 认为慢性疾病包含哪些类型			愿意	57	15.36
心血管疾病	205	55.26	一般	8	2.16
慢性肝病	197	53.10	不愿意	2	0.54
慢性肾病	189	50.94	11. 同时服用药品品种数		
风湿免疫类疾病	187	50.40	1~4种	84	22.64
内分泌及代谢性疾病	184	49.60	5~8种	163	43.94
恶性肿瘤	97	26.15	8~12种	68	18.33
器官移植	73	19.68	>12种	56	15.09
5. 是否患有慢性疾病			12. 漏服/不遵医嘱用药		
是	242	65.23	经常	95	25.61
否	129	34.77	偶尔	196	52.83
6. 直系亲属是否患有慢性疾病			几乎不	49	13.21
是	268	72.24	不会	31	8.36
否	103	27.76	13. 是否希望接受用药软件的提醒服务		
7. 本人或直系亲属所患疾病			非常希望	194	52.29
高血压	163	43.94	希望	146	39.35
糖尿病	121	32.61	一般	23	6.20
高血脂症	78	21.02	不希望	8	2.16
冠心病	56	15.09	14. 希望药师通过怎样的方式提供药学服务		
肝病	67	18.06	取药时窗口药师提供	96	25.88
风湿免疫类疾病	42	11.32	互联网在线咨询	198	53.37
慢性支气管炎/哮喘/慢阻肺	23	6.20	药物咨询窗口/门诊	75	20.22
肾病	48	12.94	电话咨询	92	24.80
其他	9	2.43	15. 希望药师提供药学服务的内容		
器官移植	3	0.81	用药交代与指导	217	58.49
			合理用药科普宣传	117	31.54
			药物不良反应监测	81	21.83
			药物治疗管理	92	24.80

(52.02%); 年龄 21~40 岁最多(176 例), 占 47.44%; 学历为大学专科及以上的 225 例, 占 60.64%。

患者对慢病的认知: 患者普遍认可心血管疾病、慢性肝病、慢性肾病、风湿免疫类疾病、内分泌代谢性疾病、恶性肿瘤与器官移植属于慢病。参与调查的患者中, 本人患有慢病的 242 例(65.23%), 直系亲属患有慢病的 268 例(72.24%); 疾病排名前三的是高血压(43.94%)、糖尿病(32.61%)、高脂血症(21.02%)。

患者购药与用药依从性情况: 最常用的购药渠道选项中, 87.06% 选择医院就诊后由医师开具处方取药, 仅 9.16% 根据个人经验到社会药房购药。取药周期选项中, 42.75% 希望一次性可购买 12 周的药品, 30.43% 希望一次性可以购买 4 周的药品。购药品种选项中, 购药 5~8 种的最多(43.94%)。用药依从性选项中, 52.83% 偶尔发生漏服或不遵医嘱用药, 25.61% 则经常漏服或不遵医嘱用药。

患者对互联网药学服务的需求: 若开通网络问诊续方开药后, 81.94% 非常愿意享受药品直达配送到家服务, 52.29% 非常希望得到相关用药软件的用药提醒。希望药师提供的药学服务方式中, 以互联网在线咨询(53.37%)、取药时窗口药师提供(25.88%)、药物咨询窗口/门诊(20.22%)和电话咨询(24.80%)为主。希望获得的药学服务内容, 最希望得到用药交代与指导服务(58.49%), 其次为合理用药科普宣传(31.54%)、药物不良反应监测(21.83%)和药物治疗管理(24.80%)。

2.3 工作改进

2020 年 1 月 29 日, 国家卫生健康委员会通知, 医疗机构可提供线上或电话问诊咨询服务, 减少患者来院就诊次数^[6]。为落实 COVID-19 疫情期间的防控工作, 尽量满足慢病患者疫情期间的用药需求, 我院已率先实行“互联网医院在线问诊续方开药配送到家”的创新举措。对于符合条件的慢病患者, 患者通过我院互联网医院在线问诊后, 医师在线开具电子处方, 药师在线进行处方审核, 处方审核通过后患者支付费用, 药师调配和发药, 同步打印用药交代与指导单, 再交物流公司配送, 患者凭取件码和身份证件收取药品, 如有用药相关问题, 可致电或在线咨询药师, 做到了规范化、标准化的全流程无接触智慧门诊调剂药学服务, 实现了患者足不出户即可获取续方药品。互联网医院网络配送药品流程见图 1。

3 讨论

3.1 建立无接触式智慧门诊调剂药学服务模式

我院运用智慧药学的思维, 利用互联网信息化系统建设, 将传统的线下人工窗口式服务转变为信息化的在线智慧药学服务, 做到了无接触智能化服务, 既改善了患者就医体验和门诊药学服务质量, 也降低了疫情期间

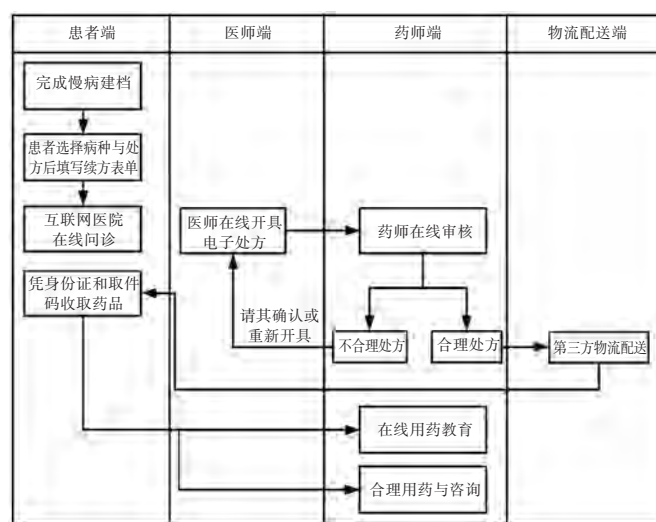


图 1 互联网医院网络配送药品流程

患者反复到院发生交叉感染的概率。

3.2 实行慢病患者长期处方管理

疫情期间, 慢病患者应减少外出, 以阻断传播途径。针对病情较稳定、需长期用药的慢病患者, 国家鼓励各级部门制订慢病长期处方管理方案, 评估后符合要求的慢病患者, 可适当延长处方用量到 12 周以内, 减少配药次数, 保证慢病患者长期用药需求^[6-8]。我院于 2020 年 1 月 28 日开始实行病情稳定的慢病患者长期处方管理, 一次就诊可开具治疗性药物 3 个月用量的处方, 既减少了患者到院复诊、取药等环节的次数, 降低来院交叉感染的风险, 又保证了慢病患者续方用药的连续性, 广受好评。

3.3 开展在线专业药学科普

自疫情爆发以来, 各种网站、平台及 App 关于 COVID-19 各种各样的药物相关信息涌出, 患者及公众极易受到不实言论影响而产生恐慌心理或大量购入某些药品。问卷调查显示, 患者希望在线获得药学科普, 可通过互联网平台、App 开展在线专业药学科普, 为公众提供形式多样的专业药学服务, 避免患者被不实信息误导。

3.4 提供线上患者用药教育及合理用药咨询服务

为患者提供在线用药教育, 指导患者正确的服药方法、服药时间, 以及不良反应监测或注意事项等, 对其进行药学监护, 让患者足不出户即可享受专业的药学服务, 从而提高患者的用药依从性。

参考文献:

- [1] 央视新闻客户端. 肺炎疫情 24 小时: 党中央成立应对疫情防控工作领导小组 30 个省市自治区已启动一级公共卫生事件响应[EB/OL]. (2020-01-25)[2020-02-22]. <http://m.news.cctv.com/2020/01/25/ARTIVdXxhUzobSvozuL6cQ44200125.shtml>.
- [2] ROTHENBERG RB, KOPLAN JP. Chronic disease in the 1990s[J].