

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2020.08.012

新型冠状病毒肺炎疫情期间互联网诊疗协同药物配送 提升慢病管理效能实践*

姚永萍¹, 周宏², 邓静², 施蕊¹, 黄鑫¹

(1. 四川护理职业学院, 四川 成都 610100; 2. 四川省人民医院, 四川 成都 610072)

摘要:目的 为新型冠状病毒肺炎(简称新冠肺炎)疫情期间慢病管理提供有价值的持续医疗服务。方法 在慢病管理中,使用互联网诊疗及时提供问诊、处方与续方服务,设置 App 以便处方后下单支付,开通网上物流服务。结果与结论 运用“互联网+”技术可以提高互联网诊疗和线上药品配送水平,保障疫情期间慢病患者的持续治疗,最大限度地减少患者到医院就诊的交叉感染概率,保障患者治疗安全。

关键词:新型冠状病毒肺炎;慢病管理;互联网诊疗;药物配送;药学服务

中图分类号:R952;R184

文献标识码:A

文章编号:1006-4931(2020)08-0039-03

Practice of Internet Diagnosis and Treatment Combined with Drug Delivery for the Improvement of Chronic Disease Management Effectiveness During the Coronavirus Disease 2019 Epidemic

YAO Yongping¹, ZHOU Hong², DENG Jing², SHI Rui¹, HUANG Xin¹

(1. Sichuan Vocational College of Nursing, Chengdu, Sichuan, China 610100; 2. Sichuan People's Hospital, Chengdu, Sichuan, China 610072)

Abstract: Objective To provide valuable continuous medical service for chronic disease management during the coronavirus disease 2019(COVID-19) epidemic. **Methods** In the management of chronic diseases, the internet diagnosis and treatment was used to provide timely consultation, prescription and follow-up services, and App was set up for payment after prescription, and online logistics services were prepared. **Results and Conclusion** The internet plus technology can improve the level of internet diagnosis and treatment and online drug delivery, ensure the continuous treatment of patients with chronic diseases during the epidemic period, minimize the risk of cross-infection caused by patients visiting the hospital and ensure the safety of patients.

Key words: coronavirus disease 2019; chronic disease management; internet diagnosis and treatment; drug delivery; pharmaceutical care

2019年12月新型冠状病毒肺炎(简称新冠肺炎)疫情暴发后,各地医疗机构线下发热门诊压力剧增,线上问诊需求快速增长。由于慢病的自身特点决定了其需长期维持药物治疗,在抗疫特殊时期,为慢病患者提供持续医药服务,是每个医疗机构当下面临的挑战。同时,有关研究表明,患者对互联网医疗改善就医环境、提供有效便捷医疗服务的期望值最高^[1]。2020年2月6日,国家卫生健康委员会《关于在疫情防控中做好互联网诊疗咨询服务工作的通知》《关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》均明确提出,要大力开展互联网诊疗服务,做出相关规范与支持。《关于加强疫情期间医疗服务管理,满足群众基本就医需求的通知》明确提出,对于门诊慢病患者,视其病情可将其处方用量延长至12周,必要的检验检查和常规复查,可通过电话随访等多种方式远程指导。地方卫生行政部门也高度重视,鼓励医疗机构开展问诊咨询服务,采用网上复诊、家庭医生上门服务、物流配送药物等方式做好门诊特殊患者服务。综合公立医院可借助“互联网+”技术,致力于慢病患者管理在突发重大公共卫生

应急的实践,以及着眼于未来社区药师对老年慢病药学照护向线上业务的发展。

1 优化网络门诊流程,倡导线上轻问诊与处方

1.1 优化上线流程

疫情期间,四川省人民医院与多家信息网络机构联合研发了门诊就诊患者 App 流行病普查功能,同时以开展门诊特殊疾病患者开药业务需求调查为导向,拓展省内门诊特殊疾病网上续方开药+药品配送,再次优化上线流程,落实便民服务举措。四川护理职业学院附属医院也充分利用网络优势,实现远程医疗线上服务功能,指导新冠肺炎患者在家进行“自查、自检、隔离”,强化自我管理防护,以及对重点人群开展网络化个性诊疗咨询,其中包括患者需求量较大的适应证、疗程与不良反应的咨询。两家医院专业人员共同致力于运用互联网管理慢病患者的用药服务,以保障疫情防控时期临床用药指导的连续与可及性。从2020年1月23日至2月29日,四川省人民医院远程医学中心为全川各级医疗机构提供远程医疗疑难病症会诊240例,其中涉及新冠肺炎138例,并为20例确诊患者提供进一步的治疗方

*基金项目:四川养老与老年健康协同创新中心2019度指令项目[19ZL02]。

第一作者:姚永萍,女,硕士研究生,副教授,研究方向临床药学、药学教育(电子信箱)1025290493@qq.com。

案;通过远程会诊,筛选出高度疑似患者17例,建议基层医院开展规范隔离;针对“一级应急响应”的防控措施,充分整合各种远程医疗平台和互联网医疗工具,精心设计和开展远程教学15场,让工作人员和患者在家和办公室利用电脑、手机参加教学培训,累计参加培训30万人次,其中门诊特殊疾病复诊开方患者519例,院内在线培训推广到多家基层医疗机构,指导帮扶下级医院医务人员学习提高,更好地应对疫情。四川护理职业学院附属医院自2020年2月2日起开展微信公众号发热门诊网上咨询,民众关注度当日上千人;截至3月10日,上线咨询551人次,其中临床诊疗方面咨询达449人次,以老年慢病患者及其家属为主。

1.2 提供门诊特殊疾病患者线上医疗服务

为响应政府号召并最快速满足疫情防控的需要,医院联合网络通信公司快速部署并上线发热咨询线上服务系统,患者可通过医院微信公众号、微信小程序、App或支付宝生活号,通过在线图文、语音和视频描述病情症状,医院专家在线问询,对发热原因进行初步筛查,对患者病情作出初步判断并提出诊疗建议^[2],引导分级诊疗,最大限度地减少患者到医院交叉感染的概率,缓解线下压力,让病情严重的患者得到及时救治。同时,医院持续为各专科开通在线问诊、在线复诊、慢病续方、处方流转等互联网医院相关应用功能。医师在线接诊复诊患者后,能调阅病历,针对相同诊断进行复诊,并在线进行检验检查申请或开具电子处方^[3]。患者收到经审方中心审核后的处方单后,可选择送药上门服务,实现真正的“无接触”复诊续方,既有效缓解了线下医疗机构接诊压力,又降低了居民线下就医的交叉感染风险,在疫情防控的关键时期为众多复诊患者、慢病患者解决了续药难题^[4]。

1.3 充分发挥疫情期间远程诊疗的效能

疫情期间大量人群需要隔离,由于各级基层医疗机构的诊治能力不够、医务人员水平参差不齐,基层医务人员日常工作量大,心理压力陡增,为第一时间内诊断和治疗新冠肺炎带来了极大困难。四川省人民医院充分利用远程医疗和互联网医疗工具,在第一时间内给予基层医疗机构最大的支持和帮助。通过远程医疗平台,结合心理咨询,为基层医务人员切实提高医疗服务质量提供了团队支持,对处于社区居家隔离行动不便人员的提供药学咨询服务,取得了良好效果,保障了医院的延续服务。

1.4 着力提高慢病管理患者的素养

2016年,针对中国的医改,世界卫生组织提出了许多建议^[5]:“从根本上说,公众要依靠自己来应对和解决自身的健康需求,同时做出有关自身健康行为,提升自

我和家人健康的选择。由于公众更了解这些健康行为的动机是什么,因此要实施以人为本的医疗服务模式,就必须鼓励公众个体参与。”卫生服务体系可通过各种方式赋予公众权利,提高其参与能力并调动其参与积极性,提高健康素养,加强自我管理,促进医患共同决策某种程度的结合。

药学人员的积极参与,特别是专业药学服务团队通过互联网对慢病患者持续治疗提供用药教育和咨询,可提高患者素养,促使其对医疗信息管理系统有更深入的认识,增强相关科普知识的接纳程度,逐渐适应特殊环境下的就医模式,提高慢病用药信息素养。医院借此机会调动慢病患者迅速参与到疾病治疗过程,通过文字、视频、传阅图片等方式,使老年人群及其家属的自我药疗行为转换为药学服务专业团队参与指导的共建模式。增设的网上诊疗与配送药品功能,可减少就医途中接触感染风险,降低交叉感染率,切实缓解疫情期间慢病患者的就诊困难。

2 线上处方、续方与药品配送同步实施模式

2.1 提供药品线上购买与配送服务

药品的安全性、时效性、物流要求严格等特点对药品订单履行提出了较高要求,线上线下渠道融合的新模式能满足这一需求。该新模式涉及多主体间的协同运作,如何在多主体间进行订单的拆分与分配,并规划后续的集货配送问题,是新模式带来的复杂优化问题^[4]。药品电子商务线上线下融合新模式下,围绕物流、体验和商品这一核心,医院与医药电商等多主体平台深度联通,利用电商平台药物流转和配送高效便捷的优势,将药事资源通过网络进行合理调配,拓展药事服务的深度和广度,提高效率^[5]。关注患者的体验与隐私保护的同时,结合医院的医疗团队专业性、医疗机构零售药房^[6]灵活性与物流电商等平台的快速性,为患者提供药品线上购买与配送服务。

2.2 提供药物咨询与用药指导服务

通过“互联网+”,可在线上开展慢病的急症处置、用药指导与药品不良反应检测、用药咨询服务^[7],患者可与药师进行一对一的沟通,逐步为“家庭医生团队”的重要成员社区药师队伍建设打下基础,增强药学工作者的专业自信。利用互联网平台,将患者药物治疗信息与移动端程序相结合,不仅可减少患者对药品信息的不对称性认知,也可向患者普及安全用药知识^[8]。这种方式可提供药师进行慢病随访的及时性,评估慢病防控效果,及时根据患者情况提醒医师调整治疗方案,将疫情防控对慢病患者医疗服务质量的影响降到最低。

3 尽量发挥互联网医疗作为抗疫“第二战场”的作用

本着“信息多跑路,患者少跑路”的理念,互联网在