

谈谈我院开展人性化药学服务的新举措 ——药物咨询门诊的体会

Talking on the new initiatives that carrying on personalized medicine services in our hospital—— the experience for drug counseling outpatient

王海黎 丁 莉

(昆明市延安医院药剂科, 云南 昆明, 650011)

中图分类号: R197.1 文献标识码: A 文章编号: 1674-7860 (2011) 17-0104-02

【摘要】 目的: 开展医院药物咨询门诊, 促进合理安全用药。方法: 对开展实现人性化药学服务的新模式药物咨询门诊进行探讨。结果: 针对我院药物咨询门诊开展以来的工作情况提出工作中的问题及建议。结论: 药物咨询门诊是实现药学服务的直接有效途径。

【关键词】 人性化药学服务; 药物咨询门诊; 临床药学

【Abstract】 Objective: To carry out the hospital drug counseling outpatient, promoting reasonable and safe medication. Methods: Observing the development of new models of drug counseling outpatient for achieving personalized medicine services. Result: put forward work-related problems and suggestions according to the working conditions from the development of drug counseling outpatient. Conclusion: Drug counseling outpatient is the direct and effective way to achieve pharmacy services.

【Keywords】 Personalized medicine services; Drug counseling outpatient; Clinical Pharmacy

我院是昆明市一家大型综合性三甲医院, 药剂科专业技术人员 70 多人, 临床药师 14 人, 专职临床药师 3 人, 担任着全院的药学服务工作。随着现代医药技术发展的日新月异, 医学模式已从单纯的生物学模式向生物心理社会模式转变, 人性化服务已成为现代医院谋求发展的重大课题, 人性化药学服务是其中重要的环节, 药学专业的优势同样也只有通过人性化药学服务才能充分体现出来^[1-2], 药师与其承载的药学服务的重要性不言而喻。建立药物咨询门诊的药学服务新思路, 是实现人性化药学服务的有效途径。在这个趋势下我院药剂科从 2010 年 10 月开始在云南省内率先开展了人性化药学服务的新举措-药物咨询门诊, 门诊为: 独立空间、接洽患者、药物咨询与宣传, 设有电脑及打印机, 工作时间也与医师门诊同步^[3]。

药物咨询门诊目前实行无偿免挂号咨询, 队伍由科主任带头、主任药师参与、多年临床药学经验的药师、以及多名年轻的高学历新生代药师组成。也覆盖了中药及西药的临床用药问题。咨询门诊工作主要是解答患者、亲属、医师、护师等有关药品及药品临床应用的问题, 包括药理药效、用法用量、药物相互作用、不良反应、注意事项、用药禁忌等内容。同时开展合理用药教育, 对患者提出安全、合理用药意见或建议, 指导用药。对重点病人监测血药浓度, 制定合理的用药方案, 建立药历等。宗旨为进一步提高药学服务的深度, 走进患者, 进行面对面的沟通, 提供一对一的个性化用药方案。首先这是临床药学服务发展的新举措, 人性化的药学服务新模式, 是改变旧的工作模式, 增加新的服务理念的要求。其次, 药师开展药物咨询门诊, 有利于加强药师自身的药物咨询能力, 用药指导能力, 更好地发挥药师的潜能, 为患者服务。第三, 开展药物咨询门诊, 对特殊人群的慎重用药会更周到细致。最后, 开展药物咨询门诊, 及时面对面与患者沟通, 反馈药物信息。开展药

物咨询门诊, 还能发现临床用药问题, 解决问题, 大大减少了药事纷争和医疗事故, 改善了医患关系, 提高了医院的医疗质量。

开诊半年以来, 病人从不知晓到知晓, 从试探性到主动性咨询, 从随意性到依赖性咨询, 从没有人到现在主动找上门, 这一转变说明我们的讲解得到了病人的肯定和认可, 药物咨询门诊逐渐引起了社会的关注, 同时, 可以看出临床的需求性是非常高的, 人们的用药安全意识正在觉醒。

1 开展药物咨询门诊的重要性

1.1 药物咨询门诊是诊疗过程的必要补充

由于医师把工作重点放在临床上, 所以不可能掌握有关药物的所有信息。作为药师具有这方面的优势, 可以详细地说明药品的正确用法、用量、解释清楚药物可能潜在的各种各样的不良反应, 还可以根据患者的经济情况运用药物经济学知识, 向患者推荐疗效好、费用低的药品, 让患者放心用药。

1.2 体现了人性化药学服务的新观念、新模式

实施人性化药学服务, 建立和谐医患关系, 药师工作必须从以药物为中心转变为以患者为中心, 医院药学服务应由被动服务向主动服务转变、由重热情服务向重技术服务转变, 药物咨询门诊是实现这个转变的有效途径。患者取药时, 一般对自己的病情有了比较明晰的认知, 对于药物治疗的效果充满期待同时也充满疑虑, 对于药物的应用充满不解和担忧, 希望在离开医院前能得到一个更全面更详细的药物使用指导, 这时药物咨询门诊这种面对面、零距离的新服务模式, 可以使患者在清楚诊断(医师门诊)、清楚药物治疗(药物咨询)的状态下离开医院。

1.3 为病人合理用药提供了保障

在药物咨询门诊这个平台上, 药师通过与患者进行交流沟

通,了解患者的病史、家族史、过敏史、工作生活环境甚至家庭经济状况,在充分尊重医师诊断的基础上,利用药物相互配伍、药效学、药动学、时辰药理学及药物经济学等专业学科知识,主动针对疾病诊断向患者诠释医师的治疗方案,和保证方案实施的依据、方法、注意事项、减少和避免不良反应以及正确对待、从容应对和处置出现的不良反应等。

比如说,皮肤科常见病痤疮,该病治疗用药时间较长,且多为联合用药,药物存在一定的副作用,如治疗痤疮老药新用西咪替丁,患者常误认为用于治疗胃十二指肠溃疡等。由于副作用可能产生腹泻、腹胀、口干、口苦、药热、药疹等,患者容易产生不依从。通过零距离,面对面向患者说明按时、足量、按疗程用药对治愈疾病的重要性,解释用药中可能出现的不良反应及应对措施,以此增强患者战胜疾病的信心和用药的依从性,使病人更好遵从医嘱,配合治疗。

1.4 逐渐树立药师良好的社会形象

传统观念中,药师职业的专业定位为药工,工作中心是药物而不是患者,以保障医疗用药为其基本和根本目的,其基本职能为筹措、调剂、制备、保管药品制剂,以及控制药品质量^[4]。药师根据处方和领药单对患者或病区供应药品,审查也是停留在四查十对的医疗文书层面上。观念上医院药学服务等同了一般的服务行业,忽视了药物这种特殊商品所具有的生命关联、高质量、公共福利和高度专业等特性,以及药品应用的专属性、时限性、依从性和相对不可预知性。总之,目前的现状是药物治疗无药师意见,有也只不过是一些书面的点评,药师作为药物治疗的主体技术力量被边缘化,药师与药物治疗产生了严重的疏离,甚至在某种意义上讲与药物本身都产生了严重的疏离,仅仅成为药物的终端输送者而已。药物咨询门诊使药师与医患接触密切,不但形成医药有机结合、药患充分沟通的氛围,营造和谐医药患的局面,还可以促成医师和患者对药师建立起一种职业需求,改变药师在药物治疗方面无足轻重的角色地位。

2 开展药物咨询门诊的体会

2.1 开展药物咨询门诊对药师提出了更高的要求

开诊以来深刻体会到,要做好药物咨询门诊,只能切实提高自己的业务能力,业务素质,只有能够提出更合理的治疗方案并且有充分的理论和实践依据,才有可能为患者提供专业的,有技术含量的,让人满意的咨询服务。要用科学服务他人,就要以科学充实自己,要不断丰富自己的药学知识和医学知识,既能做好医师用药的参谋,又能很好地指导患者合理用药^[5]。

2.2 开展药物咨询门诊推动了临床药师的医院药学服务工作

虽然作为药学服务内容之一的临床药学开展多年,但更多体现在出报告、写分析、做药历、搞总结,为临床药学而临床药学,形式多于内容,象征意义多于实际意义。体内药物浓度监测、药学情报服务以及药物咨询等专业形式,更多体现在为临床医师提供药物数据和依据。作为药师和其进行的工作缺乏了直接面对患者的、真正的服合专业的药学服务。随着药物咨询门诊的设立和工作的逐步开展,进一步深化了药师的医院药事工作,设立了新的方向和目标。

2.3 开展药物咨询门诊提高了药师在医院的地位和形象

药物咨询门诊使药师与医患接触密切,不但形成医药有机

结合、药患充分沟通的氛围,营造和谐医药患的局面,还可以促成医师和患者对药师建立起一种职业需求,改变药师在药物治疗方面无足轻重的角色地位。医师通过药物咨询门诊,获得更详尽的药物专业知识;患者通过药物咨询门诊,使相对无助的药物治疗过程变成有助,使患者由对药物治疗方案的就医服从转变为信赖认知,从而提高用药合理性和依从性,使患者用药真正做到安全、有效、经济。达到这一点,药师在医院的地位和形象也将大大的提升。

3 存在的问题和困惑

3.1 专业知识继续教育的问题

药师从事医院药学工作明显暴露出医学知识的匮乏,既懂医学又精药学的复合型药学人材基本赖于再学习,否则很难介入真正的药物治疗过程,对患者的咨询解答难免流于表面和肤浅,而这一学习的过程是一个长期的过程,而且也不是仅仅靠自学的力量就能将近解决的。

3.2 患者和药师的疏离

长期以来,医院药房基本是采用窗口式,依据处方发药,药物治疗与己无关,最多给予患者解答的是剂量和服用方法等问题;患者对药师没有要求帮助治疗的概念,绝少以自己的疾病诊断向药师咨询药物治疗学问题。患者的自身合理用药,安全用药的意识也比较淡漠,自开诊以来,门诊量虽然有一些,但是还是非常少的,统计下来每天平均就1、2个病人。

3.3 医师和药师的隔阂

从疾病诊、治的专业角度,医药分家是不可取的,医药应该更加融合,但就目前的状况来讲,药师在医院的地位边缘化,可有可无,有些医院医药分家,药房被经营机构托管,医院药师已转化成经营者的身份,专业意识淡化,药师很难有可能说服医师接受建议甚至更改新的药疗方案。

4 积极开展药物咨询门诊

目前,开展药物咨询门诊的工作还在探索及发展之中,对医院药师也是一个新的发展方向,应坚持做到两多,即对患者多说几句、多听患者说几句^[6],以此来积极推进,同时可以选择针对特殊人群:急重、老幼、孕哺妇及残疾人等;特殊药物:麻醉药、精神药物,中药等;特殊疾病:心脑血管疾病、肾病、肿瘤等;特殊专题:抗生素滥用、辅助药物滥用、输液滥用等,或者根据药师特长,主攻方向,选择有针对性的咨询,由点及面的逐渐把药物咨询门诊工作开展起来。

参考文献:

- [1]赵志刚,黄佳,王孝蓉,等.药师开展药学服务的19个切入点及探讨[J].中国医院药学杂志,2007,27(12):1738-1739
- [2]蔡卫民.我国医院药学面临的机遇与挑战[J].中国医院药学杂志,2005,25(5):471
- [3]虞燕霞,殷江临,陈久艳.药物咨询室工作的实践与探索[J].中国医院药学杂志,2009,29(12):1038-1041
- [4]张良海.浅议门诊药房的人性化药学服务工作[J].药学服务与研究,2008,8(1):1820
- [5]傅霄汉,王智峰,李宏力.我院人性化的药学服务[J].中华医学研究杂志,2007,7(8):485-487
- [6]侯晓宁.开展药物咨询服务应重视的几个问题[J].中国医院药学杂志,2009,29(5):409-411