

创建用药咨询中心药学服务模式的探讨

姜德春*,王海莲,朱溢勇,闫素英#,林晓兰(首都医科大学宣武医院药剂科,北京 100053)

中图分类号 R952 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)16-2293-02

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.16.43

摘要 目的:为医院创建用药咨询中心的药学服务模式提供参考。方法:分别从咨询药师的职业要求、咨询工作依据、内容与模式和咨询用相关辅助设施设置等方面阐述用药咨询中心的创建过程。结果:咨询药师经过统一培训与考核管理,配备专用的咨询软件、书籍以及设立药学服务标识、教具、引导标牌等设施作为保障,除可为一般性患者用药提供指导外,还可为特殊患者提供特色咨询,并开展药师延伸服务等,形成用药咨询服务的标准化和规范化模式。结论:医院创建用药咨询中心,可提升公众的安全用药意识,改善患者的用药依从性,凸显药师的职业形象,提高药学服务品质。

关键词 药学服务;模式;用药咨询中心;创建;医院药学

Exploration of Establishing Pharmacy Service Mode of Medication Consultation Center

JIANG De-chun, WANG Hai-lian, ZHU Yi-yong, YAN Su-ying, LIN Xiao-lan (Dept. of Pharmacy, Xuanwu Hospital Capital Medical University, Beijing 100053, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To provide reference for the establishment of pharmacy service mode in the medication consultation center of hospital. **METHODS:** The establishment process of the medication consultation center was described in aspects of the occupational requirements for consultant pharmacists, basis, contents and mode of consultation work and the setting of auxiliary facilities for consultation. **RESULTS:** A standardized and normalized mode of medication consultation services may be formed by training and conducting appraisal management over consultant pharmacists in a unified manner, providing the software dedicated to consultation, books and facilities such as pharmacy service signs, teaching aids and guide signs, as the guarantee of consultation work, offering special consultation for special patients in addition to guidance for general patients, and pharmacists' rendering extended services. **CONCLUSIONS:** The establishment of the medication consultation center in hospital may improve the public's awareness of medication safety, promote patients' compliance, highlight pharmacists' professional images and improve the quality of pharmacy services.

KEYWORDS Pharmacy service; Mode; Medication consultation center; Establishment; Hospital pharmacy

药师是专业的健康服务者,可承担更多的责任为公众提供更好的服务。据2012年全国居民健康素养监测数据结果显示,我国居民包括合理用药在内的基本医疗素养仍旧较低,能够看懂药品说明书、正确理解药品说明的居民比例仅为15%^[1]。为此,北京市医院管理局(简称“医管局”)于2013年12月出台了《用药咨询中心建设工作方案》,并提出了“满足患者用药咨询服务需求,提高就医满意度”“引导患者增强安全用药意识,提高合理用药水平”“提升药师综合素质,突出药师良好职业形象”3项工作目标。由于国内医院对于咨询药师的资质、咨询软件、服务模式等内容各不相同^[2-3],因此亟待出台用药咨询中心服务标准和规范,构建我国医院的用药咨询服务标准化和规范化模式。我院按照北京市医管局的要求和部署,创建了用药咨询中心,现介绍其创建过程,以供同道借鉴。

1 咨询药师的职业要求

1.1 咨询药师的资质

咨询药师应具有主管药师以上专业技术职称,有条件的医院其咨询药师的专业范围可涵盖中药和西药。目前,我院共有专职咨询药师2人,其中西药和中药各1人,分别为副主任药师和主管药师。

1.2 咨询药师应具备的专业知识及能力

咨询药师必须拥有扎实的药学专业知识,熟悉药政法规,

*副主任药师。研究方向:治疗药物监测与个体化用药。电话:010-83198156。E-mail:jiangdechun@sina.com

#通信作者:主任药师。研究方向:医院药事管理、注射剂和抗菌药物合理应用。电话:010-83198682。E-mail:yansuying10@sina.cn

掌握药学信息检索技巧,注意收集药学信息,关注药学发展的新动态,以不断适应学科发展,及时提升和更新自身的知识结构。咨询药师还应具有解决突发事件和医疗纠纷的能力,具有很强的沟通能力和聆听能力,本着为患者服务的思想,遵循相互尊重、平等交流的原则。另外,咨询药师还应具备良好的心理素质以及对不良情绪的自控能力。

1.3 咨询药师的培训

为了提高药物咨询的服务质量,提升咨询药师的专业技能,我院咨询药师在用药咨询中心正式上岗前,都经过了北京市医管局组织的专门培训和考核。培训内容包括用药咨询常用的药专业知识、常见药物咨询案例分享、药品不良反应防范措施、药物之间和药物与食物之间的相互作用、如何对咨询问题进行有效文献检索、突发事件处置等。另外,还以案例情景演示的方式,专门组织药师对老年人、孕妇、儿童及抑郁症患者角色扮演的沟通技巧培训。

1.4 咨询药师应得到相关部门领导的支持

我院领导积极支持药学部门提供用药咨询服务,为咨询药师从事用药咨询工作提供了充分的保障。同时,强化了咨询药师的服务意识,明确了工作纪律和要求,并加强对咨询药师的考核管理。咨询药师应定期总结与反馈,对医师、护士、药师及患者的咨询中的重点案例详细记录,向科内药师们定期分享,包括特殊药品使用方法、特殊人群的用药指导、药师在不良反应防范中的作用以及调剂药师在审方过程中经常遇到的问题等,以共同提高专业技能。

2 咨询药师的工作依据、内容与模式

2.1 咨询工作依据

2.1.1 软件配备 (1)目前,医院常用的咨询软件包括“美康合理用药信息支持系统”“大医通《临床药物咨询系统》”和金叶天盛“新编临床用药参考”。我院用药咨询中心使用的是美康合理用药软件,可为患者查询药品说明书、药物之间的相互作用、注射剂之间的配伍、临床治疗指南及最新药学资讯并对患者开展用药教育等。(2)我院的医院信息系统(HIS)可为患者查询药品价格、规格、有无存货、医保报销情况等。(3)登录我院图书馆的网络系统查询Micromedex、PubMed、Up To Date 和中国知网等多个中英文数据库,可为患者查询相关的国内外文献。(4)我院的用药咨询电子记录数据库,主要是为药师记录药物咨询内容,录入方法简单、省时,可定期导出Excel表格,便于咨询存档和统计分析。

2.1.2 书籍配备 国外权威书籍有《马丁代尔药物大典》,国内书籍包括《新编药理学》(第17版)、《新编药物大全》《默克家庭医学手册》《妊娠哺乳期用药指南》《注射剂安全使用手册》以及《临床药师案头参考》(丛书)等。

2.2 咨询时间与内容

我院从周一至周五的正常门诊时间内,都有咨询药师在用药咨询中心提供服务。咨询内容包括为患者提供药品信息、药品不良反应及应对措施、药物相互作用、药品包装规格、药理作用和适应证、特殊给药装置指导、提供用药教育等。值得一提的是,除用药问题外,还包括对检验报告单、影像学结果的解读,以及对疾病的认识等。

2.3 宣传教育材料

为了提升公众的用药安全意识,我院药师专门为患者编写了用药宣传教育材料,内容包括用药小常识、自我药疗与非处方药、抗菌药物合理使用、癫痫患者用药教育、糖尿病患者教育、哮喘患者自我管理、痛风患者用药与饮食、感冒用药、癌痛患者用药教育、抗凝药物治疗(华法林用药教育)、中药的正确服用、正确煎服中药、中成药与西药配伍及中成药的用药禁忌等。另外,还为《北京晚报》《健康报》等报刊撰写稿件,内容包括“家庭小药箱管理”“节日出游必备药品”“感冒药也会伤肝”等,向公众宣传合理用药常识。在取药大厅,还会滚动播放安全用药知识教育片,张贴合理用药宣传海报,摆放便于患者自取的合理用药宣传材料等。

2.4 开展特色咨询服务

对糖尿病、哮喘、癫痫、抗凝治疗、痛风和癌痛等特殊患者,开展专门的用药教育及生活方式指导,并提供书面材料。建立药师-患者伙伴关系,通过面谈、电话回访等方式与患者保持长期联系,提高药师在患者心目中的职业形象,增强患者的用药依从性。为加强药师与患者的沟通,我院药剂科还建立了微博平台,在平台中主要宣传国家用药政策、开展患者用药教育、宣传科室文化等内容,至今为止,已有300多条微博信息。还设有专门的信息药师负责答疑解惑。

2.5 咨询服务的延伸

为了加强药师与患者的联系,我院药剂科自2006年起每年都会举办一次“药师之友联谊会”,至今已有9年,固定患者将近100人次,为患者讲解合理用药知识。患者表示药师之友联谊会为医患提供了相互交流的平台。患者对药师工作的高度认可,是促使药师为患者提供更优质药学服务的动力。另外,药师还走进社区开展小讲座、健康大讲堂和义务咨询,为公众普及了合理用药常识。

3 辅助设施设置模式

3.1 设置药学服务标识

在我院取药大厅的醒目位置,设置有由北京医管局统一制作的“用药咨询中心”药学服务标识(见图1),做到标准化、统一化,以加深公众对药学服务的印象,提高公众对药学服务工作的认识,凸显药师的职业形象。



图1 “用药咨询中心”标识

Fig 1 Logo of medication consultation center

3.2 设置具有独立场地的用药咨询中心

用药咨询中心的面积应与患者咨询的需求相匹配。用药咨询室应是一个相对独立的房间,以减少外界干扰,位置应靠近药房,便于患者咨询。室内陈设应简单、大方,可设置一个开放的书架,上面放置一些药学方面的专业书籍或(和)杂志、医学科普读物及用药指导宣传资料,再摆放几株绿色植物,营造一种能使药、患双方轻松交流沟通的氛围。受环境所限,我院设置了药物咨询台,咨询台分别位于门诊西药房和中药房,位置紧邻门诊取药窗口,以方便患者咨询。

3.3 辅助设施

我院用药咨询中心配备有计算机2台(内网1台、外网1台)、电话1部、打印机(为患者打印用药信息)、患者用药自助查询机终端2台(门诊西药房和中药房各1台,患者通过扫描药品条形码,可自助获取用药服务信息)。

3.4 教具

提供各种特殊剂型药品的教具,用以指导患者正确使用药品,如气雾剂、吸入剂、鼻喷剂、诺和笔等。

3.5 引导标牌

在我院的门诊药房窗口、各诊室诊桌统一放置有用药咨询引导标牌,以提示患者到用药咨询中心进行用药咨询。门诊医师、发药药师要重点提示特殊人群、多种药品联用和使用特殊药品的患者进行用药咨询。医院要采取综合措施,引导患者合理、有序地获取咨询服务。

3.6 咨询药师联系卡

为了方便患者与咨询药师联系,我院还制作了药师联系卡,并告知患者有任何用药问题都可以随时联系药师。

4 我院用药咨询中心创建后的效果

通过设置统一的“用药咨询中心”服务标识,加深了公众对药学服务的印象,患者的用药安全意识逐步得到了提升,很多患者已习惯有用药问题就向药师咨询,形成了“看病找医师,用药找药师”的理念。咨询用药问题的患者已由原来每天的60人次上升到100人次,有的患者得到满意答复后还会询问是否收取药师咨询费。药物咨询正逐渐成为医院药学工作者一个宣传和塑造自身良好专业形象的平台^[4]。对患者而言,可提高用药依从性,改善患者的就医感受;对药师而言,可提升专业技能,全面提升药学服务的品质,体现药师的价值。

参考文献

- [1] 郝军志.合理用药十大核心信息[J].家庭医药,2014(1):3.
- [2] 姚宝莹.冷清的药物咨询室[J].首都医药,2010,11(5):28.
- [3] 方维军.浅析我院药物咨询的规范化设计与服务模式[J].中国药房,2011,22(45):4306.
- [4] 徐飞龙,张国兵.开展药物咨询在药学服务中的意义[J].中国医院药学杂志,2008,28(5):393.

(收稿日期:2014-08-18 修回日期:2014-11-15)

(编辑:杨小军)