

# 我院药师依托微信公众平台开展药学服务的实践与体会

桂彦\*,李刚#,李先飞,陈集志(解放军第94医院药学科,南昌 330002)

中图分类号 R952 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)35-5015-02  
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.35.42

**摘要** 目的:探讨药师依托微信公众平台开展药学服务的可行性。方法:通过我院药学科注册微信公众号、组建合理用药指导团队、定期发布合理用药信息,介绍药师依托微信公众平台开展药学服务的内容和方法。结果:我科微信公众平台2014年8—11月推送合理用药信息40条,350位微信用户加入,推送信息以药物合理使用(57.5%)为主,阅读总量为18 585人次,平均阅读量为465人次,转发/收藏总数2 190次,平均转发/收藏数为55次,单条信息最多阅读量为4 219人次。结论:药师依托微信工作平台开展药学服务,有助于凝聚药师团队,树立药师专业形象,更好地为信息化时代的群众提供药学服务。

**关键词** 微信公众平台;药学服务;药师

## Practice and Experience of the Development of Pharmaceutical Care by Clinical Pharmacists in Our Hospital Based on Micro Letter Public Platform

GUI Yan, LI Gang, LI Xian-fei, CHEN Ji-zhi (Dept. of Pharmacy, No. 94 Hospital of PLA, Nanchang 330002, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To discuss the feasibility of the development of pharmaceutical care by clinical pharmacist based on micro letter public platform. METHODS: The content and method of pharmaceutical care based on micro letter public platform were introduced by registering micro letter public platform public number, building reasonable medication guidance team, releasing reasonable medication information regularly. RESULTS: 40 pieces of reasonable medication information had been pushed by micro letter public platform of our department during Aug.-Nov. 2014, and 350 users added our public platform. The pushed information was mainly about reasonable drug use (57.5%), read by 18 585 persons, and read by 465 person per time in average. Reposted or collected 2 190 times in total, reposted or collected 55 times in average, each piece of information was read by 4 219 person per time at the most. CONCLUSIONS: The pharmaceutical care by pharmacists depending on micro letter public platform contribute to put pharmacist team together, build professional image and provide pharmaceutical care for the public in the information age.

**KEYWORDS** Micro letter public platform; Pharmaceutical care; Pharmacists

微信公众平台作为信息技术领域的一项新生事物,是腾讯公司在2012年针对团体用户推出的一项微信用户订阅服务,用户利用微信公众平台可享受到二维码订阅、消息推送、品牌传播等个性化服务<sup>[1]</sup>。患者用药教育通过直接与患者及其家属公众交流,解答其用药疑问,介绍药物和疾病知识,提供用药咨询服务,是药学服务最重要的内容之一,是药师参与临床药物治疗的组成部分。我院药师适时应用微信公众平台技术推送合理用药的宣教知识,对提高我院的药学服务水平起到了一定作用。本文对我院药师依托微信公众平台开展药学服务的情况进行介绍,探讨其在药学服务中的可行性。

## 1 实施方法

### 1.1 构建微信公众平台与团队

通过电脑登陆微信公众平台官网: <http://mp.weixin.qq.com/>注册微信公众号94pharmacy,成立由我院药学科(以下简称“我科”)主任、副主任、临床药师和门诊药师组成的合理用药指导团队。主任负责微信公众平台的整体策划和推进,主管药师(4名)负责合理用药信息稿件审核,药师(2名)负责相应功能模块的信息维护和快速协助,全科药师以上职称专业

\* 主管药师。研究方向:药品调剂、药学服务。电话:0791-88848183。E-mail:897304737@qq.com

# 通信作者:主任药师,硕士。研究方向:药事管理、临床药学。电话:0791-88848181。E-mail:ligang94@21cn.com

技术人员负责提供合理用药信息。

### 1.2 论坛功能及推送内容

微信公众平台每周3~4次推送药物合理使用知识,推送形式由文字、图片、语音、视频组成;推送内容涉及常用药品的合理使用、特殊人群用药、中药养生保健、科室特色、药品不良反应等,由药师自己撰写或对摘录信息进行编辑、整理,以电子邮件形式发送给负责审核信息的主管药师,审核通过后签名,转由维护人员将信息更新到微信公众平台并打印存档。

### 1.3 宣传推广

微信公众平台的建设与发展依赖于微信用户的广泛参与,因此平台的宣传推广工作显得很重要。微信公众平台无法主动添加好友,只能被他人添加为好友,通过认证的用户可以在微信公众平台被搜索,用户通过扫描二维码、搜索微信名称等方式添加关注的人,关注成功后即可通过微信公众平台发送消息互动。我科的微信公众平台构建、运行后,通过院办公网、院报、院刊、电子显示屏发布信息及张贴微信二维码等方式进行宣传。

## 2 效果分析

我科微信公众平台2014年8—11月推送合理用药信息共计40条,350位微信用户加入到我科微信公众平台,单日加入人数最多为44位。

目前,我科微信公众平台主要推送5类信息:常用药物合

理使用、中药养生保健、给药方法、药品不良反应、医院特色宣传。其中,常用药物合理使用的信息23条(57.5%),微信用户关注信息主要为药品不良反应、药物合理使用、中药养生保健等。推送信息的分布、平均阅读及转发次数统计见表1。

表1 推送信息的分布、平均阅读及转发次数统计

Tab 1 Distribution, average times of reading and reposting pushed information

信息类别	推送信息条数	平均阅读条数	平均转发次数
常用药物合理使用	23	625	280
中药养生保健	1	642	66
给药方法	8	248	35
药品不良反应	3	795	25
医院特色宣传	1	290	24
其他	4	118	11

我科微信公众平台推送信息阅读总量为18 585人次,转发/收藏总数2 190次;推送信息的平均阅读量为465人次,平均转发/收藏数为55次;单条信息最多阅读量为4 219人次,转发/收藏631次,点赞91次。推送信息阅读、转发/收藏、点赞次数统计详见表2。

表2 推送信息阅读、转发/收藏、点赞次数统计

Tab 2 The times of reading, reposting/collecting, and giving a thumbs up to pushed information

推送信息标题	阅读量, 人次	转发/收藏次数	点赞次数
感冒药名藏禁忌,认清简单又好记	4 219	631	22
药师解疑不含防腐剂眼药水——施图伦	2 424	350	91
眼药水,知多少	2 320	32	73
阿司匹林防血栓,何时服用效果好	792	116	12
阿胶?不一定适合我吃	649	66	11
服药用水先后有讲究	632	64	11
信必可都保,想说爱你不容易	582	59	52
有些药物用错送服的液体可能会致命	469	28	14
药师支招鼻炎患者	480	66	28
药师支招糖尿病患者如何避免降糖药的副作用	426	54	13

### 3 讨论

#### 3.1 依托微信公众平台开展药学服务是一种多元化的服务模式

药学服务是指药师应用药专业知识向医务人员、患者及其家属提供直接的、负责的、与药物使用有关的服务,以期提高药物治疗的安全性、有效性、经济性<sup>[2]</sup>,实现改善患者生活质量的理想目标。依托微信公众平台提供药学服务是对传统“面对面”用药教育的拓展创新,具有时效性、个性化、操作便捷等优点。微信用户可通过微信公众平台随时随地查看由其推送的合理用药的宣教信息,也可以通过私信进行信息咨询、沟通,药师在获取患者相关信息后针对性给予个体化的药学服务,必要时给予定期随访,打破了药学服务的时空限制,在一定程度上提高了药学服务质量。我科微信公众平台运行3个月以来,微信用户通过检索微信公众号或扫描二维码的方式主动订阅与关注,短期内人数增至350人,扭转了我科药学服务被动咨询的局面,找到了药学服务信息化的突破口,依托微信平台开展药学服务是一种崭新的、多元化的服务模式。

#### 3.2 依托微信公众平台开展药学服务具有快速、广泛的宣教效应

目前,微信公众平台作为全新的宣传和交流平台,具有速度快、推送范围广的优势<sup>[3]</sup>,可通过文字、图片、语音、视频等形

式提供常见药物合理使用知识、中药养生保健、药品不良反应等多方面的宣教。通过微信公众平台提供药学服务,是患者获得健康指导和药物咨询的最佳途径,具有趣味性、直观性、及时性、完整性和实用性,微信用户了解了疾病的相关知识,增强了自我疾病管理的意识和能力。我科通过短期的推送运行,各类信息均受到微信用户的关注。依托微信公众平台提供药学服务有着快速、广泛宣教的作用。随着人们对健康需求的提升,快节奏的生活方式与日常保健管理形成矛盾,人们更愿意通过微信公众平台等互联网信息模式来实现便捷、快速、即时的药学服务。我科将结合微信用户的需求,提供更好的素材,更全面、实用的药学服务,增强患者对疾病或药物相关知识的了解,提高其自我保健的意识。

#### 3.3 依托微信公众平台提供药学服务是行之有效的方式

在药学服务的实施进程中,通过微信公众平台提供合理用药的宣教,可容患者利用碎片化的时间阅读学习<sup>[4]</sup>。微信用户随时随地利用智能设备进行微信接收和信息交流,可以更好地普及合理用药知识,提高合理用药意识,增强药物疗效,减少药品不良反应。如,“感冒药名藏禁忌,认清简单又好记”微信推送后,多名微信用户通过私信咨询感冒药的合理使用、如何避免药品不良反应及用药错误的发生。又如,“眼药水,知多少”微信推送后,1名慢性结膜炎中年患者电话咨询如何使用眼药水的问题。

随着我国医药、卫生事业改革的深入发展,大众保健意识的不断增强,对药学服务的社会需求将日益增加<sup>[5]</sup>。微信公众平台凭借其发布快捷、互动即时、扩散面广等特点,正充分渗透并悄然改变着人们的生活习惯,逐渐冲破传统医疗的局限,触及和影响着医疗领域相关行为,开辟出基于微信公众平台的药学服务全新模式<sup>[6]</sup>。通过微信公众平台的运行实践说明,药师依托微信公众平台建立一条信息化的药学服务途径是可行的,有助于药师在药学服务中发挥更大的作用,但还存在一些不足之处:我科微信公众平台功能模块有限,未增加微信用户互动功能,不能有效地通过网络为患者提供一对一的个体化药学服务,只能从微信公众平台的后台进行药学交流;利用微信公众平台只能从常见疾病及合理用药等方面进行宣教,未能涉及特殊疾病和专科用药;未高度重视患者个人信息和隐私的保护。总之,依托微信公众平台开展药学服务,有助于凝聚药师团队,树立药师专业形象,更好地为信息化时代的群众提供药学服务。

#### 参考文献

- [1] 郑惠兰,周艳琴.医院微博、微信公众平台宣传的实践研究[J].中国卫生产业,2004,2(2):43.
- [2] 王海莲,张建华,徐银慧,等.浅谈住院药房药师如何为临床开展药学服务[J].中国药房,2007,18(7):558.
- [3] 胡重明,马飞炜.浙江省某医院微信公众平台的实践研究[J].医学与社会,2014,27(3):46.
- [4] 徐璐,胡竹芳.基于微信平台为风湿免疫疾病出院患者提供延续护理[J].护理学报,2014,21(18):70.
- [5] 李秋,卢振,宫丽.开展医院药学服务实践的体会[J].中国医院药学杂志,2013,33(8):673.
- [6] 马尊重,谢辉.基于微信、微博等微媒体的医疗服务模式发展刍议[J].中国卫生事业管理,2014,30(3):238.

(收稿日期:2015-01-13 修回日期:2015-05-22)

(编辑:陶婷婷)