

我院药物咨询工作的信息化管理

郭婧*, 辜雅莉, 蔡紫峰(厦门长庚医院, 福建 厦门 361028)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)13-1245-02
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.13.33

摘要 目的:为医院开展信息化药物咨询提供参考。方法:介绍我院信息化药物咨询系统以及药物咨询工作的开展和成效。结果与结论:我院的药物咨询系统界面主要由患者基本信息、询问者、询问方式、药物名称及剂量、服务时间、咨询项目、咨询说明及其他延伸功能等部分组成;开展方式主要有咨询窗口现场咨询和24小时电话咨询;服务对象主要有患者及其家属和医务人员;药师在接受咨询时可通过院内电子图书馆和医院信息系统实时查询用药方面的信息。我院在开展药物咨询工作的5年时间内累计接受咨询6788人次,并通过加强患者的卫生教育和系统改进,促进了患者用药安全。

关键词 药物咨询;药学服务;门诊;开展;成效

Informational Management of Drug Consultation Work in Our Hospital

GUO Jing, GU Ya-li, CAI Zi-feng(Xiamen Chang Gung Hospital, Fujian Xiamen 361028, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for the development of informational drug consultation. METHODS: The information system of drug consultation in our hospital was introduced, and the development and effect of drug consultation were interpreted. RESULTS & CONCLUSIONS: Interface for information system of drug consultation contains general information of patients, inquirers, query mode, drug name and dose, service time, query items, query instruction and other extended function, etc. The query modes include on-site consultation from consultation windows and 24 h telephone counseling; patients, their family member and medical staff are main service object. Pharmacist can inquire about drug use through hospital electronic library and hospital information system. The hospital offers advice to a total of 6 788 people in 5 year after the development of drug consultation, and health education for patients and the improvement of query system promote the safety of drug use in the patients.

KEYWORDS Drug consultation; Pharmaceutical care; Outpatient; Development; Effect

“以患者为中心”的药学服务,已成为医院药学改革的方向^[1]。药学人员开展药物咨询,向患者及医务人员提供直接的药物咨询,以提高患者生命质量,这一药理学理念已成为大家的共识。我院基于便捷、完善的医院信息系统(HIS),面向现场和出院患者、医务人员开展药物咨询服务,并通过对咨询数据的搜集分析,找出可改善及提升医疗服务品质的问题,藉以提高我院的药学服务品质,现将开展情况介绍如下。

1 药物咨询系统简介

我院的药物咨询系统是我院HIS中门诊系统的一个分支功能系统。该系统界面主要由以下几个部分组成:患者基本信息(如病历号、姓名、性别、年龄等);询问者;询问方式;药物名称及剂量;服务时间;咨询项目;咨询说明及其他延伸功能(如门诊现状用药、病历借阅、门急诊及住院病历查询、不良反应通报等)。通过对上述信息的录入或勾选,可完成线上通报。

首先,咨询药师通过该系统,将接受咨询的内容做录入和存档,并可通过该系统与HIS中电子病历相链接的延展功能,例如现状用药查询、门急诊和住院病历查询等,以病历借阅的方式,查看和了解患者的更为详细的用药记录、疾病过程、检验检查情况,以便于药师做更好的用药指导;此外,对于药物咨询中发现的药品不良反应,界面上亦有相应的不良反应通报的链接,连至我院的不良反应通报系统界面,便于药师将不良反应进行及时的线上通报。药物咨询系统界面见图1。

其次,对于已录入计算机保存的资料,系统设置了查询及下载功能,便于药师查看、统计和分析。咨询药师可通过该项



图1 药物咨询系统界面

Fig 1 Interface for drug consultation system

功能,定期对药物咨询内容进行下载和汇总,通过阶段性的汇总,了解分析该时期药物咨询的主要方向和问题,并从中找出可改善之处。

2 我院开展药物咨询的方式

我院开展药物咨询服务已有5年,于门诊发药柜台设置专门咨询窗口及计算机,面向的服务对象主要有患者及其家属和医务人员。药师通过咨询窗口现场和24小时电话的方式接受咨询,并在门急诊药袋上印制咨询电话号码,将药物咨询工作拓展到出院患者范围,使患者在家中服药过程中遇到问题

*药师。研究方向:临床药学。E-mail: guojing@adm.cgmh.com.cn

时也能够有渠道咨询。在门诊时间段由专门咨询药师及临床药师团队合作担任咨询工作,在其余时间段由值班药师担任,实现咨询电话24小时接听。

同时,药师在接受咨询的过程中所需要查阅的资料,如用药方面的问题,主要通过登陆院内电子图书馆中收录的Micro-medex、UpToDate、Medline、PubMed、CNKI等中英文数据库、本院处方集的电子版和本院药品说明书的扫描版进行检索查询,基本可以满足咨询需求;若是咨询本院药品的其他相关问题(如:是否有某种药品、规格、厂牌、价格、医保等)则可通过HIS的Drug档进行查询。而且本院处方集、药品说明书扫描、Drug档等均有专门人员进行定期维护和更新,以保证所查询资料的正确性。以上查询操作均可在计算机上完成,方便、快捷,实现了药物咨询服务的全程信息化,在方便药师进行药物咨询服务的同时,也提高了药学服务的品质,使患者及其家属和医务人员能够在最短的时间内接收到较为完整和正确的服务信息。

3 开展药物咨询工作的延伸服务及成效

自我院开展药物咨询服务以来,已累计接受咨询6788人次。通过定期的汇总分析,笔者从中发现了一些问题,并尝试通过不同的方法,以期改善患者的用药安全问题。

3.1 门诊卫教单张印制及发放

笔者在统计咨询内容时发现,吸入剂、鼻喷雾剂的使用等相关问题占咨询内容的很大比例,因此,专门针对我院现有的该类剂型做了卫教单和卫教视频。卫教单上有详细的文字和图片说明、注意事项和可能引起的不良反应及处理方式等,在现场教患者使用的同时一并附上此卫教单,供患者离院后阅读参考。卫教视频用于咨询现场的播放,给予患者更加直观的学习和感受,提高了卫教的准确度和统一度,也缩短药师的咨询时间,能够为更多的患者服务。通过这种方式,笔者发现患者接受度和满意度普遍升高。此外,为了方便药师查询,还在系统上将药品信息、卫教单、药品外观和卫教视频做了整合链接,使药师在查询这些药物的时候能够将这些信息一并带出。同时,还做了进一步的拓展,对于其他咨询比率较高的药品的使用,如肛门栓剂、阴道栓剂、耳滴剂、复方激素类药品等,也做了相应的卫教单。与此同时,一些基本的用药常识卫教单,如《一般性用药须知》《药物过敏反应及副作用认识》《口服药正确使用方法》《孕妇用药须知》《避免与食物并服的药品》《改变粪便及尿液颜色的药品》等十余种卫教单,也由药师一并整理并印制出来,置于咨询柜台供患者着需取用。这些卫教单还附于医院网页上的“用药安全”一栏,提供关键字或中文字首拼音等不同的搜索方式,使院外患者可进行搜寻和阅读。药品查询界面见图2。



图2 药品查询界面

Fig 2 Interface for drug inquiry

3.2 开展卫教课程

通过药物咨询问题的汇总分析,与医院社服部门合作,借用社会服务卫生讲座平台,将药物咨询中的常见问题做成课件,如外用药物的使用方法、小儿退烧药的使用等,定期在院内举办面向群众的卫生讲座,并产生了良好的社会影响。

此外,抗生素的使用日渐成为医疗及社会十分关注的问题,这在药物咨询服务上亦有体现。通过汇总整理,我科分析了患者咨询抗生素药品的细项,如发现用法用量、副作用、儿童用药等方面咨询比例较高时,就以此为基础做了专门的卫教课程《合理使用抗生素》,通过视频和PPT的方式,以简洁易懂的语言和案例,由药师负责在门诊大厅定期向民众宣传卫教。此外,对于院内医师咨询的抗生素问题,药师发挥专业特长,做了专门针对医师的抗生素专业课程《抗菌药物不良反应防治》,在院内医师抗生素培训课程上与医师分享。

3.3 系统的改善

在接受药物咨询的过程中,笔者发现患者所提出的一些咨询问题可通过对HIS功能进行改善加以实现。例如患者咨询的药物的服用和储存问题(某些缓控释制剂不可剥半、普通剂型可以研磨或剥开服用、有些药物需储存于冰箱保鲜层或冷冻层),这些问题可通过在门急诊打印的药袋上加以文字注明,提醒患者注意。例如医师咨询的为孕妇开药的用药安全的问题,我科根据药品的安全分级,在计算机医嘱上加以提示和管控,使得医师在为孕妇开药时能及时得到提醒,并且对于孕妇禁用药品管控设置为禁用,以此从源头上解决了医师为孕妇开药的安全问题。

4 结语

随着大众自我保健意识的加强,以及医疗制度的改革,药学服务工作在医疗工作中成为不可缺少的一部分,并逐渐发挥出优势。开展药物咨询,拓展药学服务空间,尤其在医疗制度逐步完善中,从“大卫生”角度出发,安全、有效、适时、经济地使用药物,是合理用药的指导思想^[2]。药师更应在药物咨询服务的个体化中寻找新的空间,利用信息化的系统,以实证药学为依归,落实整合性的医疗照护,进一步提升药师地位。

在开展药物咨询的过程中,药师体会很多,亦学习了很多,上述的工作拓展仅仅是我院咨询服务的起始。在以后的工作中,希望能够将药物咨询的工作做得更加深入、全面,以小见大,从中分析并找出能够更好地为患者和医务人员服务的方式方法,并以此为根基,对患者用药进行指导,纠正患者用药的随意性、盲目性;为医务人员提供药物咨询服务,给予合理的、可靠的用药信息,从而能够更好地提高患者用药的安全、经济、有效性,确保患者身心健康,提高用药者的生命质量,更好地体现药师工作的价值所在。

参考文献

- [1] 陈幸道,吴剑宏,陈婉霞,等.我院开展药物咨询工作的实践与意义[J].中国药房,2012,23(33):3164.
- [2] 张志红,魏艳红.我院门诊药房开展药学服务的方法探讨[J].中国药房,2012,23(21):2006.

(收稿日期:2013-07-08 修回日期:2013-09-12)