

我院药物咨询工作的实践分析与技能探讨

倪晨明*,郭晋敏,张莉[#](济南军区总医院药学部,济南 250031)

中图分类号 R952;R969.3 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)46-4390-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.46.25

摘要 目的:提高药物咨询的服务质量,促进合理用药。方法:对我院2013年8—11月药物咨询记录进行分析与总结,并结合实际案例对咨询技能作一深入探讨。结果:咨询者中患者及其家属比例为76.9%,医护人员比例为23.1%;咨询方式以药物咨询室和电话咨询居多;咨询内容主要涉及药物用法用量、不良反应、适应证、药物相互作用;咨询药物以抗菌药和心脑血管类药物比例最高;咨询结果的满意比例较高,达85.2%;针对咨询患者的实际情况,有技巧地作出相应回复可有效帮助提高合理用药水平和用药依从性。结论:开展药物咨询是药学服务的重要内容,也是提高药学服务质量的重要环节,同时为医护人员获取较为全面的医药信息提供了平台。注重对药物咨询的实践分析和咨询技能的使用,对提高患者用药依从性、促进合理用药起到了推动作用。

关键词 药物咨询;实践分析;药物咨询技能;合理用药

Practice Analysis and Skill Discussion of Drug Counseling Service in Our Hospital

NI Chen-ming, GUO Jin-min, ZHANG Li (Dept. of Pharmacy, General Hospital of Jinan Military Command, Jinan 250031, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To improve the quality of drug counseling service, and to promote the rational drug use. METHODS: The drug counseling records of our hospital during Aug. — Nov. in 2013 were analyzed and summarized. Based on actual counseling case, counseling skills were investigated deeply. RESULTS: Among consultant, the patients and their families accounted for 76.9%, and physicians and nurses accounted for 23.1%; the way to counseling included drug counseling room and telephone counseling; counseling content mainly involved usage and dosage, ADR, indications, drug interactions; antibiotics and cardiovascular drugs accounted the highest proportion of counseling drugs; satisfactory counseling results took up the high proportion, up to 85.2%; according to counseling patients and actual situation, corresponding skillful response could effectively help to improve compliance of rational use of drug. CONCLUSIONS: To carry out the drug counseling service is an important content of pharmaceutical care, also an important link to improve the quality of pharmaceutical care, and provide a platform for medical personnel gets more comprehensive medical information. Great importance should be attached to drug counseling practice analysis and counseling skills, so as to improve the compliance of patients and promote rational drug use.

KEYWORDS Drug counseling; Practice analysis; Drug counseling skills; Rational drug use

随着全面药学服务的发展,为了让患者能够得到及时、方便、有效的药学服务,让医务人员及时获知全面、更新的药学信息,我院在门诊大厅设置了药物咨询室,极大地提高了窗口服务质量和临床合理用药水平。本文旨在通过对药物咨询记录进行分析总结和案例分析回顾,以及咨询实践技能的探讨,为药学服务工作提供参考。

1 咨询记录的数据分析

1.1 资料与方法

收集我院2013年8—11月的药物咨询详细记录,共计接受咨询1 987人次,解答问题2 137例。对抽取的资料数据进行分类汇总并作统计分析。

1.2 结果

(10):891.

- [31] Booth RA, Ansari MT, Loit E, *et al.* Assessment of thiopurine S-methyltransferase activity in patients prescribed thiopurines: a systematic review[J]. *Ann Intern Med*, 2011, 154(12):814.
- [32] Szumlanski C, Otterness D, Her C, *et al.* Thiopurine methyltransferase pharmacogenetics: human gene clon-

ing and characterization of a common polymorphism[J]. *DNA Cell Biol*, 1996, 15(1):17.

- [33] Roberts RL, Geary RB, Bland MV, *et al.* Trinucleotide repeat variants in the promoter of the thiopurine S-methyltransferase gene of patients exhibiting ultra-high enzyme activity[J]. *Pharmacogenet Genomics*, 2008, 18(5):434.
- [34] Yan L, Zhang S, Eiff B, *et al.* Thiopurine methyltransferase polymorphic tandem repeat: genotype-phenotype correlation analysis[J]. *Clin Pharmacol Ther*, 2000, 68(2):210.

* 主管药师,硕士。研究方向:医院药学、临床药学、药剂学。电话:0531-51665471。E-mail:chenmingni@sina.com

通信作者:副主任药师,硕士。研究方向:医院药学、临床药学。电话:0531-51666295。E-mail:jjzyzyl1210@163.com

(收稿日期:2014-05-27 修回日期:2014-08-05)

1.2.1 咨询人员分类。咨询人员类型及年龄分类见图1。

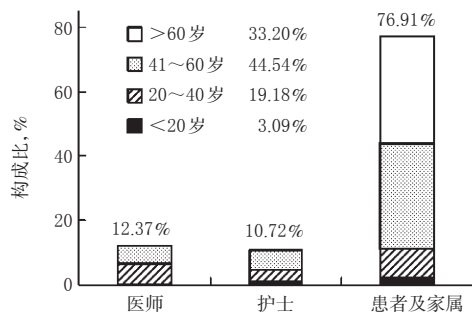


图1 咨询人员类型及年龄分类

Fig 1 The type and age classification of consultant

1 987 例药物咨询者中,患者或其家属 1 528 例(占 76.91%)、医师 246 例(占 12.37%),护士 213 例(占 10.72%)。患者以中老年咨询者较多,集中在 41~60 岁和>60 岁。相比较患者,年轻医师对药物信息的需求相对较多,低年资护理人员同样需要药剂师给予药物应用上的专业指导。

1.2.2 咨询方式分类。咨询方式统计见图2。

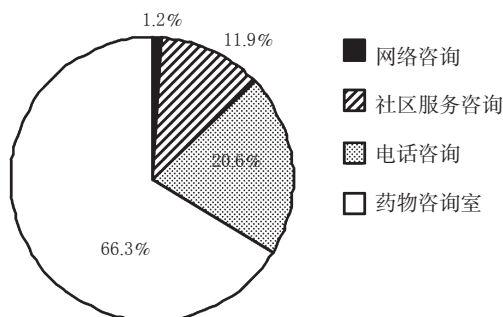


图2 咨询方式统计

Fig 2 Counseling ways summary

药物咨询室(占 66.3%)和电话咨询(占 20.6%)仍是药物咨询工作的主要方式。我院每月定期社区服务咨询,比例占 11.9%。网络咨询,使用比例较低,仅占 1.2%。电话方式的咨询者主要是医护人员。

1.2.3 咨询内容分类。药物咨询内容统计见表1。

表1 药物咨询内容统计

Tab 1 Statistics of drug counseling content

咨询项目	具体内容	例次	比例, %
药品用法用量	服药时间、方法、剂量、疗程	589	27.56
药品不良反应	服药期间应注意的问题、药品不良反应、药物过敏	451	21.10
适应证及疗效	药物药理作用、疗效、适应证,同类药品推荐比较	230	10.76
药品价格	公费、医保药品范畴,同类药品价格比较	200	9.36
药物相互作用	药-药之间、药-食品之间、药物-溶媒的联用、配伍禁忌	179	8.38
药品供应	是否有某药,帮忙联系药店或厂家,推荐同类现货药品	140	6.55
特殊人群用药	孕产妇、儿童、老人用药	139	6.50
药品一般问题	药品名称成分、有效期、保存、外观形状、规格	199	9.31
其他	说明书解答、退药、差错及投诉处理	10	0.47
合计		2 137	100

在药物咨询内容上,药物用法用量、不良反应、适应证、药品价格、药物相互作用的咨询比例分别居前5位。用法用量中,尤以服药时间、药品用量、给药途径的咨询比例最高。

1.2.4 咨询药物类型。咨询药物类型统计见表2。

在药物咨询的类型上,抗菌药物(30.60%)、心脑血管药

(占 20.31%)、消化系统药(占 13.71%)、内分泌系统药(占 8.70%)、呼吸系统药物(占 5.52%)居前5位。

表2 咨询药物类型统计

Tab 2 Statistics of counseling drugs

咨询药物的种类	例次	比例, %
抗菌药物	654	30.60
心脑血管药	434	20.31
消化系统药	293	13.71
内分泌系统药	186	8.70
呼吸系统药	118	5.52
解热镇痛药	105	4.91
中成药	105	4.91
妇科药物	51	2.39
抗肿瘤药	45	2.11
其他	146	6.83
合计	2 137	100

1.2.5 咨询结果的满意程度。咨询结果满意情况统计见图3。

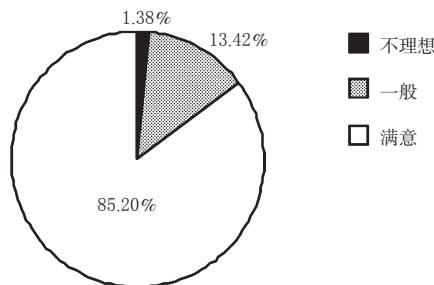


图3 咨询结果满意情况统计

Fig 3 Summary of satisfactory counseling results

我院咨询结果的满意比例较高,达 85.20%,说明药物咨询工作得到广泛认可。

2 咨询实践案例

2.1 患者及其家属的用药咨询

随着患者健康意识与自我保护意识不断加强,患者更加关注如何安全、有效、经济地使用药品;尤其是门诊患者,由于与医师接触时间有限,取药后经常对用药时间及方法、剂量、时间间隔、不良反应、注意事项以及联合用药等存在疑问^[1]。

例1,药物的用药时间及用法、用量:此类为咨询中最常见问题。如消化系统患者常会联合使用几种相关治疗药物,对于这些药物的服药时间及先后顺序常常成为咨询热点。咨询解答:质子泵抑制剂类,如兰索拉唑、奥美拉唑餐前半小时服用;促胃肠动力药如多潘立酮通常在每日三餐前半小时服用;消化酶抑制剂随餐服用;中和胃酸制剂在餐后 1~2 h 或睡前服用。

例2,药物的相互作用与配伍禁忌:药物的相互作用及配伍是医患共同关注较多的咨询问题。比如有心脑血管患者咨询地高辛片和麝香保心丸是否可以合用?咨询解答:地高辛片不可与含有蟾酥成分的麝香保心丸共用,因为洋地黄毒苷类与蟾酥制剂合用时可导致毒性增强,易引起中毒反应。这个问题我们在药物不合理应用监测过程中也发现有临床医师的医嘱为麝香保心丸 2 粒、tid、po;去乙酰毛花苷注射液 0.1 mg、qd、静脉推注。对此,我们与医师进行沟通,鉴于洋地黄毒苷类与蟾酥制剂合用时可导致毒性增强,易引起中毒反应,故此属于药物禁忌联用。

例3,药品不良反应:对于药品不良反应的咨询问题主要

来源于患者的用药方法不适宜及用药个体差异。如某33岁男性患者,使用异维A酸软膏治疗皮肤痤疮及毛囊角化后,有皮肤潮红、脱屑、瘙痒等不适症状。咨询解答:根据该说明书中药品不良反应描述:外用本品可能会引起皮肤刺激症状,如灼感、红斑及脱屑,可能使皮损更明显;但同时表明药物正在起作用,不是病情的加重,皮肤多半可适应及耐受,刺激现象可逐步消失,若刺激现象持续或加重,可在医师指导下间断用药或暂停用药。使用注意事项:日光可加重维A酸对皮肤的刺激,导致维A酸分解,动物实验提示维A酸可增强紫外线致癌能力,因此本品最宜在晚间及睡前应用,治疗过程应避免日晒或采用遮光措施,因此须谨慎使用。经询问患者用药过程得知,患者从事户外工作,且日夜均涂抹异维A酸软膏。

例4,适应证及疗效:对于同种病,两种相似药物该如何选择疗效更好,是患者询问较多的问题之一。某56岁男性患者患有慢性胃炎、胃溃疡,咨询胃得安片和胃乐舒颗粒(两种药品均为我院自制制剂)哪种更对症?咨询解答:两种同为中药制剂,选择哪种对症,主要从两种药品的组方成分分析。胃得安片为纯中药制剂,成方中加有神曲,临床主要应用于饮食积滞所致的脾胃不和、升降失宜、胃脘疼痛、腹胀、嗝气、呕恶反酸、纳呆食少。胃乐舒颗粒成方中加有次硝酸铋,次硝酸铋具有调节胃酸过多、收敛及保护溃疡面的功效,临床主要应用于慢性浅表性胃炎、萎缩性胃炎、消化性溃疡、幽门螺杆菌感染^[2]。因此建议患者选用胃乐舒颗粒。

例5,特殊人群用药:特殊用药主要涉及老年、婴幼儿及孕产、哺乳期妇女。如新生儿家长咨询婴幼儿湿疹是否可以使用含酚炉甘石洗剂?咨询解答:炉甘石洗剂主要功效为收敛、防腐,用于湿疹、皮炎,鉴于苯酚对皮肤有一定腐蚀作用,治疗新生儿湿疹建议使用不含苯酚的普通炉甘石洗剂。某32岁孕早期女性咨询,患有滴虫性阴道炎,是否可以使用甲硝唑栓治疗?咨询解答:甲硝唑属于孕产期女性谨慎使用的药物,尤其对于孕早期女性。在美国FDA妊娠期药物分级中,甲硝唑属B类禁用药物。由于甲硝唑减少细菌繁殖的机制是使细菌的基因突变率增加,故可能具有致畸、致癌作用;甲硝唑的胎盘屏障穿透性高,胎儿中的药物浓度明显高于绒毛组织浓度。因此,经询问该患者现孕周为8周,属孕早期,故不建议使用。

2.2 医护人员的用药咨询及干预

新药、新型制剂快速更新上市,药品名称众多导致了医护人员难以及时、系统地掌握药品的基本情况,给临床治疗工作带来诸多不便。药师要做好全面系统的临床用药咨询,为临床药物使用提供准确、科学的药品信息,主要包括药物作用机制、药效学及药动学参数、不良反应监测、药物相互作用及配伍禁忌、新老药品更替的信息交流、药物警戒等,使临床医师及护士清楚了解所使用的药品,促进临床合理规范用药。

例1,病区护士咨询:进口盐酸胺碘酮注射液是否可用0.9%氯化钠注射液稀释?咨询解答:胺碘酮应用5%葡萄糖注射液作为溶媒。胺碘酮为苯环上二碘取代,碘取代物不稳定,易发生自发脱碘降解变质,如果使用氯化钠注射液,偏酸的环境可抑制胺碘酮的降解,且氯化钠注射液中的氯离子将随着苯环上碘离去而取代到苯环上而产生沉淀,因此不可选用氯化钠注射液作为溶媒。

例2,病区护士咨询:患者曾于1周前做过头孢噻肟钠注射剂的皮试,皮试结果呈阴性。现因厂家药品供货原因,更换了不同厂家的头孢噻肟钠注射剂继续治疗使用,是否需要重做

皮试?咨询解答:为保证患者生命安全,建议对同厂家不同批次的同种药品,或不同厂家的同种药品,均重新做皮试后方可使用。

例3,对临床医嘱的用药咨询及干预:如某因慢性支气管炎入院的103岁男性患者,医嘱为:多潘立酮片10mg、po、tid,左氧氟沙星注射液0.5mg、ivgtt、qd,进口氟康唑注射液200mg、ivgtt、qd,5%葡萄糖注射液50ml,进口盐酸胺碘酮注射液450mg,泵内注射,ST。咨询解答:该用药医嘱存在配伍禁忌。多潘立酮、左氧氟沙星、氟康唑、盐酸胺碘酮4种药物均有延长QT间期的作用,任意2种联合使用均有引发威胁生命的尖端扭转室速的危险,此病例患者为103岁高龄老人,4种药物联用危险性大为增加。

3 咨询实践技能的探讨

3.1 高度重视患者咨询群体,掌握有效沟通方式,建立和谐、互信的医患平台

通过对咨询人群和咨询方式的分析,笔者认为当前患者最容易接受的咨询方式为面对面咨询,并且由于疾病和知识结构的关系,患者迫切希望得到用药指导。药物咨询室的药师作为患者用药咨询的主动接受者,在咨询工作中,要做到针对不同层次的患者注意不同的服务方式,要做到耐心讲解,用通俗易懂的方法让患者明白,帮助其选择安全、有效、经济的药物。比如患者最常咨询何时服药合适,药师应依据药物的性质,应用药效学和药动学的知识,正确指导患者选择最佳的服药时间。在交待用药注意事项及服药后可能出现的不适症状,对用药后可能出现大小便颜色改变的也应特别说明。目前患者治疗的要求已经从以往单纯的治疗疾病提高到安全治疗疾病的意识范畴。这些情况导致了患者在接受治疗时往往会对药物的疗效及安全性提出质疑,甚至拒绝用药。因此,对于前来咨询的患者,药师应从患者角度换位思考,避免沟通障碍及误解,善用安慰性语言、鼓励性语言、劝说性语言、积极的暗示性语言^[1],引导患者积极地参与到治疗中来,提高患者的用药依从性,达到治疗疾病的目的。

3.2 密切关注医护咨询群体,系统提供临床用药信息服务,全面提高合理用药水平

医护人员咨询内容的关注点多与患者不同。医师需要全面掌握药物的发展情况及相关信息,而护师常咨询诸如药物配伍禁忌、溶媒选择、滴注速度等问题。由此看来,医护人员需要更为专业的用药信息解答,甚至至临床用药指导。这部分就包含了更广义且专业性更强的药物咨询服务内容。对于医护人员的用药咨询服务,我们设置了专线电话、网络互动,配备的各专业临床药师定期参与临床,随时解答用药咨询问题,同时相关合理用药监测、《药学通讯》院内月刊等药学服务工作正在实施及不断完善中,努力做到医医护全面沟通,达到合理规范化用药的目的。

3.3 强化药学人员专业素能,及时跟进药学信息发布,整体提升咨询服务水平

通过药物咨询工作的深入展开,笔者体会到要做好不同人群的药物咨询工作,需要药师不断强化专业素能。目前,同种药物、同种类甚至同成分的药物商品名千差万别,药物剂型、剂量种类繁多,让患者甚至医师无所适从。而有的药品说明书过于简单,使用的医学术语晦涩难懂且不规范,部分药厂对药品不良反应含糊其词^[3]。再者,随着患者对自身健康意识的提高,对所使用药物的合理性也比以往表现出更大关切。

注射用脂溶性维生素的不良反应用文献分析及药学监护

张勇^{1,2*}, 乔逸³, 封小娜³, 徐焕春³, 陆扬³, 唐志书^{1#} (1. 陕西中医学院, 陕西咸阳 712046; 2. 彩虹集团公司彩虹医院, 陕西咸阳 712021; 3. 第四军医大学西京医院药剂科, 西安 710032)

中图分类号 R977.2; R969.3 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)46-4393-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.46.26

摘要 目的: 指导注射用脂溶性维生素的临床合理用药, 为其药学监护提供依据。方法: 统计1989—2012年中文科技期刊数据库中收录的17篇关于脂溶性维生素的不良反应用处理方法及转归, 结合彩虹集团公司彩虹医院1例脂溶性维生素输注后发生过敏反应的病例, 予以总结和分析。结果: 该药的严重不良反应如过敏性休克较少出现, 大多是较轻的过敏反应, 经正确地对症处理, 转归较好。但该药不良反应的临床资料偏少, 这对该药的药学监护提出了更高的要求。结论: 静脉滴注脂溶性维生素导致的不良反应与药液浓度、药物所含主辅料、患者病理生理状况以及输液配制环境、使用方法密切相关。故临床应用时需把握好适应证, 加强用药期间的药学监护; 其中, 详问病史、过敏史和用药史, 多观察患者病情变化, 迅速有效的对症处理与宣教工作极为重要。

关键词 脂溶性维生素; 不良反应; 药学监护

Literature Analysis and Pharmaceutical Care for Fat-soluble Vitamins for Injection

ZHANG Yong^{1,2}, QIAO Yi³, FENG Xiao-na³, XU Huan-chun³, LU Yang³, TANG Zhi-shu¹ (1. Shaanxi University of TCM, Shaanxi Xianyang 712046, China; 2. Caihong Hospital, Irico Group Corporation, Shaanxi Xianyang 712021, China; 3. Dept. of Pharmacy, Xijing Hospital, Fourth Military Medical University, Xi'an 710032, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To guide the clinical rational use of fat-soluble vitamins for injection, and to provide reference for pharmaceutical care. METHODS: 17 reports on ADR, processing method and outcome of fat-soluble vitamin included in VIP database from 1989 to 2012 were analyzed statistically, based on a case of allergic reaction induced by fat-soluble vitamin. RESULTS: There were little severe ADR as allergic shock; most cases were slight allergic reaction and recovered well after the correct symptomatic treatment. But there were few clinical data of fat-soluble vitamins-induced ADR, which put forward higher pharmaceutical care request for the drug. CONCLUSIONS: ADR induced by intravenous dripping of fat-soluble vitamin is closely associated with drug concentration, main ingredient and excipients, pathologic and physiologic situation of patients, the environment of infusion and preparation and usage method. So clinical application of fat-soluble vitamins for injection should pay more attention to indications, enhance pharmaceutical care during the medication. What's more, it is important to inquire the history of medical and allergies carefully, observe patients' condition, and provide effective and timely symptomatic treatment and education.

KEYWORDS Fat-soluble vitamin; ADR; Pharmaceutical care

脂溶性维生素为维生素A、D、E、K的复方制剂, 主要适用于不能经消化道正常进食患者维生素A、D₂、E、K₁的肠外补充, 近年来广泛应用于临床。注射用脂溶性维生素(I)说明书标注的不良反应用“偶见体温上升和寒战; 经6~8周输注后, 可能出现血清氨基转移酶、碱性磷酸酶和胆红素升高, 减量或暂停药即可恢复正常”; 注射用脂溶性维生素(II)则标注“尚无研究资料”。随着使用时间的推移, 其不良反应的报道

屡见不鲜。2012年8月29日, 彩虹集团公司彩虹医院(以下简称“我院”)也发生了1例因输注脂溶性维生素(II)引发患者过敏反应的病例。如何进行有效的药学监护, 已成为临床工作的关注重点。为此, 笔者查阅了有关资料, 结合我院过敏病例, 进行了相关的统计分析, 现报道如下。

1 资料与方法

在“中国咸阳学习型城市云平台”上进入“中文科技期刊

面对这些问题的解答, 需要药师不断的加强学习, 熟知药政法规, 及时掌握药物信息新动态, 加强分析药学、医学、心理学及检索文献的能力等, 以满足不同人群药品咨询服务的需求。

实践证明, 药物咨询服务工作是可行、有效的。随着全民素质的提高、医改的逐步深入及现代医学的发展, 未来的药师

将会为患者及医护人员提供全程化的药学服务。

参考文献

- [1] 王育琴, 李玉珍, 甄健存. 医院药师基本技能与实践[M]. 1版. 北京: 人民卫生出版社, 2013: 102, 268.
- [2] 中国人民解放军总后勤部卫生部. 中国人民解放军医疗制剂规范[S]. 北京: 人民军医出版社, 2003: 69-70.
- [3] 高洪涛. 我院门诊西药房416例药物咨询情况调查分析[J]. 中国实用医药, 2012, 7(13): 259.

(收稿日期: 2014-01-06 修回日期: 2014-03-13)

* 副主任药师, 硕士研究生。研究方向: 药事管理。电话: 029-33326512。E-mail: wenyong023@126.com

通信作者: 教授, 硕士研究生导师, 博士。研究方向: 药事管理。E-mail: tzs6565@163.com