

我院7 251例药物咨询情况统计与分析[△]

于莉*,邱召娟,沈健[#](南京中医药大学附属医院药学部,南京 210029)

中图分类号 R587.1;R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)02-0260-02
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.02.40

摘要 目的:为持续提高药物咨询水平和药学服务质量提供参考。方法:收集我院2012—2013年为患者和临床医护人员提供的有价值的药物咨询记录共计7 251份,统计这些记录的咨询人员情况、咨询方式、咨询内容、咨询解答情况,并将咨询内容进行分类分析。结果:咨询人员中83.6%为患者;咨询方式以当面咨询为主,占81.3%;咨询内容以咨询药物的用法、用量、疗程、功效、适应证最多,占51.7%;咨询者提出的问题中74.0%药师能当面直接作出回答。结论:药师为患者和临床医护人员提供的药物咨询服务,可很好地解答其在用药方面的诸多疑问,引导合理用药,同时增进了药师与医护人员之间的联系,促进了临床合理用药。

关键词 药物咨询;药师;药学服务;合理用药

Statistics and Analysis of 7 251 Cases of Pharmaceutical Consultations in Our Hospital

YU Li, QIU Zhao-juan, SHEN Jian (Dept. of Pharmacy, The Affiliated Hospital of Nanjing University of TCM, Nanjing 210029, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for improving the level of pharmaceutical counseling and the quality of pharmaceutical care continuously. METHODS: A total of 7 251 cases of pharmaceutical consultations were collected, which were provided by the pharmacists for the patients, nurses and doctors during 2012-2013 in the hospital. All the pharmaceutical consultations were statistically analyzed and categorized according to the information of consultants, consulting manners, consulting contents and solutions. RESULTS: 83.6% of the consultants were patients and 81.3% of the consulting manners were face to face consultations. 51.7% of the consulting contents were about the usage, dosage, treatment course, effects and indications. 74.0% of the consultations could be solved directly by the pharmacists immediately. CONCLUSIONS: Pharmaceutical consultation, which is provided by the pharmacists, could solve patients' questions about medications to guide rational drug use; meanwhile, it also strengthens contact between pharmacists and medical staffs to ensure clinical rational drug use.

KEYWORDS Pharmaceutical consultation; Pharmacist; Pharmaceutical care; Rational drug use

“以人为本”的药学服务就是药学人员要以患者和临床医护人员为中心,用自己的药学专长,为他们提供最专业的药学服务^[1-2]。药物咨询是药学服务工作的主要内容之一,是药师为患者和临床医护人员服务的重要途径^[3-4]。我院药学部在门诊药房专门开设了药物咨询窗口,在临床药学室设立了药物咨询专线,由副主任以上职称的药师或临床药师为患者和临床医护人员提供药物咨询服务。现将我院近两年7 251例药物咨询记录进行统计,分析药物咨询中遇到的问题,为持续提高药物咨询水平和药学服务质量提供参考。

1 资料与方法

资料来源于我院药学部2012—2013年为患者和临床医护人员提供的药物咨询记录,剔除药品价格、是否有药、药物医保分类及其他与药物无关的咨询内容后,共计收集到较有价值的记录7 251份,统计这些记录的咨询人员情况、咨询方式、咨询内容、咨询解答情况,咨询内容根据侧重不同将所有记录分为药物名称成分剂型规格、用法用量与疗程、不良反应、应用注意事项、功效与适应证、药品间作用比较与选择、药物配

伍相互作用、饮食禁忌与保健、特殊人群用药、病情咨询、帮助推荐用药、说明书解答共12大类,并用Excel软件对数据进行统计。

2 结果

2.1 咨询人员统计

咨询人员中患者6 063例,占83.6%;护士823例,占11.4%;医师273例,占3.8%;其他人员92例,占1.3%。

2.2 咨询方式统计

咨询方式以当面咨询为主,有5 897例,占81.3%;电话咨询有1 287例,占17.7%;其他如电子邮件、短信咨询等方式有67例,占0.1%。

2.3 咨询内容统计

咨询内容以咨询药物的用法用量、疗程、功效、适应证最多,共有3 729例,占51.4%;患者对服药期间的饮食禁忌也比较关心,医护人员咨询药物配伍相互作用较多,另外还有少数患者会咨询病情、要求药师推荐用药。药物咨询内容统计结果见表1。

2.4 咨询解答情况统计

药师在回答咨询者提出的问题,能当面直接回答的有5 366例,占74.0%;需查阅相关文献资料后再回答的有1 802例,占24.9%;不能回答并建议至其他地方咨询的有83例,占1.1%。

3 讨论

[△] 基金项目:南京市科技发展指导性计划(药学项目)暨南京药学会-常州四药医院药学科研基金资助项目(No. 2013YX010)

* 副主任药师。研究方向:临床药学。电话:025-86617141-50614。E-mail:2368425791@qq.com

[#] 通信作者:副主任药师,硕士。研究方向:临床药学。电话:025-86617141-50614。E-mail:sj66818066@163.com

表1 药物咨询内容统计

Tab 1 The contents of pharmaceutical consultations

咨询内容	例数	构成比, %
用法用量与疗程	2 636	36.4
功效与适应证	1 093	15.1
名称成分剂型规格	732	10.1
饮食禁忌与保健	654	9.0
说明书解答	544	7.5
特殊人群用药	406	5.6
不良反应	247	3.4
使用注意事项	240	3.3
药品间作用比较与选择	209	2.9
药物配伍相互作用	192	2.6
帮助推荐用药	159	2.2
病情咨询	139	1.9

3.1 咨询人员和咨询方式分析

我院药物咨询处设在门诊药房,患者取完药后有任何药物相关问题即可在咨询处咨询药师,因此咨询方式也以门诊患者当面咨询为主。医护人员中护士咨询最多,主要是通过院内电话咨询,医师咨询相对较少。为了扩大我院药物咨询的影响,药学部曾多次组织到医院附近社区开展公益药学服务活动,并积极参加省市科普宣传日等活动,印制药物咨询名片和合理用药宣传资料。在院内办公网上公布药物咨询专线电话,可及时解答本院医护人员提出的用药问题;还将陆续搭建微博、微信等更丰富的药物咨询平台。

3.2 咨询内容分析

药物的用法用量是患者咨询最多的问题,其中尤以中药的煎煮和服用方法最多,首次服用中药煎剂的患者尤其是年轻患者对其煎煮和服用方法不甚了解,药师会从煎煮容器、加水量、煎煮时间、煎煮火候、服药时间等方面为这些患者详细解答。口服药物的服用时间是患者比较关心的问题,尤其是饭前服还是饭后服,例如抗高血压药的服用时间,药师会明确建议患者“通常每日服用1次的降压药多在早晨7:00左右服用,每日服用2次的降压药宜在下午16:00左右再补充1次,且此类药物不宜在睡前服用”;“美托洛尔片、托托普利片、培哌普利片等应空腹服用,维拉帕米缓释片、氢氯噻嗪片、复方利血平氨苯蝶啶片等应餐后服用”;或者根据患者个体的血压波动规律提出个体化服药时间建议。药物过敏性试验是临床医护人员咨询较多的问题,为此,药学部专门对医院正在使用的所有药物进行了筛选,并制订了“规范药物过敏性试验工作的建议”。其他如缓释片、控释片能否掰开服用,中药膏方如何服用等也是咨询较多的问题。

在药物成分中,复方药物的成分,尤其是某些中成药中含有西药成分,是值得关注的问题。很多咨询患者都认为像消渴丸、唐维胶囊、珍菊降压片等都是中成药,用量大点也不要紧,殊不知消渴丸和唐维胶囊含有西药成分格列本脲,珍菊降压片含有可乐定和氢氯噻嗪,加大用量会造成不良后果。关于普通感冒药服药问题,曾遇到多例前来咨询的患者。感冒时除了服用西药外,往往还会服用一种甚至多种中成药,殊不知这些中成药大多含有相同的西药成分,如维C银翘片、感冒清、圣济感冒灵、明通治伤风颗粒等都含有对乙酰氨基酚、氯苯那敏等西药成分,与泰诺、百服宁、白加黑等西药成分相同,同时服用极易引起药品不良反应,如对乙酰氨基酚过量会导致肝损害^[9]。

饮食禁忌与保健方面的知识是患者比较关心的,民间普

遍流行着“发物”“忌嘴”等说法,尤其是到中医院看病的患者,很多人都会问“我这个病需不需要忌嘴”“是不是不能吃一些发物”“哪些东西不能吃”等问题。因此,药学部专门印制了关于“食物中的发物”的宣传册,从“什么是发物”“哪些食物是发物”“哪些疾病需要忌食发物”等方面为前来咨询患者全面、详尽、科学地介绍。另外,针对较多痛风患者咨询饮食注意的问题,药学部也专门印制了“痛风及高尿酸血症患者饮食指导”宣传册,详细介绍了痛风及高尿酸血症患者的饮食禁忌,并列出了近百种常用食物每百克食物中的嘌呤含量,为痛风患者提供了科学的饮食指导。

在特殊人群咨询方面,以育龄期女性和孕妇较多,因为我院妇科以中医药治疗不孕症和保胎为特色,咨询较多的是诸如“服用药物会不会影响怀孕”“中药对胎儿有无影响”等问题,药师专门对妊娠禁忌中药和中成药做了归纳总结,指导其正确用药。例如,我院自制制剂“肺宁合剂”中有麻黄,不建议孕妇使用。医护人员也有对孕妇用药进行咨询的,例如呼吸科有1例孕妇合并肺炎,在外院使用抗菌药物治疗后效果不佳,发热不退,临床医师前来咨询。药师建议在原有头孢菌素的基础上加用属于妊娠用药安全性分级标准B级的阿奇霉素,用药3d后发热即退,取得了良好的治疗效果。

药物配伍相互作用是医护人员咨询较多的问题,以咨询注射剂尤其是中药注射剂的配伍禁忌较多。中药注射剂成分复杂,与许多药物存在配伍禁忌,例如参麦、丹参、银杏叶、华蟾素等偏酸性的中药注射剂与生理盐水配伍后可能会因为盐析作用而产生不溶性微粒^[6-7],因此药学部专门制定了《中药注射剂配制使用规范》,保证中药注射剂安全使用。患者咨询较多的是患多种慢性疾病需长期服用多种药物的药物间的相互作用,例如同时服用的降压药、降糖药、降血脂药之间的相互作用,以及特殊药物,例如华法林与其他药物的相互作用。

3.3 咨询解答情况分析

为满足临床医护人员对药品信息查询的需求,我院自主开发了“药品信息查询系统”,整合了我院所有药品处方集、药品基本信息、原版药品说明书及中药信息内容^[8],因此大多数药物咨询的问题可通过查阅该系统后解决。少数患者会到药物咨询处咨询病情或者要求药师推荐用药。

参考文献

- [1] 沈健,陈友亮.为临床医护人员和患者提供药学服务的探讨[J].中国药房,2010,21(26):2 488.
- [2] 曾聪彦,梅全喜,沈健,等.医院开展中药临床药学工作的实践[J].中医药管理杂志,2013,21(10):1 027.
- [3] 江警予,王奕,陈淑敏.某院门诊药房用药咨询情况分析[J].中国医院药学杂志,2011,31(2):144.
- [4] 宣海燕.我院临床药理学室药物咨询分析[J].临床合理用药杂志,2013,6(25):95.
- [5] 梅全喜,曾聪彦,吴惠妃.中药处方点评实施要点探讨[J].中国医院药学杂志,2013,33(15):1 272.
- [6] 张乐平,沈健.中药不良反应成因分析[J].江苏中医药,2009,41(6):54.
- [7] 梅全喜,曾聪彦.临床使用不当导致中药注射剂不良反应的分析[J].今日药学,2009,19(7):35.
- [8] 张小萍.自研药品说明书及中药信息查询系统的应用[J].药学与临床研究,2013,21(5):597.

(收稿日期:2014-03-24 修回日期:2014-06-03)

(编辑:刘艺)