

妇产科医院门诊药房药物咨询 939 例分析

杨峰亮, 申屠少婷, 国强(浙江大学医学院附属妇产科医院, 杭州 310006)

摘要:目的 通过对门诊药房药物咨询进行回顾性分析,总结出医院开展临床药物咨询工作的意义。方法 对 2003 年 10 月~2004 年 11 月 1365 例咨询记录进行分析、统计。结果 用药咨询 939 人次,占总咨询人次的 69%;有关药品信息咨询 226 人次,占用药咨询人次的 24%;药品不良反应咨询 187 人次,占用药咨询人次的 20% 药品用法用量咨询 189 人次,占用药咨询人次的 20%;孕产妇用药咨询 114 人次,占用药咨询人次的 12%。结论 临床用药咨询工作不仅是药学人员与医生、护士、患者交流的途径,而且也是患者急需的服务,有必要在医院开展。

关键词:用药咨询;患者

随着药学模式的转变和非处方药制度的实施,以及全民保健意识的不断增强,药物咨询已成为医院药学一项新的服务内容,在门诊药房开展药物咨询服务尤为必要^[1]。我院于2003年10月在门诊药房设立了用药咨询窗口,让药师直接面对患者,运用药学专业知识回答医护人员、患者及其家属提出的各种问题,收到比较好的效果,现将939例灵床用药咨询记录进行回顾总结。

1 资料与方法

以我院门诊药房用药咨询窗口2003年10月~2004年11月的咨询记录为材料,采用回顾性总结的方法,对所有记录进行统计分析。

2 结果

总咨询人数为1365人次,对于咨询问题完整清楚记录、分类,查找相关文献、资料,给予肯定答复。其中用药咨询为939人次,占总咨询人次的69%;药物信息咨询(包括药物名称、作用范围、半衰期、适应症等)为226人次,占用药咨询人次的24%;药物不良反应咨询187人次,占用药咨询人次的20%;药品用法用量咨询189人次,占用药咨询人次的20%;孕产妇用药咨询114人次,占用药咨询人次的12%。药物选择咨询60人次,占用药咨询人次的6%;咨询药物相互作用和禁忌症者46人次,占用药咨询总人次的5%;药品储存保管咨询15人次,占用药咨询总人次的2%;咨询药价、能否医保18人次,占用药咨询总人次的2%;其他84人次,占用药咨询总人次的9%。

3 讨论

3.1 药物信息的咨询 药物信息咨询包括药品名称、作用范围、半衰期、适应症等,占用药咨询总人次的24%。这一类的咨询者不光是患者,还有为数不少的医护人员。在制药业迅猛发展的今天,各类药品不断更新换代,药品的品种、品名、剂型、规格等不断增加,有许多化学药品具有多个商品名、多种规格剂量,常常造成医护人员和患者的误解。例如:氟康唑口服药,有辉瑞公司生产的大扶康胶囊,150mg/粒;有江苏扬子江药业生产的康锐胶囊,50mg/粒;由于生产厂家不同,规格不同,导致用药颗数、价格也不同。又如通用名达克宁的阴道栓剂,虽然其主药、生产厂家均相同,但其规格有200mg、400mg和1200mg,由于规格剂量的不同决定了患者用药的用量及疗程的不同。

3.2 药物用法用量的咨询 国外研究表明,与药师的交流可以增加患者的药物知识和提高其依从性^[2]。在发药窗口,药师应向患者说明按时、足量、按疗程用药对治愈疾病的重要性,解释用药过程中可能出现的不良反应,以此提高患者的用药依从性。但由于就诊患者较多及患者取药时间相对集中,发药窗口药师不可能为每位患者作详细的解答,这时用药咨询窗口的作用就显得尤为重要。在用药咨询窗口,经常有患者来问“这个药饭前服还是饭后服?”,对于这个问题,临床药师需要仔细阅读药品说明书并熟记常用药的用法用

量。例如赛奇(阿奇霉素)颗粒剂的吸收受食品的影响宜饭前1h或2h服用;又如激素替代疗法中的雌激素与孕激素的服用时间问题,它除了一般规律外,又由于每个患者的具体病情不一样也可能导致反常规的服用方法,这时临床药师就必须结合处方中的用法和医生的病历记录给患者一个正确的回答,若发现确实有误,应及时与处方医生取得联系并加以纠正,以保证患者安全、有效的用药,也可减少患者对处方医生、发药窗口药师的服务态度、工作效率等等的不满投诉。

3.3 药物不良反应的咨询 随着药物种类的日益增多,药品不良反应也有增多的趋势,如何安全、有效地应用药品已受到人们越来越多的关注。作为患者,了解药品不良反应的主要途径之一是药品说明书(尤其是中成药)只强调其药理作用、适应症等等,而对不良反应、注意事项等内容或轻描淡写或一笔带过,有的甚至只字不提,最终导致患者在出现不良反应后不知所措。因此当临床药师面临患者前来咨询某药的不良反应时,有义务告诉患者可能会现哪些常见的不良反应,怎样识别和处理这些不良反应。在此类用药咨询中,临床药师不仅要了解患者的用药史、过敏史等等,还要注意在解答问题时的态度和语气,对药品的不良反应既不能掩掩藏藏,也不能过分强调,否则将有可能降低患者对治疗的依从性,不利于疾病的治疗。

3.4 孕产妇的用药咨询 随着我国计划生育政策的深入、全面实行,许多家庭目前都只生育一个小孩,如何生育、喂养一个健康的小宝宝几乎成了全社会都关心的问题。鉴于妇产科医院的特色,在日常工作中经常会有孕产妇或其家属前来咨询用药问题,例如:某患者停经多天,由于某些疾病在其他医院用了某些药之后被确诊怀孕,问这些药物对胎儿有否影响?这时临床药师就需要根据患者的停经时间、平时月经周期、用药品种以及这些药物在对妊娠的危险性等级检索表中的排位并上网进行循证药学查询等等各方面的内容加以分析,给咨询者一个科学、可信的答案,必要时还可根据咨询者的具体情况推荐有关的妇产科专家给予分析和检查。这种咨询结果一方面可使咨询者一步到位,找准自己需要的专家,避免了挂错号、乱投医的现象,使咨询者满意而归,从而也改变了药师在患者心目中简单收方发药的形象,药师的自身价值也得到了很好的体现;另一方面也间接地提高了医院在社会上的知名度和信任度。

3.5 其他方面的咨询 包括药品相互作用和禁忌症、储存保管、药价、能否享受医保、缺货到货情况、皮试用药等,以及与药学工作无关的杂事咨询,如电脑药名输入代码、化验结果、某些科室所在方位等多方面的问题,回答咨询者此类问题需要临床药师除了具备药学专业的丰富知识外,还需要有一定的医学知识以及对医院各科室布局等等有一个大致的了解,做到首问负责制。实际上,药物咨询窗口临床药师的工作不仅是向医护、患者提供及时、准确、完全的藥物

知识,有时还充当着医院导医台的作用,为医院的秩序稳定和发展做出一定的贡献。

4 结束语

当前,医院药学模式由传统的供应保障型向技术服务型转变,病人对信息的要求更高,对于隐私的保护观念更强。药师的工作是以患者为中心,满足患者对药学服务的需求。病人咨询的途径已不仅仅局限于上医院求教,而更多的是通过电话,网络等来实现。我们今后工作的方向,也要由传统的直面交流,转变为网络交流,使病人可以更方便、更快捷地获得所要了解的信息,并且可以更好的保护个人隐私。从我们一年多时间开展的门诊药物咨询工作的实践表明,药物咨

询工作不仅是药学人员与医生、护士及患者交流的重要途径,而且也是患者所急需的服务。

参考文献

- [1] 胡明刚. 门诊药房如何开展药物咨询服务. 海峡药学. 2001. 13 (1)113.
- [2] De Young M. Research on the effects of pharmacist-patient communication in institutions and ambulatory care sites, 1969-1994 [J]. Am J Health Syst Pharm, 1996, 53(11):1277.

收稿日期:2005-08-16