

我院病人退药现象分析

杨丽萍, 杨淑敏, 曲立文 (莱州市妇幼保健院, 山东 莱州 261400)

中图分类号: R952 文献标识码: B 文章编号: 1007-7693(2006)08-0843-01

《医疗机构药事管理暂行规定》第二十七条规定“为保证患者用药安全,药品一经发出,不得退换。”我院在临床实际中,经常发生病人要求退药现象。从发展趋势来看,随着全社会文化程度的提高和医学知识的普及,病人的自我保护意识和就医心态得到了改观。如果不能从管理和服务上改进,退药现象会越来越严重。为此笔者分析了我院 2004 年 1~10 月病人退药数据,分析其原因,希望从管理入手、从源头抓起,避免退药现象的发生。

1 资料来源

退药资料全部来自我院药剂科 2004 年 1~10 月微机资料,其涉及医师 29 人,共有退药处方 341 张。

2 情况分析

总处方数 341 张,其中儿科 157 张,妇产科 124 张,中医科 13 张,不孕不育科 14 张,乳腺科 30 张,五官科 3 张。

3 退药原因

3.1 药物名称

由于药物有商品名和通用名称的差异,患者及其家属在与医生交流中不能表达清楚,取药后发现与家中备药相同而退药。

3.2 药价的差异

医药市场的繁荣,药店林立。患者及其家属取药后发现

价格差异而退药。

3.3 不良反应

以抗生素为主,患者有过敏现象而退药。

3.4 医生的因素

3.4.1 就诊病人过多,医生人手少,未问及病人家中有没有药及有什么药,病人取药后发现家中有而退药。

3.4.2 处方书写字迹不清,病人及其家属不能在交费前辨明药物名称,交费后看明白而退药。

3.5 患者拒用

部分患者因为用药途径不适、药物口感不佳、药物过多、心理因素等原因而退药。

3.6 转诊因素

部分门诊患者初诊时取的药,复诊时收进了住院,退回了初诊时的药品。

4 讨论

我院为适应患者要求,本着服务到感动的理念,建立了退药机制,但它本身不应该是优质服务的产物,任之发展下去,甚至会妨碍我院卫生事业的全面发展。因此完善管理和服务工作,完善有关制度,切实解决退药问题,真正方便患者就医取药,才是优质高效服务的体现。

收稿日期:2005-11-27