

基于“互联网+”探索药事服务模式的问卷调查研究

段晓红, 陈设, 汪小惠, 赖潇潇, 王颖彦, 罗懿妮, 吴俊标, 林华* (广东省中医院药学部, 广州 510120)

摘要: 目的 研究患者对“互联网+”药事服务的接受程度及未来搭建网上药事服务平台的方向, 探讨“互联网+”时代下药事服务类型及模式。方法 自制调查问卷, 经过三轮专家审阅后形成问卷, 在省内的3家“三甲”医院对600例门诊患者发放问卷。结果 488例患者中417例(85.5%)认为药师通过互联网提供药学服务是有必要的, 其中网上预约药物配送、网上药师咨询、网上用药教育、药学知识的科普及网上售药的接受程度分别为73.5%, 78.2%, 64.3%, 70.4%, 47.4%。网上药师咨询中微信(68.8%)最受中青年患者的欢迎, 中老年患者偏爱电话及短信等服务。当前“互联网+”药事服务在医保报销、运营监管、物流配送等方面存在问题。结论 “互联网+”药事服务是一种值得探讨的新型服务模式, 其开展需完善相关的法律法规并加强监管, 为患者的权益提供保障。

关键词: 互联网; 药学服务; 调查问卷

中图分类号: R956 文献标志码: B 文章编号: 1007-7693(2017)09-1343-04

DOI: 10.13748/j.cnki.issn1007-7693.2017.09.029

引用本文: 段晓红, 陈设, 汪小惠, 等. 基于“互联网+”探索药事服务模式的问卷调查研究[J]. 中国现代应用药学, 2017, 34(9): 1343-1346.

Application of Internet to Explore Pharmaceutical Service Mode Based on the Questionnaire Survey

DUAN Xiaohong, CHEN She, WANG Xiaohui, LAI Xiaoxiao, WANG Yinyan, LUO Yini, WU Junbiao, LIN Hua* (*The Second Affiliated Hospital of Traditional Chinese Medicine University of Guangzhou, Guangzhou 510120, China*)

ABSTRACT: OBJECTIVE To study the acceptance of patients' in Internet + pharmaceutical service and the direction of future online pharmaceutical service platform, explore pharmaceutical service type and mode which patients' need. **METHODS** The questionnaire was self-made, formed after three rounds of expert review. The 600 questionnaires were sent to outpatient in three of Class 3A comprehensive hospital in Guangdong province. **RESULTS** 417(85.5%) of the 488 patients considered it necessary for pharmacists to provide online pharmaceutical services, and the acceptance rates of online drug delivery ordering, online pharmacist consultation, online medication instructions, online pharmaceutical education, and online drugs sale were 73.5%, 78.2%, 64.3%, 70.4%, and 47.4%, respectively. Among the online pharmacist consultation channels, Wechat (68.8%) was the most popular among young and middle-aged patients, and the services including text message were preferred by older patients. The problems mainly include health insurance, operation supervision and logistics distribution, etc were existed. **CONCLUSION** Internet + pharmaceutical service is a new kind of service mode, worthy to be discussed. The laws and regulations should improve to guarantee the lawful rights and benefits of the patients.

KEY WORDS: internet; pharmaceutical care; questionnaire

近年来, 互联网的迅猛发展对人们的生活方式、行为方式及社会关系具有巨大影响, 2015年3月5日, 国务院总理李克强在政府工作报告中提出了制定“互联网+”的行动计划, 积极应用信息化技术转变卫生服务模式, 使得作为新生业态的互联网医疗得到了大力推进, “互联网+”药事服务也随之应运而生。

“互联网+”药事服务的概念应是以互联网为载体, 以信息技术为手段开展的药事服务模式, 涵盖缴费、取药、药物咨询、用药教育、网上售药等方面。

国外的医药电子商务主要有2种方式^[1]: ①医药企业对医药企业(B2B)。②网上药店对消费者(B2C)。其中B2B的形式为电子商务的主流。B2C

基金项目: 国家卫生计生委药政司 2016 年度委托研究课题(药政[2016]38 号)

作者简介: 段晓红, 女, 硕士, 主管药师 Tel: (020)81887233
中药师 Tel: (020)81887233 E-mail: lh33895380@163.com

E-mail: duanxh1031@163.com

*通信作者: 林华, 女, 硕士, 主任

主要由政府推动基础设施的建设,政策上打击贩卖假药的网站,保护信誉良好的网上药店,同时还提供在线咨询、医疗保健信息等。“互联网+”药事服务在我国为新生事物,相应的法律法规条款尚未更新,存在滞后性,而由于药品的特殊性,对其流通的严格监管和药事服务的同步要求,意味着其政策和立法的落地将是一个循序渐进的过程。

因此,在此背景下,本课题组对广东省内3家三甲医院就诊的门诊患者进行问卷调查,旨在调查患者对网上药事服务的了解程度、接受程度及对未来搭建网上药事服务平台的展望。探讨患者需要的药事服务类型及模式,为进一步的开展“互联网+”药学服务提供数据支持,从而为互联网医疗政策的完善提供参考。

1 资料与方法

1.1 问卷设计

采用自行设计调查问卷,经3位专家3轮审阅后形成问卷。问卷调查内容包括患者基本人口学特征,患者对网上药事服务的接受程度,以及选择何种方式接受药事服务,网上药事服务存在的法律空白等。

1.2 调查对象及方法

调查人员于2016年5—6月选择了广东省中医院、广东省人民医院、广州军区总医院3家三甲医院,采取偶遇抽样法在门诊向患者进行问卷发放。一共发放患者问卷600份,回收521份,其中有效问卷488份,有效回收率为81.3%,通过现场填写的方式回收。

1.3 统计学分析

在Epidata 3.1中建立数据库进行数据录入,调查对象基本信息使用定量描述法,率的比较使用 χ^2 检验,2组等级资料比较使用卡方检验,所有统计使用SPSS 20.0完成。

2 结果

2.1 调查对象的基本人口学特征

此次调查共488名门诊患者,具体人口学特征见表1。

2.2 “互联网+”药事服务的接受程度及展望

2.2.1 患者对网上药事服务偏好调查 85.5%的患者认为药师通过互联网提供药学服务是有必要的,其中36.8%的人认为很有必要,这些数据为本课题组开展“互联网+”药学服务提供了坚实的患者基础。

患者认为网上药事服务应涵盖网上预约药物配送(73.5%)、网上药师咨询(78.2%)、网上用药教育(64.3%)及药学知识的科普(70.4%),网上售药仅为47.4%。在不同年龄层中,18~30岁组与45~60

表1 调查对象的基本人口学特征

Tab. 1 The basic demographic characteristics of respondents

特征	人数构成/例(%)
年龄	
18~30岁	196(40.2)
31~45岁	140(28.7)
46~60岁	104(21.4)
60岁以上	28(5.7)
未填写年龄	19(4)
学历	
高中及以下	186(38.2)
大专	109(22.4)
本科	119(24.4)
硕士及以上	47(9.7)
其他	26(5.3)
缴费类型	
自费	152(31.2)
公医	43(8.8)
医保	270(55.4)
其他	22(4.5)

岁组之间显示了出明显的差异($P<0.007$),患者对网上药事服务接受程度较高,年轻人群偏爱“互联网+”模式,这可能与年轻人更容易接受新兴事物有关。

2.2.2 患者希望通过什么方式得到相关的药物知识 在医院拿到药物后,有38.4%的患者希望能通过相关的用药APP平台获得所用药物相关的药学知识,44.6%的患者希望通过随药品一起送到家的小便笺,61.8%的患者希望通过短信收到相关信息。

68.8%的患者希望通过微信公众平台进行药师咨询,其次为网站在线咨询(56.7%),电话(42.7%)及APP软件(32.6%)分列第三、第四位。大部分三甲医院门诊药房都已开具药物咨询服务,但仍停留在单一水平相对较低的层次,且服务患者数量较少,仅为来院就诊患者。而国外已建立相对完善的药物服务咨询网络系统^[2]。

年龄在18~45岁的患者更多地选择网站在线咨询、微信公众平台及APP软件,而年龄在45岁以上的患者中更倾向于接收短信($P<0.007$),结果见图1。

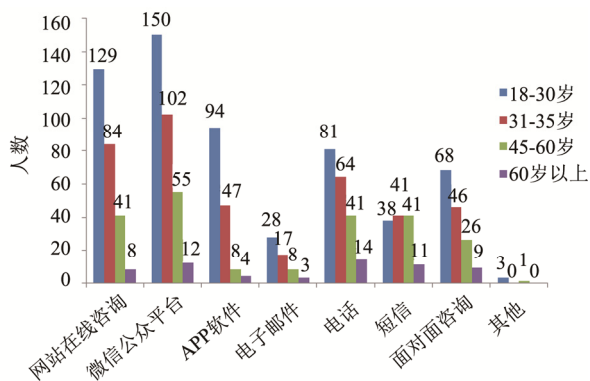


图1 不同年龄患者更趋向哪种方式通过互联网咨询问题?

Fig. 1 Which way the patients will chose to ask question in different ages?

网上药物咨询患者最关注的在于回答问题的人是否具备相应的资格(82.1%)以及问题的回答是否准确(71.3%)。这可能与我国某些网站发布虚假信息、夸大产品疗效,欺骗误导消费者有关^[3]。

2.2.3 “互联网+”售药药品质量是关键 患者通过互联网购买药品最担心的是药品的质量问题(82.5%),其次为药物配送(48.3%)、物流延迟(35.5%)、药物退换(31.8%)及药物不良反应(32%),这也与中国互联网信息中心(CNNIC)的调查结果相似。患者在“其他”中填写的担心包括药品因物流损坏、市场上假药多等等。某市的药品零售市场调研结果显示“伪药品”占所调查样本总数的75%^[4],在“伪药品”、“假劣药品”难以彻底清理其源头的现状下,伪劣药品很有可能通过网上售药渠道流入消费者手中,消费者的用药安全难以得到保障。

2.2.4 专业平台搭建及资质认证 图2显示通过互联网购买及配送药物后,专业的用药咨询是患者最需要的服务,其次是设立专业的客服,问题药品的退换货以及投诉平台的搭建都是不可缺少的。

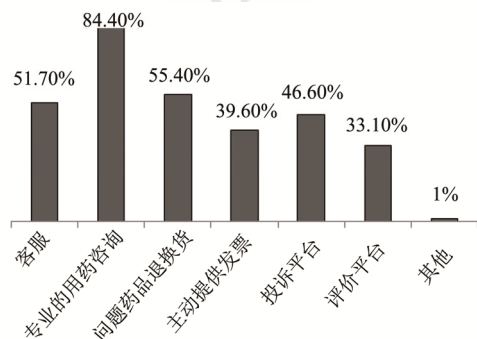


图2 通过互联网购买及配送药物,您认为还需哪些服务?

Fig. 2 Which after-sales services do you need after buying drug from on-line pharmacy?

3 讨论

3.1 “互联网+”售药现阶段接受程度不高,需完善相应的法律法规

“互联网+”售药能够减少患者在医院排队等候的环节,物流送药上门也为工薪阶层节约了时间。但药品作为特殊商品,其流通会受到种类的限制、药品消费及时性、药品的两重性等影响,由于现有的法律法规尚不完善,患者对于网上售药的接受程度不高。网上药店资质、药品来源、药品储存条件、药品效期管理等监管难度很大。药品监管不到位有可能导致假、劣药的产生,进一步导致患者对网上售药产生信任危机^[5]。英国及美国网上售药已经发展相当完善,2010年,美国网上药店的销售额占整个医药流通领域的近30%^[6]。但两国都有完善的管理体系做支撑^[7]。

“互联网+”的政策设立、法律法规建立,公安、物流、工商等部门的大力配合及加强监管,最大限度地保障患者的用药安全,是我国网上售药模式能顺利展开的前提条件。

3.2 完善网上药师咨询模式、搭建专业服务平台

3.2.1 药师培训并进行资格认证 我国药师素质整体水平偏低,专业、学历、分布都不够合理^[8],现有的执业药师资格考试不能反映药师对患者的服务水平。徐熠等^[9]比较国内外执业药师资格考试试题发现,国外试卷考核临床药物治疗学的内容(均占90%以上),而中国试卷考核为药物分析和药剂学的理论(41.97%),国内考试忽视药学知识应用能力考核,不能体现考生药学服务的水平。国家需通过改革高等药学教育、资格准入考试、继续教育培训,以及岗位使用等4个环节,来系统提升执业药师的素质和专业技能。

3.2.2 完善法律法规、建立完整药学咨询模式

网上用药咨询是受欢迎的一种模式,患者无需去医院等待,隐私也能得到很好的保护^[10]。但开展的一大难点是如何保护患者权益? Marisha Burden 等通过对比正式会诊与非正式咨询发现误差率达到51%,而2种的治疗建议不一致率达到60%,非正式咨询所表述的信息经常是不完整的,最终可能会导致不正确的治疗建议^[11]。现有的网上药物咨询模式,缺乏回答问题药师的资质认证、不了解患者的整体病情、药师回答问题的准确性如何判定等都没有相关的规定。由于缺乏相应的法律法规保护,造成了患者维权困难,同时限制

了网上药事服务的开展^[12-13]。因此完善患者网上药学咨询模式非常重要,需有药师的准入制度,患者的具体疾病诊断,症状、检验检查结果、现服用药物名称及用法用量、药物的不良反应,患者的既往史及过敏史等,以利于药师能更专业及准确地为患者提供药学咨询服务。

3.2.3 搭建专业的医疗服务的平台 张欣涛等^[14]对我国互联网药品信息服务和药品交易服务监管工作进行了报道,在我国充斥着大量的医疗服务平台,假借或编造官方、民间组织机构或部队医疗机构名义,针对疑难杂症开设网站,违法发布虚假产品信息。网站专业性不足,或为非法网站专售虚假药物,使患者对网站信誉产生怀疑。由权威部门搭建专业的医疗服务平台,具备资格认证、完善的管理及售后、集合各个专业资深的优秀药师,搭建起药师与患者交流互动的平台,同时为患者提供药品信息、在线咨询、药历管理、用药管理等服务是未来网上药事服务的方向。

3.3 药品配送的方式及监管

《药品经营质量管理规范》对药品运输过程中的运输工具、温度、数据记录、应急预案等都有严格的规定。但现有物流大部分不具有配送药品的资质,运送过程中也很难保证药品的安全。较长的配送过程无法满足急病患者的迫切需求,送达的迟滞性仍是不可回避的问题。我国目前的物流配送落后,物流控制水平无法跟上电子商务的发展步伐。因此,构建全新的专业医药配送物流体系是方法之一^[15]。或与现有大型的物流公司合作,利用它们的物流体系,根据药品质量管理规范进行配置,加装运输和储存的监控系统,时刻监控药品的状态和环境,再进行药品的配送。

4 总结

“互联网+”药事服务为药学的发展提供了新机遇,涵盖了药品销售、流通、售后等各个环节,不仅能保障有限医疗资源的合理分配,也能通过电子信息技术的发展,追踪患者的个体健康及服药依从,更能规范市场,打击不规范的医疗服务

平台。新形势下药师需紧跟潮流,不断提高自身专业技术水平,迎接信息化时代的挑战。

REFERENCES

- [1] MENG L Q, LIU Z G, SHI B Y, et al. E-commerce development of American pharmaceutical enterprises and its enlightenment on China [J]. China Pharm(中国药房), 2006, 17(7): 551-553.
- [2] FEI X F, LI L, CHEN Z L, et al. Current situation and developing prospects of drug information service system [J]. West China Med J(华西医学), 2000, 15(1): 98-99.
- [3] 9家虚假药物信息网站曝光[J]. 家庭医生, 2015(7): 57.
- [4] LIU S R, CHEN Y W, YANG Y M. Status quo and analysis of the “false drugs” in chinese retail market [J]. China Pharm(中国药房), 2009, 20(1): 55-56.
- [5] 祝欢超, 冯国忠. 我国网上药店发展现状及成因分析[J]. 现代商贸工业, 2013(4): 169-170.
- [6] 骆子祺. 医药电子商务: 新兴业态前奏曲[J]. 创新科技, 2011(7): 46-47.
- [7] MENG L Q, WU Z A, ZHOU Y. The development of the foreign online pharmacies in field of regulation and operational system [J]. China Pharm(中国药房), 2013, 24(33): 3165-3168.
- [8] 曹立亚, 徐敢. 高素质执业药师队伍的建设和培养[J]. 中国药师, 2011, 14(12): 1809-1812.
- [9] XU Y, GU Y T, YE X F. Comparing of licensed pharmacist qualification examination between ours and in overseas [J]. Chin J Med Edu Res(中华医学教育探索杂志), 2014, 13(12): 1287-1290.
- [10] 汪琳, 徐文科, 张文, 等. 90例网络用药咨询服务的回顾性分析[J]. 中国临床药理学与治疗学, 2015, 20(2): 162-165.
- [11] BURDEN M, SARCON E, KENISTON A, et al. Prospective comparison of curbside versus formal consultations [J]. J Hosp Med, 2013, 8(1): 31-35.
- [12] Project Team Researching Consumer Protection in Medicine B2C in China, CHEN Y F. Protection of the interests of online drug purchasers in China: analysis and countermeasures [J]. China Pharm(中国药房), 2009, 20(22): 1757-1760.
- [13] 李春雷, 任韧. 我国互联网食品药品经营违法犯罪问题研究[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2014, 30(4): 54-65.
- [14] ZHANG X T, HUANG Z L, CHEN L. Current status and analysis of drug information administration over internet [J]. Chin J Mod Appl Pharm(中国现代应用药学), 2008, 25(8): 776-778.
- [15] 赵超. 尽快完善“网上售药”[J]. 中国食品药品监管, 2015(3): 23.

收稿日期: 2017-01-06

(本文责编: 李艳芳)