

临床药师用药咨询门诊的建立与效果分析

朱鹏里,张圣雨,苏丹,傅昌芳,杨昭毅,舒冰,宁丽娟,陈象青,姜玲,史天陆
(安徽医科大学附属省立医院药剂科,安徽合肥 230001)

摘要:目的 对临床药师用药咨询门诊工作效果进行分析,为探索建立有效用药咨询门诊提供参考。方法 收集临床药师用药咨询门诊的咨询记录,筛选有效用药咨询记录,对其进行统计与分析。结果 共纳入有效咨询记录 172 条。咨询者中,患者 96 例,占 55.82%;医生 38 例,占 22.09%;患者家属 29 例,占 16.86%;护士 8 例,占 4.65%;药师 1 例,占 0.58%。咨询者主要来自肿瘤化疗科 32 例(占 18.60%)、肾脏内科和心血管内科分别为 18 例(占 10.47%)。咨询方式中,现场咨询 161 例,占 93.60%;电话咨询 11 例,占 6.40%。咨询的药物共涉及 12 类,主要包括作用于中枢神经系统药物(35 例)、激素类药物(26 例)和抗感染药物(23 例)。咨询的内容以药物的用法用量为主,共计 56 例;其他分别为药物的不良反应、药物的基本信息等。临床药师在用药咨询门诊解答患者用药咨询时主要依据自身的专业知识,共计 123 例;其他依次为书籍查询、药品说明书和网络查询。**结论** 开设临床药师用药咨询门诊可为咨询者及时、有效地解决用药过程中遇到的问题,但其运行模式有待进一步完善,咨询内容仍需进一步加强宣传,以便更好地为医务人员和患者提供有效用药咨询。

关键词:临床药师;用药咨询门诊;有效咨询;合理用药

doi:10.3969/j.issn.1009-6469.2016.10.043

Establishment and effect analysis of clinical pharmacist medication consultation in outpatient department

ZHU Pengli, ZHANG Shengyu, SU Dan, et al

(Department of Pharmacy, The Provincial Hospital Affiliated to Anhui Medical University, Hefei, Anhui 230001, China)

Abstract: **Objective** To analyze the performance of clinical pharmacist medication consultation in outpatient department, so as to establish effective drug consultation in outpatient department. **Methods** We collected and screened consultation records for statistics and analysis. **Results** There were 172 effective consultation records. Among consultants, there were 96 cases (55.82%) of patients, 38 cases (22.09%) of doctors, 29 cases (16.86%) of patients' family members, 8 cases (4.65%) of nurses, and 1 case (0.58%) of pharmacist. There were 32 cases (18.60%) of consultants from tumor chemotherapy department, 18 cases (10.47%) from renal department and internal medicine of cardiovascular department. As for consulting method, there were 161 cases (93.60%) of on-site consultations, and 11 cases (6.40%) of telephone consultations. The consulted drugs involved 12 classes, including central nervous system drugs (35 cases), hormone drugs (26 cases), and anti-infection drugs (23 cases). A total of 56 cases of consultation was related to the usage and dosage of drugs, followed by drug adverse reactions and basic information of drugs. The clinical pharmacists mainly drew on their professional knowledge to answer consultations, followed by books, dispensatory and network. **Conclusions** Established clinical pharmacist medication consultation can timely and effectively solve the problems during the treatment of patients, but its operation mode needs to be improved and consulting contents need to be further publicized, in order to provide more effective medication consultation for medical staffs and patients.

Key words: Clinical pharmacist; Medication consultation in outpatient department; Effective consulting; Rational use of drugs

医院药学部门的工作模式已由传统的“以药品供应为中心”向“以患者为中心”为其提供优质的药学服务转化,用药咨询服务是其重要内容之一,它在保障患者用药安全、有效、经济方面发挥了重要的作

用^[1-2]。近年来,安徽医科大学附属省立医院在门诊部设置独立的临床药师用药咨询门诊,由各专业专职临床药师轮流坐诊,免费为广大患者和医务人员解答用药相关问题。为了解用药咨询门诊运行效果,本研究拟对咨询门诊记载的有效咨询记录进行总结与分析,为进一步建立有效的用药咨询门诊提供参考。

1 资料与方法

1.1 临床药师用药咨询门诊的设立 安徽医科大

基金项目:安徽省科技厅软科学研究项目(12020503083)

通信作者:史天陆,男,主任药师,硕士生导师,研究方向:临床药学与医院药事管理,E-mail:tianlu828@163.com

学附属省立医院自 2011 年在门诊部设置独立的临床药师用药咨询门诊,配备外网电脑、专业书籍和电话等设施,安排各专业经过 1 年期规范化培训的专职临床药师轮流坐诊,免费为广大患者、医务人员等解答用药过程中的问题,如药物的药理作用、用法用量、使用过程中的注意事项和常见不良反应的处置等,保障患者用药安全。

1.2 有效咨询记录收集与分析 收集 2011—2013 年安徽医科大学附属省立医院用药咨询门诊所有记录在册的咨询记录,根据咨询内容是否通过临床药师掌握的药学知识,并结合相关临床表现、检验检查结果等疾病知识,开展以患者为中心,合理用药为核心的药学专业技术工作,主要表现为指导患者正确使用药物、正确对待和处置药物不良反应、普及合理用药理念、增加用药依从性等,体现临床药师的工作价值,遴选出有效用药咨询记录^[3-4]。按照咨询者就诊科室、咨询者身份、咨询方式、咨询药物的类别、咨询内容的类型、解答者职称、解答依据和解答时间等内容,采用 Excel 2010 进行分类和统计。

2 结果

2.1 有效咨询情况 共收集用药咨询门诊咨询记录 299 条,根据咨询内容的价值和意义,遴选出有效用药咨询记录 172 条,有效率为 57.53%。

2.2 咨询者身份 咨询门诊以患者咨询为主,共计 96 例(55.82%),其次分别为医生 38 例(22.09%)、患者家属 29 例(16.86%)、护士 8 例(4.65%)、药师 1 例(0.58%)。具体见表 1。

表 1 咨询者身份分类

序号	咨询者身份	例数	构成比/%
1	患者	96	55.82
2	医生	38	22.09
3	患者家属	29	16.86
4	护士	8	4.65
5	药师	1	0.58
合计		172	100.00

2.3 咨询科室 根据咨询者门诊就诊的临床科室进行分类与统计,其中来自肿瘤化疗科、肾脏内科和心血管内科的患者分别以 32 例(18.60%)、18 例(10.47%)和 18 例(10.47%)排在前三位,来自皮肤科、消化内科、妇产科和内分泌科的患者均大于 10 例。具体见表 2。

表 2 用药咨询按患者就诊科室分类

序号	就诊科室	例数	构成比/%
1	肿瘤化疗科	32	18.60
2	肾脏内科	18	10.47
2	心血管内科	18	10.47
3	皮肤科	15	8.71
4	消化内科	14	8.14
5	妇产科	13	7.56
6	内分泌科	10	5.81
7	普外科	7	4.07
8	呼吸内科	6	3.49
8	小儿内科	6	3.49
9	方便门诊	5	2.91
10	风湿免疫科	4	2.33
10	骨科	4	2.33
10	血液科	4	2.33
10	中医科	4	2.33
11	眼科	3	1.74
12	耳鼻喉科	2	1.16
12	感染科	2	1.16
12	神经内科	2	1.16
13	核医学科	1	0.58
13	泌尿外科	1	0.58
13	小儿外科	1	0.58
合计		172	100.00

2.4 用药咨询内容 咨询者以咨询药物的用法用量为主,共计 56 例(32.56%),其次分别为药物的不良反应 42 例(24.42%)、药物的基本信息 30 例(17.44%),尚有咨询特殊人群用药、药物的适应证、药物的选择、药物的相互作用和中西药配伍等内容。具体见表 3。

表 3 按咨询内容的类型分类

序号	咨询内容	例数	构成比/%
1	药物用法用量	56	32.56
2	药物不良反应	42	24.42
3	药物基本信息	30	17.44
4	特殊人群用药	16	9.30
5	药物适应证	10	5.81
6	药物选择	8	4.65
7	药物与食物关系	5	2.91
8	药物相互作用	4	2.33
9	中西药配伍	1	0.58
合计		172	100.00

2.5 咨询涉及到的药物分类 咨询最多的是作用于中枢神经系统药物,共 35 例(20.35%);其他依

次为是激素类药物 26 例(15.12%), 抗感染药物 23 例(13.37%) 和作用于心血管系统药物 22 例(12.79%)。具体见表 4。

表 4 用药咨询涉及到的药物类别

序号	咨询药物的类别	例数	构成比/%
1	作用于中枢神经系统药物	35	20.35
2	激素类药物	26	15.12
3	抗感染药物	23	13.37
4	作用于心血管系统药物	22	12.79
5	作用于消化系统药物	17	9.88
6	中药饮片及中成药	15	8.72
7	其他类药物	13	7.56
8	抗肿瘤药物	8	4.65
9	影响变态反应及免疫功能药物	4	2.33
10	影响血液及造血系统药物	4	2.33
11	作用于自主神经系统药物	3	1.74
12	作用于呼吸系统药物	2	1.16
合计		172	100.00

2.6 提供用药咨询服务的临床药师情况 我院为患者提供用药咨询服务的临床药师中有副主任中药师 3 人、主管药师 4 人、药师 2 人, 根据有效解答例数统计, 职称为主管药师者有效解答例数最多(共 86 例, 占 50.00%), 其次为副主任药师(共 43 例, 占 25.00%)。具体见表 5。

表 5 提供用药咨询服务的临床药师职称情况

序号	解答者职称	咨询者例数	构成比/%
1	主管药师	86	50.00
2	副主任药师	43	25.00
3	药师	39	22.67
4	副主任中药师	4	2.33
合计		172	100.00

2.7 解答用药咨询的主要依据 临床药师在用药咨询门诊解答咨询者问题时, 主要依据自身的专业知识, 共 123 例(71.15%), 其次分别为书籍查询 28 例(16.28%)、药品说明书 11 例(6.40%) 和网络查询 10 例(5.81%)。具体见表 6。

2.8 解答用药咨询的时间 临床药师针对多数用药咨询问题可以在 2~3 min 给予咨询者进行解答, 少数问题可能需要临床药师使用 4~5 min。具体见表 7。

表 6 解答用药咨询的主要依据

序号	解答依据	例数	构成比/%
1	专业知识	123	71.51
2	书籍查询	28	16.28
3	药品说明书	11	6.40
4	网络查询	10	5.81
合计		172	100.00

表 7 解答用药咨询的时间分类

序号	解答时间/min	例数	构成比/%
1	2	73	42.44
2	3	68	39.53
3	5	18	10.47
4	4	13	7.56
合计		172	100.00

2.9 咨询方式 咨询者现场咨询占绝大多数, 共计 161 例(93.60%), 尚有少数咨询者通过电话进行咨询, 共计 11 例(6.40%)。

3 讨论

为患者提供用药咨询服务是医院药学工作重要内容之一, 但其工作模式较多, 其中开设专门的用药咨询门诊在国内为数不多, 仅少数医院设置独立的用药咨询门诊, 如杨勇等曾对医院用药咨询门诊的设立和运行进行系统的研究, 为开设收费的用药咨询门诊提供参考^[5]。临床药师主要通过自身掌握的药物知识, 结合临床症状、检验检查结果等临床医学知识, 深入研究临床合理用药, 为患者提供药学服务, 保障患者用药安全^[6]。临床药师通过开设用药咨询门诊, 咨询者可与临床药师面对面进行交流, 就用药过程中的疑虑直接提问, 临床药师有针对性地进行详细指导, 从而提高患者用药的依从性, 纠正用药的心理偏差, 减少或避免药源性疾病和药物不良反应的发生, 保障患者的用药安全、有效^[7]。

我院用药咨询门诊自开设以来, 由临床药师坐诊解答各类咨询者用药相关问题, 从统计的有效咨询记录可以看出, 我院临床药师基本掌握了本专业常用药物的相关知识, 可以为广大患者、医务人员等提供有效的用药咨询服务。但是, 有效咨询率仍不足 60%, 需采用适当的方式吸引更多的咨询者前来咨询, 并在解决用药疑问的同时, 适时地向咨询者宣传药品政策、介绍用药知识, 使其树立正确的用药观念、掌握正确的用药方法是临床药师用药咨询门诊的工作重点^[8]。

从咨询者的身份来看,患者及患者家属占绝大多数,尤其是来自如肿瘤化疗科、肾脏内科、心血管内科、内分泌科、小儿内科等科室的咨询者较多,可见慢性病患者的用药咨询需求居多,是临床药师服务的主要群体。用药咨询门诊的咨询方式主要是现场咨询和电话咨询,其中超过90%的咨询者是现场咨询,后期还可借助如微博、微信等信息平台,为更多咨询者提供快捷的用药咨询服务。

由于生活节奏快、工作压力大可导致持续的精神紧张状态,失眠、焦虑等神经系统疾病发生率逐渐增加,而咨询者通常对治疗上述疾病药物的成瘾性、依赖性存在认识误区,因此作用于中枢神经系统的药物咨询比例最高。此外,激素类药物有其独特用药特点,如胰岛素、雌激素、孕激素等,对于用药时间、用药疗程、用药方法等有严格要求,不合理使用会影响药物疗效发挥而导致治疗失败,但是患者在短时间内通常无法正确的掌握上述问题,存在很多的用药疑虑,这也是激素类药物咨询例次较多的原因。

药物的用法用量直接关系到药物的疗效和用药安全,特别是某些药物在一天中有最佳用药时间,依据时辰药理学原理择时用药可发挥最佳疗效,减少或避免不良反应的发生,有利于疾病的治疗^[9]。其中,咨询者通常对每天仅使用1次或2次的药物在何时使用存在更多的疑问,如糖皮质激素每天仅使用1次时,应在何时使用更适宜。通常咨询者对上述内容知晓率很低,在诊疗和取药过程中由于时间有限,无法获得最有效的用药信息。通过用药咨询门诊,临床药师不仅可以将正确的用法用量告知患者,同时可将药物的时辰药理学知识传递给患者,保证患者获得最佳的疗效。

我院坐诊用药咨询门诊的药师均为经过岗位规范化培训的专职临床药师,对于常见药物的药理学、药动学及不良反应等知识均有较好的掌握,在解答患者用药咨询过程中更多地依赖于自身掌握的专业知识,较少查阅书籍、文献和药品说明书。

所以,多数问题可以在2~3 min内进行解答,少部分需要4~5 min,这是专职临床药师从事本职工作的优势之一,可节省大量查阅资料的时间,在有限的时间内解答更多的患者用药问题。

综上所述,临床药师能依靠掌握的药物相关知识,在临床药师用药咨询门诊可及时、有效的解决患者与医务人员用药过程中遇到的问题,如药物的用法用量、药物的常见不良反应及处置方式,尽可能的保证用药安全,减少或避免不良反应的发生和错误的处置方式,但其运行模式有待进一步完善,并逐步形成特色。此外,很多患者对用药咨询门诊的功能尚不了解,需进一步加强宣传,让更多地患者知晓在有用药问题时可以向临床药师咨询,在扩大临床药师影响力的同时,可以让更多患者接受临床药师的服务,让临床药师在保障患者用药安全、有效过程中发挥更大的作用。

参考文献

- [1] 杨梅红. 我院388例门诊药物咨询回顾性分析[J]. 临床合理用药杂志,2012,5(8):146-147.
- [2] 周小红. 我院开展门诊用药咨询工作的体会[J]. 中国药房,2012,23(29):2774-2776.
- [3] 袁芳,邓筱华,金辉,等. 临床药师药物咨询记录分析[J]. 中国药事,2013,16(3):473-474.
- [4] 中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会,国家中医药管理局,总后勤部卫生部. 医疗机构药事管理规定[S],2011-03-30.
- [5] 杨勇,龙恩武,李刚,等. 医院药物咨询门诊的设立及运行研究[J]. 中国药房,2009,20(13):1027-1029.
- [6] 褚淑贞,邢潇倩. 对我国目前临床药师发展状况的思考[J]. 中国药事,2014,28(11):1261-1264.
- [7] 魏新彤. 加强门诊用药咨询并促进合理用药[J]. 临床合理用药杂志,2010,3(8):113-114.
- [8] 沈爱宗,姜玲,杜德才,等. 我院开展药物咨询工作情况分析[J]. 中国医院药学杂志,2007,27(11):1588-1590.
- [9] 罗丽. 我院门诊药房开展药物咨询服务分析[J]. 中国医院用药评价与分析,2010,10(1):85-87.

(收稿日期:2016-03-29,修回日期:2016-07-12)