

# 浅谈医院门诊的药学服务

顾中华(江苏省海门市中医院药剂科,江苏 海门 226100)

中图分类号:R95

文献标识码:A

文章编号:1007-7693(2006)08-0849-02

随着医疗机构制度的改革,医院之间的竞争越来越激烈,病人也有了更多选择医院的权力。医院采取各种方法来吸引病人,例如优惠检验费、药费、免费接送、请专家等等,不管怎样,以病人为中心,满足病人的医疗需求已成为许多医院的共识,其中门诊病人的情况复杂、流动性大、层次不一,前来咨询用药情况的病人需要药师作耐心细致的回答,以解决他们的疑虑,对他们恢复健康也是一种保证。

药学服务(Pharmaceutical Care)是上个世纪80年代由美国人 Hepler 在 AACP 年会上正式提出的新概念,它要求药师从"以药物为中心"向"以病人为中心"转变,药师的职责不再是简单的配药发药,而是根据病人的基本情况,为他们提

供与药物有关的信息,解答他们的疑问。具体如何做呢?笔者提出以下几点浅显的看法。

## 1 树立新的服务观念

一般的,门诊药师的工作只是简单的收方、审核、配药、核对、发药,简单地交待药物的用法用量,就完成一次的配药工作。2002年1月,国家卫生部和国家中医药管理局颁发了《医疗机构药事管理暂行规定》,明确要求医院药学部门的工作要逐步转型,从以保障供应为中心转变为以病人为中心,从以药品调配、药物制剂工作为主体,转变为以临床药学工作为主体,要建立"临床药师制",开展以病人为中心的临床药学工作,这规定要求药师树立新的服务观念,为病人提供

全方面的药学服务,包括病人是否得到了最适合病情的药物,是否按时服药,服药后情况有何改善,服用药物有何不良反应等等,让病人得到安全、有效、经济的药物治疗方案,保证有效的治疗效果,改善患者的生活质量,做到用药个体化。

## 2 创新药学服务形式

许多医疗机构搞民意测验,其中对医生的满意度往往高出对药师的满意度,其中有各方面的原因,笔者认为最重要的是,药师与病人缺乏沟通。医生接待病人,从问诊到病人康复出院,一般要5~6d,有的时间更长。每天医生查房,都与病人进行细致的沟通,了解他们的恢复情况,关心他们,他们自然会对医生产生好感;而药师在为病人配药的时候,由于只有短短的几分钟,无法与病人进行沟通,隔阂自然产生,满意度当然低。中国医药报介绍了广东金康连锁药房为其大卖场购药的消费者建药历,同样医院药师在情况许可下也可开展新的药学服务形式。药历是药师为病人建立用药档案,包含了病人的一般资料、家庭史、过敏史及历次用药的药名、剂量、疗程、药品不良反应等内容,药历有利于保障病人用药安全,也是药师为病人提供药学服务的一种形式,而且药历可作为病历的补充和延伸。另外,药历有利于药品的不良反应监测,这样的话,药师就与病人增加了沟通机会,如同医生一样,关心他们的病情,对药师的满意度自然会上升。

这样的创新药学服务形式还有很多,不仅仅局限于药历,还有开设门诊咨询窗口、药师门诊等,都可发挥门诊药师的作用,为病人提供全方面的药学服务。

## 3 药房的现代化管理

计算机的应用特别是网络化的发展,促进了医院药学的发展,促进了医院管理的现代化。计算机将门诊药房与其他科室联系在一起,缩短了病人挂号、交费、配药的时间,在门诊大厅设有药品查询系统、电子滚动屏幕,将医院的药品信息电子化,让患者一目了然。药师利用计算机网络将医院药品分类管理,如批号管理、柜台号管理、有效期管理、药品的

更新、药品的损耗等,有效地保证了药品的质量,为病人提供安全、有效的药品,确保病人的生命安全。还有利用计算机网络向临床科室提供药物的基本信息以及编写药讯,由药师负责回答临床科室的问题,药讯上刊登与临床密切相关的新药介绍、药品的不良反应、国家新的政策法规、医院的药事新动态等,为临床提供必要的帮助。

## 4 加强药师的继续教育

随着医疗水平的提高以及病人对医疗服务质量的高要求,药师必须提高自身的业务水平。一方面,医院邀请专家教授来讲学,介绍新的医药知识;另一方面通过业务学习考试培训,加强自身的素质。现今,药师不仅要对本专业的知识精通,还应拓宽自己的知识面,掌握基本的临床医学、心理学、社会学等知识与技能。在医院里药师与医生的沟通仅局限于药品,在对病人治疗方面药师无法与医生沟通,而药学服务中重要的一部分,就是药师参与临床药物治疗研究与实践药品的合理使用,提高临床药物治疗水平,与临床医师共同对病人的药物治疗负责,保护病人不受与用药有关的伤害,提高医疗质量,提升病人的生活质量。

总之,医院门诊药学服务是内容广泛、任务繁重的工作,客观上药学技术人员整体素质偏低,医疗机构重医轻药等原因,在一定程度上限制了医院门诊药学服务的发展,但随着人民的健康意识不断增强,相信在不久的将来,医院门诊药学服务会得到各部门的重视,在形式和内容上有进一步完善,成为临床实践重要的一部分。

## 参考文献

- [1] 陈维成. 谈谈医院用药咨询. 中国药事, 1996, 10(6):395.
- [2] 周浩礼, 胡继春. 关于医院以病人为中心的几个认识问题. 中国卫生事业管理, 1997, (5):238.

收稿日期:2005-11-02