

微信公众平台在妇产科药物咨询中的应用实践与分析^Δ

刘睿娟*, 杭永付, 程宗琦, 虞 勋, 高 媛[#](苏州大学附属第一医院药学部, 江苏 苏州 215000)

中图分类号 R984 文献标志码 A 文章编号 1672-2124(2022)01-0114-04

DOI 10.14009/j.issn.1672-2124.2022.01.024

摘要 目的:探讨微信药物咨询平台在妇产科药学服务中的实践情况,促进女性患者合理用药。方法:该院从2018年7月开通药学部微信公众号,设立妇产科药物咨询模块,截至2020年11月共收到有效咨询744例,对咨询者情况和咨询内容等进行统计分析。结果:744例微信平台妇产科药物咨询的内容主要为妇科药品的用法与用量(288例,占38.71%)、妇科特殊剂型用药(133例,占17.88%)、注意事项(75例,占10.08%)、不良反应(67例,占9.01%)和妊娠期及哺乳期用药(52例,占6.99%)等,主要涉及性激素类药物、中成药、抗感染药、消化系统用药和维生素类药物等,所有患者的满意度评分均为满分(5分)。结论:妇产科微信药物咨询平台可快速、便捷地向女性患者提供药学服务,既发挥了专科药师在合理用药中的作用,又满足了患者对药学服务的需求。

关键词 微信; 药物咨询; 妇产科

Practice and Analysis of WeChat Public Platform in Pharmaceutical Consultation in Obstetrics and Gynecology^Δ

LIU Ruijuan, HANG Yongfu, CHENG Zongqi, YU Xun, GAO Yuan (Dept. of Pharmacy, the First Affiliated Hospital of Soochow University, Jiangsu Suzhou 215000, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To investigate the application of pharmaceutical consultation platform based on WeChat in obstetrics and gynecology, so as to make sure the safe and rational use of drugs for female patients. **METHODS:** The pharmacy department of this hospital opened the WeChat public platform from Jul. 2018, and established the pharmaceutical consultation module for obstetrics and gynecology. By Nov. 2020, 744 effective consultations had been received. Statistical analysis was performed on the status of the consultant and the content of the consultation. **RESULTS:** The content of 744 cases of obstetrics and gynecology pharmaceutical consultation on WeChat platform mainly included the usage and dosage of gynecological drugs(288 cases, 38.71%), the use of special gynecological dosage forms(133 cases, 17.88%), precautions(75 cases, 10.08%), adverse drug reactions(67 cases, 9.01%) and drug use during pregnancy and lactation(52 cases, 6.99%), mainly related to sex hormone drugs, Chinese patent medicine, anti-infective drugs, digestive system drugs and vitamin drugs. All patients had a perfect satisfaction score (out of 5 scores). **CONCLUSIONS:** The pharmaceutical consultation platform based on WeChat in obstetrics and gynecology can provide pharmacy services to female patients quickly and conveniently, which not only plays the role of specialist pharmacists in rational drug use, but also meets patients' needs for pharmacy services.

KEYWORDS WeChat; Pharmaceutical consultation; Obstetrics and gynecology

随着医药卫生体制改革的不断深入,医院药学的工作重点已从保障药品的供应转变为提供专业的药学服务^[1-4],其中,开展药物咨询是药学服务工作的重要内容之一^[5-8]。近年来,互联网技术的提升和新媒体的迅速发展为药学服务提供了新的机遇与挑战^[9-11]。我院结合患者需求和专科临床药师特色,借助微信公众平台开展了微信药物咨询服务^[12-13]。由

于妇产科患者群体的特殊性和用药的复杂性,妇产科用药咨询受到了广泛关注。妇产科用药咨询由我院妇产专科临床药师负责,本研究旨在探讨微信药物咨询平台在妇产科药学服务中的实践情况,以期达到提高女性患者用药安全性和有效性的目的。

1 资料与方法

1.1 资料来源

我院从2018年7月开设妇产科微信药物咨询服务,截至2020年11月,共收到咨询791例,其中有效咨询744例,无效咨询47例(问题描述不完整和重复提问)。本研究资料来源于744例有效妇产科药物咨询。

^Δ 基金项目:中国药学会全国医药经济信息网2020年科普研究项目[No. CMEI2020KPYJ(ZAMM)00205]

* 主管药师, 硕士。研究方向: 药物分析、医院药学。E-mail: ljrcpu@126.com

[#] 通信作者: 主管药师, 硕士。研究方向: 临床药学。E-mail: gaoyuan.163@163.com

1.2 方法

开通药学部微信公众号,设立妇产科药物咨询模块,将微信药物咨询平台接收到的咨询数据从后台导出为 Excel 文件,包含咨询者的性别、年龄和咨询内容等信息。对咨询结果进行分类、归纳和总结,对妇产科咨询者的一般情况、药物咨询内容、咨询药物分类以及典型案例进行统计分析。

1.3 微信药物咨询平台的设计与实施

1.3.1 微信公众平台的建立:2014年4月,我院药学部正式开通微信公众服务号,该微信平台分2个阶段进行建设。

(1)第一阶段工作。设立药学部、药学服务和便民服务3个基本菜单,通过下设的药物手册、血药浓度查询、网上挂号和检验查询等菜单,实现药品和血药浓度查询、网上挂号和检验结果查询等功能;不定期推送消息,内容包括原创科普和药学信息等,方便药师向公众宣传合理用药教育知识。在初步建立微信公众平台后,通过在门诊药房、药物咨询室和发药清单放置二维码的形式向公众推广。(2)第二阶段工作。对功能菜单和推送内容进行优化,建立药物咨询团队,增加药师与患者交互式沟通的药物咨询模块。

1.3.2 妇产科用药咨询模块的设计:我院药学部于2016年3月起应用微信公众平台建立药物咨询模块,通过第三方平台进行患者与药师的数据交互,实现患者通过微信公众号提问、药师通过电脑或移动端进行药物咨询,患者在完成咨询后可

实时对药师进行满意度评分。妇产科由于涉及到特殊人群(妊娠期和哺乳期妇女)用药、特殊剂型药物使用等情况,其药物的合理使用尤为重要。为了保障妇产科患者的用药安全,我院药学部于2018年7月起在药物咨询模块下特设立了妇产科药物咨询,提供咨询服务的药师为妇产科专科临床药师。微信平台咨询妇产科用药流程见图1;妇产科微信药物咨询界面截图见图2。

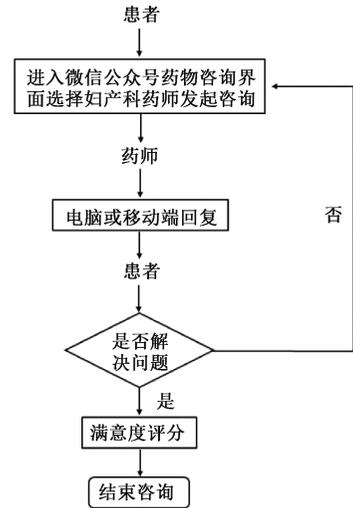


图1 微信平台咨询妇产科用药流程图

Fig 1 Process of pharmaceutical consultation platform based on WeChat in obstetrics and gynecology



图2 妇产科微信药物咨询界面

Fig 2 WeChat interface of pharmaceutical consultation in obstetrics and gynecology

2 结果

2.1 微信平台妇产科药物咨询者的一般情况

微信平台妇产科药物咨询者以女性为主(671例,占90.19%),男性咨询者均为替女性家属提问;咨询者年龄主要为21~30岁(423例,占56.85%),见表1。

2.2 微信平台妇产科药物咨询的内容分布

微信平台妇产科药物咨询的内容主要包括妇科药品的用法与用量、妇科特殊剂型用药、注意事项、不良反应、妊娠期

表1 微信平台妇产科药物咨询者的年龄分布

Tab 1 Age distribution of pharmaceutical consultation platform based on WeChat in obstetrics and gynecology

年龄/岁	咨询者/例	构成比/%
11~20	79	10.62
>20~30	423	56.85
>30~40	198	26.61
>40~50	31	4.17
>50	13	1.75
合计	744	100.00

及哺乳期用药、药物相互作用、药理作用和药品贮存等,见表2。

表2 微信平台妇产科药物咨询的内容分布

Tab 2 Content distribution of pharmaceutical consultation platform based on WeChat in obstetrics and gynecology

咨询内容	咨询数/例	构成比/%
妇科药品的用法与用量	288	38.71
妇科特殊剂型用药	133	17.88
注意事项	75	10.08
不良反应	67	9.01
妊娠期及哺乳期用药	52	6.99
药物相互作用	48	6.45
药理作用	40	5.38
药品贮存	24	3.23
其他	17	2.28
合计	744	100.00

2.3 微信平台妇产科药物咨询涉及药物种类分布

744例有效妇产科药物咨询中,由于个别咨询提及2种及2种以上的药品,故按药物类别统计的总例次数为768例次,主要涉及性激素类药物、中成药、抗感染药、消化系统用药和维生素类药物等,见表3。

表3 微信平台妇产科药物咨询涉及药物种类分布

Tab 3 Drug classification of pharmaceutical consultation platform based on WeChat in obstetrics and gynecology

咨询药物类别	例次数	构成比/%	代表药品
性激素类药物	185	24.09	黄体酮软胶囊、地屈孕酮片和炔雌醇环丙孕酮片等
中成药	177	23.05	八珍颗粒、散结镇痛胶囊、红核妇洁洗液和康妇炎胶囊等
抗感染药	154	20.05	奥硝唑胶囊、莫西沙星片和头孢唑辛酯片等
消化系统用药	108	14.06	雷贝拉唑钠肠溶片、铝镁加混悬液和兰索拉唑肠溶胶囊等
维生素类药物	86	11.20	维生素A软胶囊、维生素E软胶囊和复合维生素B片等
其他	58	7.55	卡络磺钠片、二甲双胍片、普拉洛芬滴眼液和草酸艾司西酞普兰片等
合计	768	100.00	

2.4 微信平台妇产科药物咨询案例分析

2.4.1 特殊人群(妊娠期、哺乳期妇女)的用药安全:妇产科用药涉及特殊人群(妊娠期、哺乳期妇女),有些药物不仅作用于母体,还有可能会对胎儿及乳儿产生不可逆的影响,因此,妊娠期、哺乳期的用药安全尤为重要^[14-17]。药师在提供咨询服务时,会根据不同的服药时间和药物品种,对用药风险进行评估。例如,1例妊娠期咨询者在不知道妊娠的情况下(按末次月经推算,妊娠周期约为2周),因皮肤感染口服莫西沙星片(0.4g,1日1次)3d,咨询者查阅药品说明书发现该药妊娠期妇女禁用,于是在微信公众号向妇产科药师咨询是否会对胎儿产生不良影响。药物对胎儿的影响常常与妊娠时间有关,如妊娠28d以内一般遵循“全”或“无”的原则,即此时药物对胚胎的影响为“全”或“无”,“全”表现为胚胎早期死亡导致自然流产,“无”则表现为胚胎继续正常生长^[18]。因此,妇产科药师告知该咨询者可以继续妊娠,根据产科检查结果了解胎儿发育情况;如果有流产情况发生,不建议保胎。除妊娠期用药外,哺乳期用药也是常见的咨询问题。例如,1名哺乳期妇女因泌尿系统感染需要服用头孢唑辛酯片,咨询是否会影响到哺乳。头孢

唑辛的哺乳期用药风险等级为L2级,即在有限数量的对哺乳期妇女的用药研究中,没有证据显示不良反应增加和(或)哺乳期妇女使用该药对婴儿有危险性的证据很少。评估哺乳期用药风险的另一个重要指标是相对婴儿剂量(relative infant dose,RID),即将婴儿从乳汁中获得的剂量除以母亲的剂量,RID<10%,提示大多数药物可以安全使用。头孢唑辛的RID为0.6%~2%,在乳汁中的含量不足以产生临床效应,预计不会对乳儿产生严重不良影响,故该药可以用于哺乳期妇女^[19]。除此之外,妇产科药师告知咨询者,应关注乳儿有无呕吐、腹泻和皮疹等情况发生。

2.4.2 妇科特殊剂型的使用方法:妇科感染性疾病患者常需要局部药物治疗,会涉及到妇科洗液、阴道栓剂和直肠栓剂等特殊剂型,初次接触该类药物的患者如使用不当可能影响药物效果,因此,关于特殊剂型用药的咨询也较多。例如,有患者咨询红核妇洁洗液、硝咪太尔制霉素阴道软胶囊先用哪个、怎么用。对此,药师建议,一般遵循先洗液冲洗,后药物填塞的原则;使用洗液前先用水清洗阴部,洗液适量稀释后冲洗外阴和阴道;将硝咪太尔制霉素阴道软胶囊放入阴道深处;如果按正确用法使用后出现不良反应,建议及时就诊。

2.4.3 药物漏服:复方口服避孕药(combined oral contraceptive,COC)是育龄期妇女广泛使用的高效避孕措施之一,其含有低剂量雌激素和孕激素。研究结果发现,正确使用COC的避孕有效率达99%,而服药不规律和漏服是COC避孕失败的主要原因。妇产科药师在微信咨询平台收到过此类问题,如炔雌醇环丙孕酮片昨晚漏服1片,今天应如何服用,是否需要补服。为了避免出现避孕失败,出现漏服COC时应立即补救。因此,药师建议,如果漏服未超过12h,建议补服1片,以后继续按时服药;如果漏服超过12h,首先立即补服1片,若剩余药物≥7片,可继续按时服药,同时采用紧急避孕或屏障避孕法至少7d,若剩余药物<7片,则按常规服完本周期药物后立即开始服用下个周期的药物^[20]。

2.4.4 女性生殖系统的药品不良反应:患者在服药过程中有可能发生药品不良反应,当女性患者出现生殖系统的不良反应时,通常会通过微信公众号咨询妇产科药师。例如,一例咨询者诉因焦虑症服用草酸艾司西酞普兰片3d后阴道出血,咨询是否为草酸艾司西酞普兰引起的不良反应。该咨询者平素月经规律,本次服用药物之前月经刚刚结束,因此排除月经来潮。根据药品说明书,子宫不规则出血是草酸艾司西酞普兰的偶见不良反应,结合药物与不良反应关联性评价标准分析,阴道出血可能为草酸艾司西酞普兰引起的不良反应^[21]。药师建议咨询者结合原发疾病和阴道出血的情况,在精神科医师的指导下换用其他焦虑症治疗药物。

3 讨论

3.1 借助微信平台,服务女性患者

女性具有特殊的生理特点,在发生妇科相关疾病时不可避免需要使用药物。近年来,随着我国经济水平和医疗保健水平

的提高,女性的自我保健意识越来越强,她们需要更全面、更专业和更方便的药学咨询服务。微信公众号是一种新型的多媒体模式,具有使用简单、互动性强和传播快速的特点,在微信公众平台上进行药物咨询,提高了药物咨询的及时性和便捷性。因此,我院药学部首次在微信平台开展了妇产科专科药物咨询服务。在开展该项服务1年的时间内共收到了744例有效咨询,所有咨询者的满意度评分均为满分(5分)。通过微信平台提供妇产科药物咨询,为医患沟通搭建了桥梁,促进了临床安全、有效用药。

3.2 改进不足之处,提高咨询效率

经过一段时间的运营、及时整理和分析,我院药学部发现了微信咨询工作中值得改进和优化的地方。(1)形式方面:在咨询界面上设计了填写患者一般资料的功能,但部分患者漏填或错填这些信息,为药物咨询和后续的统计工作带来了困难。下一步工作中应考虑优化后台程序的设计,须填写正确的个人信息才可进行提问。(2)内容方面:随着咨询例数的增多,咨询药师经常遇到相同或相似的用药问题,如避孕药的使用方法、妇科特殊剂型药物的使用先后顺序和妊娠期抗感染药使用的安全性等,应定期对该类出现频率高的问题进行归纳总结,建立统一规范的回答,既可保证咨询的准确性,也可提高咨询的效率。

3.3 积极合作推广,扩大药师影响

目前,妇产科微信咨询的受众主要为在我院治疗的患者,为了让更多的女性患者接受专科药师服务,需要对微信公众号进行积极推广。对患者经常提出的用药问题进行总结,将内容整理后写成科普文章推送至公众号平台。例如,在流行性感冒(以下简称“流感”)高发期间,平台经常收到妊娠期流感服药安全性的咨询。我院药学部及时推送了一篇《怀孕期间得流感,服药或不服药?怎么做才是对宝宝好?》的科普文章,该篇科普文章的浏览量达2 838人次,点赞48人次,还获得了阅读者的广泛转发和评论。这种将咨询问题提炼成微信科普的方式,不仅向公众宣传了安全用药知识,还提高了微信公众号的关注度和影响力。另外,未来还应进一步优化平台界面并推广宣传,使各个年龄层的人群易于接受、便于操作,进一步扩大药学服务的范围。

总之,新医改背景下,如何提供优质的药学服务成为了药学人员的工作重点。随着网络与移动智能终端设备越来越发达,药师应充分利用微信等新媒体平台发挥自身专业优势。我院药学部开展的微信平台妇产科药物咨询以女性患者的需求为中心,普及药学知识,保障了女性患者用药安全、有效,提高了患者满意度。相信通过不断的改进和完善,微信平台药物咨询将为患者提供更专业和优质的药学服务。

参考文献

[1] SUZUKI H, SUZUKI S, KAMATA H, et al. Impact of pharmacy collaborating services in an outpatient clinic on improving adverse drug reactions in outpatient cancer chemotherapy[J]. *J Oncol Pharm Pract*, 2019, 25(7): 1558-1563.

[2] ABDULRHIM S H, SALEH R A, MOHAMED HUSSAIN M A, et al.

Impact of a collaborative pharmaceutical care service among patients with diabetes in an ambulatory care setting in Qatar: A multiple time series study[J]. *Value Health Reg Issues*, 2019, 19: 45-50.

[3] 董雪,王丽,李林楷. 药学服务在药品不良反应监护中的作用[J]. *临床合理用药杂志*, 2020, 13(20): 134-136.

[4] 王持,刘锐锋,程小荣. 某院门诊药房拓展多元药学服务的实践与思考[J]. *北方药学*, 2019, 16(8): 158-159

[5] ALSULTAN M S, MAYET A Y, KHURSHID F, et al. Hospital pharmacy practice in Saudi Arabia: Drug monitoring and patient education in the Riyadh region[J]. *Saudi Pharm J*, 2013, 21(4): 361-370.

[6] PADIYARA R S, D'SOUZA J J, RIHANI R S. Clinical pharmacist intervention and the proportion of diabetes patients attaining prevention objectives in a multispecialty medical group[J]. *J Manag Care Pharm*, 2011, 17(6): 456-462.

[7] SHEN Q. To carry out drug consultation to improve the quality of pharmacy service in outpatient pharmacy[J]. *Journal of Advances in Medicine Science*, 2018, 1(1): 41-44.

[8] 董雅丽,范小琴. 我院临床药师开展药物咨询服务270例分析[J]. *山西医药杂志*, 2020, 49(3): 262-265.

[9] 李丽丽,裘方剑,王建群. “互联网+”背景下药师用药咨询服务创新模式研究[J]. *中医药管理杂志*, 2020, 28(2): 108-110.

[10] 许书慧,陈玲. 基于“问药师”平台的用药咨询服务实践[J]. *中国药房*, 2019, 30(3): 421-427.

[11] 李佳,陈毅芳,张玮,等. 基于微信公众号新模式下的药学服务实践[J]. *中医药管理杂志*, 2020, 28(21): 72-74, 78.

[12] 李春华,虞勋,杭永付,等. 医院药学部开展微信用药咨询的SWOT分析及发展策略[J]. *中国医院药学杂志*, 2017, 37(24): 2505-2508.

[13] 龚银华,虞勋,边诣聪,等. 微信公众号在我院药学服务转型中的实践应用[J]. *中中药学*, 2018, 16(7): 1022-1026.

[14] FANTASIA H C, HARRIS A L. Changes to pregnancy and lactation risk labeling for prescription drugs[J]. *Nurs Womens Health*, 2015, 19(3): 266-270.

[15] DOGRULUK A A. Pharmacologic management of common ailments in women who are breastfeeding[J]. *J Midwifery Womens Health*, 2019, 64(6): 703-712.

[16] BURKEY B W, HOLMES A P. Evaluating medication use in pregnancy and lactation: what every pharmacist should know[J]. *J Pediatr Pharmacol Ther*, 2013, 18(3): 247-258.

[17] 郭珩,胡磊,张韶辉,等. 哺乳期用药咨询策略与实践案例分析[J]. *药物流行病学杂志*, 2019, 28(8): 538-542.

[18] 陈一岳. 围生期药理[M]. 北京:中国医药科技出版社, 2002: 12.

[19] (美)托马斯·W·黑尔,希拉里·E·罗. 药物与母乳喂养[M]. 17版. 辛华雯,杨勇,译. 上海:世界图书出版社, 2019: 869.

[20] 复方口服避孕药临床应用中国专家共识专家组. 复方口服避孕药临床应用中国专家共识[J]. *中华妇产科杂志*, 2015, 50(2): 81-91.

[21] 沈仲夏,章晓梅,蔡敏,等. 艾司西酞普兰对抑郁症患者凝血功能的影响[J]. *药物不良反应杂志*, 2018, 20(2): 117-121.

(收稿日期:2021-02-17 修回日期:2021-05-30)