

# 新医改形势下药学服务探索的问卷调查与分析

张雅鑫\*,艾超,冀召帅,张维,毛乾泰<sup>#</sup>(清华大学附属北京清华长庚医院/清华大学临床医学院药学部,北京 102218)

中图分类号 R97 文献标志码 A 文章编号 1672-2124(2022)07-0887-03

DOI 10.14009/j.issn.1672-2124.2022.07.028

**摘要** 目的:了解新医改形势下患者对药学服务新的需求及特征,为药学服务转型提供指导。方法:于2021年1—2月针对在该院就诊的门诊患者开展药学服务相关的问卷调查。共发放调查问卷300份,回收有效问卷276份(276例患者)。结果:参与问卷调查的276例患者中,58.33%的患者(161例)需同时服用3种及以上药物;44.57%的患者(123例)期望通过现场咨询方式获得药学咨询和科普,35.87%的患者(99例)选择微信公众号;患者最为关注的药物相关问题为药品不良反应及注意事项;79.35%的患者(219例)认为药学科普开展很必要或必要;30.43%的患者(84例)经常漏服药物;89.86%的患者(248例)希望用药前获得用药提醒推送。结论:大多数门诊患者希望获得药学服务,新医改形势下药学服务工作的开展应与互联网等数字化手段紧密结合,以患者的需求为导向,开展个性化药学服务。

**关键词** 互联网;问卷调查;药学服务

## Questionnaire Survey and Analysis on Exploration of Pharmaceutical Service Under the New Medical Reform

ZHANG Yaxin, AI Chao, JI Zhaoshuai, ZHANG Wei, MAO Qiantai (Dept. of Pharmacy, Beijing Tsinghua Changgung Hospital Affiliated to Tsinghua University/School of Clinical Medicine of Tsinghua University, Beijing 102218, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE:** To investigate the new needs and characteristics of patients for pharmaceutical service under the new medical reform situation, so as to provide guidance for the transformation of pharmaceutical service. **METHODS:** A questionnaire survey related to pharmacy service was performed for outpatients in the hospital from Jan. to Feb. 2021. A total of 300 questionnaires were distributed, and 276 valid questionnaires (276 patients) were recovered. **RESULTS:** Among the 276 patients who participated in the questionnaire survey, 58.33% of patients (161 cases) needed to take 3 or more drugs at the same time; 44.57% of patients (123 cases) expected to obtain pharmacy consultation and science popularization through on-site consultation, and 35.87% of patients (99 cases) chose WeChat platform; the most concerned drug-related issues was adverse drug reactions and cautions; 79.35% of patients (219 cases) considered that it was necessary to perform pharmaceutical science popularization; 30.43% of patients (84 cases) missed drugs frequently; 89.86% of patients (248 cases) wished to receive medication reminder before medication. **CONCLUSIONS:** Most outpatients want access to pharmaceutical service, under the new medical reform situation, the development of pharmaceutical service should be closely integrated with digital means such as the internet, and carry out individualized pharmaceutical service based on patients' requirements.

**KEYWORDS** Internet; Questionnaire survey; Pharmaceutical service

2018年,国务院办公厅印发《深化医药卫生体制改革2018年下半年重点工作任务》<sup>[1]</sup>,明确指出建立优质高效的医疗卫生服务体系,实施新一轮改善服务行动计划,促进“互联网+医疗健康”发展。为进一步明确药学服务发展方向,

\* 主管药师。研究方向:药事管理、药学服务。E-mail: 15210728382@163.com

<sup>#</sup> 通信作者:主任药师,硕士。研究方向:医院药学。E-mail: mqta02706@btch.edu.cn

2018年国家卫生健康委员会和国家中医药管理局联合印发《关于加快药学服务高质量发展的意见》<sup>[2]</sup>,明确各医疗机构药事部门应积极推进“互联网+药学服务”健康发展。2020年,国家卫生健康委员会等部门发布《关于印发加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见的通知》<sup>[3]</sup>,指出应积极推进“互联网+药学服务”。为进一步明确新形势下患者对现有药学服务的需求和特点,以便有针对性地开展药学服务,本研究通过开展调查问卷,分析门诊患者对药学服务的需求和

特征,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料来源

自行设计调查问卷,内容包括基本信息(性别、年龄、文化程度和缴费类型)、药学服务相关问题(服药种类、药学服务形式和药物相关问题)、药学科普相关问题(药学科普需求率、药学科普的形式)和用药依从性相关问题(漏服情况调研、用药提醒)。2021年1—2月,由调查人员于我院门诊药房发药窗口,随机向门诊就诊患者发放纸质调查问卷,现场填写并回收,由调查人员初步核实填写情况,如有缺失,及时补填。共发放300份调查问卷,回收298份,其中有效问卷276份,有效回收率为92.00%。

### 1.2 方法

使用Excel软件进行数据录入,对问卷调研结果进行汇总和统计分析。

## 2 结果

### 2.1 患者的基本资料

276例参与本次问卷调查的门诊患者中,男性患者72例(占26.09%),女性患者204例(占73.91%),见表1。

表1 患者的基本资料

Tab 1 Basic information of patients

项目	内容	病例数	占总病例数的比例/%
性别	男性	72	26.09
	女性	204	73.91
年龄/岁	18~30	108	39.13
	>30~45	69	25.00
	>45~60	76	27.54
	>60	23	8.33
文化程度	高中(含中专、技校)及以下	97	35.14
	大专	53	19.20
	本科	121	43.84
	硕士研究生及以上	5	1.81
	缴费类型	医疗保险(包含新农合)	257
	公费医疗	11	3.99
	自费医疗	4	1.45
	其他	4	1.45

### 2.2 药学服务相关问题

2.2.1 门诊患者服药种类及药学服务的需求度:276例患者中,161例患者(占58.33%)需同时服用3种及以上药物;其中,服用3~4种药物者69例(占25.00%),服用5~8种药物者78例(占28.26%),服用9种以上药物者14例(占5.07%)。209例患者(占75.72%)希望接受药师提供的用药指导服务。

2.2.2 门诊患者对药学服务开展方式的选择:276例患者中,44.57%的患者(123例)期望通过现场咨询的方式获得药学咨询和科普;选择微信公众号的患者次之,占35.87%(99例);选择医院APP和电话咨询的患者占19.57%(54例)。进一步分层研究发现,不同年龄层、文化程度和缴费类型的门诊患者对药学服务形式的选择呈现出明显的差异。≤45岁、大专及以上学历的患者更偏好使用微信公众号来接受药学服务;>45岁的患者则倾向于现场指导;缴费类型为医疗保险(包含新

农合)的患者较其他缴费类型患者更偏好电话咨询。

2.2.3 药学服务内容的问卷调研结果:药学服务内容的问卷调研结果显示,276例患者希望了解的药物相关问题中,药品不良反应及注意事项、药物之间相互作用和特殊剂型的使用方法分别居前3位,见表2。

表2 药学服务内容的问卷调研结果(多项选择)

Tab 2 Results of questionnaire survey of pharmaceutical service (multiple choice)

您期望药学服务的内容?[多选题]	病例数	占总病例数的比例/%
药品不良反应及注意事项	238	86.23
药物之间相互作用	183	66.30
特殊剂型的使用方法	155	56.16
药品价格	136	49.28
特殊人群用药	73	26.45
药品储存	28	10.14
其他	27	9.78

### 2.3 药学科普相关问题

药学科普相关问题的问卷调研结果显示,276例患者中,79.35%的患者(219例)认为药学科普开展很必要或必要;仅1.81%的患者(5例)认为没有必要;18.84%的患者(52例)保持中立,认为可有可无。药学科普形式多样化,其中偏好科普小视频的患者最多,其次为宣传报,见表3。

表3 药学科普服务形式的问卷调研结果(多项选择)

Tab 3 Results of questionnaire survey of forms of pharmaceutical science popularization (multiple choice)

您期望药学科普服务的形式?[多选题]	病例数	占总病例数的比例/%
科普小视频	123	44.57
宣传报	111	40.22
科普图文	106	38.41
社区科普讲座	89	32.25
自行了解	29	10.51
其他	13	4.71

### 2.4 用药依从性相关问题

用药依从性相关问题的问卷调研结果显示,276例患者中,58.33%的患者(161例)出现过忘服、漏服的现象;其中,经常漏服的患者84例(占30.43%);偶尔漏服的患者77例(占27.90%)。另外,89.86%的患者(248例)希望用药前获得用药提醒推送,以提高用药依从性。

## 3 讨论

### 3.1 药学门诊与药物咨询服务

近年来,新型冠状病毒肺炎疫情加速推动了“互联网+药学服务”的发展,药学服务的形式与内容更加丰富,如互联网医院、用药教育、用药咨询、慢病管理和科普宣教等<sup>[4-5]</sup>。各大医院已率先展开围绕“以患者为中心”的互联网医院工作,从医师问诊到药品到家一体化服务,形成医师、药师、患者闭环式诊疗服务模式<sup>[6]</sup>。方便、快捷和人性化的服务得到了患者的高度认可<sup>[7]</sup>。本次调查结果显示,58.33%的患者存在同时服用3种及以上药物的情况,75.72%的患者希望药师提供用药指导服务,表明随着人们健康素养的提高,用药指导服务的开展迫在眉睫。本研究中发现,≤45岁、大专及以上学历的患者更偏好使用微信公众号来接受药学服务,>45岁的患者则倾

向于现场指导,缴费类型为医疗保险(包含新农合)的患者更偏好电话咨询。为了满足不同年龄患者对用药指导服务的需求,我院目前已开展药物咨询门诊、全科药理学门诊和互联网药理学门诊,由取得资质的临床药师、药物治疗管理(MTM)药师参与出诊,通过现场、电话和互联网问诊等途径为患者提供药学服务。

药学服务内容的问卷调查结果显示,患者关心的前3位药物相关问题分别为药品不良反应及注意事项、药物间相互作用和特殊剂型使用方法。我院于2018年率先开展基于微信公众号的个性化用药指导服务,患者通过扫描二维码获取用药清单及用药指导,内容包含药物的用法与用量、不良反应发生及处置方法、避免联合应用的药物(食物)、特殊剂型使用方法以及药物贮存等。

### 3.2 药学科普

不合理用药的行为相当普遍,每年都有药物引起不良事件的报道,普及药学科普也是提高人们健康素养的一条重要途径,符合“健康中国2030”规划及纲要的要求<sup>[8]</sup>。根据本调研结果,79.35%的患者认为有必要开展用药科普工作,超过1/3的患者期望优先通过科普图文、科普小视频以及宣传报等新媒体新载体开展药学科普服务。因此,药学科普工作的开展应与当下主流媒体相结合,例如,借助新型的多媒体小视频平台,制作药物科普视频(如特殊剂型用药教育、用药常识等);借助微信公众平台,定期推送药学科普图文,更加形象、直观地将药学科普信息提供给患者<sup>[9-11]</sup>。目前,已有部分医院相继建立了微信公众平台和小视频官方账号<sup>[12-13]</sup>。新媒体传播快速,而且受众分布广泛,阅读量高者可近10万<sup>[14]</sup>。药学工作者撰写药学科普文章更加专业,可信度更高。

### 3.3 用药依从性的提升

本研究中发现,58.33%的患者在服药期间存在漏服的情况。长期漏服药物,体内血药浓度难以达到稳态,影响药物疗效,进而导致病情进展。为提高患者的用药依从性,我院开展了基于二维码的用药提醒小程序,为患者提供个性化用药提醒服务,每日用药前10 min发送用药提示或电话提醒<sup>[15]</sup>。此外,还可以设置提示,定期提醒患者记录血压、血糖、体重和饮食等数据,帮助其监测药物控制情况及生活方式改善情况等。

### 3.4 互联网药学服务展望

“互联网+药学服务”是未来我国药学服务的方向之一<sup>[16-18]</sup>。虽然国内各大医院在探索互联网药学服务的发展道路上已经取得了一定的进步<sup>[19-20]</sup>。但仍然存在一些局限性,如高龄患者的接受度,系统运营维护,人员分配问题,科普内容的原创性、新颖性以及创作资金来源等,都是要逐一跨过的难题。期望通过系统完善、人员培训等方式得到改善。此外,我院将定期开展问卷调查,从患者中来,到患者中去,落实“以患者为中心”的理念,实现个性化用药服务。

总之,应根据患者的需求,制订精准化、个体化的药学服务,打造具有我院特色的药学服务模式,发挥互联网平台的优势,打破空间格局。应参照本次调研的结果,完善我院全科用

药咨询中心组织架构,增设新的模板,满足患者各项需求,精准、高效地提升医院药师的药学服务质量和价值。

### 参考文献

- [1] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于印发深化医药卫生体制改革2018年下半年重点工作任务的通知: 国办发[2018]83号[EB/OL]. (2018-08-28)[2021-12-02]. [http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-08/28/content\\_5317165.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-08/28/content_5317165.htm).
- [2] 国家卫生健康委,国家中医药管理局. 关于加快药学服务高质量发展的意见: 国卫医发[2018]45号[EB/OL]. (2018-11-26)[2021-12-02]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7659/201811/ac342952cc114bd094fec1be086d2245.shtml>.
- [3] 国家卫生健康委,教育部,财政部,等. 关于印发加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见的通知: 国卫医发[2020]2号[EB/OL]. (2020-02-26)[2021-12-02]. <http://www.nhc.gov.cn/zyygj/s7659/202002/ea3b96d1ac094c47a1fc39cf00f3960e.shtml>.
- [4] 胡扬,闫雪莲,白子钰,等. 新冠肺炎疫情期间基于互联网医药模式的药学咨询服务实践和探讨[J]. 中国药理学杂志, 2020, 55(23): 1974-1978.
- [5] 张东梅,肖秘苏,赵赞,等. 新型冠状病毒肺炎疫情期间发热门诊开展药学服务模式探索[J]. 中国药业, 2020, 29(8): 15-17.
- [6] 束雅春,江志伟. “互联网+药学服务”模式的实践与思考[J]. 中国药房, 2021, 32(17): 2149-2153.
- [7] 夏铮铮,冀连梅,孟珺. 基于移动互联网社交软件的专科药学咨询服务实践[J]. 中国药师, 2019, 22(9): 1679-1681.
- [8] 张政. 健康科普创作的实践与思考[J]. 中国健康教育, 2020, 36(5): 485-486.
- [9] 杨爽. 短视频对“科普中国”品牌建设的影响[J]. 青年记者, 2020(35): 79-80.
- [10] 王超,武晓飞,张静. 医疗类新媒体健康科普传播中的群体间互动研究[J]. 传媒, 2019(5): 94-96.
- [11] 傅谭婷,陈明雁,董琳,等. 以学科建设模式开展医学科普工作[J]. 中国健康教育, 2019, 35(5): 470-473.
- [12] 胡琴,文莺,刘韶,等. COVID-19期间安全合理用药科普服务工作实践[J]. 科技传播, 2021, 13(5): 11-14.
- [13] 宫小飞,朴颖实,刘影. 公立医院应用微信公众号开展医学科普新模式的实践与探索[J]. 中国医药导报, 2020, 17(2): 189-192.
- [14] 杨一兵,王静雷,马吉祥,等. 全民健康生活方式行动微信公众平台传播效果分析[J]. 中国慢性病预防与控制, 2019, 27(10): 728-731.
- [15] 唐婧,王兰,艾超. 建立微信公众号个性化用药指导服务的模式评析[J]. 临床药物治疗杂志, 2018, 16(11): 90-92.
- [16] 万素馨,方伟,孙秋艳. “互联网+医联体”一体化药学服务体系构建及实践[J]. 中国药房, 2019, 30(23): 3199-3204.
- [17] 李瑞娟,陈维红,王斌,等. 基于“互联网+手机应用程序”药学咨询平台的建立与实施[J]. 中国药物与临床, 2021, 21(1): 145-146.
- [18] 李留成,陈钦,朱泽杭,等. 离院患者药学服务平台的创建与应用[J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(2): 147-149.
- [19] 刘惠强,成剑锋,王衍洪. 医院线上药学服务模式的应用及探讨[J]. 中国医院用药评价与分析, 2021, 21(9): 1132-1135.
- [20] 尚楠,王燕,张欣,等. “互联网+”居家药学服务模式探索与实践[J]. 中华医院管理杂志, 2020, 36(z1): 67-68.

(收稿日期:2021-09-06 修回日期:2021-12-02)