

# 我国药物咨询门诊工作现状分析

高婷\*, 王晓剑, 张超, 郭明星, 徐菟佚, 崔向丽#(首都医科大学附属北京友谊医院药学部, 北京 100050)

中图分类号 R97 文献标志码 A 文章编号 1672-2124(2021)02-0244-03

DOI 10.14009/j.issn.1672-2124.2021.02.028

**摘要** 目的:了解我国药物咨询门诊工作现状,为提升药物咨询门诊服务水平提供参考。方法:以“用药咨询”“药物咨询”和“药学门诊”等为关键词,检索2010年1月至2020年1月中国学术期刊全文数据库(CNKI)、万方数据库和维普期刊网,纳入15篇门诊药物咨询相关文献,共26 075例咨询患者,对咨询患者的人群特点、药物类别和咨询内容等信息进行汇总分析。结果:综合医院药物咨询门诊患者所占比重最大,专科医院药物咨询门诊患者所占比重略小;共涉及咨询药物类别11种,咨询次数共14 345次,其中心血管系统用药咨询数最多(4 023次,占28.04%),其次为抗感染药(2 916次,占20.33%)、消化系统用药(1 632次,占11.38%);药物咨询内容涉及服药时间、方法、剂量、不良反应和药物储存等。结论:高质量的用药咨询服务能够发现或解决药物治疗中存在的或潜在的用药问题,医院应建立标准化的药物咨询门诊体系,提升药物咨询门诊工作质量,帮助患者安全、有效、经济地使用药物。

**关键词** 药物咨询; 门诊服务; 调查分析

## Analysis of Outpatient Drug Consultation in China

GAO Ting, WANG Xiaojian, ZHANG Chao, GUO Mingxing, XU Wanyi, CUI Xiangli (Dept. of Pharmacy, Beijing Friendship Hospital, Capital Medical University, Beijing 100050, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE:** To investigate the status quo of outpatient drug consultation in China and provide reference for improving the service level of outpatient drug consultation. **METHODS:** “Medication consultation”, “drug consultation” and “pharmaceutical service” were set as the key words, CNKI, Wanfang database and VIP database were retrieved from Jan. 2010 to Jan. 2020. Fifteen literature related to outpatient drug consultation were included, with a total of 26 075 patients. Information such as characteristics of the population, drug category and consultation content of the patients were summarized and analyzed. **RESULTS:** The proportion of outpatient drug consultation in general hospitals was the largest, while that in specialized hospitals was slightly lower. There are 11 categories of drug consultation, and the total number of consultations was 14 345. among which the number of drugs for cardiovascular system was the largest (4 023 times, 28.04%), followed by anti-infective drugs (2 916 times, 20.33%) and digestive system drugs (1 632 times, 11.38%). The content of drug consultation included time, method, dosage, adverse drug reactions and drug storage. **CONCLUSIONS:** High-quality outpatient drug consultation can discover or solve existing or potential medication problems in medication treatment. Hospitals should establish the standardized outpatient drug consultation system, improve the quality of outpatient drug consultation services, and help patients to use drugs safely, effectively and economically.

**KEYWORDS** Drug consultation; Outpatient service; Investigation and analysis

为推进实施“健康中国2030”战略规划,2018年11月,国家卫生健康委、国家中医药管理局发布了《关于加快药学服务高质量发展的意见》<sup>[1]</sup>,提出探索互联网和远程药学服务,探索开设专科化的在线药学咨询门诊,鼓励借助人工智能等技术手段,提供远程药学服务,以保障用药安全。本研究旨在统计分析近10年国内药物咨询门诊工作现状,总结其特点和不足,旨在为提高药物咨询门诊质量提供参考。

足,旨在为提高药物咨询门诊质量提供参考。

### 1 资料与方法

以“用药咨询”“药物咨询”和“药学门诊”等为检索词,检索中国学术期刊全文数据库、万方数据及维普期刊网,筛选出具有咨询人群、咨询类别和咨询内容等药物咨询数据的文献36篇(2010年1月至2020年1月),排除综述4篇、个案分析6篇、问卷调查8篇和重复文献3篇,共纳入文献15篇<sup>[2-16]</sup>,涉及15家医院,合计26 075例咨询患者,见表1。采用分类和对比方法,对咨询患者的人群特点、药物类别和咨询内容等信息进行统计分析。

\* 副主任药师。研究方向:医院药学。E-mail: 15801577531@163.com

# 通信作者:主任药师,博士,硕士生导师。研究方向:临床药学。E-mail: cui10@163.com

表 1 所纳入文献中的样本来源、样本收集时间和样本量

Tab 1 Sample source, sample collection time and sample size in the included literature

序号	医院名称	医院性质	样本收集时间	样本量/例	构成比/%
1	河南科技大学第一附属医院	三级甲等综合医院	2016年1月至2018年9月	9 332	35.79
2	重庆医科大学附属儿童医院	三级甲等专科医院	2015年2月至2016年10月	2 654	10.18
3	北京大学第三医院	三级甲等综合医院	2004年7月1日至2007年7月17日	1 663	6.38
4	哈尔滨儿童医院	三级甲等专科医院	2014年3月至2015年2月	1 471	5.64
5	河南省洛阳正骨医院	三级甲等专科医院	2016年	1 132	4.34
6	青岛大学医疗集团惠康医院	三级甲等综合医院	2016年	5 601	21.48
7	泰州市人民医院	三级甲等综合医院	2008—2009年	830	3.18
8	厦门市妇幼保健院	三级甲等专科医院	2007年5月至2009年5月	610	2.34
9	大连市妇女儿童医疗中心	三级甲等专科医院	2014年10月至2017年7月	602	2.31
10	来宾市人民医院	三级综合医院	2015年1月至2017年12月	460	1.76
11	新疆煤矿总医院	二级甲等综合医院	2009年	437	1.68
12	上海交通大学医学院附属新华医院	三级甲等综合医院	2012年12月至2014年4月	388	1.49
13	中国人民解放军空军特色医学中心	三级甲等综合医院	2007年8月至2008年6月	330	1.27
14	河南省伊川县人民医院	二级综合医院	2016—2017年	300	1.15
15	攀枝花市第二人民医院	三级综合医院	2009年2月至2009年9月	265	1.02

## 2 结果

### 2.1 药物咨询人群

26 075 例咨询患者中,综合性医院 24 002 例,男性 9 616 例(占 40.06%),女性 14 386 例(占 59.94%)<sup>[2-13]</sup>;妇产医院 602 例,女性 537 例(占 89.20%),男性 65 例(占 10.80%)<sup>[14]</sup>;儿童医院药物咨询患者 1471 例,男性 903 例(占 61.39%),女性 568 例(占 38.61%)<sup>[15-16]</sup>。各类医院药物咨询门诊患者的年龄分布见表 2。

表 2 各类医院药物咨询门诊患者的年龄分布

Tab 2 Distribution of age of outpatients with drug consultation in various hospitals

医院性质	年龄/妊娠周期	咨询人群/例	构成比/%
综合医院	≤18岁	5 632	23.46
	>18~<60岁	7 490	31.21
	≥60岁	10 880	45.33
	合计	24 002	100.00
妇产医院	0~2周	154	25.58
	>2~8周	215	35.71
	>8~28周	129	21.43
	>28周	104	17.28
	合计	602	100.00
儿童医院	新生儿(0~28 d)	101	6.87
	婴儿(>28 d至1岁)	259	17.61
	幼儿(>1~3岁)	335	22.77
	学龄前儿童(>3~7岁)	348	23.66
	学龄儿童(>7~13岁)	205	13.94
	青春期儿童(>13~18岁)	40	2.72
	其他人员	183	12.44
合计	1 471	100.00	

### 2.2 咨询药物类别和次数

咨询药物类别 11 种,咨询次数 14 345 次,主要包括心血管系统用药(4 023 次,占 28.04%)、抗感染药(2 916 次,占 20.33%)、消化系统用药(1 632 次,占 11.38%)、维生素及矿物质类药物(1 278 次,占 8.91%)和激素类药物(1 178 次,占 8.21%)等,见表 3。

### 2.3 药物咨询内容

药物咨询内容主要包括 7 项内容,可统计的不同咨询内容次数共 13 544 次,其中用法与用量咨询次数最多,其次为药品不良反应,见表 4。

表 3 药物咨询涉及药物类别分布

Tab 3 Distribution of categories of drugs related to drug consultation

药物类别	咨询次数	构成比/%
心血管系统用药	4 023	28.04
抗感染药	2 916	20.33
消化系统用药	1 632	11.38
维生素及矿物质类药物	1 278	8.91
激素类药物	1 178	8.21
非甾体抗炎药	938	6.54
呼吸系统用药	811	5.65
免疫调节剂	564	3.93
神经系统用药	514	3.58
皮肤用药	371	2.59
内分泌系统用药	120	0.84
合计	14 345	100.00

表 4 药物咨询内容分布

Tab 4 Distribution of drug consultation content

咨询内容	咨询次数	构成比/%
用法与用量	5 446	40.21
药品不良反应	2 057	15.19
药物基本信息	1 624	11.99
特殊人群用药	1 379	10.18
药物相互作用	1 364	10.07
药物适应证	1 147	8.47
注意事项	527	3.89
合计	13 544	100.00

## 3 讨论

门诊药物咨询是一对一、面对面服务于患者的药学实践活动,是面向患者、医护人员等所有社会人群,解答与药物相关的各种问题、普及用药常识和指导合理用药等最直接的药学服务形式,对提高患者用药依从性、保障用药安全起着至关重要的作用。

### 3.1 药物咨询人群特征

文献分析结果表明(见表 2),综合医院咨询人群数最多,且主要为中老年人群,一方面佐证了>60 岁人群对药物咨询门诊知晓率最高的研究结论<sup>[17]</sup>,另一方面说明我国已经进入老龄化社会。专科医院的药物咨询群体相对集中,妇产医院中,妊娠早期患者(妊娠周期为 0~8 周)较多,说明妊娠期妇女对妊娠早期用药比较谨慎;儿童医院中,幼儿和学龄前儿童用药

咨询居多,说明患儿家长对用药安全性越来越关注。由表1可以看出,近年来药物咨询样本量是增长的,同时体现出药品说明书存在不同程度的漏项、缺项问题,指导性不高。

### 3.2 药物咨询涉及药物类别

咨询药物涉及药物类别中(见表3),心血管系统用药咨询数占比最高(占28.04%),为消化系统用药(排序居第3位,占11.38%)的2倍多,其中>80%的咨询涉及抗高血压药和调节血脂药。分析其原因,与我国疾病特征有显著相关性,目前我国心脑血管疾病患者数达2.9亿例,其中主要为高血压患者(2.45亿例)、脑卒中患者(1300万例)和冠心病患者(1100万例)<sup>[18]</sup>。心血管疾病是>65岁老年人首位死亡原因<sup>[19]</sup>。提示疾病人群数量与咨询群体占比相对应。抗感染药咨询数占比也较高(占20.33%),反映出患者对抗菌药物相关知识的掌握普遍不高,我国医务人员应对大众加强抗感染治疗方面的科普宣传,儿童、老人是宣教的重点人群。

### 3.3 药物咨询内容

药物咨询内容中(见表4),用法与用量、药品不良反应和药物基本信息咨询数占比居前3位。一方面,因为患者与医师、窗口核对药师交流沟通时间有限;另一方面,因为年龄、药学知识和健康素养方面的差异,患者对药品说明书的理解程度不同,有调查结果显示,能够看懂药品说明书、正确理解药品说明书的居民仅占15%<sup>[20]</sup>;再者,药物作用机制复杂,存在不良反应,多种药物相互作用产生的危害更大,即使是有一定专业基础的医护人员也很难清楚掌握。

### 3.4 国内外药师培养比较

在我国,药师培养重视药理学理论知识教育,近年来开始加强实践教学。药师基本是于院校毕业后就投入一线工作,专科学历的门诊药师未接受住院药师轮转,在药学知识结构方面有一定欠缺,缺乏类似美国药师“课程教育+医院实习+住院药师”的培养模式<sup>[21]</sup>。执业药师继续教育采取学分制,以理论为主,在药师工作实际技能培养方面的投入有待提高,药师综合素质与药物咨询需求不匹配,提高药物咨询门诊工作质量也缺少药师人才支撑。近年来,北京药师协会等机构开始加强药物治疗管理相关的继续教育活动,有助于提高药师的药物治疗实践能力。

### 3.5 药物咨询门诊服务方式

国内开展药物咨询门诊服务主要有门诊面对面咨询、电话咨询、手机APP、微信群和网络咨询等多种方式。面对面咨询主要是门诊设立专门的咨询窗口,咨询方式直接、精准,咨询效果比较好。电话咨询,药师可以通过语言交流获取患者部分病情,可以指导患者普通药物的使用。手机APP、微信群以及在线咨询等网络药物咨询服务,可充分发挥互联网的共享性、便捷性和广泛性,患者仅依托网络就可以随时随地进行药物咨询,且私密性较强,很受患者青睐,也是今后药物咨询服务发展的重点方向;但也存在咨询对象年轻化、咨询问题描述不明确、咨询平台建设和维护难、药师需掌握互联网技术等问题。

综上所述,我国药物咨询门诊方兴未艾,药物咨询门诊有一定的特殊性,如咨询人群的随机性、咨询内容的专业性和咨

询药物的多样性,同时需要一对一、面对面沟通,对药师的专业技能、沟通技巧等都提出了较高的要求。因此,一方面要加强咨询药师综合素质培养,另一方面要建立健全药物咨询门诊体系,结合医院专业特点,完善相关制度和机制,系统性开展药物咨询门诊工作,提高药物咨询质量,保障患者安全、有效、经济地使用药物。

### 参考文献

- [1] 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[S].国卫医发[2018]45号.2018-11-21.
- [2] 于学东,陈乾.5601份门诊用药咨询调查分析[J].中国医院用药评价与分析,2017,17(9):1288-1290.
- [3] 朱鹏祥,魏润新,朱露莎.我院开展临床药物咨询服务的实践与思考[J].中国药房,2010,21(34):3248-3251.
- [4] 张伟华,陈瑶.我院610例药物咨询回顾性分析[J].海峡药学,2009,21(12):191-192.
- [5] 姜云达,岳德永,杨忠英.上海交通大学医学院附属新华医院崇明分院门诊药物咨询服务工作的现状调查分析[J].中国医院用药评价与分析,2014,14(9):834-837.
- [6] 李晶,段京莉.我院1663例用药咨询记录回顾性分析[J].中国药房,2009,20(35):2793-2794.
- [7] 周敏,江漫,沈玉静.我院门诊药物咨询情况分析[J].实用药物与临床,2009,12(4):269-270.
- [8] 吉建,张虹,吕艳艳,等.医院门诊药房用药咨询分析[J].中医药管理杂志,2018,26(17):195-197.
- [9] 谢魁.我院门诊西药房265例药物咨询情况分析[J].中国当代医药,2010,17(11):123-124.
- [10] 廖秋玲.某院460例门诊用药咨询的回顾性研究[J].中国处方药,2019,17(5):37-38.
- [11] 张伟,孙庆宇.门诊药房用药咨询437例分析[J].中国现代药物应用,2010,4(15):23-24.
- [12] 韩书轩.2016—2017年我院300例用药咨询情况分析[J].海峡药学,2018,30(12):254-255.
- [13] 张金荣,张嘉宝.门诊药房用药咨询情况分析[J].河南医学研究,2019,28(6):1047-1049.
- [14] 李玲.妊娠期妇女的用药咨询[J].中国医药指南,2019,17(10):65-66.
- [15] 岳展鹏,陈勇刚.我院2015—2016年门诊用药咨询情况分析[J].儿科药学杂志,2017,23(7):39-41.
- [16] 魏婷,金彦,唐淑含,等.某儿童医院1471例门诊用药咨询回顾性分析[J].儿科药学杂志,2016,22(5):48-50.
- [17] 柯金珍,颜志文,陈丰庆,等.综合性三甲医院药学咨询门诊现状的调查研究[J].中国卫生标准管理,2019,10(15):6-8.
- [18] 胡盛寿,高润霖,刘力生,等.《中国心血管病报告2018》概要[J].中国循环杂志,2019,34(3):209-220.
- [19] 国家卫生健康委员会.2019中国卫生健康统计年鉴[M].北京:中国协和医科大学出版社,2019:284-285.
- [20] 合理用药十大核心信息[J].家庭医药:快乐养生,2014(1):3.
- [21] Greco AJ, Ferreri SP, Persky AM, et al. Characteristics of postgraduate year two pharmacy residency programs with a secondary emphasis on academia[J].Am J Pharm Educ,2013,77(7):143.

(收稿日期:2020-03-03)