

45 485 例门诊用药咨询中心药物咨询记录分析

郑英明*, 李丹丹, 李新刚#(首都医科大学附属北京友谊医院西药剂科, 北京 100050)

中图分类号 R969.3 文献标志码 A 文章编号 1672-2124(2023)03-0371-04

DOI 10.14009/j.issn.1672-2124.2023.03.024



摘要 目的:了解该院门诊用药咨询中心的药物咨询情况,为改进用药咨询服务质量、促进合理用药和提高药学综合服务水平提供参考。方法:筛选2014年至2022年6月该院门诊用药咨询中心的药物咨询记录45 485例,对咨询问题内容、咨询方式和咨询人员构成等进行分析。结果:45 485例药物咨询记录中,咨询西药问题的有34 089例(占74.95%),中药问题11 396例(占25.05%)。记录了咨询人员性别的39 589例药物咨询记录中,女性有22 357例(占56.47%),男性有17 232例(占43.53%)。45 485例药物咨询记录的咨询方式主要为窗口咨询(37 660例,占82.80%),其次为电话咨询(7 825例,占17.20%)。咨询问题类型方面,专业药学问题包括用法与用量、不良反应、药物相互作用、经验用药、药理作用、特殊剂型指导和特殊人群用药等;一般问题包括药品信息、医保问题、就诊流程和价格问题等。结论:药师通过门诊用药咨询中心为患者提供的专业药学服务,有利于保障患者的用药安全,促进合理用药。

关键词 药物咨询;药学服务;用药安全;合理用药

Analysis of Drug Consultation Records of 45 485 Outpatients in Outpatient Drug Consultation Center

ZHENG Yingming, LI Dandan, LI Xingang (Dept. of Western Pharmacy, Beijing Friendship Hospital, Capital Medical University, Beijing 100050, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To investigate the situation of drug consultation in the outpatient drug consultation center of the hospital, and to provide reference for improving the quality of drug consultation service, promoting rational drug use and improving the level of comprehensive pharmaceutical service. **METHODS:** A total of 45 485 drug consultation records from outpatient drug consultation center of the hospital from 2014 to Jun. 2022 were screened, and the content of consultation questions, consultation methods and composition of counselors were analyzed. **RESULTS:** Among the 45 485 cases of pharmacy consultation records, there were 34 089 cases (74.95%) for western medicine consultation, 11 396 cases (25.05%) for traditional Chinese medicine problems. Among the 39 589 drug consultation records with the gender of the counsellor recorded, 22 357 cases (56.47%) were females and 17 232 cases (43.53%) were males. The consultation method of 45 485 drug consultation records was mainly on-site consultation (37 660 cases, 82.80%), followed by phone-call consultation (7 825 cases, 17.20%). In terms of the types of consultation questions, professional pharmaceutical questions included usage and dosage, adverse drug reactions, drug interactions, empirical medication, pharmacological effects, guidance of special dosage forms, and medication for special populations. General questions included drug information, medical insurance, medical treatment process and price. **CONCLUSIONS:** The professional pharmaceutical services provided by pharmacists through the outpatient drug consultation center are conducive to ensuring the medication safety of patients and promoting rational drug use.

KEYWORDS Drug consultation; Pharmaceutical service; Medication safety; Rational drug use

药学门诊服务指医疗机构药师在门诊为患者提供的用药评估、用药咨询、用药教育和用药方案调整建议等一系列专业化药学服务。近年来,医院药师的工作重点从药品供应转型为提供专业药学服务、加强合理用药^[1]。用药咨询工作体现药师专业的药学服务能力,是药学部面对患者提供一线服务的岗位,要求具有中级以上药学专业技术职务任职资格,并且有3年以上工作经验的药师上岗,向患者、医务人员、公众提供药物咨询服务^[2]。其中包括药品供应信息、常用药品的

用法与用量、药物的相互作用、不良反应、特殊人群用药、特殊制剂指导和药品的储存条件等。本研究对我院门诊用药咨询中心数据进行统计分析,发现并总结咨询内容和问题,积极探索适宜的药物咨询服务模式,提高全院合理用药水平,为持续改进药物咨询服务质量提供数据支持。

1 资料与方法

我院门诊用药咨询中心开展用药咨询服务以来,通过普华和诚药学服务系统,记录门诊用药咨询相关问题,可以进行咨询记录管理、数据导出、数据统计等工作。本研究数据来源于2014年至2022年6月用药咨询系统记录的咨询内容,共45 485例药物咨询记录,采用WPS Office软件对咨询内容进行分类和统计分析。

* 主管药师。研究方向:临床药学。E-mail: zhengym403@126.com

通信作者:主任药师。研究方向:临床药学。E-mail: lxxg198320022003@163.com

2 结果

2.1 药物咨询记录基本情况

45 485 例药物咨询记录中,咨询西药问题的有 34 089 例(占 74.95%),中药问题 11 396 例(占 25.05%),见表 1。2014 年至 2022 年 6 月我院门诊用药咨询中心药物咨询记录

表 1 2014 年至 2022 年 6 月我院门诊用药咨询中心的西药、中药咨询记录情况(例)

Tab 1 Records of western medicine and traditional Chinese medicine consultation in outpatient drug consultation center of our hospital from 2014 to Jun. 2022 (cases)

药物类型	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年 1—6 月	合计
西药	2 233	2 054	2 074	3 238	3 939	5 801	4 758	7 169	2 823	34 089
中药	614	618	917	1 115	1 362	1 689	1 806	2 245	1 030	11 396
合计	2 847	2 672	2 991	4 353	5 301	7 490	6 564	9 414	3 853	45 485

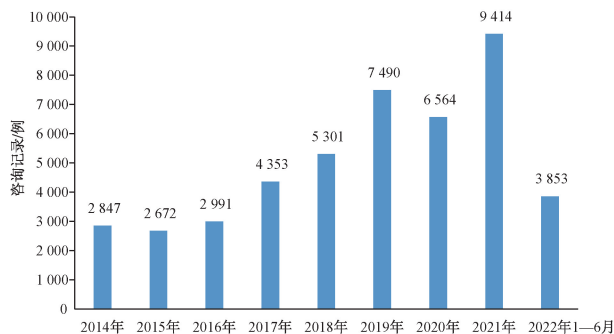


图 1 2014 年至 2022 年 6 月我院门诊用药咨询中心药物咨询记录统计

Fig 1 Statistics of drug consultation records in outpatient drug consultation center of our hospital from 2014 to Jun. 2022

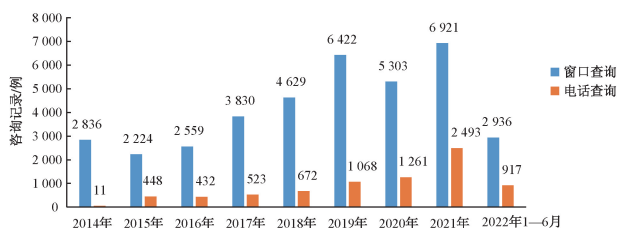


图 2 2014 年至 2022 年 6 月我院门诊用药咨询中心药物咨询方式分布

Fig 2 Distribution of drug consultation methods in outpatient drug counseling center of our hospital from 2014 to Jun. 2022

2.2 西药咨询内容

西药咨询按咨询问题类型可以分为专业药理学问题和一般问题,见表 2。相关专业药理学问题中,用法与用量咨询 11 241 例,居第 1 位;不良反应咨询 1 790 例,居第 2 位;药物相互作用咨询 1 262 例,居第 3 位。一般问题中,药品信息咨询 10 730 例,居第 1 位;其他问题(如量血压、解读化验单等)咨询 1 203 例,居第 2 位;医保问题咨询 378 例,居第 3 位。咨询问题涉及的西药种类分布见表 3,其中心血管系统用药咨询 7 116 例,居第 1 位;呼吸系统用药咨询 6 521 例,居第 2 位;消化系统用药咨询 6 114 例次,居第 3 位。咨询用法与用量问题中,消化系统用药咨询最多,共 2 977 例;其次为心血管系统用药咨询 2 429 例,呼吸系统用药咨询 2 332 例,见表 4。

数量整体呈增长趋势,见图 1。排除早期系统维护而未记录性别的 5 896 例,记录了咨询人员性别的 39 589 例药物咨询记录中,男性患者 17 232 例(占 43.53%),女性患者 22 357 例(占 56.47%)。窗口咨询 37 660 例(占 82.80%),电话咨询 7 825 例(占 17.20%),各年咨询方式分布见图 2。

表 2 我院门诊用药咨询中心西药咨询问题类型分布

Tab 2 Distribution of types of western medicine consultation questions in outpatient drug consultation center of our hospital

专业药理学问题	咨询记录/例	一般药理学问题	咨询记录/例
用法与用量	11 241	药品信息	10 730
不良反应	1 790	其他问题	1 203
药物相互作用	1 262	医保问题	378
经验用药	1 066	就诊流程	327
药理作用	890	价格问题	296
特殊剂型指导	678	药品生产厂家	146
适应证	626	包装规格问题	124
特殊人群用药	528	药品效期	86
药品注意事项	522	药品质量问题	76
替代药品	520	疾病诊断	72
药品疗效比较	375		
药品贮藏条件	319		
用药疗程	265		
调整指导用药	247		
禁忌证	170		
药物主要成分	152		

表 3 我院门诊用药咨询中心咨询问题涉及的西药种类分布

Tab 3 Distribution of western medicine involved in the consultation in the outpatient drug consultation center of our hospital

西药类别	咨询记录/例	西药类别	咨询记录/例
心血管系统用药	7 116	抗过敏药	328
呼吸系统用药	6 521	血液系统用药	293
消化系统用药	6 114	免疫调节剂	269
内分泌系统用药	4 121	麻醉药及麻醉辅助用药	113
神经系统用药	1 749	保健品	72
防治骨质疏松症用药	992	糖类、盐类与酸碱平衡调节药	69
皮肤科用药	985	消毒防腐药	47
抗感染药	951	口腔科用药	46
泌尿系统用药	776	抗寄生虫药	36
眼科用药	704	生物制品	28
抗肿瘤药	677	X 线造影与诊断用药	20
解热镇痛抗炎药与抗风湿药	610	麻醉性镇痛药	14
耳鼻喉科用药	367	骨科用药	6
妇产科用药	363	儿科用药	4
维生素类药物、矿物质与微量元素以及营养药	366	解毒药	2
精神药品	329	外科用药	1

3 讨论

3.1 药物咨询记录分析

2014 年至 2022 年 6 月,我院门诊用药咨询中心药物咨询数量整体呈增长趋势,2020 年有所减少。2020 年因新型冠状病毒感染疫情,北京市内多家医院就诊患者明显减少^[3]。整体就诊人数有所减少,因此,用药咨询数量也有所减少。

表4 我院门诊用药咨询中心咨询用法与用量问题涉及的西药种类分布

Tab 4 Distribution of western medicine for usage and dosage involved in the consultation in the outpatient drug consultation center of our hospital

西药类别	咨询记录/例	西药类别	咨询记录/例
消化系统用药	2 977	耳鼻喉科用药	112
心血管系统用药	2 429	抗肿瘤药	95
呼吸系统用药	2 332	血液系统用药	74
内分泌系统用药	627	精神药品	57
神经系统用药	395	免疫调节剂	37
防治骨质疏松症用药	356	糖类、盐类与酸碱平衡调节药	21
抗感染药	337	口腔科用药	16
泌尿系统用药	306	麻醉药及麻醉辅助用药	15
眼科用药	243	保健品	14
皮肤科用药	227	消毒防腐药	12
解热镇痛抗炎药与抗风湿药	177	抗寄生虫药	8
维生素类药物、矿物质与微量元素以及营养药	129	X线造影与诊断用药	7
抗过敏药	120	生物制品	1
妇产科用药	116	骨科用药	1

2022年1—6月咨询数量较2021年1—6月有所减少,也与北京市相应的疫情管控隔离政策实施有关。我院属于综合性医院,门诊用药咨询中心同时设立中药咨询和西药咨询岗位,咨询西药问题的患者占74.95%;咨询患者中,女性患者偏多,占56.47%;于用药咨询中心现场咨询的患者占82.80%,电话咨询的患者占17.20%。随着医院及科室对用药咨询中心的宣传,电话咨询的患者数量逐年增长。电话咨询具有即时、方便等特点,方便患者居家解决用药问题。用药咨询服务探索更多元的服方式,可以提高合理用药宣教效果,提高患者用药依从性^[4]。药物咨询数量整体呈增长趋势,说明随着用药咨询工作的开展,药师的工作得到了患者的认可。由于就诊患者数量多,医师工作繁忙,往往不能给予充分、合理的用药指导,越来越多的患者到用药咨询中心寻求相应的药学服务^[5]。

3.2 药物咨询问题类型分析

3.2.1 一般信息咨询:一般信息咨询中,询问药品信息的最多,如询问是否有药、药品包装规格等问题。随着医药改革、药品集中采购,自“4+7”城市药品集中采购实施以来,以一致性评价为基础,仿制药替代原研药,患者面临更多关于药物品种的选择。虽然药品的价格大幅度下降,中选药品价格平均降幅为52%,最高达96%^[6]。但是,咨询药品信息的患者中,很多患者询问为什么原研药没有了,相比仿制药,患者更愿意选择原研药进行治疗^[7-8]。患者需要知道更多药物的基本信息,药师在为患者解答基本问题的同时,还需为患者讲解相应政策,并解释药品一致性评价,消除患者对更换为仿制药的顾虑,药师耐心的讲解和专业的指导,可以让患者对服用的药物有更多的了解,增加认知,从而提高用药依从性,有利于药物合理应用^[9-11]。药师在咨询中心除了需要为患者解决与药学相关的问题以外,有时也会有其他问题,如就诊流程、医院科室分布等,需要药师耐心为患者讲解,以及做出相应的指引,提高患者就医满意度。更多患者关注价格问题、医保问题、药品报销比例及医保政策调整对药品价格的影响等。精准医疗背景下,需要临床药师创新药学服务模式,咨询药师在关注药学专业技能提升的同时,也需进行相应政策的学习,以利于在实际工作中为患者提供优质的药学服务^[12]。

3.2.2 专业药学问题:社会各界对于合理用药的科普宣传,提高了患者对健康的重视程度,同时增加了患者对合理用药的需求。相关专业药学问题中,咨询最多的是用法与用量。我院是国家消化系统疾病临床医学研究中心,就诊于消化科的患者居多。同时,治疗消化系统相关疾病的药物,因作用于消化系统,多会受食物以及胃排空的影响,需严格注意是否需要空腹服用。患者对于药物餐前还是餐后服用容易混淆,药师可为患者提供用法与用量指导手册,同时为患者提供用药指导标签,以免患者日后忘记,从而影响药物疗效。

其次咨询较多的是不良反应和药物相互作用。常需服用多种药物的患者对长时间服用药物是否会引起不良反应,以及会引起何种不良反应比较关注^[13]。同时,老年患者服用多种药物,对不同药物是否可以同时服用,药物之间是否会相互影响,以及有无药物相互作用关注度较高。有研究表明,临床药师开展药学服务,对减少药品不良反应发生效果显著,不仅可以有效降低药物的毒性反应、过敏反应等不良反应发生率,还可以显著提高临床治疗效果,对患者的药物治疗具有重要意义^[13]。

部分患者咨询药物的具体药理作用,希望了解药物是如何发挥作用的。通过学习药理作用,了解药物的具体作用机制,能更好地提高患者的用药依从性,提高药物应用的安全性和有效性。在门诊用药咨询中心为患者服务的过程中,临床药师不但需要掌握专业药学知识,还要培养临床思维;但是,需要临床药师注意,临床诊断及用药是医师的职责,可以为患者讲解,但要注意方式,避免为医师带来困扰。

对于特殊剂型的药品,包括各种气雾剂、喷雾剂、粉雾剂的使用方法以及注意事项,首次使用的患者,需要药师进行专业的用药指导。吸入制剂治疗是慢性阻塞性肺疾病等呼吸系统疾病治疗的首选方法,利用吸入装置,可以使药物直接进入到呼吸道深部发挥作用^[14]。但有文献报道,吸入装置使用的错误率达76.67%^[15];至少有50%的患者未接受正确的吸入装置用药教育及相应指导,很难从治疗中获益,并且造成了药品的浪费及医药费用负担增加^[16-17]。因此,对患者进行特殊剂型指导,可以很大程度改善特殊剂型使用错误的发生,从而提高药物治疗效果^[17]。门诊用药咨询中心备有各种特殊装置的模式,可以为患者演示,进行用药教育;同时发放用药指导单,方便患者回家后对照图片,正确使用特殊装置。

妊娠期和哺乳期患者对服用药物的谨慎程度较高^[18]。大部分妊娠期及哺乳期的患者,在开具药物后,对服用药物有顾虑时,会寻求药师的帮助。药师通过查询相关信息,根据患者的自身情况,为患者讲解服用药物的注意事项及停药时间等。

《医疗机构药学服务规范》^[19-20]首次清晰地定位了医疗机构药学人员的角色,促进医疗药学服务转型,发挥真正的价值,直接面对患者服务,让患者能够直接受益。新的药学服务模式,为患者提供正确、科学的用药信息,促进患者合理用药,减少患者用药期间出现用药差错事件,降低药品不良反应发生率,以提高患者就医满意度和对药学服务的满意度。

自2014年我院门诊用药咨询中心成立以来,应用普华和诚药学服务系统记录药物咨询情况,随着院内药品品种的更新以及患者用药咨询需求的改变,需加强用药咨询记录软件建设和系统升级,避免由软件引起的相关问题出现。同时,随着药学服务模式的转变,各种平台对合理用药、安全用药的科普

宣传,用药咨询工作的服务受众范围大幅度扩大,要求临床药师积极探索和改善药学咨询服务,开展多元化的药物咨询服务模式,适应药学服务模式的转变,为更多的患者提供高质量的药学服务。

参考文献

- [1] 卢进,霍炎,张东梅,等. 新医改形势下我院药学门诊服务模式持续改进[J]. 药学实践杂志, 2020, 38(5): 469-475.
- [2] 中国医院协会药事专业委员会《医疗机构药学服务规范》编写组. 医疗机构药学服务规范[J]. 医药导报, 2019, 38(12): 1535-1556.
- [3] 姚峥,李小宇,张育,等. 新型冠状病毒肺炎疫情防控工作对综合医院门诊管理改进的实践与思考[J]. 中国医院, 2021, 25(2): 88-90.
- [4] 郎艳,徐春梅,黄芳. 创新社区用药服务模式,建立安全用药服务机制[J]. 临床合理用药杂志, 2020, 13(12): 179-181.
- [5] 江丽,何芳,刘丽娟. 我院医务人员及患者对药学门诊的认知与需求现状研究[J]. 实用药物与临床, 2019, 22(9): 1004-1008.
- [6] 曾俊芬,宋金春. 仿制药质量和疗效一致性评价思考[J]. 医药导报, 2019, 38(7): 884-887.
- [7] HÅKONSEN H, TOVERUD E L. A review of patient perspectives on generics substitution; what are the challenges for optimal drug use[J]. GaBI J, 2012, 1(1): 28-32.
- [8] HÅKONSEN H, EILERTSEN M, BORGE H, et al. Generic substitution; additional challenge for adherence in hypertensive patients? [J]. Curr Med Res Opin, 2009, 25(10): 2515-2521.
- [9] 陈海波. 门诊药房药学服务中开展药物咨询的价值研究[J]. 中国社区医师, 2020, 36(21): 5, 7.
- [10] 周建华. 门诊药房药物咨询服务对患者用药安全和依从性以及

- 满意度的影响[J]. 医药前沿, 2019, 9(28): 246-247.
- [11] 施淑娟. 门诊药房用药咨询服务对临床合理用药与疗效的影响[J]. 中国医药指南, 2020, 18(31): 28-29.
 - [12] 吴小枫,林珍. 精准医疗背景下临床药师新型药学服务模式探讨[J]. 人民军医, 2019, 62(5): 481-486.
 - [13] 陈磊. 临床药师开展药学服务对降低药物不良反应的效果观察[J]. 医药前沿, 2020, 10(28): 193-194.
 - [14] 徐珊珊,钟晗,胡利明,等. 呼吸科门诊患者吸入装置掌握度调查及宣教效果分析[J]. 中国药师, 2018, 21(4): 644-646.
 - [15] 张立宏,李家珍,李玉莲,等. 慢性气道疾患患者使用吸入制剂出错率的现况调查[C]//北京中西医结合学会呼吸专业委员会学术研讨会论文集. 北京, 2013-01-01, 2013: 219-223.
 - [16] 葛海沂,左卫平,高晓君,等. 吸入制剂用药教育门诊工作模式的探索[J]. 药学服务与研究, 2020, 20(3): 222-224.
 - [17] MADKOUR A, GALAL I. Do Egyptian patients use their inhalers correctly? A checklist auditing for inhalation devices usage techniques [J]. Egypt J Chest Dis Tuberc, 2015, 64(2): 497-504.
 - [18] 孙莉,郑艺,周芳怡. 妇幼专科医院462例用药咨询的帕累托图分析[J]. 中国医药导刊, 2020, 22(2): 118-122.
 - [19] 中国医院协会药事专业委员会《医疗机构药学服务规范》编写组. 医疗机构药学服务规范(一): 通则、药学门诊、处方审核、药物重整[J]. 中国药房, 2019, 30(23): 3169-3180.
 - [20] 中国医院协会药事专业委员会《医疗机构药学服务规范》编写组. 医疗机构药学服务规范(二): 用药咨询、用药教育、药学查房、用药监护、居家药学服务[J]. 中国药房, 2019, 30(24): 3313-3324.

(收稿日期:2022-04-08 修回日期:2022-09-27)

(上接第370页)

参考文献

- [1] 李琳. 某院静配中心抗肿瘤药不合理处方分析[J]. 临床合理用药杂志, 2021, 14(30): 169-171.
- [2] 白顺民,范哲. 某院静脉药物调配中心抗肿瘤药物不合理用药分析[J]. 中国药物警戒, 2020, 17(4): 239-244.
- [3] 朱忱,崔璨,李晓玲,等. 281例抗肿瘤药物用药错误分析[J]. 中国药物警戒, 2017, 14(1): 40-44.
- [4] 吕元庆,杨志叶,邢李斌,等. 2016—2018年芜湖市第二人民医院静脉药物配置中心抗肿瘤药物不合理医嘱分析[J]. 现代药物与临床, 2019, 34(11): 3456-3460.
- [5] ZHANG X X, ZHENG Q W, LV Y, et al. Evaluation of adverse health risks associated with antineoplastic drug exposure in nurses at two Chinese hospitals; the effects of implementing a pharmacy intravenous admixture service[J]. Am J Ind Med, 2016, 59(4): 264-273.
- [6] 郭丹,焦培艳. 静脉药物配置中心信息流程优化与实践[J]. 医药导报, 2011, 30(12): 1673-1674.
- [7] 王喜丹,叶晓云,贺雯,等. 改进升级静脉用药调配中心管理系统对工作质量和效率的影响研究[J]. 中国医院用药评价与分析, 2021, 21(8): 1003-1006, 1009.
- [8] 母育成,晏子俊,邢相宜,等. 利用信息系统功能对PIVAS细胞毒性药物医嘱审核模式的建立[J]. 海峡药学, 2022, 34(2): 117-120.
- [9] 《中国国家处方集》编委会. 中国国家处方集: 化学药品与生物制品卷[M]. 2版. 北京: 科学出版社, 2020: 1-1246.
- [10] 卫生部合理用药专家委员会. 中国医师药师临床用药指南

- [M]. 2版. 重庆: 重庆出版社, 2014: 5-1820.
- [11] 陈新谦,金有豫,汤光. 新编药理学[M]. 18版. 北京: 人民卫生出版社, 2018: 5-1206.
 - [12] 国家药典委员会. 中华人民共和国药典·临床用药须知: 化学药品与生物制品卷[S]. 2015年版. 北京: 中国医药科技出版社, 2017: 1-1426.
 - [13] 何斌,王雅棋. 风险管理在静脉药物配置中心提高成品输液质量的应用[J]. 中南药学, 2022, 20(10): 2451-2454.
 - [14] 刘帅,侯宁. 静脉用药调配中心抗肿瘤药物的溶媒配伍分析[J]. 医药导报, 2017, 36(2): 208-212.
 - [15] 王明辉,张艳华,丁奕. 注射用抗肿瘤药调配医嘱的审核、干预与分析[J]. 中国药房, 2011, 22(18): 1656-1658.
 - [16] 钱素云,杨梅. 超说明书用药的现状与原则[J]. 中国小儿急救医学, 2018, 25(1): 1-3.
 - [17] 马娟娟,高旭,石婧,等. 从辅助用药管理角度分析我院中药注射剂的应用合理性[J]. 中国医院用药评价与分析, 2022, 22(6): 750-753.
 - [18] 刘扬,李雪梅,张关敏,等. 静脉药物配置中心药师对抗肿瘤药不合理医嘱的干预效果分析[J]. 中国医院用药评价与分析, 2019, 19(9): 1140-1142, 1145.
 - [19] 李灵琦,邵志宇,黄艳. 厦门大学附属第一医院静脉配置中心抗肿瘤药物不合理使用情况分析[J]. 临床合理用药杂志, 2020, 13(30): 147-149.
 - [20] ZHU H P. Effect of optimizing the process of chemotherapy drug allocation in intravenous drug allocation center on improving the quality of nursing management [J]. Front Med Sci Res, 2022, 4(1): 1-4.

(收稿日期:2022-08-06 修回日期:2022-10-18)