

某儿童医院门诊开展药物咨询服务的实践与体会

张琬迎*, 王晓玲, 张艳菊(首都医科大学附属北京儿童医院药剂科, 北京 100045)

中图分类号 R952;R985 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2013)42-4012-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.42.29

摘要 目的:探讨适宜儿童药物咨询服务的方法,提高患儿合理用药水平。方法:收集某儿童医院2012—2013年共1 278例用药咨询记录,进行分类统计及分析。结果:咨询人员以患者家属为主,占83.0%;咨询内容涉及面广,主要以用法用量、药物服用间隔时间为最多,占32.9%;咨询方式以面对面咨询为最多,占36.8%。结论:多种形式的药物咨询可以宣传用药的科普知识,促进儿童安全、合理用药。开设网络及电话咨询存在答疑风险,注意做好自我保护。

关键词 药物咨询;儿童用药;合理用药

Practice and Experience of Outpatient Drug Consultation Service in a Hospital

ZHANG Wan-ying, WANG Xiao-ling, ZHANG Yan-ju (Dept. of Pharmacy, Beijing Children's Hospital Affiliated to Capital Medical University, Beijing 100045, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To explore appropriate consultation methods for paediatric medicines in order to help rational drug use in children. METHODS: From 2012 to 2013, 1 278 cases of outpatient drug consultation records from a children hospital were summarized and analyzed statistically. RESULTS: Patients' family occupied the main part, accounting for 83.0%. Consulting content covered a wide range of drug, and most of them were usage and dosage, administration interval, accounting for 32.9%. Most of drug consultation was face to face service, accounting for 36.8%. CONCLUSIONS: The various drug consultation can promote the popularization of science knowledge of drug use so as to achieve the purpose of promoting safe and rational drug use in children. The self-protection is suggested due to the risk of drug consultation by network and telephone.

KEY WORDS Drug consultation; Paediatric medication; Rational drug use

随着医疗改革的深入,“以药养医”的局面正逐步发生改变,新形势、新任务下的医院药学工作模式从传统的药品供应保障为主向专业药学服务及药学监护转变。2011年3月1日实施的《医疗机构药事管理规定》中提到,药师要做好以患者为中心,以临床药学为基础,促进临床科学、合理用药的药学服务^[1]。“走出药剂科,服务好临床”,为医师、护士及患儿家长提供优质的药学服务逐渐成为我院药剂科的工作重点。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院药剂科于2012年将药物咨询窗口改为药物咨询室,并由主管药师以上职称人员专职负责。配备了《新编药物学》、《中国国家处方集》(儿童版)、《儿科药物治疗学》、《实用儿科学》等专业书籍及《新编临床用药参考》软件,开通了大医通临床药学工作站等。

就能避免许多因为装置使用错误而导致的复诊。从长远角度来说,多关注这些细节问题,在一定程度上也能减轻门诊医师的工作量,值得我们广大医务人员格外重视。

参考文献

- [1] Minino AM, XU J, Kochanek KD. Deaths: preliminary data for 2008[R]. *National Vital Statistics Reports*, 2010, 59(2):1.
- [2] Seville PC, Li HY, Learoyd TP. Spray dried powders for pulmonary drug delivery[J]. *Crit Rev Ther Drug Carrier Syst*, 2007, 24(4):307.

* 主管药师。研究方向:医院药学、儿童合理用药。电话:010-59616801。E-mail:247096832@qq.com

1.2 方法

对收集的咨询案例进行整理、归纳,从咨询人员、咨询方式、药物咨询内容方面进行统计分析,对重点记录进行案例分析。

2 结果

2.1 咨询人员构成

咨询人员构成见表1。

2.2 咨询方式

咨询方式见表2。

2.3 药物咨询内容

药物咨询内容见表3。

2.4 重点咨询问题汇总

2.4.1 药物的用法用量及注意事项。例1,患儿家长询问:孟鲁司特钠的颗粒剂和片剂有何区别?具体服用方法和注意事项都有哪些?药师回复:我院有孟鲁司特钠咀嚼片有5 mg和

- [3] 王燕英,蔡映云.气雾剂在呼吸系统疾病中的合理应用[J].*药学服务与研究*,2008,8(2):149.
- [4] 中华医学会呼吸病学分会哮喘学组.支气管哮喘防治指南[J].*中华结核和呼吸杂志*,2008,31(3):177.
- [5] Gandhi PK, Kenzik KM, Thompson LA, et al. Exploring factors influencing asthma control and asthma-specific health-related quality of life among children[J]. *Respir Res*, 2013(14):26.
- [6] Tashkin DP, Ferguson GT. Combination bronchodilator therapy in the management of chronic obstructive pulmonary disease[J]. *Respir Res*, 2013(14):49.

(收稿日期:2013-01-22 修回日期:2013-03-27)

表1 咨询人员构成

Tab 1 Statistics of consultants

咨询人员类型	例数	百分比, %
患儿家属	1 061	83.0
医护人员	179	14.0
其他人员	38	3.0

表2 咨询方式

Tab 2 Statistics of consultation methods

咨询方式类型	例数	百分比, %
面对面	470	36.8
电话	342	26.8
邮箱、微博	466	36.4

表3 药物咨询内容

Tab 3 Statistics of consultation contents

咨询内容类型	例数	百分比, %
用法用量、药物服用时间	421	32.9
适应证、功能主治	116	9.1
不良反应、注意事项	82	6.4
药品基本信息(药名、商品名等)	54	4.2
药物相互作用	157	12.3
哺乳期用药	13	1.0
药物及家庭护理的配合	387	30.3
其他(医保、价格、取药流程等)	48	3.8

4 mg 两种规格,其中 4 mg 是用于 2 至 5 岁哮喘和/或过敏性鼻炎的儿童患者;5 mg 用于 6 至 14 岁哮喘和/或过敏性鼻炎的儿童患者,用法为每日睡前 1 片嚼服。1 至 2 岁的患儿则可以选用孟鲁司特钠颗粒剂,需注意打开包装 15 min 内要与软性食物(如果酱)混合服用,或溶解于 1 茶匙婴儿配方奶粉或母乳服。

2.4.2 药品适应证。例 2,家长经常会询问:在宝宝身体状况正常的情况下服用匹多莫德口服液是否有助于预防疾病的发生?药师回复:匹多莫德口服液属于免疫调节药,宝宝急性感染可以使用 2 周,以缩短病程,缓解疾病的严重程度。如果宝宝反复上、下呼吸道感染或耳鼻喉科的反复感染,可酌情服用 60 d,每天 0.4 g。宝宝身体状况正常时不建议使用,可以通过科学合理起居及饮食调整,加强户外活动等方式调动宝宝的自身免疫功能。

2.4.3 药品不良反应及注意事项。例 3,患儿家长询问:患儿早产贫血,每天 1 支右旋糖酐铁口服液。用药后食欲不好,请问这和补铁有关吗?应该怎么办?药师回复:右旋糖酐铁口服液常见不良反应有恶心、呕吐、上腹痛、便秘,并排黑便等。建议喂奶后服用,且治疗期间应定期检查血象和血清铁水平。同时注意宝宝腹部不要着凉,还可每日 2 次做腹部按摩等家庭护理。

2.4.4 药品基本信息。例 4,患儿家长询问:宝宝湿疹,请问贵院有针对儿童湿疹比较好的医院制剂吗?是否含激素?药师回复:我院自制复方乳酸依沙吡啶软膏不含激素,用于化脓性皮肤病、湿疹、皮炎的继发感染。我院自制湿疹愈乳膏清热、利湿、止痒,可用于婴幼儿湿疹;若皮肤有破溃暂停使用此药。宝宝湿疹尽量不要“捂”,洗澡水温度也不易过热,因为热易导致湿疹加重;皮肤保湿更重要,洗澡后尽快使用婴儿润肤乳液等。

2.4.5 药物相互作用。例 5,患儿两月半,腹泻绿便 7 d,今在医院查便,白细胞 40,诊断为肠炎或痢疾,医师开具处方头孢克肟颗粒与肠球菌二联活菌多维颗粒剂同服。患儿家长询问:如何正确用药?药师回复:头孢克肟颗粒需要与肠球菌二联活菌多维颗粒剂隔开 2 h 服用。因肠球菌二联活菌多维

颗粒剂为活菌复方制剂,与抗菌药同服可减弱其疗效,且宜用 40 ℃ 以下温开水或牛奶冲服。

2.4.6 哺乳期用药。例 6,患儿家长询问:请问哺乳期服用去痛片可以吗?药师回复:去痛片为复方制剂,其组成成分为:每片含氨基比林 150 mg、非那西丁 150 mg、咖啡因 50 mg、苯巴比妥 15 mg,有明显不良反应,孕妇及哺乳期妇女不推荐使用。

2.4.7 药物还需配合正确的家庭护理。例 7,患儿家长询问:患儿 3 个月,腹泻 2 周,水样便,每天 5~6 次,服用肠球菌二联活菌多维颗粒剂效果不明显,什么原因?还要注意什么?经了解患儿是纯母乳喂养,未添加任何辅食;大便检查结果正常。药师回复:(1)因宝宝 3 个月纯母乳喂养,首先哺乳前要清洁母亲双手及双侧乳房,同时母亲要注意调整饮食,忌食辛辣刺激生冷等食物;(2)3 月大的婴儿可能有吮吸手指习惯,要注意个人卫生,给宝宝勤洗手;(3)家中成员在接触宝宝前要洗手洗脸等;(4)婴幼儿腹泻要注意预防和治疗脱水,根据具体情况补充液体(世界卫生组织推荐的低渗型口服补液盐Ⅲ,将一包量溶于 250 ml 温开水中形成低渗溶液,24 h 后弃之)或者增加母乳次数等;(5)冲服肠球菌二联活菌多维颗粒剂时水温不超 40 ℃。

3 讨论

3.1 咨询人员及咨询方式

由于儿童属于特殊群体,所以咨询者主要为患者家属。其次由于药品种类繁多、药品规格日益增多及商品名各异,增加了医师用药选择的难度,所以通过咨询构起了医药合作交流平台,提高了医护人员对药师的认可度。随着网络的发展,咨询方式正在逐渐由传统的面对面咨询向网络微博、邮箱、电话等现代化方式转变。我们应该利用网络力量,加大科普知识的宣传,使得患儿家长能够正确掌握用药方法(包括药物剂量、间隔时间、水温控制、姿势要求、储存条件等)以保证患儿用药安全、合理、有效、经济,同时减轻家长的紧张感及经济损失。

3.2 咨询内容及案例分析

随着人民生活水平的提高,自我保健意识的增强,对卫生服务的需求也在增加,正确了解与患儿疾病相关的药物知识,有助于患者早日康复。首先,药物的用法用量正确与否直接关系到药物的疗效与用药安全,尤其是药物服用时间;并且医师虽有丰富的诊疗专业知识,由于工作繁忙及专业上的限制,医患之间难以在药物作用方面有足够的交流;窗口药师发药工作任务重,也难有时间对患者进行用药指导。所以药物的用法用量、药物服用时间是咨询最多的问题。其次,尽管医院药品实行“一品两规”管理,但是由于各厂家商品名的不同,导致“一药多名”的现象仍比较普遍,所以咨询药品基本信息及适应证等相关资料的情况也比较多见。随着药物咨询工作的广泛开展,患者用药安全意识提高并开始信赖药师,患者在用药期间出现不适,也会经常咨询药物的不良反应及注意事项。在药物咨询过程中药师面临的挑战是药物相互作用,如:多种口服药物合用是否安全问题,即潜在的有临床意义的药物相互作用;注射剂之间的配伍合理性及溶媒的选择问题。这些问题有时无资料可查,且要求药师短时间内作出答复,难度较大。儿童是个特殊群体,有别于其他群体,哺乳期用药问题也是广大患儿家属所关注的问题之一。

3.3 提高药师的专业水平

药物咨询涉及的内容广泛,要求药师不仅要有扎实的专业基础理论,还要熟悉药品管理的法律法规,学习新理论、新技术,了解相关的医疗知识^[2]。对于网络微博、邮箱及电话咨询既见不到患儿也不能看到医师的接诊病历及诊断,而患儿家长在主诉病情时有可能介绍不清楚。因此在回答这些问题

临床药师参与抗感染治疗的临床思维及实践

李郁*,刘磊#,吴涤心(乌鲁木齐市第一人民医院,乌鲁木齐 830000)

中图分类号 R978.1;R969.3 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2013)42-4014-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2013.42.30

摘要 目的:分析临床抗感染思路及经验,为合理选用抗菌药物提供参考。方法:对临床药师成功参与治疗的感染病例进行回顾性总结。通过具体病例分析细菌、药物、患者3个关键因素对抗菌药物的选择及疗效的影响,确立优化抗感染方案。结果与结论:优化的治疗方案建立于正确的临床思维之上,可提高用药安全性及救治成功率。临床药师要提供更好的药学服务,就要具备解决实际问题的能力和良好的综合素质,还必须具有较强的药学知识和临床思维。

关键词 抗菌药物;合理用药;临床思维;临床药师

Clinical Thinking and Practice of Anti-infection Therapy by Clinical Pharmacist

LI Yu, LIU Lei, WU Di-xin (Urumqi First People's Hospital, Urumqi 830000, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To analyze the thinking and experience of anti-infection therapy, and to provide reference for rational use of antibiotics. METHODS: The participation of clinical pharmacists in anti-infection case was summarized retrospectively. The effects of bacterial, drug and patients on the selection and therapeutic efficacies of antibiotics were analyzed on the basis of special cases, and anti-infection plan was confirmed finally. RESULTS&CONCLUSIONS: Based on correct clinical thinking, optimized anti-infectious scheme can improve the drug safety and treatment success rate. Only clinical pharmacists have capability of resolving problem, good comprehensive quality, abundant medicine knowledge and clinical thinking, can they provide better pharmaceutical care.

KEY WORDS Antibiotics; Rational drug use; Clinical thinking; Clinical pharmacist

时要涵盖疾病的介绍、药品的适应证、用法用量、不良反应,还包括家庭护理方法等全方面内容。这就要求咨询药师熟练掌握广泛的知识,才能保证药物咨询的科学性和有效性,应该不断提高咨询药师的专业水平。

4 体会

4.1 建立“一切以患儿为中心”的服务理念

药师通过多种途径做好药物咨询工作,可以降低患儿来院就诊时可能发生的院内交叉感染几率。另外,可以减少患儿家长来院就诊所花费的大量时间、精力和金钱等。因此,采用多种药物咨询模式,就是“一切以患儿为中心”的服务理念的具体体现。

4.2 尽快掌握药物咨询服务的方法与技巧

面对不确定因素时,药师可以通过风险沟通的技巧帮助患者消除顾虑、恢复信心,同时又可以清楚地意识到风险的存在^[3]。风险沟通技巧要求接待咨询的药师要用普通民众能够接受和理解的贴近生活的语言提供专业的咨询服务。当面对情绪激动的患儿家长要进行安抚,同时提供正确的用药教育。

4.3 存在答疑风险,没有法律保护

开设网络及电话咨询主要采取倾听家长口述而不能见到患儿;同时,在没有明确诊断的情况下,药师缺乏正常途径的法律保护,因此存在答疑风险。在网络环境非常发达的今天,

我们需要自我保护,要做到:回答问题以建议的口吻,仅供参考;不推荐药品;不转发微博;不通过私信形式与患儿家长沟通;对于求医问题不是药物咨询要明确告知等,最大限度减少医疗纠纷的发生。

5 结论

我院开展网络药物咨询服务时间较短,还存在许多问题和不足,如:负责咨询的药师专业水平仍需提高;计算机查询系统不完善;答复不及时等。但我院克服困难,率先开展了网络药物咨询服务工作,并不断完善。国家食品药品监督管理局《关于深化药品审评审批改革进一步鼓励药物创新的意见》中也指出,需要加大对儿童用药安全的宣传,积极向医师和患儿家长普及儿童用药知识^[4]。相信在全体药学人员的共同努力下,我院药学服务必将蓬勃发展。

参考文献

- [1] 卫生部,国家中医药管理局,总后勤部卫生部.医疗机构药事管理规定[S].卫医政发[2011]11号.2011-04-18.
- [2] 赵志刚.我院药剂科发展的战略管理与思考[J].中国医院药学杂志,2006,26(7):870.
- [3] Rantucci MJ.药剂师与患者沟通指南[M].北京:人民军医出版社,2012:2.
- [4] 国家食品药品监督管理局.关于深化药品审评审批改革进一步鼓励药物创新的意见[S].国食药监注[2013]37号.2013-02-22.

(收稿日期:2013-06-19 修回日期:2013-08-14)

* 副主任药师,硕士。研究方向:临床药学。电话:0991-2302511。E-mail:xjliyul1@yahoo.cn

通信作者:副主任医师,硕士。研究方向:内分泌。电话:0991-2338376。E-mail:971527539@qq.com

本栏目协办

上海交通大学附属第六人民医院
昆明贝克诺顿制药有限公司