

# 银川市居民购买非处方药品时对社区药房药师提供药学服务感知调查

陈虹\*, 胡豪<sup>#</sup>(澳门大学中华医药研究院中药质量研究国家重点实验室, 中国 澳门 999078)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)30-4197-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.30.07

**摘要** 目的:提高社区药房药师药学服务水平,促进非处方(OTC)药品合理使用。方法:通过半结构化问卷对宁夏回族自治区银川市兴庆区、金凤区、西夏区共计100位居民在购买OTC药品时对社区药房药师提供药学服务的感知情况进行访谈,归纳消费者在社区药房购买OTC药品的经历,总结其对社区药房药师提供药学服务的期望。结果:共对100人进行访谈,97人完成全部访谈内容,有效访谈率为97%。调查结果显示,受访者对如何区分OTC药品仍不了解。多数受访者选择OTC药品的依据是经验和品牌,极少数受访者会在社区药房药师的指导下购买OTC药品。在OTC药品的使用过程中,受访者最关心药品的功效、不良反应和质量。购买OTC药品时,多数受访者未获得满意的药学服务。但由于医学、药学知识的匮乏,受访者对社区药房药师药学服务有着极大的需求和接受意愿。药学专业水平较低和缺乏有效的沟通是阻碍社区药房药师开展药学服务的主要原因。结论:由于受访者对社区药房药师能力的不信任导致其较少在购买OTC药品时寻求社区药房药师提供药学服务。消费者多依靠自我选择使用OTC药品,使其面临更多的用药风险。

**关键词** 社区药房;药学服务;消费者;非处方药;药师

**Investigation of Residents' Perceptions for Pharmaceutical Care When Purchasing OTC Drugs in Yinchuan**  
CHEN Hong, HU Hao(State Key Laboratory of Quality Research in Chinese Medicine, Institute of Chinese Medical Sciences, University of Macau, Macao 999078, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To explore consumers' perceptions for pharmaceutical care by community pharmacist when purchasing OTC drugs. METHODS: Semi-structured interview was conducted for 100 consumers who were recruited in Xingqing District, Jinfeng District and Xixia District of Yinchuan, Ningxia Hui Autonomous Region, their expectation for pharmaceutical care by community pharmacists was summarized. RESULTS: Totally 100 residents were interviewed, and 97 completed a full interview with effective interview rate of 97%. Consumers still did not clearly distinguish the OTC drugs. The majority of consumers chosen OTC drugs were based on experience and brand, a handful of consumers were under the guidance of community pharmacists. Consumers were most concerned about the efficacy, adverse reactions and drug quality in using OTC drugs. Most consumers were not satisfied with the pharmaceutical care in purchasing OTC drugs. Nevertheless, due to a lack of medicine knowledge, consumer had a great demand for pharmaceutical care and willingness to accept it. Low professional level of community pharmacist and staff in current community pharmacy and lack of effective communication between pharmacist and consumer were the obstacles of developing pharmaceutical care. CONCLUSIONS: Because of their distrust on competence of community pharmacist, consumers seek less pharmaceutical care of OTC drugs at community pharmacy though they had expectations on pharmaceutical care of OTC drugs by community pharmacist. Consumers' rely on self-choice of drugs make them exposed to more drug risks.

**KEYWORDS** Community pharmacy; Pharmaceutical care; Consumer; OTC drug; Community pharmacist

非处方药(Nonprescription drug或OTC)是不需要凭医师处方消费者即可自行判断、购买和使用的药品,较处方药而

言,其有着更好的安全性、便利性和经济性<sup>[1]</sup>。但在OTC药品的使用过程中,不合理用药导致的不良反应现象亦屡见不

规范体系建设上有待加强;市民对中医药文化的认识,特别是对中药副作用的认识等还有待提高,而中医医疗卫生机构职工的中医药文化素养也还有待提升。政府应进一步加大资金投入和加强人才队伍建设,且相关部门尤其应加强中医药文化核心价值体系建设和中医药科普宣传工作,从而更好地促进重庆市的中医药文化发展。

## 参考文献

\* 硕士。研究方向:药学服务、临床试验。E-mail: April\_chen@163.com

<sup>#</sup> 通信作者:副教授,博士。研究方向:药学服务、健康产业管理、制药技术商业化。E-mail: HaoHu@umac.mo

- [1] 黄浩军. 中医药文化建设在中医院发展的作用研究[J]. 医学信息, 2015, 28(46): 13.
- [2] 滕野, 张宗明. 中医院中医药文化建设探讨[J]. 中国医药导报, 2015, 12(28): 72.
- [3] 王虹. 中医医院中医药文化建设的实践与思考[J]. 湖北中医杂志, 2014, 36(3): 76.
- [4] 官翠玲. 中医药文化建设路径探析[J]. 医学与哲学, 2013, 34(21): 75.
- [5] 李霞. 浅谈基层中医医院中医药文化建设的实践与创新[J]. 中医药管理杂志, 2012, 20(7): 627.

(收稿日期:2016-05-04 修回日期:2016-09-08)

(编辑:周 簪)

鲜。Schmiedl S等<sup>[2]</sup>的研究显示,自我药疗存在着实际风险,266例自我药疗的不良反应中有143例(53.8%)是由于使用OTC药品引起的。根据我国国家药品不良反应监测中心数据显示,2001年1月1日-2010年4月30日,仅OTC感冒药维C银翘片的不良反应病例报告数就达1 885例<sup>[3]</sup>。

由于OTC药品面向消费者直接销售,因此更加需要药师提供专业的指导以确保合理用药。北爱尔兰关于OTC药品的社会调查显示,药师通过运用专业知识为消费者提供药学服务,可以有效避免OTC药品的不合理使用<sup>[4]</sup>。然而,常利杰等<sup>[5]</sup>2010年在北京的调查显示,只有13.1%的消费者选择向药师进行用药咨询。因此,本研究重点关注消费者在购买OTC药品过程中对社区药房药师提供药学服务的感知情况,其结果不仅可以为我国社区药房药师开展药学服务提供经验,促进OTC药品合理用药,还可以丰富药学服务领域关于消费者视角的研究。

## 1 对象与方法

### 1.1 调查对象

本次研究的对象为宁夏回族自治区银川市兴庆区、金凤区、西夏区20岁以上,在社区药房有过购买OTC药品经历的100位居民。

### 1.2 调查方法

访谈问卷由卷前说明和开放式问题构成。首先,设计预试问卷,请3名从事医药领域工作的药师和7名普通消费者试答,根据回答结果及建议修正部分用语。然后,再请10名普通消费者试答,确定正式访谈问卷。正式访谈问卷分3个部分,共7个问题,分别为:(1)受访者基本信息;(2)受访者在社区药房购买OTC药品的经历;(3)受访者对社区药房药师提供药学服务的期望。具体访谈大纲详见图1。

#### 人口统计学

- 性别 男 女  
年龄 21-30 31-40 41-50 51-60 >61  
学历 大专或以下 学士 硕士 博士  
职业

- 1.您主要购买的OTC药品类别是什么?
- 2.您认为自己能够正确的选择OTC药品吗?  
能。您选择OTC药品的依据是什么?在同类药品中,什么因素会影响您的选择?  
不能。您通过什么途径帮助您选择正确的药品?
- 3.购买未曾使用过的OTC药品时,您最关心什么?
- 4.在药房购买药品的时候,有药师主动提供专业的指导吗?  
有。您觉得他/她的指导有帮助吗?哪些内容有帮助?  
没有。您有主动寻求药师的帮助吗?哪些问题是您最希望得到帮助的?
- 5.您有在药房经历过服务很不好的情况吗?能描述一下吗?
- 6.您觉得社区药房的工作人员(药师?销售人员)专业水平值得信赖吗?  
值得。什么行为会让您觉得他/她是专业的?  
不值得。什么经历让你这样认为?
- 7.在社区药房购买OTC药品时对药学服务的期望:在药房购买OTC药品时,您认为药师有必要对您进行药品使用的指导吗?  
有。您希望获得哪些帮助?  
没有。为什么?

图1 访谈大纲

Fig 1 Interview guide

### 1.3 数据收集与处理

访谈自2015年1月28日开始,3月24日结束,历时55天。以半结构化访谈的方式一对一进行,不记名。访谈中按照访谈大纲对消费者进行逐项询问,经同意后采用录音的方式记录访谈过程,最后再逐字转录至Excel 2013软件中。

研究者首先检查访谈结果,剔除无效个案,然后将消费者观点归类,同时关注个别观点。剔除标准:由于各种原因未能完成全部访谈过程;访谈内容前后差异过大或明显矛盾。

## 2 结果

### 2.1 受访者基本信息

一共进行了100人访谈,其中3人由于受访者时间关系回答不完全予以剔除,最终有效访谈97例,有效访谈率为97%。受访者中女性54人(55.67%),男性43人(44.33%);20~29岁39人,30~39岁31人,40~49岁18人,50~59岁3人,60岁以上6人;受教育程度以本科居多,共49人,大学专科27人,高中及以下16人,5人为研究生学历。受访者覆盖了党政事业单位人员、专业技术人员、服务业人员、农民工等多种行业人员。

### 2.2 受访者在社区药房购买OTC药品的经历

2.2.1 受访者购买OTC药品类别 在对受访者解释卷前说明后,当研究者询问受访者主要购买的OTC药品类别时,70名受访者提及感冒药,37名提及消炎药。对提及消炎药的受访者进行追问,有诸如“……罗红霉素不是非处方药?……反正我买到了”的回答。同时提到感冒药和消炎药的有18人,该类受访者认为“感冒了就要吃感冒药和消炎药才能有效”。可见,仍有受访者误认为抗菌药物是OTC药品,滥用情况频现,且社区药房违规销售抗菌药物的现象依然存在。

2.2.2 受访者选择OTC药品的依据 49名(50.52%)受访者认为其可以正确选择OTC药品。受访者在选择OTC药品时,多依靠经验和品牌进行选择,获得OTC药品信息的途径很少来自药师等专业人员。选择依据中33次提及了诸如“经验”“原来用过的”等;26次提及了诸如“厂家”“品牌”“广告”等;5次提及“亲戚推荐”“朋友推荐”;“药师推荐”仅出现3次。有个别中老年受访者提到“看电视节目推荐的就买,比如‘养生堂’什么的”。由此可见,消费者在选择并购买OTC药品的过程中更多依靠来自非专业渠道信息。

2.2.3 购买未曾使用过的OTC药品时关注什么 在最关心的问题中,受访者39次提到“疗效”“治什么的”“效果”等有关功效的词汇;37次提到“副作用”“不良反应”“安全性”等词汇;25次提到“品牌”“厂家”“质量”“真假”;7次提到“价格”。由此可知,受访者在购买OTC药品时不仅重视药品的功效,不良反应的问题也受到了较高关注。且随着近年来药品质量问题不断曝光,受访者对药品质量亦有着一定的敏感性,但由于信息获取困难,只能简单通过“品牌”来选择更为信任的药品。

2.2.4 购买OTC药品过程中有无药师(或销售人员)主动提供专业指导 在社区药房购买OTC药品时,48名(49.48%)受访者表示没有药师(或销售人员)主动提供指导;33名(34.02%)受访者表示获得了主动并有帮助的专业指导;16名(16.49%)受访者认为虽然有得到主动指导但是没有帮助作用,并且认为“指导有时候有用有时没用,感觉药师有嫌疑是为了提成而推荐某个药,尤其是在大药店。”这表明多数受访者在社区药房购买OTC药品时未获得满意的药学服务。

2.2.5 在社区药房是否经历过不良药学服务 有32名(32.99%)受访者表示在社区药房购买OTC药品时遭遇过不良药学服务:16次与“推销价格高的药品”“一直推销某个药”有关;8次与“爱搭不理”“不回答问题”有关。受访者对强烈的推销行为表现出了明显的反感,且对于自己需要帮助的问题没有获得回答有着不满情绪。

2.2.6 社区药房药师(或销售人员)的专业水平 44名(45.36%)受访者认为社区药房的药师(或销售人员)专业水平不值得信赖,原因主要包括“曾经强烈推荐的药吃了没有效果”“就会推荐又贵又没用的药”“介绍的药物针对性不强”“销售人员对产品不了解,我认为他们只接受了供货商的培训”。32名(32.99%)受访者认为社区药房的药师(或销售人员)专业水平值得信赖,原因是药师(或销售人员)表现出以下行为:“对症状比较了解”“会根据我的病症为我推荐合适的药物”“详细地指导”“他对药的作用啊,使用方法什么的都挺清楚”“对于我问的问题能够很详细解答”“他主动问我临床表现”。由此可知,只有少数消费者认可其在购买OTC药品过程中得到的药学服务。

### 2.3 受访者在社区药房购买OTC药品时希望获得的药学服务

85名(87.63%)受访者认为在社区药房购买OTC药品时,药师有必要进行指导,具体内容包括“希望获得客观的用药指导,药师可以推荐对症的、性价比高的药品”“什么药不能和什么药一起吃”“我该饭前还是饭后吃”“什么时候可以不吃药了”“吃多久能见效”等。由此可知,受访者希望获得合理用药、服药禁忌、用法用量、不良反应、药物疗效等多个方面的药学服务。

## 3 讨论

本次研究发现,受访者对OTC药品没有明确的认知。虽然2004年我国就出台了抗菌药物“限售令”<sup>[6]</sup>,但在受访者缺乏药学知识和社区药房的违规销售共同作用下,滥用抗菌药物现象仍普遍存在。有数据显示,我国门诊中75%的感冒患者使用了抗菌药物<sup>[7]</sup>。在医疗市场中,信息获取严重不对称,医师的用药行为极大影响了消费者的用药习惯。此外,近年来电视平台播出的各类养生节目层出不穷,许多消费者对专家推荐的药物深信不疑,然而其自身诊断的能力却有限,盲目跟风选择药品造成了OTC药品的不合理使用。

本次调查结果还显示,受访者对OTC药品的相关药学服务有着极高的需求,但仅有33名(34.02%)受访者在社区药房购买OTC药品过程中获得了主动并有帮助的专业指导。有研究认为,由于开展药学服务所能带来的效益并不能立竿见影,因此社区药房依旧认为价格才是市场竞争力的重点<sup>[8]</sup>。然而,本次调查结果却显示,仅有7名受访者在购买OTC药品时认为价格是其购买的影响因素。消费者与销售者(社区药房药师或销售人员)的沟通障碍导致了双方的认知差异。社区药房一味地降低药品价格而忽视药学服务的营销策略使其在多数消费者眼中变成了扮演药品零售场所的社会角色,由此导致消费者对其是否有能力提供专业的药学服务持怀疑态度。

本次调查还发现,消费者对社区药师主动、全面且较专业

的询问会产生信赖的感觉。现阶段,我国执业药师和药师的数量严重不足,许多社区药房的药师并不在岗,兼职现象普遍<sup>[9]</sup>。既往研究显示,基层药师认为其开展药学服务工作最大的困难是“疾病知识缺乏,无法指导患者合理用药”<sup>[10-11]</sup>。药师是社区药房提供药学服务的主要人员,然而当前社区药房药师的专业能力普遍偏低,药师缺乏自信的同时进一步降低了消费者对药师这一职业的认同感。此外,药品销售人员的“不良”及不专业的行为也间接导致消费者拒绝社区药房提供的“药学服务”,阻碍了药学服务的开展。

虽然消费者对OTC药品的认知不明确,但由于其对社区药房药师能力的不信任导致在购买OTC药品时尽管有较高的期望却仍较少考虑寻求由社区药房药师提供药学服务。更多的消费者依靠自己的能力购买、使用OTC药品,这将使其面临更多的用药风险。

因此,建议社区药房经营者和政府相关机构等采取相应措施逐步提高社区药房药师的专业水平,使其能够更好地为消费者提供专业的药学服务;同时,重建消费者对社区药房药师专业能力的信任,最终达到促进OTC药品合理使用的目的。

## 参考文献

- [1] 夏东胜.非处方药合理使用与不良反应规避策略探讨[J].中国药物警戒,2010,7(6):343
- [2] Schmiel S, Rottenkolber M, Hasford J. Self-medication with over-the-counter and prescribed drugs causing adverse-drug-reaction-related hospital admissions: results of a prospective, long-term multi-centre study[J]. *Drug Saf*, 2014, 37(4):225.
- [3] 王璞,王聿成,成磊,等.感冒非处方中成药之中西复方制剂不良反应的文献分析[J].中国医药导报,2012,9(27):105.
- [4] Wazaify M, Shields E, Hughes CM, et al. Societal perspectives on over-the-counter (OTC) medicines [J]. *Family Practice*, 2005, 22(2):170.
- [5] 常利杰,张拓红.居民对社区药学服务需求的调查分析[J].中国全科医学,2010,13(22):2442.
- [6] 国家食品药品监督管理局(CFDA).关于加强零售药店抗菌药物销售监管促进合理用药的通知[S].2003.
- [7] 胡燕,白继庚,胡先明,等.我国抗生素滥用现状、原因及对策探讨[J].中国社会医学杂志,2013,30(2):128.
- [8] 金朝辉,马音,顾锦建,等.零售药店药学服务功能弱化的调查分析[J].中国药业,2014,23(12):12.
- [9] 朱守惠.药学服务与零售药店的关系[J].上海医药,2014,35(19):64.
- [10] 邓庆华,邓建华,杨建英,等.“新医改”背景下基层医疗卫生机构开展药学服务现状的调查分析[J].中国药房,2014,25(40):3748.
- [11] 杨莲花,鲍仕慧,潘耀.温州市社区药师开展药学服务现状调查与分析[J].中国药物与临床,2013,13(7):887.

(收稿日期:2015-12-14 修回日期:2016-07-08)

(编辑:申琳琳)