

门诊用药咨询服务对患者合理用药的影响

周正文

长丰县人民医院 安徽长丰 231100

摘要：目的：探讨门诊用药咨询服务对于患者用药合理性产生的影响。方法：抽取2023年7月-2023年12月期间门诊用药咨询的126例患者，统计患者用药的不合理情况；分类调查咨询问题，定位患者的最高咨询率问题。采用本院门诊用药咨询服务相关记录分析患者对于门诊用药咨询服务评价状况。结果：本组126例患者咨询中，不合理用药发生率为7.93%（10/126），包括漏服3.17%（4/126），重复用药3.17%（4/126），服药方法错误1.59%（2/126）；在用药咨询服务问题中，以用药方法以及注意事项居多，咨询占比为31.74%；用药咨询种类上，心脑血管用药最多，其次是中医药类、呼吸系统、内分泌系统、消化系统用药等；126例患者用药咨询服务后，均表示满意，说明在患者用药中给予用药咨询服务，有利于提升患者的用药合理性。结论：患者在合理用药中，采用门诊用药咨询服务，不仅有利于提升用药的科学性，又能减少用药不合理的不良事件与不良反应发生率，从而提升临床疗效，延伸和完善对门诊患者的服务，改善医患关系。

关键词：门诊用药；咨询服务；患者合理用药；影响

患者完成门诊问诊后，一般需要到药房窗口领取药物并进行用药咨询。用药咨询是药师通过所学的药学专业知识与患者交流，对患者提供药物治疗和合理用药的个体化药学服务，是医院药学服务的重要组成部分^[1]。门诊用药咨询服务的覆盖范围、服务水平，影响广大患者的用药有效性、合理性、不良反应发生率等。在传统的门诊用药咨询服务中，药房的主要职能仅仅是发放药物，这种服务模式已经不能满足广大患者用药需求。在提升医疗服务水平和能力的背景下，药房应该改换模式，施行以患者为核心提供药学咨询服务^[2]，对患者用药方面进行科学指导^[3]。研究用药咨询服务对于患者合理用药产生影响以及如何提升用药咨询服务，具有重要意义。我院是一所二级甲等综合性医院。近年来医院进行了药房药学服务模式改革，在门诊设立用药咨询窗口提供药学咨询服务。现回顾性分析2023年7-12月门诊用药咨询情况，分析门诊用药咨询服务对策，分析用药咨询对于患者用药合理性的影响，报到如下。

1 资料与方法

1.1 基础资料

选择2023年7月-2023年12月期间接受门诊用药咨询记录的126例患者为例，年龄1-82岁之间。其中男性64例、女性62例。

1.2 方法

本组126例患者进行了门诊用药咨询服务。主要方法有：（1）设立门诊咨询窗口，配置相应的设备和专业书籍，安排资深药师为患者合理用药提供咨询服务。（2）对患者用药咨询内容和答复情况进行记录。（3）进行宣教平台的建设，对患者展开个性指导，加强用药知识的科普，提升患者用药咨询的配合度。（4）咨询服务内容主要包括用药方法、用药剂量、用药禁忌、注意事项、相互作用、用药重整以及用药后的不良反应等。（5）掌握患者的临床资料，归纳咨询要点，不断完善咨询服务。（6）重视患者的用药状况，尽可能减少各种不良事件，如漏用药物、重复用药或者服药方法错误等情况，从而保证安全用药^[4-5]。

1.3 观察指标

统计患者用药的不合理情况；分类调查咨询问题，定位患者的最高咨询率问题。采用本院门诊用药咨询服务记录分析患者对于门诊用药咨询服务评价状况。

2 结果

2.1 不合理用药情况

本组126例患者咨询中，不合理用药发生率为7.93%（10/126），包括漏服3.17%（4/126），重复用药3.17%（4/126），服药方法错误1.59%（2/126）。

2.2 用药咨询服务问题归类

2.2.1 咨询事项

在用药咨询服务问题中,以用药方法以及注意事项居多,咨询占比为31.74%,依次为不良反应19.04%,相互作用为10.32%,药品信息8.73%,药物重整5.56%,禁忌症、适应症及药理作用均为4.76%,药物储存保管3.97%,用药时辰2.38%,药品价格政策1.59%,其他2.38%,详见表1。

表1 用药咨询服务问题归类

咨询内容	咨询例数	比例 (%)
用法方法及注意事项	40	31.74
不良反应	24	19.04
相互作用	13	10.32
药品信息	11	8.73
药物重整	7	5.56
禁忌症	6	4.76
适应症	6	4.76
药理作用	6	4.76
药品储存保管	5	3.97
用药时辰	3	2.38
药品价格政策	2	1.59
其他类	3	2.38
合计	126	100.00

2.2.2 药物咨询种类

用药咨询患者疾病的种类也较为广泛,以心脑血管用药最多,其次是中医药类、呼吸系统、内分泌系统、消化系统用药等。见表2

表2 用药咨询种类

药物咨询种类	咨询例数	咨询比例 (%)
心血管系统用药	32	25.40
呼吸系统用药	18	14.28
内分泌系统用药	10	7.94
消化系统用药	8	6.35
五官科	5	3.97
骨伤科	5	3.97
孕妇(特殊人群)	5	3.97
神经系统	5	3.97
皮肤科	3	2.38
泌尿系统	1	0.79
中医药类	19	15.08
其他类	15	11.90
合计	126	100.00

2.3 患者用药服务评价

126例患者用药咨询服务内容丰富,接受用药咨询服务后,服务评价均满意。由此可见,门诊用药咨询服务,有利于提升患者的用药合理性,有利于改善医患关系。

3 讨论

3.1 药物咨询服务与用药效果

从本次咨询服务效果来看,药物咨询服务有利于降低用药不合理事件与不良反应发生率。本组126例患者咨询中,不合理用药发生率为7.93%。相关研究证实,用药咨询可以提升用药合理性和药效,加速病情转归^[6-7]。开展用药咨询服务作为满足医疗改革与患者用药需求所制定的全新服务,此类服务基于药学原理,其优势包含个性化、精细化、针对性、科学性、系统性等,对于提升患者合理用药和用药质量、改善用药效果明显。用药咨询在门诊药学服务中属于重点内容^[8],医院应加强门诊用药咨询服务。

3.2 药物咨询与患者用药依从度

126例患者接受用药咨询服务后,服务评价均满意。良好的医患关系能提高患者用药依从度。患者在性格、自身经历、文化素质等影响因素的干扰下,具有不同的用药配合性。门诊药师基于用药咨询服务,根据患者病情及药物药理,采用患者容易接受理解的方法进行一对一的用药指导,提升了患者用药的依从度。由此可见,一方面,用药咨询服务本身改善医患关系的重要环节;另一方面,医院和药师要注重营造和建立良好的医患关系。因此,取药是病人就诊的“最后一米”,医院要以患者为中心,注重加强药物咨询服务,改善医患关系,提升患者用药依从度。

3.3 药师服务能力与咨询效果

药师在药物咨询中,需要对用药实现系统化指导和落实。有研究表明,药师过硬的专业素质、职业能力、和患者的交流能力,有利于用药指导效果与质量的全面提升^[9]。提升药品咨询服务能力关键是要提升药师的素养。从本次研究用药咨询的问题来看,药师需要重点是对药物使用方法、剂量、药物使用预期、药物禁忌症等问题向患者说明、解释,满足患者的用药咨询要求,避免用药错误导致的危害;需要对心脑血管、呼吸系统、内分泌系统、消化系统用药药理需要精通并能对患者予以指导。

医院应重视门诊用药咨询服务,着力提升药师的服务能力,加强对用药药理尤其心脑血管、呼吸系统、内分泌系

统、消化系统的用药药理的培训。

4 结论

门诊用药咨询服务不仅有利于提升用药的科学性，减少用药不合理事件与不良反应发生率，提升患者用药依从度，从而提升用药效果，而药师素养是提升咨询服务能力的关键。医院应加强门诊药物咨询服务，提升药师咨询服务能力，改善医患关系，延伸和完善对门诊患者的服务。

参考文献：

- [1] 黄晓威, 傅新阳, 吴水发, 等. 临床药师参与用药咨询服务的实践与分析 [J]. 临床合理用药杂志, 2023, 14(22): 1-3+6.
- [2] 杨彩云, 石翠斌, 胡兰, 等. 药房药物咨询服务影响患者合理用药的效果 [J]. 医药界, 2023(18): 1.
- [3] 贲晶晶, 药房药物咨询服务对患者合理用药的临床效果分析 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2023, 6(43): 2.
- [4] 沈思君, 鹿华彦. 徐艳苹. 从用药咨询在药学门诊的

实践看药学服务的重要性 [J]. 中国处方药, 2023, 19(08): 54-56

- [5] 韩真贤, 丁学珍. 门诊药房咨询服务与合理用药临床效果分析中国卫生标准管理, 2023, 12(10): 96-98
- [6] 于洋洋, 本院门诊西药房患者用药咨询情况及需求程度研究分析 [J]. 中国医学创新, 2023, 18(04): 163-166
- [7] 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
- [8] 任永红, 门诊药房用药咨询服务对临床合理用药与疗效的影响 [J]. 抗感染药学, 2020, 17(07): 973-976
- [9] 邹冰姿, 门诊开设用药咨询窗口对药物咨询服务质量的影响 [J]. 中国社区医师, 2020, 36(05): 188-189

作者简介：

周正文, (1972-10), 男, 汉, 安徽省合肥市长丰县人, 本科, 长丰县人民医院, 副主任药师, 擅长门诊患者用药重整及合理用药实施路径探究