

武汉市第五医院药物咨询服务的分析与体会

付美霞,罗俊鸿,吴敏杰,熊英,刘莉

(武汉市第五医院药剂科,430050)

[摘要] 目的 探讨提高药物咨询服务质量的方法。方法 对该院门诊药物咨询工作记录进行回顾性总结与分析。结果 该院中老年患者咨询人数较多,心脑血管系统药物咨询次数最多,咨询内部广泛。结论 开展药物咨询服务是提高药学服务技术含量的有效途径。应加强临床药师培训,提高药物咨询服务质量。

[关键词] 药物咨询服务;分析;体会;药学服务

[中图分类号] R951

[文献标识码] C

[文章编号] 1004-0781(2010)01-0128-03

随着医药卫生事业改革逐步深入,民众生活水平提高和自我保健意识增强。患者对医疗服务质量提出了更高的要求。2005年卫生部颁布了《医疗机构药事管理暂行规定》,其中明确指出:“要建立以患者为中心的药品管理模式和以合理用药为核心的临床药学工作”,开展药物咨询服务既是临床药学的一项重要内容,也是药师直接面向患者提供药学服务的方式之一。现将武汉市第五医院药物咨询服务的实践与体会介绍如下。

1 方法

该院于2005年4月开始在门诊大厅设立药物咨询台。每周星期一至星期五由具有经验的主管药师提供药物咨询服务。以加强药物知识宣传教育,指导患者合理用药,提高药物治疗的安全性和有效性。为此,该院特配备了专用计算机,安装了“e药通”“英特网”院内局域网等药品查询系统软件。还备有《新编药物学》(第15版)、2005年版《中华人民共和国药典》《医师用药参考》等专业书籍,使药师能及时查阅,对患者提出的各类问题基本能够及时解答。对暂时解决不了的或因资料不全等原因没有充分依据解答的问题,则通过认真查阅文献、书籍及药品说明书等,将正确的答复内容以电话等形式及时告知患者。设立了药物咨询内容登记本,将当天所接待的咨询患者的基本情况

(日期、性别、年龄、简要病情等)及提出的问题和解答的主要内容等作好记录,进行分析和总结。

2 结果

2.1 咨询者性别与年龄的统计 2005年4月~2008年4月,我院共接待门诊咨询者820例,其中20~40岁者266例,占32.4%;41~60岁者436例,占53.2%;>60岁者占14.4%。以41~60岁的中老年咨询者较多,与其自我保健意识增强、就医人数较多、对药品的使用较为谨慎和用药品种较复杂等因素有关。年龄较大的咨询者不是太多,但往往咨询时间较长,与其行动不便,接受能力较差有关,要求药师态度和蔼有耐心;在咨询者中,女492例,占60.0%;男328例,占40.0%。女性咨询者较多与其特殊的生理周期、对药物作用较敏感、对药物较关注、对家人照顾等因素有关。

2.2 咨询内容 见表1。有些药品说明书不规范,对药品不良反应介绍不多或没有介绍;而有些药品说明书上所列的不良反应和注意事项的较多,易引起患者顾虑,药师应详细讲解。还有部分患者主诉服药后出现一些变态反应或身体不适症状,此时药师应建议暂停服药,注意收集药品不良反应资料。如果情况较重则应建议患者到临床科室予以诊治。以特殊剂型(如栓剂、气雾剂、外用制剂等)的用法咨询较多。“一药多

表1 患者咨询的常见内容

咨询项目	具体内容	次数	比例/%
药品不良反应及注意事项	药物毒性反应及处理,服药期间生活中需注意的问题	146	17.8
药理作用和用途	药理作用和用途、适应证、功能意识	144	17.6
药品服用方法	服药时间、用法用量	130	15.9
药品价格	医保分类、价格	116	14.1
药品名称和成分	通用名、商品名、别名、英文名	88	10.7
推荐药品	介绍适合患者服用的药物	82	10.0
药品比较	药物疗效、不良反应、价格、剂型等方面的比较	32	3.9
药品剂型	介绍更适合应用的剂型	14	1.7
联合用药	西药联合用药、中西药联合应用、药物与饮食	12	1.5
其他	药品规格、包装、有效期、贮存、退药、新药信息	56	6.8

名”现象相当普遍,患者很容易产生困惑,也易造成重复用药。这就要求药师必须熟悉药品的商品名、通用名和别名。药物之间、药物与食物之间的作用这类问题咨询较少,但应引起药师的足够重视。患多种疾病、跨科看病、对疾病急于求成、自我药疗的情况增多,患者往往服用多种药品。服用药品种类越多、不良相互作用就增多,药品不良反应的概率也会增加。这就要求药师平时要注意收集药物相互作用的信息和资料。在保证安全、有效的前提下,使用药物如何经济也是药师应重视的内容之一^[1]。患者要求推荐药品的情况有:家庭备药、药房缺货寻求疗效相似的药物、疾病确诊后希望药师推荐疗效好的药物、因药品的不良反应不耐受而又不能中断治疗的寻求替代药品等。药师为患者推荐药品时不仅要根据患者的症状、病史,而且必须了解患者的年龄、性别、婚否、特殊生理周期、药品变态反应等。

2.3 药物分类 在药物咨询中所涉及的药物种类较广泛,咨询较多的包括心脑血管系统药、呼吸系统药、消化系统药、维生素和补益药。其中患者咨询心脑血管系统药的次数最多,172次,占21.0%。这也充分反映出人口老龄化引起心血管疾病,如高血压、冠心病等慢性疾病发病率的升高。且病程长、服药时间长、需要个体化治疗。因此,中老年人如何安全、经济、合理用药更值得医药人员重视。患者咨询抗菌药物的次数不多,有38次,占4.6%。很多患者不了解滥用抗菌药物的危害。往往未经医师诊治就自行购买使用,还有许多患者服用抗菌药物后抱怨效果不好,需要推荐更高档次的抗菌药物。提示应加大对抗菌药物的监管力度,并加强合理使用抗菌药物的宣传教育。

2.4 常见用药误区 在用药咨询服务中,笔者发现了不少患者在药物使用中存在多种不合理用药现象。而实际上,我国不合理用药现象非常普遍^[2]。不合理用药(包括药物误用和滥用)带来的有害反应,包括引起致残、致死等药源性疾病。随着患者用非处方药(OTC)进行自我药疗的机会增加,结合中国OTC协会对7个城市的抽样调查结果表明:能读懂药品说明书中60%以上内容的被访者所占比例为58%,有15%的被访者仅能读懂药品说明书中不足20%的内容^[3]。可见急需加强公众的药品知识教育,指导患者合理用药,以减少药源性疾病的发生。因此,药师有义务承担起对群众的药品知识宣传工作。我院常见的用药误区

统计详见表2。

表2 常见用药误区

常见用药误区	不良后果
抗菌药物滥用	易产生耐药性与不良反应
多药同服	药物不良相互作用概率增加
药物存放不当	药物变质,药效降低
“tid”被认为一日三餐	不符合药动学,降低疗效
自行加大剂量	易产生药品不良反应
自行停用药物	贻误疾病治疗
服药期间不注意饮食	使药效降低或出现不良反应
过分依赖药物	易产生药品不良反应和依赖性
认为中药无副作用	忽视中药的不良反应

3 体会

3.1 开展药物咨询服务工作的必要性 药物咨询是药学服务的重要内容,也是目前条件下能够开展且有效的一项工作,有利于医院药师职能的转变和地位的提高。医院在门诊量较大的时间段,患者与医师和药师的接触的时间有限,对医师或药师的交代不理解或有疑问的患者常常不知所措。开展药品咨询服务是门诊治疗过程的必要补充,可满足患者的要求,也得到医护人员的认可。

3.2 药物咨询服务人员的素质与要求 药学服务的具体实施者是药师,要求药师不仅应具备较高的专业素质、扎实的药学知识,还应掌握一定的医学、营养学知识,具备能对患者的药疗结果负责的业务素质与能力^[4]。

3.3 药物咨询服务的技巧与方法 药师应掌握必要的药学服务技巧与方法,即具备一定的社会学、心理学、伦理学、交流学等知识,并能自觉执行优质服务规范^[4]。这就要求药师应仪表整洁、态度友善、自信认真、耐心回答问题,以取得患者信任。如果在沟通中遇到带有情绪的患者,药师要熟知患者的心理,冷静耐心地处理,以建立良好的医患关系。

3.4 充分利用计算机药品查询系统 网络化是药学信息服务的发展方向^[5]。患者咨询的内容十分广泛,而且正确获取和合理利用药学信息对保证药品咨询服务质量至关重要。利用药学应用软件对药品信息进行快速查询,可大大提高药品咨询服务的质量。

4 结语

武汉市第五医院开展门诊药品咨询服务工作的时间较短,还存在许多问题和不足。如:药师水平有待提高;法律保障不健全,存在答疑风险;有些患者只向医师讲述病情,认为药师只会发药,用药与药师无关;计算机查询系统不完善,答复不够及时;杂事询问也占据药师的时间和精力等。相信随着此项工作继续推进和

[收稿日期] 2009-02-20 [修回日期] 2009-04-01

[作者简介] 付美霞(1963-),女,湖北武汉人,主管药师,主要从事药事管理和临床药学工作。电话:027-84826314, E-mail:cindywangyirui@163.com。

全院药学人员的共同努力,医院药学必将得到进一步发展。

[DOI] 10.3870/yydb.2010.01.051

[参考文献]

- [1] 娄月芬,胡松浩,刘海涛. 药品利用在药学服务中的体现[J]. 医药导报,2006,25(8):852.
- [2] 王海蓬,陈蓬珍. 不合理用药调研概论与干预政策[J]. 中国药师,2005,8(4):335.

- [3] 中国非处方药品协会. 2003年中国主要城市店店员导购行为及消费者用药习惯研究调查报告(概要)[J]. 医药世界,2003,7(1):30.
- [4] 吴永佩,颜青,蒋学华,等. 医疗机构药剂师任职技术(准入)条件的探讨[J]. 中国药房,2006,17(19):1444.
- [5] 费小凡,李星,陈泽莲,等. 药品咨询服务网络系统现状与应用展望[J]. 华西医学,2007,15(1):98.

药品的包装设计对消费者心理的影响

江燕,陈几香,李秋惠

(北京联合大学,100012)

[摘要] 主要阐述在药品市场竞争日益激烈的环境下,药品包装设计对消费者心理的影响及对药品生产企业的意义,并从药品包装的传统图案设计、个性化图案设计以及细节设计3方面阐述其对消费者心理的影响,旨在引导医药生产企业优化药品的包装设计,有效满足消费者心理需求,促进销售,提高企业市场竞争力。

[关键词] 药品;包装设计;消费者心理

[中图分类号] R956.11

[文献标识码] C

[文章编号] 1004-0781(2010)01-0130-02

药品包装最基本的作用是保护药品、方便消费者使用,但在竞争日益激烈的药品市场,这些作用已远远不能满足消费者需求^[1]。笔者在本文主要探讨药品包装设计的意义及其对消费者心理的影响,希望能引导药品生产企业优化药品包装,吸引消费者的“眼球”,促进销售,提高企业市场竞争力。

1 研究药品包装设计对消费者购药心理影响的意义

同质性药品的泛滥,“轰炸式的”广告,以及各企业不断翻新的促销手段,使消费者在广阔的选药范围中,需求偏好日益凸显。医药生产企业如何能在竞争如此激烈的市场中夺“一杯羹”,就看哪家企业能又快、又准地抓住消费“卖点”。笔者从药品包装设计的角度来研究对消费者心理的影响,对于药品生产企业来说有一定意义。

1.1 有利于国内药品生产企业扬长避短 目前,新产品的开发越来越成为制药企业赖以生存、发展和占领市场的关键。一般创新产品可以分为两个部分:一是市场新产品,一是技术新产品。对于医药产品而言,前者主要是改变产品的包装、外观及剂型等,属于部分创新,其所需要费用较低且容易办到^[2]。这种创新尤为适合小规模制药企业。后者则完全是发明,具有高投

资、长周期、大风险的特点,规模小、资金不足的制药企业难以完成。而我国多数制药企业的资金及科研力量都比较薄弱,生产能力利用率低。即使有国家政策支持,新药开发能力的不足在一段时间内仍然成为制约我国医药企业进一步发展的环节。但在目前药品感性消费阶段,我国药品生产企业可以根据自身情况,从产品的部分创新着手,例如针对药品的包装进行设计,分析消费者的消费心理,设计出符合消费需求的新产品,使企业能以低成本的方式在市场中占有一席之地。

1.2 有利于企业有效满足市场需求,提高市场竞争力 药品包装除了具有保护功能以外,还有广告功能。企业应对消费者购药心理的进行研究,使企业在药品设计阶段就把消费者的心理诉求点考虑进去。这样,一方面,能改进本企业的包装,不盲目设计,避免物资浪费,特别是对中小企业更是一种资本节约、一种竞争优势;另一方面又能在产品上市的最短时间被消费者认可。并且,本土企业要比外资企业更容易了解中国消费者的消费偏好,更容易把握中国消费者心理,设计出符合消费心理的产品,提高市场的竞争力。

2 药品包装对消费者购药心理的影响

药品是一种特殊的商品,因此药品包装不可能象时装、艺术品或其他商品那样单纯追求美观。国家食品药品监督管理局规定自2007年6月1日起生产出厂的所有药品必须符合24号令的各项要求。在符合该规定的前提下,需要药品生产企业和包装设计人员

[收稿日期] 2009-07-16

[作者简介] 江燕(1979-),女,四川广安人,讲师,学士,研究方向:药事管理、医药市场营销。电话:010-51348388-8306, E-mail:jiangyan2003_39@126.com。