

# 眼科患者两种用药咨询方式服务质量的比较

刁红星, 何梅凤, 唐细兰

作者单位: (510060) 中国广东省广州市, 中山大学中山眼科中心药学部

作者简介: 刁红星, 男, 硕士, 主管药师, 研究方向: 眼科药物的临床研究。

通讯作者: 刁红星. diaohx@sysu.edu.cn

收稿日期: 2011-12-16 修回日期: 2012-02-29

## Two kinds of consultation methods compared in eye patients

Hong-Xing Diao, Mei-Feng He, Xi-Lan Tang

Department of Pharmaceutical, Zhongshan Ophthalmic Center, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510060, Guangdong Province, China

**Correspondence to:** Hong-Xing Diao, Department of Pharmaceutical, Zhongshan Ophthalmic Center, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510060, Guangdong Province, China. diaohx@sysu.edu.cn

Received: 2011-12-16 Accepted: 2012-02-29

### Abstract

• **AIM:** To compare the pharmaceutical care quality of on-site consultation and hotline consultation in ophthalmology.

• **METHODS:** Totally 500 records of both on-site consultation and hotline consultation from July 2010 to June 2011 were randomly and separately selected to make a statistical analysis by content type and object group.

• **RESULTS:** How to use drug became the main content in both two consultation ways, took 61.4% in on-site consultation, while 89.8% in hotline consultation; for the object group, the community with drug-using issues took 58.2% in on-site consultation and 80.4% in hotline consultation.

• **CONCLUSION:** The service quality of hotline consultation is better than on-site consultation, and is more worthwhile for the pharmacy department in hospitals to promote.

• **KEYWORDS:** ophthalmic medications; on-site consultation; hotline consultation

Diao HX, He MF, Tang XL. Two kinds of consultation methods compared in eye patients. *Guoji Yanke Zazhi (Int Eye Sci)* 2012;12(4):751-752

### 摘要

**目的:** 比较眼科患者窗口咨询和电话咨询两种咨询方式的服务质量, 提高眼科药物治疗效果。

**方法:** 随机抽取 2010-07/2011-06 门诊药房窗口咨询和电话咨询记录数据各 500 份, 按照咨询内容和人群进行统计

分析。

**结果:** 窗口咨询与电话咨询均以用药内容为主, 分别占 61.4% 和 89.8%; 窗口咨询与电话咨询在解答用药疑问人群方面分别占 58.2% 和 80.4%。

**结论:** 眼科患者电话咨询比窗口咨询服务质量更好, 值得医院药学部门推广。

**关键词:** 眼科药物治疗; 窗口咨询; 电话咨询

DOI: 10.3969/j.issn.1672-5123.2012.04.51

刁红星, 何梅凤, 唐细兰. 眼科患者两种用药咨询方式服务质量的比较. 国际眼科杂志 2012;12(4):751-752

### 0 引言

随着科学的进步发展, 人类健康倍受关注。医院药房以药品供应转向以患者为中心、提供药学服务为方向。而眼科患者由于视觉障碍的特殊性, 治疗药物的正确用法用量让患者在窗口时不能看懂。中山大学附属眼科医院是全国首家三级甲等专科医院, 日门诊量高达 3000 人次, 药学服务机构已经由原来的药剂科转变为药学部, 在门诊设立了药物咨询服务窗口后, 首创在每个药品黏贴含“药物咨询电话”字样的药品用法标签, 当眼科患者回家后有用药疑问或不良反应时一个电话就可以联系医院临床药师。为统计电话咨询对药学服务的作用效果, 我们以窗口咨询作比较, 从咨询内容和服务人群进行比较分析。

### 1 资料和方法

临床药师除了在药房咨询窗口开展药学服务外, 门诊药房发药时用不干胶药品标签代替传统的药品纸袋, 并在明显位置标注“药物咨询电话”字样(图 1)。两种途径均配备专业工具书《新编药理学》、《眼科药物治疗学》和利用 HIS(Hospital Information System) 终端电脑病历查询系统。随机抽取本院 2010-07/2011-06 窗口咨询和电话咨询数据记录各 500 份, 按照咨询内容和人群进行回顾性统计分析。

### 2 结果

**2.1 咨询内容比较** 因存在一人多问, 500 份咨询内容资料中含窗口咨询 570 个、电话咨询 548 个; 其中药物用法用量在两种咨询途径均占首位, 不良反应、用途及适应证、药物相互作用方面电话咨询均高于窗口咨询; 用药无关的医学问题、就诊疑问、诊疗收费方面电话咨询均低于窗口咨询。两种咨询途径具体内容及比例见表 1。

**2.2 咨询人群比较** 未就诊人群中主要是与用药无关的咨询人群, 窗口咨询明显高于电话咨询; 已就诊咨询人群绝大部分是用药疑问人群, 电话咨询明显高于窗口咨询; 临床医务人员主要是通过电话咨询联系临床药师。具体咨询人群比例见表 2。

### 3 讨论

眼科药物咨询是临床药学工作的重要组成部分, 对指导患者安全、有效、合理、经济地用药具有重要价值, 其科

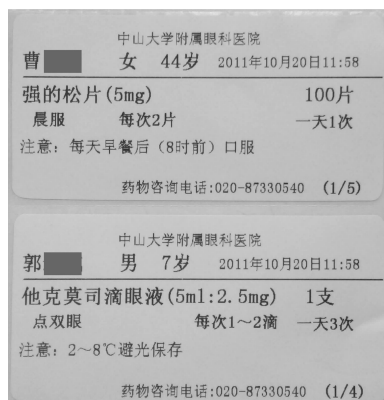


图1 含“药物咨询电话”字样的药品用法标签。

表1 窗口咨询与电话咨询内容类型比例 次(%)

咨询类型	窗口咨询	电话咨询
用药相关	350(61.4)	492(89.8)
用法用量	148(26.0)	229(41.8)
不良反应	23(4.0)	64(11.7)
药物相互作用	43(7.5)	49(8.9)
用途及适应证	32(5.6)	87(15.9)
储藏及有效期	45(7.9)	31(5.7)
供药信息及价格	59(10.4)	32(5.8)
用药无关	220(38.6)	56(10.2)
医学问题	51(8.9)	23(4.2)
就诊疑问	159(27.9)	26(4.7)
诊疗收费	10(1.8)	7(1.3)
总计	570(100.0)	548(100.0)

表2 窗口咨询与电话咨询人群比例 例(%)

咨询人群	窗口咨询	电话咨询
眼疾未就诊患者	204(40.8)	38(7.6)
眼疾已就诊患者	291(58.2)	402(80.4)
临床医务人员	5(1.0)	60(12.0)
总计	500(100.0)	500(100.0)

学性直接关系到患者的健康和用药安全,是提高临床用药水平不可缺少的途径<sup>[1]</sup>。药物咨询又是医院临床药学最

基本的工作,是患者用药的最终把关的关口。医院为了减少患者候药排队拥挤现象,药师在窗口调配处方时最大的任务是确保调配的准确度,相对减少了和患者的交流时间,造成对患者药学服务质量下降,给安全用药埋下隐患<sup>[2]</sup>。目前药物咨询在国内医院最主要的途径是设立药物咨询窗口,电话咨询在国内尚属少有<sup>[3]</sup>。电话咨询丰富了医院药学服务的方法和途径,同时还可以保护部分患者的隐私和方便临床药师的反馈回访,能使患者足不出户就能够得到及时、专业、便捷的药学服务<sup>[2]</sup>。

眼科药物用法标签涵盖药物咨询电话,患者电话咨询效果显著,让每个眼科患者在使用药物前后都可以随时联系到临床药师,提供全方位的药学答疑。电话咨询还可以方便眼科医生、专科护士等人员,增加了医药、护药之间的沟通途径,促进医院合理用药水平。药物咨询中和用药有关的内容占了大部分比重,其中电话咨询尤为明显,占89.8%,显示眼科患者的文化素质有所提高,对用药安全知识也提出了更高更广的要求。窗口咨询中与药物无关的疑问占38.6%,电话咨询仅占10.2%,证明电话咨询相对提高了临床药师的工作质量和效率。不良反应方面,眼科患者回家用药后出现可疑不良反应症状不可能立即回来就诊或咨询,而电话咨询恰好能弥补这方面的不足,让患者足不出户地联系到医院的临床药师。临床药师通过医院 HIS 终端电脑查询到患者的病历和药历,实时为患者解答。对于紧急不良反应,我们还可以立即处理和上报国家药物不良反应中心,赢得了时间。

综合以上数据分析和眼科患者的良好反映,开通电话咨询大大方便了患者,加强了患者和临床药师的交流,提升了临床药师开展药学服务的质量,从而使眼科患者的药物治疗效果得到进一步的保证。建议眼科医院药学部门开通药物咨询电话,拓宽药物咨询途径,提高眼科药物治疗效果。

#### 参考文献

- 1 陈强. 我院开展药学咨询工作的回顾与分析. 中国医院药学杂志 2009;29(6):501-505
- 2 王天琳,魏宇宁. 我院门诊自费药房开展全窗口药学服务的探讨. 实用药物与临床 2011;14(3):236-237
- 3 黄文娟,徐萍,仇毅. 探讨药物电话咨询服务的开展及意义. 中国医院药学杂志 2007;27(12):1762-1763