

# 我院提高门诊中药房的服务质量的一些措施

李 蕾 方丽莎 杨 倩 邓 富(成都军区昆明总医院中医科 昆明 650032)

药房是医疗活动中的一个重要环节,是医院和科室的一个窗口。我们门诊中药房在保证不发错药的情况下,为了更好地服务于病人,不断提高服务质量,采取了一系列的措施,收到了很好的效果,仅供同行们参考。

## 1 设立药品介绍专栏

药房旁我们专门设立了一个《中成药药品介绍专栏》,把药品按功效分成:增强免疫用药、心脑血管用药、呼吸系统用药、脾胃系统用药、肝胆系统用药、泌尿系统用药、肿瘤用药、风湿骨病用药、妇科用药、皮肤用药、糖尿病用药、新增药品等类别,每一种药都标有价格、规格、功效、用法、禁忌等说明,使病人一目了然,增大了用药收费的透明度,起到了对医务人员的监督的作用。同时我们还把此介绍缩印成小册,发给医生,很好地起到了药师对医师提供药品信息的作用。

## 2 为病人代煎中药

我们中药房在西南地区率先引进韩国制造的中药煎煮机,它包括不锈钢全封闭中药抽出机和微电脑自动真空包装机,是最新一代煎煮器具。中药抽出机是利用水煮沸和其产生的蒸气一次性使药物有效成分充分溶入药液中,抽出药液后,经自动包装机包装成袋。常温下可保存 1mo 以上。服用时只需用开水烫热或微波炉加热 1min 就能服用。我们为煎煮药不便的门诊病人提供这一服务后,大大方便了病人,受到病人的欢迎。

## 3 药袋印上煎服方法

药物煎煮是否得当,直接影响着药物的疗效,为了使病人能达到最佳治疗效果,我们在给病人详细解释煎服药物的同时,把煎服药的方法印在中药袋上:一般煎药方法包括如何选择煎煮器具、煎药的加水量及浸泡时间、煎药时间

等;特殊煎煮方法包括包煎、后下、先煎等方法,以及服药方法等内容。既方便了病人,也减轻了我们重复讲解的负担。

## 4 保证药品质量,多为病人着想

为了真正起到药物的治疗作用,保证药品的质量尤为重要。为此规定中药房的药品均从省市医药公司调进,杜绝了伪劣药品;同时对霉变虫蛀药品及时处理,加强临方炮制的力度,对部分常用的该打碎的药品、包煎的药品提前做好准备,不仅让病人吃上放心药,同时也尽量减少病人的麻烦。

多年来,我们中药房一直坚持以病人为中心的宗旨,即使已到下班时间,也要坚持配完最后一张处方才下班。消除了病人怕取不着药而担心的后顾之忧,避免了病人长时间等候取药的情况,多次受到病人的表扬。

## 5 态度和蔼,说话讲求艺术

在与病人的接触过程中,我们在做到不与病人发生争执的基础上,还通过不断更新专业知识以及其它多方面的知识,提高文化修养,完善自身素质,做到服务态度和蔼,说话讲求艺术,时时设身处地为病人着想,体谅病人的疾苦,在和病人的交流中,从心理上安抚病人,并鼓励病人增强战胜疾病的信心。

## 6 不断完善服务设施

我院计算机联网已在试运行中,计算机计价,减去病人划价这一环节,减少了病人往返的次数,缩短了取药时间。但因中药配方所具有的特点,一般病人取药等候的时间仍相对较长,在今后条件允许的前提下,我们希望为病人提供休息、等候的场所,配备电视、音乐和读物,让病人在候药的同时得到适当的休息。

(收稿:1999-05-10)