

面对面交谈,有充足的时间向患者解释、交代与药疗相关的问题,并综合病人具体情况,以全面性的观点来看待病人,使病人在“医”和“药”两方面得到有效的结合,这也是以患者为中心的表现方式之一。

**3.3 提高医疗质量,增强医院竞争力** 新的医疗制度将医院分为赢利性医院和非赢利性医院,外资医疗机构亦争先抢滩中国医药市场,患者有了更多选择医院的机会。因此医疗机构必须提高医疗水平、服务质量,以吸引患者。优质药学服务不失为提高医院医疗水平的途径之一。我院开展药物咨询服务工作以来,多家新闻媒体包括健康报、珠海特区报、广东电视台、珠海电视台等对此进行了报道,受到社会的广泛好评。

**3.4 药物咨询可提高药师地位** 药师在医院中长期处于被动的地位,病人看病问药往往依赖医生。药师提供药物的同时努力为病人提供与用药相关的服务是顺理成章的事情,也是责无旁贷的事情。通过药物咨询服务工作,既解决了病人的用药疑惑,也使病人认识到药师为此也需要精深的临床知识,从而进一步了解并信赖药师,这就提高了药师在整个医疗行为中的地位。

## 4 困难和建议

**4.1 该项工作没有得到应有的重视。** 药学服务在国际上的发展仍比较缓慢<sup>[2]</sup>,在我国也没有得到广泛承认,在很多地区没有行政支持,这在很大程度上影响了药师的积极性,也制约了药物咨询工作的开展。另一方面,我国药学院的药学教育长期脱离临床,滞后于医学的发展,致使医院药师知识结构不尽合理。而药物咨询是一个面广技术含量较高的工作,要求药师除扎实的药物知识外还具备丰富的临

床知识,因此,目前开展高水平的药物咨询还有一定难度。同时,对“药物咨询”这一概念无统一定义和要求,也没有界定相应的职责,导致咨询水平参差不齐。在药物咨询中,必不可少的条件是完善的药学信息服务系统网络。因资金所限,目前我院无法配备临床应用药品资料数据库,该数据库应包括药品信息、新药动态、药效配伍、相互作用等信息。

**4.2 药师应积极宣传自我,以良好的职业规范和业务素质取得社会的认可。** 当务之急是提高咨询药师的业务素质,必要时进行统一培训。与患者交流时能准确定位患者的问题,回答问题时表达清晰、准确。掌握与医生及患者沟通的技巧,与医生采取取长补短、通力合作的态度,共同为患者服务。耐心倾听患者的诉求,以肢体语言表现出对患者的关爱,这种温和友善的态度有助于患者对药师的信任。

医院应大力支持药学咨询工作,完善药物咨询的软硬件设施,如设立独立窗口或房间,足够的人员,配备计算机、电话、参考书及相应的计算机软件。

随着医疗改革的深入,医院的宗旨是“一切以患者为中心”,提供优质的药学服务,提高医疗水平,才能满足患者的需求。医院有前途,药学人员就有更广的生存空间。药物咨询是药师的一项基本的药学服务,药物咨询随着病人、医务人员、领导的认同而发展,最终得到各方的支持和院方的资助,药物咨询服务一定会更好的为广大患者服务。

## 参考文献:

- [1] Hepler CD, Strand LM. Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care[J]. Am J Hosp Pharm, 1990,47: 533.
- [2] John A. Dunlop. To link or not to link: pharmaceutical care and medication dispensing[J]. JAPA, 2001, 41(4): 514.

收稿日期: 2003-08-28

## 新形势下医院药学工作重点转变的思考

朱红(浙江省嘉兴市第二医院,浙江 嘉兴 314000)

**摘要** 目的:探索新形势下医院药学工作重点的转变。方法:阐述了新时期医院药房各部门工作模式、工作内容及药师职能转变的必然性、紧迫性及相应措施。结果与结论:新形势下医院药学只有及时将工作重点转移到以合理用药为中心的临床医学、药学科研究和现代化药房管理上来,才能适应 21 世纪医药卫生事业不断发展的需求。

**关键词** 医院药学; 药房管理; 工作模式

中图分类号: R95

文献标识码: A

文章编号: 1006-0111(2004)01-0042-03

作者简介: 朱红(1956),男,药师。

医药卫生事业的深化改革,使以药物提供为特点的传统医院药学工作模式面临生存危机,以服务于患者为宗旨的临床药学工作内容和药学保健工作模式成为未来医院药学的主要发展方向;卫生部和国家中医药管理局于 2002 年 1 月 21 日发布的《医疗机构药事管理暂行规定》(以下简称《规定》)对此亦作了明确的要求。因此,在新形势下的医院药学工作中,必须转变观念与工作思路,抛弃临床药学工作无明显经济效益而不受重视或可有可无的观念,摆正医院药学的位置,明确医院药学的发展方向,将工作重点转移到以合理用药为中心的临床药学、药学科研究和现代化药房管理上来<sup>[1]</sup>,以适应 21 世纪医药卫生事业不断发展的需求。本文就新形势下医院药学工作重点的转变作一阐述。

### 1 调剂工作从单纯供应型向技术服务型转变

我国医院药房调剂工作一直是以按方发药为中心,不出差错为目标的管理模式。实际上这是以窗口服务为中心,内部管理为终结的被动服务模式,而忽视了药物对社会人类健康的影响,忽视了医院药房的社会服务性<sup>[2]</sup>。目前医院门诊调剂多采用窗口式发药,使患者用药处于被动性和盲从性,医院药房“居高临下”地面对患者,与患者之间形成交流上的屏障;而新规定明确要求门诊药房实行大窗口或柜台式发药,此举有助于药师与患者更好地沟通与交流,树立良好的职业风范。医院还应在门诊专设用药咨询窗口,通过合理用药咨询,进一步核查发药正确与否,回答患者在用药方面的各种疑难问题,使患者明白科学合理的用药方法,有利于减少和杜绝药疗纠纷及药害事故的发生。同时可以对经常住院的慢性病患者建立药历,长期随访,进行用药指导;对院外及社区的患者发放免费药物咨询卡,把药学服务推向社区<sup>[3]</sup>。此项工作的切实开展,可大大缩短药患之间的心理距离,增进患者的信任感,形成一种新型亲密的药患关系,为将来药师服务社区打下基础。

住院调剂工作中应实施单剂量作业模式,同时根据临床需要逐步建立全胃肠外营养和肿瘤化疗药物等静脉液体配制中心(室),实行集中配制和供应,这些内容新《规定》均有明确要求。另外临床药学的深入开展亦要求我们逐步建立出院病员用药教育制度、卫星药房制度、建立与发展临床药师队伍、住院病员用药史的编写、药师查房制等,这些新的实践项目代表着未来住院药房调剂工作新的模式,给传统的医院药学注入新活力,增添新内容,促进了医院药学的发展。

### 2 医院制剂由生产型向研发型转变

长期以来,医院制剂是按“生产供应型”的方式在发展,新规定明确医疗机构配制的制剂只能是本单位临床需要而市场上没有供应,取得省级药品监督管理部门批准文号的品种。进入 21 世纪,我国制剂室的规模和品种总的趋势是萎缩,因此,医院制剂室应及时转型,利用医院药学人才、技术和设备优势,充分依托临床医学和医疗实践,为满足科研与临床需要积极开展新剂型、研究配制临床疗效好而市场上没有供应的制剂,为临床治疗提供新手段。这样既促进了医院制剂的发展,提高了药剂科在医院的学术地位,还可获得一定的经济效益,使医院制剂由传统的生产型向研究开发型转变。

### 3 药品采购由企业推销型向电子商务型转变

当前医院对药品实行集中招标采购,针对药品招标的特点,电子商务的运用是最方便、快捷的方法,它能对大量数据进行快速的处理、分析、比较,同时又能将各投标方的材料全面详实的介绍,符合公开、公正、公平的原则。通过招标采购试点工作的实施,药品采购逐步走向法制化、规范化管理,随着计算机网络化管理的建立,医疗单位与药品供应单位改变传统的计划、采购模式,通过信息资源共享由供应商采用配送制供货,减少医院药库库存,既减轻药库管理中的劳动强度和繁杂性,又减少了库存药品资金的积压,同时又能保证药品供货的及时、准确。药库的管理模式应按照 GSP 的要求进行规范化管理。

### 4 医院药检由单纯本院制剂检验向质量监督转变

原医院药品检验的任务主要是检验本院制剂质量,以后随着医院制剂品种的减少,药检室的职责范围将不仅仅是为本院制剂服务,还必须转变观念,面向全院,加强对药品质量的管理和监督<sup>[4]</sup>,特别是在目前医药市场比较混乱、伪劣药品屡见不鲜的情况下,应开展以监督药品质量为主的药品质控检验,防止流通领域的假劣药品进入医院,以确保临床用药的安全有效。

### 5 药学信息管理由纸质化向网络化转变

21 世纪是高科技的信息时代,计算机应用已成为医院药学管理的重要手段,但目前应用一般只限于药品的库存盘点、请领与入库、药品价格调整、药品与处方分类及综合统计等管理。而现代化的药学管理模式要求以医院管理为中心,以医嘱和处方为

基础,以药品管理为重点,开发医院药学网络系统,实行计算机管理,实现资源共享,高速准确的查询和统计,简化取药过程,减少药品库存,加快周转,降低费用,实行药费一日清单制。药库采购、药房的网络管理更要提高效率,减少差错。另外利用互联网上的信息可以为患者提供快速准确的药学信息服务。

## 6 医院药师由供药药师向临床药师转变

开展临床药学,药师参与临床治疗,建立病人用药药历,进行治疗药物和药物不良反应监测是医院药剂科21世纪的任务之一<sup>[2]</sup>,也是今后医院药学的发展方向和工作重点。在医院分级管理评定标准中规定,三级医院一定要开展临床药学,在新《规定》中也明确要求医院逐步建立临床药师制,切实开展各项临床药学工作。因此,医院应重视临床药学的开展,大力发展和充实临床药学的内容,其范围包括:

①药师应深入临床,参与查房和会诊,参与危重患者的救治和病案讨论,对药物治疗提出建议;②开展治疗药物监测(TDM),参与临床药物治疗方案设计,实施个体化给药;③协助临床医师做好新药上市后药品质量与疗效的追踪监察,收集、整理、分析、反馈药物安全信息,报告药品不良反应,开展药物流行病学调查及评价药品疗效;④建立和完善药学情报信息系统,提供用药咨询服务,宣传合理用药知识。

## 7 学历教育与继续教育相结合

当前我国医院药学人员的学历、知识结构参差不齐,为了跟上医院药学的发展潮流,医院药学工作在人才的使用上应结合自身的特点,实行科学分工,合理安排,根据不同层次情况分别实施三基培训或定向培养;同时加强现有药学人员的继续再教育,针对性地学习药学新技术、新理论,以达到知识更新,并使技术人员的职称晋升和继续教育培训的学分挂钩,促使医院药学工作人员自身业务素质的提高。

跨世纪的医院药师应会应用计算机进行工作,如文献检索、课题设计、药物咨询等;同时具有实验室技术操作技能和临床医学知识,参与临床个体化给药方案的设计;并具有适于临床工作的社会学和心理学知识,未来的医院药师将更多地直接服务于患者,服务于临床。

## 参考文献:

- [1] 顾培德,潘振民.新形势下医院药剂科工作的方向和面临的迫切任务[J].中国医院药学杂志,1998,18(3):135.
- [2] 周济中.21世纪我国医院药剂科的发展趋势[J].中国药房,1999,10(3):114.
- [3] 黄道秋,汪华蓉.浅谈新形势下医院药房开展优质服务的举措[J].药学实践杂志,2000,18(6):411.
- [4] 朱伟燕.我国医院药房的走向与展望[J].海峡药学,2000,12(3):129.

收稿日期:2003-07-08

## 2003年药学继续教育试题答案

### 一、药物流行病学概述:

1. D 2. C 3. B 4. E 5. D 6. E 7. A 8. C 9. B  
10. B 11. ABC 12. C 13. BCDE 14. C 15. D 16. B 17. ABC 18. ABCDE

### 二、药品上市后的监测(I):

1. B 2. C 3. ADE 4. ACDE 5. E 6. C 7. D 8. E 9. ABE  
10. B 11. ABC 12. ABC 13. A 14. E 15. D 16. D 17. E 18. E

### 三、药品上市后的监测(II):

1. C 2. ABDE 3. E 4. D 5. A 6. ABC 7. D 8. A 9. ABCE 10. ACDE  
11. ABD 12. ABC 13. D 14. ABC 15. C 16. ABCD 17. ABC 18. E 19. B 20. C

### 四、药物流行病学研究方法——描述性研究:

1. ABC 2. ABD 3. ABC 4. C 5. AB 6. ACE 7. BC 8. B  
9. AC 10. E 11. BE 12. D 13. A 14. ABC 15. BCE 16. B 17. D 18. ABC

### 五、药物流行病学研究方法——分析性研究(I):

1. D 2. B 3. C 4. ABC 5. E 6. AC 7. ABD 8. BD 9. C  
10. C 11. D 12. C 13. AB 14. B 15. ABCE 16. ABC 17. C 18. D

### 六、药物流行病学研究方法——分析性研究(II):

1. B 2. A 3. A 4. AB 5. B 6. C 7. B 8. D  
9. B 10. E 11. C 12. ABE 13. C 14. D 15. D 16. ABCD