

药房与医生及收费处沟通联络单的设计与应用

徐道英, 彭其胜, 陈开文, 张 健, 王柏桢, 李晓娅(重庆市涪陵中心医院药剂科, 重庆 涪陵 408000)

摘要 目的: 解决因“问题处方”造成病人在药房与诊断室及收费处之间来回多次跑动的问题。方法: 根据临床处方常发生的问题, 应用书面文件形式设计出药房与医生、与收费处联系单, 替代传统的口头交待的方式。结果与结论: 该联系单不仅能有效减少病人在诊察室及收费处多次往返问题, 能较好的解决药房与医生或收费处之间的沟通障碍, 还能提高工作人员工作效率, 减少医患纠纷、同事矛盾, 促进了社会和谐。

关键词 问题处方; 联系单

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1006- 0111(2009) 05- 0386- 02

1 设计联系单的原由

药师在处方调配过程中, 时常会遇到问题处方: 比如某个医生处方的用法用量不对, 临床诊断未写, 处方中存在配伍禁忌, 规格有误; 收费处多收、少收或漏收了费用, 有的或在收费过程中将药品名称、数量、规格、剂型搞错, 或者某种药品暂缺, 或病人对药品厂家有特别的要求。这就需要药房工作人员与医生或收费处联系给予更正。传统的方式, 约 95% 以上的医院都是药师用口头交待的方式让病人或是家属拿着处方去找医生或找收费处修改纠正。由于这种方式是三方的联系, 会因多方面的原因造成沟通障碍: 例如可能是药师没表达清楚, 也可能是病人没听清楚, 还有可能是病人不理解药师的语言, 也有可能是病人自己记不清, 忘记了; 也可能是病人在医生那儿没法说清楚, 或是医生根本不清楚问题的所在。总之会因沟通不畅或沟通无效, 造成病人在诊断室或收费处之间往返多次。常见到病人及家属怨气冲天, 有的甚至与医院工作人员发生直接冲突。这种口头交待的方式: 一是使我们药师的工作非常被动, 工作效率降低; 二是增加病人及家属劳累与烦躁, 延长病人就医时间, 无法体现我们以“病人为中心”的服务宗旨; 三是容易引发医患纠纷, 同事矛盾。为此我们针对临床处方中常出现的问题设计了一个药房与医生、与收费处的联系单, 以解决药房与收费处、与医生之间的沟通障碍, 提高工作效率, 减少病人或家属来回跑动的频率, 提高病人的满意度。

2 该设计单的好处

2.1 交代明白清楚不易出错 改变传统由于的口头交待方式为清晰书面文字形式, 将问题处方中的

问题清晰白纸黑字地表达于联系单上, 让医生和收费处工作人员一目了然, 准确地给予更正。减少了病人在诊室及收费处多次往返的次数。

重庆市 _____ 医院 药房与医生联系单 医生您好! 第 ____ 种 (味) 药品名称应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品数量应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品规格应这: _____。 第 ____ 种药品剂型应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品暂时无药, 请选其它替代药 第 ____ 种药品是中药, 请另开处方。 第 ____ 种 (味) 药品是自费药品, 请另开处方。 第 ____ 种药品应做皮试, 请注明皮试结果。 第 ____ 种 (味) 药品与第 ____ 药品有配伍禁忌, 请更换。 该处方前记不完整, 请完善。 该处方医生 (或带教老师) 未签名, 请补上。 谢谢! 年 月 日
--

重庆市 _____ 医院 药房与收费处联系单 下列标注处收费有误, 请更正: 第 ____ 种 (味) 药品名称应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品数量应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品规格应这: _____。 第 ____ 种药品剂型应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品的厂家应为: _____。 第 ____ 种 (味) 药品暂时无药, 请退费。 第 ____ 种 (味) 药品该病人不宜使用, 请退费。 谢谢! 年 月 日
--

2.2 提高工作效率和社会效益 主要表现为: ①能显著提高医生、药房及收费处的沟通效率及工作效率, 提升服务质量; ②减少病人来回跑动次

数,更能体现医务人员对病人的人性化服务,提升医院形象;③能有效减少医患纠纷,减少同事矛盾;④该设计单的成本低廉,成本价仅为 2~3 分钱。经我院 6 个月的实际应用,共有 158 例问题处方,应用该联系单后,仅一例病人去诊察室及收费

处跑动两次,其余病例均将问题处方在医生或收费处一次给予解决或处理。说明该联系单在解决问题处方在与医生和收费处之间的沟通联络问题中发挥着非常有效的作用。

收稿日期:2009-02-24

(上接第 366 页)

3.6 回收试验 取样品(批号 20061101)9 份,各约 0.2 g 精密称定,置顶空进样瓶中,分为 3 组,各 3 份。每组分别精密加入高、中、低 3 个浓度的混合对照品溶液各 3 mL,密封,溶解,按“3.3.2”项方法试验,按外标一点法测定,计算回收率。结果见表 2,表明回收率良好。

表 2 加替沙星样品回收试验结果表 (n = 3)

残留溶剂	加入对照品溶液 (μg/mL)	回收率 (%)	平均回收率 (%)	RSD (%)	平均 RSD (%)
乙醇	267.76	94.90		1.25	
	334.70	99.28	96.86	2.16	2.43
	401.64	96.41		1.14	
乙腈	26.92	96.08		1.86	
	33.65	99.32	96.97	2.60	2.64
	40.38	95.52		2.01	
二氯甲烷	30.79	99.78		2.66	
	38.49	99.00	98.57	1.09	1.95
	46.19	96.92		0.13	
乙酸乙酯	257.78	97.04		0.47	
	322.22	99.03	96.98	0.62	1.94
	386.66	94.86		0.79	
甲苯	45.97	92.79		2.21	
	57.46	97.03	94.81	1.15	2.54
	68.95	94.60		2.15	

3.7 定量限、检测限的测定 照“3.1.2”项方法继续稀释,制备一定浓度的对照品溶液,进样测定,测得乙醇、乙腈、二氯甲烷、乙酸乙酯、甲苯的定量限 (S/N = 10) 依次是 1.7、1.7、1.9、1.6、1 μg/mL,其检测限 (S/N = 2~3) 依次是 0.5、1.0、5.0、6.0、5.0、3 μg/mL。

3.8 样品测定 取本品 3 批 (20060501、20061101、20070403),照“3.1.4”项方法制备供试品溶液,按外标一点法分别测定 5 种溶剂残留量 (n = 2),结果样品中均未检出乙醇、乙腈、二氯甲烷、乙酸乙酯、甲苯。

4 讨论

4.1 毛细管柱的选择 试用 DM-FFAP 的毛细管柱,发现乙醇、二氯甲烷很难有效分离。最终确定用 DM-624 毛细管柱作为分析柱,各组分能够得到有效分离。

4.2 溶解介质的选择 试用 1% 磷酸水溶液作为溶解介质,回收试验中,乙酸乙酯回收率有 120% 以上,怀疑酸对样品产生了影响,可能发生了酯化等反应,使得乙酸乙酯回收结果偏高。后试用 DMF,70%、80%、90% DMF 水溶液,发现水能够提高有机溶剂的响应值,且样品在 90% DMF 水溶液中能够完全溶解,最终选用 90% DMF 水溶液作为溶解介质。

4.3 顶空条件的选择 考察了对照品在温度 60℃、70℃、80℃、90℃ 的气液平衡曲线,发现 80℃ 达到气液平衡;对 80℃ 进行平衡时间分别为 10、20、30、40 min 的考察,发现 30 min 已达到气液平衡,最终选择温度 80℃ 平衡 30 min 作为顶空条件。

在 ICH 的有机溶剂残留量研究指导原则及中国药典 2005 年版二部中,乙醇、乙腈、二氯甲烷、乙酸乙酯、甲苯的安全限度分别为 0.5%、0.04%、0.06%、0.5%、0.08%,从 3 批样品的测定结果来看,均能满足要求。实验结果表明,本实验方法采用方法的线性、精密性、重复性、稳定性、回收率均良好。因此顶空气相色谱法简便、快速、准确,能够有效控制加替沙星的有机残留物。

参考文献:

- [1] 周海钧. ICH 三方协调指导原则 [M]. 北京:人民卫生出版社,2000:88~89.
- [2] 中华药典 2005 年版(二部) [S]. 附录,2005:54.
- [3] 许国旺. 现代实用气相色谱法 [M]. 北京:化学工业出版社,2004:25~42.

收稿日期:2009-08-16

欢迎登陆药学实践杂志网站
www.yxsjz.cn