

基于“互联网+”的多维度用药咨询体系的建立和实践[△]

钟超*, 万春燕, 于丽娟, 林海洋 (中国科学院大学深圳医院(光明)药学部, 广东深圳 518106)

中图分类号 R97 文献标志码 A 文章编号 1672-2124(2022)02-0252-05

DOI 10.14009/j.issn.1672-2124.2022.02.029

摘要 目的:探讨该院基于“互联网+”的多维度用药咨询体系的优缺点和需要完善的问题。方法:统计2020年1月至2021年6月该院3种用药咨询模式的相关数据,分析各自的特点,评价其内在联系和存在的问题。结果:传统模式咨询人次为622人次,患者咨询仅占23.79%(148人次),以中老年患者居多,医护人员咨询占76.21%(474人次);患者咨询问题共193例次,主要为服药时间(85例次,占44.04%)、注意事项(47例次,占24.35%)和不良反应(55例次,占28.50%);医师咨询问题共392例次,主要为药物相互作用(84例次,占21.43%)、药动学(83例次,占21.17%);护士咨询问题共82例次,主要为不良反应(46例,占56.10%)。微信群模式,患者咨询人次为4 123人次,主要涉及儿童上呼吸道感染用药(1 295人次,占31.41%)、妊娠期患者药物选择(1 023人次,占24.81%)和中成药选择(875人次,占21.22%)。微信公众号模式,患者咨询3 273人次,主要涉及不良反应(613人次,占18.73%)、注意事项(608人次,占18.58%)和用法、用量(600人次,占18.33%)。上述3种用药咨询模式在服务人群、服务的时间和空间上相辅相成,相互补充,共同构建完整的用药咨询体系。结论:基于“互联网+”的多维度用药咨询体系的建立是对用药咨询工作的一次创新,可极大地适应当前药学服务发展的要求,但仍不成熟,需要在实践中不断完善。

关键词 “互联网+”; 用药咨询; 药学服务; 合理用药

Establishment and Practice of Multi-Dimensional Medication Consultation System Based on “Internet+”[△]

ZHONG Chao, WAN Chunyan, YU Lijuan, LIN Haiyang (Dept. of Pharmacy, University of Chinese Academy of Sciences-Shenzhen Hospital(Guangming), Guangdong Shenzhen 518106, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To investigate the advantages, disadvantages and improvement of multi-dimensional medication consultation system based on “Internet+”. **METHODS:** The relevant data of three drug consultation modes in this hospital from Jan. 2020 to Jun. 2021 were analyzed, the characteristics were analyzed, and the internal relationships and existing problems were evaluated. **RESULTS:** The number of consultations in traditional mode was 622 cases, of which only 23.79% (148 cases) were patients, mostly middle-aged and elderly patients, and 76.21% (474 cases) were medical staff. Patients consulted a total of 193 case-times, mainly about the duration of medication (85 case-times, 44.04%), precautions (47 case-times, 24.35%) and adverse drug reactions (55 case-times, 28.50%). There were 392 case-times of clinician consultation, mainly including drug interaction (84 case-times, 21.43%) and pharmacokinetics (83 case-times, 21.17%). A total of 82 case-times were consulted by nurses, mainly adverse drug reactions (46 case-times, 56.10%). In WeChat group mode, the number of patient consultations was 4 123 cases, mainly related to medication for upper respiratory tract infection in children (1 295 cases, 31.41%), drug selection for pregnant patients (1 023 cases, 24.81%) and selection of Chinese patent medicine (875 cases, 21.22%). In the WeChat platform mode, the number of patient consultations was 3 273 cases, mainly including adverse drug reactions (613 cases, 18.73%), precautions (608 cases, 18.58%), and usage and dosage (600 cases, 18.33%). Three medication consultation modes mentioned above complement each other in terms of service population, service time and space, and jointly construct a complete medication consultation system. **CONCLUSIONS:** The establishment of multi-dimensional medication consultation system based on “Internet+” is an innovation of medication consultation, which can greatly adapt to the current requirements of pharmaceutical care development, yet it is still immature and needs to be continuously improved in practice.

KEYWORDS “Internet+”; Medication consultation; Pharmaceutical care; Rational drug use

△ 基金项目:广东省医学科研基金项目(No. C2021103);深圳市光明区经济发展专项资金项目(No. 2021R01124)

* 副主任药师。研究方向:临床药学、药学服务。E-mail:404369598@qq.com

随着我国医疗改革的不断深入,国家卫生行政管理部门要求医院药师从“以药品为中心”向“以患者为中心”转变,医院药学服务模式也随之发生了巨大的变化,许多新的服务模式不断被应用。2020 年,国家卫生健康委员会等部门印发《关于加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见》(国卫医发〔2020〕2 号),要求发展居家社区药学服务,积极开展用药咨询、合理用药科普等服务,这是新形势下对药学人员转变药学服务模式的要求。合理用药咨询模式应用于临床药事管理中,能够规范药物使用情况,提高药物使用安全性,提升患者认可满意度^[1]。传统的用药咨询模式不能满足居家患者的合理用药需求,亟需开拓新的模式。我院药师通过“互联网+”拓展药学服务的时间和空间,建立了多维度用药咨询体系,为患者和医护人员提供全方位的用药咨询服务,取得了一定的成效,现报告如下,以期为各级医院开展相关工作提供经验和思路。

1 资料与方法

1.1 资料来源

资料来源于 2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院药师通过传统窗口咨询、微信工作群以及微信公众号 3 种不同模式的用药咨询数据。

表 1 2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院传统用药咨询情况统计

Tab 1 Statistics of consultation on traditional medicine in our hospital from Jan. 2020 to Jun. 2021				
咨询人类别	咨询人次数	构成比/%	咨询问题/例次	问题类型(例次数,构成比/%)
医师	392	63.02	392	药品溶剂(63 例次,16.07%)、相互作用(84 例次,21.43%)、不良反应(61 例次,15.56%)、用药疗程(67 例次,17.09%)、药动学(83 例次,21.17%)和其他(34 例次,8.67%)
护士	82	13.18	82	药品溶剂(16 例次,19.51%)、不良反应(46 例次,56.10%)、配伍禁忌(9 例次,10.98%)、药品储存(8 例次,9.76%)和其他(3 例次,3.66%)
患者	148	23.79	193	服药时间(85 例次,44.04%)、注意事项(47 例次,24.35%)、不良反应(55 例次,28.50%)和其他(6 例次,3.11%)
合计	622	100.00		

2.2 微信工作群模式

截至 2021 年 6 月,我院临床药师共加入家庭医生微信工作群 48 个,服务社区居民 2 513 人次,完成用药咨询 4 123 人次。2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院家庭医生微信工作群用药咨询问题统计见表 2。

表 2 2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院家庭医生微信工作群用药咨询问题统计

Tab 2 Statistics of medication consultation on family clinicians' WeChat group in our hospital from Jan. 2020 to Jun. 2021		
问题类型	咨询人次数	构成比/%
儿童上呼吸道感染用药	1 295	31.41
妊娠期妇女药物选择	1 023	24.81
中成药选择	875	21.22
联合用药	398	9.65
慢病相关	226	5.48
妇科用药	189	4.58
其他	117	2.84
合计	4 123	100.00

2.3 微信公众号模式

微信公众号模式启用 18 个月,总关注人数达 7 659 人次,持续关注人数 5 907 人(其中男性 2 259 人,占 38.24%;女性

1.2 方法

对 3 种用药咨询模式的优缺点进行比较分析,发现各自的优势,评价用药咨询体系的内在联系和存在的问题。(1)传统用药咨询模式:药师在日常工作中,通过用药咨询窗口坐诊、外出义诊、病区查房及办公电话咨询等形式,对患者或医务人员开展合理用药咨询。统计相关数据,分析咨询者及问题类型的构成,总结该模式的特点。(2)微信工作群模式:临床药师加入家庭医生微信工作群,与家庭医生共筑社区居民健康守护防线,通过微信群开展患者用药咨询服务。统计该模式的相关数据,分析其特点。(3)微信公众号平台模式:药师通过药学部微信公众号平台用药咨询模块,在线开展患者用药咨询服务,指导合理用药;同时,模块中嵌入了患者满意度调查表。统计该模块运行 18 个月的相关数据,分析其特点。

2 结果

2.1 传统用药咨询模式

2020 年 1 月至 2021 年 6 月,我院传统用药咨询模式咨询人次为 622 人次,其中医师咨询 392 人次,护士咨询 82 人次,患者咨询 148 人次,见表 1。

3 648 人,占 61.76%);咨询人数为 1 674 人,共咨询 3 273 人次(同一人 1 日算 1 次);患者满意度为 92.37%。2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院微信公众号模式患者咨询统计见表 3;患者咨询问题种类分布见表 4。

2.4 3 种用药咨询模式比较

3 种用药咨询服务模式构成了我院的用药咨询服务体系,三者之间相辅相成,既相互独立,又相互联系,服务于不同的人群,存在各自的特点,见表 5—6。

3 讨论

广义的用药咨询指药师利用药学专业知识和工具向医务人员、患者、患者家属以及公众提供药物信息,宣传合理用药知识,交流用药相关问题的过程,包括针对患者、医务人员以及药学同行之间的用药咨询^[1]。狭义的用药咨询通常指针对患者的用药咨询,即药师与患者及家属直接交流,解答其用药疑问,介绍安全用药相关知识和疾病知识,使患者及其家属接受正确的用药知识,纠正错误用药观念和改善用药依从性^[2]。

3.1 传统咨询模式满足医院内用药咨询需求

研究结果表明,我国二、三级医院中,用药咨询整体开展较好,是我国开展较广泛的药学服务项目,也是保障患者用药安全的主要途径^[3]。目前大部分医院都停留在传统的用药咨询模式上,即药师通过药房的用药咨询窗口、临床药师查房、义诊

表 3 2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院微信公众号模式患者咨询统计

Tab 3 Statistics of patient consultation on Wechat platform in our hospital from Jan. 2020 to Jun. 2021

性别	年龄/岁	咨询人次	咨询问题类型(人次)	涉及疾病(人次)
男性	18 ~40	243	药品保存(24 人次)、相互作用(37 人次)、不良反应(15 人次)、服药时间(43 人次)、用法与用量(87 人次)、注意事项(32 人次)和其他(5 人次)	泌尿系统疾病(51 人次)、生殖系统疾病(44 人次)、肝病(46 人次)、呼吸系统疾病(67 人次)和上呼吸道感染(35 人次)
	>40 ~60	781	相互作用(143 人次)、不良反应(69 人次)、用法与用量(138 人次)、用药方案(32 人次)、中成药(197 人次)、注意事项(116 人次)、药品供应(78 人次)和其他(8 人次)	肾脏疾病(87 人次)、高血压(234 人次)、糖尿病(189 人次)、肿瘤(23 人次)、呼吸系统疾病(147 人次)、前列腺相关疾病(97 人次)和其他(4 人次)
	>60	133	服药时间(12 人次)、相互作用(16 人次)、用法与用量(9 人次)、药品供应(23 人次)、中成药(28 人次)、保健品(41 人次)和其他(4 人次)	高血压(47 人次)、糖尿病(38 人次)、慢性阻塞性肺疾病(36 人次)和肿瘤(12 人次)
女性	18 ~40	1 021	不良反应(251 人次)、注意事项(269 人次)、服药时间(183 人次)、用法与用量(217 人次)、药品保存(93 人次)和其他(8 人次)	儿童疾病(396 人次)、妊娠期疾病(121 人次)、哺乳期疾病(93 人次)、妇科疾病(136 人次)、皮肤病(68 人次)、上呼吸道感染(107 人次)、甲状腺疾病(54 人次)和鼻炎(46 人次)
	>40 ~60	837	不良反应(278 人次)、注意事项(191 人次)、相互作用(213 人次)、用法与用量(149 人次)和其他(6 人次)	更年期疾病(129 人次)、高血压(136 人次)、高血脂症(143 人次)、糖尿病(154 人次)、肿瘤(45 人次)、贫血(59 人次)和儿童疾病(171 人次)
	>60	258	服药时间(54 人次)、相互作用(28 人次)、饮食相关(44 人次)、中成药(49 人次)、保健品(72 人次)和其他(11 人次)	高血压(97 人次)、糖尿病(86 人次)、高血脂症(52 人次)和失眠(23 人次)
合计		3 273		

表 4 2020 年 1 月至 2021 年 6 月我院微信公众号模式患者咨询问题种类分布

Tab 4 Classification of consultation on Wechat platform in our hospital from Jan. 2020 to Jun. 2021

问题类别	人次	占总人次数的比例/%	问题类别	人次	占总人次数的比例/%
不良反应	613	18.73	药品保存	117	3.57
注意事项	608	18.58	保健品相关	113	3.45
用法与用量	600	18.33	药品供应	101	3.09
相互作用	437	13.35	饮食相关	44	1.34
服药时间	292	8.92	用药方案	32	0.98
中成药相关	274	8.37	其他	42	1.28

表 5 3 种用药咨询模式的服务情况统计

Tab 5 Statistics of three models of medication consultation

模式	咨询人次	咨询问题/例次	咨询人类别	咨询对象	主要问题类型
传统模式	622	667	以医院内医师、护士和患者为主	以中老年为主	药品的使用、保管、相互作用和注意事项
微信群模式	4 123	4 123	以居家用药的患者及其家属为主	以中青年为主	儿童、哺乳期妇女及老年人常见疾病用药
公众号模式	3 273	3 273	以居家用药的患者及其家属为主	以中青年为主	药品配伍、泌尿生殖系统用药和慢病用药

表 6 3 种用药咨询模式的优缺点对比

Tab 6 Advantages and disadvantages of three models of drug consultation

模式	优点	缺点	对药师的要求
传统模式	与患者面对面交流,患者尤其是老年患者易于接受,咨询的问题相对简单,医护人员咨询方便	受众面较窄,患者咨询不太方便,一般咨询时间较短;患者回查不方便	药学知识面广,熟悉药品的基本知识,能快速查询相关资料,有较强的沟通技巧
微信群模式	方便,中青年患者较易接受,可代家属咨询,有家庭医师团队共同参与,回复较为全面,适用于患者临时咨询需求;可以作为传统模式的重要补充	患者需会手机微信操作,不方便涉及患者隐私问题的咨询;患者可回查,但不太方便	对于常见疾病尤其是儿童和老年人常用药品有较深的认识,能准确判断药品不良反应,能在短时间内查找到相关资料或寻求专业帮助;要注意法律风险防范
微信公众号模式	方便,中青年患者较易接受,可代家属咨询,药师回复时间充裕,便于团队协作;患者可提供图片等资料,隐私性较强;患者回查方便;适于上述 2 种模式的重要补充	老年人操作性不方便,可能会涉及许多与用药咨询不相关的问题	要有责任心,随时回复;有较强的患者隐私保护意识,对于特殊人群尤其是妇科、产科、男性泌尿生殖系统和老年人慢性疾病用药有较深的认识或能快速查找到相关资料,熟悉简单的检验检查结果判断标准和意义;要注意法律风险防范

者可能出现的药品不良反应需要得到药师的专业指导,而注射用药的溶剂也是护士较为关注的问题。当前,医护人员非常希望药师能提供合理用药建议,临床用药环节需要药师的参与,药师积极加入治疗团队,协助制定最适合的用药方案,有助于提高用药合理性,降低用药相关不良反应及治疗费用^[5]。

传统用药咨询模式,年龄较大、女性和文化程度较高患者,

心脑血管疾病药物及用法与用量等问题咨询较多,且因年龄、性别及文化程度的差异,导致用药咨询需求存在差异,应根据不同情况给予针对性干预^[6]。患者于窗口取药后,仍习惯性回到医师处咨询药品的使用,而在窗口只是咨询服药时间、饮食方面的注意事项以及可能的药品不良反应等问题,这种模式属于药师被动咨询模式,大部分患者并未认识到药师在合理用

药方面的作用^[7]。因此,该模式在一定程度上可增强患者用药科学性,提高患者合理用药意识,减少不合理用药的发生,提升药物疗效,优化药房服务评价^[8]。但是,仍具有较大的局限性。首先,患者在窗口咨询时,受专业知识的不对等限制,患者及家属无法在短时间内完全掌握药师的指导,居家用药时容易忘记;其次,患者居家用药过程中遇到的实际问题,无法立即得到药师专业的用药指导;第三,该模式在时间和空间上的局限性很大。因此,有学者指出,要建立“立体化药学服务”模式,采用新的方法、渠道和技术,改进药师的日常工作。总之,传统用药咨询模式对于患者合理用药的帮助有限,更多的是服务于医护人员诊疗过程中的合理用药需求。

3.2 “互联网+”用药咨询模式满足居家用药咨询的需求

“互联网+”用药咨询模式包括微信群和微信公众号平台2种模式,是对传统线下咨询模式的有效创新和补充,具有方便快捷、个性化明显、时效性强、不受时间和空间的限制以及便于查看等优点,还可以通过私信的方式,与药师进行即时沟通,具有较强的直观性、实用性和完整性特点^[9]。

3.2.1 微信群模式:药师加入家庭医师微信群,与家庭医师共建服务团队,在微信群中实现医药护联合,各司其职,给患者提供无缝对接的即时医疗服务。该方式针对性强,可随时开展用药咨询等药学服务,容易被患者接受。家庭医师和药师可依据患者提出的问题,相互协作,给予专业的回复。该模式区域性强,仅针对签约家庭医师的患者提供相应服务,且依赖于健全的社区健康管理体系。由于我院社区健康管理体系完善,下属40家院办院管的社区健康管理中心,上下转诊渠道通畅,家庭医师签约率高。因此,微信群用药咨询服务模式易被家庭医师和患者接受,医药护协作程度高。由表2可见,由于该模式在相对开放的环境中进行,不便于患者隐私保护,参与者以中青年较多,因此,所涉及的问题一般为生活中常见的用药问题,如儿童、妊娠期妇女用药和中成药相关问题。该模式下患者文化程度和专业水平参差不齐,均是患者和(或)家属咨询,问题精准,要求药师具有较强的专业水平,能快速回复患者。但药师易于取得患者及家属的信任,便于开展工作。缺点是对药师的专业水平和应变能力要求较高,患者咨询的时间不固定,所咨询的问题往往涉及面较广,常常超出了药师所掌握的专业知识范畴,药师需要查询资料方能给予正确的回复。同时,要求药师与医师配合良好,互相补充。

3.2.2 微信公众号模式:随着移动互联网高速发展,智能终端在各领域全面普及,以“互联网+”人工智能的现代技术发展已经融入并改变人们的工作和生活方式,医师或药师可通过互联网平台对患者提供药品推荐、药学服务和健康科普教育等用药咨询服务^[10-11]。我院药学部微信公众平台用药咨询模块上线18个月的数据显示,患者尝试意愿较强,但个人基本资料尤其是涉及个人隐私的资料提供较少,显示出公众对该虚拟平台模式仍存在戒备心理,也显示出公众对于个人隐私的保护意识增强,提示管理者和药师要注意保护患者隐私。

由表3可见,在关注并咨询的患者中,女性比男性多,一方面,体现出女性对健康的关注度较男性高;另一方面,女性除咨

询自身用药问题外,还会咨询儿童和部分老人的用药问题。从年龄分布看,>40~60岁男性关注较多,该年龄段正是事业的黄金时期,同时慢性疾病也开始出现,患者非常关注健康相关问题;18~40岁女性关注较多,主要咨询妇女及儿童相关用药问题,与该年龄段家庭职责分工有关。总体而言,中青年易接受和使用该模式,而老年人受教育水平和线上操作等因素影响,较少主动咨询用药问题,多由其家属代为咨询。

患者咨询问题类型和涉及疾病方面,各年龄段患者有细微差别。其中,药品的用法与用量、相互作用、不良反应、服药时间和注意事项是各年龄段患者共同关注的问题。随着年龄的增长,各种问题所占比例也发生变化。尤其是中老年男性和老年女性患者,中成药和保健品的使用增多,对专业帮助的需求也逐渐增多。男性咨询自身相关疾病较多,而青壮年女性咨询问题包括自身和儿童相关问题,中年女性主要咨询自身和家人的用药问题。高血压、糖尿病和高脂血症等慢性疾病合理用药问题的咨询比例较高。提示药学服务与慢病管理的紧密结合将是线上药学服务的重要内容,医疗机构可在实践中探讨线上慢病管理的药学服务模式。同时,从咨询问题类别看,妊娠期妇女和儿童也是合理用药关注度较高的人群。中成药有关的用药问题咨询较多,与当地人群使用中药较多有关。

基于微信公众号平台的用药咨询模式,具有患者易于接受、咨询过程便捷、咨询结果可长期保存、药师回复时有充足时间查阅资料、患者隐私易于保护和患者认可度高等优点^[12]。缺点是患者咨询的问题多样化,部分可能涉及非药学专业内容,药师回复存在一定的法律和伦理风险,需谨慎或求证后再回复。

患者满意度是患者对药师咨询服务效果的反映。微信公众平台统计结果显示,大部分咨询的患者对药师的工作十分满意,而不满意的情况主要涉及非药学专业问题的回复。这也表明药师在回复相关问题时,要注意保持耐心,做好解释工作,以得到患者的理解和支持。

总之,通过以上实践,家庭医师微信群模式可有效实现医、药、患互动,适合各年龄阶段的患者,可作为药学人员常规便捷的药学服务模式。微信公众平台模式尚需不断完善服务流程,加强宣传推广,提高患者认可度。同时,可通过增加合理用药科普宣传、增加服务功能等方式提高患者关注度。“互联网+”背景为药师用药咨询服务创新模式提供了有效平台,方便更多人员随时随地进行用药咨询服务,但是作为虚拟平台,易受到较多因素影响,存在较多安全风险。未来需要从法律层面面对“互联网+”背景下的用药咨询服务进行约束,提高用药咨询的规范化与合理性^[13]。“互联网+”用药咨询实现了药学服务的个体化和契约化,多元化地满足了患者的需求,促进了“以患者为中心”的药学服务转型,有助于打破信息壁垒、解决医疗信息不对称问题,为药师创造了提升临床实践技能的真实场景^[14]。

3.3 3种模式相辅相成,相互补充

由表5—6可见,3种模式各具特点,服务于不同的人群,所面对的咨询人员也不相同,对药师的要求也稍有不同。传统

模式下,药师与患者面对面,解决患者关心的用药问题,易于取得患者的支持和信任,患者满意度较高。在该模式下,药师推荐患者关注公众号,是对患者居家用药过程中用药咨询需求的有效补充。由于部分患者已加入了家庭医师微信群,也会同时关注微信公众号,对于不同的用药问题可在不同的环境中获得药师的帮助。因此,患者可以根据需求在3种模式间自由选择,既保障了在院期间的用药咨询需求,也保障了居家用药期间的用药咨询需求。3种模式相辅相成,在咨询时间和空间上相互补充,共同构成我院用药咨询服务体系^[15]。

3.4 存在的问题和解决方案

前期的用药咨询服务实践中,药师工作的同质化、药师服务的及时性以及重点患者居家用药咨询的满足,是当前用药咨询服务体系的主要问题。药师工作的同质化与药师自身业务水平参差不齐有关,可以通过加强咨询药师团队的专业培训,并制定规范的咨询流程,不断提高用药咨询的同质化;药师平时工作繁忙,不能及时回复患者,在一定程度上对2种基于“互联网+”的用药咨询模式的发展造成了较大的阻碍^[16-17]。可通过提高药师的主观能动性,合理安排药师在不同模式用药咨询的值守时间,并将该工作量化并纳入药师绩效考核,提高药师服务的及时性;对于部分重点患者尤其是行动不便或卧病在床的患者,可拓展药学服务范围和内容,通过签约家庭药师,开展药师家庭访视,达到精准服务,满足该类患者的药学服务需求。

用药咨询服务体系的基石是广大人民群众对于药师工作的支持和信任。药师需要不断加强自身能力的培养,如专业能力、沟通能力、临床思维和药学情报的收集与掌握等^[18]。咨询药师专科化、团队化,是未来用药咨询服务发展的新方向。

我院目前所有用药咨询服务都是免费的,也没有设立专门岗位从事该项工作,没有相应的激励政策,药师工作价值无法得到体现,因此该类用药咨询服务的可持续性较差。建议管理部门出台相应的政策,将药学服务的收费纳入国家收费目录,调整药学人员的绩效管理,以推动药学学科的健康发展^[19]。同时,如何建立用药咨询的质量控制体系和效果评价体系,有效评价药师的服务质量以及提高患者合理用药水平,是发展药学服务亟待解决的问题。另外,“互联网+”药学服务的同质化和标准化仍是需要探索的课题。

4 结论

用药咨询作为医院药学的一个重要组成部分,是药师从药品供应保障向临床服务转型的重要起点与标志,其服务模式也随着药学学科的发展而不断发展^[20]。尤其随着互联网技术的快速发展,将“互联网+”的概念与药师用药咨询服务相结合,是一种创新模式,且符合新时代药学服务发展需求。这种创新服务模式给患者带来了极大的便利,提高了患者用药依从性,减少了药品不良反应发生,促进了患者合理用药;可为相关疾病合理用药的流行病学研究提供大量真实世界数据,对于促进我国医疗制度改革、推动医保制度的完善和促进慢病管理具有重要的意义;但在服务机制、法律约束性和资格准入等方面还

需要不断完善。传统用药咨询仍是所有用药咨询模式的基石。3种模式相辅相成,满足不同人群的需求,组成完整的多维度用药咨询模式体系,极大拓展了用药咨询的时间和空间,完善了药学服务内容,有利于推动医院药学健康发展。咨询药师需不断加强自身专业知识和责任心的培养,提高患者的满意度和认可度;管理部门也应适应时代的发展,规范“互联网+”用药咨询服务模式的监管和培育,提高药师的工作积极性,共同推动新形势下药学服务模式的转变及健康发展。

参考文献

[1] 张春梅.合理用药咨询在临床药事管理中的应用[J].中国医药指南,2020,18(22):238-239.

[2] 李大魁,彭名炜,王汝龙.临床药学[M].北京:中国协和医科大学出版社,2007:45,60.

[3] 林平,杨丽娟,邵晓楠,等.我国用药咨询和用药教育现状调研及补偿机制探讨[J].中国医院,2020,24(2):12-15.

[4] 高婷,王晓剑,张超,等.我国药物咨询门诊工作现状分析[J].中国医院用药评价与分析,2021,21(2):244-246.

[5] 焦韵苹,胡萨萨,焦夏玲,等.浅谈临床药师在用药咨询中的药学服务作用[J].临床医学研究与实践,2021,6(13):19-21.

[6] 于洋洋.本院门诊西药房患者用药咨询情况及需求程度研究分析[J].中国医学创新,2021,18(4):163-166.

[7] 沈思君,鹿华彦,徐艳苹.从用药咨询在药学门诊的实践看药学服务的重要性[J].中国处方药,2021,19(8):54-56.

[8] 施淑娟.门诊药房用药咨询服务对临床合理用药与疗效的影响[J].中国医药指南,2020,18(31):28-29.

[9] 刘玉强,侯春霞,王俊芝,等.基于微信公众平台提供药学服务的效果评价[J].中国药物与临床,2020,20(9):1442-1444.

[10] 李婷婷,蒋思达.大数据背景下智慧药师信息服务平台研究[J].中国合理用药探索,2018,15(2):72-75.

[11] 谢丽平.“互联网+”背景下药师用药咨询服务运作模式的探讨[J].海峡药学,2017,29(11):288-289.

[12] 李佳,陈毅芳,张玮,等.基于微信公众号新模式下的药学服务实践[J].中医药管理杂志,2020,28(21):72-74,78.

[13] 李丽丽,裴方剑,王建群.“互联网+”背景下药师用药咨询服务创新模式研究[J].中医药管理杂志,2020,28(2):108-110.

[14] 黄晓威,傅新阳,吴水发,等.临床药师参与用药咨询服务的实践与分析[J].临床合理用药杂志,2021,14(22):1-3,6.

[15] 夏铮铮,冀连梅,孟珥.基于移动互联网社交软件的专科药学咨询服务实践[J].中国药师,2019,22(9):1679-1681.

[16] 杨磊,邹治木,聂彩霞,等.帕累托图法回顾性分析我院门诊药物咨询服务情况[J].中国医药导刊,2019,21(5):310-315.

[17] 诸慧,陈斯佳,金剑.基于微信公众平台开展药学服务[J].医药导报,2019,38(5):672-675.

[18] 袁帅.开展用药咨询服务工作的方法[J].大医生,2019,4(1):90-91.

[19] 张静,王虎峰.药事服务费改革:内涵解析及政策选择[J].中国药房,2018,29(6):725-730.

[20] 聂丽娟,赵莹莲,朱晗,等.精神专科医院门诊药房用药咨询分析[J].临床合理用药杂志,2018,11(20):87-88.

(收稿日期:2021-08-16 修回日期:2021-11-12)