

# 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径思路分析

张鹏

都匀市平浪镇中心卫生院

DOI:10.32629/ffcr.v3i8.18408

**[摘要]** 目的：探索中药房药师开展优质中药学服务的可行路径，验证其在保障用药安全、改善患者诊疗结局中的实际效用。方法：2024年1月至12月，选取我院中药房取药患者200例，以随机数字表法均分为观察组与对照组（各100例）。对照组采用传统中药学服务模式，观察组实施多维度优质服务。对比两组用药依从性、中药不良反应发生率、用药知识掌握程度及服务满意度。结果：观察组用药依从性优良率显著高于对照组，中药不良反应发生率显著低于对照组，用药知识掌握评分与服务满意度评分均优于对照组，差异均有统计学意义（ $P<0.05$ ）。结论：中药房药师通过强化专业素养、创新服务模式、完善质量管控等方式推进优质中药学服务，可有效提升患者用药安全性与依从性，优化服务体验，具备临床推广价值。

**[关键词]** 中药房；药师；优质中药学服务；用药安全；用药依从性；服务模式

中图分类号：R288 文献标识码：A

## Analysis of Effective Ways and Ideas for Chinese Medicine Pharmacy Pharmacist to Carry Out High-quality Chinese Medicine Service

Peng Zhang

Duyun City Pinglang Town Central Health Center

**Abstract:** Objective To explore feasible approaches for pharmacists in traditional Chinese medicine (TCM) pharmacies to deliver high-quality TCM services, and to validate their practical effectiveness in ensuring medication safety and improving patient outcomes. Methods From January to December 2024, 200 patients who received TCM medication from our hospital's pharmacy were randomly divided into an observation group (100 cases) and a control group (100 cases) using a random number table method. The control group received traditional TCM service models, while the observation group implemented multidimensional high-quality services. The two groups were compared in terms of medication adherence, incidence of adverse drug reactions, knowledge mastery of medication, and service satisfaction. Results The observation group showed significantly higher medication adherence rates and significantly lower incidence of adverse drug reactions compared to the control group. Both the medication knowledge mastery scores and service satisfaction scores were statistically superior ( $P<0.05$ ). Conclusion By enhancing professional competence, innovating service models, and improving quality control, pharmacists in TCM pharmacies can effectively improve medication safety and adherence, optimize service experiences, and demonstrate clinical promotion value.

**Keywords:** pharmacy of traditional Chinese medicine; pharmacist; high quality traditional Chinese medicine service; drug safety; drug compliance; service mode

## 引言

中医药在我国医疗卫生体系中地位关键，中药房作为核心服务枢纽，承担中药调配、发放及用药指导等核心职能，其服务质量直接关乎用药安全与临床疗效<sup>[1]</sup>。随着医改深化与民众健康需求多元化，传统“被动抓药、简单告知”的服务模式已难以适配需求，患者对专业化、个性化、全程化的中医药服务诉求愈发迫切<sup>[2]</sup>。中药房药师的专业能力、服务理念与模式直接决定服务质量，但当前部分中药房存在明显短板：药师专业知识更新滞后，辨证用药与配伍禁忌辨识

能力不足，处方审核流于形式，用药指导缺乏针对性，且中药质量管控链条不完善、药学监护体系未健全<sup>[3]</sup>。这些问题既制约中医药服务效能，还可能引发用药风险，影响患者信任度。本次重点探究中药房药师开展优质中药学服务的有效途径，验证其在提升用药安全、改善患者预后中的实践效果，具体如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

2024年1月至12月，选取我院中药房取药患者200

例，以随机数字表法均分为观察组与对照组（各 100 例）。观察组男性 56 例、女性 44 例，年龄 18~78 岁（平均 46.8 ± 12.5 岁），涵盖呼吸系统、消化系统等疾病类型，文化程度分布为小学及以下 15 例、初中至高中 45 例、大专及以上 40 例；对照组男性 53 例、女性 47 例，年龄 20~76 岁（平均 45.6 ± 11.8 岁），疾病与文化程度构成相近。两组性别、年龄、疾病类型、文化程度等一般资料对比无统计学差异（ $P>0.05$ ），具备临床可比性。

纳入标准：需服用中药且用药疗程  $\geq 7d$ ，意识清晰可配合研究流程，患者及家属知情同意，无严重肝肾功能不全、精神疾病等影响研究的基础疾病<sup>[4]</sup>。

排除标准：对中药成分过敏、无法正常沟通或有认知障碍、中途更换治疗方案及不配合随访调查者<sup>[5]</sup>。

### 1.2 方法

对照组：接受传统中药学服务模式：① 药师按处方完成中药饮片调配或中成药发放，确保药品种类、剂量无误；② 简单告知患者用药剂量、服用时间，未进行系统用药指导；③ 不开展主动随访与药学监护，仅在患者咨询时解答疑问。

观察组：实施优质中药学服务模式。（1）为筑牢优质中药学服务基础，需从专业素养与服务流程两方面精准发力。专业素养提升上，建立常态化培训机制，每月开展 2 次中医药核心知识培训，涵盖药性、配伍禁忌、辨证用药等内容，强化特殊人群用药指导与不良反应处理技能；每季度邀请专家讲座解读行业指南，组织药师参与临床查房，提升中西医协同能力。同时，定期开展饮片鉴别、炮制、调配等实操考核，规范操作标准，将调配误差控制在  $\pm 5\%$  以内；拓展西医药学、信息技术等跨学科知识，规避联合用药风险，适配现代化服务需求。（2）服务流程优化方面，构建三级处方审核体系，通过当班药师基础核查、资深药师核心研判、主管药师高危把关的分层机制，确保处方合格率 100%。提供个性化用药指导，结合患者病情、体质与文化程度，采用多形式全维度讲解煎煮方法、服用禁忌、不良反应处理等内容，为慢性病患者制定用药时间表。此外，拓展中药代煎、膏方制作等定制化服务，设立中药咨询门诊，搭建线上服务平台，发布科普知识并开通在线咨询，全方位满足患者多元化、便捷化的健康需求。（3）为保障用药安全、提升治疗效果，需强化质量管控与全程药学监护。质量管控方面，构建中药饮片全流程溯源体系，从采购、验收至调配建立完整追溯记录，严格遵循药典标准，抽样检测饮片性状、水分、有效成分等指标，确保质量合格；按中药特性分类储存养护，对易损饮片采取针对性防护措施，毒性中药实行“专人、专账、专柜”管理；建立不良反应监测台账，收集用药反馈并优

化方案，同时开展安全科普提升患者防护意识。（4）全程药学监护上，为患者建立包含基本信息、用药方案等内容的个性化档案，对长期用药者定期随访复诊，动态调整用药建议；药师主动参与临床诊疗协同，为疑难病例、重症患者提供用药优化方案与个体化监护；注重沟通技巧与心理疏导，耐心解答疑问、缓解焦虑情绪，通过案例分享增强用药依从性较差患者的治疗信心。

### 1.3 观察指标

用药依从性：采用 Morisky 用药依从性量表评估<sup>[6]</sup>；

中药不良反应发生率：统计患者用药期间出现的皮疹、腹泻、恶心、头晕等与中药相关的不良反应发生情况；

用药知识掌握程度：采用自制量表评估；

服务满意度：采用护理服务满意度量表。

### 1.4 统计学方法

采用 SPSS 26.0 统计软件进行数据分析。计量资料以均数  $\pm$  标准差 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示，组间比较采用 t 检验；计数资料以率 (%) 表示，组间比较采用  $\chi^2$  检验。P.05 表示差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者用药依从性比较

观察组用药依从性优良率为 92.0%，显著高于对照组的 75.0% ( $P<0.05$ )。见表 1。

表 1 两组患者用药依从性比较 [例 (%)]

组别	例数	优良	一般	差	优良率
观察组	100	92(92.0)	6(6.0)	2(2.0)	92.0%
对照组	100	75(75.0)	15(15.0)	10(10.0)	75.0%
P 值					<0.05

### 2.2 两组患者中药不良反应发生率比较

观察组：皮疹、腹泻、头晕各 1 例（均占 1.0%），无恶心症状，总发生率 3.0%；对照组：皮疹 3 例（3.0%）、腹泻 4 例（4.0%）、恶心 2 例（2.0%）、头晕 3 例（3.0%），总发生率 12.0%，观察组显著低于对照组 ( $P<0.05$ )。

### 2.3 用药知识掌握程度对比

观察组在中药煎煮方法 (23.5 ± 2.1 分)、服用注意事项 (24.2 ± 1.8 分)、不良反应处理 (22.8 ± 2.3 分)、饮食禁忌 (23.1 ± 2.0 分) 及总分 (93.6 ± 5.2 分) 上，均显著高于对照组的 18.6 ± 3.2 分、19.5 ± 2.5 分、17.9 ± 3.1 分、18.3 ± 2.8 分、74.3 ± 7.8 分，各指标差异均有差异性 ( $P<0.05$ )。

### 2.4 服务满意度对比

观察组：非常满意 65 例 (65.0%)、满意 30 例 (30.0%)、一般 5 例 (5.0%)、不满意 0 例，总满意度 95.0%；对照组：非常满意 40 例 (40.0%)、满意 38 例 (38.0%)、一

般 15 例 (15.0%)、不满意 7 例 (7.0%)，总满意度 78.0%，观察组显著高于对照组 ( $P<0.05$ )。

### 3 讨论

优质中药学服务是以患者为中心，以中医药理论为支撑，整合专业素养、精准服务、质量管控与全程监护的全链条服务模式<sup>[7]</sup>。涵盖处方规范审核、个性化用药指导、中药全流程质量保障、长期药学随访等核心内容，兼顾专业性与人文性，旨在提升用药安全与依从性，优化服务体验，助力中医临床疗效充分发挥。

传统中药房药师常局限于药品调配，专业知识更新滞后且与临床脱节，导致用药指导缺乏针对性<sup>[8]</sup>。通过建立常态化培训、强化实操考核、补充跨学科知识等方式，可系统性提升药师综合素养，使其精准辨识配伍禁忌、规范饮片调配、规避中西药联用风险，从源头筑牢用药安全基础。传统“被动发药、简单告知”模式易造成患者用药知识匮乏、依从性不足，而构建分层处方审核体系、开展差异化个性化用药指导、拓展中药代煎与线上咨询等延伸服务，能有效规避用药风险，降低患者用药门槛，帮助患者全面掌握用药相关知识，进而改善用药行为，这充分印证了专业素养提升与服务流程优化是优质中药学服务的核心支撑与关键路径。

中药质量直接关乎临床疗效与用药安全，传统中药房在饮片采购、储存、养护等环节存在管控漏洞，易引发饮片变质、有效成分流失或伪品混入等问题<sup>[9]</sup>。通过构建全流程溯源体系，严格遵循药典标准开展抽样检测，可实现药材从采购到调配的全链条质量可控；结合中药特性实施分类储存与精准养护，能降低霉变、虫蛀等损耗风险，对毒性中药实行专项管理可进一步规避特殊用药隐患。同时，建立中药不良反应监测台账，形成“用药 - 反馈 - 改进”的闭环管理，助力及时识别与干预不良反应，为用药安全筑牢防线<sup>[10]</sup>。

传统中药学服务以发药为终点，缺乏对用药全过程的跟踪干预，难以应对用药期间的各类问题。构建全程药学监护体系，通过建立个性化用药档案、开展定期随访与复诊评估，实现服务从“被动响应”到“主动管理”的转型；药师

主动参与临床诊疗协同，优化用药方案，同时关注患者心理需求、疏导用药焦虑，既让用药方案更贴合个体情况，又能改善医患关系、提升服务体验，契合患者对全程化、人性化药学服务的需求。

综上所述，中药房药师通过强化专业素养、创新服务模式、完善质量管控等方式推进优质中药学服务，可有效提升患者用药安全性与依从性，优化服务体验，为中医药临床疗效发挥提供有力保障，具备临床推广价值。

### [参考文献]

- [1]孟爱君,苏润珠. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径思路分析[J]. 中国卫生标准管理,2024,15(5):132-135.
- [2]王美琴. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 中医药管理杂志,2020,28(16):118-119..
- [3]李素梅,王佳,张宇翔. 医院中药房开展中药学服务有效途径探析[J]. 中国中医药图书情报杂志,2024,48(5):265-268.
- [4]魏春晓,于毅. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 中国保健营养,2021,31(4):290-291.
- [5]韩光霞,孙林芝. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 养生保健指南,2021(18):125.
- [6]陈飞飞. 优质中药学服务管理对提升中药房药师服务质量的效果分析[J]. 康颐,2025(4):136-138.
- [7]王丽云. 中药房药师开展优质中药学服务的有效途径[J]. 健康必读,2020(14):166.
- [8]郭海英,王续山,时晨. 中药房药师开展中药学服务的方法与价值探究[J]. 中国社区医师,2020,36(8):6-7.
- [9]黄华. 中药房药师开展优质中药学服务的价值分析[J]. 全科口腔医学电子杂志,2024,11(4):46-49..
- [10]张锋. 中药房药师开展优质中药学服务的有效方法[J]. 中国保健营养,2020,30(35):384,388.

### 作者简介:

张鹏 (1991.08-), 男, 回族, 贵州威宁人, 本科, 主管中药师, 研究方向为中药学专业方向。