

浅谈药学服务与全程化药学服务

李可欣

DOI:10.12238/pef.v1i1.5917

[摘要] 近些年来,我国社会的众多药学工作者们对药学服务进行了深入的探索,并且取得了一系列成果。与此同时,药学服务的理念也得到了一定程度的推广,并被人民大众所认同和理解。随着药学服务工作方向的不断拓宽,并且逐步把病人放置到核心地位,充分体现人文关怀的理念。因此为了发挥药学服务价值,本文概述了药学服务与全程化药学服务,阐述了药学服务的基本要求、重要作用及其主要内容,对全程化药学服务特点及其不足与相关策略进行了论述分析。

[关键词] 药学服务; 全程化药学服务; 要求; 作用; 内容; 特点

中图分类号: R9 **文献标识码:** A

Discussion on Pharmaceutical Service and Full Process Pharmaceutical Service

Kexin Li

[Abstract] In recent years, numerous pharmaceutical workers in China have conducted in-depth exploration of pharmaceutical service and achieved a series of results. At the same time, the concept of pharmaceutical service has also been promoted to a certain extent and recognized and understood by the people. With the continuous expansion of the direction of pharmaceutical service work and the gradual placement of patients in the core position, the concept of humanistic care is fully reflected. Therefore, in order to play the value of pharmaceutical service, this article outlines pharmaceutical service and full process pharmaceutical service, elaborates on the basic requirements, important roles, and main contents of pharmaceutical service, and discusses and analyzes the characteristics, shortcomings, and related strategies of full process pharmaceutical service.

[Key words] pharmaceutical service; full process pharmaceutical service; requirement; effect; content; characteristic

药学服务是针对公共卫生,有效服务患者解决健康问题。在药物治疗过程中,药师能够预防和识别与药物治疗有关的各种问题,才能在药物治疗中发挥作用,连续性、效率和简单性是医药服务的碎片化要求。为患者提供优质的药学服务,运用最新的服务思维和专业的服务理念,无论是门诊、住院还是急诊患者,无论患者的病情如何,药学服务都全程关注,保障患者的健康。

1 药学服务与全程化药学服务的概述

1.1 药学服务的概述

药学服务是指药学人员利用药学专业知识和工具,向社会公众(包括医药护人员、病人及其家属、其他关心用药的群体等)提供与药物使用相关的各类服务。临床中,疾病之于患者来讲,它产生的影响是存在明显差异的,这一点集中体现在患者用药之后,不同患者所反映的药物效果是不同的,无论是药师,还是医师,都应针对患者所表现出来的疾病状态或疾病恢复状态,来拟定、安排药物服用计划与方案。

1.2 全程化药学服务的概述

“全课程药学服务”是从“药学服务”衍生而来的一种药学服务方式,由一些西方学者在上世纪90年代首次提出,是一种直接的,可以理解为负责任的制药技术服务。全程化药学服务是药学服务的升级版、改革版,它与传统药学服务不同的是,它更讲究服务的“科学性”、“针对性”、“全面性”。从狭义上讲,全程化药学服务是指透过医师丰富的实践经验和能力,为患者、病人提供最优质的药学服务,尽可能细化、深层次丰富药物的应用功能与效果。从广义上讲,全程化药学服务是指医师、药学专家在药品监督检验,在临床推广适用、药剂调整检查等步骤中全面参与。与药学服务相比,全程化药学服务更倾向于医药科学在药物研究发展中的统筹能力和规划能力。特别是在加快社会经济建设的进程中,基本实现了从“基本保障”向“以患者为中心”的医院药学模式转变,向我国提供了“完整的药学服务”体系。

2 药学服务的基本要求

2.1 要求与药物治疗有关

药学服务根据患者的情况提供科学合理的治疗,药师在临床用药的科学合理选择的基础上,选择合适的药物和合适的剂

量,合理用药,并积极配合用药计划,针对患者的病情进行具体的治疗。

2.2 要求提供主动服务

药学护理强调患者的健康和护理责任。药剂师不必为患者提供实际服务,但药剂师必须考虑给药者的情况,负责任地提供服务。尤其全程化药学服务上特别突出,因为患者在寻求药物治疗时,疾病是被动的,患者是主动的,介入药学服务后,提供药学服务的药师就应占据主导地位,除提供合格药品外,还要以主动、积极的心态给予患者、疾病不同心理表象上的关心和照看,强调一对一针对性的给予药物,给予治疗。

2.3 要求服务目标明确,关注服务效果

根据服务形式的特点,制定合理有效的目标。明确服务目标、关注服务效果,从字面意思上看,药学服务是针对疾病、疾病影响而开发的科学性服务内容,虽然它的作用对象是疾病和疾病影响,但其根本的服务诉求确实患者的切身感受而决定的,这种服务效果的多层含义特征,是药学服务存在矛盾、障碍、不足问题的根本,因为疾病的差异、身体状态素质的差异,药学服务效果与质量无法以宏观数据和统计表来判定,只能通过一个个微观案例来评估、分析。

2.4 要求注重生活质量

药物治疗与提高患者生活质量之间的联系反映了对药物治疗本质的更好理解,药物不再用于预防和治疗疾病,而是提高生活质量。

2.5 要求承担责任

群众将临床药物治疗交给药师时,既要承担起应对的责任,又要帮助临床医生提供群众应对的治疗,进一步提高临床治疗的有效性。

2.6 要求服务对象和研究对象要在统一标准、基础上

一般来讲,药学服务是针对临床药物来做的专项研究项目,药师要明确知道药物的作用、作用对象、作用效果,以及副作用情况,研究内容要与服务内容相匹配,方才能够准确、精细的找出最佳、最优的药物配方和使用方式。

3 药学服务的重要作用

3.1 增强患者用药的依从性

随着人们物质生活水平提高,人们对自我保护意识也随之增强。患者对于药品本身所带来的不良反应的认识越来越多,患者非常注重药物所产生的不良反应。同时,一些门诊患者,在使用药物过程中会出现不遵循医生医嘱、随意停药或增加减少药量,这样对于疾病治疗极为不利。

3.2 增强患者治疗疾病信心

药师日常主要工作之一就是能够帮助患者了解药物,对其进行细致耐心的说明,使他们了解到足量、按时用药的重要性。特别是像糖尿病、高血压这些伴之终身的疾病药物更是不能随意换药和停药。通过一些细致工作,使患者充分认识到只有合理用药才可以最大程度地避免不安全因素,有助于患者战胜疾病的信心。

3.3 帮助患者更加安全合理用药

由于药物本身具有一定副作用以及个体差异的存在,这就凸显出合理用药的重要性。医师多数情况下,对于病情治疗往往会更加专业,药师对于药物特性、药理以及不同药物之间所带来的不良影响更加熟悉,这就要求二者在治疗和用药上相互配合,提升药物使用的合理性和有效性。

3.4 避免医疗纠纷发生

患者在接受治疗期间,用药是关键环节之一,如果在用药出现偏差,或者围绕用药方面存在一些问题,如收费不明、医嘱不清晰,很容易产生医患矛盾,因此,加强医药服务,优化沟通方式,迎合患者合理需求,避免产生不必要的矛盾。

4 药物服务的主要内容

4.1 药学监护

对药品使用过程进行监护是药物服务一项贯穿始终的工作。从事药物服务方面的人员如药师等,要经常深入临床一线,与患者建立良好的关系,经常与他们沟通,同时注意搜集和整理相关信息,必要时可以建立药历。在具体工作中,可以向患者指出药物相关问题,指导其合理用药。在用药全过程中,可以对用药进行监督,给出合理的用药方案。

4.2 药物检测

药物服务可以更精细地、更深程度地提供咨询和建议。通过测定血液中或其他体液中药物的浓度,利用药代动力学原理使药物使用方案更加个性化,更加科学合理地安排用法、剂型、剂量及日程,这样可以提高药物疗效,减少药物副作用,为临床治疗提供实验室数据。同时,药学服务根据药学专业知识,对用药使用方案进行监测,更合理用药,提高治疗有效性。另外,药学服务还可以监测患者对药物的不良反应,发现药物治疗过程中出现的各类问题,为医护人员提供有用的药学信息。

4.3 药物咨询

这是药学服务最基本、最传统的内容之一。药师可以依据已有的药物专业知识,在用药中对患者提出的问题给予更专业的解答,在医生确定用药方案时也可以利用专业知识给予更加专业的选择,使得用药更加安全、合理、有效、科学,满足各方需求,达到用药最佳治疗目的。

4.4 药学信息整理

药学服务除了要有专业的知识作为依托外,还需要全面的相关信息做基础。随着信息化手段不断应用于各个领域,在药学服务方面也应该建立信息系统,通过对相关信息的分类、编目和索引等,将药物信息合理组织和存储,加强药学信息整体建立,为更好地开展药学服务奠定基础。

5 全程化药学服务特点及其不足

5.1 全程化药学服务特点

(1) 全程化药学服务系统化。药学服务中的根本关系是药师与病人的关系,全程化药学服务则强调临床药师通过实施药学服务,确保患者合理用药,减少药源性疾病的发生,同时与医疗保健、护理服务一起来提高公众生活质量。医药结合涵盖了药

学服务的核心内容,护理工作的优劣与药学服务有显著相关,体现了医、护、药等专业人员的相互协作。另外全程化药学服务具有多学科支撑性,因此它是一个系统的服务工程。(2)全程化药学服务社会化。药学服务中的“服务”不同于一般的仅限于行为上的功能,它包含的是一个群体(药师)对另一个群体(病人)的关怀和责任。由于这种服务是与药物有关,那么这种服务应该涉及全社会所有使用药物的病人,也就是说药学服务本身具有很强的社会属性,其社会属性不仅体现在为医院病人服务(因为医院本身具有社会的属性),它还体现在为社区、家庭中的病人提供服务。

5.2 全程化药学服务不足

目前来看,药学服务还没有与临床实践医疗服务工作很好的结合,特别是全程化药学服务,因为我国是一个人口大国,患者人数远超过其他国家,在庞大的药学服务需求环境中,全程化药学服务所需要的人力资源、药品资源、时间成本资源已超出了我国药学界所拥有的研究资本容量,药学服务只能做到“个别”、“示范”,而无法在短期内大规模、大范围普及与应用。集中问题与不足有两方面,一方面,药学服务对象的核心是公众,终极目标是提高我国患者大众的生活质量水平,两种要求集合在一起,给药师、医药专家们提出了相当高、相当繁重的工作要求和标准,现实情况显然是不乐观的。

6 提高全程化药物服务水平的策略

6.1 建立健全合理用药体系

合理用药体系是提高全程化药学服务水平的基础工作,不论是在门诊、急诊还是病房,都需要建立合理用药体系,使得用药指导、服务监测、不良反应记录管理等工作走上制度化、常态化、规范化的轨道。同时,要通过多种形式,广泛普及和教育医护人员实施合理化用药知识,提升药师专业能力,指导患者合理用药,使广大患者对药学服务的信任度持续提高,不断提升药学服务水平。另外,可以定期编辑《合理化用药指南》,内容可以有处方点评汇总分析结果、超常用药预警、临床常见药物相互作用及药品不良反应监测结果,使广大医护人员持续掌握用药方面规律和特点,便于更好地指导患者用药。

6.2 健全药学服务激励机制

全程化药学服务领域要引入激励机制,使广大从事药学服务医护人员能够充分发挥专业优势,积极主动地参与到合理化用药工作中,自觉抵制不合理用药现象发生。及时发布不合理用

药信息,并深入剖析原因,降低药物使用不良反应发生几率,把不合理用药隐患降到最低。药学部门要持续加强队伍建设,以学科建设为引领,加强人才培养力度,增强药师队伍整体能力水平。特别是对于初下临床的药师,要严格规范工作流程、明确工作目标,引导他们在实践中不断增长才干和经验。药学部门也要加强临床医师的沟通,多听取他们的意见、多学习他们的诊疗方案,积极为临床医师提供安全用药指导,突出药学服务在临床治疗中作用。

6.3 加强药学信息服务建设

全程化药学服务要深入药学用药监控,定期对药品进行分析和检查,与国内外指标进行比对,力求对用药合理提供科学依据。这些都需要有药学信息系统做基础。首先要建立药学信息服务系统,把一些基础关键要素在系统里可以体现出来,为科学用药提供基础。其次要充分发挥药学信息系统作用,及时发布药物信息的资讯和用药指导,促进合理用药水平的提高。

7 结束语

综上所述,全程化药学服务打破了传统药师只是被动地听从医护人员为患者服务的状态。国家卫健委在《关于加强药事管理转变药学服务模式的通知》中指出:要推进药学服务从“以药品为中心”向“以病人为中心”转变。随着药学服务越来越受到重视,对于提高药物治疗有效性、安全性、经济性、依从性发挥着重要作用,因此对药学服务与全程化药学服务。

[参考文献]

- [1]赵栋.药学服务与全程化药学服务的探讨[J].经营管理者,2017,(23):426-428.
- [2]徐凤.加强药学管理对全程化药学服务中所起到的作用[J].医药卫生:全文版,2017,4(6):215.
- [3]范荣荣.加强药学管理在全程化药学服务中的价值[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(96):276+281.
- [4]邵南齐,马记平,高青,等.社区药学服务的现状分析及对策[J].中国医药科学,2018,8(24):251-253.
- [5]任桅.浅析药学服务与全程化药学服务[J].临床医药文献电子杂志,2019,04(01):549-550.
- [6]段志宏.简要探索药学服务和全程化药学服务思路[J].中国卫生产业,2017,(3):175-176.
- [7]刘莹,毛敏,徐小华,等.全程化药学服务模式的探讨与实践[J].药学服务与研究,2019,8(5):366-368.