

新型冠状病毒肺炎疫情下线上药学咨询服务质量持续改进

席宇飞¹, 徐勤芬¹, 高岸¹, 李琴¹, 范国荣¹

(上海交通大学附属第一人民医院临床药学科, 上海 200080)

摘要: **目的** 梳理线上药学咨询服务工作的质量关键点, 并对流程进行必要的规范, 提升服务质量。**方法** 将药物咨询问题按咨询内容、问题的种类、回复所需时间和回复质量进行统计分析, 找出药学咨询工作中存在的问题, 分析原因并提出改进措施。**结果** 降低了非药学问题的比例, 提高了问题回复的及时性和回复质量, 咨询患者的数量逐月增加。**结论** 线上药学服务工作的优化, 方便了患者的同时, 也培养了一支咨询药师的队伍。但该项工作仍有改进的空间, 我们将持续质量改进, 使药学咨询服务成为我院互联网医院工作流程中的重要一环。**关键词:** 药物咨询; 互联网; 咨询药师; 质量改进

Continuous Quality Improvement Online Pharmaceutical Consulting Service under COVID-19

Xi Yu-fei¹, Xu Qin-fen¹, Gao An¹, Li Qin¹, Fan Guo-rong¹ (1.Department of Clinical Pharmacy, Shanghai General Hospital, Shanghai Jiao Tong University, Shanghai 200080)

Abstract: The key quality points of online pharmaceutical consultation service were summarized. The standardization of the process were analysed to improve the quality of service. **Methods:** We analyzed the drug questions according to the content of the consultation, the type of the question, the time required for response and the quality of the response, to find out the problems in the pharmaceutical consultation work. We also analyzed the reasons and proposed improvement measures. **Results:** The proportion of non-pharmaceutical problems was reduced, the timeliness and quality of responses were improved, and the number of consultations with patients increased month by month. **Conclusion:** The optimization of online pharmaceutical care not only facilitates patients, but also trained a team of consultant pharmacists. However,

there was still room for improvement. We will continue to improve the quality of pharmaceutical consulting services to become an important part of the internet hospital workflow.

Key words: drug consultation; internet; consultant pharmacist; quality improvement

2015 年国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见中，提到了推广在线医疗卫生新模式。2019 年底，我国爆发了新型冠状病毒肺炎疫情，为了在疫情下提供更好的医药服务，同时避免人群不必要的聚集，2020 年 2 月 3 日国家卫生健康委员会制定出台了《关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，提出积极组织各级医疗机构借助“互联网+”，拓展线上医疗服务空间，引导患者有序就医，缓解线下门诊压力^[1]。2 月 4 日，国家医疗保障局办公室出台相应便民举措，包括疫情期间实施“长处方”报销政策，对高血压、糖尿病等慢性病患者，经诊治医院医生评估后，处方用药量可放宽至 3 个月^[2]。需要注意的是实行便民政策并不意味着放松对患者用药安全的监护，而药师向患者提供线上药学服务能很好地解决这个问题，还能提高患者用药依从性，降低患者就诊的费用和所花的时间^[3]。2 月 21 日，卫健委发布《关于加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见》^[4]，提出药师应积极提供在线药学咨询、指导患者合理用药、用药知识宣教等“互联网+药学服务”。我国的线上药学服务进入快速发展阶段。

1. 国内线上药学服务现状

早在新冠疫情爆发前，国内就有医院依托互网站，开辟了“药学信息服务”，在原有的门诊用药咨询窗口和电话药物咨询服务外，增加了线上为患者提供药物咨询的服务^[5]，但每年 100 多例的咨询数量明显偏少，原因可能是线上药物咨询这项服务刚起步，患者未必能马上接受。另外，医院药师普遍缺少线上开展药学工作的经验，因此有必要梳理该项工作的质量关键点，并对工作流程和咨询药师的职责进行必要的规范，以提升服务质量。

2. 材料与方法

2.1 材料

2020 年 4 月 28 日，我院互联网医院平台正式上线。经过 5 月份的试运行，6

月开始，我院药师通过上海市第一人民医院微信公众号互联网医院下的“用药指导”模块提供“药事咨询”服务。

2.2 方法

收集 2020 年 6 月~12 月的线上药学咨询问题和回复，将药物咨询问题按问题的数量、咨询内容、回复所需时间和回复质量分别进行统计和分析，找出药学咨询工作中存在的问题，分析原因并提出改进措施。

3. 结果

3.1 药物咨询人次情况

2020 年 6 月~12 月期间，我院微信公众号“药学服务”板块中共收到咨询 597 人次，其中药学问题 312 人次。

3.2 线上药学咨询存在问题

3.2.1 咨询患者数量不多 运行初期采用线上方式咨询的患者数量不多，特别是 8 月份的咨询人次发生断崖式的下降。分析原因如下：（1）部分患者不知道有线上药学咨询服务，还是采取咨询窗口或电话等传统的方式解决问题。（2）咨询药师没有和医生形成更紧密的线上医药联合的工作模式，医生对线上药学咨询的服务项目也不够了解，未向患者推荐。（3）药师的回复没有解决问题，患者不满意。例如对药品的用法用量的问题，有咨询药师答复患者去门诊药房询问。（4）智能手机的操作限制了部分患者的使用。（5）8 月份咨询数量大幅减少，主要是因为互联网医院改版，药物咨询链接由主页搬至次级页面所造成。（6）原有的诊疗服务流程的优化，减少患者对就诊问题的咨询量。如互联网医院药品配送流程完善后，大大降低了有关物流配送药品的咨询和投诉。

3.2.2 非药学问题过多 咨询药师在日常工作中经常会收到一些非药学的问题，如患者陈述症状后要求给予诊断和药物治疗的，或者咨询化验和检查结果的。这些问题在药学咨询服务中既无法得到及时而准确的解答，又耽误了患者的时间，同时也降低了我们的工作效率。特别是运行首月，非药学问题占比高达 87%，使得我们必须采取应对措施，以减少这种情况的发生。通过对非药学问题的分析，发现主要原因是患者不清楚自己所提的问题是否属于药学的问题，其次是患者找不到或没有耐心寻找相应的咨询链接，看到药物咨询模块，抱着试一试的心态而提问的。

3.2.3 解答咨询问题的及时性不够。运行初期药师回复咨询的及时性并不理

想，有时甚至超过 24 小时才给予回复。分析原因如下：（1）线上药学咨询工作初期，由于咨询问题偏少，因而多为临床药师兼任，并且实行每日轮班制。临床药师在值守咨询岗位时，还必须完成其他工作，所以经常会有忘记回答的情况发生。（2）临床药师每周 5 天，每天 8 小时工作制，使得周六、周日和节假日的咨询问题不能够及时回复，如十一长假期间的咨询问题没有安排人员及时回答，使得当月的回复及时性水平有所下降。（3）咨询软件目前没有提醒功能，咨询药师只能定时刷新手机端，操作非常不方便。（4）患者咨询的问题比较复杂，无法及时回答。

3.2.4 回答问题的质量不高 部分药师对咨询问题的回复质量不高，这些回答包括：（1）属于推诿问题，如“是否能退药？”回答：“退药问题请打某某部门电话咨询”；（2）回答问题不全面，如“可以开药吗？”回答：“不能开药”。该回答没有指引患者至能开药的地方，而且语气生硬。（3）回答问题的态度不佳，如“我的诊医生是某医生，麻烦帮忙问一下服药疗程。”回答：“无法帮你联系医生”。

3.3 线上药学咨询工作的改进措施和运行效果

3.3.1 针对咨询患者数量不多的问题，我们采取如下措施：（1）加大对线上药学咨询服务的宣传，包括门诊大厅屏幕滚动宣传线上医疗服务，在医院人流密集区域设置宣传海报等；（2）与医院互联网医院管理部门联系，将“用药指导”链接放在互联网医院软件主页位置；（3）规定咨询药师如不能回答的问题，可联系相关部门后再解答，不可将患者随意推诿到其他部门；（4）在软件服务模块首页加入《操作攻略》链接，方便患者查看软件操作说明。经过上述措施线上咨询量逐月增多，详见图 1。

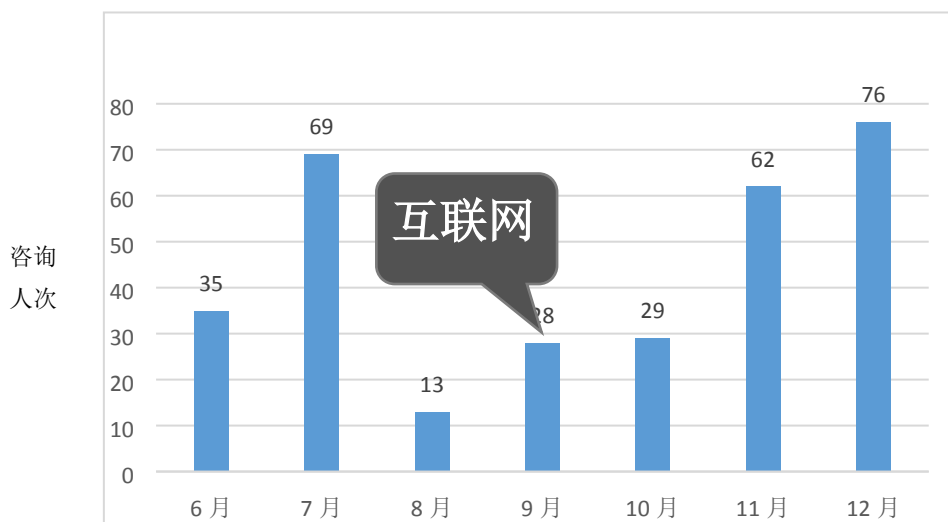


图 1.2020 年 6~12 月药学咨询人次

3.3.2 针对非药学问题过多的问题，我们采取如下措施：（1）原先药物咨询的链接名称为“药学服务”。该名称定义的服务范围比较大，服务内容定位不够明确。9月份开始，我们将其改为“药师咨询”，并且把该链接放在“用药指导”模块下，方便患者理解和查找。（2）在患者提问界面设置提示语：“该咨询为药师服务咨询，请提问药物相关问题”。对于已经提问的非药学问题，我们的咨询药师也统一回复成“该咨询为药师服务咨询”，并联系相关人员给予解答。（3）医院建立由医师、护师、药剂师、康复师、营养师、社工师组成的“六师一体”服务团队，提供全流程专业咨询。患者只管提问，有工作人员会分配患者的咨询问题给相应的专业人员解答，彻底解决患者有问题，却不知道向谁提问的情况。经过上述措施，线上非药学问题的咨询量比例得到了快速的降低，详见图 2。

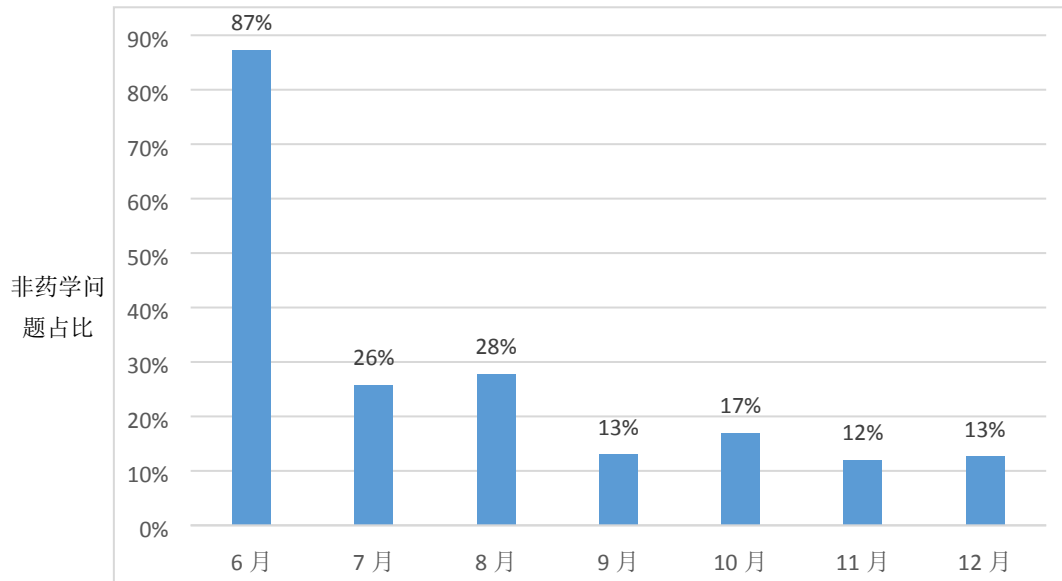


图 2. 2020 年 6~12 月非药学问题占比

3.3.3 针对回答问题的及时性，我们采取如下措施：（1）合理安排咨询药师的排班，由每天不同的药师轮班改为每周轮班，从而减少忘记回复的发生几率；（2）咨询工作和回复的及时性纳入绩效管理；（3）设置咨询提醒岗位，负责督促咨询药师完成当日的咨询工作。（4）休息天和节假日期间安排咨询药师值班。（5）建立咨询药师团队，轮值的药师如发现不能回答的问题，及时向组长汇报，由组长负责安排相关专业的药师进行回答。（6）发现未及时回答的问题做到及时补救，必要时给予电话回访。通过上述措施目前已做到当天的咨询问题当天给予回复，详见图 3。

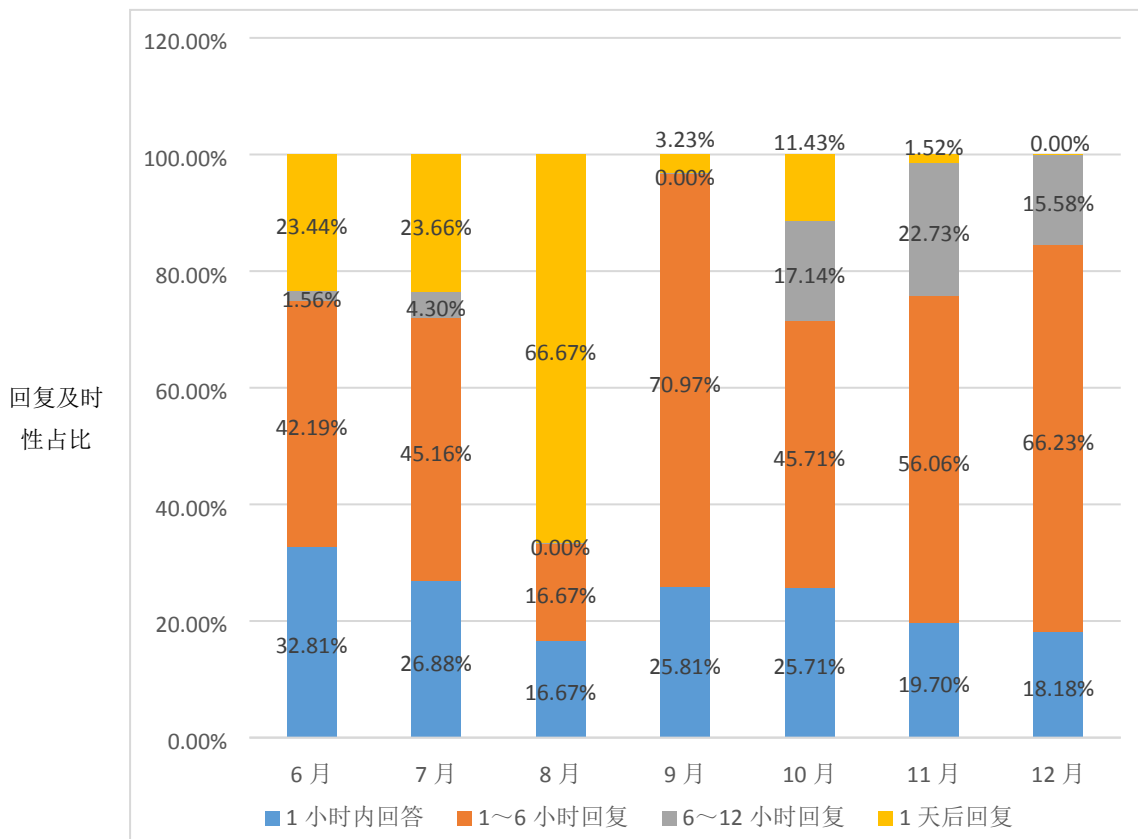


图 3.2020 年 6~12 月在线咨询回复时间占比

3.3.4 针对咨询回复内容的质量，我们采取如下措施，包括（1）定期点评咨询回复，对于不恰当的回复问题进行汇总，并整理相关知识点，进行小组培训，保证组员熟悉相关专业知识、法律法规医保政策等，熟悉医院的相关业务；（2）整理形成问答集和并建立回复标准。

4. 讨论

我国政府制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标的建议中提到全面推进健康中国建设，推广远程医疗。新型冠状病毒肺炎疫情以来，互联网医院得到了快速的发展，医院药学为了适应新形势的发展需要，将积极开展线上药学服务作为今后发展的重点方向之一。

以往国内针对线上药学服务的研究，大都从药学专业的角度对咨询对象和问题的调查，确定咨询药师应掌握的知识和技能，提升了服务的质量^[6]。但不同医院由于医疗特色和药品目录不同，主要咨询的药物种类也不同^[6-8]，研究结论不具有普遍性。本研究从工作质量改进入手，优化互联网药物咨询界面、方便患者操作、提供更准确的药学咨询回复、对咨询回复的及时性和质量进行考核，提升线上药学咨询服务工作，也为今后的互联网药学工作拓展积累经验。

当然，该线上药学咨询工作仍存在一些问题，包括兼职咨询药师回复及时性和回复的质量还有待提高；咨询软件只能手机上操作，影响工作效率等。我们将持续改进，为患者提供更便利的互联网药学服务。

参考文献

- [1] 卫生健康委网站, 国家卫生健康委办公厅关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知 [EB/OL] . (2020-02-03) [2021-03-01].http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/05/content_5474692.htm
- [2] 国家医疗保障局办公室. 关于优化医疗保障经办服务推动新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知. [EB/OL] . (2020-02-04) [2021-03-01]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-02/04/content_5474456.htm
- [3] 王浩,钟薇,伏箫燕.基层医疗机构特殊门诊糖尿病患者线上药学服务模式探讨[J].中药与临床,2020,11(03):36-38+52.
- [4] 国家卫生健康委.关于印发加强医疗机构药事管理促进合理用药的意见的通知. [EB/OL] . (2020-02-26) [2021-03-01].<http://www.satcm.gov.cn/xinxifabu/shizhengyaowen/2020-02-26/13420.html>
- [5] 谢诚,顾继红,郑晓娴,等.以互联网为平台提供药物咨询服务的实践与探讨[J].抗感染药学,2011,8(01):53-56.
- [6] 胡焯焰,潘雁,张梦婉,等.新型冠状病毒肺炎防疫时期线上药师咨询实践与精细化药学服务展望[J].药学服务与研究,2020,20(06):463-466.
- [7] 温璐平,周本杰,阙富昌,等.“新冠肺炎”疫情下的互联网医院线上药师门诊服务实践[J].今日药学,2020,30(09):592-595.
- [8] 胡扬,闫雪莲,白子钰,等.新冠肺炎疫情期间基于互联网医药模式的药学咨询服务实践和探讨[J].中国药学杂志,2020,55(23):1974-1978.