

【引文格式】刘洋,郭桂明.关于中医院门诊咨询药师培养方式的思考[J].中国中医药图书情报杂志,2017,41(4):53-55.

DOI: 10.3969/j.issn.2095-5707.2017.04.014

• 教育教学 •

## 关于中医院门诊咨询药师培养方式的思考

刘洋,郭桂明\*

首都医科大学附属北京中医医院临床药学科,北京 100010

**摘要:** 门诊咨询药师应具备扎实的理论知识、良好的个人素养及有效的沟通技巧。培养一支合格的中医院门诊咨询药师队伍,应注重中西并重、教学相长,重视临床知识的培养,采取多种形式的培训方式,重视相关制度学习培训,并制定合理的考核内容及评价标准。

**关键词:** 门诊用药咨询;培养模式;药学服务;药师

**中图分类号:** R95 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-5707(2017)04-0053-03

### Thinking on Training Mode of Outpatient Medication Consulting Pharmacist in TCM Hospitals

LIU Yang, GUO Gui-ming\*

(Discipline of Clinical Pharmacology, Beijing Hospital of Traditional Chinese Medicine Affiliated to the Capital Medical University, Beijing 100010, China)

**Abstract:** Outpatient medication consulting pharmacist should be equipped with solid theoretical knowledge, good personal qualities and useful communication skills. Training a qualified outpatient consultation pharmacist team in Chinese hospital should pay attention to learning TCM and Western medicine, knowing that teaching and learning are dependently developened, taking various forms of training ways, focusing on training of relevant regulations and making reasonable assessment contents and evaluation criteria.

**Key words:** outpatient medication consulting; training mode; pharmaceutical service; pharmacist

为了更好地为患者提供多层次的药学专业服务,2013年北京市医院管理局发布了《用药咨询中心建设工作方案》<sup>[1]</sup>,北京中医医院作为唯一一家综合性中医院,成为第一批建立用药咨询中心的医院。用药咨询中心建立以来,咨询内容涉及广泛且专业性极强,这对药师专业素质的提升也起到了很好的促进作用<sup>[2]</sup>。在国外,药学咨询对医生、护士的工作和指导患者用药、提高医疗质量方面都发挥着重要的作用,药师提供的专业咨询是药学服务的

重要组成部分<sup>[3-4]</sup>。在我国,药学咨询的重要性也逐渐被认识<sup>[5-6]</sup>。培养合格的门诊药物咨询药师队伍是当务之急,国内各家医院的培养模式各不相同<sup>[7-8]</sup>。现结合我院的特色,对其培养方式进行探索与思考,以供同道借鉴。

### 1 门诊咨询药师应具备的技能

#### 1.1 扎实的理论知识

咨询药师必须要熟练掌握我院药品的基本信息,由于我院是综合性中医院,中药问题占据日常咨询问题的70%。常见中药问题主要包括中药汤剂的煎煮方法、药物的特殊煎煮方法(如先煎、后下、包煎等)、《中华人民共和国药典》(2015年版)规定的28种毒性中药的限量、中药材的贮存、中成药与汤剂能否一起服用、中西药能否联合应用、一些中药特殊剂型的使用方法(如熏眼剂、骨科洗剂等)、中药不良反应、特殊人群用药等。当

基金项目:国家中医药管理局“十二五”重点专科临床中药学建设项目(ZP0101YX001)

第一作者:刘洋,主管中药师,研究方向为临床中药学。

E-mail: libbyliu721@sina.com

\*通讯作者:郭桂明,主任中药师,研究方向为医院药学。

E-mail: ggmjq@sina.com

然,西药的相关知识也要了解掌握。另外,门诊咨询工作仅仅掌握药学基本知识是不够的,还要储备临床方面知识、了解常见疾病的药物治疗方案,方剂中中药的作用,这样才能更好地帮助患者。如中药大黄,采用不同煎煮方法可以发挥不同药效,这就需要药师能分析出该药在方剂中的作用,若用于活血化瘀可常规煎煮,若用于泻下攻积则宜后下、不易久煎<sup>[9]</sup>。咨询药师要根据不同情况给予患者具体指导。又如一便秘患者,长期自行服用便通胶囊,症状未缓解,来医院咨询,药师询问后得知患者大便干结,口干口臭,腹中胀满,小便短赤,为肠道实热证,而便通胶囊适用于脾肾阳虚证,建议患者服用麻仁润肠丸,如仍未缓解应及时就医,后随访,患者症状改善。可见,拥有扎实的理论知识,是做好药物咨询工作的先决条件。

### 1.2 良好的个人素养

一名合格的咨询药师不仅要具备过硬的理论知识,还应该具备良好的个人素养。个人素养主要体现在自身形象、精神风貌、工作态度及工作热情上。端庄的仪表有利于树立职业形象,饱满的工作热情和积极的工作态度会增加患者的信任感,使药师与患者之间能够愉快顺畅地交流。所以,咨询药师需培养良好的个人素养,保持良好的精神面貌,为患者提供优质、高效的服务。

### 1.3 有效的沟通技巧

良好的沟通能够提升药学服务水平<sup>[10]</sup>,使用药咨询服务取得事半功倍的效果。患者大多不具备医学、药学专业背景,咨询时并不能主动、准确地给药师提供信息,这就需要药师充分运用谈话艺术,讲究沟通技巧,对患者进行引导,从而获得有用的信息,避免因沟通不当未能提取关键信息,导致患者得到无效或者错误的解答。面对有些带着不良情绪的患者,要耐心倾听,站在患者的角度,了解患者的需求,尽量化解矛盾,减少医患纠纷。

## 2 对我院门诊咨询药师培养的建议

### 2.1 注重中西并重、教学相长

根据我院实际情况,按专业将咨询药师分为中药组和西药组,咨询过程中遇到问题分别由中药组、西药组进行汇总整理,之后相互授课学习。这样,两组药师在归纳总结知识点、相互探讨学习的过程中,既对自己不擅长的知识进行了补充,同时也是对本专业知识的一次系统的回顾与加强,起到教学相长的作用。另外,整理的资料可装订成册,

便于随时参考,还可发放给临床医生、护士以及患者,便于药学服务的推广,发挥其最大的功效。

### 2.2 重视临床知识的培养

咨询药师除了学习药学专业的知识以外,对于我院常见疾病的治疗方案及一些超说明书用药的内容也要有所了解,避免与患者一起对医生处方产生质疑。所以,咨询药师更要运用临床思维综合考虑问题。针对这种情况,医院一方面要推荐《临床药物治疗学》《中医基础理论》《方剂学》《实验诊断学》等书籍给咨询药师阅读自学,另一方面要定期安排临床医生、护士为药师授课,讲解相关领域的最新药物治疗研究进展及最新指南中的药物治疗推荐。这样不仅弥补了咨询药师临床知识的不足,也加强了他们与临床工作者的沟通。

### 2.3 培训宜采用多种形式,灵活多样

由于我院咨询药师均为兼职,平时忙于自己的本职工作,很难抽出固定时间进行学习。所以培训的时间采用灵活多样的形式进行。(1)创建微信群,随时分享学习资料,并对咨询中所遇到的问题进行求助。(2)利用我院自己设计的用药咨询记录软件,将每个月的咨询问题进行分类汇总,对典型案例组织讨论。(3)选出经验丰富的咨询药师作为带教老师,在解答患者问题的过程中,让学员实地观摩学习。(4)培养咨询药师撰写科普文章的能力,可以制成宣传页进行发放,也可通过公众号进行药学的普及。(5)组织咨询药师每周进行针对患者的科普讲座并进行现场互动,锻炼药师的语言表达能力及与患者的沟通能力。

### 2.4 重视相关制度学习培训

制度建设和标准化流程是用药咨询服务规范、标准、专业的保障<sup>[11]</sup>。咨询药师上岗前一定要进行相关制度的学习培训,如“用药咨询岗位职责和工作制度”“门诊用药咨询流程及工作内容”“药品不良反应登记及上报制度”等。培养咨询药师对我国药学领域及相应法律规定的关注度,以使咨询药师的服务内容和服务流程更加规范和标准,紧跟整个药学领域的发展步伐。

### 2.5 制定合理的考核内容及评价标准

实施定期考核制度,以检验咨询药师对知识的掌握情况。评定人需由高级职称并具有丰富的用药咨询经验的药师担任。考核内容分为理论考核及操作考核,理论考核题型包括单选、多选、填空、判断及问答题。详见表1。理论考核和操作考试结束

后,汇总2项考试成绩,综合评定受训人员考试是否合格,能否胜任用药咨询药师的岗位。其中理论不合格者不得参加操作考试,给予1次补考机会。针对存在问题进行再培训,理论成绩合格方可参加

操作考试。操作考试成绩低于80分或考核中存在原则性错误的受训人员不得参与调配工作,需留岗观察,经重新考核通过方可参与工作。理论考核、操作考核及综合评定表纳入个人档案进行管理备查。

表1 门诊咨询药师考核量表

| 姓名       | 日期               |                   | 评定人              |                   | 最终成绩(合格/不合格)    |                 |               |    |
|----------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|----|
| 理论考核     | 基础中药学知识<br>(20分) | 基础药理学知识<br>(20分)  | 药物不良反应<br>(10分)  | 中西药物相互作用<br>(20分) |                 | 相关法律法规<br>(10分) | 临床知识<br>(20分) | 总分 |
| 考核得分     |                  |                   |                  |                   |                 |                 |               |    |
| 操作考核     | 填写培训记录<br>(5分)   | 填写不良反应报表<br>(10分) | 使用药品查询系统<br>(5分) | 个人素质<br>(10分)     | 沟通技巧实操<br>(30分) | 科普文章写作<br>(20分) | 科普讲座<br>(20分) | 总分 |
| 考核得分     |                  |                   |                  |                   |                 |                 |               |    |
| 考核中存在的问题 |                  |                   |                  |                   |                 |                 |               |    |
| 改进建议     |                  |                   |                  |                   |                 |                 |               |    |

### 3 小结

目前,我国针对咨询药师的培训尚无固定模式可以借鉴,各家医院根据自己医院的特色及人员情况自行组织。笔者根据自己多年从事门诊用药咨询工作的经验及我院特色,提出中医院咨询药师需具备的技能并对培养模式进行探讨。但是,这一模式还存在不足之处,比如,缺乏具有丰富带教经验的咨询药师,缺少具有科学规范的绩效管理<sup>[12]</sup>等等。希望能引起相关部门的重视,成立咨询药师的师资培训基地,为医院输送更多的优秀的咨询药师人才。

### 参考文献

- [1] 林阳,边宝生,所伟,等.北京市属医院用药咨询中心建设与评估效果的探讨[J].中华医院管理杂志,2015,31(7):528-530.
- [2] 顾红燕,金锐,栗芳,等.从开放式窗口到用药咨询中心——独立空间对门诊药物咨询服务质量的影响[J].中国医院药学杂志,2016,36(1):1-3.
- [3] WEISS MC, PLATT J, RILEY R, et al. Medication decision making and patient outcomes in GP, nurse and pharmacist prescriber consultations[J]. Primary Health Care Research & Development, 2015,16(5):1-15.
- [4] BAJOREK B, LEMAY K, GUNN K, et al. The potential role for a pharmacist in a multidisciplinary general practitioner super clinic[J]. Australasian Medical Journal, 2015,8(2):52-63.
- [5] 李忠东,刘敏,张福成.临床药师开展合理用药咨询门诊的体会及意义[J].药学服务与研究,2009,9(5):329-332,335.
- [6] 王忠壮.门诊用药咨询工作分析兼论开设该服务的意义[J].药学服务与研究,2009,9(5):325-328.
- [7] 姚宝莹.冷清的药物咨询室[J].首都医药,2010,17(5):28-29.
- [8] 方维军.浅析我院药物咨询的规范化设计与服务模式[J].中国药房,2011,22(45):4306-4308.
- [9] 张冰.临床中药学[M].北京:中国中医药出版社,2012.
- [10] 张永英,李洁.浅谈心理沟通在药学服务中的作用[J].中国药事,2012,26(6):596-597,604.
- [11] 郑青敏,林阳.我院门诊用药咨询中心的建设与标准化管理[J].中国药房,2016,27(4):504-506.
- [12] 所伟,石秀锦,周洋,等.我院用药咨询服务绩效管理模式的探讨[J].中国药房,2016,27(10):1386-1388.

(收稿日期:2017-03-03)

(修回日期:2017-03-13;编辑:魏氏)