

# 我院药学门诊近5年服务实践情况分析<sup>△</sup>

樊莉\*,全淑燕,王璇,罗梦林,叶飞,邹朗,于菲菲,胡敏,胡雪莲,罗宸婧,顾鹏<sup>#</sup>(陆军军医大学第二附属医院药学部,重庆 400037)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2025)06-0748-04  
DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2025.06.19



**摘要** 目的 总结我院开设专科药学门诊5年以来的药学服务实践,探讨药学门诊服务模式可持续发展策略。方法 回顾2019年1月至2023年12月在我院药学门诊挂号就诊并建档的患者的咨询记录,对患者的一般资料、药物治疗相关问题、药师提供的药学服务类型等进行统计分析。结果 共纳入963例次患者咨询记录,其中20~39岁女性挂号例次占比最高(66.04%),妇产专业方向咨询的例次最多,有80例患者在我院药学门诊进行了复诊;我院药师共解决药物治疗相关问题1 029个,其中用药咨询类538个(52.28%)、用药建议类453个(44.02%)、药物重整22个(2.14%)、用药教育类16个(1.55%);最常见的药物治疗相关问题为药物不良事件(70.07%)。结论 我院药学门诊得到了医患的认可,但仍存在临床及民众认知度不高等问题。今后应加强信息化建设及药师人才培养,构建多种形式的门诊药学服务模式。

**关键词** 药学门诊;药物治疗相关问题;药学服务;实践;现状

## Analysis of pharmaceutical clinic service in our hospital over the past five years

FAN Li, QUAN Shuyan, WANG Xuan, LUO Menglin, YE Fei, ZOU Lang, YU Feifei, HU Min, HU Xuelian, LUO Chenjing, GU Peng (Dept. of Pharmacy, the Second Affiliated Hospital, Army Medical University, Chongqing 400037, China)

**ABSTRACT** **OBJECTIVE** To summarize the current situation of pharmaceutical clinic service in our hospital over the past five years, and explore sustainable development strategies for service models of pharmaceutical clinics. **METHODS** A retrospective analysis was conducted on the consultation records of patients who registered and established files at the pharmaceutical clinic in our hospital from January 2019 to December 2023. Statistical analysis was performed on patients' general information, medication-related problems, and types of pharmaceutical services provided by pharmacists. **RESULTS** A total of 963 consultation records were included, among which females aged 20-39 years accounted for the highest proportion (66.04%); obstetrics and gynecology-related consultations accounted for the largest number of cases. Additionally, 80 patients attended follow-up visits at our hospital's pharmaceutical clinic. A total of 1 029 medication-related issues were resolved, including 538 cases of drug consultations (52.28%), 453 medication recommendations (44.02%), 22 medication restructuring (2.14%), and 16 medication education (1.55%); the most common types of medication-related problems identified were adverse drug events (70.07%). **CONCLUSIONS** Although the pharmaceutical clinic has achieved recognition from clinicians and patients, challenges such as low awareness among healthcare providers and the public persist. Future efforts should focus on strengthening information technology construction, enhancing pharmacist training, and establishing various forms of outpatient pharmaceutical service models.

**KEYWORDS** pharmaceutical clinic; medication-related problems; pharmaceutical care; practice; current status

药学门诊是指由药师主导或参与的专业门诊服务,旨在通过医疗机构具有药学专业技术优势的药师向患者提供用药评估、用药调整、用药计划、用药教育、随访指导等一系列专业化服务,提高患者的服药依从性,改善临床结局,实现成本-效益的最大化<sup>[1]</sup>。新医改后,公立医院药师逐渐转变工作职责,主导合理用药、参与处方点评、驻科提供服务、开设药学门诊等工作渐次展开,

药师已逐步从“后台”走向“前台”,以向患者提供药学服务立身,其作用逐渐被公众所认识和接受。

2021年《国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见》(国办发[2021]18号)提出,要引领公立医院高质量发展新趋势,推进医疗服务模式创新,开设合理用药咨询或药物治疗管理门诊,开展精准用药服务。重庆市同期也深化了药学服务改革的进程,2020年颁布的《重庆市加强医疗机构药事管理促进合理用药实施意见的通知》(渝卫发[2020]52号)要求,医疗机构要开设药学门诊或医药联合门诊,为患者提供用药指导,积极促进药学服务的创新发展。我院积极探索药学服务转型,自2019年起开设专科药学门诊,为患者提供系列个体化药学服务,至今已5年余。本研究回顾性分析了本院

<sup>△</sup>基金项目 重庆市卫生健康委临床药学重点专科建设项目(综合项目)(No.渝卫办发[2023]69号)

\* 第一作者 副主任药师,博士。研究方向:临床药学。E-mail: fanli1977411@tmmu.edu.cn

<sup>#</sup> 通信作者 副主任药师,硕士。研究方向:临床药学。E-mail: gupengscu@tmmu.edu.cn

2019年1月—2023年12月以来药学门诊的实践成效,旨在了解我院药学门诊开展现状,并探讨医院药学转型后构建门诊药学服务模式、提升药学门诊服务质量,以及扩大药学门诊影响力的有效途径。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料来源

通过我院医院电子病历系统收集2019年1月—2023年12月在我院药学门诊挂号就诊并建档的患者的咨询记录,排除病历基本信息或药物咨询记录不完整或者缺失的记录后进行统计分析。

### 1.2 方法

采用Excel整理患者的性别、年龄、疾病情况及药物咨询情况等数据并进行分类统计。其中,化学药品分类方法以世界卫生组织对药品的官方分类系统——解剖学、治疗学及化学分类系统(Anatomical Therapeutic Chemical, ATC)分类法为准<sup>[2]</sup>。药物治疗相关问题和药学服务类型均依据《医疗机构药学服务规范》<sup>[1]</sup>进行分类,药物治疗相关问题包括适应证、有效性、安全性及依从性四大类,涉及药物治疗过度、药物治疗方案不足、无效的药物、药物剂量不足、药物不良事件、药物剂量过高、用药依从性问题共7个问题;药学服务类型分为用药咨询、用药建议、药物重整、用药教育共4种类型。

## 2 结果

### 2.1 一般情况

共收集到2019—2023年在我院药学门诊就诊的患者咨询记录1 048例次,最终纳入了符合标准的记录963例次。其中,男性患者的就诊记录有171例次,女性患者有792例次;患者年龄为7个月~91岁,60岁及以上患者的记录有106例次(11.01%),≤14岁儿童患者的记录有15例次(1.56%)。纳入患者的一般资料见表1。

表1 2019—2023年在我院药学门诊就诊患者的一般资料

年龄/岁	就诊记录/例次			总体占比/%
	男性	女性	合计	
0~9	5	4	9	0.93
10~19	8	6	14	1.45
20~29	27	320	347	36.03
30~39	17	316	333	34.58
40~49	20	36	56	5.82
50~59	49	49	98	10.18
60~69	23	35	58	6.02
≥70	22	26	48	4.98
合计	171	792	963	100

### 2.2 药学门诊就诊量及复诊情况

根据出诊临床药师专业对纳入的963例次就诊记录进行分类发现,挂号例次最多的为妇产专业,其次为咳嗽、抗凝、疼痛专业,详见表2。从复诊率看,我院药学门诊有80例患者复诊,复诊挂号201例次,复诊患者集中于咨询抗感染药物疗效评估与方案调整(37例患者复诊了106例次),以及孕产期(备孕、妊娠期、哺乳期)的用药安全评估(39例患者复诊了87例次)。

表2 我院药学门诊患者就诊专业分布(例次)

年份	咳嗽	妇产	儿科	疼痛	抗凝	消化	肿瘤	抗感染	小计
2019			3		20				23
2020				2	10				12
2021	26	103		25	42	6			202
2022	62	165		23	37	11			298
2023	105	136		86	36	20	33	12	428
合计	193	404	3	136	145	37	33	12	963

### 2.3 咨询药物分类情况

以ATC分类法对患者咨询的化学药品进行分类统计发现,患者咨询次数最多的药品有系统用抗感染药(24.28%)、呼吸系统用药(10.97%)、神经系统用药(9.34%)、消化系统及代谢药(8.31%)等;此外,中成药的用药咨询亦较多,占16.51%。结果见表3。

表3 我院药学门诊患者咨询药品分类情况

ATC化学药品分类/中成药	药品/种	咨询次数	咨询次数占比/%
A消化系统及代谢药	40	153	8.31
B血液和造血器官	16	98	5.32
C心血管系统药物	34	127	6.90
D皮肤病用药	14	47	2.55
G生殖泌尿系统和性激素类药物	11	38	2.06
H非性激素和胰岛素的激素类系统用药	10	52	2.82
J系统用抗感染药	60	447	24.28
L抗肿瘤药和免疫调节剂	9	22	1.20
M肌肉骨骼系统用药	11	44	2.39
N神经系统用药	42	172	9.34
P抗寄生虫药、杀虫药和驱虫药	3	13	0.71
R呼吸系统用药	23	202	10.97
S感觉器官用药	2	4	0.22
V其他	64	118	6.41
中成药	173	304	16.51
合计	512	1 841	100

### 2.4 药物治疗相关问题统计

将患者咨询内容按药物治疗相关问题进行分类统计发现,我院药学门诊累计为患者解决了药物治疗相关问题1 029个,其中药物不良事件相关问题721个,占70.07%,详见表4。

表4 我院药学门诊患者咨询药物相关问题分类情况

药物治疗相关问题分类	问题/个	占比/%	咨询内容举例
药物治疗过度	25	2.43	评估同时使用药理机制相似的药物、药物治疗疗程等的合理性
药物治疗方案不足	190	18.46	评估抗凝、抗感染等药物的使用指征及药物优化建议
无效的药物	4	0.39	优化疗效不佳的药物的转换方案等
药物剂量不足	9	0.87	评估抗凝、抗结核等药物治疗效果以及剂量调整方案等
药物不良事件	721	70.07	评估孕产期药物暴露对胎儿安全性的影响以及药物治疗方案建议;排查发生肝损伤、出血等不良反应的药物因素等
药物剂量过高	24	2.33	评估服用抗凝、抗感染等药物后的剂量调整方案等
用药依从性问题	56	5.44	抗幽门螺杆菌服药方案及疗程指导;吸入制剂使用方法及注意事项指导等
合计	1 029	100	

### 2.5 药学服务类型

将表4中的1 029个药学问题依据药学服务类型进行分类发现,我院药学门诊提供的药学服务类型以用药咨询(52.28%)和用药建议(44.02%)为主,药物重整(2.14%)和用药教育(1.55%)较少,详见表5。

表5 我院药学门诊药学服务类型统计

药学服务类型	内容	次数	占比/%
用药咨询	用法用量	9	0.87
	药物相互作用	29	2.82
	药物咨询	17	1.65
	安全性评估	421	40.91
用药建议	不良反应评估	62	6.03
	用药方案优化	452	43.93
	基因检测	1	0.10
药物重整		22	2.14
用药教育	特殊剂型药物	4	0.39
	用药注意事项	12	1.17
合计		1 029	100

### 3 讨论

#### 3.1 我院药学门诊的设立和发展

医疗体制的变化促使药学部门的服务意识增强,医院药师更加关注如何合理用药。如今临床药师参与药物治疗管理已成常态,但其日常工作偏重住院患者,门诊药学服务体系仍需完善。国外药学门诊开展较早,20世纪90年代美国临床药师开始在门诊为患者提供抗凝等慢病药学服务<sup>[3]</sup>,现已逐渐演变成药物治疗管理(medication therapy management, MTM)模式<sup>[4]</sup>,其工作内容模式及评价标准等均较成熟。我国药学门诊大多在新医改后起步发展,直到《医疗机构药学服务规范》发布,才为药物门诊提供了相对规范化的服务路径和评价标准。

我院药学门诊设立初期,药师多以解决患者实际问题为目标,在延续既往药物咨询方式的基础上结合部分MTM模式向患者提供药学服务,服务流程以及信息收集等均不够规范。自中国医院协会药事专业委员会发布《医疗机构药学服务规范》以来,我院依据该规范结合实际情况明确了我院药学门诊的服务流程并持续改进。例如:除继续在门诊药房旁提供免费的药物咨询以快速解决患者常见药物问题外,2019年我院增设了付费的专科药学门诊,提供更专业、更有深度的个体化药学服务;同时,临床药师积极加入门诊多学科诊疗会诊,参与临床疑难病例的诊治,并通过开设“互联网+”药学复诊平台、探索医-药联合门诊模式等举措,构建了以药学门诊为主导的系列门诊药学服务。该模式的构建不仅有利于药物咨询患者的分层及分流,也可实现药师资源的合理利用,提高工作效率。

#### 3.2 我院药学门诊的开展情况分析

从各年就诊的患者数量来看,我院药学门诊在开诊初期医患知晓度不高,2019年挂号量仅23例次;2021年我院药师加大药学门诊的宣传力度,在门诊部以及临床科室投放药学门诊宣传资料,同时驻科临床药师的能力也逐渐得到临床认可,医药互动使得患者对药学门诊的知晓率以及就诊量有了大幅度提升,2023年药学门诊挂号就诊患者达428例次。目前我院药学门诊的患者来源大部分为医师推荐,特别是一些特殊患者,如妊娠期、哺乳期、老年、肝肾功能不全患者,以及合并多种疾病及使用多种药物治疗需进行药物重整的患者和发生药物不

良反应需要评估或调整药物治疗方案的患者等。药学门诊的设立,一定程度上改善了医师因工作量大或专业领域限制导致无法及时有效解答药物相关问题的局限。

从患者年龄分布来看,2019—2023年在我院药学门诊挂号就诊的患者以20~39岁女性患者居多,且大部分为孕产期患者;60岁及以上的就诊患者仅106例次,老年患者及多重用药患者进行主动药物相关咨询的人数偏少。老年人人群合并疾病多,其多重用药导致的药物相关问题发生率较高,药师参与药物治疗管理可有效提高该类患者的用药依从性,避免药物相关问题的发生<sup>[5]</sup>。因此,我院药师还需加大对该类人群的主动宣传及药学监测力度。

从药学服务类型来看,我院药学门诊提供的药学服务以用药咨询、用药建议居多,而更能体现药师专业度以及药学价值的服务类型如药物重整等较少。从复诊率看,我院药学门诊有80例患者复诊,复诊挂号201例次,复诊患者集中于抗感染药物疗效评估及方案调整,以及围孕产期(备孕期、妊娠期、哺乳期)的用药安全评估。其中,1例二尖瓣及主动脉瓣置换术后出现心内膜炎感染的患者在药学门诊挂号就诊达10次,咨询内容涉及抗感染、抗凝等多专业问题,体现了该患者对我院临床药师专业度的认可。

从患者咨询内容来看,就诊患者对于药品安全性评估以及用药方案的选择比较关心,特别是妊娠期患者,其对药物暴露风险评估的咨询例次较多。为响应患者需求,我院于2021年增设妇产专业药学门诊。对于该类特殊患者,需进一步根据其孕龄及相关药物的药动学特点等进行综合评估,这对临床药师的专业性、职业度要求更高;同时,对于这部分患者,我院提供的药物服务流程也与一般患者略有不同,对其进行的用药干预以及用药指导等较少,而更多地注重评估其药物暴露风险以及核查患者对于药师建议的接受度。由于我院妇产专业临床药师仅1名,我院还进一步制定了妊娠期患者信息收集及服务标准流程,为其他专业临床药师接诊此类患者提供参考,避免其他药师遗漏患者的关键信息。

#### 3.3 药学门诊持续改进建议

药学门诊的开设可以在一定程度上解决药物相关问题,改善用药依从性,保障用药安全,节约医疗费用<sup>[6]</sup>,但同时药师职业素养也提出了更高的要求。目前,我院药学门诊还存在信息化建设不足、药学门诊知晓率及就诊率偏低、咨询人群及类别过于集中、慢病以及多重用药患者人群亟待开发等情况。建议可从我院药学门诊开设经验和现状出发,在以下几个方面重点改进提升:

##### 3.3.1 加强信息化建设,完善药学服务评估体系

我院药学门诊现依托门诊系统医师工作站进行医疗文书记录,对于药学门诊,该系统可能因功能模块配备不足导致相关信息记录不完善,也增大了临床药师随访的难度,亟须进一步加强临床药师工作站等信息化技术平台的建设,配置适合药学门诊的工作站及模块功能,依据临床药学各专业特点,如妇产、咳喘、肿瘤等实

际情况调整医疗文书记录模板,建立基于药学门诊专业的患者药物治疗数据库,从而有助于利用人工智能和大数据技术,开展患者药物治疗效果及风险研究。另外,我院药师还需尽快深化药学服务成效分析,如通过开展高质量随机对照试验和技术评估工作,对患者在接受药学服务后临床指标的改善、就医成本的变化、用药数量/种类的变化等成效指标进行评价,从而为药学服务决策提供依据。

### 3.3.2 联动医师,扩大宣传力度,聚焦核心患者需求

我院药学门诊定位于向患者提供个体化药学服务,如药物重整,药物治疗方案评估、优化及随访等。聚焦核心患者群体的需求,离不开医师的助力。自2021年5月起,我院开设了咳喘医-药联合门诊,由临床药师深入呼吸科诊室,与医师共同坐诊,患者在就医同时药师就可充分了解其病史和治疗药物情况,从而及时为其提供吸入剂等用药教育以及药学随访。该举措将药学服务回归临床,可为患者提供更好的就医问药一站式体验,得到患者和医师的一致好评,也提高了药学门诊的知晓率。此外,我院药师还依托信息化平台,向患者提供在线问诊及药物咨询,亦解决了部分患者就诊后的用药指导问题。后续我院药师还拟进一步与医师、护士组建治疗团队,扩展联合门诊,并下沉社区开展宣讲,以扩大宣传力度,提高药学门诊在医患中的知晓度及满意度,主动筛选有药学服务需求的目标患者,为改善其药物治疗效果提供帮助。

### 3.3.3 强化质量控制,建立激励机制,推动药学门诊可持续发展

药学门诊的可持续发展,离不开医院层面的政策支持,如何提升药学人员参与创新工作的积极性,进一步保障药学服务工作的安全、有序推进已成为各方关注的问题。《医疗机构药学服务规范》对药学门诊的人员、场所、服务流程、文书等给予了相应规范<sup>[1]</sup>。2023年9月,国家卫生健康委员会、国家中医药管理局、国家疾控局联合发布的《全国医疗服务项目技术规范(2023年版)》,首次于国家层面纳入药师门诊诊察等3个药学服务收费项目。上述规范的发布必将进一步促进药学门诊的标准化和同质化,这对调动药师工作积极性、提升合理用药水平、促进药学学科的发展具有重要的意义<sup>[6]</sup>。我院对药学门诊的建设高度重视,药学部积极与医务处、信息科、门诊部等相关科室沟通协调,保障药学门诊的开设场地、设备、网络等硬软件设施,并制定我院药学门诊工作职责、奖惩措施等,从制度上保障出诊药师的工作积极性。另一方面,患者咨询的药物问题专业覆盖面广,对出诊药师的专业知识有较高要求,在科技创新突飞猛进的今天,药学人员也需积极提升自身专业素养(如临床知识、药学前沿知识、沟通能力等),才能赢得患者尊重及医师的有效合作,达到药学门诊提质增量的协同效果。

## 4 结语

目前,我国多数医疗机构药学门诊开展不足5年,仍处于探索阶段,各机构药学门诊功能定位、药师服务能力及实际情况等存在一定差异<sup>[7]</sup>。随着“以药养医”机制的终结和医药卫生体制改革的深入,药师的重要性日趋明显。在药学服务转型的积极探索和实践中,我院整合优质药师资源,构建了线上线下联动且可满足不同层次及患者需求的门诊药学服务模式,深受患者好评,但现阶段仍存在临床及民众认知度、接受度不高等问题。后续,我院将进一步加强信息化建设及药师人才培养,开发和拓展多样化的药学服务举措,加大对社区、居家药学的宣传及服务力度,积极开展药学服务效果评价,从而为患者提供更专业、更有深度的个体化药学服务。

## 参考文献

- [1] 中国医院协会药事专业委员会《医疗机构药学服务规范》编写组. 医疗机构药学服务规范[J]. 医药导报, 2019, 38(12):1535-1556.  
Pharmacy Affairs Specialized Committee, Chinese Hospital Association, Drafting Group for *Pharmaceutical Care Standards in Healthcare Institutions*. Pharmaceutical care standards in healthcare institutions[J]. Her Med, 2019, 38(12):1535-1556.
- [2] WHO Collaborating Centre for Drug Statistics Methodology. Guidelines for ATC classification and DDD assignment 2024[EB/OL]. [2024-07-09]. [https://atcddd.fhi.no/atc\\_ddd\\_index\\_and\\_guidelines/guidelines/](https://atcddd.fhi.no/atc_ddd_index_and_guidelines/guidelines/).
- [3] THOMAS J 3rd, BHARMAL M, LIN S W, et al. Survey of pharmacist collaborative drug therapy management in hospitals[J]. Am J Health Syst Pharm, 2006, 63(24):2489-2499.
- [4] PELLEGRINO A N, MARTIN M T, TILTON J J, et al. Medication therapy management services[J]. Drugs, 2009, 69(4):393-406.
- [5] MILOSAVLJEVIC A, ASPDEN T, HARRISON J. Community pharmacist-led interventions and their impact on patients' medication adherence and other health outcomes: a systematic review[J]. Int J Pharm Pract, 2018, 26(5):387-397.
- [6] 韩容, 赵志刚. 中国药学服务标准与收费专家共识[J]. 药品评价, 2016, 13(14):8-15, 24.  
HAN R, ZHAO Z G. The consensus Chinese pharmacy service standards and charges of experts[J]. Drug Eval, 2016, 13(14):8-15, 24.
- [7] 梅隆, 李飒, 张宇晴, 等. 我国714家三级医疗机构药学门诊开展情况及影响因素分析[J]. 中国药房, 2024, 35(4):385-389.  
MEI L, LI S, ZHANG Y Q, et al. Development and influential factor analysis of pharmacy outpatient departments in 714 Chinese tertiary healthcare institutions[J]. China Pharm, 2024, 35(4):385-389.

(收稿日期:2024-08-12 修回日期:2025-02-18)

(编辑:孙冰)