

# 药学服务在改善药患关系中的作用分析

刘盼锋

陕西国际商贸学院 医药学院, 药学 B1602

**【摘要】**药学服务存在于整个医疗卫生保健的全过程,包括患者进行药物治疗之前、患者进行药物治疗的阶段以及患者停止药物治疗的后期恢复阶段,药师通过自己的专业技术为患者展开以合理的药物治疗为中心的一系列服务,保证患者在用药期间的安全,降低药物不良反应所造成的患者身体伤害。在我国,医患纠纷与药患纠纷的案例有很多,为了能使药患关系达到一个和谐的状态,需要提高药学服务的质量,保证患者在用药流程中各环节的用药安全,围绕提高患者的身体健康与生活质量为目标开展服务,减少药患纠纷的发生。

**【关键词】**药学服务;药患关系;作用

**引言:**患者与医学人员是药患关系中的主要组成人员,两者之间的关系就是所谓的药患关系。我国近几年在医疗卫生事业方面的发展,推动了我国医疗卫生事业的改革,医学模式也得到了改变,使其更加适应我国社会的发展,药学服务也不仅仅是为患者提供药物,而是转变为对患者进行全程的药学服务,虽然我国大多数医院的药学服务的质量都很不错,药患关系也比较和谐,但是大多数的基层医院和药房的医学人员服务质量相对较低,容易造成药患矛盾和药患纠纷,药患关系也不够稳定,因此,必须要重视药学服务在药患关系中的作用。

## 一、药学服务

药学服务是药师为医务人员、患者或者患者家属提供的以药物使用为中心的相关服务,服务的内容主要包括根据公众需求进行药物选择、讲解药物使用的知识以及注意事项等相关信息,服务需要药师直接对公众进行,使药物治疗能保证安全性和有效性,并且需要从公众角度出发,提高药物治疗的经济性。药学服务是一项以患者为中心开展的有关药物治疗的主动服务,需要对患者的患病因素进行全面的分析,并且综合考虑患者的生活方式以及职业类型等各方面,根据患者的经济条件与心理状态合理的使用药物,使患者通过药物治疗以及有关服务达到有效治疗的目的。药学服务虽然具有主动服务的特点,但是需要公众与药师共同完成药学服务,还需要考虑患者的需求,因此,良好的药学服务需要患者与药师进行默契的配合,共同创造有利于开展药学服务的药患关系。

## 二、影响药患关系的主要原因

### (一) 药学人员的专业性差

由于一些药物的包装或者名称会有雷同,并且同一厂家的同一种药物会有不同的规格,这些存在相似支持的药物很容易发生混淆,并且药品摆放位置的突然变动等,都会导致药学人员工作繁忙的时候发错药物,为患者的病情以及生命安全可能会造成影响。因为类似情况发生的药患纠纷已经有许多,一些对患者身体影响较小的药患纠纷在双方进行协商后予以解决,还有许多因发错药物导致患者身体出现了严重的不良反应,双方协商未果的情况下经媒体进行了报道。

### (二) 药品价格原因导致药患纠纷

有许多药品虽然都是适用于某种症状,并且药品名称也一样,但是由于具体成分存在一些差别以及生产厂家的不同,造成药品价格上存在差别,在厂家的药品原材料价格波动时,药品的价格也会受到影响产生变化,在面对药品价格变化以及同名称药物不同价格时,经常有患者对药品的价格提出质疑,如果面对患者的质疑没有做出合理的解释以及及时的沟通,也会导致药患关系出现紧张,产生药患纠纷。

### (三) 药学人员的服务质量与服务态度导致药患纠纷

药学人员的服务态度也是引发药患矛盾的主要原因之一,个别药学人员的服务意识较差,尤其在患者较多或者工作量较大的时间段,为了能提高工作速度,对药物的用法与用量交代不清楚,甚至

在患者没有主动询问的情况下简化了这一流程,甚至在药学人员与患者进行沟通的过程中,对患者所关心的问题缺乏耐心的讲解,极易造成药患纠纷。

### (四) 患者意识淡薄以及情绪问题

由于患者群体的组成十分复杂,包含不同年龄段和知识层次的群众,大多数人对医院工作以及法律方面的意识淡薄,认为医院就医与商场购物的性质一样,就是花钱买服务的一个过程,在就医过程中容易不遵守规定和流程,提出不符合实际的要求。一般患者在就医过程中会存在一些负面情绪,在就医过程中不可避免的会遇到一些等待和多次检查,一些患者的情绪会在药房取药的过程中进行释放,成为产生药患纠纷的导火索。

### (五) 药品的不良反应

药品所产生的不良反应存在不可预测性,从客观角度分析,药品所带来的不良反应与患者以及药学人员都没有责任关系,是药物在正常使用过程中可能出现的有害的一些反应,但是在药物使用过程中以及使用后发生影响患者身体状况的现象,患者以及家属往往都将责任推到医院,这样的药患关系在处理的时候十分复杂。

## 三、提高药学服务的质量,改善药患关系

为了能改善药患关系,减少药患纠纷,医院特别重视安全用药以及和谐用药,一些医院在医院大厅的导诊台旁边专门针对用药问题设立了用药咨询台,咨询台主要由较为专业的主任以及副主任负责,不仅方便了患者关于用药问题的咨询,而且分担了药房窗口的工作任务,给药学人员向患者提供全面的药品信息服务、药患交流沟通创造了有利的条件。在院内加强药物知识的科普与宣传工作,简化药房工作流程,将药品划价、药品缴费与药品领取一次性完成,提高了发药效率,节省了患者在医院逗留的时间,缓解了患者焦虑的情绪。提高药师的专业水平与服务意识,真正将药学服务的主动性体现出来,对患者可能提出的疑问给予合理的解答,并且增强与医院医师的工作交流,对不合理的药方及时与医师进行反应与确认,对药品使用的注意事项以及存在的副作用进行及时说明与沟通,减少患者的用药疑虑,增强患者对医师以及医院的信任。

**结论:**药患关系称为社会比较关注的热门话题,为了保证我国医疗卫生事业的健康稳定发展,需要解决影响我国药患关系的主要因素,通过提高全程药学服务的质量与效率,提高患者对医院以及药学人员的信任感和满意度,为提供更加专业的药学服务营造一个良好的药患环境,为患者进行药品信息咨询提供一个更加专业和便捷的平台。

### 参考文献:

- [1] 王凤.药患纠纷与药学服务.药学服务与研究,2004,4(1):29.
- [2] 王鄂.产妇产用“化痔栓”后婴儿死亡,卖药人担责10%.中国法院网,2007-06-25.
- [3] 李继红.防范药学服务中的药患纠纷.现代医药卫生,2007,23(18):2822