

让“堵点”变“通点” 让候药时间不再长 省人民医院 中医药房催你来拿药

福建医药进行时

□本报记者 邓剑云

上午10点前,福建省人民医院中药房外,等药的人群15分钟左右就换一拨。

上午11点是取药高峰期,候药区却并不拥挤,患者有序坐着。家住福州台江区的黄女士结算完,按照惯例打算看完两集电视剧,差不多可以拿上药回家,可一集还没看完,就看到自己的名字出现在取药窗口的LED屏幕上了。

候药时间长是群众看病就医的堵点、痛点。

今年上半年,群众对中医药需求量暴增,取药等待时间长的的问题凸显,省卫健委到福建省人民医院调研指导,围绕这一实际问题,福建省人民医院多措并举,对症下药,让“堵点”“痛点”变“通点”,持续提升群众就医体验感和获得感。

中药房里,中药怎么做才能高效且准确地送到患者手中?



时间第二天到院取药。林大爷说:“我在这家医院看病二三十年了,以前都是我催他们,现在是他们催我来拿药。”

04 院内协定方“药等人”

在福建省人民医院中药房候药区,记者遇到一位老人家,她刚结算完就拿到了药。老人递过取药凭条,半信半疑地问:“是我的药吗?”

药师核对完姓名,亲切地说:“阿姨,是你的药啊。你还没来呢,药已经帮你配好了。”老人呵呵笑着说:“你们神了。”

“神通广大”的秘诀在于,今年6月起,中药房开设了协定方专窗(自煎药)。病人结算后,处方就会分配到协定方专窗,药师核对无误就可以发给病人了。而“立等可取”的关键在于,中药师们利用班外时间提前配好协定方(自煎药)。

“我院协定方是各科在临床中广泛使用,积累了临床经验和疗效形成的验方,目前药房常配的有19种。我们通过医院HIS系统可以看到,每种协定方有多少剂,存量少了就安排药师调配,及时补充。”张增弟说,“我们把工作提前做好,辛苦一点也值得。”

设置协定方专窗是优化取药窗口的举措之一。除此之外,中药房还划分了长短处方的窗口,分窗口接处方单,分设当日取药窗口和非当日取药窗口,分流取药人群。

患者真切感受到的,除了等药时间缩短了,取药便利了。

该院推出了信息化服务,上线了取药信息微信实时推送功能,配药完成后第一时间点对点告知患者,患者可自行安排时间前来取药避免无效等待及来回奔波。

此外,还升级了“送药到家”服务,患者可以使用手机微信小程序自助下单。

一组数据可以看到整改效果在逐步显现:门诊中药饮片取药平均等候时间,在今年第一季度是118分钟,到了第三季度则缩短至55分钟;中药房窗口服务质量的满意度也在逐步提升。

福建省人民医院党委书记赵红佳表示,希望我院作为我省中医龙头,通过对中药房等科室的检视整改,为全省中医医疗机构作出表率 and 引领作用,切实提升群众就医体验感和获得感。

01 处方上多一个编号,自煎药少等几十分钟

透过中药房的玻璃窗可以看见,药师们有的在窗口发药,有的在药柜前有序地抓药,忙而不乱。

在药柜前的药师,好像有雷达定位似的精准地找到处方上的中药。这是怎么做到的呢?

记者仔细“研究”处方,原来,变化在于多了一个编号。

今年6月开始,在福建省人民医院每张中药处方上,每味药的上方都多了一个编号,能够为药师们精准定位药品的位置。

“A0028 辛夷、A0075 甘草片、A0112 五味子……B0022 苍耳子 B0041 冬瓜子……”

处方上的A、B、C、D,分别代表了他们所在的药柜,在传统的中药斗谱编排规律的基础上,根据大数据分析,把最常用的饮片放在A柜,再根据饮片的用量大小、质地、配伍规律、中药性能等,编排数字编号,对应药柜上从左到右、从上到下的顺序。

剂数等分分药。时间在中药师每一次的来回称药、分药,每一次的来回踱步中流逝。

记者在现场了解到,一张28帖的自煎药慢病处方,在过去至少需要1个小时,而现在10~20分钟就配好了。

“运用大数据分析,运用药柜号管理,不仅节省了配药时间,而且不会漏药,避免出错。”福建省人民医院中药房负责人张增弟说,“同样的处方量,整改前,一个药师在药房里一天能走到两三步,整改后,像流感季,处方量暴增的时候也就走几千步。”

02 中药房少了秤,“慢郎中”走上了“快车道”

中药调剂有“三分辨,七分量”的古训,在传统的中药房里,药师拿着小小的戥秤来回称药的画面让人印象深刻。但“一剂一回戥”已经远远无法满足药师们现在的工作需求。

小包装覆盖,根据临床用药的常用剂量,一品两规或一品三规。这一举措在全省省属中医院是首家,一方面加快药师配药的速度,另一方面芳香性中药饮片挥发性成分不易散失。

第一次到省人民医院中药房看病的退休员工老李感叹:“祖国医学与时俱进,慢郎中也走上了快车道,中医这是步入了现代化啊。”

对于办公族刘女士来说,“取药快”有更深刻的体会:“当取药凭条上显示,前面还有100多人等药,以前,我知道要四五个小时才能拿到药,我选择下班再来拿,但是现在等一会儿就可以拿了。”

而对于中药房的药师来说,变快的因素还有,今年“快马加鞭”招聘了新人,同时通过弹性排班,在高峰时段灵活增加中药调剂人员。

03 “现在是药房催我来拿药”

代煎药因中药固有的特性,需要调剂、泡药、煎煮的过程,仅是煎煮这一个环节就需要至少两个小时。如何减少群众的候药时长呢?

记者在医院内看到,在中药房取药窗口看不见代煎药的取药窗口了,而是在院内单设一个专门的代煎药取药窗口,起到分流取药人群的作用。

张增弟告诉记者,治标也治本的措施是,增设调剂煎药场地,且新增了23台煎药机。在煎药室,记者看到70多台煎药机无一不停运转。

中午11点半过后,住在台江区排尾附近的林大爷溜达到代煎药窗口,拿出取药凭条悠悠地问:“我这个,能取药了吗?”

林大爷是前一天中午11点左右结算的,当天下午6点到晚上9点就可以取药了,他根据自己的



整改前



整改后

药师配药就有了依据,就像地图上的经度和纬度,也像在图书馆借书时检索到的书本条目。药师从A柜的左边开始调剂饮片,径直走到核药处,复核人员核对无误即可发药。

反观过去,药师配齐一张处方上10味或20味的药,要以调剂台为固定点,来回地从相应的抽屉中找出来,然后来回称药、按照

在福建省人民医院中药房里,记者看到现代中医的“智慧”——药房里少了传统的戥秤,却多了中药纸袋“噼噼嗦嗦”的声音。

“称药”是怎么解决的呢?原来,散装的中药饮片已被小包装取代。

据悉,福建省人民医院中药房的中药饮片已基本实现全品种