



# 门诊药房优化管理

# 前言

- 门诊药房是医院面向社会的窗口，带有专业技术性、经营管理的理性、咨询指导性和服务全面性的工作性质和任务。其管理工作的好坏将直接关系到一个医院的社会效益和经济效益，直接影响到医院的社会形象和人民群众对医院的信任；是医院对外的重要外服务窗口，同时也易引起病人投诉。随着社会主义市场经济体制的建立，医疗保障制度和医疗改革的不断深入，患者的自我保护意识，维权意识增强，对医疗服务的质量要求也越来越高。因此药患纠纷也日益增强，结合我们的实际情况和角度分析，总结了以下几点加强管理，防患药患纠纷的措施。



# 主要内容

- 门诊药房的服务理念及工作流程
- 常见药患纠纷
- 药房药患纠纷发生的原因及处理
- 如何提高药房服务质量

# 门诊药房工作人员的服务理念

- 门诊药房的服务宗旨是“以病人为中心”。树立“以人为本的管理思想，要使每个环节都能达到服务到位的目标。随着处方量的不断增加，门诊药房流程和运营管理面临更多的挑战。一方面，越来越多的病人抱怨高峰时取药等待时间长，等候环境差，因此在优化门诊药房的管理时，药房管理人员也应在这项宗旨的指导下，强化药房工作人员的服务理念，改善目前的服务形式，实行标准化热情服务。

# 药房工作流程

## ● 审方→配方→核对→发药(处方调配)

处方填写的完整性  
处方正文的审核：

- (1) 规定必须做皮试的药品
- (2) 处方用药与临床诊断是否相符；
- (3) 用药剂量、用药方法是否正确；
- (4) 选用剂型与给药途径的合理性；
- (5) 是否有潜在临床意义的药物相互作用和配伍禁忌；
- (6) 是否有重复给药现象；
- (7) 对精神药品、麻醉药品是否按相关管理办法执行。

### “四查十对”：

查处方，对科别、姓名、年龄；

查药品，对药名、剂型、规格、数量；查配伍禁忌，对药品性状、用法用量；查用药合理性，对临床诊断。

# 门诊药房常出现的药患问题

- 药品调剂差错引起的纠纷
- 药品品种繁多：他巴唑（抗甲亢药）—地巴唑（降压药）  
异丙嗪（抗组胺药）—氯丙嗪（抗精神病药）  
安定（抗焦虑药）—安坦（抗胆碱药）
- 药品摆放位置
- 药品包装相类似
- 社会因素
- 患者因素
- 其他因素



# 常见药患纠纷

- 服务观念滞后 药患关系中的某一个环节出现疏忽，从划价，审方，配方，核对发药都是一个整体，稍有不慎都会导致药患纠纷。让病人拿药等候时间太长，欠缺沟通，药师的每一句话，每一个动作乃至每一个表情都会在患者心目中留下深刻印象，有时候哪怕是一句话的解释或安慰，甚至一个微笑都可以缓解纠纷，反之，药师如果未能掌握好与病人交流的方法，就会造成误会，引发药患纠纷。

# 门诊药房常出现的药患纠纷和沟通技巧

- 取药纠纷
- 退药纠纷
- 对于药品价格问题引起的纠纷
- 处方或收费误差造成纠纷
- 麻醉、精神类药品处方不当造成的纠纷
- 由于医师开具处方时出现的问题引起的纠纷



# 取药纠纷

患者：怎么还没轮到我取药？你们医院是怎么搞的，总让病人排队排那么久？

药师：不好意思，麻烦您请出示单据我帮您查看一下。

药师：真不好意思，今天病人较多，现在又是取药高峰期，所以等待时间相对较长。您大概还需等10分钟左右。

患者：还要等？我都累坏了。

药师：请不要急，我们都是电脑联网，请到对面就坐，看到屏幕显示您的名字便可过来排队取药，我们会尽快为您服务的。

患者：我的名字显示第一个了，还要排队取药吗？

药师：是的，看到屏幕上有您的名字后排队取药，今天让您久等了，不好意思。请拿好吧。用法用量都写在服药清单上和药袋上了，请您仔细看清楚再服药。慢走。

患者：没关系，谢谢。

**在门诊药房，等待取药的情况常有出现，然而病人通常都较为急躁，容易发脾气，，所以药师应作出适当的解释，告诉病人等待的原因和大概的等待时间，让病人心中有数。**



# 退药纠纷

- 1.对有些药物有过敏史，取药后才发现
- 2.患者认为数量过多或价格昂贵
- 3.用药后才发现过敏或不适

**处理原则：**对于未拆封的注射用药,如果有正当理由和医师退药证明，一般均予以退药；对于口服药，如果患者收费后未取药或取药后未离开配药窗口可以退药，但需医师开具退药证明。其他情况不予退药。

## 处理方式：

“对不起，根据国家药监部门的规定，退药原则是。。。 ，很抱歉，我不能给您退药”

# 对于药品价格问题引起的纠纷

- 换药未向患者说明
- 成分相同的药品，厂家不同而价格有所不同
- 药品降价或涨价而导致药品价格变动

## 处理方式：

向患者解释，“由于前几天的药品不能控制您的病情，今天医生已经给您换用其他药了！”





## 处方或收费误差造成纠纷

- 发生原因：多收、少收或没盖收费章

- 处理方式：

“对不起，您的某某药的费用少（多）收了，在处方上我已写明，请您到收费处补（退）钱”

“请问您的药费交过没有？”

“对不起，您的收费章没盖，请到收费处补盖

## 麻醉、精神类药品处方不当造成的纠纷

- 发生原因：医师的处方不规范
- 处理方式：

“对不起，这是麻醉精神类药品，请您到医师那儿更换麻醉精神药品处方”

“对不起，这是麻醉药品，您所开处方剂量过大，按照国家有关规定，我们不能给您配药，麻烦您至医师处修改处方后重新交费，方可取药，谢谢配合”

LEMON

## 由于医师开具处方时出现的问题引起的纠纷

- 发生原因：

病历与处方上医师书写不一致；药品的剂量或名称写错，医生处方漏签字等情况。

- 处理方式：

“对不起，由于医师处方和病历有出入，为了您的用药安全，麻烦您在多跑一趟，与你的医生确认一下，谢谢！”



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/578133107143006073>