

执业药师开展远程药学服务探析

李朝辉（国家药品监督管理局执业药师资格认证中心，北京 100061）

摘要 目的：为“互联网+”背景下发挥执业药师药学服务作用提供参考。**方法：**通过文献资料梳理和现状分析，针对存在问题提出发挥执业药师远程药学服务的作用建议。**结果与结论：**执业药师开展远程药学服务有利于促进公众合理用药，保证公众获得药学服务的及时性等。部分地区针对执业药师开展远程药学服务进行了有益的探索，但也存在患者健康记录缺乏共享，存在用药安全风险隐患，药学服务质量有待提高等制约因素。管理部门可制定完善制度，促进电子健康记录和电子处方共享，加强网上药店管理，保证远程药学服务质量，强化培训和服务质量管理，提高药学服务水平。通过发挥执业药师远程药学服务作用，促进和帮助公众合理用药、改善健康。

关键词：执业药师；互联网+；远程药学服务；网上药店；合理用药

中图分类号：R95 文献标识码：A 文章编号：1002-7777(2022)04-0473-05

doi:10.16153/j.1002-7777.2022.04.013

Analysis of the Remote Pharmacy Services by Licensed Pharmacists

Li Zhaohui (Certification Center for Licensed Pharmacist of National Medical Products Administration, Beijing 100061, China)

Abstract Objective: To provide references for the role of licensed pharmacist in pharmaceutical care under the “Internet+” background. **Methods:** Based on the literature review and current situation analysis, some suggestions were put forward for licensed pharmacists in remote pharmaceutical care. **Results and Conclusion:** The remote pharmaceutical care provided by licensed pharmacist is conducive to promoting rational drug use by the public and ensuring the timeliness of pharmaceutical care. Some regions have made explorations for licensed pharmacist practicing remote pharmaceutical care, but there have been also constraints such as lack of sharing of patients' health records, potential risks of medication safety, and the need to improve the quality of pharmaceutical care. The administrative departments may formulate and improve systems to promote the sharing of electronic health records and electronic prescriptions, strengthen the management of online pharmacies, ensure the quality of remote pharmaceutical care, and strengthen the professional training and care quality management to enhance pharmaceutical care. Giving full play to the role of licensed pharmacists in remote pharmaceutical care shall promote and facilitate the rational use of drugs and improve public health.

Keywords: licensed pharmacist; internet+; remote pharmaceutical care; online pharmacy; rational drug use

“互联网+”时代,执业药师运用信息技术,为公众提供高质量的药学服务,对保障公众用药安全、促进全民健康有着积极的价值和作用。本文就执业药师开展远程药学服务情况进行梳理、分析,并提出针对性的建议,以期发挥执业药师作用、保障公众用药安全提供参考。

1 执业药师开展远程药学服务的政策要求

执业药师是合理用药的执行者、守护者,其工作的开展关系到公众身体健康和生命安全,责任重大。为更好地满足公众看病就医、合理用药需求,推进健康中国建设,近年,国家明确支持处方流转,发挥执业药师药学服务作用,规范互联网药品销售。2017年,《国务院办公厅关于进一步改革完善药品生产流通使用政策的若干意见》^[1]指出,要规范零售药店互联网零售服务,推广“网订店取”“网订店送”等新型配送方式,鼓励有条件的地区依托现有信息系统,开展药师网上处方审核、合理用药指导等药事服务。2018年,《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》^[2]指出,对线上开具的常见病、慢性病处方,经药师审核后,医疗机构、药品经营企业可委托符合条件的第三方机构配送,探索医疗卫生机构处方信息与药品零售消费信息互联互通、实时共享,促进药品网络销售和医疗物流配送等规范发展。2020年9月,《国务院办公厅关于印发“十四五”全民医疗保障规划的通知》^[3]指出,支持药店连锁化、专业化、数字化发展,更好地发挥药店独特优势和药师作用,依托全国统一的医疗保障信息平台,支持电子处方流转。一系列政策的出台,为充分发挥执业药师作用,推进执业药师开展远程药学服务、助力医疗服务业改革奠定基础。

2 执业药师开展远程药学服务的意义

2.1 有利于促进公众合理用药

2021年8月,中国互联网络信息中心(China Internet Network Information Center, CNNIC)发布的《第48次中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2021年6月,我国网民规模为10.11亿,在线医疗用户规模达2.39亿,占网民整体的23.7%;手机网民规模为10.07亿,网络购物用户规模达8.12亿^[4]。近年,我国网上药店数量不断增长,电商规模也逐渐扩大,特别是新冠肺炎疫情以来,以药品为代表的即时配送业务飞速发展。网上药店能为公

众提供更多的药物和服务,但也存在公众可能不适当自我诊断或自我用药,或滥用药物,或可能遇到药物之间的相互作用、禁忌症或不良反应等情况,这对公众的健康将造成潜在危害。因此,网上药店配备执业药师,在提供药品的同时,让执业药师通过互联网直接面向公众提供便利、创新、个性化的药学保健服务,有利于进一步促进公众合理用药,提高公众药物治疗的效果。

2.2 有利于保证公众获得药学服务的及时性

与实体药店相比,网上药店有着购药便利、价格透明、利于保护隐私等优势,可提升部分难以出门购药的患者,以及生活在农村或偏远地区的消费者获得药品的可及性。网上药店执业药师利用互联网技术,随时为公众提供用药咨询、指导、教育等远程药学服务,满足公众“足不出户”即可获得专业帮助和指导的需求。例如2021年,江西、四川等省药品监管部门分别发布通知,鼓励和支持药品零售连锁企业利用现代信息技术开展执业药师远程药学服务,作为其所属门店处方审核、开展药事服务的补充,解决门店执业药师临时不在岗无法销售处方药的问题^[5-6]。部分省将执业药师开展远程药学服务作为解决执业药师人数不足的一种辅助和补充措施,也为药店购药顾客提供了更多元的选择和更全面及时的服务体验。

3 执业药师开展远程药学服务存在的问题

近年,我国部分省药品监督管理局鼓励药品零售连锁企业自建网站或利用第三方平台,配备执业药师通过应用远程通信及信息技术向患者提供线上审方、用药指导等远程药学服务试点工作,为打通医院、零售药店、药企壁垒以构建系统的电子处方流转平台做出了有益的探索^[7],但也存在一些制约因素。

3.1 患者健康记录缺乏共享

药品与普通商品不同,具有专业性、专属性,执业药师必须在了解掌握患者的疾病史、用药史等健康记录的前提下,对患者的处方进行审核,开展用药咨询和指导,方能保证公众用药的安全性、有效性、经济性和适应性。

在美国,处方院外销售额占处方销售总额的45%,美国线下、线上零售药房与医院均已实现电子处方共享,2016年3月起,美国的医生不再将纸质处方交给病人,而是通过信息技术实现处方共享

直接发送到药店,为执业药师开展处方审核、远程药学服务提供支持^[8]。

目前,我国医改进程不断推进,各地采取多种形式促进处方外流,但现阶段我国医院仍为处方药销售最重要的市场终端,零售药店处方来源较少。同时,由于医院的电子病历和处方信息与零售药店的药品流通信息尚未实现互联互通、信息共享,网上药店执业药师在为患者提供药学服务的过程中,难以获得患者就诊和相关用药记录信息,无法核实处方的真实性,导致无法开展有针对性的远程药学服务^[9]。

3.2 存在用药安全风险隐患

相较于线下实体药店执业药师面对面与患者接触、现场审核医师处方、当面向患者交代用药须知和注意事项,网络药店具有虚拟性的特点,提供远程药学服务的执业药师无法对处方药的信息实现逐一审核,势必会对患者用药安全造成一定程度上的影响:一是网上药店执业药师资质信息无法查询。部分网上药店未将执业药师的资质信息公布,会让顾客对提供服务者的专业性产生质疑。二是存在执业药师在线响应不及时、处方药违法销售、对患者用药依从性监督力度不够的问题,可能会出现健康知识水平较低的患者购药后自行用药或滥用药物的情况。三是执业药师不参与药物的运送,无法进行面对面的药学服务,而药品配送系统尚不完善,药品在途风险难以管控,出现药品质量问题难以界定责任等原因,可能会导致患者不能安全及时地获得和使用药品,给患者用药带来风险^[10]。

3.3 药学服务质量有待提高

目前,从我国网上药店执业药师配备情况来看,部分执业药师学历不高、专业性不足,部分网上药店执业药师为兼职人员,咨询服务的创新性、服务意识不强。同时,由于缺乏对网上药店执业药师开展药学服务质量的考核、评价管理体系,网上药店尚处于以“销售药品”为主的服务阶段^[10]。中国人口年龄结构早已进入老龄化阶段,国家统计局数据显示,2020年,我国60岁及以上的老年人口总量为2.64亿人,已占到总人口的18.7%^[11]。老年慢性病人由于身患多种疾病,用药数量较多,亟需执业药师提供随时随地且高质量的药学服务指导。网上药店执业药师药学服务质量与老年慢性病人用药咨询需求尚存在差距。

4 思考和建议

新冠肺炎疫情的出现给公众带来了就诊购药行为上的改变,公众希望或需要通过实体药店以外的方式获得药品,网上药店执业药师提供药学服务的必要性和重要性逐步显现。从长远来看,网上药店不会完全取代实体药店。然而,网上药店扩大了公众的选择范围,满足了公众获得药品的可及性和便利性,公众对网上药店执业药师远程药学服务质量提出了更高要求。为发挥执业药师远程药学服务作用,促进公众合理用药,提出如下建议。

4.1 制定完善制度,促进电子健康记录和电子处方共享

电子健康记录是运用数字格式进行储存的患者健康信息,这些信息可以通过网络实现共享^[12]。电子健康记录和电子处方的运用将极大促进网上药店与医疗系统的连接和信息共享,可以为患者提供更多的选择,简化临床工作流程,减少就诊过程中交叉感染,提升远程药学服务的安全、高效和有效性,减少药物不良事件或用药错误的风险。

为促进个人健康信息的使用与保护,部分国家通过立法进行规范管理。例如美国《健康保险携带和责任法》(Health Insurance Portability And Accountability Act, HIPAA)、加拿大安大略省的《个人健康信息保护法》(Personal Health Information Protection Act, 2004)、澳大利亚的《我的健康档案法》(My Health Records Act, 2012)、欧盟的《通用数据保护条例》(General Data Protection Regulation, GDPR)、英国的《数据保护法》(Data Protection Act, 2018)等^[12]。我国2020年颁布的《中华人民共和国民法典》^[13]规定,自然人的个人信息受法律保护。2021年颁布的《个人信息保护法》^[14]规定,医疗健康信息属于敏感个人信息,处理时“应当取得个人的单独同意”。目前,针对网上药店执业药师提供远程药学服务、获取患者电子健康信息和电子处方的相关规定尚不够明晰,给执业药师开展工作带来困扰,建议:首先,管理部门可以借鉴部分国家的电子健康记录和电子处方共享相关的法律法规,结合我国国情制定完善相关制度,推进电子健康记录和电子处方的应用;其次,可在试点城市内构建区域药品信息服务子网络,将试点医院的信息系统(Hospital Information System, HIS)与网上药店、药品配送

企业联系起来,方便执业药师获取患者电子健康记录和处方信息,提高执业药师远程药学服务质量,节省患者医疗费用支出^[15]。

4.2 加强网上药店管理,保证远程药学服务质量

为保障公众权益和用药安全,部分国家对网上药店和执业药师进行严格监管。英国药品网络销售者须在英国皇家药学会进行审核登记后,才能进行药品网络销售;从事药品网络销售的执业药师,须将个人姓名、资质等信息公开,执业过程中要严格控制处方药的销售,注意保护患者隐私权利,并要为消费者事后维权提供保障^[16]。德国药师协会要求满足一定条件的执业药师才能从事网上售药和咨询行为^[17]。欧盟国家要求网上药店要使用合法经营的通用标识,作为公众确定网上药店真实性的一种方式^[4]。这种强制性监管要求对药品网络销售者设置了严格的准入条件,从源头上加强了对网上药店和执业药师的监管。

我国可借鉴这些经验和做法,一是管理部门可依照相关法律法规,监督药品网络销售企业在网站上公布企业合法开业证明、执业药师相关许可信息,供公众进行查询核实。二是管理部门须不断强化执业药师对网售处方药的审方职责,鼓励执业药师网上执业,保证在线活跃度,提高药学咨询服务质量。三是倡导执业药师对公众网上购药进行用药教育和正面引导,让公众知晓正规的购买渠道、流程、售后服务,提高公众健康素养和权益保护意识,养成合理购药习惯。

4.3 强化培训和服务质量管理,提高药学服务水平

执业药师在开展远程药学服务时,需要与时俱进创新服务方式,熟练掌握互联网信息技术的应用,通过药品零售连锁企业自建平台或第三方平台以及微信、APP等,为公众特别是慢性病患者提供用药指导和专业服务。同时,执业药师还应根据社会发展、公众需求,不断提升自身药学专业水平和服务能力。一是强化继续教育,不断提升执业药师能力。管理部门可根据网上药店药学服务的特点,以执业药师执业需求为导向制定远程药学服务培训课程,课程内容应突出针对性和实践性,通过强化执业药师继续教育管理,不断提高执业药师远程药学服务水平^[18-19]。二是建立执业药师远程药学服务评价管理机制。管理部门可制定执业药师远程药学服务规范,量化药学服务评价指标,建立

统一、通用的评价模式,通过实施-考核-评价-管理,逐步规范执业药师远程药学服务活动,切实提高药学服务水平和质量。

综上,“互联网+”背景下,通过制度的制定和完善以及专业水平的提升,帮助和促使网上药店执业药师为患者提供高质量的药学服务,将对促进和帮助公众合理用药、改善健康起着重要的推进作用。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院办公厅关于进一步改革完善药品生产流通使用政策的若干意见[EB/OL]. (2017-02-09) [2021-12-19]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-02/09/content_5166743.htm.
- [2] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见[EB/OL]. (2018-04-28) [2021-12-19]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2018-04/28/content_5286645.htm.
- [3] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院办公厅关于印发“十四五”全民医疗保障规划的通知[EB/OL]. (2021-09-29) [2021-12-19]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2021-09/29/content_5639967.htm.
- [4] 中国互联网络信息中心. 第48次中国互联网络发展状况统计报告[R]. 北京: 中国互联网络信息中心, 2021: 17, 34, 46.
- [5] 江西省药品监督管理局. 关于进一步规范药品零售企业执业药师配备和优化营商环境的通知[EB/OL]. (2021-03-19) [2022-01-29]. http://mpa.jiangxi.gov.cn/art/2021/3/19/art_35108_3286179.html.
- [6] 四川省药品监督管理局. 四川省药品监督管理局关于加强药品零售企业执业药师配备管理的通知[EB/OL]. (2021-01-04) [2022-01-29]. <http://yj.sc.gov.cn/scyjj/gztz/2021/1/4/8259e1ec3e5b4d9fa1d3cd7dd6455b11.shtml>.
- [7] 许越, 卢家明, 王静, 等. 基于消费者视角的成都市社会药房电子处方及远程药学服务实施现状和效果的调查分析[J]. 中国药房, 2021, 32(4): 398-405.
- [8] 高弘杨. 美国处方药网售的缘起与今生[J]. 中国药店, 2018(7): 48-49.
- [9] 喻小勇, 田侃. 美国社会药房“互联网+”发展概况及其对我国的启示[J]. 中国卫生事业管理, 2019, 36(9): 676-678.

- [10] 田塬, 唐贵菊, 王继婷, 等. 药学服务发展历程及价值体现[J]. 中国药房, 2021, 32(23): 2924-2929.
- [11] 国家统计局. 第七次全国人口普查公报解读[EB/OL]. (2021-05-12) [2022-02-09]. http://www.stats.gov.cn/xxgk/jd/sjjd2020/202105/t20210512_1817342.html.
- [12] 琚文胜, 訾明杰, 张世红, 等. 电子健康记录共享调阅中个人同意的法规研究[J]. 中国数字医学, 2021, 16(11): 1-5.
- [13] 全国人民代表大会. 中华人民共和国民法典[EB/OL]. (2020-06-02) [2022-02-09]. <http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202006/75ba6483b8344591abd07917e1d25cc8.shtml>.
- [14] 全国人民代表大会. 中华人民共和国个人信息保护法[EB/OL]. (2021-08-20) [2022-02-09]. <http://www.npc.gov.cn/npc/c30834/202108/a8c4e3672c74491a80b53a172bb753fe.shtml>.
- [15] 邓梅洁, 殷东涛, 沈春明. 网售处方药的争议焦点与破解难点[J]. 中国卫生事业管理, 2018, 35(6): 437-439, 446.
- [16] 丁宝刚. 我国药品网络销售监管法律问题研究[D]. 天津大学, 2020.
- [17] 朱文静, 梁森. 立足5G时代思考我国网上药店药学服务模式[J]. 中国合理用药探索, 2021, 18(6): 10-14.
- [18] 朱文静, 许龙, 李朝辉, 等. 美英日等国(执业)药师继续教育模式介绍与启示[J]. 中国药业, 2021, 30(24): 1-5.
- [19] 李朝辉. 加强执业药师继续教育的探讨[J]. 中国药事, 2021, 35(12): 1352-1356. DOI:10.16153/j.1002-7777.2021.12.005.

(收稿日期 2022年1月3日 编辑 郑丽娥)