



(资料图片)

●编者按：

作为今年“3·15”国际消费者权益日宣传报道的一部分,本报开展了“谈谈您身边的安全用药小故事”活动,受到读者的格外关注。大家纷纷以写信、写邮件的形式发来发生在他

们身边的故事。在这些故事中,有的描述了一段感人的和谐医患情,有的诉说了医者大爱的善行善举,还有的“神药”现形记。编者希望通过以下这些小故

事,展示药学人员对患者的那份爱心、耐心和责任心,揭露基层用药陷阱,让大家进一步了解“药品质量无小事、用药安全大如天”的深刻内涵。



耐心是解决问题的法宝

郑州大学第一附属医院药学部 康 建

近一年来,一些临床疾病治疗不可或缺的基本药物,因各种原因造成市场供应短缺,就连我们医院也是难以充足采购到临床所需的总量,甲疏咪唑片(又称他巴唑)就是一个例子。

甲疏咪唑片是甲亢患者最基本的治疗药物,在疾病的治疗过程中不可缺少。我们医院也是想尽办法才采购了少量国外进口的甲疏咪唑片,价格昂贵不说,数量有限只能限量供应。因此,我们医院对该药的临床使用进行了临时性管控,以保障真正急需该治病的患者能有药可用。

由于甲疏咪唑片供应短缺,我们的工作不免会引起患者的不理解,其中一位 60 多岁的男性患者就曾气冲冲地走进药学部办公室与我们理论。当时,我们非常理解患者的焦急心情,没有生气,并耐心地为一位患者讲明了药品供应实情,分析了原因。这位患者听了我们的一番讲解后,怨气也消了,还不停地感谢我们为所做的工作。

除了上述问题外,我在药学部办公室上班的时候,还会碰到一些患者因为药品质量及不良反应等方面问题来投诉的情况,我们会做到不推诿,真心实意地帮患者找原因、解难题。有时候,我们还要充当保健医师、导医咨询的角色,来帮助患者分析下一步的治疗方向。

总之,我们要用我们的专业知识,通过耐心的用药教育,为患者的健康保驾护航。

“秘方药”不治病却致病

新密市牛店镇打虎亭村卫生室 付文娜

农民相对来说收入低、安全用药意识淡薄,有些人有了病不去看医生,反而轻信游医的话,购买所谓的祖传秘方或偏方,使用没有药效或搞不清成分的假药,轻者会延误治疗时机,严重的甚至危及生命安全。

我接诊过一个病例,她叫刘永珍(化名),今年 56 岁。20 年前她得了关节炎,两腿一直时轻时重地痛,中药西药先后吃了无数,就是不能去根。

一次亲戚孩子结婚,她听邻乡一个远房亲戚说他们村有个“医生”治疗腿痛效果非常好,用药一天就能止痛。她听到后,没回家就跟着亲戚去看病买药了。到了那儿一看买药的人很多,她就更放心了。那个“医生”简单地看了看后就给了她几包胶囊,说是自家的秘方,胶囊里装的是纯中药制剂,要她饭后吃。刘永珍回家就开始吃药,第二天腿就不痛了。后来她又去买过两次药,坚持服用,发现自己的腿还真不那么痛了,但是不能停药,一停就又痛了。

过了一段时间,村里好多人都说她吃胖了,脸变得越来越大,嘴上还长出了胡须。我让她赶紧到医院检查,检查结果证明她得了骨质疏松症,医生说这是吃激素的原因,让她赶快停药,再继续吃会造成股骨头坏死。她回家后把那秘方胶囊拆开一看,里面竟然是红白相间的西药面,根本不是什么纯中药。

以上均由朱晓娟、杨小沛整理

药品质量牵动你我他

及时沟通解用药疑虑

河南省中医院药学部 刘 锐

冬天里的某一天,男性患者周某因外伤来我院就诊住院。由于治疗需要,医师为他开出需要输注的复方氨基酸注射液 18AA 药物。

正在输液的周某突然发现,在不断滴进自己身体里的这种药的输液瓶里,有头皮屑一样的东西,顿时怒上心头,叫来护士长讨说法。护士长深知关于药品相关知识药师是最专业的,就领着周某来到住院部药房。药房负责人张老师知悉事情原委后对周某说:“对于这瓶药中的异物,我和您一样有疑惑,我也想弄清楚。不过请您放心,现在我们就开始解决这个问题。”这时,周某的情绪稍微平静一些,但药品问题关系到生命安全,他仍是一脸的质疑。

随后,张老师立刻拨通了药品采购负责人的电话:“王老师,这里有一位普外科的患者,发现自己正在输的复方氨基酸注射液 18AA 的输液瓶里有肉眼可见的物质,你看能不能让药厂的质检员或业务员过来一下?”很快,王老师就带着药厂质检员和业务员来到周某的病床前。质检员首先对周某说:“这是因为温度的原因而导致药物本身产生了结晶,对您的身体

无任何影响。半个小时内我就让它消失。”质检员的话让病房里的紧张气氛刹那间消失了。随后,质检员便熟练地拿起这个药瓶放在临时准备的温水里,只见输液瓶中的物质慢慢变小直至消失不见。这时,周某的神情才放松了下来,但新的顾虑又产生了,周某说:“已经输进我身体里的药里面会不会有这种物质,它会不会对我的身体造成伤害?”护士长指着床头的输液管说:“这个您不要担心,输液管的结构叫过滤器,这种大小的结晶会被它过滤出来,不会进入您的身体里。”这时,周某的脸上才露出满意的笑容。

此后,周某对我们的药品不但没有了质疑,而且从我们的一言一行中渐渐感受到医务人员的真诚。我们始终本着“以患者为中心”的原则,把患者的事放在第一位,想他们之所想,急他们之所急,为医患之间架起了沟通的桥梁。

在工作中,我们发现医患之间的及时沟通非常重要。良好的沟通会减少一些不必要的矛盾,减轻对患者或医务人员身心的不必要伤害,营造出更加健康和諧的医疗环境。

岗位是沉甸甸的责任

信阳市中心医院药学部 刘如品

在我们胜任了一份工作的同时,就意味着接受了一项任务,也赋予了一个使命。工作意味着责任,每一个岗位中都蕴含着一份沉甸甸的责任。

记得有一天,我在进行药学查房时,一位发生严重药物不良反应的患者引起了我的注意。由于职业的敏感性,我对这位患者进行了详细询问后,方知其病是治疗泌尿生殖系统感染时使用克林霉素磷酸酯注射液所致。据了解,这位患者是在使用克林霉素磷酸酯后,引起全身多处大面积的皮肤脱落。其状之苦,莫能言表。

当时,这位患者才 16 岁,来自农村,家庭条件比较差,还需要负担一大笔的医药费用,确实很为难。我经过多方考虑,首先为患者找来了药品厂家进行商

量,按照相关法律让患者和药品厂家进行了调解。通过双方调解,该药品厂家愿意承担这名患者的住院费用,还另给这位患者 1000 元钱作为补偿。最后,这位患者不仅顺利完成了治疗,还得到了一定的经济补偿。

在这起事件中,患者是在克林霉素磷酸酯正常剂量、正常的使用情况下,出现的严重罕见剥脱性皮炎,这种现象是药品说明书明文列举的不良反应。考虑到患者因此受到的伤害及经济负担,同时也出于对患者合法权益的保护,经我与药品厂家协商后,给予患者一定的经济补偿。

通过这件事,我认为除了把专业技术搞外,不管什么情况下,能为患者排忧解难就是我们药学人员的价值所在。

用药安全问题无小事

洛阳市精神卫生中心药剂科 孙改红

在疾病治疗康复过程中,使用药品是一项重要的治疗手段,药品的质量就是药品发挥治疗作用的基石。我们医院在药品购进销售使用中,药剂科工作人员严格依据国家相关法律法规及医院规章制度执行,购进药品质量合格率达 100%,并按规定条件贮藏药品,以保证药品质量。

在药品使用过程中,对待患者咨询的药品质量疗效问题,我们药学人员都会耐心细致地为其讲解,第一时间调查处理、查找原因。

记得 2013 年秋天的一个周末,有位门诊患者家属来为儿子买奥氮平片这种药。他先是来药房询问现在卖的奥氮平片的批号是多少,然后又向药房工作人员咨询说,他的儿子年龄小,每次服药片都得掰开。奥氮平片以前是浅黄色的,他上次买的那一盒药颜色比以前的稍微浅点儿,而且感觉掰的时候硬度也小了一点儿,问会不会有问题。

当时,这位患者家属还专门带了一个奥氮平药片来让我们比较。药房工作

人员立刻从医院药房拿来相关批次的药品比较,颜色是稍微淡了点,硬度感觉一样。然后,药房工作人员就给这位患者家属解释:“我们医院的药品由正规医药公司配送,签订有合同和质量保证协议,质量应该没问题。同一厂家不同批次的药品颜色有时会有些差异。”

但是,为了患者的用药安全,药房工作人员还是记录下患者的姓名、电话号码,同时建议患者家属先到其他医院购买药品。接下来,药房工作人员立即与药剂科主任联系后,决定将这一批次药品暂停销售。随后,药房工作人员又与药品配送公司联系,按批号追查药品来源、物流信息。不多时厂家反馈结果确认这一批次药品是他们厂家生产的,而且质量合格;同时因不同批次药品药片颜色有差异而对患者造成了影响表示道歉,下一步进行改进。

得到这个结果后,药房工作人员随即与这位患者家属联系,说明事情的处理过程及结果,以便让患者放心服用所需药品。

被吹嘘的“神药”竟是保健品

三门峡市陕县官前乡韩川村卫生室 马云飞

假药极少有在城市药房销售的,因为城市药房在药物清单、发票、进货渠道等方面受到严格的监管。但农村地区地域广阔,诊所、药房多而分散,药品监管部门无法一一顾及,这是农村成为假药倾销地的主要原因。

我们村有个张老先生,75 岁了,患有气管炎几十年,如今已发展成肺源性心脏病,每天气短、心慌,吃不下饭,没有一天是不吃药的。

可能是有病在身的缘故,张老先生天天在家就爱看电视台播放的那些养生节目,医学常识学到了不少,但是因为听信节目里一些“专家”的“权威”推荐吃了不少苦头。去年冬天,张老先生在电视节目中发现一种“神药”能治疗气管炎、肺气肿,于是就按电视上公

布的电话号码打过去询问。接线小姐一句一个“大爷”,接连举出好几个病例,说他们用了药就有效,坚持服药病就好了。张大爷一听高兴得不得了,当时就报出了自己的地址、电话,去邮局寄了 1800 元钱。

一个星期后,“神药”就邮到了家。张大爷当即就停服了以前吃的药,开始服用该“神药”。他服用“神药”后 3 天,还是咳嗽气短;用了一个星期,晚上咳嗽得睡不着觉了,脸也肿了。家里人着急,就打电话去卖药的公司询问,工作人员却告诉他们:“有病该去医院还得去医院,用我们的产品要严格按说明书用。”老先生的儿子翻出说明书,看了好久才发现这么一句:本产品属保健品,不能代替药物。

药监在行动

郑州

经开区开展食药科普宣传

本报讯 (记者卜俊成通讯员王清莉)3 月 15 日,郑州市食品药品监督管理局经开区分局在辖区人员流动量大、居民相对集中的大型商场前举办国际消费者权益日食品、药品主题宣传活动。活动现场,该分局通过悬挂宣传横幅,摆放知识展板,设立咨询台、投诉台、伪劣药品展示台,发放宣传资料等形式,向广大群众宣传食品药品相关法律法规基本知识,现场解答消费者关心的食品药品质量、伪劣药品识别及安全用药等相关知识;并公布了举报投诉电话,鼓励广大消费者拿起法律武器,积极举报食品药品违法违规行,维护自己的合法权益。

郑州

郑东新区启用食品安全检测车

本报讯 (记者卜俊成实习生赵志雯)3 月 15 日,郑州市食品药品监督管理局郑东新区分局正式启用食品安全检测车。检测车上配有地沟油快速检测仪、手持式化妆品检测仪等 10 余种车载设备。该分局有关负责人告诉记者,快速检测车将重点应用于餐饮服务食品安全日常监管、学校食堂、重大活动食品安全保障和突发食品安全事件的现场应急处置。他们还将以快检车为依托加大食品安全监督抽查频次,不断加大日常监督力度,积极消除食品安全隐患,加大对食品安全违规违法行为的打击力度,尽最大努力地减少和避免食品安全事件的发生。

登封

打假治劣活动保食药安全

本报讯 (通讯员王品乔晓东)在国际消费者权益日来临之际,登封市食品药品监督管理局开展相关宣传活动,积极引导群众树立食品药品安全保护意识,提高群众辨别伪劣食品药品的能力。该局以“同一屋檐下、健康你我他”为宣传口号,以“五进”活动(进医院、进企业、进药店、进农村、进社区)为载体,在各种场所发放 12331 宣传海报、宣传册、折页等材料,提高公众对 12331 举报电话的知晓率;在干部职工中开展“五心”活动,即以“爱心投诉热情相待、耐心倾听认真梳理、诚心释疑正确引导、公心受理规范转办、真心处置及时回复”,使干部职工转变工作作风,提高为民服务意识,让群众真正感受到爱心和真心,真正体会到热情和亲情。

温县

四措施应对食药突发事件

本报讯 (通讯员董红旗)由于药品、医疗器械安全事件的突发性和不确定性,食品药品监督管理局在面临突发事件时必须沉着有序、依法应对。在“3·15”来临之际,为了做好食品药品等突发事件的处置工作,温县食品药品监督管理局采取了 4 项措施加以应对。这 4 项措施为:抓好突发事件应急处置基础工作,包括确保信息传递畅通,保证人员、经费和物资充足等;严格依照有关法律法规,对药品和医疗器械突发性安全事件实行管理;建立快速反应机制,按照有关要求,保证报告、评价、控制等环节紧密衔接,一旦出现安全事件,快速反应,及时处置;紧密结合实际,将药品和医疗器械突发性安全事件分等级,并实施分级响应。

沁阳

开展食药市场专项整治活动

本报讯 (通讯员张凯歌)在国际消费者权益日来临之际,沁阳市食品药品监督管理局在该市范围内展开中药饮片、保健食品、食品药品电视购物、农村餐饮服务食品安全、学校食堂食品安全、以免费体验方式从事医疗器械经营活动等专项整治行动,旨在规范药品、保健食品、医疗器械市场秩序等,严厉打击违法违规行为,维护消费者合法权益。专项行动开展以来,该局已出动执法人员 380 人(次),执法车辆 80 辆(次),完成了对药品生产企业和批发企业的监督检查,检查保健食品、药品经营单位及医疗机构 162 家(次),医疗器械免费体验店 18 家(次),检查餐饮服务单位 80 家(次),并对当地电视台播出的广告进行定期监测。