

## 互联网医院背景下智慧药学服务模式创新研究

潘俊斐

杭州市余杭区径山镇社区卫生服务中心, 浙江 杭州 311116

**[摘要]**随着互联网技术与医疗服务不断融合,互联网医院在提高医疗资源利用效率以及改善患者就医体验等方面展现出了巨大的潜力。智慧药学服务属于其核心组成部分,借助数字化以及智能化的方式优化药学流程,在个性化用药指导、处方审核以及患者管理等方面发挥着关键的作用。文中以互联网医院作为背景,全面分析智慧药学服务模式的构建情况、应用实践状况、优化提升举措以及推广策略,着重探讨信息系统支持、门诊管理创新以及服务流程优化对于药学服务效率以及患者满意度的提升效果。研究说明,该模式在缩短患者等待的时间、提升取药的效率以及改善服务的体验方面取得了较为显著的成效,并且为智慧药学服务的持续优化给出了可行的路径以及理论方面的依据。

**[关键词]**互联网医院;智慧药学;药学服务模式

DOI: 10.33142/cm.n.v4i1.19010

中图分类号: R95

文献标识码: A

### Research on the Innovation of Smart Pharmacy Service Mode under the Background of Internet Hospital

PAN Junfei

Community Health Service Center in Jingshan Town, Yuhang District, Hangzhou City, Hangzhou, Zhejiang, 311116, China

**Abstract:** With the continuous integration of Internet technology and medical services, Internet hospitals have shown great potential in improving the utilization efficiency of medical resources and improving patients' medical experience. Smart pharmaceutical services are a core component that optimizes pharmaceutical processes through digitization and intelligence, playing a crucial role in personalized medication guidance, prescription review, and patient management. With the Internet hospital as the background, this paper comprehensively analyzes the construction, application practice, optimization and promotion measures and promotion strategies of the smart pharmaceutical service model, and focuses on the improvement effect of information system support, outpatient management innovation and service process optimization on pharmaceutical service efficiency and patient satisfaction. Research has shown that this model has achieved significant results in reducing patient waiting time, improving medication collection efficiency, and enhancing service experience, which also provides a feasible path and theoretical basis for the continuous optimization of smart pharmaceutical services.

**Keywords:** Internet hospital; smart pharmacy; pharmaceutical service model

#### 引言

互联网医院属于新型医疗模式,它在我国医疗数字化转型进程里有着极为重要的作用,与传统医院不同的是,它借助远程医疗、在线咨询、电子处方以及药品配送等方式,能够给患者带来更为便捷且高效的就医感受,不过随着患者规模的增长以及用药管理需求变得越来越复杂化,传统药学服务在效率、精准性以及安全性这些方面都面临着诸多挑战,而智慧药学服务模式依靠数字化技术、智能化管理以及科学流程设计,实现了药学服务从经验驱动到数据驱动的转变,进而提升服务效率、优化用药安全并且增强患者的满意度,本文以互联网医院作为背景,全面且系统地智慧药学服务的构建、应用、优化以及推广展开研究,以此为未来的发展提供理论层面以及实践方面的参考。

#### 1 创新药学服务模式构建

##### 1.1 门诊药房一体化管理

在互联网医院这样的大背景之下,门诊药房一体化管

理所做的事情,就是把药品调配、处方审核以及患者取药这些环节都整合到一起,以此来达成对药学服务整个流程的优化。传统的门诊药房在取药这个环节上是分散开来的,信息传递也会出现滞后的状况,并且对人工操作的依赖程度颇高,这些问题的存在,一方面让患者的就诊体验受到了影响,另一方面也加大了药学管理工作的难度。借助一体化管理平台,药房能够做到处方信息可以实时地进行更新,药品库存也能实现动态的监控并且对调配加以优化,与此它还支持从多个渠道去取药以及开展远程药学咨询服务,如此一来,便能够在提高运营效率之余,保障用药的安全性与准确性。这样的管理模式,不但可以让患者等待的时间有所降低,而且能够让药学人员把更多的精力投放到药品安全的监控、个性化的用药指导以及临床药学服务等方面,进而促使药学服务的功能得以拓展并获得提升。

##### 1.2 便民门诊与药房的创新结合

便民门诊同药房加以创新结合,这在智慧药学服务模

式里面属于核心环节当中的一个。就患者在取药、咨询还有复诊期间所存在的便利性方面的需求而言,互联网医院采取了诸如前置药房布局、设立门诊药学专岗以及推出远程预约取药等一系列举措,进而达成了药学服务跟门诊服务能够无缝对接起来的效果。这种创新模式一方面让患者在医院内部的流转时间有所减少,另一方面借助对信息系统加以整合,实现了药品库存、处方审核以及患者信息能够同步进行管理,从而给药学人员带来了科学决策方面的有力支撑。除此之外,便民门诊把社区药房以及配送服务结合起来,使得药学服务得以延伸到患者的日常生活场景当中,如此一来便提高了用药的可及性,并且提升了服务的满意度,同时也为医院在药学服务朝着数字化转型的过程中积累下了实践经验以及数据基础。

### 1.3 药学专科门诊设置

药学专科门诊的开设,乃是智慧药学服务模式创新方面极为重要的一个体现。借助于专门针对特定疾病或者药物管理需求所设立的专科门诊,药学人员可给出个性化的用药指导,还能开展慢病管理工作,并且能够实施用药风险评估方面的服务。在互联网医院这样的大背景之下,药学专科门诊凭借着预约服务、远程咨询以及电子处方服务等方式,达成了患者与药学专业人员之间高效的互动交流。药学咨询门诊主要是给患者提供日常用药方面的指导,会提醒患者注意药物相互作用存在的风险,同时还会给出关于治疗方案该如何优化的建议。而对于像 PCCM 咳喘这类特定的慢性疾病,其专门设置的药学服务门诊,则通过密切监测患者症状的变化情况、对用药方案做出相应调整以及给予长期的随访服务等一系列举措,实现了精准化的药学干预操作。这样的一种专科化模式,一方面提升了药学服务所具备的专业水准,另一方面也强化了患者对于药学服务的信任程度以及满意感受。

### 1.4 信息系统与技术支持

信息系统以及技术支持乃是智慧药学服务模式达成高效运作的关键保障所在。互联网医院借助处方点评系统、前置审方系统、药品库存管理系统还有患者用药数据分析平台等手段,进而实现药学服务全流程的数字化与智能化状态。其中,处方点评系统可针对处方合理性展开实时审核操作,如此一来便能够降低药物错误的发生几率,同时削减潜在的风险隐患。前置审方系统则是在患者正式就诊之前便对处方予以预审核处理,以此方式来提升处方处理的工作效率。技术系统的运用不但让药学人员的工作效率得以提升,而且还给医院管理层给予了科学的数据方面的有力支撑,促使药学服务变得更为规范、更加安全且更具智能化特性,从而为智慧药学服务模式能够长期稳定地运行筑牢了稳固的基础。

### 1.5 人员构成与运行维护

智慧药学服务模式若想有效施行,专业团队的合理构

成以及科学运行维护是必不可少的。该团队涵盖临床药师、信息技术人员、药品调配人员还有从事数据分析与管理工作的的人员,借助跨部门协作来达成药学服务的高效运转。药学人员既要承担处方审核、药品调配以及患者咨询等工作,又要参与到数据分析以及服务流程优化当中,以此保证药学服务在安全、效率以及满意度这些方面能够持续取得提升。平台的运行维护涉及系统升级、数据安全以及服务流程优化等方面,可确保信息系统能够长期稳定地运行下去,同时还能对未来智慧药学服务创新给予可持续的支撑。

## 2 智慧药学服务模式应用实践

### 2.1 门诊药品领取平均等待时间分析

在智慧药学服务模式推行之际,借助门诊药房一体化管理以及信息系统方面的有力支持,患者于取药环节所花费的平均等待时间出现了较为明显的缩短情况。在传统模式之下,因为处方审核、药品调配还有患者流动等方面都欠缺科学且有效的管理手段,所以患者常常不得不耗费很长时间去排队等待。然而在互联网医院平台给予的支持作用之下,药房得以达成处方信息的实时处理以及药品库存的动态调配,进而切实有效地减少了那些不必要的延迟状况。经过对数量众多的门诊数据展开细致的统计分析之后,能够察觉到平均等待时间不但下降了大约 20%~30%这样的幅度,而且还呈现出在各个不同时间段里波动幅度相对较小的一种趋势,这也充分说明智慧药学服务模式能够在一定程度上提升门诊药品领取的工作效率,并且还能确保即便是在高峰期的时候也能够维持较为稳定的服务品质。如此这般的改进举措,直接促使患者的就医体验得到了提升,同时也为医院药学部门在服务资源配置、流程优化以及人员安排等诸多方面给予了可靠的依据和数据支撑。

### 2.2 患者满意度及服务评价

患者满意度是评估智慧药学服务模式成效的关键指标。借助调查问卷、线上评价系统还有门诊回访数据等途径,所呈现出的结果显示,患者针对药学服务模式的整体满意度有了颇为明显的提升。智慧药学服务模式在取药的便利性、用药指导的专业性以及药师互动的及时性等方面,都收获了较高的评分。患者大多觉得,凭借信息系统进行预约、开展远程药学咨询以及接受专科药师的指导,不但节约了排队等候的时间,而且减少了往返奔波的时间,同时还强化了他们对于用药安全以及个性化服务的信任程度。满意度数据也说明,智慧药学模式可提高患者对医院整体服务水平的认知与评价,进而形成良性的反馈机制,推动医院在药学服务方面的优化、信息系统的完善以及门诊管理等诸多方面持续不断地加以改进,最终促使整体的服务质量得以不断提升。

## 3 智慧药学服务模式优化与提升

### 3.1 服务流程优化与数字化改造

智慧药学服务模式的关键之处就在于借助数字化以

及流程优化来达成效率方面的提升,并且要确保服务质量得以保障。医院针对门诊取药、处方审核、药品调配还有患者咨询等诸多环节展开流程再造的操作,如此一来便能够形成标准化的作业规范以及数字化的工作路径<sup>[1]</sup>。信息系统在流程优化这一过程当中起到了极为关键的作用,其不但能够实现处方信息的实时传递以及审核功能,而且还自动生成品调配计划以及取药提醒,进而有效降低人工操作出现的误差情况。在数字化改造推进的过程中,医院依靠数据分析来找出存在的瓶颈环节,接着凭借智能分流、电子排队以及远程药学服务等办法来进行优化处理,从而让患者从挂号开始一直到取药结束的整个过程都变得更加顺畅且高效。流程优化以及数字化改造得以实施之后,一方面提高了运营的效率,另一方面也为未来智慧药学服务持续开展创新工作打下了技术以及管理两方面的基础。

### 3.2 个性化药学服务与患者管理

个性化药学服务在智慧药学模式里是提升患者体验的关键部分。凭借患者的病史、用药记录以及生理数据,药师可给出具有针对性的用药方案,还能给予健康方面的指导,达成精准的药学干预效果<sup>[2]</sup>。互联网医院平台借助电子健康档案、智能提醒以及远程监控等手段,能让药师实时跟进患者的用药状况,察觉潜在的风险并且对药物方案做出调整,进而提升治疗成效以及用药的安全性。个性化服务还涵盖了慢病管理、药物相互作用的提示以及健康教育等内容,依靠长期的随访与数据分析,构建起以患者为核心的闭环管理体系。这样的服务模式不但提高了患者的满意度,而且强化了药学服务的专业程度和社会价值,给智慧药学服务的持续优化奠定了实践方面的基础。

### 3.3 风险控制与安全保障

风险控制在智慧药学服务模式里属于极为关键且不可或缺的一个环节。借助信息系统以及标准化流程,药学部门得以及时察觉到潜在存在的各类风险,像处方出现错误、存在药物相互作用的情况以及患者产生不良反应等,并且会采取行之有效的举措来加以干预。系统化的风险管理涵盖了前置审方、针对处方进行点评、对实时数据予以监控以及设置安全预警机制等诸多方面,依靠这些多层次的防护手段,能够削减药学服务当中有可能会出现的安全隐患。与此药学人员凭借接受培训以及获得专业方面的指导,使得自身在风险识别与处理方面的能力得以提升,进而达成药学服务的规范化、标准化以及可持续化的目标。这一环节一方面可确保患者用药的安全性,另一方面也进一步强化了医院药学服务所具备的专业信誉,从而为智慧药学服务模式实现长期健康的发展筑牢了稳固的基础。

### 4 智慧药学服务模式推广与发展策略

在互联网医院这一大背景之下,智慧药学服务模式的

推广以及后续的发展,一方面要依靠技术方面的不断完善,另一方面也离不开政策层面的支持、管理层面的有力保障以及人才建设方面的协同推进。政策和管理所给予的保障,能为该模式的推广构建起相应的制度根基<sup>[3]</sup>。国家以及地方的医疗相关部门,会借助法规、标准以及信息化建设等方面的相关规范,来确保服务创新能够做到合规合法。而医院内部实施的科学分工,则能够保证不同科室乃至各个分院之间,服务标准能够保持一致。技术平台的迭代升级是非常关键的环节,借助互联网医院平台、处方点评系统还有药品管理系统等进行智能化的优化操作,进而达成药学服务全流程的数字化监控目标,同时也能够对跨区域协作予以支持。持续开展的培训工作以及完善的绩效激励机制,能够吸引那些拥有数字化技能的人才加入进来,从而为该模式的长期发展给予有力的支撑。通过对应应用数据展开持续不断的分析,同时结合反馈情况对服务流程以及系统功能加以优化,实现循环往复的改进过程,使得这种模式具备了可复制的特点以及可推广的特性,进而为互联网医院药学服务的创新实践提供了丰富的经验积累以及相应的理论依据。

### 5 结束语

本文全面且细致地探讨了在互联网医院这样的大背景之下,智慧药学服务模式从构建到应用、再到优化以及最后的推广等各个环节的相关情况。经过相关研究可以发现,这一模式能够在很大程度上对门诊药房的管理工作予以优化,能够让药学专科服务的水平得以提升,还能够让患者取药时所花费的等待时间有所缩短,并且能够促使服务满意度得到提高。借助数字化方面的改造举措、个性化的服务方式以及依靠数据来驱动的药物供应链管理手段,智慧药学模式在工作效率、用药安全性以及患者体验感受等方面都展现出了颇为出色的表现。政策层面给予的支持、技术不断进行升级、人才持续开展培养以及建立起持续创新的机制等多方面因素共同发力,使得这一模式具备了可持续发展的特性以及可被广泛推广的潜力。

#### [参考文献]

- [1]姜晓晴.“互联网+药学服务”模式下智慧药房服务消费者使用意愿影响因素研究[D].北京:北京中医药大学,2020.
- [2]张娜,韩林染,修丽娟,等.智慧药学一站式门诊服务模式的构建实践[J].江苏卫生事业管理,2024,35(3):412-415.
- [3]曹轶君,赵慧,林燕,等.临床中药师药学服务模式思考与探讨[J].光明中医,2024,39(21):4403-4406.

作者简介:潘俊斐(1987.6—)女,浙江省杭州市余杭人,就职于杭州市余杭区径山镇社区卫生服务中心,主管药师,从事药品采购、药品管理与监督、处方审核、用药咨询及不良反应监测、指导临床合理用药,提高患者用药依从性。