

· 药情报管理 ·

医院情报服务能够或应该为公众服务吗?

Steve Chaplin (英国纽卡斯尔皇家维多利亚医院临床药理学中心区域药物情报站主管药师)

刘锦秀译

张紫洞校

最近在英国利兹市召开的药物情报药师讨论会把注意力集中于社会公众对药物公正的、有见地的实情资料的需求。社会各界代表、公共药房和英国医学会各自都表示了他们对这个问题的关注:情报是可以理解的,而且应由专业人员提供,他们不但要能保证情报是公认的,而且是可以看得懂的。

公众对药物的使用和误用的各种途径的认识和关心日渐增长。由于公众与药物情报接触频繁,以及消费者事务的全面发展,在1974年就建立了公共健康委员会,因此导致公众现时要求能得到以前为医药专业评出决策用而保留的情报。从普通报纸的通栏标题以及电视消费者节目‘那是生活’等的医学内容,还有办得不错的通俗医学节目如:‘医学快报’和‘那里有生活’中,可以看出这个倾向是明显的。总之,药物现在成了新闻。

此类电视节目的普及以及这种通栏标题在商业上的成功,表明公众对待情报的要求并不满足于由保健专业人员提供的资料。国家卫生和制药工业均已大大发展了完全针对专业的情报服务。然而这些渠道是不能完全令人满意的。当病人离开诊所时与医生商谈的详情常变得模糊不清,而许多药师在配方时或许太忙而不能向病人提供深入的劝告。当然,人们可能会向开业医生或药师问一个专门的问题,但许多问题不是立即出现的;有一些人也许不愿意麻烦别人,而宁可依靠邻居的传闻或普通的宣传媒介。

通俗出版物

报纸特别是小报常常因误传或过份简化有关药物的报道而受到批评。下面列举的标题说明了这一点。

二十人死亡,数千人出现副作用

·切勿使用此药’

每日快报,1982年8月5日

卫生部长决定暂停苯恶布洛芬生产许可的报告。

·使妇女变成店铺扒手的药物’

每日镜报,1982年5月7日

马尔科姆·莱德教授提供一个治安法庭的有关苯并二氮草类的不良行为作用的报告。

·过量的烈性药物使妇女致死’

太阳报,1982年8月

服用苯恶布洛芬后死于贫血的妇女的调查报告。

·宿醉良药,

每日镜报,1983年8月13日

无处方可购的作为宿醉症状疗法的布洛芬的使用。

作为止痛药的反应停

每日星报,1983年10月3日

贝切特氏综合征病人应用反应停治疗慢性溃疡的报告。

·避孕片安全探查妇女癌症试验,

太阳报,1983年11月7日

派克和维齐教授提出某种口服避孕药对癌症的回溯性评价报告。

每一例中的标题突出了报告的激动人心或耸人听闻的方面,而正文并未打算引入正确的观点。通俗出版物的不准确的报道和宣传,不仅可导致人们对药物的虚警,而且通过持续不断的过分揭露,也可使人们对药物的冷漠。随着《柳叶刀》上发表了口服避孕药与乳癌和宫颈癌有关的两项研究之后,开业医生投诉杂志报道说,确实没有妇女听从他们的今后使用“避孕片”的劝告。通过这种无知的药物报道可能使公众过分警惕或讥讽。这样就需要容易得到的,公开而真实的药物情报资料。

有权知道吗?

最近在英国有个法院案例确立了这样的原则,即病人无权知道外科手术的危險(认定某个神经外科医生,在施行手术后造成妇女跛足的可能不利影响未告诉病人并非是玩忽职守)。如果这个原则推及所有医疗救

治,那末病人就无权在开药物处方决定过程中起到作用。显然这就意味着试图给一个已被某个医生否定了那些事实的病人提供情报,是违反药学会道德规范的。这一观点与美国和加拿大的观点是相矛盾的,在那里“有情报根据的赞同”是蕴藏在法律之中,确实不再仅仅是医学专门职业人员以其自身的实践,单独去断定情报的价值,病人应当有……”。

近来法院的判决与现行的卫生保健制度逐渐公开的趋势相矛盾(这已为有平民代表广泛参加的案件审理中所公认)。有魄力的病人仍然可以从公共图书馆中找到他们所要的情报,这仍是事实。在这个意义上,情报有效利用的限制迫使人们另外寻找资料,通过部分读者按他们的学识水平用自己的俗话和盲目的想象,使病人得到了歪曲的甚至是错误印象的事实。而且,虽然医生有时可能会争辩说,某些人并未从“了解得太多”而得到好处,但是在这领域中媒介活动可能使某些情报通过一些途径或是曲折的途径慢慢传开。这样,英国广播电台电视节目的医学快讯(1984年3月14日)就列出了胰岛素依赖性糖尿病的长期后果是“心脏病和失明”。如果一个糖尿病人通过好意而判断错误的人们接受这些第三手材料,就可能产生相当的危害。这就再次强调了公众需要容易获得并能加以利用的情报资料。

美国的公众情报

在美国一些以大学为基地的或是由国家资助的药物情报中心已为社会提供服务。有些情况是由于承认了这种需要而吸引或获得卫生机构的赞助,或者是为了满足某个业务部门的特殊要求。在社会服务开展的第一年,一个中心答复了公众的2000余条咨询。另一个中心在一年内答复了来自公众的近39 000条咨询。咨询内容的绝大部分可归为四类:药物滥用(22%)、药物鉴别(19%)、疗效(13%)及不良反应(11%)。在约

90%的咨询中,只借助一本教科书或一位同仁就可答复询问,这说明问题的性质相当简单。其余咨询中的大多数则涉及介绍咨询者到医生或其他机构去。对一个中心的服务评价表明:所提供的情报肯定有作用者占74%,被介绍到医生那里去的有37%,导致在治疗方面的更改;与被咨询者的医生直接接触中有70%在治疗方面有改变。

在美国情报服务正继续发展着,美国医学会已建立一个计算机化的药物情报服务所,它拥有专门针对病人需要的数据库。美国制药工业已出版了《保健护理丛书》,将有关疾病症状和危险因素告诉公众,由此合理发展而引起公众对药物的清醒认识以及如何用药。而且,制药工业还预见到病人会得到他们在保健护理所需的那样多的情报。尽管可能是必然的,但这些发展并非必要的进程。如报纸的标题和电视节目那样,情报交流是单向的,不存在提供者和接受者之间的互相影响的问题。人们操纵的服务使提供的情报具有灵活性的能力,这意味着他们能够适应咨询者的可能提问去领悟有关的概念。互相交流影响的能力在超越自动化系统预见未来方面将保持其优势。

英国的情报

自七十年代中期,国家卫生部已从药师编制组成的情报中心协作网络得益。各个地区设备良好的中心为医院基地的中心提供支持服务,并且也为整个地区的需要服务。尽管是国家卫生部机构的一部份,但情报中心是通过区域的或地区的卫生当局资助的,因此他们的活动大部份都是直接面向医院服务。少数地区的中心也积极为公共药师和普通开业医生提供情报,而许多中心是答复社会中专业人员的咨询。全部国家卫生部的信息服务是针对卫生保健的医师和药师的,而不是它的一些使用者;然而由于医院药师已与社会的专业人员建立了紧密的联系,这就提供了一种可贵的基础,可以适应更为广泛的服

务。

虽然不理睬个人咨询者是不可能的，但是药物情报服务实践的准则是明确禁止与公众直接通信。这种准则背后的逻辑性是明显的：我们怎么能确信我们是得到所有确切的事实？我们怎么能知道咨询者的医生是怎样讲的？我们怎么能够通过电话讨论药物的严重毒性？然而，实际上许多问题是不太实质的，在这种情况下，通过仔细而得体的询问咨询者得出事实，俾能给出准确的情报，这就是药师所起的作用。美国的研究发现，药物情报中心的在编人员往往需要额外的训练去改进他们的通讯技巧，这对英国也可能是有帮助的，因为我们更习惯于与卫生保健者交谈而不是同保健接受者交谈。

美国情报中心的经验表明，至少在美国公众对情报有需求。在英国通俗出版物和传播媒介已认识到他们提供药物情报类型的市场，认为英国公众对情报的需求可能与美国相似，在一个诉讼意识较少的社会里。以前未曾向公众提供情报服务或许是令人惊奇的。

当公共药师和开业医生无疑会给公众提供一些所需的情报时，在美国有证据表明，老年人从医生和药师那里获得的药物情报要比中青年者少些，尽管他们是公认的特别危险人群。由于个人流动性在增加，而且在大社会中的生活方式更为一般化（有一项研究表明，格拉斯哥市保健中心在业务的记录所留下的地址几乎有一半病人找不到）使建立个人联系及与社会的某些部份建立通讯渠道的做法有所缓和。虽然药师和医生在社会中所起的作用是无争议的，不过当喜欢用电话咨询或电话咨询更适宜时，情报咨询的比例终将会上升；用这种方法提供情报同样能增强开业医生和公共药师的指导。公众会觉得社会上的专业人员（法定的和自愿的人员）比医生更平易近人，尽管多数对答复有关药物的问题缺乏权威性的训练。这些专业人员直接为人们办事，他们处于客观理解

公众需要和怎样去估量医生和药师的独特地位。因此，他们对公众提供情报的观点以及这种服务使用者可能存在的问题的综合评价是有价值的。

资源的蕴藏

像美国情报中心那样取得成功的公众情报服务，对人员编制和情报单位经费的需求是相当大的，而且已经达到了他们的限度。虽然大多数咨询是简单而且易答复的，但潜在的大量工作或许需要额外增加人员编制和电话。公开这种情报服务的成功是重要的，但势必再增加经费。在国家卫生部经费限制日益紧缩的情况下，怎样才能使社会情报服务发展呢？

可以吸取美国的经验教训：不仅是在保健服务方面，而且在社会团体和地方当局方面，为公众的服务可以超越许多专业内的“界限”。尽管人们有点怀疑怎样才能行得通，但从各个方面筹集资金可能是合理的；通过各方面委派被推荐的人参加指导委员会，再同医院和社会选派的医学及药学专业代表一起，研究解决行政管理的需求是会得到满足的。这一组织机构可保证为社会各界需求的公众服务。

第二种选择可以由这种情报服务使用者按每个项目付费。然而这样做可能有悖于本国的卫生保健规定的宗旨。即使在美国尚未认为这一选择对公众服务是恰当的。

结论

随着消费者逐渐认识有权利运用情报，药物情报更有效地为公众利用的趋势就出现了。在美国为公众服务的情报中心正得到充分的利用，且已证明为医药界可以接受的。在英国需要更适当的形式提供专家情报的服务，以便公众得到一种合理而公正的评论。国家卫生部的药物情报机构在为社会提供情报中的作用是，补充公共药师和医生们的情报，为增强他们的劝告并改善公众对药物的严谨态度而服务。医药专业尤其是涉及药物情报的药师们现在应当开始与其他有关专业讨论公众将会需求怎样的情报。

[Brit J Pharm Pract 《英国药学实践杂志》，(3)：62~70, 1985 (英文)