2014-12-29

**陳如月**

**藥劑部的期待**

各位MR是如何和醫院的藥劑部互動呢﹖有感受到甚麼樣的變化嗎？近來在醫院因為調劑醫療費用高漲，藥師存在的意義受到質疑之中，許多藥師有危機感而試圖改變。

以A先生為例，在某急性期醫院聽到管理部門對藥劑部挑戰「要是只有調劑業務，不需要正職的員工，派遣員工就可以了。」藥師，尤其是醫院的藥師的工作士氣高，也對夥伴關係的MR熱情關注，究竟他們期待的是甚麼樣的MR活動呢？

**遵守法規**

醫院內MR很多的活動是由藥劑部制定規則管理。這些規則絕對不是在限制MR的活動，換句話說是接受資訊的醫院對MR期待的行動模式，而遵守規則拜訪是MR活動的基本。

一些醫院限制MR活動的場所，其中許多是被限制在患者看不到的空間做會面。醫院為了提高其工作人員的水平而接受MR，提供其工作的場所。也因此MR要正確理解醫院的想法和期望，遵守規則。MR諸位的行動不但是藥劑部還有被醫院全體員工看著。遵守規則是最低限度的承諾，而對MR則有更高的期待。讓我們來看看A的情況。

A先生按照醫院訪問規則，在被指定的地方和醫師會面。有一天，像往常一樣結束拜訪之後來到藥劑部，藥局主任告知「因為有醫師投訴，請注意」。A先生反省了自己的行動，但是沒有甚麼主意，所以請教藥局主任。於是藥局主任如下說了。

「醫師對來自MR的接觸方式有好惡。因此即使遵守訪問規則，最好是因應對象調整對應方式。也就是在可以會面的地方，也有醫師不想被打招呼的。」。

A先生晃然理解，思考以後會加以注意。

**繼續的對答** 藥師非常煩惱的是，問題得不到MR的答覆。繼續的對答是MR活動的基本中的基本，不過好像做得不夠。MR不能忘記藥師詢問的背後有醫師和很多患者在等著回答。

定期回訪是理所當然，不過，即使拜訪見面的時候，也需要確認是不是妥當地對答對方的問題，說不定被認為「上次的問題似乎還沒回答？」雖然理想的對答是迅速地對應，但是很忙而無法及時回應的時候，如果能告訴對方，也可以讓對方了解與放心。

另外，平素不拜訪的MR為了新藥上市忽然來訪也是藥劑部的麻煩。特別是在新藥的採用時，需要大量的資訊，藥劑部想事前與MR充分溝通，培養信賴關係。讓我們來看看即將進新藥的B先生的情況。

B先生在新藥上市之前，開始拜訪某醫院。從名片交換開始時日方短的某日，B先生被藥劑部的藥師問到新產品相關的問題。因為需要查詢的作業，不過，B先生工作忙而置之腦後。然後，怎麼也沒辦法回答，到了藥事委員會提出申請書後，被藥局主任指出請B先生注意對應不佳與沒有保持聯繫之處。B先生深刻反省，並且留心不再重蹈覆轍。

**連結醫院內外的人**  
 藥劑部為了提高患者的治療水平，希望有MR的協助。除了提供資訊給藥劑部以外，提供正確處方藥物的知識以提高醫師的熟悉程度。不論醫院內外，希望能協助醫師和醫師之間的連結。

譬如，以一種糖尿病藥物為例，一般內科醫師和糖尿病專科醫師的用法不同。醫師如果有機會知道診察同樣疾病的其他醫師的處方方針，可能藥物選擇的幅度會變廣且能提高治療水準，而這正是和各種背景的醫師接觸的MR所能夠作的支援。

此外，當某位醫師診察的糖尿病患者需要足部護理時，如果該醫師和院內同事的足部護理經驗較少的話，醫師會變得不安。這時，MR如果能夠介紹該地區專注於足部護理的醫師可能會被感謝，而由於預防患者的重症化，包括病人在內的所有人員都會很快樂。

C先生對「想提高地區的糖尿病治療水準」這個糖尿病專科醫師的熱情有同感，所以安排了研討會。與會者是以各醫療機構的醫師為首，加上藥師和護理師等糖尿病治療的醫療團隊成員。C先生因為平時在藥劑部和護理部露臉，所以藥師和護理師信賴也出席了這個研討會。此外，不僅是醫院還有診所的醫師也帶工作人員參加了。這個研討會是以討論實際存在的糖尿病患者為題材的治療方針的形式，所以是對每天的實戰有幫助的研討會，與會者覺得很實用。

※　　　※　　　※

除了到目前為止敘述的，對MR其他的期待是，和提供藥物的資訊一樣地展現自己。「希望也包括閒談等各種談話。老是談藥物會沒有趣」的藥師的聲音意外地多。

各位MR想塑造甚麼樣的形象呢﹖建議多傾聽客戶的聲音與期待﹙顯性和隱性的﹚，了解疾病診治的新趨勢，掌握世界脈動與醫療環境政策趨勢。

– End –