

# 针对药品说明书字多、字小、不容易理解等问题,各地推出多项举措 为老年人提供更好的用药服务

■人民日报记者 王云娜 姚雪青 王沛

药店配备老花镜、放大镜,安排药师值班为老年人提供咨询服务;药企推出语音播报、全时空客服、简化说明等创新举措……近年来,越来越多的地方、单位,关注到药品说明书的适老化改造问题,不断探索多种途径,为老年人提供更好的用药服务。

## 药店药师具体指导 提供放大版说明书

上午9点,家住湖南省长沙市芙蓉区朝阳街道的王奶奶步行10分钟,来到益丰大药房朝阳店。

今年70岁的王奶奶患有糖尿病,此前去医院看病时,医生为她开了达格列净片,嘱咐她坚持每天服用,用以改善血糖值。就在前一天,家中的达格列净片已经吃完,她一大早便赶来买药。

“请坐,先为您测一下餐后血糖。”王奶奶刚进门,益丰大药房朝阳店慢病专员李红芝便招呼她坐下。为了更好地服务老年人和残疾人,该药店在进门处最方便的位置,设置了老年人和残疾人用药咨询服务台,配备了放大镜、老花镜等工具。老年人一进门,就能便捷地在这里享受服务。

李红芝是一名执业药师,2015年来该药店工作后,一直为王奶奶提供用药咨询,对她的情况也很熟悉。王奶奶不仅患有糖尿病,还患有高血压,每次来购药,李红芝都会为她测血糖、血压,了解病情控制情况。

“您的餐后血糖是7.3,比上个月下降了,说明血糖控制效果不错。”李红芝告诉王奶奶本次检测结果,并在手机上查看了她的电子健康档案。为了更好地服务老年人,药店使用公司近两年开发的电子健康档

案系统,只要注册会员,便能建立属于自己的健康档案。打开档案,王奶奶最近一年在药店测量血压、血糖的历史数据一目了然。

“我记性不好,记不住自己每一次的检测结果,但药师在档案里都能查到,我买药时心里也更有底。”王奶奶告诉记者。

在李红芝的指导下,王奶奶凭医院处方购买了两盒达格列净片,选购了一些治疗感冒的药品。药品说明书的字体普遍较小,担心王奶奶看不清楚用药要求和禁忌等内容,李红芝向王奶奶一一解释,并在店里打印了放大版说明书,让王奶奶带回家,方便随时查看。

益丰大药房连锁股份有限公司湖南总经理李克俊告诉记者,去年起,该公司出台了门店老年人和残疾人药学服务管理制度,提高药学服务质量,确保老年人和残疾人健康安全用药。此外,该公司不少门店设立了老年人和残疾人用药咨询服务台,配备放大镜、老花镜、轮椅、拐杖等设施,安排专门的药师值班,为老年人和残疾人提供慢病检测和用药咨询,并为有需要的老年人复印放大版药品说明书。

长沙市市场监督管理局药品流通处处长肖博介绍,近年来,长沙市市场监管局在全市药店开展“平安药店”“清廉药店”创建工作,评选出一批质量安全、服务专业的“平安药店”。在“平安药店”创建过程中,包括益丰大药房朝阳店在内的421家药店,完善了适老服务,内容包括安排一名药师专门服务老年人和残障人士,设置一个老年人、残疾人服务台,建立一本老年人慢病检测档案,配备一个放大镜和开展一次健康普法讲座等。

## 重点信息制成标签 贴上药盒方便老人

“我来买治疗高血压的药。”位于江苏省连云港市海州区同科国际小区门口的江苏康济大药房好益源店里,走进来一位银发老人。

“有没有医生的处方呀?我们先给您测量一下血压。”门店店长张丽媛迎了上去,测好血压,她按照老人带来的处方,取来3种药。

这时,老人提出了一个要求——要看看药品说明书。交流中,老人介绍自己叫刘福友,今年71岁,是供电局的退休干部,平时喜欢读书看报,做事也比较仔细。

说明书上的字比较小,刘福友看起来有些费劲,张丽媛拿来店里专门配备的放大镜和老花镜。刘福友坐在椅子上,一手拿着说明书,一手举着放大镜:“这个厄贝沙坦是150毫克规格,我一日一次、一次一片,对吧?”

听到张丽媛肯定的回答后,他又想到一个新问题:“吃这个药,还需要注意什么问题?”

这些答案也都写在说明书上。在张丽媛的帮助下,刘福友通过查看说明书明白了不少:服用阿司匹林会存在胃肠道不适的不良反应;如果感冒发烧时需要服用布洛芬,两者会干扰,不建议同时服用……

还有其他没有提到的注意事项吗?张丽媛指着店里的扫描仪和打印机说:“我们可以把说明书放大打印出来,字就像用了放大镜一样清楚,您带回家慢慢看,可好啊?”

“真是太周到了!”刘福友坦言,年纪大了怕自己记不住,加上高血压是慢性病,他想多了解些注意事项,控制好血压,让儿女放心。

张丽媛告诉记者,药店是

连锁企业,多开在小区附近,来买药的老年人占了一半以上。药品说明书通常缩小了字体,出于适老化服务需要,去年6月起,公司在部分门店试点,购买放大镜、老花镜,以及扫描仪、打印机,一年多来累计服务老人200人次。

解决了“字小”的问题后,“字多”的烦恼怎么办?记者了解到,连云港多家药店设立了“药师服务台”,由药师为老人“划重点”。

在连云港市老百姓药品零售有限公司解放中路店,几位老人带走的药盒上,贴有醒目标签:“饭后服用”“一日三次”“不可酒后服用”。

店长侯东云告诉记者,许多药品说明书比较长,有些老人找不到重点或不识字,就由药师为老人“解读”,将其中最重要的部分——用法用量,写在标签上、贴在药盒上,将“简版说明书”带回家。

“连云港去年试点了药品说明书的适老化改造。”江苏省药品监督管理局相关负责人告诉记者。不久前,国家药监局综合司公开征求《药品说明书适老化改革试点工作方案》的意见,江苏已明确企业药品说明书新增二维码备案要求,后期将根据国家相关要求,持续推进说明书适老化改造工作。

## 用法用量语音介绍 药企热线解答疑难

“大夫,帮俺看看,这个药咋使啊?”山东省临沂市兰山区西苑社区的张大爷身体有些不适,翻出药来准备吃药。但是,掏出说明书,看着上面的小字,左看右看,就是看不清使用方法,无奈,就近找到一家药店帮忙看看。

“大爷,现在的药品说明书不用看,用耳朵听就可以了!”

说话间,坐诊大夫接过张大爷的手机,扫描药盒上的二维码,屏幕上弹出生产厂家鲁南制药的小程序,点击屏幕上的小喇叭标识,随即响起了悦耳的声音,一一说明药品的功能主治、用法用量,还可反复点击收听。

张大爷一听,眼睛眯成一条线,连连点头:“科技越来越发达,对我们老年人也越来越友好了!”

张大爷的故事不是个例,药品说明书密密麻麻,部分老年人阅读存在困难。2016年开始,临沂就对说明书进行适老化探索与实践,一些重点药企增加了电子版语音播报等功能。

鲁南制药集团推出了语音播报、全时空客服、简化说明3项创新举措,挑选部分老年患者常用药品,制作了语音介绍,降低老年患者了解药品的难度。

在鲁南制药全时空客服中心,人工客服正在紧张忙碌地回复来自各地的电话咨询,24小时在线。有专业药师团队为患者提供用药咨询,老年人不会用手机可以随时拨打电话,讲解更加清晰。目前已累计服务2.18亿人次。

在临沂一些药店,还设立了药事服务台,市民李大爷就在这里享受了一次服务。他在小区沿街的仁德大药房购买降压药,由于担心说明书字体太小,李大爷看不清,工作人员随即拿出放大版说明书送到李大爷手上。仔细看,里面字号大了不少,重点区域还加粗提示。李大爷连连赞叹:“你们想得太周到了,我这老花眼也能看清喽!”

目前,在临沂市市场监督管理局指导辖区内,有条件的药店均设立了药事服务台,为市民免费提供放大版药品说明书,以及免费代煎中药、量血糖血压、吸氧、寻药、送药上门、熬胶、药师咨询等服务。

## 第三届海南康养医疗旅游发展高峰论坛暨中国康养(博鳌)大会举办

■李木子

近日,由海南省康养旅游协会主办的第三届海南康养医疗旅游发展高峰论坛暨中国康养(博鳌)大会在海南博鳌举办。论坛以“重启,下一个十年”为主题,聚焦中国康养产业发展规律探究,围绕康养医疗、康养食品、康养地产、康养旅游示范基地等热点话题深入。多位专家学者就康养旅游的前景与发展方向

在不同领域进行了深入阐述。

第十二届全国政协副主席齐续春出席并宣布大会开幕,原卫生部部长高强就“今后十年海南康养的发展”发表主旨演讲,指出康养不只是老年人的专利,而是所有人的红利。康养建设的成果应该是多元化、多层次的,最大程度为不同需求的人民群众提供服务。

中国工程院院士俞梦孙、卢耀如,中国健康管理协

会创始人、名誉会长程功明,联合国生态文明研究院院士刘宗超,中华全国总工会副主席张世平,以及来自各个领域的权威专家学者及国内主流媒体的相关代表参加了会议。中国工程院院士孙宝国、董家鸿,国医大师金世元还为大会进行了视频致辞。

大会就“如何借助自贸港的政策地缘优势,发展好大海南的康养生态圈”“康养旅游全面市场化的难点与痛点”

“科技赋能 智慧康养”等主题举办了多场主论坛与分论坛,促进了政府、企业和专家学者之间的深度交流与合作,为康养旅游市场的发展寻找出一条可持续发展之路。

与此同时,海南省康养旅游协会还与各企事业单位在本次论坛上揭牌成立了中国中医药信息学会康养旅游分会、五指山康养旅游协会和海南省康养旅游协会智慧康养旅游专业委员会,海南

省康养旅游产业研究院也同日揭牌发布。这些组织的成立将为康养旅游产业搭建更为优质的平台,为康养旅游产业的发展提供强大的支持和推动力。

论坛暨大会的成功举办,为康养产业的繁荣发展搭建了重要平台。展望未来,与会者有信心看到中国康养事业的持续繁荣,并为推动健康中国的建设作出更大贡献。