

「くすりのしおり」窓口への 医療消費者からのメール問合せ ー現状と医薬品の適正使用からみた問題点についてー

東京都 くすりの適正使用協議会

○海老原 格、松田偉太郎、神田誠一、佐々木直子、東原直子、原 優子

背景

くすりの適正使用協議会(旧:日本RAD-AR(レーダー)協議会)のホームページ(くすりの情報ステーション、<http://www.rad-ar.or.jp>)を介して、医薬品の適正使用の面から看過できない医療消費者の問合せ(下記参照)が多々寄せられている。

- ・以前貰った薬の残りが使用できるか
- ・子供の薬を多く飲めば大人でも大丈夫か
- ・向精神薬を個人で購入できないか
- ・抗生物質を自分(親)が処方された量と同じ量を子供に処方されたが間違っていないか
- ・ステロイド外用薬を子供がなめてしまった
- ・リタリンを処方してもらえなくなった。どうしたらよいか

ただし、協議会では専用の「お薬相談窓口」を設置していないが、対応している。

問合せから見える問題点

1. 質問者(医療消費者)側の問題

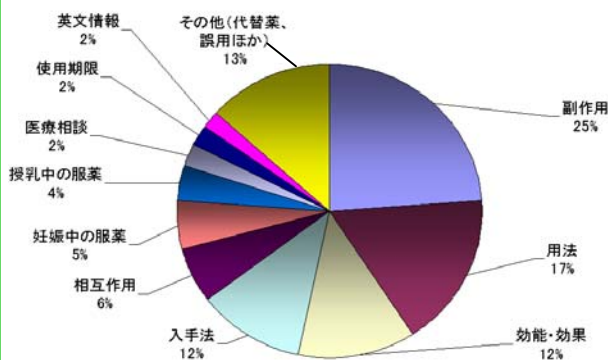
- ・不適切な医薬品管理(残薬の自己判断による使用傾向)
- ・説明事項の理解不十分(コンプライアンス不良)
- ・直接、医師や薬剤師に疑問しない(ためらい、不信任)
- ・受診せずに医療用医薬品を入手したい
(仕事で時間がない、近くに医療機関がない)
- ・納得のできる答が欲しい、対話の上で安心して薬を使いたい

2. 医療者担当者側の問題

- ・患者向けの基本的な情報が不足
- ・患者が理解できる説明・対話が不足
- ・上から物を言う雰囲気が残っている



問合せの内容



メール対応の利点

1. 対応者にとって

- ・回答に時間的余裕があり、公開資料(添付文書などで)、調査・確認の上、回答できる
- ・必要に応じて、詳細情報や、他の適切な問合せ先のURL、電話番号など添付して回答できる(誤伝達の回避)
- ・医薬品の適正使用について医療消費者に対し、個々に啓発できる
- ・利害と無縁な中立の立場で説明・回答できる
- ・記録が残るので、統計・分析・評価が可能

2. 質問者にとって

- ・文書の回答を得て、間違い・誤解を回避できる
- ・理解が不十分な場合には再度、問合せできる
- ・対面しないので、素朴な疑問、口を憚る事項でも問いかねられる
- ・補充情報(詳細情報の所在など)の入手手段が得られる

メール対応による現在の問題点

1. 対応時間

- ・回答は就労時間内。5pm以降の受信には翌就労時間に回答
- 週末、年末では回答がかなり遅れる

2. 問合せ者の対応結果に対する反応

- ・現在のところ、回答に関するクレームは1件もない
- ・対応結果(満足度)がつかめない
- ・即時対応に感謝の礼メールはごくまれ、ほとんどは無反応

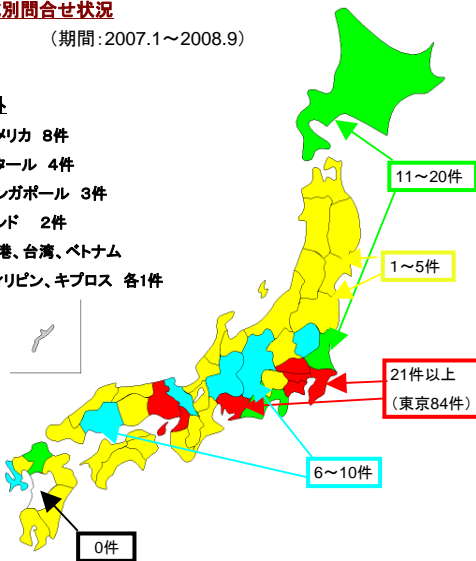
問合せ状況

地域別問合せ状況

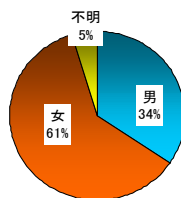
(期間:2007.1~2008.9)

海外

- アメリカ 8件
- カタール 4件
- シンガポール 3件
- インド 2件
- 香港、台湾、ベトナム
- フィリピン、キプロス 各1件

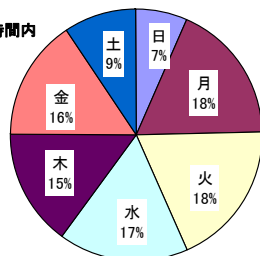


問合せ者の性別



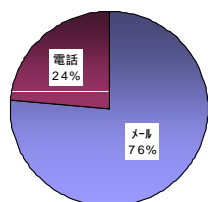
問合せの受付曜日

対応:勤務時間内



問合せの手段

回答:メール→メール
電話→即答



問合せ月別回数

