



医療関係者からの製薬会社への 電話問合せ内容の調査

大塚製薬株式会社 メディカル・アフケアーズ部*

田島祥宏

● 要旨

目的：医療関係者からの製薬会社への電話問合せ内容を調査する。

方法：弊社の医薬情報センターで個人情報と回答を削除した、「抗精神病薬 A」の医療関係者からの問合せ対応記録テキストデータを用い、1日20件以上の日（問合せ多発日）の各問合せに含まれる内容を、キーワードを参考にアフターコーディングを実施し分類した。

結果：「抗精神病薬 A」の承認後約7年4カ月に問合せが約15,000件あり、質問者の9割以上が薬剤師であった。問合せ多発日は65日あり、発売日前日から発売後約430日まで（時期 A）に22日、特定薬剤管理指導加算3「イ」算定開始日の約20日前から約350日後まで（時期 B）に43日あった。時期 A および時期 B において、問合せ数が最も多かった日は、それぞれ発売日（40件）と算定開始日4日前（55件）であった。問合せ多発日で多かった内容は、時期 A では処方日数制限関連で、時期 B では医薬品リスク管理計画（RMP）患者向け紙資材の持参依頼関連であった。

結論：問合せ多発日の医療関係者からの弊社医薬情報センターへの問合せの多くは、RMP 紙資材請求や公開情報の確認であった。

キーワード：テキスト分析、コールセンター、医薬品情報（DI）、DI 業務、患者向け資材

はじめに

製薬会社の医薬情報センターには、医療関係者から医薬品についての電話問合せ（問合せ）が多く寄せられる。その内容は多岐にわたるが、同じ製品の間合せが1日20件以上の日（問合せ多発日）が存在し、同じ問合せが集中しているのであれば、対応策を講じることにより、問合せをする医療関係者と対応する製薬会社担当者の利便性が高まる可能性がある。

製薬会社の医薬情報センターの医療関係者からの問合せ内容を詳細に分析した報告は少なく、吉村らの報告¹⁾しか見つけることができなかった。また、

問合せ多発日の内容に着目した報告は筆者の知るかぎりなかった。

そこで、本調査では、弊社の「抗精神病薬 A」の承認後の医療関係者からの問合せのテキストデータを用い、問合せ多発日を選択して内容を分析し、多い問合せ内容を同定した。「抗精神病薬 A」は、承認後に剤形追加や適応追加が行われており、これらのイベントの影響も調べられると考えて選択した。

方 法

弊社の医薬情報センターで個人情報と回答を削除した、「抗精神病薬 A」の承認後約7年4カ月の医療関係者からの問合せ対応記録テキストデータ（問

*：〒108-8242 東京都港区港南 2-16-4 品川グランドセントラルタワー

担当者：田島祥宏，080-8720-3458，Tadori.Yoshihiro@otsuka.jp

問合せ日付、問合せ者属性、問合せ内容)を用いた。問合せ件数は、1医療関係者の1回の電話を1件とし、同日の問合せ件数をカウントした。問合せ件数の多い日を抽出する目的で、1日に20件以上の問合せがあった日を問合せ多発日として定義した。

問合せ多発日の問合せ内容を分析するために、弊社のホームページの製品情報に掲載されている「抗精神病薬A」の製品Q&A、および、問合せ多発日の問合せ内容の記述を参考に、内容分類名と内容分類の参考キーワードを記した内容分類表(表1)を作成し、問合せ多発日の各問合せに含まれる内容を、内容分類表を基に、アフターコーディングを実施し内容分類した。具体的には、問合せ対応記録テキストデータが記載されているエクセルシートの各問合せを筆者が確認し、各問合せに表1の参考キーワードが含まれていた場合に、各問合せに内容分類名を付加し、エクセルのカウント機能で各日の各内容分類の件数をカウントした。問合せ1件に、異なる内容分類が含まれる場合には、それぞれの内容分類を1件、同じ内容分類が複数含まれる場合にはその内容分類を1件とした。

問合せが集中する内容を把握する目的で、各問合せ多発日において1日5件以上認められた内容分類を抽出した。問合せ多発日は特定の2つの時期に偏在していたため、各時期の問合せ多発日の分布を比較する目的で、それぞれ基準日を0日として経過日数を算出した。発売日前日から発売後約430日までを時期Aとし、発売日を0日とした。また、令和6年度診療報酬改定により特定薬剤管理指導加算3「イ」(特管3「イ」)が新設され²⁾、その算定が開始された2024年6月1日を基準として、算定開始日前約20日から算定開始後約350日までを時期Bとし、算定開始日を0日とした。

結 果

「抗精神病薬A」の承認後約7年4カ月(約2,700日)の医療関係者からの各日の問合せ件数分布を図1に示す。合計約15,000件の問合せがあり、質問者区分別では、薬剤師(薬局)が61.2%、薬剤師(病院)が31.6%、代理店が2.5%、医師が2.3%、その他医療関係者が1.3%、社内(MR他)が0.5%、その他社外業者が0.3%、看護師が0.3%で、質問者の9割以上が薬剤師であった。

1日の問合せ件数の分布は、0件を除くと、7件が約180日と最も多く、3件から9件の日が100日を超えており、19件以下の日が全体の98%であった。

問合せ多発日は偏在しており、全体で65日、時期Aに22日、時期Bに43日であった。時期Aおよび時期Bの各問合せ多発日の1日5件以上の内容分類の件数と集計をそれぞれ表2Aおよび表2Bに示す。

時期Aにおいて、問合せ件数最大日は発売日の40件で、多かった内容は薬価やレセプト電算処理システム用コードで、内容分類は「新発売」や「包装・流通コード」であった。発売後362日から370日の問合せ多発日で多かった内容は、長期処方が可能となる時期や、ゴールデンウィーク等の連休を考慮した長期処方に関する問合せで、内容分類の「処方日数制限」が、1日10件以上あった。時期Aの問合せ多発日で、1日5件以上あった日が一番多かった内容分類は「安定性」で、内容は半錠に分割や粉碎後の安定性データ等であった。

時期Bにおいて、問合せ件数最大日は算定開始日4日前で55件で、2日前と1日前も50件を超えていた。多かった内容は医薬品リスク管理計画(RMP)患者向け紙資材の持参依頼関連で、内容分類の「資材」、「適正使用」、「MR連絡」が1日40件以上あった。算定開始日17日前から27日後までに、問合せ多発日が24日あり、各日とも多かった内容はRMP患者向け紙資材の持参依頼関連で、内容分類の「資材」、「適正使用」、「MR連絡」が1日5件以上であった。

時期Bの問合せ多発日全体で、内容分類の「MR連絡」、「資材」、「適正使用」の1日5件以上の日が、約40日あった。時期Aと時期Bの間で「抗精神病薬A」の剤形追加が行われ、時期Bで追加剤形名が使われ、時期Bの問合せ多発日の1日5件以上の内容分類として、「剤形追加」が20日あり、追加剤形の半錠に分割や粉碎後の安定性データ等の問合せの「安定性」が10日あった。

「抗精神病薬A」は、承認後に剤形追加や適応追加が行われたが、これらのイベント前後に問合せ多発日はなかった。

考 察

本調査では「抗精神病薬A」の承認後約7年4カ

表1 内容分類表

内容分類名	参考キーワード
安全性（アドレナリン併用） 安全性（過量投与） 安全性（適応外） 安定性 MR 連絡 お知らせ 外国 苦情等 現行品確認 剤形追加 ジェネリック 資材 処方	アドレナリン、アナフィラキシー 過量投与、過量、解毒、オーバードーズ、過量服用 適応外、（適応外の病名） 安定性、簡易懸濁、分割、半錠、粉碎、経管 MR、連絡、担当、勉強会、持ってきて、持参、届けて お知らせ、お知らせ文書 （外国名）、海外 苦情、送付停止手続、停止手続き、届かないように 現行品、ロット、出荷、納入、使用期限、流通、出荷調整 （追加剤形名） ジェネリック 資材、指導箋、製品情報概要、品番（品番の記載）、パンフレット 処方箋、処方、院外処方、代理店
処方日数制限	処方日数制限、新薬制限、処方制限、投与日数制限、投薬日数制限、1回14日分、14日制限、2週間制限、長期処方、投薬期間 and 制限、投与制限解除、年末年始、GW、ゴールデンウィーク、連休、長期処方解禁
資料請求 新発売 製品関連（味） 製品関連（抗精神病薬Bとの違い） 製品関連（作用機序） 製品関連（代謝） 製品関連（特徴） 製品関連（配合変化） 製品関連（排泄） 製品関連（服用タイミング） 製品関連（分包・一包化） 製品関連（分包機） 製品関連（崩壊時間） その他	資料、データ、情報・情報提供（MRからは除く）、使用法のマニュアル、製品見本、医薬品審議会の資料 新発売、発売日、発売、販売開始日、薬価、薬価収載 味、甘、におい （抗精神病薬B名） 作用機序、受容体、薬理、機序、どのようなタイプ 代謝 適応症、臨床効果、臨床試験、承認申請、効果発現、位置づけ、有効用量、承認用量、有効性、国内第Ⅲ相試験 配合、混合、混ぜて、食品、飲料 排泄、尿、糞 服用タイミング、生活リズム 分包（分包機除く）、一包化、無包装 分包機 崩壊時間、早く溶ける、すぐに溶け、崩壊性、崩壊 and 時間、時間で崩壊 （該当がない）
適応追加	適応追加、適応拡大、適応を取得、使用成績調査、効能追加、承認、（新規適応症名）、効能効果が追加、いつから適応、適応が通った、効能が追加
適正使用	適正使用、RMP、RMP 資材の品番、使用上の注意、使用方法、市販直後調査、処方医師 and 登録、e ラーニング、治療に精通した医師、処方可能、医師に制限
添加剤 添付文書内容 特定背景（肝機能障害） 特定背景（小児） 特定背景（腎機能障害） 特定背景（糖尿病） 特定背景（妊娠・授乳婦） 販売中止 副作用 文献 併用（漢方薬） 併用（適応症A） 併用（適応症B） 併用（適応症C） 包装・流通コード 保険 薬審 薬物動態 有害事象症例 用法用量（1日2回以上） 用法用量（Amg） 用法用量（休薬） 用法用量（CYP阻害剤併用） 用法用量（食事） 用法用量（他剤換算） 用法用量（適応症A） 用法用量（適応症B） 用法用量（適応症C） 用法用量（飲み忘れ）	添加剤（添加剤に関する記載） 添付文書 and（上述に該当がない記載内容） 肝機能、肝障害、Child-Pugh クリアランス 小児、児、子供 腎機能、腎障害、透析患者、透析、クレアチニンクリアランス 血糖値、糖尿病、糖尿、血糖、高血糖 妊婦、妊娠、妊産婦、授乳婦、生殖、遺伝、催奇、新生児、母乳、乳、産後 販売中止、発売停止、発売中止、出荷中止、経過措置、薬価削除、なくなる、いつまで出荷、切り替わって、販売していない 副作用、（副作用名）、症例について確認、死亡例 文献、論文、報告（文献関連） 併用 and 漢方薬、（漢方薬名） 併用、追加、上乗せ、同時、使用、処方 and（適応症Aの他剤名） 適応症B and 併用、服用 and（適応症Bの他剤名） 適応症C and 併用、投与 and（適応症Cの他剤名） 包装、コード、包装単位、最小包装、種類、PTP、電子カルテ、製剤写真 保険、査定、加算、減算、ハイリスク薬、別紙36、レセプト、コメント欄に記載、診療報酬、点数、レセコン 薬審、薬事委員会、薬事審議会 薬物動態、生物学的同等性、半減期、消失、血中濃度、定常状態、生理学的薬物速度論、体内動態 有害事象（症例はいませんは除外）、因果関係、副作用が発現したかも 1日2回、2回、複数回、分2 Amg、2日に1回、1日おき 休薬、中止、投与中止、中断、漸減 CYP阻害剤、CYP、阻害、相互作用、併用注意、（CYP阻害薬名） 食事、空腹、食後 換算、切り替え、等価、スイッチ、代替、力価 適応症A and 用量、開始用量、から増量、で継続、未満、頓用、頓服、何mg、何ミリから、減量、再開 適応症Bに使用、適応症B and 用量 適応症C and 用法用量等、適応症Cで投与・使用・継続使用等 飲み忘れ、2回分、次の服用

CYP：シトクロムP450、MR：医薬情報担当者、RMP：医薬品リスク管理計画書

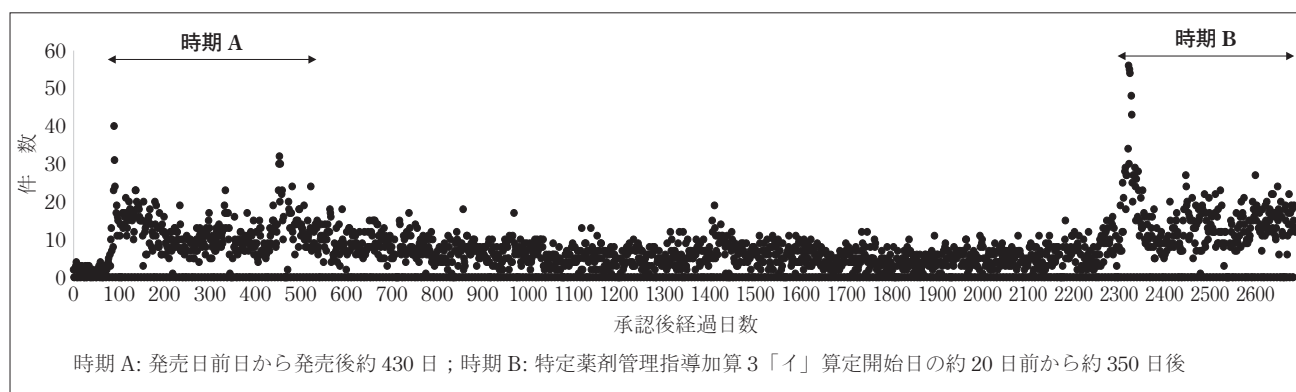


図 1 「抗精神病薬 A」の承認後約 7 年 4 カ月の医療関係者からの各日の電話問合せ件数分布

表 2A 電話問合せが 1 日 20 件以上の各日の 1 日 5 件以上の内容分類件数 * : 発売日前日から発売後約 430 日までの時期 A (0 日は発売日)

経過日数 #	-1	0	1	2	26	33	47	48	50	65	90
問合せ件数 §	23	40	31	24	21	20	23	23	20	20	20
包装・流通コード	12	9									
新発売	7	12									
MR 連絡		6			7						
安定性		6	5	5		7		5		7	9
製品関連 (分包・一包化)		6									
用法用量 (他剤換算)		5							8		
製品関連 (抗精神病薬 B との違い)						6	6		5		
処方日数制限											
保険											
用法用量 (適応症 A)											

経過日数 #	245	362	363	364	365	366	369	370	384	392	433	合計件数	合計日数
問合せ件数 §	22	23	30	32	20	30	22	23	20	24	24	535	22
包装・流通コード												21	2
新発売												19	2
MR 連絡											5	18	3
安定性				6					7	9	6	72	11
製品関連 (分包・一包化)												6	1
用法用量 (他剤換算)										7	5	25	4
製品関連 (抗精神病薬 B との違い)											5	22	4
処方日数制限	15	17	22	21	12	24	12	14	5			142	9
保険			7		6	5						18	3
用法用量 (適応症 A)							5					5	1

* : 1 件の問合せに含まれていた場合に 1 とした ; # : 連続した日付を示すものではなく、1 日 20 件以上の問合せがあった日のみを抽出して表示 ; § : 1 医療関係者の 1 回の電話を 1 件とし、同日の問合せ件数をカウント。

月と長期間の医療関係者からの問合せを対象とした。このような発売後長期間の医療関係者からの製薬会社への日々の問合せ数の推移を調査した報告は、筆者が知る限りなく、問合せの仕事量の承認後の推移に関する貴重な資料と考えている。また、問

合せ件数の多い日の問合せ内容に着目した報告も、筆者が知る限りなく、本調査では同じ製品の問合せが 1 日 20 件以上の日を問合せ多発日と定義した。問合せ多発日は、65 日で全体の 2% の日を選択していた。問合せ多発日の 1 日 5 件以上の内容分類

表 2B 電話問合せが1日20件以上の各日の1日5件以上の内容分類件数*：特定薬剤管理指導加算3「イ」算定開始日の約20日前から約350日後までの時期B(0日は算定開始日)

経過日数 [#]	-17	-15	-12	-11	-9	-8	-5	-4	-3	-2	-1	2	3	4	5	6	9	10	11	13	17	18	23	27
問合せ件数 [*]	25	21	28	29	27	27	34	55	30	54	54	48	43	25	20	26	27	29	24	26	28	23	21	23
資材	19	13	20	25	24	19	30	45	26	50	49	46	37	21	15	18	22	17	19	15	21	17	13	19
適正使用	18	13	20	23	24	19	30	45	26	50	47	46	37	20	14	18	21	16	19	15	20	17	13	18
MR 連絡	18	13	10	24	21	17	29	44	20	47	45	39	30	19	13	17	18	9	19	12	19	13	10	13
剤形追加		5						8			5							6						
適応追加																								
安定性																								
用法用量 (Amg)																								
添付文書内容																								

経過日数 [#]	87	122	123	125	136	163	173	187	198	244	250	269	275	300	311	314	324	331	349	合計件数	合計日数
問合せ件数 [*]	20	27	24	20	20	22	21	22	23	20	21	20	27	20	22	21	24	20	22	1163	43
資材	6	8	6	6	9	5	5	6	9	5		6	8	6	6	6	7			704	40
適正使用	6	7	6	6	8				7	5		6	7	5	5		9		5	671	37
MR 連絡	9	17	12	11	8	9	6	6	8	6		8	8	8	6	7	8	5	9	670	42
剤形追加			5	5		5	8	8	9	7	9	5	11	10	10	9	7	7	8	147	20
適応追加	5	5	7																	17	3
安定性							7	6	5	6	6		7	9	6		5	5		62	10
用法用量 (Amg)											5						5			10	2
添付文書内容											5									5	1

*：1件の問合せに含まれていた場合に1とした；[#]：連続した日付を示すものではなく、1日20件以上の問合せがあった日のみを抽出して表示；^{*}：1医療関係者の1回の電話を1件とし、同日の問合せ件数をカウント。

を選択することにより、問合せ多発日に多い問合せ内容分類を抽出した。このような問合せ多発日に多い問合せ内容に着目した報告も、筆者が知る限りなく、問合せ多発日の問合せ業務の負荷の低減策を考えるうえで参考になる貴重な資料と考えている。

問合せ多発日が、発売1年後に連続しており、処方日数制限に関する質問が多かった。通常、新医薬品については、薬価基準収載の翌月の初日から1年間は、原則、1回14日分を限度として投与することとされており³⁾、電子添文の「25. 保険給付上の注意」に「本剤は新医薬品であるため、平成18年3月6日付 厚生労働省告示第107号に基づき、何年何月末日までは、投薬は1回14日分を限度とされています。」のように投薬期間制限解除日が分かるように記載されている。また、「年末・年始」、「ゴールデンウィーク」の前に処方日数制限に関する問合せが多かった。保医発第0404001号⁴⁾に、「長期の旅行等特殊の事情がある場合において、必要があると認められるときは、1回14日分を限度とされている内服薬または外用薬についても、従来

どおり、旅程その他の事情を考慮し、必要最小限の範囲において、1回30日分を限度として投与して差し支えないものとするので、その取扱いに遺漏のないよう、関係者に対し周知徹底を図られたい。」の記載がある。吉村らが、発売日から12カ月目に処方日数制限に関する質問が多くなる傾向があること、発売から12カ月後までの間に「ゴールデンウィーク」、「年末」、「年始」等の長期休暇があった場合、処方に影響が出る場合があり、医療関係者が製薬会社に問合せすることを報告しており¹⁾、本調査でもその傾向が示された。処方日数制限等の公開情報に関しては、医療関係者が、問合せ前に電子添文を見た後に製薬会社Webサイトに移行して、簡便に回答が得られるのであれば、問合せが減るかもしれない。製薬会社Webサイトでの回答入手を簡便にするチャットボットなどは有用かもしれない。

内容分類の「安定性」に関する質問は、時期Aの問合せ多発日の11日、時期Bの問合せ多発日の10日で1日5件以上あり、時期Bでは追加剤形に関するものであるが、両時期において一定量の問合せ

せがあった。吉村らは、「簡易懸濁」、「分割」、「粉碎」、「一包化」などは経口剤の処方の際に考慮する内容で、発売から2年間を通じて一定量の問合せがあることを報告しており¹⁾、本調査でもその傾向が示された。

時期Bにおいて、算定開始日17日前から27日後までに、問合せ多発日が24日あり、各日とも多かった内容はRMP患者向け紙資材の持参依頼関連であった。時期Bの問合せ多発日全体でもRMP患者向け紙資材の持参依頼関連の問合せが多く、内容分類の「MR連絡」、「資材」、「適正使用」は、約40日で1日5件以上あった。「抗精神病薬A」の発売約1年4カ月以降、算定開始日18日前まで問合せ多発日はなく、特管3「イ」の新設がなければ、問合せ多発日があるのは発売日を0日とした時期Aの期間のみであった可能性がある。特管3「イ」新設後の医療関係者からの問合せの増加に関する報告は、筆者が知る限りなく、貴重な資料と考えている。特管3「イ」はRMPが作成されている薬剤が初めて処方された患者に対して、RMPのリスク最小化計画に基づく患者用資材を用いて指導した場合に算定できる²⁾。RMP患者向け資材のPDFは、誰もが閲覧できる医薬品医療機器総合機構(PMDA)のWebサイトに掲載されており、PDFのQRコードを作成することで、携帯情報端末を持つ患者にPDFを取り込んでもらうという、電子的な資材提供の方法も検討の余地があるかもしれない。患者に電子的な資材提供をすることになれば、製薬会社への紙資材の持参の問合せが減るかもしれない。

本調査にはいくつかのリミテーションがある。弊社の「抗精神病薬A」の問合せ情報の調査方法に関して、問合せ多発日の定義、1日5件以上の内容分類の抽出等、参考となる論文を見つけることができなかったため、筆者の行った方法が、他剤の調査にも汎用できるかはわからない。問合せ多発日の問合せ内容を分析するために、内容分類表を作成して、アフターコーディングしたが、この内容分類表は、「抗精神病薬A」の製品Q & A、および、問合せ多発日の問合せ内容の記述を参考に、59の内容分類となった。吉村らは、疾患領域が異なる2製品の18概念の期間別推移の共通性と特異性を報告している¹⁾。本調査では、概念ではなく、「抗精神病薬A」の個別の問合せをなるべく区別するように内容

分類したため、内容分類数が多くなり、他剤の調査に汎用できるかはわからない。本調査は、「抗精神病薬A」の結果であり、他剤との比較はしていないが、本調査で明らかになった問合せ多発日の問合せの多くが、RMP紙資材請求や処方日数制限に関する確認であり、「抗精神病薬A」特異的な内容ではなかった。「安定性」に関する質問が、時期Aと時期Bに存在しており、問合せ多発日以外にも存在していた可能性があるが、本調査からは、問合せ多発日以外に関して言及することはできない。弊社と他社で問合せ対応の環境が異なっていると思われ、本調査結果の汎用性は不明である。これらのリミテーションはあるが、医療関係者からの製薬会社への問合せに関する報告がほとんどないことから、貴重な資料と考えている。

結 論

問合せ多発日の医療関係者からの弊社医薬情報センターへの問合せの多くは、RMP紙資材請求や処方日数制限等の公開情報の確認であった。これらの問合せは、電話以外の手段による対応策を検討する余地がある。

謝 辞

本調査のテキストデータを提供して下さった弊社の医薬情報センターの皆様に深謝する。

利 益 相 反

田鳥祥宏は大塚製薬株式会社の社員である。

引 用 文 献

- 1) 吉村喜予子, 木野泰伸: コールセンターにおける発売初期の問合せ内容の可視化と汎用性の検証. 経営情報学会誌 2021; **30**: 1-29.
- 2) 於本崇志, 稲垣学人, 朝賀純一, 他: 特定薬剤管理指導加算3「イ」の新設後における保険薬局でのRMPの活用状況に関するアンケート調査. 医療薬学 2025; **51**: 443-452.
- 3) 厚生労働省, “療担規則及び薬担規則並びに療担基準に基づき厚生労働大臣が定める揭示事項等(厚生労働省告示第107号 平成18年3月6日)”, https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=84aa7837&dataType=0&pageNo=1 (2026年3月26日閲覧)
- 4) 厚生労働省, “内服薬及び外用薬の投与量について(保医発第0404001号 平成14年4月4日)”, [https://www.wam.go.jp/wamappl/bb13GS40.nsf/0/49256fe9001ac4c749256ba60020c8a3/\\$FILE/siryou.PDF](https://www.wam.go.jp/wamappl/bb13GS40.nsf/0/49256fe9001ac4c749256ba60020c8a3/$FILE/siryou.PDF) (2026年3

月 26 日 閲 覧)

The Content of Telephone Inquiries from Healthcare Professionals to a Pharmaceutical Company: A Survey

Yoshihiro TADORI

Otsuka Pharmaceutical Co., Ltd.
(Shinagawa Grand Central Tower 2-16-4 Konan, Minato-ku, Tokyo 108-8242, Japan)

Abstract

Objective: Investigate the content of telephone inquiries from healthcare professionals to a pharmaceutical company.

Methods: Using text data from the records of responses to inquiries from healthcare professionals regarding antipsychotic drug A—from which our drug information center had removed personal information and responses—we performed keyword-based after-coding to classify the content of each inquiry on days with 20 or more inquiries (busy days).

Results: Approximately 15,000 inquiries were received in the roughly seven years and four months following the approval of drug A, with more than 90% of the inquirers being pharmacists. There were 65 busy days: 22 days during the period from the day before the drug's launch to approximately 430 days after the launch (Period A) and 43 days during the period from approximately 20 days before the effective date for Specific Drug Management and Guidance Fee 3 (Category I) to roughly 350 days after that date (Period B). The days with the highest number of inquiries were the launch date (40 inquiries) and four days before the effective date (55 inquiries) for Period A and Period B, respectively. The most common topics on busy days were those related to prescription duration limits during Period A and those related to requests for patient information handbooks for the Risk Management Plan (RMP) for medicinal products during Period B.

Conclusion: On busy days, many inquiries from healthcare professionals to our drug information center concerned requests for RMP handbooks or confirmation of publicly available information.

Keywords: text analysis, call center, Drug Information (DI), DI services, patient information materials
