

国家执业药师资格考试丛书

2008

药学综合知识与技能

考点精解

张瑞菊 主编

- 考点涵盖执业药师资格考试大纲内容
- 以考题形式全方位精解考点
- 透析命题规律，提高应试能力

免费赠送 20 元
上网学习充值卡

北京大学医学出版社

国家执业药师资格考试

药学综合知识与技能考点精解

主编 张瑞菊



北京大学医学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

药学综合知识与技能考点精解/张瑞菊主编. —2 版.
北京: 北京大学医学出版社, 2008. 3
(国家执业药师资格考试考点精解系列丛书)
ISBN 978-7-81116-437-4

I. 药… II. 张… III. 药理学—药剂人员—资格考核—
自学参考资料 IV. R9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 184498 号

药学综合知识与技能考点精解

主 编: 张瑞菊

出版发行: 北京大学医学出版社 (电话: 010-82802230)

地 址: (100083) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E - mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 莱芜市圣龙印务有限责任公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 冯智勇 责任校对: 金彤文 责任印制: 张京生

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 23 字数: 580 千字

版 次: 2008 年 3 月第 2 版 2008 年 3 月第 1 次印刷 印数: 1—5000 册

书 号: 978-7-81116-437-4

定 价: 38.80 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

前 言

随着我国经济的发展、国家的强盛、人民的富裕，对医药事业的发展提出了更高的要求。药物是关系人民健康和安危的特殊物质，对其质量必须进行全面控制，以保证临床用药的安全和有效。为此，我国在医药事业的改革发展过程中，实行了执业药师资格制度。在医药领导部门的关注下，自 1994 年以来已有约 10 万人取得了执业药师资格。虽然如此，距医药发展的需求相差甚远，培训与资格考试仍是一项长期的工作。根据国家执业药师资格考试大纲的规定、广大应试者的需求、考试的特点与规律、考试应变能力提高的需要，由多年从事执业药师资格考试培训工作的专家教授编写出一套“国家执业药师资格考试考点精解”辅导教材，对提高应试者的学习效率与应试能力都会有较好的指导和帮助。

本套辅导教材严格按照新版《国家执业药师资格考试大纲》的要求，紧密结合《国家执业药师资格考试应试指南》的内容，极其细化地列出“考点”，并根据考试特点与规律、编者多年从事执业药师资格考试培训的经验，每个“考点”后面都给出了可能出现的考题、考题类型及正确答案。应试者可独立地进行自学后，从容地参加考试。

本套辅导教材的特点为：各学科所列【考点】非常细化地覆盖本学科的全面内容，目的是让应试者掌握考试重点；【考点】后面的考题和考题类型（A 型、B 型或 X 型题）是从各种不同的形式来考查这一重点，以此培养应试者的考试应变能力。总之，通过掌握【考点】、【考点】后面的考题与类型、正确答案，可提高应试者的考试应变力及选择准确率。

为了提高执业药师应掌握的药学知识与技能，为了提高应试能力，编者热切希望广大应试同仁，通过自身学习本套辅导教材及应试检验，提出宝贵意见，以期改进，使本套辅导教材更加完整、准确、适用。

编者

使用说明

根据本套应试辅导教材的编写特点,谈谈使用方法,以期提高学习者的学习效率,克服学习中的盲从性与浮躁心理,增强务实的科学态度,建立应试的自信心。

国家执业药师资格考试的考题类型分为 A 型题(最佳选择题)、B 型题(配伍选择题)、X 型题(多项选择题),总之均为选择题。因此,在学习中应着重培养对各种问题的识别与判断能力,以求达到对不同问题的正确选择。为了达到这一目的,除了要掌握《考试大纲》中规定的内容外,对应试较为有效的学习方法是:认真与多次性的强化、化整为零、随身携读、随处可见、又写又念等多种形式。可利用集中时间或零星时间刻苦而愉快地学习或检看,就如同认识自行车、汽车、电视机、手机、电脑等等一样,来逐渐地、愉快地、自觉地增长知识,提高识别与判断力,从中提高求知欲与进取力。

本套应试辅导教材的编写内容均包括:【考点】、考题、答案、题型四部分,现分别介绍如下:

【考点】项下的内容是应试者应当在学习中明确的重点与目标。

例如:

【考点】阿司匹林的鉴别。

考题(题干)是考试某**【考点】**时可能出现的各种考试形式(考题)。这是培养应试能力的核心内容。

答案是对每道考题所要求的正确选择,是应试者的希望。对此一定要注意特点、比较、识别、判断、选择。

【考点】阿司匹林的鉴别

1. 阿司匹林的鉴别试验为(题干):三氯化铁反应、水解反应、红外光谱法(答案)。

2. 鉴别阿司匹林的依据为(题干):酚羟基、酯基(键)、分子结构特性(答案)。

题型是编者根据多年的辅导经验与考试规律对每一考题可能出现于哪种题型的变换关系,以期培养答题思维及举一反三的应变能力。举例如下:

例 1:销售处方药和甲类非处方药的零售药店必须配备的人员为:(A 型题)

- A. 执业药师或药师以上药学技术人员
B. 执业药师
C. 主管药师
D. 药师
E. 主任医师

答案:A

该题若将题干与答案调换则变为另一道 A 型题:即:必须配备执业药师或药师以上药学技术人员的药店为:

答案应为销售处方药和甲类非处方药的零售药店。

若将该题的题干(答案)和答案(题干)相互配伍选择,即变为 B 型题。

若将该题改写为:销售处方药和甲类非处方药的零售药店可配备的药学技术人员为:

答案应为 A、B、C、D。即演变为一道 X 型题。

例 2:氢氯噻嗪的化学名为:(A 型题)

A. 6-氯-3,4-二氢-2H-1,2,4-苯并噻二嗪-7-磺酰胺-1,1-二氧化物

- B. 6-氯-3,4-二氢-2H-1,2-苯并噻嗪-7-磺酰胺-1,1-二氧化物
C. 7-氯-3,4-二氢-2H-1,2,4-苯并噻二嗪-6-磺酰胺-1,1-二氧化物
D. 6-氯-2H-1,2,4-苯并噻二嗪-7-磺酰胺 1,1-二氧化物
E. 6-氯-3,4-二氢-2H-1,4-苯并噻二嗪-7-磺酰胺 1,1-二氧化物

答案:A

若将题干与答案互换即可变为另一道 A 型题,即:化学名为 6-氯-3,4-二氢-2H-1,2,4-苯并噻二嗪-7-磺酰胺 1,1-二氧化物的药物是:

答案应为氢氯噻嗪。

若将该题的题干(答案)与答案(题干)相互配伍选择即可演变为 B 型题。

若将该题的肯定式变为否定式,又可演变为 X 型题,即:非氢氯噻嗪的化学名为(或氢氯噻嗪化学名的错误描述者为):

答案为 B、C、D、E。

例 3:(B 型题)

A. 苯巴比妥 B. 苯妥因钠 C. 氯丙嗪 D. 地西洋 E. 吗啡

1. 可治疗神经分裂症的药物为

2. 可用于晚期癌症止痛的药物为

3. 小剂量就有抗焦虑作用的药物为

4. 对抗强心苷中毒所致心律失常的药物为

答案:1. C 2. E 3. D 4. B

该组 B 型题(配伍选择题)可看作由四道 A 型题组成,故可拆分成四道 A 型题。

例 4:在生物利用度试验中,完整的血药浓度-时间曲线应包括:(X 型题)

A. 代谢相 B. 排泄相 C. 消除相 D. 平衡相 E. 吸收相

答案:C、D、E

若将该题的肯定式变为否定式,可变为另一道 X 型题,即:完整的血药浓度-时间曲线不应包括:

答案为 A、B。

若将题干与答案对换,即可演变出一道或三道 A 型题,即:包括吸收相、平衡相、消除相的曲线应为:

答案应为血药浓度-时间曲线。

综上所述可知,A 型题(最佳选择题)、B 型题(配伍选择题)、X 型题(多项选择题)之间的演变规律为题干与答案的相互转换、肯定式题与否定式题的相互转换,这也就是一道 A 型题同时可演变为另一道 A 型题或一道 B 型题或 X 型题、一道 B 型题同时可转变为一道 A 型题或另一道 B 型题、一道 X 型题同时可拆分为数道 A 型题或 B 型题或另一道 X 型题的依据;

也就是本套应试辅导教材中一道题后标有几种题型的原因。

本套应试辅导教材还增加了“综合串联考点”、考题、答案、题型,以培养综合应试能力,启

示在学习中应前后联系,各学科间联系,寻求其共性、明确个性、运用通融性。

编者

目 录

第一章 药学服务与咨询	(1)
第一节 药学服务的基本要求	(1)
第二节 药学服务的内涵	(6)
第三节 用药咨询服务	(9)
第二章 处方调剂	(14)
第一节 处方性质、分类与书写	(14)
第二节 处方审核	(19)
第三节 处方调配、核查与发药	(36)
第四节 用药指导	(38)
第五节 处方调配差错的防范与处理	(50)
第六节 药学计算	(53)
第三章 常用医学检查指标及其临床意义	(57)
第一节 血常规检查	(57)
第二节 尿液检查	(64)
第三节 粪便检查	(72)
第四节 肝功能与乙型肝炎血清学检查	(74)
第五节 肾功能检查	(80)
第六节 血液生化检查	(82)
第四章 常见病症的自我药疗	(86)
第一节 常见症状的自我药疗	(86)
第二节 常见疾病的自我医疗	(106)
第五章 十种疾病的药物治疗	(132)
第一节 高血压	(132)
第二节 高脂血症	(146)
第三节 脑卒中	(151)
第四节 消化性溃疡病	(158)
第五节 糖尿病	(165)
第六节 骨质疏松症	(176)
第七节 肺炎	(184)
第八节 尿道炎	(193)
第九节 结核病	(196)
第十节 艾滋病	(202)
第六章 特殊人群的用药指导	(209)
第一节 小儿和老年人用药	(209)
第二节 妊娠期和哺乳期妇女用药	(216)

第三节 驾驶员和运动员用药	(222)
第四节 肝、肾功能不全者用药	(226)
第五节 透析患者用药	(232)
第七章 临床常见中毒物质与解救	(237)
第一节 中毒处理原则	(237)
第二节 常见中毒与解救药物	(244)
第八章 治疗药物监测及个体化给药	(266)
第一节 治疗药物监测	(266)
第二节 个体化给药	(272)
第九章 药品的临床评价	(278)
第一节 药品临床评价的阶段与特点	(278)
第二节 药物利用研究在药品临床评价中的应用	(281)
第三节 药物流行病学在药品临床评价中的应用	(283)
第四节 循证医学在药品临床评价中的应用	(287)
第五节 药物经济学方法在药品临床评价中的应用	(290)
第十章 药物临床使用的安全性	(294)
第一节 影响安全性的因素	(294)
第二节 常用药物的安全用药	(296)
第三节 药源性疾病及其防治	(314)
第十一章 药品的保管	(323)
第一节 概述	(323)
第二节 药品的保管方法	(326)
第十二章 药物信息服务	(332)
第一节 药物信息	(332)
第二节 药物信息源的分级	(334)
第三节 药物信息的评价与管理	(341)
第十三章 医疗器械基本知识	(344)
第一节 医疗器械	(344)
第二节 家庭常用医疗器械的基本知识	(347)
(131)	中卒副 廿三第
(132)	麻酸脂封升部 廿四第
(133)	麻果脂 廿五第
(134)	金酸脂翅骨 廿六第
(135)	炎脂 廿七第
(136)	炎脂聚 廿八第
(137)	脂封聚 廿九第
(138)	脂脂艾 三十第
(139)	寻脂脂脂脂脂脂脂脂脂 章六第
(140)	脂脂人平生麻儿小 廿一第
(141)	脂脂文成脂脂脂脂脂脂脂脂脂 廿二第

第一章 药学服务与咨询

第一节 药学服务的基本要求

【考试大纲要求】

细 目	要 点
1. 药学服务的目标与基本要素	(1) 药学服务的目标 (2) 药学服务的基本要素
2. 从事药学服务应具备的素质	(1) 沟通的意义和技巧 (2) 药历的作用、主要内容和格式 (3) 药学服务中的投诉与应对

【考点一】 药学服务的含义

- 1. 现代药学的发展主要经历的 3 个阶段为：传统的以药品供应为中心的阶段，参与临床用药实践，促进合理用药为主的临床药学阶段和更高层次的以患者为中心，强调改善患者生命质量的药学服务阶段。(A、B 或 X 型题)
- 2. 药学服务的宗旨是：反映了现代医药学服务模式和健康的新观念，体现“以人为本”的宗旨。(A、B 或 X 型题)
- 3. 药师在医疗保健团队中的重要任务是：肩负着保证用药安全的重要使命，有责任通过实施药学服务确保患者合理用药，减少不良反应和药源性疾病的发生，与医疗保健、护理服务一起为保障公众健康和提高生命质量而努力。(X 型题)
- 4. 药学服务起始时间和倡导者是：始于 1990 年由美国学者 Hepler 和 Strand 倡导。(A、B 或 X 型题)
- 5. 药学服务 (pharmaceutical care) 含义是：药师应用药学专业知识向公众 (包括医护人员、患者及家属) 提供直接的、负责任的、与药物使用有关的服务，以期提高药物治疗的安全性、有效性和经济性，实现改善和提高人类生命质量的理想目标。(X 型题)
- 6. 药学服务最基本的要素是：“与药物有关”的“服务”。(A 或 B 型题)
- 7. 药学服务的“服务”是：即不以实物形式，而以提供信息和知识的形式满足公众某种特殊需要。(A、B 或 X 型题)
- 8. 药学服务中的“服务”与一般的“服务”差别是：不同于一般的仅限于行为上的功能 (service)，它包含的是一个群体 (药师) 对另一个群体 (患者) 的关怀和责任。(A、B 或 X 型题)
- 9. 药学服务涉及的对象包括：全社会使用药物的患者，包括住院患者、门诊患者、社区

患者和家庭患者，监护他们在用药全程中的安全、有效、经济和适宜。（A、B或X型题）

10. 药学服务具有很强的社会属性表现在：服务于治疗性用药，预防性用药和保健性用药。（A、B或X型题）

11. 全球药师共同追求的目标是：以患者为中心的药学服务。（A或B型题）

12. 当前对药师的职业观念的要求是：把自己的全部活动建立在以患者为中心的基础上，主动服务、关心或关怀、保障患者用药的安全、有效、经济、适宜，实现最大程度改善和提高患者身心健康的目标。（A、B或X型题）

【考点二】 实施药学服务的背景

1. 实施药学服务的前提是：人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望。（A、B或X型题）

2. 实施药学服务的基础是：社会公众对药学服务的迫切需求。（A或B型题）

3. 为实施药学服务奠定了重要的制度保障的是：药品分类管理制度的建立。（A或B型题）

4. 为实施药学服务提供了重要的技术保障的是：药师素质的提高与队伍的壮大。（A、B或X型题）

5. 为药学服务奠定了重要的理论基础的是：药学学科的发展。（A或B型题）

【考点三】 从事药学服务应具备的素质

提供药学服务的人员必须具有：药学与中药学专业的教育背景，具备扎实的药学与中药学专业知识、临床医学基础知识以及开展药学服务工作的实践经验和能力，并具备药学服务相关的药事管理与法规知识以及高尚的职业道德。还应当具备较高的交流沟通能力、药历书写能力和技巧，以及一定的投诉应对能力和技巧。（X型题）

【考点四】 从事药学服务应具备的素质——沟通

1. 沟通的含义是：人类社会中有信息的传递、接收、交流和分享，目的是为了相互了解，达成共识。（A、B或X型题）

2. 药师与患者之间的良好沟通是：建立和保持药患关系、审核药物相关问题和治疗方案、监测药物疗效以及开展患者健康教育的基础。（A、B或X型题）

3. 沟通的意义是：使患者获得有关用药的指导、解决患者在药物治疗过程中的问题、使患者对治疗的满意度增加，可确立药师的价值感，提高公众对药师的认知度。（A、B或X型题）

4. 患者从药师处获得有关用药的指导，有利于：疾病的治疗，提高用药的有效性、依从性和安全性，减少药疗事故的发生。同时，药师从中可获取患者的信息、问题。（A、B或X型题）

5. 利用沟通解决患者在药物治疗过程中的问题是通过：药师科学、专业、严谨、耐心的回答。（A、B或X型题）

6. 通过沟通的深入、交往频率的增加，有利于：药师和患者的情感和联系加强，药师的服务更贴近患者，患者对治疗的满意度增加。（A、B或X型题）

7. 药师与患者的沟通可：确立药师的价值感，树立药师形象，提高公众对药师的认知度。（A、B或X型题）

8. 沟通的技巧包括：认真聆听、注意语言的表达、注意非语言的运用、注意掌握时间和关注特殊人群。(A、B或X型题)
9. 在沟通中聆听的含义是：既表达尊重和礼节，同时也表示关注和重视的程度，体现人的素质。(A、B或X型题)
10. 在沟通中药师的认真聆听是指：药师要仔细听取并分析患者表述的内容和意思，不要轻易打断对方的谈话，以免影响说话者的思路 and 内容的连贯性。(A、B或X型题)
11. 在沟通中药师应注意语言的表达是：要求药师在与患者沟通时注意多使用服务用语和通俗易懂的语言，尽量避免使用专业术语，谈话时尽量使用短句子，以便于患者理解和领会。(A、B或X型题)
12. 在沟通中药师使用的提问方式是：使用开放式的提问方式，而不是封闭式的提问。(A、B或X型题)
13. 开放式的提问可以：使药师从患者那里获得更多、更详细的信息内容。(A、B或X型题)
14. 人际交往借助的符号系统，通常分为：语言和非语言两个系统。(A、B或X型题)
15. 人际交往的语言符号系统是：最便捷、应用最广泛、收效最快的符号。(A、B或X型题)
16. 人际交往的非语言符号系统是：微笑、点头、目光接触、手势、体位等。(A、B或X型题)
17. 药师在与患者交谈时应：眼睛要始终注视着对方，注意观察对方的表情变化，从中判断其对谈话的理解和接受程度。(A、B或X型题)
18. 药师在交谈时注意掌握与患者的谈话时间是：不宜过长，提供的信息也不宜过多，过多的信息不利于患者掌握，反而会成为沟通的障碍。(A、B或X型题)
19. 在有效的时间，药师与患者沟通的最好解决的办法是：事先准备好一些宣传资料，咨询时发给患者，这样既可以节省谈话时间，也方便患者认真阅读、充分了解。(A、B或X型题)
20. 特殊人群是指：婴幼儿、老年人、少数民族和国外来宾等。(A、B或X型题)
21. 对待特殊人群，药师在沟通时需要：特别详细提示服用药品的方法。(A或B型题)
22. 老年人的生理功能减退表现为：老年人的视力、听力和用药依从性差，同时老年人的记忆力减退、反应迟钝。(A、B或X型题)
23. 药师对老年人的关注主要体现在：应反复交代药品的用法、禁忌证和注意事项，直至其完全明白；宜选择每日仅服药1~2次的品种，书面写清楚用法并交代清晰，有条件的可配备单剂量药盒，并叮嘱亲属或子女督促老年人按时、按量服用。(X型题)
24. 药师对少数民族患者和国外来宾应：尽量使用少数民族语言或英语、法语、日语等，同时注意各民族的生活习惯，选择适合他们服用的药品。(A、B或X型题)

【考点五】 从事药学服务应具备的素质——药历书写

1. 药历是：客观记录患者用药史和药师为保证患者用药安全、有效、经济所采取的措施，是药师以药物治疗为中心，发现、分析和解决药物相关问题的技术档案，也是开展个体化药物治疗的重要依据。(X型题)

2. 书写药历要：客观真实地记录药师实际工作的具体内容、咨询的重点及相关因素。
(A、B 或 X 型题)
3. 药历的内容应该：完整、清晰、易懂，不用判断性的语句。
(A、B 或 X 型题)
4. 由药师填写的药历作为：动态、连续、客观、全程掌握用药情况的记录。
(A、B 或 X 型题)
5. 由药师填写的药历内容包括：其监护患者在用药过程中的用药方案、用药经过、用药指导、药学监护计划、药效表现、不良反应、治疗药物监测 (therapeutic drug monitoring, TDM)、各种实验室检查数据、对药物治疗的建设性意见和对患者的健康教育忠告。
(X 型题)
6. 2006 年国内药历的格式是：基本情况、病历摘要、用药记录和用药评价。
(A、B 或 X 型题)
7. 药历格式中的基本情况包括：患者姓名、性别、年龄、出生年月、职业、体重或体重指数、婚姻状况、病案号或病区病床号、医疗保险和费用情况、生活习惯和联系方式。
(A、B 或 X 型题)
8. 药历格式中病历摘要主要记载：既往病史、体格检查、临床诊断、非药物治疗情况、既往用药史、药物过敏史、主要实验室检查数据、出院或转归。
(A、B 或 X 型题)
9. 药历格式中的用药记录包括：药品名称、规格、剂量、给药途径、起始时间、停药时间、联合用药、不良反应或药品短缺品种记录。
(A、B 或 X 型题)
10. 药历格式中的用药评价涉及到：用药问题与指导、药学监护计划、药学干预内容、TDM 数据、对药物治疗的建设性意见、结果评价。
(A、B 或 X 型题)
11. 药历的作用是：药师为参与药物治疗和实施药学服务而为患者建立的用药档案，以保证患者用药安全、有效、经济，便于药师开展药学服务。
(A、B 或 X 型题)

【考点六】 从事药学服务应具备的素质——投诉应对

1. 在药学服务过程中，经常遇到一个棘手问题是：接待和处理患者的投诉。
(A、B 或 X 型题)
2. 患者投诉在一定意义上属于：危机事件，需要及时处理。
(A、B 或 X 型题)
3. 正确妥善地处理患者的投诉可以：改善药师的服务，增进患者对药师的信任。
(A、B 或 X 型题)
4. 患者投诉的类型分别为：服务态度和质量、药品数量、药品质量、退药、用药后发生严重不良反应和价格异议。
(A、B 或 X 型题)
5. 药房调剂服务质量的优劣直接影响的是：药物治疗的安全性和有效性，影响着患者的心情。
(A、B 或 X 型题)
6. 患者投诉药品质量的解决办法是：对确属药品质量有问题的，应立即予以退换。对包装改变或更换品牌等导致患者疑问的，应耐心细致地予以解释，使患者恢复对药物治疗的信心。
(A、B 或 X 型题)
7. 患者要求退药投诉其医师的原因是：由于医师对药物的作用、不良反应、适应证、禁忌证、规格、剂量、用法等信息不够了解，从而处方不当，造成此类投诉越来越多。
(A、B 或 X 型题)
8. 对患者要求退药投诉的解决是：应依据相关退药管理办法处理，既要考虑医院和药

店的利益，也应对患者的特殊要求给予充分尊重，同时也应规范医师的处方行为，从根源上减少此类投诉的发生。(A、B或X型题)

9. 对用药后发生严重不良反应的投诉应：会同临床医师共同应对，原则上应先处理不良反应，减轻对患者的伤害。(A、B或X型题)

10. 对患者的药品价格异议的解决是：如因招标或国家药品价格调整而涨价，应认真耐心地向患者解释。确因价格或收费有误的，应查明原因并退还多收费用。(A、B或X型题)

11. 对患者投诉的处理注意的是：选择合适的地点、选择合适的人员、接待时的举止行为、适当的方式和语言及证据原则。(A、B或X型题)

12. 对即时发生的患者投诉一般的原则是：应尽快将患者带离现场，以缓和患者的情绪，转移其注意力，不使事件对其他服务对象造成影响。(A、B或X型题)

13. 接待投诉患者的地点宜选择：办公室、会议室等场所，以有利于谈话和沟通。(A、B或X型题)

14. 接待投诉患者的人员应具有：亲和力，要善于沟通，要有一定的经验。(A、B或X型题)

15. 接待无论是即时或事后患者的投诉的人员均不宜由：当事人来接待患者。(A或B型题)

16. 接待患者投诉的人员：一般性的投诉，可由当事人的主管或同事接待。事件比较复杂或患者反映的问题比较严重，则应由店长、经理或科主任亲自接待。(A、B或X型题)

17. 接待患者投诉时，接待者的举止行为要点注意的是：第一是尊重、第二是微笑。(A、B或X型题)

18. 人类最需要满足的一种心理需求是：尊重。(A或B型题)

19. 在接待患者投诉时，接待者可以收到事半功倍的效果的是：接待者的行为、举止、语言要从一切细节上使投诉者感到自己是受到尊重的。(A、B或X型题)

20. 人的微笑是：含义深远的态势(身体)语言，可以迅速拉近人与人之间的距离，消除隔阂，化解投诉者的怨气。(A、B或X型题)

21. 在接待患者投诉时，接待者的尊重和微笑可以：使投诉过程从抱怨、谈判变为倾诉和协商，特别有利于投诉问题的解决。(A、B或X型题)

22. 在接待患者投诉时，接待者的行为举止应：举止大方，行为端庄，以取得患者的信任。(A、B或X型题)

23. 在接待患者投诉时，接待者应特别注意的是：向患者让座，先请患者坐下，自己后坐下，并注意坐姿要端正。必要时可为患者倒上一杯水或沏上一杯茶，以缓解患者的情绪，拉近双方的距离。(A、B或X型题)

24. 在处理投诉的服务不满意时可采用：换位思考的方式，要通过适当的语言使患者站在医院、药店或药师的立场上，理解、体谅我们的服务工作，使双方在一个共同的基础上达成谅解。(A、B或X型题)

25. 以应对患者的投诉在工作中应当注意保存有形确凿的证据主要包括：处方、清单、病历、药历或电脑存储的相关信息。(A、B或X型题)

第二节 药学服务的内涵

【考试大纲要求】

细 目	要 点
1. 药学服务的内容	(1) 药学服务的主要实施内容 (2) 药学服务的具体工作
2. 药学服务的对象	药学服务的重要人群
3. 药学服务的效果	(1) 治疗学效果 (2) 安全性效果 (3) 经济学效果

【考点一】 药学服务的主要实施内容

药学服务的主要实施内容包括：①把医疗、药学、护理有机地结合在一起，让医师、药师、护士齐心协力，共同承担医疗责任；②既为患者个人服务，又为整个社会的国民健康教育服务；③积极参与疾病的预防、治疗和保健；④指导、帮助患者合理地使用药物；⑤协助医护人员制定和实施药物治疗方案；⑥定期对药物的使用和管理进行科学评估。（X 型题）

【考点二】 药学服务的具体工作

1. 现代药学服务的具体工作包括：处方调剂、参与临床药物治疗、治疗药物监测、药物利用研究和评价、药品不良反应监测和报告、药学信息服务和参与健康教育。（A、B 或 X 型题）

2. 处方调剂是：药师直接面向患者的工作岗位，提供正确的处方审核、调配、复核和发药并提供用药指导是对药物治疗最基础的保证，也是药师所有工作中最重要的内容，是联系、沟通医、药、患最重要的纽带。（X 型题）

3. 现代药学服务药师的调剂工作的转型是：由“具体操作经验服务型”向“药学知识技术服务型”转变。（A 或 B 型题）

4. 现代药学服务要求药学工作是从：以调剂为主向以临床为主转移，从保证药品供应向药学技术服务转移。（A、B 或 X 型题）

5. 药师为患者提供全程化的药学服务，也就是要求药师应：积极参与药物治疗过程，运用其药物知识和专业特长，以及所掌握的最新药物信息和药物监测手段，结合临床实际，参与制定用药方案。（A、B 或 X 型题）

6. 目前药物临床治疗的实践中仍存在的问题是：较偏重于依赖临床用药的经验，重诊断轻治疗的倾向仍较严重，不合理用药的事件屡有发生，药物资源的浪费较为严重。（A、B 或 X 型题）

7. 药师在参与临床药物治疗中应：与临床医师和护士一起，把医疗、药学、护理学有机地结合在一起，以疾病为纲，运用药物治疗学的知识，结合疾病的病因和临床发展过程，研究

2. 广大公众包括：患者及家属、医护人员和卫生工作者、药品消费者和健康人群。

(A、B 或 X 型题)

3. 药学服务对象中尤为重要的人群包括：①用药周期长的慢性病患者，或需长期甚至终生用药者；②患有多种疾病，病情和用药复杂，需同时合并应用多种药品者；③特殊人群，如特殊体质者、肝肾功能不全者、血液透析者、过敏体质者、小儿、老年人、妊娠及哺乳期妇女等；④用药效果不佳，需要重新选择药品或调整用药方案、剂量、方法者；⑤用药后易出现明显不良反应者；⑥应用特殊剂型、特殊给药途径、药物治疗窗窄需做监测者。

(X 型题)

4. 医师在为患者制定给药方案及护士在临床给药时，需要得到药师帮助的是：针对药物的配伍，注射剂溶媒的选择、溶解和稀释浓度、滴注速度，不良反应、禁忌证、药物相互作用等各种问题。

(A、B 或 X 型题)

【考点四】 药学服务的效果

1. 药学服务的效果体现在：提高药物治疗的安全性、有效性、依从性和经济性，即降低和节约药物治疗费用，合理利用医药资源等方面。

(A、B 或 X 型题)

2. 药学服务的效果具体表现有：①改善病情或症状，如疼痛、发热、哮喘、高血压、高血脂、高血糖等。②减少和降低发病率、复发率、并发症、死亡率。③缩短住院时间，减少急诊次数和住院次数。④提高治疗依从性，帮助患者按时、按量、按疗程使用药物。⑤指导药品的正确使用方法。⑥预防药品不良反应的发生率，减少药源性疾病的发病率。⑦节约治疗费用，提高治疗效益/费用比值，减少医药资源的浪费。⑧帮助提高公众的健康意识，普及康复的方法。

(X 型题)

3. 美国在抗凝药物治疗中，由药师为患者处方进行抗凝治疗，其根据是：监测凝血酶原时间，调整患者华法林的剂量，维持长期的抗凝血治疗。

(A、B 或 X 型题)

4. 针对高血压有利于降低高血压病的发生率的是：通过对高危人群如有高血压家族史者以及老年人进行血脂异常和血压异常的筛查与监测，提前进行饮食、运动或药物干预。

(A、B 或 X 型题)

5. 新西兰药师对哮喘患者进行长期治疗监护主要包括：从选药和剂量、用药依从性、药品不良反应、药物相互作用、呼吸峰流量计使用、定量吸入器使用、哮喘发作情况、吸烟与其他环境因素等多方面对患者进行辅导与跟踪。

(A、B 或 X 型题)

6. 在对哮喘患者实施药学服务中均可由药师帮助患者解决的问题是：患者不了解病情、预防性药物（激素）使用不足、缓解性药物（解痉）使用过多、吸入剂使用方法不当、无长期控制哮喘发作的计划等。

(A、B 或 X 型题)

7. 国内药师为催眠药急性中毒的临床诊断和急救提供科学而可靠的数据的是：在参与临床治疗和抢救时，对数例因吞服大量催眠药中毒致深度昏迷患者，在现场了解病情，查看药品包装，综合分析后明确催眠药的范围并进行 TDM，结果证实后采用血液净化治疗，使患者转危为安。

(A、B 或 X 型题)

8. 为探索更为安全、有效经济、适宜的方法，节约医药资源和治疗费用，在药物治疗疾病过程中应：进行成本、效果分析，遴选出疗效好，具有更合理成本-效果优势的治疗方案。

(A、B 或 X 型题)

9. 药物治疗的疾病有：小儿肺炎、精神分裂症、抑郁症、甲癣等。

(A、B 或 X 型题)

10. 药学服务不能单纯针对疾病症状用药，应综合考虑的是：患者的年龄、职业、既往史、遗传和基因组学、家族史、经济状况等，既要治疗病症，同时又要从预防疾病发展和避免用药不良后果等多方面来综合选择治疗方案。(A、B或X型题)

第三节 用药咨询服务

【考试大纲要求】

要 点	细 目
1. 患者用药咨询	(1) 咨询环境与方式 (2) 承接咨询的内容 (3) 特殊情况下的提示及需要特别关注的问题
2. 医师用药咨询	咨询的内容
3. 护士用药咨询	咨询的内容
4. 公众用药咨询	咨询的内容

【考点一】 患者用药咨询

1. 用药咨询是：应用药师所掌握的药学知识和药品信息，承接公众对药物治疗和合理用药的咨询服务。(A、B或X型题)
2. 药学知识和药品信息包括：药理学、药效学、药动学、毒理学、商品学、药品不良反应、安全信息等。(A、B或X型题)
3. 药师开展用药咨询是：药师参与全程化药学服务的重要环节，也是药学服务的突破口，对临床合理用药具有关键性作用，对保证合理用药有重要意义。(A、B或X型题)
4. 用药咨询的分类依据是：药物咨询对象。(A或B型题)
5. 用药咨询分为：患者、医师、护士和公众的用药咨询。(A、B或X型题)
6. 患者用药咨询是：药师应利用自己掌握的专业知识指导患者用药，最大程度地提高患者的药物治疗效果，提高用药的依从性、保证用药安全、有效。(A、B或X型题)
7. 患者用药咨询环境应该是：紧邻门诊药房或药店大堂、标志明确、环境舒适、适当隐秘和必备设备。(A、B或X型题)
8. 患者用药咨询处设在门诊药房或药店大堂，处于明显位置，其目的是：方便患者向药师咨询与用药相关的问题。(A、B或X型题)
9. 患者用药咨询处的位置应：明确、显而易见，使患者可清晰看到咨询药师。(A、B或X型题)
10. 患者用药咨询环境应：舒适，并相对安静，较少受外界干扰，创造一个让患者感觉信任和舒适的咨询环境。(A、B或X型题)
11. 对某些特殊患者的用药咨询的环境应：单设一个比较隐蔽的咨询环境，以使患者放心、大胆地提出问题。(A、B或X型题)