

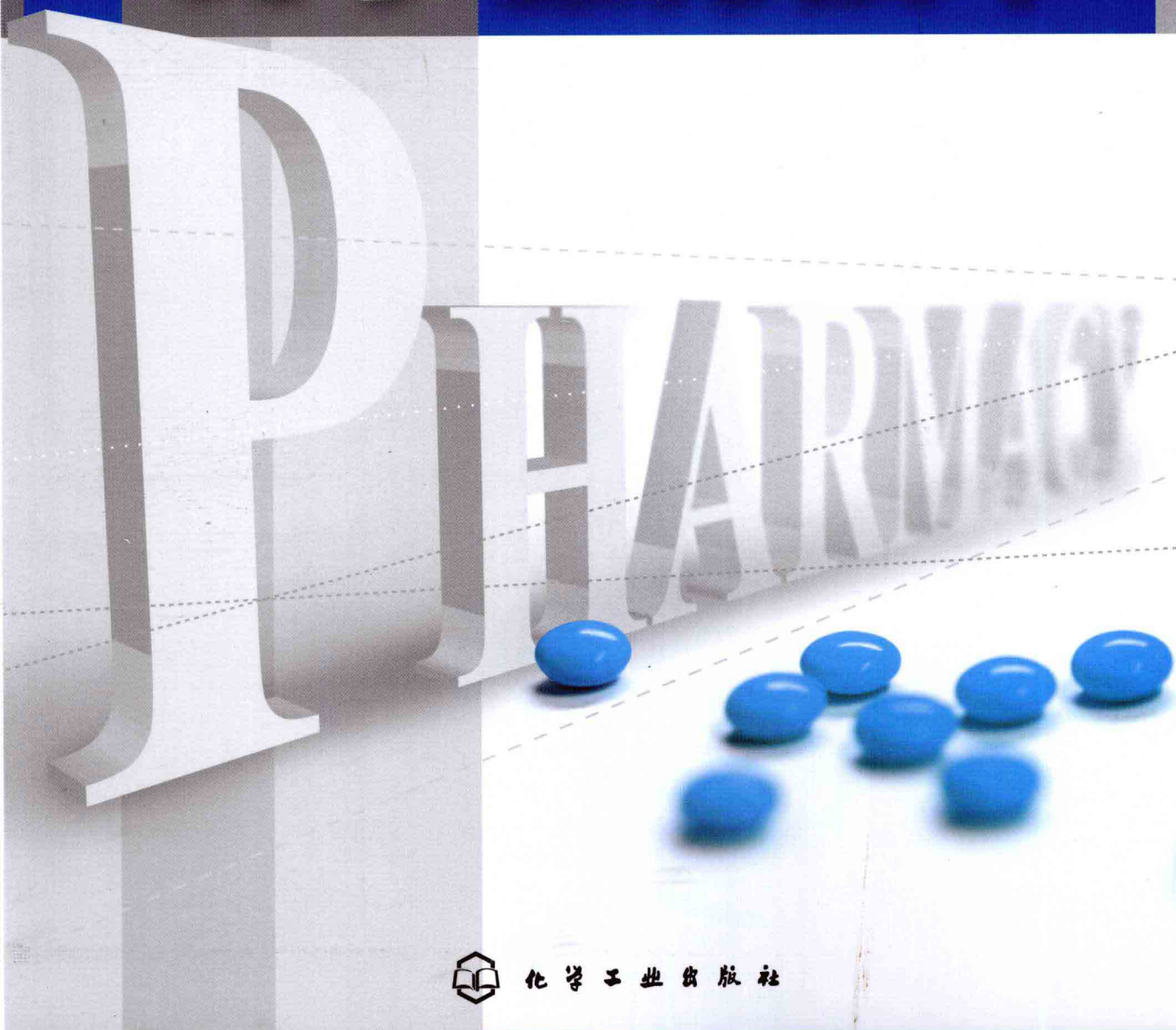


高职高专“十一五”规划教材

万春艳 ◎ 主编

王云庆 ◎ 主审

# 药学服务技术



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材

# 药学服务技术

万春艳 主编

高 娟 刘振华 副主编

王云庆 主审



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书根据近年来在国内外建立的药师工作以“物”为中心的发药型,向“以病人为中心”的药学服务型工作模式转变的要求,按照《中华人民共和国职业分类大典》药学专业对应的职业岗位需求编写而成。

全书共分五个模块。按照药学服务的工作任务,结合医药商品营业员、西药剂师、药剂员的考核标准,介绍了药学服务与咨询、常见疾病的用药指导、特殊人群的用药指导、处方调配与处方分析、常见医疗器械的使用,具有较强针对性,突出应用能力培养。

本书适合高职高专医药类各相关专业及专科、函授、自学高考等相同层次不同办学形式教学使用,也可以作为医药行业从业人员培训和自学用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

药学服务技术/万春艳主编. —北京:化学工业出版社,  
2010.8

高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-122-09036-2

I. 药… II. 万… III. ①药理学-高等学校:技术学院-教材②用药法-高等学校:技术学院-教材 IV. ①R9②R452

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第125966号

---

责任编辑:窦臻

文字编辑:高霞

责任校对:边涛

装帧设计:关飞

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京永鑫印刷有限责任公司

装订:三河市前程装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张14¼ 字数352千字 2010年9月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价:26.00元

版权所有 违者必究

# 前 言

药学服务是一门新兴学科，是指药师应用药学专业知识向公众提供直接一致的、负责任的、与药物应用有关的服务，以提高药物治疗的安全性、有效性与经济性，实现合理用药。

随着我国医疗、医药、医保改革的不断深入，国家药品监督体制的健全，药学人员的职责已发生了较大的变化。药房药店开展包括用药交待与指导、取药前后的药物咨询等药学服务显得尤为重要。药学服务的主要实施内容包含患者用药相关的全部需求，因此现代药学服务的具体工作，除传统的处方调剂工作以外，还包括参与并实施临床药物治疗、治疗药物监测（TDM）、进行药物利用研究与评价、开展药学信息服务、药品不良反应监测与报告以及健康教育等。医疗机构的药学人员，由以前的制剂生产和处方调配为主要工作，转向为患者提供包括临床应用在内的全程化服务。药学服务要求药学人员利用自己的专业知识和技术来尽量保证对患者的药物治疗能获得满意的结果，并且尽量降低总的医疗费用。不仅要求有一个合适的工作场所和工具以及信息技术的支持，还要求药学人员具有良好的教育背景、广泛的知识、高超的交流能力以及丰富的实践经验。在培养上，除了有药学专业的知识外，还应增加更多更全面的医学专业知识。药学服务对许多药学人员来说是一项新的课题，需要进行全面的人员培训和科学探讨。

本教材重新整合了药学知识，将药学、临床学、护理学有机地结合起来，缩短了药师与患者的距离，保证人民用药安全、合理、有效。针对药学专业的培养目标，围绕社会需求，以职业能力分析为依据，本着理论知识必需、够用，注重实践技能培养的原则确定本书内容，力图使理论与实际相结合。本书内容包括药学服务与咨询、常见疾病的用药指导、特殊人群的用药指导、处方调配与处方分析、常用医疗器械的使用五个模块，精选典型案例，设计了实训方案，基本涵盖了药学专业学生所需药学服务的知识与技能。本书采用模块化设计，根据药房和临床需要设计了若干项目，是一本应用性很强的教材。

本书既可作为高职高专院校医药类学生学习用的教材，也可以作为药师培训教材，解释有关药学服务的诸多问题；又为医院临床药师、药店执业药师在面对消费者问病、选药和用药全过程的咨询中提供参考。

本书由黑龙江农业经济职业学院万春艳任主编，黑龙江农业经济职业学院高娟、黑龙江农垦职业学院刘振华任副主编，黑龙江农垦职业学院王云庆任主审。编写分工如下：万春艳编写模块一及负责全书的统稿，高娟编写模块二项目一～项目十二，黑龙江中医药大学佳木斯学院王加志编写模块二项目十三～项目二十，刘振华编写模块三，黑龙江农垦职业学院张茹编写模块四，黑龙江农垦科技职业学院徐瑞东编写模块五。

由于药学服务技术涉及学科多，知识面广，专业性强，正处于不断发展和完善的过程中，加上编者学识水平和时间有限，书中难免有疏漏及不足之处，恳请广大读者批评指正，以期今后进一步完善。

编 者

二〇一〇年五月

# 目 录

|            |                         |     |
|------------|-------------------------|-----|
| <b>模块一</b> | <b>药学服务与咨询</b> .....    | 1   |
| 项目一        | 认识药学服务的对象、目的和内容.....    | 1   |
| 项目二        | 培养药师必备的素质.....          | 5   |
| 项目三        | 正确使用药品说明书 .....         | 16  |
| 项目四        | 收集和上报药品不良反应 .....       | 21  |
| <b>模块二</b> | <b>常见疾病的用药指导</b> .....  | 30  |
| 项目一        | 急性上呼吸道感染（感冒）的用药指导 ..... | 30  |
| 项目二        | 复发性口腔溃疡的用药指导 .....      | 34  |
| 项目三        | 咽炎的用药指导 .....           | 36  |
| 项目四        | 牙周炎的用药指导 .....          | 41  |
| 项目五        | 消化性溃疡的用药指导 .....        | 43  |
| 项目六        | 急性胃肠炎的用药指导 .....        | 49  |
| 项目七        | 便秘的用药指导 .....           | 52  |
| 项目八        | 糖尿病的用药指导 .....          | 56  |
| 项目九        | 高血压病的用药指导 .....         | 63  |
| 项目十        | 冠心病的用药指导 .....          | 70  |
| 项目十一       | 骨质疏松症的用药指导 .....        | 75  |
| 项目十二       | 缺铁性贫血的用药指导 .....        | 81  |
| 项目十三       | 失眠的用药指导 .....           | 85  |
| 项目十四       | 手足癣的用药指导 .....          | 90  |
| 项目十五       | 痤疮的用药指导 .....           | 94  |
| 项目十六       | 痛经的用药指导 .....           | 98  |
| 项目十七       | 慢性乙型肝炎的用药指导.....        | 102 |
| 项目十八       | 急性结膜炎及沙眼的用药指导.....      | 106 |
| 项目十九       | 慢性支气管炎的用药指导.....        | 110 |
| 项目二十       | 风湿性关节炎的用药指导.....        | 114 |
| <b>模块三</b> | <b>特殊人群的用药指导</b> .....  | 118 |
| 项目一        | 小儿用药指导.....             | 118 |
| 项目二        | 老年人用药指导.....            | 122 |
| 项目三        | 妊娠期和哺乳期妇女用药指导.....      | 129 |
| 项目四        | 驾驶员用药指导.....            | 132 |
| 项目五        | 运动员用药指导.....            | 135 |
| 项目六        | 肝功能不全患者用药指导.....        | 137 |
| 项目七        | 肾功能不全患者用药指导.....        | 139 |

|                   |                               |            |
|-------------------|-------------------------------|------------|
|                   | 项目八 透析患者用药指导.....             | 141        |
| <b>模块四</b>        | <b>处方调配与处方分析.....</b>         | <b>145</b> |
|                   | 项目一 处方认知.....                 | 145        |
|                   | 项目二 处方审核.....                 | 152        |
|                   | 项目三 处方调配.....                 | 164        |
|                   | 项目四 处方分析.....                 | 168        |
|                   | 附表1 处方中常见的外文缩写及含义.....        | 193        |
|                   | 附表2 处方中容易混淆的中文药名.....         | 194        |
|                   | 附表3 常用含有化学药成分的中成药品种表.....     | 195        |
|                   | 附表4 常用药物皮肤敏感试验的药物浓度与给药方法..... | 196        |
|                   | 附表5 文献提示应做皮肤敏感试验的部分药品.....    | 196        |
| <b>模块五</b>        | <b>常用医疗器械的使用.....</b>         | <b>197</b> |
|                   | 项目一 卫生材料及敷料的使用.....           | 197        |
|                   | 项目二 一次性使用无菌医疗器械的使用.....       | 199        |
|                   | 项目三 体温计的使用.....               | 200        |
|                   | 项目四 血压计的使用.....               | 202        |
|                   | 项目五 手持式家用血糖分析仪的使用.....        | 206        |
|                   | 项目六 拔罐器的使用.....               | 209        |
| <b>附录1</b>        | <b>处方管理办法.....</b>            | <b>213</b> |
| <b>附录2</b>        | <b>执业药师注册管理暂行办法.....</b>      | <b>218</b> |
| <b>参考文献</b> ..... |                               | <b>220</b> |

# 模块一 药学服务与咨询

## ★ 知识目标：

- 了解药学服务的对象、目的及内容；
- 熟悉国家有关药品管理法规的主要内容；
- 掌握药学服务的基本知识、工作方法与沟通技巧。

## ★ 技能目标：

- 能够正确使用药品说明书，对消费者进行用药指导；
- 能够收集并记录药品不良反应信息；
- 能够正确与患者沟通，指导患者合理用药。

## 项目一 认识药学服务的对象、目的和内容

### 一、必备知识

#### （一）药学服务的对象

药学服务就是药学人员利用药学专业知识和工具，向社会公众（包括医护人员、患者及其家属、其他关心用药的群体等）提供与药物使用相关的各类服务。

药学服务涉及面很广，但其服务核心是患者，是一种以患者为中心的主动服务。注重关心或关怀，要求药学人员在药物治疗过程中，关心患者的心理、行为、环境、经济、生活方式、职业等影响药物治疗的各种社会因素，利用自己的专业知识和技术来尽量保证对患者的药物治疗能获得满意的结果，并且尽量降低总的医疗费用。进行药学服务不仅要有合适的工作场所和工具以及信息技术的支持，还要求药学人员具有良好的教育背景、广泛的知识、高超的交流能力以及丰富的实践经验。在培养上，除了有药学专业的知识外，还应增加更多更全面的医学专业知识。

#### （二）药学服务的目的

随着医疗、医药、医保改革的不断深入、国家药品监督体制的健全，药学人员的职责已发生了较大的变化。对于医疗机构的药学人员，由以前的制剂生产和处方调配为主要工作，转向为患者提供包括临床应用在内的全程化服务。药学服务对许多药学人员来说是一项新的课题，需要进行全面的人员培训和科学探讨，并在硬件上给予一定的配套建设。目的是使患者得到安全、有效、经济、合法的治疗药物，达到身心全面康复的目的，实现人类生活质量的改善和提高。

##### 1. 提供安全的治疗药物

药学人员应提供合格的、优质的药品，不论是在内在质量还是外在包装上。这就要求在采购时严格按法律法规要求，从合法的渠道获得药品；在药品的贮存过程中应有一个适宜的放置环境，减少药品的变质；在提供给患者时，应保证药品在该次治疗期间处于安全的有效期内。另一方面，药学人员应对所提供的药品可能具有的不良反应有比较清晰的了解和掌

握，特别是药品的严重不良反应更应熟知。在此基础上，药学人员应向患者详细说明药品的正确使用方法和可能引起的不良反应特别是严重不良反应，尽量避免药品不良反应对人体可能造成的损害。同时还要加强药品不良反应监测，发现任何可能存在的不良反应。

## 2. 提供有效的治疗药物

药学人员应该对所提供的药品的适应证、作用原理、作用途径、作用特点、作用强弱、使用方法、配伍禁忌、不良反应等性能均有全面的了解。同时，药学人员必须接受医学知识的培训，掌握一定的临床医学知识。门诊或药店的药学人员应对患者的病症作简要了解，善于发现医生处方中的不合理用药，并提出改进意见；临床药学人员应能向医生提供全面的药品信息和用药方案，帮助医生正确、合理地使用药品。也要求药学人员积极深入临床，开展治疗药物监测，开展处方分析，进行新制剂和新剂型的研究。

## 3. 提供经济的治疗药物

由于医疗、医药、医保体制改革的滞后，过快上涨的医药费用已给个人、国家和社会带来了很大的经济负担。一方面卫生资源严重不足；另一方面卫生资源严重浪费。这就要求药学人员掌握药物经济学研究的方法和步骤，能够对所有备选治疗（包括药物治疗和非药物治疗）方案进行最小成本、成本-效益、成本-效果、成本-效用等方面的综合分析，向患者提供既经济又能提高生活生存质量的疾病治疗方案。从而大大降低疾病治疗的总费用，使整个社会的卫生资源得到有效、合理的分配和利用。

## 4. 提供合法的治疗药物

由于疾病治疗具有一定的复杂性和限制性，医药行业存在较高的风险，药学人员提供药品的手段和程序均应是合法的。这可以从很大程度上消除可能发生的医疗事故和医疗纠纷，大大提高医疗服务和药学服务的水准。要求药学人员在国家有关法律法规的基础上，建立一套贯穿药品采购、贮存、调配全过程的切合本部门实际的、高效的、合理的、合法的管理制度和操作规范。

# （三）药学服务的内容

药学服务的主要实施内容包含患者用药相关的全部需求，因此现代药学服务的具体工作，除传统的处方调剂工作以外，还包括参与并实施临床药物治疗、治疗药物监测（TDM）、进行药物利用研究与评价、开展药学信息服务、药品不良反应监测与报告以及健康教育等。

## 1. 处方调剂

药学服务要求药师直接面向患者，对患者的药物治疗负责。现代药学服务要求药学工作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。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。值得注意的是随着药师工作的转型，调剂工作要由“具体操作经验服务型”向“药学知识技术服务型”转变。

## 2. 参与临床药物治疗

药学服务要求药师在药物治疗全过程中为患者争取最好的结果，为患者提供全程化的药学服务。这也就要求药师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检测手段，结合临床实际，参与制订用药方案。药师应与临床医师和护士一起，把医学、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，研究治疗实践中药物合理应用的策略和技巧，制订和

实施合理的个体化药物治疗方案，选好药和用好药，以获得最佳的治疗效果、承受最低的治疗风险，与医师共同承担医疗责任。

### 3. 治疗药物监测

在药物动力学原理指导下，应用现代先进的分析技术进行治疗药物监测，在治疗药物监测指导下，根据患者的具体情况监测患者用药全过程，分析药物动力学参数，与临床医师一起制订和调整个体化用药方案。TMD 是药物治疗发展的必然趋势，也是药师参与临床药物治疗、提供药学服务的重要方式和途径。

### 4. 药物利用研究和评价

药物利用研究和评价是对全社会的药品市场、供给、处方及其使用进行研究，重点研究药物引起的医药、社会和经济后果以及各种药物和非药物因素对药物利用的影响。其目的就是用药合理化，包括从医疗方面评价药物的治疗效果以及从社会、经济等方面评价其合理性，以期获得最大的社会效益和经济效益。

### 5. 药品不良反应监测和报告

药品不良反应是一个关系到人民生命与健康的全局性问题。药品不良反应监测和报告是把分散的不良反应病例资料汇集起来，并进行因果关系的分析和评价。其目的是及时发现、正确认识不良反应，采取相应的防治措施，减少药源性疾病的发生，并保证不良反应信息渠道畅通和准确，保证科学决策，发挥药品不良反监测工作的“预警”作用。

### 6. 药学信息服务

及时掌握大量和最新药学信息是提供药学服务、保证药物治疗合理性的基础，提供信息服务是药学服务的关键。药师应经常收集整理国内外药物治疗方面的研究进展和经验总结等药学信息，包括各类药品不良反应、合理用药、药物相互作用、药物疗效、药物研究和评价信息，以便针对药物治疗工作中的问题，提供药学信息服务。通过开展用药咨询、提供药学信息服务，可以促进医药合作，保证患者用药的安全、有效和经济。

### 7. 参与健康教育

健康教育是指医务人员通过有计划、有目的的教育活动，向人们介绍健康知识，进行健康指导，促使人们自觉地实行有益于健康的行为和生活方式，消除或减轻影响健康的危险因素，预防疾病，促进健康，提高生命质量。药师开展药学服务，既为患者个人服务，又为整个社会的健康教育服务。在为患者的疾病提供药物治疗的同时，还要为患者及社区居民的健康提供服务。通过开展健康知识讲座、提供科普教育材料以及提供药学咨询等方式，讲授相应的自我保健知识，重点宣传合理用药的基本常识，目的是普及合理用药的理念和基本知识，提高用药依从性。

药师应当不断丰富自身的专业知识和实践经验，不断提高沟通能力，开展各项具体药学服务实践，保证用药安全、有效、经济，为药品发挥最理想的作用提供保障。

### （四）现代药学服务观

实施现代药学服务的核心目的是满足患者及社会的需要。在所有的现代治疗手段中，只有药物治疗基本上自我管理的，尤其是自我治疗的药物使用过程。在使用非处方药时，药师提供关于药品的所有信息和用药建议，此时患者则需要依据药师的建议，使药品的疗效最大化和避免不良反应发生。使用处方药的治疗过程就更是患者、医生和药师及其他卫生保健工作者的合作过程。近年来，国际上很多药师已经采取了更多的以患者为中心的药学服务模式，以保证患者在治疗时疗效与经济两方面兼顾。

### 1. 个体患者与社区的差异服务

药学服务过程中,患者是药师工作的直接受益者。药学服务是药师提供药物治疗时的态度、行为、承诺、关心、道德、功能、知识、责任和技术的总和,作为医疗保健服务的提供者,药师需要与其他专业人员一道参与疾病预防和健康促进活动,其作用分为两部分,一是与个体患者相关,二是与社区相关。

(1) 为患者提供个体化药学服务 通过药师指导,患者可以安全、经济地使用药物,获得积极的治疗效果,实现健康改善,而药师在给患者提供药学服务的同时也可同期记录治疗的相关信息,这些信息对个体化的药物治疗十分必要。对患者实施个体化药学服务首先要耐心倾听患者描述病情,听取患者自我诊断病症,通过评估决定是否干预或与其他医疗保健专业人员合作。然后启动或修改相应的药物或非药物治疗计划,制备和供应药物(选择药品、判定处方、调配、包装和标签),并与患者确定所用药物的相关问题(副作用、相互作用、不适当使用等),然后与开处方者和患者确定治疗目标。另外,还要持续监测治疗结果,采取适当随访形式进行跟踪服务。

(2) 对社区的药学服务 国外的社区药房基本全面负责非住院患者的药品供应工作,所以其药学服务工作的范围更加广泛,包括:参与药品政策(包括药品法规)的制定;参与制定配方的指导原则和标准;与其他医疗保健专业人员合作,制定治疗指导原则;设计并监管药品的采购与分销体系,包括药品的储存和处置;在药房工作中配制合格药物;建立药物与毒物信息系统,如药物与毒物信息中心;开展研究工作,如药物治疗研究、药房工作研究、卫生经济学研究,并将这些研究成文,以改进药学服务;教育并培训参加药学服务的其他工作人员;参与促进健康的教育活动,如合理用药、戒烟、免疫、防止药物滥用、计划生育、预防艾滋病(AIDS)等;制定和验证药学服务程序。

### 2. 药学服务培训专业化

目前,许多国家已经针对药学服务制定了相应的指导原则。有些国家还专门建立了药学服务研究中心,促进药学服务信息传播,鼓励药师与其他专业人员积极合作。

欧洲的教育机构为药师提供了药学服务所需的技术评估课程和药学教学课程,并适当开设了基础学科、药理学、生物医学、临床学、社会经济学和行为科学等学科的课程;引入以患者为导向的与服务相关的课程,如沟通技巧;发展相关的教学方法,整合有关药学、医学和其他卫生保健的教学与培训;开展药师注册前期培训,培训内容以获得药学服务能力为目标进行设计;开展研究生教育,培养有关药学服务的研究者和工作者。

### 3. 维系与患者的合作关系

国际药学联合会(FIP)关于药学服务专业标准的政策声明于1998年9月4日在荷兰海牙召开的国际药联理事会上通过。会议提出,药学服务是一个合作过程,目的在于鉴别和解决与药物和健康相关的问题,为达到该目标,需要在患者和药师间建立长期的药学合作关系:药师应在患者同意的情况下收集、整理、记录、监测和维护与患者有关的药学信息,并评估与患者的病症相关的医学信息,在使用处方药的情况下,与患者和开处方者共同制订治疗计划。在药师与患者间建立并维持专业药学合作关系,需要做到以下几点。

(1) 患者与药师间关系的基础应当是照顾、信任,以及开放式对话和共同决策。在这种关系中,首先要把患者利益放在首位,用知识和技能为患者提供药学服务,使患者同意提供个人信息,表达自己的意愿并参与制订治疗计划。

(2) 收集有关药物和病情的信息,由于这些信息将成为形成药物治疗计划的基础,所以

必须精确和尽可能完整。另外，还要注意患者信息的适时更新。

(3) 在患者积极参与下制订药物治疗计划。药师应致力于在治疗的复杂性、费用和患者的依从性之间达成平衡。应向患者告知治疗计划的主要部分，包括患者自己的责任。该治疗计划记录在患者病历中，需要时可告知其他专业人员。

(4) 药师应为付出这些额外服务获得相应的报酬。

#### 4. 药学服务必须严谨

为达到良好的效果，在药学服务实施过程中必须遵循一系列原则，才能确保药学服务工作的严谨。在患者信息收集方面，药师应与患者在私密性房间内进行交流，患者的资料需要保密，仅当取得患者同意后或按法律要求才能提供给他人。

在信息评估和计划制订方面，药师和其他医疗保健服务提供者应与患者合作，选择最合适的治疗措施，以确保药物治疗的安全性、有效性、经济性，最大限度减少有害健康的因素。药师还应在患者记录中记载治疗计划和每个阶段希望达到的治疗结果。

在实施药物治疗计划时，药师要使患者充分理解治疗计划，确保患者掌握所有必需的治疗方法，并注意监测计划实施情况，以确保获得最好的治疗效果。药师应定期评价治疗的进展情况，并与预期治疗结果相比较，如有需要应向其他专业人员征求意见。如果进展良好，应鼓励患者继续合作；如果没有达到预期结果，应及时修改计划。

治疗结束后，当已获得预期治疗结果，药师还需制订随访计划，以确保患者继续处于健康状态。

## 二、实训项目

参观社会药房，了解药师工作环境和内容，观看药师对患者的用药指导，学习药房工作规范，培养药学服务观念，为患者提供即时药学信息咨询。

# 项目二 培养药师必备的素质

## 一、必备知识

### (一) 药师的职业道德

药师是指依法经过资格认定，并在国家食品药品监督管理局注册或登记的药学技术人员，包括执业药师、从业药师和药师。由于药师最终的服务对象是患者，而且，调剂人员还直接为患者提供服务，他们的道德行为对患者治疗、康复有直接影响，药师与患者关系中，药师是主体，是强者；而患者是客体，是弱者；两者关系中的道德要求重点应放在药师方面，对药师应提出更高的道德要求，所以必须规范药师职业道德准则。药师职业道德指药学从业人员在依法开展药学服务活动时必须遵循的道德标准。2006年10月出台的《中国执业药师职业道德准则》中明确指出，药师应以专业知识、技能和良知，尽心、尽职、尽责为患者及公众提供药品和药学服务，确保药品质量和药学服务质量，科学指导用药，保证公众用药安全、有效、经济、合理。

#### 1. 药师职业道德的义务和权利

药师的职业道德义务就是对患者有高度责任心和为药学事业献身的精神。在执业过程中与医护人员相互理解、相互信任，将患者及公众的身体健康和生命安全放在首位，坚决做到尊重患者、进德修业、珍视声誉，依法独立执业，严格遵守药品管理的法律、法规，依法提供安全、有效、经济、合理的药品和药学服务，确保药品质量和药学服务质量，科学指导用

药。药师有权按执业医师处方调配药品，有权拒绝错误处方。

## 2. 药学服务领域的道德责任

(1) 药品流通领域的道德责任 树立正确的经营道德观：首先是服务人民，其次是按照《药品管理法》等药事法规办事，最后是正确处理社会效益和经济效益的关系。

① 采购供应的道德要求：确保药品质量是采购供应的灵魂与核心；要及时准确、廉洁奉公。

② 安全储运的道德要求：严谨准确、安全迅速、文明装卸、认真负责。

③ 药品销售服务中的道德要求：认真负责、主动热情、服务周到、实事求是、讲究信誉、依法销售。

④ 药品广告宣传中的道德要求：坚持实事求是、严肃认真和对国家、社会、患者负责的态度，准确传播药品信息。

(2) 药品调剂配发中的道德责任 保证患者用药过程安全、有效、经济是调剂配发人员的基本工作责任。处方调配和药品销售中，还要求做到严肃、认真、负责，给患者提供合理用药的正确指导，收集药品不良反应信息。

## 3. 药师职业行为准则

(1) 维护患者生命利益 药师应以维护患者和公众的用药安全、有效、经济、合理及健康利益为最高行为准则。在没有执业医师并且患者生命安全存在危险，急需紧急救护的特殊情况下，药师应紧急提供处方药品或其他必要的服务。

(2) 依法守德 药师应遵守社会公德和国家法律、法规，具有社会责任意识，关心公众利益及公共事务。药师应自觉遵守药师注册、继续教育、执业等方面和其他与执业活动相关的职业道德规范和药事法规，并积极参与、推进药师职业道德和国家药品管理法律法规的不断完善。药师绝不能同意在可能妨碍或损害自己正常专业判断力和执业技能，从而使自己服务质量下降甚至使自己的工作违法或不道德的工作条件下工作。

(3) 终身学习 药师应自觉地不断学习，以完善和扩展自己执业所需的知识与技能，并正确、有效地运用这些知识和技能，不断提高自己的药学专业素质和道德素质，使自己的专业判断力和执业技能达到最佳水平，不断增强全面履行职责和正确行使权利的能力。

(4) 尊重患者 药师应真诚地理解、尊重、同情患者，给他们提供科学、全面、温情的服务。药师在执业过程中，除非确有正当合法的理由，不得拒绝为购药者调配处方或提供药学服务。

(5) 保证药品质量 药师应该保证药品购进渠道、贮存条件合法，保证购进、贮存和向公众提供药品的质量，遵守国家和行业的价格规则，不应调剂、推销、分发质量差的或暴利价格药品及保健产品给患者。

(6) 正确指导 药师应了解所有药品的性质、功能主治和适应证、作用原理、不良反应、配伍禁忌、用法和用量、贮存条件及其他注意事项，了解疾病和治病所应恰当使用的药品及用药方法，合理用药，向患者提供专业、真实、准确、全面的信息，确保药学服务质量。对于病因不明或用药后可能掩盖病情、延误治疗或加重病情的患者，药师应及时提出寻求医师诊断、治疗的建议。

(7) 珍惜声誉 药师应维护其职业的高尚品质和荣誉，不得从事破坏药师职业声誉、损害药师职业形象等降低公众对药师信任度的任何活动。同时，应能毫不畏惧、毫不偏袒地揭露本行业中非法的和不正当的行为。

药师在任何时候都只能为自己的服务索取正当、公正、合理的报酬。不得与药商、医疗机构或医师勾结进行危害公众用药安全、有效、经济、合理的售药活动。

药师不得单纯以盈利为目的出售任何药品、进行药学或其他商品的服务。

药师不能在专业服务的性质、费用和价值方面欺骗患者，不得以牟取自身利益或所在执业单位及其他单位的利益为目的，利用自己的职业声誉和影响以任何形式向公众进行误导性或欺骗性的药品及药学服务活动，也不能同意他人利用自己的执业许可证明或名义进行任何非法的或不道德的活动。

(8) 诚实公正 药师在起草、签署药学技术业务文件、法律文件或者受有关机关询问或委托鉴定时，不得做出或认可虚假的陈述。

(9) 慎言守密 药师必须严守在执业过程中记录或知晓的他人的个人秘密，不得泄漏。除非因患者切身利益的需要或法律另有规定，不得在未取得患者同意的情况下公开这些记录和秘密给任何人。

(10) 公平竞争 药师不得采取不公平、不正当的竞争手段，不得故意贬低其他药师或其他药品零售单位、使用单位的药品质量、药学服务质量；不得诋毁其他药师或其他药品零售单位、使用单位的名誉或职业形象与人格；不得贬低其他医药企业的药品质量，诋毁其他医药企业的名誉。

## (二) 药学服务的礼仪

患者在求医问药过程中，不仅希望能够药到病除，同时也希望能有一个温馨良好的交流环境。药师与患者之间，患者处于弱势。基于这样的事实，药师可以参照布吉林 3A 原则——接受对方、尊重对方、肯定对方，药师要从内心深处认识到尊重他人的重要性，只有这样，关于礼仪的一切行为才会自然流露，在与患者沟通中才能做到更好。

### 1. 药学服务人员的一般礼仪要求

(1) 精神饱满 精神饱满是药学服务人员应具备的最基本的素质。只有热心本职工作，正确认识和理解本行业工作的意义，不断提高和增强专业水平，才能在工作中时刻保持这种良好的精神状态。

(2) 热情耐心 药学服务人员必须以热情耐心的态度接待服务对象，尤其当服务对象比较挑剔或有较多困难的时候，一定要注意保持耐心、冷静。

(3) 体态标准 无论是行走、站立还是坐着，药学服务人员都应按照体态的标准严格要求自己。

### 2. 药学服务人员的仪容和服饰规范

药学服务人员不可化浓妆、喷气味浓烈的香水，还应避免佩戴过多和较大的首饰。一般应有统一的、简洁大方的服务制服。

某大型医药企业对员工工作期间的服饰规范：员工必须穿黑色低帮皮鞋，不穿露脚趾、脚跟的凉鞋、拖鞋、高跟鞋及靴子，鞋跟不能超过 5cm。

### 3. 药学服务人员的仪态规范

待客接物落落大方，顾客进门 2m 以内必须主动招呼，使用礼貌用语。面带微笑，语调平和；举止庄重大方，不卑不亢。

某大型医药企业对其连锁药店员工工作期间的礼仪规定：员工在店内必须站立服务，手臂自然下垂，双手交叠放于腹前；不在营业场所内伸懒腰、打哈欠、颤脚、背手、叉腰、插兜、搭肩、挽手；不倚靠在货架及设备上；不在营业场所就餐、吃零食、嚼口香糖；必须在

三次铃声内接起电话，用语规范；收银员不可一边接电话，一边收银，遇重要电话可寻求其他同事的帮助。

以下是几个常用的待客接物的仪态规范。

### (1) 握手

① 握手的顺序：握手一般遵循“尊者决定”的原则。在长辈与晚辈、上级与下级之间，应是前者先伸手；在男士与女士之间，应是女士先伸手；在主宾之间，应主人先伸手，客人再伸手相握。但客人辞行时，应是客人先伸手，主人才能握手告别。在平辈朋友之间，谁先伸手，谁有礼；当别人不按惯例已经伸出手时，应立即回握，拒绝握手是不礼貌的。

② 握手的方法：双方在介绍之后，互致问候时，待走到一步左右的距离时，双方自然伸出右手，手掌略向前下方伸直，拇指与手掌分开并前指，其余四指自然并拢，用手掌和五指与对方相握并上下摇动。握手时应注意上身略向前倾并面带微笑，正视对方眼睛以示尊重；左手应当空着，并贴大腿外侧自然下垂，以示专一，用力适当，不能过轻或过重；边握手边致意，如说：“您好”、“见到您很高兴”等。握手的时间不宜过短或过长，一般以3~5s为宜；男性与女性握手时，男方只须轻握一下女方的四指即可。

### (2) 鞠躬

① 立正站好，保持身体端正，距受礼者2~3步。

② 鞠躬时双手放在身体两侧或在体前搭好（右手搭在左手上），面带微笑，以腰部为轴，头肩、上身顺势向前倾斜 $15^{\circ}\sim 90^{\circ}$ ，前倾幅度越大表示对受礼者越尊敬，目光随身体向下，同时问候“您好”、“欢迎您光临”等。

③ 鞠躬礼毕起身时，双目应有礼貌地注视对方。

④ 鞠躬礼前应先将帽子摘下再施礼，口里不得吃东西或抽烟，通常，受礼者应以与施礼者的上体前倾幅度大致相同的鞠躬还礼，但上级或长者还礼时，不必以鞠躬还礼，可以欠身点头或握手还礼。

(3) 递物与接物 递物与接物是人们工作、生活、社交活动中常常用到的一种礼仪行为，虽然这一过程十分短暂，但也能体现一个人的礼仪教养。

① 递接名片：一般情况下是地位低的人先向地位高的人递名片，男士先向女士递名片。递送名片时，应面带微笑，正视对方，将名片的正面朝着对方，恭敬地用双手的拇指和食指分别捏住名片上端的两角送到对方胸前。如果是坐着，应起身或欠身递送，递送时应说“我叫某某，这是我的名片，请多关照”之类的客气话。

接受他人名片时，应起身或欠身，面带微笑，恭敬地用双手的拇指和食指接住名片的下方两角，并轻声说“谢谢”，或“久仰大名”等，接过名片后，应十分郑重地把名片读一遍，不懂之处可当即请教，随后将对方的名片放入自己的名片盒，千万不能随手一放。

② 递接其他物品：递交任何物品时都应恭敬地双手递上。若递笔、剪刀之类尖硬物品时，需将尖头朝向自己，而不能指向对方。接受物品时，一般情况下，凡是对方双手恭敬地递过来的物品，都应双手接过，同时点头致意或道谢。

### (三) 工作方法与沟通技巧

#### 1. 工作方法

规范的药学服务，科学的实施步骤，有利于保证服务的质量，保证患者得到连续、统一、规范的服务，有利于患者理解和掌握药师提供的信息。

(1) 确定患者的疾病及咨询的问题 患者咨询内容一般是药物疗效、安全性、用法用

量、贮存、疗程、价格等问题。先分析患者实际需求，再用清晰明白的语言给予解答。如患者咨询最多的是“这药有副作用吗”，他所期望的回答不仅是一个“无”或“有”字，而是想知道有什么不良反应、严重程度、怎样能够减轻该不良反应等。如询问“这药如何服用”，这一问题就包括用法用量、服用时间、注意事项等内容。针对高血压病、高血脂、糖尿病等慢性病患者，必须明确告知服药时间直接影响疗效，不能随意停药，讲解一些常识，提高患者依从性。充分评估患者真正的需求，才能给予适当的回答。

(2) 确定药学咨询的目标 药学服务要达到的目标是解决患者疑难，帮助患者正确地服用药物，正确对待药品不良反应，提高患者依从性，使药品发挥应有的疗效。确定目标后在咨询时随时注意侧重点，对重点问题可反复强调，避免面面俱到，确保患者能够准确记住关键问题。

### (3) 及时充实药学信息服务的内涵

① 药物的适应证：帮助患者正确地认识药物，一般要说明为何需要服用该药、针对患者的何种疾病或何种症状、何时能出现预期疗效以及正确服用该药的重要性，需要服用若干疗程的药物必须明确指出。针对有多种药理作用的药物，要主次分明地回答。针对使用较广泛的药物如抗生素，应告知患者避免频繁更换。

② 药物不良反应的正确对待：帮助患者了解药物的药理作用和不良反应的关系，提醒患者可能出现的不良反应，不良反应可能持续的时间及严重程度，采取何种措施可减少不良反应发生的概率和程度。对于不良反应发生率较频繁的药物应明确提醒患者或采取一定的措施，如使用加替沙星，应明确提醒患者有血糖异常的可能性，注射剂最好在医院内使用，老年患者应随时监测血糖；对于有些药物可改变尿液、大便颜色，口腔气味，或干扰检验结果，也应提前告知患者，避免患者恐慌。对于对不良反应顾虑较多的患者，则需要强调药物不良反应的发生是一个统计学概率事件，是整个群体的反应，对于个人发生率很低，相对来说治疗更重要。

随着国家对药品说明书的规范要求，不良反应一项内容也较全面，有些患者对此并不理解，如果没有专业人员给予解释有时难免引起纠纷。例如某院儿科一名患者使用更昔洛韦注射液治疗呼吸道感染，常规治疗3天后，其家长见到说明书内容：“常见的不良反应为骨髓抑制；中枢神经系统症状，如精神异常等。”为此家长与主治医师及院方交涉，提出不知情，要求赔偿并写下保证书：如果患者出现以上症状，院方需承担法律责任。为此医务科请咨询药师调解纠纷。通过药师对药品不良反应的有关知识及药品说明书中不良反应的收集原则向患者家属进行详细地说明、讲解，最终打消了患者家属的疑虑，平息了纠纷。这一案例说明，药师的工作是全方位的，拓宽业务范围，提高业务素质是每一位药师所面临的挑战。对于药品不良反应，药师应提醒患者一旦发生时不要惊慌，可采取相应措施并及时咨询医师或药师。

③ 用药指导：帮助患者正确地服用药物，掌握用药技巧，增加依从性，保证药物发挥应有的疗效。应详细说明如何服用该药，何时服用效果最好，用药期间饮食要注意哪些问题，如何贮存该药品，该药的疗程，完成整个疗程的重要性，适当提示不遵守医嘱服用的后果等。实际工作中常遇到咨询药品用法的问题，有些患者常会想当然地将药品改制成易服的形状。如将胶囊内容物倒出服用、糖衣片研碎服用、咀嚼片直接咽下、缓释片掰开或嚼碎服用、口服液体制剂（一般医院内制剂情况较多）没有配置量杯等这些情况都会影响治疗效果，甚至带来可避免的不良反应。因此药师应考虑到各个方面，及时提醒患者。有些药品服

用时间很重要,如饭前服用有利吸收、饭后服用避免不良反应、多种药品时有些可一起服用、有些药品必须相隔几个小时服用避免相互作用等。针对老年人药品服用种类多、记性差的特点,可以提示患者利用闹钟、手机等给予提醒。

④ 药品安全性:孕妇用药是常遇到的咨询问题。这就要根据患者孕龄,避免不适当的药品治疗,同时向患者宣传孕产期也不能谈药色变,疾病得不到合理的治疗同样会给胎儿带来危害。

⑤ 确认咨询效果:判断患者对咨询内容明白接受,常询问“还有什么问题”,评估患者掌握程度,须以开放式、引导式或转述的方式进行。从患者叙述中了解患者是否掌握,再适当加以纠正。

⑥ 治疗监测:这一步主要针对慢性病患者的药物治疗及医院内新药的疗效监测,其重点在治疗的安全性和有效性。在这方面患者咨询最多的是该药是否继续使用,回答此问题应判断是否有效,如果有效而且疾病痊愈,则停止治疗。当然,对一些不能立即停药或需逐渐减量的应予以说明。如果有效,但未完成治疗,则询问想停药的原因。如果是患者认为服药麻烦并无不良反应,则说服患者坚持使用。若有不良反应。则考虑调整剂量或更换药品。如果无效,且疾病未痊愈,首先判断药物显效时间,再确认患者的自我判断标准是否可靠、患者用药是否正确、药物选择是否适宜、诊断是否正确,确认是否需复诊、复诊医师需要何信息。

⑦ 药物经济性:目前药品种繁多,同品种价格相差较大。许多患者由于药价偏高,划价时放弃取药,或不能坚持用药,从而延误治疗时间,使病情加重。药师应根据其临床诊断,对比疗效,为患者推荐同等疗效、价格偏低的药物,使患者得到第一时间的治疗。

## 2. 沟通技巧

药患沟通是指药师与患者之间进行的信息交流,包括信息的传输与反馈两方面的循环过程。良好的药患沟通可以保证药学服务工作的顺利进行,提高药学服务质量。通过认真的聆听,深入了解患者的心理及病情,能更有针对性地帮助患者解决问题。因此,药师掌握一定的沟通技巧是非常必要的。

### (1) 掌握谈话技巧

① 相互尊重,平等交流。地位平等、相互尊重是良好沟通的基础。药患沟通必须建立在平等、信任、相互尊重的基础上,即对患者诚信、尊重、同情、耐心、关怀,药师不能因为患者有病而歧视患者,也不能将患者的隐私随便告诉其他不相关的人,应为患者保密,充分体现“以人为本”的药学服务理念。

② 对待患者要亲切热情,同时注意语言规范化、逻辑性,把握深浅度。沟通是信息交流的过程,而表达就是发送信息的过程。首先,在与患者交流时,要选用适当的称呼和礼貌的语言,体现出对患者的尊重,使患者感到温暖。药师对待患者要不分性别、年龄、职业、性格,同样亲切热情。通过药师热情的服务,消除陌生感,密切药患关系,为实施药学服务打下良好的基础。药师在交谈中应尽量使用大众化的语言,少用专业性术语,否则患者不知所云,沟通效果必然大打折扣。要尽量使用确定性的语言。如果药师吞吞吐吐或频繁使用诸如“可能”、“大概”、“也许”、“应该有效”等不确定的言词,会使患者对药师的权威和治疗效果产生疑虑,其用药依从性就会大大降低。对病情的解释应与医师的意见一致,以免使患者产生不信任和疑惑;同时,对患者的谈话内容应注意保密,解释某些检查的异常结果或不治之症的药物治时要用保护性语言。在药患沟通中,药师语言可以引起患者情绪和情感反

应,而这往往伴有一系列生理病理改变,安慰性语言能达到帮助治疗疾病的目的。

③ 善于利用语言的心理治疗作用:药师对他人应真诚,对工作应认真负责,应自信开朗。药师在交流中所表现的自信可以增强患者对药物治疗的信心。碰到疑问时,向患者多问一问,并及时与医务人员及有关科室联系解决,把差错事故消灭在萌芽状态,确保患者合理用药。

(2) 学会聆听 聆听是药师必须掌握的一种技巧。药师应冷静耐心地聆听患者的陈述,要表现出应有的同情心,一方面使患者感觉受到尊重,从心理上亲近药师,从而达到配合药师、接受药师的用药指导、提高用药依从性的目的;另一方面,通过聆听,药师可以清楚地了解患者用药中出现的困惑和存在的问题,为制订个体化用药方案创造条件。和患者沟通时,药师可站在或坐在患者身旁,保持适当距离,避免分散注意力的小动作。同时应注意,在交谈过程中不要轻易打断患者谈话内容或强行改变话题,可适时回应该谈话内容,把话题引向预定方向,顺利转换发言者和倾听者的角色,以达到有效沟通的目的。倾听不是很容易掌握的技巧,药师如果想在沟通中成为更好的倾听者,需要按部就班、循序渐进地掌握一些技巧。

(3) 运用非语言沟通技巧 非语言沟通包括通过面部表情、肢体语言甚至着装进行信息交流等。非语言沟通具有较强的表现力和吸引力,可跨越语言不通的障碍,所以往往比语言更富有感染力。药师在药学服务实践中适当运用非语言沟通技巧,可以增加药患间的有效沟通,提高合理用药的水平。

① 面部表情:面部表情是非语言沟通中最丰富的内容。药师应时常意识到自己展示在他人特别是患者面前的表情,并尽可能地控制一些会给患者造成伤害的表情,如不喜欢、厌恶等;同时,善于观察对方的非语言信息,鼓励对方用语言表达出来。沟通时,药师坐在沟通对象面前,保持眼睛和对方的眼睛在同一水平,此时最能体现出彼此平等关系和对他人的尊重。此外,通过目光的接触,药师还可以密切观察对方的非语言表示,以便及时调整沟通方式。

② 规范药师的工作仪表:药师应重视和关注个人形象,着装整洁,佩带胸卡(胸卡的内容应清晰可见),言行举止得体,以增强与患者的亲和力。

以上各点简单总结为:“一个要求,两个技巧,三个掌握,四个留意,四个避免”。内容包括:

① 一个要求:即对患者诚信、尊重、同情、耐心、关怀。

② 两个技巧:一是倾听,二是表达。

③ 三个掌握:掌握患者的病情、药物治疗结果;掌握医药费用情况;掌握患者社会心理因素。

④ 四个留意:留意沟通对象的情绪变化;留意沟通对象的感受;留意沟通对象对疾病的认识程度和对交流的期望值;留意自己的情绪反应,学会自我控制。

⑤ 四个避免:避免强求沟通对象立即接受;避免语言过激;避免过多使用医学术语;避免刻意改变和压抑对方情绪。

药师在实际工作中除应掌握一定的沟通技巧外,还应掌握一定的社会学、心理学、伦理学、交流学等知识。药师要不断提高自身的业务水平,不断学习,更新知识,扩大自己的知识面,才能应对不同患者的各种问题。

总之,药师必须具备扎实的药学理论知识和一定的临床实践经验,通过良好的沟通行