



国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材
全国高等学校临床药学专业第二轮规划教材
供临床药学专业用



药学服务与沟通技能

主 编 闫素英

副主编 赵志刚 胡 欣



人民卫生出版社

国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材
全国高等学校临床药学专业第二轮规划教材
供临床药学专业用

药 学 服 务 与 沟 通 技 能

主 审 王育琴

主 编 闫素英

副主编 赵志刚 胡欣

编 委 (以姓氏笔画为序)

王 驰 (重庆医科大学)

刘丽宏 (首都医科大学附属北京
朝阳医院)

齐 丽 (齐齐哈尔医学院)

闫素英 (首都医科大学宣武医院)

许杜娟 (安徽医科大学第一附属医院)

孙路路 (首都医科大学附属北京
世纪坛医院)

劳海燕 (广东省人民医院)

李宏建 (山东大学附属千佛山医院)

张相林 (中日友好医院)

张海莲 (北京和睦家医院)

张翠莲 (北京协和医院)

陈再兴 (中国医科大学)

林翠鸿 (福建医科大学附属第一医院)

周 颖 (北京大学第一医院)

赵志刚 (首都医科大学附属北京天坛医院)

赵荣生 (北京大学第三医院)

胡 欣 (北京医院)

顾玉红 (哈尔滨医科大学附属肿瘤医院)

徐彦贵 (天津市第一中心医院)

郭代红 (中国人民解放军总医院)

葛卫红 (南京大学医学院附属鼓楼医院)

甄健存 (北京积水潭医院)

秘 书 刘 宁 (首都医科大学宣武医院)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

药学服务与沟通技能/闫素英主编.—北京:人民卫生出版社,2014

ISBN 978-7-117-20160-5

I. ①药… II. ①闫… III. ①药理学-高等学校-教材
IV. ①R9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 312896 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

药学服务与沟通技能

主 编: 闫素英

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E-mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京市安泰印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 20

字 数: 487 千字

版 次: 2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-20160-5/R·20161

定 价: 36.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

出版说明

随着医药卫生体制改革不断深化，临床药学快速发展，教育教学理念、人才培养模式等正在发生着深刻的变化。为使教材建设跟上教学改革步伐，更好地满足当前临床药专业的教学需求，在广泛调研的基础上，全国高等医药教材建设研究会、人民卫生出版社于2013年5月全面启动了全国高等学校临床药学专业第二轮规划教材的论证、修订与出版工作。

全国高等学校临床药学专业第二轮规划教材充分借鉴国际临床药学教育教学的发展模式，积极吸取近年来全国高等学校临床药学专业取得的教学成果，进一步完善临床药专业教材体系和教材内容，紧密结合临床药学实践经验，形成了本轮教材的编写特色，具体如下：

（一）切合培养目标需求，突出临床药专业特色

本套教材作为普通高等学校临床药专业规划教材，既要确保学生掌握基本理论、基本知识和基本技能，满足本科教学的基本要求，同时又要突出专业特色，紧紧围绕临床药专业培养目标，以药学、医学及相关社会科学知识为基础，充分整合医药学知识，实现临床知识与药学知识的有机融合，创建具有鲜明临床药专业特色的教材体系，更好地服务于我国临床药课程体系，以培养能够正确开展合理用药及药物治疗评估、从事临床药学及相关工作、融药学与医学为一体的综合性和应用型临床药学人才。

（二）注重理论联系实践，实现学校教育 with 药学临床实践有机衔接

本套教材强调理论联系实践，基础联系临床，特别注重对学生临床药学实践技能的培养。尤其是专业核心课程的编写，如本轮新编的教材《临床药物治疗学各论》，由内、外、妇、儿等临床课程与药物治疗学课程内容整合而成，将临床知识与药物治疗学知识有机融合，同时与国家卫生和计划生育委员会临床药师培训基地的专科要求紧密对接，充分吸收临床药师继续教育工作的宝贵经验，实现学校教育 with 药学临床实践的有机衔接，为学生在毕业后接受继续教育和规范化培训奠定良好基础。

（三）引入案例与问题的编写形式，强化理论知识与药学临床实践的联系

本套教材特别强调对药学临床实践案例的运用，使教材编写更贴近药学临床实践，将理论知识与岗位实践有机结合。在编写形式上，既有实际案例或问题导入相关知识点的介绍，使得理论知识的介绍不再是空泛的、抽象的阐述，更具针对性、实践性；也有在介绍理论知识后用典型案例进行实证，使学生对于理论内容的理解不再停留在凭空想象，而是源于实践。案例或问题的引入不仅仅是从编写形式上丰富教材的内容，更重要的是进一步

加强临床药学教材理论与实践的有机融合。

（四）优化编写团队，搭建院校师资携手临床专家的编写平台

临床药学专业本科教育课程，尤其是专业核心课程的讲授，多采用学校教师与临床一线专家联合授课的形式。因此，本套教材在编写队伍的组建上，不但从全国各高等学校遴选了具有丰富教学经验的一线优秀教师作为编写的骨干力量，同时还吸纳了一大批来自医院的具有丰富实践经验的临床药师和医师参与教材的编写和审定，保障了一线工作岗位上实践技能和实际案例作为教材的内容，确保教材内容贴近临床药学实践。

（五）探索教材数字化转型，适应教学改革与发展需求

本套教材为更好地满足广大师生对教学内容数字化的需求，积极探索教材数字化转型，部分教材配有网络在线增值服务。网络在线增值服务采用文本、演示文稿、图片、视频等多种形式，收录了无法在教材中体现的授课讲解、拓展知识、实际案例、自测习题、实验实训、操作视频等内容，为广大师生更加便捷、高效的教学提供更加丰富的资源。

本轮规划教材主要涵盖了临床药学专业的核心课程，修订和新编主干教材共计15种（详见全国高等学校临床药学专业第二轮规划教材目录）。其中，《临床药物化学》更名为《药物化学》，内科学基础、外科学总论等临床课程不再单独编写教材，而是将相应内容整合到临床药物治疗学中，按照《临床药物治疗学总论》、《临床药物治疗学各论》进行编写。全套教材将于2014年7月起，由人民卫生出版社陆续出版发行。临床药学专业其他教材与医学、药学类专业教材共用。

本套教材的编写，得到了第二届全国高等学校临床药学专业教材评审委员会专家的热心指导和全国各有关院校与企事业单位骨干教师和一线专家的大力支持和积极参与，在此对有关单位和个人表示衷心的感谢！更期待通过各校的教学使用获得更多的宝贵意见，以便及时更正和修订完善。

全国高等医药教材建设研究会

人民卫生出版社

2014年6月

全国高等学校临床药学专业第二轮规划教材
(国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材)

目 录

序号	教材名称	主编	单位
1	基础化学(第2版)*	李铁福	沈阳药科大学
		张乐华	哈尔滨医科大学
2	临床药学导论(第2版)*	蒋兴华	四川大学华西药学院
3	临床药学英语(第2版)	朱 珠	北京协和医院
3-1	临床药学英语学习辅导	朱 珠	北京协和医院
		张进华	福建医科大学附属协和医院
4	诊断学(第2版)*	李学奇	哈尔滨医科大学附属第四医院
5	药物化学(第2版)*	宫 平	沈阳药科大学
6	药剂学(第2版)	王建新	复旦大学药学院
		杨 帆	广东药学院
7	药物经济学	孙利华	沈阳药科大学
8	药物信息学*	赵荣生	北京大学第三医院
9	中医中药学基础	王 秋	中国药科大学
10	生物药剂学	高 申	第二军医大学
		程 刚	沈阳药科大学
11	临床药物代谢动力学(第2版)	刘克辛	大连医科大学
12	临床药理学(第2版)	魏敏杰	中国医科大学
		杜智敏	哈尔滨医科大学
13	药学服务与沟通技能	闫素英	首都医科大学宣武医院
14	临床药物治疗学总论*	李 俊	安徽医科大学
15	临床药物治疗学各论(上、下册)*	张幸国	浙江大学医学院附属第一医院
		胡丽娜	重庆医科大学附属第二医院

说明:本轮规划教材除表中所列修订、新编教材外,还包括了与临床医学、药学专业共用的教材,其中与临床医学专业共用的教材有《病理学》、《病理生理学》、《医学遗传学》、《医学伦理学》;与药学专业共用的教

材有《高等数学》、《物理学》、《有机化学》、《分析化学》、《生物化学》、《药学分子生物学》、《微生物与免疫学》、《人体解剖生理学》、《药理学》、《药事管理学》、《药物毒理学》、《药物分析》。

*为教材有网络增值服务。

成 员 名 单

主任委员 杨宝峰 哈尔滨医科大学
吴永佩 中国医院协会药事管理专业委员会

副主任委员 颜 青 中国医院协会药事管理专业委员会
蔡映云 复旦大学附属中山医院
李 俊 安徽医科大学
蒋学华 四川大学华西药学院
朱 珠 北京协和医院

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁建平 首都医科大学宣武医院
于世英 华中科技大学同济医学院附属同济医院
于 锋 中国药科大学
万朝敏 四川大学华西第二医院
王长连 福建医科大学附属第一医院
王建六 北京大学人民医院
王建华 新疆医科大学第一附属医院
卢晓阳 浙江大学医学院附属第一医院
田成功 南京医科大学附属鼓楼医院
史录文 北京大学药学院
印晓星 徐州医学院
吕迁洲 复旦大学附属中山医院
刘克辛 大连医科大学
许建华 福建医科大学
孙建平 哈尔滨医科大学
劳海燕 广东省人民医院
李勤耕 重庆医科大学
杨 帆 广东药学院
杨静玉 沈阳药科大学
张毕奎 中南大学湘雅二医院
郑 波 北京大学第一医院

成员名单

胡欣 北京医院
徐群为 南京医科大学
高申 第二军医大学
梅丹 北京协和医院
崔一民 北京大学第一医院
韩英 第四军医大学附属西京医院
甄健存 北京积水潭医院
蔡卫民 复旦大学药学院
魏敏杰 中国医科大学

药学服务是药师利用其专业技能为保证患者合理用药所提供的一种医疗服务。美国在20世纪90年代首先提出这个名词,并将其定义为“以达到特定治疗目标为目的进而改善患者的生命质量而提供的一种直接的、负责的与药物相关的服务”。我国的医院药学工作模式也开始从以药品为中心的供应管理模式转移到以患者为中心的主动药学服务模式。药学服务是以患者为中心的服务,药师走出药房,深入临床,与医师共同协商患者的药物治疗方案,并通过与患者的直接接触来实施患者用药监护。而人际沟通是实践以患者为中心的药学服务和建立信任关系的基础,这就要求药师除了具备良好的药学专业知识,还应具备良好的沟通技能,实施对患者的人文关怀,从而改善目前医患间的“失语”现象,建立信任,缓解目前紧张的医患关系。为使临床药学专业学生从学校教育阶段就能系统掌握药学服务及沟通的方法,《药学服务与沟通技能》教材应运而生。

本教材是我国第一本专为临床药学专业学生编写的关于药学服务与沟通实践技能的教材,主要围绕药师在临床工作中需要掌握的各种专业与沟通技能展开阐述,包括针对门诊患者和住院患者的不同服务技能需求,以及在工作中需要掌握的沟通技能以及沟通障碍的解析。该教材使学生能在校期间了解沟通在患者药物治疗有效性和安全性中的作用,初步掌握人文关怀的方式。本教材和其他教材不同之处在于,其内容更偏重于如何应用药理学、药剂学、药物治疗学等专业知识为患者提供药学服务,即教给学生“如何做”、“如何说话”。

鉴于本教材的实践性较强,我们组织了在全国范围内开展临床药学工作较好的医院参加编写,这些医院大多附属于已经开设了临床药学专业的医学院校,有着较丰富的教学经验和实践经验。本着实用性的指导原则,各位编者结合各自医院的工作优势,通过言简意赅的语言阐述了相关的服务和沟通技能,并且进行了反复的斟酌修改,在经过主审王育琴教授及主编和副主编的审核后最终定稿。

本教材注重体现“三基”(基本理论、基本知识、基本技能)、“五性”(思想性、科学性、先进性、启发性、适用性)和“三特定”(特定对象、特定要求、特定限制)的原则,兼顾理论性与实践性,既适于临床药学专业本科生的教学使用,也可以作为临床药学专业研究生、临床药师和其他临床医药工作者学习的参考用书。

由于本教材是我国在本领域内的第一本教材,可借鉴的资料较少,虽然我们已经尽量统一编写的形式,但由于各院校的教学风格不尽相同,难免使得各章之间存在风格上的差异和部分内容上的重复,内容上以及语法、文字也必然存在些许瑕疵,请各位读者给予批评指正,帮助我们做好以后的再版修订工作。

另外需要指出的是,由于“药师”和“临床药师”的工作在本教材中并没有本质上的区别,故本教材未对两者在称谓上进行统一。

闫素英
2014年12月

第一章 药学服务导论与准则	1
第一节 药学服务概述	1
一、药学服务的起源与发展	1
二、药学服务的内容	2
三、国内外药学服务开展现状	3
第二节 药师工作管理规范	4
一、概述	4
二、药师的职业准则	4
三、药师的职业定位	7
四、药师礼仪	7
五、药师的职业道德	9
第二章 沟通基础与基本技能	11
第一节 沟通概述	11
一、沟通的意义与作用	11
二、以患者为中心的沟通	11
第二节 沟通的伦理学与心理学基础	12
一、沟通的伦理学基础	12
二、沟通的心理学基础	14
第三节 沟通的原则与要素	16
一、沟通原则	16
二、沟通的要素	17
三、沟通的层次	18
四、沟通中的屏障	19
五、沟通的策略	21
六、治疗性沟通	21
第四节 沟通基本技能	22
一、建立良好信任关系	22
二、倾听与同理心	22
三、口头语言技能	23
四、肢体语言技能	23
五、书面语言技能	24
第三章 面向不同对象的药学服务与沟通	25

第一节 特殊人群的药学服务与沟通	25
一、老年患者的药学服务	25
二、儿童患者的药学服务	27
三、妊娠与哺乳期患者的药学服务	29
四、理解能力受限患者的药学服务	30
五、患者家属以及监护人的药学服务	32
六、具有潜在医患矛盾患者的药学服务	33
七、药师与特殊人群的沟通	34
第二节 治疗团队中的药学服务与沟通	43
一、治疗团队中的药学服务	43
二、治疗团队中的沟通	45
第三节 案例解析	48
第四章 门急诊处方审核、调剂、处方点评与沟通	51
第一节 门急诊处方审核、调剂与处方点评	51
一、门急诊处方审核与调剂	51
二、处方点评	54
第二节 门急诊处方审核、调剂与处方点评中的沟通	57
一、沟通的主要方法与要点	57
二、常见沟通障碍与应对	59
第三节 案例解析	62
第五章 住院医嘱审核、调剂、点评与沟通	71
第一节 概述	71
一、住院医嘱的特点	71
二、住院医嘱的处理流程	71
三、住院医嘱流程涉及的沟通对象	72
第二节 住院医嘱审核与服务	72
一、住院医嘱审核工作实践	72
二、药学服务技能	75
第三节 住院医嘱调剂与服务	77
一、住院医嘱调剂工作实践模式	77
二、药学服务技能	78
第四节 住院医嘱点评与服务	79
一、住院医嘱点评工作实践模式	79
二、药学服务技能	81
第五节 住院医嘱审核、调剂、点评中的沟通	81
一、沟通的作用、原则、特点与技巧	82
二、沟通常见问题与应对	88

第六章 药物咨询与沟通	93
第一节 药物咨询	93
一、明确咨询问题	93
二、解决问题的途径	95
第二节 药物咨询中的沟通	97
一、沟通的主要方法与要点	97
二、沟通常见障碍与化解	99
第三节 案例解析	102
第七章 患者用药教育与沟通	104
第一节 患者用药教育	104
一、患者用药教育的目的与意义	104
二、患者用药教育的内容	105
第二节 患者用药教育中的沟通	106
一、沟通的主要方法与要点	106
二、常见沟通障碍与应对	108
第三节 案例解析	109
第八章 药品风险管理与沟通	111
第一节 药品风险管理	111
一、药品使用中的风险	112
二、药品不良反应监测与药物警戒	114
三、用药错误的管理	115
四、药品说明书外用法	117
五、特殊管理药品和高危药品管理	118
六、药品质量缺陷的处理	121
第二节 药品风险管理的沟通	123
一、沟通的主要方法与要点	123
二、沟通常见问题与应对	126
第三节 案例解析	129
第九章 应急状态药学服务与沟通	131
第一节 应急状态药学服务	131
一、急诊药房药学服务特点	131
二、突发公共事件中的应急药学服务	133
第二节 应急状态药学服务中的沟通	138
一、应急状态下沟通的主要方法与要点	138
二、沟通常见问题与应对	139
第三节 案例解析	141

第十章 患者信息获取及用药评估与沟通	147
第一节 患者信息获取	147
一、概述	147
二、开展面谈前的准备工作	148
三、获取信息的内容	150
四、信息整理	153
第二节 患者用药评估	153
一、药物重整	153
二、用药相关问题	155
第三节 患者信息获取及用药评估中的沟通	157
一、沟通的基本方法与要点	157
二、案例解析	158
第十一章 药物个体化治疗与药学监护计划的制定与沟通	161
第一节 个体化给药方案与药学监护计划	161
一、个体化用药方案的设计	161
二、药学监护计划的制定与实施	164
第二节 实施药物个体化治疗与药学监护时的沟通	169
一、实施药物个体化治疗中的沟通	169
二、实施药学监护时的沟通	171
第三节 常见沟通障碍的化解与案例解析	175
一、常见沟通障碍的化解	175
二、案例解析	178
第十二章 抗感染治疗的药学服务与沟通	181
第一节 抗感染治疗的药学服务	181
一、疾病与患者特点	181
二、药学服务要点	184
第二节 抗感染治疗药学服务中的沟通	189
一、常见沟通障碍与应对	189
二、案例解析	193
第十三章 抗凝治疗的药学服务与沟通	197
第一节 抗凝治疗的药学服务	197
一、疾病与患者特点	197
二、药学服务要点	201
第二节 抗凝治疗药学服务中的沟通	204
一、常见沟通障碍与应对	204
二、案例解析	209

第十四章 慢性疾病患者的药学服务与沟通	214
第一节 高血压患者的药学服务与沟通	214
一、疾病与患者特点	214
二、药学服务要点	214
三、常见沟通障碍与应对	216
四、案例解析	218
第二节 血脂异常患者的药学服务与沟通	219
一、疾病与患者特点	219
二、药学服务要点	220
三、常见沟通方法与要点	224
四、案例解析	226
第三节 糖尿病患者的药学服务与沟通	228
一、疾病与患者特点	228
二、药学服务要点	230
三、常见沟通障碍与应对	232
四、案例解析	235
第四节 哮喘患者的药学服务与沟通	236
一、疾病与患者特点	236
二、药学服务要点	237
三、常见沟通障碍与应对	238
四、案例解析	239
第五节 癫痫患者的药学服务与沟通	240
一、疾病与患者特点	240
二、药学服务要点	241
三、常见沟通障碍与应对	242
四、案例解析	244
第六节 肾病患者的药学服务与沟通	245
一、疾病与患者特点	245
二、药学服务要点	246
三、常见沟通障碍与应对	248
四、案例解析	249
第七节 消化系统疾病患者的药学服务与沟通	252
一、疾病与患者特点	252
二、药学服务要点	253
三、常见沟通障碍与应对	255
四、案例解析	256
第十五章 重症患者的药学服务与沟通	259
第一节 重症患者的药学服务	259

一、重症患者药物治疗的特点	259
二、药学服务要点	260
三、重症医学常用的评分系统	266
第二节 重症患者药学服务中的沟通	266
一、常见沟通障碍与应对	266
二、案例解析	268
第十六章 肿瘤患者的药学服务与沟通	271
第一节 肿瘤患者的药学服务	271
一、疾病与患者特点	271
二、药学服务要点	272
第二节 肿瘤患者药学服务中的沟通	275
一、常见沟通障碍与应对	275
二、案例解析	277
第十七章 营养支持的药学服务与沟通	280
第一节 营养支持的药学服务	280
一、疾病与患者特点	280
二、药学服务要点	281
第二节 营养支持药学服务中的沟通	284
一、常见沟通障碍与应对	284
二、案例解析	285
第十八章 疼痛管理的药学服务与沟通	288
第一节 疼痛管理的药学服务	288
一、疾病与患者特点	288
二、药学服务要点	290
第二节 疼痛管理药学服务中的沟通	294
一、常见沟通障碍与应对	294
二、案例解析	297
参考文献	299

第一章 药学服务导论与准则



学习要求

1. 掌握药学服务的定义、内容及职业准则。
2. 熟悉药师的职业定位和工作礼仪。
3. 了解国外药学服务发展历程及我国药学服务发展现状。

第一节 药学服务概述

药物作为当今人类治疗疾病的最主要手段,它对全人类的健康发展、种族繁衍发挥着巨大作用。伴随着新药品、新剂型、新制剂的不断涌现以及人类疾病谱的变化,药物临床应用愈来愈复杂,这也客观促进了临床药学学科的产生和发展,并对药学专业人员药学服务水平提出更高的要求。药学服务的概念一经问世,就在全世界范围引起医疗行业的广泛关注,可以说药学服务是现代医院药学发展的重要模式,也已渗透到药学工作的多个环节。同时,其概念的提出也标志着医院药学实践的发展已从传统的功能型向服务型转变。

一、药学服务的起源与发展

1990年,在美国 Minnesota 大学药学院,Hepler 和 Strand 教授正式将药学服务(Pharmaceutical care)定义为“药学人员利用药学专业知识和工具,向社会公众(包括其他医务人员、患者及其家属和其他关心用药的群体)提供直接的、负责的、与药物应用有关的服务,以提高药物治疗的安全、有效、经济和适宜性,改善和提高人类的生活水平”。这样的定位表明药学服务不再像过去那样,主要局限在传统的药物供应、调配以及制剂生产等基础工作上,而应该实施以患者为中心的全程化药学服务。它是一种以患者为中心的主动服务,这就要求药学专业人员,尤其是临床药师利用自己的专业知识和技术来保证患者药物治疗获得满意结果,并且努力降低患者医疗费用。1998年,Minnesota 大学药学院 Cipolle 和 Strand 等教授认为药学服务是一个过程,包括评估患者的药物治疗需要及其有效性;为实现治疗目标而制定服务监护计划;对治疗结果进行记录与评价。强调药师必须与医师、护师等医务人员开展合作,在团队服务的基础上发挥专业药学特长,体现药师的职业价值。

药学服务单纯从字面来看特指“与药物有关的服务”,但对于“服务”的理解,不能仅停留在字面,服务不仅要提供专业知识及信息的形式服务患者,还应包含药师对于患者的人文关怀,体现药学服务的社会属性。药学服务可以说是伴随临床药学学科的建立而逐步形成并发展的,药学学科的发展为药学服务奠定了重要的理论基础;而药师队伍专业技术能力的提高为实施药学服务提供了重要的技术保障。优质的药学服务应具有易获得性、高质量、连续性和有效性四个要素。易获得性强调药物服务要直接面向有需求的患者,并且渗透于