

LIANSUO YAODIAN ZHIYE YAOSHI JICHU XUNLIAN SHOUC

连锁药店执业药师

基础训练手册

主审：饶 健 主编：谢子龙

连锁药店经营必查 执业药师入职必备



主编单位：湖南省药师协会
老百姓大药房连锁股份有限公司

CIS
PUBLISHED IN CHINA
中国医药出版社



湖南科学技术出版社

LIANSUO YAODIAN ZHIYE YAOSHI JICHU XUNLIAN SHOUC

连锁药店执业药师 基础训练手册

主编单位：湖南省药师协会

老百姓大药房连锁股份有限公司

主 审：饶 健

主 编：谢子龙

常务副主编：侯虎 石 展 冯砚祖

副 主 编：王 莉

编 委：杨文伟 刘迎华 唐 毅 李 波 曾令贵

张贵赋 李 改 李顺权 杨友良 余 勇

刘道鑫 艾征宙 李建芳 资赵辉 钟 媛

王友军 瞿月花 黄 阳

CBS
PUBLISHING & MEDIA
中南出版传媒



湖南科学技术出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

连锁药店执业药师基础训练手册 / 谢子龙主编. — 长沙 : 湖南科学技术出版社, 2018. 4

ISBN 978-7-5357-9736-0

I. ①连… II. ①谢… III. ①药品—连锁商店—商业服务—手册②药物—手册 IV. ①F717.6-62②R97-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 050335 号

连锁药店执业药师基础训练手册

主 审: 饶 健

主 编: 谢子龙

责任编辑: 李 忠 姜 岚

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-84375808

印 刷: 湖南天闻新华印务邵阳有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 邵阳市东大路 776 号

邮 编: 422001

版 次: 2018 年 4 月第 1 版

印 次: 2018 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 850mm×1168mm 1/32

印 张: 34

字 数: 1650000

书 号: ISBN 978-7-5357-9736-0

定 价: 78.00 元

(版权所有·翻印必究)

2018年是我国改革开放的40周年。光阴似水，岁月如歌，正是40年前的春天，我带着恢复高考后第一届大学生的光环，跨入了南京药学院（现中国药科大学）的校门，开始了我药学梦想的人生。时光荏苒，从投身医药行业的1978年到2018年，我亲历并见证了改革开放40年来我国医药发展的光辉历程。在这40年激情燃烧、风云激荡的峥嵘岁月里，在伟大祖国改革开放经济建设的澎湃大潮中，作为中国人，作为中国的医药工作者，我们开疆拓土，我们艰辛创业，我们风雨兼程，涌现了一批又一批的弄潮勇士，书写了一个又一个神话和传奇。今天我国已经彻底告别了缺医少药的年代，迎来了药品供应的空前便利、医药产业的空前繁荣。

我们处在一个最好的年代，国务院出台的《关于进一步改革完善药品生产、经营、使用政策的若干意见》已经明确指出，要积极发挥药师作用，落实药师权利和责任，充分发挥药师在合理用药方面的作用。要加强零售药店的药师培训，提高药事服务能力和水平，加快药师立法，加强药师队伍建设。国家制定的《“十三五”药品安全规划》明确提出“‘十三五’期间，每万人口执业药师超过4人”，实施执业药师执业能力和学历提升工程，强化继续教育和学历提升。这些都给我们执业药师队伍的发展和壮大提供了巨大的发展空间和明确的要求。

我们邀约部分专家、药学资深人士、行业优秀企业编写了这本《连锁药店执业药师基础训练手册》，旨在为执业药师增加一个专业提升的学习范本，使其能更好地为顾

客提供专业药学服务，提升药店的整体专业服务水平。老百姓大药房一直重视药师体系的建设，经过多年不断的努力，已经建立集病种识别体系、药事照护标准体系、全科药师/专科药师/健康顾问体系、家庭药师服务模式、健康生活馆标准体系于一体的“药学服务专业体系”。此次与老百姓大药房一起编写这本《连锁药店执业药师基础训练手册》，希望能让其把一些成熟的药师训练经验与同行分享，希望大家共同关注执业药师综合素养提升，希望每一位执业药师都能精炼专业，积极主动为公众提供高专业化、高质量的药学服务，共同推动行业发展。

让我们“不忘初心，继续前进”！



序 二

2017年2月14日国务院印发了《“十三五”国家药品安全规划》（国发〔2017〕12号，简称《规划》），《规划》提出：“坚持以人民健康为中心，把人民健康放在优先发展战略地位，保障公众用药安全、有效、可及，防止药品安全事件发生，切实维护人民群众身体健康和生命安全。”并要求：“到2020年，执业药师服务水平显著提高。每万人口执业药师数超过4人，所有零售药店主要管理者具备执业药师资格、营业时有执业药师指导合理用药。”

医者仁心，药者慧心。一颗小小的药丸，从前期研发评价，到企业优质生产，到流通过程严格把控质量风险，一直到使用环节，需要由执业药师把好合理用药、用药安全的最后一道关口，医药人各尽其责、各尽所能，全方位保障人民用药安全。执业药师是每一家药店面对顾客的核心专业服务者，是药品流向顾客的最终执行者，其专业能力对保证药物治疗的安全性、适宜性、有效性、经济性具有关键作用。

老百姓大药房成立17年来，一直关注员工的专业培养，尤其重视执业药师体系的建设与培养。2008年在国家食品药品监督管理局执业药师资格认证中心的专业指导下成立了行业第一家药师俱乐部；2009~2016年举办6届全国药师精英赛，为广大药师提供了学习交流、展现药学服务技术的平台；2011年起推广《老百姓大药房执业药师服务规范》，已取得了一些成效、积累了一些经验，但还远远不足，需要持之以恒、不断努力。此次在湖南省药师协会的组织下，我们与部分专家、药学资深人士一起编写

了这本《连锁药店执业药师基础训练手册》，旨在为执业药师增加一个专业提升的学习范本，使其能更好地为顾客提供专业药学服务。

最后我们向为本书编写、审稿和提供支持的各位专家表示诚挚的感谢！谨以此书献给努力奋斗在药学服务一线的执业药师们！

老百姓大药房连锁股份有限公司董事长

刘卫华

前 言

连锁药店经营需要满足顾客对药品质量安全、药品安全使用的需求，这两方面是决定顾客满意度及药店综合竞争力的核心因素。执业药师作为零售药店中的专业带头人，应践行优良药学服务、保障公众合理用药。2017年2月14日国务院印发了《“十三五”国家药品安全规划》（国发〔2017〕12号），该文件在“发展目标”中明确提出“到2020年，执业药师服务水平显著提高。每万人口执业药师数超过4人，所有零售药店主要管理者具备执业药师资格、营业时有执业药师指导合理用药”。在此行业发展背景下，湖南省药师协会、老百姓大药房连锁股份有限公司应势邀约相关专家、药学资深人士编写了《连锁药店执业药师基础训练手册》。

《连锁药店执业药师基础训练手册》旨在提升连锁药店执业药师的执业能力、用药安全管理能力、顾客专业服务水平。本手册围绕连锁药店执业药师在零售药店的业务活动，包括处方调剂、用药指导、药物治疗管理、慢病管理、药事照护、药品不良反应监测、健康宣教等，分为绪论篇、药品和药品管理篇、基础理论篇、商品基础知识篇、常见疾病与药物治疗篇。绪论篇分述执业药师的定义与岗位设置，执业药师业务规范，执业药师与药学服务，药房形象管理，公关及礼仪服务；药品和药品管理篇包含药品的含义及其剂型，药品的分类，假药和劣药的区别，药品管理和供应，处方调剂，用药安全；基础理论篇叙述了药物治疗基础知识，常用医学检查指标的解读，医学基础，中医学基础，药学基础，药物的储存与养护等内容；

商品基础知识篇包含西药 20 个类别，中药饮片 20 个类别，中成药 23 个类别，营养补充剂 7 个类别；常见疾病与药物治疗篇包含 5 种常见疾病的自我药疗指导及 100 种常见临床疾病的病因病机、临床表现、治疗原则等内容。以上内容是执业药师在从事业务活动时应掌握的相关专业知识和技能，是践行优良药学服务、保障公众合理用药的学习范本。

主编单位老百姓大药房创立于 2001 年 10 月，2015 年 4 月 23 日上海证券交易所 A 股主板上市，是一家由单体民营药店发展起来的中外合资大型医药集团。中国药店市值第一，覆盖 17 个省份、80 多个城市，拥有 2000 余家门店，年来客数 7000 余万人次，其中活跃会员 900 多万名。2003 ~ 2013 年，公司年销售额连续 11 年居全国药品零售连锁企业前三强，其中 2004 ~ 2006 年连续 3 年销售额居全国连锁药店第一位；2009 ~ 2016 年蝉联中国药品零售企业综合竞争力百强第一名；2011 年荣获中国驰名商标；2015 年荣获 Superbrands 颁发的“中国人喜爱的品牌”（Superbrands 创立于英国，是全球最大的独立品牌授奖项目）。老百姓大药房自成立以来始终专注于顾客的健康需求，专注于药学服务的践行。2008 年成立行业首家药师俱乐部，2009 年举办第一届全国药师精英赛并推进药师星级体系的建立，2011 年推广《老百姓大药房执业药师服务规范》，2012 年在商务部组织的“首届药品流通行业岗位技能竞赛暨第二届全国医药行业特有职业技能竞赛”中取得店长岗位、药师岗位“双冠军”，2016 年门店资深药师取得中国非处方药物协会颁发的“卓越药师”称号、获得湖南省药师协会“十佳药店”“十佳药师”荣誉。

希望《连锁药店执业药师基础训练手册》的出版，能够给大家带来帮助和借鉴，感谢各位专家的辛苦付出，由于编写时间紧迫、水平有限，难免存在错误和疏漏之处，恳请各位专家、读者批评指正，以便再版时修改、充实与完善。

编 者
于长沙

目 录

第一篇 绪 论

第一章 执业药师的定义与岗位设置

- (3)
- 第一节 执业药师的定义..... (3)
- 第二节 执业药师岗位职责..... (3)

第二章 执业药师业务规范

- (4)
- 第一节 总 则..... (4)
- 第二节 处方调剂..... (4)
- 第三节 用药指导..... (5)
- 第四节 药物治疗管理..... (6)
- 第五节 药品不良反应监测..... (7)
- 第六节 健康宣教..... (8)
- 第七节 附 则..... (8)

第三章 执业药师与药学服务

- (9)

- 第一节 药学服务的含义及其对药师的要求..... (9)
- 第二节 药学服务的内涵..... (10)
- 第三节 用药咨询服务..... (12)

第四章 药房形象管理

- (14)
- 第一节 证照管理..... (14)
- 第二节 门店分区、药品销售..... (14)
- 第三节 形象展示与推广..... (15)

第五章 公关及礼仪服务

- (19)
- 第一节 顾客投诉分类及处理技巧..... (19)
- 第二节 质量查询、质量投诉处理程序..... (22)
- 第三节 顾客关系维护..... (23)
- 第四节 基本服务礼仪与要求..... (23)

第二篇 药品和药品管理

第六章 药品的含义及其剂型

- (27)
- 第一节 药品的含义..... (27)
- 第二节 药品的剂型..... (27)

第七章 药品的分类

- (29)
- 第一节 药品及其分类..... (29)
- 第二节 新药及其分类..... (30)

第三节	仿制药品	(30)
第四节	生物制品及其分类	(31)
第五节	特殊管理药品	(31)

第八章 假药和劣药的区别

.....	(40)
第一节 假药.....	(40)
第二节 劣药.....	(40)

第九章 药品管理和供应

.....	(41)
第一节 药品管理.....	(41)
第二节 需要特殊注意的药品 的管理和使用.....	(44)

第十章 处方管理

.....	(48)
第一节 处方.....	(49)
第二节 处方审核.....	(50)
第三节 处方调配.....	(51)

第十一章 用药安全

.....	(53)
第一节 药物警戒.....	(53)
第二节 药品不良反应.....	(53)
第三节 用药错误.....	(55)
第四节 特殊人群用药.....	(56)
第五节 药物的配伍禁忌.....	(58)

第三篇 基础理论

第十二章 药物治疗基础知识

.....	(63)
第一节 药物治疗方案制订的一般原则.....	(63)
第二节 药物治疗方案制订的基本过程.....	(64)

第十三章 常用医学检查指标的解读

.....	(66)
第一节 血常规检查.....	(66)
第二节 尿常规检查.....	(72)
第三节 粪常规检查.....	(78)
第四节 肝功能检查.....	(80)
第五节 乙型肝炎血清免疫学检查	(84)
第六节 肾功能检查.....	(86)
第七节 常用血生化检查.....	(89)

第十四章 医学基础

.....	(94)
第一节 解剖学基础.....	(94)
第二节 生理学基础.....	(149)
第三节 病理学基础.....	(163)
第四节 诊断学基础.....	(179)

第十五章 中医学基础

.....	(207)
第一节 中医学的基本特点.....	(207)
第二节 中医学的哲学基础.....	(209)
第三节 藏象.....	(230)
第四节 生命活动的基本物质.....	(265)
第五节 经络.....	(279)
第六节 体质.....	(283)
第七节 病因.....	(285)
第八节 发病与病机.....	(292)
第九节 养生与防治.....	(298)

第十节 中医诊断学基础	(299)
第十一节 四诊	(300)
第十二节 辨证	(306)

第十六章 药学基础

第一节 药效学	(309)
第二节 药动学	(313)

第三节 影响药物效应的因素	(317)
---------------	-------

第十七章 药物的储存与养护

第一节 概述	(320)
第二节 根据药品的质量特性对药品进行合理储存	(320)
第三节 养护措施	(322)

第四篇 商品基础知识

第十八章 西药

第一节 抗微生物药	(327)
第二节 抗寄生虫药	(366)
第三节 镇痛、解热镇痛消炎、抗风湿、抗痛风药	(371)
第四节 治疗精神障碍药	(390)
第五节 神经系统用药	(410)
第六节 心血管系统用药(循环系统用药)	(429)
第七节 呼吸系统用药	(475)
第八节 消化系统用药	(488)
第九节 泌尿系统用药	(510)
第十节 血液系统用药	(516)
第十一节 内分泌系统用药	(530)
第十二节 抗变态反应药(抗过敏药)	(560)
第十三节 免疫系统用药	(564)
第十四节 抗肿瘤药	(569)
第十五节 维生素、矿物质类药及调节水、电解质和酸碱平衡用药	(587)
第十六节 皮肤科用药(酶类与生化	

制剂)	(595)
-----	-------

第十七节 眼科用药	(606)
第十八节 耳鼻咽喉科用药	(616)
第十九节 妇产科用药	(619)
第二十节 其他	(624)

第十九章 中药

第一节 解表药	(627)
第二节 清热药	(634)
第三节 泻下药	(650)
第四节 利水渗湿药	(653)
第五节 化湿药	(659)
第六节 祛风湿药	(661)
第七节 理气药	(666)
第八节 温里药	(672)
第九节 活血化瘀药	(675)
第十节 止血药	(682)
第十一节 消食药	(687)
第十二节 驱虫药	(689)
第十三节 止咳平喘药	(691)
第十四节 开窍药	(698)
第十五节 平肝息风药	(699)
第十六节 安神药	(703)

第十七节 补虚药	(705)
第十八节 收涩药	(721)
第十九节 涌吐药	(727)
第二十节 外用药	(728)

第二十章 中成药

.....	(734)
第一节 解表剂	(734)
第二节 泻下剂	(741)
第三节 和解剂	(745)
第四节 清热剂	(746)
第五节 祛暑剂	(752)
第六节 治风剂	(755)
第七节 祛湿剂	(757)
第八节 蠲痹剂	(761)
第九节 祛痰剂	(765)
第十节 止咳平喘剂	(768)
第十一节 消导剂	(777)
第十二节 温里剂	(779)
第十三节 理气剂	(782)
第十四节 活血剂	(785)

第十五节 补益剂	(791)
第十六节 开窍药	(804)
第十七节 安神剂	(807)
第十八节 固涩剂	(810)
第十九节 外科、皮肤科常用中成药	(813)

第二十节 妇科用药	(820)
第二十一节 儿科用药	(832)
第二十二节 骨伤科用药	(842)
第二十三节 五官科用药	(845)

第二十一章 营养补充剂

.....	(855)
第一节 蛋白质	(855)
第二节 糖类	(856)
第三节 不饱和脂肪酸	(857)
第四节 矿物质	(858)
第五节 维生素	(861)
第六节 植物化学物	(867)
第七节 动物提取物	(868)

第五篇 常见疾病与药物治疗

第二十二章 常见疾病的自我药疗

.....	(873)
第一节 发热	(873)
第二节 疼痛	(874)
第三节 鼻塞	(877)
第四节 腹泻	(878)
第五节 咳嗽	(880)

第二十三章 呼吸系统常见疾病

.....	(883)
-------	-------

第一节 急性上呼吸道感染、流行性感冒	(883)
第二节 支气管炎、支气管哮喘	(886)
第三节 肺炎	(893)

第二十四章 循环系统常见疾病

.....	(895)
第一节 高血压	(895)
第二节 血脂异常	(899)
第三节 冠心病(心绞痛型)	(902)

第二十五章 消化系统常见疾病	
.....	(905)
第一节 消化性溃疡	(905)
第二节 消化不良	(909)
第三节 慢性胃炎	(912)
第四节 便秘	(914)
第五节 脂肪肝	(916)
第六节 胆囊炎、胆结石	(917)
第二十六章 常见风湿性疾病	
.....	(921)
第一节 类风湿关节炎	(921)
第二节 系统性红斑狼疮	(923)
第三节 颈肩痛、腰腿痛	(925)
第二十七章 常见内分泌及代谢性疾病	
.....	(928)
第一节 甲状腺功能亢进症	(928)
第二节 甲状腺功能减退症	(929)
第三节 糖尿病	(931)
第四节 骨质疏松症	(935)
第五节 高尿酸血症、痛风	(938)
第六节 肥胖症	(940)
第二十八章 泌尿系统常见疾病	
.....	(942)
第一节 尿路感染、尿路结石	(942)
第二节 前列腺增生、前列腺炎	(945)
第三节 痔疮	(948)
第四节 慢性肾炎	(949)
第五节 勃起功能障碍	(952)
第二十九章 血液系统常见疾病	
.....	(956)

第一节 缺铁性贫血	(956)
第二节 紫癜性疾病	(957)

第三十章 神经系统常见疾病	
.....	(959)
第一节 脑卒中	(959)
第二节 帕金森病	(960)
第三节 痴呆	(964)
第四节 抑郁症、焦虑症	(966)
第五节 失眠	(969)
第六节 偏头痛、紧张性头痛	(971)

第三十一章 外科常见疾病	
.....	(975)
第一节 腰肌劳损	(975)
第二节 骨质增生	(976)
第三节 骨质疏松	(978)
第四节 肩周炎	(980)
第五节 颈椎病	(981)
第六节 腰椎间盘突出	(983)
第七节 烧烫伤	(985)

第三十二章 妇产科常见疾病及计划生育	
.....	(988)
第一节 痛经	(988)
第二节 月经不调	(990)
第三节 妇科炎症	(991)
第四节 围绝经期综合征	(993)
第五节 乳腺增生、乳腺炎	(994)
第六节 产后缺乳	(996)
第七节 产后恶露不尽	(997)
第八节 子宫肌瘤	(998)
第九节 计划生育与避孕	(999)

第三十三章 儿科常见疾病	
.....	(1001)
第一节 生长发育	(1001)

第二节	维生素 A 缺乏病	(1002)
第三节	维生素 D 缺乏病	(1003)
第四节	新生儿黄疸	(1005)
第五节	变应性鼻炎	(1005)
第六节	支气管哮喘	(1006)
第七节	白喉	(1008)
第八节	急性上呼吸道感染	(1009)
第九节	急性支气管炎	(1011)
第十节	肺炎	(1011)
第十一节	腹泻病	(1016)
第十二节	细菌性痢疾	(1020)
第十三节	特应性皮炎	(1021)
第十四节	荨麻疹和血管性水肿	(1021)

第三十四章 皮肤科常见疾病

		(1023)
第一节	荨麻疹	(1023)
第二节	湿疹	(1025)
第三节	手足真菌感染	(1027)
第四节	痤疮	(1028)
第五节	皮炎	(1030)
第六节	腋臭	(1031)
第七节	甲癣	(1032)
第八节	白癜风	(1033)
第九节	冻疮	(1033)
第十节	带状疱疹	(1035)
第十一节	淋病	(1036)
第十二节	尖锐湿疣	(1037)

第三十五章 眼耳鼻咽喉口腔科常见疾病

		(1039)
第一节	视疲劳	(1039)
第二节	沙眼	(1040)
第三节	急性结膜炎	(1042)
第四节	白内障	(1044)
第五节	青光眼	(1046)
第六节	夜盲	(1048)
第七节	口腔溃疡	(1049)
第八节	口臭、上火	(1051)
第九节	牙周炎	(1053)
第十节	牙龈炎	(1055)
第十一节	急、慢性咽炎	(1056)
第十二节	扁桃体炎	(1058)
第十三节	鼻炎	(1060)
第十四节	变应性鼻炎	(1061)
第十五节	急、慢性鼻窦炎	(1063)
第十六节	中耳炎	(1065)
第十七节	耳鸣、耳聋	(1066)

第三十六章 病毒性疾病

		(1069)
第一节	乙型病毒性肝炎	(1069)
第二节	艾滋病	(1072)

第一篇 绪论

