

07版  
新修订

GUOJIA ZHIYE YAOSHI ZIGE  
KAOSHI FUDAO YONGSHU

国家执业药师资格考试辅导用书

# 药学综合知识与技能

钱春梅 / 主编



中国医药科技出版社

国家执业药师资格考试辅导用书

# 药学综合知识与技能

钱春梅 主编

中国医药科技出版社

## 内 容 提 要

本书由常年从事执业药师考前辅导的权威专家严格按照 2007 版新大纲和应试指南进行编写。由复习指导与应试技巧、学科精讲、仿真试卷三部分组成，书中运用大量图表对考试要点进行总结，帮助考生以最少的时间取得最好的考试效果。全书实用、系统，重点突出，是一本优秀的考前辅导用书。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

药学综合知识与技能/钱春梅主编. —北京: 中国医药科技出版社, 2007.5

国家执业药师资格考试辅导用书

ISBN 978 - 7 - 5067 - 3679 - 4

I. 药… II. 钱… 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 071727 号

美术编辑 陈君杞

责任校对 张学军

版式设计 郭小平

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100082

电话 010 - 62244206

网址 [www.cspyp.cn](http://www.cspyp.cn) [www.mpsky.com.cn](http://www.mpsky.com.cn)

规格 787 × 1092mm  $\frac{1}{16}$

印张 17  $\frac{1}{2}$

字数 394 千字

印数 1—7000

版次 2007 年 6 月第 1 版

印次 2007 年 6 月第 1 次印刷

印刷 北京昌平百善印刷厂

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 3679 - 4

定价 36.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

## 编写说明

为了加强对药学技术人员的职业准入控制，确保药品质量，保障人民用药安全有效，国家自 1995 年开始实行执业药师资格制度。由于执业药师职责的重要性，执业药师的考试历来极为严格。加之依据考试资格要求，考生都是在职人员，没有充裕的复习应考时间，如何备考成为考生们颇为头疼的一件大事。

为了向考生们提供一套科学、实用的复习用书，中国医药科技出版社约请全国著名医药院校执业药师考前辅导专家，根据 2007 年版最新修订的考试大纲，结合执业药师考试的特点，精心编撰了这套全新的考前辅导用书。该用书具有以下特点：①作者阵容强大。所有参编老师均为重点医药院校骨干教师，长期担任执业药师资格考试考前辅导老师，准确把握考试规律，帮助考生有的放矢的进行复习，顺利通过考试。②所有内容均按照新修订大纲进行编撰，透视考点变化，帮助考生解读新考纲时代下的考试要求。③各学科均设“复习指导与应试技巧”内容。向考生传授本学科复习方法与应试技巧。同时针对考生在职工作的特点，介绍考试复习时间安排。帮助考生合理安排时间。④“内容精要”和“考试难点与易混淆知识点”栏目的设置，帮助考生以最短的时间和精力，抓住主要考试内容，取得最佳的复习效果。⑤设置了“精选试题与解析”栏目，对重要的考试内容，用试题和解析的形式，增强考生对考点的理解，使考生对知识点融会贯通，以点带面扩展掌握范围。⑥书后附有三套精选模拟试题，全部按照考试题型、考试内容进行设计，能帮助考生达到良好的实战模拟效果。

今年的执业药师考试于 10 月下旬开考，紧张的复习应考工作就要展开，我们相信本套丛书将会成为您通过考试的得力助手。如果您在使用过程中，有什么心得或建议，欢迎随时与本书编委会和出版社取得联系。祝愿考生同志们通过自己的努力，顺利通过本次执业药师考试。

# 目 录

第一篇 药学综合知识与技能复习指导与应试技巧	( 1 )
第二篇 药学综合知识与技能精讲	( 7 )
大单元一 药学服务与咨询	( 7 )
小单元(一) 药学服务的基本要求	( 7 )
小单元(二) 药学服务的内涵	( 10 )
小单元(三) 用药咨询	( 13 )
大单元二 处方调剂	( 16 )
小单元(一) 处方性质、分类与书写	( 16 )
小单元(二) 处方审核	( 20 )
小单元(三) 处方调配、核查与发药	( 26 )
小单元(四) 用药指导	( 29 )
小单元(五) 处方调配差错的防范与处理	( 35 )
小单元(六) 药学计算	( 39 )
大单元三 常用医学检查指标及其临床意义	( 41 )
小单元(一) 血常规检查	( 41 )
小单元(二) 尿液检查	( 43 )
小单元(三) 粪便检查	( 45 )
小单元(四) 肝功能与乙型肝炎血清学检查	( 45 )
小单元(五) 肾功能检查	( 49 )
小单元(六) 血液生化检查	( 49 )
大单元四 常见病症的自我药疗	( 51 )
小单元(一) 常见病症的自我药疗	( 51 )
小单元(二) 常见疾病的自我药疗	( 63 )
大单元五 十种疾病的药物治疗	( 81 )
小单元(一) 高血压	( 81 )
小单元(二) 高脂血症	( 87 )
小单元(三) 脑卒中	( 91 )

小单元 (四) 消化性溃疡 .....	( 95 )
小单元 (五) 糖尿病 .....	( 100 )
小单元 (六) 骨质疏松症 .....	( 108 )
小单元 (七) 肺炎 .....	( 113 )
小单元 (八) 尿道炎 .....	( 117 )
小单元 (九) 结核病 .....	( 119 )
小单元 (十) 艾滋病 .....	( 124 )
大单元六 特殊人群的用药指导 .....	( 130 )
小单元 (一) 小儿和老年人用药 .....	( 130 )
小单元 (二) 妊娠和哺乳期妇女用药 .....	( 137 )
小单元 (三) 驾驶员和运动员用药 .....	( 142 )
小单元 (四) 肝、肾功能不全者用药 .....	( 146 )
小单元 (五) 透析患者用药 .....	( 149 )
大单元七 临床常见中毒物质与解救 .....	( 154 )
小单元 (一) 中毒处理原则 .....	( 154 )
小单元 (二) 常见中毒与解救药物 .....	( 158 )
大单元八 治疗药物监测及个体化给药 .....	( 169 )
小单元 (一) 治疗药物监测 (TDM) .....	( 169 )
小单元 (二) 个体化给药 .....	( 172 )
大单元九 药品的临床评价 .....	( 177 )
小单元 (一) 药品临床评价的阶段与特点 .....	( 177 )
小单元 (二) 药品利用研究在药品临床评价中的应用 .....	( 179 )
小单元 (三) 药物流行病学在药品临床评价中的应用 .....	( 181 )
小单元 (四) 循证医学在药品临床评价中的应用 .....	( 183 )
小单元 (五) 药物经济学方法在药品临床评价中的应用 .....	( 185 )
大单元十 药物临床使用的安全性 .....	( 189 )
小单元 (一) 影响安全性的因素 .....	( 189 )
小单元 (二) 常用药物的安全用药 .....	( 191 )
小单元 (三) 药源性疾病 .....	( 203 )
大单元十一 药品的保管 .....	( 208 )
小单元 (一) 药品质量与检查 .....	( 208 )
小单元 (二) 药品的保管方法 .....	( 210 )
大单元十二 药物信息服务 .....	( 215 )

小单元 (一) 药物信息特点与来源 .....	(215)
小单元 (二) 药物信息源分级 .....	(216)
小单元 (三) 药物信息的评价与管理 .....	(224)
大单元十三 医疗器械基本知识 .....	(227)
小单元 (一) 医疗器械 .....	(227)
小单元 (二) 家庭常用医疗器械 .....	(229)
<b>第三篇 仿真试卷及答案</b> .....	<b>(243)</b>
仿真试卷一 .....	(243)
仿真试卷二 .....	(252)
仿真试卷三 .....	(261)
参考答案 .....	(270)

# 第一篇 药学综合知识与技能复习 指导与应试技巧<sup>1</sup>

为了适应 2007 年国家执业药师资格考试科目有关内容的变化,及时、准确地指导应试人员备考,受中国医药科技出版社教材编辑中心委托,西安交通大学医学院组织资深的执业药师资格考试辅导教师,根据国家执业药师资格考试考试大纲(2007 年版)与各科目应试指南,总结了十多年来积累的各科目考前辅导的经验,编写了这套执业药师资格考试辅导教材丛书中的《药事管理与法规》、《药学专业知识一》、《药学专业知识二》与《药学综合知识与技能》。

国家执业药师资格考试设定《药学综合知识与技能》科目,是为了使执业药师熟悉和掌握实际工作中开展的业务活动、从事药学服务的基本知识和基本技能,提高理论联系实际、独立解决和处理有关实际问题的综合能力。

## 一、2007 年版《药学综合知识与技能应试指南》简介

国家执业药师资格考试 2007 年版《药学综合知识与技能应试指南》(以下称《应试指南》)与往年的版本不同,不仅编写体例改变了,其中的知识点与内容也有很大的改变(参见表 1)。

2007 年版考试大纲编写体例改变,采用表格形式具体列出,以大单元、小单元、细目与要点四层结构为基本骨架,按照大单元一、大单元二、大单元三…为序编排。每个大单元划分为小单元(一)、小单元(二)、小单元(三)…。各个小单元项下依次排序细目 1、细目 2、细目 3…。每个细目项下又分为要点(1)、要点(2)、要点(3)…。其中“大单元”相当于往年《应试指南》中的“章”,“小单元”则相当于原来的“节”,新版中的“细目”与“要点”则相当于原来“节”中的不同层次的内容。2007 年版考试大纲中编排大单元 13 个,小单元总计 51 个,细目 176 个,要点(知识点) 379 个。

应试考生务必知道,2007 年版《考试大纲》取消了掌握、熟悉、了解的认知程度的要求。《考试大纲》所列考试内容均属于执业药师必备的知识与能力的要求,纳入考试命题的范围。

表 1 2007 年版《药学综合知识与技能应试指南》内容变化概况

2007 年版《应试指南》	2003 年版《应试指南》
第一章 药学服务与咨询	第一章 药品名称与药品说明书
第二章 处方调剂	第二章 处方
第三章 常用医学检查指标及其临床意义	第三章 合理用药
第四章 常见病症的自我药疗	第四章 特殊人群的用药指导
第五章 十种疾病的药物治疗	第五章 非处方药
第六章 特殊人群的用药指导	第六章 药物临床评价与药物不良反应



2007年版《应试指南》	2003年版《应试指南》
第七章 临床常见中毒物质与解救	第七章 常见病及其药物治疗
第八章 治疗药物监测与给药个体化	第八章 治疗药物监测与给药个体化
第九章 药品的临床评价	第九章 药物相互作用
第十章 药物临床使用的安全性	第十章 临床常见中毒物质与解救
第十一章 药品的保管	第十一章 药品的保管与养护
第十二章 药物信息服务	第十二章 药物经济学基本知识
第十三章 医疗器械基本知识	第十三章 药学信息与服务
	第十四章 医疗器械基本知识

2007年版《应试指南》中，“药学服务与咨询”、“常用医学检查指标及其临床意义”、“常见病症的自我药疗”三章是全新的。“特殊人群的用药指导”一章比2003年版增加“驾驶员和运动员用药”、“透析患者用药”。“十种疾病的药物治疗”一章比2003年版“常见病及其药物治疗”（删去“支气管哮喘”药物治疗）增加“脑卒中”、“骨质疏松症”、“肺炎”、“尿道炎”、“结核病”、“艾滋病”等疾病药物治疗。“药品的临床评价”、“药物临床使用的安全性”两章是将2003年版“药物临床评价与药物不良反应”、“药物经济学基本知识”两章整理、充实和提高的，“处方调剂”一章比2003年版“处方”增加“处方调配差错的防范与处理”、“药学计算”。简言之，2007年版《应试指南》的知识点与内容更加理论联系实际，也更加倾向于药学临床指导应用范畴的内容，从而与当今执业药师的工作定位有更直接的联系。

## 二、执业药师资格考试辅导教材《药学综合知识与技能》编写体例与特点

1. 本辅导教材根据国家执业药师资格考试2007年版《药学综合知识与技能应试指南》和《药学综合知识与技能考试大纲》（以下称《考试大纲》）的内容编写。全书分为三篇：第一篇药学综合知识与技能复习指导与应试技巧，第二篇药学综合知识与技能精讲，第三篇药学综合知识与技能仿真试卷及答案。

2. 本辅导教材适合于考生在依据《应试指南》复习该科目的基础上考前使用。本教材囊括《应试指南》的知识点，既能让考生紧密围绕《考试大纲》进行复习，又突出各个单元的重点、考试难点与易混淆知识点以及可能的考点等内容，也能让考生了解该科目历年考试的基本情况，如考题的类型、考题命题思路、解答不同类型考题的思路与方法等，提高考生的复习效率和应试能力与水平。

3. 本辅导教材的第二篇药学综合知识与技能精讲为本书的主体，编写体例与2007年版《药学综合知识与技能考试大纲》的骨架相同（大单元、小单元、细目与要点）、序号一致。在每个“大单元”的初始页上列出各个“小单元”的标题；在每个“小单元”的起首列出各个“细目”的标题；在每个“细目”项下列出诸多“要点”；以方便考生提纲挈领记忆各个知识点。

每个“要点”项下的内容是本复习指导的精髓。各个“要点”项下依次编写【内容精要】、【考试难点】或【考试难点与易混淆知识点】与【精选试题与解析】。其中，【内容精

要】系在《应试指南》的基础上，以《考试大纲》为主线，经分析历年考试规律和辅导经验，对该“单元”或“细目”的重点内容或易考点进行串讲，以尽量少的文字、容易记忆的词语描述每个知识点必须掌握和需要花时间记忆的内容，以突出此“单元”或“细目”中的应考和历年考试的重点知识，以便使考生在有限的时间里明确和掌握各个“单元”中的重要、常考的知识点，加强重点记忆。有些“要点”中常考或者容易命题的知识点较多，则分别设置【考试难点】或【考试难点与易混淆知识点】。其目的是使考生在熟知相关单元或细目中“要点”的精要内容的基础上，进一步熟知该单元内容中的难于理解或难于记忆以及容易混淆的知识，以提高应考时答题的准确性。每个“要点”项下的【精选试题与解析】中则根据该单元或细目的重点和考试难点内容，选取历年考试中典型题型和容易命题的知识点进行示例并解析，使考生从解析这些试题中学习应试答题技巧，灵活掌握该单元或细目的重点和难点等基本知识。

4. 第三篇药学综合知识与技能仿真试卷及答案系在分析科目《药学综合知识与技能》历年试题的基础上，以《考试大纲》要求的应考和历年曾考试的知识点编制的三套仿真试卷，目的是使考生在较全面掌握《应试指南》内容的基础上，熟悉应试考题的类型、考题命题专家的可能思路、考生解答不同类型考题应有的思路与方法等。考生通过反复练习三套仿真试卷，自我模拟参试，以发现自己复习过程中的薄弱环节与难于记忆的知识，掌握考试时间的分配与利用，提高应试的心理素质和专业素质。

### 三、2007年版《药学综合知识与技能应试指南》复习指导

#### 1. 2007年版《药学综合知识与技能应试指南》的特点

2007年版《药学综合知识与技能应试指南》内容比往年《应试指南》变化非常大，更新（尤其是常见病与多发病）和增加的内容也很多，更加结合药物治疗的临床实践。但是，其特点仍然是知识点三多（大小单元项下细目多、与其他学科交叉内容多、理论联系实际事例多）、主线一个（药品）和突出两重性（药品的治疗作用和不良反应）与注重使用（指导合理用药）。

#### 2. 2007年版《药学综合知识与技能应试指南》复习技巧

由于《药学综合知识与技能应试指南》知识点多、理论联系实际事例多，考生准备应试期间，有必要首先认真地仔细阅读（一遍乃至几遍）《应试指南》，对《应试指南》中的所有知识点及其具体内容有所熟悉或了解，并且结合个人工作实践，找出此科目自己的薄弱点。例如，《应试指南》中要求掌握和熟悉的、而自己不熟悉的知识及其内容与需要花时间记忆的内容，则需要反复阅读以求得理解和熟悉，分时段、多次重复薄弱点，采用适合个人的辅助记忆的方法：如理解法、联想法、谐音法、对比法与组合法等。然后以本辅导教材为蓝本，逐一复习各大、小单元项下的细目与要点，记忆重要知识点，剖析考试难点与易混淆知识点，通过阅读精选试题的解析，揣摩专家命题的可能思路。在熟知《应试指南》内容和本辅导教材的基础上，考生可以第三篇中的三套仿真试卷进行自我模拟考试。总之，应试准备《药学综合知识与技能》务必以《应试指南》为本，注重各单元交叉知识点之间的联系。同时选择适合自己的辅导教材，一套就足够了。

国家执业药师资格考试设定《药学综合知识与技能》科目，是为了提高执业药师从事

药学服务的技能以及独立处理实际问题的综合能力。考生学习《应试指南》也应该有所侧重。其中，第四章至第六章的知识点多、包含医学常识多、药物的合理应用实例多，相对更重要，考点也相对较多，准备应试的考生应该多倾注精力。

本辅导教材设置三套仿真试卷的目的主要有两点：一者是让初试考生熟悉《药学综合知识与技能》试卷和试题的样式，为把握好考试时间做准备；二者是使考生以做习题形式巩固已经熟悉或掌握的知识点，发现对此科目中某些知识尚未理解或记忆的薄弱环节，以便进一步有针对性地复习有关内容，以达到较全面地掌握该科目应考和可能考试的内容，顺利通过考试。其中后者是本辅导教材设置仿真试卷及答案的主要宗旨。仿真试卷可以反复使用，以验证考生的复习效果。做错的题可以重做，以便考生强化复习和记忆。因此，考生不宜在仿真试卷上做任何注释，更不要标记参考答案，最好把这三套仿真试卷当作习题，通过反复练习，达到提高复习效果的目的。考生每做一遍习题就相当一次参试，借此增强应试能力与信心。但是，如果考生把演习这三套仿真试卷当作复习《药学综合知识与技能》过程，那就本末倒置了。即使考生选择更多的仿真试卷、习题或者历年考试试卷，也不能替代仔细通读（一遍乃至几遍）《应试指南》，结果可能仍然是“事倍功半”。

一般来说，考生复习《药学综合知识与技能》的过程分为“面的学习”和“点的学习”。“面的学习”系指仔细阅读（一遍乃至几遍）《应试指南》全文阶段，持续时间较长（5月~9月）。如果可能的话，考生可以参加周末执业药师考前培训班学习。“点的学习”则指9月~10月的“冲刺”阶段。考生宜以本辅导教材为蓝本，强化对《应试指南》中重要知识点的记忆，进一步理解和掌握《应试指南》中考试难点与易混淆知识点，解析精选试题，以仿真试卷进行自我模拟考试，熟悉应试《药学综合知识与技能》的解题思路与技巧。

#### 四、《药学综合知识与技能》试题特点与答题技巧

国家执业药师资格考试各科目试卷均囊括三类标准题型：最佳选择题共40题，每小题1分；每题的备选答案中只有一个最佳答案。配伍选择题共80题（分为16组以上），每小题0.5分；备选答案在前，试题在后；每组3~5题，每组试题均对应同一组备选答案；每小题只有一个正确答案；每个备选答案可重复选用，也可不被选用。多项选择题共20题，每小题1分；每小题的备选答案中有2个或2个以上正确答案；少选或多选出答案均不得分。

##### 1. 《药学综合知识与技能》试题特点

鉴于国家执业药师资格考试各科目内容的自身特点不同，对大多数考生而言，各科目试卷的三类题型的难易程度也有差异。

《药学综合知识与技能》应试内容的特点之一是主线一个（药品）、突出两重性（药品的治疗作用和副作用，尤其是严重的不良反应与禁忌证）与注重使用（突出用药注意事项，以指导合理用药）。《药学综合知识与技能》试卷中较多的关键词是《应试指南》中多次论述（不同章节项下）的、临床常用的药品的名称及其主要治疗作用和严重不良反应，而且出现在配伍选择题中的几率较大。考生应该对《应试指南》中多处（不同章节）示例过的典型药物的有关内容予以关注，重点记忆。

《药学综合知识与技能》应试内容的特点之二是知识点多和《应试指南》中各章节项下的细目与要点多。因此，仅仅以某些细目与要点中的不同层次的标题即可编制成试题，尤其适合于编制最佳选择题和多项选择题。

《药学综合知识与技能》的另一个特点是与其他学科交叉内容多以及理论联系实际事例多，以至于不同章节或大、小单元的知识点都可能交叉组合编制多项选择题或配伍选择题。因此，参试《药学综合知识与技能》的考生务必要先认真地仔细阅读（一遍乃至几遍）《应试指南》。在对《应试指南》中的所有知识点及其具体内容有所熟悉或了解的基础上，考生再以本辅导教材为蓝本，进一步掌握《应试指南》中的知识点，加强重要知识点的记忆，弄通弄懂“考试难点与易混淆知识点”，解析各单元、细目和要点项下的“精选试题”，揣摩专家命题的可能思路，以应对从试题库诸多试题中抽取试题编制的任一试卷、顺利过关。

## 2. 应试《药学综合知识与技能》答题技巧

考生应试《药学综合知识与技能》，解题方法雷同其他学科或科目，可酌情采用直接法、排除法或猜测法。直接法即按照通常思维方式，直接从若干答案中选择正确答案。排除法即根据试题题干给出的条件，先逐一排除不合题意的答案，缩小选择范围，增大选择正确答案的可能性。猜测法多用于解答没有把握的多项选择题，即与其化费太多的时间面对没有把握的试题或放弃该试题不如猜测选出、误打误撞正确答案。

分析十几年《药学综合知识与技能》的试卷可见：最佳选择题的正确答案比较容易命中，应试答题的正确率高；多项选择题的正确答案相当难于选择，因此应答题的正确率也相当低。

解答最佳选择题可采用直接法或排除法。在解析试题过程中，考生需要关注和揣摩各个备选答案中与试题题干关键词有关的文字，尤其是不相同的文字与否定词。预计考试时间富裕的考生最好采用排除法，以免面对貌似简单的试题而“轻敌”误答错判，确保高的准确率。

解答配伍选择题可采用直接法或排除法。一般情况下，考生多用直接法，而且先解答该组题中有把握的小题。因为配伍选择题的每个备选答案可重复选用，也可不被选用，即使采用排除法解答，结果准确率也不高。在对选择正确答案确无把握的情况下，偶尔也采用猜测法，误打误撞碰上好运气。

解答多项选择题可采用直接法或猜测法。往年，多项选择题中有为数不少的正确答案为“全选”或“全不选”的试题，有些考生则采取全大题的答案均为“全选”或“全不选”撞大运的方法。可是近年试卷多项选择题中有正确答案为“全选”或“全不选”的试题已很少见，再完全期望以此种方法闯过关等于自我放弃增加分值的机会。当然，如果时间过于紧迫，也不妨撞一下运气，不要失去可能增加几分乃至一分的机会。

简而言之，考生在以《药学综合知识与技能仿真试卷》进行自我模拟考试或者应试考试的过程中，吸取如下经验进行，以提高心理素质，在应试的时候充分发挥专业水平，确保顺利通过该科目考试。抓牢（最佳选择题）40分—最佳选择要稳准，关注否定词和题干，切勿草率防粗心。保住（配伍选择题）30分—解答配伍细分辨，先易选准（确）后猜（测）难，尤其关注同答案。多选（多项选择题）增值难—选错一个即错完，但是不要

留空白，再猜（测）对一题恰过关。答题卡最关键—A卷B卷不同卡，选好划对别错位。

## 五、结束语

此篇为应试《药学综合知识与技能》的考生介绍了本辅导教材的体例、应用方法以及应试药学综合知识与技能答题技巧，愿更多的考生能受益于本教材，顺利通过本科目的考试，取得国家执业药师资格证书，为药学事业多做贡献。鉴于编写时间紧迫，加之对2007年版《药学综合知识与技能应试指南》研究尚不深入，如有理解错误敬请原著者和读者提出批评，并予以谅解，特致以衷心的感谢。

## 第二篇 药学综合知识与技能精讲

### 大单元一 药学服务与咨询

小单元（一） 药学服务的基本要求

小单元（二） 药学服务的内涵

小单元（三） 用药咨询

#### 小单元（一） 药学服务的基本要求

细目1 药学服务的目标与基本要素

细目2 从事药学服务应具备的素质

细目1 药学服务的目标与基本要素

要点(1) 药学服务的目标

要点(2) 药学服务的基本要素



#### 内容精要

药学服务 (pharmaceutical care, PC) 是药师应用药学专业知识向公众提供直接的、负责的服务。

##### (一) 药学服务的目标

(1) 提高患者用药的安全性、有效性和经济性。

(2) 实现改善和提高人类生活质量的理想目标。

### (二) 药学服务的基本要素要点

(1) 药学服务的基本要素是“与药物有关”的“服务”。

(2) “服务”是以提供信息和知识的形式满足公众与药物使用有关的某种特殊需要。

(3) “服务”是一个群体(药师)对另一个群体(患者)的关怀和责任。



### 考试难点与易混淆知识点

(1) PC的“服务”不同于一般的仅限于行为上的功能,是以提供信息和知识的形式进行。

(2) PC的“服务”具有很强的社会属性,涉及到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,监督他们在用药过程中的安全、有效、经济和适宜。

(3) PC的“与药物有关”的“服务”不仅是治疗性用药,还有预防性用药、保健性用药。

(4) PC是“以患者为中心”。



### 精选试题与解析

#### ✦ 最佳选择题

1. 有关药学服务(PC)的涵义,以下说法不正确的是

- A. PC的基本要素是与药物有关的服务      B. PC的基本要素是以患者为中心  
C. PC是以提供信息和知识的形式为公众服务      D. PC具有很强的社会属性  
E. PC是药师对全社会患者的关怀和责任

【解析】答案为[B] 考察重点是强调药学服务是“与药物有关”的“服务”。答案ACDE均为正确叙述。

细目2 从事药学服务应具备的素质

要点(1) 沟通的意义与技巧

要点(2) 药历的作用、主要内容和格式

要点(3) 药学服务中的投诉和应对



## 内容精要

从事药学服务的药师应具备较高的交流沟通能力、药历书写能力和一定的投诉应对能力和技巧。

### (一) 沟通的意义与技巧

#### 1. 沟通的意义

- (1) 沟通可使患者获得有关用药的指导,使药师获取患者的信息和问题。
- (2) 沟通可通过药师问答解决患者在用药过程中的问题。
- (3) 沟通可加强药师和患者的情感与联系,使药师“服务”更贴近患者。
- (4) 沟通可提高公众对药师的认知度。

#### 2. 沟通的技巧

- (1) 认真聆听 表达尊重和礼节、关注和重视。
- (2) 注意语言的表达 多使用服务用语和通俗易懂的语言,使用短句子和开放式提问方式。
- (3) 注意非语言的运用 如微笑、点头、目光接触、手势、体位等。
- (4) 注意掌握时间 时间不宜过长,提供信息不宜过多。
- (5) 关注特殊人群 如婴幼儿、老年人、少数民族、国外来宾等。

### (二) 药历的作用、主要内容和格式

#### 1. 药历的作用

药历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。

#### 2. 药历的主要内容和格式

##### (1) 国外模式

①SOAP模式:主诉(subjective)信息、体检(objective)信息、评价(assessment)信息和提出治疗方案(plan)。

②TITRS模式:主题(title)、诊疗介绍(introduction)、正文部分(test)、提出建议(recommendation)和签字(signature)。

##### (2) 国内推荐模式

①基本情况: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。

②病历摘要:既往病史、体格检查、临床诊断、非药物治疗情况、既往用药史、主要实验室检查数据、出院与转归。

③用药记录: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。

④用药评价: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。

### (三) 投诉和应对



### 1. 投诉的类型

①服务态度与质量；②药品数量；③药品质量；④退药；⑤用药后发生严重不良反应；⑥价格异议。

### 2. 患者投诉的处理

- (1) 选择合适的地点 尽快将患者带离现场，到办公室或会议室等场所。
- (2) 选择合适的人员 接待人须有亲和力、善于沟通，并有一定的经验。一般投诉可由当事人的主管或同事接待，复杂或严重问题应由店长、经理或科主任接待。
- (3) 接待时的举止行为要点
  - ①尊重：是人类最需要满足的心理要求，可收到事半功倍的效果。
  - ②微笑：是含义深远的态势语言，可迅速拉近人与人之间的距离，化解患者的怨气。
  - ③行为举止：应大方、端庄，以取得患者的信任。
  - ④特别提示：接待时应先请患者坐下，必要时倒上一杯水。
- (4) 适当的方式和语言 使患者能够换位思考，双方在共同基础上达到谅解。
- (5) 证据原则 工作中保存有形的证据，如处方、清单、病历、药历、微机储存信息等，以应对患者投诉。



## 考试难点与易混淆知识点

目前国内药历的主要内容项目较多，需要记忆。

应对患者投诉是药学服务的棘手问题，接待投诉者的举止行为要点很重要。



## 精选试题与解析

### ✦ 最佳选择题

1. 国内推荐的药历格式和内容不包括

- A. 患者基本情况                      B. 患者用药记录                      C. 患者病历  
D. 患者用药结果评价                      E. 药师对药物治疗的建设性意见

【解析】答案为 [C] 考察重点是药历与病历的区别。答案 ABDE 均为药历的内容。

## 小单元（二） 药学服务的内涵

- 细目 1 药学服务的内容
- 细目 2 药学服务的对象
- 细目 3 药学服务的效果