

最佳畅销书



2017

国家执业药师考试 辅导用书

药学综合知识与技能

总主编 杨世民 主编 钱春梅 陈有亮

第11版

- 独家原创记忆宝
速记考点忘不了
考点串联有技巧
关联记忆显奇效 ●

赠

- ① 精品题库请扫二维码
- ② 药师在线20元优惠券

中国医药科技出版社

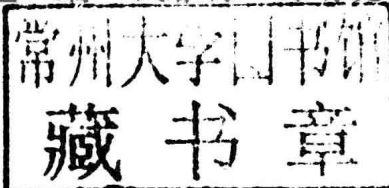
• 2017国家执业药师考试辅导用书 •

(第11版)

药学综合知识与技能

总主编 杨世民

主 编 钱春梅 陈有亮



中国医药科技出版社

内 容 提 要

本书是“2017 国家执业药师考试辅导用书”系列之一,由多年从事执业药师考前辅导的专家围绕最新版考试大纲和指南并研究分析了 2016 年真题试卷后精心编写而成。书中开篇导言部分介绍了应对考试新变化、新要求的复习方法与应试技巧,帮助考生梳理复习思路,做到心中有数;然后,本书分章节设置了“考纲实录”、“内容精要”、“记忆宝”及“考点串联”等版块,以“图表为主、文字为辅”的形式凝练、归纳考试要点,全面覆盖新考纲的考点,帮助考生巧记、速记,高效复习,一举通关。本书具有极强的针对性和实用性,是参加 2017 年国家执业药师资格考试考生的必备复习用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

药学综合知识与技能/钱春梅,陈有亮主编.—11 版.—北京:中国医药科技出版社,2017.1

2017 国家执业药师考试辅导用书

ISBN 978-7-5067-8963-9

I. ①药… II. ①钱… ②陈… III. ①药理学—资格考试—自学参考资料 IV. ①R9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 317852 号

美术编辑 陈君杞

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 发行:010-62227427 邮购:010-62236938

网址 www.cmstp.com

规格 787×1092mm $\frac{1}{16}$

印张 23

字数 438 千字

初版 2007 年 6 月第 1 版

版次 2017 年 1 月第 11 版

印次 2017 年 3 月第 2 次印刷

印刷 北京市密东印刷有限公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978-7-5067-8963-9

定价 63.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话:010-62228771

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

《《《《编委会》》》》

总主编 杨世民

主 编 钱春梅 陈有亮

编 委 (以姓氏笔画为序)

卜思羽 王 佳 边晓丽 吕居娴

陈 航 陈有亮 陈芳晓 陈学敏

尚 飞 钱春梅 徐 利 矫瑞金

敬 欣

11 版前言

“国家执业药师考试辅导用书”系列图书由多年从事执业药师考试考前辅导的专家团队精心编写。该系列图书自 2007 年推出以来，每年紧扣考纲要求和考试趋势变化及时改版更新，其考点内容判断精准，考前辅导效果极佳，因而深受广大考生的青睐。

自 2015 年，国家执业药师资格考试大纲发生了重大变化，从考试内容、重点要求到考题类型等多方面，都更加强调应用，充分体现“以用定考、以用为先、以人为本、以业为重”的主导思想，以保证执业药师在未来的医疗健康领域承担重要角色。这样的变化对提升执业药师价值、引领执业药师队伍健康发展具有重大意义。

本系列第 11 版的编写紧紧围绕国家执业药师资格考试新大纲的要求，章节编排和内容根据《国家执业药师考试指南》（第七版·2017）及时做了相应调整。为突出辅导用书特色，本系列图书在内容版块上做了精心设计，主要包括“考纲实录”、“内容精要”和“考点串联”三大版块，以图表为主、文字为辅的形式，将复杂的内容简单化、条理化，便于考生一目了然地掌握重点。此外，还对难点和易混知识点原创了“记忆宝”，帮助考生记忆，提高复习效率。章末总结有“考点串联”，把高频考点的相关知识多线索串联，利于考生关联记忆，增强应试能力。本系列图书的编写力求结合实际，强调应用，突出重点，归纳难点，提炼考点，旨在帮助考生高效复习，一举通关。

为了回馈广大读者多年来对中国医药科技出版社执业药师考试辅导系列图书的厚爱与支持，中国医药科技出版社投入巨资，借助最新互联网技术，对执业药师网络学习平台“药师在线”（www.51yaoshi.com）进行全面重装改版升级。“药师在线”坚持“提升药师价值，呵护公众健康”和“以客户为中心”的服务理念，此次改版更是以“带给客户极致体验”为设计目标，操作界面更为简单，视频听课更为流畅，大屏录课视听效果更为舒适，并全新升级在线练习模块。全新改版的“药师在线”官网最大特点是结合线下培训及移动端的发展势头，将 PC 端和手机端进行无缝对接。与此同时，新版官网摒弃纯电商化的售卖课程路线，逐步转向集官方资讯发布平台、考点知识点分享平台、书网同步试点平台等服务功能于一体的综合性线上考前互联网学习平台，使广大同学获得更优质、更实惠、更高效的互联网学习体验。

我们追求的目标是“一切为了考生，提供书网结合的立体化服务，做最好的执业药师考试辅导平台”。为了不断提高图书品质，欢迎广大读者提出宝贵意见，我们将在今后的工作中不断修订完善。意见反馈邮箱：yykj401@163.com。

中国医药科技出版社正版图书附赠“药师在线”优惠学习卡，考生可以优惠价格收看名师讲座。

国家执业药师考试辅导系列图书编委会
2017 年 1 月

目 录

CONTENTS

导 言 复习指导与应试技巧 / 1

第一章 执业药师与药学服务 / 5

- 第一节 药学服务的基本要求 5
- 第二节 药学服务的能力要求 6
- 第三节 药学服务的内容 8

第二章 药品调剂和药品管理 / 12

- 第一节 处方 12
- 第二节 处方审核 14
- 第三节 处方调配 26
- 第四节 药品管理和供应 29
- 第五节 药学计算 40

第三章 用药教育与咨询 / 45

- 第一节 药物信息咨询服务 45
- 第二节 用药指导 57
- 第三节 疾病管理与健康宣教 64

第四章 用药安全 / 69

- 第一节 药物警戒 69
- 第二节 药品不良反应 71
- 第三节 药源性疾病 74
- 第四节 用药错误 80
- 第五节 药品质量缺陷 88
- 第六节 特殊人群用药 92

第五章 药品的临床评价方法与应用 / 114**第六章 药物治疗基础知识 / 120****第七章 常用医学检查指标的解读 / 123**

第一节 血常规检查	123
第二节 尿常规检查	127
第三节 粪常规检查	130
第四节 肝功能检查	133
第五节 肾功能检查	136
第六节 其他常用血生化检查	138
第七节 乙型肝炎血清免疫学检查	143

第八章 常见病症的自我药疗 / 146

第一节 发热	146
第二节 疼痛	148
第三节 视疲劳	153
第四节 沙眼和急性结膜炎	155
第五节 上感与流感	158
第六节 鼻塞和过敏性鼻炎	160
第七节 咳嗽	162
第八节 口腔溃疡	166
第九节 消化不良	167
第十节 腹泻	169
第十一节 便秘	171
第十二节 痔疮	174
第十三节 肠道寄生虫病	175
第十四节 营养不良	177
第十五节 阴道炎	180
第十六节 痛经	182
第十七节 痤疮和荨麻疹	183
第十八节 湿疹	186
第十九节 烫伤和冻伤（疮）	187
第二十节 手足真菌感染	190
第二十一节 昆虫叮咬	192

第九章 呼吸系统常见疾病 / 194

第一节 肺炎	194
--------------	-----

第二节 支气管哮喘	196
第三节 慢性阻塞性肺病	200
第四节 肺结核	204

第十章 心血管系统常见疾病 / 211

第一节 高血压	211
第二节 冠状动脉粥样硬化性心脏病	216
第三节 血脂异常	221
第四节 心力衰竭	225
第五节 心房颤动	229
第六节 深静脉血栓形成	231

第十一章 神经系统常见疾病 / 237

第一节 缺血性脑血管病	237
第二节 出血性脑血管病	240
第三节 癫痫	242
第四节 帕金森病	244
第五节 痴呆	247
第六节 焦虑症	250
第七节 抑郁症	253
第八节 失眠症	256

第十二章 消化系统常见疾病 / 262

第一节 胃食管反流病	262
第二节 消化性溃疡	264
第三节 胆石症和胆囊炎	267

第十三章 内分泌及代谢性疾病 / 271

第一节 甲状腺功能亢进症	271
第二节 甲状腺功能减退症	273
第三节 糖尿病	275
第四节 骨质疏松症	279
第五节 佝偻病	283
第六节 高尿酸血症与痛风	285

第十四章 泌尿系统常见疾病 / 293

第一节 尿路感染	293
----------------	-----

第二节	尿失禁	295
第三节	下尿路症状/良性前列腺增生症	297
第十五章	血液系统疾病 / 301	
第一节	缺铁性贫血	301
第二节	巨幼细胞性贫血	303
第十六章	恶性肿瘤 / 306	
第一节	治疗原则与注意事项	306
第二节	和缓医疗	309
第十七章	常见骨关节疾病 / 314	
第一节	类风湿关节炎	314
第二节	骨性关节炎	316
第十八章	病毒性疾病 / 321	
第一节	病毒性肝炎	321
第二节	艾滋病	323
第三节	带状疱疹	325
第四节	单纯疱疹	326
第十九章	妇科疾病与计划生育 / 329	
第一节	围绝经期综合征	329
第二节	计划生育与避孕	332
第二十章	中毒解救 / 338	
第一节	一般救治措施	338
第二节	催眠药、镇静药、阿片类及其他常用药物中毒	340
第三节	有机磷、香豆素类杀鼠药、氟乙酰胺、氰化物、磷化锌以及 各种重金属中毒	345
第四节	蛇咬伤中毒	350

导 言

复习指导与应试技巧

国家执业药师资格考试是执业药师职业准入控制的重要手段，是执业药师资格认定的首要环节。

为了适应一年一度的国家执业药师考试工作，及时、准确地指导 2017 年应试人员备考科目有关内容，根据 2015 年版《国家执业药师资格考试大纲》（以下简称《考试大纲》）与相应科目《国家执业药师考试指南》（第七版·2017），总结多年考前辅导的经验以及历年应试人员的反馈意见，对国家执业药师考试辅导系列——国家执业药师考试辅导用书、习题与解析、冲刺试卷进行重新编写。

一、《药学综合知识与技能》（国家执业药师考试指南）（2017 年版）简介

《药学综合知识与技能》主要考查执业药师综合运用所学的各项知识与技能，正确分析、处理和解决在开展药品质量管理和指导合理用药工作中所遇到各种实际问题的能力，集中反映执业药师理论联系实际、有效开展药学服务的综合知识与技能要求。

（一）《药学综合知识与技能》（国家执业药师考试指南）（2017 年版）的编排

《药学综合知识与技能》（国家执业药师考试指南）（2017 年版）（以下简称《指南》）依据《考试大纲（2015 年版）》编写，全书内容总共分为 20 章（即大单元），合计 100 节（即小单元），近 427 个层次（即细目）。与 2011 年版比较，其知识点与内容都有非常重大的更新和扩充，更加着重强调理论联系实际，也更加注重和突出药学实践工作、临床用药指导和患者教育，与当今执业药师肩负的重任相适应，以保证患者能够安全、有效、规范地用药。

（二）《指南》（2017 年版）的主要内容

《指南》（2017 年版）知识点与内容的更新和扩充主要体现在以下两大范畴的如下方面。

1. 药学实践与用药安全

（1）第一章（执业药师与药学服务）：重点掌握执业药师承担药学服务的历史使



命,以及必须具备的专业知识和8项专业技能。

(2) 第二章(药品调剂和药品管理):重点掌握执业药师在处方调剂岗位以及各项药学实践中所需要的药学综合知识与技能,特别是处方用药适宜性审核的基础理论与临床实例、各类药学计算与换算方法、处方调配、核查与发药的规定与准则,以及需要特殊注意药品(高警示药品、麻醉药品、精神药品、兴奋剂等)的质量管理与使用规则。

(3) 第三章(用药教育与咨询):重点掌握临床常用信息服务的资料(国内外药学信息源)以及对信息数据可靠性的正确判断与合理利用,并掌握为患者、医师、护士进行用药教育与咨询服务的典型临床实例。

(4) 第四章(用药安全):重点掌握药物警戒的工作内容、药品不良反应因果关系评价以及特殊人群(妊娠与哺乳期妇女、新生儿与儿童、老年人、肝肾功能不全患者等)用药实践过程中经常遇到的问题、处理原则与临床实例。

(5) 第五章(药品的临床评价方法与应用):重点掌握治疗药物的有效性、安全性、经济性评价,以及循证医学在药物治疗中的应用。

2. 自我药疗与药物治疗

(1) 第六章(药物治疗基础知识):重点掌握药物治疗方案制定的基本过程与一般原则。

(2) 第七章(常用医学检查指标的解读):重点掌握血常规、肝肾功能检查各项指标的正常值参考范围,以及常用医学检查结果的临床意义。

(3) 第八章(常见病症的自我药疗):重点掌握治疗发热、疼痛、上感与流感、腹泻、阴道炎、痤疮等25种常见病症的治疗药物(非处方药与处方药),以及安全、有效、规范用药的注意事项与患者教育。

(4) 第九章至第十九章:重点掌握呼吸系统疾病(肺炎、支气管哮喘与肺结核)、心血管系统疾病(高血压、冠状动脉粥样硬化性心脏病与血脂异常)、神经系统疾病(脑血管病、癫痫、帕金森病与抑郁症)、消化系统疾病(胃食管反流病与消化性溃疡)、内分泌及代谢性疾病(甲状腺功能亢进症、糖尿病、骨质疏松症、佝偻病与痛风)等各系统常见疾病的临床基础与药物治疗,以及用药注意事项与患者教育。

(5) 第二十章(中毒解救):重点掌握中毒的一般救治措施、处理方法与特殊解毒剂、常见中毒物质(巴比妥类镇静催眠药等常用药物、酒精、有机磷、杀鼠药、铅、汞等)的临床中毒表现与解救措施。

二、《药学综合知识与技能》(国家执业药师考试指南)(2017年版)复习指导

(一) 2017年应试考生注意事项

1. 药学实践与用药安全

所属章节与内容是执业药师的主要实践工作(处方审核、处方调配、用药咨询与



患者教育)中必须掌握的知识与技能,是国家执业药师资格考试本科目的重要考查部分;其中有关的医药学理论知识与临床用药实践联系密切、融为一体,规范又具体。应试考生复习时可结合或对比自身工作实践,有助于逐一领会贯通。

2. 自我药疗与药物治疗

“自我药疗”内容看似简单、普通,但是却涉及人体从头到脚、由内至外的25种常见病症,可谓处处可见、人人可患,是药房与药店的执业药师开展用药咨询、药学服务的主要内容。应试考生复习时不可轻视,必须掌握对这些病症的正确判断、处置措施(用药安全及患者教育)。

“药物治疗”涉及医学病生理基础知识与临床诊疗实践知识较多。对执业药师而言,学习、了解这些知识的主要目的是便于理解医生的临床思维,协助其实现对患者进行安全有效药物治疗的意图,配合其更好地实施对患者的用药教育。应试考生应重点掌握对于常见病症的药物治疗以及合理用药方案的优化。

(二) 2017年应试复习技巧

1. 本科目与药学实践工作关系密切,内容繁杂细致,临床实例的个体性较强、系统性较弱,应试人员必须首先依据《考试大纲》要求,认真、仔细阅读《指南》(一遍乃至数遍),对其中的所有知识点及其具体内容有所熟悉或了解,然后结合个人工作实践,找出自身知识体系的薄弱点,特别是自己尚未参与过的药学实践工作内容部分以及需要“死记硬背”的理论知识与专业技能,则必须反复阅读,以力求在理解和熟悉的基础上牢固掌握,并能综合应用相关知识与专业技能解答习题。

2. 在熟悉《指南》的基础上,考生则可以本指南配套辅导用书为蓝本进行深化复习。本指南配套辅导用书的特色版块如下:

(1)【内容精要】为主体,以表格形式列出各章节的要点,层次分明、条理清楚、一目了然,便于考生记忆与掌握。

(2)【记忆宝】以三言两语、言简意赅地汇总了各章节的关键词与重要考点,提示应试人员记忆的诀窍与关键点。

(3)【考点串联】以历年考题作为资料,以点睛方式列出“题眼”。为了便于不同考生有针对性地选择记忆,以阿拉伯数字编号分列。

应试人员对本指南配套辅导用书的【内容精要】需逐页梳理各表格内容,将仍未掌握或熟悉的知识与内容,采用适合个人的记忆方法(如理解法、联想法、谐音法等)进行存贮,借助【记忆宝】与【考点串联】两大版块仔细揣摩分析所复习内容中可能的考试命题思路,以便做到“举一反三”。

3. 在通读本指南配套辅导用书时,应试人员可采用“单元法”(根据《考试大纲》的大单元或小单元,或依照《指南》章节编排为单位)安排复习备考计划及梳理知识掌握脉络,同时以与之配套的《习题与解析》作为深化复习、强化记忆的媒介,发现复习备考过程中的薄弱环节。

4. 在临考阶段,应试人员需适时以与之配套的《冲刺试卷》进行演习训练与自



我模拟考试，以提高应试能力、调适临考状态。

三、《药学综合知识与技能》试题特点与答题技巧

1. 分析 2016 年国家执业药师资格考试《药学综合知识与技能》科目试卷可见，试题的综合性很强，很多题目并不能直接找到答案，需要计算与综合分析才能作答。A 型题（最佳选择题）的正确答案尚比较容易命中，X 型题（多项选择题）的正确答案难以无遗漏地作出正确选择。新加入的、着重考查医药学理论知识与临床用药实践密切联系的 C 型题（综合分析选择题），其所占分量与试题难度确实有“来势汹汹、来者不善”之势，应试考生必须引起足够重视。

2. 解答 A 型题（最佳选择题）最好采用排除法，确保较高的答题准确率，以免面对看似简单的试题而“轻敌”地误答错判。解答 B 型题（配伍选择题）可采用直接法，而且应先解答该组题中自己有把握的小题；之后对于自己尚拿捏不准的小题，再采用排除法，因为近年来配伍选择题的题干大多为 2~3 个，采用排除法解答，对于此类小题的应答准确率可提高。解答 X 型题（多项选择题）应采用直接法或猜测法，“全选”或“全不选”的正确率同为零，最好不要采用。

3. 对于 2015 年《考试大纲》新加入的、着重考查理论联系实际的 C 型题（综合分析选择题），必须谨慎对待。首先需读懂题干中所列临床情景、病例的内涵及其可能涉及的考点内容（找出关键词），以便依次解析“共用题干”的一组试题，它们之间的关系或者平行、或者隶属。因此，解题时仍然以“排除法”的答题技巧最能避免误答错判。

4. 在解析试题过程中，关注和揣摩各个备选答案与试题题干中“关键词”的联系尤为重要，特别是相同、相关或对立的描述及表示绝对或否定的词语，均往往正在提示正确答案的选择方向。

四、结束语

在《国家执业药师资格考试大纲》与相应科目《国家执业药师考试指南》及试卷题型大幅变革的第三年，愿更多的应试人员能受益于本指南配套辅导用书，顺利地通过该科目的考试，取得国家执业药师资格证书，为国家药学事业做出贡献。



第一章

执业药师与药学服务

第一节 药学服务的基本要求



考纲实录

★ 细 目	★ 要 点
药学服务的内涵与服务对象	(1) 药学服务的重要人群 (2) 执业药师与药学服务的关系



内容精要

一、药学服务的内涵

项 目	内 容
药学服务的含义	药师应用药学专业知识向公众提供直接的、负责任的、与药物应用有关的服务，以期提高药物治疗的安全、有效、经济和适宜性，改善和提高人类健康生活质量
药学服务的基本要素	“与药物有关”的“服务”；即不仅要以实物形式服务，还要以提供信息和知识的形式满足患者在药物治疗上的特殊需要；具有很强的社会属性
药学服务的工作内容	药学服务是一种更高层次的临床实践，在完成传统的处方调剂、药品检验、药品供应外，必须在患者药物治疗全程中予以并获得效果，涵盖患者用药相关的全部需求，包括选药、用药、疗效跟踪、用药方案与剂量调整、不良反应规避、疾病防治和公众的健康教育等全程

二、药学服务的对象

药学服务对象	药学服务的重要人群
广大公众，包括患者及家属、医护人员和医疗卫生工作者、药品消费者和健康人群	①用药周期长的慢性病患者或需要长期甚至终生用药者 ②病情和用药复杂、同患多种疾病、需同时合并应用多种药品者 ③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

续表

药学服务对象	药学服务的重要人群
	④用药后容易出现明显药物不良反应者 ⑤特殊人群，如特殊体质、肝肾功能不全者、过敏体质者、小儿、老人、妊娠及哺乳期妇女、血液透析者、听障、视障人士等 ⑥应用特殊剂型、特殊给药途径，因药物治疗窗窄而需做用药监测者

【记忆宝】

药学服务的重要人群囊括六特殊：人群、病情、疗程、反应、药品、途径。

三、执业药师

执业药师的定义	执业药师的职责
指经过全国统一考试合格，取得《执业药师资格证书》并经过注册登记，在药品生产、经营、使用单位中执业的药学技术人员	各个执业领域的药师都需要建立以消费者为中心的服务理念，主动参与到药学服务工作中，为保障公众正确、安全、有效、合理用药提供优质的服务

第二节 药学服务的能力要求

考纲实录

★ 细 目	★ 要 点
药学服务的能力要求	(1) 职业道德 (2) 专业知识 (3) 专业技能

内容精要

一、药学服务的能力要求

项 目	内 容
职业道德	①忠于职守，以对药品质量负责、保证人民用药安全有效为基本准则，绝不允许调配、发出尚未达到质量标准要求的药品以及缺乏疗效的药品 ②有良好的人文道德素养，遵循社会伦理规范 ③尽力为患者提供专业、真实、准确和全面的用药信息，并尊重患者隐私，严格遵守伦理道德



续表

项 目	内 容
专业知识	①药学专业知识和药师最重要的本领：具有药学专业背景，具备扎实的药学专业知识 ②医学专业知识：学习、了解相关基础医学和临床医学知识，以便于理解医生的临床思维，协助其实现药物治疗的意图；以便于更好地实施患者的用药教育，提高其药物治疗依从性
专业技能	详见“药学服务的专业技能”项下内容

二、药学服务的专业技能

项 目	内 容
调剂技能	药师的基本工作；依据医师处方或医嘱，调配发放药品并进行用药交代，回答患者咨询，特别是对于患者选购非处方药提供用药指导或提出寻求医师治疗的建议
咨询与用药教育技能	①提供药品资讯给医护人员、给予患者合理用药建议、提供用药说明及用药宣教等 ②用药教育：以患者可听懂并愿意遵照执行的语言或图示及文字表达，以提高其用药依从性
药品管理技能	从药品的验收（逐件、逐批核对）到验收合格后，按贮存要求上架、定位摆放、标志清晰；按照法规等要求对药品进行相关的养护和管理，以保证贮存和发出的药品质量合格
药品警戒技能	①主动收集药品不良反应，注意药品定期安全性更新报告、警示信息等，接到药品不良事件报告后需先予以行之有效的处置、安抚和解疑 ②警惕与防范用药错误与药品质量缺陷
沟通技能	沟通是建立、维持并增进药师与患者之间专业性关系的重要途径，具有双向交流作用；患者获得有关用药的指导，药师获取患者的用药感受、问题及用药规律
药历书写技能	“药历”是药师发现、分析和解决药物相关问题的专业技术档案，是个体化药物治疗的重要依据。药历书写要客观、真实、完整、清晰、易懂，不用判断性语句
投诉与应对能力	正确、妥善地处理患者的投诉可改善并提高药师的服务，增进患者对其工作的信任；反之，对患者的失信和伤害很可能会产生爆炸链式的反应，甚至导致纠纷
自主学习能力	重视继续教育，善于向同行、医疗团队学习取经，具有从各种书籍、文献及网络工具获取最新前沿药品资讯的能力

【记忆宝】

药学服务的专业技能是：调剂－咨询－宣教、药品管理－警戒、沟通－药历书写、投诉应对－自学。

1. 药师咨询服务的形式与流程

项 目	内 容
咨询形式	当面用药指导、电话咨询、书信咨询、传真咨询、E-mail 咨询、网络咨询等
咨询流程	①了解提问者的背景及其问题背景；②理清或重整问题并分类；③决定药物资讯搜索策略；④对查询到的资料进行评估分析；⑤组织答案；⑥记录与追踪



2. 沟通的技巧与特别关注事项

项 目	内 容
沟通的技巧	①认真聆听；②注意使用通俗易懂的语言，尽量避免使用专业术语；谈话时应尽量使用短句与开放式的提问方式；③与患者的谈话时间不宜过长，提供的信息也不宜过多，可准备一些宣教资料，方便患者阅读
特别关注事项	关注特殊人群；如对老年人应反复交代药品的用法用量及其适应证与禁忌证，直至患者完全明白；尽量为其选择每日仅需服用1~2次的药品，配备分剂量药盒等

3. 药历模式简介

项 目	内 容
国外	美国卫生系统药师协会推荐 SOAP 模式（患者主诉信息、体检信息、评价和提出治疗方案）； TITRS 模式（主题、诊疗介绍、正文部分、提出建议和签字）
国内	中国药学会医院药学专业委员会推荐：患者基本情况、病历摘要、用药记录、用药评价； 卫计委临床药师培训工作教学模式：①患者基本信息；②主诉和现病史；③既往病史与用药史、家族史、伴发疾病与用药情况；④临床诊断要点；⑤药物治疗日志；⑥带教老师对日志的批改、点评意见，学员所作药物治疗总结

4. 投诉与应对能力技能

投诉类型	投诉的处理
①多数患者的投诉是对药师的服务态度不满意 ②价格异议、药品质量或数量问题	①投诉即时发生，应该尽快将患者带离现场 ②接待投诉的人员必须有亲和力、善于沟通 ③要点是尊重和微笑，以拉近人与人之间的距离，消除隔阂，化解投诉者的怨气 ④不宜由当事人接待；事件比较复杂或患者反映的问题比较严重时，则应由店长、经理或科主任接待

第三节 药学服务的内容



考纲实录

★ 细 目	★ 要 点
药学服务的内容	(1) 主要工作内容 (2) 药学服务新进展

