



全国药学、中药学类专业实验实训「十三五」规划教材
总主编 张大方 朱俊义 张立祥 方成武 张震云 张彦文 马波



YAOXUE FUWU JISHU

药学服务技术

张 虹 刘东平◎主编

北京科学技术出版社



全国药学、中药学类专业实验实训“十三五”规划教材

总主编 张大方 朱俊义 张立祥 方成武 张震云 张彦文 马 波

YAOXUE FUWU JISHU

药学服务技术

张 虹 刘东平◎主编

北京科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

药学服务技术 / 张虹, 刘东平主编. —北京: 北京科学技术出版社, 2016.8
(全国药学、中药学类专业实验实训“十三五”规划教材)

ISBN 978-7-5304-8336-7

I . ①药… II . ①张… ②刘… III . ①药理学—医学院校—医学院校—教材
IV . ①R9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 081323 号

药学服务技术

主 编: 张 虹 刘东平

策划编辑: 王 微

责任编辑: 杨朝晖 张晓雪

责任校对: 贾 荣

责任印制: 李 茗

封面设计: 异一设计

版式设计: 天露霖文化

出 版 人: 曾庆宇

出版发行: 北京科学技术出版社

社 址: 北京西直门南大街16号

邮政编码: 100035

电话传真: 0086-10-66135495 (总编室)

0086-10-66113227 (发行部) 0086-10-66161952 (发行部传真)

电子信箱: bjkj@bjkjpress.com

网 址: www.bkydw.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市国新印装有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

字 数: 327千字

印 张: 17.25

版 次: 2016年8月第1版

印 次: 2016年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5304-8336-7/R · 2097

定 价: 48.00 元



京科版图书, 版权所有, 侵权必究。
京科版图书, 印装差错, 负责退换。

全国药学、中药学类专业实验实训“十三五”规划教材

总主编

张大方

教育部高等学校中药学类专业教学指导委员会 副主任委员

朱俊义

通化师范学院 副院长

张立祥

山东中医药高等专科学校 校长

方成武

亳州职业技术学院 院长

张震云

山西药科职业学院 院长

张彦文

天津医学高等专科学校 校长

马 波

安徽中医药高等专科学校 副校长

《药学服务技术》

编者名单

主 编 张 虹 刘东平

副主编 梁安鹏 刘文娟 刘 佳 王松婷 张 琦

编 者 (以姓氏笔画为序)

王松婷(亳州职业技术学院)

王增仙(山西药科职业学院)

刘 佳(长春中医药大学)

刘文娟(山西药科职业学院)

刘东平(安徽中医药高等专科学校)

刘娱姗(安徽中医药高等专科学校)

孙毅东(广东省中医院珠海医院)

吴 君(山东中医药高等专科学校)

张 虹(山西药科职业学院)

张 琦(中国人民解放军第二〇八医院)

陈湘玲(山西药科职业学院)

梁安鹏(山西滨海专业大药房连锁有限公司)

总前言

为贯彻李克强总理在高等教育改革创新座谈会上的讲话精神和教育部有关高校实验教学改革的要求,即“注重增强学生实践能力,培育工匠精神,践行知行合一,多为学生提供动手机会,提高解决实际问题的能力”,满足培养应用型人才的迫切需求,解决目前国内尚无统一的、成体系的、符合当前实验实训教学改革要求的相关教材的问题,我们组织全国 20 余所院校、企业和医院的优秀教师、行业专家联合编写了这套“全国药学、中药学类专业实验实训‘十三五’规划教材”,旨在打造一套紧跟国家教育教学改革发展方向,创新药学、中药学类专业实验实训教学方法的精品教材,从而为“十三五”期间落实国家以培养应用型人才为主的教育主导思想提供优秀的教育资源。

本套教材以基本技能与方法为主线,归纳每门课程的共性技术,以制定规范化操作为重点,将典型实验实训项目引入课程之中,这是本套教材改革创新点之一;将不同课程的重点内容纳入综合性实验与设计性实验,培养学生独立工作的能力与综合运用知识的能力,体现了“传承有特色,创新有基础,服务有能力”的人才培养要求,这是本套教材改革创新点之二;在专业课实验实训中设置了企业生产流程、在基础课中设置了科学研究案例,注重课堂教学与生产、科研相结合,提高人才培养质量,改变了以往学校学习与实际应用的脱节现象,这是本套教材改革创新点之三;注重培养学生综合素质,结合每门课程的特点,将实验实训中的应急处置纳入教材内容之中,提高学生的专业安全知识与应用能力,将实验实训后的清理工作与废弃物的处理列入章节,增强学生的责任意识与环保意识,这是本套教材改革创新点之四。

作为药学、中药学类专业实验实训的全国性规划教材,为了充分保证本套教材的创新性和权威性,我们遴选了国家示范院校及具有显著专业特色并处于国内领先水平的院校、企业、医院等单位的优秀教师和行业专家,组成了编写委员会。根据教学改革的需要,我们还将陆续组织相关单位联合编写具有创新价值的实验实训教材,以供全国药学、中药学、医学、护理等专业教育教学使用,同时也为相关企业和医院的从业人员提供参考用书。

北京科学技术出版社始终坚持“创新、精品”的教材出版理念，并将这种理念落实到严谨、高效的工作之中，感谢他们创新性、专业性的工作！各参编单位在本套教材的前期调研论证工作中给予了大力的支持，各位编者在教材的编写过程中做了大量开拓性的工作，在本套教材即将面世之际，特向他们表示衷心的感谢！

教学改革是一项长期的任务，尤其是实验实训教学，更需要在实践中不断探索。对本套教材编写中可能存在的缺点与不足，恳请各位读者在使用过程中提出宝贵意见和建议，以期不断完善。

张大方

2016年7月

前言

《药学服务技术》是“全国药学、中药学类专业实验实训‘十三五’规划教材”之一。教材的编写坚持“科学、实用、改革、创新”的宗旨，按照市场的需求和实际工作实践的要求，结合《中华人民共和国职业分类大典》中药学类专业面向的群体所需的知识、能力、素质要求，参照国家执业药师《药学综合知识与技能》考试大纲的要求设计教材内容。教材注重理论与实践的有机结合，强调以知识够用为度，注重对学生综合应用能力、实践能力、创新能力的培养，并将药学职业道德教育贯穿始终。

本教材按照药学服务岗位的工作任务，设计了“药学服务基本技能”和“药学服务实践”两篇。教材内容以社会药店药学服务工作为重点，兼顾医院药学服务工作。内容和行动领域始终与药学服务工作实际相结合，强化对药学服务工作过程的认识与理解，强化药学服务基本技能的训练，强化药学服务岗位能力的培养，力求达到知识、能力、素质的三位一体。

本教材由医药院校和企业中具备丰富实践经验的专家共同参与编写。教材结合职业教育特征和学生的认知特点，通过运用大量的案例及分析，强化对学生实际应用能力的训练，提高学生运用知识分析问题、解决问题的能力；通过穿插药师提示、知识链接等栏目强化学生对重点知识内容的关注，激发学生的学习兴趣。

本教材具有首创性、导向性、可行性的特点，适合各类普通医药高职院校相关专业教学使用，也可作为药学服务岗位的培训教材或参考书。

由于编者水平有限，书中不当之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

编者

2016年5月

目 录

上篇 · 药学服务基本技能

第一章 药学服务概述

- 第一节 药学服务的定义及发展现状 / 2
- 第二节 药学服务的对象及内容 / 6
- 第三节 药学人员的素质要求 / 14
- 第四节 药学职业道德 / 17

第二章 用药教育与指导

- 第一节 用药教育与指导的方法及内容 / 22
- 第二节 药品说明书的指导作用 / 35
- 第三节 特殊人群用药教育与指导 / 49
- 第四节 健康教育与慢病管理 / 53

第三章 药学服务基本技能训练

- 第一节 药学服务的礼仪 / 57
- 第二节 顾客接待技能 / 60
- 第三节 体重、体温、血压、血糖的测量技能 / 67
- 第四节 药历书写技能 / 71
- 第五节 药学计算技能 / 75
- 第六节 处方调配和审核技能 / 81

- 第七节 用药交代与用药指导 / 92
- 第八节 药物警戒及不良反应管理技能 / 96
- 第九节 药品质量鉴别技能 / 110
- 第十节 药品陈列技能 / 117

第四章 药学信息服务

- 第一节 药学信息服务概述 / 122
- 第二节 药学信息服务的常用资料 / 126
- 第三节 药学信息服务实施案例 / 140

下篇 · 药学服务实践

第五章 常见病症的用药指导

- 第一节 发热、咳嗽 / 148
- 第二节 疼痛 / 153
- 第三节 感冒与流行性感冒 / 155
- 第四节 消化不良 / 159
- 第五节 腹泻与便秘 / 161
- 第六节 眼科疾病 / 165
- 第七节 贫血 / 169
- 第八节 皮肤疾病 / 172

第六章 常见慢性疾病的用药指导

- 第一节 高血压 / 179
- 第二节 心绞痛 / 183
- 第三节 高脂血症 / 186

- 第四节 糖尿病 / 190
- 第五节 消化性溃疡 / 193
- 第六节 支气管哮喘 / 196
- 第七节 前列腺增生 / 200
- 第八节 骨质疏松症 / 202
- 第九节 痛风 / 205
- 第十节 尿路感染 / 208

第七章 联合用药和关联销售

- 第一节 联合用药 / 212
- 第二节 关联销售 / 218
- 第三节 关联组合销售技巧案例 / 222

第八章 售后服务及药品质量缺陷处理

- 第一节 售后服务及顾客回访 / 230
- 第二节 药品质量缺陷处理 / 236
- 第三节 顾客投诉处理 / 240
- 第四节 药店会员管理的实施 / 246

第九章 医疗机构药学服务

- 第一节 医院药学部的组织构架、部门职责 / 251
- 第二节 医疗机构的特色药学服务 / 253

上 篇

药学服务基本技能

第一章 药学服务概述

第一节 药学服务的定义及发展现状

药学服务反映了现代医药学的服务模式和健康理念，体现了“以人为本”的宗旨，是时代进步赋予药师的使命，同时也是科学发展和药学进步的结果。

一、药学服务的内涵

（一）药学服务的概念

药学服务（pharmaceutical care, PC），也称药学保健或药疗保健，有时也称全程化药学服务。药学服务是药师应用药学专业知识向公众（含医务人员、患者及其家属）提供直接的、负责任的、与药物使用有关的服务（包括药物选择、药物使用知识信息等），以期提高药物治疗的安全性、有效性、经济性和适宜性，实现改善与提高人类生活质量的理想目标。

知识链接——全程化药学服务

全程化药学服务（integrated pharmaceutical care, IPC）：是指在整个医疗卫生保健过程中，在任何场所，在实施预防保健、药物治疗之前或之中以及愈后恢复等任何时期，围绕提高生活质量这一既定目标，直接为公众提供负责任的、与药物有关的服务。

药学服务是提供与药物使用相关的各种服务的一种现代化药房工作模式。这种服务涉及全社会所有用药的患者，包括住院、门诊、社区和家庭用药患者，目的是提高药物治疗的安全性、有效性、经济性与适宜性，实现合理用药和改善患者生活质量的既定目标。这些目标包括：①治愈疾病；②消除或减轻症状；③阻止或延缓疾病进程；

④防止疾病或症状发生。

（二）药学服务的基本要素

药学服务最基本的要素是“与药物有关”的“服务”。药学服务中的“服务”，不同于一般的仅限于行为上的功能，而是一个群体（药师）对另一个群体（患者）的关怀和责任。

药学服务具有很强的社会属性，是面向全社会使用药物的患者提供与药学专业相关的技术服务，不仅以实物形式，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，监护他们在用药全程中的安全性、有效性、经济性和适宜性；不仅服务于治疗性用药，而且还服务于预防性用药、保健性用药。

（三）药学服务的功能

药学服务是一种过程，涵盖了患者用药相关的全部需求，在完成传统的处方调剂、药品检验、药品供应外，更是一种高层次的临床实践，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、疾病防治和公众健康教育等。

药学服务是药师运用最新的知识与技术，通过与其他医药专业人员合作，设计、执行和监测将对患者产生特定结果的药物治疗方案，在整个卫生保健体系中体现自己控制药物使用的能力。药学服务具有发现潜在的或实际存在的用药问题、解决实际发生的用药问题、防止潜在的用药问题发生、减少整体医疗服务费用（如缩短住院期和减少其他昂贵的服务）等功能。

二、药学服务的发展

（一）药学服务的发展历程

在 20 世纪 70 年代，已经出现“药学服务”一词，其理念源自“为药物使用负责（drug-use control）”的思想，以区别于之前单纯的药品调配工作。1987 年美国的 Hepler 和 Strand 提出“药学服务”概念，认为“在未来的 20 年中，药师应在整个卫生保健体系中表明自己在药物使用控制方面的能力”。这一观点很快得到世界各国学者的一致认可，且在 1988 年新德里世界药学大会加以明确，并被特别推荐。美国药师协会明确提出，自 20 世纪 90 年代起，药师的任务就是实施药学服务。1993 年生效的《1990 综合协调预算法案（OBRA90）》要求各州以法规的形式赋予药师向患者提供用药指导的责任。

我国药学界在 20 世纪 90 年代初就接受了药学服务的概念，到 90 年代后期，临床药师参与临床诊疗，标志着药学服务在我国真正付诸实践。在实施过程中，国内学

者在学习、借鉴国外经验基础上,针对社区药师力量薄弱的现状,提出了“全程化药学服务”的理念。学者们认为在医院、药店和社区药房等任何场所,在预防保健、药物治疗之前和过程中以及愈后恢复等整个医疗卫生保健过程中,药师应该围绕提高生活质量这一既定目标,直接为公众提供负责的、与药物相关的服务;药师不仅对患者负责,更应该对整个社会的用药人群负责;药学服务不仅由药师个体实施,更需通过与其他医药专业人员合作完成;药学服务不只是临床药师的责任,而是所有医院药师和社区药房药师的共同责任等。这些理念和实践对药学服务理论进行了丰富和发展,对新时期药师的职责赋予了新的内涵,对药学服务的理念在中国的实施起到了积极的推动作用。

(二) 药学服务的发展现状

现代药学的发展主要经历了三个阶段,即传统的以药品供应为中心的阶段;参与临床用药实践,促进合理用药为主的临床药学阶段;更高层次的以患者为中心,改善患者生命质量的药学服务阶段。在我国,经过广大药学工作者的共同努力,药学服务的理念已经被广泛认同和接受,并付诸实践。药学人员由传统的以制剂生产和处方调配为主要工作,逐步转向为患者提供包括临床应用在内的全程化服务。药学服务在我国能够广泛开展与以下因素有关。

- (1) 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望是实施药学服务的前提。
- (2) 社会公众对药学服务的迫切需求是实施药学服务的基础。
- (3) 药学学科的发展为药学服务奠定了重要的理论基础。
- (4) 药品分类管理制度的建立为实施药学服务奠定了重要的制度保障。
- (5) 药师素质的提高与队伍的壮大为实施药学服务提供了重要的技术保障。

目前国内基本上处于药学服务的初级阶段,但在药品的采购、保管、贮藏和发放方面有比较完善的管理体系和程序化的工作模式。综合性医院开展了治疗药物浓度监测、药物信息咨询、药品不良反应监测等工作,许多药学院(系)已开始了教育改革的探索,设立了药物治疗学相关课程,医疗管理部门也适时地颁布了《医疗机构药事管理暂行规定》,建立了临床药师制度等,以促进合理用药,这大大加速了药学服务的普及与开展。

然而,药学服务在我国的整体推进与发展先进的国家有很大差距。医院绝大多数的药师主要从事调剂、供应等商业工作,仅有极少数的药师从事与临床药学有关的药学服务,而且由于药师知识结构不合理,特别是诊疗知识与临床实践经验较缺乏,不能有效发挥药师工作的技术内涵,临床用药指导作用不明显,临床药学实质性的突破

不大，特别是社区药房的药学服务差距更大。影响药学服务理念推广和药学服务工作普及的原因主要有以下几个方面：①国内学术界在有关药学服务理论的系统研究、创新发展方面有待突破；②药学服务工作模式、工作规范和评价标准尚不健全；③药学信息在实施药学服务中的重要地位尚未被充分认识，药学信息支持系统和其他配套技术手段缺乏；④管理体制不完善；⑤具有专业知识与技能、适合开展药学服务的药学人才及相应的人才培养模式缺乏等。

（三）药学服务的发展趋势

随着中国社会医疗保障体制改革力度的加大、药品管理制度的完善、市场经济的发展，优质药品的供应已不是问题，公众越来越关注药品合理使用问题，仅仅以药物提供为特点的传统药学工作模式面临生存危机，药学服务工作面临着新的挑战 and 机遇。药学专业人员运用所学的专业知识有效地预防药源性疾病、合理利用医药资源，日益受到重视，药房或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将会变得尤为重要。以服务患者为宗旨的临床药学工作和药学服务工作模式将成为未来医院药学的主要发展方向。药师作为卫生保健的重要人员，通过实施药学服务，确保患者合理用药，与医疗保健、护理服务的提供者一起承担提高公众生活质量的责任。

1. 药品的快速发展使药学服务的发展成为必然 随着医药行业的迅猛发展，名目繁多的药品，令选择难度越来越大，医师迫切需要临床药师的帮助，如提供新药信息、开展临床药物咨询、规范新药的临床使用及评价等。药师深入临床与医护人员合作，运用现代医学、药学知识和技术，围绕合理用药开展临床药学工作，给予患者安全、有效、经济的治疗，得到了公众的认可。开展药学服务可以强化医师、药师、护士之间的协调关系，突出临床药师在临床用药中的决策、指导地位，改变医药分离、重医轻药的局面。

2. 安全用药的挑战促进了药学服务的快速发展 目前，我国在用药方面存在很大的安全隐患。由于国民群体文化程度还不高，尤其是医药知识相对匮乏，能读懂并完全理解药品说明书的人不多，患者自我药疗的意识比较薄弱等，药物滥用和药品不良反应事件时有发生，这不但增加了患者的经济负担，还会造成机体的损害和资源浪费。开展以患者为中心的药学服务，引导公众合理、安全用药，对于减少药品的不合理使用、提高医疗质量、减少药物不良反应的发生、减少资源浪费都将产生积极的作用。

3. 实施药学服务是现代药学工作的核心 在美国，药学服务从概念提出到实施经历了 10 年的时间。目前，美国的临床药学服务已经渗透到医院、养老院、社区医疗、家庭病床等，而且社会保健机构也在积极开展药学服务工作。进入 21 世纪，我国医

院药学逐步完成由化学模式向生物学模式的思维方式转变、由物向人的工作重点转变。特别是随着医疗卫生体制改革的进一步深化、医疗保险制度和医药分业制度的进一步实施,药学服务将会有更大的市场需求和更大的发展空间,成为现代药学工作的核心。通过提供各种形式的药学服务,充分体现药师对患者生命的关爱,保证患者安全、有效、经济地使用药物,可大大提升企业的竞争能力。

4. 药师服务能力是药学服务质量的核心 药学服务是围绕合理用药和提高患者生活质量的既定目标,提供的直接、专业、与药物和健康相关的服务,是一个内涵丰富、专业化程度很高的服务。药学服务的主体是药师,药学服务质量的优劣取决于药师服务能力和业务水平。我国自1994年开始实施的执业药师资格制度,在指导公众合理用药、保障群众用药安全有效方面发挥了积极的作用。尤其是在药学飞速发展、“以患者为中心”的新型药学服务模式形成的今天,药师在提高患者用药依从性、促进合理用药、防止药源性疾病的发生等方面有着举足轻重的作用。广大药师应将自己打造成为安全用药的指导者、关爱患者的倡导者、法律法规的执行者、公众健康的传播者,在“推进健康中国建设,深化医药卫生体制改革,理顺药品价格,实行医疗、医保、医药联动”的进程中发挥重要作用。

(张虹)

第二节 药学服务的对象及内容

药学服务的对象涉及面很广,包括患者及其家属、医护人员和卫生工作者、药品消费者和健康人群。药学服务的内容涵盖了患者用药相关的全部需求,包括合理选药及用药、疗效跟踪、用药方案调整、不良反应规避、健康教育等。

一、药学服务的对象

药学服务的对象广泛,但患者是药学服务的服务中心。

(一) 患者

通过对患者进行主动服务,最大限度地提高患者的药物治疗效果,提高用药的依从性,确保用药安全有效。

1. 开展用药教育与指导 药师在药物治疗过程中,应对患者进行实际用药的教育与指导。主要向患者说明药品名称、适应证、用药方法、用药剂量、服药后预计疗