

国家职业资格培训系列教材

医药商品购销员

(中、初级)

主编 陈长艳

主审 黎梅 刘国伟



科学出版社

国家职业资格培训系列教材

医药商品购销员 (中、初级)

主 编 陈长艳
主 审 黎 梅 刘国伟
副 主 编 陈显智 张 曦
编 者 (按姓氏汉语拼音排序)
陈长艳 陈显智 郭步伐
李德龙 张国江 张 曦

科 学 出 版 社

北 京

· 版权所有 侵权必究 ·

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303(打假办)

内 容 简 介

本教材根据人力资源和社会保障部制定的《医药商品购销员国家执业标准》为依据,针对医药商品购销员职业岗位群能力的要求,将内容分为职业道德、医学知识、药学知识、顾客服务、医药商品的购销、药品的保管与陈列、经济核算、消防和安全用电知识八章及相关法律法规知识。各章初、中级内容融为一体,写作内容紧扣现行法律法规,力求科学、简洁、实用,体现了知识的科学性、完整性和规范性。在编写上注重思想性、启发性和适用性相结合,形成了“理论-实践-测试”三位一体的教材创新体系,突出了理论知识与岗位技能相结合的实用性与可操作性,有利于提高读者的职业技能和综合素质。

本教材可作为初、中级医药商品购销员的职业培训指导用书,也可作为药品生产、经营企业从业人员进行药品知识和操作技能培训用书,以及药品购销人员的自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

医药商品购销员:中、初级/陈长艳主编. —北京:科学出版社,2014.3

国家职业资格培训系列教材

ISBN 978-7-03-040005-5

I. 医… II. 陈… III. 药品-购销-资格考试-教材 IV. F763

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第041737号

责任编辑:张茵/责任校对:李影

责任印制:肖兴/封面设计:范璧合

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

安泰印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014年3月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2014年3月第一次印刷 印张:19

字数:450 000

定价:40.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

国家职业资格培训系列教材建设指导委员会

顾	问	安	宁	蒋	志	陈	文	志	杨	永	学	阮	胜				
主	任	委	员	颜	勇												
副	主	任	委	员	黎	梅	钟	华	黄	莉	军	杜	刚	平	王	景	舟
委	员	(按姓氏汉语拼音排序)															
		陈	显	智	陈	忠	英	范	光	忠	方	天	海	李	大	权	
		李	伟	廖	烨	纯	刘	国	伟	刘	勇	田	华				
		韦	桂	黔	许	海	杨	岸	张	荣	赵	永					

前 言

医药商品购销员职业技能培训与鉴定是为了更好地贯彻执行国家职业资格鉴定制度,对医药商品购销员的技能水平和职业资格进行客观、公正、科学规范的评价,通过鉴定从而使医药商品购销员获得相应的资格证书,作为求职的凭证。

本教材是以国家人力资源和社会保障部制定的《医药商品购销员国家职业标准》为依据,结合医药商品购销员的基础水平及目前医药行业对医药商品购销员的实际要求而编写。在编写过程中坚持以国家法律为准绳,以培养学生药品营销能力为目标,以“任务引领,实践导向”为主体的课程模式,采用项目模块的编写方式,以考核要点-案例导入-项目知识-项目实践-项目练习为主线进行编写。在全面贯彻素质要求的同时,力图贯彻教材的思想性、科学性、启发性、适用性和创新性原则,体现了职业教育贴进社会对人才的需求;贴进岗位对专业人才知识、能力和情感要求的标准;贴进受教育者的心理取向和所具备的认知、情感前提。

本教材内容分为职业道德、医学知识、药学知识、顾客服务、医药商品的购销、药品的保管与陈列、经济核算、消防和安全用电知识八章及相关法律知识。各章初、中级内容融为一体,力求科学、简洁、实用,体现了知识的科学性、完整性和规范性。在各章的项目内容之前列出相应的考核要点,以便学生目标明确,重点突出;紧接着以生动有趣的生活事例或用药案例导入课程,有利于激发学生学习及探索知识的兴趣;正文之后还增加了与医药商品购销员工作岗位技能联系密切的项目实践,突出了职业教育重技能的特点,体现了理论知识与岗位技能相结合的可操作性与实用性。

本教材可作为初、中级医药商品购销员的职业培训指导用书,也可作为药品生产、经营企业从事业人员进行药品知识和操作技能培训用书,以及药品购销人员的自学用书。

本教材共分八章,各章的内容和执笔者是:第一章,职业道德,郭步伐。第二章,医学知识,项目一,医学基础知识,张国江;项目二,常见疾病介绍,陈显智。第三章,药学知识,第一节,药物基础知识,陈长艳;第二节,常用药物介绍,项目一~五(抗生素~抗病毒药),郭步伐;项目六(传出神经系统药),李德龙;项目七~十二(镇静催眠药~解热镇痛抗炎药)郭步伐;项目十三~十八(泌尿系统药~降血脂药),张曦;项目十九~二十七(血液系统药~子宫平滑肌收缩药),李德龙;项目二十八~三十(维生素类药物及钙剂~消毒防腐药),陈长艳。第四章,顾客服务,张曦。第五章,医药商品的购销,陈显智。第六章,药品的保管与陈列,陈长艳。第七章,经济核算,张曦。第八章,消防和安全用电知识,陈长艳。

本教材由贵州省毕节市卫生学校组织编写,教材编写工作得到学校教材建设委员会各位领导、各位专家的大力支持,在本教材出版之际,编写组全体同志谨向各位领导、各位专家表示崇高的敬意和衷心感谢!同时也感谢科学出版社的帮助。在教材编写中参考了部分相关教材和有关法律法规,在此向有关的作者和出版社一并致谢!

尽管我们编写组的各成员中多数具有医药学专业的实践和教学经历,经验也较为丰富,但因水平有限,教材会有诸多不尽如人意之处,敬请广大师生批评指正。

教材编写组

2013年12月

目 录

第一章 职业道德	(1)
项目一 职业道德基本知识	(1)
项目二 医药商品购销员职业守则	(4)
第二章 医学知识	(8)
项目一 医学基础知识	(8)
项目二 常见疾病介绍	(28)
第三章 药学知识	(49)
第一节 药物基础知识	(49)
项目一 药物的分类及剂型特点	(49)
项目二 药物的作用	(53)
项目三 药物的体内过程	(54)
项目四 影响药物作用的因素	(56)
项目五 处方基本知识	(58)
项目六 处方药与非处方药基本知识	(60)
项目七 药品包装和说明书	(62)
项目八 药品质量标准	(67)
第二节 常用药物介绍	(70)
项目一 抗生素	(70)
项目二 合成抗菌药	(75)
项目三 抗结核病药	(78)
项目四 抗真菌药	(79)
项目五 抗病毒药	(81)
项目六 传出神经系统药	(82)
项目七 镇静催眠药	(86)
项目八 抗癫痫药	(87)
项目九 抗精神失常药	(90)
项目十 抗帕金森病药	(91)
项目十一 镇痛药	(93)
项目十二 解热镇痛抗炎药	(95)
项目十三 泌尿系统药	(97)
项目十四 抗高血压药	(100)
项目十五 抗心绞痛药	(104)
项目十六 抗心律失常药	(106)
项目十七 抗慢性心功能不全药	(107)
项目十八 降血脂药	(110)

项目十九 血液系统药	(111)
项目二十 消化系统药	(115)
项目二十一 呼吸系统药	(120)
项目二十二 抗过敏药	(123)
项目二十三 糖皮质激素类药	(124)
项目二十四 降血糖药	(126)
项目二十五 避孕药	(128)
项目二十六 抗甲状腺激素药	(129)
项目二十七 子宫平滑肌收缩药	(130)
项目二十八 维生素类药物及钙剂	(132)
项目二十九 抗寄生虫病药	(135)
项目三十 消毒防腐药	(137)
第四章 顾客服务	(142)
项目一 接待顾客	(142)
项目二 接待顾客咨询、查询和投诉	(148)
项目三 顾客退、换药品的处理	(153)
第五章 医药商品的购销	(157)
项目一 医药商品采购	(157)
项目二 医药商品销售	(172)
第六章 药品的保管与陈列	(186)
项目一 药品的验收与入库	(186)
项目二 药品储存与养护	(192)
项目三 药品出库	(206)
项目四 药品陈列	(208)
第七章 经济核算	(213)
项目一 商业计算	(213)
项目二 药品盘点	(218)
项目三 应收、应付结算	(222)
第八章 消防和安全用电知识	(226)
项目一 防火、防爆消防知识	(226)
项目二 安全用电知识	(229)
参考文献	(232)
附录一 法律基本知识	(233)
附录二 医药商品购销员国家执业标准	(287)
项目练习参考答案	(293)

第一章 职业道德

职业道德是一般社会道德的特殊形式,是社会道德的主体部分,普遍受到全社会各行各业所重视和关注。加强职业道德的学习,对维护医药商品购销员职业的良好形象,提高服务质量有着极其重要的意义。

项目一 职业道德基本知识



考核要点

1. 职业道德的定义及主要内容。
2. 医药商品购销员的定义及职业守则。



案例导入

顾客,男性,于某药店咨询治疗乙型肝炎的药物,医药商品购销员为其介绍了拉米夫定,强调拉米夫定是目前治疗乙型病毒性肝炎的特效药物,能彻底杀灭乙型肝炎病毒,使血清乙型肝炎病毒抗原、抗体完全转阴,并能保护肝功能不再受损。最终促成顾客购买药品,售价为药店标签价格的2倍。

问题:

1. 请问医药商品购销员在本次药品销售过程中是否违背职业道德?
2. 谈谈您对案例中医药商品购销员销售行为的看法。



项目知识

一、职业概述

(一) 职业的定义

职业是指人们在社会生活中所从事的作为谋生手段的工作。从社会角度来看,职业是劳动者获得的社会角色,劳动者为社会承担一定的义务和责任,并获得相应的报酬;从国民经济活动所需要的人力资源角度来看,职业是指不同性质、不同内容、不同形式、不同操作的专门劳动岗位。职业随着社会进步和劳动分工而逐步产生和发展,它是社会生产力发展和科技进步的产物。所以,社会劳动分工是职业产生的基础和条件。一个国家经济体制、产业结构和科技水平状况决定着社会职业的构成,而职业构成的变化也客观反映着经济、科技以及社会其他领域结构的发展和结构变化。现代社会中,职业已不仅仅是人们的谋生手段,而成为人们寻求自我发展、展现个人才能和实现自我价值的舞台。

(二) 职业的特点

职业一般具有目的性、社会性、稳定性、规范性、群体性等特点。

1. 目的性 职业活动是以获得报酬,及实现自我价值和为社会做出贡献为目的。

2. 社会性 职业活动是在特定社会生活环境中开展的,同时所从事职业活动与其他社会人员相互关联、相互服务。

3. 稳定性 职业在一定历史时期内形成,能在较长的一个历史阶段相对稳定,并持续发展与优化。

4. 规范性 任何一项职业活动必须遵守国家法律法规,符合社会道德规范,符合特定生产技术技能规范的要求。

5. 群体性 从事某种职业的人员不可能只是一个单独的个体,而是从事同一职业的人们在职业活动中形成的具有职业特色的群体。

二、道德概述

(一) 道德的含义

道德是人们共同生活及其行为的准则和规范。它是由一定社会物质生活条件所决定,以善恶为评价标准,依靠社会舆论、传统习惯和人们内心信念的力量,调整人与人、个人与社会之间关系的行为规范的总和。通俗地说,道德就是做人的道理和规矩,其规定了人们应该做什么和不应该做什么,应该怎样做和不应该怎样做。

(二) 道德的特点

1. 社会性 道德产生、存在于人类社会生活中,道德意识、道德规范是社会性的而不是个人性的。

2. 阶级性 阶级社会中,各个阶级都有各自不同的道德。对立的阶级有相互对立的道德,不同的阶级也有不同的道德原则,所以阶级社会中一切道德理论体系都是有阶级性的。

3. 广泛性 纷繁复杂的社会生活中,调节人与人、人与社会的关系,法律的影响范围较小,仅能对触犯法律的行为实行制裁,而法律无法规定和干预的,主要依靠道德规范进行调节。如服务态度、礼貌行为的规范只有靠道德规范进行评价与调节。

4. 自律性 道德与法律不同,它不需要国家暴力机关强制执行,而是依靠社会舆论、传统习惯和人们的内心信念的力量来维持,是强调自律的规范体系,人们自愿地认同社会道德规范,并结合个人的实际情况践行道德规范。

5. 规范性 道德用以调节人际关系,指示人们应当做什么、不应当做什么,因此同法律一样,是社会生活中的规范性力量。

6. 层次性 道德规范之间有不同的层次,有根本性的道德规范,即道德原则,也有建立于道德原则基础之上的次一级的具体的道德规范。

7. 稳定性 一定社会的道德意识在一定时期是相对稳定的。

三、职业道德

(一) 职业道德的定义

广义的职业道德是指从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。狭义的职业道德是指一定职业活动中,从业人员应遵循和体现的具有一定职业特征、调整一定职业关系的职业行为准则和规范。

(二) 职业道德的主要内容

1. 爱岗敬业 爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作;敬业就是要以一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。爱岗敬业是职业道德的精髓,是最基本的职业道德规范,其不

仅是个人生存和发展的需要,也是社会存在和发展的需要。只有爱岗敬业的人,才会在自己的工作岗位上勤勤恳恳,不断地钻研学习,一丝不苟、精益求精,才有可能为社会为国家做出崇高而伟大的奉献。

2. 诚实守信 诚实即忠诚老实、言行一致、表里如一,不弄虚作假,不隐瞒欺骗;守信就是讲信用、讲信誉、信守承诺。诚实守信是一切职业道德的立足点。诚实守信既是一种道德品质和道德信念,也是每个公民的道德责任。随着时代的不断发展和变化,“诚实守信”也不断赋予体现时代精神的新内涵。公民道德建设中,把诚实守信融入到职业道德的各个领域和各个方面,使各行各业的从业人员,都能在各自的职业中,培养诚实守信的观念,忠诚于自己从事的职业,信守自己的承诺。

3. 办事公道 是指我们在办事情、处理问题时,要站在公正的立场上,对当事双方公平合理、不偏不倚,不论对谁都是按照一个标准办事。公道与公平、公正,含义大致相同,意指坚持原则,按照一定的社会标准实事求是地待人处世。从业人员要做到办事公道,必须坚持原则,不徇私情、不畏权势、不计个人得失。同时,加强学习,不断提高认识能力,明确是非标准,分辨善恶美丑,并有敏锐的洞察力。

4. 服务群众 是指认真听取群众意见,深入了解群众需要,端正服务态度,提高服务质量。服务群众是爱岗敬业、诚实守信及办事公道在职业活动中的具体化表现。从业人员在职业活动中,应想群众之所想、急群众之所急,时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨,为群众提供热情周到的服务,才能充分体现服务群众在职业道德中的核心地位。

5. 奉献社会 奉献,就是不论从事任何职业,从业人员的目的不是为了个人、家庭,也不是为了名和利,而是为了有益于他人,有益于国家和社会。奉献社会就是积极自觉地为社会做贡献。奉献社会是社会主义职业道德的本质特征,是职业道德的出发点和归宿。社会主义制度建立在以公有制为主体的经济基础之上,广大劳动人民当家做主,因此,社会主义职业道德必须把奉献社会作为自己重要的道德规范,作为自己根本的职业目的。



项目练习

一、判断题:关于下列说法正确的打“√”,错误的打“×”。

1. 职业是指人们在社会生活中所从事的作为谋生手段的工作。 ()
2. 道德是人们共同生活及其行为的法定规范。 ()
3. 社会主义职业道德的本质特征是爱岗敬业。 ()
4. 职业道德的出发点和归宿是奉献社会。 ()

二、选择题:每小题有四个备选答案,请从中选择一个最佳答案。

1. 下列哪项不是职业的特点

A. 目的性 B. 社会性

C. 规范性 D. 易变性

2. 道德的特点不包括

A. 目的性 B. 自律性
C. 广泛性 D. 阶级性

3. 职业道德的精髓是

A. 爱岗敬业 B. 诚实守信
C. 办事公道 D. 服务群众

4. 职业道德的立足点是

A. 爱岗敬业 B. 诚实守信
C. 奉献社会 D. 服务群众

5. 职业道德的核心是

A. 爱岗敬业 B. 诚实守信
C. 奉献社会 D. 服务群众

项目二 医药商品购销员职业守则



考核要点

医药商品购销员职业守则的内容。



案例导入

陈某,男性,25岁,某药品零售连锁企业医药商品购销员,主要负责药品销售。陈某为增加个人收入,从其他零售药店购买药品,再以开展促销活动为由,将自购药品以本店药品价格的八折销售给顾客。

问题:

请从医药商品购销员职业守则的角度,谈谈您对案例中陈某行为的看法。



项目知识

一、医药商品购销员

(一) 医药商品购销员的定义

改革开放以来,随着社会发展、科技进步,带来经济结构、产业结构的调整变化,为医药商品生产、经营、流通领域创造了全面发展的大好机遇。在医药商品生产、经营、流通领域全面发展的同时,对其各个环节的职业活动提出了更专业化的要求,传统职业的知识和技术难以适应药品生产、经营、流通领域发展的需要。医药商品购销是药品生产、经营的重要环节,为适应新形势的发展变化,优化劳动者素质,产生了更加专业化的医药商品购销员职业。

为适应经济、社会发展的需要,提升职业标准,国家人力资源和社会保障部制定了《医药商品购销员国家职业标准》,明确提出了医药商品购销员职业的定义,即医药商品购销员是指从事药品采购、销售及咨询服务的人员。

(二) 医药商品购销员职业技能鉴定

1. 医药商品购销员职业等级 医药商品购销员职业共设三个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)。

2. 医药商品购销员基本文化程度要求 高中毕业(或同等学力)。

3. 医药商品购销员职业技能鉴定适用对象 从事或准备从事本职业的人员。

4. 医药商品购销员职业技能鉴定申报条件 不同等级医药商品购销员职业技能鉴定申报条件不同。凡具备以下条件之一者,可申报相应等级医药商品购销员职业技能鉴定。

(1) 初级(国家职业资格五级):经本职业初级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书;从事本职业学徒期满;连续从事本职业2年以上。

(2) 中级(国家职业资格四级):取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作3年以上,经本职业中级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书;取得本职业初级职业资格证书后,连续从事本职业工作5年以上;连续从事本职业工作7年以上;取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校药学专业毕业证书。

(3) 高级(国家职业资格三级):取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作4年以上,经本职业高级正规培训达规定标准学时数,并取得毕(结)业证书;取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职业工作7年以上;取得高级技工学校或经劳动保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校药学专业毕业证书。

5. 鉴定方式 医药商品购销员职业技能鉴定分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式,技能操作考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达60分以上者为合格。鉴定合格者由人力资源和社会保障部门职业技能鉴定中心统一颁发职业资格证。

二、医药商品购销员职业守则

(一) 遵纪守法,爱岗敬业

遵纪守法是指每个医药商品购销员都要遵守纪律和法律,尤其要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律法规。为加强药品监督管理,保证药品质量,保障人体用药安全,维护人民身体健康和用药的合法权益,国家不断建立和完善医药商品研制、生产、经营、流通等环节管理的法律法规体系。迄今,国家颁布了《中华人民共和国药品管理法》、《药品生产质量管理规范》(简称GMP)、《药品经营质量管理规范》(简称GSP)、《药品流通监督管理办法》、《药品流通环节价格管理暂行办法》等法律法规。医药商品购销员在职业活动中,应学法、知法,增强法制意识,自觉遵守法律法规,确保顾客、国家、社会权益不受侵害。职业纪律是指在特定职业活动范围内从事某种职业的人们必须共同遵守的行为准则。医药商品购销员的职业纪律包括单位、行业的时间纪律、组织纪律、岗位纪律、协作纪律、安全卫生纪律、品行纪律,规范医药商品生产、经营、流通领域正常秩序,促进经济发展。

爱岗是敬业的基础,敬业是爱岗的具体表现,不爱岗就很难做到敬业,不敬业也很难说是真正的爱岗。爱岗是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作。热爱本职工作,就是医药商品购销员以正确的态度对待各种职业活动,努力培养热爱自己所从事的工作的幸福感、荣誉感。一个人一旦爱上了自己的职业,他的身心就会融合在职业工作中,就能在平凡的岗位上,做出不平凡的事业。

遵纪守法,爱岗敬业对医药商品购销员的具体化要求:

1. 合法经营 医药商品购销员在药品经营活动中,要做到合法经营,首先应注重职业道德及药事法律法规的学习,动态更新法律法规理论知识,不断提高法律素质,充分理解职业道德、药事法律法规对合法经营的重要意义;其次,应在职业道德与法律框架内开展药品采购、销售及咨询服务等职业活动,践行社会主义荣辱观,以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻,自觉维持医药商品生产、经营、流通等领域的正常秩序,严禁假劣药品进入药品流通领域。

2. 职业忠诚 在职业活动中怀抱忠诚,守忠诚之德,脚踏实地工作,践行“忠诚”理念,不断树立对事业的献身精神和忠诚意识,增强对事业执着追求的责任心和使命感,精益求精的职业品质和刻苦钻研的精神,形成良善的职业态度和职业作风。医药商品购销员应不断加强对医药基础知识、药品购销、经济核算等专业知识的学习,不断提高业务素质,科学合理地实施药品采购、销售及咨询服务,准确介绍、销售药品。

(二) 质量为本,真诚守信

在医药商品购销员职业活动中,涉及的质量包含医药商品质量、服务质量。医药商品往

往与人的生命有直接关系,特别是确保药品质量尤为重要。因此,国家制定了法定的国家药品标准,规范药品研制、生产、流通、使用等行为,实行严格的质量监督管理,确保药品质量。“药关人命,质量第一”,一定要牢固树立“质量第一”的理念,将药品质量放在首位,为消费者提供安全有效、质量可靠的药品,确保人民用药安全高度负责的精神。

服务质量是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和,是指服务工作能够满足被服务者需求的程度。顾客所购买的不仅仅是医药商品,还有期望,他们不是仅要获得冷冰冰的实体医药商品,更多的是要在获得实体产品的同时获得心理满足。在竞争日益激烈的医药商品经营中,求生存的最佳途径是提高顾客的满意度,对医药商品的满意度在很大程度上取决于营销的服务理念是否让人感到亲切。

真诚守信是做人、做事的基本准则。真诚是人的一种道德品质,在职业活动中,应忠实于事物的本来面貌,不篡改事实,光明磊落,不玩弄花招、避人耳目、欺骗别人。守信就是信守诺言,讲信誉、重信用,忠实履行自己承担的义务。虚假失信行为将会损害个人、集体荣誉及利益。

质量为本,真诚守信对医药商品购销员的具体化要求:

1. 质量意识 医药商品购销员必须牢固树立质量意识,将其体现在药品生产、运输、贮藏、陈列、销售等各个环节之中。认真钻研药品贮藏、陈列、养护及质量审核知识,严格质量要求,合法采购、销售符合国家质量标准的药品,加强药品贮藏、陈列、养护管理,对可能引起药品质量改变的因素积极预防和处理。同时,经过培训学习,增强服务意识,不断提高服务质量。

2. 实事求是 实事求是就是严格按照客观实际思考或办事。在职业活动中,应依据药品相关知识真实地介绍药品,不夸大药品功效或作用,不缩小或掩饰药品的不良反应及缺陷,力求做到诚、真、实。同时,还包括实事求是地对待和处理顾客的意见、抱怨及投诉。

(三) 急人所难,救死扶伤

医药商品购销员所从事的是一种维护人的生命和增进人类健康的服务性职业,服务的最终对象是身患疾病的人。在职业活动中,应急他人之所急,想他人之所想,坚持“以人为本、以人为中心”,平等地尊重人、关怀人、照顾人,热心主动帮助别人解决困难,充分体现救死扶伤及全心全意为人民服务的精神。

急人所难,救死扶伤对医药商品购销员的具体化要求:

1. 一视同仁 医药商品购销员在职业活动中,应将顾客的利益放在首位,不论贵贱贫富、长幼妍媸、怨亲善友,均应一视同仁,平等地为每一位顾客提供热情周到的服务。

2. 业务熟练 我们必须不断丰富医药知识、购销知识和熟练职业技能,才能为顾客提供优质的服务,才能尽到职业责任。

(四) 文明经商,服务热情

文明经商、服务热情就是要在职业活动中遵循社会主义的经营思想、经营作风、经营道德的要求,注重服务礼仪,不断地改进服务方式,改善服务态度,做到主动、热情、耐心、周到。

文明经商,服务热情对医药商品购销员的具体化要求:

1. 公平销售 医药商品购销员要认真执行价格政策,坚持原则,秉公办事,不得利用工作之便谋取私利。对于紧缺医药商品要按规定供应。

2. 注重礼仪 医药商品购销员在职业活动中应做到仪表整洁、举止大方、微笑迎客、主动热情、尊重顾客、平等待人。



项目练习

一、判断题:关于下列说法正确的打“√”,错误的打“×”。

1. 医药商品购销员是指从事药品采购、销售及咨询服务的人员。()
2. 医药商品购销员职业共设五个等级。()
3. 医药商品购销员基本文化程度要求是初中毕业。()
4. 取得本职业中级职业资格证书后,连续从事本职工作7年以上者,可申报高级职业资格鉴定。()
5. 质量为本中的质量仅仅指医药商品质量。()

二、选择题:每小题有四个备选答案,请从中选择一个最佳答案。

1. 医药商品购销员不可从事

A. 药品采购 B. 药品销售

C. 咨询服务 D. 处方审核

2. 医药商品购销员职业等级的中级,即国家职业资格

A. 二级 B. 三级

C. 四级 D. 五级

3. 医药商品购销员职业守则不包括

A. 遵纪守法 B. 药关人命

C. 救死扶伤 D. 文明经商

4. 下列哪种行为违背医药商品购销员职业守则

A. 救死扶伤 B. 急人所难

C. 服务热情 D. 虚假失信

5. 下列哪种行为违背医药商品购销员职业守则

A. 质量为本 B. 乘人之危

C. 服务热情 D. 真诚守信

第二章 医学知识

药物通过作用于机体或病原微生物而发挥防治作用,同时产生不良反应。只有正确认识人体以及病原微生物的基本结构和功能,熟悉常见疾病有关知识,才能正确理解药物的作用及临床用途,更专业化地为顾客介绍药品,充分发挥药物疗效,减少不良反应的发生,确保用药安全。

项目一 医学基础知识



考核要点

1. 人体细胞的基本结构和功能。
2. 人体基本组织的结构和生理功能。
3. 人体主要系统的器官构成和生理功能。
4. 微生物分类。
5. 主要微生物(细菌、病毒、真菌)的结构特征。
6. 抗原的定义及基本特性。
7. 免疫器官、免疫细胞及免疫球蛋白的组成。
8. 免疫应答及超敏反应的定义及类型。



案例导入

患者,女性,38岁。因尿频、尿急、尿痛3天,加重伴腰部酸痛、发热1天。体查:体温39.2℃,脉搏108次/分,血压118/82mmHg,呼吸20次/分,急性痛苦面容,心肺未见异常,左侧肾区明显叩击痛,左中输尿管点压痛。血常规检查:红细胞 $6.2 \times 10^{12}/L$,血红蛋白124g/L,白细胞 $11.5 \times 10^9/L$,中性粒细胞0.75,淋巴细胞0.28。尿常规检查:尿液浑浊,尿pH 6.4,尿中红细胞(++),白细胞(+++)。诊断为急性肾盂肾炎。拟给予抗感染、降温、增加尿量等治疗。以庆大霉素稀释后静脉滴注,复方氨林巴比妥注射液肌肉注射,复方新诺明、碳酸氢钠片口服治疗。

问题:

1. 庆大霉素静脉滴注时,药物经过什么途径到达炎症发生的部位?
2. 复方氨林巴比妥肌肉注射后,药物经过什么途径到达什么部位发挥作用?
3. 复方新诺明、碳酸氢钠片的作用部位在哪里?经哪些途径到达作用部位?



项目知识

一、人体的基本结构和生理功能

人体是由无数的细胞作为基本单位构成的有机体。形态结构相似、功能相近的细胞和细胞间质构成的细胞群体,称为组织。人体的基本组织包括上皮组织、结缔组织、肌组织和

神经组织四大类。几种不同组织构成的具有一定形态并完成一定功能的结构称为器官。多个共同完成某一方面生理功能的器官组成的整体称为系统。人体有运动、呼吸、消化、循环、泌尿、生殖、神经、内分泌等系统。人体就是由各系统相互协调而组成的一个复杂、完整、统一的有机体。

(一) 细胞

细胞是构成人体及其他生命体的基本结构和功能单位。人体各种细胞形态各异、大小不一,功能不同。显微镜下细胞结构由细胞膜、细胞质和细胞核三个部分组成。

1. 细胞膜 是细胞表面的一层薄膜,主要由脂质、蛋白质和多糖三类物质构成。细胞膜由液态的脂质双分子层为基本骨架,其中镶嵌、覆盖和贯穿不同功能的蛋白质。细胞膜在维持细胞形态、保护细胞内容物、抵御外界侵害、细胞内外物质交换、信号转导等方面起着重要的作用。如某些药物发挥其药理作用就是通过作用于细胞膜上的特殊蛋白质而实现的。

与细胞膜结构类似的薄膜也存在于细胞内部,构成各种细胞器膜。细胞膜和细胞器膜统称为生物膜。生物膜由于其特殊的脂质双分子层结构,对细胞的物质交换起着重要的作用。药物的吸收、分布及排泄过程都要通过生物膜。

2. 细胞质 位于细胞膜与细胞核之间,由细胞器、基质和包涵物组成。其中细胞器包括线粒体、内质网、核糖体、高尔基复合体、溶酶体、中心粒和细胞的骨架结构。这些细胞器之间在功能上紧密配合,共同完成细胞的多种生理功能。某些药物发挥药理作用、进行生物转化是在细胞质内进行的。

3. 细胞核 人体内除成熟红细胞外,所有的细胞都有细胞核。细胞核由核膜、核仁、染色质(染色体)和基质等构成。细胞核的主要功能是储存遗传信息、控制细胞代谢和增殖活动。某些药物通过作用于细胞核发挥药理作用,如抗肿瘤药。

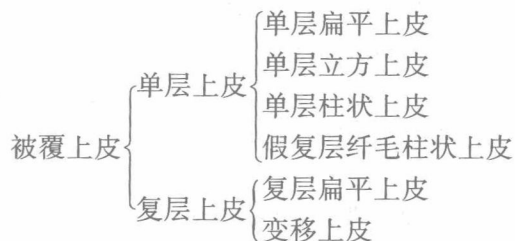
(二) 基本组织

人体有四种基本组织,包括上皮组织、结缔组织、肌组织和神经组织。

1. 上皮组织 由密集排列的细胞和少量细胞间质构成。按分布和功能不同,可分为被覆上皮、腺上皮和感觉上皮。这里主要介绍与药物的吸收、分布、药理作用及其排泄有关的被覆上皮和腺上皮。

(1) 被覆上皮:覆盖于体表及衬贴在体内中空器官(如胃肠道、泌尿生殖道等)内表面和实质器官(如心脏、肝脏)表面。被覆上皮内没有血管,其营养来源由上皮深部结缔组织的组织间液提供。

根据上皮细胞的排列层数和表层细胞的形态,被覆上皮分类如下:



单层扁平上皮表面光滑,细胞扁平,排列像铺路石一样,主要分布在心包膜、胸膜、腹膜表面、肺泡腔及心血管腔的内表面,有减少摩擦的作用;单层立方上皮主要分布于肝的小叶间胆管、甲状腺及肾小管等处,有分泌功能;单层柱状上皮主要分布于胃肠道、胆囊和子宫,主要有吸收和分泌功能;假复层纤毛柱状上皮主要分布于呼吸道,起保持呼吸道清洁的功

能;复层扁平上皮主要分布于口腔、食管、阴道、肛门及体表等易受损伤的部位,起保护功能;变移上皮主要分布于膀胱。

被覆上皮主要有保护、吸收及分泌等功能,是药物吸收的第一道屏障。上皮层的厚度和通透性影响了药物的吸收速率,一般来说,药物通过单层上皮吸收速率大于复层上皮。雾化吸入的药物主要经肺泡腔内表面的单层扁平上皮吸收,吸收速度较快;舌下含服的药物主要经口腔黏膜的复层扁平上皮吸收;口服药物主要经小肠的单层柱状上皮吸收;搽剂经皮肤给药后主要经皮肤表面的复层扁平上皮吸收,吸收速度较慢。

(2) 腺上皮:是指具有分泌功能的单层柱状上皮和立方上皮。以腺上皮为主构成的器官称为腺体。腺上皮细胞存在有多种受体,与某些药物发挥药物效应关系密切。如阿托品阻断唾液腺上皮细胞膜上的 M 受体,抑制唾液的分泌。

2. 结缔组织 是由细胞和大量细胞间质构成,其中细胞间质包括基质和纤维。广义的结缔组织包括固有结缔组织、软骨、骨、血液和淋巴液。通常所说的结缔组织主要是指固有结缔组织,包括疏松结缔组织、致密结缔组织、脂肪组织及网状组织。

结缔组织分布广泛,具有支持、连接、营养、保护和修复功能。结缔组织的基质中所含的液体称为组织液,分布于血液和细胞之间,对实现细胞与血液之间的物质交换起着桥梁纽带作用,药物的吸收和分布均与组织液有关。

3. 肌组织 主要由肌细胞构成,肌细胞间有少量结缔组织、血管和神经,具有收缩和舒张功能。根据结构和功能特点不同,肌组织分为骨骼肌、平滑肌和心肌三大类。骨骼肌一般附着在骨骼上,其舒缩活动受意识及运动神经控制,称为随意肌。其收缩迅速而有力,但不持久,易疲劳。平滑肌主要分布于内脏器官和血管,其舒缩活动由自主神经控制,不受意识控制,缓慢而有规律,不易疲劳。心肌仅分布于心脏,其收缩活动由自主神经控制,不受意识控制,部分心肌细胞具有自动节律性。

4. 神经组织 由神经细胞和神经胶质细胞构成。

(1) 神经细胞:又称神经元,有接受刺激、传导冲动和整合信息的功能,是神经组织结构和功能基本单位。每个神经细胞都由细胞体和突起两部分构成。其中,突起由神经细胞膜和细胞质构成,分树突和轴突两种。树突有一个或多个,能接受刺激,并将冲动传向细胞体。轴突只有一个,与其他神经细胞或效应器细胞之间形成突触,轴突的功能主要是传导神经冲动。突触是指神经细胞之间或神经细胞与非神经细胞之间相互接触并传递信息的特殊结构。按传递信息的方式分为电突触和化学突触。其中,典型的化学突触由突触前膜、突触间隙和突触后膜三部分构成。突触前膜神经细胞轴突末梢释放的传递信息的化学物质称为神经递质,中枢递质主要有乙酰胆碱、单胺类、氨基酸类和肽类,外周递质主要有乙酰胆碱和去甲肾上腺素。神经递质必须与相应突触后膜上的受体结合,才能发挥传递信息的作用。某些药物与相应受体结合后能产生与递质类似的生理效应,这些药被称为受体激动药。某些药物与相应受体结合后,妨碍递质与受体结合,使递质不能正常产生相应生理效应,这些药物被称为受体阻断药。

(2) 神经胶质细胞:分布于神经细胞周围,可对神经细胞起支持、保护、营养和绝缘等功能。

(三) 人体各主要系统的基本结构和生理功能

1. 血液系统 血液由血浆和血细胞组成。从人体血管中抽出的血液,注入加有抗凝剂的试管中,静置或离心后,管内血液可分为三层:上层呈淡黄色液体即血浆;中层为呈灰白