



# 2017

## 国家执业药师考试

# 100日通关宝典

## 药学综合知识与技能



国家执业药师资格考试研究组 编写

( 第二版 )

- 指南精编 ● 历年考点
- 重点提示 ● 经典习题

**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

金牌药师

2017国家执业药师考试百日通关宝典

第二版

# 药学综合知识与技能

国家执业药师资格考试研究组 编写



药师在线  
WWW.51YAOSHI.COM

国家执业药师资格考试  
2017年购课优惠券 面值20元



微信扫一扫 题库马上用

1. 本优惠券仅供购买“药师在线”线上产品使用，每满200元可以使用一张，特殊商品除外；
2. 随书赠送精品题库，扫描二维码立即使用；
3. 本券有效期2017年1月1日至2017年10月31日；
4. 具体使用方法，请登录www.51yaoshi.com，如有疑问，请致电4000987818；
5. 本活动最终解释权归中国医药科技出版社所有。

因为专注 所以卓越

卡号：17TSQ0990047

密码：

中国医药科技出版社

## 内 容 提 要

本书是“2017 国家执业药师考试百日通关宝典”系列之一。由具有丰富考前培训经验的权威专家在研究历年真题考点基础上,依据新考纲,参照相应的《国家执业药师考试指南》(第七版·2017)精心编写而成。书中按章节编写,精讲新指南的重要内容,并详细标注重点、难点、易考点及历年真题考点;设计有“小编提示”“小编速记”“章节练习”等功能版块;内容全面,样式新颖,版块清晰,记练结合,针对性强。本书是参加 2017 国家执业药师资格考试的考生通关必备全书。

### 图书在版编目(CIP)数据

药学综合知识与技能/国家执业药师资格考试研究组编写. —2 版. —北京:中国医药科技出版社, 2017. 1

2017 国家执业药师考试百日通关宝典

ISBN 978-7-5067-8938-7

I. ①药… II. ①国… 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 306591 号

美术编辑 陈君杞

版式设计 张 璐

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](http://www.cmstp.com)

规格 710×1000mm<sup>1</sup>/<sub>16</sub>

印张 25<sup>1</sup>/<sub>2</sub>

字数 470 千字

初版 2016 年 3 月第 1 版

版次 2017 年 1 月第 2 版

印次 2017 年 1 月第 1 次印刷

印刷 北京九天众诚印刷有限公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978-7-5067-8938-7

定价 69.00 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

# 前言

Preface

国家执业药师资格考试属于行业准入考试。凡符合报名条件、参加本考试并成绩合格者,可获得“国家执业药师资格证书”,表明其具备了执业药师的学识、技术和能力。根据有关规定,凡在药品生产、经营和使用等领域重要岗位工作的人员必须取得相应的执业药师资格。

为帮助各位考生在紧张的工作之余获得良好的备考效果,我们邀请具有丰富考前辅导经验的讲师团队精心编写了“2017 国家执业药师考试百日通关宝典”系列。本系列丛书是在研究各科目历年真题考点的基础上,参照相应的《国家执业药师考试指南》(第七版·2017)编写而成。

本丛书按章节编写,设计有“小编提示”“小编速记”“章节练习”等版块,精讲新指南的重要内容,并详细标注重点、难点、易考点以及历年真题考点;样式新颖,版块清晰,内容全面。其中:

1. “小编提示”采用顺口溜、考情分析等生动的形式、简练的语句帮你关注重点难点;“小编速记”采用口诀形式,总结具有可考性且以记忆性为主的知识助你巧记速记。这两个特色原创版块堪称本丛书亮点,定会让你受益匪浅。

“章节练习”准备了经典习题帮助你巩固章节内容,摩拳擦掌,小试牛刀。

2. 书中标题后以星号标注内容的重要程度,三星(★★★)为重点易考内容,二星(★★)为熟悉可考内容,一星(★)为了解不常考内容。知识点分级可帮助你合理分配时间和精力,靶向性掌握考试内容。

3. 本丛书采用套色印刷,以波浪线标注重点、易考点和预测考点,以波浪线加彩色字体标示历年真题考点,并注明年份、题型,帮助你复习时做到有的放矢,轻松备考。

天道酬勤。望各位考生巧用功,苦用心。我们相信,选择本系列丛书复习备考,一定会帮助你在有限的时间内有针对性地高效复习,顺利通关。

你在复习过程中遇到任何问题,都可以与我们联系,我们的邮箱是 yykj401@163.com。预祝你顺利通过考试!

编者

2017年1月

# 目 录

## Contents

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第1章 执业药师与药学服务 .....  | 1  |
| 第1单元 药学服务的基本要求 ..... | 1  |
| 第2单元 药学服务的能力要求 ..... | 2  |
| 第3单元 药学服务的内容 .....   | 6  |
| 第2章 药品调剂和药品管理 .....  | 9  |
| 第1单元 处方 .....        | 9  |
| 第2单元 处方审核 .....      | 11 |
| 第3单元 处方调配 .....      | 21 |
| 第4单元 药品管理和供应 .....   | 24 |
| 第5单元 药学计算 .....      | 33 |
| 第3章 用药教育与咨询 .....    | 38 |
| 第1单元 药物信息咨询服务 .....  | 38 |
| 第2单元 用药指导 .....      | 52 |
| 第3单元 疾病管理与健康宣教 ..... | 66 |
| 第4章 用药安全 .....       | 71 |
| 第1单元 药物警戒 .....      | 71 |
| 第2单元 药品不良反应 .....    | 73 |
| 第3单元 药源性疾病 .....     | 77 |
| 第4单元 用药错误 .....      | 82 |
| 第5单元 药品质量缺陷 .....    | 88 |
| 第6单元 特殊人群用药 .....    | 90 |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第5章 药品的临床评价方法与应用 .....   | 113 |
| 第6章 药物治疗基础知识 .....       | 118 |
| 第1单元 药物治疗方案制定的一般原则 ..... | 118 |
| 第2单元 药物治疗方案制定的基本过程 ..... | 119 |
| 第7章 常用医学检查指标的解读 .....    | 122 |
| 第1单元 血常规检查 .....         | 122 |
| 第2单元 尿常规检查 .....         | 129 |
| 第3单元 粪常规检查 .....         | 136 |
| 第4单元 肝功能检查 .....         | 138 |
| 第5单元 肾功能检查 .....         | 143 |
| 第6单元 其他常用血生化检查 .....     | 144 |
| 第7单元 乙型肝炎血清免疫学检查 .....   | 150 |
| 第8章 常见病症的自我药疗 .....      | 154 |
| 第1单元 发热 .....            | 154 |
| 第2单元 疼痛 .....            | 157 |
| 第3单元 视疲劳 .....           | 160 |
| 第4单元 沙眼 .....            | 161 |
| 第5单元 急性结膜炎 .....         | 163 |
| 第6单元 上感与流感 .....         | 165 |
| 第7单元 鼻塞 .....            | 169 |
| 第8单元 过敏性鼻炎 .....         | 171 |
| 第9单元 咳嗽 .....            | 173 |
| 第10单元 口腔溃疡 .....         | 177 |
| 第11单元 消化不良 .....         | 179 |
| 第12单元 腹泻 .....           | 181 |

|         |              |     |
|---------|--------------|-----|
| 第 13 单元 | 便秘           | 184 |
| 第 14 单元 | 痔疮           | 186 |
| 第 15 单元 | 肠道寄生虫病       | 189 |
| 第 16 单元 | 营养不良         | 191 |
| 第 17 单元 | 阴道炎          | 194 |
| 第 18 单元 | 痛经           | 197 |
| 第 19 单元 | 痤疮           | 198 |
| 第 20 单元 | 荨麻疹          | 201 |
| 第 21 单元 | 湿疹           | 203 |
| 第 22 单元 | 烫伤           | 205 |
| 第 23 单元 | 冻伤 (疮)       | 206 |
| 第 24 单元 | 手足真菌感染       | 208 |
| 第 25 单元 | 昆虫叮咬         | 211 |
| 第 9 章   | 呼吸系统常见疾病     | 215 |
| 第 1 单元  | 肺炎           | 215 |
| 第 2 单元  | 支气管哮喘        | 217 |
| 第 3 单元  | 慢性阻塞性肺病      | 223 |
| 第 4 单元  | 肺结核          | 228 |
| 第 10 章  | 心血管系统常见疾病    | 233 |
| 第 1 单元  | 高血压          | 233 |
| 第 2 单元  | 冠状动脉粥样硬化性心脏病 | 240 |
| 第 3 单元  | 血脂异常         | 248 |
| 第 4 单元  | 心力衰竭         | 252 |
| 第 5 单元  | 心房颤动         | 256 |
| 第 6 单元  | 深静脉血栓形成      | 259 |



|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 第 11 章 神经系统常见疾病 .....       | 262 |
| 第 1 单元 缺血性脑血管病 .....        | 262 |
| 第 2 单元 出血性脑血管病 .....        | 265 |
| 第 3 单元 癫痫 .....             | 267 |
| 第 4 单元 帕金森病 .....           | 270 |
| 第 5 单元 痴呆 .....             | 272 |
| 第 6 单元 焦虑症 .....            | 275 |
| 第 7 单元 抑郁症 .....            | 279 |
| 第 8 单元 失眠症 .....            | 283 |
| 第 12 章 消化系统常见疾病 .....       | 290 |
| 第 1 单元 胃食管反流病 .....         | 290 |
| 第 2 单元 消化性溃疡 .....          | 293 |
| 第 3 单元 胆石症和胆囊炎 .....        | 297 |
| 第 13 章 内分泌及代谢性疾病 .....      | 300 |
| 第 1 单元 甲状腺功能亢进症 .....       | 300 |
| 第 2 单元 甲状腺功能减退症 .....       | 302 |
| 第 3 单元 糖尿病 .....            | 305 |
| 第 4 单元 骨质疏松症 .....          | 310 |
| 第 5 单元 佝偻病 .....            | 314 |
| 第 6 单元 高尿酸血症与痛风 .....       | 317 |
| 第 14 章 泌尿系统常见疾病 .....       | 323 |
| 第 1 单元 尿路感染 .....           | 323 |
| 第 2 单元 尿失禁 .....            | 326 |
| 第 3 单元 下尿路症状/良性前列腺增生症 ..... | 328 |



|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| 第 15 章 血液系统疾病 .....                                | 332 |
| 第 1 单元 缺铁性贫血 .....                                 | 332 |
| 第 2 单元 巨幼细胞性贫血 .....                               | 335 |
| 第 16 章 恶性肿瘤 .....                                  | 339 |
| 第 1 单元 治疗原则与注意事项 .....                             | 339 |
| 第 2 单元 和缓医疗 .....                                  | 342 |
| 第 17 章 常见骨关节疾病 .....                               | 348 |
| 第 1 单元 类风湿关节炎 .....                                | 348 |
| 第 2 单元 骨性关节炎 .....                                 | 352 |
| 第 18 章 病毒性疾病 .....                                 | 355 |
| 第 1 单元 病毒性肝炎 .....                                 | 355 |
| 第 2 单元 艾滋病 .....                                   | 359 |
| 第 3 单元 带状疱疹 .....                                  | 361 |
| 第 4 单元 单纯疱疹 .....                                  | 363 |
| 第 19 章 妇科疾病与计划生育 .....                             | 365 |
| 第 1 单元 围绝经期综合征 .....                               | 365 |
| 第 2 单元 计划生育与避孕 .....                               | 370 |
| 第 20 章 中毒解救 .....                                  | 376 |
| 第 1 单元 一般救治措施 .....                                | 376 |
| 第 2 单元 催眠药、镇静药、阿片类及其他常用药物中毒 .....                  | 379 |
| 第 3 单元 有机磷、香豆素类杀鼠药、氟乙酰胺、氰化物、磷化锌以及<br>各种重金属中毒 ..... | 387 |
| 第 4 单元 蛇咬伤中毒 .....                                 | 393 |

# 第 1 章 执业药师与药学服务

## 第 1 单元 药学服务的基本要求

### 一、药学服务的内涵 (★★)

1. 药学服务的含义是药师应用药学专业知识向公众提供直接的、负责的、与用药相关的服务,以期提高药物治疗的安全、有效、经济和适宜性,改善和提高人类生活质量。

2. 药学服务最基本的要素是“与药物有关”的“服务”。所谓服务,即不仅以实物形式,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。药学服务中的“服务”应涉及全社会所有用药的患者,包括住院、门诊、社区和家庭患者。因此,药学服务具有很强的社会属性。药学服务的社会属性还表现在不仅服务于治疗性用药,还要关注预防用药和保健用药。

3. 现代药学经历了以药品调配为主的传统药学、以安全用药为主的临床药学和以患者为中心的药学服务三阶段。药学服务是一种更高层次的临床实践,即必须在患者药物治疗全程中实施并获得效果,涵盖了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、疾病防治和公众健康教育等。

小编提示:加强药学服务的理解,注意与医疗体系相区分。

### 二、药学服务的对象 (★★)

药学服务的对象是广大公众,包括患者及家属、医护人员和卫生工作者、药品消费者和健康人群。其中尤为重要的人群包括:①用药周期长的慢性病患者,或需长期或终生用药者;②病情和用药复杂,患有多种疾病,需同时合并应用多种药品者;③特殊人群,如特殊体质者、肝肾功能不全者、过敏体质者、小儿、老年人、妊娠及哺乳期妇女、血液透析者、听障、视障人士等;④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;⑤用药后易出现明显的药品不良反应者;⑥应用特殊剂型、特殊给药途径者,药物治疗窗窄需做监测者。

#### 小编速记



慢性长期复杂者,  
特殊人群效果差;  
药后不良及特殊,  
皆为服务重要者。

另外,医师在为患者制定给药方案及护士在临床给药时,针对药物的配伍、组方、注射剂溶媒的选择、溶解和稀释浓度、滴注速度、不良反应、禁忌证、药物相

互作用等各种问题，均需要得到药师的帮助。

小编提示：药学服务的对象，经常在A、B型题中出现。

### 三、执业药师与药学服务（★）

执业药师是指经全国统一考试合格，取得《执业药师资格证书》并经注册登记，在药品生产、经营、使用单位中执业的药学技术人员。

药师应通过用药指导、审核处方和用药咨询等药学服务工作，在减少医疗差错、增进病患用药质量方面提供更多专业保障。药师更有必要掌握相关专业知识和必要服务技能，为公众提供整体性、持续性、便利性的优质药学服务和健康支持。另外，药学服务是一个系统持续的工作，各个执业领域的药师（包括生产和批发企业或者其他岗位）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。

小编提示：考生应理解执业药师在医院、药房、药企所发挥作用各不同。但是其服务理念皆要以消费者为中心。

## 第2单元 药学服务的能力要求

药学服务是高度专业化的服务过程，要求药师以合理用药为核心，以提高患者生命质量为目的。提供药学服务的药师必须具有药学专业背景，具备扎实的药学专业知识、临床医学基础知识以及开展药学服务工作的实践经验和能力，并具备药学服务相关的药事管理与法规知识、人文知识及高尚的职业道德。

### 一、职业道德（★）

药能治病救人，也能致病害人。药师必须遵守职业道德，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，还必须要有良好的人文道德素养，遵循社会伦理规范。尽力为患者提供专业、真实、准确和全面的信息，并尊重患者隐私，严守伦理道德。

### 二、专业知识（★★）

1. 药学专业知识 提供药学服务的人员必须具有药学专业背景，具备扎实的药学专业知识。这是执业药师最重要的本领，也是医疗团队中我们的优势之处。

2. 医学专业知识 药师需要逐渐学习、了解一些相关基础医学知识和临床医学知识，不断拓宽自己的知识面，拓宽思维，便于理解医生的临床思维，协助医生实现其用药治疗的意图，也便于更好地完成患者的用药教育，提高其用药依从性。

小编提示：专业知识是执业药师的法宝，不仅需要掌握药学方面，医学方面同样需要了解。

### 三、专业技能（★★）（2015X）

药师的基本技能是指完成优化药物治疗结果、开展合理用药所需要的工作技能，

包括审核处方、调配处方、发药与用药教育、药品管理、药物咨询、不良反应监测和药物治疗方案的优化等能力。

1. 调剂技能 调剂（通常包括审核处方、调配处方和发药）是药师的基本工作，是指药师依据医师的处方或医嘱，调配发放药品并进行用药交代，回答患者咨询的服务过程。在社会药店，执业药师在不违反法律法规的情况下向患者提供同类药品中不同品种的特点和功效，特别是对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。

## 2. 咨询与用药教育技能

（1）用药咨询 是应用药师所掌握的药学知识和药品信息，承接医护人员和公众对药物治疗和合理用药的咨询服务。药品咨询从最初的提供药品资讯给医护人员，发展至对患者给出建议、提供用药的说明及宣教等。根据药物咨询对象的不同，可以将其分为患者、医师、护士和公众的用药咨询。

（2）咨询的方式 有当面用药指导、电话咨询、书信咨询、传真咨询、邮件咨询、网络咨询等多种形式，药师可通过不同方式提供公众正确用药的常识，进行患者用药指导，以促进用药安全。

（3）咨询的流程 回答药物相关问题的咨询一般分为以下几步：了解提问者背景，了解问题背景，理清或重整问题并分类，决定药物资讯搜索策略，对查询到的资料进行评估分析，组织答案，记录与追踪。

（4）用药教育 要用患者能听得懂并愿意遵照执行的语言来进行解释，以提高用药依从性。进行用药指导时，除了口头讲解外，还可使用辅助工具以增进沟通与了解，如视听教材、给药装置。必要时在讲解后，请患者实际操作，通过反馈，了解讲解的效果。

3. 药品管理技能 药品是特殊商品，它直接作用于人体，与人的生命安全直接相关。只有符合质量标准的合格药品才能保证疗效，因此从药品的验收，包括品名、规格、数量、生产批号、有效期、质量状况、包装、标签、说明书上应有的规定内容和标识等，到验收合格后按贮存要求上架、定位摆放、标志清晰。药师还需按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。

4. 药物警戒技能 药品的风险可来自不良事件（包括天然风险和人为风险）、用药错误和药品质量缺陷。

药品不良反应是指合格药品在正常用法用量下出现的与用药目的无关的有害反应。药师应当主动收集药品不良反应，当获知或发现可能与用药有关的不良反应后应当详细记录、分析和处理，填写《药品不良反应/事件报告表》并通过国家药品不良反应监测信息网络报告，报告内容应当真实、完整、准确。能够采取有效措施减

### 小编速记



药品风险多方面，  
合格正常是不良；  
合格可防是错误，  
质差致损是药损。

少和防止药品不良反应的重复发生。

用药错误是指合格药品在临床使用全过程中出现的、任何可以防范的用药不当。药品损害（或称为药品质量缺陷）是指由于药品质量不符合国家药品标准而对患者所造成的损害。有了相关的意识，则可降低不良事件带来的潜在风险。

小编提示：对用药错误和药品不良反应以及药品损害三个定义要有所区分。

5. 沟通技能 沟通是建立、维持并增进药师与患者专业性关系的途径。随着临床药学的发展，沟通技能已经成为当今药师开展药学服务的基本技能。

（1）双向交流的作用 药师与患者之间的良好沟通是建立和保持药患关系、审核药物相关问题、执行治疗方案、监测药物疗效以及开展患者健康教育的基础。沟通有利于疾病的治疗，提高用药的依从性、有效性和安全性，减少药品不良反应和不良事件的发生。同时，药师也可从沟通中获取患者的用药感受、问题及用药规律。

（2）沟通的技巧 认真聆听，注意使用通俗易懂的语言，尽量避免使用专业术语，谈话时尽量使用短句，使用开放式的提问方式。与患者交谈时，要注意观察对方的表情变化，从中判断其对问题的理解和接受程度。与患者的谈话时间不宜过长，提供的信息也不宜过多，可以准备一些宣传资料，咨询时发给患者，方便患者阅读（2013X）。

#### 小编速记



语言通俗要易懂，  
患者表情多注意；  
谈话时间不宜长，  
宣传资料是必备。

（3）关注特殊人群 如婴幼儿、老年人、少数民族、残障人士和外国友人等。

6. 药历书写技能 记录是药师工作的一部分，真实的记录能够完整呈现工作的内容与深度，并可提供后续统计分析。

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。它源于病历，但又有别于病历，是由药师填写，客观记录患者的用药方案、用药经过、药效表现、不良反应、治疗药物监测、各种医学实验室检查数据、药师对药物治疗的建设性意见、用药指导和对患者的健康教育忠告等内容，可作为药师掌握用药情况的资料。

（1）药历的作用和要求 药历是药师进行规范化药学服务的具体体现，是药师以药物治疗为中心，发现、分析和解决药物相关问题的技术档案，也是开展个体化药物治疗的重要依据。书写药历要客观真实，记录药师实际所做的具体内容、咨询的重点及相关因素。

（2）药历的主要内容和格式

①国外模式如 SOAP 药历模式、TITRS 模式可供参考。SOAP 药历模式是指患者主诉信息，体检信息，评价和提出治疗方案模式；TITRS 药历模式指主题，诊疗的介绍，正文部分，提出建议和签字模式。

②中国药学会医院药学专业委员会推荐模式包括（2012X/2015A）：①基本情况：患者姓名、性别、年龄、体重或体重指数、出生年月、病案号或病区病床号、

医保和费用支付情况、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、药物过敏史、主要实验室检查数据、出院或转归。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、进食与嗜好、药品不良反应与解救措施。④用药评价：用药问题与指导、药学干预内容、药物监测数据、药物治疗建设性意见、结果评价等。

③国务院卫生行政部门临床药师培训工作教学药历格式包括：①患者基本信息；②主诉和现病史，一般情况、常规检查、特殊检查；③既往病史、既往用药史、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（包括首次病程记录、患者病情变化与用药变更的情况记录、对变更后药物治疗方案的评价分析意见与药物治疗监护计划、用药监护计划的执行情况与结果、会诊记录、药师介入情况与效果等）；⑥药学带教老师和临床带教老师对日志的批改、点评意见，学员所进行的药物治疗总结。

小编提示：药历书写的内容与格式大同小异，考生学习时可着重区别异同点。

7. 投诉与应对能力 患者投诉在一定意义上属于危机事件，需要及时处理。正确妥善地处理患者的投诉，可改善药师的服务，增进患者对工作的信任。反之，不但无益于患者的药物治疗，同时对患者的失信和伤害会产生爆炸链式的反应，甚至导致纠纷，使药师失去一个极大的顾客群体。

(1) 投诉的类型 调研发现，多数患者投诉是对药师的服务态度不满意，也有反映药品质量或数量问题，包括不良反应和药品价格在内的其他问题。

(2) 投诉的处理 一般的原则是如果刚接受服务后便发生投诉，则要尽快将患者带离现场，以减缓、转移患者的情绪和注意力，不致使事件造成对其他服务对象的影响。接待患者地点宜在办公室、会议室等场所。二是选择合适的人员，不宜由当事人来接待患者。一般性的投诉，可由当事人的主管或同事接待。事件比较复杂或患者反映的问题比较严重，则应由店长、经理或科主任亲自接待。特别提示：注意接待投诉的人必须有亲和力，要善于沟通，要有一定的经验。三是接待时的举止行为至关重要，要点是尊重和微笑，尊重和微笑可以使投诉过程从抱怨、谈判变为倾诉和协商，特别有利于投诉问题的解决。四在工作中应当注意保存有形的证据，如处方、清单、病历或电脑存储的相关信息，以应对患者的投诉。

#### 小编速记



患者撤离稳情绪，  
合适人员来接待；  
尊重微笑解问题，  
证据保管应投诉。

小编提示：消费者投诉的类型有服务态度方面、药品质量与数量、用药后严重不良反应和价格疑议等，但投诉的处理上是相同的。

8. 自主学习的能力 药师要熟知所有药品的知识是不太可能的，所以执业后的继续教育很重要。



## 第3单元 药学服务的内容

### 一、药学服务的具体内容(★★)(2014X)

药学服务的主要实施内容包括:①协助医护人员制定和实施药物治疗方案;②指导、帮助患者合理使用药物;③积极参与疾病的预防、治疗和保健;④定期对药物的使用和管理进行科学评估。

1. 处方审核 药师在调剂工作中,首先要审核处方的合法性,然后应对处方的规范和完整性(前记、正文、后记)、处方的病情诊断与用药的适宜性、用药的合理性(给药途径、剂量、疗程、报销范围)进行审核。

2. 处方调配 调剂岗位是药师直接面对患者的工作,提供正确的处方审核、调配、复核和发药并提供用药指导是药物治疗的最基础保证,是联系和沟通医、药、患之间最重要的纽带。

3. 静脉药物配置 静脉药物配置(PIVAS)是将原来分散在病区治疗室开放环境下进行配置的肠外营养制剂、细胞毒性药和抗生素等静脉用药,集中由药学专业技术人员在万级洁净、密闭环境下,局部百级净化的操作台上进行配置。

4. 参与临床药物治疗 药学服务要求药师在药物治疗全过程中为患者争取最好的结果,为患者提供全程化的药学服务。药物治疗的对象是患者,药师应与临床医护人员有机地结合,以获得最佳的治疗效果和承受最低的治疗风险。

5. 个体化药物治疗 在药物动力学原理指导下,应用现代先进的药物监测、药物基因组学分析技术进行个体化用药。

6. 药物利用研究和评价 药物利用研究和评价是对全社会的药品市场、供给、处方及临床使用进行研究,重点研究药物所引起的医药、社会和经济等各方面后果以及各种药物和非药物因素对药物利用的影响,其目的是保证用药的合理化。

7. 处方点评 处方点评是对处方书写的规范性及药物临床使用的适宜性(用药适应证、药物选择、给药途径、用法用量、药物相互作用、配伍禁忌等)进行评价,发现存在或潜在的问题,制定并实施干预和改进措施,促进临床药物合理应用的过程。其目的是提高处方质量。

8. 药学信息 广义的药学信息(DI)指药学学科方面所有的信息,也包括大量医学学科的信息。狭义的DI集中表现为药物的临床合理使用信息。药学信息服务(DIS)是所有涉及药学信息的活动,主要目的是解决患者用药问题,使患者用药更安全、有效、合理。

9. 健康教育 健康教育是医务人员通过有计划、有目的的教育活动,向人们介绍健康知识、进行健康指导,促使人们自觉地采纳有益于健康的行为和生活方式,消除或减轻影响健康的危险因素,预防疾病、促进健康和提高生命质量。目的是普



及合理用药的理念和基本知识，提高用药依从性。

小编提示：药学服务共九项，在A、B型题中常有涉及，考生需加以注意。

## 二、药学服务新进展 (★★)

表1-1 药学服务新进展概况

| 药学服务新进展项目 | 定义                                                    |
|-----------|-------------------------------------------------------|
| 药学服务      | 以患者为中心，药师负责患者与用药相关的各种需求并为之承担责任                        |
| 药学干预      | 监测医师处方的规范性和适宜性，对长期药物治疗方案的合理性进行干预，对发现的问题与医师沟通，及时调整用药方案 |
| 药物重整      | 药师通过核对新开的医嘱和已有的医嘱，比较患者目前的整体用药情况与医嘱是否一致，以保证患者用药安全的过程   |
| 药物治疗管理    | 通过药师提供的药学服务，达到优化药物治疗和提高患者治疗结局的效果                      |

小编提示：对于药学服务和药学干预的定义要有深刻地了解。

药学服务的宗旨是提高患者的生命质量和生活质量，不能单纯针对疾病症状对症用药，而需综合考虑患者年龄、职业、既往病史、遗传和基因组学、家族病史、经济状况等，既治疗病症，同时又从预防疾病发展和避免用药不良后果等多方面来选择综合治疗方案。

### 小编速记



服务患者是中心，  
干预处方及时调；  
重整医嘱前后对，  
治疗优化好效果。

## 章节练习

### A型题

- 有关药学服务的“最基本要素”，以下说法正确的是
  - 为公众服务
  - 提供药学专业知识
  - “与药物有关”的服务
  - 提供药物信息与知识
  - 以提供信息和知识的形式服务
- 下列药学服务的具体内容，是联系和沟通医、药、患之间最重要纽带的是
  - 处方调配
  - 静脉药物配置
  - 参与临床药物治疗
  - 药学信息服务

### E. 治疗药物监测

### X型题

- 医师在为患者制定给药方案及护士在临床给药时，需要得到药师帮助的有
  - 药物的适宜溶剂
  - 药物的稀释容积
  - 药物滴注速度
  - 药物的配伍禁忌
  - 替代治疗方案
- 与患者的沟通技巧包括
  - 开放式提问
  - 认真聆听
  - 尽量使用专业术语

- D. 注意掌握时间  
E. 正确使用微笑、手势等肢体语言沟通技巧
5. 从国际交流和国内实践看，药师还可以深入开展的工作有
- A. 药学服务  
B. 药物重整  
C. 药学干预  
D. 治疗药物监测  
E. 药物治疗管理
- 【答案】  
1. C 2. A 3. ABCD 4. ABDE 5. ABCE



更多相关知识，请关注微信订阅号