

执业
药师

2011年版新大纲

国家执业药师资格考试指南

药学综合知识与技能 习题精选

中国执业药师协会 组织编写




人民卫生出版社

2011年版新大纲 国家执业药师资格考试指南

药学综合知识与技能 习题精选

中国执业药师协会 组织编写

 **卫人网**
www.ipmph.com

人民卫生出版社旗下网站
权威医学数字资源品牌

此卡可用

精品网
考试研究

试卷 1套
弱体系

同步练习试卷 10套
及时巩固所学知识


购买辅导班可做抵扣 20~50元
优惠价基础上再享优惠

本卡还可用于人民卫生出版社图书的防伪验证, 以及体验卫人网其他频道的海量数字资源, 详见网站说明。

卡号 **GJKNTM3KJR** 密码

使用流程:
1. 登录卫人网www.ipmph.com, 注册为会员。
2. 在网站首页赠卡激活通道中输入卡号和密码, 激活本卡。
3. 兑换上述服务。
4. 详情说明参见网站“赠卡使用说明”。

有效期: 2011年1月1日至2011年12月31日内激活, 激活后半年内使用有效。
全国免费咨询电话: 4006-300-567 服务邮箱: exam@ipmph.com
卫人网在法律允许范围内保留对本卡最终解释权。


人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE
领先天下 可医 无疆

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

药学综合知识与技能习题精选/中国执业药师协会
组织编写. —北京: 人民卫生出版社, 2011. 3

(2011 年版新大纲国家执业药师资格考试指南)

ISBN 978-7-117-14138-3

I. ①药… II. ①中… III. ①药理学-药剂人员-
资格考核-习题 IV. ①R9-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 019325 号

门户网: www.pmph.com 出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com 护士、医师、药师、中医 师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

本书本印次内封贴有防伪标。请注意识别。

药学综合知识与技能习题精选

组织编写: 中国执业药师协会

主 编: 李淑媛

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 尚艺印装有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 16

字 数: 409 千字

版 次: 2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-14138-3/R·14139

定 价: 39.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

2011年版新大纲《国家执业药师资格考试指南》

编委会名单

主任委员 张淑芳

副主任委员 胡国臣 娄建石 张廷模 李淑媛

委员(以姓氏笔画为序)

马满玲	方 宇	方铁生	王东凯	王晶娟	刘 斌	宋雅梅	张万金
张廷模	张 翻	张贵君	张淑芳	李 佳	李 敏	李淑媛	李惠芬
李 薇	杨 敏	肖 丹	陈友亮	陈建真	周乃彤	周 文	周祯祥
林 原	金描真	娄建石	胡国臣	胡昌江	胡 明	赵桂森	钟赣生
徐月红	贾永艳	贾 娴	高卫真	梁 鸿	梅全喜		

2011年版新大纲《国家执业药师资格考试指南》

编者单位

(以汉语拼音为序)

北京大学药学院	黑龙江中医药大学	首都医科大学
北京中医药大学	湖北中医学院	沈阳药科大学
成都中医药大学	吉林大学药学院	四川大学华西药学院
大连医科大学	江苏省中医院	天津医科大学
第二军医大学	辽宁中医药大学附属医院	西安交通大学医学院
复旦大学药学院	南京中医药大学	浙江大学药学院
广东省中山市中医院	清华大学生命科学院	浙江中医药大学
广东药学院	山东大学附属齐鲁医院	中国药科大学
广州中医药大学	山东大学药学院	中国医科大学
哈尔滨医科大学附属一院	山东中医药大学	中山大学
河南中医学院	上海中医药大学	

出版说明

为指导参加国家执业药师资格考试的考生做好考前复习,根据2011年版《国家执业药师资格考试大纲》,中国执业药师协会组织全国专家编写了考前培训与复习的辅导教材——《国家执业药师资格考试指南》(以下简称《考试指南》)。《考试指南》包括国家执业药师资格考试7个科目,含中药学和药学两类,每个科目包括理论知识和习题精选两部分,各自成分册,共14本。

《考试指南》内容紧扣2011年版《考试大纲》,反映2011年版《考试大纲》的所有考点,有很强的指导性和实用性,能够帮助考生在有限的时间内学习和掌握2011年版《考试大纲》所要求的知识,并得到强化训练,循序渐进,顺利通过考试。

本套教材具有以下特点:

1. 紧扣2011年版《考试大纲》要求

理论知识和习题、模拟题,均依据2011年版《考试大纲》设计、编写,丝丝入扣,保证复习内容范围准确,符合新的《考试大纲》要求。

2. 把握重点

为使考生复习时尽可能把握重点,在本书编写过程中,在紧扣2011年版《考试大纲》要求的基础上,编者分析、参考了近年国家执业药师资格考试的试题,根据考点考试频率和分值分布情况确定理论知识的内容详略和精选习题,并参照近年考题精选“经典考题”而编入理论知识的相关知识点中。在各章理论知识的末尾,编者还依据《考试大纲》对本章的复习重点和方法进行小结,同时分析介绍了近年已考过的哪些知识点,并对考过多次的知识点加以提示,以帮助考生准确、快速掌握复习重点。

考生通过本《考试指南》的认真复习和练习,将会收到明显的效果。

3. 利于实战训练

每个《习题精选》分册按上述编写要求精选有1700~2000道习题,其中包括各章练习题共计1000~1300道(个别分册适当增加了题量),模拟试卷5套(700道题)。模拟题的题型、题量、分数分布等均与历年国家执业药师资格考试试卷一致,以帮助考生进行实战训练。其中标星号(*)者为近年已考的执业药师考题,供考生练习时参考。

《国家执业药师资格考试指南》编写委员会和各分册编委为丛书的撰写、审定付出了大量的辛苦工作,在此一并致谢!

《国家执业药师资格考试指南》书目

中药学专业知识(一)
中药学专业知识(一)习题精选
中药学专业知识(二)
中药学专业知识(二)习题精选
中药学综合知识与技能
中药学综合知识与技能习题精选
药学专业知识(一)
药学专业知识(一)习题精选
药学专业知识(二)
药学专业知识(二)习题精选
药学综合知识与技能
药学综合知识与技能习题精选
药事管理与法规
药事管理与法规习题精选

中国执业药师协会

2011年2月

2011年版新大纲《国家执业药师资格考试指南》

解题说明

本书题型与国家执业药师资格考试一致,分为最佳选择题、配伍选择题、多项选择题三种,解题具体要求如下:

最佳选择题,即A型题,每题的备选答案中只有一个最佳答案。在执业药师资格考试时,每题1分。

配伍选择题,即B型题,备选项在前,试题在后。每组若干题,每组题均对应同一组备选答案,每题只有一个正确答案。每个备选答案可重复选用,也可不选用。在执业药师资格考试时,每题0.5分。

多选题,即X型题,每题的备选答案中有2个或2个以上正确答案。少选或多选均不得分。在执业药师资格考试时,每题1分。

其中标星号(*)的题为近几年已考的执业药师考题,供考生复习参考。

本书中各模拟题编排与执业药师资格考试试卷一致,每套140题,共计100分。各科目题型及分数分布情况如下:

各科目题型及分数分布

书 名		A 型题	B 型题	X 型题	合 计	
药学综合知识与技能		40题,40分	80题,40分	20题,20分	140题,100分	
药 学 专 业 知 识(一)	药理学	24题,24分	48题,24分	12题,12分	84题,60分	140题, 100分
	药物分析	16题,16分	32题,16分	8题,8分	56题,40分	
药 学 专 业 知 识(二)	药剂学	24题,24分	48题,24分	12题,12分	84题,60分	140题, 100分
	药物化学	16题,16分	32题,16分	8题,8分	56题,40分	
中药学综合知识与技能		40题,40分	80题,40分	20题,20分	140题,100分	
中 药 学 专 业 知 识(一)	中药学	24题,24分	48题,24分	12题,12分	84题,60分	140题, 100分
	中药药剂学	16题,16分	32题,16分	8题,8分	56题,40分	
中 药 学 专 业 知 识(二)	中药鉴定学	24题,24分	48题,24分	12题,12分	84题,60分	140题, 100分
	中药化学	16题,16分	32题,16分	8题,8分	56题,40分	
药事管理与法规		40题,40分	80题,40分	20题,20分	140题,100分	40题, 100分

编写说明

国家执业药师资格考试指南“习题精选”是国家执业药师资格考试指南系列丛书之一“药学综合知识与技能”的配套教材,编者由哈尔滨医科大学第一附属医院、山东大学附属齐鲁医院、大连医科大学等单位的 10 余名有丰富教学和临床实践经验的副高职以上的教师和临床药师担任,是应试者和辅导教师必备的重要参考书,在近年中的应用中受到了应试者的一致好评。鉴于 2011 年考试大纲重新修订考试要点有较大变化,本教材在内容上也进行了相应的补充和修改。但仍保持原书的特点:

1. 以大纲为指导,以核心内容为主线,与“药学综合知识与技能”考试指南紧密结合。

2. 题型与国家执业药师资格考试题型一致。分为 A 型题(最佳选择题),由一个题干和 A、B、C、D、E 五个备选答案组成,题干在前、选项在后,每题的备选答案中只有一个最佳答案,其余为干扰答案;B 型题(配伍选择题),由一组试题(2 至 4 个)共用一组 A、B、C、D、E 五个备选答案,选项在前、题干在后,每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;X 型题(多项选择题),由一个题干和 A、B、C、D、E 五个备选答案组成,题干在前、选项在后,每题的五个备选答案中有 2 个或 2 个以上正确答案。

3. 通过各种题型的试题,将知识全面交叉覆盖。应试者通过练习,反复强化记忆,可牢固掌握相关的理论内容。

4. 以节为单位组题,部分习题的解析为应试者提供答题思路。所有答案均于各章后列出。

5. 书后附有 5 套模拟试卷,均参照近 3 年实际考试各章节内容出现的比率,按照实际考试的分数要求组卷,内容包括近 3 年的考试真题,以 * 标示,为应试者提供最实际的实战练习。

鉴于 2011 年国家执业药师资格考试“药学综合知识与技能”考试大纲发生了较大变化,内容中出现了较多临床应用方面的知识,希望应试者和辅导教师结合工作实际学习和掌握。

由于编者水平有限,书中可能有不妥或疏漏之处,希望读者在使用过程中不断提出宝贵意见,以便今后修订时参考。

编者

2011 年 1 月

目 录

第一章 药学服务	1
习题精选	1
第一节 药学服务的基本要求.....	1
第二节 药学服务的内涵.....	9
第三节 用药咨询服务.....	16
参考答案	18
第二章 处方调剂	19
习题精选	19
第一节 处方的性质、分类与组成.....	19
第二节 处方的审核.....	25
第三节 处方调配、核查与发药.....	34
第四节 用药指导.....	36
第五节 用药差错与防范.....	43
第六节 药学计算.....	46
参考答案	48
第三章 常用医学检查指标及其临床意义	50
习题精选	50
第一节 血常规检查.....	50
第二节 尿常规检查.....	52
第三节 粪常规检查.....	55
第四节 肝功能检查.....	56
第五节 肾功能检查.....	57
第六节 血液生化检查.....	58
第七节 血糖与血脂代谢检查.....	58
第八节 乙型肝炎血清免疫学检查.....	59
参考答案	59
第四章 常见病症的自我药疗	61
习题精选	61
第一节 常见症状的自我药疗.....	61
第二节 常见疾病的自我药疗.....	68
参考答案	80

第五章 十二种疾病的药物治疗	82
习题精选	82
第一节 高血压.....	82
第二节 高脂血症.....	85
第三节 糖尿病.....	87
第四节 痛风.....	90
第五节 消化性溃疡.....	92
第六节 慢性阻塞性肺病.....	94
第七节 骨质疏松症.....	96
第八节 抑郁症.....	98
第九节 甲状腺功能亢进症.....	100
第十节 良性前列腺增生症.....	101
第十一节 结核病.....	103
第十二节 艾滋病.....	105
参考答案	106
第六章 药学监护	108
习题精选	108
第一节 重点药物监护.....	108
第二节 治疗药物监测.....	116
第三节 个体化给药.....	120
参考答案	122
第七章 特殊人群的用药指导	126
习题精选	126
第一节 儿童和老年人用药.....	126
第二节 妊娠期和哺乳期妇女用药.....	132
第三节 驾驶员和运动员用药.....	134
第四节 肝、肾功能不全者用药.....	135
第五节 透析患者用药.....	138
参考答案	139
第八章 临床常见中毒物质与解救	141
习题精选	141
第一节 中毒解救原则.....	141
第二节 常见物质中毒表现与解救.....	146
参考答案	151
第九章 药品的临床评价	157
习题精选	157
第一节 药品临床评价的阶段与特点.....	157
第二节 药物利用研究在药品临床评价中的应用.....	159
第三节 药物流行病学在药品临床评价中的应用.....	161
第四节 循证医学在药品临床评价中的应用.....	162
第五节 药物经济学方法在药品临床评价中的应用.....	164

参考答案	167
第十章 药物警戒与药源性疾病	170
习题精选	170
第一节 药品不良反应与不良事件	170
第二节 药源性疾病	172
参考答案	174
第十一章 药品的保管	176
习题精选	176
第一节 药品质量与检查	176
第二节 药品的保管方法	178
参考答案	182
第十二章 药物信息服务	184
习题精选	184
第一节 药物信息特点与来源	184
第二节 药物信息源分级	185
第三节 药物信息的评价与管理	189
参考答案	190
第十三章 医疗器械的基本知识	191
习题精选	191
第一节 医疗器械	191
第二节 家庭常用医疗器械	192
参考答案	194
模拟试卷	195
模拟试卷一	195
模拟试卷二	205
模拟试卷三	214
模拟试卷四	224
模拟试卷五	233
模拟试卷参考答案	242

习题精选

第一节 药学服务的基本要求

A 型题

1. 药学服务的宗旨
 - A. 体现了“以人为本”的宗旨
 - B. 体现了“为人民服务”的宗旨
 - C. 体现了“人民至上”的宗旨
 - D. 体现了“全心全意”的宗旨
 - E. 体现了“主动服务”的宗旨
2. 开展药学服务的关键是
 - A. 药学教育背景
 - B. 信息沟通能力
 - C. 药历书写能力和技巧
 - D. 投诉应对能力
 - E. 高尚的职业道德
3. 中国药学会医院药学专业委员会发布的国内药历的推荐格式不包括
 - A. 基本情况
 - B. 病历摘要
 - C. 用药记录
 - D. 体检信息
 - E. 用药评价
4. 药学服务的目标是
 - A. 实现药品的全面供应及使用
 - B. 实现药师与患者之间的良好沟通
 - C. 提高药物治疗的安全性、有效性和经济性
 - D. 提高药师工作的实践经验和能力
 - E. 提高住院患者用药安全、有效、经济和适宜
5. 下面对药学服务的表述不正确的是
 - A. 药学服务的基本要素是“与药物有关”的“服务”
 - B. 是社会发展和药学技术进步的结果
 - C. 是时代赋予药师的使命
 - D. 社会属性表现在仅服务于治疗性用药
 - E. 反映现代医药学服务模式和健康新观念
6. 下面关于沟通的述说不正确的是
 - A. 与患者的沟通时间越长越好,提供的信息越多越好
 - B. 有利于疾病的治疗,减少药疗事故的发生
 - C. 通过沟通增加患者对治疗的满意度
 - D. 使患者获得有关用药的指导
 - E. 药师通过沟通可以获取患者的信息以及出现的问题

7. 药学信息的直接传递是指
- A. 药师与医务人员、药品消费者之间的语言交流
 - B. 药师与药品消费者之间的语言交流
 - C. 药师利用计算机、互联网等现代技术交流
 - D. 药师利用信函、电话等方式交流
 - E. 药师与医务人员之间的语言交流
8. 药历的作用是
- A. 药师进行规范化药学服务的具体体现
 - B. 保证患者用药安全、有效、经济,便于药师开展药学服务
 - C. 促进新药的推广
 - D. 建立患者的用药档案
 - E. 使患者更多地了解用药禁忌
9. 药学服务的最终目标是
- A. 为婴幼儿健康成长服务
 - B. 为青春期的青年提供咨询服务
 - C. 为老人健康保健服务
 - D. 为患者健康保健服务
 - E. 为全民健康保健服务
- *10. 下列有关药历的叙述,正确的是
- A. 与病历相同,是由医师填写
 - B. 药历是药师为患者建立的用药档案
 - C. 药历是患者病危抢救时的用药记录
 - D. 可用作患者退药的唯一依据
 - E. 不能干预医师的药物治疗方案
11. SOAP 药历模式是指
- A. 基本情况、病历摘要、用药记录、用药评价
 - B. 主诉信息、病历摘要、用药记录、治疗方案
 - C. 基本情况、体检信息、正文部分、用药评价
 - D. 主题、诊疗的介绍、正文部分、提出建议和签字模式
 - E. 主诉信息、体检信息、评价和提出治疗方案模式
12. TITRS 药历模式是指
- A. 基本情况、病历摘要、用药记录、用药评价
 - B. 主诉信息、病历摘要、用药记录、治疗方案
 - C. 基本情况、体检信息、正文部分、用药评价
 - D. 主题、诊疗的介绍、正文部分、提出建议和签字模式
 - E. 主诉信息、体检信息、评价和提出治疗方案模式
13. 国内药历的推荐格式是
- A. 基本情况、病历摘要、用药记录、用药评价
 - B. 主诉信息、病历摘要、用药记录、治疗方案
 - C. 基本情况、体检信息、正文部分、用药评价
 - D. 主题、诊疗的介绍、正文部分、提出建议和签字
 - E. 主诉信息、体检信息、评价和提出治疗方案
14. 国内药历格式中基本情况项下包括
- A. 姓名、年龄、既往病史、主要实验室检查数据等
 - B. 姓名、年龄、医疗保险和费用情况、生活习惯等
 - C. 姓名、年龄、用药问题与指导、药学监护计划等

- D. 姓名、年龄、体格检查、临床诊断等
E. 姓名、年龄、用药名称、规格、剂量等
15. 患者取药后发现与以往的药物在外观上有差异,从而怀疑药物而进行的投诉属于
- A. 服务态度和质量方面的投诉 B. 药品数量方面的投诉
C. 药品质量方面的投诉 D. 价格差异方面的投诉
E. 用药后发生严重不良反应方面的投诉
16. 对患者投诉的处理应该注意
- A. 如果投诉即时发生,应该在现场马上解决
B. 对患者的投诉,应由当事人来接待以表示对患者的尊重
C. 处理投诉时应完全站在患者的立场上
D. 在工作中保存有形的证据,以应对患者的投诉
E. 处理投诉时应完全站在医院的立场上
17. 药学服务的基本要素和目标是
- A. 促进合理用药;以患者为中心,主动服务、关心或关怀,保障患者用药的安全、有效、经济、适用
B. 提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生命质量;与药物使用有关的服务
C. 以患者为中心,主动服务、关心或关怀,保障患者用药的安全、有效、经济、适用;促进合理用药
D. 与药物使用有关的服务;提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生命质量
E. 与药物使用有关的服务;促进合理用药
18. 现代药学发展经历的3个阶段依次是
- A. 以药品供应为中心的阶段;参与临床用药实践,促进合理用药的临床药学阶段;以患者为中心,强调改善患者生命质量的药学服务阶段
B. 参与临床用药实践,促进合理用药的临床药学阶段;以患者为中心,强调改善患者生命质量的药学服务阶段;以药品供应为中心的阶段
C. 参与临床用药实践,促进合理用药的临床药学阶段;以药品供应为中心的阶段;以患者为中心,强调改善患者生命质量的药学服务阶段
D. 以患者为中心,强调改善患者生命质量的药学服务阶段;以药品供应为中心的阶段;参与临床用药实践,促进合理用药的临床药学阶段
E. 以患者为中心,强调改善患者生命质量的药学服务阶段;参与临床用药实践,促进合理用药的临床药学阶段;以药品供应为中心的阶段
19. 药学服务的含义和目标是
- A. 与药物使用有关的服务;药师应用药学知识向公众提供直接的、负责的和与药物使用有关的服务
B. 与药物使用有关的服务;提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生命质量
C. 药师应用药学知识向公众提供直接的、负责的和与药物使用有关的服务;提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生命质量

- D. 提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生命质量;药师应用药学知识向公众提供直接的、负责任的、与药物使用有关的服务
- E. 提高药物治疗的安全性、有效性和经济性,实现改善和提高人类生命质量;与药物使用有关的服务
20. 下面对药学服务对象的叙述准确的是
- A. 药学服务的对象是患者
B. 药学服务的对象是医生
C. 药学服务的对象是护士
D. 药学服务的对象是患者家属
E. 药学服务的对象是广大公众
21. 实施药学服务的前提是
- A. 社会公众对药学服务的迫切需求
B. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望
C. 药学学科的发展
D. 药品分类制度的建立
E. 药师素质的提高与队伍的壮大
22. 实施药学服务的基础是
- A. 社会公众对药学服务的迫切需求
B. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望
C. 药学学科的发展
D. 药品分类制度的建立
E. 药师素质的提高与队伍的壮大
23. 药学服务的重要理论基础是
- A. 社会公众对药学服务的迫切需求为药学服务奠定了重要的理论基础
B. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望为药学服务奠定了重要的理论基础
C. 药学学科的发展为药学服务奠定了重要的理论基础
D. 药品分类制度的建立为药学服务奠定了重要的理论基础
E. 药师素质的提高与队伍的壮大为药学服务奠定了重要的理论基础
24. 药学服务的重要制度保障是
- A. 药品分类制度的建立为药学服务奠定了重要的制度保障
B. 药师素质的提高与队伍的壮大为药学服务奠定了重要的制度保障
C. 药学学科的发展为药学服务奠定了重要的制度保障
D. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望为药学服务奠定了重要的制度保障
E. 社会公众对药学服务的迫切需求为药学服务奠定了重要的制度保障
25. 药学服务的重要技术保障是
- A. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望为药学服务提供了重要的技术保障
B. 药学学科的发展为药学服务提供了重要的技术保障
C. 社会公众对药学服务的迫切需求为药学服务提供了重要的技术保障
D. 药品分类制度的建立为药学服务提供了重要的技术保障
E. 药师素质的提高与队伍的壮大为药学服务提供了重要的技术保障
26. 药师进行规范化药学服务的体现是

- A. 用药咨询
C. 处方调剂
E. 药物利用研究和评价
- B. 书写药历
D. 药品不良反应检测和报告
27. 药师开展药学服务的关键是
- A. 药师需具备开展药学服务工作的实践经验和能力
B. 药师需具备高尚的职业道德
C. 药师需具备药学与中药学专业的教育背景
D. 药师需具备信息沟通能力
E. 药师需具备药学服务相关的药事管理与法规知识
28. 下面对于沟通意义的叙述不正确的是
- A. 沟通是药师进行规范化药学服务的具体体现
B. 沟通可以解决患者在药物治疗过程中的问题
C. 可确立药师的价值感, 树立药师形象, 提高公众对药师的认知度
D. 沟通可以使药师和患者的情感和联系加强, 患者对治疗的满意度加强
E. 沟通可以提高用药的有效性、依从性和安全性
29. 下面对药历的叙述不正确的是
- A. 促进新药的推广
C. 便于药师开展药学服务
E. 提高医疗质量
- B. 保证患者的用药安全、有效、经济
D. 提高患者的用药依从性
30. 正确处理患者投诉不包括
- A. 选择合适的地点
C. 适当的方式和语言
E. 证据原则
- B. 接待室的举止行为
D. 选择当事人做接待人员
31. 沟通的技巧不包括
- A. 认真聆听
C. 注意掌握时间
E. 注意患者身份
- B. 注意语言的表达、非语言的运用
D. 关注特殊人群

B 型题

[32~34]

- A. 药学学科的发展
B. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望
C. 社会公众对药学服务的迫切要求
D. 药师素质的提高与队伍的壮大
E. 药品分类管理制度的建立
32. 实施药学服务的前提是
33. 药学服务的制度保障是
34. 药学服务的技术保障是

[35~37]

- A. 患者姓名、性别、年龄、出生年月等