药学综合知识与技能

第一章　药学服务

大纲要求

小单元	细目	要点
（一）药学服务的基本要求	1.药学服务的目标与基本要素	（1）药学服务的目标 （2）药学服务的基本要素
	2.从事药学服务应具备的素质	（1）药学专业基础知识与技能 （2）处方审核技能 （3）沟通技巧 （4）药历的作用、主要内容和格式 （5）药学服务中的投诉与应对

（二）药学服务的内涵	1.药学服务的内容	（1）药学服务的主要实施内容 （2）药学服务的具体工作
	2.药学服务的对象	药学服务的重要人群
	3.药学服务的效果	（1）治疗学效果 （2）安全性效果 （3）经济学效果

（三）用药咨询	1.患者用药咨询	（1）承接咨询的内容 （2）特殊情况下的提示及需要特别关注的问题
	2.医师用药咨询	（1）提高药物治疗效果的咨询内容 （2）降低药物治疗风险的咨询的内容
	3.护士用药咨询	（1）药物的适宜溶剂 （2）稀释容积 （3）注射药物的配伍禁忌 （4）药物滴注速度
	4.公众用药咨询	咨询的内容

第一节　药学服务概述

一、药学服务的含义

▲1.药学服务的目标与基本要素

（1）药学服务的目标（务必牢记）

目标：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）药学服务的基本要素（务必牢记）

最基本要素：“与药物有关”的“服务”

二、从事药学服务应具备的素质

药学专业知识

沟通能力

药历书写能力

投诉应对能力

（1）沟通技巧［掌握细节］

▲①认真聆听：不要轻易打断

▲②注意语言表达：要开放式提问；要使用通俗易懂的语言，尽量避免使用专业术语；尽量使用短句。

③注意非语言的运用：微笑、点头、目光接触、手势、体位。

▲④注意掌握时间：不宜过长，提供信息不宜过多；准备宣传材料。

⑤关注特殊人群：对婴幼儿、老年人、少数民族和境外患者等，需要详细提示服用药物的方法。

（2）药历的格式　国外标准格式有：

★SOAP格式（1分A型题）	TITRS模式（了解）
患者主诉（Subjective）（主观）	主题（Title）
体检信息（Objective）（客观）	诊疗的介绍（Introduction）
评价（Assessment）	正文部分（Text）
提出治疗方案（Plan）	提出建议（Recommendation）
	签字（Signature）

★中国药学会医院药学专业委员会推荐国内的药历格式：

基本情况

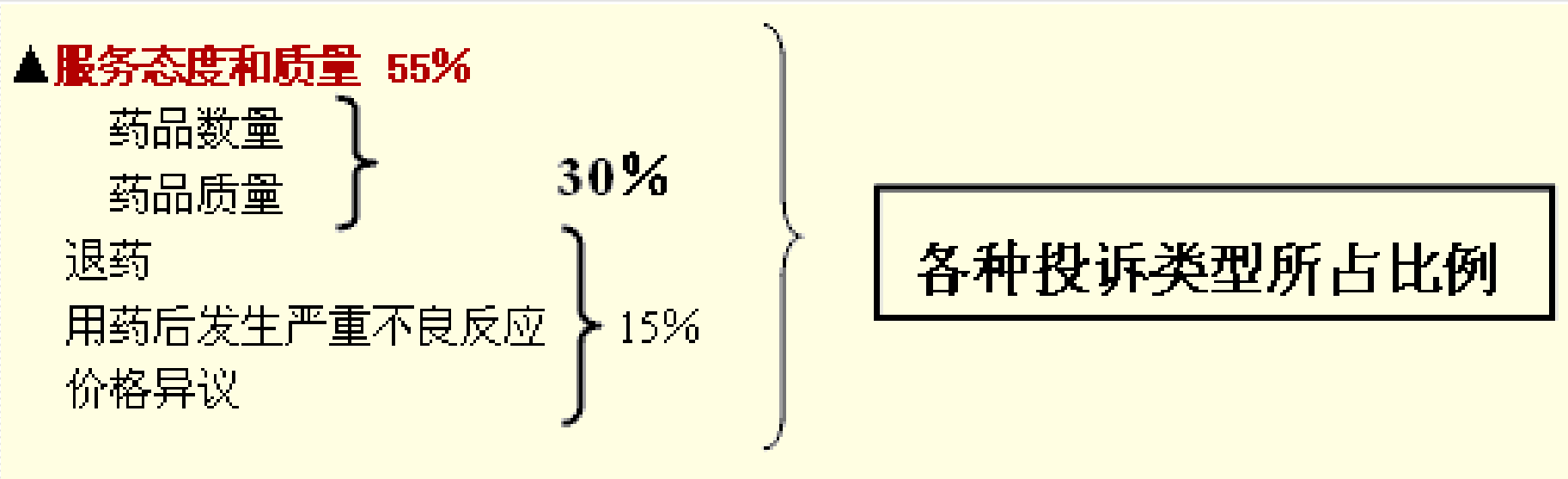
病历摘要

用药记录

用药评价

（3）药学服务中的投诉与应对

- 投诉类型：（大体了解，注意细节）



投诉应对：［掌握细节］

①选择合适地点：应尽快将患者带离现场。
②选择合适人员：不宜由当事人来接待患者
③接待时的举止行为要点：尊重、微笑、举止大方。
④适当的方式和语言：使患者能够换位思考
⑤证据原则（强调有形证据）

第二节　药学服务的内涵

（2）药学服务的重要人群

- 有慢性疾病
- 多种疾病
- 具有特殊情况的特殊人群
- 用药效果不佳，需重新选药
- 有明显不良反应的
- 特殊剂型、特殊给药途径、治疗窗窄的

3.药学服务的效果——向好

（1）治疗学效果

（2）安全性效果

（3）经济学效果

（4）依从性

第三节　用药咨询服务

- 患者
- 医师
- 护士
- 公众

▲二、医师用药咨询

（一）提高药物治疗效果的咨询内容

（记忆书中实例）

- 血药浓度监测（**TDM**）信息：地高辛、茶碱、氨基糖苷类抗生素、抗癫痫药、免疫抑制剂（环孢素、吗替麦考酚酯）

（二）降低药物治疗风险的咨询内容（记实例）

1、药品不良反应（ADR）

- 阿昔洛韦：致急性肾衰竭、肾功能异常及肾小管损害；
- 利巴韦林：致畸、胎儿异常、肿瘤和溶血性贫血；
- 人促红素：纯红细胞再生障碍性贫血；
- 肝素：诱发血小板减少症（**HIT**），继而出现血栓并发症；
- 头孢菌素类：引起牙龈出血、手术创面渗血等反应，与抗凝药合用可致大出血，合用时应监测凝血功能和出血；长期应用须注意适当补充维生素**K**（凝血酶辅酶）、**B**。

药品上市后由于不良反应被招回或撤市的案例

- 抗震颤麻痹药培高利特导致的心脏瓣膜病；
- 治疗肠易激综合征药替加色罗存在的严重的心血管不良事件风险（心绞痛、心脏病、中风）；
- 含钆造影剂（钆双胺、钆喷酸葡胺、钆贝葡胺等）应用于肾功能不全者所引起的肾源性纤维化和皮肤纤维化等。

2、禁忌证

- 加替沙星对糖尿病患者可能增加患者出现低血糖或高血糖症状的隐患，并影响肾功能，糖尿病患者禁用；
- 坦洛新，主要用于治疗前列腺增生，不能作为抗高血压药应用；
- 急性胰腺炎伴脂质肾病或胰腺、肝脏肿瘤患者不能静滴脂肪乳，可导致脂肪代谢严重紊乱，甚至死亡。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/938123077043006127