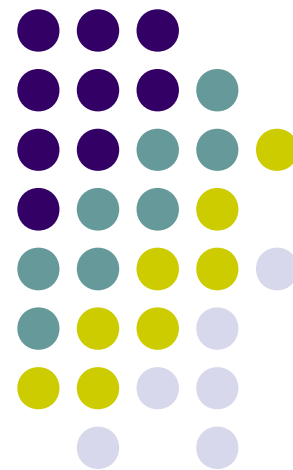


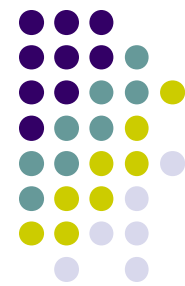
基础药学服务

Basic pharmaceutical care

项目十四 用药咨询

药学教研室





学习目标

●知识目标

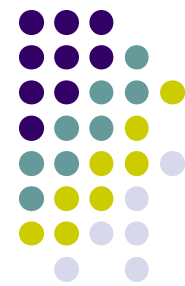
了解咨询环境与人员、内容与方式；
熟悉药物咨询的基本提问和提示与告知技术；
熟悉药物咨询的主要内容；
了解提高服务质量和处理患者投诉的方法。

●能力目标

运用药物咨询的方法与沟通的技巧，实施药物咨询工作；
能妥善处理患者的投诉。

●素质目标

要求学生具有扎实的业务素质、丰富的药学专业知识和人文科学知识、良好的药患沟通宣传能力。



学习任务

- 任务一 药物咨询对环境与人员的要求
- 任务二 学习药物咨询与告知技术
- 任务三 药物咨询服务质量与患者投诉
- 任务四 药物咨询课堂模拟



导入案例（1）：

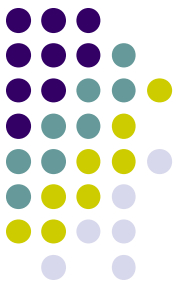
- **怎么吃好一把药？**

一老年女性病人，持一自制的、手抄一天服药的清单来咨询，每次吃这么一把药，对肝肾有什么不利影响，可否减少点？

- **抄录如下：**

早：空腹，怡开（降糖药）1片；早晨：一平苏1片；上午：维脑路通3片，腺苷钴胺3片，己酮可可碱1片，桂利嗪2片*2次，脑得生6片*2次，美多巴1片，金刚脍1片*3次，格华止1片，拜糖平1片*3次；晚上：乙酰水杨酸2片；共计12种，全天共服药18次。

问题：作为药师，如何对该患者进行用药咨询？



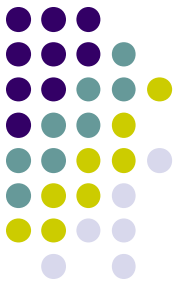
案例 2：吃了 10 年药，患上尿毒症

- 男 58 岁 10 年前因出现蛋白尿和高血压，就诊诊断为肾炎，因处于肾炎的早期阶段，开了降压药和控制尿蛋白的药，并建议半个月后复诊。当再次就诊时，血压很高，且出现胸闷、气喘、浮肿、心衰等临床症状。检查发现肾功能已完全损坏，到了尿毒症晚期，要靠透析来维持生命。询问病史发现，这些年一直在药店买药，吃着 10 年前医生开的药片，而且维持同一剂量，一直未复诊，也不知道自己的血压情况和肾功能的病变进展。10 年中未复诊，以为吃了专家开的药就没事了

提示：

- 专业人员对该患者如果早期管理、干预，控制尿蛋白、降低血压，完全可以控制病情发展

任务一、药物咨询对环境与人员的要求

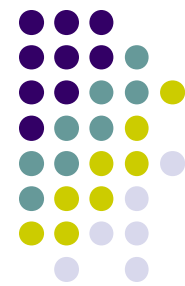


● 一、咨询环境：

- 1、位置设置便于患者
- 2、标志
- 3、环境舒适
- 4、隐密性
- 5、必备设备：《中国药典临床用药须》《新编药理学》、《抗菌药物临床应用指导原则》及卫生部（2009年）38号文规定、各专科诊疗指南



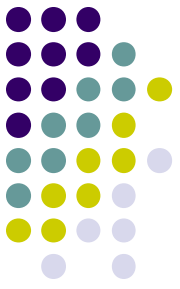
任务一、药物咨询对环境 与人员的要求



● 二、对承担药物咨询的 药师素质要求

1. 良好的药学专业知识；
2. 一定的医学专业知识；
3. 边缘学科知识；
4. 良好的职业道德、
爱岗敬业；
5. 较强的沟通能力；
6. 一定的心理整合能力





任务一、药物咨询对环境 与人员的要求

- 三、合理用药的宣传
- 1. 宣传形式多样
宣传板报、
宣传册、
图画宣传
专题片
二维码
- 2. 药师的责任





任务二 学习药物咨询与告知技术

- 认真倾听患者的诉说
- 好的交流从倾听开始
- 学会倾听，耐心听病人诉说
- 认真听，收集患者情报
- 倾听中要注意下面两点

反映（注意）患者的（表情）感情
站在患者的角度去换位思考





学习任务

- 任务一 药物咨询对环境与人员的要求
- 任务二 学习药物咨询与告知技术
- 任务三 药物咨询服务质量与患者投诉
- 任务四 药物咨询课堂模拟



任务二 学习药物咨询与告知技术

要想得到问题答案，必须向患者解释提出问题的目的。
如：

— 为了让您更容易回答这个问题，我想先详细地问一些相关的事情

— 因为要给您建药历，所以我有一些问题想问问您

— 因为这些事情医生已经和您说过了，我想让您详细的告诉我相关的情况

前半句是解释后半句话的原因和目的



- **二、门诊药房用药咨询**

- **1. 药品名称及外观问题**

案例：利巴韦林

商品名：三氮唑核苷、病毒唑

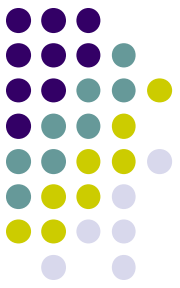
- **2. 用法用量**

案例：优妥胶囊

- **3. 联合用药**

- **4. 用药安全**





用法用量案例

75 岁女性，口服倍他乐克后恶心，是否是副作用

Y 为什么吃这种药？

H 血压高，从 46 岁开始，有家属史，现在 75 岁了

Y 现在血压多少

H 180mmHg，控制不好，用过不少药都出现副作用

Y 你都用过哪些药，出现什么样的不良反应？

H 降压灵—头痛 硝苯地平—腿肿
卡托普利—咳嗽 罗布麻—作用不好

Y 个别人服用倍他乐克是有胃部不适，就吃这一种药吗？是否应增加一点别的降压药。



用法用量案例

H 今天大夫又给我开了两种药

Y 给我看一下，博苏（美托络尔），降压零号，都是降压药。
大夫还让你服倍他乐克吗，每天吃多少？

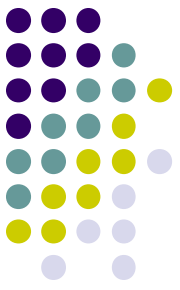
H 还吃，每天 2 次，每次 2 片

Y 心率怎么样？

H 有点慢

Y 倍他乐克和今天开的博苏是同类药物，作用相似，是否重复了，
我建议你再去看一下大夫，到底还吃不吃倍他乐克，吃多少，
一定要问清楚

H 病人与大夫联系后，回来告诉我，大夫让停用倍他乐克



3. 联合用药

- 案例： 1. 贫血病人：

速力菲 / Vitc / 叶酸

速力菲 / Vitc 药效加强

Vitc/ 叶酸 药效减弱

- 2. 心律失常伴有幽门螺杆菌：

胺碘酮 / 洛活喜 / 阿莫西林 / 克拉霉素 / 法莫替丁

胺碘酮 + 克拉霉素（心脏毒性增加）

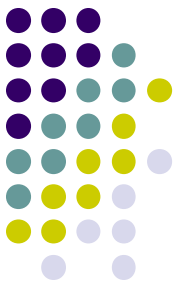
- 3. 铁剂与茶 / 制酸剂 / 钙剂



- 4. 用药安全案例：一86岁女性患者，腰椎间盘突出症，入住北京某医院外科手术治疗。术后用头孢哌酮-舒巴坦（铃兰欣）静滴抗感染，一次2g，一日2次，连续9日。用药第4日后患者出现腹痛、腹泻、脱水、食欲不振等反应，家属报告给临床药师。经询问，进行粪便检查证实杆、球菌比例失调（比例9：1），结合用药史，确定为抗生素所致白

二重感染。





- 原因分析
- 1、抗感染疗程过长；
- 2、患者为老年人，胃肠功能弱，肠道菌群容易出现不平衡
- 3、铃兰欣对 **G-** 菌抗菌活性更强，对球菌弱，容易导致菌群失调。



- 处理
- 1、立即停药
- 2、建议医生采用去甲万古霉素静注
- 3、监测水、电解质平衡、球杆菌比例和血象。
- 4、药师填写药品不良反应报告





- 三、如何进行住院药房用药咨询？
- 1. 面向护士操作过程中的用药咨询
- （1）如给药间隔时间不合理
- （2）一些药物的输注速度
- （3）刺激性大的药物
- （4）给药方式的合理性
- （5）注意需要避光的药物
- （6）输液问题





- 2. 面向医师合理用药的用药咨询
- (1) 药物的使用方法：培菲康 + 抗菌药
- (2) 药物可能的不良反应：卡维地洛（**b2受体阻滞剂**）
- (3) 抗生素的合理使用（二重感染）
- (4) 麻醉用药
- 案例：盐酸哌替啶注射液

癌症患者的止痛





- **3. 出院带药**

- (1) 服药信息交代：络活喜（用药时间 7AM）
- (2) 特殊药品用法及禁忌：白加黑（含盐酸伪麻黄碱，青光眼、高血压、糖尿病等患者禁用）。
- (3) 用药时间：拜糖平（就着第 1 口饭服用）
- (4) 药品存储细节交代：

- **储藏**

- **阴凉处** 不超过 20°C ; **凉暗处** 避光并不超过 20°C
- **冷处** 2-10°C **胰岛素** ; **常温** 10-30°C

- **效期**

- **效期的位置 确认 有效期至： 2009 年 10 月**
有效期至： 2009 年 10 月 18 日



任务二 学习药物咨询与告知技术

回复咨询

记录数据

统计分析

药讯刊登

● 四、咨询问题的分类、总结

- 药物名称及成分；药物药理作用与用途；药物相互作用及不良反应；药物规格剂量；药物失效期与有效期；药物用法用量；药物选择与评价；药品价格；药物外文名称及商品名；溶媒选择；是否有药；是否是中（西）药；可否医保报销；其他。

☆ 重点强调

特殊用药（时间、剂型、配制、人群）

药物与药物 / 食物间可能的相互作用

禁忌

常见的不良反应及如何避免

储藏

效期





学习任务

- 任务一 药物咨询对环境与人员的要求
- 任务二 学习药物咨询与告知技术
- 任务三 药物咨询服务质量与患者投诉
- 任务四 药物咨询课堂模拟



任务三 药物咨询服务质量与患者投诉

- 一、咨询服务时应避免做哪些事情？
 - 1. 首问不负责
 - 2. 推销药品
 - 3. 使用绝对语言词汇
 - 4. 不懂装懂





- 二、如何提高患者用药的依从性？
- 1. 服务热线
- 2. IC 卡和电子病历
- 3. 发药要点
- 4. 窗口咨询
- 5. 药讯
- 6. 处方点评





- 三、如何处理患者投诉？
 - 1. 畅通患者投诉渠道
 - 2. 认真做好投诉调查
 - 3. 妥善处理患者投诉
- 四、怎样应对咨询难题？
 - 1、记录相关内容
 - 2、报告上级药师
 - 3、科室讨论





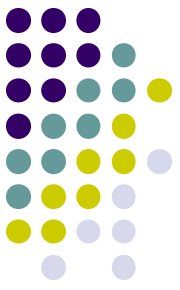
学习任务

- 任务一 药物咨询对环境与人员的要求
- 任务二 学习药物咨询与告知技术
- 任务三 药物咨询服务质量与患者投诉
- 任务四 药物咨询课堂模拟



任务四 药物咨询课堂模拟

- 案例 1
- 患者既往病史：慢性支气管炎；
- 既往用药史：注射用胸腺肽（20mg，皮下注射，BIW）
- 咨询内容：使用胸腺肽期间是否可以接种流感疫苗？甲流感 H1N1 疫苗有效保护期多久？

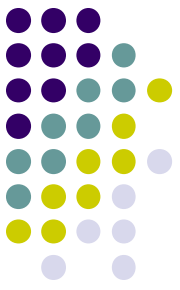


- 咨询参考答案

胸腺肽合用病毒性疫苗，可能增强疫苗的免疫应答，同时也会增加不良反应（过敏性反应）的发生，因此，建议接种疫苗前停用胸腺肽，除非患者确实存在免疫受损。流感疫苗的免疫期约6~10个月。



- 案例 2：“环丙沙星缓释片与碳酸氢钠片能否同服”？
- 解答：不能同服。说明书要求二者合用时，碳酸氢钠片服用 6 小时后服用环丙沙星，或碳酸氢钠片服用前 2 小时前服用环丙沙星。因碳酸氢钠片会环丙沙星吸收。同时告知碳酸氢钠片碱化尿液会使环丙沙星尿中溶解度下降导致不良反应可能，宜多饮水。（解答全面、详细，使患者易于理解）



- 案例 3：“为什么产后医生还给我用催产素”
- 解答：产后使用催产素是为了控制产后出血，胎盘排出，帮助子宫收缩回复。
- 案例 4：“服用抗高血压药贝那普利后，经常咳嗽，要不要换药？”

解答：此类药最常见不良反应就是刺激性干咳。如干咳不明显，降压效果又较理想时，建议不要换药。如干咳严重，应在医生指导下，改换其他类型的抗高血压药物。



课后练习

- 案例讨论：

“ 为什么对乙酰氨基酚与小儿氨酚伪麻分散片合用属重复用药？ ”



謝

謝