

关键词 感知度

让真诚服务触达心灵

▲首都医科大学附属北京潞河医院药学部主任药师 陈世财

在去社区进行宣教的路上，我的微信跳动不停，打开一看，是昨天在药学咨询门诊求助的患者老伴张女士：“陈大夫您好！我老伴的尿结石好疼啊，该怎么办？”“是不是石头正往下走，需要吃药吗？”……因为了解患者的用药细节，我首先分享了自己的结石经历安抚其紧张情绪，并立即给出三级建议：能忍受则不用药，疼痛厉害可服止痛药，危及生命速来医院。

三日后，张女士发来消息：“尊敬的陈大夫您好！我老伴凌晨 3:28 结石排出，感谢您的耐心指导和分享。”并附上 100 元红包致谢，被我退回。

作为一位从事医院药学工作 35 年的老药师，我见证了医院药学服务从“保障药品可及”向“优化用药结局”的延伸。对于患者称呼药师为“大夫”，我心中有一丝苦涩：我们药师的角色尚未被广大患者充分认知与认可。但又从“陈大夫您好”到“尊敬的陈大夫您好”，让我感受到了其对药学服务的信任

与肯定，她非常愿意为药师提供的价值服务付费。

无论是在咨询门诊还是药学门诊，每次服务结束时，与患者建立持续性的联系已经成为我的固定流程——“有事请找我”。我会主动与患者互加微信；若遇老年患者不熟悉微信操作，则改为互相留存电话号码，确保患者有事可随时联系到我。

我认为这种持续的药患联系机制是增加患者药学服务粘性与获得感、提供慢病全程化药学服务的重要环节。

我深知，每一次用药指导、每一句耐心解答、每一次温暖随访，都在为药师角色正名。只要全体药师坚持用专业守护患者安全，用温情化解患者焦虑，用真心关注患者治疗结局，终会让更多人看见中国药师的价值，听见中国药师的声音。

关键词 专业度

重专业也重人文

▲陆军特色医学中心大坪医院药剂科主任药师 陈剑鸿

药学门诊最近来了一位 74 岁的高血压患者，“我最近总是感觉头晕目眩，是不是我用的药有问题啊？”说着，他一下子在我桌子上放了五种不同的降压药物。

在详细询问过他的用药史后，我发现他的用药时间相当混乱。基于此，我专门为他设计了个性化的用药时间轴：将不同药理学作用机制的药物错峰服用，并用不同颜色标注在药盒上，为他设计低盐食谱，并教会其家属使用 APP 用药提醒。

两周后复诊时，老人精气神明显好转、血压控制平稳，他握着我的手致谢说：“30 年来第一次把吃药这件事弄明白，你们药师真是治病又治心！”

从手工调配到自动化药房，从经验用药到基于基因检测的精准给药，信息系统使处方审核效率大幅提升，在强化专业药学服务流程重构的同时也改变了药师与患者的互动形式。作为一名从业近 30 年的资深主任药师，我看到药师从药品保障逐步转型到 MDT 参与药物治疗与慢病健康管理中。

在慢病管理中，我们坚持

“五步沟通法”：用患者能听懂的语言解释药理、结合生活场景说明用法、预判并解答常见疑问、建立用药日记追踪反馈，定期对用药效果“复盘”。

在我看来，专业与敬业是有温度的药学服务根基，在处方审核实践中，我带领团队严格遵循“三查七对”标准操作规范，成功拦截多例潜在用药风险事件。在一次参与青霉素过敏性休克患者的紧急救治过程中，我快速调阅

药物相互作用数据库进行实时研判，建议停用地塞米松（可能加重休克），最终患者的情况转危为安。

当前药学服务仍存在“重专业轻人文”的倾向，但我仍认为，共情是有温度的催化剂。在药学服务中，药师应当常备“三个一”：一个拥抱的勇气、一次倾听的耐心、一份换位思考的用心。

希望广大药师能用专业能力做桨，以人文关怀为舟，摆渡患者抵达健康的彼岸为要。

懂药懂人更懂情

解密“有温度的药学咨询”

医师报讯（融媒体记者 王璐）从为孩子跪地示范鼻喷雾剂的温柔，到为犹豫的准妈妈带来用药安全的细致随访；从为七旬老人绘制彩色用药时间轴的耐心，到深夜通过微信安抚结石患者家属的坚守……药师们正在用专业与共情，悄然重塑医药服务的温度。9 月 25 日，第 17 个世界药师节。国际药学联合会将今年的主题定为“关注健康，咨询药师”——这不仅是一句倡议，更是对药师群体“懂药更懂人”专业温度的高度概括。在这个属于他们的节日里，让我们透过四位药师的暖心故事，看见那些藏在药片胶囊背后的匠心与仁心。

关键词 同理心

为焦虑患者抚平心绪

▲四川省医学科学院·四川省人民医院药学部主任 杨勇

微信收到一张宝宝的照片，孩子妈妈说：“我的宝宝一切正常，谢谢杨药师。”

两年前，一位妊娠 14⁺² 周的孕妈妈找到我，她此前有乙肝基础病史，为“大三阳”状态；在胚胎植入 10⁺³ 周时因急性血行播散性肺结核住院 11 天，使用了抗结核药、保肝药等药物。为成为一名母亲，她试孕 8 年未成功，中间做了 2 次输卵管疏通术，最后通过体外胚胎移植术才成功妊娠。

我特别理解她的心情，向她详细分析了使用的每种药物，若选择继续妊娠，后续可通过产前检查手段发现大部分胎儿器官畸形；出生后还需对宝宝的生长发育进行长期随访。同时在孕期服用异烟肼期间需补充维生素 B6 片以及叶酸、钙剂、铁剂等营养素。

在用药咨询过后，我一直牵挂着这个患者，对她进行了规律的后期随访，转年 4 月，她顺利诞下一名男婴。

开设药物咨询门诊已有 10 余年，能利用自身所学，给无助的患者一些专业上的支持和心理上的安慰，守护他们的用药安全，是我一直以来不变的初心，因为每一个生命都值得被尊重。

在我看来，有温度的咨询，首先要耐心倾听患者的担忧和疑惑，理解他们的处境和情绪，这是建立信任的基础；其次是用通俗易懂的语言指导患者用药，必要时采用表格的方式帮助

患者梳理用药情况和注意事项，而不是机械地重复说明书；再次是对于常年患病吃药的慢性病患者，他们常伴有焦虑、沮丧情绪。我会给予鼓励，增强他们治愈的信心。最后是对患者给予持续关怀，告知患者用药如有任何不适或疑问，可以门诊复诊或互联网门诊进行线上咨询，形成一种持续性的关怀关系。

如今随着互联网、人工智能（AI）的发展，我

认为药师应当抓住机遇使其服务于药学学科发展。利用医院大数据，开发 AI 驱动的用药风险预测模型，并将其和临床药学服务深度嵌入医疗系统，就可以在医生开具处方前提供预警和替代方案推荐；利用线上线下多种渠道，如视频号、公众号、电视台、线下讲座、义诊咨询等，针对不同人群开展用药知识科普，提升公众合理用药意识，形成具有影响力的科普品牌，产出系列优秀科普作品。

关键词 温度

为冰冷的用药说明加温

▲上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心临床药学 李志玲 郝兵 沈安乐

来到鼻炎精准用药门诊的父子俩满面愁容——年仅十岁的患儿被严重过敏性鼻炎折腾得睡不好觉、学不好习，父亲带其反复求医，试了十多个鼻喷剂仍收效甚微。要知道，药物疗效不佳有时和使用方法错误存在重要关联。经过对患儿用药情况的评估，我们锁定了他的问题所在。我拿来模具，蹲下平视他的眼睛：“鼻子就像一个房间，鼻喷雾剂不是朝大门（鼻中隔）喷，而是要朝向房间的两边墙壁（鼻甲侧壁）喷……”

在诊疗结束时，我们为孩子取了一个专属昵称——“明博士”，并赠送了医院的文创徽章。孩子眼眸里闪烁着雀跃的光芒，连蹦带跳地欢呼着；而一旁守候的父亲，紧绷的眉宇也如春风拂过般缓缓舒展。

尽管我们看似只是进行了一次简单的用药教育，但却可能改变一个孩子的生活质量，甚至一个家庭的氛围。我始终认为有“温度的咨询”绝不仅仅是冷冰冰的用药说明，而应该是一个立体化、人性化的沟通过程，其至少包含三个维度。

一是要懂药 这是基础，药师要准确、清晰地解答药物怎么吃、为何吃、注意事项和潜在副作用，确保用药安全有效。

二是要懂人 我们要从患儿个体出发，根据患者的年龄、生活习惯、疾病背景甚至家庭环境提供个体化用药指导；对于慢性病患者，提供包括生活方式、饮食运动等方面的综合建议。

三是要共情 这是“温度”的核心，一句“我理解您的担心”“我们一起想办法”，不仅能建立信任，本身也是一种“心理调适”。药师要善于考虑患儿和家

长的心理情绪，利用咨询过程消除患儿及其家长的用药担忧，增加用药依从性，继而促进疾病康复。

从 2007 年开始从事药学工作依靠纸质宣教和面对面用药指导，到如今信息化用药、互联网咨询成为主流；从 2016 年药学院门诊的人迹寥寥，到如今越来越多的患者选择信任和依赖我们，我们深刻体会到，药师的专业价值，就是用知识化解恐惧，用沟通建立信任。