



团 体 标 准

T/CAPC 021—2026

# 零售药店专科药师药学服务能力评价指南

Guidelines for Evaluating Pharmaceutical Service Capability of Specialized  
Pharmacists in Retail Pharmacy

2026 - 02 - 09 发布

2026 - 02 - 13 实施

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体原则 .....	1
5 基本要求 .....	1
6 药学服务能力要求 .....	2
7 评价与改进 .....	3
附录 A（规范性） 零售药店专科药师药学服务能力评价标准与方法 .....	4
参考文献 .....	6

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国医药商业协会提出并归口。

本文件起草单位：中国医药商业协会、国药控股股份有限公司、首都医科大学附属北京安贞医院、首都医科大学宣武医院、首都医科大学附属北京世纪坛医院、复旦大学附属华山医院、复旦大学药学院、北京大学药学院、华润医药商业集团有限公司、大参林医药集团股份有限公司、益丰大药房连锁股份有限公司、老百姓大药房连锁股份有限公司、一心堂药业集团股份有限公司、健之佳医药连锁集团股份有限公司、漱玉平民大药房连锁股份有限公司、好药师大药房连锁有限公司、高济医药有限公司、广西桂中大药房连锁有限责任公司、哈药集团人民同泰医药股份有限公司、西安怡康医药连锁有限责任公司、重庆医药集团和平新健康科技有限公司、叮当快药科技集团有限公司、北京京东健康有限公司。

本文件主要起草人：石晟怡、蒋丽华、陈剑刚、吕海平、李慧琳、王晓阳、范振兴、姜德春、马春来、叶桦、谢晓慧、李荷、曹颖、叶真、侯明霞、陈婧、徐淑芳、林红军、李玉富、宋财博、刘伟、黄前哨、韩冬宁、唐新秀、江志琳、褚冰、郭琼琼、王欢、李海荣、陈瑛。

## 引 言

自2018年起，中国医药商业协会先后制定发布了T/CAPC 001-2025《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》、T/CAPC 002-2025《零售药店经营慢性病药品服务规范》、T/CAPC 005-2024《院外结直肠癌治疗药品药学服务规范》、T/CAPC 008-2024《院外肺癌治疗药品药学服务规范》、T/CAPC 009-2024《院外乳腺癌治疗药品药学服务规范》、T/CAPC 014-2023《零售药店经营银屑病治疗药品药学服务规范》、T/CAPC 016-2024《院外呼吸慢病健康管理规范》等一系列服务规范，对行业规范化、专业化发展起到了积极作用。

为进一步加快院外药师队伍建设，规范药学服务行为，推动药学服务能力评价体系科学化、标准化、规范化，并将服务规范实施与院外药师能力提升紧密衔接，特制定本文件。

# 零售药店专科药师药学服务能力评价指南

## 1 范围

本文件规定了零售药店专科药师开展药学服务应具备的知识与技能以及能力评价等要求。本文件适用于零售药店专科药师的选拔、培养等专业化人才队伍建设。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 专科药师 Specialized Pharmacists

在零售药店从事药学服务工作，具备药学服务专业知识与实践能力和能力，经过专科疾病相关知识的培训和考核，擅长专科疾病的药物治疗管理，能为患者提供精准、个体化药学服务的执业药师或药师。

### 3.2

#### 药学服务能力评价 Evaluating Pharmaceutical Service Capability

通过系统化的方法和工具，对专科药师在专科疾病领域的知识、技能、素质及实践经验等能力水平进行评估与判断，明确其能力要求、评价流程与方法，以及评价结果应用与管理的过程。

## 4 总体原则

4.1 通过明确专科药师药学服务能力评价要求，提升专科药师药学服务水平，推动零售药店专科药师队伍建设。

4.2 为零售药店专科药师药学服务能力评价提供指导依据，促进专科药师能力评价的标准化与规范化。

## 5 基本要求

### 5.1 资质条件

5.1.1 学历与专业：具有药学、中药学或相关专业大专及以上学历。

5.1.2 执业资格/专业技术职称：具有执业药师资格或药师及以上专业技术职称。

5.1.3 工作经验：具有3年及以上零售药店药学服务工作经验，从事专科疾病药学服务工作满1年或累计完成专科药历30份以上。

5.1.4 培训经历：经过专科疾病药物治疗相关知识与技能培训并考核合格。

### 5.2 工作职责

5.2.1 处方调剂：处方审核、处方调配与复核、药品交付、用药交代。

5.2.2 用药指导与咨询：及时回复用药咨询，专业解答用药疑问。

5.2.3 药物治疗管理：建立药历，开展随访，提供用药依从性管理、居家康复指导、复诊复查跟踪等。对复杂用药患者进行用药评估、疗效分析，提供个体化用药方案优化建议。可与医疗机构药师协作，探索患者药物治疗管理院内外共管模式。

5.2.4 科普宣教：开展用药安全与健康生活方式科普教育活动，如合理用药、营养保健、健康生活方式等。

5.2.5 药物警戒与风险监测：监测药品不良反应并按规定程序上报，关注患者潜在用药风险并进行药学监护。

### 5.3 工作要求

- 5.3.1 明确专科药师的工作任务、职责范围及权限。
- 5.3.2 制定专科药学服务的标准与流程，如处方调剂、用药咨询、用药评估、用药随访、药历建立等。
- 5.3.3 规范药学服务记录的格式、内容、保存期限及文献检索方法。
- 5.3.4 确保患者个人信息及相关记录的保密性、完整性。
- 5.3.5 保持专业胜任力，不断学习新知识、新技术，持续改进服务质量。

## 6 药学服务能力要求

### 6.1 专业知识

#### 6.1.1 医药基础理论知识

- 6.1.1.1 熟悉解剖学、生理学、病理学、生物化学、微生物学、医学免疫学等临床基础知识，能解读常规医学检验检查结果等（如血常规、肝肾功能、影像学检查报告）。
- 6.1.1.2 掌握临床药理学、药剂学、药物化学、分子生物学、药物治疗学等药学专业基础知识。

#### 6.1.2 专科疾病治疗知识

- 6.1.2.1 熟悉专科疾病的流行病学特点、发病机制、典型临床表现、诊断要点、治疗原则、药物治疗方案、预后及健康管理目标等。
- 6.1.2.2 掌握专科疾病常用药物的作用机制、药效/药代动力学特点、个体化用药指导、特殊人群用药、不良反应识别及处置、药物相互作用等。
- 6.1.2.3 熟悉专科常见疾病的临床防治指南。

#### 6.1.3 法律法规及医药政策

- 6.1.3.1 掌握药品管理及相关医药产品管理法律法规与规章。
- 6.1.3.2 熟悉国家及所在地区基本医疗保险政策、医保定点药店管理等要求。

### 6.2 专业技能

#### 6.2.1 药学服务核心技能

- 6.2.1.1 处方调剂及点评：执业药师应对处方的合法性、规范性、适宜性进行审核，对于问题处方进行有效沟通和干预。调配药品应做到准确无误，按照药品说明书和处方用法进行用药交代与指导。可开展处方点评工作。
- 6.2.1.2 用药咨询与指导：应以共情、尊重、专业的态度与患者或其家属进行有效沟通，准确识别其咨询需求，运用专业知识解答用药疑问。针对患者个体情况提供清晰、易懂、全面且有针对性的用药指导，确保患者或其家属能准确理解并掌握关键信息。具备判断患者需转诊至医疗机构的能力。
- 6.2.1.3 用药评估：应系统收集、分析患者信息，全面评估其用药方案的适宜性、有效性、安全性及依从性。识别并分析药物治疗中存在的相关问题，如治疗不足、治疗过度、药物选择不当、剂量不适宜、药物不良反应、药物相互作用、重复用药等。
- 6.2.1.4 用药随访：应主动、有计划地对患者进行用药后的跟踪随访。通过面谈、电话、在线通讯工具等多种方式，了解患者用药后的病情变化、疗效、不良反应发生情况及用药依从性，提供个性化的用药调整建议、生活干预措施。
- 6.2.1.5 药历书写：应遵循各类疾病诊疗指南，系统、规范、客观进行药历书写，掌握药历的基本结构与核心内容，及时、准确、完整记录患者的一般信息、疾病史、用药史以及药物治疗管理全过程。
- 6.2.1.6 患者及公众教育：应设计和实施有效的患者及公众教育计划，运用通俗易懂的语言和多种媒介形式，向患者及公众传播疾病、药物与健康知识，提升患者用药依从性、自我管理能力和全民健康素养。

#### 6.2.2 信息检索与工具应用能力

6.2.2.1 熟悉药学信息检索路径，可熟练检索权威医药数据库、专业网站及官方指南，掌握药学信息检索技巧。

6.2.2.2 应具有药学信息搜集、提取、分析能力，能利用药学信息、人工智能辅助工具指导合理用药，管理用药方案、评估药效、解决用药问题。

### 6.2.3 自主学习与知识应用能力

6.2.3.1 应具备持续学习的主动性与自我驱动力，主动识别知识差距，自觉完成继续教育课程，关注并学习专科疾病领域的新技术、新方法、新概念，保持自身知识的持续更新。

6.2.3.2 应将所学的专业知识与技能融会贯通于日常药学实践中，在实践中发现问题、分析解决问题。

### 6.2.4 风险识别与防范能力

6.2.4.1 了解自身专业胜任力与职业界限，应具有识别患者需求是否超出药学服务实践范围的能力。

6.2.4.2 积极参与药学实践相关的持续质量改进和风险管理活动，对差错风险实施干预，并进行记录、追踪和学习。

### 6.2.5 沟通与协作能力

6.2.5.1 应与患者、患者家属及医药团队成员进行有效沟通，清晰、准确传递专业信息。

6.2.5.2 积极寻求共识，在团队协作中发挥专科药师专业作用。

### 6.2.6 带教能力

应通过传授自身的知识、经验和技能，培养和辅导其他药师的药学实践能力。

## 6.3 职业素养

6.3.1.1 应践行“以患者为中心”的服务理念，尊重患者隐私权、知情同意权与自主选择权。以同理心关注患者心理、社会需求，提供有温度的药学服务，遵守职业规范。

6.3.1.2 应具有诚实守信、爱岗敬业、求学上进、工作认真主动的职业精神，具有利他、抗压以及职业成就感。

## 7 评价与改进

### 7.1 评价方法

通过资质条件核查、基础理论知识考试、专科疾病知识系统化培训及进阶考试、药学服务技能考核等多种方法，评估专科药师的知识掌握度、技能熟练度、服务规范性以及服务效果与产出等，综合考量专科药师的药学服务能力，评价标准与方法应符合附录A。

### 7.2 评价结果应用

7.2.1 评价结果可作为专科药师在知识、技能、素质及实践经验等能力水平方面的评估与判断，为零售药店专业化服务管理与人才队伍建设提供参考。

7.2.2 根据评价结果以及零售药店实际情况，可对药学服务能力不同的专科药师实行分级管理。

### 7.3 评价改进机制

建立评价体系持续改进机制，根据实践反馈和行业发展，定期对评价标准、方法和流程进行优化和完善，保持评价体系的科学性和适应性。

## 附录 A

(规范性)

## 零售药店专科药师药学服务能力评价标准与方法

表A.1规定了零售药店专科药师药学服务能力评价标准与方法。

表A.1 零售药店专科药师药学服务能力评价标准与方法

评价维度	评价项目	评价标准	评价方法
资质条件	学历与专业	真实性、有效性	证件核查：查看学历证书、执业资格证、职称证等，必要时通过学信网等官方渠道核查
	执业资格/专业技术职称	真实性、有效性	
	工作经验	真实性、有效性	查看工作经历，确认工作经验与年限
	培训经历	培训规范、考核通过，培训内容与能力提升具有相符性	查看继续教育档案与培训记录
专业知识	法律法规及医药政策	熟练掌握与应用	基础理论知识考试：包括药学服务团体标准、相关法律法规等，评估是否达到合格标准
	医药基础理论知识	熟练掌握与应用	基础理论知识考试：包括医学基础知识、常用治疗药物知识、常规检验检查指标（如血常规、肝肾功能等）等内容，评估是否达到合格标准
	专科疾病治疗知识	熟练掌握与应用	应对以下内容评估： a) 专科知识课程系统化培训并获得相应学分； b) 专科知识进阶考试并合格，评估专科知识掌握的深度
专业技能	处方调剂	审核准确、调配无误，指导专业性强	应对以下内容评估： a) 模拟不合理处方审核，评估处方审核能力； b) 抽取处方，考查用药交代与指导
	用药咨询与指导	沟通有效、指导针对性强	可采用以下任意方式评估： —— 案例分析：提供模拟或脱敏的真实案例，涵盖患者基本信息、病情摘要、用药方案分析、药学干预过程、风险识别与处置等内容，对咨询与指导、用药评估、解决问题能力进行评估； —— 查看日常随访计划与执行记录、随访录音等；或根据指定主题场景，提交模拟随访角色扮演（Role play）的视频（3-5分钟），查看沟通过程、专业分析与指导、温暖服务等。针对随访执行质量进行评估
	用药评估	信息全面、问题识别准确	
	用药随访	随访计划设置与执行及时、记录连续、指导针对性强	
	药历书写	格式规范、内容连续、记录全面	查看模拟或脱敏的真实案例材料，评估患者信息、疾病信息、药物治疗信息是否符合要求
	患者与公众教育	内容实用准确、表达通俗易懂、形式创新	查看药学科普短视频（时长3-5分钟），围绕内容、表现力、创新性等维度评估
	信息检索与应用	路径正确、工具熟练、应用有效	询问专业文献检索和合理用药内容的查询路径、方法，规定时间内测试专业领域文献的检索、合理用药软件的使用进行评估

表A.1 零售药店专科药师药学服务能力评价标准与方法（续）

能力维度	评价项目	评价标准	评价方法
专业技能	自主学习与应用	持续学习、知识更新、转化应用	可采用以下任意方式评估： —— 查看内外部培训、讲座的参与次数、案例或知识分享次数及质量，以及参与创新服务情况； —— 结合专业知识进阶考试、案例分析、短视频等，评估知识更新与应用情况
	风险识别与防范	识别准确、处置及时规范	查看药品不良反应/事件监测报告等药物警戒工作文档，进行评估
	沟通与协作	表达清晰、倾听有效、团队协作	可采用以下任意方式评估： —— 360度反馈：收集来自服务对象、同事及各服务方人员的评估； —— 模拟患者用药指导场景，评估沟通技巧与协作能力
	带教能力	目标明确、方法得当、要点清晰	可采用以下任意方式评估： —— 查看对其他药师、药店店员开展培训的时长、内容与学员反馈，进行评估； —— 查看带教短视频（5-10分钟），通过对药学服务技能实操演示、案例分析、讲座式讲解等带教场景进行评估
职业素养	服务理念与患者权利尊重	以患者为中心，尊重隐私与自主权	可采用以下任意方式评估： —— 患者满意度调查：查看问卷中设置的“药师是否耐心倾听”“是否让我感到被尊重和理解”等具体调研问题进行评估； —— 对药学服务案例、随访视频中的服务表现进行评估
	职业精神与心理素质	诚信敬业、主动负责、抗压利他	可采用以下任意方式评估： —— 模拟同时处理多名患者咨询、电话干扰或其他应急处置场景，观察其情绪稳定性与工作优先级排序能力； —— 介绍患者投诉或纠纷事件的成功处理经验，分享沟通策略和方法

### 参 考 文 献

- [1] 国家药监局执业药师中心. 药品零售企业执业药师药学服务指南（药监执函〔2024〕15号）
- [2] 中国药师协会. 药师药学服务胜任力评价标准（试行）（国药协发〔2017〕5号）
- [3] 中国医学科学院北京协和医院，美国中华医学基金会，中国医院协会药事专业委员会. 中国临床药师核心胜任力框架专家共识（2023）
- [4] 广东省药学会. 医院药师能力素质模型（2020年版）
- [5] 广东省药品监督管理局，广东省药品监督管理局事务中心，广东省食品药品审评认证技术协会. 广东省社区药店药学服务体系建设指南（2022-12-26）
-