

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA DƯỢC

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN LẦN 1
THI KẾT THÚC HỌC PHẦN
Học kỳ 1, năm học 2024-2025

I. Thông tin chung

Tên học phần:	Kỹ năng giao tiếp và tư vấn sử dụng thuốc		
Mã học phần:	71PHCD40352	Số tin chỉ:	02
Mã nhóm lớp học phần:	241_71PHCD40352_01, 241_71PHCD40352_02		
Hình thức thi:	Trắc nghiệm kết hợp Tự luận	Thời gian làm bài:	60 phút
<i>Thí sinh được tham khảo tài liệu:</i>	☐ Có	☒ Không	

PHẦN TRẮC NGHIỆM (50 câu, 8.0 điểm)

Tiêu chí: Lắng nghe, chia sẻ thông tin cần thiết, phù hợp và hiệu quả với người bệnh, người chăm sóc, khách hàng, đồng nghiệp và cộng đồng thuộc về tiêu chuẩn nào trong chuẩn năng lực giao tiếp – cộng tác của người dược sĩ

- A. Xây dựng được mối quan hệ thân thiết, hợp tác, tin tưởng với người bệnh, người chăm sóc, khách hàng, đồng nghiệp và cộng đồng
B. Giao tiếp hiệu quả
C. Cộng tác với đồng nghiệp và đối tác
D. Tất cả đúng

ANSWER: A

Quyết định số 4815/QĐ-BYT năm 2019 quy định về?

- A. Chuẩn năng lực cơ bản của dược sĩ Việt Nam
B. Quy định về kỹ năng giao tiếp của dược sĩ Việt Nam
C. Quy định về hướng dẫn và chẩn đoán và điều trị viêm phổi mắc phải cộng đồng người lớn
D. Tất cả sai

ANSWER: A

Người dược sĩ có nét mặt tươi cười, cười mỉm trong quá trình giao tiếp với người bệnh, người dược sĩ đang sử dụng kỹ năng gì trong giao tiếp?

- A. Giao tiếp bằng cử chỉ
B. Giao tiếp phi ngôn ngữ
C. Sử dụng từ đệm trong giao tiếp

D. Sự tiếp xúc về mặt thể chất

ANSWER: A

Trong câu nói sau của nhân viên y tế: Chúng tôi rất tiếc, chúng tôi đã cố gắng hết sức. Gia đình nên đưa bác về nhà để chăm sóc tại nhà. Nhân viên y tế đang sử dụng kỹ năng nói nào trong câu trên?

A. Nói ẩn

B. Nói lịch sự

C. Nói mĩa mai, châm chọc

D. Nói hài hước

ANSWER: A

Khi sử dụng kỹ năng giải thích trong giao tiếp cần chú ý những gì?

A. Tất cả đúng

B. Hiểu rõ chủ đề đó

C. Kiểm tra sự hiểu biết của người bệnh

D. Nắm rõ tình hình thực tế của chủ đề đó

ANSWER: A

Kỹ năng lắng nghe chủ động bao gồm điều nào sau đây?

A. Gật đầu và đặt câu hỏi liên quan đến câu trả lời của đối phương

B. Ngắt lời đối phương để thể hiện hiểu biết của mình

C. Chỉ lắng nghe mà không đặt câu hỏi

D. Lắng nghe và đưa ra nhận xét ngay lập tức

ANSWER: A

Khi gặp khách hàng lần đầu, điều quan trọng nhất mà bạn nên làm là gì?

A. Giới thiệu về bản thân và công ty

B. Trình bày ngay về sản phẩm hoặc dịch vụ

C. Lắng nghe và tìm hiểu nhu cầu của họ

D. Cố gắng thuyết phục khách hàng mua sản phẩm

ANSWER: A

Câu nào sau đây thể hiện một câu hỏi mở trong giao tiếp?

A. Anh/chị có thể chia sẻ thêm về nhu cầu của mình không?

B. Anh/chị có thích sản phẩm này không?

C. Đây có phải là lần đầu tiên anh/chị sử dụng dịch vụ của chúng tôi?

D. Anh/chị đã đến công ty chúng tôi trước đây chưa?

ANSWER: A

Khi giao tiếp hiệu quả, nhân viên y tế có thể thu thập thông tin giúp xác định tình trạng bệnh của người bệnh

- A. 60-80%
- B. 50-70%
- C. Trên 80%
- D. 40-60%

ANSWER: A

Trong các vai trò sau, vai trò nào không thuộc về việc hỏi tiền sử, bệnh sử của người bệnh?

- A. Đánh giá khả năng chi trả của người bệnh cho các phương pháp điều trị
- B. Giúp chẩn đoán chính xác tình trạng bệnh của người bệnh
- C. Lập kế hoạch điều trị phù hợp và hiệu quả cho người bệnh
- D. Phát hiện các yếu tố nguy cơ tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến điều trị

ANSWER: A

Khi giao tiếp với người bệnh hạn chế chức năng vận động, điều nào sau đây là không phù hợp?

- A. Di chuyển hoặc sắp xếp thiết bị hỗ trợ của họ mà không hỏi ý kiến
- B. Ngồi ngang tầm để giao tiếp thoải mái và duy trì giao tiếp bằng mắt
- C. Hỏi người bệnh xem họ có cần hỗ trợ trong việc di chuyển hoặc cử động không
- D. Dùng ngôn từ rõ ràng, tránh sử dụng từ ngữ hoặc câu phức tạp gây khó hiểu

ANSWER: A

Khi giao tiếp với trẻ vị thành niên, điều nào sau đây là quan trọng nhất?

- A. Sử dụng giọng điệu nhẹ nhàng và thái độ cởi mở để khuyến khích trẻ chia sẻ
- B. Tránh hỏi trẻ về suy nghĩ và cảm xúc của chúng
- C. Tránh giao tiếp bằng mắt vì trẻ có thể cảm thấy áp lực
- D. Tập trung vào việc giảng giải những điều trẻ cần làm mà không cần lắng nghe

ANSWER: A

Đặc điểm nào sau đây thường gặp ở người bệnh cao tuổi và cần được lưu ý khi chăm sóc?

- A. Thường gặp khó khăn trong việc tuân thủ liệu trình điều trị do suy giảm trí nhớ
- B. Khả năng chuyển hóa thuốc tăng, cần tăng liều lượng thuốc hơn so với người trẻ
- C. Phản ứng nhanh nhạy với các thay đổi trong môi trường và dễ thích nghi
- D. Hệ miễn dịch mạnh hơn, ít nguy cơ nhiễm trùng hơn

ANSWER: A

Đặc điểm nào sau đây thường gặp ở người bệnh suy giảm chức năng nói?

- A. Khó khăn trong việc phát âm, nói chậm hoặc không thể nói được
- B. Khả năng diễn đạt ý tưởng và cảm xúc một cách rõ ràng và mạch lạc
- C. Năng lực giao tiếp bằng các phương thức không lời như cử chỉ rất tốt
- D. Khả năng nghe và hiểu lời nói của người khác không bị ảnh hưởng

ANSWER: A

Khi giao tiếp với người bệnh hạn chế nhận thức và tinh thần, điều nào sau đây là điều nên làm?

- A. Nói chậm rãi, rõ ràng và sử dụng câu đơn giản để họ dễ hiểu
- B. Sử dụng ngôn ngữ phức tạp để thể hiện sự chuyên nghiệp
- C. Tránh giao tiếp thường xuyên để không làm họ cảm thấy áp lực
- D. Thực hiện các cuộc trò chuyện dài để giúp họ cải thiện khả năng giao tiếp

ANSWER: A

Nếu một thông tin được diễn đạt bằng lời nói và cử chỉ đồng thời nhưng ngược nhau thì thông tin sẽ được hiểu theo nghĩa nào sau đây:

- A. Cử chỉ
- B. Lời nói
- C. Một phần của lời nói và một phần của cử chỉ
- D. Biểu lộ ánh mắt

ANSWER: A

"Câu hỏi mở" có đặc điểm nào sau đây, ngoại trừ:

- A. Nội dung phụ thuộc vào người hỏi
- B. Giúp người bệnh cảm thấy lời cuốn và gắn kết trong nói chuyện
- C. Giúp khai thác được nhiều thông tin
- D. Dùng để hỏi những thông tin chung, dùng mở đầu cuộc phỏng vấn

ANSWER: A

Hạn chế của " Câu hỏi đóng":

- A. Nội dung phụ thuộc vào người hỏi, người bệnh ít được có cơ hội bày tỏ ý kiến, cảm xúc
- B. Khai thác những thông tin mà người bệnh không cung cấp
- C. Khẳng định hoặc làm rõ một vấn đề đã thu được
- D. Cả A,B,C đều đúng

ANSWER: A

Một nhân viên bán hàng cần có kiến thức nào sau đây?

- A. Tất cả đúng
- B. Kiến thức về sản phẩm
- C. Kiến thức về bệnh học
- D. Kiến thức về khách hàng

ANSWER: A

Khi tư vấn về tác dụng không mong muốn của thuốc, nhân viên bán thuốc nên làm gì?

- A. Giải thích rõ ràng và cung cấp các biện pháp xử lý nếu có
- B. Tránh nói về tác dụng không mong muốn để người bệnh không lo lắng

- C.** Khuyên người bệnh tự tra cứu thông tin tác dụng không mong muốn
D. Nói rằng tác dụng không mong muốn không bao giờ xảy ra

ANSWER: A

Điều nào sau đây là lý do để xác định khách hàng đang ở đối tượng nào?

- A.** Giúp được sĩ cung cấp tư vấn cụ thể theo nhu cầu sức khỏe của khách hàng
B. Để phân loại khách hàng nhằm xác định các chương trình khuyến mãi phù hợp
C. Giảm thiểu nguy cơ khách hàng sử dụng sai thuốc
D. Tăng giá thuốc cho các đối tượng khác nhau

ANSWER: A

Hai tiêu chuẩn để xác định tính cách con người:

- A.** Quyền lực và sự tự chủ
B. Người phân tích và chỉ huy
C. Sự tự chủ và ngoại hình
D. Đặc điểm về thể chất và ngoại hình

ANSWER: A

Khách hàng có tính cách như thế nào thường trở nên giận dữ và thích thử thách

- A.** Chỉ huy
B. Phân tích
C. Hòa nhã
D. Biểu cảm

ANSWER: A

Nguyên tắc 3V trong kỹ năng lắng nghe bao gồm những yếu tố nào?

- A.** Visual (Hình ảnh – ngôn ngữ cơ thể), Verbal (Ngôn từ - lời nói), Vocal (Giọng điệu – âm điệu)
B. Volume (Âm lượng), Visual (Hình ảnh – ngôn ngữ cơ thể), Verbal (Ngôn từ - lời nói)
C. Value (Giá trị), Vocal (Giọng điệu – âm điệu), Visual (Hình ảnh – ngôn ngữ cơ thể)
D. Vocal (Giọng điệu – âm điệu), Volume (Âm lượng), Verbal (Ngôn từ - lời nói)

ANSWER: A

Kỹ năng lên kế hoạch và quản lý thời gian thường có bao nhiêu bước?

- A.** 8 bước
B. 7 bước
C. 9 bước
D. 6 bước

ANSWER: A

Mục đích của kỹ năng giao tiếp và tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân

- A.** Đạt hiệu quả điều trị, cải thiện chất lượng sống cho bệnh nhân

- B.** Cung cấp tất cả thông tin theo yêu cầu của bệnh nhân
- C.** Đạt sự hài lòng của bệnh nhân
- D.** Nâng cao trình độ chuyên môn của dược sĩ

ANSWER: A

Tầm quan trọng của giao tiếp nhằm mục đích nào sau đây?

- A.** Kiểm soát các đơn thuốc khi bệnh nhân xuất viện
- B.** Quan tâm đến sự hài lòng của bệnh nhân
- C.** Nâng cao khả năng giao tiếp của dược sĩ
- D.** Cải thiện hiệu quả kinh doanh

ANSWER: A

Chọn phát biểu sai về khái niệm tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân

- A.** Trao đổi thông tin 1 chiều cho bệnh nhân
- B.** Trao đổi thông tin 2 chiều giữa dược sĩ và bệnh nhân
- C.** Trao đổi thông tin 2 chiều giữa dược sĩ và người nhà bệnh nhân
- D.** Trao đổi thông tin 2 chiều giữa dược sĩ và người chăm sóc bệnh nhân

ANSWER: A

Trình tự đầy đủ của quá trình dược sĩ tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân

- A.** Chào hỏi bệnh nhân/giới thiệu bản thân - Khai thác thông tin bệnh nhân – Cung cấp thông tin thuốc - Giải đáp thắc mắc/đánh giá khả năng tiếp thu của bệnh nhân
- B.** Khai thác thông tin bệnh nhân - Cung cấp thông tin thuốc - Đánh giá khả năng tiếp thu của bệnh nhân - Giải đáp thắc mắc cho bệnh nhân
- C.** Chào hỏi bệnh nhân - Giới thiệu giới thiệu bản thân - Cung cấp thông tin thuốc - Giải đáp thắc mắc cho bệnh nhân
- D.** Giới thiệu giới thiệu bản thân - Cung cấp thông tin thuốc - Đánh giá khả năng tiếp thu của bệnh nhân - Giải đáp thắc mắc cho bệnh nhân

ANSWER: A

Chọn phát biểu sai về mục đích khai thác thông tin bệnh nhân khi tư vấn sử dụng thuốc

- A.** Để cung cấp thêm thuốc mới được phê duyệt cho bệnh nhân
- B.** Để biết bệnh nhân đã được bác sĩ tư vấn cách dùng thuốc chưa
- C.** Tiền sử dị ứng thuốc để tránh ADR cho bệnh nhân
- D.** Thuốc bệnh nhân tự dùng mà không có đơn để hạn chế tương tác thuốc

ANSWER: A

Trong các bước tư vấn dùng thuốc, mục đích của cung cấp kiến thức về thuốc trong đơn

- A.** Bệnh nhân nhận diện được tên/hộp thuốc và công dụng từng thuốc
- B.** Nâng cao hiểu biết về tình trạng bệnh của bệnh nhân
- C.** Nâng cao cải thiện lối sống của bệnh nhân

D. Để bệnh nhân tự biết điều chỉnh liều dùng của thuốc

ANSWER: A

Trong các bước tư vấn dùng thuốc, chọn phát biểu sai về hướng dẫn sử dụng các thuốc trong đơn

A. Ngưng thuốc nếu gặp tình trạng về tiêu hóa như đầy hơi, tiêu chảy, đau bụng

B. Bệnh nhân cần tuân thủ thời điểm dùng thuốc để đạt hiệu quả tối ưu

C. Không nên dùng tăng liều trong trường hợp quên thuốc

D. Tuân thủ số lần dùng thuốc trong ngày

ANSWER: A

Trong các bước tư vấn dùng thuốc, kiểm tra mức độ hiểu biết của bệnh nhân bằng cách

A. Bệnh nhân nhắc lại cách dùng thuốc

B. Bệnh nhân vẽ lại cách dùng thuốc

C. Bệnh nhân ghi chép lại cách dùng thuốc

D. Bệnh nhân ra dấu hiệu với ngôn ngữ hình thể

ANSWER: A

Tác phong, giọng nói, cách truyền tải thông tin không phù hợp trong khi tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân

A. Ánh mắt thương cảm khi nhìn bệnh nhân

B. Sử dụng từ đơn giản, dễ hiểu

C. Giọng nói rõ ràng, tốc độ nói vừa phải

D. Tác phong chuyên nghiệp (áo blouse, đeo băng tên)

ANSWER: A

Để làm tốt vai trò giao tiếp và tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân, dược sĩ cần có?

A. Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn và nắm vững thông tin thuốc

B. Kỹ năng giao tiếp, tác phong chuyên nghiệp và nắm vững thông tin thuốc

C. Kỹ năng tư vấn và nắm vững thông tin thuốc

D. Nắm vững thông tin thuốc

ANSWER: A

Thuốc sau đây cần tư vấn về tác dụng phụ gây ngầy ngật, buồn ngủ cho bệnh nhân, ngoại trừ:

A. Amantadine

B. Diphenhydramine

C. Chlorpheniramine

D. Cetirizine

ANSWER: A

Khô miệng, táo bón, bí tiểu là những tác dụng phụ có thể gặp ở người cao tuổi khi sử dụng thuốc nào sau đây?

A. Diphenhydramine

- B. Paracetamol**
- C. Bromhexin**
- D. Dextromethorphan**

ANSWER: A

Trường hợp đau họng sau đây cần được tư vấn đi khám bác sĩ, ngoại trừ:

- A. Đau họng kèm ho và chảy mũi**
- B. Đau họng kéo dài (từ 1 tuần trở lên)**
- C. Đau họng dẫn tới khàn tiếng kéo dài suốt 3 tuần**
- D. Đau họng kèm theo nhiễm trùng**

ANSWER: A

Tư vấn nào sau đây là phù hợp đối với bệnh nhân bị cảm lạnh?

- A. Bệnh sẽ tự khỏi và chỉ cần điều trị triệu chứng**
- B. Bệnh có vaccine phòng ngừa và tư vấn bệnh nhân chích ngừa hàng năm**
- C. Tác nhân gây bệnh thường là influenza virus**
- D. Bệnh có thể dẫn đến biến chứng nặng và tử vong**

ANSWER: A

Tư vấn điều trị phù hợp cho bệnh nhân cảm cúm, ngoại trừ:

- A. Điều trị cho tất cả các bệnh nhân bằng thuốc kháng influenza virus**
- B. Điều trị triệu chứng là chủ yếu**
- C. Nếu bệnh nhân là người già, trẻ nhỏ thì cần đi khám bác sĩ**
- D. Các thuốc điều trị triệu chứng không rút ngắn thời gian bị bệnh**

ANSWER: A

Tư vấn phù hợp về việc đeo khẩu trang để phòng ngừa lây nhiễm cúm?

- A. Không nên đeo khẩu trang cho trẻ em dưới 2 tuổi**
- B. Khuyến khích sử dụng các khẩu trang có van thở**
- C. Khuyến khích sử dụng các khẩu trang chuyên dụng như N95**
- D. Khuyến khích sử dụng tấm che mặt thay cho khẩu trang thông thường**

ANSWER: A

Đối tượng được khuyến cáo nên tiêm phòng vaccine cúm, ngoại trừ:

- A. Người có tiền sử nhiều lần nhiễm cúm**
- B. Người cao tuổi**
- C. Trẻ nhỏ (từ 6 tháng tuổi)**
- D. Bệnh nhân hen suyễn**

ANSWER: A

Một khách hàng nam 23 tuổi, không có bệnh mắc kèm, đến nhà thuốc và muốn được tư vấn về Tamiflu (oseltamivir) để điều trị cho tình trạng cảm cúm của mình. Tư vấn nào sau đây là phù hợp:

- A. Tamiflu là thuốc giúp ngăn ngừa các biến chứng nặng của cúm ở các đối tượng nguy cơ cao nên không phù hợp cho bệnh nhân này**
- B. Tamiflu là thuốc điều trị căn nguyên nên phù hợp cho tất cả các đối tượng nhiễm cúm**

- C.** Tamiflu giúp rút ngắn thời gian bị bệnh nhưng chỉ phù hợp với người bệnh cao tuổi
D. Tamiflu là thuốc điều trị triệu chứng nên có thể sử dụng trên bệnh nhân này

ANSWER: A

Ông A 56 tuổi, đến nhà thuốc do tình trạng ho khan, đặc biệt về đêm khiến bệnh nhân mất ngủ. Ông A hiện đang điều trị tăng huyết áp và đái tháo đường với lisinopril và metformin. Hướng xử trí nào sau đây là phù hợp trong tình huống này?

- A.** Có thể ho khan là tác dụng phụ của lisinopril nên tư vấn ông A tái khám để bác sĩ có thể đổi thuốc điều trị tăng huyết áp cho ông
B. Có thể ho khan là tác dụng phụ của lisinopril nên kê thêm codein để điều trị ho khan cho ông A
C. Sử dụng dextromethorphan để điều trị ho cho ông A
D. Sử dụng N-acetylcystein để điều trị ho cho ông A

ANSWER: A

Lưu ý gì khi sử dụng codein để điều trị ho khan?

- A.** Không sử dụng codein cho trẻ em
B. Không sử dụng codein cho bệnh nhân tăng huyết áp
C. Codein có hiệu quả trị ho kém nên ít được sử dụng
D. Codein ít có tác dụng giảm đau

ANSWER: A

Thuốc nào sau đây thuộc nhóm thuốc điều trị ho khan:

- A.** Thuốc ho thảo dược eugica
B. Guaifenesin
C. Terpin
D. Ambroxol

ANSWER: A

Thuốc nào sau đây được dùng để điều trị say tàu xe?

- A.** Diphenhydramine
B. Desloratadine
C. Naphazolin
D. Pholcodin

ANSWER: A

Sung huyết bật lại là tình trạng có thể xảy ra khi dùng dài ngày thuốc/sản phẩm nào sau đây:

- A.** Thuốc chủ vận α -adrenergic dạng nhỏ mũi
B. Thuốc chủ vận α -adrenergic đường uống
C. Nước muối ưu trương dạng xịt mũi
D. Miếng dán thông mũi

ANSWER: A

Thuốc điều trị viêm mũi dị ứng nào sau đây chỉ cần uống ngày 1 lần?

- A.** Loratadine
B. Acrivastine

C. Chlorpheniramine
D. Cyproheptadine
ANSWER: A

Chế phẩm hỗ trợ nào sau đây có bằng chứng cho thấy có tác dụng giảm thời gian bị cảm lạnh khoảng 8%:

A. Vitamin C liều cao (trên 1g/ngày)
B. Vitamin C liều cao (trên 500mg/ngày)
C. Probiotic
D. Echinacea
ANSWER: A

PHẦN TỰ LUẬN (4 câu, 2.0 điểm)

SV gõ trực tiếp trên khung trả lời của hệ thống thi

Câu hỏi 1: (0.5 điểm)

Nêu ưu điểm khi sử dụng câu hỏi đóng

Câu hỏi 2: (0.5 điểm)

Kể tên 3 loại câu hỏi gợi ý

Câu hỏi 3: (0.5 điểm)

Nêu 3 mục đích chính khi sử dụng kỹ năng giải thích trong giao tiếp

Câu hỏi 4: (0.5 điểm)

Nêu 4 kiểu tính cách phổ biến của khách hàng

ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

Phần câu hỏi	Nội dung đáp án	Thang điểm	Ghi chú
I. Trắc nghiệm		8.0	
Câu 1 – 50		0.16	
II. Tự luận		2.0	
Câu hỏi 1	- Thu thập thông tin trong khoảng thời gian ngắn - Dễ dàng ghi chép - Cần thông tin chính xác từ người bệnh	0.5	
Câu hỏi 2	- Gợi ý dẫn dắt - Dẫn dắt đơn giản - Dẫn dắt khôn khéo	0.5	
Câu hỏi 3	- Duy trì sự hiểu biết - Dẫn dắt hành động - Thay đổi một số hành vi	0.5	
Câu hỏi 4	- Chỉ huy (Directing style) - Phân tích (Thinking style) - Hòa nhập (Affiliating style) - Biểu cảm (Expressing style)	0.5	
Điểm tổng		10.0	

TP. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 11 năm 2024

Người duyệt đề

Giảng viên ra đề



ThS. Đỗ Thanh Hào



ThS. Lê Thị Trang