

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN LANG
ĐƠN VỊ: KHOA DƯỢC

ĐỀ THI VÀ ĐÁP ÁN LẦN 2
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
Thí sinh được tham khảo tài liệu:	<input type="checkbox"/> Có	<input checked="" type="checkbox"/> Không	

PHẦN TRẮC NGHIỆM (50 câu, 8.0 điểm)

Tiêu chí: Hiểu được vai trò, trách nhiệm và chuyên môn của người dược sĩ và các thành viên khác trong làm việc nhóm. Tôn trọng ý kiến đóng góp của các thành viên khác thuộc về tiêu chuẩn nào trong chuẩn năng lực giao tiếp – cộng tác của người dược sĩ

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

ANSWER: A

Quy định chuẩn năng lực của Dược sĩ Việt Nam được quy định trong văn bản nào?

- A. Quyết định số 4815/QĐ-BYT năm 2019
B. Quyết định số 4816/QĐ-BYT năm 2021
C. Nghị định số 48/NĐ-CP năm 2019
D. Quyết định số 4815/QĐ-BYT năm 2020

ANSWER: A

Trong giao tiếp phi ngôn ngữ, hình thức giao tiếp nào cho hiệu quả cao nhất (trừ một số trường hợp do phong tục, văn hóa).

- A. Tiếp xúc về mặt thể chất
B. Cử chỉ
C. Sử dụng từ đệm, biểu hiện âm thanh

D. Đồ trang điểm, trang trí bên ngoài cơ thể

ANSWER: A

Trong câu nói sau của nhân viên y tế: Bệnh của bác rất nặng, có lẽ người nhà nên chuẩn bị hậu sự cho bác. Nhân viên y tế đang sử dụng kỹ năng nói nào trong câu trên?

A. Nói lịch sự

B. Nói ẩn

C. Nói hài hước

D. Nói mỉa mai, châm chọc

ANSWER: A

Khi giao tiếp với khách hàng hoặc người bệnh, mục đích chính của việc đặt câu hỏi mở là gì?

A. Để khuyến khích họ chia sẻ thêm thông tin

B. Để kiểm soát cuộc trò chuyện

C. Để giải thích các vấn đề ngay lập tức

D. Để giảm thời gian giao tiếp

ANSWER: A

Điều nào sau đây không phải là dấu hiệu của một cuộc giao tiếp hiệu quả?

A. Người nói cảm thấy bối rối và không rõ ràng

B. Cả hai bên đều hiểu rõ ý kiến của nhau

C. Cuộc trò chuyện diễn ra một cách tự nhiên và thoải mái

D. Đối phương phản hồi một cách chân thành

ANSWER: A

Trong một cuộc đối thoại, biểu hiện của giao tiếp phi ngôn ngữ nào dưới đây giúp tăng hiệu quả giao tiếp?

A. Giao tiếp bằng ánh mắt và gật đầu

B. Liên tục nhìn đồng hồ

C. Khoanh tay trước ngực

D. Nhìn chăm chăm vào điện thoại

ANSWER: A

Một trong những kỹ năng quan trọng nhất khi phản hồi ý kiến của người khác là:

A. Lặp lại những gì người nói đã nói để xác nhận

B. Đưa ra ý kiến cá nhân ngay lập tức

C. Cắt lời khi thấy cần thiết

D. Chỉ lắng nghe mà không phản hồi gì

ANSWER: A

Kỹ năng tiếp xúc ban đầu cần thực hiện:

A. Tất cả đúng

- B. Chào hỏi thân thiện và chuyên nghiệp
- C. Giới thiệu tên và vai trò
- D. Trang phục gọn gàng

ANSWER: A

Khi giao tiếp với người hạn chế chức năng nhìn, điều nào sau đây là không nên làm?

- A. Đưa ra chỉ dẫn bằng cách chỉ tay và ra hiệu bằng cử chỉ tay
- B. Giới thiệu bản thân rõ ràng và báo hiệu sự hiện diện của mình
- C. Sử dụng giọng nói rõ ràng và giải thích các âm thanh hoặc tình huống xung quanh
- D. Hỏi xem người đó có cần sự trợ giúp không và tôn trọng quyết định của họ

ANSWER: A

Khi giao tiếp với người bệnh, điều nào sau đây là điều nên thực hiện?

- A. Lắng nghe chủ động và thể hiện sự đồng cảm với tình trạng của người bệnh
- B. Giữ thái độ vội vã để tiết kiệm thời gian cho cả hai bên
- C. Sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành để thể hiện tính chuyên nghiệp
- D. Giảm thiểu giao tiếp bằng mắt để người bệnh cảm thấy bớt áp lực

ANSWER: A

Khi giải thích về một vấn đề y tế cho trẻ vị thành niên, điều nào sau đây là không phù hợp?

- A. Thể hiện thái độ phán xét khi trẻ chia sẻ các mối quan tâm hoặc vấn đề cá nhân
- B. Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu để trẻ dễ nắm bắt thông tin
- C. Giải thích ngắn gọn nhưng đủ thông tin và tránh làm trẻ cảm thấy bị áp lực
- D. Đặt câu hỏi để hiểu rõ hơn cảm giác và suy nghĩ của trẻ

ANSWER: A

Trẻ vị thành niên thường cần sự giúp đỡ của nhân viên y tế về các vấn đề?

- A. Tất cả đúng
- B. Thay đổi tâm sinh lý trong giai đoạn phát triển
- C. Kiến thức về sức khỏe sinh sản
- D. Tiêm chủng phòng các bệnh truyền nhiễm

ANSWER: A

Đặc điểm nào sau đây thường gặp ở người bệnh hạn chế nhận thức và tinh thần?

- A. Khó khăn trong việc hiểu và xử lý thông tin phức tạp
- B. Khả năng đưa ra quyết định và xử lý thông tin tốt hơn người bình thường
- C. Khả năng giao tiếp và tương tác xã hội không bị ảnh hưởng
- D. Năng lực học hỏi và tiếp thu thông tin nhanh chóng

ANSWER: A

Điều nào sau đây là không nên làm khi chăm sóc người bệnh hạn chế nhận thức và tinh thần?

- A. Chỉ trích hoặc chế nhạo khi họ không hiểu hoặc không nhớ thông tin

- B.** Đánh giá và tôn trọng cảm xúc của họ khi họ bày tỏ ý kiến
- C.** Cung cấp các thông tin cần thiết một cách kiên nhẫn và từ từ
- D.** Khuyến khích họ tham gia vào các hoạt động xã hội phù hợp

ANSWER: A

Sắp xếp bảng câu hỏi theo thứ tự sau: câu hỏi mở, câu hỏi đóng, câu hỏi thăm dò

1. Anh/chị có thể mô tả về triệu chứng anh/chị đang gặp phải không?
2. Anh/chị có cảm thấy đỡ đau hơn khi sử dụng thuốc không?
3. Anh/chị đã từng uống loại thuốc này chưa?

A. 1, 3, 2

B. 1, 2, 3

C. 2, 1, 3

D. 2, 3, 1

ANSWER: A

Câu hỏi nào sau đây là " Câu hỏi mở":

- A.** Bệnh của anh đã tiến triển khá tốt, bây giờ anh cảm thấy trong người như thế nào?
- B.** Bác bị đau đầu hơn 1 tuần rồi phải không?
- C.** Triệu chứng làm bác khó chịu nhất là đau ngực trái có phải không?
- D.** Bác nói rằng bệnh của bác diễn biến trong suốt một tuần có đúng không?

ANSWER: A

Mục đích giao tiếp không lời là:

- A.** Tất cả đúng
- B.** Biểu lộ những phẩm chất thái độ tính cách, hỗ trợ giao tiếp bằng ngôn ngữ
- C.** Thay thế giao tiếp bằng ngôn ngữ, tự điều chỉnh mối quan hệ giữa các cá nhân
- D.** Dáng vẻ bề ngoài, tư thế, cử chỉ, vẻ mặt ánh mắt, khoảng cách, sự im lặng, giọng nói

ANSWER: A

Loại thông tin nào nhân viên bán thuốc cần biết khi tư vấn cho người bệnh?

- A.** Liều lượng và cách dùng của thuốc
- B.** Tên nhà sản xuất thuốc
- C.** Chỉ số huyết áp của người bệnh
- D.** Thời gian làm việc của nhà thuốc

ANSWER: A

Vì sao cần xác định khách hàng đang nằm ở đối tượng nào?

- A.** Để tư vấn thuốc và sản phẩm phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng
- B.** Để giảm chi phí sản xuất thuốc
- C.** Để tối đa hóa lợi nhuận từ mỗi khách hàng
- D.** Để chọn địa điểm mở rộng nhà thuốc

ANSWER: A

Kiểu tiếp nhận của khách hàng là người thích cái mới, nội dung nào không thuộc về họ?

- A. Luôn thận trọng trong việc lựa chọn sản phẩm
- B. Thích đương đầu với rủi ro
- C. Người đầu tiên thử cái mới
- D. Họ không phải là người trung thành với bất kỳ sản phẩm nào

ANSWER: A

Người có tính cách hòa nhã là người:

- A. Không nói không hay từ chối
- B. Yêu thích quyền lực
- C. Mong muốn được công nhận
- D. Tất cả đúng

ANSWER: A

Khách hàng có tính cách như thế nào thường trở nên im lặng

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

ANSWER: A

Các khó khăn trong việc tổ chức hoạt động nhóm?

- A. Tất cả đúng
- B. Quá nỗ lực các mối quan hệ
- C. Thứ nhất ngại ỳ, thứ nhì đồng ý
- D. Không chú ý đến công việc của nhóm

ANSWER: A

Người dược sĩ thường có những giả định sai lầm như thế nào?

- A. Tất cả đúng
- B. Bác sĩ thảo luận với người bệnh về các loại thuốc mà họ kê đơn
- C. Người bệnh đã hiểu tất cả thông tin mà người dược sĩ cung cấp
- D. Sự trao đổi không thành công là do người bệnh

ANSWER: A

Chọn phát biểu sai về mục đích của kỹ năng giao tiếp và tư vấn sử dụng thuốc

- A. Cải thiện hiệu quả kinh doanh
- B. Đạt hiệu quả điều trị tối ưu cho bệnh nhân
- C. Cải thiện tuân thủ dùng thuốc của bệnh nhân
- D. Giúp bệnh nhân hiểu thêm về bệnh/thuốc

ANSWER: A

Trong quá trình tư vấn sử dụng thuốc cho bệnh nhân, nội dung nào không cần thiết?

- A. Cung cấp thông tin về tiêu chuẩn chất lượng thuốc
- B. Hướng dẫn sử dụng thuốc an toàn, hiệu quả
- C. Cung cấp thông tin về thuốc hay tình trạng bệnh lý củ bệnh nhân
- D. Các biện pháp cải thiện lối sống, chế độ ăn

ANSWER: A

Các yếu tố phi ngôn ngữ không ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp và tư vấn sử dụng thuốc

- A. Trao đổi bằng mắt
- B. Không gian tại nhà thuốc
- C. Ánh sáng trong khu vực nhà thuốc
- D. Sự sắp xếp các thuốc

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 ngoài đơn cho bệnh nhân
- B. Biết thông tin của từng thuốc bệnh nhân đang sử dụng để tư vấn dùng thuốc hợp lý
- C. Thuốc bệnh nhân đã từng bị dị ứng để tránh ADR cho bệnh nhân
- D. Thuốc bệnh nhân tự dùng mà không có đơn để hạn chế tương tác thuốc

ANSWER: A

Mục đích của cung cấp kiến thức về thuốc cho bệnh nhân trong các bước tư vấn sử dụng thuốc

- A. Để bệnh nhân tránh nhầm lẫn khi dùng thuốc và hiểu được công dụng từng thuốc
- B. Nâng cao khả năng hiểu biết về tình trạng bệnh
- C. Nâng cao cải thiện lối sống của bệnh nhân
- D. Bệnh nhân tự biết tăng hay giảm 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. Dùng liều tăng lên trong trường hợp quên thuốc
- B. Dùng đúng thời điểm ghi trong đơn thuốc để đạt hiệu quả tối ưu
- C. Uống đủ thời gian kê trong đơn thuốc
- D. Tuân thủ số lần dùng thuốc trong 24 giờ

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. Sử dụng từ ngữ chuyên môn để bệnh nhân hiểu rõ về thuốc**
- B. Lưu ý ngôn ngữ cơ thể của bệnh nhân để điều chỉnh cách tư vấn**
- C. Giọng nói rõ ràng, tốc độ nói vừa phải**
- D. Tác phong chuyên nghiệp (áo blouse, đeo bảng 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

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

Cần tư vấn về tác dụng phụ gây ngầy ngật, buồn ngủ cho bệnh nhân khi sử dụng thuốc nào sau đây:

- A. Diphenhydramine**
- B. Paracetamol**
- C. Ibuprofen**
- D. Bromhexin**

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. N-acetylcystein**
- C. Ambroxol**
- D. Dextromethorphan**

ANSWER: A

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

- A. Đau họng kèm theo khó nuốt
- B. Đau họng kéo dài từ 3 ngày trở lên
- C. Đau họng dẫn tới khàn tiếng
- D. Đau họng kèm theo ho

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 nhân cần chích ngừa hàng năm
- C. Tác nhân gây bệnh thường là vi khuẩn nên cần điều trị bằng kháng sinh
- 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:

- A. Điều trị bằng thuốc kháng influenza virus cho những bệnh nhân thuộc nhóm nguy cơ biến chứng cao
- B. Không cần điều trị triệu chứng
- C. Bệnh tự khỏi và không cần đi khám bác sĩ
- D. Các thuốc điều trị triệu chứng có thể 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 sử dụng các khẩu trang có van thở
- B. Khuyến khích đeo khẩu trang cho trẻ em dưới 2 tuổi
- 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:

- A. Bệnh nhân hen suyễn
- B. Người trung niên
- C. Trẻ em từ 9 tuổi
- D. Người có tiền sử nhiều lần nhiễm cúm

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 dưới 18 tuổi
- 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 có tác dụng tiêu đàm

ANSWER: A

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

- A. Thuốc ho thảo dược Prospan
- 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 nhỏ mũi gây co mạch
- 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 có thời gian tác động kéo dài 24h?

- 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 nhược điểm khi sử dụng câu hỏi đóng.

Câu hỏi 2: (0.5 điểm)

Nêu 3 loại câu hỏi đóng.

Câu hỏi 3: (0.5 điểm)

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

Câu hỏi 4: (0.5 điểm)

Một nhân viên bán thuốc, cần có kiến thức về vấn đề gì để trở thành một nhân viên bán hàng giỏi?

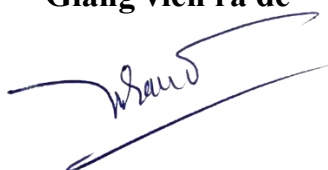
ĐÁP ÁN PHẦN TỰ LUẬN VÀ THANG ĐIỂM

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	<ul style="list-style-type: none"> - Thông tin phụ thuộc vào câu hỏi - Gây thất vọng cho người bệnh - Không hiểu biết về người bệnh 	0.5	
Câu hỏi 2	<ul style="list-style-type: none"> - Câu hỏi đóng có/không - Câu hỏi 2 lựa chọn - Câu hỏi xác định 	0.5	
Câu hỏi 3	<ul style="list-style-type: none"> - Visual (Hình ảnh – ngôn ngữ cơ thể) - Verbal (Ngôn từ - lời nói) - Vocal (Giọng điệu – âm điệu) 	0.5	
Câu hỏi 4	<ul style="list-style-type: none"> - Sản phẩm và dịch vụ - Bệnh học - Khách hàng - Đối thủ cạnh tranh 	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 Hảo

ThS. Lê Thị Trang