情景1--EC联合推荐  
顾客：小方 年龄：28岁 性别：女 职业：普通工薪阶层   
婚姻状况：未婚   
避孕方式：安全期加避孕套，偶尔服用紧急避孕药  
背景资料： 芳芳对短效避孕药不太了解，而且存在误区，觉得现在的避孕方式 还可以，紧急避孕药吃几次也没什么不良反应。  
任务要求如下：  
顾客- 1）顾客着急购买紧急避孕药解决现存问题，不太愿意给予药师沟通时间；

**回答：紧急避孕药72小时内有效，越早服用越好，我给您倒杯水吧。**  
2）我只是偶尔发生意外才使用紧急避孕药，对身体会有伤害吗？

**回答：紧急避孕药一年最多3次服用，2个小时发生呕吐需要立即补服，半年后才能计划备用要宝宝，紧急避孕药是大量孕激素，会引起月经紊乱，不规则出血** 3）短效避孕药不就是紧急避孕药吗？有啥不一样吗？

**回答：短效口服避孕药是适用于健康的育龄女性可作为常规避孕方法正确服用时，避孕有效性高达99%，具有可逆性，非常安全。紧急避孕药是一种避孕失败后的补救措施不能作为常规的避孕方式，而且紧急避孕药副作用很大，医生建议服用紧急避孕药后半年内不可以要宝宝，一年服用次数不能超过三次。**

4）目前采用安全期计算+避孕套的方法应该是很安全，短效口服避孕药服用起来太麻烦了。

**回答：短效避孕药虽然每天服用起来麻烦，但是避孕效果是最好的，避孕有效率高达99%。而安全期（前七后八）避孕有效率只有75%-95%，而且影响人体月经与排卵的因素特别多，比如压力，精神状态，环境因素等，所以其实安全期并不安全。避孕套的避孕有效率在85%-98%，而且必须全程戴套，有隔阂，会影响性爱的过程。服用优思明，亲密无间，让爱更放心。** 5）是药三分毒，担心对生育有影响；

**回答：优思明在体内代谢很快，里面含有的雌激素1天代谢过半，孕激素1.7天代谢过半，而且是可逆的，停药即可备孕并不影响生育，十分安全，所以放心服用，不会对生育有影响。**

情景2-MVL升级至YSM  
主题：顾客来到柜台要求购买妈富隆的时候……  
顾客：小马 年龄：32岁 性别：女 城市：T1 职业：外企职员  
婚姻状况：已婚已育1胎   
背景资料：小林3年前选择采用服用MVL避孕，服药期间没有特别明显副作用反应或不适症状，长期购买使用。之前听说过YSM但没有深入了解，也不知道如果换药后如何服用或有什么影响  
任务要求如下：  
顾客- 1）都是短效口服避孕药，两者有什么区别吗？

**回答：两者成分不一样。妈富隆是去氧孕烯炔雌醇片，优思明是屈螺酮炔雌醇片。优思明除了避孕还有额外获益，比如：避孕的同时可以规律月经（痛经，推迟月经，调经）；光洁皮肤，治疗皮脂溢；抗水钠潴留控制体重，不会长胖。而服用妈富隆可能会长胖。你看嘛，你的确有点胖哟。**

2）换成YSM牌之后是否会对身体带来不适或影响，对此有较大顾虑？

**回答：优思明在体内代谢很快，里面含有的雌激素1天代谢过半，孕激素1.7天代谢过半，而且是可逆的，停药即可备孕并不影响生育，十分安全，所以放心服用，不会对身体有影响。而且现在二胎放开，不会影响你生二胎，想生就生，服用优思明，很安全。**

1. 感觉YSM牌价格高？

**回答：优思明（屈螺酮炔雌醇片）2000年上市一直都是138没有涨过价格。虽然价格贵一点，但物有所值。就像诺基亚与苹果，奥拓与宝马，价值决定价格。优思明除了有效达到避孕，还可以避孕的同时可以规律月经（痛经，推迟月经，调经）；光洁皮肤治疗皮脂溢；抗水钠潴留，控制体重不会因服药长胖**。  
 4）如果从MVL牌转服用YSM牌，具体方法？

**回答：最好在服用前一种药物最后一片含激素药物后，第2天开始服用优思明。最晚应在前一种药物停药期末后立即服用。**

情景3- 处理顾客服用优思明后的副反应  
顾客：小优 年龄：30岁   
性别：女 职业：白领 婚姻状况：已婚未育  
背景资料：小优2个月前在药师推荐下购买2盒短效口服避孕药，每天中午服药，服药初期出现了点滴出血，偶尔伴有头痛恶心、乳房胀痛等现象，因此对这款新一代短效口服避孕药安全性方面存在有些顾虑，故到药店咨询。  
任务要求如下：  
顾客- 1）开始服用短效口服避孕药后发生点滴出血，虽然不多吧，但就没有停过，这是什么原因？

**回答：因为优思明含有孕激素和雌激素，当刚人体摄入外源性激素时身体有一个接受的过程，只要你坚持服用，点滴出血就会慢慢消失，请放心坚持服用**。  
 2）偶尔伴有头痛、恶心现象如何解决？

**回答：服用优思明前3个月都有可能出现恶心，呕吐，头痛，（因人而异）但会随着服用时间的增加而逐渐消失，因为体内要去接收外源性激素的一个过程。解决办法是改变用药时间，固定同一时间服用会缓解，建议你每天中午随餐服用，这样就可以减少这些副作用。**

1. 偶尔伴有乳房胀痛现象如何解决？

回答：**服用优思明前3个月都有可能出现乳房胀痛（因人而异）但会随着服用时间的增加而逐渐消失，因为体内要去接收外源性激素的一个过程。以前我们有一位顾客，服用优思明后也出现乳房胀的情况，她本来是B罩杯的，结果服用三个月后变为D罩杯了，还有意外是收获，人也比以前更自信，而且她发现他老公最近看她的眼神与以前都不一样。**

5）感觉月经量减少？

**回答：关于月经量少，妇科医生觉得女性月经量5-80ML（一天2到5片卫生巾）都是属于正常的。服用优思明会抑制子宫内膜增长，减少脱落月经量，从而减少贫血风险，所以月经量有所减少也是正常的。**  
 情景4-处理优思明漏服  
顾客：小秦 年龄：27岁   
性别：女 职业：白领 婚姻状况：已婚未育  
背景资料：小秦2个月前在药师推荐下首次尝试采用短效口服避孕药避孕，于是购买了1盒优思明，一般都是每天中午2点服用。有一天忘了服用了，当她想起来时是第二天晚上8点。因为不知道该如何处理漏服情况，便给经常购买的药店药师微信咨询。  
任务要求如下：  
顾客- 1）不知道象她这样漏服已经超过12小时的情况该如何处理？

**回答：如果漏服没有超过12小时，立即补服一片，正常服用时间继续服用，也不需要使用避孕套。**

**如果超过12小时，但在24小时内，需要立即补服一片，正常时间继续服用，然后在未来7天性生活需要采取使用避孕套。**

**如果超过24小时，立即补服两片，正常时间继续服用，然后在未来7天性生活需要使用避孕套。**

1. 如何能避免漏服情况发生？

**回答：建议你一次性多买几盒，方便服用。比如：床头放一盒，公司放一盒，随身携带包一盒。同时在手机上设个闹铃，提醒你记得服用。**

1. 如果没有超过12小时的应该如何处理？  
   回答：**如果漏服没有超过12小时，立即补服一片，正常服用时间继续服用。**

情景5- 处理如何使用短效口服避孕调整月经周期？  
顾客：小蓝 年龄：18岁   
性别：女 职业：高三学生 婚姻状况：未婚  
背景资料：小蓝还有1个月就要参加高考了，按照正常月经周期计算正好在高考2天均遇到了月经来访，为了不影响考试。小蓝在妈妈的陪伴下，来到家楼下的药店向药师咨询关于如何服用短效口服避孕药调整（推迟）月经周期的事情。  
任务要求如下：  
顾客- 如何能调整月经周期？应该如何服用？

**回答：正常女性月经周期是21-35天。女性生理周期H（下丘脑）-P（垂体）-O（卵巢）-A（内膜）调控。月经规律主要是孕激素和雌激素作用于子宫内膜形成周期变化而脱落形成月经。优思明服用方法可以决定规律调月经，具体服用方法：月经第一天开始服用，连续服用21天，停药7天（停药大概2-3天来月经），第8天开始服用下一盒，3-9个月为疗程。**