



儘管美國是個「醫藥分業」的國家，藥師們並不因此享有與醫師們同等的地位。作者本身是個藥師，他就是爲了達到這終極目標而以身作則。文中雖有些誇張不實之處，却不難想像美國藥師們的難言之隱。

本文譯自一九七五年十二月十五日發行的 DRUG TOPICS，作者爲 FRED R. BACHMANN, R. PH.。

視上居然出現了一部叫作「執業醫師：魏馬可」(MARCUS WELBY, M. D.)的電視影集呢？而且還挺賣座的哩！

在我怒氣稍退之後，忽然想起曾經有位製作人告訴我：「爲何不先改變一般民衆對藥師的印象呢？」雖然心裡老大不高興，却也不得不承認他是對的。這幾年來，藥師們一直在設法提高本身的社會地位，可是，除了藥師自己外，根本沒有人注意到。這的確不是辦法，無論如何，我們一定要使一般民衆也注意到。

我決以身作則。首先，藉「醫生給予公衆的印象」作參考來改變「自己給予公衆的印象」。我發現，如果來一番自我改進，也可以使一般民衆敬我如神，如同他們敬醫師如神一般。

諸君一定還記得「醫門滄桑」(DR. BEN CASEY)這部電視影集吧？您可見劇中的班凱西醫師常把白外衣的第一、二個扣子鬆開？咱也如法泡製。我的顧客們居然很快就注意到了，可是，他們的反應實在不是我預期得到的：「喂！您的外衣鬆開了！」「大家快來瞧啊！那傢伙的脖子一定是肥得跟腦袋瓜子一樣大以致於把扣子繃開了！」

有些憤世嫉俗的人說，當今最重要的一件事就是「別人對你的印象」，我從來就不相信這無稽之談，一直到幾年前，我建議一位電視製作人拍攝一部有關藥師的電視影集，才知道這句話實在是不錯的。

根據我的構想，片中的主角是位可愛而熱衷於工作的藥師，他之服務鄉里純粹是出於愛人之心。我同時還將這部未來的電視影集命名爲「註冊藥師：傅馬可」(MARCUS FINS TERWALL, R. PH. 註)。

當這位電視製作人讀了我的原稿後，嗤之以鼻，他說：「誰會相信這些藥劑師仔……對不起，我實在是想說藥師。誰會相信這些有關藥師的胡說八道？誰都知道藥師只不過是個江湖郎中，見錢眼開的傢伙，可能還是個被醫學院開除的笨蛋呢！」直到我離開這位製作人的辦公室，還可隱隱約約地聽到從門後傳來的譏笑聲：「哼！賣膏藥的！貪圖小利的販夫，真是百分之五百的大騙子！」

讀者們現在大概已經知道，儘管我曾被大大地取笑一番，我的建議一定還算不錯，否則怎麼不久之後，電

雖然如此，我還是很勇敢地進入計劃的第二步。我們都知道，醫師們常在身上掛著一些讓人一看便知的形形色色的玩意兒，例如：掛在脖子上的聽診器，戴在頭上的反射鏡，或是放在胸前口袋的壓舌器，以及迷你手電筒等等。如果，我也掛上這些玩意兒一定會顯得很可笑，可是我大可以找些與我職業相關的東西掛上，譬如說：調藥刀啦，攪拌棒啦。沒想到這著很快發生效果了：「喂！您幹嘛把奶油刀以及調酒棒放在口袋裏？想做三明治或調雞尾酒不成？」

挫折重重，有點洩氣，不過咱還是覺得有點成就——顧客們不是都注意到我的改變了嗎？

有些關心我的顧客們還建議我穿長及膝的白外衣（譯者註：美國的藥師大部份穿的是短外衣），如同醫師們在巡視醫院時所穿的一樣。可是，我謝絕了這個主意，因爲我實在不願意顧客們誣賴我裏面沒穿褲子。

下一步，我決定觀察醫師們的診所，瞧瞧有什麼我可以仿效的。首先，我對醫師們的問診技巧有很深的印象。醫師們常坐在辦公桌後頭的旋轉椅上，一面聽病人訴苦，一面將椅子轉來轉去，有時還把雙手置在腦後，口中唸唸有詞。沒有一個人能夠「嘿……」像醫師一樣高明。

可是，我發現我的櫃台對旋轉椅



藥學系第四屆 謝碧漪

## 藥師出頭記

來說是高了些。如果，我也像醫師們一樣把椅子不停地轉來轉去的話，不但工作發生困難，還有將腦袋撞到櫃枱角的危險。於是，我改用一張較高的椅子，沒想到却發生了頭暈的現象，不過，一條安全帶很容易地把這個問題解決了。我的這一着的確為藥局吸引來了不少顧客——不是來填處方的，而是來看表演的。

醫師們的「接應電話」技巧對於提高我的身份也有值得參考的地方。如果分析醫師們接應電話的方式，您會發現醫師與電話之間有個第三者。

當一位醫師想打電話給藥師時，他很少自己動手，大半是他的護士或接待小姐替他做的。您接電話時聽到的一定是：「×××醫師要跟藥師說話，請等一等。」十分鐘後醫師才姍姍來遲。如果您對某病人的處方有問題而想與醫師商量時，才休想找到醫師本人呢！如果不是他的護士，就是他的接待小姐來接電話，而且不讓您等上十來分鐘才是怪事。既然如此，我何不也來學學？

誰說沒有效果？我現在自己也僱用了一位接待小姐來處理我的電話——打出去的及打進來的，任何一位醫師想找我說話一定得等上個十幾分鐘。萬一是我打電話出去，也一定先讓我那聲音動人的接待小姐說：「××藥師想與××醫師說話，請等一等。」

然後再讓這位醫師等個十分鐘才去接電話。心血來潮時我還可能作弄醫師一番呢！那就是說，在對方等上十五分鐘後，我讓接待小姐去回話：「實在很對不起，××藥師剛接到一個急電出門為病人配處方去了。」畢竟，醫師們常以「開刀中」為藉口不來接電話，為什麼不讓他們也自作自受呢？

這樣一來，不僅是醫師們，連顧客們都被我的新姿態所震懾，對我簡直是尊敬異常呢！

顧客們同時非常高興地發現，當他們來填處方時，一定有位笑容可掬的小姐來招呼他們，同時很關心地詢問他們：「請問您要付現鈔還是支票？有沒有參加保險？」

不僅如此，他們還自認為終於幸運地找到了一家真正關心他們的藥局了——不把他們當處方看待而把他們當活人看待。

為了使顧客有更深的印象，我同時宣佈本藥局不再負責送藥，而且，誰要來填處方一定得先與我的接待小姐約定時間。

這就是我的「臨床經驗」，如果您——藥師們也照作，一定不會後悔的。我就一點不後悔。不過，有一件事我一直感到很遺憾，那就是我不會玩「高而富」球，否則，諸君，您一定分辨不出我到底是醫師還是藥師呢！

註：R. PH. ... REGISTERED  
PHARMACIST