

# DB3311

## 浙江省丽水市地方标准

DB3311/TXXXX—XXXX

### 民生药事服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

## 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。

本文件由丽水市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：青田县市场监督管理局、丽水市质量检验检测研究院。

本文件主要起草人：。

本文件为首次发布。

# 民生药事服务规范

## 1 范围

本文件规定了民生药事服务的术语和定义、服务要求、服务管理、评价与改进等内容。  
本文件适用于民生药事的服务。

## 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

#### 民生药事服务

通过组建药师志愿服务团队，为群众提供用药用械指导、药学科普、过期药品回收、个人药物使用档案建立、用药随访等药学志愿服务等药事服务。

## 4 服务要求

### 4.1 药品

#### 4.1.1 用药指导

- 4.1.1.1 应由执业药师或药师等药学技术人员以药品说明书为依据提供用药指导服务。
- 4.1.1.2 药学技术人员应主动了解购药者的病情、病史、用药情况、过敏史等，准确提供用药指导。
- 4.1.1.3 向购药者正确介绍药品的性能、用途、使用剂量、使用方法、配伍禁忌、注意事项、同类药的不同特点等内容，并提醒购药者注意用药过程中可能出现的不良反应。
- 4.1.1.4 应结合消费者的实际情况提出药物的使用建议，必要时提出去医院就诊的建议。

#### 4.1.2 医药书刊查阅

- 4.1.2.1 配备相关医药学参考书和工具书，为药学技术人员和顾客提供参考。
- 4.1.2.2 设置数据查询一体机，连接国家药监局网站，为顾客提供药械信息检索。
- 4.1.2.3 配备药师指导群众查询医药书刊，纸质书刊查阅完毕后及时归位；数据查询一体机当日使用完毕后，及时切断电源。

#### 4.1.3 药品拆零销售

- 4.1.3.1 从事拆零操作的药店应设拆零药品专柜和拆零操作台，拆零药品应集中存放于拆零专柜。
- 4.1.3.2 拆零前，对拆零药品须检查外观质量，发现质量可疑及外观性状不合格的不可拆零。
- 4.1.3.3 书写拆零标签上注明药品名称、规格、数量、用法、用量、批号、有效期以及药店名称等内容，并对照原包装进行复核。拆零药品遵循“先产先出”的原则。

4.1.3.4 不应用手直接接触药品，做到称准、数准、量准。两种或两种以上的药品拆零调配时应严格分开包装，不应混合装袋。

4.1.3.5 销售拆零药品时应提供药品说明书原件（复印件）或让顾客拍照留存。

4.1.3.6 拆零操作结束后计算机系统上生成《拆零销售记录》，内容包括剂型编码、品名、规格、批号、有效期、生产企业、拆零日期、拆零数量和拆零剩余数量，并填写复核人员。

#### 4.1.4 送药服务

4.1.4.1 顾客在平台下单的，应在审核商品符合网订店送要求后配送，含麻黄碱类药品和冷藏药品不应进行网订店送。

4.1.4.2 接到特病病人购药需求信息后，应合理规划路线，尽快送达。若为冷藏药品，应提供冷链包和冰袋。

#### 4.1.5 过期药品回收

对顾客到店办理家庭过期药品回收事宜的应做好登记。回收的过期药品统一集中存放于回收药品专用箱，每月在质管员的监督下对每月回收的过期药品整理装箱后移交行政执法部门统一销毁，并做好记录。

#### 4.1.6 顾客用药随访

在顾客购药后第二天开始，两周内宜完成单次或定期随访。

#### 4.1.7 中药

宜提供中药打粉、中药切片、中药熬胶、中药识别、中药材陈列展示、代煎中药等服务。

#### 4.1.8 代客寻药

对零售药店不常见的药，可提供代为联系、为顾客订购药品的服务。

### 4.2 医疗器械

#### 4.2.1 用械指导

4.2.1.1 应由熟悉医疗器械使用的人员以医疗器械说明书为指导原则提供用械指导服务。

4.2.1.2 药事服务者应当告知安全技术知识和注意事项，提醒使用者注意用械安全；告知使用者正确的使用方法和使用步骤，如有必要应进行现场演示；如实告知顾客保险范围和保修年限，并告知顾客维修途径，保管好购物凭证。

#### 4.2.2 测量服务

应提供身高体重计、血压计供顾客自助测量身高体重和血压。有条件的宜提供血糖仪、骨密度仪供顾客自助测量血糖和骨密度。

#### 4.2.3 医疗器械校准维修

凭购买凭证或保修卡可提供个人自用医疗器械校准、维修代办服务。医疗器械客服人员向顾客了解使用状况，并登记需要校准或维修的商品和顾客联系方式，告知校准或维修途径及大致时间。

### 4.3 其他

#### 4.3.1 咨询

应在店堂公示咨询电话，并根据顾客的需求进行解答。有条件的宜提供网络咨询服务。

#### 4.3.2 档案建立

建立个人用药档案应经消费者同意，应对消费者提供的信息保密；药历内容包括消费者的一般资料及家族史、不良嗜好、过敏史、历次用药时间、药品名称、剂量、疗程、不良反应等，并记录消费者的用药经过、药效表现、不良反应等信息。慢性病患者如有需要可建立慢性病健康档案。

#### 4.3.3 安全用药知识讲座

应邀请执业药师或中级职称药师以上药学技术人员进行安全用药知识讲座，并做好讲座组织和讲座资料归档工作。

#### 4.3.4 药学志愿服务

宜开展进社区等药学志愿服务活动，提供安全用药知识讲座、测血压、测血糖、发放用药知识宣传单、药物咨询等服务。

### 5 服务管理

#### 5.1 人员管理

5.1.1 执业药师应负责处方审核、合理用药指导工作，应具备沟通、辅导他人的职业能力并参与药学教育、培训及辅导工作。

5.1.2 药学技术人员应在执业药师指导下，为消费者提供药学服务。熟悉药品说明书、用药方法、正确储存与保管药物的方法，掌握特殊人群用药知识。

5.1.3 经营中成药、中药饮片的药事服务，应配备熟悉中药理论知识的药学技术人员，中药饮片调剂人员应当具有中药学中专以上学历或者具备中药调剂员资格。

5.1.4 应对药学技术人员进行专业知识与职业技能的岗前培训和继续教育培训

5.1.5 药学技术人员应进行岗前和年度健康检查，并建立健康档案。患有传染病或其他可能污染药品疾病的人员，不应从事药学服务工作。

5.1.6 工作人员上岗期间应穿着工作服，佩戴胸牌。

#### 5.2 服务质量管理

5.2.1 应按要求配备储存药品和销售药品的设施设备，药品储存与陈列合理，经营药品全过程符合GSP要求。

5.2.2 应使用计算机管理系统对验收、养护、销售等各个环节质量进行管控。

5.2.3 药事服务不应进行虚假宣传，不应提供与顾客咨询内容不符的药事服务，不应推荐与咨询内容不符的药品与保健品，不应夸大药品功能，不应隐瞒药品不良反应。

5.2.4 执业药师或药学技术人员暂不在岗，由远程审方室提供用药咨询，指导合理用药。

#### 5.3 药历管理

5.3.1 需要用药咨询的顾客建立病历，并在药历封面仔细完整填写以下内容：姓名、性别、年龄、工作单位（住址）、联系电话、过敏史、药历的建立日期。

5.3.2 应在药历记录填写顾客的临床诊断、用药情况，并将购买使用药品的相关信息登记完整，由驻店药师指导用药，门店驻店药师在“药学技术人员签名”处填写药师本人名字。每次购买药品均应详细登记药历记录。

5.3.3 应合理保存顾客药历，填写完成的药历，应及时归档保存。

## 6 评价与改进

通过设置意见箱、委托第三方开展服务满意度调查等方式对药事服务进行评价，定期整理评价结果，并根据评价结果进行改进。

---