

شماره
تاریخ
پیوست



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی



سازمان غذا و دارو
IFDA

| | | |
|------------------------------|---|---------------|
| استاندارد مشاوره در داروخانه | | عنوان |
| تاریخ شروع اجراء | | شماره |
| تاریخ اعتبار | ۲ | شماره بازنگری |
| دو سال | | |

شناسنامه و استانداردهای خدمات سلامت در داروخانه های ایران

مشاوره در داروخانه

Counseling in community Pharmacy

گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت

مرداد ماه ۱۴۰۰

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| تصویب کننده | تأیید کننده | تهیه کننده |
| معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت |

| | | |
|---------------|------------------------------|--------------|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | ۲ | تاریخ اعتبار |
| | | دو سال |

دقر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت

سازمان غذا و دارو

تدوین کنندگان:

- دکتر مهرناز خیراندیش متخصص اقتصاد و مدیریت دارویی
- دکتر نوشین محمدحسینی مدیرکل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت
- دکتر ساناز خورشیدی کارشناس گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت
- دکتر فرهاد نجم الدین عضو انجمن متخصصین داروسازی بالینی
- دکتر الهام حدیدی کلینیک مراقبت های دارو درمانی (فارماکو تراپی) ۱۳ آبان (دانشگاه علوم پزشکی تهران)
- دکتر سید حمید خوئی دبیر انجمن علمی داروسازان ایران
- دکتر سید علی فاطمی نائب رئیس انجمن داروسازان ایران
- دکتر محمود فاضل عضو شورای عالی نظام پزشکی ایران

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت | مدیرکل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |

شماره
تاریخ
پست



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی



سازمان غذا و دارو
IFDA

| | | |
|------------------------------|---|---------------|
| استاندارد مشاوره در داروخانه | | عنوان |
| تاریخ شروع اجراء | | شماره |
| تاریخ اعتبار | ۲ | شماره بازنگری |
| دوسال | | |

تحت نظارت فنی:

دکتر محمدرضا شانه ساز
معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو

تحت نظارت حقوقی:

دکتر اسماعیل عباسی
مشاور عالی در امور حقوقی سازمان

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| تصویب کننده | تأیید کننده | تهیه کننده |
| معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت |



سازمان غذا و دارو IFDA



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی

شماره
تاریخ
پست

| | | |
|------------------------------|---|---------------|
| استاندارد مشاوره در داروخانه | | عنوان |
| تاریخ شروع اجراء | | شماره |
| تاریخ اعتبار | ۲ | شماره بازنگری |
| دوسال | | |

با همکاری و تایید :

انجمن داروسازان ایران

انجمن متخصصین داروسازی بالینی

انجمن علمی داروسازان




| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| تصویب کننده | تأیید کننده | تهیه کننده |
| معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت |

شماره
تاریخ
پوست



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی



سازمان غذا و دارو

| | | |
|---------------|------------------|------------------------------|
| عنوان | | استاندارد مشاوره در داروخانه |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

۱۰

با سپاس از همکاری و راهنمایی
شورای عالی نظام پزشکی ایران

۱۱
محمود قالیچیان

۱۱۳۰

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |

| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

الف) عنوان دقیق خدمت مورد بررسی (فارسی ولاتین):

مشاوره در داروخانه

Counseling in community Pharmacy

ب) تعریف و تشریح خدمت مورد بررسی:

داروها به عنوان یکی از مهمترین ابزارهای درمان، در صورت استفاده صحیح و منطقی، تامین کننده سلامتی بیمار خواهند بود لیکن مصرف نادرست و نامناسب داروها، می تواند سبب آسیب شدید به بیمار گردد. لذا ایفای نقش حرفه ای داروساز باید مستقیماً در راستای حفظ و بهبود سلامتی، تندرستی، مراقبت و امنیت بیمار باشد. در این راستا مشاوره داروساز به بیمار جایگاه اساسی در نقش تعاملی داروساز دارد و یک عنصر کلیدی در مراقبت داروخانه محور است.

باید توجه داشت که بحث هشدار از مشاوره جدا است؛ مشاوره شامل انتقال اطلاعات درست و توصیه های لازم در خصوص داروها و فرآورده های سلامت محور توسط داروساز است در صورتی که هشدار، آماده سازی بیمار از طریق ارائه اطلاعات می باشد؛ بنابراین هشدار قسمتی از مشاوره است و در صورت لزوم در حین مشاوره باید به بیمار هشدار داد. این نقش مهم داروساز در شناسایی نیاز های پزشکی، امری ضروری است. هدف اصلی مشاوره موثر، ایجاد امکان و تشویق به استفاده مناسب و ایمن داروها توسط بیمار به منظور حصول نتایج درمانی مناسب است. فرآیند مشاوره اگر به درستی انجام شود و به صورت پیوسته ادامه یابد، منجر به عرضه ایمن دارو و فرآورده سلامت محور و اطمینان از مصرف منطقی و کامل دارو می شود.

اهمیت ارائه مشاوره زمانی که یک محصول دارویی جایگزین تجویز می شود بیشتر می شود، زیرا ضروری است بیمار از این جایگزینی اطلاع یابد تا منجر به تکرار درمان نشود و داروساز به نگرانی ها و سوالاتی که بیماران ممکن است درباره داروهایشان داشته باشند پاسخ دهد. مشاوره باید به خود بیمار یا مراقب مورد اعتماد او ارائه شود تا حریم شخصی بیمار نیز حفظ شود.

جایگاه داروساز باید در داروخانه مشخص باشد تا بیماران بتوانند به راحتی داروساز را از دیگر پرسنل شناسایی کنند و مشاوره های لازم را دریافت نمایند، همچنین باید محل مشاوره خصوصی و یا نیمه خصوصی حسب مورد در داروخانه ها فراهم گردد تا بیماران در صورت درخواست و یا صلاح دید داروساز بتوانند از این محل استفاده نمایند.

این استاندارد به استناد بند ۱۱ ماده ۱ قانون تشکیلات و وظایف وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی مصوب ۱۳۶۷، «سند جامع خدمات سلامت در داروخانه های ایران» مورخ ۱۳۹۸/۰۵/۲۷ و دستورالعمل شرح وظایف و خدمات قابل ارائه توسط مسئول فنی در داروخانه مصوب ۱۳۹۹/۱۲/۲۸ تهیه و تدوین گردیده است.

اقدامات قبل از شروع خدمت:

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |

| | | |
|------------------------------|---|---------------|
| استاندارد مشاوره در داروخانه | | عنوان |
| تاریخ شروع اجراء | | شماره |
| تاریخ اعتبار | ۲ | شماره بازنگری |
| دو سال | | |

- جدا نمودن جایگاه داروساز با نصب پلاک جهت دریافت مشاوره های لازم
- مشخص نمودن داروساز از سایر پرسنل با استفاده از روبوش با رنگ های متفاوت و نصب اتیکت
- ایجاد مکان مشخص در داروخانه جهت ارائه اطلاعات خصوصی از سوی بیمار و یا ارائه مشاوره های خصوصی از سوی داروساز جهت حفظ حریم شخصی بیمار
- تهیه بانک های اطلاعاتی مورد نیاز
- تهیه امکانات آموزشی و پایش

اقدامات در حین ارائه خدمت:

- دریافت شرح حال بیمار و بررسی پرونده دارو درمانی جهت ثبت و تکمیل پرونده الکترونیک بیمار که شامل موارد ذیل می گردد:

- ویژگی های دموگرافیک از قبیل نام و نام خانوادگی، سن، شغل (حسب مورد)، وزن، قد، جنسیت
- ثبت مصرف سیگار، الکل و اپیوئیدها ...
- بیماری های حاد و مزمن تشخیص داده شده
- بارداری و شیردهی (در خصوص خانم ها)
- داروهای مصرفی فعلی بیمار
- سابقه دارویی بیمار
- موارد حساسیت بیمار اعم از دارو و غیره
- داده های پاراکلینیکی مرتبط
- عوارض دارویی (در صورت بروز)
- وضعیت و نوع پوشش بیمه
- بررسی نحوه استفاده بیمار از ملزومات (devices) دارویی

- دریافت اطلاعات شخصی بیمار نظیر آدرس و شماره تلفن جهت پیگیری های بعدی و ثبت در پرونده الکترونیک بیمار
- اسکن نسخه (نسخ) اخیر (منوط به ایجاد امکانات و تعیین ضوابط الزام ثبت در پرونده الکترونیک)
- ارزیابی پایبندی بیمار به رژیم دارویی
- بررسی دلایل تجویز داروها

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| تصویب کننده | تأیید کننده | تهیه کننده |
| معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت |

| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

- ارزیابی تناسب اشکال دارویی (Dosage form) و راه تجویز (Route of administration)
- ارائه مشاوره در خصوص موارد زیر به بیمار یا شخص مورد اعتماد بیمار:
 - ماهیت فرآورده دارویی از جمله نام دارو، برند یا ژنریک بودن و دیگر مشخصات
 - دلیل تجویز و طول مدت درمان و نتایج درمانی مفید قابل انتظار
 - قدرت دارو، شکل دارویی، روش و راه مصرف، زمانبندی مصرف و دوز مصرفی
 - دستورالعمل های لازم و اقدامات احتیاطی در خصوص آماده سازی صحیح دارو
 - آموزش های لازم در خصوص استفاده از تجهیزات و ملزومات (devices) دارویی از قبیل اسپری ها، قلم های انسولین و
 - تاکید بر اهمیت نیاز به پیروی از دستورالعمل ها برای دریافت نتایج درمانی مفید
 - ارائه اطلاعات در خصوص اثرات و عوارض جانبی رایج دارو و نحوه مدیریت صحیح این عوارض (احتیاط ها و هشدارها)
 - راهنمایی در خصوص نحوه مدیریت فراموش کردن یک یا چند دوز دارویی
 - ارائه اطلاعات در خصوص تداخلات دارویی و منع مصرف های دارویی
 - ارائه اطلاعات در خصوص تداخلات دارو با غذا و منع مصرف های غذایی
 - ارائه اطلاعات در خصوص نحوه نگهداری صحیح دارو
 - تکنیک های لازم جهت پایش بیمار توسط خود بیمار یا مراقب او
 - تذکر در مورد کامل نمودن دوره درمان و روش های دسترسی ایمن به محصولات دارویی
 - ارائه توضیحات به بیمار در خصوص جایگزینی فرآورده های ژنریک و برند دارو که قابل جایگزین باشند (فرآورده های دارویی (Interchangability)
 - بررسی تمامی داروهای مصرفی بیمار با برندها و برند ژنریک های مختلف به منظور جلوگیری از تکرار درمان (Duplication)
 - آموزش تکنیک های خود مراقبتی
 - آموزش های لازم در خصوص استفاده از تجهیزات و دستگاه های پایش درمانی (دستگاه های اندازه گیری قند خون، فشار خون و...)
 - آموزش به بیمار جهت افزایش پایبندی به مصرف داروها (adherence)

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

- ارائه آموزش لازم در خصوص زمان مناسب مصرف داروها در طول روز
- ارائه مشاوره در خصوص ساماندهی داروهای موجود در منزل بیمار
- ارائه مشاوره در خصوص داروهای غیر قابل استفاده و چگونگی امحاء صحیح این داروها در منازل
- ارزیابی بیمار یا شخص مراقب مورد اعتماد بیمار جهت درک و یادگیری مشاوره های ارائه شده در زمان های گوناگون
- ثبت مشاوره های ارائه شده به بیمار یا فرد مراقب مورد اعتماد بیمار در پرونده الکترونیک سلامت بیمار و دریافت امضاء و تاییدیه لازم از سوی بیمار یا فرد مراقب بیمار
- در صورت عدم پذیرش بیمار یا فرد مراقب او در خصوص دریافت مشاوره لازم از سوی داروساز، این مورد باید در پرونده بیمار از جمله پرونده الکترونیک سلامت ثبت شود.
- تماس با پزشک جهت بررسی مشکلات دارویی بیمار در صورت لزوم
- در صورت شناسایی مشکل در فرآیند دارو درمانی بیمار، اقدامات زیر باید صورت گیرد:
 - در صورتی که مشکل از نظر بالینی کم اهمیت باشد:
 - چنانچه مشکل با مشارکت علمی داروساز و هماهنگی با پزشک معالج در محل داروخانه قابل حل باشد تماس با پزشک معالج و انجام مشاوره و مداخله لازم با ثبت در پرونده بیمار انجام شود.
 - در صورتی که مشکل از نظر بالینی اهمیت زیادی داشته باشد یا تهدید کننده حیات بیمار باشد؛ به پزشک اطلاع رسانی و در صورت عدم پذیرش پزشک این مورد می بایست در پرونده الکترونیک سلامت ثبت شود.
- در تمام موارد فوق در صورت عدم دسترسی به پرونده الکترونیک، مستندات به صورت مکتوب طبق ضوابط ابلاغی وزارت بهداشت ثبت و بایگانی می گردد.

اقدامات بعد از ارائه خدمت:

- پیگیری روند دارو درمانی بیمار
- بازگذاری پرونده دارویی و پزشکی بیمار از طریق سامانه پرونده الکترونیک سلامت در جهت دسترسی کادر درمان تا در صورت مراجعه بیمار به دیگر داروخانه ها موارد قابل مشاهده باشند.
- ساماندهی داروهای موجود در منزل بیمار و در صورت لزوم امحاء صحیح آن ها بر اساس استاندارد های ارائه شده توسط سازمان غذا و دارو در صورت درخواست بیمار

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



سازمان غذا و دارو IFDA



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان
و آموزش پزشکی

شماره
تاریخ
پیوست

| | | |
|---------------|------------------------------|------------|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ دوسال |

این عمل برای دستیابی به اهداف زیر انجام می شود:

- استفاده از توانمندی های علمی و مهارتی دانش آموختگان داروسازی در تیم سلامت
- ارتقاء پایبندی بیمار به مصرف مناسب و ایمن داروها جهت حصول نتایج درمانی مناسب
- تسهیل در بهبود روند درمان و افزایش کیفیت زندگی بیمار
- کاهش هزینه های مراقبت های بهداشتی، درمانی
- کاهش و مدیریت عوارض دارویی
- ارتقاء توانمندی های خود مراقبتی در بیمار

ج) فرد/افراد صاحب صلاحیت جهت تجویز (Order) خدمت مربوطه و استاندارد تجویز:

مشاوره به پیشنهاد داروساز مسئول فنی داروخانه و یا درخواست پزشک معالج با موافقت و رضایت بیمار توسط داروساز مسئول فنی انجام می شود. در صورت جایگزینی داروی موجود در رژیم دارویی بیمار با یک داروی جدید و یا شروع داروی جدید باید با کسب نظر پزشک معالج ارائه شود.

د) ویژگی های ارائه کننده اصلی صاحب صلاحیت جهت ارائه خدمت مربوطه :

| عنوان تخصص | تعداد مورد نیاز به طور استاندارد به ازای هر خدمت | فرمول محاسباتی تعداد نیروی انسانی مورد نیاز | میزان تحصیلات مورد نیاز | سابقه کار و یا دوره آموزشی مصوب در صورت لزوم | نقش در فرایند ارائه خدمت |
|------------|--|---|-------------------------|--|--------------------------|
| داروساز | | | دانشنامه داروسازی | دارد | مسئول فنی |

* در صورت نیاز دوره های آموزشی مورد نیاز توسط انجمن های مربوطه داروسازی برگزار می شود.

ه) عنوان و سطح تخصص های مورد نیاز (استاندارد) رای سایر اعضای تیم ارائه کننده خدمت :

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |

Handwritten signature and date



| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

| عنوان تخصصی | تعداد مورد نیاز به طور استاندارد به ازای هر خدمت | فرمول محاسباتی تعداد نیروی انسانی مورد نیاز | میزان تحصیلات مورد نیاز | سابقه کار و یا دوره آموزشی مصوب در صورت لزوم | نقش در فرایند ارائه خدمت |
|-------------------------|--|--|-------------------------|--|------------------------------|
| متخصصین داروسازی بالینی | | | تخصص داروسازی بالینی | | مشاوره oncall در مرکز مشاوره |

(و استانداردهای فضای فیزیکی و مکان ارائه خدمت) در صورت نیاز به دو یا چند فضای مجزا با ذکر مبانی محاسباتی

مربوط به جزئیات زیر فضاها بر حسب متر مربع و یا برحسب بیمار و یا تخت ذکر گردد:

در یک داروخانه استاندارد می بایست محل مناسبی برای ارائه مشاوره به بیمار هنگام تحویل داروها وجود داشته باشد. در صورت نیاز به ارائه مشاوره در یک محیط خصوصی رعایت استانداردهای زیر ضروری است:

- ۱- محل مشاوره باید به آسانی قابل دسترسی باشد و تا حد ممکن به مسئول فنی نزدیک باشد.
- ۲- محل مشاوره باید به گونه‌ای ساخته شود که در تمام مدت حریم خصوصی قابل قبولی را برای بیمار فراهم سازد و تا حد ممکن از سروصدای پس زمینه دور باشد.
- ۳- محل مشاوره باید دارای ظاهر حرفه‌ای و تابلو مشخص اتاق مشاوره دارویی باشد و تمیز و مرتب نگه داشته شود.
- ۴- باید فضای کافی داشته باشد تا در صورت نیاز مشاوره مناسب و استفاده درست و بی خطر از داروهای خاص امکان پذیر باشد.
- ۵- محل مشاوره می بایست دارای تجهیزات مناسب جهت ارائه مشاوره به صورت آنلاین باشد.

➤ انواع محل ارائه اطلاعات و مشاوره بیماران

بسته به خدماتی که ارائه می شود و میزان حریم خصوصی که لازم است ۲ نوع محل برای ارائه اطلاعات و مشورت باید در نظر گرفته شود:

- ۱- محل نیمه خصوصی در قسمتی که نسخه پیچی دارو برای بیماران یا نماینده بیمار/ مراقب بیمار انجام می شود.
- ۲- محل خصوصی

* هر داروخانه باید حداقل یک نوع محل برای ارائه اطلاعات و مشاوره داشته باشد.

* در مواردی که داروخانه فقط دارای محل نیمه خصوصی در قسمت نسخه پیچی دارو باشد و بیمار و یا نماینده وی به مشاوره خصوصی نیاز دارد باید به نزدیکترین داروخانه واجد شرایط ارجاع داده شود.

| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
|--|---|-------------------------------------|
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |

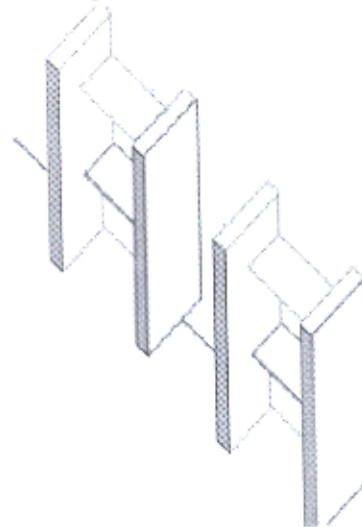
| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

➤ استانداردها برای انواع مختلف محل مشاوره دارویی و تجهیزات لازم

۱- محل نیمه خصوصی

این محل برای ارائه اطلاعات و مشاوره هایی لازم است که می تواند در محلی اتفاق بیفتد که برای سایر بیماران قابل رؤیت باشد. این محل می تواند از نوع باجه بانکی پیش ساخته باشد که در آن برای بیمار یا نماینده بیمار / مراقب بیمار دسترسی قابل قبولی به داروساز وجود دارد. گزینه دیگر دریچه ای است که با یک کابین احاطه شده تا بیمار یا نماینده بیمار / مراقب بیمار که با داروساز صحبت می نماید از جمعیت اطراف جدا شود.

شکل ۱ یک نمایش ساده از مثال محل نیمه خصوصی است.



شکل ۱. محل نیمه خصوصی

زمانی که داروساز از این نوع محل مشاوره استفاده می نماید با توجه به اینکه به طور کامل حریم خصوصی بیمار رعایت نمی شود مشاوره می تواند تنها در خصوص نحوه صحیح استفاده از دارو و سایر اطلاعات مربوطه انجام شود اما حریم خصوصی برای مشاوره در مورد مسائل حساس را فراهم نمی سازد و لازم است این نوع مشاوره در حریم خصوصی و در محل مناسب مطابق استاندارد انجام شود.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



| | | |
|------------------------------|---|---------------|
| استاندارد مشاوره در داروخانه | | عنوان |
| تاریخ شروع اجراء | | شماره |
| تاریخ اعتبار | ۲ | شماره بازنگری |
| دوسال | | |

۲- محل خصوصی

این محل یک اتاق خصوصی کوچک در داروخانه است که باید به طور حرفه‌ای طراحی و تجهیز شود تا به داروساز اجازه مشاوره با بیمارانی را بدهد که ممکن است مشکلات جسمی یا روحی حساسی داشته باشند که برای بیان آن نیاز به فضای خصوصی می باشد. فضای خصوصی باید به گونه‌ای آماده شود که داروساز از قسمت ارائه دارو (dispensing area) و بیمار از قسمت انتظار به آسانی به این محل دسترسی داشته باشند.

اندازه محل باید مناسب و دارای میز و صندلی راحت و فضای حرفه ای و در عین حال دوستانه ای باشد تا بیمار احساس راحتی کند و تمیز و مرتب نگهداری شود. همچنین باید دارای قفسه برای کتاب های مرجع و یا کامپیوتر مجهز به منابع اطلاعات دارویی باشد. مدارج علمی داروساز (شامل گواهی دوره های آموزش تکمیلی از قبیل دیابت، آنتی کوآگولاسیون و دوره اخلاق پزشکی و.....) می بایست در معرض دید باشد. می توان از جدول ها و عکس های آموزشی نیز بر روی دیوار استفاده نمود. همچنین ارائه خدماتی نظیر تزریق واکسن های قابل ارائه در داروخانه، انجام تست های سنجش کلسترول، قند خون، یا فشار خون و کبت های تشخیصی/پایشی سریع در این محل صورت می پذیرد.

سطحی که روی آن کار می شود باید از مواد ضد آب و قابل شستشو باشد. محل مشاوره برای نظارت و کنترل خدمات باید حداقل دارای موارد زیر باشد:

- تجهیزات مورد نیاز برای انجام تست های تشخیصی سریع.
- سطل زباله دردار با روکش پلاستیکی یکبار مصرف.
- تجهیزات مؤثر و کابینت برای نگهداری پرونده.
- سطل زباله مواد زیستی خطرناک و ظرف وسایل تیز.
- باید اقداماتی صورت گیرد که تضمین شود دارو و محل کار با مواد/ وسایل عفونی آلوده نمی شوند.

ز) تجهیزات پزشکی سرمایه ای به ازای هر خدمت (ذکر مبانی محاسباتی تجهیزات مورد نیاز بر حسب بیمار و یا تخت):

➤ حداقل تجهیزات لازم برای ارائه مشاوره:

- ۱- کامپیوتر به نحوی که همزمان برای داروساز و بیمار یا نماینده مورد اعتماد بیمار قابل رویت باشد.
- ۲- تجهیزات اداری شامل میز و صندلی برای داروساز و بیمار

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| تصویب کننده | تأیید کننده | تهیه کننده |
| معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت |



| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دو سال | |

۳- تجهیزات نگهداری و مستند سازی فرم های مشاوره به نحوی که امنیت اطلاعات بیمار حفظ شود.

➤ منابع زیر باید به صورت فیزیکی و یا **E/book** برای مشاوره در تمام داروخانه ها موجود باشد:

۱- یکی از ۲ نسخه آخر **Martindale**

۲- دارونامه رسمی ایران

۳- کتاب جامع در مورد داروشناسی (فارماکولوژی)

۴- لغتنامه پزشکی

۵- آخرین آیین نامه ها و ضوابط داروخانه

۶- کتب جامع در مورد فرآورده های مکمل، داروهای طبیعی و سنتی، آرایشی و بهداشتی

۷- راهنمای مرجع تعیین دوز طب اطفال

۸- راهنمای مرجع در خصوص بارداری و شیردهی

۹- دارو نامه های (**BP, USP, EP**)

۱۰- بروشورها، دستورالعمل ها و اقلام آموزشی جهت ارائه به بیمار

➤ سایر تجهیزات سرمایه ای نظیر:

۱) فشارسنج

۲) دستگاه سنجش قند خون

۳) دماسنج طبی

۴) ترازو و ترازو نوزاد

۵) متر و جدول اندازه گیری قد

ج) داروها، مواد و لوازم مصرفی پزشکی جهت ارائه هر خدمت :

| مدل / مارک های واجد شرایط (تولید داخل و خارج) | میزان مصرف (تعداد یا نسبت) | اقلام مصرفی مورد نیاز |
|---|----------------------------|---|
| | | پد های الکلی و محلول الکلی ۷۰٪ تجهیزات کمک های اولیه مثل چسب، گاز، پنبه، قیچی، پوشش استریل زخم |

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

| | | |
|--|--|--|
| دستکش یکبار مصرف | | |
| دستمال و حوله کاغذی | | |
| مواد ضد عفونی کننده و گندزدا | | |
| تجهیزات قابل استفاده برای تست های غربالگری تایید شده برای خدماتی که باید ارائه شوند. | | |

ط) عنوان خدمات درمانی و تشخیص طبی و تصویری جهت ارائه هر واحد خدمت: (به تفکیک قبل، بعد و حین ارائه خدمت مربوطه در قالب تایید شواهد جهت تجویز خدمت و یا پایش نتایج اقدامات:)

| عنوان خدمت پاراکلینیکی | تخصص صاحب صلاحیت جهت تجویز | شناسه فنی خدمات | تعداد مورد نیاز | قبل، حین و یا بعد از ارائه خدمت (با ذکر بستری و یا سرپایی بودن) |
|------------------------|----------------------------|-----------------|-----------------|---|
| | | | | |

ی) اندیکاسیونهای دقیق جهت تجویز خدمت: ذکر جزئیات مربوط به ضوابط پاراکلینیکی و بالینی مبتنی بر شواهد و نیز تعداد مواردی که ارائه این خدمت در یک بیمار، اندیکاسیون دارد:

- در هر یک از موارد زیر مشاوره دارویی با پیشنهاد داروساز و در صورت موافقت بیمار یا همراه او به ایشان انجام می شود:
- هنگام دریافت داروهای بدون نیاز به نسخه یا داروهای جدید، هنگامی که بیمار در حال مصرف دارو می باشد و یا بیماری زمینه ای وجود دارد.
- هنگام دریافت داروهای نسخه ای بیماران پرخطر و یا با وضعیت خاص (نظیر سالمندان، کودکان، بارداری و شیردهی، ابتلا به دیابت و دیگر بیماری های مزمن و یا خاص).
- هنگامی که بیمار داروی جدیدی را دریافت می کند و با دوز، راه و نحوه مصرف و طول درمان آشنایی ندارد.

| | | |
|---|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استانداردهای خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



| | | |
|---------------|------------------------------|--------------|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | | |
| شماره بازنگری | ۲ | تاریخ اعتبار |
| | | دو سال |

- وقتی دارو دارای عوارض جانبی است و بیمار باید با نحوه مدیریت این عوارض آشنا شود و یا بیم قطع دارو و عدم پذیرش بیمار در اثر بروز عوارض جانبی وجود دارد.
 - در هنگام نیاز به هر گونه دستورالعمل خاص و اقدامات احتیاطی برای آماده سازی صحیح، مدیریت و استفاده از فرآورده دارویی.
 - در هنگام نیاز به پیروی از دستورالعمل های استفاده فرآورده شامل تکنیک های خود مراقبتی در طول درمان.
 - در صورت احتمال بروز اثرات جانبی شدید رایج و واکنش های جانبی یا تداخلات و موارد منع مصرف درمانی که ممکن است بیمار با آن ها روبه رو شود، مواردی که باید از انجام آن اجتناب کرد و یا مواردی که باید انجام گیرد آموزش داده شود.
 - در صورت فراموش کردن یک یا چند دوز دارویی و نیاز به تنظیم مجدد دوز درمانی و یا آموزش اعمالی که بیمار باید در صورت فراموش کردن یک دوز دارویی انجام دهد.
 - در صورت پایین بودن پایبندی بیمار به رژیم دارو درمانی (**non-adherence/ poor compliance**)
 - نیاز به تعدیل دوز داروها به سبب دیگر داروهای نسخه ای و یا شیوه زندگی و تاریخچه اجتماعی بیمار (با مشورت پزشک معالج).
 - مشاوره به بیماران مبتلا به بیماری های واگیردار به منظور جلوگیری از سرایت بیماری به دیگران.
 - مشاوره به همراه یا مراقب بیمار در زمانی که مراقبت خاص برای بیماران لازم است نظیر بیماران مبتلا به بیماری های اعصاب و روان، سرطان، دیابت، فشار خون و....
 - در صورت صلاحدید داروساز بر مبنای قضاوت حرفه ای (**Professional Judgment**) به دلیلی غیر از دلایل ذکر شده (منوط به مستند سازی دلایل)
- اعمال هر گونه تغییر در رژیم دارو درمانی از قبیل دوز، داروی مصرفی، تداخلات دارویی و عوارض جانبی نیازمند تغییر در رژیم دارویی (از قبیل حذف یا اضافه کردن و یا جایگزینی انتخاب دارویی مناسب **Therapeutic Alternative**) باید پس از کسب تکلیف از پزشک معالج انجام پذیرد و اقدامات انجام گرفته به صورت مکتوب مستند سازی گردد.

ک) دامنه نتایج مورد انتظار، در صورت رعایت اندیکاسیونهای مذکور: (ذکر دقیق جزئیات مربوط به علائم پاراکلینیکی و بالینی بیماران و مبتنی بر شواهد)

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



| | | |
|---------------|------------------------------|---|
| عنوان | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | تاریخ شروع اجراء | |
| شماره بازنگری | تاریخ اعتبار | ۲ |
| | دوسال | |

- تشویق و ترغیب بیمار جهت استفاده مناسب و ایمن داروها جهت حصول نتایج درمانی مناسب
- افزایش کیفیت زندگی بیمار از طریق دریافت دارو درمانی مناسب و ایمن
- تسهیل در بهبود روند درمان بیمار
- کاهش هزینه های مراقبت های بهداشتی، درمانی
- ارتقاء پایبندی به مصرف داروها
- کاهش و مدیریت عوارض دارویی
- افزایش اعتماد بیمار به فرآیند درمان
- ارتقاء توانمندی های خود مراقبتی در بیمار

ل) شواهد علمی در خصوص کنتراندیکاسیونهای دقیق خدمت: (ذکر جزئیات مربوط به ضوابط پاراکلینیکی و بالینی و مبتنی بر شواهد)
ندارد

م) مدت زمان ارائه هر واحد خدمت:

حدافل ۱۰ دقیقه برای هر بیمار

| عنوان تخصص | میزان تحصیلات | مدت زمان مشارکت در فرایند ارائه خدمت | نوع مشارکت در قبل، حین و بعد از ارائه خدمت |
|---------------|---------------|---|--|
| | | | |

ن) حقوق اختصاصی بیماران مرتبط با خدمت:

حفظ حریم خصوصی بیمار (Privacy)، حفظ اطلاعات خصوصی بیمار (Confidentiality)

س) چه خدمات جایگزینی (آلترناتیو) برای خدمت مورد بررسی، در کشورمان وجود دارد:
جایگزین ندارد

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فراورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فراورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |



| | | | |
|---------------|---|------------------------------|--------------|
| عنوان | | استاندارد مشاوره در داروخانه | |
| شماره | | | |
| شماره بازنگری | ۲ | تاریخ شروع اجراء | تاریخ اعتبار |
| | | دو سال | |

(ع) اولویت خدمت نسبت به سایر جایگزین ها، چگونه می باشد؟ (با ذکر مزایا و معایب مذکور از دیدگاه بیمار (End User) و دیدگاه حاکمیتی نظام سلامت (Governance))

استفاده از توانمندی های علمی و مهارتی دانش آموختگان داروسازی در تیم سلامت به منظور دستیابی به اهداف زیر:

- حصول نتایج درمانی مناسب با تشویق بیمار جهت استفاده مناسب و ایمن داروها
- افزایش کیفیت زندگی بیمار و خانواده وی از طریق دریافت دارو درمانی مناسب و ایمن
- تسهیل در بهبود روند درمان بیمار
- کاهش هزینه های مراقبت های بهداشتی، درمانی
- ارتقاء پایبندی به مصرف داروها
- کاهش خطاهای دارویی و مدیریت عوارض دارویی
- افزایش اعتماد بیمار به فرآیند درمان
- ارتقاء توانمندی های خود مراقبتی در بیمار

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
| تهیه کننده | تأیید کننده | تصویب کننده |
| گروه تعرفه و استاندارد خدمت فرآورده های سلامت | مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده های سلامت | معاون وزیر و رئیس سازمان غذا و دارو |