

معاونت درمان

شناسنامه و استاندارد خدمت مشاوره

دارویی در داروخانه سرپایی

زمستان ۱۴۰۴

کمیته تنظیم و تدوین طبق حروف الفبا:

دکتر رضا اسدالهی راد	کارشناس سازمان غذا و دارو
دکتر زهرا جهانگرد	هیات علمی داروسازی بالینی و معاون غذا و دارو دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر فاطمه حقیقت طلب	کارشناس گروه استاندارد و تعرفه خدمات سرپایی و بستری سازمان غذا و دارو
دکتر عفت داوودی	فلوشیپ فارماکوتراپی مراقبت‌های ویژه
دکتر الناز ذوقی	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی تبریز
دکتر حمید رحمانی	متخصص فارماکوتراپی
دکتر امیر رضازاده	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی ایران
دکتر شادی ضیائی	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
دکتر جمشید سلام زاده	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و دبیر بورد داروسازی بالینی
دکتر خیرالله غلامی	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی تهران و رئیس انجمن داروسازان بالینی
دکتر امیر فرخیان	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
دکتر کیهان محمدی	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر رضا مساعد	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی ارتش
دکتر محدثه معصومی	سرپرست گروه استاندارد و تعرفه خدمات سرپایی و بستری سازمان غذا و دارو
دکتر فرهاد نجم الدین	هیات علمی داروسازی بالینی دانشگاه علوم پزشکی تهران
دکتر نازیلا یوسفی	عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و مدیر کل دفتر نظارت و پایش مصرف فرآورده- های سلامت سازمان غذا و دارو

با همکاری: سازمان غذا و دارو وزارت بهداشت

تحت نظر: دکتر سید سجاد رضوی، عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی و معاون درمان وزارت بهداشت

تحت نظارت فنی:

گروه استانداردسازی و تدوین راهنماهای سلامت

دفتر ارزیابی فن آوری، استانداردسازی و تعرفه سلامت

الف) عنوان دقیق خدمت مورد بررسی (فارسی و لاتین):

شناسنامه و استاندارد خدمت مشاوره دارویی در داروخانه سرپایی

Patient medication counselling in community pharmacy

ب) تعریف و تشریح خدمت مورد بررسی:

نقش حرفه‌ای داروساز، عرضه مسئولانه دارو با هدف دستیابی به پیامدهای درمانی و در راستای حفظ، بهبود سلامتی، مراقبت، ایمنی و کیفیت زندگی بیمار می‌باشد. مشاوره دارویی شامل انتقال اطلاعات درست و توصیه‌های لازم در مورد داروهای مصرفی، جایگاه اساسی در حفظ نقش تعاملی داروساز داشته و عنصری کلیدی در مراقبت داروخانه محور است. هدف اصلی مشاوره موثر، راهنمایی و تشویق بیمار به استفاده مناسب و ایمن داروها برای بدست آوردن نتایج درمانی مناسب است و اگر این فرایند به خوبی انجام شود، منجر به مصرف ایمن داروها، حفظ تبعیت بیمار از برنامه دارودرمانی و اطمینان از مصرف منطقی، صحیح و کامل دارو «به ویژه در جمعیت‌های خاص و افرادی که از چند بیماری زمینه‌ای رنج می‌برند» می‌شود.

فرآیند مشاوره به بیمار می‌تواند شامل؛ ارائه اطلاعات دارویی، ارائه اطلاعات مربوط به خودمراقبتی و آموزش‌های مناسب، یا توصیه به بیمار مبنی بر مراجعه به پزشک باشد. این اطلاعات بر اساس مشکل مطرح شده توسط بیمار معمولاً شامل دستور مصرف صحیح کلیه داروهای مصرفی، توصیه‌های مرتبط با عوارض جانبی و مدیریت آن‌ها، شرایط نگهداری داروها، توصیه‌های غیر دارویی مرتبط با داروهای مصرفی و توصیه به مراجعه به پزشک می‌شود. داروساز می‌تواند در صورت درخواست بیمار یا پزشک معالج مشاوره دارویی را ارائه نماید.

ج) اقدامات ضروری جهت انجام خدمت

اقدامات قبل از شروع خدمت:

۱. اطلاع‌رسانی به بیماران در خصوص ارائه مشاوره دارویی توسط داروساز در داروخانه با نصب اطلاعیه
۲. آماده سازی فضای مناسب در داروخانه با حفظ محرمانگی یا حریم خصوصی برای بیمار
۳. دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی معتبر مانند Lexicomp, UpToDate, Martindale
۴. ایجاد امکان دریافت و ثبت اطلاعات بیمار و مستندسازی اطلاعات.
۵. بر اساس تشخیص داروساز، استفاده از امکانات پایش مانند سنجش قد و وزن بلامانع است.

اقدامات در حین انجام خدمت:

۱. بررسی سوال بیمار مطابق با اندیکاسیون‌های ارائه خدمت مشاوره ذکر شده در بند "ک".
۲. دریافت شرح حال پزشکی مرتبط با سوال بیمار که می‌تواند شامل موارد زیر باشد:
 - ویژگی‌های دموگرافیک از قبیل نام و نام خانوادگی، سن، جنسیت، قد و وزن.
 - بیماری‌های حاد و مزمن تشخیص داده شده
 - ثبت سوابق عاداتی مانند مصرف سیگار، الکل و اپیوئیدها
 - داروهای مصرفی فعلی بیمار
 - سابقه دارویی بیمار
 - بارداری و شیردهی
 - موارد حساسیت بیمار اعم از دارو و غیره

- داده‌های پاراکلینیکی مرتبط

- عوارض دارویی (در صورت بروز)

- دریافت اطلاعات شخصی بیمار نظیر شماره تلفن جهت پیگیری‌های بعدی و ثبت در فرم بیمار

۳. فرموله کردن سوال مورد نظر بیمار با فرایند SOAP که شامل S: Subjective داده‌های ذهنی، O: Objective داده‌های شهودی، A: Assessment ارزیابی مناسب، P: Plan طراحی پاسخ مناسب برای سوال بیمار می‌شود و پاسخ به دغدغه اصلی بیمار و همچنین مشاوره دارویی لازم در مورد تمامی داروهای مورد استفاده فرد. این خدمت مستقل از خدمت تحویل نسخه و دارو به صورت OTC می‌باشد.

۴. اطلاعات در فرم SOAP note مانند فرم ضمیمه در دو نسخه همراه با امضای بیمار و امضاء و مهر داروساز در هر دو نسخه ثبت گردد (به صورت کاغذی یا الکترونیک در سیستم مربوط به داروخانه). یک نسخه به بیمار ارائه شود و یک نسخه در داروخانه نگهداری گردد.

۵. فرم‌های پر شده باید در داروخانه نگهداری شده و در هنگام بازرسی به بازرس معاونت غذا و دارو ارائه شود. تعداد و مشخصات فرم‌های موجود باید با تعداد و مشخصات افراد ثبت شده در سامانه داروخانه تطابق داشته باشد.

۶. در صورت نیاز به هرگونه اطلاع رسانی یا ارائه پیشنهاد به پزشک در مورد داروهای مصرفی داروساز موظف است فرم مشاوره مخصوص پزشک (پیوست) را تکمیل و پیشنهادات خطاب به پزشک را ثبت کند. یک نسخه از فرم در پرونده بیمار در داروخانه و یک نسخه در پاکت در بسته تحویل بیمار شده تا به پزشک تحویل دهد.

تبصره ۱: در صورت امکان ارائه خدمات در بستر پرونده الکترونیک، این خدمت می‌بایست در آن بستر ارائه شود.

اقدامات بعد از انجام خدمت:

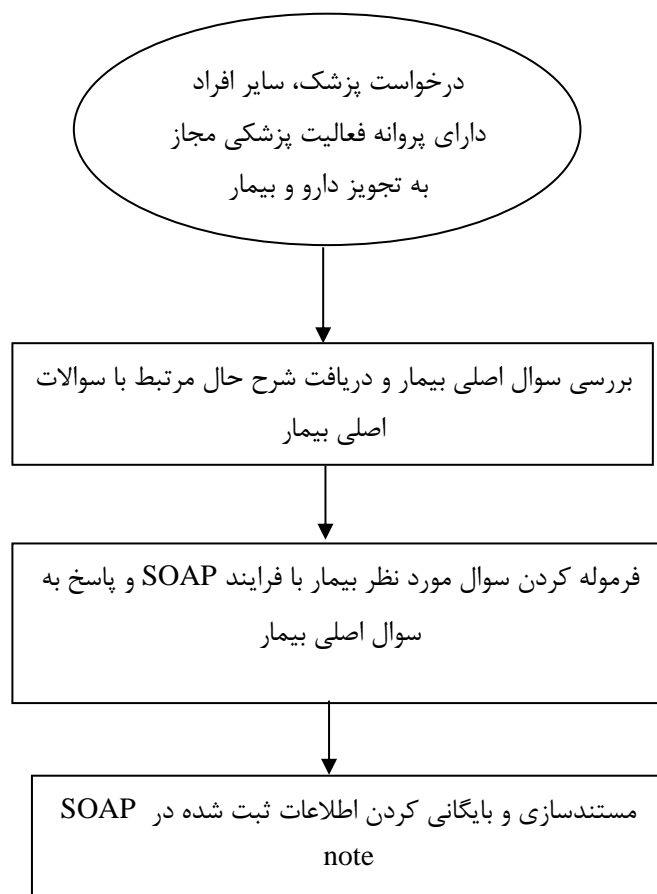
۱. مستندسازی و بایگانی کردن اطلاعات ثبت شده در SOAP note

د) تواتر ارائه خدمت:

- حداکثر یکبار در ماه به ازای هر بیمار

این خدمت در موارد نیاز به درخواست پزشک معالج، سایر افراد دارای پروانه فعالیت پزشکی مجاز به تجویز دارو، درخواست مستقیم بیمار انجام می‌شود. فرم رضایت نامه آگاهانه بیمار (پیوست) باید پر شود و پزشک و سایر افراد مجاز به تجویز دارو در سرنسخه یا سامانه نسخه الکترونیک درخواستشان را ثبت می‌کنند.

ه) طراحی گام به گام فلوجارت ارائه خدمت:



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

- پزشک و سایر افراد دارای پروانه فعالیت پزشکی مجاز به تجویز دارو
- بیمار

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

عنوان تخصصی	حداقل میزان تحصیلات مورد نیاز	سابقه کار و یا دوره آموزشی مصوب در صورت لزوم	نقش در فرایند ارائه خدمت
داروسازی	حداقل دکتری عمومی	گذراندن دوره آموزشی مبانی استاندارد ارائه خدمت مذکور که توسط سازمان غذا و دارو و مرکز ملی مهارت آموزی تدوین می شود، الزامی است. متخصصین داروساز بالینی از دوره فوق معاف هستند.	ارائه خدمت

ح) 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 بر حسب بیمار و یا تخت ذکر گردد:)

این خدمت در فضای مناسب مشاوره انجام می شود به طوری که حریم شخصی بیمار حفظ شود.

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

تجهیزات پزشکی:

-تب سنج

-ترازو

-متر

سایر وسایل لازم:

-کامپیوتر

-میز و صندلی

- تجهیزات مورد نیاز برای مستند سازی فرم های مشاوره به نحوی که امنیت اطلاعات بیمار حفظ شود.

توجه: تجهیزات لازم جهت مستندسازی الزامی است و وجود سایر تجهیزات در داروخانه اختیاری است.

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

- داروساز می تواند در صورت نیاز توصیه به تهیه اقلامی از لیست داروهای OTC، مکمل و فرآورده های طبیعی و سلامت کند.

ک) 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:)

مدیریت دارویی بیماران پرخطر (شامل بیماران پلی فارماسی (مصرف بیش از پنج قلم دارو)، مبتلا به بیماری‌های مزمن و جمعیت‌های خاص از قبیل اطفال زیر ۵ سال، سالمندان بالای ۶۵ سال، زنان باردار و شیرده، بیماران چاق و مبتلا به نارسایی ارگان‌ها شامل:

- آموزش جامع و استاندارد نحوه صحیح آماده‌سازی، نگهداری، مصرف و امحا کلیه فرآورده‌های دارویی مصرفی بیمار شامل ارائه توضیحات کامل در خصوص قدرت دارو، شکل دارویی، دوز مصرف، زمان‌بندی، راه مصرف، شرایط نگهداری، اقدامات احتیاطی و آموزش تکنیک‌های خودمراقبتی در طول دوره درمان.
- پایش و ارتقای ایمنی دارودرمانی شامل شناسایی و پایش عوارض جانبی و مشکلات متعاقب مصرف دارو، ارائه اطلاعات در خصوص اثرات و عوارض جانبی رایج دارو (احتیاط‌ها و هشدارها)، آموزش بیماران در معرض یا دارای عدم پایبندی به رژیم دارویی (Non-adherence/Poor Compliance) و همچنین ارائه اطلاعات در خصوص تداخلات دارو-دارو و دارو-غذا و توصیه به مراجعه به پزشک برای موارد دارای هشدار بالا
- آموزش استفاده صحیح از تجهیزات و ملزومات دارویی مانند اسپری‌ها و قلم‌های انسولین و همچنین دستگاه‌های پایش درمان مربوط به خود مراقبتی از قبیل دستگاه‌های اندازه‌گیری قند خون و فشار خون.

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

- ارائه خدمت مشاوره دارویی برای داروهای غیر تجویزی توسط پزشک و داروهای OTC
- تجویز دارو خارج از لیست داروهای OTC
- هرگونه تغییر در داروهای مصرفی بیمار بدون اجازه پزشک
- *در صورت نیاز به هرگونه اطلاع رسانی یا ارائه پیشنهاد به پزشک در مورد داروهای مصرفی داروساز موظف است فرم مشاوره مخصوص پزشک (پیوست) را تکمیل و پیشنهادات خطاب به پزشک را ثبت کند. یک نسخه از فرم در پرونده بیمار در داروخانه و یک نسخه در پاکت در بسته تحویل بیمار شده تا به پزشک تحویل دهد.
- ارائه هم زمان این خدمت با خدمات نسخه‌پیچی سرپایی با کد ملی ۹۰۵۰۱۰ و مدیریت عرضه داروهای بدون نسخه (OTC) با کد ملی ۹۰۵۰۱۵

س) مدت زمان ارائه هر واحد خدمت:

عنوان تخصص	میزان تحصیلات	مدت زمان مشارکت در فرایند ارائه خدمت	نوع مشارکت در قبل، حین و بعد از ارائه خدمت
داروسازی	حداقل دکتری عمومی	حداقل ۱۵ دقیقه	مطابق با بند ج

ع) موارد ضروری جهت آموزش به بیمار (موارد آموزشی که باید به بیمار-همراه- به صورت شفاهی، کتبی در قالب فرم آموزش به بیمار، پمفلت آموزشی، CD و... آموزش داده شود تا روند درمان را تسریع نموده و از عوارش ناشی از درمان جلوگیری نماید)

به منظور آشنایی با این خدمت توسط مراجعین، بروشورهایی با هدف معرفی خدمت مشاوره در محل داروخانه توزیع می گردد.

References

1. Allemann, S.S., van Mil, J.W.F., Botermann, L. et al. Pharmaceutical Care: the PCNE definition 2013. *Int J Clin Pharm* 36, 544–555 (2014).
2. Kelly DV, et al. Patient attitudes regarding the role of the pharmacist and interest in expanded pharmacist services. *Canadian Pharmacists Journal / Revue des Pharmaciens du Canada*. 2014;147(4):239-247.
3. Burns, Anne. "Medication therapy management in pharmacy practice: core elements of an MTM service model (version 2.0)." *Journal of the American Pharmacists Association* 48.3 (2008): 341-353.
4. Schwartz, Emily J., et al. "Implementation of a standardized medication therapy management plus approach within primary care." *The Journal of the American Board of Family Medicine* 30.6 (2017): 701-714.
5. Berry, Melanie, et al. "Evaluation of an outpatient pharmacist consult service at a large academic medical center." *Innovations in Pharmacy* 12.2 (2021).
6. Barber, Nick, et al. "Patients' problems with new medication for chronic conditions." *BMJ Quality & Safety* 13.3 (2004): 172-175.
7. Price E, Shirtcliffe A, et al. A systematic review of economic evaluations of pharmacist services. *International Journal of Pharmacy Practice*. 2023 Oct 1;31(5):459-71.
8. Feldman, Joshua D., et al. "A community pharmacist-led service to facilitate care transitions and reduce hospital readmissions." *Journal of the American Pharmacists Association* 58.1 (2018): 36-43.
9. Tsuyuki RT, Houle SK, et al. Randomized trial of the effect of pharmacist prescribing on improving blood pressure in the community: the Alberta clinical trial in optimizing hypertension (RxACTION). *Circulation*. 2015 Jul 14;132(2):93-100.
10. Nkansah N, Mostovetsky O, et al. Effect of outpatient pharmacists' non-dispensing roles on patient outcomes and prescribing patterns. *Cochrane database of systematic reviews*. 2010(7).
11. Ghasemi Z, Yousefi N et al. Cost-effectiveness analysis of a community pharmacist-based intervention to prevent cardiovascular complications in patients with type 2 diabetes in Iran. *Cost Effectiveness and Resource Allocation*. 2025 Aug 29;23(1):44.

12. Siaw MY, Ko Y, et al. Impact of pharmacist-involved collaborative care on the clinical, humanistic and cost outcomes of high-risk patients with type 2 diabetes (IMPACT): a randomized controlled trial. *Journal of clinical pharmacy and therapeutics*. 2017 Aug;42(4):475-82.
13. Feldman JD, Otting RI, et al. A community pharmacist-led service to facilitate care transitions and reduce hospital readmissions. *Journal of the American Pharmacists Association*. 2018 Jan
14. O'Mahony C, Kirke C et al. Economic cost-benefit analysis of person-centred medicines reviews by general practice pharmacists. *International Journal of Clinical Pharmacy*. 2024 Aug;46(4):957-65.

ضمیمه ۱. فرم SOAP Note

باسمه تعالی

شماره فرم: فرم مشاوره در داروخانه دکتر.....

تاریخ مراجعه:	نام و نام خانوادگی:	کد ملی:
شماره تماس:	سن:	جنس:

علت اصلی درخواست مشاوره:

تاریخچه بیماری‌ها:

تاریخچه دارویی:

سابقه حساسیت دارویی:

نتیجه مشاوره، اقدامات انجام شده توسط داروساز و توصیه های انجام شده به بیمار:

اطلاع رسانی به پزشک معالج: بلی خیر (نیاز نبود)

امضاء مراجعه کننده : مهر و امضاء داروساز:

ضمیمه ۲. فرم پیشنهادات داروساز به پزشک

باسمه تعالی

شماره فرم: فرم مشاوره در داروخانه دکتر نام و شماره تماس داروساز:

تاریخ: نام و نام خانوادگی مراجعه کننده: سن:
شماره تماس:

علت اصلی درخواست مشاوره:

پیشنهادهای پزشک محترم:

مهر و امضاء داروساز:

ضمیمه ۳. فرم رضایت نامه آگاهانه دریافت خدمت مشاوره دارویی در داروخانه

باسمه تعالی

اینجانب با کد ملی ضمن اطلاع از فرایند مشاوره دارویی، درخواست دریافت

این خدمت از سرکار خانم/ جناب آقای دکتر در داروخانه در تاریخ

را اعلام می‌نمایم.

امضاء مراجعه کننده :