

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB 4403/T—XXXX

## 药师服务点建设规范

Construction specification for pharmacist service station

(送审稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

深圳市市场监督管理局

发布



# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 人员要求 .....	1
6 环境设施 .....	2
7 信息系统 .....	3
8 药学服务 .....	3
9 检查与评估 .....	5
附录 A（资料性） 常见疾病分类表 .....	6
附录 B（资料性） 培训内容 .....	9
附录 C（规范性） 处方调剂流程图 .....	12
附录 D（资料性） 易混淆药物示例表 .....	14
附录 E（资料性） 用药错误分类示例表 .....	21
附录 F（资料性） 用药档案 .....	22
附录 G（资料性） 药品不良反应监测记录表 .....	23
附录 H（资料性） 药师服务点现场检查事项 .....	24
附录 I（资料性） 服务评估表 .....	25
参考文献 .....	30

## 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。

本文件由广东深圳医药职业技能培训中心提出。

本文件由深圳市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：广东深圳医药职业技能培训中心、深圳市康士力医药有限公司、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：张玲、吴虹、周鹏、古志华、刘夏阳、袁源、黄惠敏、邓芳。

本文件为首次发布。

# 药师服务点建设规范

## 1 范围

本文件规定了药师服务点的基本要求、人员要求、环境设施、信息系统、药学服务、检查与评估。本文件适用于深圳市内被评为药师服务点的零售药店。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SZDB/Z 350.7 社区药品安全服务 第7部分：科普资料制作规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**药学服务** pharmaceutical services

药学技术人员指导服务对象合理使用药物，以提高生命质量的专业化服务。

### 3.2

**药师服务点** pharmacist services station

以零售药店为依托，为服务对象提供药学服务的示范场所。

### 3.3

**药学服务区域** pharmaceutical service zone

位于零售药店内，为服务对象提供药学服务的相对独立区域。

## 4 基本要求

4.1 零售药店近 2 年内未发生药品经营严重失信行为。

4.2 零售药店药品品种至少覆盖 80 种常见疾病（见附录 A）。

4.3 零售药店应保证 24 小时提供药品和药学服务。

## 5 人员要求

## 5.1 人员资质

- 5.1.1 至少配备 2 名执业药师。实行网上集中审方的药品零售连锁企业门店，可视为配有 1 名执业药师。
- 5.1.2 所有药学技术人员应为大专及以上学历。
- 5.1.3 质量负责人应为经资格认定的药学技术人员，且具有三年以上药品经营质量管理工作经历。
- 5.1.4 定期参与培训和继续教育，并通过培训考核。
- 5.1.5 至少掌握零售药店 80 种常见病症的用药指导和健康信息传播的执业能力。

## 5.2 仪容仪表

- 5.2.1 执业药师的工作服颜色应明显区别于药店其他工作人员，以便于消费者识别。
- 5.2.2 佩戴标有姓名、职称、执业资格、职务和工号的胸卡，且胸卡应正面朝外端正地佩戴在胸前。

## 5.3 培训要求

### 5.3.1 培训机构

负责培训的专业机构要求如下：

- a) 具备药品行业从业人员职业培训和职业素质教育的资质；
- b) 每年定期开展业务培训；
- c) 采用面授教学与网络教学相结合的模式开展培训；
- d) 每年组织一次综合测试，测评内容包括理论和实操两部分；
- e) 为参加培训的药学技术人员建立档案。

### 5.3.2 培训内容

专业知识培训内容可包括以下模块：

- a) 基础知识，包括法律法规、药学知识、健康管理知识等（详见附录 B）；
- b) 实际应用，包括职业技能、职业规范、案例分析等（详见附录 B）；
- c) 其他，如专业资讯、计算机技能知识。

### 5.3.3 考核指标

药学技术人员参加培训后进行考核，内容包括以下两个方面：

- a) 每年专业知识培训时间应不少于 42 个学时，其中基础知识 30 学时，实际应用 12 学时；
- b) 综合测试得分率应达到 80%以上。

## 6 环境设施

### 6.1 场地与标识

- 6.1.1 零售药店应有相对独立的药学服务区，其面积应不低于 6 平方米。
- 6.1.2 门店内张贴的广告应符合国家相关规定。
- 6.1.3 零售药店门口应有“药师服务点”指示性标志。
- 6.1.4 零售药店应悬挂服务承诺书公告板，内容包括提供的药学服务类型及投诉监督电话。

### 6.2 药学服务区

- 6.2.1 应与经营场所有物理隔离，并有明显的标识。
- 6.2.2 应配备服务咨询台和座椅。
- 6.2.3 应配备药学服务宣传栏，并按照 SZDB/Z 350.7—2019（第 7 部分）的要求制作药学服务相关资料。
- 6.2.4 宜配备相关医药学参考书和工具书，并置于方便查看的位置。
- 6.2.5 宜配备多媒体设备及其他辅助讲解的道具。
- 6.2.6 不得张贴或播放商业广告。

### 6.3 设施设备

- 6.3.1 零售药店应配备体温计、血压计、体重计、腰围测量工具和临时服药饮水等服务设施，还应备有酒精、碘伏、纱布、镊子、创可贴等物品。
- 6.3.2 零售药店宜配备使用透明或半透明材料制成的过期药品回收箱，并置于方便投放的位置。
- 6.3.3 零售药店宜设有投放屏，向公众传播科普知识、药学资讯及药品、健康相关的福利政策等信息。

## 7 信息系统

### 7.1 处方管理中心

- 7.1.1 配备专职执业药师负责在线审核处方，业务时间至少 1 名执业药师在岗。
- 7.1.2 详细记录首次购买处方药患者的个人信息、健康情况和处方信息。
- 7.1.3 跟进患者处方使用情况，通过短信、电话等方式为慢病患者提供处方再配时间的提醒功能。

### 7.2 信息咨询中心

- 7.2.1 配备专业药师，定期在微信公众号、微信群、QQ 群、服务平台等渠道提供在线咨询服服务，业务时间至少 1 名执业药师在岗。
- 7.2.2 设置药品功效、价格对比功能，结合《中国上市药品目录集》，提供等效廉价药咨询服务。
- 7.2.3 设置药品疗效、不良反应、药物相互作用、特殊人群的用药情况反馈窗口，药师及时在线解答，收集、整理反馈信息。
- 7.2.4 线上咨询服务内容应准确、权威，不引起争议，不发布或传播违法反动言论，并保存咨询记录。

### 7.3 辅助功能中心

- 7.3.1 宜自建或对接符合国家要求的药品可追溯系统，提供药品来源、去向、召回和安全警示信息。
- 7.3.2 宜建立自动化配药系统，提供调配、煎制、包装、质检、追溯赋码、同城配送等管理服务。
- 7.3.3 宜开设多功能数据统计服务，结合药品销售数据和健康监测数据，分析药学服务需求和成效。
- 7.3.4 宜对接深圳社区药品安全服务网，提供药品查询、科普资料宣传及药品回收跟踪服务。

## 8 药学服务

### 8.1 处方调剂

#### 8.1.1 信息确认

- 8.1.1.1 应要求患者出示处方及身份证明，核对身份证明是否与处方一致，如果他人代为购买的情况应做好患者及代购人的身份证明信息登记。

8.1.1.2 确认患者基础信息，包括药品（保健食品）使用情况、是否怀孕或哺乳（怀孕周数）、症状、是否同时患有其他疾病、是否曾服用过购买药物以及服用后是否出现不适、大量购买可能滥用的药物时询问用途。

### 8.1.2 处方审核

8.1.2.1 处方审核包括纸质处方、电子处方、网上医院在线处方的审核。

8.1.2.2 处方审核人员应为执业药师。

8.1.2.3 处方审核流程如下，流程图及要求参见附录 C.1：

- a) 执业药师接收待审核处方，对方进行合法性、规范性、适宜性审核；
- b) 经审核判定为合理处方，执业药师在纸质处方上手写签名或加盖专用公章，在电子处方上进行电子签名，处方经执业药师签名后进入调配环节；
- c) 经审核判定为不合理处方，可拒绝调配，并由执业药师负责联系处方医师，确认或重新开具处方，可再次进入处方审核流程。

### 8.1.3 处方调配

8.1.3.1 处方调剂时应做到“四查十对”，即查处方，对科别、姓名、年龄；查药品，对药名、剂型、规格、数量；查配伍禁忌，对药品性状、用法用量；查用药合理性，对临床诊断。流程图及要求参见附录 C.2。

8.1.3.2 防范易混淆药品的调配差错，如名称相近或读音相似、包装外观相仿及同品种多规格药品等的情形，常见示例见附录 D。药店可根据售卖药品补充示例。

8.1.3.3 同一患者持二张以上处方时，应逐张调配，以免发生差错。

8.1.3.4 处方调配与复核交付应实行双人核对制度。

### 8.1.4 处方交付

8.1.4.1 处方调配完成后应向患者介绍如何用药，确认患者理解后才能交付药品。

8.1.4.2 交付后，做好处方管理和记录工作。

8.1.4.3 处方保存五年期满后，经负责人批准、登记备案，方可销毁。

## 8.2 用药指导

8.2.1 通过口头向患者及家属提供个性化的用药指导，必要时辅以相应的书面指导资料。

8.2.2 普通患者的用药指导，应包括药品名称及数量、用药适应症、剂量、药品储存方式、用药方法、药品起效及持续时间、忘服或漏服药品的处理办法、药品常见不良及应对方法、监测疗效的方法、不能同时服用的其他药品或饮食。

8.2.3 慢性病患者用药指导，还应主动了解是否按医嘱定时定量服药；对用药依从性不佳的患者，应通过患者教育、改进用药计划表两方面进行纠正。

8.2.4 通过线上或线下不同形式回复咨询内容，响应时间不宜超过一个工作日，并应保留咨询记录。

8.2.5 常见用药错误分类示例见附录 E。

## 8.3 健康管理服务

8.3.1 通过日常生活习惯调查、健康体检、因病检查等方式，采集服务对象信息，并建立用药档案（见附录 F）。

8.3.2 根据采集的信息，对服务对象健康状况进行评估，系统分析存在的危险因素及其发展变化趋势。

8.3.3 根据评估、预测结果，制定个性化的健康计划，定期随访管理，随访方式包括药师服务点内随访、电话随访、家庭上门随访等。

8.3.4 对有特殊服务需求的人员，如心理咨询、康复治疗，可转介至专业机构参与治疗。

#### 8.4 治疗等效非处方药品推荐

8.4.1 根据药店售卖的药品建立治疗等效药品替换指引。

8.4.2 了解顾客购药需求，查看是否有治疗等效药品。

8.4.3 查看治疗等效药品是否通过质量和疗效一致性评价。

#### 8.5 药品不良反应监测

8.5.1 通过健康管理服务或消费者反馈发掘药品不良反应，由执业药师（或药师）负责药品不良反应记录与上报。

8.5.2 制定药品不良反应应对措施，协助患者就医。

8.5.3 应开展药品监测及评价工作，过程记录见附录 G。

#### 8.6 健康宣教

8.6.1 根据消费者及药店销售情况，梳理社区健康服务需求，为社区居民提供安全用药相关健康宣传活动。

8.6.2 每季度至少组织或参与 1 场社区健康宣教活动。

### 9 检查与评估

9.1 药师服务点每年需接受主管部门指定的第三方机构的现场考核（检查项目见附录 H），及服务效果评估，包括单次效果评估（见附录 I.1）和总体效果评估（见附录 I.2 和 I.3）。

9.2 第三方机构通过药学服务年报向主管单位进行总结汇报。

附 录 A  
(资料性)  
常见疾病分类表

表A.1给出了常见疾病分类表。

表A.1 常见疾病分类表

序号	类别	疾病分类	疾病名称	
1	内科常见疾病	呼吸系统疾病	急性上呼吸道感染	
2			急性气管支气管炎	
3			慢性支气管炎	
4			哮喘	
5		胃肠道疾病	功能性消化不良	
6			急性胃炎	
7			慢性胃炎	
8			消化性溃疡	
9			痔疮	
10			急性肠炎	
11			便秘	
12		肝胆疾病	病毒性肝炎	
13			脂肪肝	
14			慢性胆囊炎	
15		心血管系统疾病	高血压	
16			血脂异常	
17			冠心病	
18		泌尿生殖系统疾病	尿路感染	
19			前列腺炎	
20			前列腺增生	
21			男性勃起功能障碍	
22		血液系统和内分泌系统疾病	缺铁性贫血	
23			甲状腺功能亢进症	
24			甲状腺功能减退症	
25			糖尿病	
26			肥胖症(成人)	
27			痛风与高尿酸血症	
28		风湿性疾病	类风湿性关节炎	
29			骨关节炎	
30		妇科常见疾病	外阴及阴道炎症	外阴瘙痒(症)
31				外阴炎

表A.1 常见疾病分类表（续）

序号	类别	疾病分类	疾病名称
32	妇科常见疾病	外阴及阴道炎症	阴道炎
33		宫颈炎、盆腔炎及附件炎	宫颈炎
34			慢性盆腔炎
35			附件炎
36			乳腺、生殖内分泌疾病
37		月经不调	
38		更年期综合征	
39		避孕	
40		儿科常见疾病	儿童营养和营养性障碍疾病
41	维生素缺乏症		
42	儿童呼吸系统疾病		急性上呼吸道感染
43			急性支气管炎
44			急性喉炎
45	儿童消化系统疾病		小儿功能性消化不良
46			手足口病
47			小儿腹泻
48			便秘
49	其他儿科疾病		缺铁性贫血
50			肠蛔虫病
51		注意缺陷多动障碍 (儿童多动症)	
52	神经科及外科常见疾病	神经科常见疾病	偏头痛
53			失眠
54			阿尔茨海默病
55			帕金森病
56		外科常见疾病	粘连性肩关节囊炎(肩周炎)
57			腰肌劳损
58			腰椎间盘突出症
59			颈椎病
60			原发性骨质疏松症
61			五官科常见疾病
62	红眼病		
63	沙眼		
64	白内障		
65	睑腺炎(麦粒肿)		
66	近视		
67	耳鼻科常见疾病	非化脓性中耳炎 (分泌性中耳炎)	
68		变应性鼻炎(过敏性鼻炎)	

表A.1 常见疾病分类表（续）

序号	类别	疾病分类	疾病名称
69	五官科常见 疾病	耳鼻科常见疾病	鼻窦炎
70		咽喉口腔常见疾病	口腔溃疡
71			牙周病
72			慢性咽炎
73	皮肤性病学常见 疾病	感染性皮肤病	单纯疱疹
74			疔疮
75			手足癣
76			头皮糠疹
77		寄生虫、皮炎和湿疹性 皮肤病	疥疮
78			皮肤过敏
79			湿疹
80		物理性和色素障碍性皮肤病	晒伤
81			粟粒疹（痱子）
82			白癜风
83			烧烫伤
84		皮肤附属器疾病和性传播 疾病	痤疮
85			脱发
86			尖锐湿疣
87			生殖器疱疹

附 录 B  
(资料性)  
培训内容

表B.1给出了针对药师服务点开展的培训内容。

表B.1 药师服务点培训内容

序号	一级课程	二级课程	具体培训内容
一、基础知识			
1	法律法规	药学相关法律法规	中华人民共和国药品管理法
			药品经营质量管理规范
			国家基本药物目录管理办法
			药品不良反应报告和监测管理办法
			处方管理办法
			执业药师继续教育管理试行办法
		其他相关法律法规	
2		中药学（中国中医药出版社）	中药的配伍与用药禁忌
			常见中药的用法用量
3		药理学（供药学类专业用/人民卫生出版社）	药物代谢动力学
			药物效应动力学
			影响药物作用的因素
			常见药物的药理研究
4	药学知识	临床药物治疗学（案例版/科学出版社）	临床药物治疗学与药学服务
			药物不良反应
			联合用药与药物相互作用
			疾病及遗传因素对临床用药的影响
			特殊人群的临床用药
			常见疾病的药物治疗
		临床药物治疗效果评估	
5		基础医学综合（科学出版社）	人体系统、器官与组织的结构和生理功能
			生物化学的基本概念
			人体主要病理改变及其特点
			病原微生物的分类、特点及所致主要疾病
6	健康管理	临床医学概论（供药学类专业用/中国医药科技出版社）	内外科主要系统疾病的诊断、治疗和预防要点
			妇幼保健的重点问题及预防要点
			主要慢性病的流行现状、危险因素、诊断、主要干预、治疗与康复措施
			常见中毒与解救

表B.1 药师服务点培训内容（续）

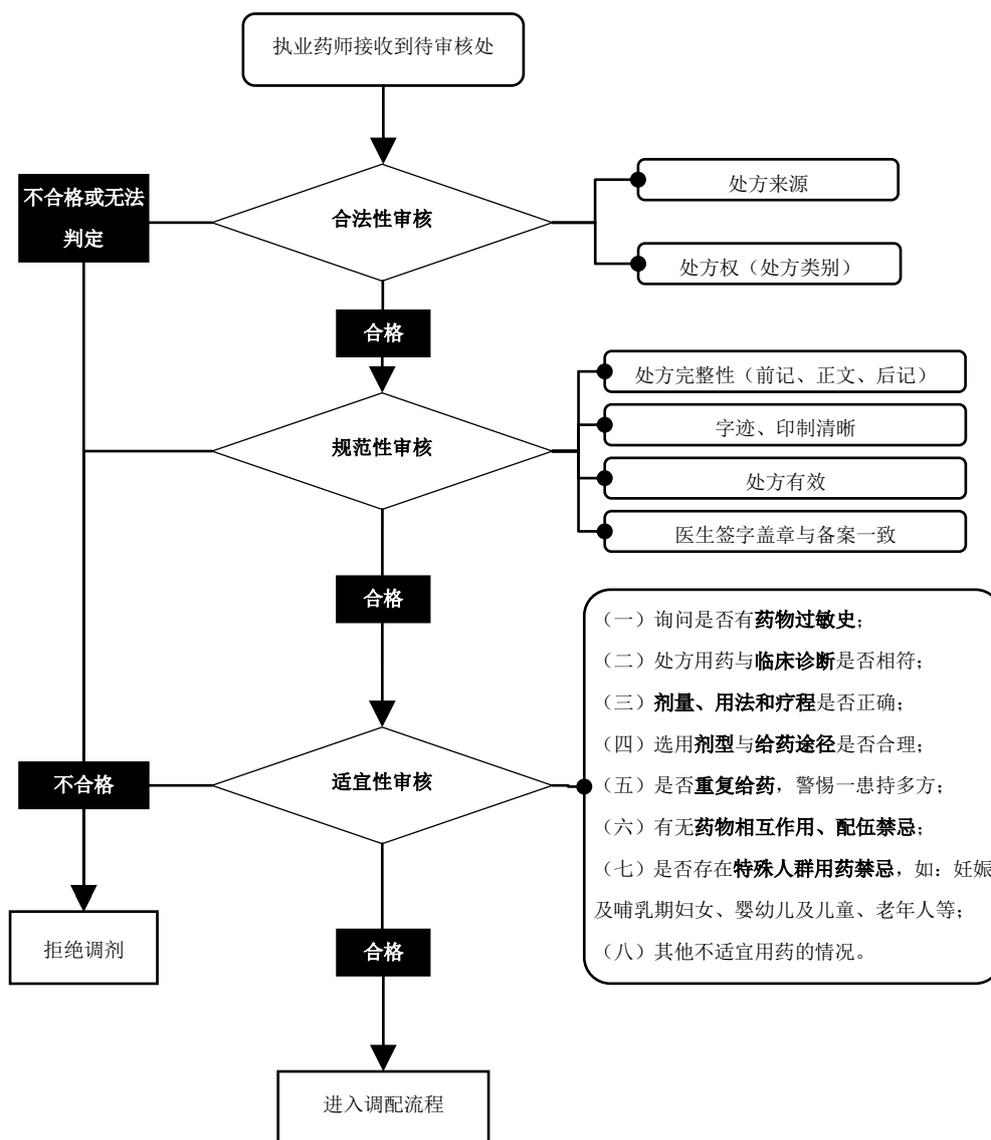
序号	一级课程	二级课程		具体培训内容	
7	健康管理	中 医 学	中医学 (人民卫生出版社) 中医养生学(全国高等中 医药院校规划教材/中国 中医药出版社)	中医学理论体系的基本特点与诊疗原理	
				中医养生学的基本概念与方法	
				中医养生方法的具体运用	
8		预防医学(上海科技出版社)			预防医学基本概念与健康影响因素
					健康教育和健康促进学基础知识
					流行病学和生物统计学基础知识
					营养、膳食与食品安全基础知识
9			医学伦理学(人民卫生出版社)	医学伦理学基础知识	
10			医学信息学(科学出版社)	医学信息学与智慧健康基础知识	
二、实际应用					
11	职业技能	美国药师协会药物治疗管理服务 (中国医药科技出版社)		MTM服务现状	
				MTM服务的核心要素	
				如何制定服务计划	
				MTM服务知识和技能	
				如何开展MTM服务	
12		药物经济学(供药学类专业使用/ 中国医药科技出版社)		药物经济学研究与应用概况	
				药物经济学与药品定价	
				药物经济学与合理用药	
13		健康管理理论与实践(东南大学 出版社)		健康管理的定义及国内外发展现状	
				健康管理的基本内容与步骤	
	健康信息收集与管理				
	健康风险评估和分析				
	健康教育与指导				
	健康危险因素干预				
	健康管理策略与实践				
	健康管理服务与营销				
	健康管理与健康保险				
	膳食营养与健康				
	运动与健康				
心理健康与咨询					
14	管理学基础 (中国中医药出版社)		管理学的基本原理、方法及其在健康管理的应用		
15	临床接诊与医患沟通技能实训 (中国中医药出版社)		沟通应具备的知识、技能与态度		
			沟通的基本原则		
			语言与非语言技巧		
			信息获取、倾听、告知能力		
		健康教育			

表B.1 药师服务点培训内容（续）

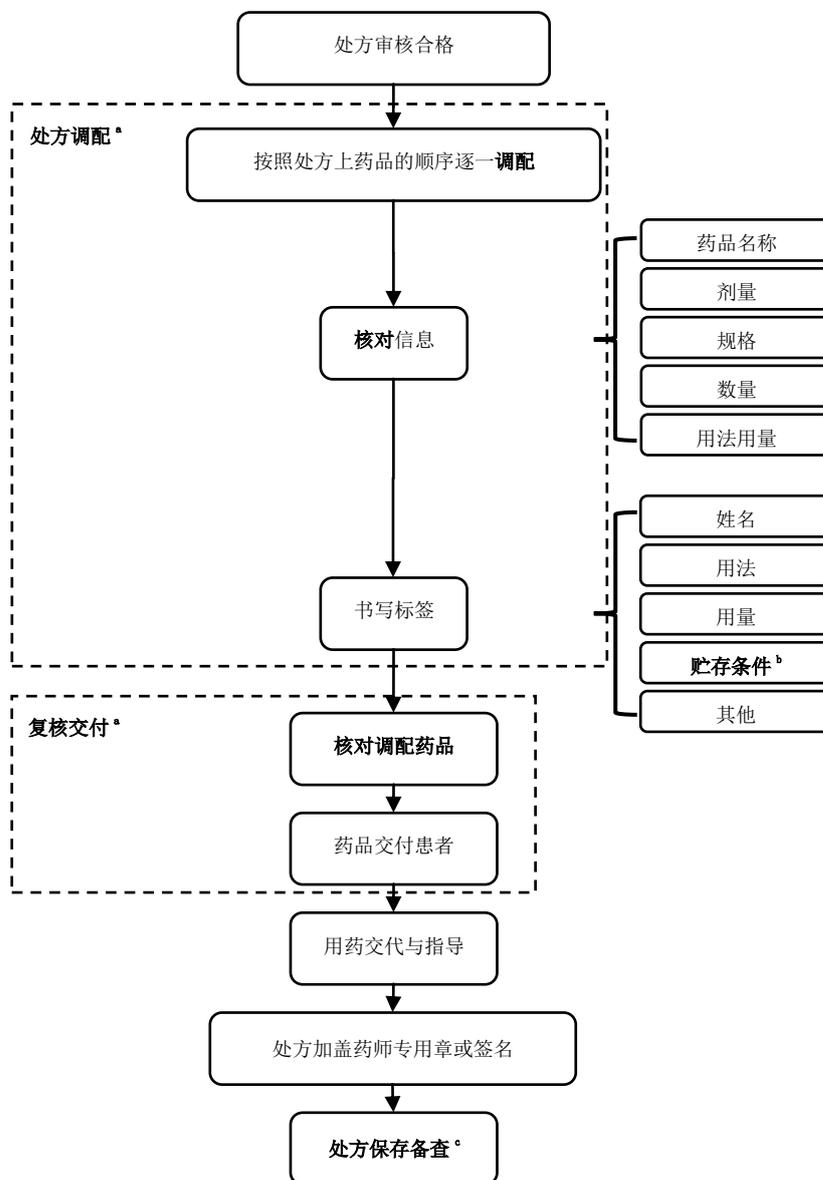
序号	一级课程	二级课程	具体培训内容
16	职业规范	职业道德	中国执业药师职业道德准则
			中国执业药师职业道德准则适用指导
			执业药师业务规范
17	案例分析	在实际服务过程中，社会药房积累的且通过专家组评审的药师服务案例	

附录 C  
(规范性)  
处方调剂流程图

图C.1和C.2给出了处方调剂流程。



图C.1 处方审核流程图



注：a. 处方调配&复核交付：药品调配与复核交付应实行双人核对制度。

b. 贮存条件：对需要特殊贮存条件的药品，应当加贴或加盖醒目提示标签。

c. 处方保存备查：对特殊管理药品及高危药品应按规定登记。

图C.2 处方调配流程图

附 录 D  
(资料性)  
易混淆药物示例表

表D. 1-D. 2给出了易混淆药物的示例。

表D. 1 外包装易混淆药物示例表

序号	药品名称	规格	厂家	图例
1	复方头孢克洛干混悬剂	250mgx6 袋	上海美优制药有限公司	
	地氯雷他定干混悬剂	0.5g:2.5mgx14 袋	海南普利制药有限公司	
2	小儿伪麻美芬滴剂	15mL	上海强生制药有限公司	

表D.1 外包装易混淆药物示例表（续）

序号	药品名称	规格	厂家	图例
	布洛芬滴剂	15mL	上海强生制药有限公司	
3	他克莫司软膏	0.1%10g	安斯泰来制药(中国)有限公司	
	他克莫司软膏	0.03%10g	安斯泰来制药(中国)有限公司	

表D.1 外包装易混淆药物示例表（续）

序号	药品名称	规格	厂家	图例
4	盐酸舍曲林片	50mgx14片	辉瑞制药有限公司 (中国大连)	
	苯磺酸氨氯地平片	5mgx7片	辉瑞制药有限公司 (中国大连)	
5	萘敏维滴眼液	10mL	中国大冢制药有限公司	

表 D.1 外包装易混淆药物示例表（续）

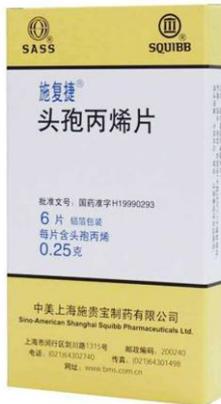
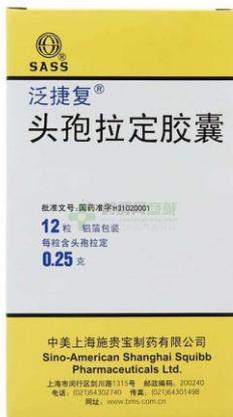
序号	药品名称	规格	厂家	图例
	盐酸卡替洛尔滴 眼液	100mg :5mL	中国大冢制药有限 公司	
6	头孢丙烯片(施 复捷)	250mg	中美上海施贵宝制 药有限公司	
	头孢拉定胶囊 (泛捷复)	250mg	中美上海施贵宝制 药有限公司	

表 D.1 外包装易混淆药物示例表 (续)

序号	药品名称	规格	厂家	图例
7	多磺酸粘多糖乳膏(喜辽妥)	14g	德国 DAIICHI SANKYO EUROPE GMBH	
8	夫西地酸乳膏	15g:0.3g	爱尔兰利奥制药有限公司	
8	卡托普利片(开博通)	12.5mg x 20T	中美上海施贵宝制药有限公司	

表 D.1 外包装易混淆药物示例表（续）

序号	药品名称	规格	厂家	图例
	二甲双胍片(格华止)	500mg x 20	中美上海施贵宝制药有限公司	
9	复方皂矾丸	0.2gx72 丸	陕西郝其军制药股份有限公司	
	升血小板胶囊	0.45g*24 粒	陕西郝其军制药股份有限公司	
注：零售药店应根据在售药品经营情况自行补充药物示例表。				

表 D.2 名称相似易混淆药物示例表

序号	药品名称	规格	厂家
1	醋酸泼尼松片	5mg×100T	天津力生制药股份有限公司
	醋酸泼尼松龙片	5mg×100 片	上海信谊药厂有限公司
2	门冬氨酸鸟氨酸颗粒	3g	武汉启瑞药业有限公司
	门冬氨酸钾镁片	50 片	匈牙利吉瑞大药厂
3	卤米松乳膏	15g	香港澳美制药厂
	糠酸莫米松乳膏	5g:5mg	上海先灵葆雅制药有限公司
4	碳酸钙 D3 片(咀嚼)(钙尔奇 D)	0.3g×30 片	惠氏制药有限公司
	碳酸钙口服混悬液(兰达)	148mL:11.84g	上海强生制药有限公司
5	富马酸酮替芬片	1mg×60T	上海复旦复华药业有限公司
	酮洛芬凝胶	0.025g×20g	意大利美纳里尼制药工业联合股份有限公司
6	金喉健喷雾剂	20mL	贵州宏宇药业有限公司
	开喉剑喷雾剂	15mL	贵州三力制药有限责任公司
7	健儿消食口服液	10mL×10 支	河南灵佑药业有限公司
	健胃消食口服液	10mL×6 支	江苏济川制药有限公司
8	小儿肺咳颗粒	3g×12 袋	天圣制药集团股份有限公司
	肺力咳合剂	100mL	贵州健兴药业有限公司
9	小儿热速清糖浆	120mL	哈尔滨珍宝制药有限公司
	小儿热速清颗粒	6g×10 袋	江西倍肯药业有限公司
10	麝香壮骨膏	8cm*13cm	黄石卫生材料药业有限公司
	麝香正骨酊	30mL	福州屏山制药有限公司
11	儿肤康搽剂	200mL50mL	成都森科制药有限公司
	皮肤康洗液		北京华洋奎龙药业公司

注：零售药店应根据在售药品经营情况自行补充药物示例表。

附 录 E  
(资料性)  
用药错误分类示例表

表E. 1给出了用药错误分类的示例。

表 E. 1 用药错误分类示例表

序号	分类	示例
1	处方错误	不正确的处方或不经认可的医嘱（书面或口头）
2	药品错误	在开处方、配药、给药环节将药物给予错误的患者或用错药品
3	剂量错误	调配的药品规格和剂量不同于医嘱，包括错误的数量
4	剂型错误	调配的药品剂型不同于医嘱
5	标签错误	被贴错标签的药品
6	遗漏错误	给药失败，未给患者使用预定应使用的药物[患者拒绝、存在用药禁忌或其他原因（如患者去做检查而错过服药时间等）除外]
7	药品准备错误	错误的药品准备/制剂（如错误的药物稀释方法）
8	给药时间错误	不恰当的给药时间间隔
9	给药方式错误	在给药过程中不适当/不正确的技术，包括不适当的压碎药片
10	给药途径错误	使用不恰当或未经批准的给药途径
11	过期药品	超过有效期的药品
12	变质药品	因光线、温度、不恰当容器等原因导致物理化学性状被破坏的药品

附 录 F  
(资料性)  
用药档案

表F.1给出了用药档案。

表F.1 用药档案

一、基本信息					
姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生年月	
职业		联系电话			
二、用药档案					
基本情况	身高 (cm)		体重 (kg)		
	血糖		血脂		
	家族史		过敏史		
膳食习惯	<input type="checkbox"/> 荤素均衡 <input type="checkbox"/> 荤食为主 <input type="checkbox"/> 素食为主 <input type="checkbox"/> 嗜盐 <input type="checkbox"/> 嗜油 <input type="checkbox"/> 嗜糖				
生活方式	吸烟习惯	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有, 支/天		喝酒习惯	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有, 份 <sup>a</sup> /天
	运动	频率: <input type="checkbox"/> 每天 <input type="checkbox"/> 每周一次以上 <input type="checkbox"/> 偶尔 <input type="checkbox"/> 不锻炼			
		每次锻炼时间		锻炼方式	
疾病类型	<input type="checkbox"/> 高血压 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 脑卒中(中风) <input type="checkbox"/> 冠心病 <input type="checkbox"/> 痛风 <input type="checkbox"/> 慢性肾炎 <input type="checkbox"/> 类风湿关节炎 <input type="checkbox"/> 慢性肝炎肝硬化 <input type="checkbox"/> 慢性胃炎胃溃疡 <input type="checkbox"/> 肿瘤 <input type="checkbox"/> 阿尔茨海默病 <input type="checkbox"/> 呼吸系统慢性疾病 <input type="checkbox"/> 药物依赖 <input type="checkbox"/> 精神类疾病 <input type="checkbox"/> 肢体/智力类残障 <input type="checkbox"/> 其它特殊说明: _____				
患病年数		持续服药年数		同时服药种数	
药物名称与剂量					
服药过程出现不良反应	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是, 不良反应为: _____				
服药依从性	频率: <input type="checkbox"/> 规律 <input type="checkbox"/> 间断 <input type="checkbox"/> 不服药 每次药量: <input type="checkbox"/> 少于处方量 <input type="checkbox"/> 等于处方量 <input type="checkbox"/> 多于处方量				
服务需求	<input type="checkbox"/> 心理疏导 <input type="checkbox"/> 照顾服务 <input type="checkbox"/> 康复服务 <input type="checkbox"/> 安全用药咨询 <input type="checkbox"/> 药物依赖 <input type="checkbox"/> 家庭关系 <input type="checkbox"/> 经济问题 <input type="checkbox"/> 其他 _____				
服务建议	跟进服务, 健康计划 _____ _____ 下次随访时间 _____, 随访方式: <input type="checkbox"/> 药师服务点内随访 <input type="checkbox"/> 电话随访 <input type="checkbox"/> 家庭上门随访				
填写人		填写日期			
<sup>a</sup> 每一份酒含10克乙醇, 相当于250毫升的酒精度为5%vol的啤酒, 100毫升的酒精度为12%vol的葡萄酒, 或者一杯酒吧标准容器(30毫升)的酒精度为40%vol的烈酒。					

附 录 G  
(资料性)  
药品不良反应监测记录表

表G. 1给出了药品不良反应监测记录表。

表G. 1 药品不良反应监测记录表

一、药品信息					
批准文号		商品名称		通用名称	
生产厂家		生产批号		用法用量	
用药起止时间		用药原因			
二、药品不良反应					
既往药品不良 反应/事件	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 不详 <input type="checkbox"/> 有_____				
本季度药品不 良反应/事件	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____, 发生时间 _____				
不良反应/事件 过程描述(包括 症状、体征、临 床检验等)及处 理情况					
不良反应/事件 的结果	<input type="checkbox"/> 痊愈 <input type="checkbox"/> 好转 <input type="checkbox"/> 未好转 <input type="checkbox"/> 不详 <input type="checkbox"/> 有后遗症, 表现_____ <input type="checkbox"/> 死亡, 直接死因_____, 死亡时间_____				
停药或减量后, 反应/事件是否 消失或减轻	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 未停药或未减量				
再次使用后是 否出现同样反 应/事件	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 未再使用				
关联评价	<input type="checkbox"/> 肯定 <input type="checkbox"/> 很可能 <input type="checkbox"/> 可能 <input type="checkbox"/> 可能无关 <input type="checkbox"/> 待评价 <input type="checkbox"/> 无法评价				
填写人			填写日期		

附 录 H  
(资料性)  
药师服务点现场检查事项

表H.1给出了药师服务点现场检查表。

表H.1 药师服务点现场检查表

经营单位名称					
经营单位地址					
项目	评价内容		符合	不符合	不符合的理由
(一) 基本 要求	1	零售药店近2年内未发生药品经营严重失信行为。			
	2	零售药店药品品种至少覆盖80种常见疾病。			
	3	零售药店24小时提供药品和药学服务。			
(二) 人员 要求	4	零售药店至少配备2名执业药师。			
	5	零售药店所有药学技术人员为全日制大专及以上学历。			
	6	零售药店质量负责人应为经资格认定的药学技术人员，且具有三年以上药品经营质量管理工作经历			
	7	参与培训和继续教育，并通过培训考核。			
	8	执业药师的工作服颜色应明显区别于药店其他工作人员，便于消费者识别。			
(三) 环境 设施	9	佩带标有姓名、职称、执业资格、职务和工号的胸卡，且胸卡应正面朝外端正地佩戴在胸前。			
	10	零售药店有相对独立的药学服务区，其面积不低于6平方米。			
	11	门店内张贴的广告应符合国家相关规定。			
	12	零售药店门口有“药师服务点”指示性标志。			
	13	零售药店悬挂药师服务点服务承诺书公告板，内容包括提供的药学服务类型及投诉监督电话。			
	14	与经营场所有物理隔离，并有明显的标识。			
	15	配备服务咨询台和座椅。			
	16	配备药学服务宣传栏。			
	17	不得张贴或播放商业广告。			
18	零售药店配备体温计、血压计、体重计、腰围测量工具和临时服药饮水等服务设施，还备有酒精、碘伏、纱布、镊子、创可贴等物品。				
19	零售药店配备使用透明或半透明材料制成的过期药品回收箱，并置于方便投放的位置。				
检查人员				检查日期	



表1.2 药店总体效果评估表

一、标准实施前						
调查时间		药店名称		详细地址		
营业情况	最近两个季度的药店营业额分别为_____、_____万元。					
培训情况	药店药学技术人员是否定期参加专业培训？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 如果是，药学技术人员每人每年参加的培训学时为_____学时。					
药学服务开展情况	您所在药店在此之前有开展药学服务吗？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 如果有，药店开展药学服务的情况如何？					
		从未开展	极少开展	偶尔开展	较多开展	经常开展
	处方调剂（凭处方卖药）					
	用药指导（如药品用法用量咨询）					
	健康管理服务（如采集个人信息建立健康档案、评估健康状况、制定健康计划）					
	治疗等效非处方药品推荐（建立等效药品指引、为顾客推荐低价等效药品）					
	药品不良反应监测（上报药品不良反应）					
	健康宣教（社区活动）					
	其他					
最近一个季度开展药学服务的时长平均_____小时/天。 最近一个季度接受药学服务的服务对象数量平均_____人/天。						
服务需求	您觉得需要在药店开展药学服务吗？ <input type="checkbox"/> 完全不需要 <input type="checkbox"/> 比较不需要 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较需要 <input type="checkbox"/> 非常需要 您认为不需要的理由是： <input type="checkbox"/> 资金（软硬件等）成本高 <input type="checkbox"/> 人力成本高 <input type="checkbox"/> 时间成本高 <input type="checkbox"/> 容易引起消费者排斥心理 <input type="checkbox"/> 其他_____					
您觉得需要对药店药学服务进行收费吗？ <input type="checkbox"/> 完全不需要 <input type="checkbox"/> 比较不需要 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较需要 <input type="checkbox"/> 非常需要 您认为需要的理由是： <input type="checkbox"/> 体现药师专业技术价值 <input type="checkbox"/> 调动药师服务积极性 <input type="checkbox"/> 减少药店支出费用 <input type="checkbox"/> 其他_____						
二、标准实施后						
调查时间		药店名称		详细地址		
药师服务点建设	您所在的药店是否被评为“药师服务点”？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 如果是，建立药师服务点后，投入的成本总共约为：_____万元，其中资金（软硬件等）成本：_____万元，人力成本：_____万元，培训成本：_____万元。					
营业情况	最近两个季度的药店营业额分别为_____、_____万元。					
培训情况	药店药学技术人员定期参加专业培训吗？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 如果是，药学技术人员每人每年参加的培训学时为_____学时。					

表1.2 药店总体效果评估表（续）

药学服务 开展情况	您所在药店现在有开展药学服务吗？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无					
	如果有，药店开展药学服务的情况如何？					
		从未开展	极少开展	偶尔开展	较多开展	经常开展
	处方调剂（凭处方卖药）					
	用药指导（如药品用法用量咨询）					
	健康管理服务（如采集个人信息建立健康档案、评估健康状况、制定健康计划）					
	治疗等效非处方药品推荐（建立等效药品指引、为顾客推荐低价等效药品）					
	药品不良反应监测（上报药品不良反应）					
	健康宣教（社区活动）					
其他						
最近一个季度开展药学服务的时长平均_____小时/天。						
最近一个季度接受药学服务的服务对象数量平均_____人/天。						
服务需求	您觉得需要在药店开展药学服务吗？					
	<input type="checkbox"/> 完全不需要 <input type="checkbox"/> 比较不需要 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较需要 <input type="checkbox"/> 非常需要					
	您认为不需要的理由是：					
	<input type="checkbox"/> 资金（软硬件等）成本高 <input type="checkbox"/> 人力成本高 <input type="checkbox"/> 时间成本高 <input type="checkbox"/> 容易引起消费者排斥心理 <input type="checkbox"/> 其他_____					
	您觉得需要对药店药学服务进行收费吗？					
<input type="checkbox"/> 完全不需要 <input type="checkbox"/> 比较不需要 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较需要 <input type="checkbox"/> 非常需要						
您认为需要的理由是：						
<input type="checkbox"/> 体现药师专业技术价值 <input type="checkbox"/> 调动药师服务积极性 <input type="checkbox"/> 减少药店支出费用 <input type="checkbox"/> 其他_____						

表1.3 消费者总体效果评估表

调查时间		邀请您参与调查的药店及其地址	
个人基本情况	您的出生日期：_____年_____月 您的性别： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 您的学历： <input type="checkbox"/> 初中及以下 <input type="checkbox"/> 高中及相应学历 <input type="checkbox"/> 大专及相应学历 <input type="checkbox"/> 本科及相应学历 <input type="checkbox"/> 硕士及以上		
药品安全认知情况	药品名称(商品名)不同的药物，其主要化学成分可能一样。 <input type="checkbox"/> 对 <input type="checkbox"/> 错 <input type="checkbox"/> 不知道		
药品安全认知情况	药物可能会对驾驶产生影响。 <input type="checkbox"/> 对 <input type="checkbox"/> 错 <input type="checkbox"/> 不知道 抗生素可以治疗普通感冒和流感吗？ <input type="checkbox"/> 可以 <input type="checkbox"/> 不可以 <input type="checkbox"/> 不知道 女性怀孕期间能吃药吗？ <input type="checkbox"/> 能，有些药可以吃 <input type="checkbox"/> 不能，会对胎儿造成伤害 <input type="checkbox"/> 不知道 关于中药，您认为以下哪种表述正确？ <input type="checkbox"/> 温和无副作用 <input type="checkbox"/> 可能有副作用或引起不良反应 <input type="checkbox"/> 无法判断 关于西药，您认为以下哪种表述正确？ <input type="checkbox"/> 温和无副作用 <input type="checkbox"/> 可能有副作用或引起不良反应 <input type="checkbox"/> 无法判断		
接受药学服务情况	您接受过本药店哪些药学服务？（可多选） <input type="checkbox"/> 没接受过 <input type="checkbox"/> 处方调剂（凭处方买药） <input type="checkbox"/> 用药指导（如药品用法用量咨询） <input type="checkbox"/> 健康管理服务（如采集个人信息建立健康档案，评估健康状况，制定健康计划） <input type="checkbox"/> 治疗等效非处方药品推荐（建立等效药品指引、为顾客推荐低价等效药品） <input type="checkbox"/> 药品不良反应监测（上报药品不良反应） <input type="checkbox"/> 健康宣教（社区活动） <input type="checkbox"/> 其他_____		
	对药店执业药师和药师提供的药学服务的满意情况？ <input type="checkbox"/> 未接受过执业药师和药师提供的药学服务 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 比较不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 您认为不满意的理由是：（可多选） <input type="checkbox"/> 服务态度不好 <input type="checkbox"/> 专业水平不足 <input type="checkbox"/> 变相推销产品 <input type="checkbox"/> 获取服务不够方便快捷 <input type="checkbox"/> 其他_____		
	对药店其他工作人员提供的药学服务的满意情况？ <input type="checkbox"/> 未接受过其他工作人员提供的药学服务 <input type="checkbox"/> 非常不满意 <input type="checkbox"/> 比较不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 非常满意 您认为不满意的理由是：（可多选） <input type="checkbox"/> 服务态度不好 <input type="checkbox"/> 专业水平不足 <input type="checkbox"/> 变相推销产品 <input type="checkbox"/> 获取服务不够方便快捷 <input type="checkbox"/> 其他_____		

表1.3 消费者总体效果评估表（续）

接受药学 服务情况	<p>您认为药店提供的药学服务对您治疗疾病有帮助吗？</p> <p><input type="checkbox"/>完全没用      <input type="checkbox"/>帮助不大      <input type="checkbox"/>一般      <input type="checkbox"/>比较有用      <input type="checkbox"/>非常有用</p> <p>对各项药学服务重要性评价（按重要性程度从高到低排序）。</p> <p>（1）处方调剂</p> <p>（2）用药指导</p> <p>（3）健康管理服务</p> <p>（4）治疗等效非处方药品推荐</p> <p>（5）药品不良反应监测</p> <p>（6）健康宣教</p> <p>（7）其他</p> <p>排序_____</p> <p>您愿意再次光临本店吗？</p> <p><input type="checkbox"/>非常不愿意      <input type="checkbox"/>比较不愿意      <input type="checkbox"/>一般      <input type="checkbox"/>比较愿意      <input type="checkbox"/>非常愿意</p>
--------------	---

### 参 考 文 献

- [1] SB/T 10763-2012 零售药店经营服务规范
  - [2] DB31/T 713-2013 零售药店服务规范
  - [3] 《中国上市药品目录集》
-