

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

---

## 医疗保障定点零售药店服务管理规范

Specification for contracted retail pharmacy's medical security  
management and service

(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

目 次..... I

前 言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 工作原则..... 2

5 服务环境..... 2

    5.1 营业场所..... 2

    5.2 标示标识..... 2

    5.3 商品陈列..... 3

6 人员..... 3

7 服务流程..... 3

    7.1 接待导诊..... 3

    7.2 商品配售..... 3

    7.3 收银交付..... 4

8 信息化管理..... 5

    8.1 设施和数据..... 5

    8.2 信息系统..... 5

    8.3 网络和信息安全..... 6

9 内部控制..... 6

    9.1 质量管理..... 6

    9.2 目录管理..... 6

    9.3 价格管理..... 6

    9.4 培训管理..... 6

    9.5 资料管理..... 7

10 评价与改进..... 7

    10.1 服务监督..... 7

    10.2 服务评价..... 7

    10.3 服务改进..... 7

附 录 A （规范性） 医疗保障定点零售药店医保记账清单..... 8

参 考 文 献..... 9

## 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这些专利的责任。

本文件由深圳市医疗保障局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市医疗保障局、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：彭婧婷、付湘、陈林嘉、王科、古志华、邓芳、李昊、袁源。

# 医疗保障定点零售药店服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了深圳市医疗保障定点零售药店的术语和定义、工作原则、服务环境、人员、服务流程、信息化管理、内部控制、评价与改进。

本文件适用于深圳市医疗保障定点零售药店为参保人员提供药品咨询，用药安全，药品、医疗器械、医用耗材销售及医保费用结算等服务。

## 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。

- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 31596（所有部分） 社会保险术语
- SB/T 10763 零售药店经营服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 31596（所有部分）、SB/T 10763界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**定点零售药店** **contracted retail pharmacy (medical insurance designated pharmacy)**

自愿与统筹地区经办机构签订医疗保障服务协议，为参保人员提供药品、医疗器械、医用耗材（以下简称“药械”）服务的实体零售药店。

### 3.2

**药学技术人员** **pharmacy technician**

包括依法经过资格认定的药师和其他药学技术人员。依法经过资格认定的药师为执业药师（见3.3）；其他药学技术人员为具有卫生（药）系列职称的人员，包括：药士、（中）药师、主管（中）药师、副主任（中）药师、主任（中）药师。

### 3.3

**执业药师** **licensed pharmacist**

经全国统一考试合格，取得《中华人民共和国执业药师职业资格证书》并经注册，在药品生产、经营、使用和其他需要提供药学服务的单位中执业的药学技术人员。

### 3.4

**药师** **pharmacist**

具有药学或中药学相关专业学历，并经行业监管部门统一考试或依法资格认定的药学专业技术人员，负责提供药物知识及药学服务。

### 3.5

医保基金使用相关人员 personnel associated with the utilization of medical insurance funds

定点零售药店为参保人员提供使用基金结算的医药服务的主要负责人,即药品经营许可证上的主要负责人。

## 4 工作原则

4.1 以人民健康为中心。应坚持以人民健康为中心的工作导向,发挥定点零售药店分布范围广、服务灵活便捷的特点,确保所提供服务满足参保人员的健康需求,提升参保人员满意度。

4.2 保障基本。应按规定优先配备和销售基本医疗保险用药范围的药品,保障基本药品的稳定供应,配备专业药师提供用药咨询服务,满足参保人员日常用药需求。

4.3 公平公正。应确保服务质量公平一致,不因人员身份、地位、经济条件等因素提供差异化服务。药品价格应遵循公平合理、诚实信用和质价相符的原则,为参保人员提供价格适宜的药品。

4.4 权责明晰。应履行法律法规规章及医疗保障服务协议的各项约定,知悉自身享有的权利和应当履行的义务,加强内部合规管理,严格按照医疗保障部门相关管理要求开展经营活动,确保医保基金安全合理使用。

## 5 服务环境

### 5.1 营业场所

5.1.1 应具备稳定独立的经营场所,符合医疗保障部门对定点零售药店资源配置要求,保持场所宽敞、明亮、整洁、卫生。

5.1.2 定点零售药店经营服务面积、仓储面积、服务设施等配置,应与经营规模和经营范围相匹配,符合药品监督管理部门要求。

5.1.3 应建设满足医疗保障部门要求的医保服务e站,为参保人员提供专业、便捷的一站式医保服务。

### 5.2 标示标识

5.2.1 应严格按照医疗保障部门要求制作统一名称、样式的定点零售药店标识,禁止擅自改动。

5.2.2 标识应统一悬挂在定点零售药店的显要、醒目位置。在室外悬挂,位置首选宜位于正门左侧,其次正门右侧,存在多出入口的定点零售药店,允许在不同外立面或出入口悬挂多个标牌,但需确保样式一致。受经营环境限制无法室外悬挂的,应向医疗保障部门申请备案,改为室内悬挂。禁止自行在牌匾或门头擅自增加“医保定点单位”“省、市重点”等非规范字样。

5.2.3 定点零售药店应确保标牌悬挂安全,妥善保管标牌,定期进行维护,保持整洁完整,自行承担标牌悬挂及相关安全责任。定点零售药店因自身原因造成标牌损毁或灭失的,应按全市统一的制式,重新制作标识。

5.2.4 定点零售药店不再具备医保定点资格的,不得再悬挂定点零售药店标识。

5.2.5 应在营业场所的显著位置悬挂真实、有效期内的营业执照、药品经营许可证、医疗器械经营备案、医疗器械经营许可证、执业药师注册证、技术资格证书等资质证照。资质证照登记的事项发生变更时,应依法办理变更。

5.2.6 应在医保服务e站功能服务区张贴醒目的专用医保服务标识,公示医保服务e站服务事项。

5.2.7 应公示参保人员购药流程、医保咨询电话、医保基金监督举报电话(12345),配备“医保宣传栏”“医保意见箱(簿)”等。

### 5.3 商品陈列

- 5.3.1 应符合药品经营质量管理有关要求，在营业场所分别标识处方药、非处方药、中药饮片等，开展药品分类分区管理。
- 5.3.2 应按品种、用途或剂型分类摆放，同通用名、同剂型、同规格的医保药械应集中摆放同一区域，并设立明确医保用药标识；宜将经济实惠、质价相符药械摆放在显眼位置。
- 5.3.3 应符合医疗器械经营质量管理有关要求，将药品与医疗器械分开陈列，相同用途的应集中摆放在同一区域，设立明确医保用药标识。

## 6 人员

- 6.1 法定代表人、企业负责人或实际控制人应对药品经营活动全面负责，符合《中华人民共和国药品管理法》及相关法律法规规定的资格要求，未被列入失信人名单，且近五年未因严重违法违规导致原定零售药店被解除医疗保障服务协议。
- 6.2 应按市场监管部门要求配备与经营范围和品种相适应的依法经过资格认定的药师或者其他药学技术人员。
- 6.3 应按医疗保障部门要求配备至少有1名取得执业药师资格证书或具有药学、临床药学、中药学专业技术资格证书的药师，且注册地在该零售药店所在地，执业药师（药师）须签订1年以上劳动合同且在合同期内。
- 6.4 至少有2名熟悉医疗保障法律法规和相关制度规定的专（兼）职医保管理人员负责医保费用管理，并签订1年以上劳动合同且在合同期内。
- 6.5 至少配备1名医保服务e站专（兼）职工作人员。
- 6.6 应根据经营范围、经营规模，适当增加执业药师（药师）、医保管理人员、医保服务e站工作人员。宜配备专（兼）职人员负责医保专网的数据和网络安全。
- 6.7 应按照医疗保障部门要求对医保基金使用相关人员、执业药师（药师）、医保管理人员、医保服务e站工作人员实行备案管理和动态更新。
- 6.8 应建立医保基金使用相关人员医保支付资格管理制度，实行一个自然年度12分记分管理，将医保基金使用相关人员记分管理情况，与其年度考核、内部通报等激励约束管理制度挂钩。

## 7 服务流程

### 7.1 接待导诊

- 7.1.1 应真实、全面地为参保人员提供医保药械基本信息。
- 7.1.2 应在营业时间安排执业药师或其他药学技术人员在岗提供用药咨询服务及合理用药指导。营业时间内执业药师或其他药学技术人员不在岗的，应当挂牌告知。
- 7.1.3 宜向参保人员推荐同效低价医保药品，不虚假夸大宣传。不得串换药品、医疗器械。不得以买药品赠药品或者买商品赠药品等方式向公众赠送医保目录范围内的处方药、甲类非处方药。不得通过赠送可兑换电子币、不合理提高药品价格等方式，诱导参保人员购买高价医保药品，实际用于参保人员购买其他商品、药品的非法目的。

### 7.2 商品配售

#### 7.2.1 医保非处方药

7.2.1.1 向参保人员提供医保非处方药配售服务时，应严格执行基本医疗保险用药管理的有关规定，遵循因病施治、合理用药原则，指导参保人员合理购买和使用基本医疗保险用药范围内的非处方药品。

7.2.1.2 医保非处方药品销售和医保记账应符合基本医疗保险用药管理规定和医疗保障服务协议约定。

## 7.2.2 医保处方药

7.2.2.1 执业药师负责医保处方审核。医保处方审核实行专人专岗，不应由其他岗位人员代为履行。

7.2.2.2 应当通过医保电子处方中心下载定点医疗机构电子处方，并对电子处方进行审核。参保人执纸质处方购药时，应核对纸质处方与医保电子处方中心处方一致。因系统问题、处方开具问题等导致电子处方无法核销的情况，应及时与开具处方的医疗机构沟通解决。

7.2.2.3 执业药师处方审核包括但不限于以下内容：

- 处方的合法性（处方来源、处方权等）；
- 处方的规范性（处方完整性、字迹或印制清晰等）；
- 处方的适宜性（药物过敏史、用药与临床诊断相符性、剂型、用法和疗程正确性等）；
- 处方的有效性（本市定点医疗机构的处方开具当日有效，特殊情况需延长有效期的，由开具处方的医师注明有效期限，最长不得超过3天）；
- 属于医保目录范围内的，应重点核对是否符合基本医疗保险用药管理有关规定，有医保限定支付范围的，应核对参保人员提供的疾病诊断书、病历或有明确诊断的疾病证明资料；参保人员提供电子处方的，应当通过医疗保障信息平台电子处方中心查验处方真实性。

7.2.2.4 医保处方经执业药师审核确认后，按规定进行调配。

7.2.2.5 对违反基本医疗保险用药规定的或不符合《处方管理办法》的医保处方，执业药师应拒绝调配，不得给予医保记账。对有异议的处方，应经原处方医师更改和重新签字后方可审核调配，不得自行更改。

## 7.2.3 医保医疗器械

7.2.3.1 医保医疗器械（含医用耗材，下同）应合理定价、明码标价、按需销售，为参保人员提供质量可靠、价格适宜的医疗器械和医用耗材，确保销售行为规范有序。

7.2.3.2 医保医疗器械销售和医保记账应符合医疗器械经营质量管理规范规定和医疗保障服务协议约定。

## 7.3 收银交付

### 7.3.1 身份核验

7.3.1.1 应执行实名购药管理规定，核验参保人员医保电子凭证（医保码）、身份证、社会保障卡，确保人证相符。不得诱导、协助他人冒名或者虚假购药。

7.3.1.2 特殊情况需委托他人代购药的，应核对参保人员和代购人的身份证明，宜通过信息化手段实现代购药登记管理工作。

### 7.3.2 医保结算

7.3.2.1 医保结算时应当核对参保人员所购药品医保属性，支持参保人员使用医保电子凭证（医保码）、身份证、社会保障卡联网结算医疗费用。

7.3.2.2 符合医保记账要求的，应当向参保人员出具符合医保规定的医保记账清单（见附录A）及销售凭证、发票等，核验参保人员记账药械一致性，交付时提醒参保人员核对、签字确认属于委托代购药



的，应要求代购人在医保记账清单上留存委托人和代购人的姓名，联系方式。收银员、执业药师或其他药学技术人员同步进行签字确认，并加盖本机构印章，交付参保人员或代购人员留存。

7.3.2.3 应全面、准确向国家医疗保障信息平台上传医保药品结算数据。除国家谈判药品应按其对应“医保支付标准”的单价及数量上传外，其余药品单价、数量应按照医保药品编码中所指“最小制剂单位”的单价及数量上传，并与向参保人提供的费用明细清单等结算单据保持一致。

7.3.2.4 参保人员如有伪造、虚构证明材料、明显超量购药、不合理购药等行为的，应拒绝提供医保记账服务，并记录相关信息向医疗保障部门反馈。

7.3.2.5 医保基金使用相关人员登记状态为暂停及终止的，其提供服务发生的医保费用不予结算。

7.3.2.6 不得为非定点零售药店、中止医疗保障服务协议期间的定点零售药店或其他机构进行医保费用结算。

## 8 信息化管理

### 8.1 设施和数据

8.1.1 应配置符合医疗保障部门要求的医保费用结算设备、密码键盘，支持参保人员使用医保电子凭证（医保码）、身份证、社会保障卡联网结算；相关设备不得转借或赠予他人，不得改变使用场地。

8.1.2 应当按照医保部门规定，配备电子收费系统，以及满足移动支付、医保综合服务终端应用的设备，电子技术监控设备（视频监控、人脸识别、实名制监管等功能）、智能核卡设备、考勤设备。

8.1.3 应具备符合医疗保障服务协议管理要求的信息系统技术和接口标准，实现与医保信息系统有效对接，为参保人员提供直接联网结算。

8.1.4 应建立医保药械、医保基金使用相关人员等基础数据库，按规定使用国家统一的医保信息业务编码，并进行动态维护。

8.1.5 应按照医疗保障部门要求上传全部就诊人员基本信息、费用信息、电子票据信息等相关信息，同时满足直接调取访问的需求，确保数据的准确性和真实性。

### 8.2 信息系统

#### 8.2.1 进销存管理

8.2.1.1 应按照药械相关法律法规规定，建立进销存管理制度和进货查验记录制度，建立药械进销存电子台账，保存真实、完整、准确的购进、配送、调拨和验收记录。

8.2.1.2 应具备功能完善的进销存管理系统，并将所有药械全部录入进销存管理系统。

8.2.1.3 应按照国家、广东省和深圳市要求建立药械等基础数据库，使用国家统一的医保编码，并动态更新。

8.2.1.4 应按照医疗保障部门有关要求，实现与国家医疗保障信息平台进销存功能模块有效对接。

8.2.1.5 应实时或定期上传医保药械的全部“进、销、存”数据至国家医疗保障信息平台。

#### 8.2.2 医保电子处方中心

应按照医疗保障部门有关要求，实现与国家医疗保障信息平台电子处方中心功能模块有效对接。

#### 8.2.3 追溯码管理

8.2.3.1 应按照医疗保障部门有关要求，实现与国家医疗保障信息平台医保药品、医用耗材追溯码功能模块有效对接。

8.2.3.2 应在入库、结算阶段采集医保药械追溯码信息(市场监督管理部门尚未要求赋追溯码的除外),应当全面开展医保药械(含线上购药)追溯码扫码工作,实现应扫尽扫,实时上传至国家医疗保障信息平台。

8.2.3.3 应规范采集和上传追溯码信息,追溯码长度一般为20个字符。

注:部分进口药品追溯码长度大于20个字符时,避免误将医保编码或商品码当成追溯码上传。

### 8.3 网络和信息安全

8.3.1 应遵循国家网络安全、数据安全、个人信息保护等法律法规要求,定期检查网络和安全设备,防范网络违法犯罪活动,落实网络安全、数据安全主体责任,保护国家安全、社会公共利益及参保人员个人合法权益。

8.3.2 应申请医保数据专线,接入医保专网,禁止医保专线与其他互联网线路混用。

8.3.3 应具备相应的保护与防攻击措施,确保医保数据不被篡改和非法获取。安装终端安全监控和管理软件,不安装来源不明软件,不得一机多网连接,严禁处理涉密信息。

8.3.4 应根据医疗保障部门规定,保护参保人员隐私及数据安全,不利用参保人员信息谋取私利。

8.3.5 应将经营和管理数据采用安全、可靠的方式储存,定期备份,并确保备份数据存储空间安全,防止损坏和丢失。

## 9 内部控制

### 9.1 质量管理

9.1.1 应建立满足医疗保障部门要求的医保药品管理制度、财务管理制度、医保人员管理制度、统计信息管理制度、医保费用结算制度、进销存管理制度、医保处方审核制度和网络数据安全管理制度。

9.1.2 应按照药品经营质量管理规范在药品采购、储存、销售、运输等环节采取有效的质量控制措施,确保药品质量。

9.1.3 应遵守法律、法规、规章、强制性标准和医疗器械经营质量管理规范等要求,保证医疗器械经营过程信息真实、准确、完整和可追溯。

9.1.4 应遵守医疗保障相关法律法规及规章制度,履行医疗保障服务协议,加强对医保费用的审核和内部合规管理,确保医保基金的安全合理使用。

### 9.2 目录管理

9.2.1 应通过适当的渠道公布可医保记账的药械目录。

9.2.2 应根据国家、广东省药械目录,制订并及时调整、优化内部药械目录。

### 9.3 价格管理

9.3.1 明码标价,标价签写明名称、规格、生产企业、计价单位、销售单价等相关信息,并做到一物一标签。

9.3.2 应遵循公平、合理、诚实信用和质价相符的原则制定医保药械价格。

9.3.3 应严格执行国家医保药品编码标准,规范上传医保药品结算信息,主动关注所经营医保药品的量价比较指数,及时调整不合理定价,将医保药品整体价格水平保持在合理区间。

### 9.4 培训管理

9.4.1 应建立并完善人员培训体系,制定医保培训计划并建立培训档案,每年定期组织定点零售药店各岗位人员开展包含但不限于医疗保障基金相关制度、政策、药专业知识等培训,并进行考核。

9.4.2 专（兼）职医保管理人员应经过岗位专业培训后上岗。

9.4.3 应组织医保基金使用相关人员、执业药师（药师）、医保管理人员参加由医疗保障部门或经办机构组织的宣传培训，并考核合格。

## 9.5 资料管理

9.5.1 应按照规定保管医保药品有关采购资料、财务账目、会计凭证、外配处方、医保记账清单、疾病诊断证明等原始资料，并按月建立医保档案，分类保管。保存时限应满足以下要求：

- a) 购销有关资质材料和购销凭证、记录保存不得少于五年，且不少于药品有效期满后1年。
- b) 财务账目、会计凭证以及相关会计材料保存年限，应符合会计档案管理法律法规规章相关规定。
- c) 外配处方、医保记账清单、疾病诊断证明等医疗保障结算资料应保存2年，法律法规规章对方保存期限有更长规定，依照其规定执行

9.5.2 医疗器械进货查验记录、销售记录应当保存至有效期满后2年；没有有效期的，不得少于5年。

## 10 评价与改进

### 10.1 服务监督

10.1.1 应建立服务监督机制，畅通服务对象监督、内部监督、社会监督等监督渠道。

10.1.2 应配合医疗保障部门监督检查工作，如实提供完整的经营数据和信息等资料，不得拒绝或阻碍监督检查。

10.1.3 应根据监督结果，实施纠正或预防措施，提高服务对象满意程度。

### 10.2 服务评价

10.2.1 应建立服务评价机制，可采用自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合等方式开展服务质量评价。

10.2.2 宜按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 的相关规定，开展现场评价、互联网评价等多种形式相结合的服务对象满意度评价，并向社会公布。

### 10.3 服务改进

定点零售药店应建立持续改进的机制，并重点考虑以下方面：

- a) 畅通工作人员与服务对象提出改进诉求的渠道，及时发现问题；
- b) 建立诉求的快速反馈机制，使各方提出的诉求能够及时得到响应；
- c) 建立激励机制，对工作人员提出合理化建议并采纳的，给予奖励；
- d) 针对持续改进的重大措施，可公开论证或社会听证。

附 录 A  
(规范性)  
医疗保障定点零售药店医保记账清单

表A.1 规定了医疗保障定点零售药店医保药械记账清单内容要求。

A.1 医疗保障定点零售药店医保药械记账清单样式

深圳市医疗保障定点零售药店医保药械记账清单

药店编码：                                  药店名称：                                  记账类别：  
姓名：    社会保障号码：                                  结算流水号：

记账项目	金额（元）	项目 （药品/器械/耗材）	医保国家码/ 药品/器械/耗材名称	规格	剂型	数量	单价	金额
医药费总额：								
医保支付合计：								
现金支付合计：								
基金支付：								
个账支付：								
个账共济：								
其他支付：								
实收金：								
找赎金：								
注：凭处方购买医保药品需填写下列信息：								
开方医疗机构名称：			开方科室名称：	医师审批标志：				
病种名称：			医疗类别：	医保处方编号：				

收银员：                                  销售时间：                                  打印日期：  
执业药师：                                  其他药学技术人员：                                  医保基金使用相关人员：  
参保人员（代购人）签字：                                  代购人联系电话：

参 考 文 献

[1] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国社会保险法:全国人民代表大会常务委员会第七次会议. 2018年

[2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国药品管理法:全国人民代表大会常务委员会十二次会议第二次修订. 2019年

[3] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法:全国人民代表大会常务委员会第十五次会议. 2019年

[4] 国务院. 医疗保障基金使用监督管理条例:中华人民共和国国务院令（2021）735号. 2021年

[5] 国务院. 医疗器械监督管理条例:中华人民共和国国务院令（2021）739号. 2021年

[6] 国务院. 社会保险经办条例:中华人民共和国国务院令（2023）765号. 2023年

[7] 国家卫生健康委员会. 关于印发医疗机构处方审核规范的通知:国卫办医发（2018）14号. 2018年

[8] 国家市场监督管理总局. 药品经营和使用质量监督管理办法:国家市场监督管理总局令（2023）84号. 2023年

[9] 国家医疗保障局. 零售药店医疗保障定点管理暂行办法:国家医疗保障局令（2020）3号. 2020年

[10] 国家医疗保障局. 关于建立定点医药机构相关人员医保支付资格:国家医疗保障局令（2024）23号. 2024年

[11] 国家医疗保障局. 关于规范医保药品外配处方管理的通知:医保办函（2024）86号. 2024年

[12] 国家药品监督管理局 人力资源社会保障部. 执业药师职业资格制度规定:国药监人令（2019）12号. 2019年

[13] 深圳市人民政府. 深圳市医疗保障办法:深圳市人民政府令（2023）358号. 2023年

---