

# 广东省社区药店药学服务体系建设的指南

**指导单位：广东省药品监督管理局**

**委托单位：广东省药品监督管理局事务中心**

**受托单位：广东省食品药品审评认证技术协会**



# 目录

<b>第一部分 总则</b> .....	<b>1</b>
1.1 编写目的.....	1
1.2 编写原则.....	1
<b>第二部分 药学服务体系建设</b> .....	<b>2</b>
2.1 体系概述.....	2
2.2 目标要求.....	2
2.3 资源配置与管理.....	3
2.3.1 组织机构.....	3
2.3.2 经营场所和设施设备.....	3
2.3.3 人力资源.....	4
2.3.3.1 人员资质.....	5
2.3.3.2 岗位职能.....	5
2.3.3.3 人员培训.....	6
2.3.3.4 技术分级.....	6
2.4 药学服务管理.....	13
2.4.1 基本服务.....	13
2.4.1.1 基本服务礼仪要求.....	13
2.4.1.2 OTC 用药指导服务.....	13
2.4.1.3 处方调剂服务.....	14
2.4.1.4 处方用药指导服务.....	15
2.4.1.5 健康生活方式指导服务.....	16
2.4.2 增值服务.....	16
2.4.2.1 患者用药即时监测服务.....	16
2.4.2.2 患者用药清单整理服务.....	17
2.4.2.3 新药使用指导服务.....	17
2.4.2.4 健康科普宣教服务.....	18
2.4.2.5 家庭急救支持服务.....	18
2.4.2.6 患者教育服务.....	19
2.4.2.7 居家药学服务.....	20
2.4.2.8 药膳保健指导服务.....	21
2.4.2.9 中药饮片临方加工服务.....	21
2.4.3 慢性病用药服务.....	21
2.4.3.1 糖尿病用药管理服务.....	21
2.4.3.2 高血压用药管理服务.....	22
2.5 数据管理.....	22
2.5.1 计算机系统配置要求.....	22
2.5.2 电子处方管理要求.....	22
2.5.3 药学服务数据管理要求.....	23
2.6 管理制度.....	23
2.6.1 药学服务体系建设制度.....	23
2.6.2 处方调剂管理制度.....	23

2.6.3 药学服务运营管理制度.....	24
2.6.4 服务信息质量管理体系.....	24
2.6.5 药学服务操作规程.....	24
<b>第三部分 药学服务质量管理.....</b>	<b>25</b>
3.1 职业行为准则.....	25
3.2 体系质量评估.....	25
3.2.1 服务体系质量评估.....	25
3.2.2 药学服务质量评估.....	31
3.3 风险管理与质量改进.....	35
3.3.1 药学服务风险管理.....	35
3.3.2 药学服务质量改进.....	35
<b>第四部分 附录.....</b>	<b>36</b>
4.1 常见疾病谱与常见病症.....	36
4.1.1 处方用药常见疾病谱（103种）.....	36
4.1.2 自我药疗常见病症（15种）.....	38
4.2 服务与工作规范示例.....	39
4.2.1 处方调剂服务（示例）.....	39
4.2.2 处方用药指导服务（示例）.....	40
4.2.3 慢性病用药管理服务（示例）.....	41
4.2.4 药品不良反应监测工作规范（示例）.....	42
4.2.5 健康宣教工作规范（示例）.....	43

# 第一部分 总则

## 1.1 编写目的

《药品管理法》（2019年修订）第五十条、五十八条规定：“国家对药品实行处方药与OTC分类管理制度，依法经过资格认定的药师或者其他药学技术人员负责本企业的药品管理、处方审核和调配、合理用药指导等工作”，《药品经营质量管理规范》（2016年修正）第一百二十五条明确：“企业应当按照国家有关规定配备执业药师，负责处方审核，指导合理用药”，广东省商务厅、广东省药品监督管理局联合发布了《关于完善现代药品流通体系 推进药品流通产业高质量发展的通知》（粤商务秩函〔2022〕69号），“鼓励药品零售企业持续创新经营模式，开展差异化经营，发展‘双通道’药店、专业药店、智慧药店、便利药店等多种模式，支持企业提供保障用药、健康监测、康复咨询、慢性病管理等服务功能，支持药品零售行业从单纯销售药品向提供全面健康服务转型，满足公众健康服务的多层次需求”。为进一步满足公众用药安全、有效、可靠、便捷、满意需求，有效规范社区药店药学服务质量，促进药品零售产业规范、有序、创新、高质量可持续发展，引导产业规范化、规模化、专业化发展，特制定本指南。

制定社区药店药学服务体系建设指南，旨在通过鼓励、扶持、指导社区药店（指药品零售企业，包括药品零售连锁企业及其连锁门店、单体药店，下称“企业”）构建有效的药学服务体系，规范和指导患者（指从社区药店购买药品或建立相关药学服务关系的消费者，下同）合理用药等，提升药学服务质量，回归专业服务本质，践行合理用药指导，让群众充分感受和真实体验社区药店提供药学服务对患者用药安全和健康需求的益处，进一步改善群众对社区药店以推销药品为中心、忽视药学服务质量等经营模式的不良认知，营造社区药店注重合理用药药学服务的良好氛围，推动广东省药品流通产业高质量发展。

## 1.2 编写原则

根据国家有关处方药分类管理及广东省药品监督管理局推进药品流通产业高质量发展的目标要求，以全面落实《药品经营质量管理规范》（GSP, Good Supply Practice）为基础，遵循世界卫生组织对药房工作建设的指导规范（GPP, Good Pharmacy Practice），结合我国国情和广东省社区药店开展药学服务现状，进一步建立完善专业药学服务规范，倡导药品经营企业承担自身的社会责任和提供百姓安全用药服务的义务，竭尽全力改善社区药店的经营环境、提高药学服务专业形象，不断提升药学服务的专业技能和服务能力，构建科学的药学服务体系，防止服务过程出现用药差错和发生药物不良事件，积极扮演公共卫生服务角色，开展疾病预防、促进健康和合理用药科普等宣传活动，从单纯以药品销售为中心向提供药学服务并行模式转变，以药学服务带动社区药店的有效经营，促进社区药店销售服务创新发展。

国家药监局执业药师资格认证中心 2016 年底发布《执业药师业务规范》，2017 年 1 月 1 日正式生效实施，其内容包括处方调剂、用药指导、药品治疗管理、药品不良反应监测、健康宣教等，可作为社区药店和执业药师开展药学服务的重要参考。

## 第二部分 药学服务体系建设

### 2.1 体系概述

药学服务体系是药品经营质量管理过程中药学服务质量保证的基本要素。药学服务体系包括与药学服务相适应的组织机构、人员、服务场所、设施设备及相应的管理制度。为满足药学服务需要，企业应结合自身经营理念、质量文化与药学服务专业技术要求，设置药学服务管理部门或者管理人员，负责管理、指导、督促企业药学服务组织机构设置、岗位职能描述、药学服务资质与能力需求、药学服务项目与标准、药学服务管理制度与规范、药学服务体系评估等的建立与实施。

药学服务体系的建立与实施应与企业质量管理体系相结合，在企业质量管理体系框架基础上，强化执业药师及药学服务指导患者合理用药的有效延伸与服务细化以及建立服务规范的可持续发展，应与现有药品质量管理体系相融合，优化和提升企业的专业服务能力，确保药学服务与药品安全性、有效性、可及性及质量可控性相一致、相统一。

### 2.2 目标要求

社区药店为患者提供药学服务应该遵守以下基本目标和要求：

- 建立与合理用药药学服务相适应的专业管理功能，应以保护和促进公众健康为出发点和落脚点，确保企业提供的药学服务具备专业性和规范性，符合药品管理法律法规规定要求，满足患者安全有效用药的健康需求。
- 提供药学服务需要的相关设施设备应符合法定要求，场所的大小和设备的种类、数量等应与其药学服务内容相适应，确保药学服务过程专业、规范、舒适、安全，为避免药学服务与药品销售相互影响，药学服务场所应具有一定的独立性。
- 企业应主动向消费者提供准确规范的药品信息服务，以促进患者安全、有效、经济地获取药品和合理使用药品。建立、实施的药学服务管理制度应满足安全、有效、经济用药管理要求，并考虑风险管理需要，防止药学服务过程中可能出现的差错风险和发生药物不良事件，最大限度避免或减少处方审核、药品调剂、药品发放、用药交代、用药指导、用药教育、用药重整、用药评估、用药随访以及用药监护等药学服务可能存在的疏忽、夸大、误用等风险。
- 提供药学服务应以患者合理用药需求为导向，体现药学服务的专业性和规范性，履行指导患者合理用药的责任，促进患者正确用药和安全用药。企业应确保执业药师合规执业，

以提供患者安全、合理用药服务为根本职责，在调剂处方药（中药饮片）或销售甲类 OTC 时执业药师在岗履行处方审核和合理用药的职责，确保药品调剂准确无误，药品在交付患者前执业药师已核对过处方，确保患者信息与处方用药适应症、适宜性等准确无误，确保存在配伍禁忌或者超剂量的处方不被调配使用，同时，对患者正确说明药品用法用量和注意事项。

- 企业应建立药品不良反应报告制度，主动收集与所销售药品相关的不良反应信息，并及时向药品上市许可持有人或药品经营企业报告药品不良反应信息。可结合执业药师进行用药管理过程监测药品不良反应的需要，规范建立并提供患者处方药品使用监测服务（用药管理服务或药物治疗管理服务），及时跟进患者处方药品使用情况，及时处理存在质量风险的药品，确保药学服务科学、规范、准确、有效。

## 2.3 资源配置与管理

### 2.3.1 组织机构

建立有效的药学服务组织机构是企业经营药品和实施专业药学服务的基础和保障。因此，企业管理者应该重视企业经营模式（运营服务模式）的战略思考，转变单纯注重药品销售的传统经营模式，增加药品销售过程专业性内涵，促进药学服务体系的形成。在企业内部建立“药事管理专业指导委员会”是其中一种形式，尤其是药品经营连锁企业总部。“药事管理专业指导委员会”可由企业负责人担任组长，负责商品、运营、营销和服务的负责人担任副组长，组员由各部门负责人担任，可下设办公室，办公室负责人可由药学服务部门负责人或质量负责人担任，其功能在于解决产品采购、商品分类、陈列管理、服务运营、预防宣传、用药管理、顾客管理、智能服务、服务质量保证以及药学技术人才培养等一系列专业问题。对于企业组织机构较为健全的企业，可以考虑建立总药师、首席药师或首席药学技术官制度（简称“总药师制度”），确保企业通过顶层设计解决经营及质量管理全过程存在的专业技术问题，企业应积极主动满足患者需求，设计相应的药学服务功能岗位，明确岗位分工和职责，落实药学服务责任。对于结构单一的药品零售企业（尤其是单体药店），也可由企业负责人（执业药师）与其他药学技术人员组成，确保药学服务职责得到有效落实。

企业还可结合实际情况统筹管理和发挥药学服务力量，形成以总药师（企业负责药学服务负责人）、药学服务总监（药学服务部门负责人）、区域服务责任药师（药学服务部门负责人负责区域药学服务协调督导工作主管人员）和一线服务药师（门店执业药师）相互协调、相互配合的四级药学服务的组织管理体系，全面落实药学服务的计划、管理、监督、评估、考核等工作，确保药学服务职责有效落实。

### 2.3.2 经营场所和设施设备

配备与药学服务相适应的经营场所和设施设备，是实现社区药店药学服务模式转型的基本条件。企业应为有效开展药学服务提供必要的场所并配备相应的设施设备，至少包括独立设置的药学服务区、实施药学服务相关的软硬件系统（计算机系统、药学服务软件、网络系统、服务器等）、药学服务专用标识（执业药师服装、工作牌、指示牌、资质证明、宣传海

报等)。

经营场所是药品零售与药学服务的主要场所，其布局应将经营区与服务区分离，药品陈列应符合 GSP 要求，并按疾病谱用药逻辑规范药品陈列及提供疾病用药主题宣传（海报、广告，简称“药品宣传”）。药品宣传应严格遵守《广告法》及药品管理法律法规规定，促销活动应居于患者实际用药需要，避免不合理用药。药品经营活动应体现药品特殊性与专业性要求，可结合疾病与健康宣传日等设置活动主题，开展相应的合理用药以及预防疾病、促进健康的科普宣传教育活动。

药学服务区（经营场所较大的企业可采取“药师工作室”、“药学服务室”等独立形式布局）是指与销售区分离的相对独立区域，为确保药学服务有效开展，药学服务区的设置应专业、独立、舒适并具有一定的保密性，以便于执业药师为患者提供专业、规范的药学服务，服务区环境应营造专业、轻松、温馨的服务氛围，可结合企业资质证明需要，在显著位置悬挂企业证照、执业药师资质证明、药学服务组织机构设置以及服务项目介绍、疾病预防、用药安全、执业药师形象等宣传海报。

硬件设施是执业药师开展药学服务的必备条件，至少包括药学服务咨询指导工作台、工作椅、患者咨询用座椅，以及供患者咨询等待的休息区、安全用药宣传区等，工作区应配备电脑、打印机、办公用品以及药学服务相应专业书籍和专业资料。

软件设施是指具备查阅相关疾病临床治疗指南、疾病治疗专家共识、药品说明书、药品相互作用查找工具或智能化处方审核系统、智能化专业服务软件系统等。

企业全体药学服务人员均应按岗位职能的要求着装上岗，并佩戴有照片、姓名、岗位等内容的工作牌。执业药师的着装应体现专业形象，其工作牌还应标明执业资格，在岗执业的执业药师应当挂牌明示。

大型药品零售企业还可以建立微型图书馆或线上信息库，配备药学服务相关资料和专业书籍，诸如各类疾病领域的临床治疗指南以及内科学、儿科学、皮肤科学、妇科学、诊断学、微生物及免疫学、生物化学、药剂学、中医学理论基础、方剂学、中医内科学、中医外科学、临床中药治疗学、临床药理学、常见用药指导手册、临床药物治疗学、国家处方集、临床用药须知、药学监护实践方法、药学监护实施指南、临床药师的患者评估技能、陈新谦新编药理学、马丁代尔大药典、社会心理学、消费者行为学、新零售从理论到实践、大数据管理等相关工具书籍和参考资料，订阅专业杂志，供药学服务查阅和学习，并支持药学服务体系的建设及保障企业提供药学服务的质量要求。

### 2.3.3 人力资源

人力资源是社区药店提供优质服务的可靠保障，执业药师是提供专业药学服务、指导患者合理用药、开展健康宣传的技术核心，其他药学服务人员是做好药学服务的重要组成部分，药学服务的胜任能力决定了企业提供专业药学服务的质量和成效。因此，人力资源管理是药学服务体系建设的重要环节，构建完善的组织机构、制定有效的人力资源管理制度、设置合理的专业服务岗位职能，配备胜任岗位职能要求的专业药学服务人员是企业药学服务能否取得实效的关键。



### 2.3.3.1 人员资质

企业药学服务资质的要求是指根据《药品管理法》《药品经营质量管理规范》等药品管理法律法规规定，对从事药品经营和质量管理工作等关键人员所需要的资格要求。为切实满足药学服务实际需要，企业应对药品经营和质量管理工作过程中涉及处方审核、药品拆零服务、中药饮片调配、合理用药指导等关键岗位配备相应药学服务人员，并对其从业资格、职业资质以及胜任岗位能力等进行确认，以确保满足岗位职能需求。药学服务相关的专业、学历、技能及其能力等级分类等要求可参考《2016年中国执业药师发展报告》有关执业药师技术分级相关内容。

### 2.3.3.2 岗位职能

企业应按《药品管理法》《药品经营质量管理规范》等药品管理法律法规规定，设置或配备相关组织机构与人员履行药学服务相关职责。企业负责人是药品质量的主要责任人，应负责企业日常管理，提供必要的条件，保证质量管理部门和质量管理人员有效履行职责，确保企业按照本规范要求经营药品；质量管理部门或者质量管理人员负责指导并监督药学服务工作，负责药品质量查询及质量信息管理、药品质量投诉和质量事故的调查、处理及报告、对不合格药品的确认及处理、假劣药品和药品不良反应的报告、药品质量管理教育和培训等职责。企业负责人具备执业药师资格的，可以负责处方审核，指导合理用药。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。销售特殊管理的药品、国家有专门管理要求的药品、冷藏药品的人员应接受相应培训，使其掌握相关法律法规和专业知识。为了强化企业的药学服务体系的建设，对于从事药学服务的执业药师及相关服务人员，可根据实际配备数量及药学服务实际需要，在法定规定条件下设置相应的职能岗位：

- **总药师：**
  - **岗位描述：**承担企业药学服务总体规划与管理的工作
  - **资质要求：**需取得执业药师资质或药学高级职称及从事药学服务技术员岗位5年以上工作经验
  - **胜任能力：**具备组织、统筹、管理、沟通、协调的能力，全面掌握与药学服务相关的专业知识、管理知识，有能力独立协调处理药学服务过程中出现的问题。
  
- **药学服务总监：**
  - **岗位描述：**承担药学服务部门的计划、管理和实施落地工作
  - **资质要求：**需取得执业药师资质或药学中级职称或以上以及从事药学服务技术岗位3年以上工作经验
  - **胜任能力：**具备计划、管理、监督、沟通、协调的能力，较好地掌握与药学服务相关的专业知识、管理知识，具有较强的药学服务与协调能力。
  
- **区域责任药师：**
  - **岗位描述：**承担企业区域一线服务药师的药学服务指导和监督管理工作
  - **资质要求：**需取得执业药师或药师职称或以上资质，从事药学服务岗位3年以上经验
  - **胜任能力：**具备计划、管理、监督、沟通、协调的能力，掌握一定的药学服务

知识，具有较强的药学服务与协调能力。

- **一线服务药师：**

- **岗位描述：**负责提供处方审核（处方审核仅限于取得执业药师资格人员）、处方调剂、指导合理用药等药学服务以及甲类非处方药品购药指导
- **资质要求：**需取得执业药师资质，应至少有1年从事药学服务工作相关经验，并根据技术能力分级情况进行分级管理
- **胜任能力：**具备计划、管理、沟通、服务的能力，掌握服务范围相关的药学服务知识，有能力履行现场药学服务相关职责。

### 2.3.3.3 人员培训

企业应根据药学服务实际需要对相关药学服务人员进行针对性的专业培训，培训课程设置与实施应确保相关药学服务人员获得提供有效的药学综合服务的能力。

- 企业应建立完善药学服务人员发展计划和培训计划，确保所有实施药学服务的人员接受适当的专业培训，以满足企业当前和未来的药学服务工作发展需要。
- 应有制度保证所有药学服务人员（包括实习人员）均得到持续培训，确保药学服务人员持续满足岗位资质要求与胜任药学服务工作需求。培训过程与考核结果应有记录，资质证明、培训记录、培训教材（课件）应留档备查。应对培训的师资及培训效果进行评估，并根据评估结果优化、完善培训方式方法，确保培训取得实效。
- 药学服务培训应包括药学服务相关专业知识与技能培训，并与药学服务范围及能力相适应，应急预案应经培训并定期开展相应的应急演练。
- 应鼓励药学服务人员积极参与药学服务活动，并将药学服务实践作为改善培训效果、提高药学服务质量的有效途径，确保持续为患者提供优质的药学服务。

### 2.3.3.4 技术分级

针对目前我国执业药师队伍素质与能力参差不齐、药学服务水平不高的情况，在现有执业药师资质条件基础上实行技术等级管理有利于有效落实药学服务能力的形成，促进执业药师专业药学服务水平的提高。构建执业药师技术等级标准应以药学服务所需的知识与实际服务能力为标准，确保执业药师日常工作重心转移到药学服务上，真正体现药师的自身价值，增加职业成就感和荣誉感。

实施技术分级时，企业可根据自身状况，参照2016年中国执业药师发展报告中《执业药师技术等级定标研究》相关建议标准，按下表《执业药师技术分级标准》对执业药师进行资质与技术分级，并根据分级结果配备到适宜的服务岗位，不断强化药学服务能力，促进社区药店药学服务质量的提升，进一步保障患者的用药安全。

表 2-1 执业药师技术分级标准

药师级别	技术分级标准
一级药师	通过执业药师资格考试，并注册在本企业 1 年或以上
二级药师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中专毕业，从事一级岗位工作 5 年或以上 大专毕业，从事一级岗位工作 4 年或以上 本科毕业，从事一级岗位工作 3 年或以上 硕士毕业，从事一级岗位工作 2 年或以上</li> <li>2. 完成执业药师规定的培训内容，并通过考核</li> <li>3. 掌握《国家基本药物目录》基本情况及与本企业经营范围相关的至少 50%目录品种相关药品临床用药知识，能应用于一般药学服务</li> <li>4. 具有一定的药学服务能力</li> </ol>
三级药师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本科毕业，从事二级岗位工作 3 年或以上 硕士毕业，从事二级岗位工作 2 年或以上 博士毕业，从事二级岗位工作 1 年或以上</li> <li>2. (中) 药学/(中) 医学/临床医(药) 学等专业</li> <li>3. 完成执业药师规定的培训内容，并通过考核</li> <li>4. 掌握《国家基本药物目录》基本情况及与本企业经营范围相关的至少 70%目录品种相关药品临床用药知识，并规范地应用于药学服务</li> <li>5. 具有较好的药学服务能力</li> </ol>
四级药师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本科毕业，从事三级岗位工作 5 年或以上 硕士毕业，从事三级岗位工作 3 年或以上 博士毕业，从事三级岗位工作 3 年或以上</li> <li>2. (中) 药学/(中) 医学/临床医(药) 学等专业</li> <li>3. 完成执业药师规定的培训内容，并通过考核</li> <li>4. 掌握《国家基本药物目录》基本情况及与本企业经营范围相关的至少 90%目录品种相关药品临床用药知识，并能准确应用于药学服务</li> <li>5. 具有较强的药学服务能力，并具备带教下级执业药师开展药学服务的能力</li> </ol>
五级药师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本科毕业，从事四级岗位工作 5 年或以上 硕士毕业，从事四级岗位工作 5 年或以上 博士毕业，从事四级岗位工作 5 年或以上</li> <li>2. (中) 药学/(中) 医学/临床医(药) 学等专业</li> <li>3. 完成执业药师规定的培训内容，并通过考核</li> <li>4. 掌握《国家基本药物目录》基本情况及与本企业经营范围相关的所有目录品种相关药品临床用药知识，并能准确应用于药学服务</li> <li>5. 具有较全面的药学服务能力，并具备带教和管理执业药师开展药学服务的能力</li> </ol>

注：药学服务能力包括：专业特质（基本素养、专业素养）、专业知识（药学基础与医学知识、法律法规与医药政策、临床药物治疗、药学监护实践方法、社会学科）和专业能力（自主学习能力、人际沟通与看护能力、信息收集与归纳能力、分析与解决问题的能力、临床研究能力、管理能力、带教能力、领导力），详见表 2-2《执业药师药学服务能力技术标准》。

表 2-2 《执业药师药学服务能力技术标准》

一级指标	二级指标	基准指标 含义	一级药师	二级药师	三级药师	四级药师	五级药师
A (能力水平)	A1 自主学习能力	树立终身学习的 观念,主动学习更 新知识结构和技 能	<p>(1) 积极主动完成继续教育 培训,每月完成企业要求的学 习内容。</p> <p>(2) 依据自我技术级别的要 求,可以划定自己应该掌握的 知识范围,自我制定学习计 划。</p>	<p>(1) 积极主动完成继续教育 培训,每月完成企业要求的学 习内容。</p> <p>(2) 依据自我技术级别的要 求,可以划定自己应该掌握的 知识范围,自我制定学习计 划。</p> <p>(3) 创造机会参加业界举办 的医药培训活动,制作 PPT 与同事分享学习体会。</p>	<p>(1) 积极主动完成继续教育 培训,每月完成企业要求的学 习内容。</p> <p>(2) 依据自我技术级别的要 求,可以划定自己应该掌握的 知识范围,自我制定学习计 划。</p> <p>(3) 可以根据门店或社区患 者需求,制作相关医药知识 PPT,向患者人群传播和演讲。</p>	<p>(1) 积极主动完成继续教育 培训,每月完成企业要求的学 习内容。</p> <p>(2) 依据自我技术级别的要 求,可以划定自己应该掌握的 知识范围,自我制定学习计 划。</p> <p>(3) 可以根据社区或季节需 求,制作合理用药和预防疾病 等内容 PPT 或宣传文案,举办 社区健康大讲堂。</p>	<p>(1) 积极主动完成继续教育 培训,每月完成企业要求的学 习内容。</p> <p>(2) 依据自我技术级别的要 求,可以划定自己应该掌握的 知识范围,自我制定学习计 划。</p> <p>(3) 可以根据社区或季节需 求,制作合理用药和预防疾病 等内容 PPT 或宣传文案,举办 社区健康大讲堂。</p> <p>(4) 积极思考,为企业药学 人员制订学习计划。</p>

	A2 人际沟通 与看护能力	用心倾听、感受和理解他人情感，使用易懂语言有效沟通，提供患者用药指导和患者教育。	<p>(1) 能够使用简单易懂的语言进行有效沟通。</p> <p>(2) 告知患者药品的适应证、剂量、使用方法、不良反应等基本信息。</p> <p>(3) 主动对接待的患者进行预防保健知识普及。</p>	<p>(1) 能够掌握患者文化意识和敏感性，选择合适的沟通方式为患者提供用药指导。</p> <p>(2) 面对特殊人群（妊娠妇女、新生儿、65岁以上老人等）提供针对性的用药指导，并特别关注这些患者近期的服药情况、病情状况等。</p> <p>(3) 评估患者基本预防保健需求，根据患者情况选择沟通方式，给出促进健康、防控疾病和保持健康生活方式的合理建议。</p>	<p>(1) 提供用药指导时洞察患者潜在的想法，发现患者的用药需求和疑惑。</p> <p>(2) 面对特殊人群（妊娠妇女、新生儿、65岁以上老人等）提供针对性的用药指导，并特别关注这些患者近期的服药情况、病情状况等。</p> <p>(3) 评估患者基本预防保健需求，根据患者情况选择沟通方式，给出促进健康、防控疾病和保持健康生活方式的合理建议。</p>	<p>(1) 通过良好的沟通技巧和准确的解释，改善、影响患者（尤其慢病患者）的生活方式，判断患者存在的问题，提高患者用药依从性。</p> <p>(2) 面对特殊人群（妊娠妇女、新生儿、65岁以上老人等）提供针对性的用药指导，并特别关注这些患者近期的服药情况、病情状况等。</p> <p>(3) 投身促进公众健康的活动，与患者、看护者等建立积极的治疗关系，逐步改变公众的用药认知和行为方式。</p>	<p>(1) 熟练运用良好的沟通技巧和准确的解释，改善、影响患者（尤其慢病患者）的生活方式与用药情况，判断患者存在的问题，提高患者用药依从性。</p> <p>(2) 面对特殊人群（妊娠妇女、新生儿、65岁以上老人等）提供针对性的用药指导，并特别关注这些患者近期的服药情况、病情状况等。</p> <p>(3) 投身促进公众健康的活动，与患者、看护者等建立积极的治疗关系，一定程度改变公众的用药认知和行为方式。</p>
	A3 信息收集 与归纳能力	有效询问和提取患者重要信息，收集各种信息并归纳与总结。	<p>(1) 掌握基本采集患者的基本主诉信息的方法。</p> <p>(2) 可以根据需求，查找相关专业书籍和上网找到自己想要的信息。</p>	<p>(1) 可以从相关书籍、专业网站（包括循证医学/药学文献）上获取常见的药物和使用信息。</p> <p>(2) 建立药历，通过询问患者或从患者自述中提取重要信息，并归纳与总结疾病与药物治疗相关信息。</p>	<p>(1) 有效获取药品及药品使用新知识。从循证药理学等文献中归纳出所需的药理学信息。采集患者信息，建立药历，归纳与总结疾病与药物治疗相关信息。</p> <p>(2) 发现可能的药品不良反应，通过多渠道收集药品不良反应资料，建立并保存药品不良反应报告和监测档案。</p>	<p>(1) 有效获取药品及药品使用新知识。从循证药理学等文献中归纳出归纳与总结出所需的疾病与药物治疗等药理学相关信息。</p> <p>(2) 从收集到的药品不良反应报告和监测资料中提取与归纳关键信息。</p>	<p>(1) 有效获取药品及药品使用新知识。从循证药理学等文献中归纳和总结出所需的疾病与药物治疗等药理学信息。</p> <p>(2) 从收集到的药品不良反应报告和监测资料中提取与归纳关键信息并展开评价研究。</p>

	A4 分析与解决问题能力	具备批判性思维,运用经验,分析解决执业过程中遇到的问题。	(1) 了解和学习批判性思维的概念和方法。 (2) 熟悉到处方的合法性、规范性和适宜性进行审核;正确准备药品,识别合适的包装和贮存要求,用法用量签的准备和粘贴;复核交付与用药交代。	(1) 运用批判性思维、经验和基本医疗常识解决患者的用药问题。 (2) 具备到处方的合法性、规范性和适宜性进行审核;正确准备药品,识别合适的包装和贮存要求,用法用量签的准备和粘贴;复核交付与用药交代。	(1) 具备批判性思维,运用经验,分析解决执业过程中遇到的问题。 (2) 熟悉对患者用药状况的适宜性、有效性、安全性和依从性进行评估和分析。	(1) 运用批判性思维和临床经验,分析执业过程中遇到的问题,最终提出有效的解决措施或建议。 (2) 掌握对患者用药状况的适宜性、有效性、安全性和依从性进行评估和分析。	(1) 熟练运用批判性思维和临床经验,分析执业过程中遇到的问题,最终提出有效的解决措施或建议。 (2) 熟练患者用药的适宜性、有效性、安全性和依从性进行评估和分析。
	A5 临床研究能力	掌握药学监护在临床的应用和体现价值的研究。	了解药物在临床的合理使用价值,熟知药物相互作用和药代动力学的信息和意义。	熟悉药物在临床的合理使用价值,熟知药物相互作用和药代动力学的信息和意义。	掌握药物在临床的合理使用价值,熟知药物相互作用和药代动力学的信息和意义。	研究药物在临床的合理使用、药物相互作用、药代动力学等。	研究药学监护在临床的应用和体现价值的研究。
	A6 管理能力	管理患者用药安全,确认是否存在药品治疗问题并解决相应问题。	了解管理患者用药安全的意义和作用,了解药物治疗问题的分类和意义。	熟悉管理患者用药安全的意义和作用,掌握药物治疗问题的分类和意义。	对患者药物治疗的适宜性、有效性、安全性和依从性进行评估,确认是否存在药物治疗问题,并解决患者存在的简单药物治疗问题,随访评估,建立患者用药档案、记录评估结果和有效管理患者依从性。	管理患者的药物治疗,对药物治疗的适宜性、有效性、安全性和依从性进行评估,确认是否存在药物治疗问题,拟定监护计划的治疗目标、实施药学干预活动、对患者疗效进行随访评估并记录内容,有效管理患者用药依从性。	管理群体患者的用药需求和药物治疗问题,实施药学监护。分析与管理患者疾病、药物治疗相关数据,对药学干预进行药物经济学评价。
	A7 带教能力	通过传授知识、经验和技能来培养与辅导学员药学实践能力。	了解传授知识、经验和技能的意义,养成辅导学员的意识。	熟悉传授知识、经验和技能的意义,可以主动参与辅导学员的药学实践能力。	通过传授自身的知识、经验和技能来培养与辅导下级药师的药学实践能力。	(1) 通过传授自身的知识、经验和技能来培养与辅导学员下级药师的实践能力。 (2) 持续而有效的使用框架性的方法来设计、执行和评估一项教育计划。	(1) 通过传授自身的知识、经验和技能来培养与辅导下级药师的药学实践能力。 (2) 持续而有效的使用框架性的方法来设计、执行和评估一项教育计划。

	A8 领导力	展示个人魅力,有效组织和制定目标,完成既定任务。	了解领导力的概念及其作用	熟悉领导力的概念和作用,可以帮助患者制订治疗目标,影响患者治疗结果。	熟悉领导力的作用,可以领导或影响患者达成治疗目标,完成既定任务。	展示个人魅力,起到了示范性的作用,能够影响患者用药、药师团队建设。	展示个人魅力,运用策略提升团队士气和水平,积极引导团队成员参与到工作中,有效组织和制定目标,完成既定任务。
B (知识水平)	B1 药学基础与医学知识	药理、药化、药剂、病理生理、微生物免疫学/中医、方剂学等;常见疾病的概念、病因、流行病学、发病机制、临床表现等。	(1)掌握药理、药化、药剂、病理生理、微生物免疫学/中医药学、方剂学等基本知识;掌握常见药品知识。熟悉具有临床意义的药物、药食相互作用。	(1)掌握药理、药化、药剂、病理生理、微生物免疫学/中医药学、方剂学等基本知识。熟练掌握药品相关知识。掌握药物、药食的相互作用。	(1)熟练掌握药品相关知识。掌握药物、药食的相互作用。(2)掌握常见疾病的概念、病因、发病机制、临床表现,掌握临床常见检查指标的含义及正常范围。	(1)掌握与运用药品相关知识、药物和药食的相互作用。(2)掌握与运用常见疾病的概念、病因、发病机制、临床表现,掌握临床常见检查指标的含义及正常范围。	(1)熟练掌握与运用药品相关知识、药物和药食的相互作用。(2)熟练掌握与运用常见疾病的概念、病因、发病机制、临床表现,熟练掌握临床常见检查指标的含义及正常范围。
	B2 法律法规与医药政策	执业药师相关制度;药品管理等法律法规;国家基本医疗保险体系和国家基药制度等。	熟悉执业药师相关制度;熟悉药品管理、医疗器械、保健食品管理等法律法规,以及国家基本医疗保险体系和国家基药制度等。	掌握执业药师相关制度;掌握药品管理、医疗器械、保健食品管理等法律法规,以及国家基本医疗保险和国家基药制度等。	掌握并可以讲解执业药师相关制度;掌握药品管理、医疗器械、保健食品管理等法律法规,以及国家基本医疗保险和国家基药制度等。	熟练掌握可以解读执业药师相关制度;熟练掌握药品管理、医疗器械、保健食品管理等法律法规,以及国家基本医疗保险和国家基药制度等。	熟练掌握可以解读执业药师相关制度;熟练掌握药品管理、医疗器械、保健食品管理等法律法规,以及国家基本医疗保险和国家基药制度等。
	B3 临床药物治疗	常见疾病的药品治疗、治疗原则、治疗方案、疗效评估。	熟悉《国家基本药物目录》与本企业经营范围相关药品的治疗原则、治疗方案、疗效评估。	掌握《国家基本药物目录》与本企业经营范围相关的至少50%目录品种相关药品的治疗原则、治疗方案、疗效评估。	掌握《国家基本药物目录》与本企业经营范围相关的至少70%目录品种相关药品的治疗原则、治疗方案、疗效评估。	掌握《国家基本药物目录》与本企业经营范围相关的至少90%目录品种相关药品的治疗原则、治疗方案、疗效评估。	掌握《国家基本药物目录》与本企业经营范围相关的100%目录品种相关药品的治疗原则、治疗方案和疗效评估。
	B4 药学监护实践方法	掌握药学监护原理和患者监护流程程度。	了解药学监护原理和患者监护流程。	熟悉药学监护原理和患者监护流程。	掌握药学监护原理和患者监护流程。	熟练掌握药学监护原理和患者监护流程及其应用。	熟练掌握药学监护原理和患者监护流程及其应用

	B5 社会学科	拓展社会心理学、管理学、行为学、营销学等方面的知识。	了解社会心理学、管理学等知识。	熟悉社会心理学、管理学；了解行为学和信息学等知识。	熟悉社会心理学、管理学、行为学、信息学等知识。	掌握社会心理学、管理学、行为学、信息学、营销学等基础知识。	掌握社会心理学、管理学、行为学、信息学、营销学等知识。
C (个人特质)	C1 基本素养	对世界观、价值观、关爱、仁慈、利他等素养的养成。	执业中具有一定程度的同理心、关爱、主动性、抗压等素养。	执业中具有同理心、关爱、利他、主动性、抗压、敏锐等素养。	执业中能够体现出同理心、关爱、利他、主动性、抗压、敏锐、自信心等素养。	执业中能够体现同理心、关爱、利他、主动性、抗压、敏锐、自信心、成就导向等素养。	执业中能充分体现同理心、关爱、利他、主动性、抗压、敏锐、自信心、成就导向等素养。
	C2 专业素养	具备职业道德，职业责任、法律素养、合作精神、临床思维，以患者为中心等专业养成。	具有职业道德、职业责任、法律素养，合作精神，熟知以患者为中心理念	具有职业道德、职业责任、法律素养、熟知以患者为中心、掌握信赖关系建立、合作精神、临床思维等。	具有职业道德、职业责任、法律素养、掌握以患者为中心、信赖关系的建立和合作精神、建立临床思维。	具有职业道德、职业责任、法律素养、掌握以患者为中心、信赖关系建立和合作精神、掌握临床思维等。	具有职业道德、职业责任、法律素养、以患者为中心、信赖关系建立、合作精神、临床思维等。



## 2.4 药学服务管理

服务标准化（产品化）是服务价值呈现的有形方式。药学服务项目标准化是保证药学服务质量的基础。根据目前国内及广东社区药店提供药学服务现况，切实从根本上改善药品经营与药学服务质量，可采取循序渐进方式逐步完善和提高企业药学服务能力与水平。根据药学服务实施难易程度，可分为基本服务、增值服务和慢性病服务等三类服务。基本服务是指药品零售企业按照法律法规规定应该履行的药学服务职责；增值服务是指企业在完成基本服务的基础上，根据消费者的需求增加的与药学服务相关的配套服务项目；慢性病服务则是企业为了扩大药学服务的深度与广度，在基本服务和增值服务基础上，为患者提供更专业、更综合、更贴身、更有针对性的药学服务，如为患者建立完善药历档案、患者疾病用药管理和用药评估及随访服务等项目。

### 2.4.1 基本服务

#### 2.4.1.1 基本服务礼仪要求

企业药学服务区应为顾客营造一个温馨、舒适、专业的环境，在醒目处设置基本用药指导服务标识，提高顾客的满意度。药学服务人员按岗位职责及分工主动为患者提供用药咨询和合理用药指导服务，通过直接与患者、家属交流，解答其用药疑问，介绍药品和疾病的常识。提供服务时应当做到：

- 对顾客热情、面带微笑，理性对待顾客言语，不因顾客的不雅言行耿耿于怀或针锋相对；
- 注意外貌整洁、情绪饱满、举止大方，保持热忱的工作态度；
- 与患者交谈应诚恳客观、实事求是、不夸大其词，且应留有余地，尊重患者隐私；
- 少用否定句、多用肯定句来回答顾客的问话，说话时语气委婉、语调柔和，善用肢体语言；
- 对顾客负责、换位思考、赢得顾客的信任，使用通俗性语言，应主动帮助老幼病残孕患者；
- 处理顾客问题、疏解顾客情绪时应认真、诚挚、沉稳、公平；
- 礼貌接待投诉顾客、耐心倾听投诉者的申诉、控制顾客的情绪、聆听顾客的陈述，切不可伤害顾客的自尊，快速处理事件；
- 不与顾客发生争执、不扩大投诉事件，同类事件处理原则保持一致。

#### 2.4.1.2 OTC 用药指导服务

非处方药(OTC)用药指导服务是指消费者罹患轻微疾病时，因自身掌握医药知识不足，难以自己选购 OTC 药品进行自我药疗时，药学服务人员给予专业支持和帮助，实施有效询问，了解患者病情，给予患者用药建议，推荐合理、恰当、可用于缓解轻度、短期的症状或不适或者用于治疗轻微的疾病的 OTC 药品。

当消费者请求就自己疾病症状提供建议时，药学服务人员应该积极主动给予帮助。必要时，应确保执业药师在适当时候对患者安全有效用药进行干预。

- 提供服务时应该获得患者足够的信息，询问患者近期疾病和用药情况、是否有药品禁忌证、过敏史等，以便能够对病情进行适当评估。对患者 OTC 的选用给予建议与指导。信息包括：患者基本信息、症状是什么、病情持续多久、已经或正在使用的药品和采取的任何措施等；
- 应该确定患者的症状是否严重，必要时应该建议患者就诊获取医疗帮助；
- 如果存在自限性的轻微健康问题，应该给予适当建议且仅在必要时推荐相关药品；
- 根据患者购药或药学服务记录，当患者症状或用药持续超过规定时间，应建议患者就医或咨询医生。

执业药师应该根据处方及相关药学知识、临床经验等为患者合理推荐药品，确保其用药质量、疗效和安全性。交付药品时，执业药师应确保患者（或监护者）已清楚了解以下相关事项：

- 药品的名称（通用名/品牌名）和特性描述；
- 药品的预期用途和预期作用；
- 给药途径、剂型、剂量和用药时间；
- 提供具体用药说明或注意事项；
- 治疗疗程；
- 任何相关药品/药品、药品/食品、药品/酒精的相互作用；
- 可能遇到的常见副作用或不良反应或相互作用和治疗禁忌症，包括如何避免发生以及发生时需要采取的应对措施；
- 药品治疗自我监测技术；
- 药品储存条件；
- 过量服用情况下应采取的措施。

同时，应该制定患者在自我药疗中出现与用药有关质量、安全问题的应急方案，以及时处理患者自我药疗过程中出现的用药问题。

#### 2.4.1.3 处方调剂服务

处方调剂服务是指执业药师根据患者提供的处方，对医师开具的处方进行前瞻性合理用药审核，确认处方来源是否合法、正文是否规范、处方用药是否适宜，对审核合格处方进行调配，调配后由另一位药学服务人员进行复核，最后由执业药师交付患者，并对患者用药进行交待和指导。

处方调剂（处方药及中药饮片）应建立操作规程，操作规程应遵循《药品管理法》《药品经营质量管理规范》《药品网络销售监督管理办法》《处方管理办法》《互联网诊疗监管细则（试行）》《执业药师业务规范》等相关规定。应有措施保证处方来源真实性、可靠性与可追溯性，并对已经使用的处方进行标记，避免处方重复使用，对于符合长期处方要求的处方，也应严格监控处方使用期限及患者用药情况。

处方应当按规定保存备查。为切实做好合理用药药学服务，应及时将已建立药历档案的患者药品调配情况予以记录，并定期随访了解患者用药情况。

#### 2.4.1.4 处方用药指导服务

处方用药指导服务指执业药师针对患者使用处方药、甲类非处方药等产品产生顾虑或疑问时，提供个性化的合理用药指导和建议，增强患者合理用药知识，预防药品不良反应的发生，提高患者用药的正确性、有效性、安全性和依从性并降低用药错误的发生率，改善患者生活质量。

执业药师指导患者使用药品，应当做到：了解患者对医学和药品知识的掌握程度；辅导患者如何正确使用药品；确认患者是否已经了解指导建议；提醒患者应该注意的事项等。

当交付药品（尤其是处方药、甲类非处方药）后，执业药师应向患者解释：

- 如何服用药品
- 需要服用多长时间
- 最佳服药时间以及是否在餐前、餐中或餐后服用
- 药品治疗期间应该避免什么食物、饮料或避免参与什么活动
- 服用药品后可能出现的副作用，遇见时如何处理
- 如果漏服一次或多次药品后如何进行补救处理
- 其他注意事项

遇有下列情形时，执业药师应主动向患者提供用药指导：

- 患者同时使用四种及以上药品的
- 有既往药品不良反应史或用药后出现不良反应的
- 用药依从性差的
- 发现使用的药品中有配伍禁忌或存在药品相互作用的
- 需要进行药品血浓度监测的
- 药品说明书近期有变更的
- 使用特殊管理的药品或国家有专门管理要求的药品
- 所用药品的适应症多或用法用量复杂的
- 贮存条件有特殊要求的、有效期短的或近效期的药品
- 首次使用或持续使用该种药品的

执业药师应当为特殊人群(妊娠妇女、哺乳期妇女、新生儿、儿童、65 岁以上老人和肝肾功能不全的患者，以及透析患者等)提供专门的用药指导，特别关注这些患者的药代动力学特点、病情状况、用药注意事项及用药安全等。

企业实施药学服务时，应引导患者在药学服务区域进行，尤其是对涉及患者疾病的性质、病因、预后（病程）和治疗的预期结果等情况应注意谨慎对待，切实保护患者隐私。

向患者口头提供信息应尽可能补充有关其疾病和药品的书面信息（如以患者用药说明书、传单等形式）。为了加强理解并提高依从性，应要求患者复述所传达的用药信息。根据当地需求和患者理解能力，执业药师应设计方法来提高患者的依从性。

给予患者用药指导单时，应书写准确。对光、温度敏感、近效期或者有特殊饮食注意事项的药品，应当加贴或者加盖警示标签。对有先煎、后下、包煎、冲服、烩化等要求的中药

饮片，应当另行单包并注明用法。

应关注与用药服务相关的医疗机构及其执业范围、相关专家、专业特长、急诊等情况或项目清单，必要时提供给顾客。

#### 2.4.1.5 健康生活方式指导服务

健康方式指导服务是指执业药师针对患者的肥胖、糖尿病前期、糖尿病、高血压、血脂异常等情况给予个性化深度一对一的专业指导服务，根据患者的病情问题，提出生活方式改变、运动和饮食调整方案，以便预防疾病的产生或疾病的进一步恶化。

为提高药学服务的专业性与规范性，企业可购置《健康教育处方》（由中国健康教育中心编著，人民卫生出版社出版。主要覆盖《健康中国行动(2019-2030年)》《国家基本公共卫生服务项目》《贫困地区健康促进三年攻坚行动方案》涉及的疾病共45种，包括13种慢性病、10种传染病和地方病、10种妇女疾病和12种儿童青少年疾病），并对执业药师等药学服务人员进行相应培训。主要包括如下：

- 《高血压患者健康教育处方》
- 《冠心病患者健康教育处方》
- 《2型糖尿病患者健康教育处方》
- 《脑血管患者健康教育处方》
- 《骨关节炎患者健康教育处方》
- 《慢阻肺患者健康教育处方》
- 《类风湿关节炎患者健康教育处方》
- 《孕期贫血患者健康教育处方》
- 《孕产妇抑郁患者健康教育处方》
- 《外阴阴道假丝酵母菌病患者健康教育处方》
- 《儿童肺炎患者健康教育处方》
- 《儿童腹泻病患者健康教育处方》
- 《儿童缺铁性贫血患者健康教育处方》
- 《青少年肥胖患者健康教育处方》
- 《儿童青少年近视患者健康教育处方》
- 《儿童龋病患者健康教育处方》
- 《学龄前儿童肥胖患者健康教育处方》
- 《5岁以下儿童营养不良患者健康教育处方》

#### 2.4.2 增值服务

##### 2.4.2.1 患者用药即时监测服务

患者用药即时监测服务是一种满足患者对慢性病相关指标监测的需要，便利提供简单监测服务，旨在执业药师帮助患者快速了解自己病情以及用药控制状况的简便手段，不作为疾病诊断的手段。开展此项服务，应该向相关部门报备获准开展资质。

建议用以下指标监测：

- 血压测量
- 血糖监测
- 尿酸监测
- 体温监测

患者用药即时监测服务应制定相应操作规范，使用家用血压计、血糖仪以及尿酸测定仪等应符合《医疗机构便携式血糖检测仪管理和临床操作规范（试行）》《中国血糖监测临床应用指南 2021 年版》《中国血压测量指南》等规定。

#### 2.4.2.2 患者用药清单整理服务

患者用药清单整理服务是指执业药师重点帮助患有多种疾病、多重用药的患者，整理患者的整体用药情况，对比患者目前正在使用的所有药品方案（包括处方药、OTC 和中药饮片）与真实疾病治疗是否一致的过程。执业药师通过与患者详尽沟通或复核，了解治疗过程的整体用药情况是否一致，并整理出一份全新的用药清单，如果发现重复用药等问题，填写一份问题清单交给患者，并嘱咐患者及时与就诊医生沟通是否存在不适当用药的情况，并做详细全面的记录，以便患者咨询医生及时调整用药方案，以期预防患者综合用药过程的药品不良反应，保证患者用药安全。

#### 2.4.2.3 新药使用指导服务

新药使用指导服务是指执业药师针对患者治疗长期疾病首次服用的药品，执业药师在处方调剂时，首先应问及患者是否是首次服用该药，及时给予深度用药指导和建议，帮助患者建立药历档案，以便进行后续的随访和评估，提高患者用药依从性，改善患者用药的持续性并获得最佳的治疗效果，以解决长期疾病患者新药使用的安全性、有效性等问题。

该服务仅适用于使用某些新药的患者。在某些情况下，如果出现执业药师无法解决问题并且无法找到解决方案的情况，应告知患者及时向医生问诊获取安全可靠的临床意见。

新药类别主要包括以下疾病的首次用药：

- 2 型糖尿病
- 高血压
- 血脂异常
- 哮喘
- 慢性阻塞性肺病（COPD）
- 骨质疏松症
- 痛风
- 心力衰竭
- 冠状动脉综合征
- 心房颤动
- 脑卒中或短暂性脑缺血发作（TIA）
- 癫痫
- 帕金森病

#### 2.4.2.4 健康科普宣教服务

健康科普宣教服务是指执业药师或药学服务人员对公众宣传疾病预防和合理用药知识，开展科学用药、安全用药的科普宣传，积极倡导健康的生活方式，倡导合理用药。除日常药学服务外，执业药师应当成为健康信息的传播者。

##### 健康科普宣教主要内容：

- 开展合理用药、常见疾病预防和健康生活方式相关的科普讲座
- 通过健康科普宣教活动，不断提高居民了解慢性疾病的危害性以及预防慢性疾病的重要性的认识，增进健康的生活方式(如控制体重、适当饮食、坚持锻炼以及戒烟等)，预防、减少慢性疾病的发生
- 在社区活动场所或药店服务场所内提供疾病预防、健康促进、中医养生、药膳相关知识讲座
- 开展药品警戒宣传活动，讲解多重疾病的产生以及如何预防药品性疾病的产生
- 依据本地疾病发病现状，利用营销策略宣传国家疾病日和世界疾病防控宣传日，针对性地开展百姓健康教育活动，预防疾病和控制并发症的发生
- 开展对毒品及药品滥用的危害性宣传教育

##### 健康科普宣教主要形式：

- 科普讲座和座谈会
- 个体一对一传播
- 互联网在线和微博
- 药店海报宣传（POP），促销广告宣传（KT版）、宣传单页、指导手册
- 科普门店视频播放
- 自媒体文字、音频、视频传播（微信公众号、喜马拉雅、抖音、视频号、快手等）
- 健康教育APP

企业及执业药师个人向消费者传播健康信息，应该严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《互联网信息服务管理办法》和相关法律、法规的规定，做到科学、规范、合规，保障药品信息的合法性、真实性、安全性。具体可以参考2020年中国科学技术出版社出版的《健康科普指南：医生健康科普必读指南》图书。

#### 2.4.2.5 家庭急救支持服务

家庭急救支持服务是指企业紧急遇到患有轻微或严重疾病或受伤的患者，有义务提供即时援助，提供护理以保护生命、防止病情恶化或促进康复。包括在获得医师帮助之前对严重情况的初步干预，及时帮助患者请求医疗救援。企业应根据实际情况适当制订服务规范，培训药学服务人员，保障患者生命安全。

药店可以提供家庭急救支持服务的范围主要包括：

- 轻度烧伤、烫伤
- 刀伤、刮伤
- 夏季中暑

- 软组织挫伤，扭伤
- 低血糖
- 鼻出血
- 在门店发生以下病情发作时应及时呼叫医疗急救呼叫号码“120”：
  - 高血压危象
  - 脑卒中发作
  - 癫痫发作
  - 心脏病发作
  - 低血糖
  - 意识丧失
  - 休克
  - 晕厥
  - 紧急分娩

#### 2.4.2.6 患者教育服务

患者教育服务是指有计划地影响患者行为并产生、改善或维持健康所需的知识、态度和技能变化的一种交互式学习过程，旨在支持和帮助患者自我管理生活的疾病治疗，消除对疾病和用药的错误认知、认识误区或不依从行为等问题，以优化和提升患者的健康生活质量。因此，执业药师应通过耐心、适宜地引导，改变患者的认知行为，积极参与疾病治疗的全过程，改善疾病并发症的发生，提高自我管理疾病治疗的能力。

对患者及其家人以及社区的疾病用药教育是所有药师的责任。家庭药师特别适合在患者教育中发挥领导作用。家庭药师与患者建立长期、信任的关系，鼓励和加强患者健康行为的改变。因此，患者教育是家庭药师培训的重要组成部分。

患者教育至关重要，其主要原因是很多疾病诸如糖尿病、心脑血管疾病、肿瘤等与不健康的生活方式密切相关。有证据表明患者咨询辅导及患者教育对患者健康生活提供了巨大的好处。为患者提供完整和最新的信息有助于营造信任氛围，强化企业与患者的亲密关系，让患者积极参与企业的疾病用药教育。有效的患者教育还可以确保患者有足够的信息和理解来就他们的护理做出明智的决定。

糖尿病的患者教育（示例）：

- 糖尿病的自然进程
- 糖尿病的临床表现
- 糖尿病的危害及如何防治急慢性并发症
- 个体化的治疗目标
- 个体化的生活方式干预措施和饮食计划
- 规律运动和运动处方
- 饮食、运动、口服药、胰岛素治疗及规范的胰岛素注射技术
- 自我血糖监测（SMBG）、尿酸监测和应采取的干预措施
- SMBG、尿糖监测和胰岛素注射等具体操作技巧
- 口腔护理、足部护理、皮肤护理的具体技巧
- 特殊情况应对措施（如疾病、低血糖、应急和手术）

## ● 糖尿病患者的社会心理适应

为了提供有效的患者教育，应该掌握各种实用技能。其中包括确定患者的教育需求、识别学习障碍、简明扼要的咨询辅导和评估以及利用书面、视听和电子化患者教育材料，也可以开展疾病领域的患者自我管理以及伙伴教育培训班，并将患者教育服务纳入社区药店日常药品服务的重要组成部分。

患者教育相关内容应遵循各种疾病最新临床治疗指南的指导。如高血压可参考：

- 《国家基层高血压防治管理指南（2020 版）》
- 《中国高血压患者教育指南（2018 版）》
- 《中国肾性高血压管理指南（2016 版）》
- 《中国高血压防治指南（2018 年修订版）》
- 《中国血压测量指南》
- 《高血压患者药品治疗管理路径专家共识》
- 《2020 中国心血管病一级预防指南》
- 《基层心血管病综合管理实践指南 2020》

糖尿病可参考：

- 《2020 版中国 2 型糖尿病防治指南》
- 《国家基层糖尿病防治管理指南 2022 版》
- 《中国老年 2 型糖尿病防治指南 2022》
- 《中国老年糖尿病诊疗指南（2021 版）》
- 《2 型糖尿病基层诊疗指南（实践版 2019）》
- 《中国血糖监测临床应用指南 2021 年版》
- 《中国糖尿病护理及教育指南 2009 年版》
- 《中国糖尿病患者胰岛素使用管理规范》
- 《中国 2 型糖尿病患者餐后高血糖管理专家共识》
- 《中国糖尿病运动治疗指南 2012 版》
- 《中国糖尿病医学营养治疗指南 2013 版》
- 《中国糖尿病肾脏病防治指南(2021 年版)》
- 《预混胰岛素临床应用专家共识(2016 年版)》
- 《胰岛素注射相关皮下脂肪增生防治中国专家共识》
- 《中国糖尿病药品注射技术指南(2016 年版)》
- 《中国 2 型糖尿病自我管理处方专家共识（2017 年版）》
- 《中国糖尿病健康管理规范(2020)》

脑卒中/冠心病可参考：

- 《中国脑卒中防治指导规范(2021 年版)》
- 《冠心病合理用药指南(第 2 版)》

### 2.4.2.7 居家药学服务

居家药学服务是指执业药师主动向行动不便的居家老年慢性病患者或卧床老年患者提供一系列送货上门（药品、家用医疗器械及护理用品）并给予患者或其家人专业指导和必要的



用药管理服务。必要时，可以与家庭医生、护士等医务人员合作，共同服务老年患者的疾病治疗。

居家药学服务主要包括下列内容：

- 送药上门及合理用药指导服务
- 提供疾病治疗需要的免费监测服务（血压、血糖等）
- 进行阶段性用药指导与宣传教育
- 卧床老人的用药管理
- 家庭药箱整理和清理过期药品

#### 2.4.2.8 药膳保健指导服务

药膳保健指导服务是指执业中药师结合自己掌握的中医中药知识技能，依据我国二十四节气中医养生理论，在门店向社区居民提供节气药膳保健服务，为公众科学饮食保健，做好疾病预防和防控疫情提供有力支持。

药膳保健指导服务可遵循或参照中国药膳研究会发布的《二十四节气养生药膳指南》及其《春季节气养生药膳指南》（T/ZGYSYJH 001.1—2020）《夏季节气养生药膳指南》（T/ZGYSYJH 001.2—2020）《秋季节气养生药膳指南》（T/ZGYSYJH 001.3—2020）《冬季节气养生药膳指南》（T/ZGYSYJH 001.4—2020）《糖尿病食疗药膳技术指南》（T/ZGYSYJH 002—2022）《高血压病食疗药膳技术指南》（T/ZGYSYJH 001—2022）等药膳技术指南。

#### 2.4.2.9 中药饮片临方加工服务

中药饮片临方加工服务是指具有中药饮片处方调剂业务经营范围的社区药店，为方便顾客或患者调剂中药处方的需求，为顾客根据中药处方配伍要求提供的中药饮片临方加工服务。

提供中药饮片临方加工服务的社区药店应该符合中药饮片加工相关条件，其临方加工场所、设施设备等应符合 GSP 有关规定，相关工作人员应掌握中药饮片临方加工知识，建立中药饮片临方加工服务管理制度，应严格按照《中药饮片加工和煎煮规程》加工饮片，加工过程应予以记录，记录应留档备查。

#### 2.4.3 慢性病用药服务

##### 2.4.3.1 糖尿病用药管理服务

糖尿病用药管理服务是执业药师向慢性病患者提供用药管理的一项高级专科服务，旨在重点对糖尿病患者进行药学监护，帮助患者建立药历档案，提供即时检测、评估患者用药情况、指导患者自我监测血糖和正确用药、制订合理饮食和运动计划，改善患者用药依从性，定期随访和评估患者药物治疗的全过程服务。

为切实做好糖尿病用药管理，保障服务质量，应制订糖尿病用药管理服务规范。服务规范的制订应该遵循《2020 版中国 2 型糖尿病防治指南》《国家基层糖尿病防治管理指南

2022 版》《中国老年 2 型糖尿病防治指南 2022》《中国老年糖尿病诊疗指南（2021 版）》《2 型糖尿病基层诊疗指南（实践版 2019）》《中国血糖监测临床应用指南 2021 年版》《中国糖尿病护理及教育指南 2009 年版》《中国糖尿病患者胰岛素使用管理规范》《中国 2 型糖尿病患者餐后高血糖管理专家共识》《中国糖尿病运动治疗指南 2012 版》《中国糖尿病医学营养治疗指南 2013 版》《中国糖尿病肾脏病防治指南(2021 年版)》《预混胰岛素临床应用专家共识(2016 年版)》《胰岛素注射相关皮下脂肪增生防治中国专家共识》《中国糖尿病药品注射技术指南(2016 年版)》《中国 2 型糖尿病自我管理处方专家共识（2017 年版）》以及《执业药师业务规范》等规范标准。

#### 2.4.3.2 高血压用药管理服务

高血压用药管理服务是执业药师向慢性病患者提供药品治疗管理的一项高级专科服务，旨在重点对高血压患者进行药学监护，帮助患者建立药历档案，提供即时检测、评估患者用药情况、指导患者自我监测血压谱和正确用药、制订合理饮食和运动计划，改善患者用药依从性，定期随访和评估患者药品治疗的全过程服务。

为切实做好高血压用药管理，保障服务质量，应制订高血压用药管理服务规范。服务规范的制订制定服务规范应该遵循《国家基层高血压防治管理指南（2020 版）》《中国高血压患者教育指南（2018 版）》《中国肾性高血压管理指南（2016 版）》《中国高血压防治指南（2018 年修订版）》《中国血压测量指南》《高血压患者药品治疗管理路径专家共识》《2020 中国心血管病一级预防指南》以及《执业药师业务规范》等规范标准。

### 2.5 数据管理

企业应按《药品记录与数据管理要求（试行）》《处方管理办法》《药品网络销售监督管理办法》等药品管理法律法规规定建立药学服务数据管理制度，确保药学服务全过程数据真实、完整、可追溯。

#### 2.5.1 计算机系统配置要求

**企业配置的计算机系统至少应该包括以下管理功能：**

- 药品说明书数据查询
- 处方审核智能软件系统
- 各种疾病临床治疗指南数据
- 药品相互作用数据查询
- 孕期哺乳期用药查询
- 各种药学计算功能系统
- 药品治疗管理服务软件系统

#### 2.5.2 电子处方管理要求

**企业经营范围包括处方药的，其计算机系统还应该包括以下处方管理功能：**

- 处方数据管理
- 药品流向数据管理
- 顾客数据管理
- 医师药师信息管理

### 2.5.3 药学服务数据管理要求

- 药历记录数据管理（基础信息、用药记录、修订、存档、随访）
  - 患者基本信息（基本个人信息、既往疾病史、家族史、用药史、过敏史，现用药）
  - 患者及其疾病用药数据（现疾病、现用药、疾病状况、药品治疗问题、监护计划、指标检测、随访表及随访评估记录）
  - 患者分级数据管理（依据患者病情程度、用药复杂性、自我管理等进行监护分级）
  - 药品不良反应监测数据

## 2.6 管理制度

服务制度的建设是有效实施药学服务的重要保证。因此，药品经营企业应该按 GSP 规定建立完善各项管理制度，重视药品经营管理各个层面和经营环节，尤其是合理用药药学服务专业性管理制度的落实，以保障药学服务技术与措施的有效实施。药学服务制度应作为药品经营质量管理体系的一部分，确保在保障药品质量的同时，有效提高药品使用安全与质量。

### 2.6.1 药学服务体系建设制度

- 企业专业文化建设制度
- 药学服务管理机构管理制度
- 药学服务人员技术分级管理制度
- 药学服务项目管理制度
- 药学服务设施设备管理制度
- 药学服务区管理制度
- 药学服务用药知识管理制度
- 企业药品陈列管理制度
- 合理用药药学服务管理制度
- 健康科普宣教管理制度

### 2.6.2 处方调剂管理制度

- 处方（远程处方/电子处方）审核管理制度
- 处方调配管理制度
- 处方药拆零服务管理制度

- 药品配送服务管理制度
- 中药饮片调配管理制度
- 中药饮片临方加工管理制度
- 药品警戒监测管理制度
- 用药差错风险管理制度
- 药品回收处理管理制度

### 2.6.3 药学服务运营管理制度

- 药学服务运营管理制度
- 药学服务项目设计管理制度
- 疾病宣传服务管理制度
- 药学服务成本核算管理制度
- 药学服务质量评估管理制度
- 药学服务监督考核管理制度

### 2.6.4 服务信息质量管理制度

- 药学服务质量跟踪管理制度
- 互联网服务平台建设管理制度
- 药学服务信息质量管理制度
- 互联网服务信息发布管理制度

### 2.6.5 药学服务操作规程

- OTC 用药指导服务
- 处方调剂服务
- 处方用药指导服务
- 医疗器械指导服务
- 患者健康指导服务
- 患者用药即时监测服务
- 家庭急救支持服务
- 养生药膳指导服务
- 中药饮片加工服务
- 居家药学服务管理
- 健康方式指导服务
- 患者用药清单重整服务
- 健康科普宣教服务
- 新药使用指导服务
- 糖尿病用药管理服务
- 老人用药管理服务
- 高血压用药管理服务
- 药品信息短信服务

## 第三部分 药学服务质量管理

### 3.1 职业行为准则

执业药师在其执业过程中除严格执行执业药师业务规范外，还应该实施其善行，尽最大努力帮助每位患者；在任何情况下坚守原则，不伤害他人，执业中应该诚实待人，告知患者事实；对待每件事每个人尽最大可能做到公正，始终坚持忠实尽责；积极鼓励患者发挥自主权利，行使最终决策；同时应该永远做到为患者保守秘密，做一名合格的执业药师。

社区药店及其药学服务应当以专业服务职业为荣，建立行业职业行为准则，可以参照以下原则作为药学服务的座右铭：

- 遵纪守法、遵从伦理；
- 爱岗敬业、诚实守信；
- 专业服务、维护声誉；
- 尊重同行、同业互助；
- 公平竞争、共享资源；
- 提高能力、保障质量；
- 合理用药、保护公众。

### 3.2 体系质量评估

建立以患者为服务中心的全面质量管理体系是保障执业药师及药学服务人员履行岗位职责的核心基础。服务质量的评估远比有形产品质量的评估难得多，由于顾客是产生药学服务关系的关键，因此，区分服务传递过程与服务实际产出效果是评价药学服务体系质量的核心。药学服务体系的质量以企业建立合理的组织机构、人力资源管理以及相关制度作为体系建设为基础，设置药学服务体系质量评估指标是规范和检查社区药店落实药学服务体系能力建设的评价标准，将有助于企业从被动服务转变为主动服务，从整体上提高药学服务综合水平。

#### 3.2.1 服务体系质量评估

建立企业药学服务体系质量评估指标是为了引导企业按照规范的药学服务标准开展专业的药学服务，确保从组织结构等资源配置奠定药学服务基础，引导企业积极转型，为患者提供优质高效的药学服务。药学服务体系建设主要围绕以下方面展开，并根据体系建设的完善程度设置相应评估指标。（详见表 3-1《药学服务体系评估标准》）。

- 服务质量战略制订与实施
- 专业文化行动计划与实施
- 药事管理专委会的功能与执行
- 总药师或首席药师制度的落实
- 组织机构与岗位设置
- 岗位人员资质与服务绩效管理制度
- 药师宣传与服务推广

● 信息系统建设与数据管理

表 3-1 药学服务体系评估标准

内容	三星药店	四星药店	五星药店
1. 基本要求	<p>1.1 在营业场所外悬挂（张贴）“药学服务”标识。</p> <p>1.2 门店内悬挂（张贴）执业药师资质/注册证书（复印件），执业药师宣传海报内容真实、可靠。</p> <p>1.3 门店药学服务宣传与实际相符合。</p>	<p>1.1 在营业场所外醒目位置悬挂（张贴）“药学服务”标识。</p> <p>场所内药学服务区域宽敞、舒适。</p> <p>1.2 门店内悬挂（张贴）执业药师资质/注册证书（复印件），宣传执业药师海报内容真实、可靠，执业药师服务标识清晰醒目。</p> <p>1.3 门店药学服务宣传与实际相符合。</p>	<p>1.1 在营业场所外醒目位置悬挂（张贴）“药学服务”标识。</p> <p>场所内药学服务区域宽敞、舒适，可有效保护患者隐私，药学服务设施设备齐全。</p> <p>1.2 门店内悬挂（张贴）执业药师资质/注册证书（复印件），执业药师着装专业、规范，佩戴工作牌醒目、清晰、完整，宣传执业药师海报内容真实、可靠，执业药师服务标识清晰醒目。</p> <p>1.3 药学服务管理制度完善、有效，药学服务宣传完整规范，服务项目及服务内容介绍与企业经营范围满足患者实际需要。</p>
2. 药品供应能力	<p>2.1 社区药店经营药品、医疗器械等商品应满足常见疾病及慢性病患者需求的药品。</p> <p>2.2 药品品种至少覆盖社区药店 60 种常见自我药疗病症及处方疾病谱。（见附录：社区药店常见处方疾病谱及自我药疗病症目录）</p> <p>2.3 可根据消费者的需求设置夜间服务窗口的营业时间，为周边社区居民提供药品订购等服务。</p>	<p>2.1 社区药店经营药品、医疗器械等商品应满足常见疾病及慢性病患者需求的药品。</p> <p>2.2 药品品种至少覆盖 80 种常见自我药疗病症及处方疾病谱。（见附录：社区药店常见处方疾病谱及自我药疗病症目录）</p> <p>2.3 设置服务窗口营业时间持续到晚 10 点，保证晚间药品供应，以满足广大消费者的需求。为周边社区居民提供药品订购、送货上门服务。</p>	<p>2.1 社区药店经营药品、医疗器械等商品以满足常见疾病及慢性病患者需求的药品。</p> <p>2.2 药品品种至少覆盖 100 种常见自我药疗病症及处方疾病谱。（见附录：社区药店常见处方疾病谱及自我药疗病症目录）</p> <p>2.3 设置服务窗口持有通宵夜班营业，保证 24 小时药品供应，以满足广大消费者的需求。为周边社区居民提供药品订购、送货上门服务。</p>

3. 人员配备与培训	3.1 建立药师管理专业委员会相应的药学服务组织结构和岗位	3.1 社区药店数量 10 家以下时,应在质量管理部建立药事管理专业指导岗位功能,以指导经营过程中的药学服务专业问题。	3.1 社区药店数量达到 20 家时,应建立药事管理专业委员会,细化专委会的具体功能,以指导经营过程中的专业问题。	3.1 连锁门店数量达到 30 家以上时,应建立药事管理专业委员会,制度健全并细化专委会的具体功能,并建立药学服务组织机构及相关岗位,以指导经营过程中的专业问题,重视企业内部的专业文化形成,以及药师形象的宣传工作。
	3.2 设立总药师或首席药师制度	3.2 设立首席药师制度。	3.2 设立总药师或首席药师制度并组织开展药学服务。	3.2 设立总药师或首席药师制度,并对药学服务人员按规定分类管理。
	3.2 药学服务人员的数量和资质	3.3 门店药学服务人员应该经过药学相关培训并取得上岗资格证书。药店药学服务人员数量和资质应与经营规模及服务难度相适应,经营中药饮片者应配备中药专业相应资格或者职称的人员。	3.3 门店药学服务人员应该经过药学相关培训并取得上岗资格证书。药店药学服务人员数量和资质应与经营规模及服务难度相适应,经营中药饮片者应配备中药专业相应资格或者职称的人员。	3.3 门店药学服务人员应该经过药学相关培训并取得上岗资格证书。药店药学服务人员数量和资质应与经营规模及服务难度相适应,经营中药饮片应配备执业中药师,开展处方调剂和相关药学服务。
	3.3 持续职业发展与培训要求	3.4 执业药师每年参加继续教育公需课不得少于 30 学时,10 学分,专业课不得少于 60 学时,20 学分。执业药师应每年自身审计执业能力和需求,挑选与服务相关需求的内容学习。	3.4 执业药师每年参加继续教育公需课不得少于 30 学时,10 学分,专业课不得少于 60 学时,20 学分。执业药师应每年自身审计执业能力和需求,挑选与服务相关需求的内容学习。其他药学服务人员的继续教育和培训应结合企业能力,进行规划和实施。	3.4 执业药师每年参加继续教育公需课不得少于 30 学时,10 学分,专业课不得少于 60 学时,20 学分。执业药师应每年自身审计执业能力和需求,挑选与服务相关需求的内容学习。其他药学服务人员的继续教育和培训应结合企业能力,进行规划和实施。
4.1 药学服务设施设备要求	4.1.1 社区药店需设立特定药学服务区或药师工作室,提供用药咨询和专业指导服务,建立相对独立的以一个或一个以上座位的面对面交流服务空间。建议在处方药区设置并有明显标识,采取相应措施保护消费者隐私。	4.1.1 社区药店需设立特定药学服务区或药师工作室,提供用药咨询和专业指导服务,建立相对独立的一个或二个以上座位的面对面交流服务空间。建议在处方药区设置并有明显标识,应采取相应措施保护消费者隐私。	4.1.1 社区药店需设立特定药学服务区或药师工作室,提供用药咨询和专业指导服务,建立相对独立的二个或二个以上座位的面对面交流空间。建议在处方药区设置并有明显标识,应采取相应措施保护消费者隐私。	
			4.1.2 社区药店应设置消费者临时休息的区域和设施。	
		4.1.2 社区药店配备相应的疾病临床治疗指南、医药学参考书和工具书等图书和专业电子资料,为药学服务和消费者提供参考。	4.1.2 社区药店配备支持药学服务的软件系统以及相应的疾病临床治疗指南、中国国家处方集,临床药理学参考书或者其他药学工具书,近期出版的医药专业参考书籍,最新国家、地方政府所颁布的药品经营法规,或相关书籍与专业电子资料,供药学服务和消费者参考。	4.1.3 社区药店配备支持药学服务的软件系统以及相应的疾病临床治疗指南、中国国家处方集,临床药理学参考书或者其他药学工具书,近期出版的医药专业参考书籍,最新国家、地方政府所颁布的药品经营法规,或相关书籍与专业电子资料,供药学服务和消费者参考。

4. 药学服务能力		4.1.3 社区药店的药品陈列应满足疾病谱的需求，常设药学服务宣传栏，开展疾病预防和安全用药的宣传工作。宣传栏可采用固定或移动方式（如悬吊 KT 板、展板、易拉宝、海报形式等）。	4.1.3 社区药店的药品陈列应满足疾病谱的需求，常设药学服务宣传栏，开展疾病预防和用药安全的宣传工作。宣传栏可采用固定或移动方式（如悬吊 KT 板、展板、易拉宝、海报形式等）。	4.1.4 社区药店的药品陈列应满足疾病谱的需求，常设药学服务宣传栏，开展疾病预防和用药安全的宣传工作。宣传栏可采用固定或移动方式（如悬吊 KT 板、展板、易拉宝、海报形式等）。	
		4.1.4 社区药店应配备完好的、清洁卫生的药品调剂工具、拆零包装用品等。	4.1.4 社区药店应配备完好的、清洁卫生的药品调剂工具、拆零包装用品等。	4.1.5 社区药店应配备完好的、清洁卫生的药品调剂工具、拆零包装用品等。	
		4.1.5 经营中药饮片的社区药店，应配置处方调配和临时处方炮制的设备。	4.1.5 社区药店应配置中药处方调配和临时处方炮制的设备。还需配备切片机、打粉机，提供切片、打粉等服务。配备电动煎药设备，提供煎煮中药的服务。	4.1.6 社区药店应配置中药处方调配和临时处方炮制的设备。还需配备切片机、打粉机，提供切片、打粉等服务。配备电动煎药设备，提供煎煮中药的服务。	
		4.1.6 社区药店应配备消毒的体温计、血压计、体重计，皮尺和临时服用药品的饮水服务，以方便消费者使用。	4.1.6 社区药店应配备消毒的体温计、血压计、体重计、酒精、碘伏、纱布、镊子、创可贴、放大镜、老花镜、天平、皮尺和临时服用药品的饮水服务，以方便消费者使用。（这些红色不应该是必备的条件，可以依据企业情况去提供给消费者）	4.1.7 社区药店应配备消毒的体温计、血压计、体重计、一次性手套、酒精、碘伏、纱布、镊子、创可贴、放大镜、老花镜、天平、皮尺和临时服用药品的饮水服务。有条件的社区药店还可以提供法律允许范围内的物理检测、保健理疗设备，以方便消费者使用。	
	4.2 药学服务人员的基本胜任能力	4.2.1 所有的药学服务人员至少应掌握社区药店 60 种以上常见病对症荐药、用药指导和健康信息传播的执业能力。（见附录：社区药店常见病症目录）	4.2.1 所有的药学服务人员至少应掌握社区药店 80 种以上常见病对症荐药、用药指导和健康信息传播的执业能力。（见附录：社区药店常见病症目录）	4.2.1 所有的药学服务人员至少应掌握社区药店 100 种以上常见病对症荐药、用药指导和健康信息传播的执业能力。（见附录：社区药店常见病症目录）	
		4.2.2 药学服务应具备中西药指导、儿科用药指导、健康生活方式指导、药品说明书和检验报告解读技能，具备与消费者沟通和解决问题的技能。	4.2.2 药学服务应具备中西药指导、儿科用药指导、健康生活方式指导、药品说明书和检验报告解读技能，具备与消费者沟通和解决问题的技能。	4.2.2 药学服务应具备中西药指导、儿科用药指导、健康生活方式指导、药品说明书和检验报告解读技能，具备与消费者沟通，提供药学服务解决用药问题的技能。	
		4.2.3 执业药师调剂处方时，应认真审核处方，并给予消费者正确的用药指导。	4.2.3 执业药师调剂处方时，应认真审核处方，并给予消费者正确的用药指导。	4.2.3 执业药师调剂处方时，应认真审核处方，并给予消费者正确的用药指导。	
		4.2.4 企业应建立员工培训档案和考核成绩，内容包括本年度培训计划、培训记录、培训教材、参加人员、试卷。	4.2.4 企业应建立员工培训档案和考核成绩以及管理制度，内容包括本年度培训计划、培训记录、培训教材、参加人员、试卷。	4.2.4 企业应建立员工培训档案和考核成绩以及管理制度，内容包括本年度培训计划、培训记录、培训教材、参加人员、试卷。	
	4.3 药学	4.3.1 健康促进和疾病预	(a) 药学服务人员应提倡健康的生活型态，积极主动传播消费者的健康知识及参与疾病预防管理，促进社会消费者的身体健康。	(a) 药学服务人员应提倡健康的生活型态，积极主动传播消费者的健康知识及参与疾病预防管理，促进社会消费者的身体健康。	(a) 药学服务人员应积极主动传播消费者健康知识以及参与疾病的预防管理，提倡健康的生活型态，促进社会消费者的身体健康。
				(b) 社区药店应定期为消费者提供疾病科普知识、用	(b) 社区药店应定期为消费者提供疾病科普知识、用



服务的 工作 范围	防		药常识、疾病预防等方面的专栏宣传以及疾病日的宣传活动。	药常识、疾病预防等方面的宣传以及各有关疾病日的宣传教育活动。
		(b)社区药店为消费者提供用药指导和测量血压的服务。使用血压计时,提倡有规范的记录,包括消费者姓名、年龄、性别、测量值以及联系电话等基本信息。	(c)社区药店为消费者提供用药指导和测量血压的服务。使用血压计时,提倡有规范的记录,包括消费者姓名、年龄、性别、测量值以及联系电话等基本信息。	(c)社区药店应为消费者提供用药指导和测量血压的服务。使用血压计时,提倡有规范的记录,包括消费者姓名、年龄、性别、测量值以及联系电话等基本信息。
		(c)药学服务应确保仪器的使用质量,教会消费者正确使用并对测量结果给予科学指导意见(如血压计,血糖仪,妊娠诊断试纸等医疗器材)。	(d)药学服务应确保仪器的使用质量,教会消费者正确使用并对测量结果给予科学指导意见(如血压计,血糖仪,妊娠诊断试纸等医疗器材)。	(d)药学服务应确保仪器的使用质量,教会消费者正确使用并对测量结果给予科学指导(如血压计,血糖仪,妊娠诊断试纸等医疗器材)。
				(e)社区药店应提供社区公益性健康讲座和服务、医药咨询、新药介绍及健康便民服务,定期开展社区疾病预防和健康教育活动。
	4.3.2 自我药疗与消费者教育	(a)药学服务有责任依患者的不同小病,对消费者的自我药疗行为提供适当的咨询和指导服务。	(a)药学服务有责任依患者的不同小病,对消费者的自我药疗行为提供适当的咨询和指导服务。	(a)药学服务有责任依患者的不同小病,对消费者的自我药疗行为提供适当的咨询和指导服务。
		(b)药学服务人员需根据掌握的用药知识,询问消费者的病情主诉,给予正确选择和使用合适药品建议。	(b)药学服务人员需根据掌握的用药知识,询问消费者的病情主诉,给予正确选择和使用合适药品建议。	(b)药学服务人员需根据掌握的用药知识,询问消费者的病情主诉,给予正确选择和使用合适药品建议。
				(c)社区药店应定期为消费者发放由政府、合法的学术或行业团体、编写的自我药疗、自我保健等健康科普资讯,资讯内容要符合国家有关规定。
	4.3.3 指导正确使用药品和其他医疗保健产品	(a)提供所经营的国家基本药品目录品种的专业用药指导。	(a)提供所经营的国家基本药品目录品种的专业用药指导。	(a)提供所经营的国家基本药品目录品种的专业用药指导。
		(b)执业药师应为消费者提供合理用药指导和咨询服务,保证消费者咨询内容的隐私。	(b)执业药师应为消费者提供合理用药指导和咨询服务,保证消费者咨询内容的隐私。	(b)执业药师为消费者提供合理用药指导和咨询服务,保证消费者咨询内容的隐私。
		(c)调剂处方时,药学专业技术人员应让消费者得到全面的的信息及建议,让消费者能够安全、有效、合理地使用药品。	(c)调剂处方时,药学专业技术人员应让消费者得到全面的的信息及建议,让消费者能够安全、有效、合理地使用药品。	(c)调剂处方时,药学专业技术人员应让消费者得到全面的的信息及建议,让消费者能够安全、有效、合理地使用药品。
	4.3.4 健康管理与疾病管理	(a)为消费者提供营养指导、健康保健咨询和指导等服务。	(a)为消费者提供健康生活方式辅导、公共营养指导、和指导等服务。	(a)为消费者提供健康生活方式辅导和公共营养指导等服务。
		(b)建立有效的消费者药历,做好慢性病消费者的用药指导、用药教育、用药随访和电话回访。	(b)建立有效的消费者药历,做好慢性病消费者的用药指导、用药教育、用药重整、用药随访和电话回访。	(b)建立有效的消费者药历,做好慢性病消费者的用药指导、用药教育、用药重整、用药评估、用药随访

					和电话回访或居家药学服务。
				(c) 社区药店应定期为慢性病消费者举办预防疾病、健康生活、合理用药的讲座。	(c) 社区药店应定期为慢性病消费者举办预防疾病、促进健康、合理用药以及康复管理的讲座。
		4.3.5 药品不良反应的跟踪和上报	建立药学监护意识和药品不良反应登记和报告制度，积极收集消费者用药情况的信息，对于消费者使用药品过程中出现的不良反应，应该及时规范记录和上报相关部门。	建立药学监护认知，实施药品不良反应登记和报告制度，积极收集消费者用药情况的信息，对于消费者使用药品过程中出现的不良反应，应该及时规范记录和上报相关部门。	(a) 建立药学监护以及药学警戒建设制度，实施药品不良反应登记和报告制度，积极收集消费者用药情况信息，对于消费者使用药品过程中出现的不良反应，应该及时规范记录和上报相关部门。
					(b) 应设有专门的服务热线并公布于社会药店醒目处，对消费者意见或问题跟踪了解，收集消费者对本社会药店药品质量、服务质量的监督意见，并针对意见提出整改措施，具体落实，同时做好记录。

### 3.2.2 药学服务质量评估

建立药学服务体系是实施药学服务的基础，建立科学规范的药学服务质量考核指标是检验药学服务质量的关键。对药店员工和执业药师的服务考核应有所差异，体现在提供服务的问责制度上，对服务的要求越高，服务质量的考核相应承担更大的比例，以提高患者的满意度。药店其他员工也应具有一定考核比例，主要体现在协助执业药师提供药学服务的过程以及承担的相应工作。

社区药店员工可以承担以下工作，以提高执业药师服务的效率和质量。对其工作任务的要求见表 3-2。

- 采集患者信息规范
- 基本疾病问诊技能测试
- 患者基本信息采集能力
- 即时检测服务管理规范

表 3-2 药店员工（药学服务人员）协助执业药师工作的任务要求

通过与患者交流或采集患者基本信息，协助确认需要药品治疗管理服务的患者。
向有意愿参与药品治疗管理服务的患者讲解药店开展的药品治疗管理服务。
患者购药结账时将宣传单放进药品袋协助完成服务推广。
协助完成患者归档系统、安排预约、提醒电话、支持记录等。
协助准备患者就诊药师的资料；整理患者目前的用药清单；回顾和记录患者续方调剂率，以评估患者依从性；协助执业药师获取患者的实验室检查结果和其他医疗记录；有条件时监测生命体征、进行即时试验；确保药师服务区域整洁、有序且配备相关资料和设备。
协助患者填写表格确保其完整和准确。
收集数据并做好电脑录入，数据应包括患者的基本信息、生命体征和目前的用药，含 OTC、中药饮片和保健食品。
协助患者的随访工作，比如帮助患者登记参加患者援助项目、安排患者随访日程等事项。

制定执业药师服务指标是规范和检查其日常药学服务的实际能力以及创造效果呈现的价值。可以体现在以下方面。当执业药师涉足慢性病用药管理时，应对执业药师服务提出更具体的考核办法（见表 3-3、3-4 和 3-5），以提升患者对药师服务的满意度。

- 慢性病问诊技能
- 患者用药指导满意度
- 患者教育满意度
- 采血标准示范
- 测量血压示范
- 血压血糖谱监测
- 患者疾病风险评估
- 患者药历建档数
- 患者药历完整性和更新率

- 药品治疗管理及复诊率
- 患者用药清单
- 慢性病患者随访计划
- 药品治疗相关问题的记录
- 药学服务干预措施的有效性
- 患者依从性改善

表 3-3 执业药师服务对不同疾病药品治疗管理的质量指标（示例）

疾病	疾病管理基本质量指标
糖尿病	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 健康饮食和体育锻炼的依从性</li> <li>■ 自我监测血糖血压和记录的完成度</li> <li>■ 药品治疗（如胰岛素、口服降糖药）的依从性</li> <li>■ HBA1C &lt; 7%的患者比例</li> <li>■ 血压&lt; 130/80mmHg 的成人患者比例</li> <li>■ 70 岁以上高血压糖尿病患者≤140-150/90 的比例</li> <li>■ 高血压高血脂糖尿病患者控制血压血脂血糖达标的比例</li> <li>■ 自测血糖、接受每年眼底检查、血脂控制、流感疫苗和全面足部检查患者的比例</li> </ul>
高血压	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 健康饮食和体育锻炼的依从性</li> <li>■ 自我监测血压和记录的完成度</li> <li>■ 降压药品治疗的依从性</li> <li>■ 达到血压控制目标的患者比例。如： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ &lt;65 岁高血压患者的血压控制目标为&lt;140/90mmHg</li> <li>✓ ≥65 岁高血压患者的血压控制目标为&lt;150/90mmHg</li> <li>✓ 伴有糖尿病或肾脏疾病的高血压患者的血压控制目标为&lt;130/80mmHg</li> </ul> </li> </ul>
血脂异常	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 健康饮食和体育锻炼的依从性</li> <li>■ 他汀药品治疗或其他联合用药的依从性</li> <li>■ 达到目标血脂水平的患者比例</li> <li>■ 定期按药师处方医嘱到医院检查血脂水平的完成度</li> </ul>

根据不同患者某些危险因素和并发症、年龄、认知能力的差异，目标值不同。不同指南对相同临床情况的推荐目标值也存在微小差异。对于有认知障碍的患者而言，依从性目标和管理策略可能需要调整。

**患者疾病管理指标：**检验执业药师服务过程中教会慢性病患者自我管理的能力。

表 3-4 糖尿病患者管理评估表

糖尿病患者管理标准评估表		
患者姓名:	评分时间:	总分:
项目	评分项	得分
血糖仪	拥有一台血糖仪（优选无痛血糖仪）（5分）	
	学会规范使用血糖仪（5分）	
血糖监测	掌握不同血糖监测点的意义与要求（5分）	
	了解血糖控制标准，知道自己的血糖控制目标（3分）	
	按照专科药师要求进行定期血糖监测（2分）	
	月度不低于2-5个血糖谱（每个血糖谱不低于3-6次血糖监测，涵盖餐前餐后）（5分）	
	掌握睡前血糖监测的重要性，控制风险（5分）	
定期随访	按照专科药师规划每月不定期检查血压、血糖（5分）	
	每三个月检查糖化血红蛋白（5分）	
	每半年检查肝肾功能、血脂、尿蛋白，接受ASCVD风险评估（5分）	
	每年检查眼底、神经病变相关检查、血管B超、动脉硬化、心电图（5分）	
合理用药	科学规范用药，不使用不正规药品（如假劣药品）（2分）	
	严格按照要求，进行规范用药，了解所服用药品用法、用量。（3分）	
	了解并发症、合并症药品的用法用量，了解中医药的合理应用。（4分）	
	根据疾病需求适时使用胰岛素，定期更换胰岛素针头，知道轮换注射部位。（5分）	
	知道并发症危害，了解及时治疗的重要性，延缓或控制并发症的发生与发展（6分）	
饮食运动	认识饮食运动的重要性（1分）	
	可以严格按照专科药师要求进行饮食运动（5分）	
	了解规范饮食运动常识（1分）	
	可以给同伴讲述饮食运动控制的方法（3分）	
知识学习	可以定期参加糖尿病专科药师的健康教育课程（1分）	
	了解糖尿病五驾马车治疗重要性（2分）	
	能够根据所学内容应用到实际生活中（2分）	
	可以给同伴讲述五驾马车控制的重要性及要点，自己血糖控制的方法。（5分）	
生活态度	血糖及并发症控制良好，科学治疗。（5分）	
	乐观、积极，有正能量及同理心（1分）	
	心理健康，精神状态佳（1分）	
	有榜样气质，乐于沟通，乐于分享（3分）	

表 3-5 高血压患者管理评估表

高血压患者管理标准评估表		
患者姓名:	评分时间:	总分:
项目	评分项	得分
血压计	拥有一台血压计（优选臂式电子血压计或水银血压计）（5分）	
	学会规范使用血压计（5分）	
血糖监测	掌握监测血压的意义与要求（5分）	
	了解血压控制标准，知道自己的血压控制目标（3分）	
	按照专科药师要求定期进行血压监测（2分）	
	月度不低于2个血压谱（每个血压谱不低于6次血压监测，早晨和晚上）（5分）	
	掌握晨醒后血压监测的重要性，控制风险（5分）	
定期随访	按照专科药师规划每月不定期检查血压、血糖（5分）	
	每三个月测量一次体重（2分）	
	每半年检查血脂和糖化血红蛋白（3分）	
	每年进行ASCVD风险评估、超声心脏和颈动脉B超、心电图、肝肾功能（10分）	
合理用药	科学规范用药，不使用不正规药品（如假劣药品）（2分）	
	严格按照要求，进行规范用药，了解所服用药品用法、用量。（3分）	
	了解并发症、合并症药品的用法用量，了解中医药的合理应用。（4分）	
	根据疾病需求适时调整用药，知道不同季节血压波动情况。（5分）	
	知道并发症危害，了解及时治疗的重要性，延缓或控制并发症的发生与发展（6分）	
饮食运动	认识饮食运动的重要性（1分）	
	可以严格按照专科药师要求进行饮食和运动（5分）	
	了解规范饮食及运动常识（1分）	
	可以给同伴讲述饮食及运动控制的方法（3分）	
知识学习	可以定期参加心脑血管专科药师的健康教育和风险管理课程（1分）	
	了解血压对糖尿病及其他心脑血管疾病控制的重要性（2分）	
	能够根据所学内容应用到实际生活中（2分）	
	可以给同伴讲述血压控制的重要性及要点，自己血压控制的方法。（5分）	
生活态度	血压血脂及并发症控制良好，科学治疗。（5分）	
	乐观、积极，正能量以及同理心（1分）	
	心理健康，精神状态佳（1分）	
	有榜样气质，乐于沟通，乐于分享（3分）	

### 3.3 风险管理与质量改进

#### 3.3.1 药学服务风险管理

企业应该制订药学服务质量风险管理体系，及时发现用药风险的来源和出现安全隐患的环节，促进全体员工养成在经营的各个环节以及服务过程中的风险管理意识，以便在日常管理中及时采取必要的预防措施，防范用药差错和治疗风险的发生。

引发用药风险的因素存在于药品使用的全过程，一般来自药品采购、药品储存、效期管理、推荐用药、医师处方、处方调剂、剂量计算、药品标签、药品配送、监测误差、角色不明确、服务人员知识和技能偏差、服务人员过度劳累、药品信息系统、工具应用、用药指导、信息采集、用药清单、用药重整、用药评估、用药随访、解读指标、建议差错、患者教育、记录差错等。因此，患者的用药过程管理是执业药师管理的核心。

#### 3.3.2 药学服务质量改进

服务质量保证及持续的质量改进取决于企业领导作用的发挥及全员是否积极参与，企业是否有一支尽心尽责、承担质量改进的优秀团队，通过团队的共同努力完成质量改进的实施方案，明确员工和组织的质量目标以及团队成员之间的美好沟通。

企业高层管理人员应该深入体验和理解药学服务质量改进的路径，总结和归纳员工服务过程中出现或遇到的各种问题和困难，才能找到解决问题的办法。

改进服务人员的绩效管理办法是改变执业药师和药学服务人员服务行为的关键，而服务能力的体现不仅需要企业形成专业文化的氛围，倡导专业指导经营战略思想，促进高层管理人员的专业思维意识的提高，在经营过程中处处从专业思考入手解决实际问题，只有从企业负责人到各个管理部门负责人均形成药学服务模式战略转型的共识，才能将药学服务的专业化服务模式落实到全体人员和企业管理的方方面面。

系统建设合理的培训课程体系，激励专业人员努力完成必修课程，同时也需要创造实践机会和服务氛围，鼓励执业药师主动接触、真心服务患者，真正践行药学服务，与患者进行有效沟通，并从患者的用药体验获得更多的临床经验，不断提高药学服务质量和患者满意度，从而进一步提高社区药店的经营质量。

## 第四部分 附录

### 4.1 常见疾病谱与常见病症

#### 4.1.1 处方用药常见疾病谱（103种）

##### （1）呼吸系统疾病（3种）

- 支气管炎
- 哮喘
- 肺炎

##### （2）消化系统疾病（13种）

- 胃食管反流病
- 胃炎
- 消化性溃疡
- 急性肠胃炎
- 结肠炎
- 便秘
- 肠易激综合症
- 痔疮
- 脂肪肝
- 肝病（甲肝、乙肝、丙肝、戊肝）
- 胆囊炎
- 胆石症

##### （3）儿科疾病（14种）

- 小儿厌食症
- 小儿消化不良
- 小儿腹泻病
- 小儿感冒
- 小儿咳嗽
- 急性支气管炎
- 小儿肺炎
- 小儿急性咽炎
- 小儿急性扁桃腺炎
- 维生素缺乏症
- 微量元素缺乏症
- 小儿湿疹
- 蛔虫病
- 尿布疹

##### （4）疼痛与骨科病症（8种）

- 偏头痛
- 类风湿关节炎
- 骨关节炎(骨质增生)



- 骨质疏松症
- 肩周炎
- 颈椎病
- 腰椎间盘突出症
- 腰肌劳损
- 急性腰扭伤
- (5) 妇科疾病 (8 种)
- 细菌性阴道炎
- 霉菌性阴道炎
- 滴虫性阴道炎
- 老年性阴道炎
- 痛经
- 月经不调 (痛经、经量少、经量多)
- 更年期综合症
- 乳腺增生
- (6) 口腔疾病 (4 种)
- 口腔单纯性疱疹
- 口腔念珠菌感染
- 牙周炎
- 牙龈炎
- (7) 耳鼻喉疾病 (5 种)
- 急性中耳炎
- 鼻窦炎
- 过敏性鼻炎
- 急性扁桃腺炎
- 咽炎
- (8) 眼科疾病 (8 种)
- 过敏性结膜炎
- 急性结膜炎 (红眼病)
- 麦粒肿 (针眼)
- 干眼症
- 沙眼
- 视疲劳
- 白内障
- 青光眼
- (9) 皮肤疾病 (13 种)
- 体癣
- 足癣 (脚气)
- 灰指甲
- 单纯疱疹
- 带状疱疹
- 湿疹
- 荨麻疹
- 皮肤瘙痒症

- 神经性皮炎（慢性单纯性苔藓）
- 寻常座疮
- 脂溢性皮炎
- 接触性皮炎
- 痱子

（10）心脑血管疾病（7种）

- 高血压
- 高血脂症（血脂障碍）
- 心绞痛
- 冠心病
- 心力衰竭
- 心律失常
- 脑卒中

（11）内分泌疾病（4种）

- 甲状腺功能减退症
- 甲状腺功能亢进症
- 糖尿病
- 高尿酸血症与痛风

（12）泌尿系统疾病（4种）

- 尿道感染
- 前列腺增生
- 前列腺炎
- 勃起功能障碍

（13）中枢神经系统疾病（5种）

- 失眠（神经衰弱）
- 焦虑症
- 抑郁症
- 帕金森病
- 癫痫

（14）急救外科（5种）

- 烧伤
- 烫伤
- 冻疮
- 外伤（划伤、破口）
- 扭伤和挫伤

（15）其他（2种）

- 贫血
- 避孕

#### 4.1.2 自我药疗常见病症（15种）

- （1）普通感冒
- （2）流行性感
- （3）发热

- (4) 头痛
- (5) 咳嗽与咳痰
- (6) 恶心与呕吐
- (7) 腹痛
- (8) 腹泻
- (9) 胃肠气胀
- (10) 消化不良
- (11) 烧心
- (12) 腰背痛
- (13) 关节痛
- (14) 口腔溃疡
- (15) 头晕

## 4.2 服务与工作规范示例

### 4.2.1 处方调剂服务（示例）

**第一条** 处方调剂应当遵守国家有关法律、法规与规章，以及基本医疗保险制度等各项规定。执业药师是处方审核和调剂的第一责任人。

**第二条** 处方调剂包括处方审核、处方调配、复核交付和用药交待。执业药师应当凭医师处方调剂药品，无医师处方不得调剂。

**第三条** 处方审核包括处方的合法性审核、规范性审核和适宜性审核。

**第四条** 处方的合法性审核，包括处方来源、医师执业资格、处方类别。执业药师对于不能判定其合法性的处方，不得调剂。

**第五条** 处方的规范性审核，包括逐项检查处方前记、正文和后记是否完整，书写或印制是否清晰，处方是否有效，医师签字或签章与备案字样是否一致等。执业药师对于不规范处方，不得调剂。

**第六条** 处方的适宜性审核，应当包括如下内容：

- 处方医师对规定皮试的药品是否注明过敏试验，试验结果是否阴性；
- 处方用药与临床诊断是否相符；
- 剂量、用法和疗程是否正确；
- 选用剂型与给药途径是否合理；
- 是否重复给药，尤其是同一患者持二张以上处方；
- 是否存在潜在临床意义的药品相互作用、配伍禁忌；
- 是否存在特殊人群用药禁忌，如：妊娠及哺乳期妇女、婴幼儿及儿童、老年人等；
- 其他不适宜用药的情况。

**第七条** 对于存在用药不适宜情形的处方，应当告知处方医师，要求确认或者重新开具处方；

不得擅自更改或者自行配发代用药品。

**第八条** 处方审核合格后，执业药师依据处方内容调配药品，调配时应当做到：

- 按照处方上药品的顺序逐一调配；
- 药品配齐后，与处方逐条核对药品名称、剂量、规格、数量和用法用量，并准确书写标签；
- 对特殊管理药品及高危药品按规定登记；
- 同一患者持二张以上处方时，逐张调配，以免发生差错；
- 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；
- 调配后在外包装上分别贴上用药标签，内容包含：姓名、用法、用量、贮存条件等；对需要特殊贮存条件的药品，应当加贴或者加盖醒目提示标签。

**第九条** 调配中药饮片时，分剂量应当按“等量递减”、“逐剂复戥”的方法。有先煎、后下、包煎、冲服、烩化、另煎等要求的，应当另行单包并注明用法。调配好的中药饮片包装均应当注明患者姓名、剂数、煎煮方法、注意事项等内容。

**第十条** 药品交付前，执业药师应当核对调配的药品是否与处方所开药品一致、数量相符，有无错配、漏配、多配。药品交付时，执业药师应当核实交付，按处方顺序将药品逐个交与患者、患者家属或看护人，并按照处方或者医嘱进行用药交待与指导。

**第十一条** 处方调剂应当实行药品调配与复核交付双人核对制度。执业药师在完成处方调剂后，应当在处方上加盖专用签章或者签名。

#### 4.2.2 处方用药指导服务（示例）

**第一条** 执业药师应当主动对患者提供个性化的合理用药指导。内容包括：

- (一) 药品名称及数量；
- (二) 用药适应证；
- (三) 用药剂量：首次剂量和维持剂量。必要时需解释剂量如何折算、如何量取等；对于“必要时”使用的药品应当特别交待一日最大限量；
- (四) 用药方法：日服次数或间隔时间、疗程，特别是药品说明书上有特殊使用要求的，应当特别交待或演示，必要时在用药标签中标注；
- (五) 预期药品产生药效的时间及药效维持的时间；
- (六) 忘服或漏服药品的处理办法，关注患者的用药依从性；
- (七) 药品常见的不良反应，如何避免及应对方法；
- (八) 自我监测药品疗效的方法；
- (九) 提示不能同时使用的其他药品或饮食。

**第二条** 执业药师指导患者使用药品，应当做到：

- (一) 了解患者对医学和药品知识的掌握程度；
- (二) 辅导患者如何正确使用药品；
- (三) 确认患者是否已经了解指导建议；
- (四) 提醒患者应该注意的事项。

**第三条** 执业药师有责任和义务对患者提供用药咨询，通过直接与患者、家属交流，解答其用药疑问，介绍药品和疾病的常识。执业药师接受咨询时应当做到：

- (一) 注重礼仪，尊重患者隐私；
- (二) 了解患者日常用药情况，判断患者既往用药的正确性；
- (三) 使用通俗性语言；
- (四) 对首次使用该药品的、用药依从性差的及使用治疗指数低的药品的患者，应当提供书面的指导资料。

**第四条** 对购买非处方药的患者或消费者，执业药师有责任和义务提供专业指导，内容主要包括：

- (一) 询问近期疾病和用药情况；
- (二) 询问患者是否有药物禁忌证、过敏史等；
- (三) 对患者非处方药的选用给予建议与指导。

#### 4.2.3 慢性病用药管理服务（示例）

**第一条** 执业药师提供慢性病服务时，应秉承职业精神并恪守职业道德，积极主动参与慢性病的患者用药管理，为慢性病患者提供药学服务，促进患者治疗过程的合理用药，最终使患者用药达到治疗结局，减少患者药物不良事件的发生，减少患者的整体医疗费用。

**第二条** 执业药师提供慢性病用药管理服务，应包含以下步骤：

- (一) 采集患者个体的所有治疗相关信息包括疾病和用药信息；
- (二) 评估和确认患者是否存在药物治疗问题；
- (三) 与患者一起确定治疗目标，制订干预措施，并执行药学监护计划；
- (四) 对制订的治疗目标进行随访和进一步评估，以确保患者的药物治疗达到最佳效果。

**第三条** 开展患病用药管理服务的执业药师应当具备沟通技能和评估患者用药状况的实践技能。

**第四条** 执业药师应当在与患者建立互信关系的基础上，采集患者相关信息，建立药历。采集的信息包括：患者个人基本信息、目前病情与诊断、用药体验、疾病史、过敏史、药物治疗方案等。

**第五条** 执业药师与交流患者中记录的患者个人隐私应当予以保护。

**第六条** 执业药师采集患者信息后，应当对患者药物治疗的适宜性、有效性、安全性及用药依从性方面进行用药评估。

**第七条** 用药评估的内容应包括：判断患者所使用的药品是否与适应症相符合；评估患者的治疗效果，确认是否存在任何药物治疗问题。如发现药物治疗问题，应当按照药物治疗问题影响患者的严重和难易程度，依先后顺序解决。确认患者是否能够并愿意遵从医嘱服用药物。

**第八条** 执业药师应当针对患者的每种疾病，与患者共同确立治疗目标并拟定药学监护计划。

必要时，执业药师应当与患者和其主治医师互相讨论其治疗目标，并获得共识。

**第九条** 执业药师的干预措施应当针对患者个体的病情、药物相关需求和药物治疗问题并做好记录。

**第十条** 执业药师在执行药学监护计划时，应当拟定收集监测数据的时间表，确定需监测的临床指标，以评估患者药物治疗效果。

**第十一条** 执业药师在慢性病用药管理服务中，应当主动整理患者用药并提供患者用药清单，以便提醒患者用药以及就诊时与医师和药师沟通信息。

**第十二条** 执业药师进行患者疗效随访评估时，应当依据治疗目标，评估患者实际治疗结果，确定患者达到治疗目标的进度，判断患者的药物治疗是否存在任何安全性或用药依从性问题、是否有新的药物治疗问题发生。

**第十三条** 慢性病用药管理服务的记录应当包括：患者的主诉、临床客观指标、评估患者存在的药物治疗问题以及下一步药物治疗计划。执业药师应当鼓励患者、家属或看护者积极参与药物治疗和用药评估的全过程。

**第十四条** 慢性病用药管理服务以达到治疗目标为终点，整个过程必须是系统的，且可以持续执行。对于药品的用法、用量处于调整阶段以及其它需要特别关注的患者，执业药师应当加强随访，追踪用药成效。

**第十五条** 慢性病用药管理服务的重点对象包括：

- (一) 就医或变更治疗方案频繁者；
- (二) 多科就诊或多名医师处方者；
- (三) 患有 2 种以上慢性疾病者；
- (四) 服用 5 种以上药品者；
- (五) 正在服用高危药品或依从性差者；
- (六) 药品治疗费用较高者。

#### 4.2.4 药品不良反应监测工作规范（示例）

**第一条** 执业药师应当承担药品不良反应监测的责任，对使用药品进行跟踪，特别关注处于药品监测期和特殊人群使用的药品。发现药品不良反应时，应当及时记录、填写报表并按《药品不良反应报告和监测管理办法》的规定上报。

**第二条** 执业药师在日常用药指导和提供慢性病用药管理服务时，应当持有职业的敏锐性，特别关注患者新发生的疾病，仔细观察患者的临床症状和不良反应，判断患者新发生的疾病是否与药品的使用有关，一旦发现，应当及时纠正和上报。

#### 4.2.5 健康宣教工作规范（示例）

**第一条** 执业药师有责任和义务对公众宣传疾病预防和药品使用的知识，积极倡导健康生活方式，促进合理用药。

**第二条** 执业药师在社区中应当是健康信息的提供者，协助居民了解慢性疾病的危害性以及预防慢性疾病的重要性。

**第三条** 执业药师应当知晓国家和世界健康与疾病防控宣传日；关注和学习国家卫生行政部门定期发布的慢性疾病报告，了解本地区慢性疾病发病现状，有针对性地开展健康教育，为预防和控制慢性疾病的发生和流行发挥作用。

**第四条** 开展公众用药教育的形式包括：

- （一）开展用药相关的健康知识讲座，提供教育资料；
- （二）在社区和公共场所，为特殊人群提供用药相关教育；
- （三）发放患者用药咨询联系卡。联系卡包含对外联系方式、工作时间、建议咨询的内容、合理用药常识等。

**第五条** 执业药师可以通过适当的形式告知社区居民如何纠正不健康的生活方式（如控制体重、适当饮食、坚持锻炼以及戒烟等），预防、减少慢性疾病的发生。

**第六条** 执业药师应当在控制药物滥用方面发挥积极作用。严格执行特殊管理药品的管理制度，发现有药物滥用者应当及时告知其危害性。