

« دستورالعمل ارزشیابی داروخانه‌های کشور »

به منظور ارتقای کیفیت ارائه خدمات دارویی در داروخانه‌ها و شناسایی واحدهای فعالتر در زمینه ارائه این خدمات و به جهت تشویق و ایجاد انگیزه رقابت بیشتر در ارتقاء خدمات و رعایت حقوق شهروندان و تقویت روحیه نظارتی، این دستورالعمل تنظیم گردیده است. ضمن ابلاغ مراتب از کلیه موسسین محترم داروخانه انتظار می‌رود تا با تلاش خود ما را در ارتقاء خدمات دارویی یاری نمایند. بدیهی است داروخانه ملزم به حفظ و ثبت ارزشیابی عملکرد خود بوده و این ارزشیابی در درجه بندی داروخانه‌ها برای ارائه خدمات و تمدید پروانه تاسیس داروخانه موثر خواهد بود.

نحوه اجرا

۱) ارزشیابی از کلیه داروخانه‌های دایر در سراسر کشور هر سه ماه یکبار صورت گرفته و امتیازات تشویقی و تنبیهی در همان سال بر امتیاز ارزشیابی موثر خواهد بود.

۲) حداقل امتیاز ارزشیابی با لحاظ کردن امتیازات تشویقی و تنبیهی برای تمدید پروانه تاسیس داروخانه ۶۰۰ امتیاز (۶۰٪ نصاب) می‌باشد.

- در صورت عدم حضور مسئول فنی، داروخانه مجاز به اخذ تعرفه خدمات دارویی نمی‌باشد.
 - در صورت کسب امتیاز کمتر از نصاب (۴۰۰ تا ۶۰۰ امتیاز) داروخانه فقط مجاز به ارائه خدمات دارویی فقط مطابق فهرست دارویی مرکز بهداشتی درمانی (برنامه بیمه روستائی) خواهد بود.
 - در صورت کسب امتیاز کمتر از ۴۰ درصد نصاب داروخانه مجاز به ارائه خدمات دارویی و نسخه پیچی تا زمان رفع نواقص موجود و معرفی مسئول فنی واجد شرایط با نظر کمیسیون قانونی دانشگاه نخواهد بود.
- ۳) در صورت کسب امتیازات تشویقی (بدون امتیاز تنبیهی) و ۹۰ درصد امتیاز ارزشیابی (بدون احتساب امتیاز تشویقی)، با نظر دانشگاه داروخانه مورد نظر به عنوان داروخانه نمونه معرفی و با توجه به نیاز ارائه خدمات تخصصی به عنوان داروخانه منتخب و خاص دانشگاه معرفی می‌گردد.
- ۴) فرم ارزشیابی که به پیوست می‌باشد براساس ارزیابی شرایط فضا، پرسنل و ارائه خدمات دارویی و غیر دارویی و شرایط ساخت داروهای ترکیبی در داروخانه و نظر کارشناسی معاونت / مدیریت غذا و دارو دانشگاه است که مجموعاً ۱۰۰۰ امتیاز به شرح زیر را شامل می‌شود:

فضای داروخانه	۲۰۰ امتیاز
نحوه ارائه خدمات	۶۰۰ امتیاز
شرایط نگهداری دارو و لوازم در انبار	۵۰ امتیاز
شرایط ساخت داروهای ترکیبی	۵۰ امتیاز
نظر کارشناسی معاونت غذا و دارو	۱۰۰ امتیاز
مجموع امتیازات ارزشیابی	۱۰۰۰ امتیاز

*** امتیازات مثبت ارزشیابی (هر کدام ۵۰ امتیاز) ***

۱. فضای داروخانه
- افزایش مساحت کف و با در نظر گرفتن فضای مشاوره دارویی، پوشیدن روپوش برای داروخانه های دایر قبلی و نصب اتیکت مسئول فنی، مکانیزاسیون
۲. ارائه ثبت اطلاعات خدمات OTC در برنامه نرم افزاری
۳. ارائه به موقع اطلاعات نسخ بیمه و آزاد ثبت و عوارض ناخواسته دارویی به دانشگاه
۴. حضور فعال مسئول فنی
۵. هرگونه فعالیت که منجر به ارتقای کیفیت خدمات دارویی شود.

*** امتیازات منفی ارزشیابی (هر کدام ۵۰ امتیاز) ***

۱. عدم حضور فیزیکی مسئول فنی در ساعات مقرر
۲. عدم حضور فعال (علمی) مسئول فنی در ساعات مقرر
۳. نگهداری یا عرضه داروهای غیر مجاز در داروخانه
۴. نگهداری یا وجود داروهای تاریخ گذشته در داروخانه
۵. وجود تخلفات خاص در داروخانه، مانند عرضه غیر مجاز داروهای مخدر، روانگردان، سقط جنین و داروهای غیر OTC بدون نسخه معتبر
۶. پیچیدن نسخه و دریافت تعرفه در غیاب مسئول فنی
۷. انبوه سازی داروهای ترکیبی

« فرم ارزشیابی داروخانه در سال -----/سه ماهه ----- »

« دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ----- »

نام داروخانه : کد داروخانه:
نام و نام خانوادگی مؤسس : کد ملی مؤسس:
وضعیت ارائه خدمات دارویی : نیمه وقت صبح نیمه وقت عصر روزانه شبانه روزی
شماره و تاریخ مجوز تأسیس داروخانه :
شماره و تاریخ پروانه تأسیس داروخانه :
استان : شهرستان : بخش :
محل داروخانه واقع در : شهر : دهستان :
آدرس دقیق محل داروخانه :

تلفن داروخانه : فاکس: *E.MAIL*

کروکی دقیق محل داروخانه :

نوع داروخانه : حقیقی حقوقی (با ذکر نام)
 دولتی داخلی درمانگاهی خیریه
ساعات دقیق فعالیت داروخانه : ----- _ ----- **صبح** ----- _ ----- **عصر** ----- _ ----- **شب**

کد ملی و نام و نام خانوادگی مسئولین فنی تمام ساعات فعالیت داروخانه (با توجه به پروانه های مسئولیت فنی نصب شده در داروخانه) :

(۱) (۳)

(۲) (۴)

ملاحظات :

امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز	موضوع ارزشیابی در داروخانه	موضوع گزارش گیری در برنامه نرم افزاری مربوطه	ردیف
فضای داروخانه				
	۲	۱. نصب پروانه تأسیس معتبر	۱) نصب تابلوی پروانه تأسیس و مسئول فنی در داروخانه (۵ امتیاز)	۱
	۳	۲. نصب پروانه مسئول فنی معتبر		
	۲۰	۳. رعایت دمای مناسب برای نگهداری داروها	۲) رعایت شرایط نگهداری داروها در قفسه ($25 \pm 3^{\circ}\text{C}$) و یخچال ($5 \pm 3^{\circ}\text{C}$) (۴۰ امتیاز)	
	۱۰	۴. نگهداری داروها دور از تابش مستقیم آفتاب		
	۱۰	۵. نگهداری داروهای یخچالی در یخچال		
	۵	۶. دماسنج سالم و در جای مناسب نصب شده	۳) وجود دماسنج و دیتالاگر (۱۵ امتیاز)	
	۵	۷. دیتالاگر در یخچال		
	۵	۸. وجود مستندات دیتالاگر		
	۲۰	۹. رعایت نظافت و بهداشت عمومی (۲۰ امتیاز)	۴) رعایت نظافت و بهداشت عمومی (۲۰ امتیاز)	
	۱۰	۱۰. فضای کافی جلوی پیشخوان جهت حضور بیماران و وجود امکانات مناسب برای مراجعین مانند صندلی	۵) فضای کافی جلوی پیشخوان جهت حضور بیماران و مراجعین (منوط به اختصاص فضا جهت رعایت حقوق بیمار) (۱۰ امتیاز)	
	۱۰	۱۱. درج نام موسس	۶) تابلوی مناسب برای سردرب داروخانه (۲۰ امتیاز)	
	۱۰	۱۲. بدون تبلیغات		
	۱۰	۱۳. کپسول شارژ شده	۷) داشتن کپسول آتش نشانی (۱۰ امتیاز)	
	۱۰	۱۴. قفسه بندی و چیدمان مناسب دارو در داروخانه	۸) قفسه بندی و چیدمان مناسب دارو در داروخانه (۱۰ امتیاز)	
	۲۰	۱۵. فضای مشاوره با بیماران و محل مجزای ارائه خدمات	۹) فضای مشاوره با بیماران و محل مجزای ارائه خدمات (۲۰ امتیاز)	
	۱۰	۱۶. فضای تفکیک شده ساخت داروی ترکیبی در	۱۰) فضای تفکیک شده ساخت داروی ترکیبی در	

		داروخانه	داروخانه (۱۰ امتیاز)
	۵	۱۷. نصب ساعات فعالیت داروخانه در معرض دید عموم	۱۱) نصب ساعات فعالیت داروخانه در معرض دید عموم (۵ امتیاز)
	۲۰	۱۸. عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه	۱۲) عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه (۲۰ امتیاز)
	۵	۱۹. وجود تابلوی نسخه پیچی نداریم (هنگام عدم حضور مسئول فنی)	۱۳) وجود تابلوی نسخه پیچی نداریم (۵ امتیاز)
	۵	۲۰. نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه	۱۴) نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه (۵ امتیاز)
	۵	۲۱. نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه	۱۵) نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه (۵ امتیاز)
	۲۰۰	مجموع	
نحوه ارائه خدمات			
	۵۰	۱- حضور فیزیکی در داروخانه (در صورت نبودن مسئول فنی کسر ۱۰۰ امتیاز)	۲ ۱) حضور فعال مسئول فنی و مشاوره با بیمار (۱۰۰ امتیاز)
	۲۰	۲- زمان مشاوره با بیمار حداقل ۲ دقیقه	
	۱۰	۳- پاسخگویی به سئوالات بیماران (تلفنی، مکتوب، ...)	
	۲۰	۴- ارزیابی ماهانه فعالیت داروخانه	
	۵۰	۵- عدم وجود داروی غیرمجاز	۲) عدم وجود داروهای خارج از فهرست داروهای رسمی ایران و سایر اقلام غیرمجاز (طبق آیین نامه داروخانه ها) و عدم فروش آن (۱۰۰ امتیاز)
	۱۰	۶- عدم فروش آن	
	۱۰	۷- عدم دریافت دارو از شبکه غیرمجاز توزیع	
	۳۰	۸- عدم وجود سایر اقلام غیرمجاز	
	۱۰	۹- سرعت و دقت در نسخه پیچی (پایش نسخ بر اساس تداخلات دارویی، نسخه پیچی مناسب و مهر نمودن نسخه بیمار)	۳) روند مناسب نسخه پیچی (۵۰ امتیاز)
	۱۰	۱۰- عدم فروش دارو بدون نسخه معتبر	
	۱۰	۱۱- نسخه پیچی صحیح OTC	
	۱۰	۱۲- تحویل دارو با توجه به موجودی و یا فروش اضافی	
	۱۰	۱۳- عدم دخالت غیرمسئول فنی در نسخه پیچی	
	۱۰	۱۴- نسخه پیچی در زمان عدم حضور مسئول فنی	
	۱۰	۱۵- روپوش مسئول فنی و پرسنل هریک ۵ امتیاز	۴) پوشیدن روپوش و نصب اتیکت برای کلیه

	۱۰	۱۶- اتیکت مسئول فنی بر روپوش خود	شاغلین داروخانه (۲۰ امتیاز)
	۱۰	۱۷- قیمت گذاری صحیح دارو	۵) قیمت گذاری صحیح و رعایت تعرفه های مصوب حق فنی نسخ (۳۰ امتیاز)
	۱۰	۱۸- سایر ارقام	
	۱۰	۱۹- رعایت تعرفه ارائه خدمات	
	۱۰	۲۰- بسته بندی مجدد مناسب	۶) بسته بندی مجدد داروها (۳۰ امتیاز)
	۱۰	۲۱- برچسب زنی مناسب	
	۱۰	۲۲- تحویل بهداشتی دارو	
	۱۰	۲۳- نصب برچسب قیمت	۷) نصب برچسب قیمت بر اقلام غیر دارویی موجود در داروخانه (۲۰ امتیاز)
	۱۰	۲۴- فروش براساس قیمت مصوب	
	۱۰	۲۵- ضبط سوابق نسخ دارویی بیماران	۸) دارا بودن رایانه و ارائه خدمات مکانیزه به بیماران (۵۰ امتیاز)
	۱۰	۲۶- ثبت نسخ آزاد بیماران	
	۱۰	۲۷- اطلاعات دارویی و مشاوره مکانیزه	
	۲۰	۲۸- به روز بودن اطلاعات نسخ	
	۲۰	۲۹- وجود کتب یا منابع داروسازی مورد نیاز در داروخانه جهت به روزسازی اطلاعات ارائه شده به مراجعین و منابع مورد نیاز ساخت داروهای ترکیبی	۹) وجود کتب یا منابع داروسازی مورد نیاز در داروخانه جهت به روزسازی اطلاعات ارائه شده به مراجعین و منابع مورد نیاز ساخت داروهای ترکیبی (۲۰ امتیاز)
	۱۰	۳۰- نگهداری صحیح اسناد و مدارک خدمات داروخانه (فاکتور خرید اقلام دارویی و غیر دارویی،....)	۱۰) نگهداری صحیح اسناد و مدارک خدمات داروخانه (فاکتور خرید اقلام دارویی و غیر دارویی،....) (۱۰ امتیاز)
	۵۰	۳۱- حضور موسس حقیقی حداقل در یک شیفت فعالیت داروخانه (انجام وظایف طبق آیین نامه)	۱۱) حضور موسس حقیقی حداقل در یک شیفت فعالیت داروخانه (انجام وظایف طبق آیین نامه) (۵۰ امتیاز)
	۵۰	۳۲- عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه	۱۲) عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه (۵۰ امتیاز)
	۵	۳۳- بکارگیری تکنسین آموزش دیده	۱۳) رعایت شئون حرفه ای و اخلاقی توسط کلیه پرسنل داروخانه (۱۰ امتیاز)
	۵	۳۴- وضعیت ظاهری و برخورد مناسب با مراجعین ۵ امتیاز	
	۱۰	۳۵- همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر	۱۴) همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر (۱۰ امتیاز)
	۵	۳۶- صدور چک و تیادلات مالی داروخانه فقط به نام موسس	۱۵) همکاری مناسب با شرکتهای مجاز پخش دارو (۱۰ امتیاز)

	۵	۳۷- عدم مشارکت در ارائه تخفیفات دارویی	
	۱۰	۳۸- رعایت حقوق بیماران در داروخانه	۱۶) رعایت حقوق بیماران در داروخانه (۱۰ امتیاز)
	۲۰	۳۹- رعایت ساعات فعالیت داروخانه	۱۷) رعایت ساعات فعالیت داروخانه (۲۰ امتیاز)
	۱۰	۴۰- همکاری با بازرسین دانشگاه در پاسخ به سوالات و بازدید مکانهای مختلف داروخانه	۱۸) همکاری با بازرسین دانشگاه در پاسخ به سوالات و بازدید مکانهای مختلف داروخانه (۱۰ امتیاز)
	۶۰۰	مجموع	
محل ساخت داروهای ترکیبی			
۳	۵	۱- وجود مهر و امضای داروساز مسئول روی برچسب فرآورده	۱) ساخت و کنترل نهایی فرآورده توسط داروساز مسئول (۱۵ امتیاز)
	۱۰	۲- ساخت و نظارت توسط مسئول فنی	
	۵	۳- رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی	۲) رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی (عدم تداخل با وظایف محوله مسئول فنی) (۵ امتیاز)
	۵	۴- وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت	۳) وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت (۵ امتیاز)
	۵	۵- خرید از منابع معتبر	۴) مواد اولیه برای ساخت (۱۰ امتیاز)
	۲	۶- نگهداری مناسب مواد اولیه	
	۳	۷- رعایت تاریخ انقضا مواد اولیه	
	۵	۸- برچسب زنی مناسب	۶) برچسب زنی مناسب (ذکر تاریخ ساخت فرآورده، ترکیبات، دستور مصرف و شرایط نگهداری و نام سازنده و نام داروخانه) (۵ امتیاز)
	۵	۹- نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه	۷) نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه (۵ امتیاز)
	۵	۱۰- عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فرآورده	۸) عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فرآورده (کنترل تاریخ ساخت فرآورده های موجود) (۵ امتیاز)
	۵۰	مجموع	
انبار دارو و لوازم			
۴	۱۰	۱- قفسه بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم	۱) قفسه بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم (۱۰ امتیاز)

۱۵	۲- نگهداری داروها در دمای مناسب	۲) نگهداری داروها در دمای مناسب دمای مناسب 2 ± 25 درجه سانتیگراد (۱۵ امتیاز)
۵	۳- وجود دماسنج در انبار	۳) وجود دماسنج در انبار (۵ امتیاز)
۱۰	۴- عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران ولوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار	۴) عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران ولوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار (۱۰ امتیاز)
۱۰	۵- قابل نظافت بودن کف انبار	۵) قابل نظافت بودن کف انبار (۱۰ امتیاز)
۵۰	مجموع	
۱۰۰	۱) همکاری با معاونت‌های غذا و دارو در انجام اطلاع‌رسانی و ثبت اطلاعات نسخ بیمه و آزاد و عوارض ناخواسته دارویی و یا سایر فعالیتها که به ارتقاءخدمات دارویی منجر می‌گردد	۱) همکاری با معاونت‌های غذا و دارو در انجام اطلاع‌رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی و یا سایر فعالیتها که به ارتقاءخدمات دارویی منجر می‌گردد (با تایید معاونت غذا و دارو و ارائه مستندات) (۱۰۰ امتیاز)
۱۰۰۰	جمع کل امتیازات	

نظر بازرسین:

ارزش ریالی داروهای غیر مجاز کشف شده داروخانه (طبق لیست پیوست)

ارزش ریالی داروهای تاریخ گذشته کشف شده داروخانه (طبق لیست پیوست)

امتیازات تشویقی داروخانه (امتیاز کسب شده با قید موضوع):

- ۱
- ۲
- ۳

امتیازات تنبیهی داروخانه (امتیاز کسب شده با قید موضوع):

- ۱
- ۲
- ۳

تذکر شفاهی با قید در صورتجلسه
 اخطار کتبی به موسس یا مسئول فنی

توضیحات: در مورد نحوه پیگیری تخلف

□ ارجاع به مراجع ذی صلاح با قید نام مرجع

و سایر توضیحات:

مهر داروخانه
و امضای مسئول فنی

امضای بازرسین

تأیید معاون غذا و دارو
دانشگاه علوم پزشکی