

## دستورالعمل ارزشیابی داروخانه های کشور

به منظور ارتقای کیفیت ارائه خدمات دارویی در داروخانه ها 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 مؤسسين محترم داروخانه انتظار می رود 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 داروخانه ها برای ارائه خدمات و تمدید پروانه تاسیس داروخانه مؤثر خواهد بود.

نحوه اجرا

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

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

- در صورت عدم حضور مسئول فنی، داروخانه مجاز به اخذ تعرفه خدمات دارویی نمی باشد.
- 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 ۲ نسخه پیچی تا زمان رفع نواقص موجود و معرفی میثول فنی واجد شرایط با نظر کمیسیون قانونی ماده ۲۰ قانونی دانشگاه نخواهد بود.

(۳) در صورت کسب امتیازات تشویقی (بدون امتیاز تنبیهی) و ۹۰ درصد امتیاز ارزشیابی (بدون احتسای امتیاز تشویقی) با نظر دانشگاه داروخانه مورد نظر به عنوان داروخانه نمونه معرفی و با توجه به نصاب ارائه خدمات تخصصی به عنوان داروخانه منتخب و خاص دانشگاه معرفی می گردد.

(۴) فرم ارزشیابی که به پیوست می باشد بر اساس ارزیابی شرایط فضاء پرسنل و ارائه خدمات دارویی و غیردارویی 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 می شود:

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
<b>مجموع امتیازات ارزشیابی</b>	<b>۱۰۰۰</b>

❖ امتیازات ارزشیابی (هرکدام ۵۰ امتیاز)

- ۱- فضای داروخانه  
افزایش مساحت کف و با در نظر گرفتن 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 ناخواتسه دارویی به دانشگاه.
- ۴- حضور فعال مسئول فنی
- ۵- هرگونه فعالیت که منجر به ارتقای کیفیت خدمات دارویی شود.

❖ امتیازات منفی ارزشیابی (هرکدام 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 غیرمجاز در داروخانه
- ۴- نگهداری یا وجود داروهای تاریخ گذشته در داروخانه
- ۵- وجود تخلفات خاص در داروخانه، مانند عرضه غیرمجاز 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 جهرم

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 تاسیس داروخانه:  
 شماره و تاریخ پروانه تاسیس داروخانه:  
 استان: شهرستان: بخش:  
 محل داروخانه واقع در :  
 دهستان: شهر: روستا:  
 آدرس دقیق محل داروخانه:  
 تلفن داروخانه: فاکس: EMAIL:  
 کروکی دقیق محل داروخانه:

نوع داروخانه  حقیقی  دولتی  داخلی درمانگاهی  خیریه  حقوقی (با ذکر نام)  
 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:

ردیف	موضوع گزارش گیری در برنامه نرم افزاری مربوطه	موضوع ارزشیابی در داروخانه	حداکثر امتیاز	امتیاز کسب شده
<b>فضای داروخانه</b>				
۱	۱) نصب تابلوی پروانه تاسیس و مسئول فنی در داروخانه (۵ امتیاز)	۱. نصب پروانه تاسیس معتبر	۲	
		۲. نصب پروانه مسئول فنی معتبر	۳	
	۲) رعایت شرایط نگهداری داروها در قفسه (۲۵±۲) و یخچال (۵±۳) (۴۰ امتیاز)	۳. رعایت دمای مناسب برای نگهداری داروها	۲۰	
		۴. نگهداری داروها دور از تابش مستقیم آفتاب	۱۰	
۳	وجود دماسنج و دیتالاگر (۱۵ امتیاز)	۵. نگهداری داروهای یخچالی در یخچال	۱۰	
		۶. دماسنج سالم و در جای مناسب نصب شده	۵	
		۷. دیتالاگر در یخچال	۵	
		۸. وجود مستندات دیتالاگر	۵	
	۴) رعایت نظافت و بهداشت عمومی (۲۰ امتیاز)	۹. رعایت نظافت و بهداشت عمومی (۲۰ امتیاز)	۲۰	
۵	۵) فضای کافی جلوی پیشخوان جهت حضور بیماران و مراجعین (منوط به اختصاص فضا جهت رعایت حقوق بیمار) (۱۰ امتیاز)	۱۰. فضای کافی جلوی پیشخوان جهت حضور بیماران و وجود امکانات مناسب برای مراجعین مانند صندلی	۱۰	
		۱۱. درج نام مؤسس	۱۰	
۶	۶) تابلوی مناسب برای سردرب داروخانه (۲۰ امتیاز)	۱۲. بدون تبلیغات	۱۰	
		۱۳. کیپسول شارژ شده	۱۰	
۷	داشتن کیپسول آتش نشانی (۱۰ امتیاز)	۱۳. کیپسول شارژ شده	۱۰	
۸	قفسه بندی و چیدمان مناسب دارو در داروخانه (۱۰ امتیاز)	۱۴. قفسه بندی و چیدمان مناسب دارو در داروخانه	۱۰	
۹	فضای مشاوره با بیماران و محل مجزای ارائه خدمات (۲۰ امتیاز)	۱۵. فضای مشاوره با بیماران و محل مجزای ارائه خدمات	۲۰	
۱۰	فضای تفکیک شده ساخت داروی ترکیبی در داروخانه (۱۰ امتیاز)	۱۶. فضای تفکیک شده ساخت داروی ترکیبی در داروخانه	۱۰	
۱۱	نصب ساعات فعالیت داروخانه در معرض دید عموم (۵ امتیاز)	۱۷. نصب ساعات فعالیت داروخانه در معرض دید عموم	۵	
۱۲	عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه (۲۰ امتیاز)	۱۸. عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه	۲۰	
۱۳	وجود تابلوی نسخه پیچی نداریم (۵ امتیاز)	۱۹. وجود تابلوی نسخه پیچی نداریم (هنگام عدم حضور مسئول فنی)	۵	
۱۴	نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه (۵ امتیاز)	۲۰. نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه	۵	
۱۵	نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه (۵ امتیاز)	۲۱. نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه	۵	
	<b>مجموع</b>		<b>۲۰۰</b>	

امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز	موضوع ارزشیابی در داروخانه	موضوع گزارش گیری در برنامه نرم افزاری مربوطه	ردیف
نحوه ارائه خدمات				
	۵۰	۱. حضور فیزیکی در داروخانه (در صورت نبودن مسئول فنی کسر ۱۰۰ امتیاز)	۱) حضور فعال مسئول فنی و مشاوره با بیمار (۱۰۰ امتیاز)	۲
	۲۰	۲. زمان مشاوره با بیمار حداقل ۲ دقیقه		
	۱۰	۳. پاسخگویی به سوالات 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		
	۱۰	۱۶. اتیکت مسئول فنی بر روپوش خود	۴) پوشیدن روپوش و نصب اتیکت برای کلیه 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 اقلام		
	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 بر اساس قیمت مصوب		
	۱۰	۲۵. ضبط سوابق نسخ دارویی بیمه 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 روز رسانی اطلاعات ارائه شده به مراجعین و منابع مورد نیاز ساخت داروهای ترکیبی	۹) وجود کتب یا منابع داروسازی مورد نیاز در داروخانه جهت به روز رسانی 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 غیردارویی،...)	۱۰. نگهداری صحیح اسناد و مدارک خدمات داروخانه (فاکتور خرید اقلام دارویی و غیردارویی،...)	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 امتیاز
۵۰	۳۲. عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه	۱۲. عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه (۵۰ امتیاز)	۵۰ امتیاز
۵	۳۳. بکارگیری تکنسین آموزش دیده	۱۳. رعایت شئون حرفه ای و اخلاقی توسط کلیه پرسنل داروخانه (۱۰ امتیاز)	۵ امتیاز
۵	۳۴. وضعیت ظاهری و برخورد مناسب با مراجعین ۵ امتیاز		۵ امتیاز
۱۰	۳۵. همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر	۱۴. همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر (۱۰ امتیاز)	۱۰ امتیاز
۵	۳۶. صدور چک و تبادلات مالی داروخانه فقط به نام موسس	۱۵. همکاری مناسب با شرکتهای مجاز پخش دارو (۱۰ امتیاز)	۵ امتیاز
۵	۳۷. عدم مشارکت در ارائه تخفیفات دارویی		۵ امتیاز
۱۰	۳۸. رعایت حقوق بیماران در داروخانه	۱۶. رعایت حقوق بیماران در داروخانه (۱۰ امتیاز)	۱۰ امتیاز
۲۰	۳۹. رعایت ساعات فعالیت داروخانه	۱۷. رعایت ساعات فعالیت داروخانه (۲۰ امتیاز)	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)	۱۰ امتیاز
۶۰۰	مجموع		

### محل ساخت داروهای ترکیبی

۳	۱) ساخت و کنترل نهایی فرآورده توسط داروساز مسئول (۱۵ امتیاز)	۱- وجود مهر و امضای مسئول روی برچسب فرآورده	۵ امتیاز	
	۲) رعایت زمان ساخت داروهای ترکیبی (عدم تداخل با وظایف محوله مسئول فنی) ۵ امتیاز	۲- ساخت و نظارت توسط مسئول فنی	۱۰ امتیاز	
		۳- رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی	۵ امتیاز	
	۳) وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت (۵ امتیاز)	۴- وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت	۵ امتیاز	
		۴) مواد اولیه برای ساخت (۱۰ امتیاز)	۵. خرید از منابع معتبر	۵ امتیاز
			۶. نگهداری مناسب مواد اولیه	۲ امتیاز
	۶) برچسب زنی مناسب (ذکر تاریخ ساخت فرآورده، ترکیبات، دستور مصرف و شرایط نگهداری و نام سازنده و نام داروخانه) (۵ امتیاز)	۷. رعایت تاریخ انقضاء مواد اولیه	۳ امتیاز	
		۸. برچسب زنی مناسب	۵ امتیاز	
	۷) نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه (۵ امتیاز)	۹. نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه	۵ امتیاز	

	۵	۱۰. عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فراورده	۸) عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فراورده (کنترل تاریخ ساخت فراورده ای موجود) (۵ امتیاز)	
	۵۰	مجموع		
<b>انبار دارو و لوازم</b>				
	۱۰	۱. قفسه بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم	۱) قفسه بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم (۱۰ امتیاز)	۴
	۱۵	۲. نگهداری داروها در دمای مناسب	۲) نگهداری داروها در دمای مناسب دمای مناسب $25 \pm 2$ درجه سانتی گراد (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 و لوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار	۴) عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران و لوازم 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 معاونت های غذا و دارو در انجام رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی و یا سایر فعالیتها که به ارتقاء خدمات دارویی منجر می گردد.	۱) همکاری با معاونت های غذا و دارو در انجام اطلاع رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی و یا سایر فعالیتها که به ارتقاء خدمات دارویی منجر می گردد. (با تایید معاونت غذا و دارو ارائه مستندات) (۱۰۰ امتیاز)	
	۱۰۰۰	جمع کل امتیازات		

نظر بازرسین:

ارزش ریالی داروهای غیرمجاز 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

توضیحات: در مورد نحوه پیگیری تخلف

- تذکر شفاهی با قید در صورتجلسه
- اخطار کتبی به موسس یا مسئول فنی
- ارجاع به مراجع ذی صلاح با قید نام مرجع

و سایر توضیحات: .....

**مهر داروخانه و امضای مسئول فنی**

**امضای بازرسین**

**تایید معاون غذا و دارو  
دانشگاه علوم پزشکی جهرم**