

DB 3410

安徽省黄山市地方标准

DB 3410/T 46—2024

社区药学服务站建设与服务规范

Construction and service specification for community pharmacy service station

2024 - 12 - 12 发布

2025 - 01 - 01 实施

黄山市市场监督管理局 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 总体要求	1
5 建设要求	1
6 服务要求	2
7 日常管理	4
8 监督评价与改进	5
附录 A（资料性） 社区药学服务站建设标准	6
附录 B（资料性） 社区药学服务站评定表	7
附录 C（资料性） 社区药学服务站服务项目	8
附录 D（规范性） 社区药学服务站标识标牌	10

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专利的责任。

本文件由黄山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：中量大黄山高质量发展研究院有限公司、黄山市知识产权公共服务中心、黄山市市场监督管理局、黄山市屯溪区市场监督管理局、黄山市计量检定测试所、黄山市徽州区市场监督管理局、黄山市休宁县市场监督管理局、黄山市黄山区市场监管局、黄山市市场监管综合行政执法支队、中国计量大学、黄山国胜大药房连锁有限公司、黄山同春大药房连锁有限公司、上海华氏大药房黄山总店有限公司。

本文件主要起草人：朱诚、胡燕、谢羽、许方东、汪飞跃、汪燕燕、蔡冲、叶倩、梅洵、李雯、刘文杰、王大为、汪鑫、张妮、黄洁。

社区药学服务站建设与服务规范

1 范围

本文件规定了社区药学服务站的总体要求、建设要求、服务要求、日常管理、监督评价与改进等内容。

本文件适用于社区药学服务站的建设和服务工作的开展。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区药学服务 community pharmacy service

工作人员运用药学专业知识和技能,为社区群众提供药械科普宣传、药械使用安全指导、药学咨询、药学知识讲座、家庭过期失效药品回收、用药档案管理等公益性药学服务。

3.2

社区药学服务站 community pharmacy service station

是以所在的社区零售药店为创建主体,以满足人民群众基本用药需求为核心,为群众提供“零”距离“一站式”药学服务的站点。

3.3

药学服务志愿者 pharmaceutical service volunteer

自愿进行药学服务的人员,包括药学技术人员以及其他经培训合格的社区工作者、社区网格者、养老机构工作人员等。

4 总体要求

4.1 应坚持“便民、利民、惠民”和“安全、规范、长效”原则。

4.2 遵循“以人为本、政府引导、社会参与”的原则,为群众提供专业、优质、安全、人性化的公益性药学服务。

4.3 发挥社区零售药店的便民效果、服务效果、科普效果,当好“家庭药师”、用好“家庭药箱”、建好“家庭药房”。

4.4 建立集药械科普宣传、药械使用安全指导、药学咨询、药学安全知识讲座、家庭过期失效药品回收、用药档案管理等为主的持续、高效、惠民的“一站式”药学服务体系。

5 建设要求

5.1 资格要求

5.1.1 具备药械零售相关资质，应有开展相关服务所具备的资质条件，符合药品及医疗器械经营质量管理规范的相关要求。

5.1.2 新办药店建设社区药学服务站的资格应结合实际情况判定。

5.1.3 申报前2年内无曾因药械问题受过行政处罚或刑事处罚（免予处罚的除外）。

5.1.4 符合社区药学服务站建设标准(见附录A)，经主管部门评定达标(见附录B)后予以设立。

5.2 硬件要求

5.2.1 经营面积应大于80 m²，设有与经营规模品种相适应的药学服务区域。

5.2.2 具有较强的药学服务能力，服务项目的总数量应在15个以上（见附录C）。

5.2.3 应配备与药学服务项目相适应的设施设备。

5.2.4 有条件的社区药学服务站，宜建立信息化药学服务管理。

5.3 人员要求

5.3.1 应有依法经过资格认定的药学技术人员2人以上(含2人)，其中执业药师1人以上(含1人)。

5.3.2 工作人员应经过培训上岗，应熟悉药学服务相关的操作规范和管理制度，并每年开展药学专业基础知识培训。

5.4 制度要求

5.4.1 应制定药学服务项目的操作规范和管理制度，并明确药学服务具体内容、服务时间、服务频次、收费情况、特别提示等。

5.4.2 应在店内显著位置公开药学服务相关的管理制度、服务项目、注意事项、人员情况等。

5.5 标志标识

5.5.1 营业场所内外醒目位置设置统一“社区药学服务站”标识(见附录D)。药学服务区域有易于识别的标识标志。

5.5.2 药品分类标识、价格标签等醒目准确。

6 服务要求

6.1 药品

6.1.1 用药指导

6.1.1.1 应以药品说明书、医生处方等为依据提供用药指导服务。

6.1.1.2 应主动了解用药者的病情、病史、用药情况、过敏史等，准确提供用药指导，经评估后发现患者存在用药不适宜问题的，应提出用药方案调整建议，必要时建议患者医院就诊。

6.1.1.3 正确介绍药品的用法用量、注意事项、禁忌症等内容，并提醒购药群众注意用药过程中可能出现的不良反应。

6.1.2 药品拆零销售

6.1.2.1 开展药品拆零销售，拆零工作台及工具应保持清洁、卫生，防止交叉污染。

6.1.2.2 应做好拆零销售记录，包括拆零起始日期、药品的通用名称、规格、批号、生产厂商、有效期、销售数量、销售日期、分拆及复核人员等内容。

6.1.3 过期失效药品回收

6.1.3.1 应为家庭或个人提供过期失效药品回收服务。

6.1.3.2 应指定专人负责过期失效药品的回收管理，回收药品应用专用箱集中统一存放，并做好过期失效药品回收记录，记录包括药品名称、规格、数量、有效期及回收时间等。

6.1.3.3 应定期将回收的药品进行无害化统一销毁，并完善过期失效药品销毁记录。

6.1.4 用药随访

6.1.4.1 应在顾客购买药品后适时进行回访，跟踪顾客用药情况及反应，指导顾客合理用药并提供后续服务。

6.1.4.2 应对购买慢性病药品的顾客进行定期随访，长期购买慢性病药品的顾客应提供上门药学服务。

6.1.5 药品不良反应

患者出现药品不良反应时，应根据具体情况及时告知患者停止用药，或立即就医。

6.2 用械指导

6.2.1 应以医疗器械说明书为依据，详细告知顾客有关医疗器械的使用方法、安全知识和注意事项等。

6.2.2 确有必要，应进行用械现场演示，为顾客提供用械指导服务。

6.3 科普咨询

6.3.1 电话咨询

应在社区药学服务站公示咨询电话及时接听，根据顾客的需要进行解答。

6.3.2 网络咨询

宜提供互联网咨询服务，并对顾客咨询问答进行回复。

6.3.3 医药书刊查阅

宜配备医药相关工具书籍和数据查询设备，为群众提供药械产品信息检索、医药书刊查阅服务。

6.3.4 安全知识讲座

应邀请药师、医生等进行安全药械知识讲座，并做好讲座组织和讲座资料归档工作。

6.4 其他服务

6.4.1 医疗器械校准及维修代办

6.4.1.1 应如实告知顾客医疗器械的保修年限、维修途径，提醒顾客保管好购物凭证。

6.4.1.2 宜提供个人自用医疗器械校准、维修代办服务。

6.4.2 送药寻药服务

6.4.2.1 根据群众需求和配送能力，符合药品配送要求的应配送。

6.4.2.2 宜开展网订店送，电订店送服务。

6.4.2.3 宜为高龄老人、行动不便等有特殊购药需求群众提供上门服务。

6.4.2.4 对群众急需、零售药店和医疗机构无法提供的药品，可代为联系。

6.4.3 中药服务

6.4.3.1 宜为顾客提供中药打粉、中药切片、中药代煎等服务。

6.4.3.2 宜提供中药饮片陈列展示和中药识别活动。

6.4.4 健康指标检测

6.4.4.1 应提供身高、体重、血压计等测量设备供顾客自助测量身高、体重和血压。

6.4.4.2 有条件的服务站可提供血糖、血氧浓度等自主监测项目，并对监测结果提供相应的参考意见。

6.4.5 志愿者服务

宜组建“志愿服务队”“工会服务队”或其他服务队参与社区药学服务站的公益服务活动。

7 日常管理

7.1 营业时间

宜设置夜间服务窗口或夜间售药电话，实现24h药品供应，满足顾客夜间购药需求。

7.2 人员管理

7.2.1 职业道德

7.2.1.1 遵纪守法、依法经营，贯彻落实行政主管部门及本站点关于药学服务的方针政策和制度。

7.2.1.2 尊重客人、诚信待客，履行药学服务的职业职责，加强药店员工培训，不诱导消费者囤积药品或保健品代替药品。

7.2.1.3 应对涉及群众隐私的数据信息保密。

7.2.2 行为要求

7.2.2.1 工作人员应统一着装、佩戴胸卡、穿戴整洁，保持良好的个人卫生。

7.2.2.2 应秉持主动、热情、耐心、周到、顾客至上的服务理念。

- 7.2.2.3 应尊重顾客、平等待客，以标准规范的服务行为为顾客提供药学服务。
- 7.2.2.4 对老、弱、病、残、孕及有困难的顾客，应主动帮助，提供细致周到的药学服务。
- 7.2.2.5 诚信待客，履行药学服务的职业职责，自觉维护社区药学服务站信誉和消费者的合法权益。

7.3 档案管理

- 7.3.1 档案应包括顾客的一般资料及家族病史、不良嗜好、过敏史、历次用药时间、药品名称、剂量等，有条件的社区药学服务站可一并记录患者血压、血脂、血糖、血氧浓度等指标及测量时间。
- 7.3.2 建立档案应经顾客本人同意并对顾客的个人信息保密，不得以顾客信息谋取利益。
- 7.3.3 宜建立慢性病顾客档案与个人药物使用档案。
- 7.3.4 宜建立药品不良反应监测报告年度档案。

8 监督评价与改进

- 8.1 应建立顾客投诉处理机制，畅通投诉渠道，妥善处理顾客投诉，留存记录，采取措施消除影响。
- 8.2 应接受政府和社会各界人士的监督。定期开展顾客满意度、活跃度调查，对药学服务进行评价，并根据结果改进。
- 8.3 有下列情形之一的，应取消社区药学服务站资格。
 - 8.3.1 经营使用假劣药品，经查实具有主观故意，或造成严重恶劣影响的。
 - 8.3.2 因突发事件、投诉举报等处置不当，造成不良影响或负面舆情的。
 - 8.3.3 监督检查中发现严重违法违规行为的。
 - 8.3.4 其他不符合建设标准的。

附 录 A
(资料性)
社区药学服务站建设标准

序号	基本要求	建设标准
1	资质齐全	具备药械零售相关资质，以及开展相关服务所具备的资质条件；符合药品及医疗器械经营质量管理规范的相关要求。
2	合法合规	规范开展药品经营行为和各项药学服务。无以社区药学服务站名义，从事非法诊疗、变相推销等违法违规行。2年内无曾因药械问题受过行政处罚或者刑事处罚（免于处罚的除外）。
3	硬件齐备	经营面积应大于80平方米，设有与经营规模品种相适应的药学服务区域。
4	人员专业	应有依法经过资格认定的药学技术人员2人以上（含2人），其中执业药师1人以上（含1人）；相关人员应经过培训，熟悉药学服务相关的操作规范和管理制度，并每年开展药学专业基础知识培训。
5	制度完善	具备开展药学服务项目的操作规范和管理制度，并明确药学服务具体内容、服务时间段、服务频次、收费情况、特别提示等；相关内容在店内公开。
6	标识显著	药学服务区域有易于识别的标识标志。药学服务相关的管理制度、服务项目、注意事项、人员情况等应在店内显著位置公示。
7	项目多样	具有较强的药学服务能力。根据当地群众需求，提供药学服务项目15个以上。
8	服务活跃	群众对药学服务较为认可，服务活跃度高，月均服务达到100人次以上。

附 录 C
(资料性)
社区药学服务站服务项目

序号	项目分类	项目名称	必备项目
1	家庭药师	用药指导	必备项目
2		药品拆零销售	必备项目
3		用药随访	必备项目
4		药品不良反应监测	必备项目
5		用械指导	必备项目
6		科普咨询（电话咨询）	必备项目
7		科普咨询（网络咨询）	必备项目
8		科普咨询（医药书刊查阅）	必备项目
9		科普咨询（安全知识讲座）	必备项目
10		慢性病健康档案	必备项目
11		测量身高体重	必备项目
12		自助测血压	必备项目
13		药学志愿服务	必备项目
14		医保电子处方流转	
15	家庭药箱	过期失效药品回收	必备项目
16		家庭药箱整理	
17	家庭药房	代客寻药	必备项目
18		网订店送	
19		中药打粉	
20		中药切片	
21		中药识别	
22		中药饮片陈列展示	
23		代煎中药	

24		送药上门	
25		个人自用医疗器械维修代办	
26		个人自用医疗器械校准代办	
27		24小时营业	
28		提供冷藏袋	
29		个人药物使用档案（个人药案）	
30		自助测血糖	
31		其他特色服务	

附录 D
(规范性)
社区药学服务站标识标牌

