

## ( ( 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 موسسین 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 موثر خواهد بود.

### نحوه اجراء:

- 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 موثر خواهد بود.
- ۲) حداقل امتیاز ارزشیابی با لحاظ کردن امتیازات تشویقی و تنبیهی برای آن 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 داروئی مرکز بهداشتی درمانی (برنامه بیمه روستائی) خواهد بود.
  - در صورت کسب امتیاز کمتر از ۴۰ درصد نصاب داروخانه مجاز به ارائه خدمات داروئی 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 بعنوان داروخانه منتخب و خاص دانشگاه معرفی می گردد.
- ۴) فرم ارزشیابی که به پیوست می باشد بر اساس 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 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
مجموع امتیازات ارزشیابی	۱۰۰۰ امتیاز

*امتیازات مثبت ارزشیابی (هر کدام ۵۰ امتیاز)*	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. فضای داروخانه</li> <li>افزایش مساحت کف و با در نظر گرفتن فضای مشاوره دارویی، پوشیدن روپوش برای داروخانه های دایر قبلی و نصب اتیکت مسئول فنی، مکانیزاسیون</li> <li>۲. ارائه ثبت اطلاعات خدمات OTC در برنامه نرم افزاری</li> <li>۳. ارائه به موقع اطلاعات نسخ بیمه و آزاد ثبت و عوارض ناخواسته دارویی به دانشگاه</li> <li>۴. حضور فعال مسئول فنی</li> <li>۵. هرگونه فعالیت که منجر به ارتقای کیفیت خدمات دارویی شود.</li> </ol>	
*امتیازات منفی ارزشیابی (هر کدام ۵۰ امتیاز)*	
<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. عدم حضور فیزیکی مسئول فنی در ساعات مقرر</li> <li>۲. عدم حضور فعال (علمی) مسئول فنی در ساعات مقرر</li> <li>۳. نگهداری یا عرضه داروهای غیر مجاز داروخانه</li> <li>۴. نگهداری یا وجود داروهای تاریخ گذشته در داروخانه</li> <li>۵. وجود تخلفات خاص در داروخانه مانند عرضه غیر مجاز داروهای مخدر، روانگردان – سقط جنین و داروهای غیر OTC بدون نسخه معتبر</li> <li>۶. پیچیدن نسخه و دریافت تعرفه در غیاب مسئول فنی</li> <li>۷. انبوه سازی داروهای ترکیبی</li> </ol>	

((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  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:  
دهستان: شهر: روستا:  
آدرس دقیق محل داروخانه:

تلفن داروخانه: فاکس: EMAIL:  
تلفن همراه مؤسس:  
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
<b>فضای داروخانه</b>				
	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 $(5 \pm 3^{\circ}\text{C})$	
	۱۰	۴. نگهداری داروها دور از تابش مستقیم آفتاب		
	۱۰	۵. نگهداری داروهای یخچالی در یخچال	(۴۰ امتیاز)	
	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 مؤسس	۶) تابلوی مناسب برای سر درب داروخانه	
	۱۰	۱۲. بدون تبلیغات	(۲۰ امتیاز)	
	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 داروخانه	۱۰) فضای تفکیک شده ساخت داروی ترکیبی در 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 شکایت توسط دانشگاه (۵ امتیاز)
	۵	۲۱. نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه	۱۵) نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه (۵ امتیاز)
	۲۰۰		<b>مجموع</b>
<b>نحوه ارائه خدمات</b>			
	۵۰	۱- حضور فیزیکی در داروخانه (در صورت نبودن مسئول فنی کسر ۱۰۰ امتیاز)	۲) 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 غیر مجاز	۲) عدم وجود داروهای خارج از فهرست داروهای رسمی ایران و سایر اقلام غیر مجاز (طبق آیین نامه داروخانه ها) و عدم فروش آن (۱۰۰ امتیاز)
	۱۰	۶- عدم فروش آن	
	۱۰	۷- عدم دریافت دارو از شبکه غیر مجاز توزیع	
	۳۰	۸- عدم وجود سایر اقلام غیر مجاز	
	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 غیر مسئول فنی در نسخه پیچی	
	۱۰	۱۴- نسخه پیچی در زمان عدم حضور مسئول فنی	
	۱۰	۱۵- روپوش مسئول فنی و پرسنل هر یک ۵ امتیاز	۴) پوشیدن روپوش و نصب اتیکت برای کلیه شاغلین داروخانه (۲۰ امتیاز)
	۱۰	۱۶- نصب اتیکت مسئول فنی بر روپوش خود	
	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 سازی 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 سازی 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 مؤسس حقیقی حداقل در یک شیفت فعالیت داروخانه (انجام وظایف طبق آیین نامه)	۱۱) حضور مؤسس 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(۱۰امتیاز)
	۵	۳۴-وضعیت ظاهری و برخورد مناسب با مراجعین امتیاز ۵	
	۱۰	۳۵-همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر	۱۴)همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر (۱۰ امتیاز)
	۵	۳۶-صدور چک و تبادلات مالی داروخانه فقط به نام مؤسس	۱۵)همکاری مناسب با شرکتهای مجاز پخش دارو(۱۰ امتیاز)
	۵	۳۷-عدم مشارکت در ارائه تحقیقات 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	۳۰-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		<b>مجموع</b>

<b>محل ساخت داروهای ترکیبی</b>			
۳	۱) ساخت و کنترل نهایی فرآورده توسط داروساز مسئول (۱۵ امتیاز)	۱- وجود مهر و امضای داروساز مسئول روی برچسب فرآورده	۵
		۲- ساخت و نظارت توسط مسئول فنی	۱۰
	۲) رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی (عدم تداخل با وظایف محوله مسئول فنی) (۵ امتیاز)	۳- رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی	۵
	۳) وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت (۵ امتیاز)	۴- وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت	۵
	۴) مواد اولیه برای ساخت (۱۰ امتیاز)	۵- خرید از منابع معتبر	۵
		۶- نگهداری مناسب مواد اولیه	۲
		۷- رعایت تاریخ تنقضا مواد اولیه	۳
	۵) برچسب زنی مناسب (ذکر تاریخ ساخت فرآورده، ترکیبات، دستور مصرف و شرایط نگهداری و نام سازنده و نام داروخانه) (۵ امتیاز)	۸- برچسب زنی مناسب	۵
	۶- نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه (۵ امتیاز)	۹- نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه	۵
	۷- عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فرآورده (کنترل تاریخ ساخت فرآورده های موجود) (۵ امتیاز)	۱۰- عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فرآورده	۵
<b>مجموع</b>			<b>۵۰</b>
<b>انبار دارو و لوازم</b>			
۴	۱) قفسه بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم (۱۰ امتیاز)	۱- قفسه بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم	۱۰
	۲) نگهداری داروها در دمای مناسب دمای مناسب $2 \pm 25$ درجه سانتیگراد (۱۵ امتیاز)	۲- نگهداری داروها در دمای مناسب	۱۵
	۳) وجود دماسنج در انبار (۵ امتیاز)	۳- وجود دماسنج در انبار	۵
	۴) عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران و لوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار (۱۰ امتیاز)	۴- عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران و لوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار	۱۰
	۵) قابل نظافت بودن کف انبار (۱۰ امتیاز)	۵- قابل نظافت بودن کف انبار	۱۰
<b>مجموع</b>			<b>۵۰</b>
	۱) همکاری با معاونت های غذا و دارو در انجام	۱) همکاری با معاونت های غذا و دارو در انجام	۱۰۰

	اطلاع رسانی و ثبت اطلاعات نسخ بیمه و آزاد و عوارض ناخواسته دارویی و یا سایر فعالیتها که به ارتقاء خدمات دارویی منجر می گردد.	اطلاع رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی با سایر فعالیتها که به ارتقاء خدمات دارویی منجر می گردد. (با تایید معاونت غذا و دارو و ارائه مستندات) (۱۰۰ امتیاز)	
۱۰۰۰		<b>جمع کل امتیازات</b>	

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-

توضیحات در مورد نحوه پیگیری تخلف  تذکر شفاهی با قید در صورت جلسه   
 اخطار کتبی به مؤسس با مسئول فنی   
 ارجاع به مراجع ذی صلاح با قید نام مرجع   
 و سایر توضیحات ...:

مهر داروخانه  
و امضای مسئول فنی

امضاء بازرسین

تائید معاون غذا و دارو  
دانشگاه علوم پزشکی .....