



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم  
معاونت غذا و دارو  
مدیریت نظارت بر امور دارو و مواد اعتیادآور

# آشنایی با امور داروخانه‌ها



حقوق متقابل بیمار و داروخانه



**معرفی داروخانه :** مؤسسه‌ای است پزشکی که با اخذ مجوز از کمیسیون قانونی، تاسیس و با داشتن مسئول فنی واجد شرایط به ارائه خدمات دارویی و عرضه دارو، شیر خشک و مکمل‌های غذایی رژیمی، غذاهای کمکی شیرخواران، لوازم مصرفی پزشکی و فرآورده‌های آرایشی و بهداشتی و تجهیزات پزشکی و ملزومات دارویی مجاز مبادرت می‌نماید.

لازم به ذکر است فروش دارو، مکمل‌های دارویی و شیر خشک صرفاً در داروخانه مجاز می‌باشد و عرضه آنها در فروشگاه‌ها، عطاری‌ها و دیگر اماکن تخلف محسوب می‌شود.



## وظایف دکتر داروساز (مسئول فنی داروخانه)

- ✓ نظارت بر تحویل دارو و درج دستورات نسخه یکی از وظایف مهم دکتر داروساز است.
- ✓ نظارت بر شرایط نگهداری داروها، شکل ظاهری، کیفیت فیزیکی و تاریخ مصرف و نحوه تدارک و عرضه داروها و اعلام اشکالات مشاهده شده در داروها برابر الگوی تعیین شده از طرف وزارت بهداشت.

تنها دکتر داروساز، صلاحیت علمی ارائه‌ی مشاوره‌ی دارویی در داروخانه را دارد و پرسنل دیگر داروخانه حق دخالت در این امر را ندارند.



- ✓ بررسی موارد ابهام و در صورت لزوم جایگزینی اقلام در نسخ تجویزی، پس از مشاوره با پزشک معالج.
- ✓ داروساز می‌بایست در مورد تداخلات احتمالی داروهای تجویز شده در نسخه با غذا، دیگر داروهای مورد استفاده بیمار (اعم از نسخه‌ای و داروهای OTC) و پاسخ‌های آزمایشگاهی، بیمار را راهنمایی کند.
- ✓ ساخت و بسته‌بندی داروهای ترکیبی و جالینوسی طبق ضوابط با توجه به اصول علمی و فنی به نحوی که مانع سایر وظایف قانونی وی نگردد نیز از وظایف داروساز است.



- ✓ تحویل داروهای بدون نسخه (داروهای OTC) که ضمن کسب اطلاعاتی از شرایط بیمار و با ارائه راهنمایی دارویی جهت استفاده از آنها صورت می‌گیرد، توسط مسئول فنی داروساز میسر می‌باشد.
- ✓ داروساز توصیه‌های مصرف دارو در حالت بارداری یا شیردهی را در صورت لزوم به بیمار اعلام می‌نماید.
- ✓ داروساز باید صحت دوزاژ تجویزی را با توجه به شرایط بیمار (سن، جنس، وزن و غیره) بررسی و در صورت لزوم با پزشک معالج مشورت نماید.
- ✓ داروساز باید عوارض جانبی مهم دارو را با رعایت شرایط بیمار هشدار دهد.
- ✓ توانایی محدود بیمار برای پرداخت هزینه‌های درمان و بی‌اطلاعی بیماران از عواقب خود درمانی، عمده علل مصرف خودسرانه و بدون تجویز دارو می‌باشد. بنابراین داروسازان با توصیه‌های مناسب، خود درمانی و خرید غیرضروری و ناصحیح دارو را کاهش می‌دهند.
- ✓ مسئولیت داروساز قابل واگذاری به غیر نیست؛ وظایف مسئولان فنی داروخانه به حدی اهمیت دارد که چنانچه در داروخانه حضور نداشته باشند، نسخه پیچی بیماران تعطیل و مراتب در تابلویی در داروخانه به مراجعین اعلام می‌شود و در صورت تخلف برابر ضوابط برخورد قانونی انجام می‌گردد.





## داروخانه می‌بایست...

۱. داروخانه باید کلیه نسخه اعم از بیمه‌ای و آزاد را مهر کند و ریز قیمت را در نسخه درج نماید.
۲. داروخانه تنها در صورت مشورت با پزشک حق جایجا کردن داروی نوشته شده توسط وی را دارد.
۳. تبصره: جایگزینی داروهای هم‌فرمول که صرفاً در نام تجاری با هم متفاوتند، بلامانع است. بر روی ظرف داروی ساختنی (داروی ترکیبی) حتماً برچسب مشخص همراه توضیحات لازم شامل نام داروخانه، نام بیمار، اجزاء تشکیل دهنده دارو، تاریخ تولید و نگهداری فرآورده و همچنین دستور مصرف می‌بایست بصورت خوانا درج شده باشد.
۴. ضمن رعایت شرایط استاندارد جهت نگهداری داروها (به لحاظ نور، دما، رطوبت و...)، بهداشت و نظافت داروخانه نیز می‌بایست رعایت گردد.
۵. مسئول فنی داروساز و پرسنل داروخانه می‌بایست روپوش همراه با اتیکت مشخص داشته باشند.
۶. خودداری از نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته و غیرمجاز.



۷. با بازرسین معاونت غذا و دارو دانشگاه علوم پزشکی همکاری لازم را داشته باشد. بازرسی و نظارت بر داروخانه‌ها بر عهده معاونت غذا و دارو است. ارزشیابی و رتبه‌بندی داروخانه‌ها نیز توسط این معاونت و براساس حضور فعال و علمی مسئول فنی، ارائه خدمات بنحو مطلوب، رعایت شرایط نگهداری دارو، تأمین دارو از مراکز مجاز، فروش دارو با قیمت رسمی و رعایت دیگر ضوابط مربوطه صورت می‌گیرد.



## دانستنی های مفید

نکاتی در مورد نحوه ارائه خدمات دارویی، نحوه فعالیت داروخانه و مسائل مربوط به سازمان های بیمه گر وجود دارد که عموم مردم با آنها آشنائی ندارند و در مواردی بدلیل سوء تفاهم موجب بروز مشکلاتی برای بیمار یا داروخانه می گردد. در زیر به چند نمونه از این موارد اشاره می شود :

### \* ضوابط سازمان های بیمه گر و نسخ بیمه ای:

۱- در نسخه شما باید موارد زیر درج شده باشد در غیر اینصورت داروخانه از پذیرش و محاسبه هزینه نسخه بصورت بیمه ای معذور می باشد:

- درج صحیح تاریخ اعتبار و تاریخ ویزیت
  - درج مهر و امضای پزشک معالج
  - عدم خط خوردگی : هرگونه دستکاری و جعل نسخه جرم محسوب می شود. همچنین در صورت وقوع خط خوردگی نیاز است که پزشک، نسخه شما را اصلاح و پشت نویسی کند.
- ۲- اقلام غیر بیمه ای : برخی لوازم مصرفی پزشکی از قبیل سرنگ و اغلب داروهای خارجی و مکمل ها (بسیاری از ویتامین ها و...) مشمول تعهدات سازمان های بیمه گر پایه نمی باشند. لازم به ذکر است تعهدات دارویی بیمه های مختلف نیز با یکدیگر متفاوت است. برای مثال قیمت مورد تعهد، سقف ریالی نیازمند تأیید، و برخی شرایط تعهد داروها در سازمان های مختلف بیمه از قبیل تأمین اجتماعی، بیمه سلامت (خدمات درمانی)، نیروهای مسلح و بانک ها با هم اختلاف دارد.
- ۳- اختلاف قیمت داروی مورد تعهد بیمه : عموماً سازمان های بیمه گر کمترین قیمت مربوط به یک نوع دارو- که دارای شرکت های تولیدکننده مختلف (اعم از داخلی و خارجی) و دارای قیمت های متفاوت می باشد- را تقبل می نماید و در صورت وجود یک نمونه دارو با قیمت



بالاتر از قیمت پایه، اختلاف قیمت ایجاد شده را بیمار بصورت آزاد پرداخت می‌کند.

## \* برچسب کنترل اصالت و سلامت

کلیه اقلام دارویی و مکمل‌های وارداتی و همچنین دیگر اقلام سلامت محور از قبیل تجهیزات پزشکی و لوازم آرایشی بهداشتی می‌بایست دارای برچسب کنترل اصالت و سلامت (مورد تایید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی) باشند. خودداری از مصرف دارو، مکمل و محصولات آرایشی و بهداشتی قاچاق و غیر مجاز بدلیل عدم اطلاع از محتوای واقعی محصول، عدم بررسی و تأیید سلامت فرآورده و همچنین عوارض متعدد و تهدید سلامت افراد، بشدت مورد تاکید مسئولان و کارشناسان حوزه دارو و درمان می‌باشد.

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
سازمان غذا و دارو  
طرح ملی کنترل اصالت و سلامت

از دریافت محصولاتی که برچسب آنها پاره یا مخدوش می‌باشد خودداری فرمایید

مصرف کننده گرامی، محصولات را صرفاً از مراکز مجاز و معتبر تهیه فرمایید

تلفن گویا  
سامانه پیام کوتاه  
سایت الکترونیکی

شماره گت مجری طرح:  
تلفن پشتیبانی:

www.gprs

مصرف کننده کد انحصاری و ویژه ۱۶ رقمی هر بسته محصول را با استفاده از سامانه‌های مختلف تلفن گویا، پیامک، اینترنتی و غیره مورد ارزیابی قرارداده و ضمن تطبیق اطلاعات ارائه شده شامل نام، شماره بچ تولید، تاریخ انقضا و غیره با مشخصات محصول و اطمینان از اصالت محصول خریداری شده با آسودگی خاطر از آن استفاده نماید.



### **\* پس گرفتن دارو**

بمنظور بالا بردن ضریب امنیت و سلامت افراد پس گرفتن داروهای فروخته شده در داروخانه صورت نمی‌گیرد. علت این امر عدم حصول اطمینان داروخانه از رعایت ملاحظات بهداشتی و شرایط خاص نگهداری دارو (اعم از دما، رطوبت، نور و...) در خارج از محیط داروخانه می‌باشد.

### **\* داروهای بدون نیاز به نسخه**

داروهایی که مسئول فنی داروخانه (دکتر داروساز) می‌تواند بدون نسخه پزشک ارائه دهد (داروهای OTC) مطابق لیست ابلاغی وزارت بهداشت بوده و ارائه هرگونه دارو خارج از این لیست (مانند آمپول‌های مسکن، آنتی بیوتیک‌های تزریقی، داروهای آرامبخش، خواب‌آور و...) مغایر با ضوابط بوده و تخلف محسوب می‌شود. بنابراین همانگونه که داروخانه‌ها در خصوص رعایت این مهم تحت نظارت قرار دارند از بیماران و مراجعین هم انتظار می‌رود برای دریافت داروهایی که نیاز به نسخه پزشک دارند اصرار نورزند و از مصرف خودسرانه هرگونه دارو بویژه کورتون‌ها و آنتی بیوتیک‌ها خودداری نمایند.

### **\* تعرفه ارائه خدمات حرفه‌ای یا حق فنی داروخانه**

داروخانه مجاز است با رعایت ضوابط مربوطه و بابت ارائه خدمات دارویی، مبلغی را بعنوان تعرفه خدمات یاد شده دریافت کند که این تعرفه به تصویب هیئت محترم وزیران نیز رسیده است. این تعرفه بنابر خدمات حرفه‌ای ارائه شده در داروخانه (تشخیص داروی تجویز شده توسط پزشک، بررسی اعتبار تاریخ مصرف دارو، ارائه توضیحات لازم به بیمار درباره نحوه مصرف و عوارض احتمالی، ساخت داروی ترکیبی و...) بعنوان تعرفه خدمات تشخیصی حوزه سلامت محسوب می‌شود و می‌بایست طبق مبلغ اعلامی از سوی مراجع ذیربط و با رعایت ضوابط





مندرج در آئین نامه داروخانه‌ها (کنترل نسخه توسط مسئول فنی، ارائه مشاوره به بیمار، نظارت بر شرایط نگهداری و تاریخ مصرف داروها و...) اخذ گردد.

### **\* داروی ساختنی (داروی ترکیبی)**

برخی داروهای تجویز شده توسط پزشک بصورت آماده در داروخانه وجود ندارد بلکه می‌بایست طبق نسخه و با توجه به نوع ترکیبات مورد نظر، درصد و مقادیر تجویز شده توسط پزشک تهیه و آماده گردد که بر حسب مورد ممکن است داروهای موضعی (پوستی)، محلول خوراکی و یا ترکیبات دیگر باشد.

### **\* بسته بندی مجدد**

در مورد قرص و یا کپسول‌هایی که دارای بسته بندی فله یا شمارشی می‌باشند داروخانه با رعایت نکات علمی و حرفه‌ای، داروی مورد نظر را داخل پاکت یا ظرف مقاوم و مناسب (ظرفی که شرایط بهینه نگهداری دارو به لحاظ نور، دما و رطوبت را تامین نماید) قرار داده و ملزم به درج مشخصات کامل دارو، تاریخ انقضاء، نحوه مصرف، نام داروخانه، شرایط نگهداری و دیگر نکات لازم روی بسته‌بندی مجدد آن می‌باشد.

### **\* داروهای یخچالی**

برخی فرآورده‌های دارویی بمنظور جلوگیری از فساد ماده مؤثره می‌بایست در یخچال (دمای ۲-۸ درجه سانتیگراد) نگهداری شود و در صورت قرار گرفتن در شرایط دمایی نامناسب خاصیت دارویی خود را از دست می‌دهند. در مورد این داروها ضروری است علاوه بر تامین شرایط مناسب نگهداری دارو در محل داروخانه و در منزل، هنگام انتقال آن نیز نکات لازم رعایت گردد. برای این منظور می‌توان از یخ خشک که در اغلب داروخانه‌ها موجود می‌باشد جهت حفظ شرایط مطلوب دمایی تا



رساندن دارو به منزل استفاده نمود. (می‌بایست از تماس مستقیم دارو با یخ جلوگیری شود)

## حقوق بیمار

منشور حقوق بیمار: در راستای تبیین حقوق بیمار در مؤسسات دارویی و ارتقای کیفیت خدمات و همچنین به منظور بهبود و ارتقای شاخص‌های سلامت جامعه و اجرای ماده یک قانون تشکیل وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و ماده ۲ قانون مربوط به مقررات امور پزشکی، دارویی، مواد خوردنی و آشامیدنی و آئین‌نامه‌های مربوط، منشور حقوق بیمار در داروخانه تدوین و به کلیه داروخانه‌های سراسر کشور ابلاغ گردیده است. مواردی از مفاد منشور فوق‌الذکر به شرح ذیل است :

- بیمار حق دارد قبل از ارائه نسخه از حضور داروساز در داروخانه اطمینان حاصل نماید.
- داروساز موظف است هنگام تحویل دارو، اطلاعات دارویی لازم (از جمله مقدار و نحوه صحیح مصرف صحیح مصرف دارو) را به بیمار ارائه نماید.
- حرمت، شأن و اسرار بیمار باید در داروخانه حفظ شود.
- بیمار حق دارد از داروساز خود درباره منافع و مضرات داروهایش اطلاعات بخواند و داروساز باید وی را راهنمایی کند.
- در صورت نیاز، علائم پیشرفت درمان و اثربخشی داروها باید توسط داروساز به بیمار ارائه شود.
- بیمار حق دارد قبل از دریافت داروهای خود، از هرگونه تفاوت در داروهای دریافتی با نسخه تجویز شده خود اطلاع حاصل نماید.



## آنچه بیمار باید در داروخانه رعایت کند

### ◆ اندکی صبر و حوصله :

انتظار می‌رود بیماران و مراجعین محترم داروخانه، هنگام آماده شدن نسخه در صورت معطلی که به منظور دقت در آماده کردن نسخه و کنترل دقیق داروها، درج صحیح دستور مصرف و جلوگیری از خطا در آماده سازی و تحویل نسخه می‌باشد- صبور و خویشتن دار باشند.

### ◆ توجه کامل پس از تحویل گرفتن دارو :

پس از تحویل نسخه، داروها را بررسی نموده و در صورت وجود هر گونه سوال و ابهام در زمینه مصرف دارو و موارد دیگر، داروساز را آگاه سازید.

### ◆ همکاری با مسئول فنی داروخانه :

جهت ارائه هرچه بهتر و دقیق‌تر خدمات دارویی با مسئول فنی داروخانه در مورد سوالات احتمالی راجع به شرایط بیمار(سن، جنس، بارداری و...)، تاریخچه مصرف دارویی و نیز بیماری‌های زمینه‌ای دیگر مساعدت لازم را داشته باشید.

### ◆ عدم اصرار بر تحویل دارو بدون نسخه پزشک:

انتظار می‌رود بیماران گرامی از درخواست تحویل دارو بدون ارائه نسخه معتبر خودداری فرمایند. بدیهی است عرضه دارو بدون نسخه و مصرف خود سرانه آن ضمن مغایرت با قوانین و مقررات، می‌تواند به عنوان عامل تهدید کننده سلامت بیماران نیز مطرح باشد.

# قابل توجه شهروندان محترم

شماره تماس جهت رسیدگی به شکایات  
مربوط به حوزه دارو و داروخانه‌ها (ساعات اداری):  
۳۶۱۶۲۶۳۵ - ۶

پیغام‌گیر شبانه‌روزی معاونت: ۳۶۱۶۲۶۴۴

شماره اطلاع‌رسانی داروها و سموم، دریافت مشاوره دارویی، رسیدگی به  
شکایات و کمبودهای دارویی: ۳۶۷۰۶۴۴۳

وبسایت: <http://fdo.muq.ac.ir>  
ایمیل: [fdo@muq.ac.ir](mailto:fdo@muq.ac.ir)

