

四川太极大药房连锁有限公司文件

SICHUAN TAIJI PHARMACY CHAIN LTD.

川太药连字（2021）33 号

签发人：蒋 炜

四川太极大药房连锁有限公司 关于印发执业药师管理及远程药学服务制度的 通知

公司各部门、各直营门店、各加盟药房：

为加强执业药师管理，规范开展远程药学服务，根据成都市市场监督管理局关于印发《成都市药品零售企业执业药师配备使用实施方案》的通知等文件要求，结合我司工作实际，公司对执业药师远程药学服务制度等进行了修订和完善。经公司质量领导小组研究通过，决定自 2021 年 7 月 20 日起执行。现印发给你们，请遵照执行！

特此通知。

- 附件：1、处方审核与执业药师责任管理制度
2、执业药师远程药学服务制度
3、执业药师考勤管理制度

4、执业药师岗位职责

5、药品质量督查和巡查制度

四川太极大药房连锁有限公司

二〇二一年七月三十日



四川太极大药房连锁有限公司

2021年7月26日印发

拟稿：陈灵虹 校核：明登银

(共印2份)

附件一：

处方审核与执业药师责任管理制度

一、处方审核管理：处方包括纸质处方和远程电子处方，驻店执业药师或远程执业药师均可审方，在审方时要注意以下事项：

- 1、18 岁以下儿童、孕妇、65 岁以上老年人不适用远程电子处方。
- 2、病人的姓名、性别、年龄、日期等是否填写。
- 3、正文是否清楚、正确、有无错误或笔误。
- 4、核对剂量是否有误，如因病情需要超过常用剂量，医师是否已在超剂量下签字。
- 5、有无配伍禁忌。
- 6、销售特殊管理的药品，应严格按照国家有关规定执行。
- 7、医师是否签字。
- 8、符合以上要求的处方审核通过，不符合要求的审核不通过。
- 9、驻店执业药师审方后，需在纸质处方上签名确认审核通过或不通过，驻店执业药师也可通过富顿审方系统录入自己的账号及密码，审核本门店的电子处方，在审方系统中确认处方审核通过或不通过。
- 10、远程执业药师通过富顿审方系统录入自己的账号及密码，可审核公司所有门店的电子处方或门店上传的纸质处方，在审方系统中确认处方审核通过或不通过。
- 11、门店可在浏览器上登录 <https://gophar.cdfortis.com/csm/>，用门店富顿账号密码登录，查询审核后的历史处方。

二、审方执业药师职责

- 1、负责药品处方内容的审查及所调配药品的审核并签字。
- 2、负责执行药品分类管理制度，严格凭处方并经执业药师审核后销售处方药。
- 3、对有配伍禁忌或超剂量的处方，应当拒绝调配、销售。
- 4、指导营业员正确、合理摆放及陈列药品，防止出现错药、混药及其它质量问题。
- 5、驻店执业药师在岗时，须佩戴标明姓名、执业药师职称等内容的胸卡，不得擅离职守。
- 6、为顾客提供用药咨询服务，指导顾客安全、合理用药。
- 7、对销售过程中发现的质量问题，应及时上报质管部。
- 8、对顾客反映的药品质量问题，应认真对待、详细记录、及时处理。

附件二：

执业药师远程药学服务制度

目的：为规范注册执业药师的远程药学服务行为

范围：执业药师为门店提供远程审方服务全过程

一、设备要求

1、具有独立远程服务操作系统且运行完好的电脑设备，同时必须接入互联网并和本企业总部远程服务系统相连接。

2、应配备专用服务器用于自动调度注册执业药师进行远程服务，加密存储考勤记录、影像资料及处方图片。并且有一个固定的外网 IP，能够满足食品药品监管部门的监管需要。

3、远程服务系统应具备高清摄像头及语音对讲设备，能通过视频和语音对讲实现实时在线用药咨询、用药指导等药学服务，双方视频语音对讲流畅，不停顿，且影像资料能上传专用服务器加密封存备查，影像资料保存不少于 30 天；能及时审核连锁门店处方、查询药品基本信息等相关数据。

4、远程服务审核的处方应及时上传专用服务器上加密封存备查，防止处方图片的修改与删除。系统必须做到先审核后销售。普通药品处方单保存时间为一年以上（含一年）；含特殊药品的复方制剂等特殊管理药品的处方单保存时间为二年以上（含二年）。

5、在远程服务办公室安装高清视频设备，并与食品药品监管部门电子信息系统对接，以实现对食品药品监管部门对执业药师远程服务情况的实时监控。

6、远程药学服务执业药师上下班必须进行指纹考勤，且与远程服务系

统登陆关联，工作时间必须与门店处方药的营业时间同步。同时，指纹考勤情况上传专用服务器加密存档备查且不能修改。

7、从事远程服务的执业药师应在远程服务系统中注册保存执业药师注册证书，联系方式，指纹信息，保证远程执业药师登录的唯一性。

二、管理制度

1、远程服务工作的执业药师同时应作为对应的 10 家以上门店的药品质量负责人（体现在《药品经营许可证》上），承担药品质量管理职责。

2、从事远程服务的执业药师必须在职在岗，若因外出巡查门店药品质量情况的，须与在岗执业药师办理交接手续和记录，委托其他执业药师进行远程药学服务。

3、服务时间：与门店营业时间一致，为门店提供远程处方审核及用药指导用药。

4、执业药师就以专业的态度，认真、负责地为客户提供处方审核及用药咨询服务。并处理客户投诉。每笔处方审核后应进行电子签批。

5、及时向门店传递质量信息和政策，确保门店按要求执行。

三、监督

1、远程服务中心定期向拓展服务部汇报日常工作，拓展服务部对服务中心的工作汇报进行分析总结，将总结报人力资源部，由人力资源部进行绩效考核。

2、接受公司质量管理部门及门店服务质量方面的监督。

附件三：

执业药师考勤管理制度

1、执业药师上岗前需注册到公司或门店，与公司签订劳动合同，并经公司培训考核并合格。

2、驻店执业药师按所在门店正常上下班时间轮班。

3、远程执业药师在公司上下班打卡考勤，实行轮班制，工作时间必须与连锁门店的营业时间同步，确保营业时间内有执业药师开展审方和药学服务工作。远程执业药师排班由质管部负责。

4、从事远程药学服务的执业药师，应在远程服务系统中注册保存执业药师资格证、注册证、签名留样、联系方式、指纹信息，保证远程执业药师登陆的唯一性。

5、执业药师因事因病请假，按公司考勤制度执行，但必须安排其他执业药师换班。

附件四：

执业药师岗位职责

目的：建立执业药师岗位职责制度

范围：适用于执业药师

内容：

1、从事门店远程处方审核、审查处方内容，对有配伍禁忌或超剂量的处方应当拒绝调配、销售；对处方所陈列药品不得擅自更改或代用；

2、通过远程为顾客提供用于咨询服务，指导顾客安全、合理用药；

3、负责处理商品质量查询、投诉，对顾客反映的质量问题及时查处原因，迅速予以答复解决。

3.1 保护客户合法权益，维护公司合法利益、公众形象不受损失。

3.2 作为区域门店的药品质量负责人，承担药品质量管理职责。定期对区域门店药品质量执行情况进行督查、巡查，并做好巡查记录。

3.3 配合公司接待，接受政府职能部门对门店的监督、检查、指导。

3.4 协助开发质量管理培训课件，承担培训讲师职能，配合公司对门店人员进行相关法律、法规、药品分类、储存、养护等内容的培训；

3.5 对药品销售的正确合理安全有效承担主要责任。

附件五：

药品质量督查和巡查制度

目的：建立药品质量督查和巡查制度

范围：适用于执业药师

内容：

1、每位从事远程服务的执业药师同时应作为对应的 10 家以上门店的药品质量负责人，承担药品质量管理职责；

2、每月对各自负责门店质量执行情况进行巡查。巡查内容如下：

2.1、门店是否存在超经营方式、经营范围经营的行为；

2.2、门店管理制度、服务公约、告示牌、人员资质等是否上墙，是否完整，是否及时更新；

2.3、人员健康档案、培训档案是否完整；

2.4、仪器设备运行是否正常、档案是否完整；

2.5、验收是否按《药品验收管理制度》执行；

2.6、药品是否按《药品养护管理制度》执行；

2.7、药品分类是否按《药品分类成例管理制度》执行；

2.8、拆零药品的管理是否执行《拆零药品管理制度》；

2.9、药品销售是否执行《药品销售及处方药销售管理制度》；

3、认真做好现场督查巡查记录。提出的整改建议及时告知门店负责人，以便跟踪落实情况。

4、分析超出范围经营、超经营方式等行为，应予以阻止，并及时报告公司总部。