

## 附件 3

# 医疗机构用药教育服务规范

为规范医疗机构用药教育服务，保障用药教育质量，根据《中华人民共和国药品管理法》《医疗机构管理条例》《处方管理办法》《医疗机构药事管理规定》等法律法规、规章制度，制定本规范。本规范适用于各级各类医疗机构。

用药教育是指药师对患者提供合理用药指导、普及合理用药知识等药学服务的过程，以提高患者用药知识水平，提高用药依从性，降低用药错误发生率，保障医疗质量和医疗安全。

## 一、基本要求

（一）组织管理。用药教育服务应当由医疗机构药学部门负责实施并管理。医疗机构应当建立适合本机构的用药教育服务工作制度等。

（二）人员要求。医疗机构从事用药教育服务的药师应当具有药师及以上专业技术职务任职资格。

（三）软硬件设备。用药教育环境应当安全、舒适，便于交流；有条件的医疗机构可提供专门场地，以保护患者隐私。医疗机构应当提供能够检索专业数据库、中英文期刊的电子设备和各种形式的用药教育材料。

## 二、服务管理

（一）服务方式。用药教育方式包括口头、书面材料、实物演示、视频音频、宣教讲座、电话或互联网教育等。

对于发药窗口的患者，药师应当以语言、视频音频、用药注意事项标签等适宜方式提供用药交代；当发药窗口药师无法满足患者需求时，应当引导患者至相对独立、适于交流的环境中做详细的用药教育。对于住院患者，应当在患者床旁以口头、书面材料、实物演示、视频演示等方式进行用药教育。对于社区患者，可采取集中宣教讲座、科普视频宣教、电话或互联网等方式进行用药教育。

（二）工作内容。用药教育内容可包括：

1. 药物（或药物装置）的通用名、商品名或其他常用名称，以及药物的分类、用途及预期疗效；
2. 药物剂型、给药途径、剂量、用药时间和疗程，主要的用药注意事项；
3. 药物的特殊剂型、特殊装置、特殊配制方法的给药说明；
4. 用药期间应当监测的症状体征、检验指标及监测频率，解释药物可能对相关临床检验结果的干扰以及对排泄物颜色可能造成的改变；
5. 可能出现的常见和严重不良反应，可采取的预防措施及发生不良反应后应当采取的应急措施，发生用药错误（如漏服药物）时可能产生的结果以及应对措施；
6. 潜在的药物-药物、药物-食物/保健品、药物-疾病及

药物-环境相互作用或禁忌；

7. 药品的适宜贮存条件，过期药或废弃装置的处理；
8. 患者对药物和疾病的认知，提高患者的依从性；
9. 饮食、运动等健康生活方式指导；
10. 患者如何做好用药记录和自我监测，以及如何及时联系到医师、药师。

对特殊人群，如老年人、儿童、妊娠期与哺乳期妇女、肝肾功能不全者、多重用药患者以及认知、听力或视力受损的患者等，应当根据其病理、生理特点及药物代谢动力学、药效学等情况，制定个体化的用药教育方案，保障患者用药安全、有效。

### （三）工作步骤。

#### 1. 住院患者用药教育步骤：

- ①向患者自我介绍，说明此次教育的目的和预计时间；
- ②收集患者疾病史、用药史、文化程度等信息，根据初步掌握情况，确定用药教育的方式，充分考虑患者的特殊情况，如视力障碍、听力障碍、语言不通等；
- ③评估患者对自身健康问题和用药情况的了解及期望、能正确使用药物的能力以及对治疗的依从性；
- ④通过询问，了解患者对用药目的、药物服用方法、剂量、疗程、用药注意事项、常见不良反应等的掌握程度，制定个体化用药教育方案；
- ⑤结合患者实际情况，采取口头、书面材料、实物演示

等方式进行用药教育，使患者充分了解药物治疗的重要性和药品的正确使用方法；

⑥用药教育结束前，通过询问患者或请其复述等方式，确认患者对药物使用知识的掌握程度；掌握情况欠佳的，应当再次进行用药教育；

⑦如实填写用药教育记录。

2. 非住院患者的用药教育步骤，可参考“住院患者用药教育步骤”，并根据服务场所、患者实际情况等进行适当简化。

**（四）信息记录。**医疗机构应当建立用药教育记录并可追溯，记录书写应当客观、规范、及时。用药教育记录内容应包含：1. 患者基本信息及药物治疗相关信息；2. 用药教育的药品信息；3. 主要的用药教育内容；4. 患者对用药教育的结果是否理解并接受；5. 药师签名并标注用药教育的时间。

### **三、质量管理与评价改进**

**（一）质量管理。**医疗机构应当持续加强药师专业技能培训，提高药师专业服务能力，保障用药教育服务质量。

**（二）评价改进。**医疗机构应当定期总结本机构用药教育服务的开展情况，收集患者、医务人员对用药教育的意见建议，分析工作成效和存在的问题，评价工作效果。制定针对性改进措施并督促落实，促进用药教育服务的持续改进。