

附件 1

医疗机构药学门诊服务规范

为规范医疗机构药学门诊服务，保障药学门诊工作质量，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。本规范适用于二级以上医疗机构，其他医疗机构参照执行。

药学门诊服务是指医疗机构药师在门诊为患者提供的用药评估、用药咨询、用药教育、用药方案调整建议等一系列专业化药学服务。

一、基本要求

(一) 组织管理。药学门诊纳入医疗机构门诊统一管理，由药学部门负责实施。医疗机构应当建立完善药学门诊服务相关管理制度、人员培训制度等，并为药学门诊提供相应软硬件支持。

(二) 人员要求。医疗机构药学部门应当对从事药学门诊服务的药师进行条件审核，由本机构医疗管理部门进行备案管理。从事药学门诊服务的药师应当符合以下条件之一：

1. 具有主管药师及以上专业技术职务任职资格、从事临床药学工作 3 年及以上；

2. 具有副主任药师及以上专业技术职务任职资格、从事

临床药学工作 2 年及以上。

(三) 软硬件设备。药学门诊应当纳入医疗机构信息系统管理，药师可以查询患者诊断、检验检查、用药等诊疗记录，并记录药学门诊相关信息。药学门诊应当符合诊室的硬件设施要求。

二、服务管理

(一) 服务对象。药学门诊服务对象主要是诊断明确、对用药有疑问的患者，可以包括：

1. 患有一种或多种慢性病，接受多系统药物或多专科治疗的患者；

2. 同时使用多种药物的患者；

3. 正在使用特定药物的患者，特定药物包括：特殊管理药品、高警示药品、糖皮质激素、特殊剂型药物、特殊给药装置的药物等；

4. 特殊人群：老年人、儿童、妊娠期与哺乳期妇女、肝肾功能不全患者等；

5. 疑似发生药品不良反应的患者；

6. 需要药师解读治疗药物监测（如血药浓度和药物基因检测）结果的患者；

7. 其他有药学服务需求的患者。

(二) 工作内容。药学门诊服务内容包括了解患者信息、评估患者用药情况、提供用药咨询、开展用药教育、提出用药方案调整建议等。

1. 了解患者信息：通过询问、查阅患者病历等方式，了解患者用药相关信息，包括患者基本信息（年龄、性别、职业、住址、文化程度、医保等）、健康信息（个人史、家族史、生育史、既往史、现病史、生活习惯等）、用药信息（用药史、药品不良反应史、免疫接种史等）、需求信息（药物治疗、健康状况、药学服务等）等。

2. 评估患者用药情况：根据患者用药后的反应等，可从药物治疗适应证、有效性、安全性、经济性、依从性等方面进行评估，基于循证证据及患者具体情况综合分析。重点关注患者的治疗需求，解决个体化用药及其他合理用药相关问题。

3. 提供用药咨询：解答患者存在的用药疑问。

4. 开展用药教育：采取口头、书面材料、实物演示等方式为患者提供教育指导，包括药品的适应证、禁忌证、用法用量、用药时间、用药疗程、注意事项、药品不良反应，以及生活方式指导等。通过询问或请其复述等方式，确认患者或其照护人已理解相关内容，并接受所提建议。具体可参照《医疗机构用药教育服务规范》。

5. 提出用药方案调整建议等：经评估后发现患者存在用药不适宜问题的，药师应当提出用药方案调整建议等。药师提出的建议作为临床用药的有益参考，最终用药方案由医师确定。

（三）沟通技巧。药师应当注意沟通技巧，注意特殊患

者的沟通方式，如听力障碍患者、视力障碍患者、语言障碍患者等，对未成年人或无自主行为能力人员要与其监护人进行沟通。

（四）医疗文书管理。药师提供药学门诊服务应当书写医疗文书，该文书纳入门诊病历管理。

三、质量管理与评价改进

（一）质量管理。医疗机构应当将药学门诊纳入本机构医疗质量管理与控制体系，严格落实相关管理规范与规章制度，适时对药学门诊进行检查、考核，保障医疗质量和医疗安全。

（二）评价改进。医疗机构可根据临床指标、人文指标、经济指标等，定期总结药学门诊工作，针对发现的问题提出解决措施，持续改进药学门诊服务质量。药学部门应当积极探索适宜的药学门诊服务模式，推进药学门诊可持续发展。出诊药师应该积极参与学术交流学习，积极开展相关研究，不断提升服务能力。