

用药交待规范

Specification for medication account

2019 - 12 - 16 发布

2020 - 01 - 16 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	2
4 用药交待方式	2
5 用药交待流程	3
6 用药交待内容	4
7 用药交待质量监控	7
8 培训与考核	7
参考文献	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省卫生健康委员会提出并归口。

本标准起草单位：浙江省医院药事管理质控中心、浙江英特集团股份有限公司、杭州逸曜信息技术有限公司、浙江省药学会医院药学专业委员会、浙江省医药行业协会。

本标准主要起草人：卢晓阳、姜晓丽、方晴霞、吴志昆、吕良忠、饶跃峰、俞佳、陈悦、叶强、裘丹娜、陈传莹、马葵芬、夏宇轩。

本标准为首次发布。

用药交待规范

1 范围

本标准规定了卫生技术人员提供用药交待服务的方式、流程、内容、质量监控、培训与考核等内容。本标准适用于卫生技术人员提供用药交待的要求。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

用药交待 medication account

卫生技术人员在核对及发药工作中，采用语言、文字（含图片）及多媒体的方式，将患者所用药品的用法、用量、禁忌及其注意事项等信息，明确、详细地告诉患者或其照护者，指导患者正确使用药品。

2.2

用药指导单 medication instructions form

卫生技术人员在用药交待时，依据处方，用通俗易懂的文字（含图片）告知患者或其照护者如何正确使用药品，包含药品的用法、用量及其注意事项等信息的用药指导文书，分为纸质用药指导单和电子用药指导单。

2.3

纸质用药指导单 paper medication instructions form

执行用药交待的卫生技术人员手工书写的，或计算机打印的用药指导纸质文书（包含标签），可随药品发放。

2.4

电子用药指导单 electronic medication instructions form

执行用药交待的卫生技术人员采用信息技术，提供给患者或其照护者查阅的用药指导文书。

2.5

多媒体用药交待 multimedia medication account

卫生技术人员采用多媒体的形式（如文本、声音和图像等），对患者或其照护者进行用药交待。

2.6

卫生技术人员 medical personnel

按照国家有关法律、法规和制度规定依法取得卫生技术人员资格或职称的人员。

2.7

网上药店 online pharmacy

经药监部门批准在网上合法销售药品的药品零售企业。

2.8

零售药店 retail pharmacy

经药监部门批准在线下合法销售药品的药品零售企业。

2.9

处方调配 prescription dispensing

专业技术人员对经过药师审核合格的处方，进行药品调配和发放的过程。

2.10

甲类非处方药 class A over-the-counter drug

由国务院药品监督管理部门公布的，不需要凭执业医师和执业助理医师处方，消费者可以自行判断、购买和使用，并标有红色OTC标记的药品。

2.11

处方药 prescription drug

凭执业医师和执业助理医师处方方可购买、调配和使用的药品。

3 基本要求

3.1 卫生技术人员在给患者或其照护者发放药品时，应进行用药交待。

3.2 应依据处方和（或）药品说明书、其他循证文献资料，采用通俗易懂、患者或其照护者能理解的语句进行表述。

4 用药交待方式**4.1 口述+文字（含图片）交待**

应根据处方或药品说明书、其他循证文献资料，以口述交待和用药指导单相结合的形式对患者所用药品的用法、用量、禁忌、注意事项及储存要求进行交待。该方式适用于医疗机构、零售药店、网上药店。

4.2 口述+文字（含图片）+多媒体交待

应根据处方或药品说明书、其他循证文献资料，以口述交待、用药指导单和多媒体交待对患者所用药品的用法、用量、禁忌、注意事项及储存要求进行交待。该方式适用于医疗机构、零售药店、网上药店。

4.3 文字（含图片）交待

应根据处方或药品说明书、其他循证文献资料，通过给患者或其照护者发送纸质用药指导单（或电子用药指导单），对患者所用药品的用法、用量、禁忌、注意事项及储存要求进行交待。该方式适用于网上药店。

4.4 文字（含图片）+多媒体交待

应根据处方或药品说明书、其他循证文献资料，通过给患者或其照护者发送纸质用药指导单（或电子用药指导单）和多媒体交待，对患者所用药品的用法、用量、禁忌、注意事项及储存要求等进行交待。该方式适用于网上药店。

5 用药交待流程

5.1 凭处方调配的药品用药交待

5.1.1 卫生技术人员应复核处方（包含电子处方或纸质处方）和调配好的药品。

5.1.2 卫生技术人员应核对患者身份信息，并采用本标准 4.1-4.2 用药交待方式，对患者所用药品进行用药交待。用药交待流程见图 1。

5.1.3 发给患者或其照护者药品时应附纸质用药指导单，注意以下事项：

- 若患者或其照护者清楚如何用药，必要时应要求其简单口述，口述正确后，结束用药交待，卫生技术人员应在用药指导单上标注工号或签名确认；
- 若患者或其照护者有任何一个药品不清楚如何使用，则应继续指导如何使用，并告知其联系方式，便于电话或其他方式进一步咨询。

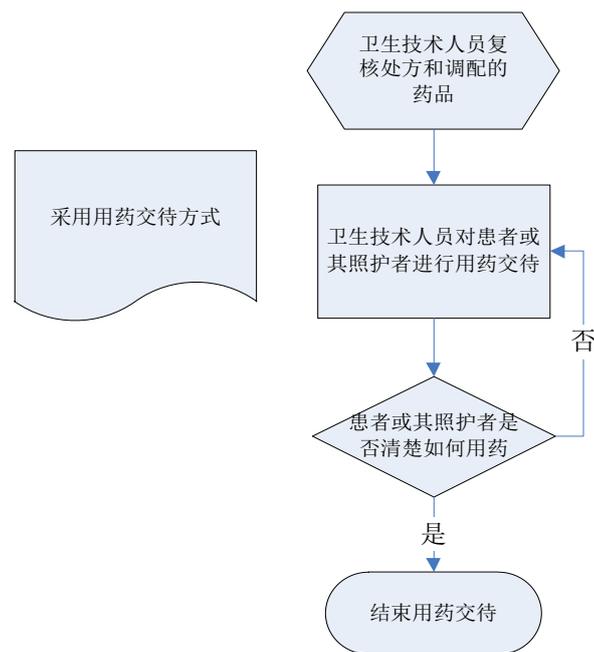


图1 凭处方调配的药品用药交待流程

5.2 零售药店用药交待

5.2.1 卫生技术人员应复核调配好的药品。

5.2.2 卫生技术人员应在发给患者或其照护者药品时，采用本标准 4.1-4.2 用药交待方式，对患者所用药品进行用药交待。用药交待流程见图 2。

5.2.3 发给患者或其照护者药品时应附纸质用药指导单，注意以下事项：

- 若患者或其照护者清楚如何用药，必要时应要求其简单口述，口述正确后，结束用药交待。卫生技术人员应在用药指导单上标注工号或签名确认；

——若患者或其照护者有任何一个药品不清楚如何使用，则应继续指导如何使用，并告知其联系方式，便于电话或其他方式进一步咨询。

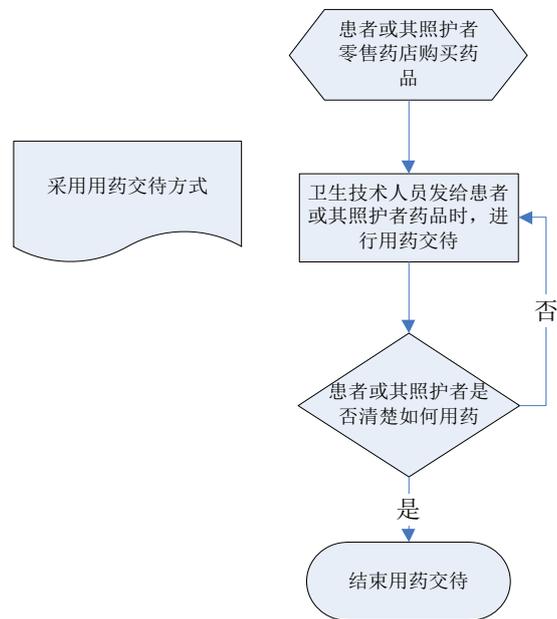


图2 零售药店购买药品用药交待流程

5.3 网上药店用药交待

5.3.1 卫生技术人员应复核调配好的药品。

5.3.2 卫生技术人员发给患者或其照护者药品时，应采用本标准 4.1-4.4 用药交待方式进行用药交待。用药交待流程见图 3。

5.3.3 发给患者或其照护者药品时应附纸质用药指导单。

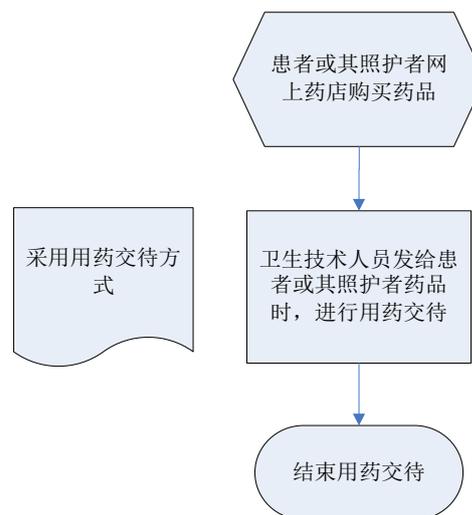


图3 网上药店购买药品用药交待流程

6 用药交待内容

6.1 西药、中成药

6.1.1 必须交待事项

6.1.1.1 应包含以下基本内容：

- 核对患者身份信息；
- 告知药品名称和规格；
- 告知用药剂量，包含：
 - 应告知患者或其照护者可以理解的剂量单位（如片、粒、包等）；
 - 若有非整剂量，应指出并告知患者或其照护者如何分剂量用药。
- 应告知患者或其照护者药品放在儿童接触不到的地方；
- 应告知患者或其照护者求助的紧急咨询联系方式。

6.1.1.2 应告知患者或其照护者药品具体的使用方法及注意事项：

- 内服药品：根据药品特性，告知具体的服用方法；对送服液体有特殊要求的药品应告知具体的送服液体要求、液体量及服用注意事项；
- 外用药品：根据药品特性，告知具体的使用方法及用药部位；对外用洗剂有特殊稀释倍数要求的药品应告知具体的用量及稀释倍数；
- 注射药品：告知明确的注射方式及部位；
- 装置：应告知具体操作方法；
- 告知患者或其照护者其他咨询的用药事项。

6.1.1.3 应告知患者或其照护者可以理解并可正确执行的给药频率。

6.1.1.4 根据药品特性和治疗方案，应告知患者或其照护者可以理解并可正确执行的给药时机。

6.1.2 特别交待事项

6.1.2.1 同用药品间隔使用方法

同用药品中有两个或以上药品应间隔使用，否则会引起不良相互作用的，应告知患者或其照护者间隔使用的方法及使用**间隔时间**。

6.1.2.2 严重药品不良反应前兆

某些药品可能会导致严重不良反应，但初期症状并不严重，应明确告知患者或照护者这类症状可能是药品严重不良反应的前兆，应尤为警惕，一旦出现类似症状，请立即停药并就医。

6.1.2.3 用药后的身体反应

某些药品在使用后可能会产生一些特殊的身体反应，但不干扰患者的治疗，应告知患者或其照护者这些伴随现象。

6.1.2.4 特殊人群和特殊职业者

某些药品在特殊人群或特殊职业者使用时，存在需要注意的事项，应交待给患者或其照护者。

6.1.2.5 特殊的储存方法

需要采用特殊的储存方法（如冷藏）进行保存的药品，应明确告知患者或其照护者。

6.1.2.6 漏服药品的处理办法

说明书有明确说明的漏服药品的处理办法，应告知患者或其照护者。

6.1.2.7 其他注意事项

除以上列出的情况外，其他应注意的事项包括：

- 患者不能自行停用的药品，应告知患者或其照护者；
- 服药期间饮食方面需要注意的事项；
- 生活中需要特别注意的事项；
- 毒、精、麻三类特殊药品管理方面需要注意的事项；
- 药品拆零或开封后使用效期会发生改变的，应告知拆零或开封后的使用效期。

6.2 中药饮片（配方）用药交待内容

6.2.1 必须交待事项

6.2.1.1 应包含以下基本内容：

- 核对患者身份信息；
- 告知煎药方法（患者自行煎药时）：
 - 煎药容器，宜用砂锅、瓦罐；
 - 具体煎煮方法，包括煎煮次数和煎煮时间；
 - 先煎、后下、包煎、烩化等有特殊要求的中药饮片。

6.2.1.2 应交待的用药方法和用药剂量如下：

- 用药途径和服药温度：
 - 内服药品：根据药品特性，告知具体的服用方法及汤药服用温度；
 - 外用药品：根据药品特性，告知具体的使用方法及用药部位；对有特殊稀释倍数要求的药品应告知具体的用量及稀释倍数。
- 给药频率和用药剂量：应告知患者或其照护者可以理解并可正确执行的给药频率和用药剂量；
- 给药时机：应告知患者或其照护者可以理解并可正确执行的给药时机；
- 储存方法：包括中药饮片、代煎中药、配方颗粒的储存要求。

6.2.1.3 应告知患者或其照护者药品放在儿童接触不到的地方。

6.2.1.4 应告知患者求助的紧急咨询联系方式。

6.2.2 特别交待事项

6.2.2.1 同用药品间隔使用方法

同用药品中若存在中药与西药合用，中药饮片（配方）应与西药间隔使用，否则会引起不良相互作用的，应告知患者或其照护者间隔使用的方法和使用间隔时间。

6.2.2.2 用药后的身体反应

某些中药饮片（配方）在使用后可能会产生一些特殊的身体反应，但不干扰患者的治疗，应告知患者或其照护者这些伴随现象。

6.2.2.3 特殊人群和特殊职业者

某些药品在特殊人群或特殊职业者使用时，存在需要注意的事项，应交待给患者或其照护者。

6.2.2.4 其他注意事项

除以上列出的情况外，其他应注意的事项如下：

- 用药期间饮食方面需要注意的事项；
- 生活中需要特别注意的事项。

7 用药交待质量监控

7.1 监控机制

7.1.1 自我监控

医疗机构、零售药店、网上药店定期对机构内用药交待质量进行监控。

7.1.2 管理部门质量监控

政府行政主管部门组织专家定期对各机构的用药交待质量进行监控。

7.2 监控内容

7.2.1 必备条件

应对用药交待的必备条件进行监控，包含：

- 卫生技术人员配备；
- 卫生技术人员资格；
- 用药交待内容；
- 用药交待规范与制度。

7.2.2 交待过程

应对用药交待的过程进行监控，包含：

- 用药交待反馈机制，即建立接受用药交待患者的反馈机制，并有相应的记录；
- 用药交待质量改进机制，即针对用药交待，建立质量改进机制，并有相应的措施与记录。

7.2.3 满意度

应对用药交待的执行情况和患者满意度进行质量监控。

7.3 监控方式

可采取现场访谈、实地检查、患者电话随访、视频监控等方式进行用药交待质量监控。

8 培训与考核

8.1 培训主体

行业学会或协会等第三方组织开展用药交待培训，医疗机构、零售药店、网上药店自我培训。

8.2 培训内容

8.2.1 岗位培训

从事用药交待工作的卫生技术人员应经过培训并获得资格。培训内容包括但不限于：

- 用药管理政策法规；

- 用药交待规范技能；
- 用药交待专业技能；
- 用药交待操作技能。

8.2.2 继续教育培训

卫生技术人员需依据医疗机构或医药系统从业人员相关规定每年获得相应学分后，方可继续从事用药交待工作。

8.3 培训考核

- 8.3.1 应包括理论考核和操作技能考核。
- 8.3.2 应按培训内容进行考核。
- 8.3.3 考核合格后，由本标准 8.1 规定的培训主体颁发合格证明。

参 考 文 献

- [1] 《处方管理办法》 卫生部令第53号
 - [2] 《医疗机构药事管理规定》 卫医政发（2011）11号
 - [3] 《处方药与非处方药流通管理暂行规定》 国药管市（1999）454号
 - [4] 《药品经营质量管理规范》 国家食品药品监督管理总局令第13号
 - [5] 《执业药师业务规范》 食药监执（2016）31号
 - [6] 《关于加强药事管理转变药学服务模式的通知》 国卫医发（2017）26号
 - [7] 《关于加快药学服务高质量发展的意见》 国卫医发（2018）45号
 - [8] 《药品流通监督管理办法》 国家食品药品监督管理局令第26号
 - [9] 《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》 国办发（2018）26号
 - [10] 《ASHP Guidelines on Pharmacist-Conducted Patient Education and Counseling》
American Society of Health-System Pharmacist.2011
-