

团 体 标 准

T/CHAS 20-2-4—2021

医疗机构药事管理与药学服务

第 2-4 部分：临床药学服务 用药咨询

Pharmacy administration and Pharmacy practice in Healthcare institutions——

Part 2-4: Pharmacy Practice—Medication Consultant

2021-11-20 发布

2022-1-1 实施

中国医院协会发布

目次

前言	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 关键要素.....	1
5 要素规范.....	2
5.1 基本要求	2
5.1.1 管理组织.....	2
5.1.2 制度建设.....	2
5.1.3 人员要求.....	2
5.1.4 环境要求.....	2
5.1.5 设施设备.....	2
5.2 服务过程	2
5.2.1 服务对象.....	2
5.2.2 咨询方式.....	3
5.2.3 咨询时间.....	3
5.2.4 咨询内容.....	3
5.2.5 咨询流程.....	3
5.2.6 咨询记录.....	3
5.3 质量管理与评价改进.....	3
5.3.1 质量管理.....	3
5.3.2 用药咨询原则.....	4
5.3.3 评价改进.....	4
附录 A（资料性）用药咨询记录表	5
参考文献.....	6

前言

《医疗机构药事管理与药学服务》分为以下部分：

- 第1部分 总则
- 第2部分 临床药学服务
- 第3部分 药学保障服务
- 第4部分 药事管理

《医疗机构药事管理与药学服务 第2部分：临床药学服务》包括以下部分：

- 第2-1部分：临床药学服务 药学门诊
- 第2-2部分：临床药学服务 处方审核
- 第2-3部分：临床药学服务 药物重整
- 第2-4部分：临床药学服务 用药咨询
- 第2-5部分：临床药学服务 用药教育
- 第2-6部分：临床药学服务 药学查房
- 第2-7部分：临床药学服务 药学监护
- 第2-8部分：临床药学服务 居家药学服务
- 第2-9部分：临床药学服务 药学会诊
- 第2-10部分：临床药学服务 药学病例讨论
- 第2-11部分：临床药学服务 治疗药物监测
- 第2-12部分：临床药学服务 药学科普
- 第2-13部分：临床药学服务 互联网+药学服务

本标准是第2-4部分：临床药学服务 用药咨询。

本标准按照 GB/T 1.1-2020 标准化工作导则起草。

本标准由中国医院协会提出并归口。

本标准起草单位：中国医院协会药事专业委员会，首都医科大学宣武医院，中国医科大学附属盛京医院，新疆维吾尔自治区人民医院，江苏省人民医院。

本标准主要起草人：甄健存，闫素英，菅凌燕，于鲁海，孟玲，王海莲。

医疗机构药事管理与药学服务

第 2-4 部分：临床药学服务 用药咨询

1 范围

本标准规范了医疗机构药学专业技术人员为患者、患者家属和医务人员等提供用药咨询药学服务的基本要求、咨询服务过程及质量管理与评价改进各要素。

本标准适用于各级各类医疗机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

医疗机构药事管理规定卫医政发（2011）11号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

用药咨询medication consultant

药师利用药学专业知识和工具，向患者、患者家属和医务人员等提供药物信息，宣传合理用药知识，交流与用药相关问题的过程。

4 关键要素

用药咨询关键要素见图 1。

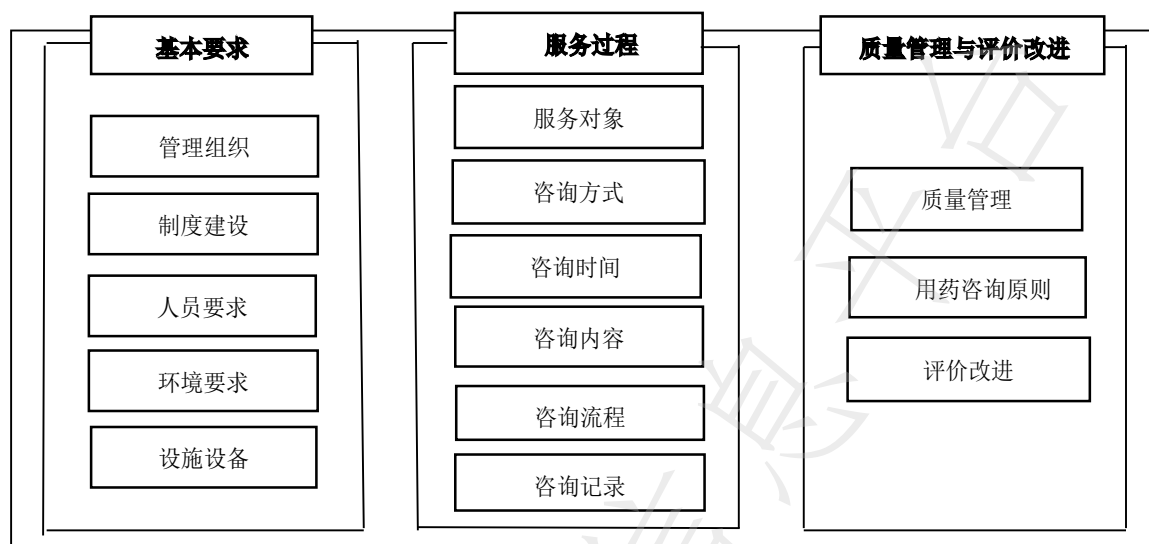


图 1 用药咨询关键要素

5 要素规范

5.1 基本要求

5.1.1 管理组织

各级医疗机构药学部门负责本机构用药咨询工作的组织管理工作。

5.1.2 制度建设

5.1.2.1 提供用药咨询服务的医疗机构，均应制定本机构用药咨询的相关管理制度。

5.1.2.2 用药咨询相关管理制度应包含组织体系、人员资质、用药咨询环境和设施设备、用药咨询流程、质量控制与评价改进等内容。

5.1.3 人员要求

从事用药咨询的药师应具有主管药师及以上专业技术任职资格或临床药师资质。

5.1.4 环境要求

医疗机构应设立用药咨询场所，并公示用药咨询联系方式，鼓励有条件的医疗机构宜配备有独立空间的用药咨询室。

5.1.5 设施设备

医疗机构用药咨询室或相关咨询场所，应根据本机构具体情况，配备用药咨询必备的材料，如常用医药工具书、数据库、软件、药品使用教具及用药宣教材料等；有条件的医疗机构，宜配备用药信息自助查询终端。

5.2 服务过程

5.2.1 服务对象

医疗机构用药咨询服务对象可包括患者、患者家属和医务人员等。

5.2.2 咨询方式

医疗机构用药咨询药师提供用药咨询的方式可包括面对面咨询和电话咨询。具备互联网诊疗资质的医疗机构还可提供互联网用药咨询。其中互联网用药咨询是药师通过电脑或手机等移动设备进行的语音咨询、图文咨询或网络视频咨询等服务。

5.2.3 咨询时间

5.2.3.1 医疗机构应在正常工作日提供用药咨询，具体时间应与本机构门诊开放时间一致。

5.2.3.2 对于提供电话咨询和互联网咨询的医疗机构，具体咨询时间可结合咨询对象的需求，各医疗机构确定并向患者公示。

5.2.4 咨询内容

用药咨询内容可包括药品的名称、规格、用法用量、用药疗程、适应证、禁忌证、用药注意事项、药理作用、药物-药物及药物-食物相互作用、贮存方法、药品有效期识别、药品不良反应识别及处置、个体化用药建议、特殊剂型使用指导、特殊人群用药指导、患者用药教育、患者用药依从性教育和疾病的预防等。

5.2.5 咨询流程

医疗机构应建立规范的用药咨询服务流程，包括药师接待咨询者、询问咨询者需求、采集用药史及相关病史、分析评估、及时回答咨询者问题和完成咨询记录。原则上，用药咨询药师应在当场完成用药咨询服务；对于复杂问题、特殊问题，可在征得咨询者同意情况下，择日回复。

5.2.6 咨询记录

医疗机构用药咨询药师在提供用药咨询服务时，应及时对相关信息进行记录，记录方式包括电子记录或书面记录，表达应客观、真实、准确、及时、完整。用药咨询记录表参见附录 A。用药咨询结束前，咨询药师应为患者给出本次咨询意见。提供口头回复，必要时可针对本次咨询的重要信息给出书面意见。

- a) 对于面对面咨询，用药咨询记录应在患者咨询时完成；对于电话咨询及网络咨询，用药咨询记录应在咨询结束后 8 小时内完成；
- b) 电子记录既可以用药咨询记录系统，也可以是自制的电子表格。

5.3 质量管理与评价改进

5.3.1 质量管理

5.3.1.1 咨询药师上岗前，应按照所在医疗机构的专业技术人员培训要求，完成岗前培训。

- a) 岗前培训内容应包括掌握药学专业知识和与患者的沟通技巧、突发事件处置、用药咨询流程和记录等。除用药咨询需要掌握的专业知识和实践技能外，其它培训内容可参考本机构医务人员要求设定。
- b) 岗前培训结束后，医疗机构应对咨询药师进行考核。考核合格者才可上岗。
- c) 咨询药师应根据所在医疗机构要求参加继续教育培训。
- d) 咨询药师岗前培训考核及上岗后继续教育，均应有记录并由医疗机构相关部门负责保存。

5.3.1.2 医疗机构药学部门应根据用药咨询管理制度制定培训方案、工作计划、标准操作规程、考核方案。

T/CHAS 20-2-4—2021

5.3.1.3 医疗机构应定期检查用药咨询工作，收集临床科室、患者等对用药咨询的建议和意见，进而制定并实施相应的持续改进方案，提升用药咨询服务质量。

5.3.1.4 医疗机构宜根据用药咨询内容，梳理并建立标准用药咨询数据库，并进行分析和改进。

5.3.2 用药咨询原则

5.3.2.1 药师应遵守国家相关法律法规、规章制度及诊疗指南等要求；

5.3.2.2 药师应基于药品说明书，循证数据库或专业参考文献，结合医学和药学专业知

识，对所回复的咨询内容做到有据可查，注重证据的实效性。

5.3.2.3 对于暂时无法核实或确定的内容，药师应向咨询者解释，需要经核实或确定后再行回复；

5.3.2.4 如用药建议与医师治疗方案不一致，药师应与医生进一步沟通后再告知患者，明确治疗方案；

5.3.2.5 药师应注意保护患者隐私；

5.3.2.6 药师应拒绝回复以患者自我伤害或危害他人

为目的的用药咨询；

5.3.2.7 药师应严谨理性的回复患者，提高风险防控意识；

5.3.2.8 对超出职责或能力范围的问题，药师应及时将患者转诊给医师或告知咨询去向。

5.3.2.9 在提供互联网咨询服务时，要保存咨询记录，以作为服务质量风险控制和追溯凭证。识别危

急重症疾病等不适合互联网咨询的情况，应取消咨询并告知咨询者，应尽快去正规医疗机构就诊。

5.3.3 评价改进

5.3.3.1 医疗机构应建立服务质量评价指标，可包括：用药咨询解答是否准确、及时，咨询记录是否完整、清晰，有无汇总报告、分析记录和反馈整改方案。

5.3.3.2 医疗机构药学部门应对用药咨询工作进行定期总结和分析评价，反馈评价结果，制定改进措施，督导落实并有记录。

5.3.3.3 医疗机构药学部门应定期向患者收集对用药咨询满意度调查表或意见反馈，以促进用药咨询服务质量提升。

5.3.3.4 医疗机构药学部门应根据评价结果制定激励机制，促使用药咨询服务的良性循环与持续改进。

附录 A
(资料性)
用药咨询记录表

表 A.1 用药咨询记录表

姓名		性别	男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/>	出生日期或 年龄	年 月 日 岁
咨询对象	患者及其家属 <input type="checkbox"/> 医务人员 <input type="checkbox"/>		特殊人群	妊娠期 <input type="checkbox"/> 哺乳期 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>	
咨询日期	年 月 日		咨询方式	面对面 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/>	
咨询内容					
回答内容					
回答依据	药品说明书 <input type="checkbox"/>				
	医药工具书 <input type="checkbox"/> 名称:				
	数据库 <input type="checkbox"/> 名称: 检索关键词:				
	其它 <input type="checkbox"/>				
咨询时长			咨询药师签名		

参 考 文 献

- [1] 三级医院评审标准（2020年版）》. 国卫医发（2020）26号.
- [2] 关于加快药学服务高质量发展的意见. 国卫医发（2018）45号.
- [3] 国家卫生健康委办公厅关于印发医疗机构药学门诊服务规范等5项规范的通知. 国卫办医函（2021）520号[EB/OL]. [2021-10-13].
- [4] 药师提供互联网科普与咨询服务的专家共识. 国药协患教发（2018）1号.
- [5] 中国健康促进基金会医药知识管理专项基金专家委员会, 中国药学会医院药学专业委员会, 中国医院协会药事管理专业委员会等. 中国药学服务标准与收费专家共识[J]. 药品评价, 2016, 13(14): 8-15, 24.
- [6] 中国医院协会药事专业委员会《医疗机构药学服务规范》编写组. 医疗机构药学服务规范 [J]. 医药导报, 2019, 38（12）: 1535-1556.
- [7] 用药咨询中心建设工作方案. 北京市医院管理局, 2014-01-28.
- [8] 美国卫生系统药师学会编著. 患者教育和咨询指南（2011版）.
- [9] 英国卫生部编著. 咨询药师职位发展指南（2005版）.