

# منشور حقوق بیمار در داروخانه

۱. بیمار حق دارد بعد از دریافت دارو از داروساز در داروخانه، اطلاعات موردنیاز درباره درمان دارویی‌اش (از جمله مقدار و نحوه صحیح مصرف دارو) را سوال نماید و داروساز موظف است تا تفهیم کامل بیمار به تمامی سوالات دارویی بیمار پاسخ گوید. اطلاعات داده شده باید بدون اصطلاحات تخصصی و کاملاً واضح باشد به طوری‌که بیمار قانع و بطور کامل توجیه شود.



۲. بیمار حق دارد که حرمت و شان او در داروخانه حفظ شده و به نیازهای دارویی او با رعایت ضوابط و مقررات به موقع و به طور کامل توجه شود.
۳. بیمار حق دارد در رابطه با حفظ اسرار بیماری و وضعیت سلامت خود به داروساز اعتماد کامل داشته باشد و داروساز می‌باید در روابط کاری خود چنین اطمینانی را برای بیماران فراهم نماید.
۴. بیمار حق دارد در مورد داروهایی که پزشک برای او تجویز می‌کند از داروساز در داروخانه راهنمایی و مشاوره بخواهد.



۵. بیمار حق دارد به پاسخهای داروساز در رفع نیازهای دارویی اش اطمینان کند و داروساز مسئول گفته‌ها و توصیه‌های خود می‌باشد
۶. بیمار حق دارد از داروساز خود درباره منافع و مضرات و هزینه‌های دارویی اش اطلاعات بخواهد و داروساز باید بیمار را راهنمایی کند.
۷. بیمار حق دارد که بداند در صورت فراموش کردن یک دوز دارو چه باید کرد.
۸. بیمار حق دارد که بداند چطور متوجه شود داروهای مصرفی اش اثر کرده و علامت پیشرفت درمان چیست .
۹. داروساز می‌تواند با توجه به سطح آگاهی بیمار و در صورتی که از گروه پزشکی باشد اطلاعات اضافی ارائه نماید.
۱۰. داروساز باید در مورد تداخل داروهای تجویز شده در نسخه با غذا ، داروهای دیگر و پاسخهای آزمایشگاهی بیمار را راهنمایی کند.



۱۱. داروساز باید توصیه‌های مصرف دارو در حالت بارداری یا شیردهی را در صورت لزوم به بیمار اعلام نماید.
۱۲. داروساز باید بیمار را در صورت مصرف دارویی همزمان با سایر داروها (داروهای OTC ، ضدبارداری خوراکی و غیره) در صورت لزوم راهنمایی کند.
۱۳. داروساز باید در صورتی که بیمار دارای بیماری زمینه‌ای نیز هست ، نحوه مصرف داروهای موجود در نسخه را به بیمار توصیه نماید.
۱۴. داروساز باید صحت دوزاژ تجویزی را با توجه به شرایط بیمار ( سن ، وزن و غیره ) بررسی و در صورت لزوم با پزشک معالج مشورت نماید.
۱۵. داروساز باید عوارض جانبی مهم دارو را با توجه به برگه راهنمای بیمار (بروشور) با رعایت شرایط بیمار هشدار دهد.



# کلیات شرح وظایف و محدوده فعالیت پرسنل داروخانه

- ۱- حضور فعال و مستمر بر اساس ساعات تعیین شده و با هماهنگی موسس
- ۲- اجرای صحیح نسخه پیچی داروی با در نظر گرفتن آموزش لازم
- ۳- کنترل و نظارت بر تاریخ انقضاء داروها و دیگر ملزومات مرتبط
- ۴- رعایت دقت عمل و سرعت عمل در ارائه خدمات دارویی
- ۵- اعتبار بخشی به داروخانه با نوع عملکرد فردی
- ۶- گزارش کمبودها به مؤسس
- ۷- رعایت امانت داری



- ۸- خارج نمودن داروهای تاریخ نزدیک و گذشته و آمار گیری آنها و گزارش به مؤسس
- ۹- عدم عرضه داروهای با شکل ظاهر نامناسب
- ۱۰- رعایت نظم و انضباط و نظافت در محیط کار
- ۱۱- عدم عرضه انواع داروها و ملزومات آرایشی و بهداشتی و تجهیزاتی فاقد تاییدیه و مجوز وزارت بهداشت
- ۱۲- رعایت کلیه ضوابط و مقررات حاکم بر داروخانه
- ۱۳- شرکت داوطلبانه در کلاس های ارتقاء شغلی
- ۱۴- پاسخگویی مناسب و شایسته به سوالات مراجعین
- ۱۵- رعایت کلیه موازین شرعی و شهروندی





# اخلاق حرفه ای پرسنل داروخانه

- خوردن، آشامیدن و جویدن آدامس در هنگام ارائه خدمات دارویی به مراجعان ممنوع می باشد.
- استفاده از تلفن همراه در هنگام ارائه خدمات به مراجعین ممنوع می باشد.
- ارتباط و رفتار پرسنل با یکدیگر باید مناسب باشد و از شوخی های زننده و خنده های بلند به خصوص در حضور بیمار پرهیز شود.
- با کلیه بیماران و مراجعه کنندگان از هر صنف، طبقه، نژاد و مذهب با احترام و یکسان برخورد شود.
- افشای هر گونه راز و یا بیماری مراجعان ممنوع است.
- هر گونه تصویربرداری و فیلمبرداری از بیمار با استفاده از تلفن همراه و ... بدون اجازه بیمار ممنوع است .
- در صورت وجود سیستم و دوربین های امنیتی مدار بسته در محیط داروخانه، باید اطلاع رسانی کافی انجام شود
- استعمال دخانیات در فضای مسقف داروخانه ممنوع است.



# برقراری ارتباط با بیماران



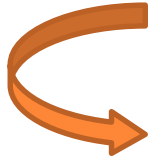
- مهارت‌های ارتباطی شما هنگامی که با بیماران یا اعضای خانواده آنها در شرایط اورژانسی ارتباط برقرار می‌کنید آزموده می‌شود .
- بخاطر داشته باشید شخصی که بیمار یا آسیب دیده است ، می‌ترسد و ممکن است نفهمد شما چه می‌کنید و چه می‌گویید .
- پس حرکات صورت و بدن شما و طرز برخوردتان بی نهایت در جلب اعتماد بیمار و خانواده اش موثر است .





## برقراری ارتباط با بیماران

ده قانون طلایی زیر به شما کمک خواهد کرد  
که به بیمار خود آرامش دهید:



- دائما چشمتان و تمام توجهتان به بیمار باشد
- برای ایجاد «حس تفاهم» مستقیما به چشمان بیمار نگاه کنید . ایجاد تفاهم باعث اعتماد بیمار به شما میشود .
- از کلماتی استفاده کنید که بیمار بفهمد . به هر دلیل با صدای بلند یا آهسته با بیمار صحبت نکنید .
- مراقب حرکات بدن خود باشید . ارتباطات غیر زبانی در ارتباط با بیمار بسیار مهم است . در شرایط پر استرس ، بیماران ممکن است حرکات و ژست های بدنی شما را بد برداشت کنند .
- اگر بیمار مشکل شنوایی دارد به وضوح صحبت کنید و طوری روبروی شخص قرار بگیرید که بتواند حرکت لبهای شما را بخواند . هرگز فکر نکنید که افراد سالخورده مشکل شنوایی دارند یا اینکه نمی توانند منظور شما را بفهمند . همچنین هرگز از الفاظ کودکانه در برخورد با سالخوردگان یا با هر کس دیگری بجز بچه ها استفاده نکنید .
- بیماران حق دارند که بدانند شما می توانید مراقبت پزشکی لازم را ارائه دهید و نگران سلامت او هستید

# آراستگی محیط داروخانه

- محیط داروخانه باید آراسته و تمیز باشد.
- هرگونه تبلیغات مجاز باید به صورت متمرکز و بر روی تابلوی ویژه انجام شود.
- از انجام هر گونه تبلیغات غیر اخلاقی و نامتناسب با عرف و شریعت تبلیغ فرآورده های جنسی خودداری شود.
- مکانی مناسب جهت قرار دادن تراکت، پمفلت و ... اقلام دارویی و آرایشی و بهداشتی مجاز - بصورتی که شئون اسلامی را رعایت کرده باشد - در داروخانه ها در نظر گرفته شود.



# بهداشت در محیط داروخانه

- حفظ سلامت و بهداشت در محیط داروخانه به دلیل ویژگی تماس با بیمار، دشواری‌های خاص خود را دارد. از یک سو اقدامات پیشگیری از سرایت بیماری‌ها و انتشار عفونت و از سوی آموزش رعایت اصول بهداشتی برای پرسنل داروخانه مطرح است.
- استفاده از روپوش برای پرسنل داروخانه جهت جلوگیری از انتشار بیماری و رعایت بهداشت فردی
- تمیز کردن سطوح میز کار و قفسه‌ها و کف داروخانه به طور مرتب
- حفظ بهداشت و دمای یخچال و رعایت زنجیره سرد برای واکسن‌ها و سایر داروهای یخچال
- استاندارد بودن دما، رطوبت، نور، قفسه‌ها و انبار دارویی

