



ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها			عنوان
1395/07/25	تاریخ شروع اجراء	DMNA- PHM-002	شماره
1399/07/25	تاریخ اعتبار	02	شماره بازنگری

پیوست شماره ۲۱

«دستورالعمل ارزشیابی داروخانه‌های کشور»

به منظور ارتقای کیفیت ارائه خدمات دارویی در داروخانه ها و شناسایی واحدهای فعالتر در زمینه ارائه این خدمات و به جهت تشویق و ایجاد انگیزه رقابت بیشتر در ارتقاء خدمات و رعایت حقوق شهروندان و تقویت روحیه نظارتی، این دستورالعمل تنظیم گردیده است. ضمن ابلاغ مراتب از کلیه موسسین محترم داروخانه انتظار می‌رود تا با تلاش خود ما را در ارتقاء خدمات دارویی یاری نمایند. بدیهی است داروخانه ملزم به حفظ و ثبت ارزشیابی عملکرد خود بوده و این ارزشیابی در درجه بندی داروخانه ها برای ارائه خدمات داروخانه موثر خواهد بود.

* نحوه اجرا

- ۱) ارزشیابی از کلیه داروخانه های دایر در سراسر کشور یکبار در سال صورت گرفته و امتیازات تشویقی و تنبیهی در همان سال بر امتیاز ارزشیابی موثر خواهد بود.
 - ۲) حداقل امتیاز ارزشیابی با لحاظ کردن امتیازات تشویقی و تنبیهی برای تعیین چگونگی روند ادامه فعالیت داروخانه با نظر کمیسیون، ۶۰۰ امتیاز (۶۰٪ نصاب) می باشد.
- در صورت عدم حضور مسئول فنی، داروخانه مجاز به اخذ تعرفه خدمات دارویی نمی باشد.
 - در صورت کسب امتیاز کمتر از نصاب (۴۰۰ تا ۶۰۰ امتیاز) داروخانه فقط مجاز به ارائه خدمات دارویی فقط مطابق فهرست دارویی مرکز بهداشتی درمانی (برنامه بیمه روستائی) خواهد بود.
 - در صورت کسب امتیاز کمتر از ۴۰ درصد نصاب داروخانه مجاز به ارائه خدمات دارویی و نسخه پیچی تا زمان رفع نواقص موجود و معرفی مسئول فنی واجد شرایط با نظر کمیسیون قانونی ماده ۲۰ قانونی دانشگاه نخواهد بود.



عنوان	ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار
		1395/07/25
		1399/07/25

۳) در صورت کسب امتیازات تشویقی (بدون امتیاز تنبیهی) و ۹۰ درصد امتیاز ارزشیابی (بدون احتساب امتیاز تشویقی)، با نظر دانشگاه داروخانه مورد نظر به عنوان داروخانه نمونه معرفی و با توجه به نیاز ارائه خدمات تخصصی به عنوان داروخانه منتخب و خاص دانشگاه معرفی می گردد.

۴) فرم ارزشیابی که به پیوست می باشد براساس ارزیابی شرایط فضا، پرسنل و ارائه خدمات دارویی و غیر دارویی و شرایط ساخت داروهای ترکیبی در داروخانه و نظر کارشناسی معاونت / مدیریت غذا و دارو دانشگاه است که مجموعاً ۱۰۰۰ امتیاز به شرح زیر را شامل می شود :

فضای داروخانه	۲۰۰ امتیاز
نحوه ارائه خدمات	۶۰۰ امتیاز
شرایط نگهداری دارو و لوازم در انبار	۵۰ امتیاز
شرایط ساخت داروهای ترکیبی	۵۰ امتیاز
نظر کارشناسی معاونت غذا و دارو	۱۰۰ امتیاز
مجموع امتیازات ارزشیابی	۱۰۰۰ امتیاز

* امتیازات مثبت ارزشیابی (هرکدام ۵۰ امتیاز) *

- ۱) فضای داروخانه
- افزایش مساحت کف و با در نظر گرفتن فضای مشاوره دارویی، پوشیدن روپوش برای داروخانه های دایر قبلی و نصب اتیکت مسئول فنی، مکانیزاسیون
- ۲) ارائه ثبت اطلاعات خدمات OTC در برنامه نرم افزاری
- ۳) ارائه به موقع اطلاعات نسخ بیمه و آزاد ثبت و عوارض ناخواسته دارویی به دانشگاه
- ۴) حضور فعال مسئول فنی
- ۵) هرگونه فعالیت که منجر به ارتقای کیفیت خدمات دارویی شود.

* امتیازات منفی ارزشیابی (هرکدام ۵۰ امتیاز) *

- ۱) عدم حضور فیزیکی مسئول فنی در ساعات مقرر

صحت
ان



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سازمان غذا و دارو



ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها			عنوان
1395/07/25	تاریخ شروع اجراء	DMNA- PHM-002	شماره
1399/07/25	تاریخ اعتبار	02	شماره بازنگری

- ۲) عدم حضور فعال (علمی) مسئول فنی در ساعات مقرر
- ۳) نگهداری یا عرضه داروهای غیر مجاز در داروخانه
- ۴) نگهداری یا وجود داروهای تاریخ گذشته در داروخانه
- ۵) وجود تخلفات خاص در داروخانه، مانند عرضه غیر مجاز داروهای مخدر، روانگردان، سقط جنین و داروهای غیر *OTC* بدون نسخه معتبر
- ۶) پیچیدن نسخه و دریافت تعرفه در غیاب مسئول فنی
- ۷) انبوه سازی داروهای ترکیبی

صحت



عنوان		ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء	1395/07/25
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار	1399/07/25

« فرم ارزشیابی داروخانه در سال ----- »

« دانشگاه / دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ----- »

نام داروخانه : کد داروخانه / شماره پروانه داروخانه:

نام و نام خانوادگی مؤسس : کد ملی مؤسس:

وضعیت ارائه خدمات دارویی : نیمه وقت صبح نیمه وقت عصر روزانه شبانه روزی

شماره و تاریخ مجوز تأسیس داروخانه :

شماره و تاریخ پروانه تأسیس داروخانه

استان : شهرستان : بخش :

محل داروخانه واقع در : دهستان : شهر : روستا :

آدرس دقیق محل داروخانه

تلفن داروخانه : فاکس : E.Mail :

کروکی دقیق محل داروخانه :

نوع داروخانه : حقیقی حقوقی (با ذکر نام)

دولتی داخلی درمانگاهی خیریه

ساعات دقیق فعالیت داروخانه ----- صبح ----- عصر ----- شب

کد ملی و نام و نام خانوادگی مسئولین فنی تمام ساعات فعالیت داروخانه (با توجه به پروانه های مسئولیت فنی نصب شده در داروخانه) :

(۱) (۳)

(۲) (۴)

ملاحظات :

صحت
تاریخ

صحت



عنوان	ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار
		1395/07/25
		1399/07/25

ردیف	موضوع گزارش گیری در برنامه نرم افزاری مربوطه	موضوع ارزشیابی در داروخانه	حد اکثر امتیاز	امتیاز کسب شده
فضای داروخانه				
۱	(۱) نصب تابلوی پروانه تأسیس و مسئول فنی در داروخانه (۵ امتیاز)	(۱) نصب پروانه تأسیس معتبر	۲	
	(۲) رعایت شرایط نگهداری داروها در قفسه (۲۵±۲°C) و یخچال (۵±۳°C) (۴۰ امتیاز)	(۲) رعایت دمای مناسب برای نگهداری داروها	۲۰	
	(۳) وجود دماسنج و دیتالاگر (۱۵ امتیاز)	(۴) نگهداری داروها دور از تابش مستقیم آفتاب	۱۰	
	(۴) رعایت نظافت و بهداشت عمومی (۲۰ امتیاز)	(۵) نگهداری داروهای یخچالی در یخچال	۱۰	
	(۵) فضای کافی جلوی پیشخوان جهت بیماران و مراجعین (منوط به اختصاص فضا جهت رعایت حقوق بیمار) (۱۰ امتیاز)	(۶) دماسنج سالم و در جای مناسب نصب شده	۵	
	(۶) تابلوی مناسب برای سردرب داروخانه (۲۰ امتیاز)	(۷) دیتالاگر در یخچال	۵	
	(۷) داشتن کپسول آتش نشانی (۱۰ امتیاز)	(۸) وجود مستندات دیتالاگر	۵	
	(۸) قفسه بندی و چیدمان مناسب دارو در داروخانه (۱۰ امتیاز)	(۹) رعایت نظافت و بهداشت عمومی (۲۰ امتیاز)	۲۰	
	(۹) فضای مشاوره با بیماران و محل مجزای ارائه خدمات (۲۰ امتیاز)	(۱۰) فضای کافی جلوی پیشخوان جهت حضور بیماران و وجود امکانات مناسب برای مراجعین مانند صندلی	۱۰	
	(۱۰) فضای تفکیک شده ساخت داروی	(۱۱) درج نام موسس	۱۰	
		(۱۲) بدون تبلیغات	۱۰	
		(۱۳) کپسول شارژ شده	۱۰	
		(۱۴) قفسه بندی و چیدمان مناسب دارو در داروخانه	۱۰	
		(۱۵) فضای مشاوره با بیماران و محل مجزای ارائه خدمات	۲۰	
		(۱۶) فضای تفکیک شده ساخت داروی	۱۰	



عنوان	ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار
		1395/07/25
		1399/07/25

ترکیبی در داروخانه (۱۰ امتیاز)	ترکیبی در داروخانه
(۱۱) نصب ساعات فعالیت داروخانه در معرض دید عموم (۵ امتیاز)	(۱۷) نصب ساعات فعالیت داروخانه در معرض دید عموم
(۱۲) عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه (۲۰ امتیاز)	(۱۸) عدم نصب آگهی تبلیغاتی نامناسب در داروخانه
(۱۳) وجود تابلوی نسخه پیچی نداریم (۵ امتیاز)	(۱۹) وجود تابلوی نسخه پیچی نداریم (هنگام عدم حضور مسئول فنی)
(۱۴) نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه (۵ امتیاز)	(۲۰) نصب شماره تلفن رسیدگی به شکایات توسط دانشگاه
(۱۵) نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه (۵ امتیاز)	(۲۱) نصب منشور حقوق بیمار در داروخانه
مجموع	۲۰۰

نحوه ارائه خدمات

نوع خدمات	معیار	امتیاز
(۱) حضور فعال مسئول فنی و مشاوره با بیمار (۱۰۰ امتیاز)	(۱) حضور فیزیکی در داروخانه (در صورت نبودن مسئول فنی کسر ۱۰۰ امتیاز)	۵۰
	(۲) زمان مشاوره با بیمار حداقل ۲ دقیقه	۲۰
	(۳) پاسخگویی به سئوالات بیماران (تلفنی، مکتوب، ...)	۱۰
	(۴) ارزیابی ماهانه فعالیت داروخانه	۲۰
(۲) عدم وجود داروهای خارج از فهرست داروهای رسمی ایران و سایر اقلام غیرمجاز (طبق آیین نامه داروخانه ها) و عدم فروش آن (۱۰۰ امتیاز)	(۵) عدم وجود داروی غیرمجاز	۵۰
	(۶) عدم فروش آن	۱۰
	(۷) عدم دریافت دارو از شبکه غیرمجاز توزیع	۱۰
	(۸) عدم وجود سایر اقلام غیرمجاز	۳۰
(۳) روند مناسب نسخه پیچی (۵۰ امتیاز)	(۹) سرعت و دقت در نسخه پیچی (پایش نسخ بر اساس تداخلات دارویی، نسخه پیچی مناسب و مهر نمودن نسخه بیمار)	۱۰



عنوان	ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار
		1395/07/25
		1399/07/25

۱۰	(۱۰) عدم فروش دارو بدون نسخه معتبر	
۵	(۱۱) نسخه پیچی صحیح OTC	
۵	(۱۲) تحویل دارو با توجه به موجودی و یا فروش اضافی	
۱۰	(۱۳) عدم دخالت غیرمسئول فنی در نسخه پیچی	
۱۰	(۱۴) نسخه پیچی در زمان عدم حضور مسئول فنی	
۱۰	(۱۵) روپوش مسئول فنی و پرسنل هریک ۵ امتیاز	(۴) پوشیدن روپوش و نصب اتیکت برای کلیه شاغلین داروخانه (۲۰ امتیاز)
۱۰	(۱۶) اتیکت مسئول فنی بر روپوش خود	
۱۰	(۱۷) قیمت گذاری صحیح دارو	(۵) قیمت گذاری صحیح و رعایت تعرفه های مصوب حق فنی نسخ (۳۰ امتیاز)
۱۰	(۱۸) سایر اقلام	
۱۰	(۱۹) رعایت تعرفه ارائه خدمات	
۱۰	(۲۰) بسته بندی مجدد مناسب	(۶) بسته بندی مجدد داروها (۳۰ امتیاز)
۱۰	(۲۱) برچسب زنی مناسب	
۱۰	(۲۲) تحویل بهداشتی دارو	
۱۰	(۲۳) نصب برچسب قیمت	(۷) نصب برچسب قیمت بر اقلام غیر دارویی موجود در داروخانه (۲۰ امتیاز)
۱۰	(۲۴) فروش براساس قیمت مصوب	
۱۰	(۲۵) ضبط سوابق نسخ دارویی بیمه بیماران	(۸) دارا بودن رایانه و ارائه خدمات مکانیزه به بیماران (۵۰ امتیاز)
۱۰	(۲۶) ثبت نسخ آزاد بیماران	
۱۰	(۲۷) اطلاعات دارویی و مشاوره مکانیزه	
۲۰	(۲۸) به روز بودن اطلاعات نسخ	
۲۰	(۲۹) وجود کتب یا منابع داروسازی مورد نیاز در داروخانه جهت به روزسازی اطلاعات ارائه شده	(۹) وجود کتب یا منابع داروسازی مورد نیاز در داروخانه جهت به روزسازی اطلاعات

صحت

۲۹



عنوان		ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	1395/07/25	تاریخ شروع اجراء	DMNA- PHM-002
شماره بازنگری	1399/07/25	تاریخ اعتبار	02

		به مراجعین و منابع مورد نیاز ساخت داروهای ترکیبی	ارائه شده به مراجعین و منابع مورد نیاز ساخت داروهای ترکیبی (۲۰ امتیاز)
۱۰	۳۰	نگهداری صحیح اسناد و مدارک خدمات داروخانه (فاکتور خرید اقلام دارویی و غیردارویی،...)	۱۰) نگهداری صحیح اسناد و مدارک خدمات داروخانه (فاکتور خرید اقلام دارویی و غیردارویی،...) (۱۰ امتیاز)
۵۰	۳۱	حضور موسس حقیقی حداقل در یک شیفت فعالیت داروخانه (انجام وظایف طبق آیین نامه)	۱۱) حضور موسس حقیقی حداقل در یک شیفت فعالیت داروخانه (انجام وظایف طبق آیین نامه) (۵۰ امتیاز)
۵۰	۳۲	عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه	۱۲) عدم نگهداری و فروش داروهای تاریخ گذشته در داروخانه (۵۰ امتیاز)
۵	۳۳	بکارگیری تکنسین آموزش دیده	۱۳) رعایت شئون حرفه ای و اخلاقی توسط کلیه پرسنل داروخانه (۱۰ امتیاز)
۵	۳۴	وضعیت ظاهری و برخورد مناسب با مراجعین ۵ امتیاز	
۱۰	۳۵	همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر	۱۴) همکاری متقابل با سازمانهای بیمه گر (۱۰ امتیاز)
۵	۳۶	صدور چک و تبادلات مالی داروخانه فقط به نام موسس	۱۵) همکاری مناسب با شرکتهای مجاز پخش دارو (۱۰ امتیاز)
۵	۳۷	عدم مشارکت در ارائه تخفیفات دارویی	
۱۰	۳۸	رعایت حقوق بیماران در داروخانه	۱۶) رعایت حقوق بیماران در داروخانه (۱۰ امتیاز)
۲۰	۳۹	رعایت ساعات فعالیت داروخانه	۱۷) رعایت ساعات فعالیت داروخانه (۲۰ امتیاز)
۱۰	۴۰	همکاری با بازرسین دانشگاه در پاسخ به سوالات و بازدید مکانهای مختلف داروخانه	۱۸) همکاری با بازرسین دانشگاه در پاسخ به سوالات و بازدید مکانهای مختلف داروخانه



عنوان		ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء	1395/07/25
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار	1399/07/25

		(۱۰ امتیاز)	
مجموع		۶۰۰	
محل ساخت داروهای ترکیبی			
۳	(۱) ساخت و کنترل نهایی فرآورده توسط داروساز مسئول (۱۵ امتیاز)	(۱) وجود مهر و امضای داروساز مسئول روی برچسب فرآورده	۵
	(۲) رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی (عدم تداخل با وظایف محوله مسئول فنی) (۵ امتیاز)	(۲) ساخت و نظارت توسط مسئول فنی	۱۰
	(۳) وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت (۵ امتیاز)	(۳) رعایت زمان ساخت داروی ترکیبی	۵
	(۴) مواد اولیه برای ساخت (۱۰ امتیاز)	(۴) وجود میز و لوازم مناسب برای ساخت	۵
	(۶) برچسب زنی مناسب (ذکر تاریخ ساخت فرآورده، ترکیبات، دستور مصرف و شرایط نگهداری و نام سازنده و نام داروخانه) (۵ امتیاز)	(۵) خرید از منابع معتبر	۵
		(۶) نگهداری مناسب مواد اولیه	۲
		(۷) رعایت تاریخ انقضا مواد اولیه	۳
	(۷) نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه (۵ امتیاز)	(۸) برچسب زنی مناسب	۵
	(۸) عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فرآورده (کنترل تاریخ ساخت فرآورده های موجود) (۵ امتیاز)	(۹) نظم و نظافت مکان ساخت و لوازم مربوطه	۵
		(۱۰) عدم انبوه سازی و رعایت شرایط نگهداری فرآورده	۵
مجموع		۵۰	

سازمان غذا و دارو

سازمان غذا و دارو



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سازمان غذا و دارو



عنوان	ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها	
شماره	DMNA- PHM-002	تاریخ شروع اجراء
شماره بازنگری	02	تاریخ اعتبار
		1395/07/25
		1399/07/25

انبار دارو و لوازم			
۴	(۱) قفسه‌بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم (۱۰ امتیاز)	(۱) قفسه‌بندی و چیدمان مناسب داروها و لوازم	۱۰
	(۲) نگهداری داروها در دمای مناسب دمای مناسب 25 ± 2 درجه سانتیگراد (۱۵ امتیاز)	(۲) نگهداری داروها در دمای مناسب	۱۵
	(۳) وجود دماسنج در انبار (۵ امتیاز)	(۳) وجود دماسنج در انبار	۵
	(۴) عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران و لوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار (۱۰ امتیاز)	(۴) عدم وجود دارو خارج از فهرست رسمی داروهای ایران و لوازم و اقلام بدون مجوز یا تاریخ گذشته در انبار	۱۰
	(۵) قابل نظافت بودن کف انبار (۱۰ امتیاز)	(۵) قابل نظافت بودن کف انبار	۱۰
	مجموع		۵۰
	(۱) همکاری با معاونت‌های غذا و دارو در انجام اطلاع‌رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی و سایر فعالیتها که منجر می‌گردد (با تایید معاونت غذا و دارو و ارائه مستندات) (۱۰۰ امتیاز)	(۱) همکاری با معاونت‌های غذا و دارو در انجام اطلاع‌رسانی و ثبت عوارض ناخواسته دارویی و سایر فعالیتها که منجر می‌گردد	۱۰۰
	جمع کل امتیازات		۱۰۰۰

نظر بازرسین:

ارزش ریالی داروهای غیر مجاز کشف شده داروخانه (طبق لیست پیوست)
ارزش ریالی داروهای تاریخ گذشته کشف شده داروخانه (طبق لیست پیوست)
امتیازات تشویقی داروخانه (امتیاز کسب شده با قید موضوع):
(۱)
(۲)
(۳)



جمهوری اسلامی ایران
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
سازمان غذا و دارو



ضوابط تأسیس و اداره داروخانه ها			عنوان
1395/07/25	تاریخ شروع اجراء	DMNA- PHM-002	شماره
1399/07/25	تاریخ اعتبار	02	شماره بازنگری

امتیازات تنبیهی داروخانه (امتیاز کسب شده با قید موضوع) :

- (۱)
- (۲)
- (۳)

توضیحات: در مورد نحوه پیگیری تخلف

- تذکر شفاهی با قید در صورتجلسه
- اخطار کتبی به موسس یا مسئول فنی
- ارجاع به مراجع ذی صلاح با قید نام مرجع

و سایر توضیحات:

مُهر داروخانه و امضای مسئول فنی

امضای بازرسین

تأیید معاون غذا و دارو

دانشگاه علوم پزشکی

صحت

۲۱