

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการหรือติดต่อร้านยา มศว

สำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

งานร้านยา มศว สำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ ให้บริการจำหน่ายยา เวชภัณฑ์และให้คำแนะนำ แก่บุคลากร นิสิต ประชาชนและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับสภาเภสัชกรรม ว่าด้วยการรับรองคุณภาพการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมในร้านยา พ.ศ.2558 และเพื่อให้สอดคล้องกับความเหมาะสมในบริบทคุณภาพร้านยา จึงมีมาตรฐานการให้บริการดังนี้

กระบวนการบริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุน บริการ	<ol style="list-style-type: none">1. เปิดให้บริการ จ.-พฤ 08.30-19.30 น. ศ. 08.30-16.30 น.2. สถานที่มีความมั่นคง แข็งแรง สะอาด สว่าง และมีระบบป้องกันอัคคีภัย3. มีป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ใบอนุญาตและตาม พ.ร.บ.ยา 1.44. มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม5. มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์และมีการควบคุมอุณหภูมิ และบันทึกสม่ำเสมอ	<ol style="list-style-type: none">1.เปิดและปิดร้านให้ตรงต่อเวลาทุก วันทำการ2.ทำความสะอาดตรวจสอบความ เรียบร้อยของร้านยาและตรวจเช็ค ถังดับเพลิงทุกเช้าในวันทำการทุก 1 วัน3.ตรวจสอบพื้นที่ การจัดวางยา เวชภัณฑ์ และสื่อให้ความรู้ด้าน สุขภาพที่เป็นสัดส่วนในวันทำการ ทุก 1 วัน4.ตรวจสอบความเรียบร้อยของ อุปกรณ์ในการให้บริการ ดังต่อไปนี้<ul style="list-style-type: none">● เครื่องชั่งน้ำหนัก● เครื่องวัดความดัน● ที่วัดอุณหภูมิ● ถาดนับเม็ดยา● ชองบรรจุยาให้พร้อมใช้ในทุก 1 วัน5.ควบคุมอุณหภูมิตู้เย็นและบันทึก สม่ำเสมอทุก 1วันๆละ 2 ครั้ง เวลา 8.30 และ 16.30 น.

กระบวนการให้บริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ
<p>ด้านบริหารจัดการเพื่อ คุณภาพและการ ให้บริการ</p>	<p>1. บุคลากร</p> <p>1.1 ร้านยาต้องมีเภสัชกรเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ ตลอดเวลาเปิดทำการและแสดงตนให้ทราบว่า เป็นเภสัชกร</p> <p>1.2 มีผู้ช่วยปฏิบัติงานตามที่กำหนดและ ปฏิบัติงานภายใต้กำกับของเภสัชกร</p>	<p>1. สอบถามความต้องการของผู้มา ใช้บริการร้านยาและประสานงาน ส่งต่อให้เภสัชกรภายใน 5 นาที</p> <p>2. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการภายใน 5 นาที</p> <p>3. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่าง ยุติธรรม โดยมีระบบเข้าแถวรับ บริการตามคิวที่กำหนดให้บริการ ภายใน 5 นาทีด้วยระยะเวลาที่ เหมาะสมกับลักษณะงานหรือ ตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการ ให้บริการ</p> <p>2.4 มีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แพ้ยา ● มีโรคประจำตัว ● เด็กและสตรีมีครรภ์ ● ผู้สูงอายุ <p>2.5 มีแนวทางการให้บริการทาง เภสัชกรรมที่ดีตามมาตรฐานและ ตามหลักวิชาการภายใน 5 นาที</p>

กระบวนงานบริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ
<p>ด้านการควบคุมคุณภาพของยา และเวชภัณฑ์</p>	<p>1. จัดหายาและเวชภัณฑ์จากบริษัทที่ถูกต้องตามกฎหมาย</p> <p>2. มีระบบตรวจสอบคุณภาพยาและเวชภัณฑ์เพื่อไม่ให้มีไว้ ณ จุดจ่ายยา</p>	<p>1. ต้องมีการคัดเลือกยาและจัดหายาจากผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่ายที่ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยยา และมีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต จัดเก็บ และการขนส่ง</p> <p>2. จัดทำระบบแถบรหัสสีโดยใช้สติ๊กเกอร์สีปิดที่กล่องยาหรือแผงยาเพื่อสื่อถึงปีที่หมดอายุและใส่ตัวเลขในสติ๊กเกอร์เพื่อสื่อถึงเดือนที่หมดอายุ ตรวจสอบยาหมดอายุเดือนละ 1 ครั้ง หากพบยาหมดอายุภายใน 3 เดือนให้แยกออกมาส่งให้เภสัชกรและยาที่ต้องส่งเปลี่ยนคินก่อนหมดอายุตามเงื่อนไขเพื่อความถูกต้องให้แยกใส่กล่องที่จัดเตรียมไว้ ประสานกับบริษัทยาเพื่อส่งหรือเปลี่ยนคินยา</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>กรณียาหมดอายุ เจ้าหน้าที่ร้านยาจะจัดเก็บข้อมูลลงในโปรแกรมยาหมดอายุเพื่อส่งต่อฝ่ายการเงินให้ตัดออกจากการขายของระบบ Smart Biz ทุกวันที่ 30 กันยายน เก็บยาแล้วนำไปใส่ในกล่องยาหมดอายุ เพื่อส่งต่อคณะให้คณาจารย์นำไปเป็นตัวอย่างในการเรียนการสอน</p>

กระบวนงานบริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ
<p>ด้านการให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19</p>	<p>1.จัดหาสินค้าที่ช่วยป้องกันและรักษาดูแลตนเองสำหรับจำหน่ายให้ผู้รับบริการ</p> <p>2.การคัดกรองผู้รับบริการร้านยา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ 	<p>1.จัดหาสินค้าที่ช่วยป้องกันและรักษาดูแลตนเองสำหรับจำหน่ายแก่ประชาชนในราคา ยุติธรรม สมเหตุสมผล ได้แก่ เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ชุดตรวจโควิด-19 (ATK) สารสกัดฟ้าทะลายโจร และวิตามินซี</p> <p>ภายใน 1-2 วันทำการหลังจากที่นำเสนอ</p> <p>2.วัดอุณหภูมิผู้รับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการ ล้างมือด้วย Alcohol gel ภายใน 5 นาที</p> <p>หมายเหตุ :</p> <p>หากอุณหภูมิร่างกายสูงตั้งแต่ 37.5 ขึ้นไป หรือมีไข้+ไอ+เจ็บคอ+เหนื่อยหอบ+อาการอื่นๆที่มีแนวโน้มเสี่ยงต่อการติดเชื้อ Covid-19 งดให้บริการและแนะนำให้ไปโรงพยาบาล</p>