

คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการหรือติดต่อร้านยา มศว

สำนักงานคณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

กระบวนการบริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ	เอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่น ขอรับบริการ
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ	- เปิดให้บริการ จ.-พฤ 08.30-19.30 น. ศ. 08.30-16.30 น. - สถานที่มีความมั่นคง แข็งแรง สะอาด สว่าง และมีระบบป้องกันอัคคีภัย - มีป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ใบอนุญาตและตาม พ.ร.บ.ยา 1.4 - มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม - มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์และมีการควบคุม อุณหภูมิและบันทึกสม่ำเสมอ	- เปิดและปิดร้านให้ตรงต่อเวลาทุกวัน ทำการ - ทำความสะอาดตรวจสอบความ เรียบร้อยของร้านยาและตรวจเช็คถัง ดับเพลิงทุกเช้าในวันทำการทุก 1 วัน - ตรวจสอบพื้นที่ การจัดวางยา เวชภัณฑ์ และสื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพ ที่เป็นสัดส่วนในวันทำการทุก 1 วัน - ตรวจสอบความเรียบร้อยของ อุปกรณ์ในการให้บริการ ดังต่อไปนี้ ● เครื่องชั่งน้ำหนัก ● เครื่องวัดความดัน ● ที่วัดอุณหภูมิ ● ถาดนับเม็ดยา ● ซองบรรจุยา ให้พร้อมใช้ในทุก 1 วัน - ควบคุมอุณหภูมิตู้เย็นและบันทึก สม่ำเสมอทุก 1วันๆละ 2 ครั้ง เวลา 8.30 และ 16.30 น.	ไม่มี

กระบวนการให้บริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ	เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ
ด้านบริหารจัดการเพื่อคุณภาพและการให้บริการ	1. บุคลากร 1.1 ร้านยาต้องมีเภสัชกรเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตลอดเวลาเปิดทำการและแสดงตนให้ทราบว่าเป็นเภสัชกร 1.2 มีผู้ช่วยปฏิบัติงานตามที่กำหนดและปฏิบัติงานภายใต้กำกับของเภสัชกร	1.สอบถามความต้องการของผู้มาใช้บริการร้านยาและประสานงานส่งต่อให้เภสัชกรภายใน 5 นาที 2.มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการภายใน 5 นาที 3.ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบเข้าแถวรับบริการตามคิวที่กำหนดให้บริการภายใน 5 นาทีด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ 2.4 มีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ ● แพ้ยา ● มีโรคประจำตัว ● เด็กและสตรีมีครรภ์ ● ผู้สูงอายุ 2.5 มีแนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรมที่ดีตามมาตรฐานและตามหลักวิชาการภายใน 5 นาที	ไม่มี

กระบวนการให้บริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ	เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ
ด้านการควบคุมคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์	1.จัดหายาและเวชภัณฑ์จากบริษัทที่ถูกต้องตามกฎหมาย 2.มีระบบตรวจสอบคุณภาพยาและเวชภัณฑ์เพื่อไม่ให้มีไว้ ณ จุดจ่ายยา	1.ต้องมีการคัดเลือกยาและจัดหายาจากผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่ายที่ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยยา และมีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต จัดเก็บ และการขนส่ง 2.จัดทำระบบแถบรหัสสีโดยใช้สติ๊กเกอร์สีปิดที่กล่องยาหรือแผงยาเพื่อสื่อถึงปีที่หมดอายุและใส่ตัวเลขในสติ๊กเกอร์เพื่อสื่อถึงเดือนที่หมดอายุ ตรวจสอบยาหมดอายุเดือนละ 1 ครั้ง หากพบยาหมดอายุภายใน 3 เดือนให้แยกออกมาส่งให้เภสัชกรและยาที่ต้องส่งเปลี่ยนคืนก่อนหมดอายุตามเงื่อนไขเพื่อความถูกต้องให้แยกใส่กล่องที่จัดเตรียมไว้ ประสานกับบริษัทยาเพื่อส่งหรือเปลี่ยนคืนยา หมายเหตุ : กรณียาหมดอายุ เจ้าหน้าที่ร้านยาจะจัดเก็บข้อมูลลงในโปรแกรมยาหมดอายุเพื่อส่งต่อฝ่ายการเงินให้ตัดออกจากการขายของระบบ Hygeia Pharmacy ทุกวันที่ 30 กันยายน เก็บยาแล้วนำไปใส่ในกล่องยาหมดอายุเพื่อส่งต่อคณะให้คณาจารย์นำไปเป็นตัวอย่างในการเรียนการสอน	ไม่มี

กระบวนการให้บริการ	ข้อตกลง	มาตรฐานการให้บริการ	เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ
ด้านการให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	1.จัดหาสินค้าที่ช่วยป้องกันและรักษาดูแลตนเองสำหรับจำหน่ายให้ผู้รับบริการ 2.การคัดกรองผู้รับบริการร้านยา ● เจ้าหน้าที่	1.จัดหาสินค้าที่ช่วยป้องกันและรักษาดูแลตนเองสำหรับจำหน่ายแก่ประชาชนในราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ได้แก่ เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ชุดตรวจโควิด-19 (ATK) สารสกัดฟ้าทะลายโจร และวิตามินซี ภายใน 1-2 วันทำการหลังจากที่นำเสนอ 2.วัดอุณหภูมิผู้รับบริการแจ้งให้ผู้รับบริการ ล้างมือด้วย Alcohol gel ภายใน 5 นาที หมายเหตุ : หากอุณหภูมิร่างกายสูงตั้งแต่ 37.5 ขึ้นไป หรือมีไข้+ไอ+เจ็บคอ+เหนื่อยหอบ+อาการอื่น ๆ ที่มีแนวโน้มเสี่ยงต่อการติดเชื้อ Covid-19 งดให้บริการ และแนะนำให้ไปโรงพยาบาล	ไม่มี