



มาตรฐานการให้บริการ ร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม



ปีงบประมาณ 2564
กองการขายภาคเอกชน ฝ่ายการตลาดและการขาย

บทนำ

องค์การเภสัชกรรมมีความมุ่งมั่นตามวิสัยทัศน์ที่ว่า จะเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในธุรกิจยาและเวชภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์และจำเป็นต่อสังคมไทยอย่างเป็นธรรมและมีภารกิจในการจัดหา การกระจายยาและเวชภัณฑ์สู่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ช่องทางการกระจายที่สามารถเข้าถึงประชาชนช่องทางหนึ่งคือ ผ่านร้านยาองค์การเภสัชกรรม เนื่องจากร้านขายยาเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชนที่แท้จริง ปัจจุบันมีการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกัน สภาเภสัชกรรมและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจึงได้มีการพัฒนาเกณฑ์เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของร้านขายยาให้มีมาตรฐานระดับสากลตามหลักการ GPP

ปัจจุบันร้านยาองค์การเภสัชกรรมทั้ง 8 สาขาที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากมีการให้บริการที่หลากหลายแตกต่างกัน ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการขึ้นโดยยึดตามมาตรฐานร้านยาคุณภาพและหลักการของ GPP เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของร้านยาองค์การเภสัชกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้วย อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของร้านยาองค์การเภสัชกรรมมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะผลักดันมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากลในอนาคตต่อไปด้วย

สารบัญ

หน้า

มาตรฐานที่ 1 : ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. ด้านสถานที่ | 3 |
| 2. ด้านอุปกรณ์ | 4 |
| 3. ด้านสิ่งสนับสนุนบริการ | 5 |

มาตรฐานที่ 2 : ด้านบริหารจัดการเพื่อคุณภาพและการให้บริการ

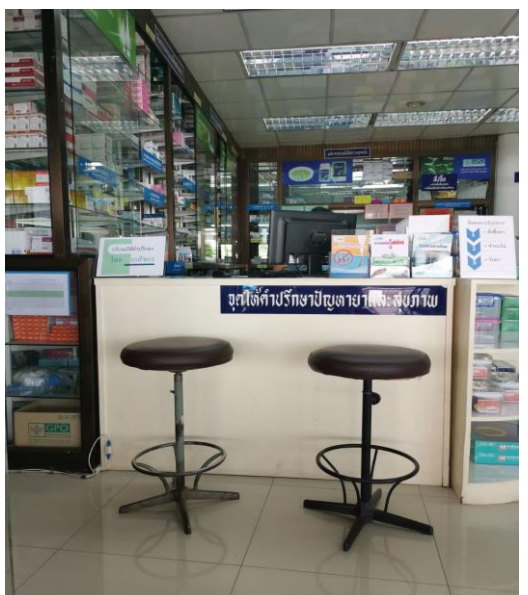
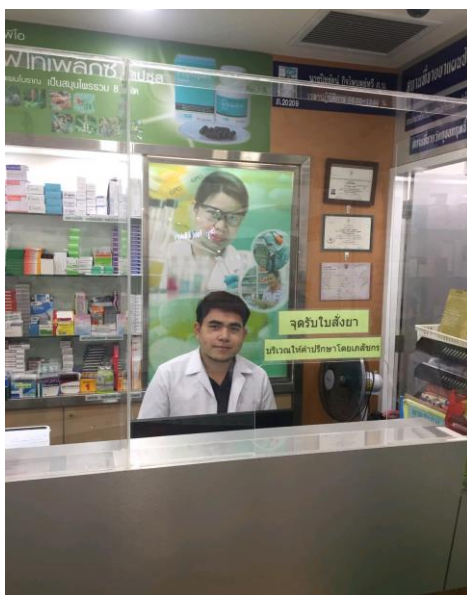
- | | |
|---------------------|---|
| 1. ด้านบุคลากร | 6 |
| 2. ด้านการให้บริการ | 7 |

มาตรฐานที่ 3 : ด้านการให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 8

มาตรฐานที่ 1 : ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

1. สถานที่

- 1.1 สถานที่มีความมั่นคง แข็งแรง สะอาด สว่างและมีระบบป้องกันอัคคีภัย
- 1.2 มีการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์
- 1.3 มีป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและตาม พ.ร.บ.ยา
- 1.4 มีบริเวณจัดวางยา, เวชภัณฑ์ และสื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพที่เป็นสัดส่วน



2. อุปกรณ์

2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม ได้แก่

- เครื่องชั่งน้ำหนัก
- ที่วัดส่วนสูง
- ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย
- เครื่องวัดความดัน
- เครื่องวัดระดับน้ำตาลในเลือด
- ที่วัดสมรรถภาพปอด



2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยาที่แยกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น กลุ่มเพนนิซิลลิน

2.3 มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอและมีการควบคุมอุณหภูมิและบันทึกสม่ำเสมอ

2.4 มีภาชนะบรรจุยาและเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ



3. สิ่งสนับสนุนบริการ

3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่

3.2 มีฉลากช่วย เอกสารให้ความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม



มาตรฐานที่ 2 : ด้านบริหารจัดการเพื่อคุณภาพและการให้บริการ

1. บุคลากร

- 1.1 มีเภสัชกรเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตลอดเวลาเปิดทำการและแสดงตนให้ทราบว่าเป็นเภสัชกร
- 1.2 มีผู้ช่วยปฏิบัติการสวมเครื่องแบบตามที่กำหนดและปฏิบัติงานภายใต้กำกับของเภสัชกร

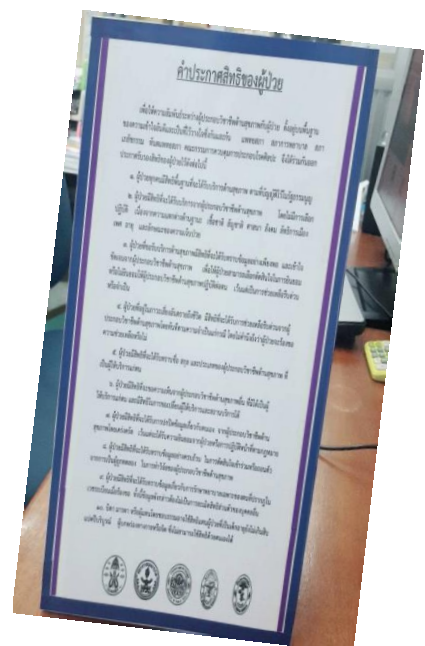
เภสัชกรประจำร้าน



พนักงานขายประจำร้าน

2. มาตรฐานการให้บริการ

- 2.1 มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ได้แก่ การติดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการ, เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ขององค์การเภสัชกรรม
- 2.2 ให้บริการตามลำดับขั้นตอนอย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว หรือเข้าแถวรับบริการตามช่องทางที่กำหนดซึ่งมีการตีเส้นบนพื้นเพื่อแสดงเส้นทางเข้าใช้บริการ
- 2.3 ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือตามที่ประกาศไว้ในขั้นตอนการให้บริการ
- 2.4 มีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ
- 2.5 มีแนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรมที่ดีตามมาตรฐานและตามหลักวิชาการ



มาตรฐานที่ 3 : ด้านการให้บริการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งมีการแพร่กระจายของเชื้อ ร้านยาองค์การเภสัชกรรมดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้าประชาชนทั่วไป ดังนี้

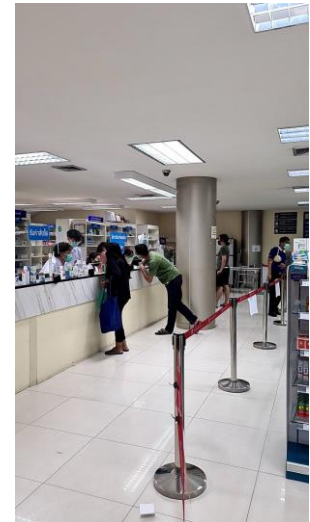
1. จัดหาสินค้าที่ช่วยป้องกันและรักษาดูแลตนเองสำหรับจำหน่ายแก่ประชาชนในราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ได้แก่ เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ชุดตรวจโควิด-19 (ATK) เครื่องวัดออกซิเจนปลายนิ้ว สารสกัดฟ้าทะลายโจร และวิตามินซี



2. ร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในการแจกชุดตรวจโควิด-19 (ATK) สำหรับประชาชนกลุ่มเสี่ยงผ่านหน้าร้านขายยาองค์การเภสัชกรรม



- จัดระบบภายในร้านรองรับการให้บริการลูกค้าในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ จำกัดจำนวนลูกค้าเข้ามาใช้บริการในร้าน ปิดจุดบริการตนเองให้พนักงานหยิบสินค้าให้ บริการเจลล้างมือ ตรวจวัดอุณหภูมิผู้เข้ามาใช้บริการ



- แจ้งสถานะและรายการสินค้าเกี่ยวกับโควิดให้ลูกค้าทราบ

