[**منشور حقوق بيمار در داروخانه**](https://behdasht.gov.ir/%D9%85%D9%86%D8%B4%D9%88%D8%B1-%D8%AD%D9%82%D9%88%D9%82-%D8%A8%D9%8A%D9%85%D8%A7%D8%B1-%D8%AF%D8%B1-%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%88%D8%AE%D8%A7%D9%86%D9%87)

با توجه به تعدد و تنوع مسايل اجتماعي و عدم اطلاع افراد ذينفع در فرايندهاي درماني از نظام حقوقي ناظر، در اين قسمت به پاره‌اي از وظايف وتعهدات داروخانه‌ها در مقابل بيماران اشاره مي‌شود:

1-   بيمار حق دارد بعد از دريافت دارو از داروساز در داروخانه اطلاعات مورد نياز درباره درمان دارويي خود (از جمله مقدار و نحوه صحيح مصرف دارو) را سؤال نمايد و داروساز موظف است تا تفهيم كامل بيمار به تمامي سؤالات دارويي وي پاسخ گويد. اطلاعات داده شده بايد بدون اصطلاحات تخصصي و كاملاً واضح باشد به طوري كه بيمار قانع و به طور كامل توجيه شود. علاوه بر آن داروساز موظف است مقدار و نحوه مصرف دارو را مطابق دستورالعمل شماره 739 مورخ 5/2/80 (شرح اين دستورالعمل در ادامه آمده است) مكتوب كند.

2-      بيمار حق دارد كه حرمت و شأن او در داروخانه حفظ شده و به نيازهاي دارويي او به موقع و كامل توجه شود.

3-      داروساز مجاز است با توجه به سطح آگاهي بيمار و در صورتي كه از گروه پزشكي باشد، اطلاعات اضافي ارايه نمايد.

4-   بيمار حق دارد در رابطه با حفظ اسرار بيماري و وضعيت سلامت خود به داروساز اعتماد كامل داشته باشد و داروساز مي‌بايد در روابط كاري خود چنين اطميناني را براي بيماران فراهم نمايد.

5-      بيمار حق دارد در مورد داروهايي كه پزشك براي او تجويز مي‌كند از داروساز در داروخانه راهنمايي و مشاوره بخواهد.

6-   بيمار حق دارد به پاسخ‌هاي داروساز در رفع نيازهاي دارويي خود اطمينان كند و داروساز مسئول گفته‌ها و توصيه‌هاي خود مي‌باشد.

7-      بيمار حق دارد از داروساز خود درباره منافع و مضرات و هزينه‌هاي دارويي خود اطلاعات بخواهد و داروساز بايد بيمار را راهنمايي كند.

8-      داروساز بايد در مورد تداخل داروهاي تجويز شده در نسخه با غذا، داروهاي ديگر و پاسخ‌هاي آزمايشگاهي بيمار را راهنمايي كند.

9-      بيمار حق دارد كه بداند چطور متوجه شود داروهاي مصرفي‌اش اثركرده و علامت پيشرفت درمان چيست.

10-   بيمار حق دارد كه بداند در صورت فراموش كردن يك دوز دارو چه بايد كرد.

11-    داروساز بايد توصيه‌هاي مصرف دارو در حالت بارداري يا شيردهي را در صورت لزوم به بيمار اعلام نمايد.

12-  داروساز بايد در صورت مصرف همزمان باداروهاي بدون نسخه (OTC) مانند داروهاي ضد بارداري خوراكي و ... در صورت لزوم بيمار راراهنمايي كند.

13-   داروساز بايد در صورتي كه بيمار داراي بيماري زمينه‌اي نيز هست، نحوه مصرف داروهاي موجود در نسخه رابه بيمارتوصيه نمايد.

14-   صحت دوزاژ تجويزي با توجه به سن و وزن بيمار بايد توسط داروساز بررسي شود.

15-   با توجه به برچسب داروهاي دريافتي، داروساز بايد عوارض جانبي مهم را به بيمار هشدار دهد. به طور مثال اثر داروهاي مصرفي بر خواب بيمار و اينكه آيا با بروز عوارض جانبي مصرف دارو، بيمار مجاز به قطع مصرف دارو هست يا نه؟

چگونگي بسته‌بندي مجدد داروها در داروخانه

به منظور ارتقاي كيفيت ارايه خدمات دارويي در داروخانه‌هاي كشور، كليه داروخانه‌ها موظفند در زمان بسته بندي مجدد داروهايي كه در داروخانه از بسته‌بندي بالك برداشته شده و در پاكت‌هاي پلاستيكي و يا كاغذي مناسب كه رعايت بهداشت و نظافت به نحو احسن شده باشد بسته بندي مي‌شوند، موارد ذيل را رعايت نمايند:

1-   بسته‌بندي مجدد دارو مي‌بايد همراه با رعايت نكات فني (حساس بودن دارو به نور، رطوبت و ...) صورت گيرد. درخصوص داروهاي حساس به نور و رطوبت الزاماً مي‌بايد از ظروف شيشه‌اي تيره و در صورت لزوم از سيليكاژل استفاده گردد. به هرحال داروساز مسؤول فني مي‌تواند نسبت به وارد نمودن هزينه‌هاي بسته بندي مجدد در قيمت تمام شده نسخه اقدام نمايد.

2-      لازم است بسته بندي انجام شده در داروخانه داراي برچسب با مشخصات زير باشد:

ااف- نام داروخانه و داروساز مسؤول فني.

ب – نام كامل دارو، دوزاژ دارو و تعداد.

ج- دستور مصرف.

د – تاريخ انقضاي مصرف دارو.

روش كاهش عوارض دارويي

برقراري ارتباط با پزشك، داروساز و مراكز نظارت دارويي و درماني يكي از ضرورت‌هاي اساسي براي پيشگيري و به حداقل رساندن عوارض نامطلوب دارويي است. در ذيل به برخي از اين ملاحظات اشاره مي‌شود:

1-   هنگام مراجعه به پزشك يا داروساز مطمئن شويد كه كاملاً متوجه دستورات دارويي شده‌ايد و در صورت هرگونه ترديد در فهم اين دستورات از پزشك ياداروساز خود سؤال كنيد.

2-      در كشورهاي پيشرفته، پزشك و داروساز براي تعيين علت درد و تعيين مسكن مناسب باهم مشورت مي‌كنند.

3-   داروسازان در داروخانه‌ها به عنوان كارشناسان خبره دارويي، مشاور شما در تهيه، انتخاب و ارايه بهترين و مناسب‌ترين نوع دارو هستند.

4-      در زمان روزه‌داري هيچگاه وعده‌هاي دارو را خودسرانه حذف نكنيد، براي اين كارحتماً با پزشك ياداروساز مشورت كنيد.

5-      اگر در بلع دارو مشكل داريد به پزشك خود اطلاع دهيد تا شكل مناسب‌تري از دارو را برايتان تجويز كند.

6-      داروساز، مشاور پزشك و بيمار است. از راهنمايي داروساز حتماً استفاده كنيد.

7-      در انتخاب پزشك معالج خود دقت بيشتري نماييد و از مراجع مكرر به پزشكان متعدد براري يك بيماري در فواصل نزديك خودداري كنيد.

8-      درد، اعلام خطر وجود بيماري است. از خود درماني بپرهيزيد و جهت تشخيص و درمان به پزشك مراجعه كنيد.

9-   در مورد بسياري از داروهاي لاغري، تبليغات غيرواقعي انجام شده است، بنابراين بايد قبل از مصرف هر دارويي با پزشك يا داروساز مشورت كنيد.

عوارض ناخواسته دارويي (Adverse Drug Reactions, ADR)

در دنياي امروز كه ميليونها نفر همه روزه مصرف كننده داروهاي مختلف مي‌باشند و جمع‌آوري اطلاعات در رابطه با عوارض آنها بسيار مشكل مي‌باشد، چگونه مي‌توان عواقب زيان‌بار احتمالي ناشي از كاربرد فرآورده‌هاي دارويي را رديابي نمود؟

كليد اين مشكل، نظارت دقيق و دايمي بر مصرف فرآورده‌هاي دارويي توسط افراد شاغل در حرفه پزشكي مي‌باشد. بنابراين افراد درگير در اين حرفه در هر نقطه از دنيا بايد نسبت به اثرات ناخواسته و زيان‌آور داروها آگاهي داشته باشند و در صورت مشاهده هرگونه عارضه دارويي، مورد مشكوك را به يك مركز واحد در كشور متبوع خود گزارش نمايد.

به اين منظور مركز ثبت و بررسي عوارض ناخواسته داروها از واحدهاي تابعه دفتر تحقيق و توسعه، معاونت غذا و دارو وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي بعنوان تنها مركز ملي كشور به جمع‌آوري و ثبت گزارش‌هاي عوارض دارويي مشاهده شده توسط جامعه محترم پزشكي مي‌پردازد. اين مركز از سال 1377 به عنوان عضو كامل سازمان بهداشت جهاني (WHO) در برنامه بين‌المللي پايش فراورده‌هاي دارويي پذيرفته شده و از آن زمان تاكنون با ساير كشورهاي عضو به تبادل اطلاعات پرداخته است. به منظور جمع‌آوري گزارش‌هاي عوارض دارويي، با توجه به استانداردهاي بين‌المللي فرم‌هاي زرد رنگي توسط اين مركز تهيه شده است كه در صورت تماس با اين مركز به تعداد لازم در اختيار كليه حرف پزشكي قرار خواهد گرفت.

برخي نكات قابل توجه

اثرات ناخواسته تأخيري:

برخي عوارض (نظير رتينوپاتي ناشي از كلروكين، استئومالاسي ناشي از مصرف داروهاي ضد صرع، ضد سرطان و ...) ممكن است ماه‌ها يا سال‌ها پس از قرار گرفتن در معرض فرآورده تظاهر نمايد. در اين قبيل موارد، هرگونه تظاهر نسبت به وقوع چنين عوارضي قابل گزارش مي‌باشد.

سالمندان:

با توجه به اينكه سالمندان به دلايل متعدد بيش از ساير گروه‌هاي سني مستعد بروز عوارض مي‌باشند، توجه ويژه جامعه پزشكي نسبت به اين مسأله لازم مي‌باشد.

ناهنجاري‌هاي مادرزادي:

هنگامي كه نوزادي با نقص خلقت مادرزادي متولد مي‌گردد يا سقط جنين نارس صورت مي‌گيرد، پزشكان بايد احتمال دخالت يك عارضه دارويي را در نظر گرفته و كليه داروهاي مصرف شده در طول بارداري (از جمله موارد خود درماني) را گزارش نمايند.

توجه مهم:

1-      هنگام گزارش يك عارضه حتي‌الامكان نام شركت سازنده و شماره سري ساخت را جستجو كرده، گزارش نماييد.

2-      هرگز به دليل نامعلوم بودن برخي اطلاعات درخواستي در فرم، از گزارش نمودن عارضه اجتناب نفرماييد.

3-      هويت بيمار و گزارشگر محرمانه خواهد ماند.

ميزان عوارض دارويي:

عوارض دارويي چهارمين عامل مرگ و مير در آمريكا در سال 98 ميلادي گزارش شده است. مرگ و مير ناشي از مصرف فرآورده‌هاي دارويي (98000 مورد) بيش از مرگ و مير ناشي از تصادفات با وسايل نقليه (43458 مورد)، سرطان پستان (42297 مورد) يا ايدز (16516 مورد) برآورد شده است.

گزارش سازمان غذا و داروي آمريكا در سال 1989 نشان داد، 12000 مورد مرگ و 15000 مورد بستري شده بعلت عارضه دارويي در اين سازمان به ثبت رسيده و اين در حالي است كه ارقام به ثبت رسيده تنها 10 درصد ميزان واقعي تخمين زده مي‌شود. هزينه اقتصادي ناشي از مصرف نامناسب فرآورده‌هاي دارويي در آمريكا در حدود 1/30 الي 8/136 ميليون دلار در سال برآورد شده است. بيش از 40 درصد بيماران سرپايي در آمريكا كه دارو مصرف مي‌نمايند دچار يك مشكل مربوط به مصرف دارو مي‌گردند.

در آلمان هزينه مستقيم عارضه دارويي طي 13 مطالعه در فاصله سالهاي 95-1980، 588 ميليون دلار در سال برآورد شده است و اين در حالي است كه 7/30 درصد پذيرش‌ها قابل پيشگيري تشخيص داده شده‌اند و در نهايت اينكه در فاصله سالهاي 95-1970 و براساس 25 مطالعه صورت گرفته، 2/6 – 2/4 درصد پذيرش‌هاي بيمارستاني (به طور متوسط 8/5 درصد) به علت يك عارضه دارويي بوده است و همين آمارها هشدار جدي به خانواده‌ها است. بدين معنا كه دارو به همان ميزان كه درمان كننده درد است مي‌تواند منشأ بيماري‌هاي متعددي نيز باشد و چنانچه دقت و مراقبت لازم در اين زمينه صورت نگيرد مي‌تواند تهديد جدي براي سلامتي انسان باشد.

آزمايشگاه‌هاي كنترل غذا و دارو

آزمايشگاه كنترل غذا و دارو در سال 1342 به منظور كنترل فرآورده‌هاي غذايي و دارويي تأسيس شد و هم اكنون در زمينه كنترل غذايي، دارويي، بيولوژيك، آرايشي و بهداشتي فعاليت دارد. اين اداره كل وابسته به معاونت غذا و دارو وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشكي مي‌باشد.

بخش‌هاي مختلف آزمايشگاه كه نقش نظارتي بر توليدات غذايي و دارويي دارند، عبارتند از:

واحد تضمين كيفيت:

اين واحد مسؤوليت بازنگري و معتبرسازي روش‌ها و ايجاد شرايط كاري مناسب و استاندارد به منظور تضمين كيفيت كار در آزمايشگاه را برعهده دارد.

آزمايشگاه غذا:

وظيفه كنترل مواد اوليه مورد مصرف در صنايع غذايي و مواد غذايي فراوري شده در كليه مراحل توليد، عرضه و توزيع از طريق انجام آزمون‌هاي ارگانولپتيكي، فيزيكي، شيميايي، ميكربي و سم‌شناسي براساس استانداردهاي موجود را به عهده دارد. اين آزمايشگاه از بخش‌هاي مختلف غلات و فراورده‌هاي آن، شير و فرآورده‌هاي لبني، گوشت و فرآورده‌هاي پروتئيني، ميوه و سبزي و فرآورده‌هاي آن، چربي‌ها و روغن‌ها، شيمي مواد اوليه، ادويه و چاشني، رنگ، اسانس، ظروف و بسته‌بندي، سم‌شناسي و ميكرب‌شناسي تشكيل شده است.

آزمايشگاه دارو:

وظيفه كنترل فيزيكي، شيميايي و ميكروبي مواد اوليه و فرآورده‌هاي دارويي، آرايشي – بهداشتي، داروهاي گياهي، تجهيزات پزشكي يك بار مصرف و الكل‌ها براساس استانداردهاي موجود راعهده‌دار مي‌باشد اين آزمايشگاه از بخش‌هاي شيمي، داروهاي گياهي، آرايشي – بهداشتي، تجهيزات پزشكي و ميكروب‌شناسي دارو تشكيل شده است.

آزمايشگاه بيولوژيك

وظيفه كنترل فرآورده‌هاي بيولوژيك شامل واكسن‌هاي ويروسي و ميكروبي، فرآورده‌هاي خوني، هورمون‌ها، محصولات حاصل از فرايند نوتركيب را عهده‌دار مي‌باشد. اين آزمايشگاه از بخشهاي بيوشيمي، واكسن‌ها، كشت نسج و بخش نگهداري حيوانات آزمايشگاهي تشكيل مي‌گردد.

آشنايي با مراكز اطلاع‌رساني دارويي

مركز اطلاع‌رساني دارو در بهمن ماه سال 1379 به منظور ارتقاي سطح كيفي تهيه و توزيع دارو به طور رسمي آغاز به كار نمود. اين مركز با هدف جمع‌آوري اطلاعات و اطلاعءرساني دقيق و صحيح به عامه مردم جهت تهيه داروي مورد نياز بيماران خود و همچنين انتقال اطلاعات كمبودهاي دارويي سطح شهر به مسؤولين ذيربط شروع بكار نمود. اين مركز در تهران از همكاري كارشناسان دارويي داروخانه‌هاي هلال احمر، 13 آبان، 29 فروردين و مراكز فوريتهاي دارويي نور، شفاياب، پيك دارو و هلال احمر در مركز استفاده مي‌نمايد تا به مراجعين و متقاضيان تلفني اطلاعات لازم داده شود.

هم اكنون در سرتاسر كشور مراكز اطلاع رساني دارويي زيرنظر دانشگاههاي علوم پزشكي و خدمات بهداشتي – درماني مشغول فعاليت مي‌باشند و به اطلاع رساني درخصوص چگونگي دستيابي به داروهاي مورد نياز بيماران مي‌پردازند.

مردم عزيز مي‌توانند جهت تهيه داروي مورد نياز خود به صورت تلفني و يا مراجعه حضوري با اين مراكز ارتباط برقرار نمايند. پرسنل اين مراكز آمادگي دارند تا با اطلاعات دريافتي از داروخانه‌هاي سطح شهر و آمارگيري مناسب و روزانه از اقلام دارويي اطلاعات مورد نياز را در اختيار هموطنان قرار دهند. يكي ديگر از وظايف اين مركز انتقال اطلاعات به شركت‌هاي توليدي و توزيع كننده دارو مي‌باشد به نحوي كه اقلام دارويي كه با مشكل تهيه مواجه شده‌اند و احياناً در سطح شهر كمياب و ناياب مي‌باشند را با پيگيري لازم تأمين نمايند. خوشبختانه از زمان تأسيس اين مراكز فلسفه وجودي دلالان منطقه ناصر خسور از بين رفته و با كمال تأسف آنان تنها به فروش داروهاي مخدر و داروهايي كه در فهرست دارويي كشور نمي‌باشند از جمله داروهاي سقط جنين و بدنسازي مبادرت مي‌نمايند كه از همين طريق از مقامات انتظامي و قضايي تقاضاي رسيدگي عاجل به اين موضوع را داريم.

مردم عزيز مي‌توانند براي ارتباط با مركز اطلاع رساني دارويي درتهران از ساعت 8 صبح لغايت 18 عصر با شماره تلفن‌هاي 10-3939007 و 5-3930034 با اين مركز تماس حاصل نمايند و يا به صورت حضوري به نشاني ميدان امام خميني (ره) – خيابان صوراسرافيل جنب بانك ملي مراجعه كنند.

روش اطلاع از نحوه تهيه داروي مورد نياز در كشور

1-   داروخانه بيمارستان موظف است كليه داروهاي مورد نياز بمياران خود (خصوصاً بيماران بستري) را تهيه و در اختيار قرار دهد. اين داروخانه‌ها مجاز نمي‌باشند بيمار يا همراه بيمار را همراه نسخه يا بدون نسخه جهت داروي خود روانه خيابان نمايند.

2-   مراكز اطلاع رساني درتهران و 36 شهر و مركز استان آمادگي دارند تا وضعيت دارويي موجود را در اختيار شما قرار دهند. لذا جهت اطلاع از وضعيت داروي مورد نياز خود با اين مراكز تماس حاصل نماييد. شماره تلفن اين مراكز، در شهرها از طريق كليه داروخانه‌هاي شهر، در اختيار شما قرار خواهد گرفت. (شماره مركز اطلاع‌رساني دارويي تهران 10-3939007)

3-   چنانچه داروي مورد نياز شما در داروخانه موجود نبود (كه اين امر طبيعي است و هر داروخانه كليه داروهاي كشور را نمي‌تواند داشتهب اشد) مي‌توانيد تهيه آن رابه داروخانه مذكور محول نماييد تا ضمن جلوگيري از سرگرداني شما، زمينه فعاليت براي دلالان و قاچاقچيان دارو فراهم نگردد و يا از طريق تلفن مراكز اطلاع‌رساني دارويي، اطلاعات لازم براي تهيه دارو را به دست آوريد.

4-   تجويز دارو خارج از فهرست دارويي كشور براي پزشكان مجاز نمي‌باشد. لذا از پزشكان معالج خود تقاضاي تجويز داروي خارج از فهرست دارويي كشور را ننماييد.

5-      عوارض ناشي از مصرف دارو را حتي اگر بي‌اهميت مي‌باشد با پزشك معالج و يا داروسازان مستقر در داروخانه در ميان بگذاريد.