

Phần 3

Kỹ năng & Kỹ thuật trong hành nghề Dược

KỸ NĂNG PHÂN PHỐI VÀ BÁN LẺ THUỐC

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

- Tại Việt Nam, hệ thống cơ sở bán lẻ thuốc trong cộng đồng là một trong những nơi đầu tiên người dân dễ dàng tiếp cận khi có vấn đề về sức khỏe.
- Có thể nói, các cơ sở bán lẻ thuốc trong cộng đồng đóng vai trò quan trọng trong chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người dân.
- Chiến lược phát triển ngành Dược của Tổ chức Y tế thế giới và Liên đoàn Dược phẩm Quốc tế đã chỉ ra xu hướng của hoạt động thực hành dược là hướng tới việc sử dụng thuốc trên người bệnh được an toàn, hợp lý, hiệu quả và kinh tế trong đó thực hành dược trong cộng đồng đóng một vai trò quan trọng.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

Dược cộng đồng (*Community pharmacy*) là hoạt động chăm sóc dược cho người dân thông qua hệ thống các cơ sở bán lẻ thuốc trong cộng đồng, được thực hiện bởi người dược sỹ và nhân viên cơ sở bán lẻ thuốc.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

Dược sỹ cộng đồng (*Community pharmacists*) là người có chuyên môn dược trình độ đại học làm việc tại các cơ sở bán lẻ thuốc với nhiệm vụ cung cấp các thuốc theo đơn của bác sĩ và các thuốc không kê đơn một cách phù hợp.

- Hoạt động chuyên môn của dược sỹ cộng đồng tại cơ sở bán lẻ thuốc cũng bao gồm việc tư vấn các thông tin về thuốc kê đơn và thuốc không kê đơn cho người bệnh, nhân viên y tế và cộng đồng.
- Dược sỹ cộng đồng cũng có nhiệm vụ duy trì sự kết nối với các nhân viên y tế khác trong chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người dân.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

- Mục tiêu của hoạt động dược cộng đồng là cung cấp dịch vụ dược có chất lượng từ các cơ sở bán lẻ thuốc và hỗ trợ người dân trong cộng đồng hướng tới sử dụng thuốc an toàn, hợp lý, hiệu quả và kinh tế trong việc phòng và chữa bệnh.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

- Theo Tổ chức Y tế thế giới (WHO), các hoạt động chuyên môn chính mà dược sỹ cộng đồng đảm nhận bao gồm:

Xử trí các bệnh, triệu chứng thông thường

- Dược sỹ cộng đồng hàng ngày tiếp nhận các yêu cầu của người dân về xử trí các triệu chứng, bệnh thông thường.
- Trong khả năng cho phép, dược sỹ, người bán lẻ thuốc sẽ cung cấp thuốc không kê đơn và những lời khuyên, hướng dẫn cho người bệnh để xử lý tình huống bệnh và nếu cần thiết có thể chuyển người bệnh tới các cơ sở y tế phù hợp.
- Trong một số trường hợp, dược sỹ, người bán lẻ thuốc có thể đưa ra lời khuyên về xử trí tình huống bệnh mà không cần dùng thuốc.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

Bán thuốc theo đơn

- Dược sỹ cộng đồng có trách nhiệm kiểm tra tính hợp pháp, an toàn và phù hợp của đơn thuốc, kiểm tra thông tin người bệnh, cung cấp đầy đủ và chính xác số lượng thuốc cùng với thông tin hướng dẫn phù hợp để giúp người bệnh sử dụng thuốc được an toàn, hợp lý và hiệu quả.
- Ở nhiều quốc gia, dược sỹ cộng đồng là người ghi nhận tiền sử dùng thuốc và tiền sử bệnh của người bệnh và do vậy có thể cung cấp các thông tin cần thiết cho người kê đơn.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

Chăm sóc người bệnh

- Dược sỹ cộng đồng thu thập thông tin về tiền sử dùng thuốc, đảm bảo người bệnh hiểu và nắm bắt thông tin về chế độ liều điều trị, đường dùng, những lưu ý về thuốc sử dụng, giám sát quá trình đáp ứng điều trị của người bệnh.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

Giám sát và tối ưu hóa việc sử dụng thuốc của người bệnh

- Dược sỹ cộng đồng tham gia vào việc giám sát và thúc đẩy người bệnh trong cộng đồng tuân thủ điều trị, sử dụng đúng và đủ thuốc, giảm thiểu các sai sót trong điều trị, đảm bảo tối ưu hóa việc sử dụng thuốc.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

Tham gia vào các chương trình y tế thúc đẩy sức khỏe cộng đồng

- Dược sỹ, người bán lẻ thuốc trong cộng đồng tham gia vào các chương trình y tế có liên quan tới thuốc nhằm thúc đẩy việc chăm sóc sức khỏe cộng đồng ở cấp độ địa phương và quốc gia như : sử dụng thuốc hợp lý an toàn, hạn chế sử dụng thuốc trong quá trình mang thai, kế hoạch hóa gia đình, chương trình phòng chống lao, HIV.
- Tham gia vào việc thúc đẩy phòng bệnh cho cộng đồng như vệ sinh an toàn thực phẩm, tiêm chủng, chương trình phòng chống sốt rét.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

- Để thực hiện được những vai trò đó, dược sỹ nói riêng và người bán lẻ thuốc nói chung (bao gồm người phụ trách về chuyên môn, nhân viên cơ sở bán lẻ phải đảm bảo được 7 nguyên tắc thực hành dược cơ bản sau (theo Liên đoàn Dược phẩm Quốc tế):
 - **Nguyên tắc 1:** Lấy người bệnh làm trung tâm.
 - **Nguyên tắc 2:** Ra quyết định dựa trên quyền lợi của người bệnh và cộng đồng.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

- **Nguyên tắc 3:** Tôn trọng người bệnh và đồng nghiệp.
- **Nguyên tắc 4:** Khuyến khích người bệnh và cộng đồng tham gia vào quá trình lựa chọn liệu pháp chăm sóc, điều trị phù hợp.
- **Nguyên tắc 5:** Không ngừng nâng cao kiến thức, năng lực bản thân.
- **Nguyên tắc 6:** Trung thực và tin cậy.
- **Nguyên tắc 7:** Hành nghề một cách có trách nhiệm.

1. Vai trò của cơ sở bán lẻ thuốc theo quy định hiện hành

- Như vậy, cơ sở bán lẻ thuốc và người bán lẻ thuốc đóng vai trò quan trọng trong chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người dân trong cộng đồng.
- Cụ thể, người bán lẻ thuốc ngày càng đóng vai trò lớn hơn trong việc nâng cao hiệu quả của việc sử dụng thuốc, cung cấp cho người bệnh những dịch vụ dược chất lượng cao liên quan đến sử dụng thuốc.
- Có thể nói, hoạt động hành nghề của người bán lẻ thuốc đang chuyển dịch dần từ xu hướng lấy sản phẩm làm trung tâm sang xu hướng **lấy người bệnh làm trung tâm**.

2. Kỹ năng giao tiếp bán thuốc cần thiết cho dược sĩ

- Kỹ năng giao tiếp là một kỹ năng vô cùng quan trọng trong mọi ngành nghề, đặc biệt là với những người dược sĩ bán thuốc.
- Làm thế nào để giao tiếp tốt với bệnh nhân, khách hàng mua thuốc, khiến họ tin tưởng và lựa chọn quầy thuốc hoặc nhà thuốc của bạn?

2.1. Những nguyên tắc khi giao tiếp tại quầy thuốc – nhà thuốc

- Khi giao tiếp ở nhà thuốc, người dược sĩ nên lưu ý những điều sau đây:
 - Luôn mở đầu bằng lời chào và nụ cười thân thiện.
 - Nhìn thẳng vào mắt khách hàng khi giao tiếp, ánh mắt nhẹ nhàng, thân thiện sẽ tạo được thiện cảm và sự tin tưởng từ người mua thuốc.

2.1. Những nguyên tắc khi giao tiếp tại quầy thuốc – nhà thuốc

-Luôn giữ thái độ thành thật, tư vấn nhiệt tình và trả lời trung thực những câu hỏi của bệnh nhân. Không cần phải cố tỏ ra vẻ thân tình mà hãy thể hiện sự thân thiện của bạn qua những lời nói, cử chỉ, hành động.

-Biết lắng nghe và thấu hiểu những vấn đề của khách mua thuốc. Động viên họ chia sẻ những vấn đề sức khỏe mà họ đang gặp phải để tư vấn đúng loại thuốc phù hợp.

2.1. Những nguyên tắc khi giao tiếp tại quầy thuốc – nhà thuốc

- Đảm bảo đúng và đủ thuốc bán cho người bệnh theo kê đơn và yêu cầu của mỗi bệnh nhân.
- Nên giải quyết vấn đề cho từng khách hàng, khách hàng này xong mới tới khách hàng khác, tránh tiếp đón nhiều người cùng một lúc sẽ gây ra nhầm lẫn.
- Đảm bảo nhà thuốc và nơi làm việc luôn sạch sẽ, ngăn nắp, đạt các tiêu chuẩn vệ sinh theo yêu cầu.

2.1. Những nguyên tắc khi giao tiếp tại quầy thuốc – nhà thuốc

-Bình tĩnh tiếp nhận khiếu nại của khách hàng và nỗ lực giải quyết ổn thỏa cho họ. Đừng cáu giận khi bị khách hàng khiếu nại, **bực tức** với khách hàng bạn sẽ bị **mất khách**.

-Nếu gặp các vấn đề mà bạn không giải quyết được, hãy trấn an khách hàng và báo cho dược sĩ có trách nhiệm cao hơn để giải quyết.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Nắm được tình trạng bệnh và tâm lý khách hàng

- Người bệnh thường sẽ có tâm lý hoang mang và lo lắng họ đặt niềm tin vào bạn, vì vậy bạn cần nắm được tình trạng bệnh và tâm lý của bệnh nhân để có thể tư vấn chính xác nhất.
- Hãy trao đổi với khách hàng những thông tin như đã từng sử dụng thuốc trước đó chưa, có tác dụng phụ gì không, hay tiền sử bệnh là gì.
- Sau đó hãy tìm hiểu về những triệu chứng bất thường mà người bệnh đang gặp phải, từ đó đưa ra những lời khuyên dùng thuốc an toàn cho bệnh nhân.
- Người dược sĩ lắng nghe và đưa ra nhiều câu hỏi tư vấn sẽ được khách hàng đánh giá cao.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Nắm được tình trạng bệnh và tâm lý khách hàng

- Trường hợp người mua thuốc đang trong tình trạng hoảng hốt, lo lắng, hãy trấn an để họ trình bày tình trạng bệnh một cách rõ ràng và chính xác nhất.
- Tránh việc đưa ra triệu chứng sai khiến dược sĩ tư vấn không chính xác cho bệnh nhân, việc đưa ra triệu chứng sai dẫn đến khả năng cắt thuốc không đúng bệnh.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Tư vấn cho người bệnh ân cần, nhiệt tình

- Công việc của dược sĩ không chỉ đơn giản là bán thuốc là xong, thay vào đó, cần tư vấn cho người bệnh nhiệt tình và ân cần về những vấn đề như tác dụng của thuốc, cách uống hay các phản ứng phụ có thể xảy ra,...
- Đôi khi có những câu hỏi khác mà người bệnh không kịp hỏi bác sĩ thì họ cũng sẽ xin sự tư vấn từ bạn.
- Vì vậy, hãy tiếp đón và hướng dẫn cho người bệnh thật rõ ràng và nhiệt tình để người bệnh uống thuốc hiệu quả nhất.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Khuyến người bệnh thăm khám bác sĩ trong trường hợp cần thiết

- Với những triệu chứng của các bệnh đơn giản như cảm cúm, ho, sốt thông thường, nhức đầu, đau răng... thì người dược sĩ có thể bán thuốc để cắt triệu chứng trên.
- Nhưng với các trường hợp triệu chứng xuất hiện do bệnh khác gây nên thì dược sĩ cần khuyến bệnh nhân đi khám bác sĩ.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Khuyến người bệnh thăm khám bác sĩ trong trường hợp cần thiết

- Các trường hợp cần đi khám bác sĩ:
 - Người bệnh là trẻ nhỏ, người cao tuổi,
 - Những người đã có tiền sử bệnh
 - Người bệnh có thai và cho con bú
 - Hoặc trường hợp bạn chưa xác định được bệnh và chưa biết cấp thuốc gì cho bệnh nhân.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Nét mặt vui vẻ, ánh mắt thân thiện giúp tạo mối quan hệ tốt với khách hàng

- Nét mặt là một loại ngôn ngữ giao tiếp rất quan trọng.
- Hãy sử dụng nét mặt vui vẻ, tươi cười một cách tự nhiên làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái, khi đó họ sẽ cảm thấy tin tưởng vào sản phẩm của bạn.
- Nụ cười tươi và ánh mắt thân thiện cũng có thể giải quyết được rất nhiều vấn đề, từ việc tạo ra thiện cảm với khách hàng, làm xoa dịu bầu không khí căng thẳng đến việc làm cho khách hàng cảm thấy vui vẻ và có ấn tượng tốt với bạn.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Nét mặt vui vẻ, ánh mắt thân thiện giúp tạo mối quan hệ tốt với khách hàng

- Khi người dược sĩ tỏ thái độ thân thiện, đồng cảm và thấu hiểu những vấn đề của bệnh nhân, họ sẽ cảm thấy bạn đang lắng nghe họ, từ đó sẽ giúp bạn tạo một mối quan hệ sâu sắc với bạn, khiến họ tìm đến bạn trong những lần tiếp theo, thậm chí giới thiệu nhiều khách hàng mới cho bạn.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

□ *Chú ý đến thái độ và tác phong khi giao tiếp với khách hàng*

- Hãy thể hiện cho khách hàng thấy bạn là một người có thái độ cởi mở, thành thật, ung dung, nhiệt tình khi giao tiếp nói chuyện với họ.
- Tuyệt đối không thể hiện sự lúng túng khiến khách hàng không tin tưởng, cũng không nên giữ nét mặt lạnh lùng khiến khách hàng cảm thấy bạn là người kiêu ngạo, khó gần.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Chú ý đến thái độ và tác phong khi giao tiếp với khách hàng

- Ngoài thái độ, tác phong và tư thế cũng cần được chỉnh chu hết mức.
- Không thay đổi quá nhiều tư thế, không gãi đầu hay bẻ khớp ngón tay khiến khách hàng cảm thấy bạn đang lúng túng.

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Luôn đảm bảo nhà thuốc có đúng, đủ số lượng của thuốc

- Để tránh việc thiếu thuốc, không đủ số lượng thuốc cho bệnh nhân, bạn cần theo dõi và ghi chép mọi hoạt động xuất, nhập thông tin vào sổ sách có liên quan theo quy định.
- Nhà thuốc cần đảm bảo được đầy đủ những loại thuốc được bán theo đơn và không theo đơn của bác sĩ,

2.2. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng cần có ở người Dược sĩ

Luôn đảm bảo nhà thuốc có đúng, đủ số lượng của thuốc

- Đồng thời, bạn cũng cần thường xuyên theo dõi, và kiểm kê kho thuốc nhằm kịp thời phát hiện các loại thuốc đã gần hết hạn sử dụng để đưa ra biện pháp xử lý kịp thời.
- Thường xuyên cập nhật những loại thuốc mới.

2.3. Một số câu nói không nên sử dụng trong giao tiếp

- Khi giao tiếp trong bán hàng, có rất nhiều câu mà bạn không nên sử dụng.
- Đầu tiên chính là **không nên** đặt những câu hỏi “Tại sao?” khi bán hàng.
- Đặt những câu hỏi tại sao thường sẽ gây ra những hiểu lầm không đáng có cho khách hàng, khiến họ bị dồn vào thế khó trả lời và từ đó làm lỡ cơ hội bán hàng của bạn.

2.3. Một số câu nói không nên sử dụng trong giao tiếp

- Thay vì nói câu “Tại sao?” thì bạn có thể thay bằng các câu khác như “Lý do gì khiến anh chị lựa chọn...?” hay “Như thế nào...?”.
- Bạn cần **phải chắc chắn** với những dịch vụ và sản phẩm bạn cung cấp.
- Những câu có từ “nếu” cũng không nên sử dụng bởi nó sẽ khiến khách hàng cảm thấy không chắc chắn với sản phẩm và hoài nghi về dịch vụ bạn cung cấp, thay vào đó hãy sử dụng từ “khi” thì sẽ tốt hơn.
- Ngoài ra, cũng cần nói “Xin bạn hãy dành chút thời gian để tôi giới thiệu về sản phẩm”.

2.3. Một số câu nói không nên sử dụng trong giao tiếp

- Hãy tìm cách giới thiệu sản phẩm của bạn một cách tự nhiên nhất, để khách hàng hiểu rằng sản phẩm bạn nói đến thật sự cần cho họ chứ không phải là sản phẩm này dùng cũng được mà không dùng cũng không sao.

2.4. Những mẹo giao tiếp hay khi trao đổi với bệnh nhân tại quầy thuốc – nhà thuốc

- Giao tiếp tốt là một chìa khóa để đạt được thành công khi bán hàng, vậy nên bạn cần chú ý những mẹo giao tiếp hay khi trao đổi với bệnh nhân.
- Để giao tiếp tốt với bệnh nhân, hãy học cách giao tiếp khéo léo, sử dụng ngôn từ và đặt câu hỏi thông minh, biết được những câu nói nào nên sử dụng và những câu nào không nên sử dụng.

2.4. Những mẹo giao tiếp hay khi trao đổi với bệnh nhân tại quầy thuốc – nhà thuốc

- Thái độ khi tiếp xúc với bệnh nhân cần thân thiện, cởi mở và trung thực từ ánh mắt, lời nói đến từng cử chỉ để khiến họ tin tưởng vào bạn hơn, từ đó tạo được mối quan hệ thân thiết với họ.

**HÀNH VI SỨC KHỎE
VÀ QUÁ TRÌNH THAY ĐỔI HÀNH VI SỨC KHỎE**

1. Khái niệm hành vi sức khỏe

- Là những thuộc tính cá nhân như niềm tin, sự mong đợi, động lực thúc đẩy, giá trị, nhận thức và những kinh nghiệm; những đặc điểm về tính cách bao gồm tình cảm và cảm xúc; các loại hình hành động và thói quen có liên quan đến sự duy trì, phục hồi và cải thiện sức khỏe"
- Hành vi sức khỏe là hành vi của con người có liên quan đến việc tạo ra, bảo vệ và nâng cao sức khỏe, hoặc liên quan đến một vấn đề sức khỏe nhất định
VD: hành vi tập thể dục buổi sáng, hành vi về dinh dưỡng, về vệ sinh môi trường...

1. Khái niệm hành vi sức khỏe

- Hành vi sức khỏe có khi rõ ràng, công khai và có thể quan sát được như hút thuốc lá, cũng có khi là những trạng thái cảm xúc như thái độ đối với việc dùng mũ bảo hiểm khi đi xe máy...
- Hành vi lành mạnh có lợi cho sức khỏe như: uống nước đun sôi, tập thể dục đều đặn, không hút thuốc lá....
- Hành vi không lành mạnh có hại cho sức khỏe như: uống nhiều rượu, bia; uống nước lã; hút thuốc lá; quan hệ tình dục không an toàn; tiêm chích ma túy...

2. Các yếu tố tác động đến hành vi sức khỏe

- Thời gian
- Tiền và các nguồn lực vật chất
- Các kỹ năng đặc biệt
- Dịch vụ y tế phù hợp và có thể tiếp cận được

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sức khỏe

-Yếu tố tiền đề (cá nhân): Kiến thức, niềm tin, thái độ, chuẩn mực

-Yếu tố văn hóa <--> chuẩn mực cá nhân

→ Nhóm yếu tố này quyết định cách ứng xử của chúng ta, cho ta những suy nghĩ, những cảm xúc đối với thế giới xung quanh

-Yếu tố tăng cường: Người thân, đồng nghiệp, bạn bè, người có uy tín → Con người thường có xu hướng nghe và làm theo những gì mà những người có uy tín, quan trọng đối với họ đã làm.

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sức khỏe

-Yếu tố tạo điều kiện / hạn chế: Quy định, luật pháp, điều kiện sống, việc làm → Là các yếu tố liên quan đến các chương trình, dịch vụ, nguồn lực nói chung có thể tác động đến sự thay đổi, thực hiện và duy trì hành vi cá nhân

→ Sự hiểu biết đúng các yếu tố ảnh hưởng, lý do dẫn đến một hành vi nào đó sẽ giúp chúng ta lựa chọn những phương pháp giáo dục, những giải pháp can thiệp thích hợp cho một vấn đề sức khỏe, cũng như xây dựng được những chính sách, tạo ra được môi trường hỗ trợ hiệu quả cho sự duy trì bền vững những hành vi có lợi cho sức khỏe

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-**Bước 1:** Nhận ra vấn đề mới:

- Là nhận ra được các ảnh hưởng xấu của vấn đề cần thay đổi đến sức khỏe của họ.
- Người thực hiện truyền thông GDSK cần cung cấp đủ thông tin, kiến thức để cá nhân hay cộng đồng hiểu được vấn đề sức khỏe của họ là gì, có ảnh hưởng gì đến sức khỏe của họ.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-**Bước 1:** Nhận ra vấn đề mới:

- Bước này có thể thực hiện bằng cách sử dụng các phương tiện thông tin đại chúng cung cấp thông tin, nếu cần có thể gặp gỡ trực tiếp đối tượng để cung cấp kiến thức, giải thích bằng các ví dụ minh họa giúp đối tượng hiểu được chính vấn đề của họ, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho các bước sau của quá trình thay đổi hành vi.
- Sẽ rất khó để thay đổi hành vi nếu như cá nhân, cộng đồng chưa đủ kiến thức để nhận ra vấn đề hay nhu cầu chăm sóc và bảo vệ sức khỏe của họ.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-Bước 2: Quan tâm đến hành vi mới

- Khi cá nhân và cộng đồng đã có kiến thức và nhận ra vấn đề sức khỏe, bệnh tật của họ thì cần làm cho họ có thái độ tích cực hay quan tâm đến vấn đề đó.
- Có nghĩa là phải làm cho họ nhận thức đây là vấn đề có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của họ và cần phải giải quyết.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-Bước 2: Quan tâm đến hành vi mới

- Ví dụ: làm cho cộng đồng biết bệnh tiêu chảy là bệnh nguy hiểm đối với trẻ em dưới 5 tuổi và làm cho cộng đồng tin là nếu họ duy trì các hành vi thiếu vệ sinh thì trẻ em sẽ tiếp tục bị tiêu chảy và ảnh hưởng đến phát triển cả thể lực và trí tuệ của trẻ.
- Để làm cho đối tượng quan tâm đến các hành vi mới ở giai đoạn này cần các hoạt động giáo dục sức khỏe trực tiếp, kiên trì giải thích, cung cấp các thông tin bổ sung, các ví dụ minh họa, làm cho đối tượng hướng đến thực hành các hành vi mới.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-Bước 3: Áp dụng thử nghiệm hành vi mới:

- Nhờ có đủ kiến thức và thái độ quan tâm đến hành vi mới, cùng với môi trường hỗ trợ thuận lợi, đối tượng được truyền thông GDSK áp dụng thử các hành vi mới.
- Giai đoạn này đối tượng thực hiện hành động nên thường là giai đoạn khó khăn, rất cần được sự hỗ trợ của cán bộ y tế, cán bộ truyền thông GDSK và những người xung quanh về tinh thần, cũng như về vật chất, cùng với các hướng dẫn kỹ năng thực hành nhất định.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-Bước 4: Đánh giá kết quả hành vi mới:

- Sau khi áp dụng các hành vi mới thường đối tượng sẽ đánh giá kết quả thu được, trong đó có những khó khăn và thuận lợi khi thực hiện hành vi mới và lợi ích từ thực hiện hành vi mới.
- Tuy nhiên có đối tượng có thể không thấy rõ được kết quả của thực hiện hành vi mới mang lại.
- Lúc này nhiệm vụ của cán bộ tế, cán bộ truyền thông GDSK là thảo luận, phân tích để giúp cho đối tượng thấy rõ các kết quả đã đạt được và tác động có lợi của hành vi mới đến sức khỏe.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-Bước 5: Khẳng định:

- Khi phân tích kết quả đạt được của việc thử nghiệm hành vi mới, đối tượng sẽ đi đến quyết định duy trì hành vi mới hay từ chối.
- Nếu đối tượng thu được kết quả tốt, không có khó khăn gì đặc biệt và được ủng hộ thì họ tiếp tục duy trì hành vi mới.

4. Các bước của quá trình thay đổi hành vi sức khỏe

-Bước 5: Khẳng định:

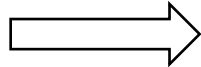
- Nếu đối tượng chưa thấy được kết quả của hành vi mới và gặp khó khăn khi thực hiện, thiếu sự hỗ trợ từ bên ngoài thì họ có thể chưa chấp nhận hành vi mới.
- Với những trường hợp này các cán bộ truyền thông GDSK lại phải tiếp tục có kế hoạch giáo dục sức khỏe và biện pháp hỗ trợ thích hợp để đối tượng thực hành lại và khẳng định duy trì hành vi mới.

QUẢN LÝ TỒN TRỮ CÁC DẠNG THUỐC

(Thông tư số: 36/2018/TT-BYT quy định về
Thực hành tốt bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc)

Khái niệm

1. Bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc



Là việc cất giữ bảo đảm an toàn, chất lượng của thuốc, nguyên liệu làm thuốc, bao gồm cả việc đưa vào sử dụng và duy trì đầy đủ hệ thống hồ sơ tài liệu phục vụ bảo quản, xuất, nhập thuốc, nguyên liệu làm thuốc tại nơi bảo quản.

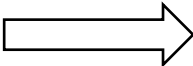
Khái niệm

2. GSP



Là chữ viết tắt của cụm từ tiếng Anh “Good Storage Practices”, được dịch sang tiếng Việt là Thực hành tốt bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc.

3. Thực hành tốt bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc (GSP)



Là bộ nguyên tắc, tiêu chuẩn về bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc nhằm bảo đảm và duy trì một cách tốt nhất sự an toàn và chất lượng của thuốc, nguyên liệu làm thuốc thông qua việc kiểm soát đầy đủ trong suốt quá trình bảo quản.

Quy định

1

- ❖ Thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải được bảo quản trong điều kiện đảm bảo duy trì chất lượng và theo đúng quy định của pháp luật.
- ❖ Các lô thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải được phân phối, cấp phát theo nguyên tắc “Hết hạn trước xuất trước” (FEFO- First Expires First Out) hoặc nguyên tắc “Nhập trước xuất trước (FIFO- First In First Out).
- ❖ Trong một số trường hợp cần thiết có thể không đảm bảo nguyên tắc trên nhưng phải đảm bảo tránh đưa ra phân phối các sản phẩm đã hết hạn sử dụng

Quy định

2

- ❖ Thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải sắp xếp trên giá, kệ, tấm kê panel và được bảo quản ở vị trí cao hơn sàn nhà.
- ❖ Các bao, thùng thuốc, nguyên liệu làm thuốc có thể xếp chồng lên nhau nhưng phải đảm bảo không có nguy cơ đổ vỡ, hoặc gây hại tới bao, thùng thuốc bên dưới.

Quy định

3

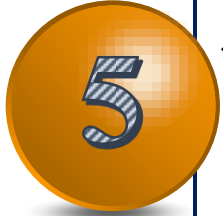
- ❖ Bao bì thuốc phải được giữ nguyên vẹn trong suốt quá trình bảo quản. Không dùng lẫn lộn bao bì đóng gói của loại này cho loại khác.

Quy định

4

- ❖ Các khu vực giao, nhận hàng phải đảm bảo bảo vệ thuốc, nguyên liệu làm thuốc tránh khỏi tác động trực tiếp của thời tiết.
- ❖ Các khu vực tiếp nhận phải được thiết kế và trang bị để có thể cho phép làm sạch các kiện hàng đến, nếu cần, trước khi đưa vào bảo quản.

Quy định



- ❖ Phải có biện pháp về an ninh, bảo đảm không thất thoát thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải kiểm soát đặc biệt quy định tại Nghị định 54/2017/NĐ-CP, Nghị định số 155/2018/NĐ-CP, Thông tư 20/2017/TT-BYT và quy định sau:
 - Khu vực bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc kiểm soát đặc biệt phải có biển thể hiện rõ từng loại thuốc, nguyên liệu làm thuốc kiểm soát đặc biệt tương ứng.
 - Thuốc độc, nguyên liệu độc làm thuốc phải được bao gói đảm bảo không bị thấm và rò rỉ trong quá trình vận chuyển.

Quy định



- ❖ Việc bảo quản thuốc, nguyên liệu có hoạt lực mạnh (hormon sinh dục, ...); thuốc, nguyên liệu làm thuốc có tính nhạy cảm cao (kháng sinh nhóm betalactam...), các sản phẩm có nguy cơ gây cháy nổ (như các chất lỏng và chất rắn dễ bắt lửa, dễ cháy và các loại khí nén) ở các khu vực riêng biệt, có các biện pháp bảo đảm an toàn theo đúng quy định của các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

Quy định

7

- ❖ Các thuốc, nguyên liệu làm thuốc có mùi cần được bảo quản trong bao bì kín, tại khu vực riêng, tránh để mùi hấp thụ vào các thuốc, nguyên liệu làm thuốc khác.

Quy định

8

- ❖ Các thuốc nhạy cảm với ánh sáng phải được bảo quản trong bao bì kín, tránh ánh sáng, trong buồng kín hoặc trong phòng tối.

Quy định



- ❖ Các thuốc dễ bay hơi và các thuốc nhạy cảm với độ ẩm phải được bảo quản tại kho lạnh, bao bì đóng kín.
- ❖ Các chất hút ẩm mạnh phải được bảo quản trong điều kiện khô, bao bì bằng thủy tinh hoặc nhựa đóng kín. Nếu có thể thì nút phải được phủ paraffin.

Quy định

10

- ❖ Một số loại vắc xin dễ hỏng do đông băng (như VGB, DPT, DT, Td, uốn ván, DPT-VGB-Hib, Thương hàn, Tả...) phải đặc biệt được chú ý trong quá trình sắp xếp, bảo quản.
- ❖ Các vắc xin này không được sắp xếp sát vách tủ lạnh, đáy tủ lạnh hoặc gần giàn lạnh nơi phát ra luồng khí lạnh trong kho lạnh/buồng lạnh; phải để ở phía trên của tủ (đối với tủ lạnh cửa mở phía trên) hoặc ở giá giữa (đối với tủ lạnh cửa mở trước).
- ❖ Phải thực hiện việc kiểm soát mức độ an toàn của khu vực bảo quản bằng chỉ thị đông băng điện tử (Freeze Tag) hoặc máy ghi nhiệt độ tự động kèm thiết bị báo động.

Quy định

11

- ❖ Phải bố trí biện pháp cách ly vật lý giữa các khu vực biệt trữ trong kho.
- ❖ Các thuốc, nguyên liệu làm thuốc được biệt trữ ở các khu vực này phải có biển hiệu rõ ràng đối với từng tình trạng biệt trữ và chỉ những người được giao nhiệm vụ mới được phép tiếp cận khu vực này.
- ❖ Có thể sử dụng các phương pháp quản lý bằng điện tử để thay thế cho việc cách ly vật lý nhưng phương pháp này phải được được thẩm định, kiểm soát truy cập để đảm bảo tránh nhầm lẫn, thất thoát thuốc, nguyên liệu làm thuốc đang biệt trữ.

Quy định

12

- ❖ Phải chuyển các thuốc, nguyên liệu làm thuốc bị vỡ, hỏng ra khỏi kho bảo quản và để tách riêng.
- ❖ Phải thu dọn các sản phẩm bị đổ vỡ, rò rỉ càng sớm càng tốt để tránh khả năng gây ô nhiễm, nhiễm chéo và gây nguy hại tới sản phẩm khác hoặc nhân viên làm việc tại khu vực đó. Phải có các quy trình bằng văn bản để xử lý các tình huống này.

Quy định

13

- ❖ Các điều kiện bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải tuân thủ theo đúng thông tin trên nhãn đã được phê duyệt hoặc công bố theo quy định.
- ❖ Trừ khi có các yêu cầu đặc biệt khác (ví dụ: duy trì liên tục việc bảo quản lạnh), chỉ chấp nhận việc bảo quản nằm ngoài quy định trên trong các quãng thời gian ngắn, ví dụ khi vận chuyển cục bộ trong kho.

Quy định

Hướng dẫn đối với các điều kiện bảo quản theo thông tin trên nhãn

14

Thông tin trên nhãn	Điều kiện bảo quản
“Không bảo quản quá 30°C”	từ +2°C đến +30°C
“Không bảo quản quá 25°C”	từ +2 °C đến +25°C
“Không bảo quản quá 15 °C”	từ +2 °C đến +15°C
“Không bảo quản quá 8 °C”	từ +2 °C đến +8°C
“Không bảo quản dưới 8 °C”	từ +8 °C đến +25 °C
“Bảo quản lạnh”	từ +2 °C đến +8 °C
“Bảo quản mát”	từ +8 °C đến +15 °C

Quy định

Hướng dẫn đối với các điều kiện bảo quản theo thông tin trên nhãn

14

Thông tin trên nhãn	Điều kiện bảo quản
“Khô”, “Tránh ẩm”	Không quá 75% độ ẩm tương đối trong điều kiện bảo quản thường hoặc với điều kiện được chứa trong bao bì chống thấm đến tận tay người bệnh.
“Tránh ánh sáng”	Bảo quản trong bao bì tránh ánh sáng đến tận tay người bệnh.

Quy định

15

- ❖ Các điều kiện bảo quản được kiểm tra vào những thời điểm xác định (tối thiểu 2 lần/trong ngày). Các thời điểm này được xác định trên cơ sở theo dõi liên tục điều kiện bảo quản trong kho và theo mùa.
- ❖ Kết quả kiểm tra phải được ghi chép và lưu hồ sơ. Hồ sơ ghi chép số liệu theo dõi về điều kiện bảo quản phải có sẵn để tra cứu.

Quy định

16

- ❖ Thiết bị theo dõi điều kiện bảo quản khi bảo quản và trong quá trình vận chuyển phải được đặt ở những khu vực/vị trí có khả năng dao động nhiều nhất
- ❖ Mỗi kho hoặc khu vực kho phải được bố trí ít nhất 01 thiết bị theo dõi nhiệt độ có khả năng tự động ghi lại dữ liệu nhiệt độ đã theo dõi với tần suất ghi phù hợp (tối thiểu 30 phút/lần).
- ❖ Đối với các thuốc, nguyên liệu làm thuốc có điều kiện bảo quản đặc biệt (ví dụ: vắc xin, sinh phẩm), phải sử dụng các thiết bị theo dõi điều kiện (ví dụ: nhiệt độ) liên tục trong quá trình bảo quản, vận chuyển và số liệu ghi được phải lưu lại.

Quy định

17

- ❖ Việc đánh giá độ đồng đều nhiệt độ trong kho phải được tiến hành theo nguyên tắc được ghi tại Hướng dẫn của Tổ chức Y tế thế giới về đánh giá độ đồng đều nhiệt độ của kho bảo quản (Temperature mapping of storage areas).
- ❖ Kết quả đánh giá độ đồng đều nhiệt độ phải cho thấy sự đồng nhất về nhiệt độ trong toàn bộ kho bảo quản.

Quy định

18

- ❖ Thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải được bảo quản trong bao bì thích hợp không gây ảnh hưởng bất lợi tới chất lượng của thuốc, nguyên liệu làm thuốc; đồng thời có khả năng bảo vệ thuốc, nguyên liệu làm thuốc khỏi các ảnh hưởng của môi trường, bao gồm cả việc chống nhiễm khuẩn.

Quy định

19

- ❖ Tất cả bao bì của thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải có nhãn rõ ràng có đủ các nội dung theo quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-BYT ngày 18/01/2018 của Bộ Y tế quy định việc ghi nhãn thuốc, nguyên liệu làm thuốc và tờ hướng dẫn sử dụng thuốc.
- ❖ Đối với bao bì không yêu cầu phải ghi nhãn theo quy định tại Thông tư này, phải thể hiện tối thiểu các thông tin sau trên bao bì: tên hàng, số lô, hạn dùng hoặc hạn kiểm tra lại, điều kiện bảo quản cụ thể.

Quy định

20

- ❖ Không được sử dụng các chữ viết tắt, tên, mã số chưa được quy định đối với các thông tin bắt buộc phải thể hiện trên nhãn bao bì nêu trên.
- ❖ Có thể sử dụng các chữ viết tắt, tên hoặc mã số mang tính quốc tế và/hoặc quốc gia trên nhãn bao bì chuyên chở.

Quy định

21

- ❖ Phải định kỳ tiến hành việc đối chiếu thuốc, nguyên liệu làm thuốc trong kho theo cách so sánh thuốc, nguyên liệu làm thuốc hiện còn và lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc còn tồn theo phiếu theo dõi xuất nhập thuốc, nguyên liệu làm thuốc.
- ❖ Trong mọi trường hợp, việc đối chiếu phải được tiến hành khi mỗi lô thuốc, nguyên liệu làm thuốc được sử dụng hết.

Quy định

22

- ❖ Tất cả các sai lệch, thất thoát khi đối chiếu số lượng thuốc, nguyên liệu làm thuốc lưu kho phải được điều tra theo quy trình cụ thể để xác định nguyên nhân (do nhầm lẫn, do xuất nhập chưa đúng, do trộm cắp thuốc, nguyên liệu làm thuốc...).
- ❖ Sổ sách ghi chép về các cuộc điều tra này phải được lưu giữ.

Quy định

23

- ❖ Không được cấp phát các thuốc, nguyên liệu làm thuốc có bao bì bị hư hại, không còn nguyên vẹn, mất nhãn hoặc nhãn bị rách, không rõ ràng, hoặc có nghi ngờ về chất lượng.
- ❖ Trường hợp này, thủ kho phải thông báo ngay với bộ phận kiểm tra chất lượng để xem xét, đánh giá. Mọi hành động tiến hành phải được ghi chép lại.

Quy định

24

- ❖ Các thùng thuốc, nguyên liệu làm thuốc đã được sử dụng một phần cần phải được đóng kín lại một cách an toàn để tránh việc rơi vãi hoặc nhiễm bẩn trong thời gian bảo quản sau này.

Quy định

25

- ❖ Tất cả thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải được kiểm tra định kỳ về hạn dùng. Phải tiến hành các biện pháp đề phòng việc cấp phát thuốc, nguyên liệu làm thuốc đã hết hạn dùng.

**QUY TRÌNH BẢO QUẢN VÀ
THEO DÕI CHẤT LƯỢNG THUỐC**

*(Sổ tay thực hành tại cơ sở bán lẻ thuốc ban hành kèm theo
quyết định số 696/ QĐ- QLD ngày 1/12//2021)*

Nguyên tắc bảo quản

Người phụ trách chuyên môn về dược, nhân viên nhà thuốc phải đảm bảo điều kiện của cơ sở bán lẻ thuốc đáp ứng theo yêu cầu của nhà sản xuất dược ghi trên bao bì của sản phẩm và đúng quy chế chuyên môn

Sắp xếp thuốc

Nguyên tắc

- ❖ Sắp xếp theo nguyên tắc FIFO và FEFO
- ❖ Gọn gàng, ngay ngắn, có thẩm mỹ, không xếp lẫn lộn giữa các mặt hàng...
- ❖ Nhãn hàng (chữ, số, hình ảnh...) trên các bao bì: Quay ra ngoài, thuận chiều nhìn của khách hàng.

Các cách sắp xếp thuốc tại cơ sở bán lẻ thuốc:

Phân loại theo từng ngành hàng

Phân loại theo mức độ quản lý (Thuốc phải quản lý đặc biệt, thuốc hạn chế bán lẻ)

Phân loại theo điều kiện bảo quản

Phân loại theo tác dụng dược lý và thuốc kê đơn / thuốc không kê đơn

Phân loại theo từng ngành hàng

- ❖ Có khu vực riêng cho các sản phẩm không phải là thuốc: Thực phẩm chức năng, Mỹ phẩm, Dụng cụ y tế.
- ❖ Lưu ý, phân biệt thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng:

Phân biệt thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng

❖ Thuốc có số đăng ký do Cục quản lý dược Việt Nam cấp thường có ký hiệu: VN..., VD., VS..., QLSP..., GPNK..., .../QLD-KD, QLĐB...

Một số ký hiệu số đăng ký thuốc thường gặp bao gồm:

Ký hiệu	Loại
VD-...-yy	Thuốc sản xuất trong nước
VN-...-yy	Thuốc nước ngoài (VN2-...-yy, VN3-...-yy)
V...-H12-yy	Thuốc từ dược liệu sản xuất trong nước
VS-...-yy	Thuốc dùng ngoài sản xuất trong nước
GC-...-yy	Thuốc sản xuất gia công
QLDB-...-yy	Các thuốc quản lý đặc biệt

Định dạng số đăng ký thuốc thường gặp

Trên hộp ghi số đăng ký (SĐK): chữ - số được cấp – năm cấp

Ví dụ: SĐK: VD - 1234 - 18

- VD: Ký hiệu nhận biết là thuốc
- 1234: Số thứ tự do Bộ Y tế cấp
- 18: Năm cấp số đăng ký (năm 2018)

Phân biệt thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng

- ❖ Thực phẩm chức năng có số đăng ký do Cục An toàn thực phẩm cấp thường có ký hiệu: (số thứ tự)/ (năm cấp)/ATTP-TNCB và (số thứ tự)/(năm cấp)/ATTP-XNCB. Ngoài ra thường có thêm dòng chữ *“Thực phẩm bổ sung” ; “Thực phẩm bảo vệ sức khỏe”, “ Thực phẩm dinh dưỡng y học”*. *“Chú ý: Sản phẩm này không phải là thuốc và không có tác dụng thay thế thuốc chữa bệnh”*

Định dạng số đăng ký thực phẩm chức năng thường gặp

- Trên nhãn ghi số giấy tiếp nhận đăng ký bản công bố sản phẩm: chữ số/năm/ĐKSP, ví dụ: 189/2018/ĐKSP đối với những sản phẩm được cấp số sau ngày 02/02/2018)
- Hoặc số xác nhận công bố phù hợp quy định an toàn thực phẩm: số/ký hiệu của cơ quan – XNCB, ví dụ: 234/ATTP-XNCB (do Cục An toàn thực phẩm cấp) hoặc số giấy tiếp nhận bản công bố hợp quy: số/ký hiệu của cơ quan – TNCB, ví dụ: 456/YTHD-TNCB (do Chi cục an toàn vệ sinh thực phẩm của Hải Dương cấp) đối với những sản phẩm được cấp số trước ngày 02/02/2018

Phân biệt thuốc, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng

❖ Mỹ phẩm có số đăng ký (số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm) có ký hiệu: (số thứ tự)/ (năm cấp)/CBMP - ký hiệu viết tắt tên tỉnh, thành phố, Ban Quản lý Khu kinh tế hoặc Cục Quản lý dược (QLD)

❖ Ví dụ:

Số CBMP: 100/13/CBMP-CT (sản phẩm mỹ phẩm có số thứ tự được cấp là 100, cấp năm 2013 và nơi cấp là Sở Y tế Cần Thơ)

Số CBMP: 101/16/CBMP-QLD (sản phẩm mỹ phẩm có số thứ tự được cấp là 101, cấp năm 2016 và nơi cấp là Cục Quản lý Dược)

Phân loại thuốc theo mức độ quản lý

(thuốc phải kiểm soát đặc biệt, thuốc hạn chế bán lẻ)

- ❖ Thuốc gây nghiện, hướng tâm thần/tiền chất phải bảo quản trong tủ riêng hoặc ngăn riêng có khoá chắc chắn
- ❖ Thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất gây nghiện hoặc chứa dược chất hướng tâm/tiền chất dùng làm thuốc để ở khu vực riêng
- ❖ Thuốc độc, thuốc thuộc danh mục thuốc cấm sử dụng trong một số ngành lĩnh vực, thuốc hạn chế bán lẻ để ở khu vực riêng

Phân loại thuốc theo điều kiện bảo quản

Các điều kiện bảo quản thuốc, nguyên liệu làm thuốc phải tuân thủ theo đúng thông tin trên nhãn đã được phê duyệt hoặc công bố theo quy định. Trừ khi có các yêu cầu đặc biệt khác (ví dụ: duy trì liên tục việc bảo quản lạnh), chỉ chấp nhận việc bảo quản nằm ngoài quy định trên trong các quãng thời gian ngắn, ví dụ khi vận chuyển cục bộ trong kho.

- ❖ Bảo quản ở điều kiện thường
- ❖ Bảo quản ở điều kiện đặc biệt

Phân loại thuốc theo tác dụng dược lý và thuốc kê đơn/thuốc không kê đơn

- ❖ Tra trong danh mục thuốc không kê đơn. Các thuốc có thành phần hoạt chất, dạng bào chế, nồng độ hàm lượng nằm trong “Danh mục thuốc không kê đơn” là thuốc không kê đơn. Còn lại là thuốc kê đơn.
- ❖ Thuốc sắp xếp theo nhóm tác dụng dược lý của thuốc. Các nhóm thuốc kê đơn có khu vực riêng, các nhóm thuốc không kê đơn có khu vực riêng. Đối với các nhóm thuốc vừa có thuốc kê đơn và không kê đơn như: thuốc dùng ngoài, thuốc tra mắt, thuốc nhỏ mũi...thì nên bố trí các nhóm này ở khu vực riêng và sắp riêng thuốc kê đơn và không kê đơn ở trong cùng một ngăn tủ.

Nguyên tắc theo dõi chất lượng thuốc

- ❖ Thuốc trước khi nhập về cơ sở bán lẻ thuốc (Gồm hàng do cơ sở mua và hàng trả về): phải được kiểm soát 100%, tránh nhập hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không rõ nguồn gốc, xuất xứ.
- ❖ Thuốc lưu tại cơ sở bán lẻ thuốc: Định kỳ kiểm soát các thuốc tối thiểu 1 lần/1 quý. Tránh để có hàng bị biến đổi chất lượng, hết hạn sử dụng. Kiểm soát đột xuất đối với các loại thuốc: Khi phát hiện dấu hiệu bất thường về chất lượng thuốc, khi có khiếu nại của bệnh nhân về chất lượng thuốc, kiểm soát đối với thuốc có hạn dùng ngắn

Kiểm tra chất lượng thuốc

Kiểm tra tính hợp pháp, nguồn gốc, xuất xứ của thuốc:

- ❖ Hóa đơn, chứng từ đầy đủ, hợp pháp theo đúng quy chế, quy định hiện hành.

Kiểm tra cảm quan chất lượng thuốc:

- ❖ Kiểm tra bao bì: phải còn nguyên vẹn, không móp méo, rách, bẩn.
- ❖ Kiểm tra số lô, hạn dùng, ngày sản xuất.
- ❖ Kiểm tra sự thống nhất giữa bao bì ngoài và bao bì trung gian, bao bì trực tiếp.
- ❖ Kiểm tra chất lượng cảm quan và ghi sổ theo dõi.
- ❖ So sánh với các mô tả về cảm quan của nhà sản xuất (nếu có)
- ❖ Nhãn: đúng quy chế nhãn, đủ thông tin. Hình ảnh, chữ số không bị mờ, nhòe, tránh hàng giả, hàng nhái.

Lưu thông tin

- Ghi sổ "Sổ kiểm soát chất lượng thuốc"

❖ Nếu Đạt yêu cầu các tiêu chí nêu trên, ghi vào Sổ kiểm soát chất lượng thuốc định kỳ: Nhận xét chất lượng: ĐẠT; Phân loại chất lượng: TỐT

Lưu thông tin

- ❖ Nếu thuốc không đạt yêu cầu một trong các tiêu chí nêu trên: ghi vào Sổ kiểm soát chất lượng thuốc định kỳ: Nhận xét chất lượng: KHÔNG ĐẠT; Phân loại chất lượng: ghi rõ tiêu chí không đạt. (Ví dụ: Thuốc hết hạn dùng: chờ hủy),
- ❖ Đồng thời xử lý như sau:
 - + Phải để riêng ở khu biệt trữ, gắn nhãn hàng chờ xử lý.
 - + Báo cáo ngay với người phụ trách chuyên môn về dược của cơ sở
 - + Kiểm tra điều kiện bảo quản của từng loại thuốc: Kiểm tra các yêu cầu về điều kiện bảo quản của nhà sản xuất ghi trên nhãn.

Lưu thông tin

- Nhập vào dữ liệu máy tính những thông tin cần thiết.

Lưu ý:

Ghi rõ phân mô tả cảm quan vào cột Nhận xét chất lượng và đánh giá Đạt/Không đạt vào cột phân loại chất lượng.

Cột ghi chú: ghi lại những thông tin lưu ý về thuốc, bao gồm cả điều kiện bảo quản đặc biệt, hoặc thuốc có hạn sử dụng còn ngắn.

Tài liệu tham khảo

- Luật Dược số 105/2016/QH13
- Nghị định số 54/2017; 155/2018; 131/2020; 98/2021; 07/2023/NĐ-CP.
- Thông tư số 02/2018; 07/2018; 27/2021; 04/2022/TT-BYT.
- Văn bản hợp nhất số 11/VBHN-BYT, ngày 06/10/2020; 07/VBHN-BYT, ngày 16/3/2021
- Trung tâm Quốc gia về Thông tin thuốc và Theo dõi phản ứng có hại của thuốc
- Sổ tay thực hành tại cơ sở bán lẻ thuốc (Ban hành kèm theo Quyết định số 696/QĐ-QLD năm 2021)
- Giáo trình Đào tạo chuyên ngành Dược, Trường CĐYT Quảng Trị.