

โรงพยาบาลปากพนัง		☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม	
ระเบียบปฏิบัติ : P -		หน้า ๑	ฉบับที่
เรื่อง : การจ่ายยาผู้ป่วยนอก		ปรับปรุงครั้งที่ ๑	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
แผนก : งานบริการผู้ป่วยนอก	ทบทวนทุก ๑ ปี	แผนกที่เกี่ยวข้อง	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้ทบทวน : ฝ่ายเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้อนุมัติ : (นางศรีสุดา ศิลาโชติ) หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	

เรื่อง : การจ่ายยาผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับยาด้วยความถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลด้านยา และการดูแล ป้องกันอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาที่อาจเกิดขึ้น
๓. เพื่อเป็นหลักประกันว่า ผู้รับบริการจะให้ความร่วมมือในการใช้ยา และสามารถใช้ยาได้ตรงตามแผนการรักษาที่กำหนด
๔. เพื่อสร้างสัมพันธที่ดี ระหว่าง “ผู้จ่ายยา” และ “ผู้รับบริการ” และทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความใส่ใจ และเกิด “ภาพลักษณ์ที่ดี” ต่อฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน

ผู้รับผิดชอบ : เภสัชกร ๔ คน

- เภสัชกรประจำช่องจ่ายยา ๑ จ่ายยา ผู้ป่วยเรื้อรัง
- เภสัชกรประจำช่องจ่ายยา ๒ และ ๓ และ ๔ จ่ายยา ผู้ป่วยโรคทั่วไป ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

วิธีปฏิบัติ

๑. ผู้จ่ายยา ให้ข้อมูลพื้นฐานที่ผู้รับบริการควรได้รับทุกราย คือ

- ๑.๑ ชื่อยา ชื่อบ่งใช้ของยา
- ๑.๒ วิธีที่เหมาะสมในการบริหารยา ขนาดยาและวิธีใช้
- ๑.๓ อาการข้างเคียงที่พบบ่อย อาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ปฏิกริยาระหว่างยา-ยา ยา-อาหาร
- ๑.๔ ข้อควรระวังและข้อควรปฏิบัติเมื่อใช้ยาดังกล่าว
- ๑.๕ การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้ยาดังกล่าว
- ๑.๖ ในยาบางชนิดอาจต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในด้าน ระยะเวลาในการรักษา และจำเป็นต้องได้รับยาต่อเนื่องหรือไม่
- ๑.๗ การเก็บรักษายาที่เหมาะสม

๒. ใช้คำถามหลัก (Prime's Question) สำหรับการส่งมอบยา และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ รายใหม่ หรือผู้รับบริการรายเก่าที่มีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งการใช้ยา โดย

๒.๑ แพทย์บอกหรือเปล่าว່ายานี้ใช้รักษาอะไร หรือ วันนี้เป็นอะไรจึงมาโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นข้อมูลว่าผู้รับบริการทราบอะไรอยู่แล้วบ้าง จะได้ไม่ต้องกล่าวซ้ำหรือป้องกัน การให้ข้อมูลขัดแย้งกับแพทย์

เงื่อนไข : หากได้รับคำตอบที่บ่งถึงหรือสอดคล้องกับข้อบ่งใช้หลักของยาในใบสั่งยา ให้เว้นไปถามข้อ

๒.๓ หรือหากต้องการความมั่นใจ หรือไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน อาจถามข้อ ๒.๒ อีกครั้ง

โรงพยาบาลปากพนัง		☐ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม
ระเบียบปฏิบัติ : P –		หน้า ๒	ฉบับที่
เรื่อง : การจ่ายยาผู้ป่วยนอก		ปรับปรุงครั้งที่ ๓	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
แผนก : งานบริการผู้ป่วยนอก	ทบทวนทุก ๑ ปี	แผนกที่เกี่ยวข้อง	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้ทบทวน : ฝ่ายเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้อนุมัติ : (นางศรีสุตา ศิลาโชติ) หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	

๒.๒ แพทย์บอกให้ใช้ยาได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความเข้าใจในวิธีใช้ยาแต่ละขนานหรือไม่ อย่างไร

๒.๓ แพทย์บอกถึงผลหรือฤทธิ์ของยาได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ : เพื่อสู่ประเด็นในการสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการในเรื่องความคาดหวังในประสิทธิผลของยา และผลข้างเคียงหรืออาการอันไม่พึงประสงค์ที่ควรระวัง สังเกต

๓. ขั้นตอนการส่งมอบยาและการให้คำแนะนำ

๓.๑ ตรวจสอบความถูกต้องของยาที่จัด กับคำสั่งการใช้ยาของแพทย์ คือ ถูกคน ถูกขนาด ถูกวิธี ถูกเวลา รวมถึง ถูกจำนวน และ รายการยาครบถ้วน ถ้าพบความคลาดเคลื่อน แจ้งผู้ปฏิบัติทราบเพื่อจะได้แก้ไขให้ถูกต้อง พร้อมทั้งบันทึก ความคลาดเคลื่อน ที่เกิดขึ้น (ตามระเบียบปฏิบัติการป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยา)

๓.๒ เรียกชื่อผู้รับบริการ กล่าวทักทาย และให้ผู้รับบริการเอ่ยชื่อ-นามสกุลตนเอง : ทวนชื่อ-นามสกุล ผู้มารับบริการอีกครั้ง ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการกับชื่อในฉลากยา โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ (กรณีรับยาแทน) ประเมินความจำเป็นหากต้องให้คำแนะนำต่อผู้รับยาแทน

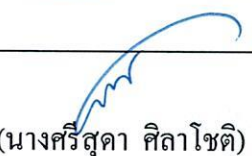
๓.๓ ประเมินระดับความต้องการในการให้บริการ โดยพิจารณาจากข้อมูลผู้รับบริการบนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สอบถามผู้รับบริการ โดยตรง เพื่อจำแนกประเภทผู้รับบริการเพราะจะมีผลต่อรูปแบบการให้ข้อมูล และระดับความลึกของข้อมูล ดังนี้

ประเภทของผู้รับบริการ :

- รับยาเดิมต่อเนื่อง
- รับยาเดิมต่อเนื่อง แต่มีอาการอื่นเกิดขึ้นใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงยา
- ผู้รับบริการที่ต้องติดตามการใช้ยาต่อเนื่อง

ข้อมูลอื่นที่อาจนำมาประกอบการประเมินรูปแบบการให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้รับบริการอายุเท่าใด มีปัญหาที่ต้องเพิ่มความระมัดระวังในการให้คำแนะนำเป็นพิเศษหรือไม่ (เช่น ผู้สูงอายุ-ตามัว และต้องใช้ยาเอง ไม่รู้หนังสือ มีความผิดปกติทางจิต เป็นใบ้ เป็นต้น)

๔. สอบถามประวัติการแพ้ยา

โรงพยาบาลปากพนัง		☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม	
ระเบียบปฏิบัติ : P –		หน้า ๓	ฉบับที่
เรื่อง : การจ่ายยาผู้ป่วยนอก		ปรับปรุงครั้งที่ ๗	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
แผนก : งานบริการผู้ป่วยนอก	ทบทวนทุก ๑ ปี	แผนกที่เกี่ยวข้อง	
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้ทบทวน : ฝ่ายเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้อนุมัติ :  (นางศรีสุดา ศิลาโชติ) หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	

๕. จ่ายยาพร้อมคำแนะนำการใช้ยา โดยเรียกผู้ป่วยรับยาตามลำดับคิวจากระบบ Smart Queue และให้บริการที่สอดคล้องกับผู้รับบริการแต่ละประเภท ดังนี้

๕.๑ ผู้มารับบริการเป็นผู้ป่วยรับยาเดิมต่อเนื่อง

๑. ให้ผู้รับบริการสาริต/บอกเล่ายาเดิม อาจใช้คำถาม เช่น พอดีบอกได้ไหมว่ายาที่เคยได้รับเป็นอย่างไร กินอย่างไร จำได้ไหมว่ากินยาอย่างไร ใช้ยาแล้วมีอาการผิดปกติหรือมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง

๒. ถ้าพบความคลาดเคลื่อนในการใช้ยา ให้คำอธิบายหรือแนะนำ แก้ไขความคลาดเคลื่อนที่พบ (เฉพาะยาที่เป็นปัญหา) หลังให้คำแนะนำแล้ว ควรสอบถามความเข้าใจอีกครั้ง โดยให้ผู้รับบริการทวนวิธีใช้ยา

๓. ให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่สำคัญ เช่น ข้อควรระวัง อาการข้างเคียง ปฏิกริยาระหว่างยา-อาหาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร

๔. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามประเด็นที่ไม่เข้าใจหรือให้อธิบายเพิ่มเติม

๕.๒ ผู้มารับบริการ เป็นผู้ป่วยรับยาเดิมร่วมกับยาใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงยา

๑. สอบถาม หรือประเมินความเข้าใจด้านยา โรคของผู้รับบริการ เพื่อหาสาเหตุของโรคแทรกซ้อน ปัญหาที่ทำให้การรักษาด้วยยาไม่ได้ผล โดยใช้คำถามหลัก Prime' s Question

๒. ให้ผู้รับบริการสาริต บอกเล่ายาเดิม

๓. แก้ไขถ้าพบความคลาดเคลื่อน

๔. ให้คำแนะนำและข้อควรระวังที่จำเป็นเพิ่มเติม

๕. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามประเด็นที่ไม่เข้าใจหรือให้อธิบายเพิ่มเติม

๕.๓ ผู้รับยาใหม่สำหรับอาการปัจจุบัน

๑. ประเมินความเข้าใจด้าน โรคของผู้รับบริการ โดยใช้คำถามหลัก Prime' s Question

๒. อธิบายวิธีใช้ยา

๓. สอบถามความเข้าใจและแก้ไขเมื่อพบความคลาดเคลื่อน โดยให้ผู้รับบริการสาริตหรือทวนวิธีใช้ กรณีนี้อาจใช้กับผู้รับบริการที่คาดว่าจะมีปัญหาด้านการใช้ยา เช่น ยาของเด็กที่ต้องผสมน้ำ ผู้สูงอายุที่ต้องกินยาเอง ผู้ที่ไม่รู้หนังสือ ที่ไม่มีผู้ดูแล และควรเลือกเฉพาะยาที่สำคัญ

๔. ให้คำแนะนำและข้อควรระวังที่จำเป็นเพิ่มเติม

๕. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามประเด็นที่ไม่เข้าใจหรือให้อธิบายเพิ่มเติม

๕.๔ ผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง

๑. ผู้รับบริการที่เข้าเกณฑ์ที่ต้องการติดตามต่อเนื่อง (ตามวิธีปฏิบัติการให้คำปรึกษาด้านยา)

๒. ส่งต่อผู้ป่วยไปยังหน่วยให้คำปรึกษาด้านยา

โรงพยาบาลปากพนัง	☐ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม	
ระเบียบปฏิบัติ : P -	หน้า ๔	ฉบับที่
เรื่อง : การจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ปรับปรุงครั้งที่ ๗	วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
แผนก : งานบริการผู้ป่วยนอก	ทบทวนทุก ๑ ปี	แผนกที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : กลุ่มงานเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้ทบทวน : ฝ่ายเภสัชกรรม และคุ้มครองผู้บริโภค	ผู้อนุมัติ : (นางศรีสุดา ศิลาโชติ) หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

ขั้นตอนในการส่งมอบยาและให้คำแนะนำด้านยาแก่ผู้รับบริการทั่วไป

