

醫療院所-社區藥局轉介個案合作機制

衛生福利部食品藥物管理署

中華民國藥師公會全國聯合會

2018/02/23

壹、緣起:依據本會執行衛生福利部食品藥物管理署 107 年推動社區多元藥事照護計畫，工作項目「精進醫療院所-社區藥局轉介合作機制，加強醫師及社區藥局藥師之雙向合作」訂定，並經本計畫 107 年 2 月 23 日第一次專家委員會決議通過。

貳、前言

台灣的健保制度以及醫療院所的普遍性，讓台灣民眾在就醫上相當便利，但也因此使得民眾容易多處就診，或是自認為藥品無效又再次就診等，不僅有醫療資源重複使用，且暴露在多重用藥環境的危險。

民眾領藥後，用藥行為是否與醫師處方一致?是否按照醫師處方於正確時間用藥?是否有依照醫師指示用藥之困難或使用劑型方式錯誤之情形?是否同時服用多家院所開立之藥品?剛出院的民眾，用藥是否達到療效，又是否有藥品的副作用等問題發生?上述情況，皆有可能使得民眾的用藥安全以及疾病控制亮紅燈。民眾離開醫療院所後，在社區最接近民眾的用藥專家即是社區藥局的藥師，社區藥師可藉由健保署所建置的雲端醫療資訊查詢系統，一一確認民眾的用藥品項，包括是否使用自我保健的健康食品或中藥等，完整收集及整合用藥，同時也確瞭解他們實際用藥情形。社區藥師不但可就近提供民眾用藥知識以及使用藥品相關問題的教育，也可協助醫師隨時追蹤病人用藥情形以及藥品是否達到療效等疾病控制，若發現有就醫需求的民眾也可轉介就診，全方位地為民眾的健康及用藥把關。協助確保其用藥更加符合民眾的需求，也間接減少不必要的醫療浪費也可將照護結果回覆給原處方醫師，

建立本辦法期望可將醫藥轉介及合作模式建構完善，提供民眾跨專業的健康照護，當民眾就醫時，醫師若發現民眾有需藥師專業協助的用藥問題需求，轉介給社區藥局提供持續性的照護。社區藥局藥師提供民眾藥事專業照護時，也對所發現有需就醫需求的民眾提供轉介，讓民眾的就醫與用藥，在醫療院所與社區藥

局之間得以無縫接軌。

參、醫師-社區藥局轉介個案合作流程

醫師與藥師依個案就醫或用藥需求，相互轉介或溝通個案照護問題。以下分別敘述藥師轉介個案就醫或與醫師建議處方修正問題，以及醫師轉介有藥事照護需求個案予社區藥局藥師提供服務之流程。

一、社區藥局藥師轉介個案就醫或與醫師建議處方修正問題

- (一) 轉介就醫:當民眾到社區藥局購買 OTC 藥品、保健食品或諮詢健康相關問題，藥師若發現需要就診，可用本單記錄該民眾就診應告知醫師之資訊，以於就診時提供醫師參考。藥師提供建議病人就診單(附件一)，並應影印一份留底。
- (二) 對醫師提供處方修訂建議(意即”處方判斷性服務”):民眾持處方箋到社區藥局，藥師調劑處方進行處方適當性評估時，若對該處方有所疑義，則應依本會所訂之判斷性服務流程，與醫師溝通並記錄所提供的服務內容。(參考全聯會藥事照護發展中心「全國藥事照護標準作業模式」5.1 藥師執行處方判斷性服務之標準作業流程)

二、醫師轉介個案到社區藥局接受「用藥整合服務」之轉介流程：

因各醫療院所經營模式不同，本機制辦法提供醫療院所「有轉介窗口」(方法一)及「無轉介窗口」(方法二)之兩種轉介流程，使用者可因地制宜簡化修正。

- (一) 方法一：醫療院所有轉介窗口之轉介流程(如圖一):本流程之轉介窗口建議由醫療院所之藥劑部門擔任。
 1. 醫師評估病人有用藥照護需求，經病人同意後，填寫「用藥整合服務」轉介單(附件二):醫師在病人就診時，認為病人有符合「個案轉介單」中之「用藥整合服務之需求」情況，需藥師協助病人問題時，醫師可以在徵求病人同意後填寫轉介單，向病人說明可請社區藥局藥師協助的問題，並請病人到轉介窗口，由轉介窗口人員協助病人選擇至可提供服務的社區藥局。
 2. 傳送轉介單到轉介單窗口:可為以下兩種方式
 - (1) 醫師接交給病人，請病人持轉介單前往該服務窗口。

(2) 醫療院所人員代交:例如,由診間之護理人員。

3. 轉介單轉給社區藥局之方式:依轉介窗口人員是否知道有哪些社區藥局可提供服務,可分為以下兩種方式。

(1) 是:窗口人員協助病人挑選藥局後,將轉介單給病人並請他帶到該藥局,以接受服務。窗口人員同時副知計畫執行單位,請計畫執行單位通知社區藥局,請其主動與個案聯繫。

(2) 否:窗口人員提交轉介單給計畫執行單位轉介,計畫執行單位確認該病人是否已有藥師輔導。

A. 病人已被輔導:計畫執行單位將醫師的轉介單提供給該病人原照護的社區藥局。

B. 病人未被輔導:計畫執行單位進行派案,並通知該派案社區藥局。

3. 社區藥師接獲派案通知後:

(1) 與病人電話聯繫:約定病人可接受用藥整合服務的時間。(若為原照護個案,則藥師可依照醫師之需求預約下次服務時間)

(2) 聯絡原轉介醫師(或轉介窗口人員):通報已與個案聯絡,並取得近一步的個案醫療與用藥資訊。

4. 藥師收案輔導病人後,依病人實際用藥情形做臨床判斷,

(1)將紀錄輸入至社區式藥事照護管理系統, (2)以轉介單(附件二)或藥師對醫師用藥建議單(附件三)與醫師溝通照護結果,同時須副知計畫執行單位。

5. 藥師追蹤及記錄個案用藥配合度及後續療效改變情形。

(二) 方法二:醫療院所有轉介窗口之轉介流程(如圖二):

1. 醫師評估病人有用藥照護需求,並經病人同意後,填寫「用藥整合服務」轉介單(附件二):醫師在病人就診時,認為病人有符合「個案轉介單」中之「用藥整合服務之需求」的情況,再徵求病人同意後填寫轉介單,向病人說明可請社區藥局藥師協助的問題,並請病人到可提供服務的社區藥局接受服務。
2. 轉介單轉給社區藥局之方式:醫師可依是否知道有哪些社

區藥局可提供服務以下兩種方式。

- (1) 是:建議病人可選擇接受服務的藥局，將轉介單給病人，請病人帶到該藥局接受服務。
- (2) 否:將轉介單正本給病人，另提交轉介單副本給計畫執行單位轉介，由計畫執行單位確認該病人是否已有藥師輔導後進行派案。
 - A. 已被輔導:計畫執行單位將醫師的轉介單提供給該病人原照護的社區藥局。
 - B. 未被輔導:計畫執行單位進行派案，並通知社區藥局。

3. 社區藥師接獲派案通知後:

(1) 與病人電話聯繫:約定病人可接受用藥整合服務的時間。

(2) 聯絡原轉介醫師(或轉介窗口人員):通報已與個案聯絡，並取得近一步的個案醫療與用藥資訊。

4. 藥師收案輔導病人後，依病人實際用藥情形做臨床判斷，(1)將紀錄輸入至社區式藥事照護管理系統，(2)並以轉介單(附件二)或藥師對醫師用藥建議單(附件三)與醫師溝通照護結果，同時須副知計畫執行單位。

5. 藥師追蹤及記錄病人用藥配合度及後續療效改變情形。

肆、本合作機制，社區藥局應遵循「用藥整合服務」流程提供對醫師所轉介之個案的照護，前述服務流程請參閱本會藥事照護暨執業發展中心所制定之「全國藥事照護標準作業模式」5.8 藥師執行「用藥整合服務」之標準作業流程)。

107 年度衛生福利部食品藥物管理署「推動社區多元藥事照護計畫」

社區藥局轉介病人就診單

2017/12/14 版

社區藥局填寫資料欄	病人基本資料	姓名	性 別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		年 齡：	歲	
		身份證號	聯絡人	關係：			
		聯絡電話	住 址				
	藥師建議就診原因說明	<input type="checkbox"/> 病人因購買保健食品，藥師發現可能有需要醫師診斷的醫療問題。 <input type="checkbox"/> 病人希望就近就醫。 <input type="checkbox"/> 其他：_____					
		病人概況(Subjective、Objective)，藥師如何發現問題： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 檢附目前用藥及過敏藥品記錄 建議日期：____年__月__日					
	藥局基本資料	藥局名稱			藥局地址		
藥師姓名		聯絡電話	E-MAIL	傳真			
建議就診醫療院所/科別			醫師姓名	醫療院所地址			
就診醫療院所回覆欄 (註)	處理情形						
	建議事項						
	院所名稱	聯絡電話					
	醫師姓名	科別	醫師簽章	回覆日期			

註：煩請貴院所回覆個案就診情形予轉介藥局，以利藥師後續提供個案照護，感謝您的協助。

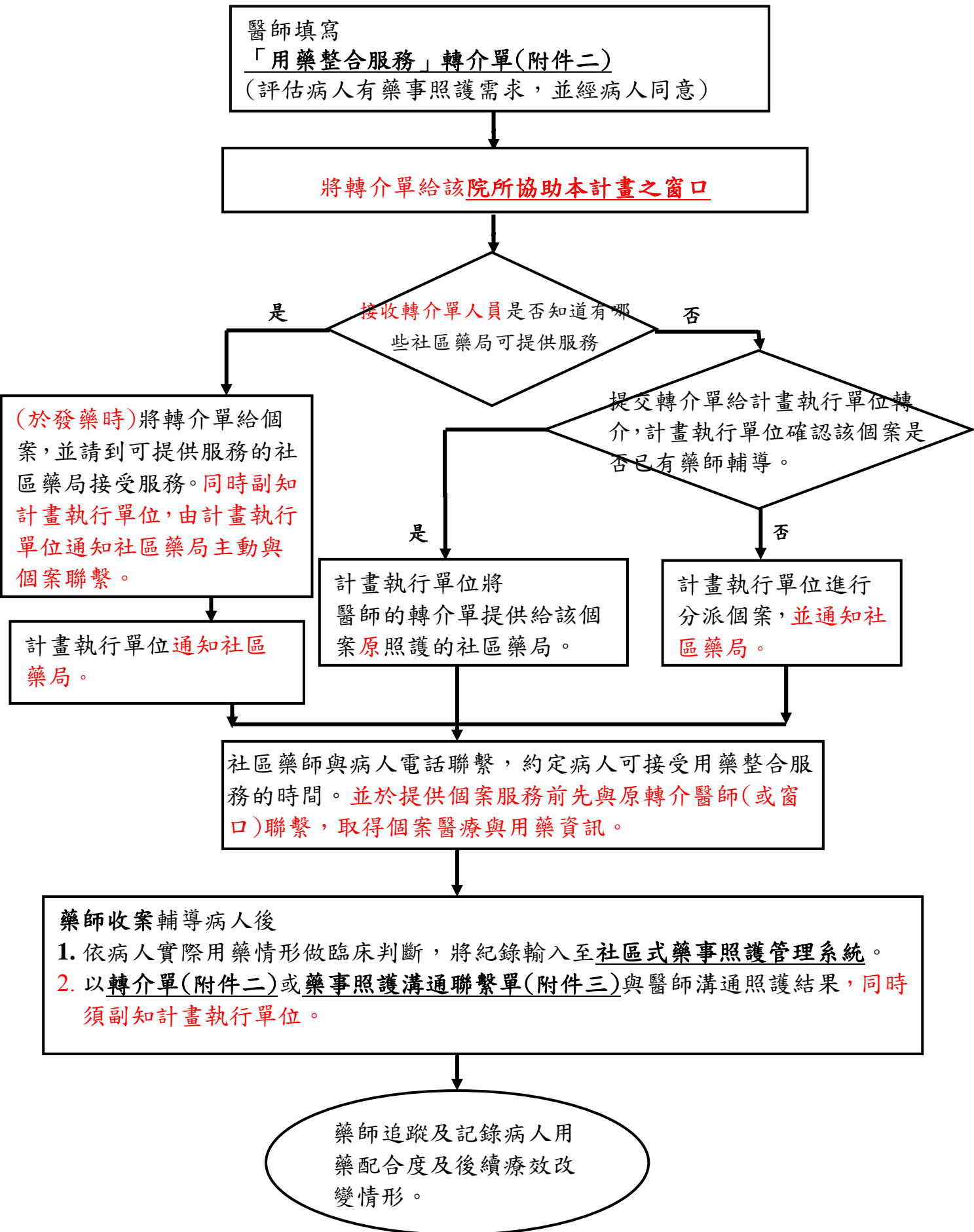
本表單為中華民國藥師公會全國聯合會為承辦政府藥事照護相關計畫所設計

使用表單或計畫相關問題，聯絡窗口：

電話:02-2595-3856 #133、#134 傳真:(02)2599-1052

107 年度衛生福利部食品藥物管理署「推動社區多元藥事照護計畫」

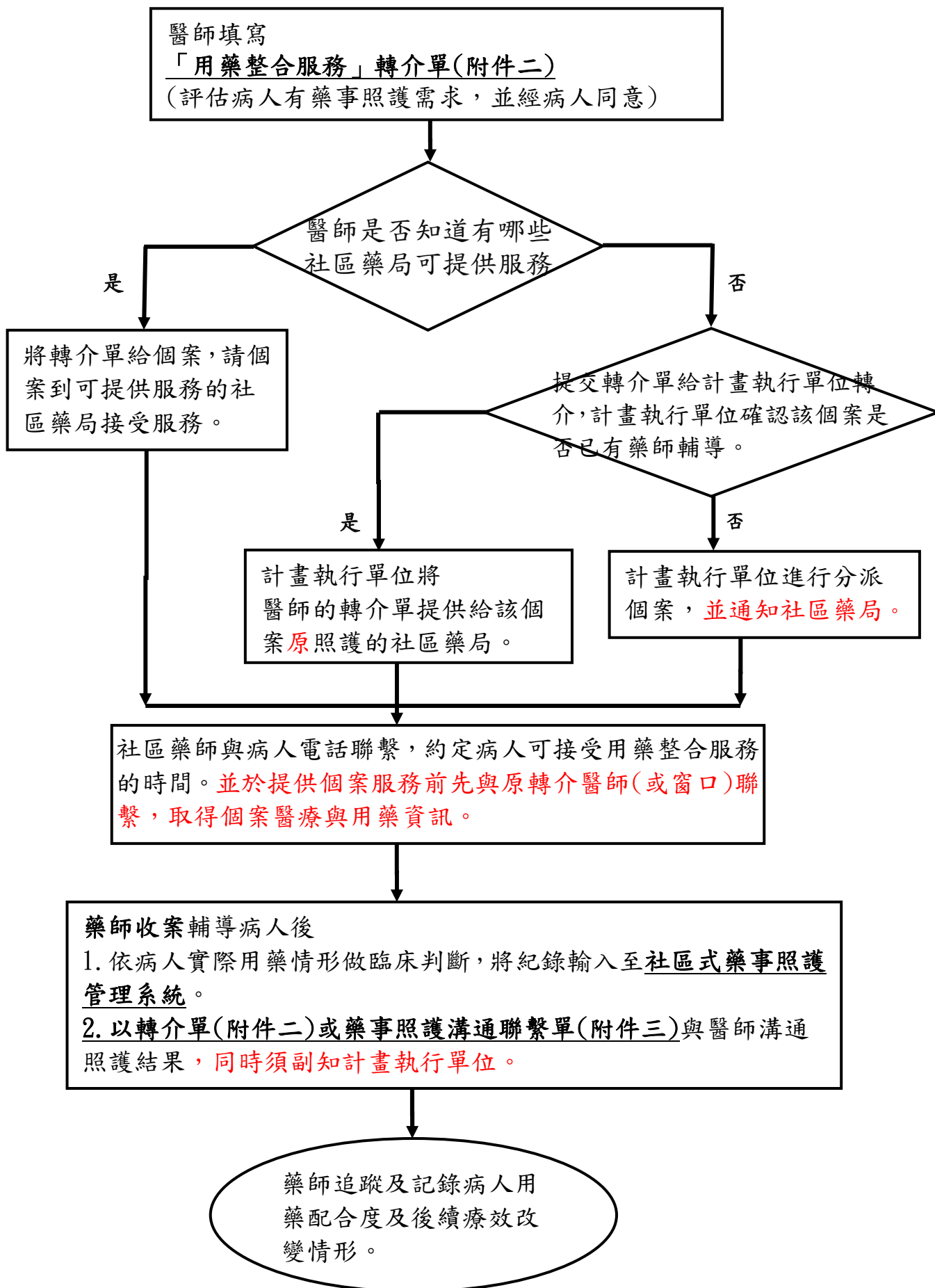
醫師轉介個案給社區藥局提供「用藥整合服務」之流程



圖一、醫師轉介個案至社區藥局流程圖 1

107 年度衛生福利部食品藥物管理署「推動社區多元藥事照護計畫」

醫師轉介個案給社區藥局提供「用藥整合服務」之流程



圖二、醫師轉介個案至社區藥局流程圖 2

107 年度衛生福利部食品藥物管理署「推動社區多元藥事照護計畫」

醫療院所請社區藥師提供「用藥整合服務」之轉介單

107/01/02

個案原就診醫療院所填寫欄	個案基本資料	個案姓名	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		年齡： 歲		
		身份證號	聯絡人	關係：			
		聯絡電話	住址				
	轉介目的	<p>1. 病人有用藥認知或配合度需專業協助</p> <p>1.1 <input type="checkbox"/>請做配合度諮詢服務，以協助病人提升對藥品的認知或用藥配合度。</p> <p>1.2 <input type="checkbox"/>病人有閱讀困難、語言困難、昏暈、失憶等認知狀況，請協助或確認病人可正確用藥。</p> <p>1.3 <input type="checkbox"/>病人有不方便取藥、視力不好、聽力障礙等狀況，請協助或確認病人可正確用藥。</p> <p>2. 病人因跨院就診、甫出院或即將轉介至他院就醫，請協助以下項目並回饋醫師</p> <p>2.1 <input type="checkbox"/>進行藥物交互作用、治療禁忌等評估。</p> <p>2.2 <input type="checkbox"/>協助整合用藥</p> <p>2.3 <input type="checkbox"/>請協助追蹤病人療效/用藥反應</p> <p>3. <input type="checkbox"/>其他：(請描述) _____</p>					
		與所勾選個案特質有關的疾病/症狀及用藥之簡述：					
		轉介藥局		藥局電話		藥師姓名	
		院所基本資料	醫療院所名稱：		地址：		
	醫師姓名		聯絡電話	傳真號碼			
				E-mail			
	轉介日期	_____年_____月_____日		轉介醫師簽章：			
藥局回覆欄	處理情形						
	藥局名稱	藥師簽章	回覆日期	電話			

本表單為中華民國藥師公會全國聯合會為承辦政府藥事照護相關計畫所設計
 使用表單或計畫相關問題，聯絡窗口：
 電話:02-2595-3856 #133、#134 傳真:(02)2599-1052

107 年度衛生福利部食品藥物管理署「推動社區多元藥事照護計畫」
藥師對醫師用藥建議單

姓名：_____ 性別：男女 出生年月日： / / 電話：_____

醫師姓名：_____ 服務單位：_____ 科別：_____

尊敬的_____醫師，您好：

我是_____藥局藥師，本建議單是在調劑您開立的處方，或檢視病人雲端藥歷檔時，發現病人有疑似藥物治療問題，茲提供解決問題之方案給供您參考，敬請回覆意見，共同為病人健康與用藥安全而努力，謝謝您！

病人概況(Subjective、Objective)，藥師如何發現問題：

疑似藥物治療問題之描述 (Assessment)	藥師建議 (Plan)
AA 碼：	BB 碼：

參考資料來源：藥品仿單 其他

藥師：_____ 電話：_____ 日期： 年 月 日

藥師 e-mail：_____ 傳真：_____

藥師書醫師回應 CC 碼：_____

醫師回覆內容：

回覆醫師：_____ 年 月 日

本表單為中華民國藥師公會全國聯合會為承辦政府藥事照護相關計畫所設計

使用表單或計畫相關問題，聯絡窗口：

電話:02-2595-3856 #133、#134 傳真:(02)2599-1052