

《互联网药学服务专家共识》

发起单位（排名不分先后）

中国药师协会药学服务创新工作委员会

中国药师协会居家药学服务药师分会

中国药学会医院药学专业委员会

中国药学会医药信息专业委员会

中国医药商业协会药学服务分会

中国医学装备协会药学装备分会

中国医疗保健国际交流促进会药学信息化分会

中国非处方药物协会自我药疗教育专业委员会

银川互联网+医疗健康协会

二〇二二年四月十六日

《互联网药学服务专家共识》编写专家组
(按姓氏笔划排序)

王家伟	王天兵	王卓	王航	冯端浩
叶真	刘东	刘皈阳	刘芳	刘秀兰
江翊国	张耀华	李正翔	林阳	金敏
姜玲	赵志刚	赵荣生	赵冠人	赵宁
夏雨	耿魁魁	曹庆恒	曹颖	童荣生
菅凌燕	蒋丽华	翟所迪	冀连梅	

目 录

第一章 总则.....	1
第二章 互联网药学服务的内容和开展形式.....	1
第三章 提供互联网药学服务药师的资质和要求.....	6
第四章 互联网药学服务的监管和环境.....	7
第五章 相关方的权利和义务.....	8
第六章 附则.....	10

第一章 总则

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，推进实施健康中国战略，提升医疗卫生现代化管理水平，优化资源配置，创新服务模式，提高服务效率，降低服务成本，满足人民群众日益增长的医疗卫生健康需求，响应国务院大力发展远程医疗和互联网诊疗的工作部署，落实国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的文件要求，积极推进“互联网+药学服务”模式的高质量发展，探索互联网药学服务的方法和路径，制定本共识。

本共识旨在明确互联网药学服务的适用范围，规范药师提供互联网药学服务的行为，普及互联网药学服务模式，推动互联网药学服务健康发展，保障患者和药师的正当权益。

作为线下药学服务的拓展和延伸，互联网药学服务以提高优质药学服务的可及性、及时性和便利性为宗旨。药师在提供互联网药学服务时，应首先对患者情况进行评估，判断其是否适合线上服务，对不适合线上服务的情形应引导患者及时到线下医院就医。

本共识的目标受众为开展互联网药学服务的医疗机构，从事互联网医疗、处方流转服务的企业或组织，包括作为实体医疗机构第二名称的互联网医院，依托实体医疗机构单独取得《医疗机构执业许可证》的互联网医院，提供线上服务的零售药店，拟开展药品延伸服务的药品生产、经营企业，提供互联网药学服务的药师，同时也覆盖接受互联网药学服务的患者、患者家属及公众等。

第二章 互联网药学服务的内容和开展形式

一、互联网药学服务的内容

互联网药学服务是互联网医疗的一部分，是互联网技术在药学服务领域中的应用，包括以互联网为载体和技术手段开展的处方审核、用药交代、用药咨询、用药教育、药物重整、药物治疗管理、药品安全性监测、药学科普等药学专业技术服务。

药师可以借助互联网平台及各类网络终端，利用文字、图片、音频、视频等多种方式，向患者、患者家属及公众等提供以下药学服务：

1. 处方审核

药师可以通过互联网对来自互联网医院、处方流转平台的电子处方及患者上传的电子或纸质处方进行规范性和适宜性审核。

审核处方时，应确认处方来源的合法性，不能确认处方来源合法时，不得进入下一步审核流程。对处方适宜性进行审核时，应收集并复核患者的相关信息，如疾病情况、过敏史、检验检查结果、现用药情况等。

针对线上续方的场景，应对患者情况、处方时效性、处方真实性进行核查，若患者病情发生变化或用药时间过长需要重新评估确认的，应要求患者联系医生重新开具处方。若患者病情发生变化或续方超过12周，应要求患者联系医生重新开具处方。

处方存在不规范、用药不适宜问题时，应与处方医生联系，或与患者说明情况，请患者与处方医生联系确认。

处方审核可采用人工在线审核，或信息系统辅助人工审核模式，即经信息系统辅助审核、药师人工在线复核的方式进行。

互联网药学服务运营方应提供处方审核所需的软硬件条件和工作环境，如电脑、移动终端、符合规范要求的电子处方系统、药学信息软件、必要的参考资料等。

2. 用药交代

药师通过互联网向患者进行用药交代，应按照处方或医嘱进行。通过互联网调剂的药品，应同时附有通俗易懂的书面用药指导单，应标明患者姓名与药品名称、规格、用法用量、储存方法、使用注意事项等内容。用药交代内容也可采取向患者直接发送文字、图片、音频、视频或二维码等方式提供。向患者提供的用药交代内容应有记录，并完整留存。

3. 用药咨询

药师利用互联网技术及工具，通过文字、图片、音频、视频等形式，对患者、患者家属、医务人员以及公众提出的用药相关问题进行解答。咨询结束时，药师应询问咨询者是否还有疑问，确认咨询者能清楚并正确理解回复内容，必要时应提供电子资料。如所咨询问题涉及其它专科性内容时，应转交给相应专科药师或指导患者重新咨询。

药师应如实记录用药咨询相关内容，至少包括：咨询者姓名、年龄、性别、联系方式，咨询问题与回复内容，与咨询问题相关的患者疾病与用药情况、患者生活习惯等。用药咨询全过程应留存文字、图片、音频、视频等记录。

4. 用药教育

用药教育是指药师对患者提供合理用药指导、普及合理用药知识等药学服务的过程，以提高患者用药知识水平，增强用药依从性，降低用药错误发生率，保障医疗质量和医疗安全。

药师向患者提供用药教育可通过与患者直接互动或者通过发送文字、图片、音频、视频等用药教育材料的方式进行。药师还可在软件系统的辅助下，为患者定制并发送个性化的用药提醒，进一步扩展用药教育的服务内容。

5. 药物重整

药物重整是指药师在住院患者入院、转科或出院等重要环节，通过与患者沟通、查看相关资料等方式，了解患者用药情况，比较目前正在使用的所有药物与用药医嘱是否合理一致，给出用药方案调整建议，并与医疗团队共同对不适宜用药进行调整的过程。

药物重整的服务对象为住院患者，重点面向以下患者：

1. 接受多系统、多专科同时治疗的慢性病患者，如慢性肾脏病、高血压、糖尿病、高脂血症、冠心病、脑卒中等患者；
2. 同时使用 5 种及以上药物的患者；
3. 医师提出有药物重整需求的患者。

在进行药物重整的过程中，药师应与患者或患者家属充分沟通，说明药物重整的目的及要求，全面了解其所患疾病、过敏史、药品不良反应史、检验检查结果、疾病的治疗过程、既往用药史、现用药品、用药疗程等。核对患者所用药品和使用方法是否与医嘱一致。药物重整后的实施方案应采用文字、图片、音频、视频等方式与患者进行沟通，必要时应出具书面说明。重整过程中如认为有必要调整原用药方案，应与处方医师沟通。

药物重整的过程和结果应记录于互联网药学服务管理系统中，并与患者或患者家属进行确认。

6. 药物治疗管理

药物治疗管理是指药师通过互联网对患者药物治疗的全过程进行有针对性的、连续的全程管理。与患者一起管理药物治疗方案，可增强用药依从性，提升患者自我用药管理能力。药物治疗管理的流程包括：收集患者疾病与用药信息、评估和确认患者是否存在药物治疗问题、与患者一起确定治疗目标并制订干预措施、执行计划、跟踪随访。药物治疗管理的过程应有记录。

药师可通过开设互联网药学门诊或者相应的药物治疗管理患者群的方式对患者进行药物治疗管理服务。通过互联网开设药学门诊应遵循线下药学门诊的规范要求。

7. 药学科普

药师通过互联网向公众提供用药科普信息时，应在突出科学性和专业性的同时，兼顾通俗性和实用性，发布的药学信息应真实、准确、客观，不得发布有争议性的内容，避免误导公众。

药学科普信息可以通过文字、图片、音频及视频等形式发布，发布内容须经相关发布平台审核。

二、开展药学服务的主要形式

实时互动：通过专业机构认证的微信公众号、视频号、小程序、APP 或第三方服务平台等进行文字、音频、视频直接互动交流。

图文回复：患者发送处方、病历资料、实验室检验结果、辅助检查报告等图片和文字，药师收到后在一定时间内进行回复。

以上两种形式可以同时使用、互为补充。

三、不适合开展互联网药学服务的情况

涉及特殊管理药品、终止妊娠药品等国家规定不允许通过互联网渠道销售的药品。

针对危重症、急症、病情复杂的患者的服务。

超出药师自身专业能力的药学服务需求。

药师不得出于商业目的介绍或推荐药品。

第三章 提供互联网药学服务药师的资质和要求

提供互联网药学服务的药师资质要求与线下一致，并须接受过开展互联网药学服务的相关培训。

处方审核：应具有药师及以上专业技术职务任职资格，并具有3年及以上门急诊或病区处方调剂工作经验，接受过处方审核相应岗位的专业知识培训并考核合格；注册在零售药店的执业药师应具有3年及以上药品调剂工作经验，接受过处方审核相应岗位的专业知识培训并考核合格。负责抗菌药物、抗肿瘤药物处方审核的药师还应当接受专科药物培训并考核合格。

用药交代：应具有药师及以上专业技术职务任职资格或具有执业药师资格。

用药咨询：应具有主管药师及以上专业技术职务任职资格或具有执业药师资格。

用药教育：应具有药师及以上专业技术职务任职资格或具有执业药师资格。

药物重整：应具有主管药师及以上专业技术职务任职资格，取得临床药师岗位培训证书且从事临床药学工作2年及以上；或取得药物治疗管理培训证书且具有2年以上药学服务相关工作经验的注册执业药师。

药物治疗管理：应具有主管药师及以上专业技术职务任职资格，取得临床药师岗位培训证书或药物治疗管理培训证书，且从事临床药理学工作 2 年及以上；或具有高级职称、从事临床药理学工作 2 年及以上；或取得药物治疗管理培训证书，且具有 3 年以上药学服务相关工作经验的注册执业药师。

药学科普：应具有药师及以上专业技术职务任职资格或具有执业药师资格。

第四章 互联网药学服务的监管和环境

开展互联网药学服务应坚持线上、线下一致的原则，遵守国家相关法律法规，包括但不限于《关于印发医疗机构药学门诊服务规范等 5 项规范的通知》（国卫办医函〔2021〕520 号）、《关于印发互联网诊疗管理办法（试行）等 3 个文件的通知》（国卫医发〔2018〕25 号）、《医疗机构管理条例实施细则》（原国家卫生和计划生育委员会令第 12 号）、《药品管理法》、《处方管理办法》（原卫生部令第 53 号）、《医疗机构药事管理规定》（卫医政发〔2011〕11 号）、《医疗机构处方审核规范》（国卫办医发〔2018〕14 号）、《药品流通监督管理办法》（原国家食品药品监督管理局令第 26 号）、《关于印发互联网诊疗监管细则（试行）的通知》（国卫办医发〔2022〕2 号）等法律法规文件。

同时，开展互联网药学服务应遵循《医疗机构药学服务规范》（中国医院协会）、《执业药师业务规范》（原国家食品药品监督管理局执业药师资格认证中心）、《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》（中国医药商业协会）、《零售药店经营慢性病药品服务规范》（中

国医药商业协会)等行业规范,以及参考《药师通过互联网提供药学服务指南》(中国药学会医院药专业委员会)、《药师提供互联网科普与咨询服务的专家共识》(中国药师协会)等行业共识,提供规范的药学服务。对卫生健康行政部门已经制定规范或有明确要求的药学服务项目,在提供互联网药学服务时应遵循相应规范或要求。

互联网药学服务应服从各级卫生健康行政部门及互联网医院登记机关的监管,确保药学服务质量 and 患者安全。

药学服务运营方应建立互联网药学服务管理体系和相关管理制度,对所开展的互联网药学服务进行严格管理,同时进行人员资质审核,加强过程管理,明确人员岗位职责和服务流程,建立质量保证体系和应急预案。

互联网药学服务管理体系文件应包括但不限于互联网药学服务管理制度、药学服务信息系统使用管理制度、药学服务质量控制和评价制度、在线处方管理制度、患者知情同意与登记制度、在线药学服务记录管理制度、药学服务患者风险评估与突发状况预防处置制度、人员培训考核制度、记录与数据保存管理制度,以及各种突发事件的应急预案。

第五章 相关方的权利和义务

互联网药学服务各相关方,包括服务提供者(药师)、服务接受者(患者、患者家属、公众、医务人员等)、服务运营方(开展运营服务的企业和机构)、服务委托方(如医疗机构、药品生产企业、药品经营企业、养老机构等委托对公众或限定人群提供服务的机构和组织)等,应在拥有相关权利的同时,承担责任,履行义务。

一、互联网药学服务提供者

1. 药师权利

药师在开展互联网药学服务时，可以按照服务需求，查询患者病历、检验检查结果以及处方、医嘱等信息，对患者及家属进行问诊，了解患者病史和用药史。

药师有通过开展互联网药学服务获得相应报酬的权利。

2. 药师义务

药师应遵循相关法律法规，确保自身提供的药学服务规范、专业。如提供了不恰当甚至违规、违法的药学服务，应对其后果负责。

药师有权拒绝提供超出专业范围的服务内容，对于超出专业范围的咨询内容，药师可以建议患者转诊，并在力所能及的范围内提供帮助。

对于互联网药学服务中遇到的药品不良反应/事件，药师应按照《药品不良反应报告和监测管理办法》有关要求向运营方的药品不良反应/事件联络员报告，或通过国家药品不良反应中心监测网络上报。

药师应遵守职业道德，保护患者隐私，注意礼仪规范，体现人文关怀。

遵守服务运营方的相关规定。

二、互联网药学服务接受者

1. 服务接受者权利

接受者有权了解药学服务的内容、有关规定以及药师的资质。

接受者有权了解有关药物治疗的适应证、用法用量、治疗效果、安全性、经济性等方面的相关信息。

接受者可以根据实际情况，参与制订和实施治疗计划。

接受者有权自行决定，同意或拒绝参与与治疗相关的科研项目。

接受者有权要求个人隐私得到尊重和保护。

2. 服务接受者义务

了解并遵守互联网药学服务须知，尊重药师的权利。

如实提供与疾病诊疗相关的信息，不得故意隐瞒事实或提供虚假信息。

如对药师的服务内容不理解或有疑问，应及时提出。

遵守服务运营方的相关规定。

三、互联网药学服务运营方

1. 互联网药学服务运营方权利

互联网药学服务运营方依据与服务提供者和接受者的约定开展运营服务，对于存在违法、违规行为的药师，运营方有权终止合作；对于隐瞒病情、提供虚假信息的患者，运营方有权终止为其提供服务。

2. 互联网药学服务运营方义务

运营方应按照国家相关法律法规要求开展工作，加入互联网医疗服务监管平台，确保互联网药学服务全程留痕、可追溯。

运营方应建立药学服务信息系统，并及时维护升级，确保药学服务信息系统的稳定运行和信息安全。

运营方应有专人负责药学服务的质量控制、投诉和纠纷处理。

运营方应采取措施，保护患者及药师的隐私。

第六章 附则

一、名词解释

药学服务：指医疗机构或零售药店药师为保障患者用药安全、优化患者治疗效果和节约治疗费用而进行的相关服务，旨在发现和解决与患者用药相关的问题。

二、对服务中产生的纠纷和争议的处理

开展互联网药学服务的机构应建立纠纷处理流程。当服务接受者对药学服务的内容提出质疑，或产生纠纷，按照流程处理。

运营方应就纠纷处理流程对药师进行培训。

运营方应在开始药学服务前告知服务接受者纠纷处理流程。

对于运营方无法解决的纠纷，服务接受者应当向互联网医院登记机关、辖区药品监督管理部门提出处理申请，按照有关法律、法规和规定追究责任。

三、免责条款

互联网药学服务不能面诊患者，仅依靠服务接受者提供的信息及患者既往的就诊信息提供服务。对因服务接受者提供信息偏差所导致的不良后果，服务提供者和运营方不承担责任。