

衛生福利部食品藥物管理署藥事照護計畫

藥事照護服務標準作業流程

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
113年3月26日修正版

一、藥師參與資格：

- 於近3年(以當年度往回推算)內曾接受指定的計畫培訓課程且完訓者，可向所屬衛生局詢問並加入執行計畫^{註1}。
- 指定培訓課程課綱如下，開課資訊依當年度公告為主：

主題	時數
PCNE-DRP 概論	
用藥整合服務之社區式案例討論	各1小時/課， 合計5小時
用藥整合服務之機構式案例討論	
醫藥合作轉介執行與用藥指導與溝通諮詢技巧	
新藥事照護系統操作教學	

二、收案條件：可由藥局(師)自行收案且經藥師評估有用藥相關問題者，或經醫師或其他專業人員轉介具有潛在用藥問題者，即可進行收案，並進行藥事照護服務。

1. 藥局/藥師自行收案(需符合以下至少一項)：

- 具有2種(含)以上慢性病。
- 用慢性病處方，且藥品成份達5種以上者。
- 領有2張(含)慢性病連續處方箋。
- 使用特殊劑型或操作技巧複雜之藥物。
- 疑似有ADR/藥物過敏風險之個案。
- 廢餘藥品項數大於28日(含)。

2. 經由醫療院所(可由醫師或其他專業人員)轉介。

三、 服務內容：執行藥師須視個案的用藥問題情況給予不同的協助，進而改善之，本計畫將服務內容分成以下二種：

1. 判斷性服務：藥師就個案之用藥問題（如使用方式或藥品儲存、服藥時間或間隔不適當等、有適應症無給藥、無適應症用藥、重複用藥，或是藥品併用易產生交互作用），給予協助，如指導正確的用藥方式、調整服藥時間，或是進一步協助個案與開立處方之醫師聯絡修改處方等。
2. 用藥配合度服務：藥師發現個案餘藥過多或不足，其可推測民眾有未按醫囑服藥之情形，可進一步藉由「遵循醫囑領藥與使用藥物量表」（ARMS，以下簡稱配合度量表，表一）進行檢測，若發現個案有用藥配合度情況不佳，可進一步視其生活環境與習慣給予適當的用藥習慣改善之指導或建議，後續可再次藉由配合度量表檢測是否其用藥情況有所改善。

四、 個案來源：

1. 社區式（含約定地點）：至社區藥局之民眾。
2. 機構式：指長期照護住宿型等機構內住民。
3. 經由醫療院所（可由醫師或其他專業人員）填寫轉介單（表五）進行轉介。

五、 執行流程（圖一）：

1. 蒐集民眾目前用藥及相關資訊，評估是否有用藥相關問題：
 - (1) 用藥資訊：可利用「健保醫療資訊雲端查詢系統」的「雲端藥歷」頁籤查詢最近三個月的處方用藥，並且詢問個案目前使用的其他用藥，包含非處方藥、中草藥、健康或保健食品等，廣泛蒐集以整合建立個案目前用藥品項。
 - (2) 發現個案餘藥過多或不足，其可推測民眾有未按醫囑服藥之情形，可進一步藉由配合度量表進行檢測。
 - (3) 其他資訊：如可透過個案或照護者口述其身體狀況、生活習慣、需求，或觀察個案行為，蒐集相關資訊，以利後續照護評估及照護計畫擬定。
2. 若確認個案有用藥問題，並符合本計畫收案條件，且個案無參與其他同性質之藥事照護計畫^{註2}，取得其同意、簽署同意書^{註3}（表二、表三）後，即可進行收案，並依個案之用藥相關問題給予適當的介入及照護方案。
3. 執行藥事照護：

- (1) 判斷性服務(圖二)：藥師依個案之用藥問題，擬訂合適之照護計畫，如與醫師聯繫討論處方調整用藥劑量、項目或頻率、指導個案調整用藥時間等，並依規定完成紀錄登打。
- 未涉處方調整案件：藥師就發現未涉及處方調整之相關用藥問題，如個案之用藥行為不適當、藥品儲存或使用方式、服藥時間或間隔不適當等，妥適向個案充分說明，並進行用藥指導及衛教後，藥師完成紀錄後即可結案。
 - 涉處方調整案件：
 - i. 處方內容經藥師聯繫原處方開立醫師並經其決定不調整者：藥師應進行用藥指導及衛教，並於完成紀錄後結案。
 - ii. 處方內容經藥師聯繫原處方開立醫師並經其決定調整者：藥師應向個案充分說明後，於處方箋上註記與醫師聯繫時間及調整事項，並進行用藥指導及衛教，並完成紀錄後結案。
 - 無法立即聯繫到原處方開立醫師：依個案狀況評估後，撰寫「藥師對醫師用藥建議單」(表四)，記錄發現的藥品相關問題或疑慮，妥適向個案充分說明，將建議單交付民眾攜回供醫師參考(或協助民眾郵寄、電郵、傳真等方式轉知醫師)，並進行用藥指導及衛教，藥師完成紀錄後方可結案。
- (2) 用藥配合度服務(圖三)：藥師針對個案之用藥配合度察覺問題(如錯過服藥時間、未依照醫囑服藥等)後，完成配合度量表前測後，擬訂合適之照護計畫，得視個案情況進行追蹤；完成照護後，需於照護系統上登打照護結果(含前、後測分數、電訪追蹤內容及時間等)。
- 藥師利用配合度量表，若測量結果總得分數為 12 分，表示其用藥配合度良好，無須進行用藥配合度服務，反之，若配合度量表測量結果總得分數超過 12 分(不含)，藥師則可介入協助改善用藥狀況，以增加其服藥之配合度(medication adherence)。
 - 藥師針對個案用藥配合度不佳的藥品，瞭解原因後，並擬訂配合度改善措施以及介入計畫，且於執行後記錄內容。

- 為確認個案用藥配合度改善情況，完成配合度量表施測(即前測)三週後，需再次進行配合度量表施測(即後測)，後測之施測方式得視情況以電話訪問形式完成。
 - 為有效提升個案用藥配合度，藥師得於前測與後測期間，以電話方式追蹤其用藥情形並適時提供支持或調整介入措施，每次追蹤日期需與前、後測以及其他追蹤日期間隔達七日(含)以上。
- (3) 若發現個案有其他需醫師診治的醫療問題或個別需求，可協助轉介相關醫療單位或院所(表六)。

4. 照護紀錄登打：

- (1) 藥師完成照護後，應將其藥事照護內容登打於藥師公會全國聯合會之「藥事照護管理系統」(<https://hcare.taiwan-pharma.org.tw/login>)^{註4}，包含其用藥內容(含使用中的非處方箋用藥、保健品、中藥品等項目)、用藥問題、照護過程、相關表單(如同意書、建議單、轉介單)等；若因故無法完成照護者，亦應於系統上註記原因。
- (2) 藥師對個案相關用藥問題及介入建議，需按「歐洲藥事照護聯盟協會(Pharmaceutical Care Network Europe, PCNE)之藥物相關問題分類9.1版(Classification for Drug related problems, The PCNE Classification V 9.1)」(詳參閱附錄)分類系統進行分類與記錄。
- (3) 照護紀錄可藉由系統功能匯出完整紀錄，提供藥師自行存查彙整，或視情況提供給個案或其醫師進行參考評估。

六、其他注意事項：

1. 每一收案對象可進行至多3次服務。第2-3次服務係指個案仍有用藥問題待解決，並將持續介入藥物療程成果納入照護紀錄，非指醫師回應追蹤及測量配合度改善情形等，另每次服務需間隔至少一個月。
2. 以上未盡事宜，請依當年度最新公告為主。

【備註】

註1. 需先確認當年度所屬衛生局有承接食藥署照護計畫，方能參與計畫執行。

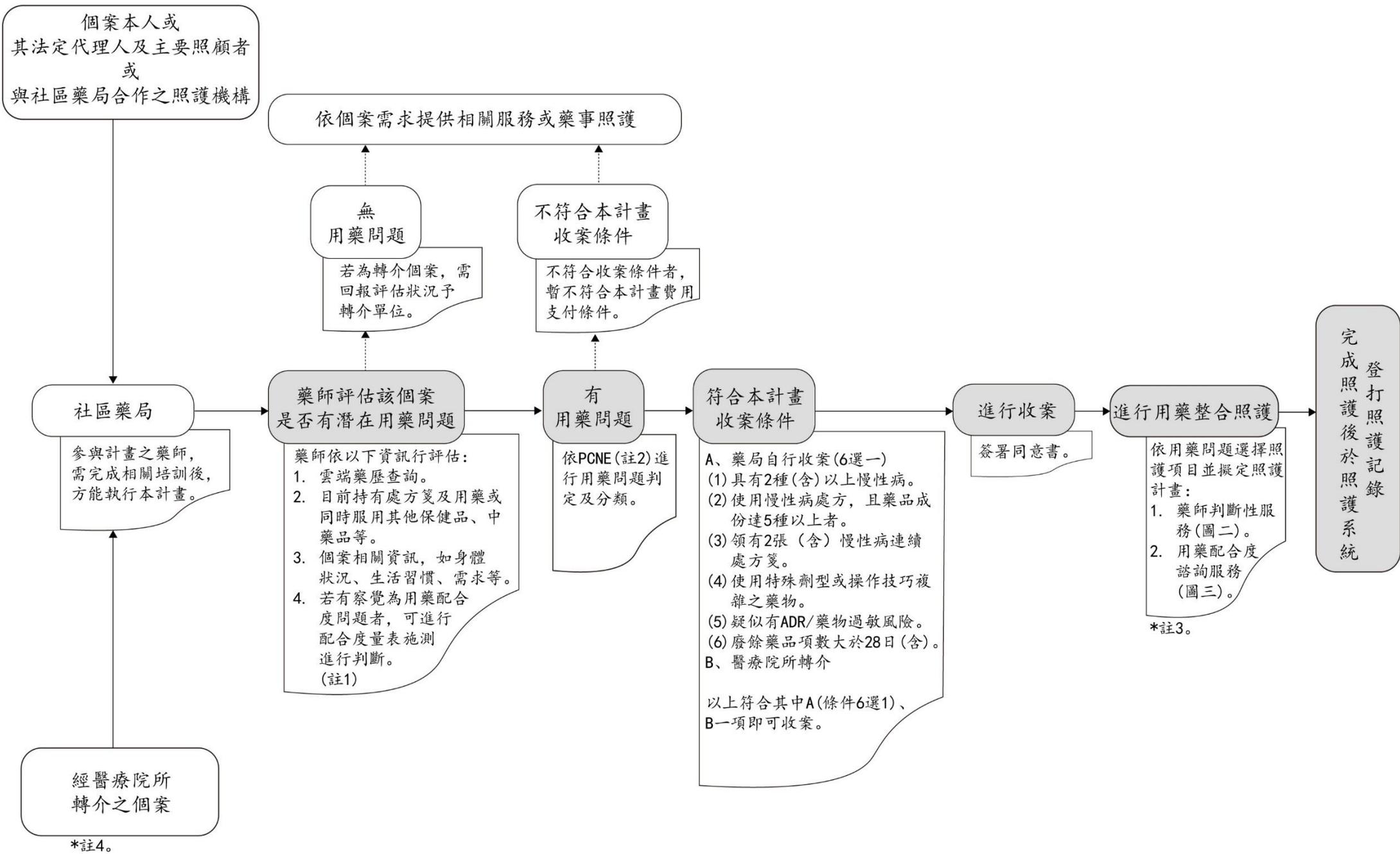
註2. 排除重複收案之個案：

- (1) 可向民眾確認是否有參與其他同性質的照護計畫。

(2) 或可藉由藥師公會全國聯合會之「藥事照護管理系統」進行查詢該個案是否被收案（含相同計畫或其他同性質之照護計畫，如健保署「全民健康保險提升用藥品質之藥事照護計畫」等）。

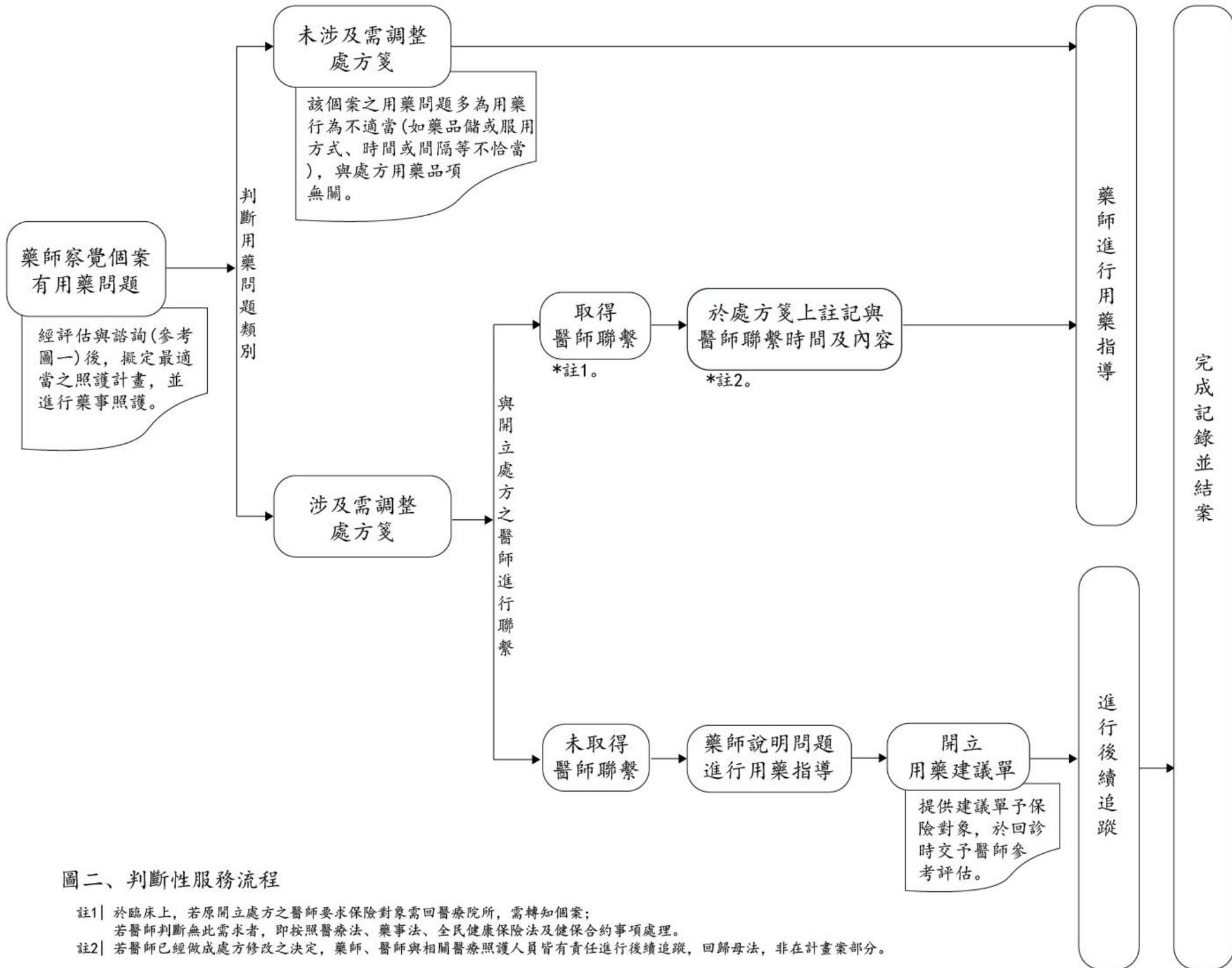
註 3. 為保障民眾及藥師的權益，進行事照護服務前，需取得經個案同意並簽署同意書；有關進行機構內服務之同意書，如藥師跟機構談合作時，若有簽署相關的合作意向書等相關文件，其中有做到相關授權同意使用住民的個資也可做為使用。

註 4. 詳細系統操作說明可參考培訓課程或系統平台上操作手冊。



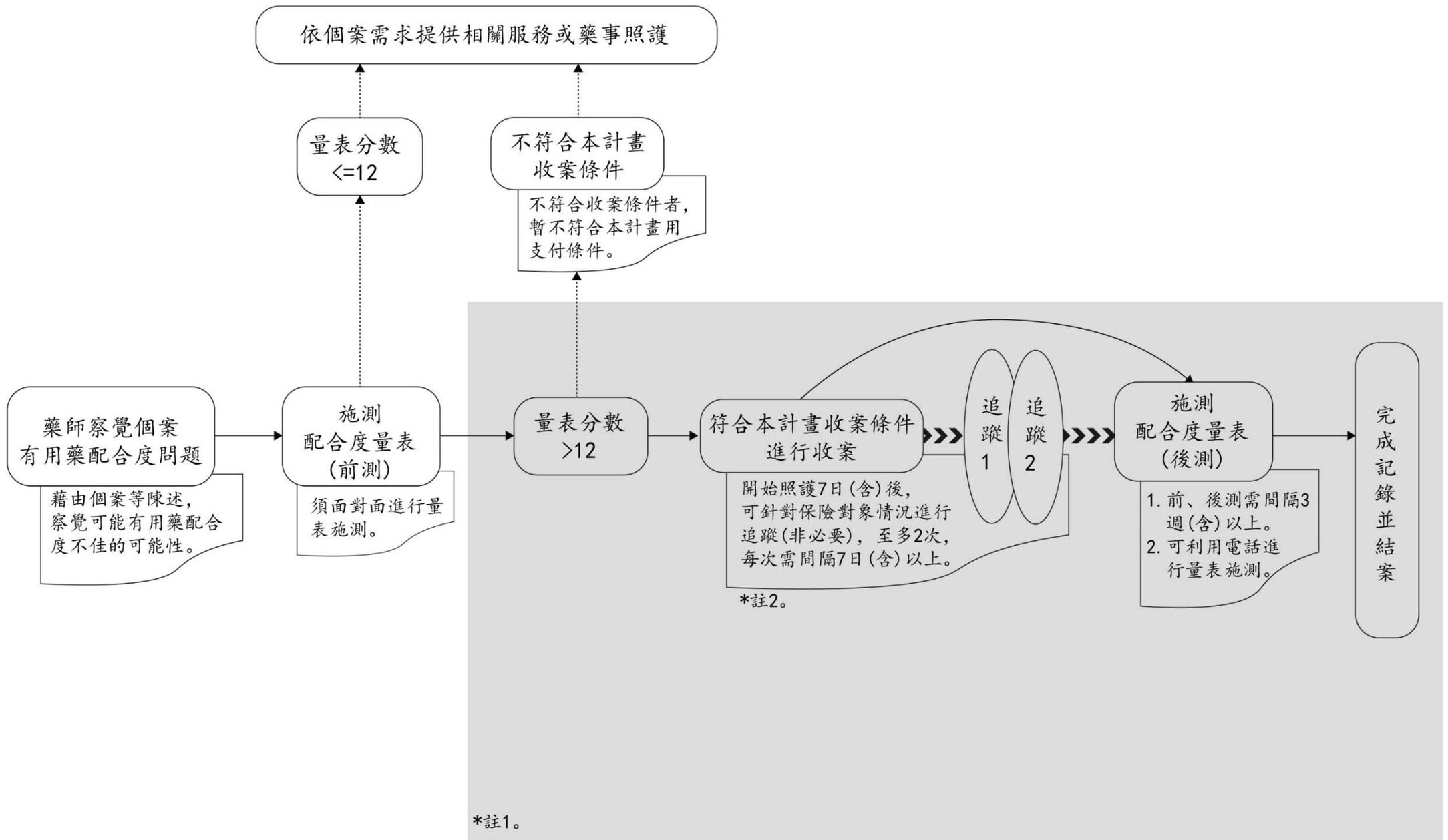
圖一、TFDA照護計畫-「用藥整合服務」收案流程

註1| 本計畫使用之配合度量表係為「遵循醫囑領藥與使用藥物量表」(ADHERENCE TO REFILLS AND MEDICATIONS SCALE, ARMS)。
 註2| 係指「歐洲藥事照護聯盟協會(Pharmaceutical Care Network Europe, PCNE)之藥物相關問題分類9.1版(Classification for Drug related problems, The PCNE Classification V 9.1)」
 註3| 本計畫可進行照護項目有二，可同時進行，惟依個案情況選擇適當之照護項目，相關流程可依續參考圖二、圖三。
 註4| 經醫療院所可轉介人員不限醫師。



圖二、判斷性服務流程

註1| 於臨床上, 若原開立處方之醫師要求保險對象需回醫療院所, 需轉知個案;
若醫師判斷無此需求者, 即按照醫療法、藥事法、全民健康保險法及健保合約事項處理。
註2| 若醫師已經做成處方修改之決定, 藥師、醫師與相關醫療照護人員皆有責任進行後續追蹤, 回歸母法, 非在計畫案部分。



圖三、用藥配合度諮詢服務流程示意圖

註1 | 灰色底色標記為本計畫支付費用之用藥配合度諮詢服務重點流程。

註2 | 「追蹤」為非必要流程，得視個案狀況進行。

遵循醫囑領藥與使用藥物量表
ADHERENCE TO REFILLS AND MEDICATIONS SCALE (ARMS)

人們時常會錯過服藥時間，或是未依照醫囑服藥，因此藉由本問卷詢問實際上服用藥物的情形。答案沒有對或錯，針對每個問題，請依「從未如此」、「有時如此」、「經常如此」或「總是如此」作答。109.08.26 已建議對有時如此、經常如此、總是如此等量化，避免各藥師認知不一。

量表問題	從未 如此 1分	有時 如此 2分	經常 如此 3分	總是 如此 4分
1. 您有多常忘記服藥？				
2. 您有多常決定不要服藥？				
3. 您有多常忘記依照處方領藥？				
4. 您有多常會用完藥之後未再取藥？				
5. 在看醫生之前，您有多常會少服一劑藥？				
6. 當您覺得狀況好轉時，您有多常會錯過服藥時間？				
7. 當您感到身體不適時，您有多常會錯過服藥時間？				
8. 您有多常會因疏忽而錯過服藥時間？				
9. 您有多常會依照您的需求調整藥物劑量？(例如：增加或減少原本需服用的藥粒顆數)				
10. 當您應該一天服藥超過一次時，您有多常會忘記服藥？				
11. 您有多常會因藥物太過昂貴而延遲領藥？				
12. 您有多常會提前計畫好，在藥物全部服用完畢之前領藥？				

- 計分方式：**第 12 題應以相反方式計算得分**。將各題得分加總，總分可能介於 12 到 48 之間，總分越低表示遵醫囑性程度越佳(越遵循醫囑領藥和服藥)。總分可視為連續量數，或依二分法分為 12 分或 >12 分。
- 量表尺度建議：需在一特定期間內檢視(如一般箋可視過去一週、慢箋可檢視過去一個月或其他適合的評估區間)；「從未如此」在此期間內發生頻率可視為 0%，依此建議類推，「有時如此」為 1~50%、「經常如此」為 51%~99%、「總是如此」為 100%。

民眾參與「執行在地藥事服務計畫」同意書（社區式）

藥師已向我說明輔導之目的，我亦瞭解參加食藥署的「執行在地藥事服務計畫」計畫能夠幫助我用藥安全，增進藥物的效果。

藥師表示會教導我用藥知識，我願意提供相關就醫資料（包括由健保署提供之相關就醫資料）供藥師參考，藥師應依相關法規維護及保障我的個人隱私。在我需要時能協助與我的醫師溝通用藥問題。我若有任何問題除照護藥師，亦可向中華民國藥師公會全國聯合會詢問（電話：02-25953856 轉 129）。因此，我同意參與本計畫之藥事照護服務，並同意藥師教導及協助我的用藥安全。

- 本人未參加其他藥事照護相關計畫。
- 本人未接受其它單位(如中央健康保險署、護理及健康照護司等)提供之藥事照護。

此致 ○○○○藥局 ○○○藥師

立同意書人：_____

關係人或法定代理人或主要照護者：_____

關係：立同意書人之_____

中華民國 1 1 3 年 月 日

機構授權使用就醫紀錄與結果資訊同意書(機構式參考範本)

為執行政府單位藥事照護計畫，本機構_____（醫事服務機構名稱）授權或同意藥師藥事人員給予本機構用藥諮詢或指導，本機構簽署本同意書之日期起算三年內，可自衛生福利部中央健康保險署（以下稱健保署）依全民健康保險法相關規定建置之健保醫療資訊雲端查詢系統（包含健保雲端藥歷系統），執行下列作業：

- 一、下載於查詢系統中本人就醫之醫療費用申報資料及健保卡上傳就醫資料。
（包含用藥紀錄、檢查檢驗項目、手術項目、牙科處置及手術項目等資料）
- 二、線上查詢及下載該查詢系統中，各特約醫事服務機構上傳之本人就醫結果資料。
（包含檢查（驗）結果報告、檢查（驗）影像檔案、出院病歷摘要等資料）

前述資料，僅限_____（醫事服務機構名稱），提供藥師給予用藥諮詢或指導需要時查詢比對使用，不得將該項資料另移作其他目的使用。本同意書自完成簽訂之日起生效，至雙方協議終止時失其效力。

本同意書一式兩份，由雙方各執一份為憑。

立書人

執行藥師： _____（簽名+蓋章）

執行藥師身分證字號： _____

執行機構名稱： _____

醫事服務機構： _____（簽章）

中 華 民 國 年 月 日

表四

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：_____

_____醫療院所_____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，或執行藥事照護時，發現病人有疑似藥物治療問題，茲提供解決問題之方案供您參考，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，藥師如何發現問題：

疑似藥物治療問題之描述	藥師建議

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：_____

醫師回覆內容：

回覆醫師：_____ 日期：_____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 #129 傳真：02-2599-1052

表五

醫療院所請社區藥師提供「藥事照護」之轉介單

113/3/19 版

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		
		身分證字號		聯絡人		關係		
		聯絡電話		住址				
	轉 介 目 的	1.病人有用藥認知或配合度需專業協助 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。 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。 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。 2.病人因跨院所就診、甫出院或即將轉介至他院就醫，請協助以下項目並回饋 2.1 <input type="checkbox"/> 進行藥物交互作用、治療禁忌等評估。 2.2 <input type="checkbox"/> 協助整合用藥 2.3 <input type="checkbox"/> 請協助追蹤病人療效/用藥反應 3. <input type="checkbox"/> 其他：(請描述)_____						
		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：			
		轉介人員 姓名		聯絡 方式	電話		傳真 號碼	
		轉介日期		_____年_____月_____日		轉介人員簽章：		
	藥 局 回 覆 欄	處理 情形	約定訪視日期：_____年_____月_____日，於7日內回報照護紀錄。					
本欄為處理摘要，照護紀錄詳如附件。								
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 #129 傳真：02-2599-1052

表六

社區藥局轉介病人就診單

109/3/20 版

病人 基本 資料	姓名		性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		年齡： 歲
	身分證字號		聯絡人		關係：
	聯絡電話		住址		
	藥師建議就診原因說明 <input type="checkbox"/> 藥師發現病人可能有需要醫師診治的醫療問題。 <input type="checkbox"/> 病人個別需求：_____。 <input type="checkbox"/> 廢餘藥剩品項數大於 28 日（含）。 <input type="checkbox"/> 其他：_____。 病人概況，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				
社區藥局 基本 資料	藥局名稱		藥師姓名		
	聯絡電話		傳真		
	LINE		E-MAIL		
	藥局地址		轉介日期		
建議就診醫療院所		建議科別	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 #129 傳真：02-2599-1052