

	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-03	01	01/06/2024	01/06/2027	1/4
Tên tài liệu/Title:	QUY TRÌNH BÁN THUỐC KHÔNG THEO ĐƠN				 020360002203

Chuẩn bị tài liệu / Document preparation

BẢN GỐC

	Họ và tên: Full Name:	Chức danh: Title:	Chữ ký: Signature:	Ngày: Date:
Người soạn: Prepared by:	Phan Thị Tường Trang	Chuyên viên Đào tạo		31/05/2024
Người kiểm tra: Reviewed by:	Kim Nhật Trường	Giám đốc kinh doanh chuỗi nhà thuốc - KV Hồ Chí Minh		31/05/2024
	Huỳnh Thanh Liêm	Trưởng phòng quản lý chất lượng		01/06/2024
	Trần Trúc Bình	Giám đốc sản phẩm		01/06/2024
	Đào Kim Dung	Giám đốc kinh doanh chuỗi nhà thuốc - KV Hà Nội		01/06/2024
Người duyệt: Approved by:	Ngô Đức Bình	Tổng giám đốc		01/06/2024

Quá trình soát xét / Revision history

Lần soát xét Revision No.	Ngày có hiệu lực Effective date	Chi tiết soát xét Revised details
01		Ban hành lần đầu



	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-03	01	01/06/2024	01/06/2027	2/4
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH BÁN THUỐC KHÔNG THEO ĐƠN					

BẢN GỐC

1. Mục đích/ Purpose

- Đảm bảo bán thuốc, giới thiệu và tư vấn sử dụng thuốc bán không theo đơn (Thuốc OTC) hợp lý, an toàn và đúng quy chế chuyên môn.

2. Phạm vi áp dụng/ Scope

- Các thuốc thuộc danh mục thuốc không kê đơn ban hành kèm theo Thông tư 07/2017/TT-BYT có tại nhà thuốc.

3. Trách nhiệm/ Responsibility

- Dược sĩ chủ nhà thuốc.
- Nhân viên bán hàng của nhà thuốc.

4. Định nghĩa và thuật ngữ/ Definition and terminology

- DS: Dược sĩ, người quản lý chuyên môn tại cơ sở bán lẻ thuốc tại quầy thuốc đạt tiêu chuẩn GPP phải đảm bảo những yêu cầu quy định tại Mục II Phụ lục I- 1b Thông tư 02/2018/TT-BYT

5. Tài liệu tham chiếu/ Reference

- Tiêu chuẩn ISO 9001.
- Thông tư 02/2018/TT-BYT
- Thông tư 07/2017/TT-BYT

6. Trách nhiệm/ Responsibility

- Dược sĩ chủ nhà thuốc.
- Cửa hàng trưởng
- Nhân viên bán hàng

7. Lưu đồ/ Flow chart (Không có)

8. Nội dung/Content

8.1. Tiếp đón và chào hỏi khách hàng

8.2. Tìm hiểu các thông tin về việc sử dụng thuốc của khách hàng:

8.2.1. Trường hợp khách hàng hỏi mua một loại thuốc cụ thể:

- Tìm hiểu :
 - ✓ Thuốc được mua dùng để chữa bệnh/ triệu chứng gì?

 LOGO CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN BIV'S HEALTHCARE GROUP	Mã số Code	Lần soát xét Revision	Ngày hiệu lực Effective date	Ngày soát xét lại Next review	Trang Page
	BLP-SOP-03	01	01/06/2024	01/06/2027	3/4
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH BÁN THUỐC KHÔNG THEO ĐƠN					

BẢN GỐC

- ✓ Đối tượng dùng thuốc? (Giới tính, tuổi, tình trạng sức khỏe, có đang bị mắc các bệnh mãn tính nào không? đang dùng thuốc gì? Hiệu quả? Tác dụng không mong muốn?...).
- ✓ Đã dùng thuốc này lần nào chưa? Hiệu quả?
- Xác định việc sử dụng thuốc để điều trị bệnh/ triệu chứng bệnh nhân đang mắc là đúng hay không đúng?

8.2.2. Trường hợp khách hàng hỏi và tư vấn điều trị một số chứng/ bệnh thông thường:

- Tìm hiểu:
 - ✓ Ai? (Tuổi, giới tính,...) mắc chứng/ bệnh gì? Biểu hiện? Thời gian mắc chứng/ bệnh? Chế độ sinh hoạt, dinh dưỡng?
 - ✓ Bệnh nhân có đang mắc bệnh mãn tính gì? đang dùng thuốc gì?,...
 - ✓ Bệnh nhân đã dùng những thuốc gì để điều trị bệnh/ triệu chứng này? Dùng như thế nào? Hiệu quả?

8.3. Đưa ra những lời khuyên đối với từng bệnh nhân cụ thể:

- Nếu việc sử dụng thuốc của bệnh nhân chưa đúng hoặc chưa phù hợp: Giải thích, tư vấn và hướng dẫn khách hàng chuyển sang loại thuốc khác đúng và phù hợp hơn. Trong trường hợp cần thiết, khuyên bệnh nhân đi khám và mua theo đơn của bác sĩ.
- Trao đổi, đưa ra lời khuyên về chế độ sinh hoạt, dinh dưỡng phù hợp với từng đối tượng, từng chứng/ bệnh cụ thể.
- Cung cấp các thông tin cụ thể về thuốc phù hợp với khách hàng để khách hàng lựa chọn.

8.4. Lấy thuốc:

- Lấy thuốc khách hàng đã chọn.
- Cho vào các bao, gói, ghi rõ: Tên thuốc, nồng độ, hàm lượng, liều dùng, cách dùng, thời gian dùng của từng thuốc.

8.5. Hướng dẫn cách dùng:

- Hướng dẫn, giải thích cho khách hàng về tác dụng, chỉ định, chống chỉ định, tác dụng không mong muốn, liều lượng và cách dùng thuốc.

8.6. Lưu các thông tin và số điện thoại

	Mã số <i>Code</i>	Lần soát xét <i>Revision</i>	Ngày hiệu lực <i>Effective date</i>	Ngày soát xét lại <i>Next review</i>	Trang <i>Page</i>
	BLP-SOP-03	01	01/06/2024	01/06/2027	4/4
Tên tài liệu/Title: QUY TRÌNH BÁN THUỐC KHÔNG THEO ĐƠN					

BẢN GỐC

- Ghi đầy đủ các thông tin cần thiết vào sổ theo dõi với các thuốc thành phẩm dạng phối hợp có chứa dược chất gây nghiện, thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất hướng thần, thuốc dạng phối hợp có chứa tiền chất đối với các thuốc không yêu cầu kê đơn được qui định tại Thông tư 07/2017/TT-BYT theo mẫu Phụ lục **P.01-BLP-SOP-03**

8.7. Thu tiền, giao hàng cho khách:

- Thu tiền.
- Giao hàng cho khách.
- Cảm ơn khách hàng.

❖ Trường hợp nhà thuốc có kinh doanh thành phẩm dạng phối hợp có chứa dược chất gây nghiện, thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất hướng thần, thuốc dạng phối hợp có chứa tiền chất:

Người bán thuốc thành phẩm dạng phối hợp có chứa dược chất gây nghiện, thuốc dạng phối hợp có chứa dược chất hướng thần, thuốc dạng phối hợp có chứa tiền chất phải có bằng tốt nghiệp trung cấp ngành dược trở lên.

9. Tài liệu đính kèm / Attachments

Mã số <i>Code</i>	Tên tài liệu đính kèm <i>Attachments</i>	Nơi lưu trữ <i>Storage place</i>		Thời gian lưu <i>Storage time</i>
		Bản gốc <i>Original</i>	Bản copy <i>Copy</i>	
P.01-BLP-SOP-03	Phụ lục 1: Sổ theo dõi thông tin chi tiết khách hàng	P. QLCL	P.KINH DOANH	7 năm

10. Hình thức lưu trữ / Storage of document

Bản gốc được lưu trữ tại

Bản giấy/ <i>Paper file</i>	Tập tin trên máy tính/ <i>On computer</i>
Lưu trữ trong tập hồ sơ “SOP” của nhà thuốc	Z:\18.ISO BAO LONG PHARM\ 3.BLP-SOP-02 QT BAN THUOC KHONG THEO DON