

医疗机构药学工作 质量管理规范

中国药学会医院药学专业委员会 主编



人民卫生出版社

医疗机构药学工作 质量管理规范

中国药学会医院药学专业委员会 主编

顾 问 张宗久 赵明刚
李大魁 袁锁中 汤 光 朱 珠

主 审 朱 珠 袁锁中

编 委 （按姓氏笔画排序）
王丽霞 朱 珠 孙春华 杨莉萍
张晓乐 陆 进 赵志刚 赵荣生
袁锁中 夏文斌 翟所迪



人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医疗机构药学工作质量管理规范 / 中国药学会医院药学专业委员会主编. — 北京: 人民卫生出版社, 2013

ISBN 978-7-117-18309-3

I. ① 医… II. ① 中… III. ① 医药卫生组织机构-药政管理-质量管理-规范 IV. ① R951-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 254681 号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

医疗机构药学工作质量管理规范

主 编: 中国药学会医院药学专业委员会

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京铭成印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710 × 1000 1/16 印张: 7 插页: 8

字 数: 129 千字

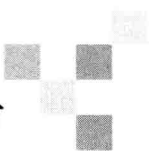
版 次: 2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-18309-3/R · 18310

定 价: 29.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)



序 言

为全面贯彻落实医药卫生体制改革精神，加强医疗安全与质量持续改进，自 2008 年以来，卫生部医疗服务监管司紧密结合药事管理及临床合理用药工作重点，不断探索建立能够有效指导医疗机构药学工作质量管理的相关制度和办法，陆续出台了《临床药学管理办法》、《处方管理办法》等文件，通过完善制度以持续提高医疗质量和药学服务质量。

质量持续改进是医院工作的主要目标，用药安全、用药质量是医院医疗质量的重要内容。医院是以提供医疗服务为主要目的的专业性服务组织，其专业的特性主要体现在专业性、复杂性、相互依赖性、不确定性和高风险性。医疗行业关乎人的生命，对安全的要求甚高。但由于种种原因，医疗安全却成为全球医疗行业的一大难题。有关医院质量调研结果显示，医护人员在医疗中常犯的错误有：技术方面的错误、忽略必要的信息、不谨慎、没有依照规则、缺乏相关知识。医院里最常发生患者安全事件的是在药物治疗或手术治疗的过程中。

在现代医疗模式中，药师应坚持以病人为中心，开展以科学、合理用药为核心的临床药学工作。药师应为患者提供直接的、负责任的药学技术服务，提高医疗质量和患者的生活质量。需加大力度推动以病人为中心的临床药学服务，将医疗机构药学工作质量管理上升到对于患者安全与医疗质量持续改进的平台上。

这次《医疗机构药学工作质量管理规范》的出版，充分体现了国家对于加强患者安全和改善医疗服务质量的高度重视，同时展现了我国药学专家对于临床合理用药和促进医疗质量持续改进的充分理解，对于推动医疗卫生事业的科学可持续发展具有重要指导意义。我相信，随着对医疗机构药学工作质量与安全相关工作的进一步规范和重视，我国的临床药师将会借医改的契机，提高质量、保证安全、优化服务、改善绩效，为老百姓提供更加安全、有效、方便、专业的药学服务。

张宗久

2013年1月

前言

古人云：智圆行方。意为知识要广博，思维可发散，但行事要方正、守约。

近年来陆续出台的与医药行业管理相关的《中药材生产质量管理规范》(GAP)、《药物临床试验质量管理规范》(GCP)、《药物非临床研究质量管理规范》(GLP)、《药品生产质量管理规范》(GMP)、《药品经营质量管理规范》(GSP)等一系列规范，注重全过程的标准化操作与流程化、精细化管理，有利于行业发展和提升，值得借鉴。

关于医院药学领域的质量管理规范，可追溯到1993年在日本东京举行的、由国际药学联合会(FIP)举行的世界药学大会上发布的《药学服务质量标准——东京宣言》(Tokyo Declaration on Standards for Quality of Pharmacy Services)和1996年WHO发布的GOOD PHARMACY PRACTICE (GPP) IN COMMUNITY AND HOSPITAL PHARMACY SETTINGS (《社区药学与医院药学的优良药房工作规范》)。中国药学会医院药专业委员会第一届委员、时任中国中医科学院北京广安门中医院药剂科主任陆丽珠教授应邀在1993年的世界药学大会上发言，并参与了该GPP的起草和制订。

中国药学会医院药专业委员会在李大魁主任委员领导下，得到了西安杨森制药公司及时任副总裁谷里虹女士的支持，分别于1999年和2003年将当年的《新加坡优良药房工作规范》翻译介绍到中国。随后，医院药专业委员会组织部分专家，制订了适合我国国情的《优良药房工作规范(2005版)》，明确了医疗机构药学部门的软件与硬件建设和条件、各岗位职责与主要工作内容，对医院药师开展药事实践和改善药学服务，认真贯彻执行卫生行政部门的相关政策、法规方面，发挥了一定积极作用。参编2005版的专家包括李大魁、袁锁中、常明、朱珠、陆丽珠、翟所迪、孙春华、赵志刚、张晓乐、赵荣生。在征得美国卫生系统药师协会(ASHP)的授权，医院药专业委员会于2010年至2011年组织各地专家翻译了《Best Practices for Hospital & Health-System Pharmacy—Position & Guidance Documents of ASHP (2009–2010 Edition)》中十三章里的32个实践指南。这些无价的内部学习资料均曾经在行业内广泛发行，提升了我国医疗机构药事管理和药学实践管理的水平。

2012年3月国务院出台的《“十二五”期间深化医药卫生体制改革规划

暨实施方案》表明，今后的医改财政投入力度、强度将高于 2009 年至 2011 年的水平，全民医保建设、基本药物制度巩固、公立医院改革成为改革的三大重点。“十二五”期间，我国医药卫生体制改革将迎难而上，以医保、医药、医疗“三轮”驱动，以更大的勇气和智慧来破解医改这一世界性难题。同时，医保结算方式改革及其“合理的医疗、合理的用药、合理的控费”的宗旨，呼唤药师尽快转型、回归专业角色，担当起合理用药守门人作用。

面对如此巨大的历史变革与时代重任，医院药师们准备好了吗？在推进临床路径、抗菌药物专项治理、实行单病种付费、贯彻等级医院评审标准、公立医院改革试点等各项重大举措中，在保障医疗安全和患者用药安全的进程中，药师的作用、地位和价值清楚吗？药师不仅是药品管理者和供应者，还应该进行处方审核、参与用药方案的制定与调整，更是合理用药的宣传者和践行者，是守护医疗安全与患者用药安全的又一道防线。

让政府、医务人员和公众认识并认可药师，首先要从自身的行业建设、团队建设、学科建设与文化建设做起，从流程规范化做起；每一名药师都应敬业、尽职、好学、上进，以患者为中心，以安全用药为己任，与医师和护士团结合作，参与药物治疗管理，降低药源性疾病的风险，展示药师的努力和价值，发挥不可替代的作用。从为患者合理用药服务而言，无论医院药师，还是社会药店的药师，无论在公立医院还是在非公立医院，服务的对象和目标一致，使命相同。

在 FIP 百年纪念之际，其 2012 版 GPP 在结论中概述了新时代药师的四个作用：一是在药品生产、运输、储存、遴选和发放中的作用，二是提供有效药物治疗管理（Medication Therapy Management, MTM）的作用，三是维持和改进业务体系（Professional Performance）的作用，四是在参与和促进医药卫生有效性方面的作用。

第五届医院药专业委员会本着“传承、务实，合作、创新”的理念，出于适应行业发展特点、提高专业水平和服务质量、优化药师执业环境、树立药师职业形象的考虑，以保持原版风格、高瞻药理学领域发展、贯彻政府相关法规、兼顾国情实际为原则，在学习和贯彻《三级综合医院评审标准实施细则（2011 年版）》的基础上，组织编写组对《优良药房工作规范（2005 版）》进行了部分删增，推出《医疗机构药理学工作质量管理规范》，参照国际药理学联合会新版 GPP 的精神，规范了药理学部门的基本工作标准与药理学服务内容。经出版社公开发行后，将可方便全国各地的同行们学习。

本规范修订过程中，得到了上级领导的指导和鼓励，编写组专家们反复推敲，也广泛听取了全国部分地区药剂科主任们的意见和建议，在此一



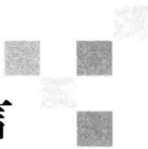
并致谢。感谢北京垂杨柳医院夏文斌主任和江苏省省级机关医院杨丹主任在统稿和修改过程中所做的大量工作。

希望本规范能有助于促进医疗机构药学部门和药品零售企业的药学服务工作，在保障人民用药安全方面发挥积极的作用。欢迎同行们在运用和实践中发现問題，提出宝贵意见和建议。

中国药学会医院药学专业委员会

主任委员 朱珠

2013年7月



《优良药房工作规范（2005 版）》前言

药房，尤其是医疗机构的药剂科（部），是保证病人和大众用药安全的重要环节。药房及其药师不仅在保证药品供应、确保药品质量方面应该发挥重要作用，而且在现代医疗模式中的药师应坚持以病人为中心，开展以科学、合理用药为核心的临床药学工作。药师应该为患者提供直接的、负责任的药学专业技术服务，提高医疗质量和患者的生活质量。这就对现代药师和药学部门提出了更高的要求。

中国医院药学的老一代药师从一开始就极为关注临床药学的理念和实践，并结合我国的实际情况在医院药学的各个方面进行探索，取得了一定成绩和经验。卫生部早在 1982 年就正式提出开展临床药学工作。当代临床药学服务（Clinical Pharmacy Service）的理念一出现就被中国药师关注，并在教育和实践等各方面开展工作，逐步取得可喜成绩。

20 世纪后期，其他国家和地区陆续制定了优良药房操作规范（Good Pharmacy Practice, GPP）。进入 21 世纪，药学服务已越来越被人们理解和接受，药师的服务理念和技能也不断提升，如何规范药师在临床药学服务中的态度、行为、承诺、关怀、伦理、责任、技能、职责和知识、工作规程，许多专家、团体在不同层面上做了十分有益的工作。“优良药房工作规范”对药房和药师是十分重要的，它是搞好我国医疗机构药学工作和临床药学的基础。

本规范在中国药学会医院药学专业委员会指导下，聘请了北京市十位有一定经验的医疗机构药学专家组成起草小组，几易其稿；2005 年全国医院药学学术年会期间，邀请了二十余位到会委员进行座谈；会后，他们又用了近一个月的时间进行认真修改，提出了有益的意见和建议。起草小组遵照修改意见做了全面的修订，形成这个版本。

由于涉及面广、时间较短、水平有限，本规范肯定存在许多不完善之处，诚恳希望有关领导和全国同道提出修改建议，以便跟上不断前进的卫生改革形势，为提高我国医院药学工作水平，保证人民用药安全，发挥积极的作用。

中国药学会医院药学专业委员会

2005年12月20日

目 录

第一章 总则	1
第二章 人员、职责与服务礼仪	3
第三章 药师的职业道德	5
第四章 调剂工作环境	7
第五章 调剂设施与设备	9
第六章 门诊和急诊调剂	12
第七章 住院医嘱调剂	15
第八章 中药饮片调剂与质量管理	19
第九章 特殊管理药品的管理与调配	29
第十章 医疗机构制剂的配制	39
第十一章 静脉用药集中调配与管理	43
第十二章 药品采购和库存管理	47
第十三章 质量管理	61
第十四章 工作安全与环境保护	67
第十五章 药品调剂差错的预防和处理	69
第十六章 药品不良反应监测与报告	80
第十七章 临床药学	85
第十八章 促进合理用药	88
第十九章 用药教育与指导	91
第二十章 药学信息服务	93
第二十一章 医疗机构药学研究	97
第二十二章 教学与在职人员培训	100
第二十三章 词语解释	102
附录1 高危药品分级管理策略及推荐目录	103
附录2 音似形似药品等六个警示标识	106
附录3 26个用药交代图标	109
附录4 对本规范的反馈意见表	118

缩略词表

缩略词	英文全称	中文名称
ADE	Adverse Drug Events	药品不良事件
ADR	Adverse Drug Reaction	药品不良反应
ASHP	American Society of Health-System Pharmacists	美国卫生系统药师协会
DDD	Defined Daily Dose	限定日剂量
FIP	International Pharmaceutical Federation	国际药学联合会
GC	Gas Chromatography	气相色谱仪
GPP	Good Pharmacy Practice	优良药房工作规范
ISMP	Institute For Safe Medication Practices	用药安全研究协会
HIS	Hospital Information System	医院信息系统
HPEC	High Performance Capillary Electrophoresis	高效毛细管电泳法
HPLC	High-performance Liquid Chromatography	高效液相色谱法
LC/MS/MS	Liquid Chromatography/ Mass Spectrometer/Mass Spectrometer	液相色谱质谱联用仪
MTM	Medication Therapy Management	药物治疗管理
MS	Mass Spectrometer	质谱仪
PCR	Polymerase Chain Reaction	聚合酶链式反应
PDCA	Plan, Do, Check and Action	计划实施核查与持续改进
PIS	Pharmacy Information System	药学信息系统
PIVAS	Pharmacy Intravenous Admixture Service	静脉用药配置中心
QA	Quality Assurance	质量保证
QAP	Quality Assurance Program	质量保证体系
RCA	Root Cause Analysis	根本原因分析
SOP	Standard Operation Procedure	标准操作规程
TDM	Therapeutic Drug Monitoring	治疗药物监测
WHO	World Health Organization	世界卫生组织

第一章

总 则



“中国药学会医院药学专业委员会”参照国际通行的管理模式和我国医院药学发展的需要，依据《中华人民共和国药品管理法》、《医疗机构药事管理规定》和相关法规文件，编写本规范。本规范在政府指导下，为医疗机构药学部门（以下简称药学部门）制订制度、考核工作、开展高质量的药事服务提供依据。

第一条 药学部门是药品供应和使用的重要环节，必须提供符合伦理和职业标准的药事服务，保证人民用药安全、有效、经济，并应严格遵守相关法律、法规和规范。

第二条 药学部门的从业人员应是经过国家相关管理部门认定的具有药师专业技术职称的人员。药师是临床治疗团队中的成员之一，具备提供临床诊疗中正确使用药品知识的技能；要主动与其他医务工作者合作，成为患者和公众正确选择和使用药品的指导者，以满足临床和消费者防治疾病的需要。

第三条 药学部门要以患者为中心，坚持科学发展观，不断改进服务理念和服务模式；要方便患者取药，开展用药教育和咨询，促进安全、合理用药。

第四条 药学部门要建立合理的管理体制，健全必要的管理制度和严格的操作规程，制定持续改进的激励机制。

第五条 药学部门要根据经济发展水平，不断采用新技术、信息化共享技术等，提高工作效率。

第六条 提倡药师深入临床一线，加入临床医疗团队。参与患者药物治



疗的各个环节，不断加强药学监护，提升药师的社会价值。

第七条 为了达到这些目标，应扩展和加强以下几方面的工作：

（一）树立以人为本的服务理念。

（二）建立以患者为中心的药事服务模式：

1. 安全用药信息系统的建立和共享；

2. 加强对公众、患者的安全用药和健康教育；

3. 进行处方和用药医嘱点评与干预，开展药物临床使用安全性、有效性和经济性监测、分析、评估；

4. 药品不良事件（含药品不良反应、用药差错）监测和报告，建立安全用药风险预警；

5. 促进科学、合理用药，提高医疗质量，改善患者生活质量。

（三）对药事服务进行有效的管理和评估。

（四）确保药品质量，提供治疗需要的正确使用药品的全面信息。

（五）开展药物应用研究，参与药物治疗学的临床研究。

（六）承担教学任务，开展继续教育与学术交流。

（七）建立药事服务的标准和质量保证体系。

（八）逐步建立和完善临床药师制度。

（九）改善药师的执业环境。

第八条 培养敬业爱岗，具有创新和改革精神的高素质的药师和药师队伍。加快建立适合我国国情的临床药师制度。

第九条 药师要主动执行和认真落实主管部门的相关法规、条例、办法、规范等。

第十条 药师队伍是医疗工作不可或缺的专业团队，拥护实施体现药师专业价值的药事服务费制度，积极参与提高医疗质量的医改工作。

第十一条 药学部门要根据各项法规和规范，提供专业的药学服务，并逐步完善制度，提高专业水平。

第十二条 本规范将根据需要，定期进行修订。

第二章

人员、职责与服务礼仪

药学部门应根据本机构规模和工作需要设置岗位，配备相应的足够数量的药师和其他辅助人员，明确岗位职责，注重岗位形象和服务礼仪，发挥专业技术作用，保证药学服务质量。

第十三条 人员与职责

（一）人员结构为药学部门主任、部门负责人、药师、其他辅助人员。

（二）含门（急诊）调剂室、住院调剂室、临床药学士、资料与信息室、药品库、质量监控室、药学研究室等医、教、研功能齐全的药学部门，药学专业技术人员数量应不少于本机构卫生专业技术人员数量的 8%。

（三）药学部门主任职责

1. 是学科发展，团队建设，制定发展规划、近期和远期目标，掌握体系运行质量与安全管理的第一责任人；
2. 为保证药学专业发展，制定经过努力可以达到的目标；
3. 确定部门工作人员需求计划，招聘和科学配备药学专业人员及辅助人员，对各级药师确立岗位和岗位责任及权利，进行工作检查、业绩考评、激励员工、有效沟通、培训教育和科学管理；
4. 制定符合专业要求的各项切实可行的标准操作规程，并确保药学技术人员及辅助人员能够熟练掌握；
5. 会同相关部门为药学专业工作配备必需的信息网络、各工作岗位的专业设备，及时更新工具书和参考书；
6. 确保部门及工作人员的安全，制定安全管理制度和突发事件的应对预案；
7. 根据工作需要和有关规定进行相应的工作记录（含符合要求的电子记录），工作记录 或工作文件按要求进行保存和备份；
8. 合理设置岗位，并明确各个岗位的职责。非药学技术人员不得参加有药学专业技术要求的岗位工作。指定专人负责麻醉药品管理，确保上级药



师对下级药师的指导；

9. 确保本机构药学部门工作人员的各项工作符合法律、法规的要求，遵循职业道德和伦理学原则。

第十四条 着装与服务礼仪

（一）适合行业特点的整洁着装和良好的礼仪，能使服务对象产生健康愉悦的情绪和专业信任感，使药师对本职工作产生认同感，同时也能提升药师的职业形象和素质，提高服务质量。

（二）着装应符合本机构的着装标准，具有医疗卫生服务行业特点。药师应着干净整洁的工作衣上岗，佩戴清晰的工作牌。定期换洗工作服。

（三）药学工作人员服务礼仪

1. 要尊重和诚信对待服务对象（患者、其他医务人员）和同行；
2. 仪表端庄、整洁，符合职业要求。站姿、坐姿要符合工作场地和服务对象的要求；
3. 与服务对象见面应问候，迅速、正确、礼貌地回应服务对象，包括接、打电话；
4. 语言文明、态度和蔼、亲切自然地接待服务对象；
5. 耐心热情地回答服务对象的问题，尽可能地提供方便，帮助解决问题，首问负责不推诿。

（四）要加强自身人文知识学习，提升专业形象；努力展现综合素质和职业价值。

第三章

药师的职业道德

药师职业道德原则为以人为本，践行宗旨。药师要履行职责，保证药品质量，确保用药安全，维护人们用药的合法权益，发扬人道主义精神，以患者为中心，全心全意为人民健康服务。药师面对患者与公众、面对同行和自己，都应树立良好的职业道德。

第十五条 面对患者与公众

（一）药师应尊重患者，关爱生命，保护患者及公众的利益。

（二）药师应注重自我修养，树立为患者服务的意识，展现良好的医德、医风和精益求精的职业风范。

（三）药师应认真履行处方调剂职责，自觉规范处方调配行为，认真审核处方，坚持查对制度，按照调剂原则及操作规程调剂处方药品，不对处方所列药品擅自更改或代用，确保为患者准确地调配药品。

（四）药师应言语文明，举止端庄，加强与患者的交流与沟通，使患者清楚无误地了解药品用法用量和有关注意事项，为患者正确使用药品提供优质服务。

（五）药师应充分尊重患者与公众的权利和用药习惯，不得向患者推销药品或提供不真实、不公正的宣传；不得违规参与医疗广告宣传和药品促销等；严格自律。

（六）药师不得谈论或冷落患者，充分体现对患者的关爱，建立和谐的药患关系。

（七）药师要遵守医学伦理道德，尊重患者的知情同意权和隐私权，对患者的一切资料和信息保密。

（八）药师应乐于奉献，热心公益。积极参加上级安排的指令性任务和社会公益活动，主动开展公众健康教育，积极宣传有关药事管理规定及合理用药的信息。



第十六条 面对同行和其他医务人员

(一)要及时主动将药品信息告知医师和护士,详尽解答用药疑问,协助医护人员合理地选药和用药,共同为患者服务。

(二)要严格履行处方合法性和用药适宜性审核职责。对用药不适宜的处方,及时告知处方医师确认或者重新开具;对严重不合理用药或者用药错误的,应拒绝调剂。

(三)不在患者面前评说处方的负面内容(包括药物治疗作用以及处方错误等),不谈论医师医疗水平和其他私人事宜,以免引起患者的不信任感,影响患者接受治疗的依从性。

(四)虚心向医疗团队的同行学习,有协作精神、积极沟通、相互尊重,不断提高自身的经验和实际工作能力。

(五)药师之间应相互合作,交流经验。上级药师有指导下级药师的义务和责任。

(六)对于他人工作中的失误应及时改正和补救,切忌轻视、怠慢或推卸责任,要时刻重视团队合作的意义与作用。

第十七条 面对自己

(一)做到遵纪守法,依法执业。自觉遵守国家法律法规和医院各项规章制度,不参与有损于药师形象的任何活动。

(二)严格执行药品管理法律法规,科学指导合理用药,保障用药安全、有效。

(三)爱岗敬业,团结协作。具有主人翁意识和集体荣誉感,对工作敬业负责,妥善处理工作中出现的非常规问题。忠诚于药师职业,为学科发展尽职尽责。

(四)廉洁自律,恪守医德。不利用执业之便谋取不正当利益;不收受医疗器械、药品、试剂等生产、经营企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成,不参加其安排、组织或支付费用的营业性娱乐活动;不骗取、套取基本医疗保障资金,或为他人骗取、套取提供便利。

(五)严格执行药品采购、验收、保管、供应等各项制度规定,不私自销售、使用非正常途径采购的药品,不违规为商业目的统方。

(六)热爱集体,主动承担科室和班组工作,积极参与公益活动,爱护公共财产,维护国家和集体利益。

(七)严谨求实,精益求精。热爱学习,钻研业务,努力提高专业素养,诚实守信,抵制学术不端行为。求真务实,不断学习和实践新理论和新方法,努力创新,积极推动药学学科专业发展。

第四章

调剂工作环境



药品是特殊商品，对于它的存储、调配以及发放环境有严格的要求。调剂工作环境要与本机构工作性质和公共大环境相协调，符合行业规定的自身专业服务特点以及安全保障。

第十八条 基本要求

药品调剂应该设在方便患者和临床取药的位置，有良好的操作空间，既要有足够的场地摆放药品，又要有足够的通道便于操作和运送药品，有利于药品储存和质量保证。

（一）调剂工作区的温度、湿度、通风和照度条件，应符合相关规定，每日记录工作区温度和湿度；

（二）保持整洁，对药架、桌面、地面及整体环境，有维护清洁的规程；

（三）有防虫、灭鼠的措施；

（四）有防止药品被盗的设施；

（五）有单独的员工休息和更衣区，便于更换工作服和餐饮，休息区应设置洗手池；

（六）工作区域不得存放食物和其他个人物品，不得在工作区域进食；

（七）设有特殊及个体化药品调配区域或设施；

（八）拆除的药品外包装应有存放空间，并能及时清除；

（九）有适宜的教学学习区域。

第十九条 门诊调剂

负责处方的西药、中成药和中药饮片的调配。

（一）提倡窗口式或者柜台式发药；

（二）有环境适宜的患者等候区，配备座椅等方便行动不便者等候的设施；

（三）设有调配区和发药区，调配区有足够的空间与照明，相对安静，不受外界干扰；