

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

תאריך הנוהל: מאי 2014

מספר הנוהל: 131

עמוד 1 מתוך 8

1. כללי

נוהל זה בא להסדיר את שמירת הפרטיות והסודיות הרפואית של המטופל בבית המרקחת ובחדר התרופות בישראל.

נושא זה הינו בעל חשיבות מרובה במערכת הבריאות ומוזכר בדברי חקיקה ובמיוחד חוק זכויות החולה, נהלים ולאחרונה גם הוסדר במסגרת תקנות הרוקחים (תנאי פתיחה וניהול של בתי מרקחת וחדרי תרופות) (תיקון), התשע"ד - 2014.

אין בנוהל זה כדי לגרוע מהוראות חוק זכויות החולה או כל דין אחר שעניינו שמירת פרטיותו של מטופל.

אין בנוהל זה מכדי לגרוע בדרישות הנגישות המפורטות בהוראות החוק.

2. הגדרות

"בית מרקחת" - כהגדרתו בפקודת הרוקחים (נוסח חדש), התשמ"א-1981 (להלן "הפקודה") לרבות חדר תרופות.

"המנהל" - המנהל הכללי של משרד הבריאות (להלן המשרד) או עובד המשרד שהוא הסמיכו לעניין תקנות אלו, כולן או מקצתן.

"חדר תרופות" - כהגדרתו בפקודת הרוקחים (נוסח חדש), התשמ"א-1981 (להלן "הפקודה").

"רוקח אחראי" - כהגדרתו בפקודת הרוקחים (נוסח חדש), התשמ"א-1981 (להלן "הפקודה"), או עוזר רוקח אחראי על חדר תרופות.

"הפקודה" - פקודת הרוקחים (נוסח חדש 1981 התשמ"א)

"מטופל" - כהגדרתו בחוק זכויות החולה התשנ"ו – 1996¹ (להלן - חוק זכויות החולה)

"מוצרים מותרים" - מוצרים המפורטים בתקנה 32 לתקנות הרוקחים (תנאי פתיחה וניהול של בתי מרקחת וחדרי תרופות), התשמ"ב

מתחם פרטיות – אזור המיועד ותחום למפגש מטופל עם רוקח/עוזר רוקח בהתאם למפורט בנוהל זה

עמדת ניפוק – עמדה המיועדת למתן שירות רוקחי למטופל על ידי רוקח או עוזר רוקח

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

תאריך הנוהל: מאי 2014

מספר הנוהל: 131

עמוד 2 מתוך 8

3. תוכן הנוהל

3.1

שמירת פרטיות וסודיות רפואית

3.1.1 באחריות הרוקח האחראי לוודא כי כל רוקח וכל עובד בבית מרקחת או חדר תרופות ישמרו על כבודו, על פרטיותו ועל הסודיות הרפואית של מטופל במהלך ניפוק תכשיר או בעת מתן הדרכה וייעוץ רוקחי כמו גם במכירת מוצרים מותרים וכן במסגרת שמירת מסמכי המטופל בבית המרקחת לרבות ספחי הקלדה וכיו"ב.

3.1.2 הרוקח האחראי ידאג להדרכה וריענון ההנחיות בנושא לכל צוות בית המרקחת ואו חדר התרופות

3.1.3 עם קבלת רוקח/עוזר רוקח חדש לעבודה, ידאג הרוקח האחראי להדריכו אישית בעניין חובת שמירת הפרטיות והסודיות הרפואית ונהלי השמירה החלים במקום.

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

תאריך הנוהל: מאי 2014

מספר הנוהל: 131

עמוד 3 מתוך 8

3.2

הפרדה נאותה בין דלפק ליתר המטופלים ושמירה על התור

3.2.1 בבית המרקחת תהיה הפרדה נאותה בין דלפק השירות והרחקה של מטופלים אחרים שאינם מקבלים שירות.

3.2.2 הרוקח האחראי והרוקח אחראי המשמרת ידאגו לאכוף את נושא התור והסדר בבית המרקחת כנדרש בנוהל זה וימנעו התקהלות מטופלים שאינם מקבלים שירות לפני הדלפק.

3.2.3 אין לאפשר הימצאות של יותר ממטופל אחד ליד עמדת ניפוק אחת.

3.2.5 מתחם הפרטיות

3.2.5.1 יסומן באופן הבא : קו הפרדה בצבע בולט מהרצפה שחור/אדום/ירוק/צהוב על הרצפה במרחק של לפחות 100 ס"מ מקו הדלפק הקרוב. (פירוט בתרשים 1), אורך פס ההפרדה כאורך הדלפק. בנוסף יש לתחום באמצעות מעקה הפרדה גמיש אשר מונע מעבר מטופלים שאינם מקבלים שירות ומסדיר את התור בין העמדות. בבית מרקחת/חדר תרופות בו קיימים כסאות המתנה, הם יורחקו לכדי 1 מ' מעבר למתחם הפרטיות.

3.2.5.2 כאשר קיימת יותר מעמדת ניפוק אחת בדלפק תהיה מחיצה עד לגובה של 150 ס"מ מהרצפה, כאשר רוחב המחיצה יהיה לפחות 60 ס"מ. עובי המחיצה לפחות 5 מ"מ מחומר קשיח ורחיץ, לחילופין תופרד עמדה מעמדה באמצעות מעקה הפרדה גמיש.

3.2.5.3 אין להשתמש במחיצות כמדפים להצגת סחורה מסוג כלשהו.

3.2.5.4 ניתן להציג מתחת לדלפק השירות (בתצוגה דמויית ויטרינה), מוצרים מותרים ותרופות ללא מרשם כך שלא יפגעו במתן השירות ובסודו הרפואי של המטופל

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

עמוד 4 מתוך 8

מספר הנוהל: 131

תאריך הנוהל: מאי 2014

שילוט

3.3

3.3.1 מעל הדלפק יהיה קבוע שלט במקום גלוי שאינו ניתן לכיסוי ויצוין

בעברית ובערבית :

" לשמירת פרטיות המטופל חל איסור על התקהלות על יד עמדת הרוקח,

יש לשמור על התור!"

3.3.2 השלט יהיה מחומר קשיח בגודל אשר לא יפחת מ- 30×40

סנטימטרים כתוב באותיות אחידות בצבע כחול כהה על רקע לבן . גודלן של

האותיות בשלט לא יפחת מ 85 נקודות דפוס.(תרשים 2).

מערכת לניהול תורים

3.4

3.4.1 בכניסה לבית המרקחת או בסמוך לדלפק התרופות יותקן גלגל

מספרים או מערכת ממוחשבת המנפיקה מספר לתור לעמדת הרוקח

3.4.2 הרוקח יוודא מתן שירות על פי הסדר למספר העוקב.

3.4.3 מומלץ להתקין מערכת ממוכנת לניהול התורים לרבות כריזה קולית

להזמנת המטופל הבא לעמדת השירות הנדרשת.

3.5

יעוץ רוקחי רחב

יעוץ רוקחי רחב או פעולות הדרכה למטופל יינתנו בהתאם לכתוב בתקנות

ובחדר שיוקצה למטרה זו וכפי שמופרט בנוהל 113 של אגף הרוקחות

נהלי עבודה

3.6

הרוקח האחראי יכתוב נהלי עבודה בנושא שמירת הפרטיות והסודיות

הרפואית וידאג להדרכת עובדי בית המרקחת בנהלים תוך תיעוד האמור.

הנהלים וטפסי התיעוד על הדרכה, יהיו פתוחים בכל עת לביקורת משרד

הבריאות.

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

עמוד 5 מתוך 8

מספר הנוהל: 131

תאריך הנוהל: מאי 2014

4. אחריות ליישום

בעלי בתי מרקחת
רוקח אחראי של בית מרקחת וחדר תרופות

5. נספחים

תרשים 1 : דלפק ושטח פרטיות
תרשים 2 : שלט

6. מסמכים ישימים

פקודת הרוקחים[נוסח חדש], התשמ"א-1981
חוק זכויות החולה התשנ"ו – 1996
תקנות הרוקחים (תנאי פתיחה וניהול של בתי מרקחת וחדרי תרופות)
(תיקון), התשע"ד-2014
שיפור חווית המטופל במערכת הבריאות, חוזר מנכ"ל מס' 6/13 פברואר
2013
תשאול והדרכה רוקחית בעת ניפוק תרופות בבית המרקחת וחדר תרופות
בקהילה, נוהל אגף הרוקחות 112 יולי 2013
יעוץ רוקחי יזום ומידע תרופתי על ידי רוקח, נוהל אגף הרוקחות 113
אוקטובר 2013
תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות),
התשע"ג-2013

1.9.2014

7. תחולה

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

עמוד 6 מתוך 8

מספר הנוהל: 131

תאריך הנוהל: מאי 2014

8. תפוצה

המנהל הכללי משרד הבריאות

המשנה למנכ"ל משרד הבריאות

ראש מנהל טכנולוגיות ותשתיות רפואיות משרד הבריאות

רוקחים ראשיים בקופות החולים

רוקחים אחראיים בבתי מרקחת וחדרי תרופות

איגוד הרוקחים בהסתדרות החדשה

רשתות הפארמה

ארגון הרוקחים בישראל

רוקחים מחוזיים: ירושלים, תל-אביב, חיפה, מרכז, צפון, דרום

אגף הרוקחות

לשכת היועץ המשפטי משרד הבריאות

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

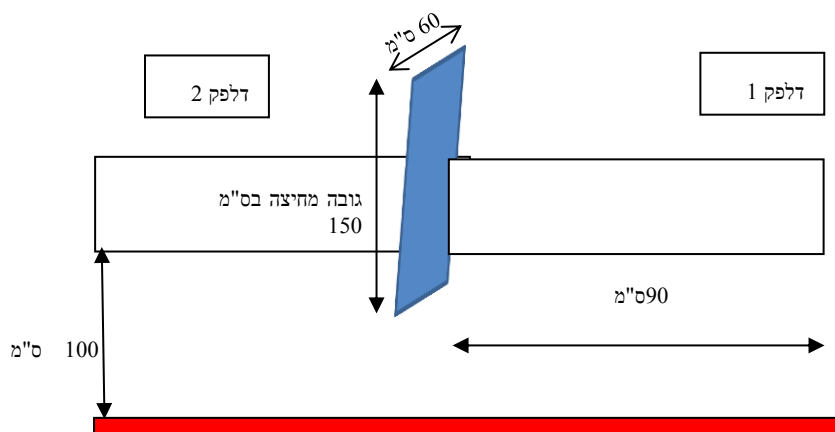
טיוטא להערות

עמוד 7 מתוך 8

מספר הנוהל: 131

תאריך הנוהל: מאי 2014

נספח 1 - תרשים דלפק והפרדה



נספח 2 תרשים שלט (סעיף 3.3)

לשמירת פרטיות המטופל
חל איסור על התקהלות
על יד עמדת הרוקח
יש לשמור על התור!

שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות

טיוטא להערות

עמוד 8 מתוך 8

מספר הנוהל: 131

תאריך הנוהל: מאי 2014

דוגמא למעקה גמיש

