

オンライン服薬指導 利用案内

該当する調剤報酬

服薬指導料 4 情報通信機器を用いた服薬指導を行った場合

イ 原則 3 月以内に再度処方せんを提出した患者 45 点

ロ イ以外の患者 59 点

ただし、イの患者であって、お薬手帳を提示しない場合はロ 59 点を算定する。

在宅患者訪問薬剤管理指導料 在宅患者オンライン薬剤管理指導料 59 点

在宅で療養を行っている患者であって通院が困難なものにたいして、情報通信機器を用いた薬学的管理及び指導を行った場合。月 4 回まで算定ができる（例外あり）。

服薬指導

通常は薬局にて行う服薬指導を、情報通信機器を用いて行う（薬剤情報提供書は画面に表示する）。服薬指導およびオンライン服薬指導に関しての説明は薬剤師が患者本人に対し行う。ただし、何らかの理由により患者本人が薬剤師との意思疎通を十分に図ることができない場合は、患者の家族等を代理人として指導対象とする。

予約や会計等、服薬指導以外の対応は非薬剤師スタッフが行う場合がある。

対象

オンライン服薬指導に必要な機器やネットワーク環境のある患者。

原則、全ての医療機関、診療形態の処方箋でも利用可能。

当薬局の利用が初めてでも可能とする。

ただし、薬剤師がオンライン服薬指導に適さないものと判断した場合は、利用できない。対面での服薬指導への切り替えを促す場合がある。

服薬指導で利用する通話方法

原則、Pharms（患者側アプリ CLINICS）のオンライン服薬指導（ビデオ通話）を利用する。

服薬指導は、薬局からアプリを通して患者に通知を行ない、患者がオンライン服薬指導に「入室」することで開始とする（インターネット通信料は患者負担）。

予約

薬局が Pharms より患者へ SMS メッセージを発信。

患者側がメッセージ内の URL より、アプリ内で指導日時の予約をおこなう。

注意事項

予約日時は、処方箋の有効期限内かつ店舗営業時間内とする。

日時の変更およびキャンセル、対面での服薬指導への変更は可能。

他の薬局を利用する場合、あるいは対面での服薬指導に変更する場合は処方箋期限に十分注意すること。

当薬局初回の場合

保険証および各医療証、限度額認定証

患者は、アプリの機能でこれらの情報を提供しなければならない。

初回アンケート

アプリ登録時、およびオンライン服薬指導の予約時に患者が登録する生年月日、住所、問診回答をもって初回アンケートの回答とする。薬剤師の判断により、服薬指導時に口頭にて追加の問診を行なう場合がある。

保険証等の写真の提供

月に一度はアプリの機能で提供しなければならない。アプリ内「アカウント」>「保険証情報」で更新が可能である。

また、以下の場合には必ず提供すること。

- ・当薬局初回の場合
- ・保険証等が変わった場合
- ・保険証等の記載事項が変わった場合
- ・そのほか、薬局から提供を求められた場合。

保険情報の確認

薬局は、電子処方箋およびオンライン資格確認機能を用いて、患者の保険情報の確認を行う。

会計

アプリ内の決済機能を使用する。

支払方法はクレジットカードのみとする。

患者が服薬指導予約時にクレジットカードの情報を登録することで利用が可能となる。

注意事項

服薬指導のみオンラインで行い、薬の受け取りを薬局とする場合は、現金支払いが可能。

機器不具合等、患者および薬局に過失なくアプリによる支払いができない場合は、双方の同意の上で、後日支払い（オンライン決済、QRコード決済、店舗での現金支払い）で対応をする。

返金・追加徴収の対応

服薬指導・オンライン決済・薬の発送後、なんらかの理由で患者への返金、あるいは追加徴収が

発生した場合は、患者及び薬局が協議の上、オンライン決済、QRコード決済、店舗での現金支払いで対応をする。

処方箋原本の受け渡し

医療機関にて、オンライン服薬指導を希望した場合
医療機関から薬局に郵送等される。

電子処方箋の場合

患者が引換番号のみを医療機関から受け取っている場合、これの薬局への持参は不要。
紙処方箋に、電子処方箋対応の引換番号が記入されている場合、紙処方箋の薬局への持参は不要。どちらも服薬指導後、患者が破棄してよい。

医療機関にてオンライン服薬指導を希望せず、あとから薬局に対し希望した場合
電子処方箋対応の紙処方箋の場合、電子処方箋として対応する(詳細上記)。

電子処方箋非対応の紙処方箋の場合、原則、オンライン服薬指導後、患者が来局した上で処方箋原本と薬の引換とする。患者がそれ以外の方法を希望する場合は、薬局と協議する。

薬の郵送

会計がなされたことを確認されてから郵送する。
郵送費用は患者負担であり、調剤報酬に加算あるいは着払いとする。
ただし、不足分の郵送費用は薬局負担とする。
レターパックまたはゆうパックを利用し、翌日以降の到着を見込む。
レターパックライトの場合、ポストインのため時間指定は不可。
レターパックプラスの場合、対面受け取りである。時間指定は不可
ゆうパックの場合は、時間指定が可能。

例外

患者宅が薬局近隣の場合、当日の配送が可能な場合がある。
配送可能範囲などについては応相談とする。

郵送できない薬剤

以下のものが含まれる処方せんは、オンライン服薬指導は行えるが、患者に直接渡せる配送方法でなければならない。

- ・医療用麻薬製剤
- ・覚醒剤原料
- ・第一種向精神薬

その他、薬剤師が郵送に適さないと判断する薬剤に関しては受け渡し方法を応相談とする。

情報漏洩等の危険性について

当薬局は個人情報保護法およびガイドラインをはじめ関連する法令を遵守する。

オンライン服薬指導は ISMS クラウドセキュリティ認証を取得している Pharms を利用する。

万が一、オンライン服薬指導に係る情報漏洩が発生した場合、

- ・ Pharms の責めに帰すべき事由がある場合には、当薬局に責任は及ばないものとする。
- ・ 患者の責めに帰すべき事由(患者がプライバシーを確保できない環境で服薬指導を受けたなど)がある場合、および薬局の過失ない場合には当薬局に責任は及ばないものとする。

オンライン服薬指導実施についての説明

以上のことは、利用規約の服薬指導時の薬剤師からの提示、または利用規約の薬局掲示およびグッドファーマシー株式会社ホームページへの掲載をもって患者への説明とする。

作成 2024.12.16