

โรงพยาบาลลำพูน		SOP-PHA-001	
ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการตอบปัญหาคำถาม			
วันที่ประกาศใช้ :		พิมพ์ครั้งที่ :	
ผู้จัดทำ :		แก้ไขครั้งที่ :	
ผู้ทบทวน :		กณ. รัศมี วิมลสันติรังษี หัวหน้างานเภสัชสนเทศและบริการวิชาการ	
ผู้อนุมัติ :		กค. สมพงศ์ คำสาร หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม	
ผู้อนุมัติ :		นพ. วรพจน์ พัทธกิจดำรงวงศ์ ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (QMR)	

[illegible]

ต้นฉบับ เอกสารควบคุม

โรงพยาบาลลำพูน		SOP -PHA - 001	
ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการตอบปัญหาด้านยา			
วันที่ประกาศใช้:		แก้ไขครั้งที่:	หน้า : 1/ 3

วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้น

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลคำถามที่ถูกต้อง ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ถามต้องการจะถาม
2. เพื่อให้ข้อมูลคำถามที่ได้รับมีความชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และเพียงพอที่ผู้ตอบคำถามสามารถนำไปใช้ประกอบการหาคำตอบได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้มีการสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ
4. เพื่อให้มีการเลือกใช้เอกสารอ้างอิงอย่างเหมาะสม ครบถ้วน และครอบคลุมกับข้อมูลที่ต้องการ
5. เพื่อให้คำตอบที่ได้เป็นคำตอบที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้ถาม

ขั้นตอนการทำงาน

1. การรับคำถาม

- 1.1 สอบถามคำถามหรือข้อสงสัยที่ผู้ถามต้องการรู้ และถามข้อมูลภูมิหลังของคำถามในกรณีที่ต้องใช้ประกอบการค้นคำตอบ หรือเพื่อให้ค้นหาคำตอบได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้ถาม (ตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำถามและแนวทางสืบค้นข้อมูลยา ในเอกสารสนับสนุน SD-PHA-)
- 1.2 สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ตามแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา ได้แก่ รายละเอียดของผู้ถาม ได้แก่ ชื่อ - สกุล , ที่อยู่สำหรับติดต่อ , เบอร์โทรศัพท์ , อาชีพ , วัตถุประสงค์ของการถาม เป็นต้น
- 1.3 สอบถามระยะเวลาที่ต้องการคำตอบ
- 1.4 บันทึกข้อมูลที่ได้จากการสอบถามทั้งหมดในข้อ 1,2,3 ว / ค / ป และเวลาที่รับคำถามลงในแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา
- 1.5 กรณี เภสัชกรงานเภสัชสนเทศ " ไม่อยู่ " ให้เจ้าหน้าที่งานเภสัชสนเทศ ปฏิบัติดังนี้
 - 1.5.1 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า เภสัชกรงานเภสัชสนเทศ ไม่อยู่
 - 1.5.2 แจ้งให้ผู้รับบริการติดต่อสอบถามข้อมูลกับเภสัชกรงานอื่นตามลำดับ ดังนี้ เภสัชกรงานบริหารทางเภสัชกรรม , เภสัชกรงานบริการ , เภสัชกรงานคลังเวชภัณฑ์ / งานคัดเลือกคุณภาพยา และเภสัชกรงานผลิต

2. การสืบค้นข้อมูล / ค้นคำตอบ

- 2.1 สืบค้นจากคำถามเดิมก่อน
- 2.2 การใช้เอกสารอ้างอิง ควรใช้ฉบับที่พิมพ์ครั้งล่าสุด (Up date)
- 2.3 เลือกใช้เอกสารอ้างอิงชนิดตติยภูมิ (Tertiary Source) เป็นอันดับแรก โดยเลือก Reference Choice สำหรับคำถามแต่ละประเภท (ตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำถามและแนวทางสืบค้นข้อมูลยาตามข้อมูลในเอกสารสนับสนุน SD-PHA-)
- 2.4 ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลในเอกสารอ้างอิงชนิดตติยภูมิ (Tertiary Source) ให้ทำการใช้เอกสารทุติยภูมิ (Secondary Source) ที่มีใน ห้องสมุดกลุ่มงานเภสัชกรรม และ / หรือ ห้องสมุด รพ. ลำพูน เพื่อทำการสืบหาเอกสารปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งอาจมีคำตอบที่ต้องการ
- 2.5 ในกรณีที่ต้องใช้เอกสารปฐมภูมิในการให้บริการข้อมูลยา จะต้องทำการประเมินเอกสารอ้างอิงดังกล่าวก่อน

ต้นฉบับเอกสารควบคุม

โรงพยาบาลลำพูน		SOP -PHA - 001
ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการตอบปัญหาด้านยา		
วันที่ประกาศใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :	หน้า : 2/ 3

ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยใช้วิธีการประเมินตามแนวทางการประเมินแหล่งข้อมูลสำหรับงานสารสนเทศทางคลินิก

2.6. ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเอกสารปฐมภูมิ เมื่อทำการสืบค้นจากเอกสารทุติยภูมิทั้งหมดที่มีใน ห้องสมุด กลุ่มงานเภสัชกรรม และ / หรือ ห้องสมุด รพ. ลำพูน แล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

2.6.1. สืบค้นข้อมูลโดยใช้ Alternative Source : Internet

ก่อนที่จะนำข้อมูลจาก Internet มาใช้ จะต้องประเมินด้วยว่าเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้หรือไม่ โดยอาจพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของ Web site เช่น

- ถ้าเป็น Web site ของหน่วยงานจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่า Web site ของหน่วยงานเอกชน
- ความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูล
- ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

2.6.2. ทำการส่งต่อข้อคำถามที่หาคำตอบไม่ได้ไปยัง Alternative Source : Drug Information Center อื่นหรือหน่วยงานอื่นที่อาจจะมียาที่ต้องการ เช่น

- ถ้าต้องการข้อมูลเรื่องสมุนไพร อาจถามไปที่ศูนย์ข้อมูลสมุนไพรของมหาวิทยาลัยมหิดล
- ถ้าต้องการข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ สอบถามที่กองยา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น

2.7. ในบางครั้งคำตอบสำหรับคำถามหนึ่งอาจต้องใช้เอกสารอ้างอิงมากกว่า 1 ระดับ ดังนั้น ในกรณีที่คำตอบที่ได้รับจากเอกสารอ้างอิงตติยภูมิไม่เพียงพอ , ไม่ครอบคลุม หรือไม่ชัดเจนในการให้ข้อมูล ให้ทำการสืบค้นต่อในเอกสารอ้างอิงระดับทุติยภูมิ , ปฐมภูมิ และ Alternative Source โดยประเมินความน่าเชื่อถือของเอกสารอ้างอิงแต่ละประเภท ตามที่ได้กล่าวไปแล้วในข้อ 1-6

3. การตอบคำถาม

3.1. ทำการประเมินวัตถุประสงค์ในการถามจากข้อคำถามที่ได้รับ ว่าผู้ถามต้องการคำตอบในแนวทางใด

3.2. ทำการประเมินว่าข้อคำถามดังกล่าวจัดอยู่ในคำถามประเภทใด

3.3. ทำการบันทึกประเภทของคำถามและวัตถุประสงค์ในการถามลงในแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา

3.4. ทำการค้นคำตอบโดยพิจารณาตามแนวทางในการสืบค้นข้อมูลยา ที่เหมาะสมสำหรับคำถามแต่ละประเภทตามวิธีปฏิบัติ ข้อที่ 2 เรื่อง การสืบค้นข้อมูล / ค้นคำตอบ

3.5. บันทึกข้อความที่คาดว่าจะป็นคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจตอบคำถามจากเอกสารอ้างอิงที่เลือกใช้ในส่วนของคำตอบของแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา โดยมีกระบวนการเอกสารอ้างอิงไว้เป็นระยะๆ

3.6. นำข้อมูลจากข้อ 3.5 มาสรุปเป็นคำตอบ

3.7. ตอบคำถามตามวิธีที่เหมาะสม (เช่น โทรศัพท์ , โทรสาร , สายลักษณะอักษร เป็นต้น)

บันทึกคำตอบและเอกสารอ้างอิงที่ใช้ (ตามแนวทางการเขียนเอกสารอ้างอิง ในเอกสารฉบับสมบูรณ์

SD-PHA-

) ลงในแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา

3.8. ถ้ามีการให้คำแนะนำเพิ่มเติม ให้เขียนสรุปไว้ในแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยาด้วย

ต้นฉบับเอกสารควบคุม

โรงพยาบาลลำพูน		SOP -PHA - 001	
ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการตอบปัญหาด้านยา			
วันที่ประกาศใช้:		แก้ไขครั้งที่:	หน้า: 3 / 3

เพราะฉะนั้น ควรจะต้องเตรียมคำตอบสำหรับคำถามประเภทนี้ไว้ด้วย เช่น ถามขนาดยาแล้วต้องการทราบ
วิธีบริหารว่าก่อนหรือหลังอาหารด้วย เป็นต้น

3.10. บันทึกวันเดือนปี วิธีตอบคำถาม และเวลาที่ตอบคำถามลงในแบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา

เอกสารแนบท้าย

- คู่มือการปฏิบัติงาน งานบริการเภสัชสนเทศ (งานบริการข้อมูลยา) SD-PHA -001

บันทึกคุณภาพ

- แบบบันทึกการให้บริการตอบปัญหาด้านยา กลุ่มงานเภสัชกรรม รพ. ลำพูน FR-PHA-