



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 1 מתוך 9

93330815

1. כללי:

נוהל זה בא להסדיר את שמירת פרטיות המטופל בבית-המרקחת ובחדר התרופות בישראל. נושא זה הינו בעל חשיבות רבה במערכת הבריאות ומוזכר בדברי חקיקה ובמיוחד חוק זכויות החולה, חוק ביטוח בריאות ממלכתי ונהלי משרד הבריאות. לאחרונה גם הוסדר במסגרת תיקון תקנות הרוקחים (תנאי פתיחה וניהול של בתי-מרקחת וחדרי תרופות) (תיקון), התשע"ד-2014. אין בנוהל זה כדי לגרוע מהוראות כל דין אחר שעניינו שמירת פרטיותו של מטופל. אין בנוהל זה מכדי לגרוע מדרישות הנגישות, על פי כל דין.

מטרת עדכון מספר 1 לנוהל להכיל את מסמך אגף הרוקחות: נוהל 131 (יולי 2014) - פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות - הבהרות להתארגנות 4.1.2015 00810415 והערות שהתקבלו מקהל המפוקחים. הננו נדרשים להבהיר מונחים ולהתייחס גם לשירות למטופל ובין היתר הוספת כסאות להמתנה עבור מטופלים (סעיף 3.3) והתייחסות להוראות החוק לנגישות לאנשים עם מוגבלות.

2. הגדרות:

"אזור המתנה לקבלת שירות" - רחבה ברוחב 2 מטר מהדלפק לכיוון הקהל הפנויה מכל ריהוט ועזרי אחסון נייחים או ניידים, בבית מרקחת ששטחו עולה על 65 מ"ר או שיש בו יותר מ- 2 עמדות ניפוק לתרופות.

"בית מרקחת" - כהגדרתו בפקודת הרוקחים [נוסח חדש התשמ"א-1981], (להלן הפקודה), לרבות חדר תרופות כמשמעותו בסעיף 36 לפקודה.

"הדרכה רוקחית" - הדרכה הניתנת על ידי רוקח או עוזר רוקח במעמד ניפוק התכשיר בבית המרקחת;

"הפקודה" - פקודת הרוקחים [נוסח חדש התשמ"א-1981].

"מטופל" - כהגדרתו בחוק זכויות החולה התשנ"ו 1996 (להלן - חוק זכויות החולה).

"מתחם פרטיות" - אזור המיועד למטופל מקבל השרות, והמתחם באמצעות פס הפרדה, במרחק הולם מקו הדלפק לכיוון הקהל. בבתי מרקחת קיימים, במקרים בהם תכנית בית המרקחת אינה מאפשרת זאת, רשאי הרוקח המחוזי מטעמים שירשמו, לאשר מרחק שונה ובלבד שלא יפחת מ-90 ס"מ

"מרשם" - כהגדרתו בתקנות הרופאים (מתן מרשם) התשמ"א 1981.

"ניפוק" - פעולה המתבצעת בבית מרקחת על ידי רוקח או על ידי עוזר רוקח בהשגחה/בנוכחות רוקח, אשר כוללת בתוכה פיענוח, בדיקה והערכת הכתוב במרשם, תשאול רוקחי, בחירת התכשיר הנכון מול המרשם לרבות רקיחה או הכנה של תכשיר, נטילה ובדיקת תקינות, סימון אריזת התכשיר בהתאם להוראות ומסירתו למטופל או עבורו תוך מתן הוראות שימוש ומתן הסבר



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 2 מתוך 9

93330815

ומידע נוסף על מנת להגביר את היענות המטופל לטיפול ולהבטיח שימוש בטוח ויעיל בתכשירים ובתוספי התזונה וכן תיעוד הניפוק בפנקס המרשמים וברשומות נוספות לפי העניין.

"עמדת ניפוק" - עמדה בדלפק המיועדת למתן שירות רוקחי למטופל על-ידי רוקח או עוזר רוקח.

"פנקס המרשמים" - כהגדרתו בפקודה;

"פס הפרדה" - פס התוחם את מתחם הפרטיות והוא אחד מאלה:

א. סרט סימון דביק לרצפה בצבע בולט (עדיף צהוב) ושונה מצבע הרצפה; העשוי ויניל עם למינציה נגד החלקה והעמיד בפני קריעה, שחיקה, אש, מים וחומרי ניקוי. רוחבו 6 ס"מ לפחות ועוביו פחות מ- 0.05 מילימטר.

ב. פס בודד ברוחב 6 ס"מ לפחות המהווה חלק מאריחי הרצפה שצבעו בולט (עדיף צהוב) ושונה מצבע הרצפה.

"פרטיות" - פרטיות המטופל ופרטיות המידע התרופתי אודותיו.

"רוקח או עוזר רוקח" - כהגדרתם בפקודה, לרבות תלמיד לרוקחות במוסד להשכלה גבוהה המתמחה בבית המרקחת באישור הרוקח המחוזי.

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

"רוקח מחוזי" - רוקח מחוזי של משרד הבריאות או רוקח עובד מדינה שהוא הסמך;

"תוסף תזונה" - כהגדרתו בתקנות בריאות הציבור (מזון) תוספי תזונה (התשנ"ז 1997

"תכשיר" - כהגדרתו בפקודת הרוקחים [נוסח חדש התשמ"א-1981].

3. תוכן הנוהל:

3.1 שמירה על הפרטיות:

3.1.1 כל עובד בבית המרקחת חייב בשמירת פרטיותו של המטופל מקבל השירות.

3.1.2 חובת שמירה זו חלה גם על המסמכים בבית-מרקחת הנושאים את פרטי המטופל והתרופות אותן הוא נוטל לרבות מרשמים, דו"חות, ספחי הקלדה המופקים מהקופה, תוויות ניפוק שהופקו מהמערכת הממוחשבת וכיו"ב.

3.1.3 השיח המקצועי בין הרוקח ועוזר הרוקח לבין המטופל וכן ניפוק התרופות עבורו, ייעשו באופן שלא ייפגע בפרטיותו.



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 3 מתוך 9

93330815

3.1.4 הרוקח האחראי יודא כי הוראות נוהל זה נשמרות, לרבות בעת קבלת מרשם ומסמכים שמסר המטופל, במהלך ניפוק תכשירים, בעת מתן הדרכה וייעוץ רוקחי, בטיפול בשאריות תוויות וספחי הקלדה, בהגדרת מתחם הפרטיות ואזור ההמתנה לקבלת שירות ובעת הצבת מוצרים בדלפק או בקרבתו.

3.1.5 הרוקח האחראי ידאג להדרכה וריענון ההנחיות מעת לעת בנושא חובת שמירת הפרטיות כמפורט בנוהל זה ובמסמכים הישימים, לכל צוות בית-המרקחת.

3.1.6 עם כניסת רוקח, עוזר רוקח, ו/או עובד חדש לעבודה, ידאג הרוקח האחראי להדריך אותו אישית בעניין חובת שמירת הפרטיות ונהלי השמירה הנוהגים במקום. ההדרכה תתעד והתיעוד יישמר בבית המרקחת פתוח לביקורת הרוקח המחוזי, בכל עת.

3.1.7 בבית המרקחת יימצא נוהל עבודה בנושא שמירת הפרטיות והסודיות הרפואית. באחריות הרוקח האחראי להטמיע את הנוהל בבית-המרקחת עליו הוא אחראי. הנהלים וטפסי תיעוד ההדרכה יהיו פתוחים בכל עת לביקורת הרוקח המחוזי.

3.2 דלפק התרופות

3.2.1 כל עמדת ניפוק בדלפק תהייה באורך 90 ס"מ ובעומק שלא יפחת מ- 50 ס"מ. עמדת הניפוק תהיה פנויה לחלוטין.

3.2.2 לשמירת הפרטיות, יופרדו עמדות הניפוק בדלפק על ידי חציצה לכל עומק העמדה, באמצעות מחשב קופה ו/או יחידת שירות לרוקח (שאינה פתוחה לכיוון הקהל) ברוחב שלא יפחת מ- 60 ס"מ ולא יעלה על 80 ס"מ ואשר תגיע עד לגובה 130 ס"מ מהרצפה לפחות. ראה נספח 1.

3.2.3 בסמוך לעמדות הניפוק, לא יוצבו תכשירים או מוצרים לשירות עצמי על הדלפק באופן שיפגע בפרטיות מקבלי השירות ליד העמדות.

3.2.4 אין להציב תכשירים או מוצרים לשירות עצמי בצמוד או בסמוך לדלפק או בתוך מתחם הפרטיות, אלא אם מדובר בהצבה ב"כוורת" העונה למפורט בנספח 2. קיום הכוורת בפני עצמו אינו מייתר את הצורך במתחם הפרטיות, אזור מתן השירות ופס ההפרדה הנדרש. ** אין כל חובה להתקין כוורת מוצרים. הוספת כוורת נתונה לשיקולו של בעל בית המרקחת

3.2.5 חומרי הריהוט בבית המרקחת יהיו כמפורט ב תקנות הרוקחים (תנאי פתיחה וניהול של בתי מרקחת וחדרי תרופות), התשמ"א 1981 ובאישור הרוקח המחוזי.

3.2.6 בית המרקחת יאפשר נגישות לאנשים עם מוגבלות ועמדת ניפוק בגובה מתאים למתן שירות לאדם בכיסא גלגלים על פי כל דין.



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 4 מתוך 9

93330815

קבלת שירות בדלפק התרופות:

3.2.7 בצמוד לכל דלפק בו מנפקים תרופות ולכל אורכו יהיה מתחם פרטיות, המיועד למטופל מקבל השירות.

3.2.8 מתחם הפרטיות יסומן באמצעות פס הפרדה אשר יימצא במרחק של לפחות 120 ס"מ מקו הדלפק לכיוון המתנת הקהל (פירוט: נספח 1). במקרים בהם תכנית בית המרקחת אינה מאפשרת זאת, רשאי הרוקח המחוזי, מטעמים שיירשמו, לאשר מרחק שונה ובלבד שלא יפחת מ- 90 ס"מ. אורך פס ההפרדה יהיה כאורך הדלפק.

3.2.9 לא יעבוד יותר מרוקח אחד או עוזר רוקח אחד בעמדת ניפוק אחת ולא ישרתו בו זמנית יותר ממטופל אחד. הרוקח או עוזר הרוקח יחלו במתן שירות למטופל הבא, רק לאחר שהשלימו את תהליך ניפוק התרופות למטופל הראשון.

3.2.10 ככלל, אין לאפשר הימצאות של יותר ממטופל אחד ליד עמדת ניפוק אחת, אלא על פי בקשת המטופל (לדוגמה: מלווה, בן משפחה וכו').

3.2.11 נדרש למסור את התרופות בשקית, תהיה השקית אטומה לחלוטין לאור באופן שלא יאפשר לזהות את תכולתה. לבקשת המטופל ניתן למסור את התרופות גם ללא שקית.

3.3 המתנה לשרות

3.3.1 רוקח ועוזר רוקח ימנעו גישה לדלפק ולמתחם הפרטיות של מטופלים שאינם מקבלים שירות באותה עת.

3.3.2 מקום שמוצבים כסאות המתנה, הם לא יבואו על חשבון השטח המוקצה לעומדים בתור אלא ימוקמו מחוץ לאזור ההמתנה לקבלת שרות.

3.3.3 בכל מקום שהדבר נראה לו נחוץ, רשאי הרוקח האחראי לקבוע כי התורים לעמדות הניפוק יוסדרו גם באמצעות סרטי סימון אנכיים או מעקים גמישים בטיחותיים ניידים או ניחים. מעקים אלו לא יכילו מוצרים או תכשירים.

3.3.4 בכל בית מרקחת או חדר תרופות יוצבו כסאות להמתנת המטופלים הממתינים לקבלת שירות. מספר הכיסאות יהיה בהתאם לגודל בית המרקחת ובהתחשב במספר המטופלים ולפעילות בית המרקחת ולדרישת המטופלים. הכיסאות יוצבו במקום שאינו במתחם הפרטיות ולא יפריעו או יסכנו את תנועת המטופלים והקונים. על הרוקח האחראי לוודא כי מספר הכיסאות תואם את אופי פעילות בית המרקחת וכיסאות אלו זמינים בכל עת לבקשת המטופל, מספר הכיסאות יתעדכן על פי הצורך.

3.3.5 יודגש כי הכיסאות הם חלק מתוכנית הריהוט של בתי מרקחת חדשים או בתי מרקחת המבקשים חידוש רישיון או שינוי בתוכנית הבינוי. בבתי מרקחת קיימים אין צורך לפנות לרוקח המחוזי לאישור ויש לשלוח הודעה על ביצוע ההנחיה.

3.3.6 הכיסא יהיה קל לניקוי, רחיץ ויציב גם עבור מטופלים כבדי משקל.



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 5 מתוך 9

93330815

3.4 ניהול תורים:

3.4.1 בבית מרקחת, בו מעל ל- 2 עמדות ניפוק בדלפק התרופות, יותקן בכניסה לבית-המרקחת, או בסמוך לדלפק התרופות מתקן מכני לחלוקת מספרים או מערכת ממוחשבת המנפיקה מספר לתור לעמדת הרוקח. התקנים כאמור ניתן להתקין גם בבתי-מרקחת עם מספר נמוך יותר של עמדות ניפוק.

3.4.2 בבית מרקחת בו יש יותר מעמדת ניפוק אחת תסומן כל עמדה במספר בולט.

3.4.3 הרוקח יוודא מתן שירות על פי הסדר למספר העוקב. מטופל שהחמיץ את תורו, ייקח מספר חדש. הרוקח רשאי להקדים תורו של מטופל על פי שיקול דעתו ובהתאם לנסיבות.

3.2 שילוט והנחיה:

3.2.1 במרכז הדלפק או ליד פס ההפרדה, במקום בולט הנראה לעין, יוצב שלט מנחה, אחד לפחות, מחומר קשיח בגודל אשר לא יפחת מ-40X30 ס"מ כתוב באותיות אחידות בצבע כחול כהה על רקע לבן שגודלן לא יפחת מ-72 נקודות דפוס. ההנחיה בשלט תהיה בשפה הברורה לקהל היעד. למען אחידות המסרים, נוסח השלט ייקבע מתוך הנוסחים הבאים:

א. "לשמירת פרטיות המטופל חל איסור על התקהלות על יד עמדת הרוקח".

ב. "גש לרוקח, רק אם העמדה פנויה".

ג. "לשמירת הפרטיות אל תעבור את קו ההפרדה".

ד. "נא להמתין לתורך כאן".

נוסח השלט ייקבע בהתאם למקום בו יוצב.

3.3 ייעוץ רוקחי יזום:

במטרה לשמור על הפרטיות, ייעוץ רוקחי יזום יינתן בחדר הולם שיוקצה למטרה זו, וכפי שמפורט בנוהל של אגף הרוקחות 113 "ייעוץ רוקחי יזום ומידע תרופתי על-ידי רוקח".

4. אחריות ליישום:

בעלי בתי מרקחת.
רוקח אחראי של בית מרקחת וחדר תרופות.
כל עובד בבית מרקחת ובחדר תרופות.
הרוקחים המחוזיים



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 6 מתוך 9

93330815

5. מסמכים ישימים:

חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981
פקודת הרוקחים [נוסח חדש], התשמ"א 1981.
חוק זכויות החולה התשנ"ו 1996.
חוק ביטוח בריאות ממלכתי תשנ"ד-1994
תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013
תקנות הרוקחים (תנאי פתיחה וניהול של בתי מרקחת וחדרי תרופות), התשמ"א 1981
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
מסמך: נוהל 131 (יולי 2014) - פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות - הבהרות להתארגנות 4.1.2015
00810415

6. נספחים:

נספח 1 - תרשים דלפק, עמדות ניפוק, מתחם פרטיות ואזור המתנה לקבלת שירות.
נספח 2 - תרשים "כוורת" להכלת מוצרים

7. תחולה:

מיום 15.11.14 להוציא סעיפים 3.2.2 ו-3.4.1 שתחולתם 1.1.15.
רכש והצבת כיסאות למטופלים בבתי מרקחת קיימים עד ל 1.3.2016



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 7 מתוך 9

93330815

8. תפוצה:

המנהל הכללי משרד הבריאות
 המשנה למנכ"ל - משרד הבריאות
 ראש מנהל טכנולוגיות ותשתיות רפואיות משרד הבריאות
 ראש מינהל רפואה - משרד הבריאות
 רוקחים ראשיים בקופות החולים: שירותי בריאות כללית, מכבי, מאוחדת, לאומית
 רוקחים אחראיים בבתי מרקחת וחדרי תרופות
 איגוד הרוקחים בהסתדרות החדשה
 רשתות הפארמה
 ארגון הרוקחים בישראל
 רוקחים מחוזיים: ירושלים, תל-אביב, חיפה, מרכז, צפון, דרום
 לשכת היועצת המשפטית - משרד הבריאות
 רוקחי אגף הרוקחות - משרד הבריאות
 הסתדרות הרוקחים - ענף בתי המרקחת
 מנהל אגף הכימיה והפרמצבטיקה - התאחדות התעשיינים
 מנהל תחום ציוד רפואי - תרופות - וקוסמטיקה - איגוד לשכות המסחר
 פארמה ישראל - ת.ד. 2391, כפר-סבא 44641

חותימה ותאריך:	תפקיד: סגן מנהל אגף הרוקחות	פונדבי הנוהל: מג'ר' אלי מרום
חותימה ותאריך:	תפקיד: מנהל אגף הרוקחות	מאשר הנוהל: ד"ר איל שורצברג

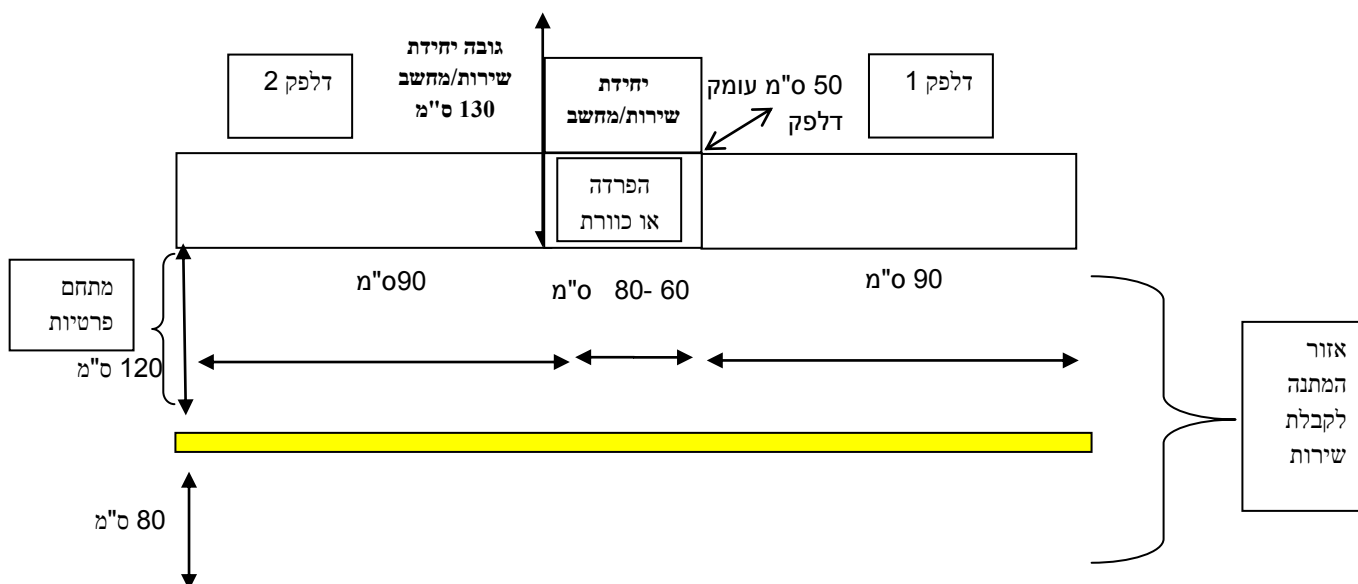


שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 8 מתוך 9

93330815

נספח 1 - תרשים דלפק, עמדות ניפוק, מתחם פרטיות ואזור המתנה לקבלת שירות.

**ניתן לאשר רוחב דלפק שהוא +/- 10 ס"מ מהמצוין בנוהל ובהתאם לתקנות הנגישות ועל פי כל דין וזאת על מנת לאפשר שירות למטופל בכיסא גלגלים



שם הנוהל: פרטיות המטופל בבית מרקחת וחדר תרופות			
תאריך הנוהל: יולי 2014	מספר הנוהל: 131	עדכון מספר 1 דצמבר 2015	עמוד 9 מתוך 9

93330815

נספח 2- תרשים כוורת להכלת מוצרים בשירות עצמי

הכוורת תהיה המתוחמת ע"י לוחות אטומים מחופים חומר אקוסטי היוצרים תאים עמוקים דיים על מנת ליצור בידוד והפרדה מרביים של עמדות השירות. רוחב הכוורת לא יפחת מ- 60 ס"מ ולא יעלה על 80 ס"מ. גובה המינימאלי של הכוורת מעל הרצפה יהיה 1.70 ס"מ, עומק מינימאלי מקצה הדלפק – 60 ס"מ. הכוורת תהיה מחופה על פני כל שטחה ומכל צדדיה בחומר אקוסטי מיוחד אשר יאפשר קיום שיחה בין המטופל לרוקח באופן שלא יפגע בפרטיות המטופל. ניתן להשתמש בכל חומר אקוסטי רחיץ ובעל תכונות הפחתת קול שקיבל אישור יועץ אקוסטיקה.

בכל מקום בו מותקנת כוורת כאמור, יימצא אישור הספק לגבי מפרט חומר החיפוי האקוסטי וצילום של חשבונית הרכש. מסמכים אלו יוצגו לרוקח המחוזי עפ"י דרישה.

****ניתן לאשר רוחב דלפק שהוא +/- 10 ס"מ מהמצוין בנוהל ובהתאם לתקנות הנגישות ועל פי כל דין וזאת על מנת לאפשר שירות למטופל בכיסא גלגלים**

