



دليل خدمات الصيدلة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة

2017



المحتويات

الصفحة	الموضوع	البند
3	المقدمة	1
5-4	خدمات الصيدلة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة	2
6	معايير المواقع الإلكترونية	3
7	الضمانات والخصوصية	4
7	حماية خيارات المستهلك	5
8	تزويد المستهلك بالأدوية	6
8	تزويد المستهلك بالأدوية والعقاقير التي تباع دون وصفة طبية	6.1
8	تزويد المستهلك بالأدوية عبر طرف ثالث	6.2
10	معلومات ونصائح	7
10	توصيل الأدوية إلى المستهلك	8
11	السجلات	9
11	إرشادات ومراجع إضافية تدعم دليل خدمات الصيدلة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة	10
12	المراجع	11
-13 15	الملحق 1	12



1. المقدمة:

تتنامي حركة التجارة الإلكترونية لتشمل قطاعات واسعة من السلع والمتطلبات الحياتية المتعددة وتعد الأدوية ضمن المنتجات التي أخذت مكانها عالمياً في الاستفادة من التقنية الحديثة عبر تداولها من خلال شبكة الإنترنت.

حظيت نظم المعلومات الصيدلانية بجانب مهم من اهتمامات النظم الصحية المتطورة حيث ركزت على عملية استخدام نظم المعلومات الحديثة وتطبيقها في مجال الصيدلة لرفع كفاءة الرعاية الصيدلانية، وتتلخص في الجمع بين علمين من أكثر العلوم تطوراً والتنسيق الشامل بينهما حتى تتحقق الفائدة القصوى المرجوة، وهما علماء الصيدلية ونظم المعلومات.

تنطلق فكرة إعداد مشروع "خدمات الصيدلة الإلكترونية" من الجهود الحديثة التي تقوم بها وزارة الصحة ووقاية المجتمع لتسهيل وتبسيط إجراءات الحصول على الأدوية وتقديمها للمرضى وفق أفضل الممارسات العالمية. و تقوم الوزارة بالعديد من المبادرات لتحقيق السعادة للمرضى من خلال تقليص فترات الانتظار للحصول على الأدوية وإطلاق خدمة توصيل الأدوية إلى المنازل، وتوفير تطبيق دوائي يتضمن العديد من المميزات المفيدة للمرضى حول استخدام الأدوية وتفاعلاتها ومساعدة المرضى على الالتزام بمواعيد الأدوية، والتنبيه لمواعيد الأدوية وغيرها من الفوائد الأخرى لتحقيق أقصى درجات الرضا للمجتمع



2. خدمات الصيدلة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تشمل خدمات الصيدلة التي يتم توفيرها للمستهلك إلكترونياً أو عبر الإنترنت: توزيع وبيع الأدوية والعقاقير التي لا تحتاج إلى وصفة طبية، إضافةً إلى تقديم المعلومات الخاصة بالأدوية والعقاقير عبر المواقع الإلكترونية.

تعرف الصيدلة الإلكترونية النحو التالي:

"صيدلية مرخصة تبيع وتوفر عن بعد الأدوية والعقاقير التي لا تحتاج إلى وصفة طبية، إضافةً إلى المنتجات الطبية والمنتجات العامة وتوفر كذلك خدمات أخرى منها الإرشادات الخاصة بالأدوية.

يجب الالتزام بالمعايير والإرشادات التالية في عمليات البيع الإلكتروني (عبر الإنترنت) للأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية أو للمنتجات الطبية أو للمنتجات العامة:

1- يجب أن يتم ترخيص موقع الصيدلة الإلكترونية التي تقوم بعمليات البيع في وزارة الصحة ووقاية المجتمع ، شريطة وجود صيدلية قائمة مرخصة لنفس المالك تقوم بصرف الأدوية والمستلزمات الطبية من خلالها.

2- ويجب أن يشرف عليها صيدلي مرخص مسؤول عن عمليات البيع.

3- الأصناف الدوائية التي تندرج في الصيدلية الإلكترونية هي:

- الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية
- الأدوية التي توصف من قبل الصيدلي
- المنتجات التكميلية
- الوسائل الطبية ذات البيع العام
- المنتجات غير الدوائية

4- الالتزام بأسعار البيع المحددة من قبل وزارة الصحة ووقاية المجتمع (لأصناف معينة).

ولا يجوز بأي شكل من الأشكال بيع الأدوية التي تصرف بوصفة طبية.

5- جميع المنتجات المعروضة في الصيدلية الإلكترونية يجب ان تكون مسجلة في الوزارة.

6- يجب أن تتم عمليات البيع في اطار خدمات الصيدلية الإلكترونية، كما يجب توفير قنوات للتواصل على مدار 24 ساعة.

ويقوم الصيدلي بالإشراف على:



- طلب الأدوية والمنتجات الطبية.
- تخزين الأدوية والمنتجات الطبية.
- تجهيز الأدوية والمنتجات الطبية.
- بيع الأدوية والمنتجات الطبية.
- توفير وتوصيل المنتجات الطبية إلى خارج الصيدلية.
- تدوين السجلات الخاصة بكل العمليات السابقة.

إجراءات العمل في الصيدلة الإلكترونية

- يجب تسجيل إرشادات العمل وخطواته كتابياً و/أو إلكترونياً لضمان فعالية هذه العملية وصحتها.
- يجب توفر إجراءات العمل وخطواته في موقع الصيدلية القائمة ليتمكن الصيدلي المسؤول وطاقم العمل في الصيدلية من التدقيق الداخلي، وليتمكن قسم الصيدلة وضبط الأدوية في وزارة الصحة ووقاية المجتمع والجهة الصحية المحلية في دولة الإمارات من القيام بالتدقيق الخارجي.
- على الصيدلي المسؤول التأكد من حفظ سجلات الصيدلية لفترة لا تقل عن خمس سنوات ابتداءً من يوم تدوين السجل الإلكتروني.
- يجب أن يظهر للمريض اسم الصيدلية التي سترسل الأدوية إليه عند اتمام عملية الدفع.



3- معايير المواقع الإلكترونية

على مواقع الصيدلة الإلكترونية أن تذكر المعلومات التالية بشكل واضح:

- 1- عنوان الصيدلية القائمة المرخصة وفروعها في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- 2- اسم الصيدلي المسؤول ورقم رخصة العمل الخاصة به في الوثيقة المقدمة للمريض.
- 3- وضع ترخيص الصيدلية القائمة على الموقع الإلكتروني.
- 4- إجراءات الشكاوي: إضافة تفاصيل عن كيفية تقديم شكوى حول الخدمات الإلكترونية المتوفرة في الموقع.
- 5- شعار الوزارة مانحة الترخيص للموقع، حيث يمثل هذا الشعار تأكيداً للمرضى والمستهلكين بأن الإدارة المختصة في الوزارة تقوم بالتدقيق على الصيدلية الإلكترونية و الصيدلية الرئيسية التي يتم منها الصرف. واعطائهم رقم للترخيص.
- 6- شهادة EV-SSL التي تشير للمستخدمين، الذين قد يقومون بإدخال معلومات شخصية في الموقع أو قد يقومون بالدفع الإلكتروني، بأنه موقع آمن ومشقّر.
- 7- يجب ابلاغ الوزارة و الحصول على الموافقة في حال تم اجراء أي تعديل بالنشاط أو تغيير على الموقع الإلكتروني



4- الضمانات والخصوصية

مسئولية الصيدلي المسئول وطاقم العمل في الصيدلية احترام الخصوصية وحماية المعلومات الخاصة بالمرضى والمستهلكين عند تقديم خدمات الصيدلة الإلكترونية، كما على الصيدلي أن يتأكد من:

1- حماية خصوصية المريض والمعلومات الخاصة به، ذلك وفقاً إلى المعايير التي تحددها منظمة الآيزو (ISO) في ISO/IEC 27001:2005 المتوفرة على الموقع التالي:
www.bsi-global.com ومرجع الإمارات العربية المتحدة على الموقع هو:
www.bsi-global.com/en-AE/
<http://www.bsigroup.com/en-AE/ISOIEC-27001-Information-Security/>

2- تفسير كل المعلومات الخاصة بالمرضى والمستهلكين لتجنب تسرب المعلومات، عمداً أو دون قصد، إلى أي جهة غير مخولة بالحصول عليها.

3- القيام وبشكل يومي بحفظ نسخ إضافية واحتياطية لمعلومات المرضى في نظام آمن مضاد للحريق وغير قابل للاشتعال.

4- عدم تقديم أي معلومة عن المريض أو المستهلك وعن الأدوية أو المنتجات الطبية أو العامة التي يتم توفيرها له إلا إذا حصل الصيدلي على طلب هذه المعلومة من الفرد نفسه أو من شخص يمثله قانونياً.

5- حماية خيارات المستهلك

عند تقديم خدمات الصيدلة الإلكترونية، يجب التأكد من:

1- يجب أن يوفر الموقع الإلكتروني عدة خيارات للمستهلك للاختيار وعدم حصره بأنواع معينة.
2- التأكد من معرفة المريض أو المستهلك لفروع الصيدلية المرخصة التي سوف تقدم له خدمات الصيدلة الإلكترونية. والتأكد من موافقة المريض أو المستهلك على ذلك.
3- والقيام بكل الخطوات اللازمة لضمان وصول الدواء للمريض وفقاً لمعايير النقل و التوزيع الجيد.



6- تزويد المستهلك بالأدوية

يحق للمريض أو المستهلك أن يحصل على نفس المستوى من العناية من الخدمات المقدمة من الصيدلية الإلكترونية، حيث يجب ان تساوي نفس الخدمات من الصيدلية القائمة.

6.1 : تزويد المستهلك بالأدوية والعقاقير التي تباع دون وصفة طبية

عند القيام بعمليات البيع الإلكتروني أو عبر الإنترنت للأدوية التي لا تصرف بوصفة طبية، على الصيدلي التأكد من التالي:

1. عدم بيع أي دواء غير مسجل لدى وزارة الصحة ووقاية المجتمع.
2. جميع الإرشادات يجب ان تكون مدونة على العبوات الخارجية والموافق عليها من الوزارة , كما يجب ان تكون النشرة الداخلية مترجمة باللغتين العربية والانجليزية وفقا لضوابط الوزارة.
3. تقديم ما يكفي من النصائح والإرشادات حول الاستخدام الصحيح والفعال للمنتج الذي يتم بيعه. ومن الضروري أن يحصل المستهلك على رقم هاتف أو بريد الكتروني أو life chat يستطيع من خلاله الحصول على معلومات كافية وإرشادات من الصيدلي المسئول.
4. إدراك إمكانية التعود على بعض الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية أو على المنتجات الأخرى التي يتم تزويد المستهلك أو المريض بها. على الصيدلي أن يحدد الكميات المقبولة بيعها والالتفات إلى أي طلبات كبيرة الحجم قد لا تتماشى مع ذلك.
5. في حال الضرورة يجب تقديم النصيحة بتحويل المريض أو المستهلك إلى الصيدلية القائمة أو أي عيادة طبية إذا كان الدواء المطلوب يستدعي وجود المريض أو إذا كانت العوارض تتطلب استشارة طبية متخصصة.
6. إعلام المريض بهوية الصيدلي الذي يتحمل مسؤولية تزويده بالأدوية أو المنتجات الأخرى.

6.2: تزويد المستهلك بالأدوية عبر طرف ثالث

عندما تأخذ الصيدلية طرف ثالث إلكتروني، يتحمل الصيدلي القائم على عمليات البيع الإلكترونية مسؤولية الخدمة والتأكد من صحتها وضمان سلامة المستهلك. وعلى الصيدلي المسئول عن عمليات البيع الإلكترونية عبر مورّد أو طرف ثالث التأكد من التالي:



- 1- التحقق من مصدر الطلب والتأكد من أنه صادر عن صيدلية مرخصة في الوزارة أو من إحدى الهيئات الصحية في الدولة.
- 2- معرفة المريض أو المستهلك بأن الأدوية التي قام بطلبها عن طريق الموقع سيتم تزويده بها من قبل طرف ثالث من صيدلية قائمة ومرخصة.
- 3- ضمان أعلى مستويات الخدمة التي تقدمها فروع الصيدلية المرخصة والتأكد من الإشراف عليها بطريقة فعالة، إضافةً إلى التطابق مع معايير الترخيص والمعايير التابعة لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.
- 4- التأكد من أن يتم اختيار صيدلي مختص (مالك الصيدلية أو الصيدلي المشرف عليها) للإشراف على عمليات البيع الإلكترونية عبر طرف ثالث، على أن يتحمل مسؤولية هذه العمليات بناءً على بنود الاتفاقية الخاصة بالتعامل مع أي مورد أو طرف ثالث.

اتفاقية الطرف الثالث

هي اتفاقية مكتوبة بين مالك الصيدلية المرخصة الأولى من جهة ومالك الصيدلية المرخصة الأخرى التي تمثل الطرف الثالث في عملية البيع من جهة أخرى. تستخدم هذه الاتفاقية للسماح للصيدلية التي تقدم الخدمات كطرف ثالث باتخاذ بعض الخطوات نيابة عنها.



7- معلومات ونصائح

عند تقديم خدمات الصيدلة الإلكترونية، على الصيدلي أن يتأكد من:

- 1- دقة وحدثة ومهنية المعلومات والنصائح الطبية العامة التي يقدمها الموقع الخاص بالصيدلية.
- 2- مطابقة المعلومات الخاصة بمنتجات معينة مع الترخيص التسويقي ومع دليل المستهلك وتماشيها مع أي متطلبات قانونية أخرى.
- 3- إدراج معلومات عن أي تغيير وعن جميع العوارض الجانبية الخاصة بالأدوية.
- 4- تقديم اقتراحات حول اللجوء إلى منتجات معينة فقط في حالات فردية وخاصة.
- 5- تماشي أي إعلان أو تسويق مع القوانين الخاصة بنظام الإعلانات الصحية.
- 6- على المعلومات الترويجية التي يسمح الصيدلي بإدراجها أن تتسم بالدقة، مما يحترم ثقة المستهلك ومعرفته المحدودة.
- 7- مدّ المستهلك أو المريض بالمعلومات المكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية (حسب اختيار المريض عند الولوج الى الموقع)
- 8- ضمان توفير نظام التبريد ذات المعايير العالمية عند توصيل الأدوية والمستلزمات الطبية التي تحتاج إلى تبريد في حاويات مجهزة لذلك الغرض.

8- توصيل الأدوية إلى المستهلك

يقع عاتق تسليم الأدوية إلى المريض أو المستهلك على الصيدلي المسؤول، ويجب أن يتم ذلك بشكل آمن مع تعليمات مناسبة.

عند توصيل الأدوية والمنتجات الطبية إلى المريض أو المستهلك، عبر البريد أو أي وسيلة أخرى، على الصيدلي التأكد من التالي:

1. يجب توصيل الحاويات المبردة والحاوية على الأدوية والمستلزمات الطبية المبردة من خلال السيارات أو الدراجات الهوائية المعدة للنقل والتخزين المبرد (يجب أن تكون وسيلة النقل مزودة ب Data Logger)، علماً بأنه يجب أن يتم اعتماد وسائل النقل من قبل وزارة الصحة ووقاية المجتمع قبل بدء التطبيق.
2. اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان أمان وسيلة التوصيل المستخدمة ولتأكيد وصول الأدوية والمنتجات الطبية إلى المستهلك بشكل سريع وآمن ومناسب للاستعمال. ويجب على المريض عدم استلام الدواء وارجاعه في نفس الوقت اذا كانت العبوة التي يتم فيها النقل متضررة.
3. توصيل الأدوية السائلة أو ذات التغليف الدقيق إلى المريض أو المستهلك بشكل سليم.
4. عدم تعرض الأدوية والمنتجات إلى أي ضرر في النوعية أو الفعالية أثناء عملية التوصيل، من خلال توضيها ونقلها وتوصيلها بشكل آمن. كما من المهم العناية وبكل حذر مع الأدوية التي تحتاج إلى درجة حرارة معينة.



5. استخدام وسيلة نقل من السهل مراقبتها وتتبعها من لحظة طلب المريض أو المستهلك للدواء وحتى وصولها إليه، أو حتى إرجاعها إلى الصيدلية إن تعسر التوصيل.
6. احترام خصوصية المريض أو المستهلك وما يحتاجه من أدوية أو منتجات أثناء عملية التوصيل.

9- السجلات

على الصيدلي أن يحفظ السجلات الخاصة بالاستشارات الإلكترونية والأدوية التي يتم تزويد المريض أو المستهلك بها لتجنب أي مخاطر أو الاستخدام الخاطئ وغير السليم. من المهم وجود معلومات دقيقة تثبت مجرى عملية البيع منذ الحصول على الطلب وحتى وصول المنتج إلى المريض أو المستهلك.

عند تقديم خدمات الصيدلة الإلكترونية، على الصيدلي أن يتأكد من حفظ السجلات التالية:

- 1- هوية المرضي أو المستهلكين الذين يتم تزويدهم بالأدوية عبر الإنترنت (الاسم والعنوان).
- 2- معلومات عن الأدوية التي تم طلبها ومن ثم بيعها.
- 3- تفاصيل عن أي استشارة أو نصيحة قدمت للمريض.
- 4- اسم الصيدلي الذي قام بتزويد المريض أو المستهلك بالدواء بعد الحصول على طلب الشراء إلكترونياً أو عبر البريد الإلكتروني.
- 5- يجب حفظ كل السجلات ذات الصلة المباشرة بعملية الشراء لمدة لا تقل عن خمس سنوات.

10 - إرشادات ومراجع إضافية تدعم دليل خدمات الصيدلة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة

تم تحضير هذه الوثيقة الإرشادية التي تتماشى وتعتمد على المعايير التالية:

- ميثاق أخلاقيات الصيدلة
- المعايير المهنية الخاصة بترويج الأدوية والخدمات الصيدلانية
- المعايير المهنية الخاصة ببيع الأدوية وتزويد الزبائن بها
- المعايير المهنية الخاصة وموافقة المريض أو المستهلك
- المعايير المهنية الخاصة بخصوصية المريض أو المستهلك

من الممكن الحصول على هذه الوثائق وتحميلها من موقع وزارة الصحة ووقاية المجتمع



11- المراجع:

1. Pharmaceutical Society: Standards and Guidance for Internet Pharmacy Services in Northern Ireland <http://www.psni.org.uk/wp-content/uploads/2012/09/Standards-and-Guidance-for-Internet-Pharmacy-Services1.pdf>
2. German Pharmacies Act https://www.abda.de/fileadmin/assets/Gesetze/Apothekengesetz_engl-Stand_2012-10-26.pdf
3. Internet Pharmacy in the UK <https://www.pharmacyregulation.org/registration/internet-pharmacy>



الملحق 1

خدمات الصيدلة عبر الإنترنت

لا يمكن تقديم خدمات الصيدلة عبر الإنترنت إلا من خلال صيدلية مرخصة من وزارة الصحة ووقاية المجتمع في الإمارات العربية المتحدة. من الضروري أن يكون الأفراد القائمون على الصيدلة الإلكترونية على وعي بالمعايير المطلوبة، ذلك من أجل ضمان حصول المرضى والمستهلكين الذين يلجؤون إلى الصيدلة الإلكترونية على المستوى نفسه الذي يقدم في الصيدلية نفسها.

تقييم خدمات الصيدلة الإلكترونية

تاريخ انتهاء التنفيذ	الإجراء المطلوب	نتيجة التدقيق نعم لا لا ينطبق	الوضع	خدمة الصيدلة الإلكترونية
			مطلوب	تقديم خدمات الصيدلة الإلكترونية عبر صيدلية مرخصة في الإمارات العربية المتحدة
			مطلوب	عرض شعار وزارة الصحة ووقاية المجتمع في موقع الصيدلية
			مطلوب	الصيدلية القائمة على الموقع الإلكتروني
			مطلوب	عرض اسم الصيدلي المسؤول عن تزويد المريض أو المستهلك بالدواء
			مطلوب	عرض اسم وعنوان المورد أو الطرف الثالث واسم الصيدلي المسؤول عند تزويد المريض أو المستهلك بالدواء
			مطلوب	احترام خصوصية المريض أو المستهلك وكل المعلومات الخاصة به والتأكد من حفظ نسخ احتياطية بشكل يومي



			مطلوب	التأكد من تشفير كل المعلومات الخاصة بالمريض أو المستهلك لتجنب تسرب المعلومات، عمداً أو دون قصد، إلى أي جهة غير مخوّلة بالحصول عليها.
			مطلوب	الاعتماد على نظم تضمن عدم بيع الأدوية بكميات كبيرة قد تؤدي إلى سوء الاستخدام وتمنع الاستخدام غير القانوني
			مطلوب	الالتزام بقوانين الإمارات العربية المتحدة
			مطلوب	التأكد من أمان وسيلة التوصيل المستخدمة ولتأكيد وصول الأدوية والمنتجات الطبية إلى المستهلك بشكل سريع وآمن ومناسب للاستعمال
			مطلوب	التأكد من توصيل الأدوية السائلة أو ذات التغليف الدقيق إلى المريض أو المستهلك بشكل سليم
			مطلوب	حفظ كل السجلات ذات الصلة المباشرة لمدة لا تقل عن خمس سنوات
			مطلوب	حفظ السجلات الخاصة بالاستشارات الإلكترونية، وعنوان التوصيل، والصيدلي المسؤول عن تزويد المستهلك بالأدوية، واسم وعنوان المورد أو الطرف الثالث والصيدلي المسؤول عند تنفيذ عملية البيع
			مطلوب	حفظ معلومات تظهر عملية المراقبة والتدقيق منذ الحصول على طلب الشراء



				وحتى توصيل الدواء أو المنتج إلى المريض أو المستهلك
			مطلوب	توفير المبردات الخاصة بحفظ الأدوية والمستلزمات الطبية
			مطلوب	توفير السيارات أو الدراجات الهوائية الخاصة بالنقل واعتماده من الوزارة