

緊急

平成20年11月5日

(社)北海道薬剤師会社会保険委員会

委員長 山口 路子

医薬品店頭販売時の不審なクレーム

札幌市内において医薬品店頭販売に関する不審な事例が10月25日以降、2件連続して発生しました。

今回薬剤師会に報告・相談が寄せられた2件は、メフェナム酸を「処方せん医薬品以外の医薬品」として店頭に来た患者さんに販売する際、旅行中で時間がないからと、薬の副作用について詳細に服薬指導や情報提供を受けられない状況で発生した健康被害について電話でクレームを訴え、一部金品の要求に発展している事例です。

女性が来局して薬を購入後、次の日以降に、妊婦が服用してはいけない薬に対する情報提供がなかったことを理由に電話によるクレームを展開しますが、連絡先が明確ではなく、電話口で男女が入れ替わって話をするのが特徴です。

医療用医薬品のうち、「処方せん医薬品以外の医薬品」に関する取扱いは、平成17年3月30日 薬食発第0330016号 「処方せん医薬品の取扱いについて」という文書が厚生労働省より出ておりますので、併せてご参照ください。類似の事例がございましたら、道薬事務局までご一報ください。

以下に、札幌薬剤師会で緊急配布した文書の一部を掲載いたします。

「処方せん医薬品以外の医薬品」を店頭販売する場合であっても、保険調剤と同様に薬歴を作成するなどして副作用や相互作用の回避、医薬品が適正使用される環境を整えることが大切です。

- ◆ 店頭販売できる薬、できない薬は明確に区別します。
- ◆ 患者さんの氏名、連絡先を確認、記録します。(薬歴を作成)
- ◆ 基礎疾患、アレルギー、副作用歴なども聴取します。
- ◆ 医薬品の販売に当たっては文書による情報提供も行います。
- ◆ 副作用の発現については、医薬品との因果関係の検討も必要となるので必要に応じて医療機関の受診を勧めます。
- ◆ 金品の要求については安易にその場で返事をしないでください。