

# 員榮醫療體系自費藥品退藥作業規定

## ●自費藥品退藥流程須知

為確保藥品品質及保障用藥人權益，本院門診、急診和出院病人自費購買之藥品不得退藥，但符合以下條件得申請退藥(費)：

- (1)取藥後 7 天內，因藥品副作用或特異性體質造成病人嚴重不適者(需有醫師證明)。
- (2)衛生主管機關公告下架或廠商自主回收之藥品。
- (3)取藥後 7 天內，檢查用藥因故不能進行檢查時(需有醫師證明)。
- (4)若符合以上情形之一，且同時符合**非**冷藏藥品(如胰島素針劑、生殖醫療藥物等，屬衛生主管機關公告回收者除外)、裸錠、磨粉分包藥品、科學中藥，並需完整包裝未開封，否則不予退費。

**備註：**天數係以日曆天計算。

- ◎請您務必了解這是為了藥品品質及保障用藥人權益的必要措施，感謝您的合作！
- ◎退藥時須檢附原正本收據。
- ◎有退藥問題者，歡迎與藥劑科連絡！
- ◎連絡電話：04-8326161 轉 2133、3162

# 自費藥品退費作業流程

流程圖	程序說明
<pre> graph TD     A[領藥後 7 天內持欲退藥品及收據正本辦理退費] --&gt; B[藥局查驗藥品]     B --&gt; C{是否符合退藥條件}     C -- No --&gt; D[說明無法退費原因並歸還藥品]     C -- Yes --&gt; E[徵詢處方醫師同意]     E -- No --&gt; D     E -- Yes --&gt; F[藥師回收藥品並於申請單註記]     F --&gt; G[持表單至批價櫃檯辦理醫令修改及退費]     G --&gt; H[離院]     D --&gt; H     </pre>	<p><b>一、領藥後 7 天內持藥品及收據正本辦理退藥：</b></p> <p>(一)自費藥品退藥，為確保藥品品質及用藥人權益，需於領藥後 7 日內辦理，超過恕無法受理。【例如 8 月 5 日領取藥品，可辦理退藥的最後一天為 8 月 11 日。】</p> <p>(二)自費藥品辦理退藥時，必須備妥藥品(原完整包裝)，由於牽涉退費需重新製發收據的問題，亦必須攜帶當次就診的醫療收據。</p> <p>(三)建議病人於星期一至五，上午 9~11 時及下午 2~4 時攜帶藥品及收據正本至本院辦理，以免因查驗藥品、批價退費等程序而造成久候。</p> <p><b>二、藥局查驗藥品：</b></p> <p>(一)由藥局藥師查驗欲退還的藥品，同時確認病人退藥原因。</p> <p>(二)經查驗符合退藥條件後，藥師填寫「員榮醫院自費藥品退費(藥)申請單」先行註明退藥藥品的名稱、數量與金額，並留有簽章及簽認時間交付病人。</p> <p><b>三、徵詢處方醫師同意：</b></p> <p>請病人先回診告知或徵詢開立處方醫師同意後，由處方醫師【或其代理人】於「自費藥品退費(藥)申請單」上填寫回覆意見，並蓋醫師章。</p> <p><b>四、藥局收受藥品：</b></p> <p>收受保管病人繳回之自費藥品，填寫「自費藥品退費(藥)申請單」上註記回收藥品品項、數量後交付病人。</p> <p><b>五、批價室辦理退費：</b></p> <p>(一)當藥師交付退費申請單後，由病人持原收據及申請單至批價櫃檯依序排隊，抵達櫃檯後請主動告知服務人員欲辦理退費。</p> <p>(二)批價人員依同意之申請單進行醫令修正</p> <p>(三)必要時，批價人員會以電話向藥局簽收藥師確認。</p> <p>(三)掛號室確認醫令修正完成後，收取原收據及申請單辦理退費。批價人員將新的收據及應退款項交付病人，由病人當面點清。</p> <p><b>備註：</b></p> <p>(1)天數係以日曆天計算。</p> <p>(2)病人的退藥理由如為藥品品質不良，則改依藥物不良品更換作業流程辦理。</p>