

零售药店处方药销售管理存在问题初探

王元忠 曾祥燕 周在富 张荣浩

重庆化工职业学院

DOI:10.12238/ej.v3i4.515

[摘要] 近年来,国家相关部门也提高了对零售药店管理的重视,尤其在处方药销售方面,更是加强了重视与管理。按照零售药店的相关规定,药店从业人员需要具备一定的资格证书、较高的专业素质,以此来保证人们准确用药,避免药物销售过程中出现错误。但当前大部分零售药店中的从业人员对药品的了解不够全面,在对处方药销售过程中,对药品缺少把握,致使处方药销售问题逐年增长,无法保证人们的身体健康。鉴于此文章对当前处方药销售的问题进行分析,以此来出发点进行相关问题解决对策的研究。

[关键词] 零售药店; 处方药; 销售; 问题; 对策

中图分类号: F713.3 **文献标识码:** A

1 处方药定义

处方药是必须凭执业医师或执业助理医师处方才可调配、购买和使用的药品。处方药通常在使用过程中具有风险性较高的特点,所以处方药在用药方法、用药剂量、用药时间和配伍等方面都必须严格控制,必须在执业药师或药学服务人员指导下使用。

2 零售药店处方药销售管理存在的问题

2.1 执业药师数量少

有很大一部分的药剂师没有从法律上确认执业药师的法律地位,造成了在社会零售药店中执业药师可有可无的现象。部分社会零售药店不重视执业药师。据统计,社会零售药店处方药的销售额约占总销售额的10~20,处方药销售额的比例不大,而聘请一名执业药师需要较多的费用,加之国家对《执业药师资格制度暂行规定》执行力度不够,因而部分社会零售药店认为没必要花钱聘请药师。

2.2 处方不进药店

2.2.1 药店不开外配处方

首先,我国医院为了保证病人就诊过程的完整性,是不会为病人开具外配处方的,如果有处方外流大多是因为医院内缺少处方中的药物。当前,虽然病人在医院就诊过程中可以要求医生开具外

配处方,同时也没有硬性要求不让医生开具,但大多数人受到医疗体制的影响,很少会主动提出开具外配处方的要求。所以社会中经营的零售药店很少能接触到外配处方。其次,近些年我国在一定程度上减少了对医院的资金支持,医院中的科研经费与正常运行费用更多地需要自己支付,在这样的情况下,许多医院为了保证自己正常运营,加强了对药品流通的控制,将药品收入作为重要收入来源,所以不会轻易让病人拿着处方到外购药,零售药店自然缺少处方药方面接触。

2.2.2 患者不习惯带走处方

目前,大部分患者对医院与医生过度依赖,对购药方面形成了一定的消费心理与消费习惯,多数认为大病找医院、小病找药店,虽然深知药店中药品的价格与医生、医院之间存在关联,所有药品的价格都高于零售药店,但由于医院问诊、开药、良药的系统性,许多药品在无形中已经成为被动消费,患者为了更安心,也更愿意在医院中购药,不习惯将处方带出。所以即使医院与零售药店的价格存在差异也依然不能得到更多患者的青睐。

2.2.3 来自医院的竞争

社会零售药店和医院之间的竞争主要表现在处方之争。由于医疗技术劳务

的收费低,药品收入是医院的主要收入,有些医院为防止处方流失搞了一些“小动作”,客观上剥夺了消费者的选择权。例如,有的医院给患者的药费单只有总额,没有单价;有的医院采用微机管理,处方仅显示一串代码;有的医院处方只写医院内部的药品代码,患者;有的医院只开自己特有的药,患者在外根本买不到;有的医院开的是非处方药,告诉患者不反对在院外买药,但出了事不负责任;还有一些医生开了处方让患者先买药再告诉服用方法及注意事项等等。

2.3 医疗卫生体制改革不配套

药师和临床药师在引导合理用药方面的主导作用没有充分发挥。由于医疗卫生体制改革不到位,投入不足,发展壮大医疗机构只得以药养医,医师不得不违心开出一些不合理用药的处方。再次医疗机构为了拼命追求绩效,提高员工待遇,大处方、不合理用药处方频频出现。

2.4 药品监管部门监管不到位

一方面表现为对处方药销售是否规范的情况检查、监督不到位,对不执行规定的药店处罚、整治力度不够,导致药店不凭处方销售处方药普遍存在。另一方面存在执业药师上岗情况和履职情况的监督检查力度不够、处罚力度不够,执业药师不在岗(挂证行为)、不履职情况十

分普遍。在监管工作中,监管人员在监督检查时“见证打钩”,很少对执业药师在岗情况及履职情况进行实时监督。

3 解决药房经营处方药面临问题的对策

3.1完善法律,保障对执业药师的客观需求

(1)确认执业药师的法律地位。国家应根据《药品管理法》、《执业药师资格制度暂行规定》等法律法规,颁布专门的《执业药师法》来加强对执业药师的监督管理。同时要加大执法力度,切实落实各种规章制度,维护法律法规的权威性和严肃性。(2)完善考试制度。适当调整执业药师的报考年限和考试难度,提高执业药师的含金量。(3)提高待遇,合理布局。社会零售药店既要重视处方药的经营,更要重视执业药师的配备,要给他们提供一个宽广的平台和优越的待遇。同时要缩小因地域不同而产生的待遇差异,使社会零售药店的执业药师布局合理。

采取切实可行的措施,使医生处方走进药店欧美发达国家都实行医药分业,即医生诊断开方,社会药店承担卖药的职能,医药分业符合经济发展的客观规律。而我国医药分业却迟迟未能实行。城镇职工基本医疗保险制度、医疗卫生体制和药品流通体制三项改革应同步进行。如果医院门诊药房能够脱离出来,实现医药分业,不仅能解决医药购销中的不正之风,而且能推动城镇职工基本医疗保险制度和药品流通体制两项改革的发展。应加强对社会药店的监督管理,改善社会药店的经营质量。在消费者心目中树立社会药店的良好形象。让他们相信社会药店卖的药不仅货真价实而且物美价廉。

3.2推动实施药品零售企业分级管理

建议《药品零售企业分级分类管理办法》,根据现行法律法规,按照经营条件和合规状况将零售药店划分为3个级别:一级药店可经营乙类非处方药;二级药店可经营甲类非处方药、处方药(不包括禁止类、限制类药品);三级药店可经营甲类非处方药、处方药(不包括禁止类药品)、中药饮片,促进零售药店规范化经营、推动药品零售行业转型升级。

3.3强化监管队伍建设,落实监管人员责任

(1)要进一步健全和完善省、市、县(区)、乡药品监管体系建设,落实村药品安全信息员制度,充实壮大监管队伍,建立形成纵向到底、横向到边的无缝隙监管队伍;(2)要进一步推行依法行政建设,按照“严格、规范、公正、文明”的执法要求,按照品种、全主体、全链条的监管要求,完善药品监管部门的监管职能,加大监管执法力度,坚决打击违法违规经营行为;(3)要进一步加强监管队伍建设,加大监管队伍人员培训力度,开展执法情况检查,提升执法水平与能力。

3.4注重消费者安全用药意识

由于一些消费者在零售药店购买处方药的时候,没有与销售人员进行充分的沟通,选择了不适合治疗对应疾病的药物,导致使用者用药后出现了不适情况,为了和患者的生命安全。所以,零售药店在销售处方药的过程中,需要对前来购药的消费者进行安全用药知识的普及。对于一些特殊的处方药,需要凭借医院开的证明或者其他证明信息进行购买,确保使用者用药的安全。另外,在药品销售的过程中,零售药店还需要通过相应的形式或手段对处方药安全使用的原则和理念等进行宣传,这样才能进一步提高消费者对处方药安全使用重要性的认

知与了解,从而科学合理地购买处方药。

3.5加强执业药师队伍建设

监管部门应加强对执业医师处方权的监管和审核,力争让每张处方都是合理、有效、安全的。同时,也应加强执业药师队伍的建设,尤其是乡镇零售药店。调查中发现,城市连锁药店和城市单体药店配备执业药师的情况要好于乡镇单体药店。执业药师在城市较多,但实际上农村更需要执业药师进行指导,但由于待遇较低,执业药师不愿到农村零售药店工作。对于暂时不能配备执业药师的药店,可以对审方药师进行强化医药学知识培训,提升其用药指导水平。

4 结语

综上所述,对于处方的探讨,个人认为医师开出的处方是合法合理的,而药师在药店却无处方权开出的处方是不合法的,似乎有点不合情理。在处方药销售上一旦出现问题,其责任很难追究。因为处方医师有些是不存在的,随意瞎编的,或是病员自己开的。导致不管是什么人,只要在处方上签字就算处方。药店不管处方的来源,只要有处方就销售,导致发生许多矛盾。怎样解决医和药之间的关系,还有待有关部门的重视。

[参考文献]

[1]林菲,李琪铭.零售药店销售处方药存在的问题及对策[J].中国药房,2015,26(16):2302-2304.

[2]王洋.试论零售药店销售处方药存在的问题及对策[J].东方食疗与健康,2016,(11):265.

[3]单红芳.浅议药品零售企业处方药销售中存在的问题及对策[J].大家健康(学术版),2013,7(10):192.

[4]刘东雨.新零售开启销售行业新篇章[J].经济学,2019,2(2):11-12.