

代煎药克扣顾客名贵药材

中药饮片规范经营迫在眉睫

中药饮片是传统中医的一种重要手段,不仅是老字号药店的经营特色,也是药店经营中毛利较高的一类产品。但据知情者透露,一些药店视中药饮片为一种提高利润的手段,在人员配备、抓药流程把关、中药饮片储存上并没有投入太多精力,以至于煎药员克扣顾客名贵药材等不规范经营行为被屡屡曝光。

药店员工曝中药店潜规则

近日,江苏扬州一名药店员工向当地媒体爆料称,克扣名贵药材已成为不少药店的“潜规则”。该员工爆料称,其在一家药店工作约 20 年,从事煎药工作。他说,去年 11 月份,一名患者来到药店向他反映,该药店最近煎出的药味比从前淡了很多。在监督后他发现,有些煎药工在煎药时竟缺斤短两,克

扣病人药材。他把这种情况向上反映,而药店的相关管理人员却视而不见。据该员工介绍,煎药工克扣患者药材在行业内是普遍现象。

“《药品经营质量管理规范》中规定:销售药品时,处方要经执业药师或具有药师以上职称的人员审核后方可调配和销售。对方所列药品不得擅自更改或代用。”

调剂流程错漏百出

问题 1:对待中药饮片态度不端

据了解,新修订的《药品经营质量管理规范(征求意见稿)》,要求审方与校对都必须是中药类执业药师。而在《中药经营企业质量管理规范》中也规定,中药经营企业必须配备一定数量的、与经营规模和经营范围相适应的专业技术人员,在关键岗位逐步配备执业中药师;中药经营企业要安排专业技术人员,负责质量管理和技术把关;零售药店经营中药饮片,至少有一名中药师在岗。

而目前存在问题,不仅暴露了药店专业技术人员服务质量水平急需提升的问题,也暴露了一些药店管理者对于中药饮片经营违规行为默许态度。

广州采芝林药业有限公司董事长周路山告诉记者,过去老字号的药店基本都以销售中药饮片为主,虽

然没有对中药经营的管理办法,但药店本身对店员学徒有严格的培训体系。“当时学徒要从打扫卫生、洗衣服开始做起,逐渐到捣药、抓药,最后经过数年才能在药店内坐诊”。周路山认为,这种师带徒的文化也是中医药延续至今的根基。目前这种“师带徒”的培养方式在药店已不多见,中药店员工的职业操守与责任心等这些医药知识与技术以外的内容,更是鲜有培训的机会与形式。

一位老中药师表示,许多药店在目前药品经营压力较大,毛利空间较小的情况下,开设百子柜发展中药饮片经营,由于经营压力大,自然会产生浮躁心态,而忽视了社会责任。而一线店员在这种心态的影响下,出现违规操作也成为了必然现象。



问题 2:处方调剂不规范

中药专业技术人才的不足,直接导致了药店中药饮片经营环节存在诸多问题。最常出现问题的就是在处方调剂环节。

近日,记者在广州市部分中药店暗访时就看到这样一幕:在广州市大德路某家药店内,一位顾客拿着一张广东省中医院开具的处方签前来抓药,店员在审方时告诉顾客:“处方中的川贝店里暂时缺货,建议你换成浙贝。”顾客听后对店员的建议提出了质疑:“这可是省中医院的医生开的处方,不好随便更换吧?”店员答道:“其实这两种中药的功效是一样的,只是产地不同所以叫法不同,而且浙贝价格还比川贝便宜呢!”顾客还是没有采纳店员的建议,直接从店员手中要回处方,转身离去,

边走边嘟囔:“这个药店太不专业了!”

上海蔡同德堂执业药师、主管中药师殷博武告诉记者,上述店员在操作中存在两大明显失误:首先川贝和浙贝虽然都能治疗咳嗽,但是功效、性味有很大差异,应根据咳嗽的性质确定用川贝还是浙贝,所以店员说“两种中药的功效是一样的”存在忽悠顾客之嫌;其次,店员不能随意更改处方中的饮片,根据相关规定“对方所列药品不得擅自更改或代用。确实需要调整时,需经原处方医生更正或重新签字方可调配和销售。”

采访中,记者发现,类似随意建议顾客更换中药处方的现象十分多见。同时,还有不少顾客反映,中药店还存在调剂多

剂处方时不逐一称取,而是根据经验估量;或是药材存储不当,导致顾客买到虫蛀、发霉的药材等情况。殷博武表示:“之所以出现上述问题,主要还是药店缺乏专业的中药技术人员,或是为了节省时间、节省工序,没有严格按照调剂中药处方的规范来操作而导致的。”

采访中一位老中药师感叹道:“由于专业技术人员的缺乏与责任心的缺失,同时为着经济利益,已经很少有药店能做到严格的三员审方,更谈不上对消费者完全负责。”同时,由于缺乏中药技术人才,在很多药店里一些传统的中药炮制手法也难以按照规范来操作,导致不少顾客感觉“中药药效大不如前”。

逐利心态引发连锁反应

原因一:药店之间差距大

四川德仁堂药业连锁有限公司总经理邹康禄表示,由于经营中药饮片并没有太多门槛,使得市面上经营中药饮片的药店参差不齐。单店小连锁基于成本方面的考虑,人员与配套设施不一定配备齐全,导致在中药饮片销售上存在许多问题。而

在人才方面,企业之间也有明显的差异化,一般国有连锁药店、上规模的连锁药店与老字号品牌药店在中药专业技术人员上配置都比较完善,岗位设置明确,操作也更加规范。

“中药经营是个细致活,不少企业在

中药这块沉不下心,急功近利,只追逐其中的利益,而不是发展中药事业。逐利者对克扣药材、以次充好等行为的默许,反映出的是这些药店诚信的丧失,而伴随诚信缺失,药店很可能在其他方面也存在违规行为。”

原因二:轻服务重效益

深圳和顺堂医药有限公司连锁国医馆总监易根林则认为,上述案例只是个别现象,案例中抓错药材、称错剂量的行为在中药调配中属低级失误,反映出店员责

任心缺失及药店对处方调剂流程管理存在的漏洞,也反映出一些药店仍然没从价格、成本的竞争中走出来。现在药店的竞争已经是上升到服务的竞争,药店的行为

应该以满足顾客的一切健康需求为起点。仍在追求成本与价格只能说明其盈利模式与经营理念没有转变过来,而这么走下去只能是一个死胡同。据《中国中医药报》

山东枣庄捕获野狼实为宠物狗哈士奇

专家称三大理由可排除嫌疑

山东枣庄“狼案”近来闹得沸沸扬扬。3月26日,野生动物学家马金生亲临枣庄滕州动物园现场,对日前遭到质疑的“5岁母狼”进行了现场鉴定,经鉴定判断,这只所谓的“野狼”实际上确实为哈士奇宠物犬。而枣庄市林业局森保站站长张长普3月26日向记者表示,所擒“母狼”究竟是狼还是狗还需要进行DNA鉴定。

枣庄近日闹出的“狼患”一直备受关注。继前两天一只窜入村庄的野狼被民警击毙之后,3月23日,在滕州市又出现了一只疑似狼的动物,当地民警迅速将其捕获。当时,当地动物园工作人员初步断定,这只动物是一只年龄在5岁左右的母狼。随后,这只“母狼”被送往当地动物园看养。

枣庄捕获“母狼”的消息传出后,

引发很多网民关注。滕州市民王先生在网上看到照片后,称这是他家养的宠物狗。王先生说,他家的狗是一只哈士奇,名字叫Lady,当天不慎从家中跑出。据王先生介绍,哈士奇是唯一不会狗叫的犬类。随后,王先生家人和动物园方面交涉,希望将Lady带回家。消息一发出,“野狼”的真实性受到质疑。枣庄市林业局森保站有关负责人表示,所擒“母狼”究竟是狼还是狗还需要进行DNA鉴定。

3月26日,动物学教授马金生来到滕州动物园现场做了实验性鉴定,称它就是似狼的宠物犬哈士奇。他给出了几点理由:

它的眼睛斜向上生长,倾斜度不如狼,狼是倾斜向上近45度角;狗的毛各种颜色都有,不具保护色,狼的背部是保护色,从这点看它



被捕获的疑似野狼。

也不像狼;

关键还看和人的亲近程度,经亲密接触,这只疑似狼的动物根本不怕人,喂食物时还表现得很友好,甚至触摸它都没关系。

马教授又来到一只真狼的笼子前,还没走近狼就往舍里跑,还表现得非常警惕,见人就躲有敌意。马教授说,进行鉴定还有更科学的办法,就是取皮毛进行DNA鉴定。

枣庄市林业局森保站站长张长普称,为了慎重起见,当地已经邀请了山东一所大学的专家对它进行鉴定,很可能要做DNA检测,以最终给人们确切的回答。据《山东商报》