

## 药品流通领域的延伸与增值

汤震<sup>1\*</sup>, 黄嘉骅<sup>1</sup>, 蔡仲曦<sup>2</sup>, 黄仲义<sup>3#</sup>(1.上海佳得旺咨询有限公司, 上海 200040; 2.国药控股股份有限公司, 上海 200052; 3.上海市静安区中心医院, 上海 200040)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)17-1537-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.17.01

**摘要** 目的:促进药品流通领域的进一步优化和发展。方法:从药品流通领域的三个环节,即生产者、供应商和分发者的角度出发,对每个环节在整个供应链中的延伸进行探讨,分别阐述延伸的必要性及主要内容,并列举基于延伸的可行的增值服务项目。结果与结论:药品流通领域的各个环节都有业务延伸的需求和必要。药品分发者可通过自动化信息化设备的运用,降低其运营成本并解放药剂人员的劳动力,让其将业务向临床延伸,提供临床药学服务,确保用药安全、有效;药品供应商为了市场竞争及自身发展,可分别向其上、下游客户提供物流、信息系统、自动化设备、药事与数据分析服务,并向委托生产等方面延伸;药品生产者为了能扩大市场,可将服务延伸至药品的终端用户患者手中,为其提供疾病管理、用药计划等方面的增值服务。通过三个环节的业务延伸与提供的增值服务,可使整个药品流通领域的服务类型更加丰满,让整个行业更充满生机。

**关键词** 药品;流通领域;延伸;增值服务

### Extension and Value-added Service of Drug Distribution

TANG Zhen<sup>1</sup>, HUANG Jia-hua<sup>1</sup>, CAI Zhong-xi<sup>2</sup>, HUANG Zhong-yi<sup>3</sup>(1.Shanghai Jiadewang Consulting Co., Ltd., Shanghai 200040, China; 2.Sinopharm Group Co., Ltd., Shanghai 200052, China; 3. Shanghai Jing'an District Central Hospital, Shanghai 200040, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To promote the further optimization and development of the drug distribution. METHODS: The extension of each link in supply chain was discussed from the respective of drug distribution, including manufacturers, suppliers and dispensers. The necessity and content of the extension were explained, and practicable value-added services were listed on the basis of it. RESULTS & CONCLUSIONS: There are needs and necessity of business extension for all the links of drug distribution. Operating cost and labor force can be reduced through dispensers apply automated information instruments; the extension of drug distribution in the clinic provides pharmaceutical care and guarantees safe and effective use of drugs. For market competition and self development, drug suppliers provide logistics, information system, automated instrument, analysis of pharmaceutical affairs and data for upstream and downstream customer, and dabble in commissioning manufacture. In order to expand the market, drug manufacturers extend the service to drug terminal user patients and provide value-added services as disease management and medication plan, etc. Business extension of three links and value-added services rich the service types of drug distribution and cheer the industry up.

**KEYWORDS** Drug; Distribution; Extension; Value-added services

药品流通领域由三个环节组成:首先是药品生产者,其主要任务是提供质优价廉、高效、安全的产品;其次是药品供应商,其主要任务是将药品生产者所生产的药品以最佳的组织形式、最快的速度、最安全的方式送达至药品分发者;再次是药品分发者——医院药房与社会药房,其主要任务是将药品直接交与药品最终使用者,即患者手中。

有关对药品流通三个环节的优化,自改革开放初期人们就在努力探索。如今,计划经济时代的药品“三级批”供应商制度早已不复存在,医院药房的角色也由当初单纯的药品供应模式向直接面对临床,保证患者合理、安全、有效用药的模式(即临床药学)转变。整个医疗行业正处于体制改革的大环境中;医院的“以药养医”模式受到了极大的冲击;“零差率”药

品供应体制正日益受到重视。然而,这些改革的着重点仅是在如何对药品流通中利益分配进行再分配的改革,而对药品流通全过程中各个参与方的业务范围能否延伸、可否实现增效、延伸的服务内容及伴随的增值价值等尚未予探讨。为此,笔者拟就这些方面提出一些观点,以丰富药品流通领域的改革内容,促进药品流通领域的进一步优化和发展。

### 1 药品流通领域延伸的必要性

#### 1.1 药品分发者延伸的必要性

在新医改政策的导向下,随着未来公共投入的不断加大和医疗机构改革的逐步深入,“医药分开”或医院退出药品流通利益链的目标有望最终实现。药品在医院的零差率销售正逐渐施行,医院药房已由过去的“利润中心”逐渐转变为“成本中心”<sup>[1]</sup>。这些变化都将促使医院的管理者,包括药剂科(药学部)的管理人员把工作重心转向如何提高药物的治疗质量、改善患者的用药体验、增强管理能级等提升医疗质量的内容上来。加之在药品分发中一些先进的自动化分发设备的普及使

\* 主管药师。研究方向:药品流通。电话:021-62792780。E-mail:leotang1974@qq.com

# 通信作者:主任药师。研究方向:临床药学。电话:021-62792780。E-mail:huangzhongyi0715@gmail.com

用,院内药品物流中电子技术和外包服务的展开,解放了更多药剂人员的劳动力,使这些药剂人员能有更多的时间运用其专业知识,去解决临床上医护人员或患者对于药品知识和应用的需求。这些都是促使药品分发者向药品流通的最终端进行延伸服务的因素。通过这样的延伸服务,将有助于提升药品分发者的自身价值。

## 1.2 药品供应商延伸的必要性

这里所说的供应商,主要是指药品流通环节中作为连接上、下游客户的医药商业企业。长期以来,医药商业企业从事的是简单的物流配送服务。虽然这种简单的物流配送服务现今依赖很多现代化的技术支持,但是其技术壁垒较低、模式较易复制。在面临越来越激烈的竞争下,医药商业企业必须寻找新的差异化的竞争策略和手段<sup>[2]</sup>。这就促使其将发展思路向产业链的两端延伸,即为上、下游客户提供新型的增值服务,以增强其与上、下游客户之间的黏合度,巩固并扩大其在市场的地位,以“服务换市场”。再者,纵观全球排名前列的医药商业企业(如北美的Mckesson、Cardinal、Amerisourcebergen等),早已将医药流通领域的延伸服务和增值服务作为其核心业务之一,并完成了由物流配送商向医药整体服务方案提供商的蜕变<sup>[3]</sup>。此外,通过向供应链延伸的增值服务,也是医药商业企业新的利润来源。可见,医药商业企业在流通领域的延伸和增值更是自身发展的必然结果。

## 1.3 药品生产者延伸的必要性

在计划经济时代,药品生产是根据国家计划进行的,并实行统购统销。但随着市场经济的发展,药品销售进入完全竞争时代,并且竞争激烈。国家在药品销售中的监管政策也日益严格。在这样的情况下,药品生产者们都面临着如何在竞争中获得市场地位,以保障企业和产品长效发展的问题。从这一角度出发,药品生产者必须将其业务环节进行拓展,不应仅仅局限于医药商业或医院终端,而应将服务和业务延伸到药品的最终使用者——患者,如为患者提供用药折扣、用药计划或宣讲等服务。目前,很多跨国药品生产企业都有“以患者为中心”的计划,如拜耳的多吉美援助计划、诺华的格列卫赠药计划等均属于这一延伸。这也从另一角度说明,药品生产者的延伸是今后业界发展的必然趋势。

# 2 药品流通领域延伸的内容

## 2.1 药品分发者的延伸内容

2.1.1 降低运营成本。一是降低存货成本,主要采用定向定货的手段。这里可以借用建国初期药品的“统购统销”思路,即根据临床药品的实际使用量,即时向医药商业企业定货,并由医药商业企业配送到相应的终端药房,实现“零库存”的存货管理,确保药品库存始终处于一个最低的合理状态。这样既可避免过多的存货占用资金,减轻医院的财务压力,也可避免在院内转运时可能额外产生资源浪费等状况。二是通过许多现代化的设备和信息技术的应用,如自动发药机、药品分包机、射频扫描枪等的应用,大大提升工作效率,降低工作差错,从而减少运营成本。

2.1.2 提升临床药学服务质量。随着电子技术在药品分发中的应用,药师从日常繁杂的分发事务中解脱出来,有更多的时间和精力为患者和医护人员进行临床药学服务。在临床药学的延伸中,将以往单纯的药品临床应用转型为以药品的人群适应性和病种适应性进行指导和监督等方面的服务。即在原来药品的适应证选用的基础上,添加其适用人群和适用病种等筛选条件,通过对于同一类药品不同品种建立人群适应性

目录和病种适应性目录(如规定应激性溃疡只能使用H<sub>2</sub>受体拮抗药法莫替丁,而不能使用质子泵抑制剂),从而在正确的情况下对正确的患者进行正确的药物治疗。这在国外已广泛开展,目前国内也有部分医院开始实行这样的临床药学管理。通过这一延伸的转型服务,可达到提升药物治疗的质量、减少药物滥用、降低药品的费用支出的目的。

## 2.2 药品供应商的延伸内容

药品供应商的延伸目前主要是向产业链的上、下游的延伸<sup>[4]</sup>。向上游的延伸即向药品生产者延伸,其延伸内容可涉及到生产企业的研发、生产和营销。由于医药商业企业在日常的业务中积累了大量的临床终端的用药数据,可将这些数据加以整理和分析,为医药生产企业的产品研发提供参考和支持。医药商业企业还可协助医药生产企业在临床使用终端收集有关产品的使用评价数据。在药品生产上,医药商业企业由于其日常业务的性质,在广大的临床终端都有着品牌知名度,其可充分利用医药生产企业的闲置产能,通过工商战略合作,建立定牌生产的模式,集中双方的生产和渠道优势形成双赢,如国药集团药业股份有限公司和一致药业股份有限公司的合作等。在营销上,医药商业企业通过向生产者提供产品的实时销售流向、及时网上补货等服务,达到增值功能。

向下游的延伸即向医院的延伸,其延伸内容主要包括以下几个方面:(1)物流方面的延伸。指医药商业企业将其物流服务从院外延伸到整个医院内所有有关药品的订货、运送和储存等业务。以一种专业的物流管理模式对医院内的药品物流进行管理,从而减少院内药品损耗,提升工作效率,同时也掌握了医院的药品渠道。(2)信息系统方面的延伸。指医药商业企业通过其电子商务系统将企业资源计划(ERP)与医院信息系统(HIS)对接,为医院在药品采购方面提供信息服务,进一步简化药品采购人员的工作流程,为医院带来便捷;同时,通过系统对接,与医院的关系也更紧密,能更深入地渗透到医院的药品管理中。有些医药商业更是积极参与医院内与药品有关的信息系统的建设,如合理用药监测系统。通过为医院提供与药品分发、使用和管理等各方面的信息服务,以强化与医院的合作关系,最终实现终端影响力。(3)技术设备方面的延伸。指医药商业企业依靠其雄厚的资金及善于引进国外同行先进技术和设备的能力,将国外医院药房应用的先进设备和技术引进,提供给我们的医院终端使用,提升医院药房在业务运作上的质量和效率。(4)药学服务方面的延伸。虽然说药学服务是医院药学部门的事,但是医药商业企业可向医院药学服务提供多方面的支持,包括技术上、知识库上的和管理上的支持,通过改善药学服务在临床医、护、患之间的体验,提升药学服务质量。

## 2.3 药品生产者的延伸内容

作为药品生产企业,在流通领域中向下衔接医药商业企业,理所当然地应将其服务延伸到医药商业甚至医院终端,但更应把服务延伸至整个产业链的最终消费端——患者。可为患者服务延伸的内容众多,如为患者制订其产品的用药计划,该计划有别于医师为患者制订的治疗用药计划,而主要是从药品的经济性角度来为患者制订药品的使用规划,主要目的是减轻患者的药费支出等;为患者提供用药教育延伸服务;就一些高附加值的产品联合医药商业企业,共同为患者提供送药上门、用药折扣等一系列的延伸服务。总之,对于药品生产者来说,其延伸的内容应更多地侧重于患者。

### 3 增值服务

#### 3.1 物流增值服务

这项增值服务是基于国家政策发展出来的,在商务部制定的“十二五规划”中提出“推动医药物流专业化发展,鼓励医药流通企业的物流功能社会化,引导有实力的企业向医疗机构和生产型企业延伸现代化医药物流服务”。现在各地的大型医药商业企业都在积极开展院内物流系统的建设。该服务是以信息化技术和物流服务为手段,通过供应链物流协同服务平台打通医院 HIS 与医药商业企业的 ERP 的信息流,实现企业与医院之间的信息互通;引进医院院内物流管理系统 (SPD) 管理模式,通过增加第三方的药库物流服务人员,增加手持终端、剥药机、分包机、发药机等药房自动化设备以及供应链协同物流服务平台等系统,来帮助医院实现自动补货、条码管理、自动发药以及“零库存”管理等业务,以提高药库、药房的管理能力,达到精益化管理的目标。通过这些物流延伸的增值服务,将更多的专业药剂人员从繁杂的日常物流事物中解放出来,让他们有更多的时间和精力投入到临床药学这一专业领域,切实从临床的角度来保障患者用药的安全、有效。当然,现在的物流延伸服务仅仅是在药品领域的院内物流,而真正的延伸,将覆盖整个医院内的物品管理,包括对以诊疗耗材、医药品等物品为主的日常物品进货管理、在库管理、运送管理、消费管理等事务进行统筹规划,这也是今后在物流延伸的增值服务的方向和重点。

#### 3.2 药事增值服务

随着医药事业的发展,药事服务不再是一种简单的药品调配、分发,而是为患者提供直接的、负责任的药事服务技术,与医疗、护理服务共同完成提高患者生命质量这一既定目标。药事服务是医院的重要组成部分,优良的服务能直接减少由于用药不合理造成的不良后果,减少不必要的损失和资源浪费,为医院带来良好的经济效益和社会效益。有人认为,医院的药事服务是医院自己的事,别人是无法涉足的。其实不然。在医院的药事服务上还是有很多增值服务可以提供的,在这里列举一二以供参考。

3.2.1 临床查房支持。现在,临床药学赋予临床药师最主要的任务之一,就是积极参与临床查房,为患者提供负责的药物治疗措施或方案,深入临床了解药物的使用情况,直接参与临床药物治疗工作,审核用药医嘱或处方,与临床医师共同进行药物治疗方案设计、实施与监护。然而,在实际工作中,临床药师在查房中往往只处于一个旁观者的角色。究其原因,一是由于历史原因造成了药师本身的地位与临床一线医师存在着不均等;二是临床药师缺少相应的有效的实时专业工具提供支持,因为毕竟药物种类繁多,药物之间的相互作用机制也非常复杂,临床药师往往不能当场给予一定的判断或回应,要等回到办公室查阅相关的资料才能最终给出结论,这就与需要当场执行医嘱或处方的临床行为发生了碰撞,给实际工作带来了不便。如何解决这一现状?“移动支持平台”作为一个有效的增值服务项目便应运而生。所谓“移动支持平台”,就是为临床药师提供移动终端。通过移动终端,临床药师可在查房时将所遇到的疾病状况与药物使用及时地输入该移动终端,移动终端通过调用后台最新的权威数据库实时给出反馈,将得到的信息用于最终的医嘱或处方审核,及时解决临床上发生的有关药物治疗的问题。通过这么一个增值服务,不仅可切实解决临床药师在实际工作中发生的问题,而且也体现了临床药师自身的价值,提升其地位。

3.2.2 合理用药服务。合理用药的概念非常广泛,其不仅是指药物的疾病适应证,更包括了药物的人群适应证以及药物使用是否经济、是否有药物相互作用等多个方面。现在医院的处方审核,往往都是事后的,即药师每隔一定时间选取一定量的处方进行集中审核,发现不合理的处方会通报,但事实上不合理的用药情况已经发生了。这里引用医药福利管理业务 (PBM) 的理念和相应功能,提供药品处方实时审核的增值服务。即在医师处方时就运用现代化的信息技术,将处方和电子病历信息传送到后台系统,由后台系统根据患者的情况以及所诊断疾病来审核处方上的药物是否适合该患者使用、是否符合该疾病首选用药、药物剂量和数量是否符合治疗规则、药物之间是否存在相互作用、药物是否符合医院的用药目录等,然后将审核结果反馈给处方医师,以便其及时调整处方或继续执行处方。虽然有着这么多的审核规则,但是在技术层面上只需要 1 秒不到的时间就能实现反馈,给实际应用带来更适宜的体验。通过这种实时审核的增值服务,可以让整个处方过程在处方之初就处于安全有效的过程中,真正提升医疗质量,同时也让患者更安心享受到更有保障的医疗服务。

#### 3.3 高附加值药品的增值服务

抗肿瘤药、生物制剂等一些高附加值的药物,其在临床使用中往往价格昂贵,但患者又不得不用。从患者的角度来讲,其支付了如此高额的费用,理所当然地希望得到更专业的服务以及相应的治疗费用的优惠等。但是,现在医院的医疗服务量已经处于一个相对饱和的状态,其只能确保基本的医疗诊治服务等,而对于这些高需求的服务,缺少相应的资源保障。作为生产企业,虽然针对这些患者的需求有相应的优惠或专业服务,但是由于其自身的资源配备等原因,还无法满足大部分患者的这一需求。医药商业企业作为连接生产企业与医院的桥梁,恰恰能起到这一作用,其可通过专业分销和患者管理等手段将这一增值服务发挥到极致,既满足患者的需求,同时又提升其与上、下游的紧密程度,还能拥有最终端的基本信息,可谓是一个多赢的服务。目前,已有一些医药商业正在从事直接面向患者 (DTP) 的业务,即将肿瘤产品直接配送到患者手里。我们认为这只是一个初步阶段,仅仅做到了形式上的延伸。而真正的这一高附加值产品的增值服务,涵盖的内容要更广,应该包含药品的专业分销、患者档案的建立、治疗方案中药物的推荐和知识的宣讲以及经济方面的优惠或补偿等。这类增值服务,更能彰显医药商业的真正价值和其专业实力。

#### 3.4 面向患者的增值服务

疾病管理是一种国际通行的医疗干预和沟通辅助系统,通过改善医师和患者之间的关系,建立详细的医疗保健计划,以循证医学方法为基础,对于疾病相关服务 (含诊疗) 提出各种有针对性的建议、策略来改善患者病情或预防患者病情加重,并在临床和经济评价的基础上力争达到不断改善目标人群健康的目的。将这种概念引入到医药商业企业的增值服务中,通过对某类疾病的患者建立其疾病档案和用药档案,对其进行宣教、提升其依从性,从而提高治疗质量。从这一角度来说,疾病管理这一增值服务,既建立了患者的疾病数据库和用药史,掌握了实际终端的需求和病源,又帮助医院提升了医疗质量,更为患者提供了信息服务,让患者也站在了一个信息对称的平台上。虽然疾病管理已经发展了很多年,但是将其引入到医药商业的增值服务中,目前还处于摸索阶段,其经济效益和社会效益将逐渐显现。

# 药房托管模式在我院药房管理中的应用效果分析

李进东\*(武汉市汉南区人民医院药剂科,武汉 430090)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2014)17-1540-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2014.17.02

**摘要** 目的:评价药房托管模式在我院药房管理中的实施效果。方法:介绍我院实施药房托管中在人员职责、规章制度的建立与落实、药品的供应与管理以及财务管理等方面的情况。结果与结论:通过实施药房托管,在人员职责方面,由托管药品经营企业负责日常药品的采购、配送、发药、记账以及人员调配等,我院派出专业药学人员进行监督指导;在规章制度的建立与落实方面,通过协商与托管药品经营企业共同制订相关管理制度,制订切实可行的保证措施并落实;在药品供应与管理方面,由我院药房负责人根据临床各科室的用药特点,草拟出临床各科室备用基数药品范围及数量,而托管药品经营企业负责临床常用治疗药品的供应;在财务管理方面,医院定期提供药品的专用账户,由托管药品经营企业的相关费用支付,两者共同管理该专用账户。此举不但降低了药品的管理成本,还进一步规范了药房的管理模式。

**关键词** 药房托管模式;药房管理;运营成本

## Analysis of the Effects of Pharmacy Trusteeship Model in Pharmacy Management of Our Hospital

LI Jin-dong(Dept. of Pharmacy, Wuhan Hannan District People's Hospital, Wuhan 430090, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To evaluate the effects of pharmacy trusteeship model in pharmacy management of our hospital. METHODS: The pharmacy trusteeship model of our hospital was introduced in respect of the responsibility of the staff, the establishment and implementation of rules and regulations, the supply and management of drugs, finance management, etc. RESULTS & CONCLUSIONS: Through the implementation of pharmacy trusteeship model, in the field of staff responsibility, pharmaceutical trading trusteeship enterprises were in charge of drug purchase, distribution, dispensing, charge to an account and personal assignment, etc.; professional pharmaceutical staff were appointed for monitoring and guidance in our hospital. In the field of the establishment and implementation of rules and regulations, our hospital consulted with pharmaceutical trading trusteeship enterprises to develop relevant management rules and carried out effective assurance measures. In the field of drug supply and management, responsible person in pharmacy of our hospital drafted the range and number of standby base drugs in clinical departments according to the characteristics of drug use, and pharmaceutical trading trusteeship enterprises supplied common drugs in the clinic. In the field of finance management, our hospital provided special drugs account regularly, and pharmaceutical trading trusteeship enterprises paid relevant fees; both of them managed the special drugs account. Not only could it reduce the management costs of drugs, but also could it further regulate the pharmacy management.

**KEYWORDS** Pharmacy trusteeship model; Pharmacy management; Operating costs

## 4 结语

医药商业在整个医药流通领域通过增值服务的方式将业务向两端延伸,这是商业企业发展的必然趋势。在其向上、下游延伸提供增值服务的同时,其既强化了在上、下游中的合作地位,又通过增值服务获得了相应的利益,并且在增值服务中也体现了其业务能力的专业性和多元性。随着国家关于医保支付政策改革的进一步深入,费用支付方的作用和地位将日益凸显。作为医药商业企业的服务和业务的延伸,也将不再局限于整个产业链的上、下游,而是向整个药品消费的各个涉及方延伸,针对医保费用支付方的增值服务将显现,PBM等一批新的模式也将会逐渐出现在医药商业的增值服务中。可以预见,随着国家相关政策的推进和医药商业企业的竞争,这种

向整个价值链延伸的增值服务不仅是医药商业的利润来源之一,而且必将成为其真正的核心业务。而通过三个环节的业务延伸与提供的增值服务,可使整个药品流通领域的服务类型更加丰满,让整个行业更充满生机。

## 参考文献

- [1] 丁娅琳,钟啸灵.医药流通商之变[J].IT经理世界,2010(5):54.
- [2] 杨存,郑晓瑛.我国药品流通领域的现状以及思考[J].中国卫生经济,2011,30(3):87.
- [3] 杨悦,蒋志刚.中美两国药品流通模式的比较与探讨[J].中国药房,2006,17(22):1687.
- [4] 付昕,袁杰.构建我国药品流通渠道新模式的设想[J].卫生经济研究,2007(1):28.

(收稿日期:2013-12-20 修回日期:2014-03-12)

\* 副主任药师。研究方向:医院药学。电话:027-84850696。E-mail:linweihong321@163.com