

美国纽约、中国澳门和中国珠海社区药房基础服务的对比分析

张君隆, 于小文, 胡 豪, 王一涛(澳门大学中华医药研究院中药质量研究国家重点实验室, 澳门 999078)

[摘 要] 目的: 研究美国纽约、中国澳门和中国珠海三个地区社区药房基础服务的基本特点及存在的问题。方法: 利用半结构化问卷在纽约、澳门和珠海三个地区实地调研, 对 30 名药师和 70 名药房消费者进行访谈。结果: 澳门及珠海的社区药房基础服务尚处于起步阶段, 国内外现状差别较为明显。结论: 澳门及珠海的社区药房可以以纽约社区药房的基础服务为借鉴, 通过多元化发展、提高药师专业知识水平、储备齐全的药品等方面来提升自己的基础服务水平。

[关键词] 社区药房; 基础服务; 药剂师; 纽约; 澳门; 珠海

[中图分类号] R 197 [文献标志码] A [文章编号] 1671-2838(2013)02-0143-04

DOI:10.5428/pcar20130221

Comparison of basic service by community pharmacies in New York of USA, Macao and Zhuhai of China

ZHANG JunLong, YU XiaoWen, HU Hao, WANG YiTao (State Key Laboratory of Quality Research in Chinese Materia Medica, Institute of Chinese Medical Sciences, University of Macao, Macao 999078, China)

[ABSTRACT] **Objective:** To study the basic characteristics and problems of basic service in the community pharmacies in New York of USA, Macao and Zhuhai of China. **Methods:** Thirty pharmacists and seventy pharmacy consumers in New York, Macao and Zhuhai were investigated with semi-structured questionnaire. **Results:** The basic service by community pharmacies in Macao and Zhuhai were still in the initial stage, and differences were quite obvious, when comparisons were made between domestic and foreign basic services. **Conclusion:** The community pharmacies in Macao and Zhuhai could draw experience of the basic service from community pharmacies in New York through development of diversification, improvement of pharmacist professional knowledge and increase in drug stock.

[KEY WORDS] community pharmacy; basic service; pharmacist; New York; Macao; Zhuhai

[Pharm Care Res, 2013, 13(2): 143-146]

社区药房基础服务(basic service)指药房在销售药品时提供的与药品销售相关的基本服务^[1]。药房的基础服务主要涉及以下几点:(1)药房的经营模式是否为单纯的药品销售^[2];(2)履行服务的人员 药房人员的言语举止、沟通能力和服务水平是否令购药者感到亲切、信服和满意^[3];(3)履行服务的时间 消费者希望接受的适当的服务时间长度;(4)投诉及处理服务 设置意见箱,恰当应对消费者的抱怨^[4];(5)便民服务 是否有供消费者休息的地方。基础服务作为药房服务中最基本的部分,越来越受到药房管理人员的重视。

近几年,中国大陆和港澳地区的医药产业发展十分迅速,相应的药房产业发展也比较突出。然而,在数量增多的过程中,药房服务品质是否在相应提高,消费者对药房提供的服务是否满意都是未知。基础

服务是药房服务的重要组成部分,其发展现状、特点、存在的问题,以及国内外药房存在的差距亦不清楚。针对以上问题,本研究结合 SERQUAL、SERVOERF、Non-difference、RSQS 等不同服务评价的模型及方法^[5-8],设计了一个对比美国纽约、中国澳门和中国珠海社区药房基础服务的双向访谈分析,利用半结构化问卷,对三地社区药房工作人员及消费者进行调研,对比三个地区社区药房的基础服务现况。

1 资料和方法

1.1 研究对象 在纽约、澳门、珠海三地随机选取 30 间社区药房,对 30 名药房药师和 70 名消费者进行访谈,见表 1。

表 1 访谈人员数量统计

Table 1 Statistics of the number of interviewers

地点	药房(间)	药师(名)	消费者(名)	访谈日期
美国纽约	10	10	30	2011-11-20—2012-12-27
中国澳门	10	10	20	2012-01-26—2012-02-07
中国珠海	10	10	20	2012-02-14—2012-02-29

基金项目 澳门大学研究基金资助项目 [MYRG044(Y1-L1)-ICMS12-HH]

作者简介 张君隆(男),硕士。

E-mail: westya1009@hotmail.com

1.1.1 受访药房分布 纽约的访谈地点分别在法拉盛及唐人街;澳门的访谈地点分别在澳门半岛及氹仔岛;珠海的访谈地点主要在香洲区。

1.1.2 受访消费者情况 在纽约受访的消费者大多是退休人士;在澳门和珠海受访的消费者工作范围广泛。

1.2 访谈问卷设计 问卷采用半结构化的形式,分为药师和消费者两种。

药师部分的问题主要包括:(1)药房主要销售的商品,商品的品牌和来源;(2)药房是否对店员着装、服务语言、态度有要求,是否提供相应培训;(3)药房对清洁卫生的要求及标准;(4)药房的日常营业时间,消费者来药房的时间规律;(5)是否存在与消费者争论或者冲突的情况,举例说明;(6)除日常的药房服务外,是否提供其他种类便民服务;(7)最不好互动的人群,举例说明。

消费者部分的问题则主要包括:(1)在药房主要购买的商品,是否有品牌偏好,药品的主要来源,选择偏好品牌的原因;(2)是否满意药房的店员服装、服务语言及态度等,是否满意其清洁卫生,整体是否舒适,若有不满,举例说明;(3)平时去药房的时间,理想中药房的日常营业时间和日期规律;(4)是否曾与药房人员发生争论或冲突,举例说明;(5)除日常的药房服务外,是否认为药房需要提供其他服务种类。

2 结果

2.1 药师对药房基础服务的评价

2.1.1 纽约药师对药房基础服务的评价 药房售卖的商品有药品(处方药、非处方药)、保健品、维生素、医疗器械、日用品等,药品来源主要为美国。处方药的调配为其主要利润来源。

主要由管理者决定药房员工的服装,并非所有药房都规定其员工着白大衣。药房服务语言由所在的地区而定,主要是广东话、英文及普通话,以争取不同消费群。药师自认其服务态度良好,希望以良好的态度留住顾客。

对于与消费者之间的互动,被调查的大部分药师认为可与任何人互动,少部分药师认为与语言不通的新移民难以互动。因为新移民不知道美国的制度,认为药房可以在没有处方单的情况下售卖处方药,容易发生争执。

清洁卫生主要由内部人员承担,也有一些药房会招聘专业清洁部门的员工来进行清洁。药房营业时间为周一至周日,无轮班制度。

2.1.2 澳门药师对药房基础服务的评价 澳门药

房售卖的商品有药品(处方、非处方药)、保健品、维生素、医疗器械、中成药及日用品。药房的药品主要来源于政府指定的供应商,处方药及保健品以进口为主,非处方药的来源以香港为主。保健品及日用品为其主要利润来源。药房一般规定员工穿着统一的白大衣。药房服务语言主要是广东话、普通话及少量的英语,可以服务本地及外地的旅客。药师自认其态度诚实、有礼、友善。

对于与消费者之间的互动,大部分药师认为与任何人都可以互动,少部分的药师认为与态度粗鲁及野蛮的消费者最不好互动。清洁卫生主要由内部人员承担,极少数药房会招聘外部清洁公司员工。药房管理者会对员工进行有关药品知识、配药流程及销售技巧等的培训,还有一些药房会招聘专业人士为员工进行培训,约每月一次。药房的营业时间为周一至周日,有轮班制度。

2.1.3 珠海药师对药房基础服务的评价 珠海药房售卖的商品有药品(处方、非处方药)、保健品、维生素、医疗器械和中成药。被访谈的药房中,约有半数设有中药部门,可提供中药服务。药房的药品主要来自国内药厂,进口药品比例较小。保健品为其主要利润来源。

药房一般规定员工穿着统一的制服。药师服务语言主要是广东话和普通话,自认服务态度亲切友善。药房的大部分药师认为可以无障碍地与消费者互动,只有少部分的药师认为与态度粗鲁的消费者不好互动。药房清洁主要由内部人员承担;营业时间为周一至周日,有轮班制度。

2.2 消费者对药房基础服务的评价

2.2.1 纽约消费者对药房基础服务的评价 纽约消费者多在上到医师处就诊,然后便到药房买药,因回家路途较远,晚上去药房的消费者并不多。

药师与消费者主要因保险、药品缺货、消费者及药师自身情况而发生争论。有时政府因节约对医疗的开支,同种药品的保险可能突然停止,药师解释后消费者不相信,且不愿意支付,从而引起争论。由于周日供应商不送货,消费者到药房取药时获知需第二天取药,便会不满。有的消费者在购买非处方药时,询问药房人员有无折扣,得到否定答案便大发雷霆。还有一些消费者因赠品质量太差而与药师发生争论。由于工作压力,药师在面对一些态度差的消费者时,会发脾气。

药房除销售药品外,还会提供打印、传真、药品重配、医疗器械、送药上门等服务,还有一些药房会提供公证、缴付账单、售卖地铁卡等服务。

2.2.2 澳门消费者对药房基础服务的评价 澳门消费者多在下午或晚上光顾药房;日期规律以工作日较多,周末较少。

药师与消费者主要会因药品的价格、退货及缺货问题发生争论。如消费者认为药品价格太贵,希望争取折扣优惠未果,从而引发争论。另外,消费者购买药品后希望退货而不能,亦会导致争执。

大部分药房不设任何服务,靠近医院附近的药房会有送药上门服务,在药房内设有椅子及电视供消费者休息及娱乐。

2.2.3 珠海消费者对药房基础服务的评价 珠海消费者多在下午 14 时及晚上 20 时后光顾药房;日

期规律以周末为多,因本地居民放假及澳门居民在内陆逛街,刺激了药房的消费。

药师与消费者主要因药价及药品退货问题发生争论。如消费者认为药品价格太贵,而与药房人员发生争论,或消费者购买药品后希望退货而不能,以致发生争执。

大部分药房会提供送药上门的服务,一部分药房会为消费者提供中药切片、煎药的服务,少部分药房会提供影印、24 h 的用药咨询及饮水机服务。

3.3 三地的对比分析 通过上述三地药师和消费者对药房基础服务的评价,可以将三地的基础服务归纳在表 2 中。通过对纽约、澳门和珠海三个地区

表 2 三地社区药房基础服务对比

Table 2 Comparison of basic service of community pharmacies in different regions

所在地	经营范围	药品来源	人员服装	服务语言	态度	培训	清洁卫生
美国纽约	药品、医疗器械、日用品	本土	管理者控制	英语、广东话、普通话	好	政府培训药师	内、外部清洁
中国澳门	药品及化妆品	代理商(以国外进口为多)	统一	广东话、普通话	一般	药师培训	内、外部清洁
中国珠海	药品及保健品(中药部门)	本土,国外少	统一	广东话、普通话	一般	内部培训	内部清洁

所在地	满意项目	不满意项目	时间规律	日期规律	争论诱因	其他服务
美国纽约	方便、态度、快速、语言、口碑、分店等	时间长、环境狭小	早上、下午	平日	保险、药品缺货、消费者自身及药师自身情况	影印、传真、翻译信件、公证、彩票、缴付账单
中国澳门	态度、药品齐全、快速、方便	推介贵药品、药师专业知识不足、缺货、选择少	下午到晚上	平日	价格贵、退货、药师硬售药品	少数药房送药上门,提供电视及椅子供消费者休闲娱乐
中国珠海	服务好、药品齐全	药师专业知识不足、推介贵药品	下午到晚上	周末	价格贵、退货、药师硬售药品	少数药房提供中药切片服务

的访谈分析发现,澳门和珠海的社区药房基础服务相似程度更大,其发展落后于纽约的社区药房。

由于美国是第一个实行医药分家的国家,其社区药房的发展已步入多元化发展阶段,除药品的出售外,还提供影印、传真、公证等便民服务。由于历史及地理因素,澳门受西方文化影响较大,有少数药房提供送药上门服务及休息区。珠海药房仅有少数提供中药切片服务。从三地药房的主要利润来源上亦可看出美国药房的发展远超于中国,纽约药房的利润来源以处方药的调配为主;澳门以保健品及日用品为主;珠海以保健品为主。

澳门及珠海的社区药房利润并不主要来源于药品销售,可能的原因有以下几点:(1)患者在医院就医时,多数倾向于在医院内直接购买医师开具的药品;(2)医师拥有的药物专业知识强于药房人员,故其开具的药品会更新,而这些新药一般药房并不一定有;(3)由于医院仍然是目前我国药品销售最多的地方,各医药公司的医药代表也主要对医院医师进

行药品的推广;(4)药房由于客源少、资金不充足等原因,仅进购一些基本药品,对于新、贵药的进购并不充足;(5)保健品日益受到人们的重视,然而市面上销售的保健品的质量及效果并不能够得到保证,故消费者倾向于在药店购买保健品,以确保质量及效果。

从表 2 还可以看出,在争论及消费者不满意的地方,纽约药房与澳门、珠海药房亦有所差别。主要是由于美国人民购买药品的主要地点是药房,对药师提出了很高的专业知识要求。澳门及珠海药房并不作为人们购买药品的主要地点,故其药师的专业知识水平并不高,并会为了提高利润而向购药者推介价格高的药品。

3 总结

通过上述对三地药房基础服务的对比分析可以看出,目前澳门和珠海的社区药房基础服务发展水平并不高,药房在民众生活中受重视程度较低。建

议澳门和珠海的社区药房通过以下几点来提高自己的基础服务水平:(1)发展药房多元化水平,提供更多的便民服务来吸引消费者;(2)提高药师的专业知识水平,为消费者提供令人满意的服务以留住顾客、树立良好口碑;(3)增加药品储备品种,为消费者提供更多的选择;(4)适当降低药价,吸引消费者从医院转到药房购买药品。

【参考文献】

[1] 秦晓瑞,陈玉文,范玥.论药店服务的类型与开展[J].中国药房,2007,18(1):78-80.
Qin XiaoRui, Chen YuWen, Fan Yue. Modes of services provided by retail pharmacies in China[J]. China Pharmacy, 2007, 18(1):78-80. In Chinese with English abstract.

[2] 赵丰,刘小平.从药店商品分类谈连锁药店多元化经营[J].中国医药导报,2007,4(30):112-113.
Zhao Feng, Liu XiaoPing. Discussion on diversified management of chain pharmacies based on classification of drug commodities[J]. China Med Herald, 2007, 4(30):112-113. In Chinese.

[3] 王媛,王怀冲.精细化药学服务模式的实践与体会[J].药学

服务与研究,2012,12(2):149-151.
Wang Yuan, Wang HuaiChong. Practice and experience of refined model of pharmaceutical care[J]. Pharm Care Res, 2012, 12(2):149-151. In Chinese with English title.

[4] 李连新,付燕霞.提升药房窗口服务质量的思考[J].中国药业,2011,20(6):59-60.
Li LianXin, Fu YanXia. Thinking on improving service quality of pharmacy windows[J]. China Pharmaceuticals, 2011, 20(6):59-60. In Chinese.

[5] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. A conceptual model of service quality and its implications for future research[J]. J Mark, 1985, 49(4):41-50.

[6] Cronin J J Jr, Taylor S A. Measuring service quality: a reexamination and extension[J]. J Mark, 1992, 56(3):55-68.

[7] Brown T J, Churchill G A Jr, Peter J P. Improving the measurement of service quality[J]. J Retailing, 1993, 69(1):127-139.

[8] Dabholkar P A, Thorpe D I, Rentz J O. A measure of service quality for retail stores: scale development and validation[J]. J Acad Mark Sci, 1996, 24(1):3-16.

[收稿日期] 2012-05-15 [修回日期] 2012-09-18
[本文编辑] 阳凌燕

(上接第 132 页)

贝伐珠单抗引起出血的确切机制尚未清楚,研究认为 VEGF 对于微循环内皮细胞的结构完整性至关重要,VEGF 通路阻断后,内皮细胞的更新、修复功能受损,机体易于出血^[2];同时,由于肿瘤本身坏死、空洞形成和侵蚀血管壁等原因,在使用贝伐珠单抗后亦可诱发肿瘤相关性出血。1 项纳入 22 个随机对照临床试验,涉及 14 277 例患者的荟萃分析显示,接受贝伐珠单抗联合化疗的不同实体瘤患者 3 级及以上出血事件明显增加,已知的相关性危险因素包括肿瘤类型(非小细胞肺癌和结直肠癌)、病理分类(鳞状细胞组织)、合并用药(抗风湿、抗炎、抗凝血药物)、药物剂量、用药时机及潜在疾病等^[3]。在所有适应证临床试验中,根据国立肿瘤研究所常规毒性判定标准(NCI-CTC),接受贝伐珠单抗治疗的患者 3~5 级出血事件的总发生率为 0.4%~5%,接受化疗的对照组患者出血事件发生率≤2.9%。在结直肠癌患者中已经报告了包括直肠出血和黑便在内的胃肠道出血,这些出血事件被评价为肿瘤相关性出血。此外,该病例还有值得关注的一点是,贝伐珠单抗可能对伤口愈合产生不良影响^[4],因此该药品说明书中黑框警告“手术后 28 d 内及伤口完全恢复前不能使用”。该患者使用贝伐珠单抗的时间为术后第 31 天,由于贝伐珠单抗半衰期长,约为 20 d,术后患者伤口愈合情况个体差异较大,目前对术后初次用药的推荐时间尚有争议,如 4、5 和 8 周^[5]。该患者出血不能排除与贝伐珠单抗影响伤口愈合有关。贝伐珠单抗作为上市不久的新型肿瘤靶向治疗药物,由于靶点明确、不良反应较细胞毒药物更

轻,日益受到临床重视。但因其价格昂贵,临床试验中亚裔人群样本量较小,因此本病例提示在使用贝伐珠单抗时应注意监测用药安全性,尤其是说明书提及的易发生 ADRs 的高危人群,临床药师应协助医师共同做好上市后再评价工作。

【参考文献】

[1] Yancopoulos G D, Davis S, Gale N W, et al. Vascular-specific growth factors and blood vessel formation[J]. Nature, 2000, 407(6801):242-248.

[2] Kamba T, McDonald D M. Mechanisms of adverse effects of anti-VEGF therapy for cancer[J]. Br J Cancer, 2007, 96(12):1788-1795.

[3] Hang X F, Xu W S, Wang J X, et al. Risk of high-grade bleeding in patients with cancer treated with bevacizumab: a meta-analysis of randomized controlled trials[J]. Eur J Clin Pharmacol, 2011, 67(6):613-623.

[4] Scappaticci F A, Fehrenbacher L, Cartwright T, et al. Surgical wound healing complications in metastatic colorectal cancer patients treated with bevacizumab[J]. J Surg Oncol, 2005, 91(3):173-180.

[5] Erinjeri J P, Fong A J, Kemeny N E, et al. Timing of administration of bevacizumab chemotherapy affects wound healing after chest wall port placement[J]. Cancer, 2011, 117(6):1296-1301.

[收稿日期] 2012-05-18 [修回日期] 2013-03-10
[本文编辑] 兰芬