

用户的健康消费方式在改变,零售药店提供差异化服务势在必行

# 医药零售业如何实现数字化转型?

本报记者 姬薇 王鑫 方大丰

6月9日,首届世界医药零售业大会暨第二届基层医疗发展大会在长沙启幕。本次大会由中国医药物资协会与益丰大药房共同主办,首次将国际交流引入医药零售行业论坛。围绕“与世界联接、与AI同行”主题,国内外药品零售巨头开启“头脑风暴”。

近年来,医药行业政策不断放宽,医保覆盖范围日益扩大,国民健康意识不断提高,医药零售业发展正处于红利期。如何乘此东风蓄势腾飞,成了与会人士最关注的话题。

数字化赋能消费升级,零售药店如何实现转型?新零售时代,连锁药店供应链如何实现升级与重构?在“星辰对话”环节,与会嘉宾共同围绕新时代医药零售发展方向、助力行业全方位转型升级等话题展开探讨分享。

## 数字化转型势在必行

“在新时代,医药零售不仅仅是消费方式,而是一种生活方式。医药零售不应该只是单纯的药品销售,而要努力成为健康问题解决方案的提供者。”中国医药物资协会名誉会长阮鸿献认为,医药零售要更加注重品牌效应,增强服务专业性,深耕多元化发展之路。

谈及数字化时代医药零售业的演进升级时,益丰药房董事长高毅表示:“数字化时代,用户的消费方式也在发生改变,企业的数字化转型势在必行,我们需要通过互联网数字化和专业温暖的服务来打造医药零售产业新模式。”

高毅认为,数字化时代,需要以数据为核心进行商业逻辑的重构。他表示,这包括两个方面,一是重构新价值,同时创造新模式。为顾客创造新价值的同时创造新模式,这个新价值新模式就是如何离消费者更近,如何更高效响应消费者,提高效率,降低成本。“今后所有可量化、可衡量、可程序化的工作都将被机器替代。”

益丰药房通过对慢病用户的用药、检测、医疗服务和保险梳理出67个需求,围绕67个需求给顾客提供差异化服务。线上通过小程序、公众号、社区微信、互联网医生、互联网药师,线下通过门店、管理药师和慢病专员,给顾客提供差



首届世界医药零售业大会星辰会分论坛现场

大会主办方供图

异化的服务,提供全生命周期的管理。

“差异化慢病管理服务做了20种模型,生命周期管理做了30种模型,目前总共是50种模型。通过我们的健康服务助手帮助员工精准去响应顾客,贴近顾客,维护顾客。”高毅说。

2019年成立“数字化中心”以来,益丰药房全面推动企业数字化转型,包括业务数字化、流程工具化、数据业务化等。截至2021年1季度,益丰在全国拥有连锁药店6300家,全国会员人数超过4300万。

## 如何精准把握健康需求

“国大药店数据显示,实体药店在家庭类护理产品、中草药、营养素、医美产品四个板块增长迅速,这将成为实体药店未来的增量所在。”中国医药物资协会副会长、国药控股国大药房有限公司董事长赵小川认为,只要精耕细作合作共赢,未来零售市场必有春天。

随着大健康理念的深入,顾客的需求也在不断变化。如何精准把握顾客需求,无疑是重构医药零售业的关键。苏州全亿健康药房连锁有限公司总裁杨建国认为,门店应针对不同服务人群,做好分级管理,根据顾客不同特点满足其需求。

湖南恒康药品零售连锁有限公司董事长赵亚辉持类似观点,认为应以客户需求进行

数字化转型,精准判断顾客需求和产业发展变化,让信息化为实体店赋能。“随着消费者健康需求不断增长,未来处方药有很多机会。我对行业很有信心。”

“日本药店通过会员卡、ID-pos等方式,收集用户信息,分析客户购买模式和购买潜力,将‘等客户上门’变‘主动为客户提供信息’。”日本医药零售专家本吉淳一分享道。零售药店该如何转型升级?利用大数据分析购买模式,挖掘潜在需求,成了与会人员的共识。

陕西步长制药有限公司董事长赵超表示,消费需求的变化,使消费者成为有智的消费,走向了产品+服务的时代,这样才能形成消费的黏性,我们要以产品为依托,去给消费者提供一个以病人为本的健康管理体系,包括会员的服务体系、治疗和健康实施方案,这是一个很大的转型和变化。

“在全国只有128万执业药师,从全国14亿多人服务对象看,其实远远不够。”汤臣倍健药业有限公司董事长汤晖认为,未来药品零售业发展,对整个药师学习能力和专业化需求是持续的,这是药房从当下到未来最需要解决的,服务力一定是专业性的服务力。

## 多举措推动零售药店发展

会上,今日资本创始人徐新分享了关于

零售的新思考。她提出,新零售从门店选址到店长人才系统培养都要依靠数据化管理与指导,做到精准聚焦。同时要深耕供应链,深度参与产品的设计和研发,做出真正差异化的产品并降低成本提高性价比。

湖南省药品监督管理局党组书记、副局长、一级巡视员梁毅恒在会上表示,近年来,湖南省药品监督管理局大力实施“三高四新”战略,深化审批机制改革,成立了批发药品总部并开展试点工作。强化事中、事后监管,强化“百日整治”行动,突出顶层设计和政策引导,多举措推动提升湖南省生物医药产业竞争力。

会议期间,中国医药物资协会新营销专业委员会、中国医药物资协会数字化零售分会成立。据介绍,本次大会以会带展,开启20余场重量级论坛;有200余家制药企业现场布展,搭建医药零售终端与制药企业产销对接平台。

国家药监局发布的《药品监督管理统计年度报告(2020年)》显示,截至2020年底,全国共有药品经营许可证持证企业57.33万家。其中零售药店24.10万家,占经营企业数量的42.03%;零售连锁企业和门店数量31.92万家,占比55.68%;批发企业1.31万家。零售药店领域行业集中度与连锁率的提高,成为行业发展趋势。

# 白银景泰“5·22”山地越野赛公共安全责任事件27名领导干部被追责

## 联合调查组回应公众关注点

新华社兰州6月11日电 (记者李杰、梁军、陈斌、郎兵兵)甘肃省政府新闻办公室11日召开新闻发布会,公布白银景泰“5·22”公共安全责任事件调查结果。调查认定,这是一起由于极限运动项目百公里越野赛在强度、难度最高赛段遭遇大风、降水、降温的高影响天气,赛事组织管理不规范、运营执行不专业,导致重大人员伤亡的公共安全责任事件。该事件主办单位、承办单位、具体承办单位、协办单位及相关人员存在失职失责等情况,27名领导干部因违纪、职务违法、涉嫌职务犯罪被追责。

甘肃省委副书记、监委副主任李寿伟介绍,按照国家规定的法定职责和白银市、景泰县两级方案赋予的职责任务,根据甘肃省委省政府联合调查组认定的事件原因,在调查组认定责任单位、责任人和责任事实的基础上,对相关人的履职尽责情况进行了审查调查。并依据《中国共产党问责条例》《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国公职人员政务处分法》等规定,对相关领导干部分别认定责任、做出处理。经报甘肃省委批准,对事件中违纪、职务违法、涉嫌职务犯罪的27名公职人员严肃追责问责,其中包括5名省管干部和22名非省管干部。

李寿伟说,调查认定,白银市委、市政府作为赛事主办单位,负责赛事组织领导和统筹谋划,未履行主办单位职责,未对赛事活动的各项具体任务落实情况进行组织协调、督促检查,只挂名、不落实,官僚主义、形式主义问题突出。

调查认定,景泰县委、景泰县政府、白银市体育局作为赛事承办单位,负有赛事承办和实施职责,落实体育赛事活动安全责

任不到位、未制定有针对性的实施方案,导致赛事管理不规范,出现突发情况时应对不足,救援不力,造成重大人员伤亡的严重后果。

黄河石林大景区管委会作为赛事组委会办公室,具体负责赛事承办工作,落实上严重失职失责;违规招投标,致使办赛能力严重不足的公司负责赛事运营服务;赛事组织管理不规范,对赛事安全保障、医疗救护、应急救援措施落实情况监督检查不力;未对赛事活动进行风险评估,对高影响天气气象预警不重视、不研判,未采取有效应对措施;未建立赛事熔断机制,应急救援力量和物资保障严重不足,严重影响救援工作。

李寿伟说,经报甘肃省委批准,对包括白银市委书记苏君、市长张旭晨,景泰县委副书记、县长张文玲等在内的领导干部进行追责。其中,对白银市市委书记苏君给予政务警告处分,对白银市市长张旭晨给予政务记过处分;对景泰县委副书记、县长张文玲予以免职,并给予党内严重警告处分。白银市政协副主席、景泰县委书记李作壁对事件负有主要领导责任,因李作壁在事件发生后已死亡,依据相关规定,对其违纪问题做出书面结论,不再给予处分。

据统计,该事件中,27名被追责的领导干部分别被处以党内警告处分、党内严重警告处分、政务记过处分及政务记大过处分,1人被免职,3人给予政务撤职处分。景泰县委常委、宣传部部长、景区管委会主任丁柯涯等2人因严重违纪违法并涉嫌职务犯罪,目前采取留置措施,将依法依规处理。

目前,被追责的领导干部所受党纪政务处分和组织处理,正按照干部管理权限由有关机关依程序办理。

新华社兰州6月11日电 (记者李杰、梁军、陈斌、郎兵兵)甘肃省政府新闻办公室11日召开新闻发布会,通报了白银景泰“5·22”公共安全责任事件调查结果。对此前社会强烈关注的赛事运营企业资质及屡次中标问题、百公里越野赛急救补给点设置及强制装备配置是否合理、是否存在救援不力等问题,联合调查组在发布会现场一一回应。

——景泰县委书记李作壁为坠楼死亡。6月9日,警方接到报警称一男子坠楼身亡。经核查,坠楼男子为景泰县委书记李作壁。目前警方已排除他杀,具体情况正在进一步调查中。

——运营方甘肃景泰体育文化发展有限公司,实力和专业化水平不高,存在围标、串标等违法行。联合调查组调查发现,该公公司由法人吴世渊及其妻子张小燕共同持股经营,只有12名员工,除吴世渊参加过国家越野跑短期培训外,其余人员都没有从事过相关体育赛事的专业背景,也没有从事过体育赛事的组织管理工作。

调查认定,由于赛事运营市场准入门槛低,没有资质及专业人员等标准要求,工商注册的经营范围里含有体育赛事运营的项目就能运营赛事,客观上使该公司有机会中标运营此类高风险赛事。同时,参与赛事竞标的其他两家公司都是张小燕的直系亲属所办的关联公司,涉嫌围标中标。此外,调查中还发现一些干部在招投标过程中存在违纪违法行为的线索,这些线索已经移交纪检监察部门进行调查处理。

——急救补给点设置不合理,强制装备配置违反高海拔越野赛标准规范。根据《中国越野跑运动赛事组织标准》,赛道沿途每10公里应设置1个补给站,且两个补给站之

间最远不应超过20公里。调查认定,此次赛事在CP2(2号打卡点)至CP4之间设置了补给点,而在CP3只设置了打卡点,两个补给点相距14公里。根据专家组实地查勘,CP3站点的设置在距离CP2站点9.5公里处,而该赛段又是此次赛事最艰苦的路段,如果综合考虑高海拔、高难度等因素,在CP2至CP3赛段之间,应设置急救补给点。

调查认定,根据《中国越野跑运动赛事组织标准》,赛事组委会必须根据赛道情况、天气情况、补给站设置情况等条件,决定强制携带装备清单,对选手提出强制装备要求。在此次赛事中,赛事组织者没有将冲锋衣等保暖装备列入强制携带装备清单,明显违反高海拔越野赛标准规范。

——赛事救援力量布置严重不足,应急预案缺失,响应机制失效,加之事发场地环境恶劣、通信条件较差,影响救援效率。调查认定,赛事运营方在CP2和CP4打卡点配备了定点医疗救助和补给点,相距14公里,在CP3仅配备了2名志愿者负责打卡。蓝天救援队共39名队员负责整个赛道的救援工作,受限于救援距离、救援人数等原因,前期救援力量不足。赛前运营方等单位都没有制定应急预案,也没有有效的响应机制,缺乏应急演练,在赛后才编造出一份应急预案,导致事件发生后,前期救援工作统筹不够、组织不力、影响了救援效率。

调查认定,从CP2到CP3的赛段是此次越野赛中最难、最险的高海拔赛段,总长9.5公里,海拔高度最高为2230米,海拔高差约883米,救援难度大。同时,该赛段4G信号覆盖只有84%,通信条件较差,赛事运营单位也未配备对讲机等其他通信保障设备,信息报送传达不畅通。

工作。事故现场成立了由省委常委、常务副省长胡玉亭为总指挥的抢险救援指挥部,全力开展救援。应急管理部派出救援指导组和专家到现场指导救援处置。

据现场负责人介绍,将继续增加排水物资,千方百计抓紧形成最大排水能力全力救人,同时采取有效防范措施防止次生灾害。

进一步充实搜救力量,调配水下机器人和蛙人参与侦察和搜救。

山西省紧急下发布通知,要求非煤地下矿

## “四定两加强”推进儿童血液病和恶性肿瘤救治

本报讯 截至2020年底,我国已将11.5万例儿童血液病和恶性肿瘤患儿纳入到监测管理体系,救治保障工作取得了显著成效。

“儿童血液病和恶性肿瘤治疗难度大,周期长、费用高、负担重,社会广泛关注。”国家卫健委医政医管局监察专员郭燕红指出,针对这些突出问题,在加强医疗服务体系方面和加强救治保障方面,国家卫健委按照“四定两加强”来推进儿童血液病和恶性肿瘤的广泛救治。其中,“四定”即定救治医院、定临床路径、定单病种费用、定报销比例;“两加强”即加强救治管理,加强责任落实。

郭燕红介绍,针对儿童血液病、恶性肿瘤的救治管理,建立了儿童血液病、恶性肿瘤救治的工作制度。2019年7月,国家卫健委同民政部、国家医保局、国家中医药管理局和国家药监局联合开展了儿童血液病、恶性肿瘤医疗救治和保障管理工作。按照发病率较高、诊疗效果明确、经济负担重的原则,首批遴选了包括再生障碍性贫血、免疫性血小板减少症、血友病等10个救治管理的病种。同时组建了儿童血液病、恶性肿瘤专家委员会,完善了有关病种的诊疗技术方案,建立了病历信息登记管理系统,指导地方确定定点医院,组建诊疗协作组,实现对患者全程的规范管理和诊疗。

今年,在前期10个病种工作经验的基础上,扩大了儿童血液病、恶性肿瘤的救治病种的范围,将脑胶质瘤以及恶性生殖细胞瘤等12个病种也纳入了救治管理的范围,达到了22个病种。

国家卫健委加强与民政、医疗保障、中医药、药监等部门的沟通协调,形成合力。一方面是加大医疗保障,加强基本医保、大病保险、医疗救助等保障政策的有效衔接。同时推进支付方式改革,鼓励实行单病种付费,简化转诊手续,优化报销结算流程,完善医保目录的动态调整,扩大基本医保覆盖的药品和诊疗项目范围,大幅度提高保障水平。另一方面,加强药品的供应保障,各地组织有关医疗机构做好药品供应保障情况的监测,落实药品集中带量采购试点工作方案,推进带量采购、量价挂钩、保障供应,降低医疗费用。

数据显示,儿童大病集中救治降低了医疗总费用,减少了跨省异地就医,提高了医保报销比例,有效降低了个人自付费用,导致家庭灾难性支出的儿童大病医药费用也明显下降。血液病、恶性肿瘤患儿平均住院总费用比2019年相关政策实施前下降了5.69%,其中自付费用下降10.89%。(魏文)

## 中国卫生法学会暨湖北省卫生法学2021学术年会召开

本报讯(记者张翀 通讯员杨岑 宁亚飞)依法防控突发公共卫生事件,健全完善卫生健康法治。日前,中国卫生法学会暨湖北省卫生法学研究会2021学术年会在湖北汉川举行。

湖北省委政法委副书记、省法学会党组书记、常务副会长刘太平介绍,目前我国有关应对突发公共卫生事件的立法还不够完善,如联防联控决策指挥、信息沟通与追踪、疫情防控国际合作等方面还存在一些不足。这些都为广大法学法律工作者开展法制研究提供了重要机遇和广阔空间。

武汉大学人民医院党委书记、中国卫生法学会副会长万红慧表示,当前新冠疫情的全球大流行对人类卫生健康事业提出了全新挑战,医疗卫生体制改革进入深水区,这都给卫生法学提出了新的课题和挑战。

## 我国首次火星探测任务取得圆满成功

(上接第1版)

国家航天局局长张克俭表示,航天全线将继续发扬严谨细致、大力协同的工作作风,组织实施好各项科学探测任务,获取高质量科学数据;秉持开放共享、互利合作理念,及时发布科学数据产品,让全人类共享中国航天发展成果;精心论证和实施好后续航天重大工程,推动航天事业高质量发展,为航天强国和科技强国建设作出更大贡献。

我国首次火星探测任务于2013年全面启动论证,2016年1月批准立项。2020年7月23日天问一号探测器由海南文昌成功发射,历经地火转移、火星捕获、火星停泊、离轨着陆和科学探测等阶段,工程任务按计划顺利开展。截至6月11日,环绕器在中继轨道运行状态良好,祝融号火星车在火星表面已工作28个火星日。

(上接第1版)

## 国家已批准3至17岁人群新冠病毒灭活疫苗紧急使用

目前,我国新冠疫苗接种已覆盖18岁以上人群,接种年龄最大者超过100岁。那么,3至17岁人群何时可以接种?

国家卫健委疾控局二级巡视员崔钢表示,国家有关部门已经批准了3至17岁人群可以开展新冠病毒灭活疫苗紧急使用,国家会根据疫情形势、防控工作需要和相关人群特点,组织专家研究制定针对3至17岁人群接种的具体政策。同时,会同各相关部门共同把儿童和青少年的接种工作组织实施好。

中国疾控中心研究员邵一鸣介绍,国药中生北京所和北京科兴中维公司研制的灭活疫苗开展了3至17岁人群的扩大临床试验,经过专家审评论证,充分证明了在3至17岁人群是安全的,且诱导产生抗体的能力非常强。

“后续结合国内疫情形势,经国家有关部门的批准,国药中生北京所和北京科兴中维公司的新冠病毒灭活疫苗在有需要的情况下可用于3至17岁人群的接种。”邵一鸣说。

(新华社北京6月11日电)

## 家长要下载关注的APP、公众号为何那么多?

(上接第1版)

刘冉表示:“虽然各类APP都免费提供给家长使用,但大部分APP需要上传本人身份证件信息等,涉及个人隐私,家长作为实际使用者应有自主选择的权利。”

家长姜先生认为,虽然可以理解学校的初衷,但目前各类教育APP、公众号确实多。他建议教育部门开发统一的教育平台,具备信息发布、作业布置、班级通知、疫情防控、调查问卷、保险购买、费用缴纳等多项功能。同时也应与相关部门达成一致,尽量避免通过学校途径引导家长下载关注APP等行为。

有专家认为,学校如果想借助新媒介搭建与家长的良性沟通,首先要梳理统筹APP、小程序的各项功能,减少填报频次,减轻家长和学生的压力。另外,将其作为家校合育的有效工具,让家长真正接受这种互动方式,才能起到事半功倍的效果。

# 山西全力救援铁矿透水事故被困人员

## 该省非煤地下矿山一律停产

过通宵施工,救援人员共铺设水管4000余米,架设电缆约1500米。3台水泵运输到井下,并安装到位,架设了井下到地面的视频通信系统。11日8时开始抽水作业。

事故发生后,山西省、