



究竟何为“名店”？今年我们的版面上介绍过很多“名店”，他们或有独特的经营之道，或在服务方面做得有声有色，又或者在促销方面棋高一着，这可以算是业内人士眼中的“名店”。那么作为药店服务的最直接的感受者——顾客，又是怎样来评价一家药店的呢？且看——

## 老病号眼中的「名店」

唐树忱

我是一个“大病篓子”——15年的糖尿病、10年的高血压史，因此，我对医保定点药店相对更熟悉，今天，我就要说说我已经“定点”了3年的药店——成大方圆连锁药店朝阳市文化路分店。如果真的要让我对它做个评价的话，那就是“躺鞋不使锥子——真(针)好！”用经典的东北老话来说，就是“贼”不赖呢！咋个不赖法？请允许我用几年来的所见所闻和亲身感触实话实说。

### 服务温馨

首先，他们都能做到：笑脸迎送、笑语问答、主动热情和有始有终。但凡有顾客进门，这里的店员总能主动上前热情接待，每当我听到他们亲切的问候——“大爷需要什么药”时，我心中早已是“相当温暖”了。还有，每次购药时，无论哪一位营业员接待我，她总会善始善终。当你交完药款回到柜台边时，为你服务的店员一准已经把你所购的药都装在了一个药品塑料袋中，还会当你的面再次一一地清点、过目。

### 电话里的小细节

现在很多药店都有电话咨询，这家店也有，而且搞得有声有色，不管顾客有什么问题，他们总能圆满完成。最令我印象深刻的是，每次，当我有问题给该店打电话时，接通后，总能听到一句温馨

的话语：“您好，这里是成大方圆文化路分店。请问您找谁？或有什么事情？”然后才是进一步地对话，或咨询用药，或帮忙办理事情……我认为，这电话礼仪虽然只是一件十分简单的事，但却反映出该店员工们的综合素质不低。这也说明该店的经理高凤英管理严格、有方，注重对员工们平素的培训。

### 丰富的增值服务

他们的服务项目灵活多样，特别适合我这样的慢性病人。比如他们常年坚持为糖尿病患者免费监测血糖，据说，不久前一直向他们免费供应血糖试纸的厂家停止了供应，为了报答广大糖尿病病友的厚爱，该店自己出资购买血糖试纸，把这项免费服务坚持了下来。再比如为高血压病人测量血压，店员们也是不厌其烦。让我感受更多的是，他们还免费提供饮用水，这可成全和方便了我是个老糖尿病患者，因为糖尿病患者时常会觉得口渴。于是，只要来到这里不管买不买药，水任我喝，有时就算不要，他们也会主动问。

因为长期服用降糖药，糖尿病患者需要备点小零食在身上，以防出现药物性低血糖。记得有一次，我忘了带食品，在这家药店里由于购药较多逗留了较长时间，突然来了低血糖反应，两腿发软，眼前冒白光……店员小湛看我情况不妙，立马上前询问，了解了我的情况后，她立刻掏出两块巧克力说：“快！别客气！”我连忙嚼下一块，不一会就缓过来了。当然，一块巧克力值不了多少钱，但当成救命物时，这价值咋衡量？当时我打趣说：“你们这儿还真好！不仅管水，还管饭！就凭这一点，以后你们就是我的定点药店了！”

好医生 桑姜感冒胶囊  
头痛 咳嗽 咽喉肿痛  
24粒/盒  
风寒风热 都有效!

※中药制剂，作用温和。  
※散风清热，祛痰止咳。用于感冒、咳嗽、头痛、咽喉肿痛。

好医生药业集团  
四川好医生制药有限公司

### 诚信、守法

我曾多次听到别的病人问过：“我购买的血糖仪能刷卡报销吗？”柜台里的店员们，无论谁的回答都一样：“那不能。”这是市医保中心的统一规定。医疗器械类不在报销范围之内。”这也是该店打动我的一个地方，他们诚信、正规、不搞歪门邪道。可能也因为是一家连锁药店的关系，反正这3年来我从来没见过他们发生过疯狂拉客、乱发虚假广告，或自己胡乱定价、胡乱进货或兑付奖品的事；也从来不把药品往大街上摆放，狂促乱销，降低身价。医保中心规定，对于医保购药者药店必须同时做好“病历记录”，他们便安排专门人员认真办理，一丝不苟。在节假日里，他们的部分药品也

实行打折销售，公司总部规定打多少折扣，该店就老老实实地打多少的折扣，不敢越轨。从9.3折，又提高到9.5折，我对此有点想法，遂对高凤英经理笑呵呵地“发火”：“你们的打折没到位，还9.5折？干脆幅度大一点，一步就到9.9折多好，还好算帐……”高凤英也被我挖苦得唯唯苦笑：“公司统一的打折价和打折品种，我们下边的分店岂敢造次胡来？就多理解我们和多谅解我们吧！”

正如一位著名的楹联家给文化路药店和其经理高凤英所撰的一副嵌名联所描述的那样：“保健康梧桐妙药招彩凤，为长寿文化神医会群英”。



水煮管理 | Comment

## 由“代码共享”想到的

■冯卓  
“背靠大树好乘凉”，如今有志创业的药店加盟者毋需拿出庞大的投资，就可以利用知名药店先进的经营管理水平、品牌优势、成功的营运技术等降低自己创业初期的风险，增加成功机会。在加盟者得到利益的同时，药店也可以在短时间内通过加盟的形式扩大自己的营业规模。

可是我们却经常碰到因加盟店服务、管理等欠佳而给药店带来的诸多“品牌麻烦”。因为加盟商既然挂了知名药店的牌子就是“一家人”，人家顾客才不管你们是不是“一个妈生的”。在生活中我们遇到事情总会想到“有问题找民警”，而在药店经营中，顾客遇到难题肯定是“第一个先找总部”。这让笔者又

联想到了身边的一件事：某乘客去上海出差，在订票时虽然不少航空公司的机票都打折，但是他还是花高价买了国航的机票。理由很简单，他是国航知音卡银卡用户，不仅可以获得积分，而且只有乘坐国航的航班，他才能用公务舱休息室，享受较好的服务。可他却到机场办理手续时，却被工作人员告知不能去公务舱休息室。因为他乘坐的是“代码共享”航班，航班承运人不是国航而是上航。其实航空公司所谓的“代码共享”就是一个航机，会有两个航空公司的乘客。可这和乘客有什么关系？毕竟乘客花高价选择信任的航空公司就是希望得到优质的服务。至于内部“代码共享”导致的问题该怎样协调，那也是航空公司的事，和乘客没关系，而且更不应因此降低服务水平。

这可以作为药店和加盟商之间的例子。药品乃特殊商品，而且鉴于服务、品牌、价格等问题，顾客在购药时都会有自己的“专属品牌”，知名药店便成了首选。对顾客而言，只要品牌一样就是一家药店，没有加盟与直营之分，如果顾客对一家加盟店的印象不好，也会进而在心中否定整个药店的品牌，就像两家“代码共享”的航空公司一样，其实损害的是两家航空公司的形象。笔者建议，为了药店和加盟商能够更好的“资源共享”，合作双赢。药店要加强对加盟店在经营管理上的各项监管，注重品牌给自己带来的实际效应。而加盟商也要维护好所加盟药店在公众中的形象和信誉，只有这样才能实现共赢，才能达到加盟的目的。

## 安全合理使用消渴丸

消渴丸是由中药复方与化学药格列本脲组成的中西药复方制剂，因此应用消渴丸时切不可将其当作普通的中成药，更不可随意服用。

应严格掌握其适应症

消渴丸只适用于确诊为2型糖尿病的患者。较轻型患者一般不适合选用该药，尤其是一些仅血糖升高尚达不到糖尿病的诊断标准的病例，更不宜选用。

应严格遵循消渴丸说明书

经报国家食品药品监督管理局批准，广州中一药业对消渴丸说明书进行了修改，在新版说明书中将消渴丸的服用方法由“餐后服用”改为“餐前服用”，根据专家论证，消渴丸从餐后服用改为餐前服用，能更安全有效地发挥其治疗作用：消渴丸所含格列本脲降糖作用强，起效迅速，发挥作用的高峰期一般出现在服药后的半小时到2小时内。如果进餐前半小时服用消渴丸，进餐通常需要半小时左右，进餐完毕正好是消渴丸发挥降糖作用的高峰期，此时由于进餐后的食物在体内转化为葡萄糖，因此餐前服用可以更好地避免低血糖，因而更安全；另一方面，糖尿病的治疗，最理想的目标就是空腹血糖和餐后血糖都能得到满意控制，消渴丸在餐前服用的话，既能有效地降低空腹血糖，又能有效降低餐后血糖，使机体内的血糖能长时间保持相对平稳状态而且更有效。

治疗方法要得当

由于消渴丸的降糖作用较强，治疗开始要从小剂量开始，即根据病情从每次5丸起逐渐递增。每次服用量不能超过10丸，每日不能超过30丸；至疗效满意时，可逐渐减少每次服用量或减少服用次数至每日2次的维持剂量。每日服用2次时，应在早餐及午餐前各服用1次，晚餐前尽量不用。并由医生指导，进行剂量控制。另外，该药所含格列本脲，作用持续时间较长，半衰期为8-12小时，故给药应每天不超过3次，且应尽量避免晚间临睡前服药，因睡眠后低血糖反应不易被发现，将影响及时治疗。

注意摄入碳水化合物

糖尿病患者早期往往表现为食欲亢进，随着病程的延续，后期糖尿病患者往往食欲不振，进食较少，尤其是老年患者，进食较少且不规律。还有些患者过分限制饮食，这些情况均会使碳水化合物的摄入受限。有些老年糖尿病患者，因食欲不佳，晚上未进食即服药休息，致使夜间发生低血糖反应。

注意老年病人及病人的肾功能

消渴丸所含格列本脲，其代谢产物仍有

活性和降糖作用，部分在肝脏代谢，部分经肾脏排出。因此，对肾功能不全者原则上禁用消渴丸。老年患者(特别是65岁以上患者)肝肾功能一般较年轻人衰退，药物代谢减慢，对成年患者的一般剂量对老年、体弱者即可能过量，故老年糖尿病患者发生低血糖通常较严重，且老年人较少出现肾上腺释放反应，常无先兆而转入嗜睡或昏迷。另外，有些老年患者精神状况较差，记忆力减退，造成重复过量服药，也是一个不可忽视的因素。

注意联合用药

1. 消渴丸和某些药物同时应用可诱发或增加低血糖的发生：(1)抑制磺胺类药物由尿中排泄，如治疗痛风的丙磺舒、别嘌醇；(2)延迟磺胺类药物的代谢，如酒精、H2受体阻滞剂(西米替丁、雷尼替丁)、氟喹酮素、抗真菌药咪唑唑、抗凝剂。磺胺类与酒精同服可引起腹痛、恶心、呕吐、头痛以及面部潮红(尤以使用氯磺丙脲时)，与香豆素类抗凝剂合用时，开始二者血浆浓度皆升高，以后二者血浆浓度皆减少，故应按情况调整两药的用量；(3)促使与血浆白蛋白结合的磺胺类药物分离出来，如水杨酸盐、贝特类降血脂药；(4)药物本身具有致低血糖作用：酒精、水杨酸盐、胍乙啶、单胺氧化酶抑制剂、奎尼丁；(5)合用其他降血糖药物：胰岛素、二甲双胍、阿卡波糖、胰岛素增敏剂；(6)β肾上腺受体阻滞剂可干扰低血糖时机体的升血糖反应，阻碍肝糖酵解，同时又可掩盖低血糖的警觉症状。

2. 消渴丸已含有格列本脲，故不宜与其他磺胺类药物合用，否则会增加低血糖的发生，例如，格列本脲、美吡达、达美康、瑞易宁、糖适平等。

低血糖的防治措施

药物性低血糖反应关键在于预防。在消渴丸治疗过程中，应密切注意监测血糖，尤其是治疗初始的一周，如果血糖下降过低应注意将药减量。治疗中如果患者出现心慌、出汗、焦虑或昏迷等表现时，应立即想到低血糖反应的可能性，应不失时机地给予救治。如果患者尚清醒可给予甜果汁、糖水或进食少量食物，昏迷时应给予50%葡萄糖静脉推注及5%葡萄糖持续滴注。由于其代谢产物有持续性降血糖作用，低血糖清醒后可再度昏迷，因而治疗要持续滴注1-2天，血糖平稳后方可停止。在用葡萄糖治疗中，应注意监测血糖、尿糖、尿酮体及血电解质等指标，以防导致治疗后高血糖和高渗昏迷。(小阮)

## 质量——责任与利益的对弈

天普公司严把原材料质量关，查出进口包材大问题

2006年，接二连三发生的药品安全事故，捆绑了所有制药企业的神经，保证药品的质量成为这些企业的头等大事。

“我们一直都注重药品的质量，非常重视各种原辅材料的检查，对生产过程严格把关，确保不合格产品不出厂，以保证民众的用药安全”。近日，广东天普生化医药股份有限公司(以下简称天普公司)副总裁席尚忠先生向记者表示，天普公司严格执行药品生产质量控制程序，在不久前就检查出某跨国公司生产的进口原材料存在严重的质量问题，避免了一起可能对人民健康造成危害的药品质量事故的发生。

“即使是外国知名企业生产的进口原材料也得严格检验”，席尚忠说，“很多药品生产企业都以进口的原材料质量可靠，而忽视了对其进行严格的检验，这其实是一个误区。”

据了解，今年4月份，天普公司在生产注射用乌司他丁时，在逐支对产品进行灯检时发现部分产品所用胶塞内壁沾有黄褐色异物，该异物主要粘附在胶塞塞体开口内侧和底部。随后公司立即召集QA、QC部门会同生产部门对此情况进行全面调查，生产现场录像以及批记录记载表明所有生产环节都严格按照SOP规定进行，未发现异常情况，但是在随后的其他批次的产品灯检时又发现了上述质量问题。

天普公司使用的胶塞系新加坡某公司生产的，该公司系世界最大的胶塞生产商，在中国的进口胶塞市场也占有较大的市场份额。天普公司从1999年即开始使用这家公司的胶塞，从未发生过此类质量问题。此次事件的发生引起了天普公司质量管理部门的高度

重视，随即对使用了该胶塞的产品进行全面检查，发现存在相同质量问题的产品还有8个批次，并且全部都使用了这家公司同一批号胶塞的产品，黄褐色异物发现率高于10%，大大超出了胶塞本身允许的检验合格限度。天普公司立即对涉及问题胶塞的11万支产品进行了隔离封存。

问题发生后，天普公司方面立即向这家新加坡公司提出了质量投诉，该公司立即作出反应，派人到天普公司了解情况，收取样品。该公司在对样品和生产过程调查后，确认了该批胶塞属于不合格产品，为了对异物的成分及来源作出鉴定，随即将胶塞异物的样品送至新加坡某公司德国实验室进行分析，鉴定的结果表明异物是一种含硅物质，系胶塞生产过程中未完全清洗干净的脱模剂。后来这家公司又将异物样品送到上海药包材检测中心进行急性毒性试验，结果为合格。这家公司表示，该批胶塞安全性没有问题，使用该批胶塞的药品灯检后没有异物的可以放行上市。

因为包材质量直接关系到药品安全，责任重大。鉴于此，9月4日，天普公司将此情况汇报至广东省食品药品监督管理局，广东省食品药品监督管理局立即复函表示，按照药品管理法有关生产药品所需的原材料必须符合药用要求的规定，关键物料不合格，生产出来的产品亦属不合格。因此应将所有涉及及使用该批不合格胶塞生产的产品判定为不合格产品，应该予以销毁。天普公司立即将广东省食品药品监督管理局的批复通报给了这家新加坡公司，并将就此诉诸法律途径解决。(广文)