

# 社區藥局之經營現況及未來展望

宜蘭縣藥師公會常務監事  
博雅藥師藥局 高瑞陽藥師

# 單元(一)

- 藥局經營之過去, 現在與未來的探討
- 經營現況常見的問題及解決方案
- 藥事服務品質如何提升
- 如何加強衛教工作
- 藍海策略
- 新藍徹斯特戰略

# 過去的歲月

- 公勞保時代
- 眷保的開辦
- 健保的開辦
- 管制藥的管理
- 醫藥分業的實施
- 榮景不在
- 業務緊縮
- 步入正軌
- 期待再躍起

# 經營現況常見的問題

- 銷售價格
- 進貨來源
- 健保藥品進貨價
- 營業稅
- 發票新規定
- 藥品分類規定
- 醫師,藥師,民眾三角關係
- 醫藥之零和遊戲
- 民眾與藥師之零和遊戲
- 盤商與公司誰較優
- 健保發票的檢核

# 藥事服務品質如何提升

- 硬體
  - 藥袋格式
  - 資料完備
  - 藥局環境
- 軟體
  - 催藥的心態
  - 專業的驕傲
  - 過度專業口條
  - 肢體語言
  - 客訴處理
  - 藥師儀容
  - 助理的本分

# 如何加強衛教工作

- 觀念建立
- 簡化專業
- 多次提醒確認及複述
- 電腦輔助
- 小道具輔助
- 與其他醫事人員溝通
- 消炎藥是哪個藥
- 糖尿病能吃甜食嗎
- 紀錄關鍵問題
- 藥盒,小藥袋,藥袋圖案
- 同步驟,同理心

# 藍紅海策略

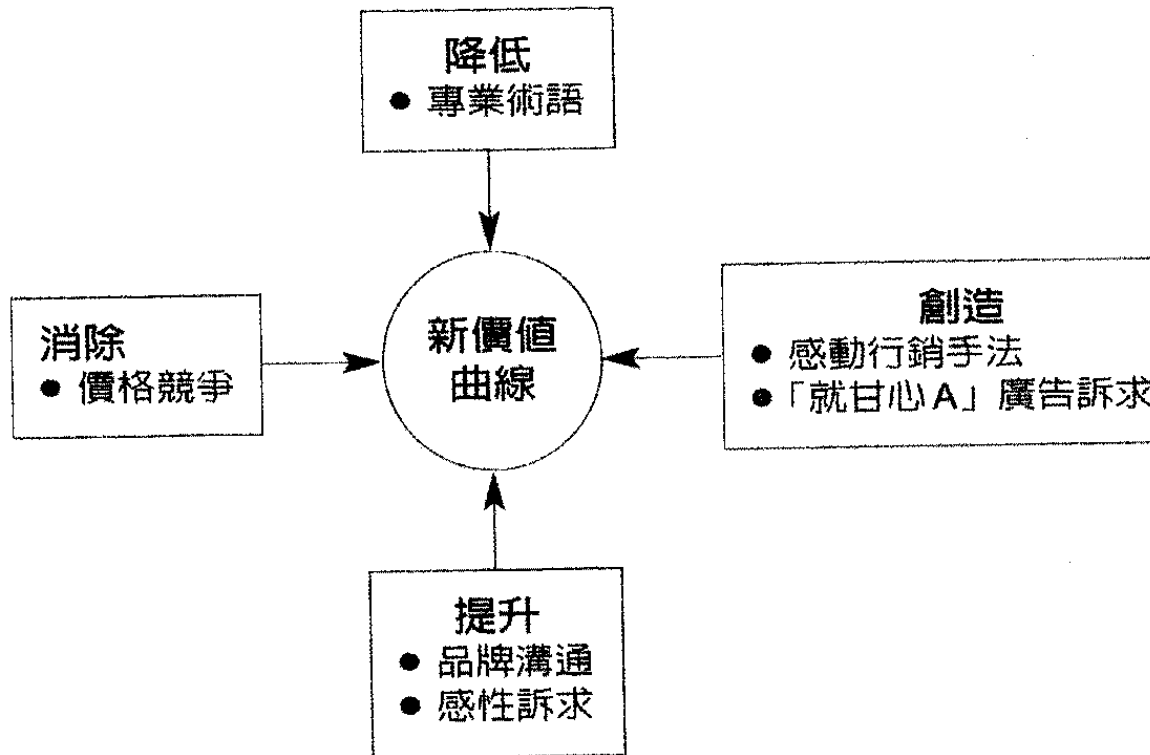
- 紅海策略
- 價格戰
- 催藥戰
- 汙衊戰

- 藍海策略
- 硬體服務戰
- 內在服務戰
- 特色戰

# 四項行動架構

圖表 5-1

## 全國電子四項行動架構

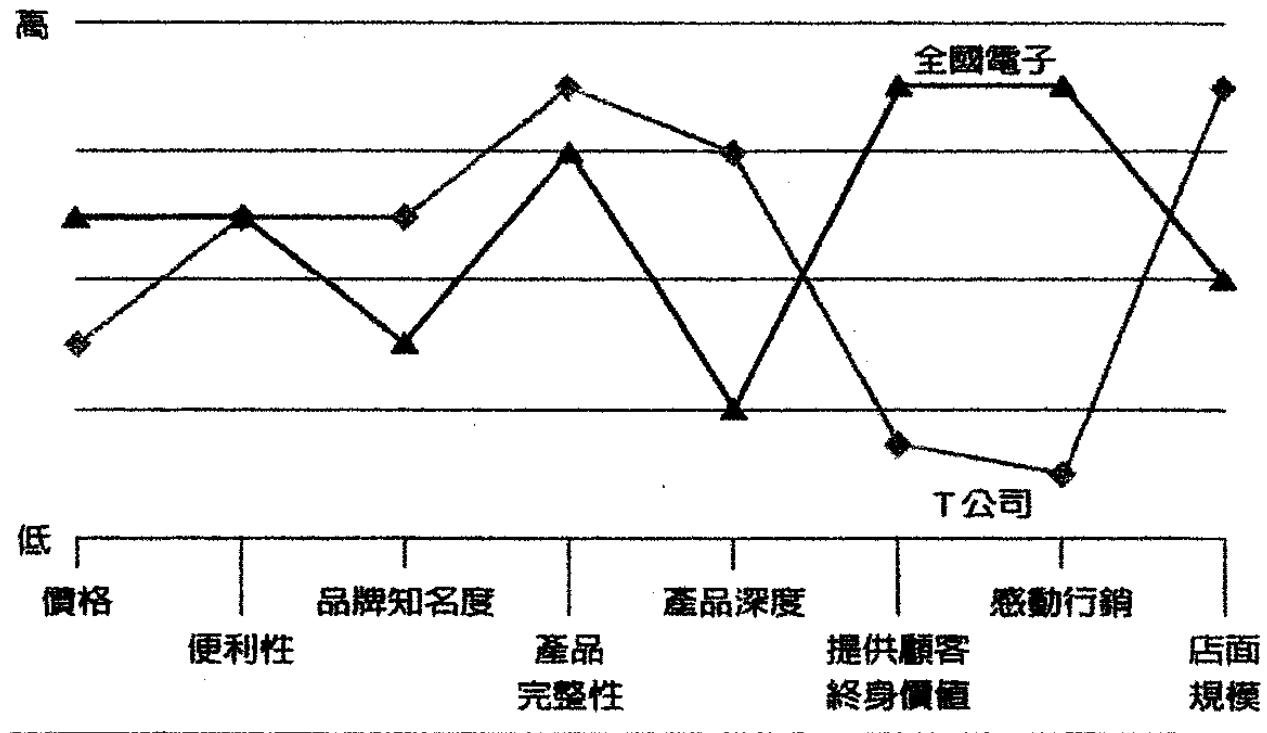




# 策略草圖

圖表5-2

## 全國電子的策略草圖



# 新藍徹斯特戰略

- 弱者戰略
  - 差別化
  - 一點集中主義
  - 商品構成
  - 接客態度
  - 售前服務
- 強者戰略
  - 追隨戰
  - 效率戰
  - 總合戰

## 單元二

- 法規與經營實務的結合
- 相關法規及案例報告

## 藥師法第六條

- ...肅清煙毒條例或管制藥品條例,經判刑確定...
- ...毒品危害管制條例,經判刑確定 ...
- 撤銷或廢止藥師證書

## 藥師法第十四條

- ...因業務知悉他人之秘密,不得無故洩漏
- 再次違反或情節重大
- 二千元以上一萬元以下罰鍰
- 廢止其執業執照;廢止其藥師證書

# 藥師法第二十一條

- ...移付懲戒...
- ...證照租借他人..
- ...偽藥或禁藥而販賣
- ...代言..背書..誇大不實...
- 違反藥學倫理規範
- 警告
- ...繼續教育...
- ...停業一個月以上一年以下
- 廢止執業執照
- 廢止藥師證書
- 得合併懲戒

## 藥師法第二十四條

- 未取得藥師資格..執行第十五條第一項...
- 六萬以上三十萬元以下
- 含販賣管理,調劑,..藥事照護

# 藥事法第四十九條

- ...不得買賣..無藥商許可證執照者之藥品...
- 處三萬元以上十五萬元以下罰鍰



## 藥事法第三十七,五十,五十一,五十二條

- ...調劑應由藥師為之...
- ...非經醫師處方,不得調劑...
- ...西藥販賣業者,不得兼售中藥....但成藥不在此限
- ...不得兼售農藥,動物用藥品或其他毒性化學物質
- 處三萬元以上十五萬元以下罰鍰

# 藥事法第五十五,五十九條

- ...藥物樣品或贈品,不得出售
- ...管制藥品...詳列簿冊...專設櫥櫃加鎖...
- 處三萬元以上十五萬元以下罰鍰

# 藥事法第八十三條

- ...偽藥或禁藥...販賣...意圖販賣而陳列...
- 致人於死
- 致重傷
- 過失犯第一項,未遂犯罰之
- 五年以下有期徒刑,得併科十萬元以下罰金
- 七年以上有期徒刑
- 一年以上七年以下
- 一年以下,拘役或十萬元以下罰金

## 單元三

- 未來發展的契機
- 未來可能之經營項目
- 積極參與社會服務工作

# 未來可能經營之項目

- 加強中藥業務
- 長期照護
- 眼鏡驗光
- 美容美體
- 不放棄寶刀
- 支付制度的爭議
- 專業能力
- 設備與口條

## 積極參加社會服務工作

- 社區,學校及社團演講諮詢
- 義診
- 商業與政治性社團
- 口條與親和力
- 時間,環境與安全
- 金錢與體力的付出

# 以企業的高度來看社區藥局

- 流程科學化
- 品質長
- 創意長
- 法務長
- 單店與連鎖
- 瓦城餐廳
- 鼎泰豐總監
- 聚火鍋
- 八十五度C
- 信任與制度