

拥抱变化 · 专业创新 · 共同前行

老百姓大药房连锁股份有限公司

谢子龙



我们是。。。



我们是。。。

老百姓大药房已遍及全国15个省级市场、70多个城市，1000多家门店，已成为广泛认可和信赖的药品零售商。

2001年10月 - 湖南公司
2002年12月 - 陕西公司
2002年12月 - 浙江公司
2003年 3月 - 江西公司
2003年 6月 - 广西公司
2003年 7月 - 山东公司
2003年 7月 - 河北公司
2003年 9月 - 广东公司
2003年 9月 - 天津公司
2004年 8月 - 上海公司
2004年 9月 - 湖北公司
2004年11月 - 河南公司
2006年11月 - 北京公司
2009年 3月 - 江苏公司
2011年 3月 - 常州万仁
2011年10月 - 安徽百姓缘



我们是。。。

13年的努力，老百姓大药房在行业排名和消费者调查中均名列第一，得到了各级党委政府、行业协会的表彰和奖励。

来自CMH 2014年6-7月在35座城市，9607家药店/社区服务中心的调研报告，结论：全国而言，**老百姓大药房是消费者去的最多也是最常去的药店。**

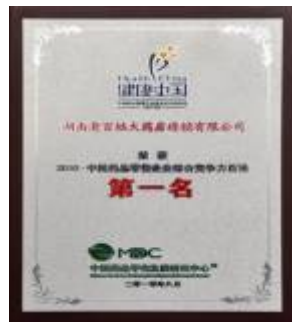
近一年6%年消费者去过和最常去的药店情况(%)			
去过的药店		最常去的药店	
老百姓	10%	老百姓	9%
同仁堂	6%	同仁堂	4%
海王星辰	5%	一心堂	3%
一心堂	4%	海王星辰	3%
国大药房	4%	国大药房	3%
中联大药房	1%	中联大药房	1%
大参林	1%	济南 漱玉平民	1%
济南 漱玉平民	1%	大参林	1%
昆明健之佳	1%	石家庄新兴	1%
石家庄新兴	1%	廊坊一笑堂	1%
总计		27%	



2009年3月，加入联合国全球契约，成为全球6000多家知名企业中的一员。



市场调查公司思纬调研
老百姓大药房品牌知晓率第一
拜访频率覆盖率第一
购买覆盖频率第一
未来购买率第一



2010-2013年，连续四年获得“中国药品零售企业综合竞争力百强第一名”，并于2009-2013年连续五年囊括中国药品零售发展研究中心等评选的“运营力、品牌力、规模力”冠军。

老百姓

大药房
LBX PHARMACY

我们是。。。

13年，不是一个数字，而是一种精神，“一切为了老百姓”，老百姓大药房因信念而成长，因创新而前行。



2001年10月27日，老百姓大药房以超市经营模式开出长沙湘雅店，举起药价“比国家核定零售价平均低45%”的降价大旗，成为中国平价药房的先锋。



2004年底，老百姓大药房销售额激增至18.2亿元，一举夺得全国连锁药店销售额和利润的双料冠军，成为国内最具影响力的药品零售企业。2003-2009年，公司连续七年居全国药品零售连锁企业前三强。



2008年，老百姓大药房成功引入外资8200多万美元，成为中外合资企业。自此，国际化的管理团队和系统化的资本运营翻开了上市倒计时的新篇章。



2011年-2013年，相继收购万仁大药房、宝庆大药房、安徽百姓缘大药房，并购步伐加速，助推上市进程。



2012年，集团第一家慢病健康生活馆建立，迈入“药学服务”新里程。

目 录

01

关注顾客 · 关注专业

02

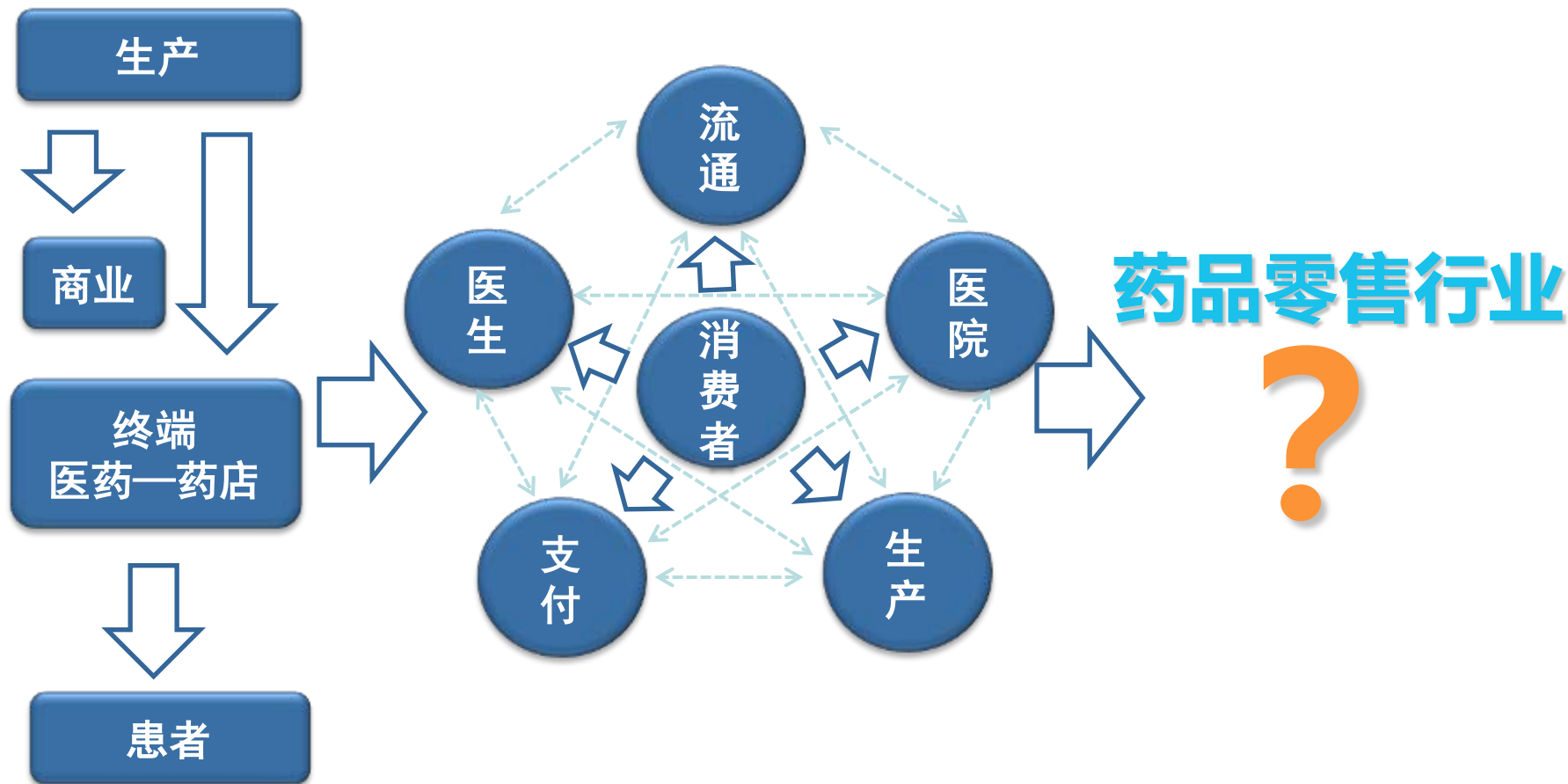
老百姓大药房的药学服务实践

03

发挥执业药师在医疗体系中的作用

Part 1 关注顾客 · 关注专业

顾客的变化：商业技术的发展，健康资讯的快速传播，以消费者为核心的医疗卫生服务体系正在逐步建立。



Part 1 关注顾客·关注专业

关注专业：来自CMH 2014年在35座城市，9607家药店/社区服务中心的调研结果显示，消费者在零售药店药品性价比有优势的情况下，更希望获得零售药店提供的专业服务，如免费体验、提供免费的用药指导、免费现场检测、免费健康短信等。

消费者喜欢的药店会员服务情况

0% 20% 40% 60% 80%

直接打折

51% 13% 9%

免费体验

9% 17% 9%

提供免费用药指导

9% 10% 10%

消费积分换礼品

8% 15% 15%

免费现场检测

7% 11% 10%

免费发送健康短信

4% 5% 8%

购满额度后送礼品

3% 8% 9%

定期告知促销信息

2% 3% 4%

定期邮寄健康杂志

2% 4% 5%

免费馈赠健康手册

2% 6% 4%

■ 第一喜欢 ■ 其次 ■ 第三

- 直接打折是消费者最喜欢的药店会员服务；
- 但免费体验、免费用药指导、免费现场检测、免费健康短信等**专业服务**仍是消费者最喜欢的会员服务因素，作为加分项，药店应重视；
- 随着消费者服务意识和对比意识的提升，以及接触各行各业的会员服务，药店会员服务有可能未来会成为消费者较为看好的期望服务。

数据来源：CMH

目 录

01

关注顾客 · 关注专业

02

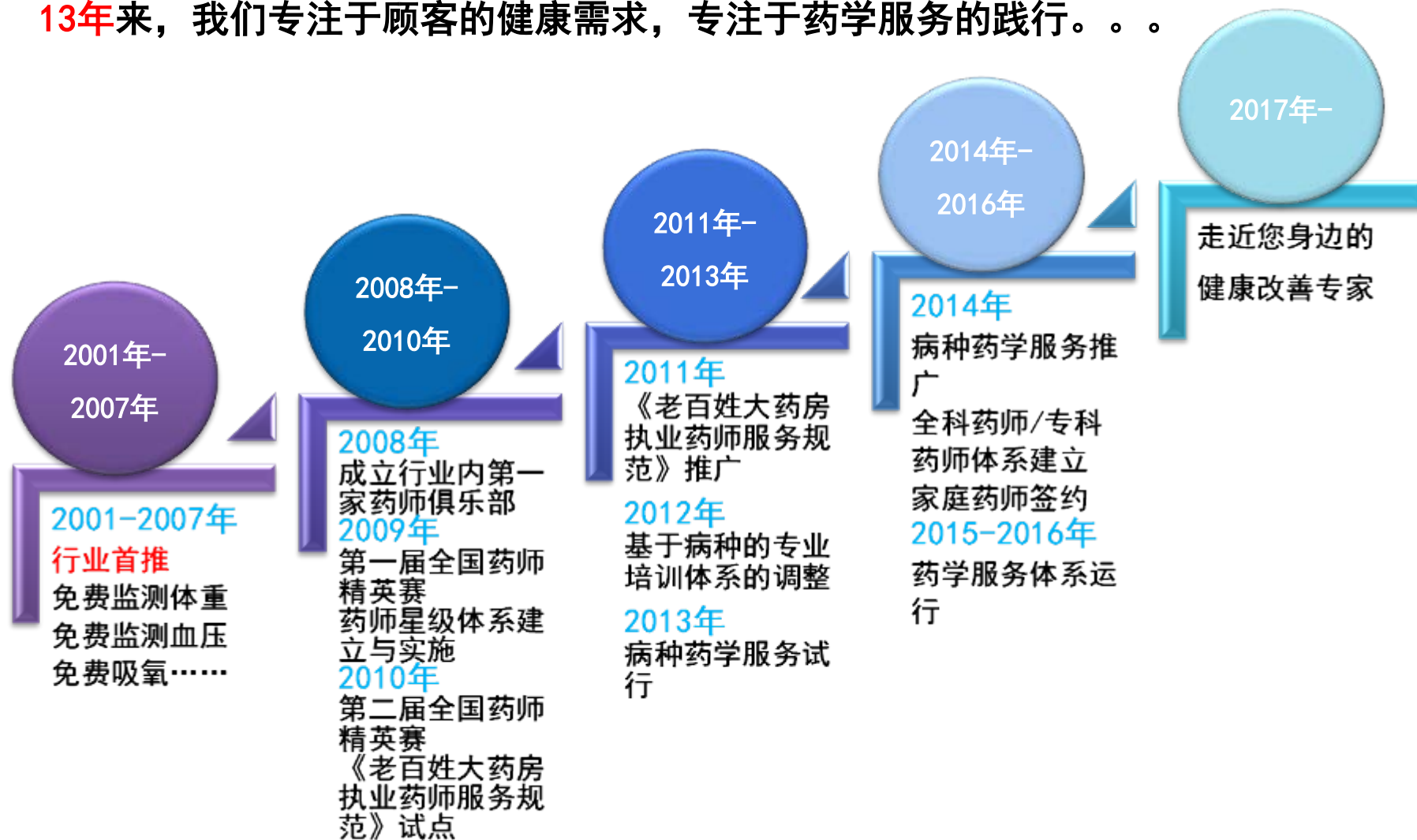
老百姓大药房的药学服务实践

03

发挥执业药师在医疗体系中的作用

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

13年来，我们专注于顾客的健康需求，专注于药学服务的践行。。。



Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

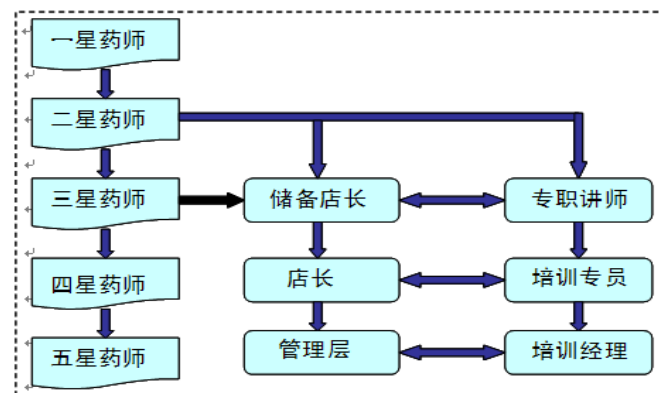
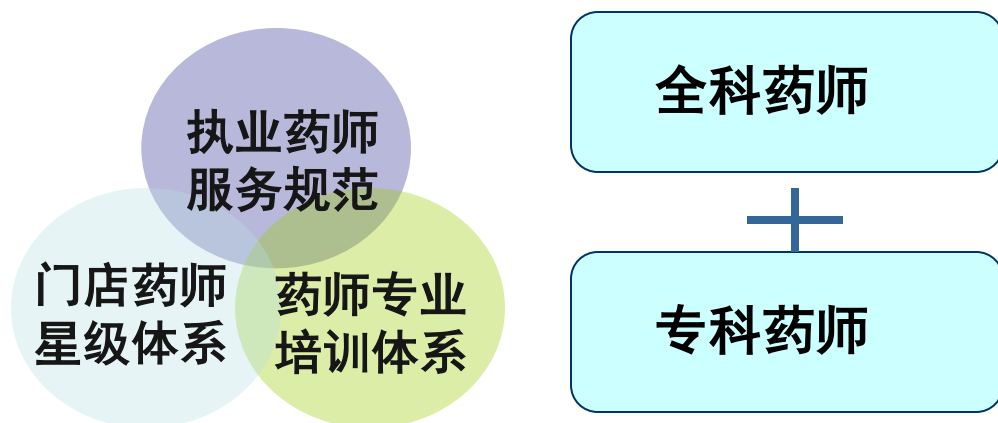
“药学服务专业体系”是公司专业发展战略规划的重要组成部分，经过13年来不断的努力，已经建立了包括：病种药学服务模型、病种识别体系、病种商品管理、执业药师专业培养体系、顾客病种药学服务标准在内的药学服务专业体系。



Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

一、执业药师培养体系

2009年集团建立了《门店药师星级体系》，致力于执业药师培养与药学服务能力提升，2014年调整为全科药师、专科药师，对执业药师分病种药学服务进行培养，为顾客提供更专业的病种药学服务。



执业药师职业发展通道

2012年开始《执业药师考前培训班》，集中培训，2013年通过率达24.62%。



2012年



2013年



2014年

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

二、亲情13周年·执业生辉

这是一场执业药师药学服务的专业赛事

专业指导：国家食品药品监督管理总局执业药师资格认证中心/湖南省执业药师协会
承 办：老百姓大药房连锁股份有限公司

15省72个城市千余名执业药师热情参与，激烈角逐，顾客微信投票，2014年10月27日，经过近3个月的层层选拔，30位药学服务明星现场演绎了对顾客专业的药学服务，登上了领奖台，获得由国家食品药品监督管理总局执业药师资格认证中心颁发的、代表药学服务能力的“**中国第一批执业药师徽章**”。



周福成主任为“药学服务明星”颁发“执业药师徽章”

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践



总决赛现场，顾客踊跃参与，老百姓大药房的执业药师现场为顾客提供了包括评估、药事照护、随访等系列药学服务，顾客深感满意。

我国著名药学专家李大魁老师 现场精彩点评

药学服务是围绕合理用药和提高患者生活质量的既定目标，提供直接的、专业的、与药物和健康有关的服务。老百姓大药房执业药师提供的药学服务正是紧紧围绕这个目标来开展的。



执业药师现场为顾客提供药学服务

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

中国第一批执业药师徽章“花落”老百姓大药房



“外圆内方、以师为心；中西融合、乾坤相应；银杏叶展、五色五行；引领健康、厚德杏林”。五色银杏叶代表了执业药师专业能力不断提升的五个级别，鼓励执业药师不断学习，追求专业新知，更好地为公众健康服务。

周福成主任勉励药学服务明星：**执业药师保安全，公众健康任在肩**

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

签约老百姓家庭药师，为您的健康保驾护航



- ▶ 执业药师代表与顾客代表签约“家庭药师”
- ▶ 每名执业药师力争签约服务100个家庭，惠及10万家庭。
- ▶ “一对一”入户药学服务

执业药师郑重宣誓：“从我做起，从现在做起，实践药学服务，展现执业药师风采”



Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

该项专业赛事得到了《人民网》、《新华网》、《中新网》、《中国医药报》、《凤凰财经》、《中国药店》、《第一药店》等媒体关注。

中国首批执业药师徽章亮相湖南 顾客用药咨询有了保障



2014年10月27日22:39

来源：人民网-湖南频道

手机看新闻

打印 网摘 纠错 商城 关注 128.6万 分享 推荐 字号



老百姓大药房执业药师获得“药学服务明星”称号，并获得中国第一批执业药师徽章

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

三、高血压·糖尿病健康生活馆



湘雅店高血压·糖尿病健康生活馆



湘雅店顾客药历档案柜

药学服务六步曲

接待

建档

健康监测

病程用药咨询

用药嘱咐

跟踪回访



慢病顾客建档药历

高血压药学服务目标

4周稳定血压，预防并发症，协助顾客共同管理血压



老百姓

大药房
LBX PHARMACY

Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

四、家庭药师

建立了“家庭药师服务模型”，鼓励执业药师签约成为“家庭药师”，力争每名执业药师服务100个家庭，希望惠及10万家庭，为社区居民提供药学服务，建立电子药历和慢病患者用药档案，每月开展上门体质监测、用药咨询、病种药学服务。

家庭药师

- 执业药师
- 经过老百姓大药房“家庭药师”认证
- 月度病种药学服务培训

服务对象

- 以家庭为服务对象
- 鼓励一名执业药师力争服务100个家庭

服务内容

- 专属预约服务
- 体质监测、量血压、测血糖、测血脂、健康评估。。。。
- 病种药学服务
- 用药安全辅导
- 指导正确使用“家庭小药箱”

入户药学服务



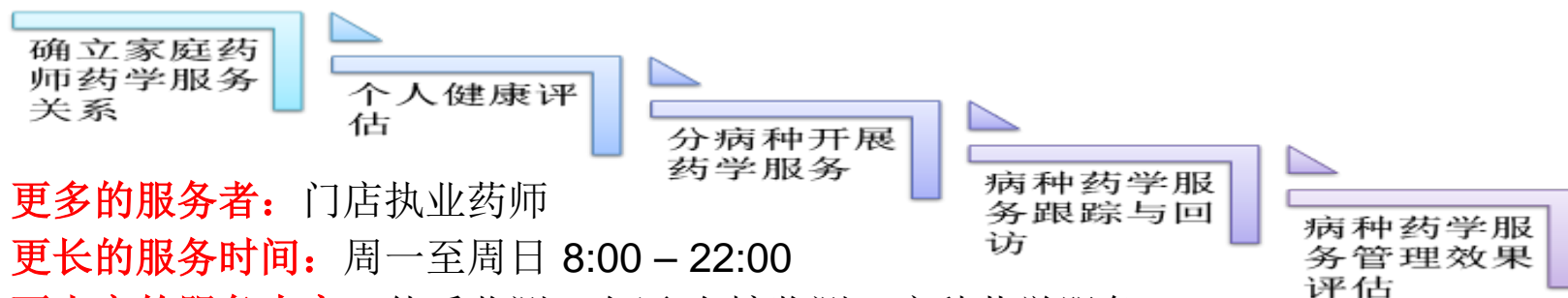
Part 2 老百姓大药房的药学服务实践

四、家庭药师

2014年10月30日《东方卫视》报道：专业资质指导用药，家庭药师上门服务



家庭药师服务流程：



更多的服务者：门店执业药师

更长的服务时间：周一至周日 8:00 – 22:00

更丰富的服务内容：体质监测、血压/血糖监测、病种药学服务。。。

更便利的服务方式：入户药学服务、电话咨询、来店专属服务

目 录

01

关注顾客 · 关注专业

02

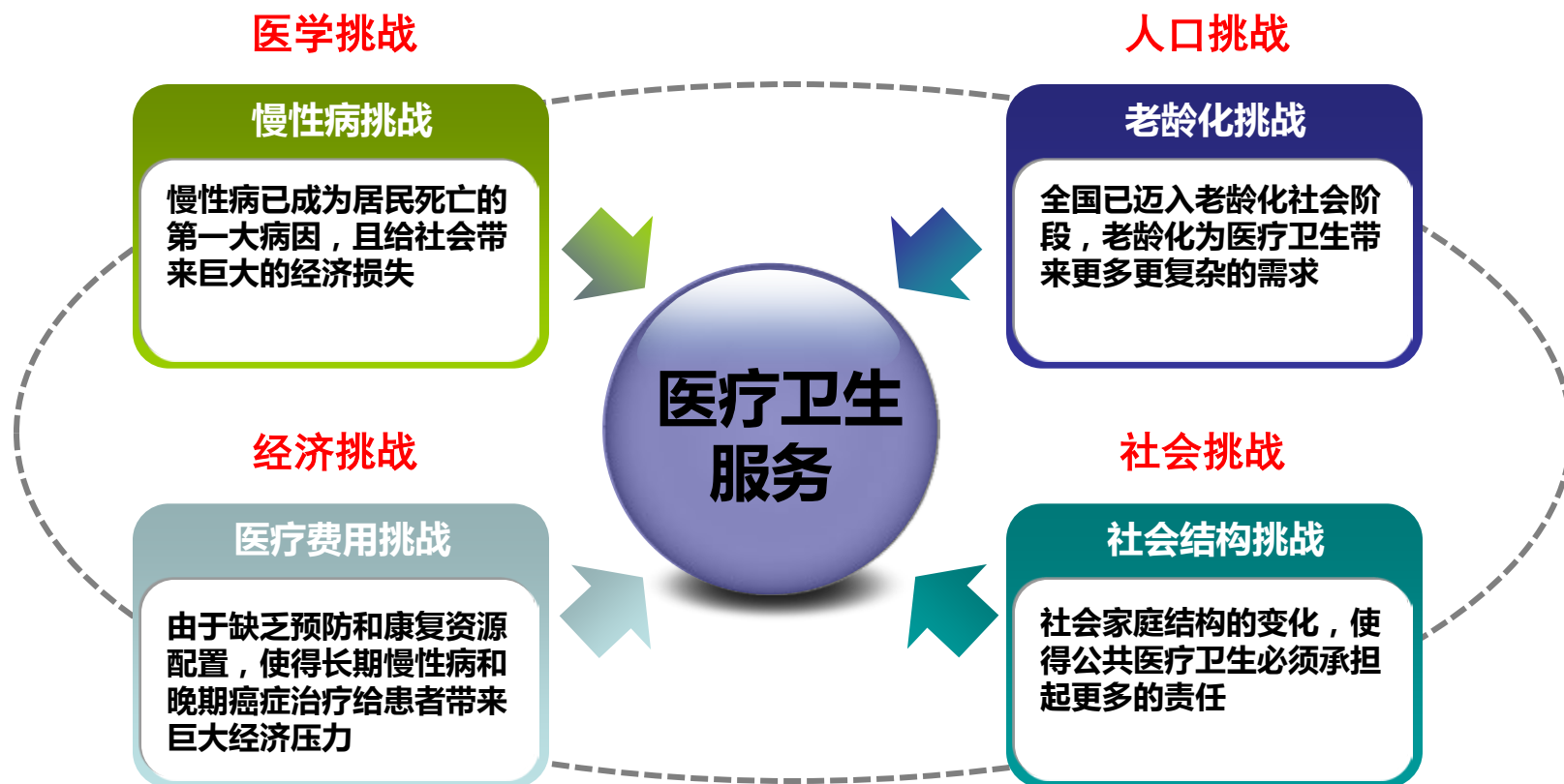
老百姓大药房的药学服务实践

03

发挥执业药师在医疗体系中的作用

Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

一、医疗卫生体系面临的四大挑战，促使医疗卫生服务的核心由“疾病管理”向“健康管理”转型。



Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

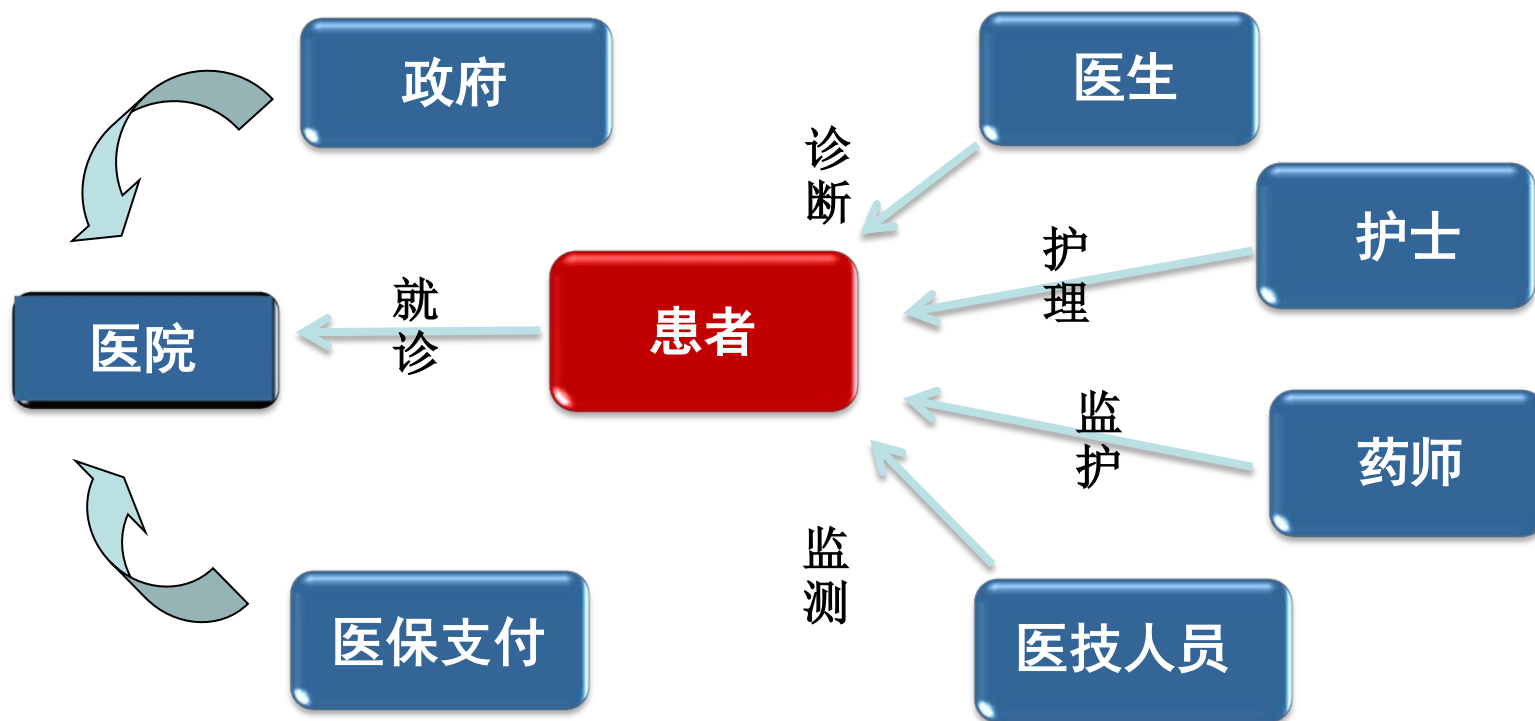
新版GSP要求零售药店必须配备执业药师，能够更好地适应“健康管理”的需求。



Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

二、执业药师是医疗体系中不可缺失的专业技术人员

执业药师在保障药品质量和促进合理用药方面是非常重要的专业技术队伍，对于患者而言，医师、药师和护理人员是三位一体的专业团队，共同为患者服务，保障患者用药安全、有效、合理。



Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

三、新医改中药学服务定位有待明确

- ▶ 2009年公布的《中共中央国务院 关于深化医药卫生体制改革的意见》提出“通过实行药品购销差别加价、**设立药事服务费**等多种方式逐步改革或取消药品加成政策”。
 - ▶ 2012年北京公立医院改革，**药事服务费**被纳入**医事服务费**中。
 - ▶ 新医改虽然提出设立药事服务费，但目的是解决医院补偿问题，而不是体现药学服务价值。
 - ▶ 药品零差率，使药学服务成为医疗机构的成本，价值难以体现，药师在控制医疗费用快速增长方面的作用未能发挥。
 - ▶ 药学服务分类：**临床药学服务、零售药店药学服务**
 - 临床药学服务是由医院的药师为医院就诊的患者提供的药学服务；
 - 零售药店药学服务是由零售药店的药师为药店购药患者提供的药学服务。
- 临床药学服务和零售药学服务实现医疗机构与零售药店的药学服务互动，共同为患者提供药学服务，保证患者用药安全、有效、合理。

Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

四、零售药店提供药学服务具有较好的基础

- ▶ “十二五”末所有零售药店都要配备执业药师；
- ▶ 46万家零售药店遍布城乡，为执业药师提供专业服务搭建了平台；
- ▶ 新版GSP实施，药品质量更有保障；
- ▶ 在零售药店工作的执业药师贴近顾客，更容易沟通交流；
- ▶ 多元化的商品结构，为执业药师在患者健康服务方面发挥更大的作用。



Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

五、零售药店药学服务的推广将对降低医疗费用产生积极的影响

- ▶ 处方审核与调剂，减少不合理用药，防止药品浪费；
- ▶ 减少药物不良反应，节约医保费用；
- ▶ 使用性价比更高的品种，提高医保资金使用效率；
- ▶ 对患者进行病程用药指导，提高用药依从性；
- ▶ 建立药历，保障患者用药安全有效；
- ▶ 公众健康教育，提高国民健康素质，降低医保费用。



Part 3 发挥执业药师在医疗卫生体系中的作用

六、部分国家（地区）社会药房和医院门诊药房药学服务收费情况

国家/地区	收费名称	定义包含内容
美国	调剂费	除药物成本之外的每次调剂门诊药物的费用。根据药师检查患者病历的信息、药物使用回顾、优选药物列表回顾、调配门诊药物、填充药盒、患者咨询、提供完整处方、药物分发、特别包装和经营药房间接相关的设施和设备维护等成本测算而得。
南非	调剂费	是药房调配药物和提供专业服务而收取的费用。包括药物储存费用、维护患者用药记录费用、一般运营费用（如税金、员工工资、房屋租金等），及投资回报等。
爱尔兰	调剂费	是指药师按照用药指南要求提供服务所发生的合理成本及调剂药品的费用。
加拿大	调剂费	是药房为其调剂的每张处方收取的费用。调剂费是药师提供药物相关服务附加的费用。主要补偿药剂师调剂药品过程中付出的专业药学服务价值。包括药房员工的工资，店铺租金、间接费用等运营费用。调剂费按每张处方收取。与医生诊疗服务没有关系。
中国台湾	药事服务费	是指药师调剂药品的费用。台湾医院药事服务费分为门诊药事服务费和住院药事服务费。

几点建议

- ▶ 执业药师分级定标动态管理，进一步提升执业药师药学服务能力
- ▶ 允许执业药师多点执业，推动临床药学服务和零售药学服务互动
- ▶ 搭建医患信息共享平台，更有效保证患者用药安全

建议医保牵头，搭建医院、患者、药店医患信息共享平台，对于慢病患者，药店可以根据医生处方档案为患者开展药学服务。

- ▶ 设置药学服务费，纳入医保报销范围

建议确定药学服务标准。将药学服务费纳入医保报销范围，发挥药学服务在医保控费方面的作用，提高医保资金使用效率，提高患者健康水平。

- ▶ 放开医保对医保定点资质的限制

放开医保定点资质的审批，破除数量、距离等限制，实行宽进严管。人社部门与药监部门联动，建立诚信平台，鼓励规范的大型药品零售连锁企业优先成为医保定点药店。允许定点药店经营非药品，鼓励零品零售行业开展大健康服务。

- ▶ 出台相关政策，鼓励药品零售连锁企业积极探索远程医疗
- ▶ 加强教育，提高公众药学服务认知度



感谢您的关注与支持！让我们。。。

拥抱变化
专业创新
共同前行

Thanks for listening