



论著 | 老中医经验 | 学术探讨 | 临床报道 | 中药与方剂 | 学院专栏 | 综述 | 短篇报道 | 成药研究  
消息 | 首医大中医药学院专栏 | 针灸经络 | 实验研究 | 燕京医史 | 中药房管理 | 临床中医学 | 中药制备 | 临床用药  
中成药与单味中药研究 | 中药炮制与鉴别 | 临床中药学

北京中医  
<http://bjtcm.itcmedu.com>



标准刊号：ISSN1000-4599 CN11-2558/R

• 本刊介绍 • 在线投稿 • 在线征订 >> 进入 北京中医药教育在线

会员登陆区

用户名：

密码：

忘记密码

[免费注册](#)

2004年第12期 — 中药房管理

## 竞争中的医院中药房如何走出困境

作者：广西贺州市人民医院(542800) 陈志清 点击次数：556次

中药学是祖国传统医学的重要组成部分。在医改、医药分类管理后，很多医院的中药房正面临着就诊人次减少、处方外流，效益下降，甚至人不敷出的情况。那么中药房应采取怎样的对策走出困境，如何在竞争中持续发展?笔者认为应扬长避短，抓好硬性和软性医疗服务两个建设，突出个性，并做好中药房的营销工作，才能在竞争中生存，在竞争中发展。

### 1 利用药学力量优势创立品牌中药房

中药房的药品价格总体而言是较社会药房高。在手段单一化的药品零售市场竞争中，有的社会药房以低于行业平均价格水平的市场价格同行竞争，并通过扩大在区域市场的占有份额获得超额利润而取胜。也正是由于价格因素，医院中药房的业务量在竞争中呈直线下降。但是，价格战是一把双刃剑，价格竞争亦不是市场竞争的唯一手段!病患者需要药品价格适中，需要安全有效的药品，更需要专业药学人员的用药指导。而我们有一套严格的保证药品质量的制度，有一群可以保证病患者用药安全有效的中药学专业人才。适当的价格，可靠的药品质量，专业的用药技术指导，正是我们的长处，正是病人的所需!所以，如果在市场竞争的价格手段之外，我们能发挥人才优势，充分调动好药学人才的积极性，抓好药品质量与用药质量管理，满足病人要求，形成病人信赖的品牌中药房，我们又何愁生存与发展?搞好人才、服务、技术、信誉的建设，创立信誉品牌较药品价格战更具意义与价值!

### 2 应重视药师价值，保证药学服务优质化

“铁不炼不成钢，人不学不成器。”合理用药的主体是药师，但药师的工作默默无闻，价值得不到尊重与体现，加上不满足现状不思进取，或不满意现状无奈于现实地自我放弃，以至让知识老化，又怎能搞好药学服务?所以应该让每位药师在每隔一定时期内有外出进修学习的机会，并有针对性地培养药师的专项技能，让药师们不断地学习与交流，使药师的综合素质、专业技能与临床实战水平有实质性的突破。药师的自身价值得到尊重与体现，药师工作的积极性也会因此而提高。

只有这样，才能为中药房的生存与可持续发展奠定人才基础，并持续开展各项药学服务工作。只有搞好人才的贮备与管理，并激励人才发挥才干，做到人尽其才，才尽其用，才能提供优质的药学服务。

### 3 细化药房功能，融洽药师与病群关系

中药房传统的供应型功能和简单的用药咨询窗口已满足不了病人的需求，与社会发展的需要也相距甚远。到医院就诊的病人都希望用药价格能便宜些，取药能便利些，但更希望专业用药性能有针对性些，用药具有有效价比，能接受到详细的用药指导。所以，针对社会形势的发展和病人的这些心理需求，有必要在中医药理论的指导下重新设计中药房的功能，细化与明示药房的药品功能分类，优化药品结构，细化药师的专业工作，以满足患者个性化心理需求。其细化工作表现为以病症(证)或结合西医病名分类划分药品存放区，让专业通俗化，让抽象具体化，并配以专职、学有所长的中药师提供专业化药学服务，体现出我们的中药房不但具备良好的药品供应功能，而且能直面病患者提供优质的、高专业化水平的相关用药咨询和健康指导，这就进一步拉近了药师与病人的距离，融洽了药师与病群关系。

### 4 更新观念，做好中药房的营销工作

“酒香亦怕巷子深”。医院中药房虽然具有优秀的药学人才，具有良好的药学服务体系，但在竞争激烈的医药行业中，要让中药房的药学服务设施与措施能更好地服务于患者，就必须让患者乃至社

内容检索

请输入标题

请输入作者名

以往期刊查询

选择查询年份

选择查询期刊

精品推荐

会了解中药房。所以，我们还必须更新观念，做好中药房的营销，在搞好中药房硬件建设的同时，必须抓好软件的建设，以病人和社会的需要人手，急病人所想的，做病人需要的药学服务，随时改善和增设服务设施与措施，不断吸引新患者，留住老患者。只有把我们最新的药学知识与信息传递给患者与社会，把最完美的人性化的药学服务成功地应用到患者身上，才能获取患者乃至社会大众的信任。因此，审时度势，我们应做好介绍每位药师的学术与特长、传递新药信息、监测并公布药品不良反应等工作，总结好合理用药知识，以及宣传好我们药房的其它药学服务信息，必要时通过与媒体互动来宣传药学服务信息，籍此提高自己的大众形象和专业形象。亦可以通过一些药学知识讲座或药师学术交流等时机，向外宣传与介绍我们的药房与药师。总之，我们不仅要重视如何提高药房药师的技能，而且更要重视药师专长的营销，正是因为有了每位中药师不同的药学专长，才使中药房具有特色与可持续发展的动力。搞好了药学人才与服务的营销，也就搞好了中药房的营销，中药房在社会竞争中的生存和可持续发展就不成为问题。

综上所述，我们只有把握好市场，找准定位，在搞好药学性服务即技术医疗服务的同时，突出实施软性医疗服务，才能在竞争中保证利润与效益的最大化，才能使医院中药房走出困境并持续发展。

>>进入讨论

地址：北京东单三条甲七号 邮政编码：100005 电话：（010）65251589