

# 楚雄彝族自治州卫生和计划生育委员会文件

楚卫复字〔2018〕34号

---

## 对州人大十二届三次会议第 112 号建议的 答 复

彭丽英等代表：

您们提出的“关于提高州级医院便民大药房服务水平”的建议，已交由我们研究办理，现答复如下：

首先，感谢您们对我州卫生计生事业发展的关心和支持。各级卫计部门对便民服务高度重视，按照《关于印发进一步改善医疗服务行动计划的通知》（国卫医发〔2015〕2号）和《关于印发进一步改善医疗服务行动计划实施方案（2015-2017年）的通知》（国卫办医发〔2015〕33号）有关要求，省州制定相应实施方案，在各级医疗机构中组织实施，其中预约诊疗、优化服务

流程、增加服务窗口、增加标识等是改善医疗服务行动计划内容。对照行动计划任务分别遴选“优质服务示范医院（科室、岗位、个人）”，把此项工作列入每年卫生责任目标考核。

### **一、我州州级医院开设便民药房的情况**

目前，我州州级医院只有州医院和州中医院开设了便民药房，具体情况如下：

（一）州医院开设便民药房情况。针对批准享受特殊疾病慢性病门诊待遇资格的参保人员开药问题，州医院在老区医院生活区门口，一中大门对面，开设了便民门诊和便民药房，服务人员为州医院在职和退休返聘人员，开药、结算、取药一站式服务，有效缓解扎堆开药、长时间排队等待等问题。

（二）州中医院开设便民药房情况。州中医院在南门开设便民药房，不买药品，只是医用耗材中转，本来州医药有限公司想来开药店，但院方没有同意。

### **二、新特药药店情况**

州医院新区医院内的新特药药店，是省医药有限公司租州医院新区医院的地点建房子，在楚雄市市场监督管理局报批的新特药药店，店内的人、财、物管理是省医药有限公司内专门有一个新特药市场部来管理。州医院只是地点的出租者，按照谁审批谁监管原则，行业监管部门是楚雄市市场监督管理局。

### **三、处理意见**

针对开设新特药药店的目的是店内员工服务质量及态度差代表们提出的建议。

首先，根据代表们的建议，我委会及时向州食品药品监督管理局反馈，建议该局加强对新特药药店的监管；二是我委作为州医院的上级行政主管部门，州医院作为房屋出租方，把代表们的建议通报州医院，责成州医院与省医药有限公司对接，要求药店方针对存在的问题及时整改，若不整改或整改不力，要求州医院与省医药有限公司解除租约合同；三是省医药公司作为我州基药配送企业之一，我委将把代表们的建议向省医药有限公司进行通报，要求对州医院院内的新特药药店员工加强员工素质教育，提高服务水平及药店的管理。

#### **四、处理结果**

我委于5月25日约见了省医药有限公司代表张波经理和州医院新区医院新特药药店店长，就守法经营、诚信经营和方便患者购药及提高服务质量等方面提出要求和建议(详见省医药有限公司的回复)，对代表们提出的合理化建议立即进行整改，涉及购药者的要求违反药品管理规章制度的对购药者进行耐心解释。

再次感谢您们对卫生计生工作的关注和支持，希望今后继续为我们提出宝贵意见和建议。

楚雄州卫生和计划生育委员会

2018年6月27日

(联系人及电话：尹朝志，3398859)