

药师变销售,药店售药乱象调查

“你们卖的药竟然比网上的价格贵了近3倍!”一名女子带着小孩购药后走出药店大门,在门口停留几分钟后迅速返回店里,指着手机对店员说道。

这是记者近日在北京市朝阳区某药店看到的一幕。原来,该女子本想买一盒治疗感冒的口服液,药店工作人员给她推荐了一款“效果不错”的药,售价168元,同时推荐了另外一款药品搭配使用,总价一共226元。女子付款后走出药店,在门口用手机搜索价格发现,那款168元的药在网上售药平台的定价为59元,比实体店便宜109元。女子返回药店评理,最后这场纷争以退货退款结束。

近年来,网上的药比实体店便宜很多、药师搭售药品导致消费者购药成本大幅提高的现象屡见不鲜,甚至有药店为了获得更多利润和毛利率,“擦边”销售其不具备资质售卖的处方药物。

多位受访的业内人士提出,作为关乎民生的关键、重点领域,医药行业容不得半点“糊涂账”。药店售药乱象频发,与其追求获得更多利润密切相关,呼吁尽快出台药师法、药房法,厘定和规范执业药师的身份,明确药房的主体责任,推动药品市场良性健康发展。



直播间刷礼物能得新款手机?

一名老年粉丝在直播群刷礼物受骗后报警,警方经过抽丝剥茧的侦查,竟然挖出了多个相互关联的在多个平台直播间行骗的团伙。截至2024年1月8日,警方已抓获犯罪嫌疑人142人,查获涉案直播账号1.3万多个。

直播间主播收礼物后失联

当时已经退休的何某,闲来无事总爱拿着手机看直播。2022年8月,他无意中进入一个直播间,主播宣称,粉丝只要直播间停留一段时间,就会获得主播送出的礼物;粉丝如果再给主播刷一些礼物,还有机会获得一部某牌手机或者平板电脑。

在直播间里,最小的礼物是“飞机”,价值298元;最贵的礼物叫作“嘉年华”,价值3000元。何某盘算了一下,刷了几个“飞机”。

主播接着又告诉粉丝:“只要刷的礼物总价高,进入刷榜单,肯定可以获得礼品。如果粉丝刷礼物总价值排名前十,能获得一部价值8000多元的最新款某品牌手机。”何某一直想换一部新手机,于是又花费1000多元购买虚拟礼物送给主播。随后,他被主播拉到另外一个直播间里,这个直播间不对一般粉丝开放,只有刷到一定数额礼物的粉丝才能被邀请进入。

何某不断地在这个直播间里给主播刷礼物,不知不觉间刷了3000多元,终于进入刷榜单前十名。在给主播刷礼物的同时,他还看到不少粉丝留言称,自己拿到了价值不菲的礼品。他还接到了直播间客服打来的电话核对快递地址。这都让何某更加确信无疑。

然而,3天后,并没有人和何某联系,他拨打直播间客服电话,发现自己竟然联系不上对方了。

对何某来说,3000多元是他大半个月的养老钱,感觉上当受骗的他向直播平台进行投诉并报警。由于他刷礼物时正在火车上,同时也向铁路警方报了案。

团伙成员分工合作骗粉丝

接到报案后,西安市公安局、西安铁路公安局立即对案情展开分析研判。民警调取涉案账号相关数据后发现,此案背后可能远不止一个受害者。

在西安市公安局刑侦局的牵头下,西安市公安局灞桥分局与西安铁路公安局组成专案组,开展调查工作。

民警初步调查发现,犯罪嫌疑人涉嫌通过某直播平台进行直播诈骗,涉案金额35万余元,涉及受害人7000余名。

调查发现,该不法团伙分工明确,除了直播间里的主播外,还有成员在一旁负责烘托“气氛”,有的成员则负责引流等,诱导粉丝进入直播间刷礼物,比如有团伙成员担任“托儿”,在直播间发言说“我刷了多少,我已经收到礼物,是真的iPad或者手机”。

警方经侦查,确定了以李某为首的涉案团伙。办案人员还发现,除了李某团伙之外,案涉其他多个在不同平台直播间行骗的不法团伙。

专案组根据前期研判情况,组织警力赴外省打掉3个直播诈骗窝点,抓获犯罪嫌疑人多名,累计涉受害人1.2万余人,涉案金额257万余元。民警又经过一个月的分析比对,发现了涉案诈骗团伙在作案时使用的直播账号、支付账号等资料,挖出涉及全国多个省市的犯罪嫌疑人142名。专案组随后将扩线情况汇总后逐级上报至公安部,组织发起全国集群战役。

直播账号来自黑灰产业群

警方经侦查发现,诈骗团伙的线下“直播间”大多租的是民房,陈设非常简单,他们冒充珠宝店、酒店老板,利用打赏小额礼物寄送某品牌手机的话术实施诈骗行为。固定的话术、直播间氛围的烘托以及粉丝的留言,让受害人对直播间的送礼物、高额返现宣传信以为真。

民警还发现,主播在直播间直播时,还会利用PK引流的方式把自己直播间的粉丝介绍到其他的直播间,从而继续在其他直播间实施诈骗。

办案民警提醒说,虽然案件得以告破,众多犯罪嫌疑人也落入法网,但仍有不少群众深受电信网络诈骗的毒害,归根结底,这一切都是贪欲惹的祸。而对于诈骗者,贪欲也将他们自己送入法网。

本报综合消息

线下售价远高线上 搭售药品现象突出

北京市民杨阳确诊痛风近一年时间,需要长期服用非布司他。之前,他一直在实体店买药,一盒40mg×10片的非布司他片单价55元。最近,他在网络售药平台上查询发现,同样的药售价33.8元。

他算了一笔账:在网上可以免费开方购买,配送费5元,打包费0.5元,门店新客立减2元,最后到手单价37.3元,买得多更便宜,便在网上下了单,40分钟后收到药。

多位受访者称都有过类似经历:在药店买降压药,价格高出网上同款3倍多;在网上买甘草片只要8元,药店卖19元……“实体店的药贵得离谱”成为大家的共同心声。

在北京市海淀区学院南路某药店,记者咨询一款75mg×10粒规格的奥司他韦胶囊价格得知,售价59元一盒。而在某网络售药平台,同款同规格的价位多在四五十元,部分药店有满减、第二件半价、多盒优惠等活动,到手价可低至26元左右。

在海淀区另一药店,记者购买了一瓶氨溴索口服溶液和一瓶雪梨止咳糖浆,共支付77元。而在某网络售药平台上,销量最高的一款同款同规格的氨溴索口服溶液价格是19.4元,雪梨止咳糖浆的价格最低19.6元,两者相加不到40元。

对于此类现象,北京市中闻律师事务所律师杜秀军指出,根据价格法规定,商品价格和服务价格,除依法须适用政府指导价或者政府定价外,实行市场调节价,由经营者依据成本和市场供求情况自主制定。对于药品而言,除麻醉药品和第一类精神药品实行政府定价管理外,其他药品价格实行市场调节价,所以药店有权自行决定销售价格。但自行定价也要根据市场供需关系,合理确定价格范围。“药店药价稍微高一点正常,如果高出太多就不合理了。”

“如果药店恶意抬高物价,赚取暴利,那就涉嫌违反药品管理法规定的‘药品经营企业和医疗机构应当按照公平、合理和诚实信用、质价相符的原则制定价格,为用药者提供价格合理、安全的药品,禁止暴利、价格垄断和价格欺诈等行为’,以及价格法规定的‘明码标价,禁止操纵市场价格、哄抬价格,推动商品价格过高上涨等行’。”杜秀军说。

根据《价格违法行为行政处罚规定》,经营者违反价格法的规定,采取抬高等级或者压低等级等手段销售、收购商品或者提供服务,变相提高或者压低价格的,责令改正,没收违法所得,并处罚违法所得5倍以下的罚款,严重的可以吊销营业执照。

除了售价普遍高于线上外,实体店随意配药、搭售药品或保健品的现象也备受消费者吐槽。

在湖南工作的辛灵儿前段时间去药店购买左炔诺孕酮片,付款前药店工作人员称,为了减少副作用,最好搭配维生素C、维生素B一起服用。听到“副作用”三个字,辛灵儿打了个激灵,赶忙下单购买,最

后一共支付了200多元,而左炔诺孕酮片售价为21元。

北京市民刘杰前段时间去药店买酒精时,随口向药师问了一句“手指头上的毛刺有事吗”,结果药师回复“缺维生素,还有内热”,向他推荐了两瓶进口维生素,一共400元。

“药店的药师咋成了推销药的?”刘杰回家后清醒过来,后悔买了这两瓶维生素。为了避免再掉入坑里,她学会一招——去药店购药时,她会请药师推荐维生素C以判断其专业水准。“这类药品的价格相差很大,有几元钱的也有百元左右的,实际功效相差并不大,但几元钱的产品不赚钱,所以有些药店会向顾客推销贵的,还说是纯天然,那么这类药店就可以避开了。”

对于推销、搭售现象,杜秀军认为,药店涉嫌违反消费者权益保护法规定的消费者享有自主选择商品或者服务的权利,以及公平交易的权利。消费者可自行与药店协商,要求退还药品或降低价格,也可向市场监管部门投诉或请求消费者协会介入调解等。

为了完成绩效考核 药师开启推销模式

为啥网上的药比实体店更“便宜”?

湖南某连锁药店管理人员刘鑫(化名)告诉记者,首先是运营成本不同,实体店为了吸引更多消费者,一般会选择在人流较多的地段,还需要招聘具备药品知识的工作人员,店铺租金和人工成本会比较高。而线上售药并不需要过多成本,只需要店铺正常运营即可,有时一个人就可以完成多项工作。

“其次是线上平台竞争严重。相同的药有很多店铺在卖,为了吸引顾客,很多店铺都会采取各种优惠方式,如满减、返利、新人优惠券等。”刘鑫说,与此同时,线上一般是厂商直发,大多采取薄利多销的方式,在这种营销模式下,价格也会被压低。

在中国中药协会合理用药专委会常务副主委康震看来,实体药店的药品价格高于线上只是商家操作模式不同,而搭售药品的行为则是因为“吃不饱”,所以极力地让消费者多买药品。

“在我国,由于药师职业的发展比较滞后,药师的职业生存不是依靠服务费的补偿机制,即指国际上采用的‘处方调剂费、处方审核费或认知判断费,患者教育费以及药物治疗管理费’等补偿形式,一般由国家医保或保险公司购买药师的服务。因此,药店尽管有GSP认证,但仅作为普通商店的属性,并不承担医疗服务工作,药店只能依靠商品买卖模式,以加价模式获利,还需要多卖,否则维持生存都有问题。”康震说。

据国家药品监督管理局执业药师资格认证中心公布的最新数据,截至2023年11月底,全国累计在注册有效期内的执业药师782683人,每万人口执业药师为5.5人;注册在药品零售企业的执业药师708883人,占注册总数的90.6%。

国家药品监督管理局数据显示,近年来我国药店数量继续保持增长态势,截至2022年底,我国药店总数为62.3万家。

在山东从事药师工作10多年的张宇对此深有同感。他介绍说,门店药师的薪资由岗位工资、绩效工资、销售额提成、单品提成等构成,药房的绩效考核主要是销售额、毛利率。“在门店工作的执业药师给顾客拿药时,首要考虑的不是哪款药更对症,而是选择哪款药是任务品种、毛利率更高,专业性更强的药师则会兼顾利润和效果。”

“为了养家糊口,很多药师不得不开启‘卖药模式’。”张宇说,执业药师和营业员的基本工资相差不大,每月3000元左右,营业员通过售卖利润高的药品可以获得每月两三千元的业绩工资,但如果药师仅负责用药指导,不注重销售,绩效工资会大大低于营业员。还有一些药店为了获得更多的利润和毛利率,甚至“擦边”销售其不具备资质售卖的处方药物。

在湖南长沙从业的药师林乐也有苦难言。“以前一种药就可以解决的问题,现在为了绩效考核,只好不断地推荐各种药品。有的公司还要求药师搭配售药,如果考核不达标,则会要求药师离职。”林乐说。

“目前,药店的收入主要依赖于药品的差价买卖,而非药学服务,这种商业模式导致执业药师倾向‘卖药模式’,无法成为合理用药的指导者。”康震说,这种销售模式破坏了药房本身的医疗属性和公益特性,过度的商业行为很可能伤害医保和患者的利益。过量的药品促销会导致成批的药品浪费,组合销售也弱化了药物本身的作用,最后反而会加大医疗系统的压力。但值得肯定的是,在疫情期间,药店对于保障患者用药,应对公共卫生突发事件,同样起到了积极作用。

加强监管完善立法 规范药店销售行为

受访的业内人士认为,面对药店销售乱象,要加大行业立法和执法力度。医药监管部门也要加强监管,规范药店销售行为,让药店回归到正确定位上来,避免其在过度商业化的歧路上越走越远。

“目前的商业模式是将一个药师变成商人,所以这种模式亟须改变,获利点也要改变。”康震说,国外处方药需要靠调剂费用和审核费用,还要延伸出一些专业的服务项目,来管理患者的用药安全问题和用药的效果监控,也就是所谓药学服务,就是解决患者的用药管理问题。

“药师做的这些工作,会影响疾病结果的改变,是不是有价值?有价值就要付费。但现在门店处处都是免费服务,免费就意味着可能存在陷阱,通过免费来诱导消费者买各种各样的药品。”康震说,为了药师行业的长远发展,最重要的是建立起规范的药师服务模式,不能被目前的商业模式所困。

本报综合消息