

我国互联网药房的现状调查及建议

林未 朱春晖*

上海中医药大学附属市中医医院

DOI:10.12238/ffcr.v3i5.16217

[摘要] 互联网药房是伴随电子商务发展起来的新型药品服务平台, 在满足个性化需求, 改善购药体验, 创新服务模式等方面具有重要意义, 是药品零售的一种发展趋势。但目前仍处于发展缓慢的初级阶段。该研究旨在了解目前我国互联网药房的经营现状和存在的问题, 并提出完善监管构建, 优化服务生态, 突破制度瓶颈等对策建议, 促进其规范性建设提供依据。

[关键词] 互联网药房; 现状调查; 对策建议

中图分类号: R197 文献标识码: A

Investigation and Suggestions on the Current Situation of Internet Pharmacy in China

Wei Lin, Chunhui Zhu*

Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Affiliated City Hospital of Traditional Chinese Medicine

Abstract: Internet pharmacy is a new drug service platform developed with e-commerce. It is of great significance in meeting personalized needs, improving drug purchase experience, and innovating service modes. It is a development trend of drug retail. But currently it is still in the early stage of slow development. The purpose of this paper is to understand the current operation status and problems of Internet pharmacies in China, and to put forward countermeasures and suggestions to improve the supervision and construction, optimize the service ecology, break through the system bottleneck, and provide basis for promoting its normative construction.

Keywords: Internet pharmacy; Current situation investigation; countermeasures and suggestions

引言

随着电子商务的不断成熟, 我国互联网商品交易发展迅速。药品经营一向监管严格, 但如今国家食品药品监督管理局已放开了网上药品经营权限, 允许达到资质要求的企业和医疗机构进行销售。

互联网药房包括网上药店和互联网医院药房, 是通过互联网平台提供药品购买和药学服务的渠道, 其核心优势在于便捷性、个性化服务和模式创新迅速, 逐渐成为不少消费者的新选择, 但需注意选择具备合法资质的平台, 确保药品来源正规, 信息透明。但由于起步较晚, 目前仍处于发展的初级阶段, 存在急需解决的问题, 政府和企业应采取有效的应对策略, 推动互联网药房规范化有序化发展。

1 互联网药房的发展现状

1.1 市场规模和增长趋势

目前, 互联网药房市场发展迅速, 规模持续扩大。根据米X网数据, 2024年上半年中国互联网药房终端药品市场持续双位数增长, 合计销售额超过360亿元。这一增长趋势反映了消费者对其接受度不断提高, 以及其在药品销售领域中日益重要的地位。

1.2 药品种类繁多

药品类别多样, 涵盖了多个领域, 包括中成药、化学药、生物药等。处方药和非处方药(OTC)均占据一定比例, 且OTC占比通常更高。此外, 随着消费者对健康意识的提升, 保健品和医疗器械等产品的销售量也在逐渐增加。

1.3 行业市场竞争

多家企业竞相角逐该市场份额, 包括传统的连锁药店转型的互联网药房, 及新兴的专注于线上销售的互联网药店。跨国企业也在积极布局中国市场, 并凭借其品牌、资金和技术等优势, 与本土企业展开了激烈的竞争。

1.4 政策环境

目前, 实施的一系列政策, 包括带量采购、两票制、互联网+医疗、网售处方药品和电子处方流转等。不仅降低了药品流通成本, 压缩了流通渠道层级, 还促使医药供应商积极拓展线上数字化推广新方式。

同时, 2005年, 国家食品药品监督管理局(SFDA)发布《互联网药品交易服务审批暂行规定》, 规定从事互联网药品交易服务的企业必须取得《互联网药品交易服务资格证书》, 全面放开非处方药的网售。这是纲领性文件, 但部分条款已

不再适用于目前的药品网络经营管理^[1]。2018年，发布了《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》后，对常见、慢性病，经药师审方后，在允许的条件下可进行处方药的网售。2019年来，各地纷纷出台相应指导意见。由此可见，目前互联网药品经营的法律法规体系尚处于完善阶段。

2 互联网药房存在的优势

2.1 便利快捷性

大数据和人工智能等技术应用提升了互联网药房的运营效率。用户无需亲自前往实体药房，只需通过手机或电脑就能随时随地进行药品购买，特别适合慢性病患者和行动不便的人群。

2.2 价格透明优惠

互联网药房价格透明，在节假日或特殊时期会推出满减、打折等促销手段，提供比线下药店更优惠的价格。消费者可以在线上多家比价购买到价格更低的药品，节省医疗开支。

2.3 满足个性化需求

网上药房通常提供更丰富的药品种类，例如慢性病患者和罕见病患者可在线购买到线下难以找到的紧俏药品。部分人群倾向线上购买的隐私相关药品例如避孕药、皮肤病药品。

2.4 不断创新服务模式，

平台推出医疗药品、营养保健品和医疗器械等，进一步丰富了产品线。个别提供在线问诊、用药指导、医保结算等服务。

3 互联网药房存在的问题与挑战

3.1 监管与合规性挑战

3.1.1 相关法规尚未落地

目前相关政策在监督管理方面对医药行业的压力较大。互联网药房是基于线下药房而形成的新型购买渠道。当实体药房的经营正逐步收缩，线上药房的发展势头必受到一定阻力。从线上的角度来看，关于网络售药的相关政策迟迟不能放开，各种试点项目仍以保守姿态结束。

3.1.2 部门监管难度提升

部分互联网药房无数据加密措施，致使购药者的个人隐私泄露；销售假劣等非法药品严重威胁消费者的健康和生命安全。虽然有专门治理部门处理包括药品质量、销售行为、广告宣传等方面的违规现象，但由于网络数据量大，隐蔽性强，总有人力所不能及的地方。

3.2 服务与物流短板

3.2.1 过度宣传，质量参差不齐

部分互联网药房夸大药品的疗效，宣称“包治百病”“根治”，进行种种虚假宣传；部分平台放松处方审核，导致抗生素等药物滥用；尽管药房建立了供应链体系，部分平台可能以次充好，以假乱真销售假药或低质量药品，冷链配送等

环节也存在一定风险。

3.2.2 药师咨询与相关服务有限

多数互联网药店以客服代替专业药师，使用户缺乏相应的指导和建议，增加了用药风险。通过远程诊疗，不能确切掌握部分患者实际的身体状况，缺乏科学诊断的手段，难以都做到对症下药。售后服务相对不到位，退货、退款等问题处理缺乏规范，增加了用者的购药风险。

3.2.3 网站建设和配送体系不完善

部分网站设计和配送存在不足，影响用户体验。例如部分网络平台未能提供药品的详细信息，生产企业等关键信息，消费者购买时难以做出明智的选择；部分地区医药布局不合理，偏远地区的实体药房数量较少，无相应的线下支持来保障药品的配送；多数药房都选择第三方进行配送服务，物流方加价且速度无法掌控，可能延误病情；互联网医院则只为三个月内就诊过的慢性病患者提供开方服务，且能开具的药品品种和数量都十分有限。

3.3 医保与支付壁垒

医保系统尚未实现与互联网药房的全面对接，只能在定点药房进行相应结算，区域报销政策差异导致异地结算困难，进一步限制了慢性病患者等核心需求群体的使用^[2]。

3.4 核心群体用户网购意识弱

一些中老年人是药品的核心群体用户，但其对购药软件的应用知识匮乏，无法熟练使用智能手机，在无人帮助的情况下根本不会操作网购程序。同时，防范意识薄弱，鉴别能力不强。会被一些非法网站欺骗，选购所谓的“偏方”“特效药”“低价药”（个别药可能为临期或假冒产品）等，严重影响自身安全与体验感，致使其对能看到实物的线下店更放心。

4 改进建议

4.1 完善监管框架

4.1.1 建立健全相关法律法规政策

药品由于涉及群众身体健康的诸多方面，应该制订规范的经营管理和质量控制的准则，在采购、储存、销售、运输等环节采取严格审批，日常监管，确保其合法合规运营。同时，健全消费者保护机制，处理投诉和纠纷。

例如统一域名管理；严控药物种类，部分品种严禁在网上销售，例如需低温贮存，尚不能保证全程冷链配送的冷藏药；国家管控的精神、麻醉、毒性、放射性药品；建立处方审核、实名购买等制度，并要求互联网药房核实电子处方提供单位资质并对违规行为立即停止服务并报告监管部门。

4.1.2 加强监管和规范管理

建议监管部门构建线上线下联动执法体系，通过区块链技术实现药品溯源，打击伪劣药品流通；采用跨部门数据共

享和技术升级方式设法破解平台的涉案数据;“执法+普法”模式,规范涉企举报流程,平衡处罚与教育;从单一行政执法转向“政府+企业+公众”的社会协同治理等等。各部门积极承担起民生安全的责任,通过专项检查、智能监控等加大对违法行为的打击力度,保障民众合法权益。同时,所谓提升法律监管保障力度,提升的是严格程度,不是号召“一刀切”。建议既要打击不规范行为,又要鼓励创新和合规经营^[3]。通过政策引导和监管,并发挥行业自律性,确保互联网药房的健康发展。

4.2 优化服务生态

4.2.1 完善药房网站建设

建议不断优化网站设计,进行药物品类细分、增加药师叮嘱和询问等环节,提升网络问药售药能力。遇到由于自身限制,不能面诊,无法提供完善的医学检查的情况下,借助AI辅助问诊、电子处方流转等技术,进一步保障用药安全^[4]。

4.2.2 加强与实体药房合作

互联网药房除了直接售卖药品外,还通过平台进行相关门店信息展示医学知识科普等,获取广大用户认可和熟悉,增强药房影响力。在线下也应设立一系列线上药房的相关广告和引导,为其获得更多关注和流量。

建议采用线上线下融合,推动“网订店取”模式,整合区域性实体药房作为配送节点,缩短“最后一公里”配送时间。共同提升服务效率,形成互补优势。只有把线上线下真正地视作同一个整体,才能够避免发展不平衡,促进药房健康地运营。

4.2.3 提升药品质量和用户体验

通过提供透明、详细的商品信息,不进行过度宣传和促销。建立规范的售后服务流程。推进实名制和信息安全保护,确保消费者的个人信息和交易安全,防止欺诈行为。鼓励和支持平台药师参与继续教育,提升专业知识和服务能力^[5]。强制要求执业药师在线值守,提供用药指导与不良反应监测服务,建立服务评价反馈机制。有条件的平台安排全天候售药服务满足不同用者的需求。

4.3 突破制度瓶颈

4.3.1 实现与医保系统对接

开发全国统一的医保支付接口,分阶段推进医保目录药品在线报销,优先覆盖高血压、糖尿病等常见病用药。同时,试点电子处方共享平台,允许慢性病患者凭历史处方复购药品,逐步放开部分处方药品。

4.3.2 建立第三方物流

通过政策引导和资金支持,建立独立的信息管理系统,实现实时对接,支持多货主独立管理,并具备应急预案。同时配齐自动化立体库、冷链设备及分拣等系统。

4.4 增强用户自身能力

可意愿的用户自行学习智能手机应用,增强网购技能和防范能力。

建议通过SFDA官网,主动核实平台售药的资质。优先选择互联网医院药房这一实体医疗机构自身或与之合作的正规平台。注意保存购药凭证,查验药品的重要信息,如批准文号、生产厂家、有效期等。同时规避风险,避免选购宣传夸张的药品,警惕促销陷阱。

5 结语

互联网药房为现代医疗提供了重要补充,在我国有了一定的发展规模。但其布局仍有不合理之处,与百姓的需求也还有一定的距离。

随着政策完善和技术升级,网上药房将更注重合规化与专业化。建议通过提升监管保障力度,网络问药售药能力,做好线上线下互补连锁经营等方式来缓解这一难题,

同时,消费者需主动核实平台资质、理性购药,并优先选择实体医疗机构自身或与之合作的正规平台,以最大限度降低风险,获取便捷的医药服务,保障用药安全。

[参考文献]

[1]张雪艳,严军,王萍.我国网上药店经营现状调查分析[J].中国药房,2019,30(2):6-10.

[2]曾建雄.我国网上药店的发展现状与对策探讨[J].经济研究导刊,2019,394(8):28-29.

[3]罗飞,马向芹,温祁.我国网上药店发展现状分析[C]//2013年中国药学会药事管理专业委员会年会暨“医药安全与科学发展”学术论坛.

[4]赵超,杨世民.我国网上药店现状及发展前景[J].中国执业药师,2014(10):40-45.

[5]周金灿,王玉伟.我国网上药店执业药师现状研究[C]//2018年中国药学会药事管理专业委员会年会暨学术研讨会.

作者简介:

林未(1977.11-),女,汉族,浙江温岭人,本科,主管药师,研究方向为西、成药库管理,西、成药联合应用。