

“互联网+”背景下医药电商服务体系构建研究

罗兴

辽源职业技术学院

[摘要]随着全球信息化时代的发展,互联网为行业提供了更广阔的发展空间,也改变了行业生态。医药电商服务是现代社

[关键词]互联网+; 医药电商; 服务体系; 构建策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.04.1293

引言:

面向“互联网+医疗健康”的医药电商服务是探索一种将医疗服务、医保服务、医药服务、物流服务相融合的新型医药电商服务模式。“互联网+医疗健康”能够在药品的销售环节从实体店转移到了互联网之后,确保病人在享受电子商务优势的同时,也能获得临床服务所带来的原有价值的一种医药电商服务模式。统一建模语言在业务流程的分析与建模中表现出良好的表现力,能够突破专业障碍,便于相关人员的理解和沟通。

一、医药电商相关理论概述

医药电商是指医药生产商、代理商、经销商、医药公司、第三方机构等以盈利为目的的主体,以电子商务网站为医药产品销售的媒介或平台,通过互联网实现买卖双方线上的沟通交流,完成药品的展示、咨询、查阅、购买、支付等线上购买服务,并结合物流公司完成药品的线下配送服务,通过线上和线下服务的结合,完成药品交易的活动。面向“互联网+医疗健康”的医药电商则是在传统医药电商平台的基础上对接医疗机构服务系统,医药企业提供丰富的药品供应,医院提供专业的医疗服务和用药服务,物流公司提供及时的配送服务,实现与医院信息系统、医保系统、国家医药流通监管系统的全面对接,保障患者得到专业的用药指导、及时的配送服务和医保报销。

二、“互联网+”背景下医药健康服务体系的构建策略

(一) 完善法律法规,法制化建设服务体系

以政府为主导,颁布一套医药电商服务行业的执行标准,细致到参与的每一个个体,指导医药电商的发展。政府部门可以和医药行业协会共同制定医药电商的服务管理机制和市场准入制度,完善各个流程的法律规定,保证每一个环节都有法律的支撑,保障各参与主体的权利。另外,对参与医药电商的企业、人员进行行为规范要求,还可以建立医药电商服务效果的竞争评比机制,让医药企业之间往优质服务方向发展。规定医药企业内部机构明确等级,设置不一样的责任与权利,健全组织管理模式,保证工作人员在规章制度下各司其职。

(二) 加强基础设施建设,拓展多元化服务平台

基础设施建设对于医药健康服务体系的发展至关重要,是不可或缺的一部分。完善医药电商物流平台,以第三方物流资源为基础,通过社区服务、零售网点等进行定点配置。按照相应的药品管理规范要求,针对药品的不同包装条件进行不同的物流配送,医药电商严格把控物流平台,保证医药产品安全到达用户手中。另外,除了物流平台,医药电商服务平台的运营也要多元化发展,确保能够提供不同种类的、实用性强的药品,在法律允许的范围内,拓展服务类型,比如健康教育、就医指导等,让医药电商的整个生态系统呈现更灵活化、更高效化的局面。

三、“互联网+医疗健康”医药电商服务模式构建

(一) 主体分析

传统医药电商是一个由多要素组成和相互作用的复杂系统,涉及的相关主体有药品供应商、药店、患者、物流企业、电商平台开发商、系统软硬件供应商等,各主体之间通过药品的交易、医药产品和医药信息服务形成了一条医药服务产业链。而面向“互联网+医疗健康”的医药电商在传统医药电商

的基础上增加了医疗机构、医疗保险机构和国家医药流通监管机构,实现了医药电商与医疗机构和医保的对接,实现电子处方和用药指导的合法供给、药品资金结算和药品使用安全,并最终形成健康综合服务保障平台。

(二) 运营模式构建

由于“互联网+医疗健康”医药电商是在传统医药电商的基础上增加了用药指导的专业性和医疗消费补贴的便利性,重点关注对象是患者,因此,“互联网+医疗健康”医药电商的运营模式是以B2C为主的B2C+B2B的模式。“互联网+医疗健康”医药电商适应现代医疗健康行业发展趋势,在满足现代医药电商经营模式要求的基础上,也缓解了专业性不强、质量难以控制、信任度不高和未与医药系统对接等问题。“互联网+医疗健康”医药电商是以医药电商平台为中心,医药企业提供丰富的药品供应,医院提供专业的医疗服务和用药服务,物流公司提供医药及时配送,在此基础上,实现与医院信息系统、医保系统、国家医药流通监管系统的全面对接,理顺主体间的关系,确保医药供应满足医疗机构和患者需求,医疗服务保障患者得到病情诊断和用药指导,物流配送保障患者及时得到高效的医药配送,医药信息系统、医保系统、国家医药流通监管系统与医药电商平台对接,实现电子处方和用药指导的合法供给、药品资金结算和药品使用安全,并最终形成健康综合服务保障平台。其中B2B的业务运营模式延续了传统医药电商运营模式,由药品需求企业提出用药需求,在医药电商平台上提交订单,医药电商平台发送订单指令至药品供应商处,发送配送指令至物流企业处,若药品库存充足并且物流企业能够配送,则会对企业订单进行配送,否则取消交易,在药品需求企业确认收货后,完成B2B间药品交易。

结束语:

总而言之,医药电商服务是现代社发展的必然趋势,它改变了传统医药产品的采购和流通形式,让整个药品流通更高效,降低了企业的采购成本。逐步多元化的医药电商平台也给人民带来了很大的便利,其丰富的医药服务内容满足了人们差异化的健康需求。但是,医药电商服务行业又是复杂多样的,在线服务的实行以及人们的接受程度都没有到达一个很好的阶段。在医药电商行业的不断深化改革下,随着信息化时代的快速发展、购买者的观念变化以及政策法规的颁布,医药电商服务行业会开创一个新的里程碑。

参考文献:

- [1] 孙东旭, 路薇, 卜彩虹, 郭柳妍, 桑青原, 翟运开. 面向“互联网+医疗健康”的医药电商服务业务流程分析[J]. 中国卫生事业管理, 2019, 38(03): 168-170+206.
- [2] 翟运开, 李思琪, 孙东旭, 张然, 赵杰. 面向“互联网+医疗健康”的医药电商平台构建[J]. 中国卫生事业管理, 2019, 38(03): 161-163+202.
- [3] 何贤英, 孙东旭, 王琳琳, 陈保站, 赵杰, 翟运开. “互联网+”背景下医药电商服务体系构建研究[J]. 中国卫生事业管理, 2019, 38(04): 241-243+247.