

浅谈网络时代患者反馈机制对于药品质量监管的影响

王侠¹ 王福翔²

(1. 通化市食品药品检验所 吉林 通化 134000;

2. 吉林通化市解放军第96605部队医院 吉林 通化 134000)

[摘要]随着互联网和快递物流业的高速发展与普及,以阿里健康大药房、京东大药房、健一网、壹药网为代表的B2c医药电商快速发展,药品流通也以前所未有的速度适应并跟随市场的发展,随之而来就是药品安全问题影响范围逐步扩大。因此,建立患者反馈机制是促进互联网药品质量监管的有效方式。本文就此问题做了探究和分析。

[关键词]互联网;患者反馈机制;药品质量监管

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.877

互联网药品经营相较于传统药品经营具有虚拟性、隐蔽性和发展变化快的特点,并且互联网加快了药品流通速度使得药品安全问题影响范围扩大,给药品质量监管带来了极大的挑战。虽然互联网药品监管措施仍在不断完善,仅通过资格审查的监管方式无法确保网上药品质量,完善互联网药品安全监管迫在眉睫。因此,在“互联网+医疗健康”背景下,药品质量监管策略与患者投诉维权和线上评价的真实性密切相关,考虑患者评价以及投诉维权的反馈机制对完善药品质量监管:保障互联网药品质量安全具有重要实践意义。

一、网络时代医药电商和患者反馈的博弈关系

(一)随着竞争的加剧,医药电商面临着提高销售额扩大市场占有率的问题,也出现了虚假宣传问题和诱导患者购买过期药品问题,不同的购药渠道存在药品质量差别,互联网广泛的匿名和不断变化的性质增加了监管难度,政府必须加强消费者的教育普及工作,提高消费者分辨假劣药品的能力。

二越来越多的实践表明,线上评价是互联网药品经营者信誉的重要体现方式,线上评价信息对消费者质量感知的影响是在线零售商的关键成功因素,保障线上购买交易不断增长的关键要素是商家建立声誉机制。然而,各类线上欺诈行为扰乱着消费者评价体系:如职业差评师、网络水军、电商好评返现行为等等均对消费者购买决策有显著影响且负面言论对销量的损伤更大。此外,新媒体环境进一步扩大了信息影响范围,增强了患者反馈信息的影响力,使患者、药品生产商、新闻媒体或社会组织对药品政策的评论反馈信息更有价值。

二、网络时代患者反馈机制对于药品质量监管的影响

患者评价策略的主要因素包括:医药电商的诱导评价成本系数、政府严格监管概率、患者投诉率、投诉成本和患者获得的赔偿额。因此,政府监管部门除了通过严格监管和立法管制等手段外,还可通过提高患者维权意识、降低患者维权成本、增大赔偿额的方式消除患者评价失真现象。

(一)患者失真评价概率增大、投诉率降低时,医药电商更倾向于选择药品质量不检测:不利于互联网药品质量安全。因此,政府必须规范互联网经营,避免医药电商诱导评价等欺诈行为的发生,从而提高患者真实评价概率,此外,提高政府监管率、提升罚款额、降低医药电商检测成本等措施也是促进医药电商选择药品检测策略的有效方式。

(二)在患者失真评价下,不存在药品生产商选择提供高质量药品的稳定策略组合;而在患者真实评价下,有效的反馈

机制和监管机制可使互联网药品质量安全具有稳定性:其中,有效的反馈机制和监管机制包括患者投诉率、患者评价带给生产商的声誉价值增加、声誉损失、药品生产商的罚款额等要素。

(三)提高患者评价带给医药电商和药品生产商的声誉价值增加或声誉损失将会使药品生产商选择提供高质量药品做为稳定策略;增大政府监管部门的罚款额,也能够使博弈系统的演化稳定策略为药品生产商生产高质量药品、医药电商选择不检测、患者真实评价、政府宽松监管。

(四)降低患者失真评价和投诉维权行为的增加,均可增强药品生产商提供高质量药品的稳健性。降低患者投诉成本、提高投诉率、增大赔偿额均能够使患者失真评价概率下降,增强评价信息的真实性,对保障药品安全具有重要意义。

患者失真评价下,医药电商的稳定策略为药品质量不检测,药品生产商提供低质量药品投机现象不断发生:政府监管部门的监管策略随之调整(不稳定),此时药品生产商不能稳定提供高质量药品。随着患者失真评价概率的降低:药品生产商提供低质量药品的投机现象将下降。在患者真实评价下,医药电商和政府监管部门提高药品质量检测率和严格监管率,使药品生产商的稳定策略转变为提供高质量药品,并在药品生产商选择提供高质量药品作为稳定策略后,医药电商和政府监管部门的稳定策略转变为药品质量不检测和宽松监管策略。

患者反馈机制不仅包含线上评价和投诉行为:还包括线下评价和口碑的影响,并且互联网药品质量监管与传统渠道的质量监管密不可分,本文仅考虑线上药品监管和患者反馈,未考虑线上与线下药品销售渠道的竞争对药品质量的影响。因此,结合传统渠道与互联网渠道,构建多主体参与的多阶段、重复、动态监管博弈模型,研究双渠道药品的质量监管策略将是我们下一步研究方向。

参考文献

[1]王宏伟.我国药品质量安全监管方式现状与思考[D].延边:延边大学,2019.

[2]王玉梅.药品生产企业质量管理现状浅析及改进策略[J].人人健康,2020(12):262.

[3]徐润龙.以强大药品监管支撑生物安全、生命健康“双生”体系建设——后疫情时代省域药品安全治理体系建设的思考[J].中国食品药品监管,2020,(10):4-9.