

## 快速反应的“药监110”

### 新密市积极推行药械举报投诉“五个零”机制

本报讯 (记者 张治平 通讯员 王淑月 王剑涛) 拿着退还的136元购药款,家住新密市刘寨镇观音堂村的刘老汉感动得热泪盈眶。

事情是这样的:日前,刘老汉在一家药店购买了一大盒治疗前列腺炎的药,服用后效果不明显,就到药店要求退货,但药店以大包装已经拆开为由不予退货。随后,刘老汉拨打了新密市食品药品监督管理局的举报电话,执法人员立即到药店调查。当天上午11点,刘老汉接到了新密市食品药品监督管理局的电话:药店同意退款。了解到刘老汉的家离药店较远,执法人员随后把退还的购药款送到刘老汉的家中。

在新密市,老百姓如果买到了不合格的药品,可以随时拨打新密市食品药品监督管理局的举报电话,无论白天还是黑夜,工作人员都会第一时间对举报投诉进行处理。广大市民形象地把新密市食品药品监督管理局的举报电话称为“药监110”。

投诉者的问题之所以能得到快速解决,都是得益于新密市食品药品监督管理局推出的举报电话“五个零”机制。

举报电话“零障碍”。新密市食品药品监督管理局将设立的举报电话和监察电话的号码在当地报纸、电视台等媒体上公布,实行了执法无休日、手机24小时开机等制度,极大地方便了群众对药械质量问题的咨询、投诉

和举报。

法律宣传“零距离”。新密市食品药品监督管理局广泛开展送法下乡、送法进社区等活动,利用各种节日在人员密集的公共场所展示真假药品标本,发放宣传资料,并现场受理群众的咨询和投诉。他们通过这些活动,普及了药品法律法规以及合理用药知识,提高了群众识别假劣药品的能力,增强了消费者的维权意识,逐渐使老百姓形成了一旦遇到有关药械质量问题便在第一时间拨打举报电话的意识。

专人受理“无缝隙”。新密市食品药品监督管理局指定专人负责接听、记录、转办和回复群众反映的问题,设立了包括节假日在内的24小时值守举报电话,在

不间断地受理群众来电和来访。对属于职责范围内的举报,工作人员按相关程序及时处理;对于不属于职责范围的举报,工作人员则会耐心向群众进行解释,并告知其应向什么部门举报。

反应行动“零拖延”。新密市食品药品监督管理局成立了案件举报快速反应机动分队,并配备了专用车辆,做到了工作时间内接到的举报城区20分钟内赶到现场、农村40分钟内赶到现场,非工作时间接到的举报一小时内赶到现场。所有投诉和举报,新密市食品药品监督管理局均会在一个工作日内将查处情况反馈给投诉举报者,做到了事事有回音、件件有落实。

责任追究“零容忍”。新密市

食品药品监督管理局坚决奉行“有报必接、有案必查、有查必果”的原则,并实行了“首问负责”、“按时办结”、“一次性告知”等制度,明确了工作职责,规范了办理流程。对于推诿、扯皮、通风报信、查办不力等情况,一经查实,将从严追究责任。

自2011年以来,新密市食品药品监督管理局共接到群众咨询电话36个,受理群众举报投诉9起,对其中4起符合立案条件的进行了立案调查,现已全部结案。通过案件举报投诉快速反应“五个零”机制的实施,有力地打击了损害群众利益的违法行为,保障了群众的用药安全,受到了社会各界的好评。



### 各地药闻

## 孟州严查违规销售抗菌药物

本报讯 (记者 王正勤 通讯员 姚文慧) 日前,孟州市食品药品监督管理局启动了抗菌药物专项整治行动。这次专项整治将持续两个多月。

本次专项整治行动的目标是加强抗菌药物流通领域监管工作,促进抗菌药物合理使用。检查重点包括:凭处方销售处方药的情况、执业药师或驻店医师配备及在岗情况、处方审核制度落实情况等。

如果发现药品零售企业不执行相关规定,违规销售抗菌药物,孟州市食品药品监督管理局将依法严肃处理。此外,孟州市食品药品监督管理局还将通过张贴宣传画、发布消费警示等方式,向广大市民宣传合理使用抗菌药物的科普知识。

## 信阳加强特殊药品监管

本报讯 (记者 王明杰 通讯员 信文) 为进一步加强特殊药品监管,日前,信阳市食品药品监督管理局出台了特殊药品突发事件应急预案。

该预案明确了特殊药品突发事件应急处理工作程序,要求监管部门做到快速反应,对突发事件及时发现、及时上报、及时汇总、及时消除;药品生产、经营、使用单位要有“第一责任人”的意识,及时向有关部门报告特殊药品突发事件。

## 开封开展医药卫生价格大检查

本报讯 (记者 李季) 近日,记者从有关部门获悉,开封市发展和改革委员会、监察局、纠风办和卫生局联合开展医药卫生价格大检查。此次大检查将持续到2011年10月31日。

据介绍,此次检查的对象为药品生产经营企业、医疗机构、疾病预防控制中心、血站、药品集中采购工作机构以及与医药卫生服务有关的部门和收费单位。

此次检查的重点是政府定价药品最高零售价执行情况,药品加价率特别是基层医疗卫生机构基本药物零差率政策执行情况,一次性医用耗材、检查检验的价格与收费执行情况等。

## 周口21家药企签质量承诺书

本报讯 (记者 侯少飞 通讯员 李现阳) 日前,周口市食品药品监督管理局与全市21家药品生产企业负责人签订了质量承诺书。

质量承诺书明确要求,全市药品生产企业要牢记质量是企业生命的宗旨,牢固树立企业是药品安全第一责任人的意识;严格按照批准的处方、工艺、质量标准组织生产和检验;认真做好基本药品的生产质量管理;主动做到“三个严把”,严把原辅料进厂关、严把生产环节每一关、严把成品检验关;严格执行相关法律法规,对不符合规定及要求的药品,将立即停止生产、销售,主动、迅速召回;认真落实药品不良反应监测报告制度,建立药品不良反应应急预案,保证公众用药安全等。

## 博爱大力净化农村药品市场

本报讯 (记者 吴玉玺) 日前,博爱县食品药品监督管理局稽查队组成两个检查组,分区域对农村药品市场进行检查。

此次检查的主要内容为:乡(镇)、村药品零售企业重点检查药品购进渠道是否正规合法、处方药是否凭处方销售、销售药品是否开具销售凭证、是否按《药品经营质量管理规范》组织经营活动等;卫生院、村卫生室是否索取供货方法定资质和相关手续及销售发票,重点检查药品养护储存条件、购销记录、销售使用等;加大对游医游贩的检查力度,严厉打击制假售假的违法犯罪行为,依法取缔“游医”的非法宣传及卖药活动。

## 西峡县中药材基地快速升级

### 调整农业产品结构 坚持山茱萸产业化发展

本报讯 (记者 乔当归) 近年来,西峡县利用中药材资源比较丰富的优势,大力发展农业产品结构,坚持山茱萸产业化发展方向,基地建设快速“膨胀”,在较短的时间内实现产业的升级。

据了解,西峡县先给山茱萸种植户吃“定心丸”。西峡县出台政策,鼓励群众在自留山上发展山茱萸基地,鼓励大户承包,凡形成山茱萸基地的,发给林权证,并可以继承、转让;宛药公司对年度出售山茱萸50千克以上的种植户,经所在乡镇财政所担保可提供山茱萸无息贷款,对签订合同的种植户,无论山茱萸年产量高低,企业都将以合同形式保证高于市场价5~10元/千克足额收购。目前,垦覆、施肥、割杂、涂白、修剪、病虫害防治等管理措施已成为山区山茱萸种植户的自觉行动,山茱萸基地建设标准越来越高,效益越来越好。

西峡县还在资金上给予山茱萸种植户扶持。为解决群众建设山茱萸基地资金不足问题,县、乡政府积极协调信贷资金向中药材基地倾斜,从而有效解决群众建设山茱萸基地的资金不足问题。在太平镇松树门村和寨根乡方庄村山茱萸生态示范区,县政府累计拿出50余万元用于示范区基础设施配套建设,促进全县山茱萸基地发展。

对于山茱萸基地建设规模大、效益好的乡镇和村,西峡县还将对其进行每年一次的精神和物质奖励,对先进乡镇和先进村分别奖励现金6000元和2000元,并颁发奖牌。基地建设先进乡镇、村在政治上、经济上得实惠,从而推动了山茱萸基地建设。



### 产业动态



## 走进基层征求意见

日前,南召县食品药品监督管理局通过召开座谈会、公布监督举报电话、实地走访等形式,向相关部门和广大群众征求对食品药品监督管理局工作的意见和建议。图为工作人员走进群众家中征求意见和建议。

张娟 乔当归/摄



## 襄城县打造药品监管数字平台

本报讯 (通讯员 郝岗生) 2011年年初,襄城县食品药品监督管理局建立起药品质量远程电子监管系统。该系统覆盖襄城县所有药品、医疗器械生产、经营企业,和县级医疗机构,先后检索伪劣药品信息10余条,发布监管指令500余条,实现了药品和医疗器械监管的网络化、动态化、即时化。

药品质量远程电子监管系统采用非现场监管的理念,利用现代信息技术、网络技术及编码技术等

资源,把涉药单位药品和医疗器械的进、销、存等数据按照药品经营质量管理规范和医疗器械管理的有关要求,将有关信息录入电脑,并自动传输至食品药品监督管理局的网络管理终端数据库;监管部门通过网络管理终端实施24小时监管,搜索假劣药品信息,发布监管指令;建立药品生产、流通、使用的全过程动态监管,为药品的防伪、打假、追溯、召回提供有力的技术支持。

涉药单位数据录入是否及时、准确、真实和完整,是决定药品质量远程电子监管系统运行质量好坏的重要因素。据此,襄城县食品药品监督管理局要求药品经营质量管理规范认证检查员,对涉药单位执行药品经营质量管理规范的情况进行网上督导,并要求执法人员不定期深入涉药单位进行检查,把涉药单位电子监管数据录入的及时率、准确率作为对“放心药店”、“诚信药房”的考核内容。

## 郑州“四项整治”发力 加强药品安全监管

本报讯 (记者 张治平 通讯员 裴广战 同明助) 5月4日,记者从郑州市食品药品监督管理局获悉,郑州市将重点开展“四项整治”,进一步加大药品安全监管力度。

开展药品批发企业和零售企业违法违规为专项整治行动。郑州市食品药品监督管理局重点规范中药材、中药饮片经营企业的进货渠道,严禁经营企业从事饮片分包装、改换标签等活动,严禁从中药材市场或其他不具备生产资质的单位或个人采购中药饮片,严厉打击中药材掺杂使假和非法销售中药饮片的行为。

加大对含麻黄碱类复方制剂药品的监管力度。郑州市食品药品监督管理局重点开展药品批发企业含麻黄碱类复方制剂的销售渠道、销售行为、票据管理情况检查,对违法违规销售导致该类产品直接流入非法渠道的经营企业,一经发现,一律吊销药品经营许可证。

不到要求的,将申报河南省食品药品监督管理局取消其疫苗经营资格。

开展中药材、中药饮片购销行为专项整治行动。郑州市食品药品监督管理局重点规范中药材、中药饮片经营企业的进货渠道,严禁经营企业从事饮片分包装、改换标签等活动,严禁从中药材市场或其他不具备生产资质的单位或个人采购中药饮片,严厉打击中药材掺杂使假和非法销售中药饮片的行为。

加大对含麻黄碱类复方制剂药品的监管力度。郑州市食品药品监督管理局重点开展药品批发企业含麻黄碱类复方制剂的销售渠道、销售行为、票据管理情况检查,对违法违规销售导致该类产品直接流入非法渠道的经营企业,一经发现,一律吊销药品经营许可证。

临床药学服务要面对患者,而患者与患者之间存在着年龄、性别、病情等方面的差异。临床药师要掌握各类人群的生理、病理特点,有的放矢地为患者提供药学服务,这就需要药师逐步培养个体化给药意识。笔者对临床需要特殊关注的患者群体的用药分别进行了分析和研究。

### 老年人

当药师服务的对象为老年人且为慢性病患者时,应特别考虑老人使用的药物是否合适、是否需要减少剂量以及如何调整剂量。调整剂量时需要考虑的因素很多,如肝功能、肾功能、血中白蛋白、体质、体重等,必须综合考虑所有因素,才能提供适当、科学的建议。另外,老年人出现的药物不良反应是公共卫生问题,老年人中由药物引起的医源性疾病的高发病率可由多种因素造成,包括老年人的多种病理情况经常结合在

## 药师要树立个体化药学服务意识

□赵志刚

群体的生理、病理知识进行专门的储备,及时提供药学服务。美国有一本书《Pediatric dosage handbook》,已出到第十二版,提供儿科用药的剂量,很有参考价值。

### 妊娠期妇女

对于妊娠期妇女的用药,药师应熟悉药物的妊娠期用药安全性分类,必要时可根据文献资料和临床经验做成小册子或电子版,以方便查询。目前可供参考的资料包括美国食品和药物管理局关于妊娠期用药安全性分类目录和澳大利亚疾病治疗指南中妊娠期用药安全性分类。日本的妊娠期用药安全性分类也总结了近20年积累的经验,出版了《妊娠期用药》一

书,内容包括出诊妊娠用药咨询、追踪日本的案例、收集的国内外资料,可供参考。

### 哺乳期妇女

对于哺乳期妇女用药,药师应关注哪些药物可透入乳汁,透入量有多少,对婴幼儿的影响如何。在对哺乳期妇女提供药物服务时,应提供特殊提示,以减少或避免因哺乳母亲治疗用药对婴幼儿带来的不良影响。只有当药师拥有大量资料时,才能成为医生的得力助手、患者的可靠朋友。

### 过敏人群

药师在进行用药教育前应对患者的过敏史(包括药物、食物)和家庭过敏史进行询问,以便正确指导。药师应对易致过敏的药物进行分析,寻找致敏的结构和基团,从而推断出其他易过敏的药物。如对磺胺易过敏的患者,对甲磺磺丁脲、吡嗪酰胺也易产生过敏反应,应提醒医生和患者。



### 身边话题

责任编辑 杨小沛 文字编辑 曹冰 版式 王锐

**中小型诊所的福音**  
速效鼻炎组合面向全国招收加盟诊所  
一次性治愈慢性鼻炎,鼻窦炎。免费传授技术,包教包会,无效退货退款。欢迎有开拓创新思维的有志之士来电咨询,共谋发展!  
全国加盟热线: 13938677488 13607621650