新规出台 或解医院退药尴尬

特别关注

欢迎提供新闻线索
栏目热线:(0371)65589053
联系信箱:yzk1618@163.com

策　　划　杨力勇　董文安
栏目主持　吴若晨
本报记者　朱晓娟

本栏目由扬子江药业集团协办

最高人民法院刚刚出台的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》(下称《规定》)中第16条规定:“食品、药品的生产者与销售者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出排除或者限制消费者权利,减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,消费者依法请求认定该内容无效的,人民法院应予支持。”

最高人民法院新闻发言人孙军工表示,实践中,消费者与食品、药品的经营者相比,往往处于弱势地位。一些食品、药品的生产者、销售者以一些不公平条款对消费者作出不公平、不合理的规定,损害消费者合法权益。随着今年3月15日《规定》的实施,今后食品、药品的生产者与销售者所订相关条款内容将一律无效。

对此,记者就医疗机构的退药问题采访了河南省多家医院的药剂科相关负责人,请他们结合实际工作谈了自己的看法。

“大部分还是给退了”

2011年,国家卫生部门公布的《医疗机构药事管理规定》中提出:为了保障患者用药安全,除药品质量原因外,药品一经发出,不得退换。从字面上分析,这条规定有两层意思:一是为了用药安全,一经发出的药品,不能退换;二是药品质量出现问题不在此规定范畴。那么在实际工作中,面对患者退药,医院到底是什么态度呢?

采访时,新乡市某市级医院药剂科主任向记者介绍了刚发生在他们医院的一个实例:一位患者看完病拿药回家大半个月后,到医院退药时遭到院方拒绝。结果该患者就往药房门口一蹲说“我有心脏病,要是出了什么事儿你们要负责的”。尽管旁边取药窗口还摆放着相关“不退药”提醒牌,但是患者要求退药时,是不会理会这个牌子的。最后,相关工作人员请示院长还是为这位患者退了药。“不敢不退。这还是好的,有时情况更糟,患者对我们拍桌子、瞪眼睛的情况时有发生。我们也只是拿国家行业规定当成‘挡箭牌’,大多数时候还是给患者退了药。退药问题一直以来就是我们医院比较头疼的一件事”。

“医院也一直想控制‘退药’这件事。假如医院将患者所退的药品都作废了,会造成经济浪费不说,医院也承担不起这样的损失。如果退过来的药品不作废,就会存在药品安全隐患。国家卫生部门出台的这一规定,主要考虑药品的安全问题。”郑州某市级医院的一位主管药师也表达出同样看法。她认为即使有相关规定,医院的退药现象也经常发生。如果医院死卡着这个规定的话,医患纠纷会更多。

“是一个权衡问题”

“药品是特殊商品,关系到公众的用药安全。一方面,退回的药品由于保存不当可能造成污染、变质,甚至有人利用退药调包换药,真假难辨,很难保证质量。另一方面,如果医院按有关规定,一概不予退药,也会引起纠纷,严重影响医院正常工作秩序。如果接受退药,医院将退回的药品再次使用,势必侵害了其他患者的利益,还可能造成用药纠纷。因此,退药问题需要各方面进行考虑和权衡,哪个环节都不能出问题。”在一家省级医院工作的一位副主任药师这样总结。他认为医院退药的两难处境亟待解决。

“退药有多种原因,有合理的也有不合理的。关于医院退药问题,主要是一个权衡问题,目前很多医院也在权衡其中利弊。据我所知,没有哪家医院能够做到完全不退药。”上述郑州的主管药师认为。

“如果放开允许患者退药,确实存在安全隐患。针对退药问题,我们医院一直很谨慎,为此有专门规定以规范退药行为。”上述新乡的药剂科主任说。

“如果处方能够找到,药品包装又没有损坏,医院也不是不可以给患者退药。对一些有特别储存条件的药品来说,医院要求这类药品不回收,主要考虑到要保障药品的安全,但是这对患者来讲势必造成经济浪费。”信阳市一医院药剂科主任说出了自己的看法。

“售出药品不退换,这是行业内的老规矩了,就是为了保证患者的权益和药品的质量。我们医院在患者退回的药中发现了很多假药,而且有的要退的假药会对患者造成致命伤害。”上述那家省级医院的那位副主任药师认为,医院对退药问题要严格把关,因为药品的真伪需要经过药检部门严格鉴别。药品的包装和形状可以造假,但是药品的成分很难造假,这需要专业化的仪器才能检测出来。但是,医院如果把每一个退过来的药品都检测一下,这也会给医院带来不小的经济压力。

“新规促退药更规范”

“有了最高人民法院公布的《规定》,对于需要退药的患者来说,可能会更有底气,但是对于医院来说,可能会面临更高的要求,就是如何使这项工作更规范合理,更能够满足患者的需求,让医患关系更加融洽。”采访中,一位从事多年医院药事工作的药师如是说。

“如果《规定》实施了,会促进医院进一步规范退药方面的工作。”上述信阳市药剂科主任建议,医院可以加强内部管理,强化以患者为中心的服务理念,提高诊疗质量,规范处方书写,杜绝大处方,减少处方录入错误,避免由于医务人员自身差错造成的退药;可以加强医院药学服务质量,通过药物咨询窗口,主动为患者提供用药咨询服务,提高患者用药依从性,尽量减少退药。

一位不愿透露姓名的药房管理人员坦言,医院退药现象有一定的客观性,也具有一定的主观性,医院可通过采取相应的方法和措施,减少部分药房退药事件的发生,降低由此带来的负面影响。现阶段,医院药房将面临更多的问题和挑战,但为患者提供优质、高效的药学服务是必不可少的,也是解决退药问题的一个根本途径。

●短评

让新规的作用真正发挥出来

□朱晓娟

《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》(以下简称《规定》)虽然只有18条,却从多个方面为食品药品消费维权提供了根据。

由于食品药品与公众生活及健康息息相关,相关领域的各类权益纠纷也相当普遍。因食品药品消费维权周期长、程序多、成本高,食品药品责任主体众多,技术含量较高,部分环节法规界定不明确等因素,导致目前该领域的消费维权还存在难度大、举证困难且依法主张的权益难以得到全部或部分支持等问题。

目前,在各类权益纠纷中,医患纠纷不在少数,其中退药也是引起医患纠纷的一个原因。因此,为了促进医患关系和谐,尽管卫生部门出台有“为了保障患者用药安全,除药品质量原因外,药品一经发出,不得退换”的规定,但各地医院并没有完全执行。

如果不让患者退药,患者会受到经济损失,从这个角度看,应该允许他们退药。但是,退回的药品如果又流通到其他患者手上,则会对其他患者造成安全隐患……种种原因的出现,造成目前医院仍在“退与不退”之间尴尬徘徊。

《规定》的出台和即将实施,为患者的药品消费维权增添信心的同时,也给医院相关工作提出了更高的要求:医院还需真正从患者利益出发,真正发挥其公益本性的力量,处理好医患各方利益,让国家的新规作用真正发挥出来。

保证药品质量 规范退药行为

本报记者 朱晓娟　通讯员 王虹蕾

近年来,门诊药房退药问题受到各界的广泛关注。新乡市第一人民医院为了保证药品质量和患者用药安全,规范退药行为,有效预防因“退药退费”造成的医疗事故和药害事件的发生,结合该院门诊退药实际情况进行认真调查、分析患者退药的原因后,根据《药品管理法》和《医疗机构药事管理规定》等法律法规的有关规定,出台了详尽的《门诊药房退药管理制度》。

●退和不退视情况而定

凡包装完好、药品外观无变化的西药及中成药,根据以下情况分为可以退药和不可以退药。

可以退药　凡在医院门诊挂号就诊后,医师依据患者病情,使用院内处方,在本院药房购药出现的问题,购药3天内,有下列情况的可予以退药:患者用药后,临床观察到引起严重的药物不良反应;患者对所开药物有禁忌证;患者就诊两个以上科室,购药后发现有两种以上药品有配伍禁忌或作用相似,经药师确认后可部分或全部退药;药物在发给患者时已经存在质量问题;经证实确属药剂人员发错药物的应予以退换;药剂人员所调剂的药物已经超过有效期限或已接近失效期,并在有效期内不能使用完的药物;患者住院治疗后,病房确诊与门诊初诊诊断不一致,药物治疗方案需要改变的;因医师开方错误的;医师开大处方,损害患者利益,并因此造成医疗纠纷的;因计算机故障造成的须退药。

不可以退药　药品作为一种特殊商品,凡属下列情况,医院各诊疗环节均未发生过错或不足,不予办理退药:中药饮片、分装药物发出并离开窗口后不得退药;药品有特殊保存要求、院方无法控制的;传染病用药(如阿德福韦酯、拉米夫定、恩替卡韦);口服麻醉、精神、毒性等特殊药品,患者不再使用时,应无偿交回剩余的药品;药品批号与本院购入药品批号不一致的;因费用报销原因的;无原始收费凭据的或者收费票据不完整的;不能提供完整包装的药品或包装受损、药品质量发生变化的;医师遵守《处方管理办法》及医院的有关规定开具处方,但患者未能用完药物,要求退药的;药品有效期内购的药,未按医嘱用药造成药物疗效不佳或由于在家放置造成药品过期而退药的;以药品说明书中介绍的不良反应为由要求退药等情况。

●质量问题可直接退换

因药剂科药剂人员调剂错误和有药品质量问题的,可直接到相关药房进行退换;因药品不良反应退药的,开方医师必须按照本院相关制度为其办理手续后,并开具退药申请单,注明退药原因并签字,退回本张处方数量范围内的导致不良反应的药品;符合退药条件需要退药者,由医师开具退药申请单,经门诊办主任签字同意,可退回错开、误开药品,并将其作为不良医疗质量事件备查。门诊患者持拟退还的药品及原始购药票据、退药申请单到药房窗口办理退药手续;药房工作人员核对药品是否与药房发出药品完全一致,详细检查所退药品质量,给出同意退药与否意见;符合退药条件的,药剂人员按照患者原始发票核查所退药品数量,收回所退药品,在退药申请单上双人签字,交退药人签名确认,并嘱患者持原发票及退药申请单去收费处退费;在电脑上执行退药,经办人在《临床科室退药登记表》填写退药日期和退回药品的药名、规格、数量、批号、有效期、生产厂家、退药原因、处方医师、经手人签名;药剂科每月统计各科室退药金额以及退药医师,上报质控办全院通报。

●退回药品须本院所发

退回药品必须是本医院所发出的药品,产地与批号必须与药库出库的产地、批号相同,包装完好;药剂人员应认真审核退药申请单,对退回药品的产地、批号、包装逐一核对,并进行记录,记录文字保存3年备查。

退回药品经验收合格的,由经手人放入合格药品区;不合格的交回药库,放入不合格药品区。

曝光台

警惕

名为“筋骨痛消停浓缩丸”的药品

消费者购药时,如果发现名叫“筋骨痛消停浓缩丸”的药品,需要警惕。湖北省黄冈市食品药品监督管理局日前破获一起制售此类假药案。

2013年6月,当地市民汪老先生听人说,一种名为“筋骨痛消停浓缩丸”的药物治疗风湿性关节炎效果不错。汪老先生购买后仔细查看药品外包装,发现包装上无药品批准文号,怀疑是假药,就向黄冈市食品药品监督管理局举报。该局迅速组织工作人员对此事进行深入调查。经查实,黄冈市黄州区某药店采取邮寄方式,购进标示河南省豫生药业(益民康)有限公司生产的“筋骨痛消停浓缩丸”80瓶并出售。经湖北省食品药品监督管理局认定,该药为假药。

(据1月24日《中国医药报》)

濮阳药监部门召开

春节廉政恳谈会

本报讯(记者陈述明　通讯员王志豪)春节临近,濮阳市食品药品监督管理局召开2014年春节廉政恳谈会。会议要求,该局全体党员干部要认清形势,增强廉洁从政的自觉性,深刻认识节日腐败的危害,树立领导干部清正廉洁的良好形象。

会议提出,要扎实开展节前食品药品安全专项检查,严厉打击涉食涉药违法犯罪行为,确保人民群众节日期间的饮食用药安全。该局领导班子和领导干部要严格自律,做到不送拒收。监察部门要加强监督检查,做到对检查中发现的违法违规问题严肃处理,绝不姑息,使大家过一个风清气正、欢乐祥和的春节。

新春走基层 为您送健康

春节临近,为了让农村群众过一个欢乐祥和的节日,1月17日,在郑州市中原区梧桐街办事处兰寨居委会会议室里,郑州市中医院的专家正在就冬季常见心脑血管疾病的合理用药等问题,耐心地为村民们解疑释惑。据了解,此次义诊活动,是郑州市中医院“走基层 送健康”系列活动的第一站。

朱晓娟 路瑞娜/摄影报道

@一周微新闻

【基于糖类的药物人工合成有新策略】在近日举行的2013年度国家科学技术奖励大会上,长江学者、北京大学药学院天然药物及仿生药物国家重点实验室叶新山教授领衔的“寡糖的合成及某些基于糖类的药物发现”项目,获得国家自然科学奖二等奖。该研究团队的“基于糖基供体预活化的一釜寡糖合成”策略,被国际学术界视为目前寡糖化学合成的重要策略之一。

——@ 健康报 1月22日

【河北开通网上“我查药”服务】记者1月22日从河北省食品药品监督管理局获悉,河北省食品药品诚信网日前正式开通了“我查药”功能,输入药品信息便可查询药品的销售地点和真伪。据介绍,河北省药品电子检验报告管理系统为全国首创,至今仍处于独家运行状态。

——@ 燕赵都市报 1月23日

【中药材或助研制“无成瘾性”止痛药】中国和美国研究人员近日说,他们从传统中药材延胡索(又名元胡)中找到并确认一个新的镇痛活性成分,以此为基础或许可研制出副作用小、无成瘾性的止痛药。动物实验显示,它对慢性疼痛可能有很好疗效,并且没有耐药性。而吗啡等阿片类镇痛药,虽然开始药效很强但很快就会产生耐受,需要加大剂量才能达到相同治疗效果。

——@ 新华社 1月24日

【广州“管促控”保无菌药质量安全】为了确保无菌药品的生产质量安全,广州市食品药品监督管理局在对无菌药品实施新修订GMP(《药品生产质量管理规范》)大限来临之前,对于未能在规定期限内通过新版GMP认证的无菌药品生产企业,通过发文通知、药品生产电子监管系统、QQ群、手机短信等方式提醒其做好届时停产准备,并逐一上门督促,了解企业GMP认证工作进展情况,要求企业切实履行药品质量安全主体责任,并与各相关企业的负责人签订承诺书,保证在未通过新版药品GMP认证之前停止生产。

——@ 医药经济报 1月24日