

社區藥局訪問概況

儘管目前社區藥局三五步便一家，直可與理髮廳、咖啡廳鼎足而立，然而，藥師卻直接關切到民衆的健康與衛生教育，站在服務救人的立場，其工作是神聖的；但是，在競爭、利益、道德與生活的權衡之下，社區藥局的情形如何呢？底下就幾個問題我們爲您訪問了多位開業的學長，期能給你點概略的了解：

採訪■詹銘煥、沈穎芬、黃汗圻
陳緒珍、洪燕鳳

總整理■陳慧儀

一您從事藥局工作有多久？在此之前曾從事其他藥學專業否？若有，多久？

經我們訪問多位學長，綜合所得資料可知，他們平均都有經營藥局七、八年以上的經驗，而在此之前多少都曾從事其他藥學專業，如從事藥品推銷、任教、或在醫院藥局或、藥廠工作，但一般來說，時間都不長，平均一年左右。

二您認為開業是否必須要先有業務員的經驗或在醫院的工作經驗？

關於這項問題，每位學長的回答頗有共通之處，但仍有些許差異，例如有的學長認為如果能先有業務員的經驗，對於禮貌、交際、膽識、口

才的訓練很有幫助。而有的學長則認為先在大藥房見習有助於推銷能力的提升，對於口才、經驗的增長也很有助益。而先在醫院工作，則可有研究熟悉醫院處方的機會，對日後開業幫助頗大。但有少數學長認為有無業務員或醫院工作的經驗，對開業並無多大影響。然綜而觀之，我們可知如能先有業務員或在醫院工作的機會，相信對開業是較爲有利的。

三您覺得開業要具備那些基礎？例如資本、地點、專業知識等…？

對於這項問題，每位學長的回答都有一共同點，那「就是認為資本對任何一位開業藥師而言

都不構成問題，因爲藥品的進貨可使用六個月期限的支票（見附註），與中盤商交易也有一個月期限，且進貨多少和店面的擴充與否隨各人而異，彈性頗大，因此資本少至數萬多至四、五十萬皆可。誠如一位學長所說的，開藥局可能是經營行業中花費資本最少的一種行業。而關於開設的地點，每位學長的意見很多回答也很中肯，一致認爲地點的選擇是最重要的，如何選擇一個好地點關係著藥局的生意興衰。例如如果選在一個社區內，則客人可能僅限於社區內的居民，如選在大馬路邊則可擁有許多來自其他縣市的出遊民衆。其他如市場、車站、或人口密集處都是較佳地點。但有時一個好地點往往同時有好多家藥局，那也就未必是好地點了，因此欲求得一個好地點，也是可遇而不可求的。至於專業知識的需要與否，有的學長認爲應好好研究醫院的處方，及精通藥劑學，有的學長則認爲需將國民處方集背熟，對症狀的診斷也要下功夫，但少數學長則認爲開業不需多少專業知識，最重要的是顧客心理學和推銷術。

四「大醫院的——建立對您業務的影響如何？大不大？」

關於這問題，所有學長的反應是沒有多少影響，因爲藥房與醫院的藥品並不互相衝突。甚至有的學長認爲大醫院的建立有助於開業藥師的業

務，此乃因現今大醫院多設有公保、勞保，而其所花費的看病時間往往冗長，許多病患爲圖方便，寧捨到醫院拿藥而就藥局，因此間接的促進藥局業務。

五「藥師公會對開業藥師有何輔導？有否給與再教育？您的反應如何？」

一般學長對藥師可會的反應是對藥師沒有多大助益，除了在有醫療糾紛時，會派人協助解決外，其他，如所舉辦的再教育研習皆流於形式，因時間往往與藥師工作時間相衝突，因此參與的人僅限於極少數。甚至有的藥師根本不清楚藥師公會在做些什麼。但如一位在公會擔任理事的學長說的，所有藥師公會的會員有如一盤散沙，向心力不夠，大家都不熱心參與公會的事務，卻總埋怨公會不好，事實上公會時時都在爲會員的權利與利益在努力，絕不似外界認爲的，公會形同虛設。以台北縣藥師公會爲例，每三個月都會舉辦一次再教育研習，及舉辦多次的講演，但出席率往往不及百分之十。而不論出席與否，公會都會將活動的有關資料寄送給各會員，但即使如此，每年二千四百元的會費總收不到六成，這是頗令人寒心的。因此他呼籲所有會員應團結起來，如此藥師才能有所前途。

六「常發生的醫療糾紛為何？衛生行政單位，對藥

局有何限制？

最常發生的醫療糾紛是為人注射，而這也是衛生行政單位嚴格禁止的，除此而外，絕少有醫療糾紛發生。但有一種醫療糾紛即惡意勒索則是無法避免，也只有自認倒楣，往往只有花錢消災。而衛生行政單位一般對藥局都不會過分為難，只要像注射這類嚴格禁止的規定不誤蹈，通常都能相安無事。至於國民處方集的使用，其最大的用處在於授與藥師調劑的合法化，但處方集本身對疾病並無多大醫療效果。

七藥師在社區地位，及一般民衆對藥師的依賴性，即民衆對藥品的選擇依歸。

今日藥師的地位可說漸漸在提升，但仍有許多民衆不明瞭何謂藥師，畢竟要提升藥師的地位，需要每一位藥師先自律自清，樹立民衆對其之信心。另外政府，傳播媒體的配合宣傳也是極為重要的，在我們訪問的學長中，有的學長認為藥師在社區中佔有重要地位，有的則認為尚待努力，視各人情況而有所不同。至於一般民衆對藥師多半沒有多大依賴性，因民衆所購買的藥品多為成藥，因此他們的著眼點往往在於方便，並不會特別選擇藥師開設的藥房，藥劑生開設的藥房對他們而言意義是差不多的。而在調劑藥品上則較常找藥師，但仍不普遍。通常電視電台的廣告對民衆的影響十分大，而這些廣告藥品也往往是銷

售最好的。

八你所陳列販賣的藥品之選擇基準（藥廠或價格），對此您有何意見？

關於這問題，就我們訪問結果可知因人而異，有的學長是以藥聯企業股份有限公司販賣之藥為主，有的則以業務員推銷的藥為主，但一般來說，皆認為廣告藥品必須販賣，因這是一般民衆較喜好的，而也有的認為名廠的藥較好販賣，當然這也視當地居民的生活水準而定。至於價格方面，從很早以前就有多數藥房聯合進貨的構想，如此便可降低價格，但因每一家藥房藥品的銷售情形差異太大，故至今仍無法實現這項構想。

九您是否曾主動為社區作醫療上的協助，輔導及衛生教育？

綜合學長的訪問結果，有的學長是在販賣藥品的過程中同時趁機對民衆實施用藥教育，有的學長則是明白其重要性，也很想協助，但却孤掌難鳴，無從著手。如公會成立的家庭計畫輔導中心，及醫藥衛生諮詢中心，雖然極力想幫助民衆，却乏人問津，政府的宣傳不力也是造成難以推動的重要因素。如果政府能印製傳單或在電視廣播媒體多加宣導，相信效果必定十分理想。

十對於一個新開業的藥師，因資本不足，則應著眼于何？如何與其他藥師（已開業）配合？

資本已如前述，並不會對新開業藥師造成困擾，重要的著眼點在於專業知識的充實與推銷術的加強。而欲與其他已開業藥師配合，通常與在同一地區的藥師是不太可能合作的，畢竟有同行相忌的現實問題，因此最重要的還是自立自強。

十一很為難地請您略述您的營業情況。

對於這一敏感問題，多數學長都避而不提，或含渾帶過。一位學長說他一個月的所得約一萬二千元左右，以目前的生活消費而言，似乎嫌低了些。有些學長則認為一天如能有三千元至四千元營業額，生活即可維持，不成問題。有位學長則謂自己目前情況，一天可淨賺四至五千元，一個月淨賺五萬元。因此境遇人人不同，端看個人造化如何。但大部分學長的心情，誠如一位學長所言，開藥局好似一項社會福利事業，十多年的經營，並未為他換得多少財富，但却顧及了社會大眾的健康，因此即使生活並不富裕，他却安適自得。的確，畢竟開藥局也是一項良心事業，在利與義之間如何取捨，就視個人的理念去抉擇了。

*附註：藥品進貨開六個月支票只針對藥聯企業公司而言，藥聯公司是藥師公會所開發的公司，股東是全省執業藥師，只要是藥師親自執業便可加入藥聯公司，股金每股貳萬元，新開業藥局可分四期繳清。