

国人大药房老虎沟店内
设置适老化服务专区。用心人大药房人民中路店,在显著
位置配备放大镜等适老化用具。济安大药房为老年人提
供免费量血压服务。

全市1400余家药店开启“护老模式”—— 适老化改造,让“银发族”用药更省心

1 改造初显成效 老人们对新举措点赞

10月16日,70岁的张大爷在国人大药房柳林一店购药时,惊喜地发现药店提供了放大镜,方便他仔细查看药盒上的用药说明事项。张大爷感慨地说:“有了放大镜,药盒上的小字可以看得清了。”

此前,由于视力下降,张大爷看不清药品说明书上的小字,导致用药不当或用药过量。这不仅影响了他购药,还给他服药带来了许多麻烦。如今,随着药店适老化改造的推进,这一问题得到了有效解决。

据市市场监管局药品监管科负责人

王慧龙介绍,针对老年群体在购药过程中遇到的困难,该局积极收集老年人的需求和意见,指导全市零售药店进行适老化改造。目前,全市已有1400余家药店设置了老年人和特殊人士用药咨询服务台,并配备了放大镜、老花镜等辅助工具,方便老年人查看药品说明书,确保用药安全、科学。

“我们要求实行六个一:张贴一张药店服务公约,开展一次健康普法宣教,设置一个老年人服务台,建立一本老年人慢病档案,配备一个放大镜和老花镜,提供一杯热茶水和一个休息区等,

为老年群体提供更周到、更贴心、更便捷的服务。”王慧龙表示。

连日来,记者走访了东岳路、人民路、朝阳路沿线20多家药店看到,大部分药店已经按照要求进行了适老化改造。在店内显眼位置,设置了老年人和特殊人士用药咨询服务台,由专业药师提供面对面的用药指导。

同时,药店内还配备了放大镜和老花镜,方便老年人随时取用。此外,一些药店还提供了热茶水和休息区等,让老年人在购药过程中能够得到充分的休息和照顾。

2 服务仍需升级 将定期开展检查评估

尽管适老化改造已经取得了一定的成效,但在实际走访中,记者发现仍有一些药店在推进适老化改造方面存在不足。

在一些药店内,诱导性广告充斥店内,销售人员会向老年人推销各种保健品,并夸大其功效和效果。然而,这些保健品往往价格昂贵且效果有限,甚至可能存在安全隐患。

“有一次,我去药店买药,销售人员向我推销了一种保健品,说可以治疗高血压。”王大爷告诉记者,“我当时就信了,花了不少钱买了几盒。但吃了一段时间后,我发现血压并没有下降,反而还升高了。后来我才知道,那种保健品根本没有什么治疗效果。希望药店对

老年人能多点真诚,少点套路。”

还有一些药店在适老化改造方面存在敷衍了事的现象。例如,有些药店虽然设置了老年人和特殊人士用药咨询服务台,但药师的服务态度和专业水平却不尽如人意。他们往往只是简单地回答老年人的问题,缺乏深入细致的用药指导。还有些药店虽然配备了放大镜和老花镜等工具,但摆放位置不够醒目或数量不足,导致老年人使用时不够方便。

按照“六个一”要求张贴药店行业公约,明确服务标准,规范服务行为。有的药店张贴位置不明显,有的并没有将服务公约贴上墙。

针对上述问题,市市场监管局相关

负责人表示,将进一步加强药店适老化改造的监督和指导,确保各项措施落到实处。定期对药店进行检查和评估,对不符合要求的药店进行整改或处罚。同时,呼吁全市药店在推进适老化改造的过程中,切实为老年人提供优质、便捷的服务。

下一步,市场监管部门将从三方面着手,持续推进药店适老化改革,一是探索试行药品说明书放大版、简化版、语音播报版等,提供差异化的说明书,满足不同需求;二是鼓励企业全方位收集老年朋友的诉求,针对性、科学性地进行改造。三是从线下改造向线上改造推动,逐步满足老年群体线上购药的需求。

3 药企反响积极 共筑适老化服务体系

在市市场监管局的指导和推动下,全市药店纷纷行动起来,积极响应适老化改造的号召。一些药店负责人表示,他们将进一步加强内部管理,提高服务质量,为老年人提供更加优质、便捷的服务。

国人大药房负责人李小霞介绍,他们已经在全市260多家门店内推广了适老化改造的经验和做法。例如,在店内设置了专门的老年人用药咨询服务台,配备了专业的药师和辅助工具;在休息区提供了舒适的座椅和茶水服务;还定

期开展健康科普知识讲座等活动,提高老年人的健康素养。

一些药店积极探索创新服务模式和方法。例如,有的药店为老年人提供上门送药服务;有的药店开展了网上远程医保卡结算服务,方便老年人进行医保结算;还有的药店与社区合作,共同开展健康义诊等活动,为老年人提供更加全面的健康服务。

济安大药房质管部部长谢娇表示,后期药店的适老化改造从宣传到服务都要进一步提升和完善,比如优化柜台

设计、做好回访信息,价签和药品说明书尽量放大字体,确保人员专业性等等,更好地服务老年群体。

对于记者走访中反馈的保健品乱推销、设计简陋、专业人员配备不到位的问题,多家药企负责人表示,适老化改造是一个逐步推进的过程,对于出现的问题会督促门店积极整改,通过加强药店服务设施和服务内容的改造升级,为老年人提供更加便捷、舒适和贴心的服务,共同为构建老年友好型社会贡献力量。

随着人口老龄化的不断加剧,老年群体在医疗、购药等方面的需求日益凸显。然而,由于药品包装、使用说明书等字体过小,老年人在购药、合理用药方面面临着诸多困难。为了解决这一问题,市市场监管部门持续推进医药行业行风建设,指导全市1400余家药店进行适老化服务改造,力求为老年人提供更周到、更贴心、更舒心的服务。

在实际走访中记者发现,尽管药店适老化改造取得了一定成效,但仍存在一些不尽如人意之处,需要进一步提升和完善。

■文、图/记者 唐晓玮