

网售处方药：禁而难绝不如扫清障碍



虽然对于网售处方药是否放开,近期传言不断,但根据我国现行药品管理制度规定,处方药必须在出具医师开具的处方单后方可购买,且互联网平台禁止出售处方药。记者近日探访发现,仍有不少网店以“仅提供展示”的名义通过电商平台销售处方药,其中有的处方药销售火爆,购买评价近三万条。(7月11日《新京报》)

是否放开网售处方药的争论已经有些年头,但现实则证明网售处方药并没有因为未开禁而被抑制,恰恰相反,处方药的销售仍在开疆拓土,从网络扩展到手机APP,患者购买处方药的便利程度几乎可以媲美一般的网购。禁而不止,固然与监管执法难作为有关,但很大程度也与需求满足方式依赖有内在关联。

限制处方药的网上销售,初衷是为了保障患者用药安全,而非设置销售市场门槛,在传统的实体药店实行凭处方购买制度,并由药师把关,不过,长期以来这样的制度并没有得到很好的执行。从常理来看,患者应当更在意用药的安全性,更愿意有医生处方或者药师的指导,但这样可能会带来用药的麻烦,甚至会增加用药的成本,如一些患有慢性病的患者长期服用几种药品,药品用完后再次购买还须请医生看病开处方,会感到很繁琐。诸如此类,用药的刚需与便利性的追求,会让用药安全的考量退而求其次。

网售药品得到消费者的青睐,是由于互联网打破信息的壁垒能让消费者更容易买到想要的药品,特别是短缺的药品;而网上

价格竞争的透明,有效降低了药价,让消费者可以买到更便宜的药品。当然,其负面性也会出现,像传统药店凭处方购买处方药的制度约束,会遭遇到销售模式的挑战,导致管理办法的失灵。如果网售药品只是发生在起步阶段,相应的监管需要研究跟进的办法、手段,而采取临时限制措施可以理解,但若总以管理执法难、技术手段跟不上作为理由,显然不合时宜。

其实,维护患者用药安全需要管理更需要服务,确立凭处方购买与销售处方药的原则固然必需,也要考虑患者购药的便利性。因此,监管在要求处方药交易遵守原则的同时,也应在医、患与药品销售之间,搭建一个信息共享的机制。如,美国网上药店、零售药店、医疗机构、医

保机构及医师间,全面实现电子病例与电子处方的资源共享,电子处方成为药品购销的共同凭证。

虽然我国医疗已经实行了电子处方,但目前患者在医疗时只能拿到纸质的,电子处方还限制在医疗机构内部,提高了患者凭处方买药的难度。因此,在推动电子处方的开放性方面应当有所尝试与突破。此外,还应通过深化医疗服务改革,如推动家庭医生服务的落地,让患者通过便利服务获得用药指导。总之,网售处方药禁而难绝,在一定意义上说明了患者对它的需要,既然如此,不如科学管理、改进服务,通过扫清一些技术和观念上的障碍,使这一领域实现更透明和更规范的运作,监管也就不至于总是失焦和落空。

按月推送账单信息,让“影子服务”无处遁形

□陈广江

记者11日从工信部获悉,针对社会反映的手机不明扣费等问题,工信部要求基础电信企业下月起以短信方式按月向用户主动推送通信账单信息。对媒体报道所涉灰色利益链条上的相关违法违规行为,工信部将积极配合有关部门依法进行处置。(7月11日新华社)

近年来,手机用户被运营商强制消费“影子服务”的案例并非个案。所谓“影子服务”,是指在用户毫不知情或稀里糊涂的情况下,被办理了相关服务,悄无声息地被多扣费。但由于不易被发现,涉及金额小、维权成本高等原因,这种现象一直未引起足够的重视。

尽管“影子服务”饱受诟病、频惹纠纷,但运营商似乎摆出了一副“死猪不怕开水烫”的姿态。十元八元的费用对个人不算多,但所有用户加在一起就是一个巨额数字。何况现实中较真的用户毕竟是少数,

即使丑事败露,大不了退还个别用户相关费用而已。看来,运营商“薅羊毛”的套路够深,算盘打得够精明。

但从下月起,“影子服务”可能就无处藏身了。按照规定,三大基础电信企业要以短信方式按月向用户主动推送通信账单信息,让用户明明白白、清清楚楚地消费,再“偷偷摸摸”乱扣费恐怕行不通了。无论在法律上还是在商业道德上,消费者都应该享有充分的知情权和选择权。

从某种程度上讲,“影子服务”不怕投诉和监管,怕的是阳光,只要将用户详细、完整的通信账单信息一目了然地晒在阳光下,乱扣费的套路就会“穿帮”,相关违法违规行为就会原形毕露。十元八元也是钱,在用户不知情的情况下多扣费,无异于从别人的口袋里掏钱,这和偷盗行为没有本质区别,既令人唾

弃,也涉嫌违法犯罪。

人无信不立,业无信不兴。在“信用时代”加速的今天,信用就是企业的生命和灵魂,若电信企业抱着侥幸心理耍小聪明,行不义之事、发不义之财,或者放任这种现象发生,无异于在自己的信用报告上泼污水。所以,基础电信企业更应强化自律、完善制度,严格按规范程序操作,别被人戳脊梁骨。

据报道,大量“影子服务”收费纠纷源于运营商的电话外呼营销。目前,运营商县区一级的公司为了业绩,将大量电话外呼营销外包给营销团队操作,外包商为了盈利往往不按规定操作。运营商应加大对外呼服务的整顿清理,规范外呼服务,对带有欺骗消费者性质的行为坚决惩处。若纵容外包商胡来,最终坏的是电信企业的名声。

发

火车站、机场等场所,其停车场本就具有一定的垄断性、稀缺性、民生性。若是放任纯粹的“收益最大化”思维主导其日常运营,很可能会滋生一系列负面后果。

合法的天价停车费,逼问“企业自主定价”边界

□然玉

近日,北京市民张先生在北京西站南广场地下停车场遭遇“高价收费”,停车4天被收费2210元。记者实地探访时,该停车场办公室工作人员表示,该停车场所属公司为民营企业,运营成本较高,所以未设置价格封顶。对此,北京丰台区发改委价管科回应记者称,政府已放开价格管控,该停车场由企业自主定价,这种定价“无上限”。(7月11日《北京青年报》)

停车四天收费两千多,此事乍听之下令人咋舌,但细究其里却似乎也没那么匪夷所思。诚如相关部门所回应的,该停车场属于私营性质,依法实施企业自主定价,并不受政府指导价约束。可即便如此,公众还是对如此“天价停车费”表达了极大的不解。尤其是对比市场基准行情以及同业收费额度,北京西站南广场地下停车场的价格,算得上是畸高了。纵使这一费用标准合法合规,又是否合情合理呢?要知道,所谓“自主定价”从来并不意味着可以漫天要价。

通常来说,但凡经营主体尽到了明码标价、充分告知的义务,那么其服务定价无论高低,就都是合乎法律的。而值得注意的是,在此事中几位车主都表示,自己事前并没有看到收费指示牌、不清楚收费标准。这是不是意味着,停车场运营公司在信息公示环节存在着缺失?要知道,该停车场“在几天前刚刚更换了收费系统”,有如此重大变动却并没专门标识、突出提醒,颇有些暗度陈仓等人上钩的意味。

北京西站南广场停车场

的收费模式,另一备受争议的在于“单日费用上不封顶”。这显然是有别于行业的通行做法,也极大背离了消费者的普遍判断。有必要加以对照的是,首都机场停车楼单日封顶最多也只收费80元而已……当然了,价格取决于现实的供求关系,单纯比较其高低并没有意义。只不过,围绕停车场由企业自主定价,这种惯例早已广为人知,公众难免会产生某种“类比适用”的心理预期。某些从业者不按套路出牌却不着重告知,很容易引人误会。

“收费每日封顶”“临停和长停差异化定价”,凡此种种应该说是经营性停车场约定俗成的做法。特别对于交通枢纽的配套停车场来说,鉴于其独特的用户需求,更是有坚持上述原则的必要性。事实上,火车站、机场等场所,其停车场本就具有一定的垄断性、稀缺性、民生性。若是放任纯粹的“收益最大化”思维主导其日常运营,很可能会滋生一系列负面后果。“停车四天收费两千多”这事引发巨大的公共讨论,本身就表明了公众的质疑立场。

尽管基于缓解交通压力、避免道路拥堵的考量,大城市一般都更提倡乘坐地铁等公共交通工具去机场、火车站等,但这并不意味着,相关停车场定下一个超高的价格标准就是合理的。貌似合法合规的天价停车费,让各方不得不重新思考所谓“企业自主定价”的权利边界到底在哪里?在回应此类事件时,我们也期待着,能够找到更加优化的方案,来最终使得法律判断和常识判断达成统一。

医用针头虽小,随意丢弃可不是小问题

□罗志华

胡源从医10余年,从未想过被患者带回家自行采血和注射胰岛素的针头,后来都去了哪里。直到有一天,他随口问了问病人如何处理针头,答案让他“后背发凉”——这些医用锐器散落在垃圾堆里,暴露在空气中,可能正携带着肉眼看不到的病原体。胡源于是自费购置了一批收集废弃针头专用的锐器盒,免费发放给糖尿病患者,并指导他们将废弃针头交回医院。4年过去,锐器盒一共发放近万个,至少从垃圾堆里“抢”回了50万个废弃针头。(7月11日《中国青年报》)

每一所正规医院,在处理针头时都会格外小心,护士会将静脉注射针头剪下来,和肌肉注射、皮试、各种穿刺针头等放在一起,装进一个专用盒子里,等待专门回收和销毁。针头不仅不能随便丢弃,而且还不能与其他医疗垃圾混装在一起,属于管理最严的一类医疗垃圾。之所以要对针头保持如此谨

慎,是因为针头直接扎进患者的体内,针头里的空腔当中还带有患者的血液,当用过的针头扎到其他人时,患者体内的细菌或病毒可能传染给其他人。

当医护人员不小心在操作过程中被针头扎破皮肤时,他们就会采取严格的消毒措施,并登记在案,有时还要求其他在场医护人员签字证明。这在医疗系统被称为医护人员的职业暴露,而职业暴露的流程处理,有十分严格的规定。从中可以看出,针头虽小,医疗系统却格外重视。

但针头到了民间,却是另外一番景象,随意丢弃是常事。并且,我们在乎过期药回收难,并愿意反复地讨论这个问题,却很少有人在乎一根根更加危险的针头。这可能与针头的体积较小、很多人认为它的总量不够大有关。

其实,我国的糖尿病患者是一个庞大的群体,很多人都在家里自行注射胰岛素,更何况使用注射器

的远不止糖尿病患者,它还被广泛地运用到美容等其他领域,再加上一些黑诊所随意丢弃,民间散落的针头总量,或许比我们想象的要大得多。胡源以一己之力,在4年的时间里就从民间回收至少50万个废弃针头,也证明了这一点。

针头回收不能仅仅依靠胡源这样的热心人士,甚至不能依靠公益组织和医疗器械生产企业等其他群体,因为即使社会上很多人已充分认识到废弃针头的潜在危害,并且愿意去尝试开辟回收的渠道,但这种回收能够持续多久,仍充满变数,是一种可以随时取消的自发行为。

没有约束的回收热情终会消退,没有规则的各自尝试,也容易导致混乱的局面,无法形成统一的模式。只有先制定好回收民间针头的规则,并明确回收的责任主体,回收才会成为可持续的行动,成为不得不履行的社会责任。