双林店远程医生处方使用中的经验总结

我们店两次处方药销售被执业打假人投诉到成华区药监局，一次为万艾可未凭处方销售，一次为2.8元的卡托普利未凭处方销售；前段时间远处审方系统无远程医生开处方，我们就按照《成都市零售药店销售抗菌药物指导手册》中必须凭处方药销售的药品凭处方销售，其余处方药就销售登记，成华区药监局到店处理顾客投诉，要求所有处方药必须凭处方销售。

现在远程审方系统可以通过医生远程问诊开具处方，我就组织全店员工再次学习远程审方系统运用，要求所有人员都能熟练使用该系统，遇到有顾客需要购买处方药，我们就请顾客使用远程审方系统，远程医生开具处方后再销售处方药，顾客在店上买处方药也觉得有远程医生开处方，不用去医院就可以直接咨询医生，描述自己的症状请医生开药，不少顾客也觉得还是比较方便。(也有一些顾客因为远程审方医生过少，排队等候时间过长，有时最少也要等4--5个人，顾客等不及就直接走掉了。万艾可类药品远程不能开具处方，我们请他到街对面社区医院开处方，只有个别顾客愿意过去开处方后来买，80%的此类顾客流失掉了。）也有部分我们熟悉的会员顾客买处方药，

远程审方等得久，不愿意等的我们就想办法帮他处理。

建议：

1. 有些慢病药顾客需要长期服用的能否与远程审方机构商议适当的多开几盒。
2. 因现在每天在线远程医生较少，顾客远程咨询医生开处方等待时间较长，如公司所有门店都执行所有处方药请远程医生开处方后再销售，如远程审方机构未增加在线医生，顾客就需等待更长时间，会因顾客不愿意等待，流失更多顾客。建议与远程审方机构商议增加在线医生。
3. 网络经常故障，信号不好，与医生视频通话断断续续的，两边都听不清楚，偶尔也会出现断网。