

浙江省药品监督管理局
浙江省财政厅
浙江省卫生健康委员会
浙江省文化和旅游厅
浙江省医疗保障局

文件

浙药监通〔2020〕3号

浙江省药品监督管理局 浙江省财政厅 浙江省
卫生健康委员会 浙江省文化和旅游厅 浙江省
医疗保障局关于印发 2020 年浙江省送药上山
进岛便民服务点建设工作方案的通知

各市市场监督管理局、财政局、卫生健康委、文化和旅游局、医
保局：

为贯彻落实 2020 年省政府十方面民生实事“送药上山进岛便

民服务点扩面 300 个”要求，省药监局、省财政厅、省卫生健康委、省文化和旅游厅、省医保局联合制定了《2020 年浙江省送药上山进岛便民服务点建设工作方案》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



(此件公开发布)

2020年浙江省送药上山进岛便民服务点 建设工作方案

为认真做好2020年省政府十方面民生实事“送药上山进岛便民服务点扩面300个”，进一步扩大便民服务范围，提升服务质量，缓解山区、岛屿等地区群众“购药远、购药难”问题，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕高水平全面建成小康社会目标任务，紧扣“两手都要硬、两战都要赢”要求，深化为民办实事长效机制，着力推动上山进岛便民服务点高质量建设，让更多山区、岛屿等地区群众能够更方便、更及时用上药、用好药，切实增强人民群众对购药的体验感、获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

2020年，送药上山进岛便民服务点（以下简称“便民服务点”）继续坚持“便民、安全、长效”原则，在去年建设成效基础上，全省便民服务点扩面300个。进一步推动便民服务点扩增模式、丰富业态，扩大范围、延伸触角，扩展内涵、优化服务，扩充标准、强化管理。努力将每一个便民服务点建成老百姓受益、建设者有力、全社会认可的民生项目。

三、工作安排

（一）部署启动阶段（2020年3-4月）。开展调研摸底，完成

各地各级建设指标分配，制定全省建设工作方案。各地根据部署要求 and 辖区工作实际制定具体实施细则，明确分工、落实责任。组织开展相关宣传工作，统一思想认识，形成合力，推动工作高质量完成。

（二）具体实施阶段（2020年5-9月）。开展2020年新增便民服务点建设工作，确保5月底前完成新增便民服务点选点布点，6月底前运行便民服务点50%以上，9月底前完成指标数建设任务。对2019年建成的便民服务点开展“回头看”，4月底前各地完成检查评价，6月底前完成全省绩效考评。

（三）评价总结阶段（2020年10-12月）。组织对辖区便民服务点服务质量开展评价评估，总结建设工作成绩。实行县级现场验收—市级评估复核—省级暗访抽查的核验模式，推动各便民服务点全部按时完成、发挥实效。

四、工作要求

（一）扩大有效覆盖范围。便民服务点设置应突出群众购药需求导向，以偏远山区、岛屿等交通不发达的偏远地区为基础，向景区、车站、码头、高速公路服务区、大型建设工程、工业园区等购药不方便的地方延伸。在送药便民服务基础上，增加医用口罩、体温计、创口贴、酒精棉球（片）等家用医疗器械产品的“送械”服务。各地按照辖区实际，坚持从优原则，选取管理规范、信用较好的药店、村卫生室等具备合法资质的单位作为主体，联合村委

会或景点、码头客服中心等机构，按照任务分配指标（详见附件1）115%的比例设立新增送药上山进岛便民服务点。

（二）持续优化服务水平。各地根据去年建设经验和辖区实际，以四种基本服务模式为基础，在符合法律法规基础上探索创新便民服务点服务模式。强化便民服务点的服务功能，鼓励免费提供量血压、测体温、测血糖、测肺功能、安全用药常识宣传、健康知识科普等服务，发挥便民服务点的便民效果、救急效果、科普效果。进一步提升便民服务信息化水平，鼓励探索使用电子处方、网络售药等先进技术应用。特别在新冠肺炎疫情期间，要充分发挥非接触式便民服务优势，探索推广“整岛”“整村”“整社区”配送方式，实行统一摸排需求、统一下单订购、统一集中配送，进一步满足特殊时期购药需求。

一是药店联合配送企业合作模式。主要针对部分山区、岛屿等偏远地区已有药店，可将药店设为便民服务点，并选择与具备实力的配送企业合作，根据群众购药需求升级店内药品（含医疗器械，下同）品种，强化药品保障，提升药学服务。开展药品网络销售服务，指导周围群众网上购药，按需提供配送服务或供患者自提。

二是村卫生室联合药品经营企业合作模式。主要针对虽有村卫生室但有特殊用药需求的地区，可联合将村卫生室设为便民服务点。村卫生室人员或便民服务人员收集群众购药信息和做好服务工作，药品经营企业按需求定期配送。

三是村委会联合互联网药品企业合作模式。距离药店、村卫生室较远的地区，可根据当地群众购药需求，在村委会等地设立便民服务点。便民服务点应有专人负责收集群众购药信息，帮助患者网上购药。互联网药品企业按要求配送上门或供患者自提。

四是设立自动售药机或乙类非处方药柜模式。对距离药店、村卫生室较远，人流量较大或人群集中度高场所，可选择临近、经营规范的药品零售企业为主体，支持其在景点、码头客服中心等区域内，配置自动售药机或乙类非处方药柜作为便民服务点，以方便群众购药。

（三）不断提升建设质量。各地要以《送药上山进岛便民服务点核验标准》（附件2）为最低要求，高质量开展送药上山进岛便民服务点建设，用实际成效赢得群众认可点赞。各便民服务点应当有明确的责任主体，具备药品（医疗器械）经营或医疗机构相关资质，能够按照法律法规要求开展便民服务。采用多方合作模式的便民服务点，各方应签订合作协议，明确合作各方的权利与责任事宜。各便民服务点应围绕周边群众购药需求，精心选点布点，持续有效运行，开展多形式便民服务，及时为周围群众供应药品。各便民服务点应根据服务需求配备符合要求的设施设备和人员，建立健全保障便民服务质量和药品安全的相关制度。各便民服务点应悬挂全省统一的“浙江省民生实事‘送药上山进岛便民服务点’”标识标牌，或在柜机上喷有相应标识、字样，方便群众识别。

（四）加快健全监管机制。各地要从区域实际出发，制定细化具体工作机制。要健全准入和退出机制，对符合要求的单位要及时采集信息，录入民生实事智慧督查系统；对服务功能不强、作用发挥不够、区域设置不合理、设置条件不具备以及存在违法违规行为的便民服务点要及时取消便民服务点资质。要健全精准帮扶机制，指导做好便民服务点选点、合作建设单位联系、管理制度制定等工作，帮助解决便民服务点建设中面临的实际困难。要健全日常检查机制，对照建设标准开展经常性检查巡查，督促做好便民服务、药品配送、台账记录等工作，确保便民服务点规范运行。健全横向协调机制，加强信息互联互通，适时开展联合检查等多形式联动工作，凝聚各方面力量，形成整体合力，确保项目建设顺利推进。

五、保障措施

（一）加强组织领导。设立送药上山进岛便民服务点，是今年省政府十方面民生实事项目之一，办好这项工作是践行“以人民为中心”发展理念的直接体现，是补足民生短板的关键举措，是实实在在的民心工程。各地市场监管、卫生健康、文化和旅游、医保等部门要高度重视，按照政府主导、多部门协同推进的工作基调，将“‘送药上山进岛便民服务点扩面300个’列为2020年重点工作之一，扎实推进为民办实事项目。市、县(市、区)市场监管部门要发挥牵头协调作用，每月做好工作进展的汇总上报。卫生健康、文化和旅游、医保部门要主动入位、主动配合、主动作为，

形成合力，确保项目建设扎实有序推进，长效运行。

（二）加强政策支持。各地在完成去年建成便民服务点绩效考评基础上，对今年新增并验收通过的便民服务点，省级财政将给予适当奖励补助（宁波市辖区便民服务点奖励补助由宁波市自行解决）。各地要积极出台扶持政策，推动送药上山进岛便民服务点长效化运行。卫健部门应鼓励有条件的村卫生室，自愿参与村卫生室便民服务点的设点工作，并给予卫生室适当考核倾斜。医保部门要优先将具备条件的药店、村卫生室模式的便民服务点纳入医保定点范围，鼓励便民服务点、配送企业积极参与慢性病连续处方药等直接配送活动，对新增开通移动 POS 机业务的服务点主动加强技术指导。文化和旅游部门要鼓励旅游景点积极参与便民服务点建设，鼓励旅游景点积极宣传便民服务点工作。

（三）加强监督管理。各地要坚持需求导向，把便民服务点建设到有群众购药需求的地方，避免为完成指标任务而盲目设点，严防以去年建成点位充当今年新增点位。各地要加强辖区内便民服务点的动态管理，督促查找工作薄弱环节和短板，对发现的问题及时整改到位。要严格开展“回头看”活动，对 2019 年建成但已不符合要求的便民服务点，要及时摘牌。各地要把便民服务点作为监管重点，进一步加强药品质量、购销渠道、储存条件和储存情况监督检查。严厉打击销售假劣药品违法行为。

（四）加强宣传引导。各地要把宣传工作贯穿便民服务点建

设工作始终，充分利用各种载体和渠道，通过邀请当地人大代表、政协委员、媒体记者等实地体验等手段，切实提升社会各界对送药上山进岛便民服务的认可度和参与度，营造推动工作的良好社会氛围，真正把实事办好，把好事办实。

附件：1.2020年浙江省送药上山进岛便民服务点任务分配表
2.送药上山进岛便民服务点核验标准

附件 1

2020 年浙江省送药上山进岛便民服务点任务分配表

地区	送药上山进岛便民服务点家数
杭州	35
宁波	30
温州	45
湖州	20
嘉兴	15
绍兴	20
金华	30
衢州	25
舟山	15
台州	30
丽水	35
合计	300

附件 2

送药上山进岛便民服务点核验标准

序号	核验标准
1	便民服务点设置主体明确。采用多方合作模式的便民服务点，需签订合作协议，约定责任划分。
2	便民服务点责任主体应按要求具备药品（医疗器械）经营或医疗机构相关资质。
3	便民服务点应在山区、岛屿等偏远地区，或者农村、旅游景点、客运中心、高速服务区、矿区、产业园区等群众购药不方便的地方。
4	药品便民服务点易于群众识别，醒目位置应设置“送药上山进岛便民服务点”标识或标牌。
5	便民服务点根据需求有确保符合药品储存、陈列要求的设施设备（药品直接配送上门的可不配备相关设施设备）。
6	便民服务点有专人负责购药用药指导，或通过互联网、电话等形式开展远程服务。
7	便民服务点有保障便民服务质量和药品安全的相关制度。
8	便民服务点能够持续有效运行，近 3 个月月均开展便民服务 5 次以上。
9	便民服务点能够及时为周围群众供应药品，药品配送时间一般不超过 48 小时。
10	认真开展“办得怎么样 由你说了算”活动，规范制作张贴活动标识。

浙江省药品监督管理局办公室

2020年4月9日印发
