

〈創愛的業〉

藥品藥師親送 台灣健康宅配使命必達

【朱永光】

藥品也可以宅配？不但讓你節省掛號費、交通費，還減少往返醫院、藥局領藥的時間與不便，這樣貼心周到的服務，竟然完全免費？

沒錯，「台灣健康宅配」首創由藥師將處方箋藥品宅配到府，改善城市、偏鄉醫療資源分布不均，推動全民健康平等，為傳統藥局帶來革命性的創新發展。

「實施醫藥分業後，民眾可以就近到社區藥局領藥，但有些地區藥局少，對於行動不便的老人家卻還是不夠方便，再加上社區藥局備藥有限，有時民眾還無法一次領到藥品」。

經營藥局多年、擁有藥師執照的王照允，看見藥物宅配服務的需求，也深切感受到社會嚴重低估了藥師的專業與能力。

「長期以來，台灣藥師就跟個便利商店店員一樣，除了銷售就是結帳，但其實藥師是整合用藥的諮詢專家。老人家看的病不只一種，服用的不只西藥，還有中藥跟健康食品，藥師可以協助評估藥物間交互作用及是否攝取過量的問題」。

王照允 2009 年開始試辦宅配送藥並成立「台灣健康宅配」，專心投注於藥局的核心價值：處方箋，民眾只要透過電話、網路、傳真或通訊軟體上傳預約，就有專業居家藥師負責配藥、送藥、到府指導用藥，為民眾的健康安全把關。

「所有藥品及服務費用是由健保局支付，完全不向民眾收取費用，因此也常常被誤認是詐騙集團！」公司成立之初業務推展並不順利，認真、自律的王照允不斷閱讀進修，精進經營能力，並參加 AAMA 台北搖籃計畫，透過創業家的培育訓練，找到適合導師傳授管理心法，而書法、易經更助他應用古老智慧、沉澱思惟。

參考日本經驗後，王照允先將業務重心轉向 B2B 如安養機構及企業廠商等。

「主要為平衡運送成本，目前已與 300 家安養機構合作，一次送藥可服務 20 至 30 人次，效益明顯增加，同時也拓展企業客戶，上班族可集體透過我們為父母領藥，省時方便。」

但這並不代表「台灣健康宅配」放棄偏鄉老人服務，王照允以「Health for Two」的概念解釋，如果有更多城市裡的人進入宅配網絡，維持穩定營收，才能負擔

起成本較高的偏鄉山區服務。

「我也稱這是廟宇模式，想想廟宇主要都由善心人士捐助香油錢維持運作，但服務對象卻是所有大眾、不分貧貴」。

新的營運策略讓他得以堅持理念，即使只有一張藥單，再遠的路程也不計盈虧、使命必達。

成功打破傳統社區藥局的地域限制，現在服務範圍遍及台灣北中南部大小鄉鎮，可說是「一家藥局服務全台」。

獲得日本最大專業醫療及高齡服務資訊公司 SMS (Senior Marketing System) 的認同，於 2012 年投資入股，王照允也藉此引進更多資源及日本完整的銀髮族照護服務。

「宅配服務是建立通路，我們會逐步拓展多元服務，可望打造更寬廣的事業版圖」。

目前除了提供看護人員及安養機構的引薦諮詢之外，也建置藥物交互作用查詢系統及「補助通」網站，協助政府推動衛生政策。

而到府服務也有助於深入了解客戶需求，送餐、清潔、居家修繕等都是公司未來可以發展的潛力項目。

「長期照護的商機無限，雖然目前市場、機制尚未成熟，但值得期待。」王照允表示。

「台灣健康宅配」善用政府健保資源、開展創新的營運模式，所打造的服務平台不但突破傳統藥局發展限制，亦有助於讓民眾與政府良善政策無縫接軌，真正創造全民健康到老、醫療資源妥善利用及發揮藥師專業功能的三贏局面。

(作者是社企流顧問、美商中經合集團總經理，本專欄隔周二刊登)

【2014-07-15/經濟日報/B7 版/經營管理】