作为山东省最早成立、也是为数不多的肿瘤连锁药房,康夫堂可谓是独辟蹊径。然而,经历了近18年的发展,在董事长李录博看来,“康夫堂”已经越来越不仅仅着眼于卖药了,他们从患者咨询,做到微信公益讲堂,甚至成为一些患者购买稀缺肿瘤药的“救急先锋”——“这个群体是生命受到威胁的群体,他们更需要社会的帮助。”李录博说。

在他眼中,未来,“康夫堂”应该是一个肿瘤健康患者的管理和培训咨询公司。

康夫堂肿瘤大药房:

服务肿瘤患者,不只是卖药

本报记者 孔雨童

常扮演“救火”角色

上世纪90年代,李录博和团队最早涉足的是肿瘤药品的代理领域,看好肿瘤药品相关产业发展,2003年他收购了省立医院对面的一家药房,开起肿瘤专营药房;2007年、2008年,他又先后在烟台、青岛和淄博开起肿瘤大药房;2011年-2016年,位于济南市省立医院店、省肿瘤医院店和齐鲁医院店先后开业,“康夫堂”成为名副其实的省内连锁肿瘤药房。

定位于经营肿瘤药并不容易,早年受制于医院限制处方外流和医保报销,“康夫堂”发展的十几年时间里颇为受挫,巅峰和低谷期员工队伍的规模相差了一半;但即便如此,李录博仍旧坚持这一定位,“对患者有用,而且跟这个群体接触了这么多年,越来越觉得,他们缺少我们这样一个药店。”

首先是稀缺药品问题,因为一些肿瘤药品利润过低,很多医院就不会进这些药,甚至在一些厂家也找不到这些药,但是对于肿瘤患者来说,它可能是救命的,最后不少省内的患者常常会找到康夫堂。2017年8月,泰安一名1岁半的白血病儿童在化疗后继续服用一种叫做巯嘌呤的药物,当地的医生也找不到这种药,最后把电话打到了李录博这里,他很快安排工作人员把药送到孩子家长手中。

“这种药利润非常低,有时候进可能要赔钱,但是我们都会准备好的。”在行业内尤其是肿瘤药领域打拼多年,李录博拥有更广一些的药品渠道,这种“救火”一般的事时常发生。

药店就只是卖药吗

走进康夫堂位于济南的总公司和四家药店,四下的设施都充满了浓浓的“教育气息”,会让人误以为走进了一个课堂。

墙上贴着绿底黄色的口号“我们的目标是共同创造有质量、有尊严的康复生活”“肿瘤就是一种慢性病,三分之一可预防,三分之一可治愈,三分之一可延长生命”“带瘤生存,比赶尽杀绝更显生活智慧”;靠墙的书架上,摆满了各类抗癌书籍,从各种癌症的治疗专著,中医、食疗书到抗癌明星传记,甚至连《滚蛋吧肿瘤君》这样的漫画也有,患者可以在药店的读书室阅读,也可以借阅回家。

从第一家肿瘤药房开业,李录博决定改变传统药房的定位——“不只卖药”。

“肿瘤患者,他们在医院得不到回答或者耐心回答的问题,我们想帮大家解决。”李录博说,那时,他观察到众多肿瘤患者前来买药的时候可能自己对于疾病还是非常懵懂的,有时候是医生没有时间跟患者详细交流,有时候是医生觉得没有必要。

“这块工作我们可以补起来。”——从零几年开始,他先后邀请北京301医院、海军总医院、山东省肿瘤医院等知名大医院的肿瘤科主任、外科主任等到山东来进行公益讲座,近年来这种面对面交流被固定在每月的21-25日。“大夫的时间很充足,患者来了能细细交流,甚至学习,学会自我管理。”康夫堂医药连锁有限公司工作人员张运涛告诉记者。

患者QQ群、患者教育微信号也先后开启,最多的时候,康夫堂拥有一个全省大群及十几个单病种小群,年服务患者过万人。

2017年,他们再次向前进一步,为服务更多行动不便的患者或者外地患者,在微信群众开通了在线讲座,每期专家在群内进行讲座,并在线回答问题,让这种服务辐射的更广更高效。

“我们觉不只是卖药,而要做更多专业性的事。”李录博说,这些年来,除了每家门店的都配备有执业药师,他自己也考取了药师证,另外每周员工都要对肿瘤相关知识进行培训,了解肿瘤治疗最新的科研成果和新药。“回答患者咨询,提供帮助,总要知道肿瘤治疗的基本路径。”李录博说,他说过的最多的一句话就是要帮助肿瘤患者正确看待肿瘤疾病,肿瘤治疗,少走弯路,不走错路。

建一份有温度的档案

跟着李录博参观整个康夫堂对肿瘤药品的进货、存储到销售流程,会发现一些有趣的细节,比如一些药品都会赠送给患者冰块方便存储,比如每一个来店购药的患者都会有专门的工作人员进行细致的回访,用药种类,开始时间,停药时间,患者反馈效果都一一记录,这对于药店来说并不常见。

“每一位患者都要有一份属于他的用药档案。”李录博说,这将方便药师更好的管理指导,也更好的保证患者的用药安全。

“友善,专业,负责”——李录博把这句话奉为员工文化。“我常说,别冷漠,别把这个只当作一种商业买卖;患者用药只是一种手段,而不是目的,我们应该知道患者的目标是康复,是更好的生活。”

他喜欢这种温度。2015年,菏泽白血病小伙李懂在济南住院,因缺钱少药治疗陷入困境,李录博看到后亲自给他送去用于白血病治疗的常用药留可然和正克扶正散结合剂。

对于康夫堂的未来,李录博说,他越来越发现,更多的患者除了医疗之外,其实非常需要科学的疾病管理。他希望康夫堂未来可以是一个为肿瘤患者提供管理,或者培养这类专业人士的公司。“甚至走入县,走入乡村,让大家都可以正确面对这种疾病,更科学的管理疾病,享受更有尊严和幸福感的康复生活。”