



# 进口药断供引焦虑 热线联动解民忧

●医疗保障局 孙祚辉

## 个人诉求

张家坟村市民王先生反映,家附近的社区卫生服务站无法开具厄贝沙坦、琥珀酸美托洛尔、苯磺酸氨氯地平等多款进口降压药,自己患高血压多年,长期依赖这些药物控制病情,断药将直接影响身体健康。希望职能部门尽快核实情况,协调社区医院保障进口药品供应,解决慢性病患者的用药难题。

## 办诉纪实

“医院为啥不给我开进口药?是不是医保局有规定?我这慢性病不能断药啊!”电话接通的瞬间,王先生急促又带着怒气的声音从听筒传来,满是焦急与不解,言语间的慌乱让我立刻意识到,这不仅是简单的用药诉求,更是关乎慢性病患者健康的紧急民生事。

为了让王先生缓解情绪、说清问题,我赶忙放缓语速安抚道:“先生,特别感谢您向我们反映情况,您的着急我们完全能体会,换作是我遇到这种事,肯定也会慌。您慢慢说,把具体情况讲清楚,我们一定第一时间帮您协调解决。”在我的耐心疏导下,王先生的情绪渐渐平复,缓缓道出了前因后果。

原来,他患高血压多年,一直服用几款进口降压药,效果十分稳定,日前前往家附近的张家坟村社区卫生服务站开药时,却被工作人员告知这些进口药均已断供。

“这药我吃了好几年,换成其他品牌我心里实在不放心。而且跑大医院排队费时费力,我年纪大了折腾不起,可降压药又一天都不能停。”王先生的话语里满是无奈,更让他忧心的是,网上流传“医保局不让开原研药,只让吃集采药,还说集采药质量差”的说法,让他不由得怀疑此次断供背后是医保政策“一刀切”,情急之下,他拨通了市民热线寻求答案。

听完王先生的诉求,我立刻展开梳理分析:进口药断供,既可能是药品市场供应中断、社区医院库存不足所致,也可能是院端对医保集采政策理解偏差,导致执行不当。要真正解决问题,必须找准症结,不能仅凭主观判断下结论。

我当即行动,一方面联系相关部门同事,逐一核实厄贝沙坦、琥珀酸美托洛尔等涉事药品的供应情况,确认药品供应渠道畅通;另一方面第一时间联系张家坟村社区卫生服务站的医保负责人,深入了解实际情况。

经过反复核实、多方沟通,终于明确了断供的核心原因:该社区卫生服务站作为基层医疗站点,药品采购

体量较小,在市场药品供应阶段性紧张时,药企会优先保障大型医院的采购需求,进而导致该站点相关进口降压药出现断供。

了解情况后,我第一时间与社区卫生服务站沟通,对方表示可为王先生办理缺货登记,药品到货后第一时间通知,但受采购周期影响,无法承诺具体到货时间。可慢性病患者等待显然无法解决王先生的燃眉之急。

我立刻将情况向科长详细汇报,在科长的指导下,启动层级协调机制,先联系到张家坟村社区卫生服务站的主管单位云岗社区卫生服务中心,说明王先生的紧急用药需求,恳请其协调内部药品调配,保障基层站点的用药供应。

沟通中我了解到,云岗社区卫生服务中心作为主管单位,药品采购体量更大,库存管理更完善,涉及的几款进口降压药均有存量库存,完全能够支援张家坟村社区卫生服务站。并且跨站点短距离调配不会影响药品质量,就近调药成为最快捷、最稳妥的解决方案。

经过医保部门的多方沟通、积极推动,云岗社区卫生服务中心最终承

诺,尽快将库存余量的进口降压药调配一部分到张家坟村社区卫生服务站,彻底打消了王先生的断药顾虑。

后续调药的具体对接流程,由两家卫生服务机构自行协商落实,医保部门全程做好跟进监督,确保药品及时到位。

问题推进过程中,我再次致电王先生,不仅详细告知了进口药断供的真实原因、缺货登记的具体流程,更重点解答了他对医保集采政策的疑虑:“先生,您完全不用担心,按照医保集采政策要求,医疗机构在完成中选药品约定采购量的基础上,可根据临床实际需求,自主采购集采范围内其他价格适宜的药品,医保部门绝对不允许‘一刀切’停用患者必需的药品。我们也会持续监督政策落地执行,您有任何问题都可以随时向我们反馈。”

电话那头,王先生的语气彻底舒缓,悬着的心终于落下:“原来不是政策不让开,是供应的问题,这下我就放心了,太谢谢你们了!”后续区级回访时,王先生明确表示,问题得到圆满解决,对医保部门的处理结果和服务态度均表示十分满意。

## 复盘反思

这起“进口药买不到”事件让我

深刻体会到:

情绪疏导是化解矛盾的“第一道防线”。市民求助12345,尤其是涉及健康等核心需求时,极易产生焦虑烦躁情绪。此时,单纯的政策解释或问题分析往往难以奏效,反而可能激化矛盾。我们要秉持“先共情、后解决”的原则,用“换位思考”的角度包容负面情绪,积极安抚市民,充分沟通,了解诉求核心点,为后续问题解决奠定良好基础。

具体问题具体分析是破解难题的“关键钥匙”。产生矛盾可能存在多种原因,若仅凭主观判断下结论,不仅无法解决问题,还可能引发新的误解。我们要继续坚持问题导向,深入调查,全面掌握情况,精准破题。

关注潜在诉求风险是防范矛盾升级的“重要前提”。表面诉求背后可能隐藏着对政策、服务、权益的多重担忧,若潜在诉求未被察觉和回应,可能引发新的投诉。要继续主动挖掘诉求背后的潜在风险,从源头上防范矛盾升级。

医保作为民生领域,与市民生活息息相关,未来,我将以更细致的服务、更务实的作风,解决好每一件民生诉求,当好市民的“贴心人”。

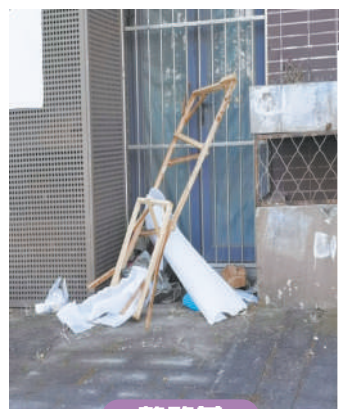


## 这儿变美了

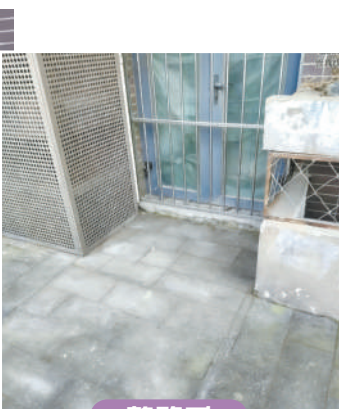
近日,本报报道了晓月东路与晓月中路交叉路口向西80米,晓月中路南侧主干道存在清扫保洁不到位的情况。经相关部门整治,目前已清理完毕。

街镇 宛平街道

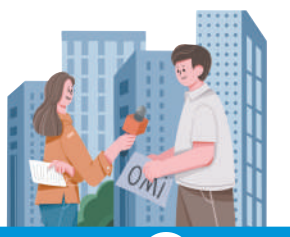
地点 晓月中路



整改前



整改后



## 这儿还不美丽

街镇 大红门街道

地点 海户屯社区



经检查,海户屯社区9号楼2单元门口有大件垃圾、建筑垃圾堆放。



## 曝光台

### 莫让不文明行为煞了新春好风景



春节假期,公园的草木正酝酿着春日的生机,不少市民游客已提前赶来打卡赏景,期待定格新年的第一份美好。

但近日,却出现了令人揪心的一幕:有人为了拍摄一张“独特”的照片,不顾警示攀爬景观石,同伴则在一旁协助取景,脚下是被踩踏的枯草,身旁是摇摇欲坠的灌木枝丫。这样的不文明行为,既破坏了园林景观的完整性,也暗藏安全隐患,更与新春佳节所倡导的文明风

尚格格不入。新春佳节,游园赏景是阖家欢乐的重要选择,而文明则是最美的“年味”。在此,我们诚挚倡议:请自觉遵守园区规定,不攀爬、不踩踏、不折枝,让每一块景观石、每一株草木都能保持原本的模样;拍照打卡时,多一分克制与尊重,用镜头记录美好,而非以破坏为代价;同时,也请大家相互监督、善意提醒,让“文明游园”成为新风尚。

# 文明

君子以仁存心,以礼存心;仁者爱人,有礼者敬人。  
——《孟子·离娄下》

文明是现代化国家的显著标志。要把提高社会文明程度作为建设社会主义文化强国的重大任务,坚持重在建设、以立为本,坚持久久为功、持之以恒,努力推动形成适应新时代要求的思想观念、精神面貌、文明风尚、行为规范。

我践行 我学习

**社会主义**

**核心价值观**

富强 民主 | 自由 平等 | 爱国 敬业  
文明 和谐 | 公正 法治 | 诚信 友善

人民有信仰 国家有力量

THE CHINESE DREAM

北京 丰台

FENGTAI BEIJING