

# 智慧藥局三部曲

## 躍獅攜手資策會打造健康照護新體驗

### 動機與挑戰

從藥品販售到智慧健康照護，躍獅連鎖藥局攜手資策會，打造友善健康諮詢環境、建立便捷且高效的領藥流程，以及透過 APP 紀錄居家照護裝置量測的身理資料等方式，優化服務能量，打造全新的社區照護體驗服務。

走進躍獅敦北智慧藥局一號店，迎面而來的不是緊密排列的藥品貨架，而是舒適的健康量測、智能體驗，以及衛教諮詢區域，提供社區民眾包含預防保健、藥物諮詢到維護健康等全方位社區藥局服務。

無庸置疑的，台灣的健保體制十分完善，但在健康照護與用藥追蹤方面，則比較被動，醫療機構不會主動追蹤病患是否有按時服藥、不會追蹤病患服用的藥物是否在期限內，當然，也無法追蹤病患是否有按時量測血壓，無法發揮醫療照護的最大功效，同時，也造成醫療資源的無形耗損。

為改變上述狀況，躍獅連鎖藥局攜手資策會打造未來藥局。在資策會的幫助下，成功將數位看板、行動裝置、人臉辨識等數位科技融入寬敞、明亮的全新藥局環境的方式，將藥局體驗從早先的買藥治病翻轉成社區健康照護諮詢體驗。讓每一位居民都將躍獅藥局當作自家「灶腳」，想到、路過就走進去學習第一手衛教資訊、量測體重與血壓等健康指數，為自己的健康把關。

### 策略與方向

「我們計畫透過數位科技為產業賦能，翻轉民眾對藥局的刻板印象，將躍獅打造成智慧、友善的社區健康照顧新場域。」躍獅連鎖藥局總經理陳美孜表示，躍獅藥局與資策會接下來的合作將聚焦在：使用資策會研發的智慧聯網 APP 串聯 20 到 30 家居家照護裝置，讓民眾在家中就可以輕鬆地將居家照護裝置量測的數據上傳到 APP，追蹤、紀錄民眾就醫前與就醫後的健康數據，如體重、血壓、血糖、脈搏等，然後，透過大

量的數據累積與分析，由躍獅藥局專業的醫護人員提供個人化的健康諮詢服務，如圖 1 所示。



▲ 圖 1 躍獅藥局專業的醫護人員提供個人化的健康諮詢服務

資料來源：資策會，2020 年

超高齡社會的到來，將拉升對民眾對藥品與居家生活照護的需求，藥師與藥局的定位，也從早先的藥品販售轉換為社區照護服務，因應該股趨勢，躍獅藥局攜手資策會，透過建立智慧藥局環境、優化營運流程等方式，提供社區民眾更貼心、便捷且智慧的用藥與照護服務。

陳美孜表示，躍獅與資策會在規劃智慧藥局時，著眼的不僅僅是新科技的導入，相反的，十分重視空間（動線）設計、藥品展示與互動體驗，目標在打造「人性化」的健康照護服務，讓每一位社區居民每天都自動自發地到躍獅進行健康諮詢，例如協助追蹤高血壓、糖尿病與心血管等慢性疾病、或者是提供銀髮族保健諮詢等服務。

其次，在營運流程優化方面，躍獅計畫從多元支付、衛教資訊，以及優化藥品調劑流程等三個領域著手改善，提供「便利性」服務。陳美孜指出，因應民眾消費行為的不同，躍獅藥局在資策會的協助下，提供現金、悠遊卡、LINE Pay、街口支付與信用卡等支付方式，之後，還會進一步因應民眾需求作擴充。

至於在藥品調劑流程方面，陳美孜指出，台灣的藥品多達十萬多種，透過數位科技，將能極大程度避免配藥疏失，為民眾的健康把關。躍獅藥局將從慢性病的處方牽著手，透過影像辨識與流程自動化等技術打造智慧藥品調劑助理，確保民眾的用藥安全。

## 成效與價值創造

「只要及早傳遞資訊，就能大幅舒緩沉默疾病對民眾的殺傷力。」陳美孜表示，因為沒有明顯症狀，骨質疏鬆症、高血壓與高血脂等沉默疾病，常常在民眾毫無所覺的狀況下，損害身體、甚至是奪人性命，等到察覺時，往往已經錯過最佳治療時機，為有效降低該狀況發生，如何透過互動機制提供民眾最新衛教資訊，十分重要。事實上，這也是躍獅會委託資策會導入可提供衛教資訊的數位看板，以及可測試體能的智能體驗地墊的原因。

「數位科技不僅有助於躍獅轉型，更是重塑未來藥局（Future Pharmacy）的關鍵，在資策會的協助下，將穩扎穩打的邁向成功，引領變革。」關於未來發展，躍獅已有明確的規劃，陳美孜表示，將透過智慧藥局打造社區健康照護顧問的全新形象，肩負推動預防醫學最後一哩路的重責，與民眾一起建構樂齡新生活。

## 成功關鍵

- **社會環境變遷，商模營運創新，運用法人能量導入新科技因應與互動體驗**