

# “十心”服务贯穿智慧中医 市民观察团走进武汉药安堂中医馆

7月23日,由中医专家、社区居民、媒体代表组成的“聚焦‘家门口’的好中医——武汉基层精品中医市民观察团”活动,走进武汉药安堂智慧中医馆。市民观察团通过实地探访,了解到传承数千年的中医是如何与数字化AI智慧医疗相结合,让偏远地区医疗资源匮乏的患者能方便快捷地享受无差别的高端中医全程服务;同时也亲见中药材是如何应用“八繁九制”的传统技艺,通过14道工序将药力浓缩到丸散膏汤中去,真正做到一人一方,确保疗效。

为了更好地推进武汉基层中医机构发展,鼓励社会力量在基层办好中医机构,今年6月,长江日报传媒集团联合湖北省医师协会正式启动了“聚焦‘家门口’的好中医——武汉基层精品中医市民观察团”活动,探访基层中医机构在百姓身边提供高质量中医服务的生动实践。



市民观察团在武汉药安堂中医馆进行调研和考察。



市民观察团探访武汉药安堂中医馆药房。

柯志刚 摄

## 三大创新 凸显就医六大优势

“中医药是中华民族的瑰宝,是中国的发明创造,创新发展中药,推动中医药现代化、国际化是我们这一代人的重要任务。”湖北省医师协会会长、湖北中医药大学原副校长、湖北中医大师周安方教授表示,我们有必要推动武汉基层中医药机构的高质量建设,促进武汉基层中医药机构的高质量发展,将信得过的中医药机构推荐给广大患者,让广大患者享受到优质的中医药服务。

武汉药安堂智慧中医馆董事长严桂华介绍,药安堂是线下传统实体中医门诊部向智慧中医转型的先行代表,门诊占地面积1500平方米,以“看慢病、强专科、好药品、能治病、精服务”为市场定位,聚集了国医大师李佃贵弟子陈金平、“黄氏中医”第三代传人黄兆明等一批名中医,设立了五大非遗传承工作室,坚持以中医数字化、智能化发展作为医院的特色,通过整合各地线下医疗机构的优质医疗资源,最大限度地发挥互联网医院远程智慧医疗的优势,推动“远程诊疗+中医AI辅助诊断+现代化临方制剂”三大创新,实现了“挂号简便、看专家容易、节约排队时间、服药方便、用药有保障、疗效有追踪”。



市民观察团与武汉药安堂中医馆专家合影。

## “八繁九制” 将药力浓缩到丸散膏汤中

市民观察团在实地探访中了解到药安堂的临方制剂、一人一方、丸散膏汤……湖北省中医名师、武汉市中医大师、武汉市中医医院原副院长崔金涛教授对“八繁九制”的传统技艺相当感兴趣。

对此,武汉药安堂制剂中心喻建国医师进行了详细阐述,“八繁九制”是一种源自唐朝的传统膏方制作工艺,在中药制作及高滋补营养品的制作中有着广泛的应用。

八繁指的是膏方制作过程中的八个主要步骤,包括选材、炮制、清洗、浸泡、浓缩、收膏、分装、凉膏。这些步骤确保了原料的纯净与膏方的品质。九制则是指对药物进行的九种不同的加工方法,包括炮、烘烤、炙、煨、炒、炼、制、曝、露。这些方法通过不同的加热、处理手段,改变药物的性质,提升药效。

据记者了解,药安堂的丸剂从专家开方到物流发货需要16个步骤,粉剂是14步,膏滋是17步,全部按照古法工艺承制,将有效成分浓缩到丸散膏汤中去,真正做到了“一人一方”“临方制剂”。

观察团的中医大师们欣喜地看到药安堂的智慧药房是一个实实在在的宝库。那里贮放着全国各地的道地药材,譬如湖北利川的“鸡爪黄连”、甘肃岷县的“菊心黄芪”、西藏那曲的“八对足冬虫草”、四川阿坝松潘的“怀中抱月松贝”。

严桂华强调,药安堂对于药材的选取进货有自己严格的标准,做出了“道地药材、匠心品质、一人一方、八繁九制、真不二价”的五大质保承诺,以及“只认货不认人,只看货不看价、不满意就退货”的“三不”采购原则。

## “十心”标准 让患者体验有温度的医疗服务

一般的中医门诊都是开在一楼的门面,而药安堂却开在了商业中心6楼,但这并不影响每月的门诊咨询、接诊量,甚至有来自美国、新加坡等世界各地的患者。因为“接待热心、问诊细心、解答耐心、辨证精心、工作专心、质量放心、售后贴心、态度暖心、对人真心、奉献爱心”,这是药安堂全心全意十颗心的服务标准。

“药安堂并不是传统意义上的中医门诊,它是把人们现在的日常手机应用和中医远程医疗服务高度衔接的智慧门诊”,武汉药安堂品牌中心刘海波介绍,药安堂是一个和千家万户、千名中医运用高科技手段互联的智慧医院,它不需要占据地利,只需要把优秀的医生、优秀的诊疗设备聚集起来,就可以实现治病救人,为广大患者服务。

“7×12小时在线秒级响应服务,即使在深夜,我因家人发病手足无措时,在线咨询药安堂的工作人员也是秒回。”市民代表刘艳绝对药安堂的“十心”服务赞不绝口。药安堂聚集了一批湖北省内治疗脾胃、骨科及一些慢性病、常见病的专家,病人在家,0元挂号,不用到现场就可以得到名医的诊治和良药的治疗,药品寄到家后,还有专人跟踪随访,让人很心安。

据现场探访,药安堂诊后随访中心有32名医助专门负责患者的一对一回访,对患者用药过程中反馈的临床疗效进行统计和评估,根据评估结果进一步指导后期的治疗方案。医助会随时解答患者遇到的疑难和不懂,针对个性问题,指导其按照正确的方式治疗和康养。

## AI辅助诊疗 未来或将“智慧中医”装进手机

在药安堂,有两台“医葫芦”,这在基层中医机构相当少见。湖北省医师协会名誉会长、湖北中医药大学原校长、湖北中医大师、湖北国医楷模张六通教授寄予了深切厚望。

武汉药安堂陈金平院长介绍,中医AI辅助诊疗系统是运用现代计算机技术和人工智能算法,结合中医理论、病案和临床经验,通过深度学习和大数据分析,模拟中医专家的思维和决策过程,为医生提供智能化的诊疗辅助系统。而药安堂的这台AI辅助诊疗系统名叫“医葫芦”,是基于中医十二经络谐波模型和气血共振的作用原理,实现了中医“脉诊、面诊、舌诊、问诊”四诊合参的自助化、可视化、标准化。

市民观察团成员看到,只要输入个人基本信息,进行面部、舌部拍照,把手指放到智能脉诊处,机器就能在一分半钟之内测出健康风险,检测报告包含经络、体质、脏腑、气血等10个维度的结果和建议,最终会形成一套具有针对性的健康调理方案。通过这台智能终端设备,用户可以随时随地获取自己的健康信息和管理建议,检测报告可以直接发送到登记的手机上。

严桂华也提到,通过良方数智互联网医院系统、AI辅助诊断设备、IM即时通讯技术让一线医疗资源下沉到社区、乡镇、农村,构建中医“村村通”互联网医疗大模型,做好惠民医疗和普惠医疗民心工程,将来完善“中医大数据、中医云计算、中医AI模型、超算技术”,可将智慧中医装进手机,通过智能穿戴设备辅助,让手机变成“CT机”“核磁共振机”,突破性解决“中医培养难”“时间长”“经验束缚”等难题。

记者刘璇

