

湖北用心人大药房

用心守护健康 诚信铸就品牌

在十堰,湖北用心人大药房连锁有限公司(以下简称“用心人大药房”)的名号,早已与诚信、专业、暖心紧密相连。

自2003年创立以来,这家深深扎根于鄂西北的药品零售企业,始终秉持“百年用心人,百年健康业”的企业愿景,在保障用药安全、维护消费者权益、服务慢性病患者以及践行社会责任等多方面,树立行业典范,连续8年荣膺全国药品零售连锁百强企业。如今,“用心人”品牌已然赢得了十堰百姓的高度认可与信赖。

■记者 叶楚榕



用心人大药房药品种类丰富,充分满足消费者的多元化需求(资料图片)。

诚信立本

筑牢药品安全 坚固防线

药品安全,是医药行业的重中之重,更是保障消费者权益的核心所在。用心人大药房对此有着深刻的认知,从源头上严格把控药品质量,通过规模化采购、统一化管理以及专业化培训,精心构建起一套全链条质量保障体系。

规模往往能够成就品质。作为鄂西北地区规模较大的连锁药房之一,用心人大药房与众多知名药企建立了直接供应合作关系。通过集中采购,不仅有效降低了药品价格,还对供应商进行严格筛选,确保每一盒药品的来源都可追溯,质量有保障。其门店经营的品种丰富,涵盖中药饮片、中成药、化学药制剂、抗生素、医疗器械、保健食品以及乳制品等多个种类,充分满足消费者的多元化需求。

“就诊买药有人接、手续有人办、检查有人陪”,一直以来都是用心人大药房坚持的服务标准。用心人大药房执行董事长贺谢凡表示,在此基础上,用心人大药房定期开展医德医风、作风建设等活动,构建透明的医疗价格体系,将诚信医疗全方位渗透到医德医风、医疗质量、医疗价格以及医疗安全等各个方面。

在药品流通环节,用心人大药房设立了信息部、质管部、配送中心等专业化部门,形成了“采购—仓储—销售—售后”的闭环管理模式,从根本上杜绝假冒伪劣药品流入市场。

荣誉是信赖的见证。2022年,用心人大药房被湖北省市场监督管理局评为湖北省第十六届守合同重信用企业。

权益护航 以消费者需求为核心导向

“消费者权益保护绝非一句空洞的口号,而是实实在在的行动指南。”贺谢凡表示,该公司通过建立完善的反馈机制、不断优化服务细节以及创新便民举措,切实将消费者权益保护工作落到实处。

倾听民意,快速响应。用心人大药房每家门店都设有“顾客意见收集本”,对消费者的诉求坚持“件件有回应、事事有落实”。

家住竹溪县的邹先生(化姓)是

一名长期需要透析的患者,他使用的腹膜透析液体积大且重量沉,每次独自搬运回家十分不方便。2024年5月,邹先生通过意见本反馈这一情况,用心人大药房相关负责人当即决定,以后只要邹先生有需求,便安排专人免费送药上门。

类似的案例数不胜数,用心人大药房始终重视每一位患者的需求。

适老服务,尽显暖心细节。针对老年群体购药过程中面临的难

题,用心人大药房特别推出“六个一”服务:张贴服务公约、设置老年人服务台、配备放大镜和老花镜、建立慢病档案、提供热茶和休息区等。这些贴心举措让老年人购药更加便捷,充分彰显了人文关怀。

用心人大药房积极投身消费维权宣传活动,通过举办普法讲座、开展假药鉴别指导和过期药品回收等活动,切实提升公众的用药安全意识。

慢病关怀 构建健康管理多元生态圈

随着慢性病发病率的不断攀升,用药服务正从传统的“单一销售”模式向“全周期管理”模式转变。用心人大药房营销总监杨莉华表示,依托医疗合作、技术创新以及社区网络,用心人大药房成功构建起覆盖城乡的慢性病服务体系。

2021年3月,用心人大药房与十堰市人民医院携手打造了全市首个处方信息共享平台,实现了电子处方流转、医保结算、药品配送的无缝对接。慢性病患者无需再频繁往返医院,在药房就能购药,成功破解

了“处方来源难”“报销流程繁”等诸多难题。

2022年12月,张湾区红卫街道动力新村社区慢病健康服务中心开始试运行。该中心整合多方资源,为患者提供用药指导、健康监测、档案管理、“一站式”服务。这是我市首家集医保、社区、医院、药房于一体的保障服务项目。

用心人大药房员工主动帮助患者申请慢性病资质,打通政策落地“最后一公里”。家住竹溪县的王先生常年在外务工,因肾衰竭需要长

期用药。2023年3月,他回到老家,在用心人大药房竹溪人医店买药时,店长杜鹃发现他并未享受报销政策,询问后得知王先生根本不知道有这项政策。杜鹃立刻联系车辆,送王先生到十堰城区提取相关病情证明材料,之后又带他前往竹溪县医保局办理资质申报,当天就通过了慢病资质审核。此后,王先生无论在哪里购买慢性病药物,都能节省70%以上的费用。王先生深受感动,特意赠送一面锦旗给杜鹃以表谢意。

热心公益 彰显企业深厚人文温度

企业的价值,不仅体现在创造利润上,更体现在回馈社会之中。用心人大药房通过药品回收、健康宣教、应急救援等一系列行动,将公益理念深深融入企业的发展基因。

过期药品,服用后危害身体健康,随意丢弃会造成环境污染,甚至可能成为不法分子利益链条的源头。作为鄂西北药品零售行业的领军企业,用心人大药房积极开展过期药品回收工作,不断扩大回收区域,从城市延伸至乡村。据不完全统计,从2008年至今,回收补贴金额累计已有数百万元。

用心人大药房定期举办健康讲座,邀请专业药师为市民解读用药误区;在社区开展慢病筛查活动,为居民建立健康档案;对于经济困难的患者,推出优惠购药政策;对于行动不便的群体,提供免费送药上门服务。这些举措让用心人大药房不仅仅是一个商业场所,更成为传递温暖的“健康驿站”。

此外,用心人大药房还踊跃参与各类公益活动,如“为爱前行 让爱无缺”预防出生缺陷活动、“爱行中国——滴水之爱,汇聚成海”公益活动、“但行好事·爱满全城”义卖

助残活动、“用心100·筑梦工程”等等。20多年来,成百上千场公益活动的开展,让“用心人”品牌深深烙印在人们心中,让企业成为市民心中“有温度的健康守护者”。

从一家小药店到行业领军者,用心人大药房用20余年的时光,书写了一份“以诚为本、以心为药”的精彩发展答卷。

未来,随着医药改革的不断深化,用心人大药房将继续以创新驱动服务升级,以责任守护健康使命,为十堰市民构筑起一道坚不可摧的“健康屏障”。