

大昌行奧利佳攜手港醫管局 創新醫療模式守護萬名腎病患者

十年從無中斷配送服務 覆蓋全港有需要患者



在香港，有一群特殊的患者群體——超過10,000名需要長期進行腹膜透析（俗稱洗腎）的腎病患者。每日穩定、安全的腹膜透析液供應，成為他們生存的關鍵。為守護這些患者的生命健康，大昌行奧利佳與香港特別行政區政府醫院管理局展開深度合作，打造了一套覆蓋全港的專業腹膜透析液配送服務體系，覆蓋全港包括長者、殘障人士及偏遠地區居民在內的所有有需要患者。

●大公文匯全媒體記者 葉紫翎



●大昌行奧利佳大中華區副總裁 Richard Holloway 表示，團隊始終保持着積極態度，因為深知為病患送藥工作的重大意義。 大公文匯全媒體記者葉紫翎 攝

目前，大昌行奧利佳參與香港醫管局腹膜透析液運送計劃已超10年。大昌行奧利佳動用約50人，打造了一支由客戶服務專員、倉儲管理團隊和專業運輸車隊組成的專項服務團隊，同時，積極與醫院管理局合作，利用公司在各地累積的運輸及醫療設備物流配送經驗，將腎病患者每次治療期間所需要的腹膜透析液，運送至香港各處的病人家中，幫助他們在家洗腎接受治療。

談到合作的契機，大昌行奧利佳大中華區副總裁 Richard Holloway 與記者分享道，公司與醫院管理局的合作可以追溯到2016年左右，當時受醫院管理局的邀請參與一項居家醫療透析支持計劃。這與公司的核心價值觀高度契合，同時也體現了中信集團與大昌行(DCH)集團致力於服務香港社區的宗旨。

運送過程不受天氣好壞影響

位於新界葵涌的大昌行奧利佳總部，是香港唯一一家完全專用於醫療保健業務的專業醫療配送基地，在2018年完成全面改造後正式投入運作。

除擁有逾40萬平方呎的醫療保健產品存儲空間外，整座建築物亦符合WHO GMP標準（世界衛生組織藥品生產質量管理規範）。另外，倉庫共設12個空調裝卸區

(air-conditioned docks)，高規格的貨架和存儲系統、存取控制，並設250個閉路電視攝像機作全天候保安監控。倉庫溫度控制在15℃至25℃，濕度則控制在低於65%。

目前，大昌行奧利佳動用約50人，負責為腎病患者運送腹膜透析液，涉及客戶服務中心、倉庫及運送人員。大昌行奧利佳客戶服務經理李凱明稱，因為此類病人未必能夠每次到醫院領取腹膜透析液，因此公司為他們提供專屬車隊及運輸方案，直接將其所需藥物配送上門。為了確保腹膜透析液在運送過程中不受天氣好壞影響，運送車隊設有溫控系統，並且要規劃好路線及運送時間。

開發手機應用程式方便隨時下單

另一方面，運送藥物的標準有別於一般消費品，運送人員在配送過程中，除確保藥物準時送到病人手上，更要確保送予病人正確劑量的藥物。因此，為提高廠家產品送貨上門的準確性，大昌行奧利佳開發一套可於現場驗證產品的手機應用程式，內置全球定位系統追蹤及拍照功能，運送人員可透過條碼掃描進行現場訂單和產品驗證，用作最終驗證交付給患者的產品。

李凱明還向記者詳細介紹了公司用戶端App。該平台主要面向需要長期護理用品的



●即使面對疫情最嚴重時期，大昌行奧利佳仍風雨不改，為病人送去藥物。 受訪者供圖

患者群體，提供便捷的線上採購服務。「開發App是為了順應時代發展，讓用戶能隨時隨地下單。」

「用戶可直接通過手機應用商店下載我們的App，完成註冊後就能像普通電商平台一樣選購商品。」李凱明表示，系統會自動關聯患者的處方信息，只要輸入處方編號，就能查詢到對應的藥品和PD solution（腹膜透析液）。除了藥物，患者同時也可選購相關醫療配件及其他日用品，如洗髮水等。

據介紹，該平台不僅支持患者本人使用，家屬亦可通過綁定患者資料代為操作。除數字化服務外，傳統電話訂購渠道仍保持運營，照顧不熟悉使用手機應用程式的患者。



●大昌行奧利佳位於葵涌的總部，設有高規格的貨架和存儲系統、存取控制，確保安全。 受訪者供圖



●大昌行奧利佳設有用於客戶訂單及現場產品驗證的應用程式，確保送到病人手上的藥物正確。 受訪者供圖

政企協作 提升醫療民生服務

Richard Holloway 表示，腹膜透析設備體積龐大且操作複雜，患者需要投入大量精神及時間進行治療。公司非常榮幸能與各方攜手合作，幫助減輕患者的治療負擔。「我們始終關注4個核心要素：治療時效、配送效率、服務質量及響應速度，以確保患者能在最適宜的環境中接受最優治療。」

「居家治療模式具有多重優勢。」Richard Holloway 表示，「不僅免除了患者往返醫院的

奔波，更重要的是為他們提供了更為舒適的治療環境。」

社區醫療模式對老人更安全

「許多老年患者反映，能夠在家中熟悉的環境接受治療，讓他們感到更加安心。」Richard Holloway 補充道，這種模式也讓家屬能夠更方便地參與照護。同時，這種社區醫療模式不僅有效緩解醫院的接診壓力，對患者也更安

全——特別是那些伴有其他基礎病的患者，減少了醫院交叉感染的風險。

Richard Holloway 表示，項目運行十年來已惠及數萬名患者。未來將持續投入技術創新，助力提升區域內的醫療保健服務水平，造福更多患者。此外，集團還開展了其他社區福利項目，例如特殊期間為弱勢群體配送物資等。「我們為能服務社區而自豪，未來將持續回饋這座我們稱之為『家』的城市——香港。」

推出首個跨境醫學教育平台

目前，大昌行奧利佳是首家向粵港澳大灣區提供專業藥品的醫療保健分銷商。團隊亦推出首個跨境醫學教育平台，促進內地、香港和澳門醫療保健專業人士的線上和線下交流。大昌行奧利佳亦於香港和澳門續簽多項長期合約，並以新原則簽署多項協議，進一步鞏固其在香港及澳門的領先地位。在貢獻大灣區醫療發展方面，旗下科達有限公司於去年成為澳門首家向大灣區提供冷鏈運輸藥品的公司，助力提升區域內的醫療保健服務水平，造福更多患者。



●大昌行奧利佳客戶服務中心的工作人員耐心溝通，細心關顧病患情緒。 大公文匯全媒體記者葉紫翎 攝



●大昌行奧利佳自設車隊用於本地配送，有超過500名運管和商務員工。 受訪者供圖



●大昌行奧利佳在2021年初，被上海復星醫藥（集團）股份和雅各臣科研製藥選定為香港的獨家物流合作夥伴，負責復必泰疫苗在香港的儲存和配送；之後再被香港衛生署指定為獨家合作夥伴，負責科興疫苗在香港的儲存和配送。 受訪者供圖

挑戰重重

「大昌行奧利佳接觸的腎病人大多數是長者，因此我們的客戶服務中心人員，與病人溝通時需要保持耐性，過程中要顧及他們的情緒。」李凱明表示，目前香港的腎病患者約有1萬人，其中約4,000人由其團隊負責照顧，當中不乏長者、殘疾人士以及居住於偏遠地區的人士。

腎病人需要經常洗腎，每天需要的腹膜透析液大約為6公升，他們除了幾乎要天天洗腎，當中亦不少行動不便。一般而言，大昌行奧利佳每3至4星期會運送一次腹膜透析液到病人手上。換言之，大昌行奧利佳每次要為每名腎病人運送180至240公升的腹膜透析液。

扛數十箱透析液爬六七層樓梯

被問及項目推進過程中遇到的困難，大昌行奧利佳大中華區副總裁 Richard Holloway 坦言，香港許多老舊住宅沒有電梯，運輸團隊經常需要扛着20-30箱的透析液爬六七層樓梯。「大家始終保持着積極態度，因為我們深知這項工作的重大意義。即使在惡劣天氣條件下，我們在保障團隊安全的前提下，也堅持準時送達，確保患者治療不受影響。」

Richard Holloway 還分享了一個感人的真實案例：2019年末，一位專職小巴司機被確診為4期腎衰竭。受益於居家夜間透析治療方案，患者只需在晚上睡覺時進行治療，白天仍能如常工作，維持生計。由於患者每月需要使用重達數百公斤的40箱透析液（約360升），團隊成員便需要將這些物資搬運至六七層高的住所。患者動情地說：「工作人員真的很不容易，我真的非常感激。」患者這句樸實的感言，讓整個團隊倍感自豪。

疫情期間是最為艱鉅時期

李凱明補充道，疫情期間是最為艱鉅的時期，「當時不少病人因疫情關係，不希望我們上門運送藥物，經與醫院管理局商討後，決定只將藥物運送至患者的門口，減少患者與配送人員接觸，有助減低傳播風險，亦確保患者不會因為疫情而中斷治療。」

李凱明指，腹膜透析液的運送沒有因為疫情而中斷是十分幸運的事情，「為了確保配送藥物人員及病人的安全，我們特意為配送人員配備防護衣、口罩及手套等，並且在運送藥物前後作全面消毒」。直至現時，公司仍向司機提供口罩及鞋套，以供他們向病人送貨時使用。

十號風球黑色暴雨堅持運藥

另外，對大昌行奧利佳而言，惡劣天氣帶來的挑戰，亦不亞於疫情。李凱明舉例說，2023年兩次10號風球期間及同年9月黑色暴雨期間，不少病人十分緊張，擔心藥物不能送抵家中。大昌行奧利佳即使面對惡劣天氣，仍堅持出車運送，「其間除了車隊有作內部溝通，客戶服務中心人員在家工作之際，亦與病人保持聯絡，盡力支援有緊急需要的病人」。



●疫情期間，大昌行奧利佳負責復必泰疫苗在香港的儲存和配送。 受訪者供圖

大昌行業務遍及亞洲13個市場

話你知

大昌行集團有限公司是一家亞洲綜合貿易及分銷企業，擁有廣泛的物流網絡。公司在大中華及東南亞地區為多個轎車、商務車及遊艇品牌提供領先的汽車相關服務。其消費品業務包括生產、銷售及分銷多種食品、醫療保健品、電器及家庭生活用品。大昌行的員工超過13,000人，業務遍及13個亞洲市場。大昌行是中信股份（0267）旗下的中信泰富有限公司持有的全資子公司。

大昌行奧利佳是大昌行集團有限公司旗下一家在亞洲專業從事醫療保健業務的綜合行銷管理服務供應商，為全球領先的醫療保健公司提供商業及物流解決方案，將超過1,600個品牌的藥品、醫療器械、手術設備、診斷產品和非處方藥品分銷到全亞洲的醫院、藥房和專營店。大昌行奧利佳的業務遍及香港、澳門、中國內地、新加坡、馬來西亞、印尼、泰國、汶萊、越南及菲律賓。