

咋诊！一部手机管健康

武汉智慧健康服务平台上线

长江日报讯 在数字化医疗新浪潮中，武汉再度创新。3月17日，由武汉市卫健委、长江日报共同打造的城市级智慧健康服务平台——“咋诊”正式上线。平台采用腾讯混元+DeepSeek双模型架构，整合武汉全域医疗资源，构建了“智能咨询—精准导医—预约挂号”服务链条，实现了“一部手机管健康”的智慧医疗服务新体验。

平台聚焦武汉建设国际医疗创新高地定位，推动城市医疗服务升级，开创“媒体+服务”融合转型新范式，一期实现全市40余家医院预问诊智能化联通，有效提升就医效率。

平台历经近一年时间研发，融合大模型+知识图谱技术，注入本地医疗数据进行专项训练，建立了覆盖全科的本地预问诊模型，覆盖100余标准科室、3690个常见疾病词条，支持“模拟医生问诊”与“深度思考”双模式自由切换。

作为市民掌上的“健康助手”，“咋诊”内嵌智能问诊、智能导诊、智能问药、检查解读、名医绿通和健康科普等10余项功能，特色鲜明。其中，平台构建的全科智能导诊系统，直连武汉市64个院

区、1124个临床专科及7198位医生资源。用户输入主诉症状后，AI自动匹配对应科室，提供多维度导诊方案和关联擅长医生，并跳转至医疗机构官方挂号平台，就诊更便捷。

平台深度融合媒体资源和社会资源服务普惠市民。与武汉市医保局合作推出的“医保智能服务助手”，为居民提供医保政策咨询、办事指引等服务；特别设置的“名医绿通”功能，为危急患者提供专家门诊加班号源，首批有包括第三届武汉中医大师等20余位知名专家入驻；“医患互动”集成了本地最大医患互动平台，支持病友交流、专家在线答疑，定期开展“专家微门诊”公益活动；“健康科普”系列栏目，整合市卫健委和长江日报的《健康大家谈》《身体知道答案》《医聊百科》《心理聊愈》《好问100秒》等优质原创内容，以权威科普提升居民健康素养。

目前，“咋诊”平台已在硚口区、江夏区的11个社区试运行，覆盖人群2100多人。居民王晓辉试用后说：“‘咋诊’把武汉名科名医都装进了手机，AI导诊又快又准。”患有糖尿病的张阿姨

说：“智能问病啥都能问，药物禁忌等提醒到位，检查报告还能一键解读，对我们慢病患者很友好。”

市卫健委相关负责人表示，在数字化、人工智能浪潮下，如何借助新技术破解群众就医堵点、提升医疗服务质效，成为今年全国两会代表委员关注的热点，也是市卫健委今年工作的着力点。“咋诊”平台为市民建设了一个可用、可感、可及的城市AI医疗服务入口，有效破解了行业性平台本地化适配难和单体医院数据孤岛化双重困局，构建起政府指导、媒体运营、机构协同、科技支撑的新型医疗服务体系，形成智慧医疗建设的武汉模式。

据了解，目前上线的平台一期功能主要聚焦诊前服务，规划中的二期工程将融合卫生健康行业智能政务服务、名医值班室等功能，构建覆盖诊前、诊中、诊后的全程闭环智慧服务。

即日起，市民可通过微信搜索“37度里 咋诊”小程序，开启智慧体验。

(梅超 费吟梅)

“咋诊”用人工智能直击就医痛点

AI导诊匹配最优解 检查报告一键解读

随着城市级智慧健康服务平台“咋诊”的正式上线，AI技术与医疗资源的深度融合，让“一部手机管健康”从愿景照进现实。在“媒体+服务”的创新范式下，“咋诊”不仅构建了诊前服务的智能闭环，更以多项核心功能直击医疗痛点，为市民看病就医提供新体验。

智能问病：用户可用文字或语音输入症状，AI能迅速给出病情分析和就医建议，相当于24小时在线的“全科医生”。提供两种模型供用户选择：“模拟医生问诊模型”持续追问、深挖症状，结果更准确；“深度思考模型”逻辑推理、极速诊断，解读更全面。

智能导诊：“挂错科、跑错楼”曾是许多患者的就医困扰，而“咋诊”的智能导诊系统正为此而生。通过对话收集用户病情主诉和需求，进行链式推导，提供多个维度的精准导诊方案，帮助用户快速找到适合的科室和医生，并直连预约挂号。

智能问药：用户输入药品名称，即可获取药品详情目录，包括适应症、禁忌证、用法用量、不良反应、注意事项等，切实保障用药安全。

检查解读：支持用户上传检查单、体检报告图

片，智能化解读报告中的每一项指标和含义，提供风险概况、风险分析、治疗建议等信息。

名医绿通：是帮助危急重症患者、异地就医人员及医疗弱势群体的公益助医项目。患者通过平台上传病情资料并填写申请理由，经专业审核后，平台健康小助手将协调安排专家门诊加班号源。首批入驻专家20余位，后续将邀约更多稀缺号源专家入驻。

医保咨询：医保报销规则复杂、地域差异大，常让市民一头雾水。“咋诊”医保咨询板块，在大模型的基础上搭载武汉医保热点问题知识库，融合大模型自然语言理解的优势和本地化知识的精准度，为用户提供医保政策咨询、办事指引等服务。

医患互动：在“咋诊”的医患互动板块，武汉地区最大的医患交流社群汇聚了155个微信群、3万多名用户和87位驻场医护。用户可与病友交流抗病经验，或直接向医生在线提问。社群年均举办公益微门诊活动500余场，解决市民健康咨询10万余例。

特色科普：健康科普海量但碎片化的问题，在“咋诊”找到了破解之道。依托长江健康传播中心

近年来的权威科普资源，深度整合《健康大家谈》《身体知道答案》等五大王牌科普IP栏目，打造出一个多维度的数字健康内容矩阵。通过AI数据标注技术，将科普资源重构为“科室—疾病—人群”三维知识模块，打通“精准检索—场景学习—健康行动”闭环，把海量信息升级为一键所得的健康管理指南，让用户精准便捷地获取健康内容。

“从智能问诊到医患互助，从报告解读到医保咨询，‘咋诊’正在拓宽医疗服务的边界。”武汉市卫健委信息中心负责人表示。同时，他也着重强调了当前AI+医疗应用面临的行业共性挑战：大模型在医疗场景中存在的“幻觉”现象和知识溯源难题亟待突破，医疗行业具有高度专业性和严谨性，要实现技术应用与医学伦理的深度契合，仍需攻克诸多技术壁垒和制度障碍。

该负责人特别提醒公众，AI诊疗系统现阶段应明确定位为辅助工具，其输出的健康建议仅作参考信息，不具备临床诊断效力。目前平台也在服务界面设置了“AI建议仅供参考，具体诊疗请遵医嘱”的显著提示标识。

(费吟梅 梅超)

快来解锁“咋诊”的十二大功能

- | | |
|---------------|-----------------------|
| 智能问病 | 全科覆盖 智能交互 双模智选 |
| 智能导诊 | 资源直连 精准匹配 挂号直达 |
| 智能问药 | 万种药品全解析 禁忌 剂量 风险一屏预警 |
| 检查解读 | 智能化解读检验报告 每一项指标和含义 |
| 名医绿通 | 公益为先 稀缺号源 多学科贯通 |
| 医保咨询 | 医保新政 报销流程 办事指南 |
| 医患互动 | 社群矩阵 名医驻场 实时互动 |
| 大医开讲 | 名医大家“讲故事” 用真实人生传递健康智慧 |
| 医聊百科 | 知名专科直播间 有问必答 破除误区 |
| 心理聊愈 | 讲述心灵故事 提供心灵处方 助你拨开阴霾 |
| 好问100秒 | 三甲医生百秒干货 解答你的健康困惑 |
| 健康日历 | 每天一个健康小知识 给你365天的陪伴 |

领取你的专属“健康助手”



中国工商银行武汉分行：金融消保在身边 工行服务可信赖

保障金融消费者权益，守护人民美好生活。中国工商银行武汉分行深入践行金融工作的政治性、人民性，帮助消费者增强自身合法权益的意识和能力，弘扬新时代志愿服务精神，在“3·15”消费者权益保护工作中，开展形式多样、内容丰富、极具特色的金融消费者权益保护教育宣传活动，积极彰显国有大行金融为民的担当，不断增强消费者的信任感和满意度。



工行武汉分行积极开展金融消费者权益保护宣传活动。



工行武汉汉阳支行开展金融宣教进校园活动。

多彩宣教 金融课堂很“圈粉”

工行武汉分行常态化开展接地气、惠民生、暖人心的金融知识宣传普及活动，让通俗易懂的金融课堂来到市民身边，丰富生动的宣教活动受到众多市民好评。

在工行网点，各具特色的“消保课堂”精彩呈现。网点充分考虑地理位置特点和周边客户群体特征，将营业大厅打造成为金融知识普及的前沿阵地。消保宣传专区张贴醒目的宣传海报和精心制作的金融知识小贴士，内容涵盖防范电信诈骗、理性投资理财、个人信息保护等主题，营造了有趣、有用、易懂、易学的金融宣教氛围。网点

不定期开展金融消保主题宣传活动，通过趣味问答、剧本演绎、现场模拟等大众喜闻乐见的方式，对老年群体、新就业劳动者等重点群体个性化普及消保知识，耐心解答客户的疑问，帮助他们树立正确的金融消费观念，增强自我保护能力。

在校园，工行引导在校大学生树立正确消费观。“同学，你收到过‘教务处’喊你缴费的短信吗？”洪山支行在高校食堂门口支起“反诈小课堂”展台，化身“反诈讲师”，通过拆解“注销学生贷”“刷单返利”等高频骗局，结合大学生网购、社交习惯揭秘骗子话术，开展有奖问答，用鲜活案

例和趣味互动为大学生筑牢安全防线；在社区，以丰富多彩的活动形式与居民建立深厚联系，守护居民资金安全，辖内青山支行搭建银社平台，与社区居民围桌而坐，指导使用“老年版”手机银行，讲解养老诈骗常见手段，剖析“保健品骗局”“养老理财陷阱”，让居民在互动中筑牢反诈意识。在企业，江岸支行结合近期新型“高收益投资”“虚拟货币”等诈骗案例，揭示“保本高息”背后的资金盘骗局，同时积极宣传工行在支付结算、贷款融资、减费让利等民生保障方面的金融政策和具体措施，为企业减负增智。

多维服务 金融为民很“走心”

坚守人民金融底色，工行服务始终“在您身边 值得信赖”。

聚焦老年人、残疾人等重点人群服务需求，通过主动上门、特事特办等暖心举措持续提升服务能力，与客户温暖相伴。武汉海关支行定期在多个养老、康复机构开展上门服务，迅速响应，经常驱车一个多小时为有需要的老年客户办理各类业务，详细为老人讲解操作流程，贴心服务得到老人的频频点赞。积极推广“幸福生活版”手机银行、“老年客户关爱版”智能机具，在业务办

理环节系统可自动识别55岁以上客户，主动切换至“屏幕字体变大、转账汇款简单”的放大版面，可快速帮助老年客户找到需要的业务功能，为老年客户带来贴心、便捷的服务体验。

围绕市民“急、难、愁、盼”的业务需求，不负信赖，始终坚持为百姓提供专业、优质的服务，为民办实事、办好事。武汉阳逻开发区支行7小时不间断为客户清点被火灾烧毁的残币，将残币逐一分类、剥离、晾干，再仔细比对，鉴别每张残币的真伪，耐心地分类、计数，确保每一枚残

币都得到妥善专业的处理，成功为客户挽回近5万元损失，以工行温度温情守护市民的美好生活。

工行武汉分行用心用情为民解忧，积极践行“枫桥经验”，坚持多渠道化解客户诉求，积极落实好各项惠民业务政策和绿色通道，解决客户金融需求，对于疑难复杂问题，做到能调尽调。2024年通过金融纠纷多元化解机制处理金融消费诉求409件，有力推动客户诉求化解，维护金融消费环境和谐稳定。

多重守护 金融反诈很“硬核”

近年来，工行武汉分行积极应对电信网络诈骗多发高发态势，密集涉诈涉诈风险防控网，识诈、反诈能力进一步增强。

敏锐识诈，练就“火眼金睛”。工行武汉机场河支行及时发现七旬老人提前支取定期存款的异常，细心观察客户神态和举动，面对客户被诈骗分子诱导、威胁的情况，冷静处理，果断指导老人挂断电话，守住老人50万元养老钱。武汉分行前、中、后台全员协作、全力以赴，加强对

诈骗案例的学习和分析，重点关注陌生转账、异常取款、账户开户等环节，与诈骗分子“时间赛跑”，保护市民财产。

智能反诈，筑牢“铜墙铁壁”。工行组织多专业引入人工智能，自主研发智能风控平台“融安e信”“智能风控”等，加强对涉诈交易风险拦截。平台提供的电诈防控服务以公安机关查获的电信诈骗账号等信息为基础，打造毫秒级、零时差响应的高级别安全工具，对涉案账户的转

账汇款交易进行全渠道、实时预警拦截。

协同反诈，织密“天罗地网”。加强“警银协作”，有效管控高风险涉诈账户，自武汉市开展断卡行动以来，武汉分行在网银、自助终端、ATM等渠道，自动拦截可疑电信诈骗汇款1.2万笔，为客户避免损失超过3.8亿元；累计办理涉案账户查控事项超过12万个，协助公安机关办理电信诈骗冻结资金返还200余笔，返还金额超过500万元。

(张卫 里安琪 范桂)

金融宣教亮点多，工行服务关爱浓。中国工商银行武汉分行始终将维护金融消费者权益作为金融工作的出发点和落脚点，坚持以金融消费者为中心，加快构建“大消保”工作格局，持续在金融服务上下足功夫，贴近实际满足群众新需求、新盼，切实维护金融消费者合法权益，用有温度的工行消保力量守护人民美好生活。