

接诉即办，了却患者烦心事

□特约记者 喻文苏
通讯员 陈施妤

“真没想到打了投诉电话，马上就有人跟我联系，替我解决问题。”7月24日，家住四川省绵阳市涪城区的刘阿姨由于不熟悉挂号流程，没有在诊室外二次排队，导致当天上午未能顺利就诊，情急之下她拨通了绵阳市妇幼保健院门诊投诉办负责人罗卉的联系电话。

罗卉了解情况后，马上安排科室人员帮助刘阿姨妥善解决就诊问题。而后，他们又向老人推出了主动问询的靠前服务，尽可能避免老年群体因疏于关注就医流程公示信息而造成的误会和矛盾。

为更快更好地处理投诉问题，绵阳市妇幼保健院于今年5月建立“医院、信访投诉管理部门、科室”三级投诉管理机制。各科室成立投诉接待处理小组，科室负责人为第一责任人，负责本科室的接待处理工作。

谈及医院创新投诉管理机制带来的变化，该院纪委办主任杨春蓉拿出医院投诉情况分析报表说：“现在打给院部和上级部门的电话数量明显下降，这说明大部分问题能在一线得到妥善处理。”

此前，有的患者在就医过程中遇到问题，会直接给卫生健康部门或市长热线打电话。但是，越往上级报越增加沟通成本，而且问题很难在第一时间得到解决。“我们提出具体诉求要在一线科室及时解决的主

张，坚持‘接诉即办’。”杨春蓉说，“如果科室解决不了，就由接诉科室第一时间上报至职能科室或院部，快速协调解决。”

在各个临床科室的就诊区域，投诉公示栏十分明显，其中展示着投诉负责人信息、投诉咨询电话。这些信息同时会发布在官网、公众号上。投诉公示栏上还放着一本包装精致的意见簿，给患者及其家属提供了一个留言平台。

前不久，有个腿部受伤的女孩子

拨通了外科投诉办的求助电话，她的原就诊卡信息有误，就打开单后发现姓名错误，不知道该如何更改。外科护士长严丁琳主动协调相关科室帮她修改信息。严丁琳说：“无论是哪个环节出现问题，科室投诉办都会协调全院之力共同解决。”

绵阳市妇幼保健院院长李家兵说，医院实行“首诉负责制”，通过第一时间有效处理投诉，让投诉者感受到被尊重、被理解，有利于构建和谐医患关系。

山西谋划集群推进道地中药材产业

 本报讯 （特约记者刘翔）近日，山西省中药材产业高质量发展暨道地中药材产业集群推进会在临汾市安泽县召开。会议指出，要传承弘扬好晋药文化，做特做优晋药品质，培优培振晋药产业，叫响擦亮晋药品牌，汇聚振兴晋药合力。

山西是中药材资源大省，资源总量有1788种，占全国的14%。2021年，该省中药材种植面积达348万亩，产值为82.8亿元，培育了振东、亚宝、广誉远等一批中药材领军企业，打造出安泽连翘、恒山黄芪、上党党参等一批品牌价值10亿元以上的知名区域公用品牌。

河南南阳万名中医师开展家庭医生服务

 本报讯 （记者李季）河南省南阳市中医药发展局日前组织开展“万名中医师家庭签约服务”，截至目前，已签约55万余人，预计年底将覆盖400万~600万人，到2025年年底覆盖该市常住人口的90%。

南阳市中医药发展局印发了《南阳市万名中医师家庭签约服务实施方案（试行）》，并在卧龙区、西峡县、淅川县、唐河县开展试点，通过免费诊疗、健康体检、中医适宜技术现场体验等方式扩大知晓率，引导更多居民签约。

陕西渭南培训基层中医骨干

 本报讯 （记者张晓东 特约记者辛玉岚 通讯员马竹蕊）7月26日，陕西省渭南市基层中医馆骨干人才技能培训暨全国名中医来烈汉工作站揭牌仪式在大荔县举行。15天时间里，225名基层中医馆骨干将学习中医基础理论，以及针刺、艾灸、推拿、拔罐、穴位贴敷等中医技术。

近年来，渭南市基层中医馆建设快速发展，建成标准化中医馆195个，创建市级示范中医馆31个、省级示范中医馆22个。该市在省里要求培训200人的基础上，自筹资金将培训人数扩大到1000人。

兰州新区方舱医院设妇幼专区

 本报讯 （特约记者王耀 林丽）甘肃省本轮疫情发生后，该省第一座方舱医院——兰州市肺科医院兰州新区方舱医院快速投入使用，承担收治新冠无症状感染者和轻症患者的任务。甘肃省妇幼保健院医疗队50名队员进驻方舱医院，并在1号舱B区建立妇幼专区。

甘肃省妇幼保健院院长仇杰说，医疗队选定距离护理站最近的区域，建立儿童活动区，组织捐赠儿童益智

玩具及用品；在无症状患者中招募爱心女士，作为“方舱妈妈”；结合不同年龄阶段孩子生长发育特点及学习、娱乐需求，配备平板电脑、玩具、画笔套装等，丰富他们的生活。医疗队和省级心理专家联合组织儿童绘画、音乐等活动，开展游戏心理治疗。

针对儿童、青少年营养需求，医疗队营养师生给予营养配餐的合理化建议，以保证无症状医学隔离观察期间患儿膳食营养均衡，提高免疫力。

长沙371个核酸采样点一键导航

 本报讯 （特约记者尹新发 通讯员周佩佩）7月27日，“我的长沙”App、高德地图联合上线核酸采样点查询服务功能，第一批371个核酸采样点位在线可查。

据了解，湖南省长沙市卫生健康委组织各级各类医疗机构增派人员、增设核酸采样点位，延长服务时间，满足市民日常核酸检测需求。全市已开设371个核酸采样点，其中24小时采样点40余个，城区群众基本步行15

分钟即可到达核酸采样点，采样排队不超过20分钟。

市民登录“我的长沙”App，点击“防疫专区”-“疫苗接种服务”-“核酸检测点”，即可查询核酸采样点信息，包括地址、采样时间和咨询电话等，并可一键导航到任意一个采样点。或者打开高德地图，在首页搜索栏中搜索“核酸检测”，即可在地图上直观看到附近的核酸检测采样点位，实现一键规划路线，导航前往。



7月27日，江西省宜春市万载县高村镇同心村鸵鸟养殖人员正在养殖基地内给鸵鸟喂食草料。近年来，高村镇通过“党建+基地+农户”的模式，大力发展饲养成本低、经济效益好的鸵鸟养殖业，助力乡村振兴。

助力乡村振兴

邓龙华摄

聚焦公立医院高质量发展

打造“国之重器” 擦亮“瑞金品牌”

学科建设的水平代表着医院核心竞争力的高低。今年，《共建中山医院和瑞金医院高质量发展国家试点医院合作协议》签订，明确围绕科创中心建设，着力把上海交通大学医学院附属瑞金医院建成医学科创转化的策源地，打造“国之重器”。

作为国家临床重点专科，国家抗肿瘤新药临床试验基地，近年来，上海交通大学医学院附属瑞金医院肿瘤科不断提升技术水平，加强人才队伍建设，学科实力不断增强，在中国医院科技影响力排行榜（STEM）上，连续多年位居前列。

强科研 重人才 多方位强化专科服务能力

据了解，医院肿瘤科现有总部院区 and 北部院区 共计 4 个病区，病床 150 张，以胃肠、乳腺、食管、胆胰等我国高发实体瘤的化学治疗、靶向治疗、免疫治疗、新药临床研究为特色，年收治患者逾万人次。

经过多年发展，医院肿瘤科在临床诊治工作方面保持了国内领先地位。

位，胃肠肿瘤、乳腺肿瘤等各亚专科达到或接近国际先进水平，这与医院在科研、人才建设等方面的努力分不开。

在科研方面，3年来，医院肿瘤科累计主持或参与国家科技支撑计划、上海市科技集群项目、国家自然科学基金等多项，发表SCI论文30余篇；以组长单位主持国内多中心临床试验4项，参加包括I期临床研究、首次人体用药研究等在内的临床研究项目共计30余项。

全程管理 合理布局 努力打造研究型临床科室

高质量发展的最终落脚点是为患者

者“看好病”。医院肿瘤科始终坚持“以患者为中心”，加快推进医院高质量发展，不断提升临床诊疗服务效率与患者满意度。

医院肿瘤科负责人张俊希希望改变肿瘤化疗领域“千人一方”的治疗模式，基于肿瘤的形态学特征、生物学标签，以及治疗期间的不同应答，为每名患者量身定做个性化治疗方案。他说：“只有选择高效低毒的药物组合，才能真正有效地改善患者预后，使他们在病情得到控制后，依然可以享受美好的生活。”

这一理念与医院肿瘤科的治疗理念一脉相通。张俊表示，医院肿瘤科的治疗理念就是在医疗上强调“全程管理、合理布局”。“全程管理”是因为与肿瘤博弈是一个长期的过程，不同

阶段的目标不一样；“合理布局”是指在最正确的时间点、使用最合适的综合治疗方案。

在“全程管理、合理布局”的前提下，医院肿瘤科以“研究型临床科室”为建设目标，凝练和形成了肿瘤精准医疗的“三个导向”理念。

一是目标导向的治疗，即根据肿瘤评估的结果，分阶段制定治疗目标，有的患者需要短期内缩瘤，让外科医生有手术机会；有的患者需要尽量减少肿瘤负荷，“解救”累及的脏器，确保患者的生活质量；而有的患者则需要减缓肿瘤生长速度，维持疾病在更长时间内保持稳定。

二是生物标志物导向的治疗，即借助分子检测、靶标检测、标志物检测

来指导临床决策。

三是生物学指导下的治疗，即对无法手术切除肿瘤的患者，以往的治疗理念是“生命不息，化疗不止”，但并非适用于所有患者。张俊课题组基于前期的相关研究，参考国内外同行的先导性尝试，提出“节拍化疗”的研究方向，希望把晚期肿瘤的治疗理念从“最大杀伤剂量”向“最小有效剂量”转化，以最小代价换来最长时间的病情稳定。

**集中力量强化内涵建设
让学科发展实现质的突破**

医学技术创新和成果转化是助推

公立医院高质量发展的重要因素。医院肿瘤科不断强化学科内涵建设，使学科发展实现了质的突破。

为实现肿瘤防治关口前移，医院肿瘤科与上海新华医院崇明分院、上海疾病预防控制中心、上海科技大学等单位合作，探索开展以口服超声造影剂对照的超声胃癌筛查技术，并完善了胃癌早期筛查、术前分期、综合治疗、社区随访的全程管理流程，为在农村和欠发达地区开展胃癌筛查适宜技术积累了经验。

同时，医院建立并完善胃癌组织、体液、代谢产物标本库及临床数据库，探索胃癌分子分型，为胃癌早期诊断、预后判断、个体化医疗奠定基础。

（于乾）

2000年，广西壮族自治区生殖医院开始开展人类辅助生殖技术（试管婴儿研究），16年后，广西壮族自治区首例冻融卵母细胞显微受精后冻融胚胎移植试管婴儿诞生。

作为广西壮族自治区卫生健康委直属、区内唯一的国家三级公立生殖专科医院，近年来，广西壮族自治区生殖医院不断创新突破，快速发展，技术水平逐步提高，服务能力不断增强，为众多不孕不育夫妇带来福音。

发挥专科优势，高质量 发展辅助生殖技术服务体系

据了解，广西壮族自治区生殖医院（原名广西壮族自治区计划生育科研所）成立于1984年。据医院党委书记谢丹尼介绍，医院选择走上“试管婴儿”研究道路，是因为当时社会上有越来越多的不孕不育患者，以及绝育术后失独家庭再想要小孩，却无法再生育，通过辅助生殖技术可以帮助这一类的患者解决问题，因此，医院决定开展辅助生殖技术服务。

据国家统计局2021年发布的数据，我国育龄夫妇不孕不育率已攀升

至12%~18%，其中大约有20%的患者需要通过辅助生殖技术帮助受孕。

作为全国卫生系统首家通过原卫生部认证的生殖中心，广西壮族自治区生殖医院经过22年的发展，在人类辅助生殖技术研究和临床工作中形成了一支专业水平高、临床经验丰富、教学能力强的专家队伍。

医院有国家级专家、广西壮族自治区知名专家4人；国家辅助生殖技术专家库成员2人，分别是知名优生遗传学家、医院党委书记谢丹尼，妇科学、生殖医学国家级专家、院长林忠；医院特聘专家Donald Leigh是胚胎植入前遗传学诊断国际委员会（PG-Dis）主席；全院现有博士7人，学科人才梯队结构完善。

截至2022年6月30日，广西壮

族自治区生殖医院已孕育出生试管婴儿33170个，临床妊娠率等各項技术指标处于国内先进水平。

突出“防治结合”，助力 地中海贫血胎儿零出生计划

广西壮族自治区是全国地中海贫血发生率最高的地区，平均每4人到5人中就有1名地中海贫血基因携带者。

今年5月，中共广西壮族自治区委员会、广西壮族自治区人民政府发布《关于优化生育政策促进人口长期均衡发展的实施意见》，明确提出要综合防治出生缺陷，要求深入实施严重类型地中海贫血胎儿零出生计划。

据林忠介绍，目前，广西壮族自治区生殖医院已经丰富了多项检查检验手段，从血常规、血红蛋白毛细管电泳，到地中海贫血常规基因检测，以及针对罕见型地中海贫血类型所延伸出的疑难罕见型地中海贫血基因诊断，α、β珠蛋白肽链测序等项目，可检测出绝大多数地中海贫血基因类型。最近，医院在自治区科学技术厅立项罕见型地中海贫血基因携带者筛查及PGT阻断项目，投入420万元对罕见型地中海贫血的防治进行科学研究，将为地中海贫血患儿带来更好的医疗方案。

为保障地中海贫血基因携带者的生育权利，医院优生遗传科及各相关科室为地中海贫血基因携带者夫妇提供细致完善的服务，从遗传咨询到一

系列诊疗流程，为预防重型地中海贫血儿出生，防止出生缺陷做出更积极、更全面的努力。

截至2019年6月30日，广西壮族自治区生殖医院共干预147742人，检出地中海贫血基因阳性携带者34664人，为广西壮族自治区地中海贫血群体的疾病干预提供了宝贵经验。

提升防治质量，推动生殖医学事业不断向前发展

拥有丰富基层及临床工作经验的林忠对于健康教育有着更为深刻的认识。她说，健康促进的抓手就是科普，不能等到疾病发生后再投入人力、财

力、物力治疗，应该把更多的资源投入到疾病的预防和保健中。

而广西壮族自治区生殖医院的定位就是要为患者提供全生命周期、与生殖健康相关的预防保健及诊疗服务。林忠表示，医院已构建了一支由多学科、专业骨干组成的科普宣教队伍，不断深入基层，通过线上直播、线下走访等形式进行健康知识的传递，取得了较好的成效。

2021年，广西壮族自治区卫生健康委成立了广西人类辅助生殖技术管理中心，并挂靠在广西壮族自治区生殖医院。医院积极履职尽责，牵头成立了专家库，制定了相关管理制度，编写了质控手册，制定了全区人才培养方案，遴选出了技术培训基地，开发了人类辅助生殖技术信息管理系统，建立信息数据库，强化了跟踪管理。一系列举措为全区人类辅助生殖技术在新时代高质量发展奠定了坚实的基础。

未来，广西壮族自治区生殖医院将继续秉持做好生育全程医疗保健服务的理念，为群众提供系统、连续、规范的优生优育服务，推动生殖医学事业不断向前发展。

（杨夏巍）

做精专科 领航区域生殖医学发展