

抗疫进行时

疫情下,咨询电话时刻畅通

□特约记者 朱凡

“瑞金的门急诊开吗？需要核酸吗？”“我在网上配的药什么时候到？”“居委会、志愿者可以代配药吗？”“在家久了，老人小孩都有抑郁、焦虑情绪，我该怎么办？”

疫情期间，为了能及时解答市民医疗咨询，上海交通大学医学院附属瑞金医院特地开通16路电话，每天60人次三班倒参与接听，日接听电话超4000通。接线员、志愿者24小时在

线，架起了特殊时期医院和市民沟通的桥梁。

“发现电话咨询量在增加，我们立刻将总机、话务坐席扩容，并重新录制总机欢迎语音，将门急诊咨询分机设置为快捷键转接的方式，提高了转接效率。”医院后勤保障处副处长金炎介绍，“现在总机接线员已经增加到10人，可以同时接入300个电话。”

“3月底，瑞金医院特地加开‘瑞金抗疫医疗热线’和行政值班热线，并招募院内员工志愿者接听咨询电话。”热线电话负责人陆琳说，“为有效解答市民各方面的疑问，医院特地对所有

志愿者进行接听培训，并邀请相关职能部门负责人和相关学科人员来解答疑难问题。”

志愿者坚守在电话机旁，不仅要安抚来电人员的情绪，更要帮他们反映情况、沟通协调、解决问题。“一个电话往往需要三四个部门联动才能解决问题，这背后是医院各个行政部门、各个学科的强大支撑。”医院党委副书记俞郁萍说。

一位术后患者来电说：“小区封控时间延长，我出不来，导尿管已经拖了一周还没拔怎么办？”接线员立即汇报门诊办公室，在与患者所在居委会、街道沟通协调之后，患者被街道送往瑞

金医院门诊，泌尿外科医生何泓超“全程武装”，很快帮助患者拔除了尿管，避免了尿路感染的可能。

“无奈崩溃时，有你们宽慰心灵，鼓励前行……道不尽的谢谢。”患者的家属十分感激，第二天发送短信表达谢意。

热线来电中，“问药”的电话占了一大半。“为了解决配药问题，医院招募160人的医护志愿者送药上门，很快就完成了配药任务。”院办国际交流部主任林婧说。

“求助电话中，有不少高龄独居老人不会上网，我们就想办法找到社区志愿者帮他们代配药。能帮患者

解决实际问题，我很开心。”医院数字医学创新中心工程师黄秋悦说。

“行政值班时接听热线，我和搭档吴菁一夜没停。电话接连响起——有些患者在抢救室，家属等在外面很焦急；有些身在国外的子女打来越洋电话，了解在院父母的情况；最多的还是患者想来着急诊又有很多疑问……我们一一解答大家的疑问，尽最大努力安抚一颗颗焦虑的心。”工会办公室主任吴瑞春说，“虽然累但很有意义，帮助患者和家属解决了困难，心里暖洋洋的。”

背着卡通恐龙采样

□特约记者 邓国强
通讯员 陈君 李涵

“你看，‘大白’身上画的是什么，是不是威猛的大恐龙呀？”“你要像大恐龙一样张大嘴巴给阿姨看哦……”日前，在安徽省黄山市援沪医疗队负责的核酸采样点，一位家长指着“大白”后背上画的卡通恐龙，给孩子加油打气。听到妈妈鼓励的话，孩子顺利地完成了核酸采样。

上海疫情暴发后，安徽省黄山市卫生健康委集结一支208人

的医疗队伍驰援上海。截至5月初，这支队伍已先后在浦东、川沙等区域高效完成了9次累计80余万人次的核酸采样任务。为了给大家加油鼓劲，黄山市人民医院援沪队员吴倩和吕慧化身“战袍画师”，用记号笔为队员们手绘出各种卡通图案的“治愈系战袍”。

在采样现场，不少志愿者和居民看着身着卡通图案防护服的“大白”眼前一亮，小朋友们开心地叫着“好棒”。一幅幅充满乐趣的图案，承载着一线抗疫人员的爱心，缓解了疫情带给居民们的心理压力，更加坚定了大家战胜疫情的信心。



积极应对疫情

5月3日，北京市密云区发现两名核酸检测阳性人员后，第一时间启动应急处置预案，迅速开展流调、排查、封控、采集核酸等工作。图为北京市密云区溪翁庄镇社区卫生服务中心医生为管控区居民采集核酸样本的情景。

通讯员王旭英 特约记者张林林摄影报道

一天拧管3000次……

□通讯员 支梅
特约记者 沈大雷

拧开一次，拧紧一次——蔡晓云坐在生物安全柜前，双手像机械臂一样忙碌着：左手拧开试管，右手握紧移液枪，快速准确地吸取标本，加入一旁提取板对应的小孔中，又眼疾手快地拧紧试管盖……

4月27日上午，江苏省淮安市淮阴区疾控中心PCR核酸检测实验室内，检验师蔡晓云、陈竹青、郑伟等人正在紧张地忙碌着：配制反应体系、手工加样至提取板、用仪器提取核酸、将提取后核酸加入体系、上机扩增，最后判读结果，数据上传系统……

该实验室目前承担着全区隔离点中高风险地区来（返）淮人员、冷链食品、进口货物、外卖快递等相关行业从业人员，农村环境以及学校、工地、敬老院等人群和涉疫应急采样的核酸检测任务，每天检测的样本量超过4000

管，全员核酸检测时高达9000管。而该实验室仅有8名技术人员，加上淮阴区卫生健康委抽调增援的4名工作人员，每天12个人两班倒，24小时运转，确保所有样品随到随检，在最短的时间内出具核酸检测报告。

下午2时15分，一身疲倦的蔡晓云和同事走出实验室。从早上8时许进入实验室，他们穿着密不透风的连体防护服，戴着N95口罩、防护面罩，套着双层手套，已在负压的实验室环境下连续工作了6个多小时，汗水早已湿透了衣衫；而长时间戴着紧绷的橡胶手套，加之拧盖时不断摩擦，每个人的双手都已皱皱巴巴的；特别是右手长时间抓握移液枪，吃饭时虎口酸疼得几乎握不住筷子。

“今天上午做了25板，还不算多。”郑伟说，“最多的一天做了96板。”那一天，蔡晓云一个人就做了36板，一次拧开、一次拧紧，双手一天拧管3000多次！

下午2时56分，实验室消毒完毕。简单地吃了几口饭，短暂的休息后，蔡晓云和同事再次走进实验室，开始了新一轮的忙碌……

方舱医院，“黑科技”显身手

□通讯员 杨雅琴 郑红
特约记者 肖建军

消杀机器人、智能化生命体征检测仪、网络版心电图机、多学科云会诊平台……在河北省保定市方舱医院，一系列“黑科技”成为战“疫”的得力助手。

4月30日9时许，通过远程监控系统，记者看到，方舱医院病区内，医护人员开始例行检测患者生命体征。在这里，智能化生命体征检测仪1分钟就可完成1名患者的检测，遍布方舱的5G专项宽带网络可以保障这些信息实时录入，并传输至患者诊疗信息系统。

“方舱医院主要收治轻症患者，医护人员每天要对患者进行体温、心率、

呼吸频率、血氧饱和度测量2~4次。如果用纸张来记录，数据量太大，而且为防止病毒传播，记录的纸张无法往外传递。”保定方舱医院执行院长、保定市第一中心医院副院长贾同乐告诉记者，智能化生命体征检测仪的引入，解决了这些难题，同时大大减轻了医务人员的工作量。

在远程会诊中心，贾同乐拿出手机，点开多学科云会诊平台，CT影像、心电图、化验结果等所有病例信息一目了然。“保定市应对新冠肺炎疫情医疗救治专家组成员全部在线，随时可以发起会诊。”贾同乐说。

4月9日，保定市方舱医院正式启用后，该市卫生健康委从全市医疗机构抽调400余名业务熟练、责任心强

的医疗、护理、院感骨干力量，组建方舱医院医疗梯队，全力开展救治。

走进方舱物资库，物资摆放井井有条，方舱医院管理办公室主事李慧君正忙着核对物品清单。“医护人员来自十几家医院，大家平时的习惯、工作场景不同，不好管理，我们采用6S管理模式后，流程明确，效果显著。”李慧君介绍，所有物品都采用清单式管理，大到抢救车、移动护理站，小到一支体温表、一支笔，都定点定位放置，标识清楚，一目了然，大大节约了交接时间。

截至目前，保定市已有61名患者达到出院标准，走出方舱。

“健康大脑”为村民保驾护航

□通讯员 俞威英
本报记者 郑纯胜

血压异常就自动预警

“王阿姨你好，我这边电脑上显示你这几天血压有波动，不太稳定。你上午在家吗？我过来帮你量一下血压。”近日，浙江省杭州市萧山区瓜沥镇梅林村的村民王秋玲，一早就接到了村卫生服务站张医生打来的电话。

原来，王阿姨患有高血压，作为萧山区“两慢病”的重点管理对象，她此前从村卫生服务站领到了一台智能血

压仪，每天的血压数据会自动上传到她的签约家庭医生的“数字家医”端。一旦发现问题，系统就会自动预警，提示家庭医生跟进随访。

这是萧山区“健康大脑”赋能“两慢病”智慧管理的一个应用场景。近年来，萧山区呈现高血压、糖尿病等慢病人群居高不下的态势，全区165万建档人群中高血压患者就有40.8万多人，糖尿病患者有8.7万多人。面对庞大的慢病人群，靠家庭医生以往的管理办法，已经不可能达到高效管理的目标。

自2021年3月开始，萧山区启动了“健康大脑”赋能下的智慧化管理系统建设。“健康大脑”能够实时动态监管签约居民的血压、血糖等数据。收

到异常情况时，家庭医生端可同步进行主动干预，实现对患者诊前、诊中、诊后的全流程闭环管理。

家门口办理住院手续

近日，家住萧山区浦阳镇临江村的田阿姨突发中风，被家人紧急送到了社区卫生服务中心就诊，经诊治确定田阿姨需要送上级医院住院治疗。随后，社区医生通过“云入院准备中心”为田阿姨申请并办理了入院准备，田阿姨凭着平台上发送来的住院信息，当天就顺利入住了萧山区第三医院，免去了原来需要再次到医院挂号、看诊才能开住院单申请入院的流程。

如此便捷的入院准备，得益于“健康大脑”通过数据流推动业务流，整合了所有区级医院床位，改变以往各家医院、各个科室相互独立的局面。萧山区将区级医院床位开放给区域内所有基层医疗机构，住院服务分布到全区域各个站点，使床位成为区域共享资源。目前，仅萧山区人民医院，每周就有超过70人次通过村卫生室或卫生服务站直接办理入院。

区域医生“一张网”

“郭主任好，这名患者是你以前的病号，近几天心血管方面有点异常，请帮忙看一下。”近日，萧山区浦阳镇卫

生服务中心医生朱铁飞与萧山区第三人民医院心内科主任郭美群进行视频连线。

朱铁飞在社区随访过程中发现签约村民刘先生在心血管方面比较复杂的症状，他通过手机端“移动医生”查到该患者之前的诊断医生是萧山三院的郭美群。于是，朱铁飞马上发送了远程会诊请求，并给郭美群发送了患者主诉、病史及相关检查报告等。经过认真查看和沟通后，郭美群当场出具处理意见给了朱铁飞。

“健康大脑”在全区医疗机构和医护人员数据实现融合共享基础上，推出了面向全区医护人员的“移动医生”平台，实现区域医生“一张网”，从而推动“家庭医生—全科医生—专科医生”围绕患者进行业务联动。

目前，“移动医生”平台日均活跃达6000余人次，月均病历调阅12万余次，开展在线会诊2000余次。“移动医生”平台促进了优质医疗资源纵向流动，通过数据赋能后的分级诊疗模式，使患者的小病、慢病不用出村镇就能解决，大大方便了基层群众的就医，促进了医疗服务提质增效。

河南多策鼓励
生三孩

本报讯（记者李季）日前，《河南省优化生育政策促进人口长期均衡发展实施方案》出台。据悉，该省将参保女职工生育三孩的费用纳入生育保险支付范围，将3岁以下婴幼儿照护费用纳入个人所得税专项附加扣除，并探索制定根据养育未成年子女负担情况实施差异化租赁和购买房屋的优惠政策。

《实施方案》提出，要完善生育休假与生育保险制度，严格落实产假、哺乳假等制度，推动实施父母育儿假制度，健全假期用工成本分担机制。同时，推进教育公平与优质教育资源供给，持续提高普惠性幼儿园覆盖率，开展义务教育优质均衡发展先行创建工作，进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担。

《实施方案》强调，要保障女性就业合法权益，落实规范招聘行为为促进妇女就业的政策措施，建立就业性别歧视约谈制度。重点围绕女职工卫生费、“四期”（经期、孕期、产期、哺乳期）劳动保护、产假、哺乳假等落实情况，定期开展女职工生育权等权益保障专项督查；将生育友好作为用人单位承担社会责任的重要方面；适时对现行有关休假和工作时间的政策进行相应修改完善。

广西推动
普惠托育服务建设

本报讯（特约记者唐湘利）近日，广西壮族自治区卫生健康委为民办实事项目、自治区级托育服务示范园——广西卫生健康委幼儿园托育分园项目举行开工奠基仪式。

据了解，广西卫生健康委幼儿园托育分园是该委调拨土地和利用专项地方债券资金，采用公建公营模式建立的第一所托育园。该项目总投资2700万元，每年可为800个家庭提供科学育儿指导服务，预计2023年开园。项目建成后，除提供全日托育服务外，还将通过家长课堂、亲子活动、家庭养育指导及社区亲子活动等多元化、多样化服务，满足群众多层次需求。

自2019年以来，广西卫生健康委充分发挥牵头部门作用，加快普惠托育服务专项行动试点建设工作，破解照护难题。“十四五”期间，广西将加快建立健全覆盖多面、普惠优先、管理规范、服务多元的婴幼儿照护服务体系，利用中央预算内投资引导地方新建或改扩建托育机构，累计支持新增普惠托位1.5万个以上。同时，加强试点示范引领，积极培育托育品牌，增加托育服务供给，着力推进“一市一县（市、区）一普惠”建设目标。到2025年，实现全区每千人口3岁以下婴幼儿托位数达到4.5个左右，0.5万~1.2万人口规模的完整居住社区托育服务设施达标率达60%以上。

新疆实行
药品经营企业信用管理

本报讯（特约记者邢靓 夏莉娟）近日，新疆维吾尔自治区药品监督管理局制定了《自治区药品经营企业质量安全信用等级评定与分类管理办法（试行）》，规范全区取得药品经营许可证的药品批发、零售连锁企业（含所辖连锁门店）和单体药店的信用管理。

《办法》规定，药品经营企业质量安全信用等级每年评定一次，信用等级由高到低分为A、B、C、D共4级，评定由新疆药品智慧监管平台实时自动完成。起评基础为B级，根据企业的守信情况进行加扣分累积，对在药品质量安全方面发挥典型示范带动作用，获政府部门表彰等情形的药品经营企业予以加分，对存在违反《药品经营质量管理规范》等情形的药品经营企业予以减分。

《办法》要求，根据年度信用等级采取差异化监管措施，对A级企业实行低频率监管，对B级企业实行适度频率监管，对C级企业实行较高频率监管，对D级企业实行高频率监管。连续两年获得A级的企业在办理药品经营许可证变更事项时可免于现场检查。