

# 互联网门诊应开尽开

□特约记者 沈大雷

“大夫您好！我昨天有点感冒症状，今天早上起来口干、咽痛，没有别的症状，需要去医院进一步检查吗？”“像你这种情况，先在家多休息、多喝水，留心观察就行……”12月12日上午，南京鼓楼医院呼吸科主任医师曹敏刚来到互联网门诊，就有好几名患者咨询问题。

随着国家疫情防控措施的调整，连日来，南京各大医院互联网医院咨询量不断上升。记者了解到，江苏省卫生健康委日前发文要求各地做好疫情期间互联网诊

疗服务工作，各设区市将辖区内互联网医院名单、登录方式等信息及时向社会公布，已取得互联网医院资质的医疗机构均要开展互联网诊疗服务，做到应开尽开。

“这几天，互联网医院每天接诊量在500余人次，比平时有所增加，新冠感染类咨询增加明显。”南京鼓楼医院互联网医院副院长屈峰主任医师介绍，医院组织50多个科室、1000多位医师开展互联网诊疗，涵盖了所有临床和医技科室，具有正高、副高级职称的医生超过一半，可以提供术前、术中、术后一体化诊疗。

屈峰介绍，该院即将在互联网医院开通“新冠门诊”，组织呼吸、感染、药学等多学科的专家在线开展健康宣

教，引导无症状感染者、轻型病例等非紧急就医需求患者优先选择互联网医院，避免线下医疗资源挤兑和交叉感染。对一些慢性病、常见病复诊患者，可在线开具处方，提供药品配送到家服务。

“药品都有保质期和储存条件，没有必要跟风囤药，更不应盲目吃药。”该院药学部谢蕊副主任药师介绍，近几天来医院开感冒退烧药的市民比较多。她提醒说，使用退烧药、止咳药、抗生素和抗病毒药品，市民可通过互联网医院、线下门诊等多渠道咨询用药问题，评估用药风险，确保合理用药。

记者了解到，目前，江苏省共建成互联网医院147家，有32494名具有

互联网诊疗服务资质的医师。江苏省卫生健康委要求各互联网医院科学合理排班，根据需要安排执业医师在线服务，重点加强呼吸、儿科、老年医学科等相关科室执业医师在线值班。同时，开展线上健康宣教、心理疏导等服务，组织专家开展防控知识网络讲座，及时向群众推送科普知识，引导患者科学就医，有效减少院内聚集，减少交叉感染风险。

同时，江苏省提出，切实发挥医联体作用，上级医院通过远程指导、互联网医疗等方式，与基层医疗卫生机构加强协作，提高基层医疗卫生机构诊疗服务水平。



享受足球

12月13日，浙江省湖州市德清县乾元镇第二幼儿园的小朋友在踢足球。该幼儿园是全国足球特色幼儿园示范园，近年来，该园充分发挥足球优势资源，让孩子们在享受足球运动的同时强身健体。

通讯员王树成 本报记者郑纯摄摄影报道

## 线上问医平台忙起来

□特约记者 喻文苏  
通讯员 石小宏

“医生，我已开始发热，不知道该吃什么药？”12月12日早上6时许，在四川省成都市第二人民医院互联网医院的新冠问医平台上，该院感染科主任杜月君在线上咨询留言处看到这样的信息后，线上给予了回复。

自12月7日起，杜月君每天6时起床后又多了一项工作，那便是查看深夜里患者在线上提出的各种与新冠相关的问题，并一一进行回复。这一天，成都市第二人民医院在成都市率先开通免

费的线上新冠问医服务。

成都市第二人民医院互联网医院于2020年9月上线，是成都市首家投入运营的市级互联网医院。该院互联网医院管理办公室工作人员陈龙介绍，医院目前已有300多位各科医生参与线上服务，尤其是感染科和呼吸科等相关科室医生。对市民提出的问题，医生们要在24小时内进行回复，近两日平均每天咨询人数在550人次左右，最高接诊量超过平时的4倍。12月7日开通新冠问医服务，5天时间就有2300多人咨询。

作为感染科主任，自新冠疫情暴发以来，杜月君工作到深夜已是常态。随着疫情防控政策的调整，除了线下门诊，他每天又多了20个线上的

号。通常会一大早回复一些问题，然后在白天工作之余不定时地回复。

在近几天的线上咨询市民中，给杜月君留下较深印象的是一位孕妇感染者。这位孕妇有些发热，其他症状较轻，担心治疗会影响孩子，不知如何是好。杜月君在详细询问情况后，耐心地指导她哪些药物可用，并进行心理疏导。孕妇的焦虑情绪慢慢地缓解了，并按照指导服药。事后，这位孕妇给杜月君留言表示感谢。

与杜月君一样，呼吸与重症医学科主任颜浩也成了线上线下的忙人。医院的新冠问医平台开通后，他立即安排科室的10位医生提供线上服务。

“现在整个科室每天的线上咨询

量在100多人。如果出现号源紧张，会立即组织人员，多放一些号，全力满足市民的需要。”颜浩介绍，线上咨询问诊的绝大多数是轻症感染者，而有基础疾病的老年人才是他们最为关注的。一次，一位身患高血压和糖尿病的六旬老人在线上咨询他如何居家治疗，颜浩用了近20分钟与老人交流，最后给老人制定了详细的治疗方案，并通过医院互联网的药品配送系统为老人送药上门。

据了解，下一步成都市将组织区域范围内的互联网医院接入健康成都官微平台，为市民提供更多的新冠线上就医咨询服务。

## 河南推进法治政府建设

本报讯（记者李季）日前印发的《河南省卫生健康系统法治政府建设实施方案（2021—2025年）》强调，要把法治政府建设放在该省卫生健康高质量发展全局中统筹谋划，为健康中原建设提供有力法治保障；到2025年，卫生健康系统依法行政治理体系日益完善，行政执法质量和效能大幅提升，突发事件应对能力显著增强。

《方案》要求，深入推进“放管服”改革，分级分类推进行政审批制度改革，实行政务服务事项清单式管理，坚决防止以备案、登记、行政确认、征求意见等方式变相设置行政许可事项；依托一体化政务服务平台，全面推行政务服务“马上办、网上办、就近办、一

次办、自助办”；持续减环节、减材料、减时限、减跑动，积极推进“一业一证”改革，持续“减证便民”。

《方案》要求，积极推进卫生健康领域立法，对河南省卫生健康领域的地方性法规和规章及时做好修改、废止等建议工作，维护法制统一；依法制定行政规范性文件，严禁越权发文、严控发文数量、严格制发程序。

《方案》指出，要加大公共卫生等重点领域执法力度。分领域梳理群众反映强烈的突出问题，开展集中专项整治，促进执法效果不断提高；对潜在风险大、可能造成严重不良后果的，加强日常监管和执法巡查，从源头上预防和化解违法风险。

### 聚焦公立医院高质量发展

浙江省桐乡市第一人民医院：

# 以学科建设精准赋能高质量发展

公立医院要实现高质量发展，学科建设是“第一要义”。

浙江省桐乡市第一人民医院心血管内科是桐乡地区成立较早、实力较强的学科，经过30余年的不断发展、壮大，已经成为桐乡市重点学科、嘉兴市心血管病重点扶植学科，并成功创建成为浙江省首个县级医疗龙头学科。

如今，医院心血管内科学科核心竞争力稳步提升，助力医院开创高质量发展新局面。

### 以学科建设为引领

据了解，浙江省桐乡市第一人

民医院血管内科自独立成科以来，一直致力于心血管疾病的预防和救治工作。

随着DSA（数字减影血管造影术）的投入使用，心血管内科技水平得到了极大提升，先后开展了冠心病介入、心律失常介入等技术，填补了桐乡市30多项技术空白，成为嘉兴地区开展心血管介入手术种类最全的科室之一。

为了更好地服务当地患者，近年来，桐乡市第一人民医院还先后建成了国家级标准版胸痛中心、房颤中心、心衰中心及心脏康复中心。

依托四大中心建设，心血管内

科相继成立了冠脉团队、心脏器械植入团队、电生理团队、冠心病监护病房（CCU）团队等，成为嘉兴市心血管内科领域亚专科建设最完善的科室。

医院胸痛中心于2018年通过中国胸痛中心（标准版）验收，极大提高了急性胸痛尤其是急性心肌梗死患者的救治成功率，已成功救治急性心肌梗死患者1000余人。

目前，心血管内科可以开展常规及复杂冠状动脉支架植入术、冠状动脉旋磨术、冠状动脉血流储备检查、冠状动脉内超声检查、冠状动脉药物球囊扩张术等冠状动脉介入

治疗。

医院房颤中心于2020年通过中国房颤中心建设（标准版）验收，显著提高了房颤急性栓塞的救治成功率。为帮助基层提升医疗服务能力，房颤中心推进面向基层医生和患者的巡讲及宣教，基层群众的房颤知晓率和重视程度极大提高。

2018年，医院CCU投入使用，目前已拥有4台呼吸机、IABP泵、床旁血流动力学监测、临时起搏器等抢救设备，是嘉兴地区成立最早的封闭式独立CCU病房。据悉，CCU年收治600多名心脏病重症患者，救治成功率达到95%。

### 以人才储备促发展

医学人才是学科建设的核心之一。医院心血管内科十分重视人才梯队建设，实行临床、科研、教学并重的方针，创新性开展岗前、分层、系统3个类别的培训，并分别针对新晋人员、在职人员开展集中系统培训，各级人员的资质、学历、技术能力得到了极大提升。

医院鼓励医务人员做好科研工作，

医院医务人员先后在各级、各类医学期刊上发表多篇论文。

近两年，医院心血管内科高级职称人员的占比快速提升。在科室主任的带领下，心血管内科每年举办多次继续教育项目，并多次举办桐乡市心血管病论坛，还在本市率先开展了高血压病、慢性心力衰竭的社区慢病管理。

未来，桐乡市第一人民医院将通过四大中心建设，为区域百姓提供心血管疾病的预防、保健、治疗、康复的系统化、整体化服务，更好地为区域百姓健康保驾护航。

（张树鑫 陆建洪 古泉 王显荣）

安徽省合肥市第一人民医院：

# 民之所需 行之所至

民之所需，行之所至。

近年来，为满足患者日益提升的医疗服务需求，安徽省合肥市第一人民医院以提升患者就医体验为着眼点，坚持党建与业务融合，在优化服务流程、调整临床学科布局、整合学科结构等方面积极探索，逐步提升患者的就医体验，为区域百姓提供安全、适宜、优质、高效的医疗卫生服务。

改善服务模式  
从“被动”服务到“主动”服务

近年来，合肥市第一人民医院积极探索医疗服务改善，服务模式正从“被动”向“主动”转变。

医院还推行周末体检服务，市民在周末也可以到该院进行入职体检、入学体检、机动车驾驶员体检、个人及团体体检等，满足市民在周末体检的需求；开设晚间儿科专家门诊，进一步解决儿童晚间“就诊难”问题，缩短夜间患儿就诊等待时间；设立老年人优先就医窗口，建立挂号、就医“绿色通道”，安排志愿者、护士为老年人提供导医服务，保障老年患者和特殊患者实现便捷就医。

医院成立住院“一站式”结算中

心、“一站式”服务中心，切实解决患者排队长等问题。同时，医院梳理门诊住院收费窗口业务流程，相继在产检门诊和儿科门诊所在的楼层增设收费窗口，同时对各类型患者就诊高峰时段进行精准分析，实行窗口人员弹性排班制度。

调整临床学科布局  
整合学科资源

近年来，医院提出给优势学科提升精准、给优势项目拓展赋能、给优秀人才成长助力、给希望学科发展空间的理念，积极调整学科布局，整合学科资源。

据了解，医院率先建立以系统为单位的多学科MDT门诊群，一改过去按照内科、外科划分门诊区域的布局理念，打破壁垒，以消化系统、呼吸系统、运动系统等系统为单位，将同一系统的内外科、医技学科整合设置在同一门诊区域，通过调整布局，初

步形成“消化系统”“呼吸系统”“运动医学”“慢性创面修复”4个相对物理集中的多学科MDT门诊群。前来就诊的消化系统疾病患者可以在同一门诊区域完成相关学科的会诊，会诊效率显著提高，患者就医体验感极大改善。

同时，医院建立以胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心为核心的新型医疗急救体系，整合各种技术力量，建立多学科、区域内多部门协同合作模式，为急危重症患者开通生命救治绿色通道。在此基础上，医院进一步拓展建立房颤中心、儿童保健中心、眼视光中心、妇科诊疗中心、创伤中心和预防接种中心等，为患者提供“一站式”服务，提升群众的就医获

得感。

“互联网+”智能整合  
拓展医疗服务边界

《“健康中国2030”规划纲要》强调，要创新互联网医疗服务模式，全面建立远程医疗应用体系，发展智慧医疗便民惠民服务。

秉承开放、创新、共享的互联网思维模式，合肥市第一人民医院充分利用互联网、大数据优势，积极推进医疗服务高质量发展。

例如，通过互联网技术的运用，合肥市第一人民医院初步实现了医联体成员单位间的“互联网+智能整合”，

即为医联体内的基层医疗卫生机构提供远程诊疗、远程心电图诊断、远程影像诊断、远程B超诊断、线上随访、线上咨询等服务。

“互联网+智慧护理”模式立足人民群众的 health 需求，借助信息化手段，相继建立并完善了移动护理系统、医护定位呼叫系统、智能输液管理系统、智能护理系统、电子交班系统、院外护理辅助决策系统、家庭护士公众号等，多方面创新基于“互联网+智慧护理”的模式。

医院构建“互联网+医保”移动医保支付模式，利用线上App小程序，打通挂号、就诊、医保支付、药品配送环节，实现送药到家；同步实现线上医保报销，将电子医保凭证、就诊卡、健康码功能一并融合，“三码合一”，同时，支持支付宝、微信、银联等移动支付；推动就医购药全流程业务从“卡结算”“码结算”到“刷脸结算”的转变，以及从“柜台办”“掌上办”到“刷脸办”的转变。

在不断提升医疗服务水平的同时，合肥市第一人民医院始终坚持从群众需求出发，利用制度创新、科技创新，持续改善群众就医体验，推动医院迈向高质量、快速发展新阶段。

（王怡）