

# 内蒙古加强医疗纠纷预防和处理

- 加强诊疗活动的规范化管理,优化服务流程,提高服务水平
- 建立健全投诉接待制度,建立畅通、便捷的投诉渠道
- 建立政府主导、多方参与的医疗纠纷解决机制
- 推动建立完善医疗风险分担机制,建立医疗责任保险统保机制

本报讯(特约记者柴羽佳 通讯员林晓彬)近日,内蒙古自治区政府印发《内蒙古自治区医疗纠纷预防和处理办法》,明确建立完善旗(县)级以上政府主导、部门协作、社会协

同的医疗纠纷解决机制,将医疗纠纷预防和处理工作纳入平安建设考核评价体系。

《办法》指出,医方(医疗机构及其医务人员)应当将关口前移,规范诊疗

行为,改善医疗服务,提高医疗质量,及时消除风险隐患,预防、减少医疗纠纷;在诊疗活动中应当以患者为中心,加强人文关怀,严格遵守相关规范、常规,恪守职业道德。医疗机构应建立健全医疗质量管理组织,制定并实施医疗质量管理规章制度,加强诊疗活动的规范化管理,优化服务流程,提高服务水平。

《办法》明确,医疗机构建立医疗安全与风险管理制度,完善医疗风险的识别、评估和防控措施,加强医疗风险管理,定期检查措施落实情况,及时消除隐患;建立健全医患沟通机制,完

善医患沟通内容;建立健全投诉接待制度,设置专人和专门场所,接受患者投诉或者咨询,建立畅通、便捷的投诉渠道。

《办法》提出,规范医疗纠纷处理,坚持属地、公平、及时原则,确保事实清楚、责任明确;建立政府主导、多方参与的医疗纠纷解决机制,卫生健康部门负责监督和调解,公安机关维护治安,各部门及行业组织共同参与预防和化解医疗纠纷。

《办法》要求,加大医疗纠纷保障力度,医疗机构应当参加医疗责任保险,鼓励医务人员参加职业责任保险,

鼓励患者参加医疗意外保险,发挥保险风险防范的功能作用,依法保障医患双方合法权益。旗(县)级以上卫生健康行政部门应当推动建立完善医疗风险分担机制,指导、监督医疗机构完善风险防范制度,建立医疗责任保险统保机制。金融监管部门应当规范保险经营业务,指导承保机构做好保险理赔与人民调解的工作衔接,引导承保机构加强医疗责任保险业务管理和风险管控。加强对医务人员保护,打击涉医违法犯罪行为。建立医疗纠纷人民调解组织,提供多元化解决途径。

## 医院动态

### 天津市肿瘤医院完成互联网就医无障碍改造

本报讯(特约记者陈婷 通讯员赵迎)日前,天津市肿瘤医院完成互联网医院平台无障碍改造,可为视障人群提供全方位无障碍服务。

据介绍,通过适配读屏软件,视障人群可在语音提示下,使用互联网诊疗平台的注册、挂号、复诊、缴费等核心功能。项目试运行期间,该院还邀请天津市盲人协会进行体验测试,并根据视障人群的反馈进行优化。

天津市肿瘤医院还依托互联网医院平台、智能化就医指引以及院

内定位导航系统,为患者提供便捷、高效、个性化的医疗体验。该院互联网医院平台在天津市率先上线“就医指引”功能,涵盖挂号、缴费、检查、取药、报告查询等环节,智能提醒患者各环节的状态,并提供清晰的流程展示。

在院内,患者及其家属只需打开手机蓝牙,通过互联网医院平台或扫描院内二维码连接至院内导航系统即可查看当前位置,实时导航至目标科室或服务点。

### 北京天坛医院与小汤山医院签署第二个三年合作协议

本报讯(记者郭蕾)近日,在天坛小汤山康复中心成立三周年之际,首都医科大学附属北京天坛医院与北京小汤山医院联合举办北京市属医院康复医联体深化发展研讨会,总结天坛小汤山康复中心成立以来取得的成绩和积累的经验,探索市属医院康复医联体深化发展合作模式。在研讨会上,双方签署了第二个三年合作协议。

2021年,在北京市医院管理中心统一部署下,北京小汤山医院与北京天坛医院合作共建天坛小汤山康复中心,实行“共同管理、两院一科、独立运营、合作共赢”的市属医院紧密型医疗

合作新模式。2023年5月,两家医院成立天坛小汤山肿瘤综合治疗中心。

北京小汤山医院党委委员、副院长,天坛小汤山康复中心副主任康晓平介绍,自运行以来,天坛小汤山康复中心、肿瘤综合治疗中心已接诊患者2802人,该院的神经康复、肿瘤康复医疗水平得到快速发展。

北京市医管中心党委书记、主任王宇表示,未来三年,希望天坛小汤山康复中心坚持以患者需求为导向,优化康复服务流程,进一步推进分级诊疗,放大优势医疗资源效应,为患者提供更丰富更优质的医疗服务。

### 重庆大学附属沙坪坝医院“五维一体”助力肿瘤患者康复

本报讯(特约记者李伟 通讯员李焱 王清清)“当时我们都以为没救了,没想到母亲现在不仅行走自如,还能自己锻炼。”日前,家属把邓女士甩腿锻炼的小视频发给重庆大学附属沙坪坝医院(重庆市沙坪坝区人民医院)肿瘤科主任周璞。视频中的邓女士精神焕发,与2023年入院时判若两人。

当时,邓女士病情不断恶化,癌细胞已转移到全身多个器官,送医时处于浅昏迷状态。周璞很快召集中西医专家团队,为邓女士量身定制个性化肿瘤治疗康复方案。经靶向治疗稳定病情后,医疗团队运用“五维一体”模式,对邓女士进行康复管理,使邓女士在术后一个半月就能独立行走。

“肿瘤作为慢性疾病,在治疗和康

复的过程中,需要对患者进行全周期管理,而康复是全周期管理的重要环节。”周璞介绍,他带领团队创建涵盖中医调理、康复治疗、疼痛管理、营养支持、心理干预五个维度的“五维一体”康复模式,覆盖治疗前、中、后全过程,为晚期肿瘤患者延长生存期、提高生活质量带来新助力。

针对放疗引发的肠炎、皮炎,团队精心制定一套具有中医特色的治疗方案;针对食管癌患者吞咽困难问题,团队通过进食训练来优化吞咽功能;在疼痛管理方面,团队自主开发了一套疼痛监控软件,并对皮内止痛泵进行了改良。此外,周璞还带领团队研发“渝医宝”微信小程序,为患者提供院外随访、康复方案指导、科普宣教等服务,形成了一个完整的治疗和康复链。



### 医务人员献血

近日,安徽省淮北市人民医院开展职工无偿献血活动。连日来,淮北市中心血站血液库存告急,淮北市人民医院党委倡导职工积极参加无偿献血。活动中,137名职工共献血41500毫升,有效缓解了该市临床用血紧张的局面。 特约记者李春辉摄

## 西柏坡:红土地上铺就健康路

(上接第1版)

“随着生活条件的改善,老百姓对高质量医疗服务的需求与日俱增。”平山县卫生健康局局长张彦彦介绍,面对老百姓的迫切需求,该县加快建设分级诊疗体系,推动医疗卫生资源下沉。

去年,平山县人民医院和平山县中医院分别牵头组建紧密型县域医共体,整合县域医疗卫生资源,推动县级医务人员向基层流动,让百姓在家门口就能获得高品质的医疗服务。经过一年多的努力,医共体取得显著成效。截至今年6月底,县域就诊人次达到80.38万,同比增长48.05%;住院患者个人负担比例为28.98%,同比下降9.62%。

与此同时,通过京津冀医疗合作,平山县与北京协和医院、中国中医科学院广安门医院、河北省人民医院、河北医科大学第一医院等多家医院建立紧密合作关系,邀请不同科室专家定期到平山县坐诊,满足老区群众多层次多样化的健康需求。

“中医药作为我国传统医学的瑰宝,在农村地区发挥着不可替代的作

用。近年来,国家高度重视基层中医药服务的发展,出台了一系列政策措施。得益于这些政策措施,老区基层中医药服务不断强化。”张彦彦介绍,2022年底,平山县23个乡镇卫生院已实现国医馆全覆盖,至少能够提供6类

## 记者手记

### 为了群众健康,“赶考”永远在路上

2013年7月11日,在革命圣地西柏坡同县乡村干部、老党员和群众代表

座谈时,习近平总书记谆谆告诫:“当年党中央离开西柏坡时,毛泽东同志说是‘进京赶考’。60多年过去了,我们取得了巨大进步,中国人民站起来了,富起来了,但我们面临的挑战和问题依然严峻复杂,应该说,党面临的‘赶考’远未结束。”

75年来,在党的领导下,平山县成

10项中医适宜技术服务。为进一步提升基层中医药服务质量和服务能力,石家庄市相继实施高水平国医馆和旗舰店建设项目。截至目前,平山县成功创建2家高水平国医馆和2家旗舰店,中医药服务活力持续得到释放。

“下一步,平山县将从深化医共体建设,推进健康平山行动,巩固拓展健康扶贫成果等多个方面着手,持续落实各项惠民生、暖民心的举措,推动老区卫生健康事业高质量发展再上新台阶。”张彦彦表示。

## 山东东营

### “党建品管圈”助力医疗服务提质效

本报讯(特约记者曲永花 郝金刚)“9天,覆盖全院62个病区;从过去的10分钟,缩短到3分钟。”近日,提起“党建品管圈”项目在改善患者就医体验方面带来的改变,山东省东营市胜利油田中心医院心血管党支部书记马宁用这两组对比鲜明的数据举起了例子。

该院调研发现,“住院患者心电图检查不便”是该院患者关心的一个问题。为此,该院心血管党支部依托“心动圈”特色党建品牌,在全院62个病区铺设心电图网络信息系统,仅用9天时间,便实现全院心电图床旁全覆盖。住院患者目前在病床就能直接做心电图检查,拿到报告的时间从过去的至少10分钟缩短到3分钟。

该院各党支部开展的“党建品管圈”特色创新项目,成为医疗服务提质增效的有力引擎。该院胸科党支部以“3Q圈”为“党建品管圈”特色项目,推动学科技术提档升级;门诊党支部以“党建品管圈”项目为抓手提高全院床旁结算率,床旁结算率保持在96%以上……

该院“党建品管圈”创新项目的成效是东营市卫生健康系统全面推行“党建品管圈”创新项目的一个缩影。2022年,东营市卫生健康系统开始组织实施“党建品管圈”创新项目,2023年印发实施方案,并连续组织东营市卫生健康系统“党建品管圈”创新项目大赛。截至目前,东营市卫生健康系统基层党支部共实施“党建品管圈”特色项目62个。该市卫生健康系统坚持党建与业务“一盘棋”的工作思路,不断推动党建与业务工作深度融合。

## 江苏无锡

### 举办首届住院医师临床技能竞赛

本报讯(通讯员谢磊 记者沈大雷)近日,江苏省无锡市首届住院医师规范化培训临床技能竞赛在江南大学附属医院举行,来自全市的24支队伍96名选手比拼职业技能。

此次竞赛队伍分别来自无锡市人民医院、无锡市第二人民医院、江南大学附属医院、江阴市人民医院4家国家住院医师规范化培训基地。竞赛共设内科、外科、全科3条赛道。操作考核分为临床思维、门诊接诊、实践技能操作3个层次。实操考核模拟真实临床场景,选手们须在规定的时间内,完成病例分析、专科体检、辅助检查等,快速明确诊治要点并采取相应操作。

无锡市卫生健康委副主任卢军英介绍,首届住院医师规范化培训临床技能竞赛的举办,综合考查了住院医师的理论功底、操作技能、临床思维等能力,让他们能够在实践比赛中检验所学、查漏补缺。同时促进了各培训基地之间的交流与合作,进一步提高了全市住院医师规范化培训的整体质量。

## 陕西宝鸡

### 强化校园传染病与食源性疾病预防

本报讯(特约记者李晓丽 魏剑)近日,陕西省宝鸡市卫生健康委召开全市校园传染病与食源性疾病预防工作视频会,通报相关情况,安排近期工作。

会议要求,各县(区)要强化日常检查指导,做到预防关口前移,最大限度降低校园公共卫生安全风险。加强校园相关人员培训,提高校园自身防控能力。针对秋冬季校园重点疾病流行特点,精准开展相关防病知识宣传,努力形成联防联控、群防群控良好格局。市、县(区)疾控(卫监)机构要加强重点疾病日常监测,努力做到早发现,为早处置赢得先机。加强疾控队伍建设,强化专业培训,注重实战演练,提升监测预警与检验检测、应急处置、公共卫生干预等专业能力。

## 吉安:健康底色扮靓千年古邑

(上接第1版)

### 结果互认便民又惠民

日前,老张因尿道外伤到吉安市青原区总医院住院治疗。接受清创缝合术后,老张被下转到青原区总医院东固分院。接诊医生吴有祥打开青原区医共体信息服务平台,看到老张近日在上级医院做过的彩超、CT检查等结果,并对结果互认。老张仅支付了拔除尿管及拆除伤口缝线的费用,节省重复检查检验等费用共计1491元。

省钱的“甜头”,患有腺癌的老王也

尝到了。一个月前,他在青原区总医院接受“腹腔镜下乙状结肠部分切除术+腹腔镜下腹腔淋巴结清扫术”后,下转至青原区总医院富田分院接受后续治疗。接诊医生罗俊对其在医共体信息服务平台中的检查检验结果进行了互认。这为老王省下了472元。

当地村民老文说:“从村里到市里有近200里路。过去转院成本高,既耗时间又搭不少钱。现在不一样了,不仅转院转得快,而且不重复掏钱做检查,没理由不在家门口。”

百姓看病就医获得感、满意度的提升,得益于信息化建设对紧密型医共体的深度赋能。青原区总医院党委书记肖和平介绍,该院作为包括区妇

幼保健院、8家乡镇卫生院、2家街道社区卫生服务中心及152家村卫生室在内的紧密型医共体牵头医院,今年投资1446万元打造了医共体信息服务平台,实现135个检验项目、28个检查项目区域内互通共享。截至目前,医共体内检查检验结果互认累计服务患者501人次,节省就医费用13.6万元。

“平台借助‘互联网+医疗服务’,打造了线上与线下相联动的就医模式;双向转诊服务平台的应用,使‘小病在基层、疑难大病在区级、康复回基层’的就医新格局基本建立。”肖和平说。

在吉安市2024年卫生健康工作要点中,全面推进紧密型医共体建设建设任务繁重。刘忠开表示,下一步,将围绕医共体“月调度、季通报、年度考核”工作推进机制和人事、薪酬、医保等政策支持体系等方面持续发力。到2024年底,力争全市90%的县(市、区)达

到紧密型县域医共体建设标准。

### 医养服务托举幸福晚年

从不能发声、肢体僵硬,到能低声回应、双腿伸缩……因脑出血后遗症入住青原区总医院医养服务中心的村民老刘,3个多月来康复效果逐渐显现。

今年7月,老刘从市级医疗机构ICU转入该医养服务中心后,被评估为重度失能老人。由于吞咽功能完全丧失,她只能依靠鼻饲维持日常喝水、吃饭和用药。

更换胃管前在耳边轻声告知,缓慢调整老人体位,在胃管前涂抹石蜡油以减轻刺激,播放轻音乐分散注意力,排净胃管空气后喂食……该中心护士每日给老刘喂6次餐,每次将时蔬、牛肉、虾、鸡蛋等打碎后,用消毒

后的适温注射器注入胃管;每天早上用电动冲压器为老人刷牙,每晚为老人洗脚,早、晚各擦一次身。

突然有一天,老刘的变化令该医养服务中心主任刘爱花喜出望外:“我看到老刘的双腿不自主地伸缩了一下,又一下……好像不完全是下意识的。那一刻,所有的付出都是值得的。”

医养病情的起色,离不开医务人员照料,也离不开青原区总医院对医养业务的定点帮扶。刘爱花介绍,总医院实施的定期健康检查、慢性病管理、疑难会诊、专业带教等帮扶举措,切实提升了医养服务中心的诊疗能力和服务质量,实现了医疗和养老资源的融合共享。

医养服务中心的后院,是一个新修的花园。“这里离总医院就两步路。”下午时分,78岁的村民老邱正在院里活动筋骨,他指着总医院的门诊楼感慨道:“住在它跟前,心里踏实。”

借助独特的地理优势,青原区总

医院为入住该中心的老年人开通实时双向转诊“绿色通道”,提供急危重症救治服务。

村民刘奶奶患有房颤、慢阻肺病。一个月前,她在入住中心期间出现胸闷、气短等不适症状,随后被紧急转往总医院内科进行住院治疗。医生接诊后,立即对老人进行氧气吸入、雾化、抗感染等治疗。一周后,刘奶奶的症状明显好转,回到了中心。

“我把一年交了,身体也不好。子女都在外地,家里只有我自己。要是没有这个条件,我怎么去医院呢。”病情稳定后,刘奶奶显得心满意足。

探索医院延伸医养服务,鼓励医疗机构与养老机构签约医养结合服务项目,是深入推进健康吉安行动的写照。刘忠开介绍,近年来,全市围绕老年医学学科建设,创建老年友善医疗机构、完善安宁疗护服务标准和体系等方面持续发力,多措并举守护老年人幸福晚年。