

想患者之难之需 让服务向前一步

——中日友好医院打造就医友好服务新生态见闻

□本报记者 崔芳
特约记者 蔡莹莹
通讯员 朱文赫

随着数字化、人工智能等新技术应用于医疗场景，患者看病就医变得更加便捷高效。医疗服务作为公共服务，如何在数智时代打造就医友好服务新生态？如何及时发现并补上那些数智突进带来的“缝隙”？医疗领域的数字治理怎样兼具速度和温度？近日，中日友好医院举办“服务向前一步，体验更有温度”媒体开放日，介绍该院的相关探索。

自助机多了，服务要更妥帖

“以前缴费要跑到二楼大厅排队，现在在诊区周边的自助机就能办，两分钟搞定！”在中日友好医院门诊楼三层皮肤科诊区，一名刚刚完成缴费的年轻患者告诉记者。

该院门诊部副主任郭巧玲介绍，医院在门诊区域部署了148台墙壁式与立式自助机。自助机集成各类服务

功能，不但让“排完一个窗口再排一个窗口”成为历史，还让患者不再被携带、查阅相关纸质单据、报告困扰。

“自助机多了，另一个问题也来了。”郭巧玲坦言，“不少老年患者不适应触屏操作、手机支付等，门诊部就在自助机旁安排导诊人员，指导患者使用。”同时，该院保留人工窗口，以满足老年人、特病患者等特殊群体的就医服务需求。“以现金结算业务为例，退费和对病患者的费用结算都需要通过人工窗口完成。不适应自助机服务的老年患者也可以来人工窗口。”该院财务处副主任王海红介绍，医院对人工窗口的服务流程进行优化，将功能单一的窗口全部升级为综合窗口，为患者提供“一站式”服务。例如，特病患者常常需要同时办理特病的费用结算和普通医保的费用结算。以前，这类患者要在两个窗口分别排队结算，现在在一个窗口就能一次性办理两项业务。

为方便老年人、行动不便患者在人工窗口办理业务，该院还摒弃在门诊固定区域集中提供人工窗口服务的做法，改为在门诊区各层分散设置，且所有人工窗口都明确老年人、特殊群体优先。患者不用再在不同楼层间跑上跑

下，老年人和特殊群体还可凭借相关证件就近选择窗口、优先办理业务。

线上诊疗扩面，药品配送提档

近年来，互联网医院在全国迅速普及，不少知名医院借此方式将优质医疗资源向全国辐射。但上网最溜的中青年职场人士、学生群体，却面临看病与工作、学习冲突的“时差”困境。

对此，中日友好医院皮肤科、儿科、神经内科、消化科、肝胆胰外科、中医妇科、疼痛科、中西医结合肿瘤内科等多个科室开设日间、夜间及周末线上门诊，为忙碌人群提供弹性就医选择。从今年1月起，该院口腔医学中心本部院区全面开放周六线下门诊，满足上班族、上学族的错峰就诊需求。变化的不仅是出诊时间。在门诊发药窗口，一名来自内蒙古的复诊患者感慨：“以前每次复诊都得来北京，来回需要两天。现在，如果只需开药，在手机上就能门诊开方，药直接寄到家里，方便多了！”

中日友好医院药学部马建龙副主任药师介绍，为进一步畅通线上诊疗，

该院升级药品快递到家服务，服务覆盖全国所有省（区、市）。“患者如果在上午11时之前缴费，北京市城六区可实现当天送达；11时以后缴费或送到北京京郊，可次日送达。其他地区，48小时之内送达市、县一级。”马建龙表示，目前该院互联网医院门诊药房的药品品种开放率超过80%，在同类型、同级别医院中处于较高水平。

有了“康康”，还要有“喂喂”

还在为挂号选择哪个科室而纠结？担心独自就医搞不清流程？拿到检查报告看不懂指标？今年1月，中日友好医院上线健康数智人“康康”，以“人工智能+医疗”的服务模式为患者提供全流程、智能化就医支持。截至3月中旬，“康康”已累计服务16.71万人次，日均服务2000多人次。

有了“康康”，善用人工智能服务的患者满意度提高了。而对于不熟悉、不适应相关服务的人，中日友好医院及时推出两条服务热线。无论工作日还是节假日，两条服务热线与门诊同步开放，经验丰富的工作人员会耐

心接听每一通来电。

“喂，我是外地患者，来医院看病医生怎么报号？”“CT检查怎么预约？检查完后报告怎么打印？”……“服务热线是一座‘连心桥’，更是倾听民声的‘雷达站’。”郭巧玲介绍，热线开通以来，日均接待咨询及诉求处理350人次。通过对热线诉求进行梳理，医院精准识别出患者门诊就医过程中的痛点，并针对性推出系列改进举措。

有患者说就诊环境太拥挤、流程也不顺，一个诊室同时有两名医生分别接诊各自患者，对患者隐私保护不够。该院及时进行门诊区域环境改善和流程优化，实现“一医一患一诊室”。

有患者患多种老年慢性病，吐槽要挂很多号，来很多次医院，看很多科，辗转劳累。该院于近期推出老年共病门诊，首诊医生根据老年患者病情可发起共病门诊，让患者可以跑一趟医院解决多科问题，还能得到多科专家协同制定的方案。目前，该院已开设26个老年共病门诊，诊疗范围覆盖心脑、心肾、心肺等慢性病组合，并提供认知障碍诊疗、多重用药管理等服务。

“今后，我们将根据患者的意见持续改进。”郭巧玲表示。

陕西延安培训
中医适宜技术县级师资

本报讯（特约记者王玮 通讯员王海斌）3月26日，由陕西省延安市委、市政府与中国中医药研究促进会联合主办的为期6天的全市中医适宜技术县级师资培训班顺利收官，来自各县（市、区）的68名中医骨干参加培训。

培训班课程紧扣基层实际，涵盖毫针刺法、小儿推拿、拔罐刮痧、穴位敷贴等常用适宜技术，并融入红色主题教育与医德医风课程。教学采取理论讲解、现场演示、分组实操、互动答疑等多种方式，确保学员学懂、弄通、熟练、悟透。

据悉，2026年，延安市委“在全市基层医疗机构普及针灸、推拿、拔罐、艾灸等6类以上中医适宜技术服务，满足群众就近享受中医医疗服务需求”列为民生实事项目。此次培训是落实民生实事项目、提升基层中医药服务能力的重要举措。

广西壮族自治区人民医院
成功开展一项新技术

本报讯 近日，广西壮族自治区人民医院成功实施了一例“离体肝切除+自体肝移植”手术。术后，患者的肝功能恢复正常，目前已康复出院。

据介绍，这名患者被确诊为肝内胆管细胞癌，由于肿瘤位于第二肝门区，侵犯关键血管，治疗难度极大。该院移植科与清华大学北京清华长庚医院董家鸿院士团队会诊后，决定采用“离体肝切除+自体肝移植”手术方案。术中，该院移植科、麻醉科、手术室、重症监护室的医护人员默契配合，精准切除患者病肝，以人工血管维持循环稳定。离体肝脏经低温灌注后，在体外无血环境下，彻底切除肿瘤并重建血管通路。最后，医护人员将修复好的肝脏重新植入患者体内。术后病理结果显示，肿瘤切缘阴性，无淋巴结转移，达到了根治标准。（龙博）

医务人员献热血

3月26日，2026年北京市东城区卫生健康系统团体无偿献血活动在北京市普仁医院举行。医务人员积极参与无偿献血，诠释医者使命与担当。图为活动现场。本报记者张丹摄

四川举办世界防治结核病日主题宣传活动

本报讯 3月24日，四川省在成都市龙泉驿区东安湖体育公园举行世界防治结核病日主题宣传活动。中国疾控中心结核病防治专家以及四川省疾控中心、四川省疾控中心、成都市卫生健康委、成都市公共卫生临床医疗中心相关负责人出席活动，成都市民及高校学生400余人共同参与活动。此次活动以“春风起，向终结

核前行”为主题，采用“运动+科普”的形式，将3.24公里健康跑、结核病防治IP形象发布、沉浸式科普互动等深度融合，让公众在轻松愉悦的氛围中掌握结核病防治知识，引导公众树立“每个人是自己健康的第一责任人”理念，广泛凝聚起社会各界力量，携手推进结核病防治工作。

（段晓菲）

湖南省整合医学学会医学装备管理专委会成立

本报讯 近日，湖南省整合医学学会医学装备管理专业委员会成立大会暨第一届全体委员会议在怀化市召开，该专委会围绕“跨界、融合、惠民”宗旨，积极搭建高水平学术平台，探索医学装备管理与创新的实践路径，推动区域医疗卫生事业实现高质量发展。会议审议通过了《湖南省整合医

学学会医学装备管理专业委员会管理办法（试行）》。会议选举主任委员1名，副主任委员8名，秘书（兼）1名，常务委员9名，委员34名。湖南医药学院总医院医学装备部主任乐轶学当选主任委员。在学术研讨环节，多名专家从不同角度分享了医学装备管理在医疗服务过程中发挥的重要作用。（唐承强）

强化传染病防控 筑牢公卫防线

（上接第1版）

冯子健表示，当前我国麻疹疫情整体维持在较低水平，这是因为多年来我国适龄儿童麻疹疫苗接种率持续保持在较高水平，为建立群体免疫屏障奠定了坚实基础。截至2026年3月22日，全国报告麻疹333例，较去年同期有所下降。但也要注意，个别地区仍有局部疫情升高或小范围聚集的情况。为进一步筑牢人群免疫屏障，有效预防潜在输入病例引发本地传播的风险，国家疾控局今年开展专项工

作，以推进麻疹疫苗接种工作为抓手，努力填补免疫空白，保护人民健康。

冯子健提示，春季是麻疹等呼吸道传染病的高发期，托幼机构、学校、医疗机构、厂矿企业等场所人群密集、接触频繁，感染和传播麻疹的风险高。对于这些重点场所的人员（如中小学生、医务人员等），要加强疫苗查漏补种，筑牢免疫屏障；强化晨午检与因病缺勤追踪，及时发现病例；做好环境通风与消毒，减少接触传播；开展科普宣传，提高公众自我防护能力。

强化重点蚊媒传染病境外疫情输入防控

当前，蚊媒传染病在全球范围内广泛流行。刘清介绍，随着我国出境入境人员明显增加，境外疫情输入我国的风险增加。加之气候变暖、降水增加等变化，伊蚊在我国的孳生地不断扩大，流行季持续时间不断延长。专家研判认为，2026年登革热、基孔肯雅热等重点蚊媒传染病境外疫情输入，引发本地传播扩散的风险较往年上升，部分地区存在发生聚集性疫情的风险。

刘清指出，针对这一态势，要大力推进登革热、基孔肯雅热等重点蚊媒

传染病多病同防，有效降低疫情传播风险。

一是建立健全多病同防工作机制。发挥好联防联控机制作用和爱国卫生运动作用，把蚊媒防治要求落实到常态化环境卫生整治、孳生地清理、媒介生物控制等工作中。

二是优化完善多病同防策略措施。优化蚊媒监测点数量和布局，推进多病种联合监测、多病原联合检测和溯源数据融合分析；根据登革热、基孔肯雅热等伊蚊传播的传染病共性特点，制定实施两病同防方案，进一步统筹防控资源、力量，提高防控质效。

三是加强科研技术研发储备。推动多病联控技术研发，做好新发蚊媒传染病防控产品研发技术储备；指导

支持地方在蚊媒监测、防制中探索应用自动化、数智化新技术新方法，提升防治效果。

四是强化健康促进和社会动员。构建多部门宣传矩阵，广泛开展健康教育，引导群众参与群防群控。

今明年北半球流感疫苗组分调整较大

流感病毒容易发生变异，是流感防控工作的难点。冯子健介绍，世卫组织每年都会根据流感病毒的变异情况来推荐新的疫苗株，且已于今年2月27日发布了2026—2027年北半球流感疫苗组分的推荐意见。与往年相比，今年推荐的疫苗组分发生较大调

整，三价流感疫苗组分（甲型H1N1亚型、甲型H3N2亚型和乙型Victoria谱系）全部进行了更新。面对疫苗组分的更新，国家流感中心作为世卫组织全球流感参比和研究合作中心，完成了疫苗种子株的传代和鉴定工作，并向有需求的疫苗企业提供，为我国流感疫苗生产用种子株的供应与衔接提供了保障，也为科学精准防控提供了有力支持。

冯子健表示，在2026—2027年流感流行季，我国将重点推进老年人、中小學生等重点人群流感疫苗接种，提升重点人群免疫力，助力流感疫情防控工作。流感病毒易变异，需每年接种流感疫苗，9—11月是接种最佳时间，建议大家及时、主动接种。

专题

一缕阳光漫过湖北省襄阳市中心医院产房窗棂，护士将裹在襁褓中的婴儿送到产妇张女士怀里，这位曾被多家医院判定为生育希望渺茫的新晋妈妈，眼角随即泛起了泪光。这样的“奇迹”在医院生殖医学中心并非个案。

作为鄂西北地区生殖医学领域的一支重要力量，医院生殖医学中心始终秉持“一人一策、精准施治”的核心理念，将个体化方案贯穿诊疗全流程，凭借前沿的技术支撑、高效的多学科协作，精细化的管理，破解了一个个生育难题，助众多家庭圆梦生育梦。

专属方案助女性成功受孕

2011年，刘女士（化名）被确诊为输卵管堵塞、双侧卵巢巧克力囊肿，接受手术治疗后依旧无法受孕。此后，刘女士又尝试了两次辅助受孕，但均告失败，多家医院判定其生育希望渺茫。2022年，刘女士经亲友推荐来到襄阳市中心医院生殖医学中心。

全面检查结果显示，刘女士抗缪勒管激素（AMH）仅为0.5，提示卵巢功能严重衰退，双侧巧克力囊肿复

襄阳市中心医院生殖医学中心：

个体化诊疗“助好孕” 精细化管理“育新生”

发，且同时患有子宫肌瘤。医院生殖医学中心负责人杨学舟坦言，这类病例极为棘手，如果贸然手术，可能会损伤本就脆弱的卵巢功能；如果直接开展辅助生殖技术，又极易穿刺囊肿，严重影响胚胎着床。为了帮刘女士抓住最后的生育机会，中心第一时间联合妇科、超声科开展多学科会诊，为其量身定制了分步施策、精准衔接的专属方案。

术中，妇科团队默契配合，采用微创技术精准剥离囊肿，同时切除腺肌瘤，并最大限度保护内膜结构。生殖团队为刘女士制定了专属的调理方案，防止病灶复发，并采用分次微刺激方案培育2枚优质囊胚，在保证子宫切口修复完全的情况下进行了胚胎移植手术。产科团队密切保胎，在保证胎儿发育良好的前提下预防子宫破

裂。在个性化诊疗方案的护航下，刘女士成功受孕，并于今年年初顺利诞下一名男婴。

硬核技术破解生育难题

除了应对复杂妇科并发症，医院生殖医学中心还凭借前沿技术，全力攻克夫妻生育力“双弱”、生殖罕见病等临床难题，为更多家庭圆梦孕育梦。

34岁的陈女士（化名）结婚多年未孕，辗转多地治疗，均以失败告终。医院生殖医学中心全面生育力评估显示，女方卵巢功能减退，卵子储备稀少、质量偏低，男方确诊严重弱精子症，精子浓度低。杨学舟团队为陈

女士定制了个性化微刺激促排卵方案，全程高密度监测卵泡发育，实时把控诊疗节奏。促排卵关键期，陈女士突发自发性排卵迹象。团队分析判断，一旦卵泡自行排出，整个周期的促排卵工作就会前功尽弃，于是当即启动紧急取卵手术，同步开启卵子体外成熟（IVM）应急预案。检查显示，此次取出的8枚卵子成熟度极差。团队随即在实验室对8枚卵子进行了24小时恒温无菌精细培养，最终成功唤回了全部卵子。针对男方精子缺陷，团队通过卵泡浆内精子显微注射技术（ICSI）完成精准授精，结合时差培养箱与人工智能技术筛选优质胚胎，最终培育成功了3枚优质囊胚。个性化调理，陈女士顺利受孕，在孕39周时成功诞下了一名健康男婴。

此外，该生殖医学中心还精准发

力，从源头阻断发病率低、极易漏诊误诊的生殖系统罕见病。一对先天聋哑的夫妻在进行常规基因筛查时未发现异常，但医生根据经验判断，其生育聋哑儿的风险极高，于是突破常规开展了全外显子基因测序，确诊女性存在罕见核酮列综合征，并精准锁定了致病基因。团队随即为其制定了辅助生殖方案，通过胚胎植入前遗传学检测筛选健康胚胎，彻底阻断疾病遗传，帮这对夫妻实现了生育健康宝宝的心愿。

精细化管理守护生育梦

医院生殖医学中心为每位患者建

立动态档案，检测记录激素水平、卵泡发育情况、手术耐受度、心理状态等百余项数据，为高龄患者提前进行卵巢功能保护，为反复备孕失败患者启动“复盘机制”，动态调整治疗策略。在精细化管理的护航下，已有众多患者成功受孕分娩。

生殖医学中心将人文关怀贯穿于服务的全程。如为患者开设心理疏导门诊，缓解他们的紧张情绪；为身处外地的患者开通线上服务，方便患者远程获取检查检验结果；为备孕家庭开设“备孕课堂”，分享科普知识等。

杨学舟表示，依托多学科协作优势、前沿技术支撑与精细化管理体系，医院生殖医学中心接连攻克了多种生殖疑难杂症，成为鄂西北及周边地区不孕不育家庭的重要“医靠”。

（姚敏 赵芷菁）