

医院风景线

医院动态

“点名表扬”背后的温暖日常

□特约记者 朱琳
通讯员 景世来 吴琼芳

前不久,广东省广州市胸科医院收到一张特殊的广州“12345”政务服务便民热线工单。和一般反映问题的诉求不同,市民郝女士在电话中将管床医生、科主任、护士长、门诊医生,以及检查、护理等各个环节中为丈夫何先生提供过帮助的医护人员逐一点名感谢了一遍。

“点名表扬”的背后,是一件看似不起眼的日常小事。在广州市胸科医院,这样的暖心故事正在一个微信群、一杯热水、一面心愿墙等细微之处悄然发生。

一个“不断线”的治疗小群

53岁的何先生是一名教师。在去年的体检中,他被查出肺部阴影,怀疑是癌性病灶。突如其来的疾病让他

和家人陷入巨大的焦虑之中。今年3月,何先生来到广州市胸科医院,肺结节诊疗中心主任邹建军及其团队迅速为他安排了检查。

入院当天,科室为他建立了专属的“治疗小群”,患者及其家属与主管医护团队都在群内。医生在群里解读检查报告,讲解治疗方案和用药知识,解答疑问,帮助他们一点点重拾信心。

从入院到后续门诊随访,这个小群一直在运转。郝女士在群里问“这个结果是不是表示没耐药”,医生很快回复“是的”;郝女士看到尿液颜色异常担心是血尿,医生马上解释“是药物影响”。这些看似琐碎的问答,让患者家属能及时了解治疗动态,也让患者感受到“有人管、有人关心”。

肺结节诊疗中心自2025年9月独立成科以来,坚持为每名住院患者单独建群。邹建军从做肿瘤科医生开始就坚持添加患者微信,如今个人微信已累计添加8300多名患者。担任肺结节组负责人后,他牵头建立患者治疗组小群,近两年累计建群四五百

个,所有服务均为免费公益。“做好服务,患者自然信得过你。”他把这句话作为对团队的基本要求。

暖心服务从不局限于住院期间。该中心护士长王番说:“患者出院并不是我们服务的终点。”患者出院后有任何用药、复查的问题,可随时在群里提问;即使转诊到其他专科,科室医生也会主动和接诊医生对接患者情况,确保信息不脱节。

这种“即问即答”的延续性服务,让何先生一家印象深刻。今年5月,何先生送来两面锦旗表达谢意。

从一杯水、一面墙到一群人的用心

如果说“治疗小群”是看不见的温情连线,那么在肺结节诊疗中心病区,暖意触手可及。该中心门口设有一面心愿墙,患者可以写下想说的话;科室门上贴着微笑服务标识,提醒医护人员“走路轻、说话轻、操作轻”。近期,该中心还新增了一项服务——为每名新入

院患者送上一杯热水。这些细节看似微小,却让患者真切感受到被在乎。

这些暖心举措是广州市胸科医院注重人文关怀的生动体现。今年4月,该院印发《广州市胸科医院暖心服务实施方案》,在全院系统推进“六个多一点”暖心服务:多一点沟通,用通俗语言把病情和治疗方案“一次说清、一次讲透”;多一点笑脸,在窗口推行微笑服务,每月评选“微笑服务之星”;多一点耐心,门诊护士对候诊延误的患者逐一说明原因、预估时间;多一点关心,为老年人、残障人士开设“绿色通道”,在门诊配备轮椅、老花镜等便民设施;多一点理解,在自助机旁安排志愿者一对一协助老年患者操作,保留现金缴费通道;多一点帮助,在门诊大厅设立一站式综合服务中心,减少患者往返奔波。

该院办公室主任徐爱光介绍,根据医院推出的暖心服务方案,各科室结合自身特点,将这些要求细化为日常行动。这样的暖心故事在多个科室时常发生。收费处的一名工作人员主

动走出窗口,帮助老年患者开通无感支付、优化流程,患者深受感动,特意送来两幅书法作品。保安何海锋在医院工作近10年,常年主动帮行动不便的患者取餐、陪伴情绪失控的患者,被大家亲切地称为“锋哥”。

“让患者感到安心的,不仅是精湛的医术,更是那些被看见、被回应的细微时刻。”该院党委书记何蔚云说,医疗服务过程中,要把患者视为“完整的人”来关怀,而不仅仅是“疾病的载体”,让医学回归人文,让服务更有温度。

该院院长陈亮表示,结核病患者往往经济条件、心理状态偏差,很多人在综合医院兜兜转转后才来到这里,经历过多次就医的波折,服务中多一点温暖对他们特别重要。

医院的用心也得到患者及其家属的温情回馈。开科不到一年,该中心已收到多张表扬工单和数十面锦旗。郝女士在“12345”电话中最后说的那句话——“为医院的各种超级服务点赞,真心感谢帮助、鼓励过我们的每一位医护人员”,代表了很多患者的心声。

湖南省肿瘤医院
打造健康传播“新声代”

本报讯 (特约记者刘孝谊 通讯员彭璐 谢舒萍)近日,湖南省肿瘤医院首期“桐花·桐草”主持人能力提升训练营开营。经过两周高密度、沉浸式的专业实训,来自临床一线的70余名医护骨干完成了一场从“会看病”到“会说话”的跨界蜕变,一批健康传播“新声代”正崭露头角。

此次训练营打破传统模式,将健康传播课堂直接开设到临床一线,通过系统化培训孵化复合型科普人才。课程精准聚焦全媒体时代的传播需求,从表达技巧、叙事能力、传播思维到伦理规范,构建完整的知识体系。

邢台市第九医院
开展“健康夜市”义诊活动

本报讯 (特约记者马国勇)近日,河北省邢台市第九医院在巨鹿县魏征公园广场举办“健康夜市”义诊活动。来自中医科、骨科、儿科等科室的医务人员为群众提供健康咨询、血压血糖检测等服务。

活动现场,中医科医生为群众提供“三伏贴”、艾灸等冬病夏治咨询;骨科医生为外卖小哥等群体现场教授腰肌劳损缓解方法;儿科医生向家长讲解夏季小儿腹泻预防要点。此次义诊服务群众300余人次,发放健康宣传资料500余份。

暑期义诊护“童心”

7月30日,北京市顺义区南法信社区卫生服务中心面向辖区少年儿童开展“医护童心·健康相伴”义诊活动,为孩子进行健康检查,为家长答疑解惑,让居民在“家门口”享受便捷的儿童诊疗服务。图为医务人员为儿童体检。

本报记者黄楠
通讯员杜文宝 许赢 檀晓雨
摄影报道

成都户外劳动者享防暑关爱

本报讯 (特约记者喻文苏)近日,四川省成都市卫生健康委发布倡议书,动员全市各级各类医疗机构通过开放纳凉休息空间、配备防暑应急物资、畅通疾病救治通道等方式,为高温下的劳动者筑起健康防线。

成都市各大医院因地制宜推出多项暖心举措。成都市第二人民医院设立“暖新服务站”,在门诊大厅布设直饮水机、增设休息座椅;成都市第五人民医院在门诊急诊大厅张贴“奔跑信使辛苦了”的海报,提供饮用水、藿香正气液、风油精等;成都市第一人民医院在门诊提供乌梅荷叶饮和应急药品,面向户外工作者开展公益急救培训;成都市第七人民医院的“小七驿站”免费供应避暑汤剂、设置遮阳停车位……

不仅是市级医院,成都市各社区卫生服务中心也行动起来。武侯区火车南站社区卫生服务中心设置清凉补给点,为户外劳动者免费提供乌梅汤、解暑茶、饮用水等;成都高新区合作社区卫生服务中心设立“暖新”休息驿站,将防暑饮品派送至辖区各驿站;青羊区新华少城社区卫生服务中心为就诊患者和户外工作者免费提供防暑清凉大锅汤;青羊区草堂社区卫生服务中心与草堂社区开展户外工作者防暑培训和急救演练……

成都市卫生健康委相关负责人表示,全市卫生健康系统将持续推进户外劳动者防暑关爱行动,不断优化清凉服务点位功能,常态化开展防暑健康科普,高效处置高温中暑急症,为户外劳动者提供专业的健康服务。



门诊、住院次均费用分别降低3.74%和0.76%,平均住院日降至7天。

辅政：
数据支撑监管决策底气

在实体化运行的“三医”协同数据共享中心,32名专业人员集中办公。这里整合了卫生健康、医保、药监等部门职能,从物理空间上消除部门隔阂。潍坊市卫生健康委二级调研员张洪才说:“大家在一个办公室,数据实时共享,问题当场解决。”

医保基金监管由此有了“火眼金睛”。“以前靠人工抽查病历,一天看不了几份。现在平台嵌入18个智能审核场景,对雷同病例、频繁就医、分解住院等行为自动预警。”潍坊市医保中心三级调研员马少波说,“过去,我们只有费用数据,看不见诊疗过程。如今,平台打通了卫生健康的电子病历数据,我们能从费用追溯到手术记录、用药记录,审核深度完全不一样了。”

据介绍,平台已累计自动筛查违规疑点44万条,追回或拒付违规支出4845万元。

定点医药机构的全生命周期管理也因数据精准而更加科学规范。过去,一个区域内该设置多少家医疗机构、配备多少张床位,往往靠经验估算,缺少数据支撑。如今,平台对定点医药机构实行准入、资质考核、信用风险全生命周期管理,通过大数据精准测算全市医疗资源需求,精准优化机构布局,实现定点协议全流程可追溯。潍坊市医保中心四级调研员赵志军说:“数据像一把尺子,量出每个区域到底需要多少张床位、多少家医院。每千人口床位数如果超标,飞行检查时第一个被查,医院就会感受到压力。”

药品价格治理同步发力。医保药品云平台专区落地国家医保药品云,药价、药品、用药安全全部纳入数字化监管,打通产、配、存、销全链条。平台汇聚全市3273家定点医药机构、895万条医保药品数据,每一盒药都有独一无二追溯码,从厂家生产到配送

入库,再到医院药房上架、患者结算离院,全流程可追溯。这套“一药一码”价格监测模型上线仅1个月,就因同码异价问题追回违规基金65万元并推动整改。在用药安全方面,平台搭建重点药品审核规则,完成3.5万条违规采购数据筛查,严控不合理用药,实现从“管药品”到“管全链”的升级。

促研：
数据打开科研产业空间

海量数据正成为科研创新的“富矿”。“三医”协同数据平台建成的940万主索引通用科研数据库,满足区域医疗卫生机构及行业对科研数据的需求。潍坊市卫生健康委党组书记、主任苏茂泉介绍,依托平台,潍坊市规划建设卫生健康科研数智实验室,面向医疗机构和产业科研人员提供科研通用数据、专科疾病数据和医学影像AI数据服务,“数据有了,科研的路就更宽了”。数据也精准赋能产业发展。“三

医”协同数据平台深入分析肝癌、肺癌、糖尿病、高血压4个病种数据,构建“一病一档”分析模型,整合医保、病例和药品耗材数据,精准赋能政策调整、基金风险防控和商业保险规划升级。赵志军说:“我们向商业保险公司提供脱敏数据。拿着这些结构化报告,商业保险公司就能精准定位市场空间,开发真正匹配群众需求的补充保险产品。”

医药产业发展同样受益于平台数据。赵志军介绍,通过分析潍坊市本地药企药品在全省使用情况及外地药品耗材在潍坊市用量,把数据反馈给药企,能够指导药企精准定位市场、优化产品布局。

“‘三医’协同,数据是支撑。”苏茂泉说,“作为示范项目城市,潍坊市把‘三医’协同数据平台建设列为全市改革攻坚‘一号工程’。正是示范项目的强力牵引,让‘健康是第一民生’‘书记亲自抓健康’从理念落地为制度。未来,潍坊市将继续深化数据应用,让数据在‘三医’协同中释放更大能量。”

专题

“在这里接受康复治疗,报销比例还高,康复治疗的效果也很好,我们心里特别踏实。”患者家属霍先生的一番话,道出了江苏省连云港市海州区孔望山社区卫生服务中心中医康复联合病房许多患者的共同感受。

长期以来,有老年康复需求的患者面临着“大医院康复床位紧张、社区缺乏专业指导”的双重困境。2025年,连云港市中医院与孔望山社区卫生服务中心结为紧密型城市医联体,在全市率先建成并规范运行中医康复联合病房。运行以来,这间仅有20余张床位的病房,已累计收治住院康复患者189人次,有效破解了周边群众“等床难、奔波苦”的康复就医难题。

专家下基层
技术下沉到居民身边

联合病房实行“上级诊疗、基层康复”的运行模式。连云港市中医院康复科专家每天到中医康复联合病房查房,科主任、副主任每周各查房一次,2026年以来累计开展专家查房86次。病房重点承接上级医院下转的神经康复、骨伤康复、慢性病调养患者,同时为周边居民提供健康服务。“我们收治的住院患者,很多是辖区居民,离家近、报

连云港市中医院：

中医康复联合病房破解群众就医难题

销高,家属照顾很方便。”孔望山社区卫生服务中心副主任崔政波介绍。

这一项目的落地,得益于中医院康复科优质医疗资源的下沉。作为国家中医优势专科建设单位、江苏省中医临床重点专科,医院康复科是连云港市规模最大、技术领先的中医康复专科。目前,该科室拥有由15名医生、31名治疗师和38名护士组成的专业团队,其中高级职称10人,硕士、博士研究生学历15人。同时,科室还配备了总值3000余万元的先进康复设备,包括上下肢康复机器人、脑机接口训练系统等,用技术赋能康复诊疗。

中西医结合
特色技术疗效显著

连云港市中医院康复科充分发挥

中西医结合优势,将成熟特色技术应用于联合病房。科室在针刺结合运动疗法改善运动障碍、项针治疗吞咽障碍等10余项特色技术上积累了丰富的经验。在此基础上,科室同步开展神经促通技术等现代康复技术,并积极探索人工智能在康复领域的应用,为患者提供全周期、多层次的康复服务。

科室聚焦脑血管意外、脑外伤等领域的康复难点,总结出针灸结合运动再学习技术治疗中风后肢体运动功能障碍、针灸与康复机器人配合治疗下肢运动功能障碍等多项特色方案,临床疗效显著。

医联体赋能
提升基层服务能力

联合病房的平稳运行,依托的是

当地紧密型城市医联体建设的制度支撑。2025年,连云港市卫生健康委启动紧密型城市医联体建设,市中医院作为牵头单位之一,与海州区卫生健康委及6家成员单位共同成立理事会,制定章程并建立考核管理共享机制,有效推动了医联体建设任务的落实。

通过医联体这一纽带,市中医院将专业康复技术下沉到基层。2025年以来,医院已举办各级各类线上线下培训会议100余场次,邀请省、市名中医授课,累计培训医联体内医务人员5000余人次,有效提升了基层医疗机构的中医药服务能力,让更多群众在“家门口”就能享受到高质量的康复医疗服务。(马翠业 田维良)

图片由连云港市中医院提供



连云港市中医院康复科医护人员与患者交流