

# 靠什么,从投诉漩涡挣脱而出

□本报记者 赵星月  
通讯员 范晓

匆忙却不聒噪,这是记者近日在北京世纪坛医院超声科候诊大厅采访时最直观的感受。很难想象1个月前,这里曾是病患投诉的频发区。“怎么等了半天还没叫我名字?”“请问7诊室怎么走?”“检查前可以喝水吗?”……对于超声科护士邵敏和顾静来说,身处分诊台的绝大多数时间

用来回应接连不断的发问。她们承担着协助医生、服务患者、维持秩序等多重职责,很容易陷入应答迟滞、语气恶劣的投诉漩涡,“事情一多就难兼顾各方,不知不觉就抬高了声调”。  
诊室医生的“态度冷漠”也常让病患觉得不舒服。而实际上,超声科检查作为一项手脚并用的工作,每一幅图像都靠医生探查采集,每位患者至少要采集10张以上,复杂病例甚至多达百张。检查过程中,超声医生边探查边分析,才给人不苟言笑、冷若冰霜

的假象。  
虽是如此,可困局就摆在眼前:一边病患投诉居高不下,一边医护工作繁重不堪,这让超声科主任杨敏辗转反侧。  
11月起,杨敏在超声科开展患者满意度调查。每间诊室都张贴上以爱心为背景的二维码,便于患者扫码反馈。“从需求着眼,从细节入手,规范服务方式、流程,建立追踪反馈机制,改善患者就医体验。”杨敏动员科室上下,渐渐地,从预约分诊到诊室检查,

改变悄然发生。患者借助小小二维码化身隐形监督员,时刻提醒医护人员友善、耐心、细致。分诊护士即使再忙,面对患者的咨询也微笑解答,诊室医生手脑高速运转,仍不忘给予患者人文关怀。  
小小二维码也是医患之间的“连心桥”。11月10日至29日,超声科共收到1200多份满意度调查结果,每一份都清晰记录了就诊日期、就诊诊室,患者对流调登记人员、分诊人员、诊室医务人员的满意度及建议。“对于投诉

差评,我们逐一致电询问当时的具体情况,与医护沟通确认后,商讨改进方案,向患者反馈。”负责满意度调查数据统计的邵敏说:“每个声音都值得被尊重,好评和感谢我们及时传递给医护,意见和建议我们经商讨采纳到工作中。”  
自患者满意度调查实施以来,超声科投诉率明显下降,“感谢”的字眼在留言中涌现。“患者事无小事,要常怀医者仁心,做到事事有回应、件件有交代。”杨敏时常强调。

## 山东向甘肃捐赠抗疫设备

本报讯 (记者王耀 林丽)近日,山东省向甘肃省捐赠医疗设备交接仪式在甘肃省第二人民医院举行,山东省积极捐赠甘肃省1台车载40排天眼CT、1台移动核酸检验实验室及5个核酸检测亭,总价值860万元。  
自2021年以来,山东、甘肃两省以中央调整结对关系为新起点,把巩固脱贫攻坚成果摆在优先位置,着眼长远加强整体谋划,探索形成更多经济协作模式。一年来,山东坚持以组团式帮扶为统领,全力帮助甘肃实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。在今年10月甘肃新冠肺炎疫情防控的关键时期,山东及时与甘肃沟通衔接,积极捐赠1台车载40排天眼CT、1台移动核酸检验实验室及5个核酸检测亭,设备于12月2日全部抵达。

甘肃卫生健康委党组成员、副主任张浩说,将管好、用好这批设备,将其积极用于全省疫情防控和巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的健康保障中。

## 四川:药品监管要全省一盘棋

本报讯 (记者喻文芬 通讯员冯若冰)近日,四川省出台《四川省“十四五”药品安全及高质量发展规划》,提出到“十四五”末,要建成国内一流的药品监管体制机制、一流的专业化药品监管队伍、一流的药品技术支撑能力,监管综合能力显著增强,产业高质量发展成效明显,现代化药品安全治理体系初步形成,药品监管事业和医药产业高质量发展同促互进新格局基本建立。

据了解,该省目前已建立起“3+5+3”(省、市、县3层级,5个检查分局,3个技术支撑机构)的药品监管体系。《规划》要求,监管体制机制要更加完善,要构建科学、高效、专业、权威的监管体系,建立省、市、县监管协同机制及部门、区域间协同联动机制,与法律法规相配套的工作制度体系得到完善;落实监管事权,建立风险会商机

制,形成药品监管全省一盘棋格局,形成畅通高效的药品监管体系。同时,监管能力水平要显著提高,技术支撑体系也要更趋完善。

《规划》明确,加快省、市、县统一的药品智慧监管平台开发与应用,建设完善省级“两品一械”数据中心、许可(备案)系统、检查执法系统、追溯监管系统;加强药品、医疗器械、化妆品审评员队伍建设,组建一支与全省产业发展需求相适应的专业审评队伍;加强省、市、县药物警戒体系建设,探索药品、化妆品不良反应、医疗器械不良事件收集的新方法、新渠道,推进“两品一械”监测哨点建设,探索利用真实世界数据开展上市后安全性监测;探索联合建立医疗机构监测工作考核机制和定期通报制度,实现二级及以上医疗机构药品和医疗器械报告监测全覆盖。



交通一线疫情防控

12月13日,浙江湖州,浙江省交通集团所辖G25长深高速公路太湖服务区,工作人员正在公共区域进行消杀作业,从严从紧落实交通一线疫情防控工作。

谭云俸摄

## 隔离点里的“强心”团队

□特约记者 施春杰  
通讯员 王弛

按照防疫政策,入境旅客需要在隔离酒店进行监测和观察,但日前一个人境航班上,下来一位落寞失神的姑娘。她除了抽噎,再也不肯多说一句,若被工作人员问急了,唯一的回复就是含混不清的“不知道”。

“这不是近乡情怯,而是典型的心理障碍。”第二天,国家二级心理治疗师杨喆带领团队赶赴北京市大兴区集中隔离点开始心理援助工作。通过了解既往病史,以及和姑娘的家属反复通话。很快,这位姑娘的心理画像逐渐清晰。原来,她是在遭遇家庭、学业、恋爱、返乡等一系列挫折后,面对现实问题的冲动式回避,反映出了暴躁情绪。

随着对姑娘的不断心理疏导,杨喆的心理团队逐渐可以从电话沟通到面对面交流。一点点的进步,让人欢欣鼓舞的同时更不敢懈怠。即使这位姑娘已经从开始的拒绝,到惜字如金式的表达,再到单句交流时露出微笑,

但多种逆向的情绪风险也依然存在。团队每日都会针对她进行案例讨论,分析她的言行,提前做好情绪预测和干预策略的制定。

心理团队的有效干预和治疗,促进了姑娘的康复,让其稳定度过隔离观察期。终于,恢复正常的她在工作人员的帮助下登上了回家的航班。

“不少有心理疾病的人入住隔离点后,都会感到不适应。从入住酒店伊始就会觉得与世隔绝,像扎进了沙漠找不到出路,但事实上,国家和政府的温暖无处不在,心理援助团队也始终都在身旁。”杨喆坦言,作为北京市大兴区心理医疗救援队的医师,每一次紧急派驻进隔离点,就不啻于打一次硬仗。

近一年来,杨喆的心理医疗团队已经紧急援助服务过2500余人,心理援助热线服务1146起,应急现场处置42次。有的是未成年孩子、有的是负面情绪叠加的母亲、有的想轻生、有的则喜怒无常,每个人都有不为人知的一面,但在接受心理疏导后,往往都得到了极大的缓解。

## 中医药成澳门国贸投资展览会亮点

新华社澳门12月12日电 (记者刘刚 李寒芳)在刚刚落幕的第26届澳门国际贸易投资展览会上,中医药是一大亮点。12日,又有多个围绕中医药产学研展开的论坛相继在澳门举行。

由澳门中华中医药产业协会主办的第四届中华中医药与产业发展论坛,当日上午在威尼斯人展馆举办。来自内地及澳门的中医药、民族医药专家,围绕“后疫情新时代中医药大发展”这一主题展开研讨。

澳门中华中医药产业协会会长汪义亮表示,健康产业将是疫后经济重点发展产业,希望论坛充分发挥民族医药资源优势,促进科研创新与成

果转化。同时加强战略对接,共同推动民族医药与“一带一路”建设深度融合,促进民族医药事业和产业高质量发展。

活动期间,主办方举办协会顾问及副会长颁证仪式,吸纳更多民族医药产业人才加入;与吉林省和北京市的相关机构签署友好合作协议,为未来民族医药与产业交流合作奠定基础。

当日下午的陕澳中医药国际合作发展论坛上,陕西安康市委常委、统战部部长雷西明介绍了历史悠久的“秦巴医药”,希望安康与澳门两地的交流合作更加深入,特别是在中医药产业发展方面与澳门形成产业互补。

出席活动的澳区全国人大代表何

敬麟表示,目前,横琴粤澳深度合作区已设有“粤澳合作中医药科技产业园”,未来应借此以中医药发展为轴心,结合“自古秦巴无闲草”的自然资源,推动澳门与陕西建立中医药产业跨境聚合联动发展关系。

在本届澳门国际贸易投资展览会上,由商务部主办的中国中医药健康(澳门)品牌展览会首次以展中展的形式亮相,受到澳门各方的高度重视。

展会以“携手中医药大健康产业,助力健康中国2030”为主题,联动粤港澳大湾区,搭建中医药大健康领域交流合作平台。中医药健康产业融合发展大会、2021中华医药产业发展澳门

论坛、中医针灸国际合作及产业发展论坛、中医药女性健康论坛等一系列活动相继举行。

中医药产学研代表人物、企业、政府机构,通过线上或线下方式出席会议,聚焦贸易合作、创新研发、产业转化、智能制造等主题,深度探讨新时期中医药产业如何进行国际拓展,加快中医药研发和产业转化能力,共同推动中医药产业创新发展。

三天展期内,100余家中医药、大健康行业优质企业和科研机构集体亮相。山东、河南、江苏、吉林、浙江、湖北等地方展团积极参展,令现场观众了解中医药大健康最新产品以及中医药未来的力量。

### 疾控新作为

## 砥砺前行 深耕发展 织密人民健康“防护网”

——山东省济南市疾病预防控制中心全力推进疾控体系建设纪实

□本报记者 刘欣茹

作为全省首批疾控中心试点改革单位,近年来,山东省济南市疾病预防控制中心解放思想、勇于创新、激发活力,试点改革工作扎实推进,为高质量发展提供了新动能。

近日,济南市卫生健康委副主任、市疾病预防控制中心主任阮漫在接受记者采访时表示,疾控系统的改革大潮已经涌来。经过新冠肺炎疫情“实战”的考验和历练,中心将更加准确地把握疾控工作的历史方位和战略定位,更加精准地落实疾控体系改革任务,全面推进疾控事业高质量、可持续发展。

**遵循“标准化建设、高质量发展”两大主线,全力推进疾控中心基础建设**

**夯实硬件基础。**中心迁建项目于2020年2月启动,实现年内动议、年内立项、年内开工,并列入2021年度山东省重点“补短板”项目和市级重点项目。项目总投资5.15亿元,建筑面积5.5万平方米,办公用房与实验室用房

实现分设,完全符合山东省市级疾病预防控制中心标准化建设要求。

**锤炼核心能力。**中心建立起省内领先的传染病病原识别、物理化学危险因素确证体系,在全省首家配备集成式PCR方舱核酸检测实验室,实现核酸检测的自动化、信息化、智能化和即时性。

**强化信息助力。**中心建立起公共卫生信息管理平台,包含突发公共卫生事件应急指挥、疾病预防与控制等7类、37个应用系统。  
中心在全国较早建成符合《中华人民共和国疫苗管理法》的疫苗使用与预防接种管理全程追溯平台,具备“集中仓储、一级直配”“全程冷链、实时监控”“接种验证、五码合一”“信息同步、调配精准”等功能,助力该市

新冠疫苗全民接种“零差错”。

**把握“激发活力、创新引领”两个关键,深入推进改革措施落落地**

**明确改革路径。**中心改革试点实施方案已印发,明确落实疾控中心功能定位、完善公共卫生人才激励政策、开展有偿社会服务、合理确定绩效工资水平等9项改革内容。

中心在全市事业单位中率先推行并落实奖励性绩效工资,制定绩效工资实施方案,使绩效工资水平与绩效考核、个人贡献等因素挂钩,实现二次

分配,向关键岗位、一线岗位、业务骨干、做出突出贡献和承担重大工作任务的人员和团队倾斜,充分发挥绩效的杠杆作用,调动人员积极性。

**完善队伍建设。**中心高、中、初级专业技术职称人员比例调整为40%、40%、20%。2020年招聘紧缺人才10人,2021年已完成31人招聘工作,遴选首席专家3名,相关待遇参照济南市高层次人才人才政策,补助资金在绩效工资总量中单列,纳入同级财政预算管理。

**深化医防、医教融合。**中心推进公共卫生机构与驻济高校开展公共卫生与预防医学类学科共建,中心挂牌“济南市预防医学研究院”“山东大学附属疾病预防控制中心”牌子,实行师资互认、双向聘任,开展本科生及研究生联合培养工作。

中心进一步提升与医疗机构的业务融合,发挥疾控机构在基本公共卫生服务项目实施等方面的技术支撑作用,全面开展现场流行病学培训项目、疾控大培训项目,全力推进市级公共卫生医师规范化培训基地建设。

**拓展服务范围。**中心在坚持公益性的前提下,创新政策措施,优化服务模式,推动预防医学科研与产业相结合,探索开展有偿社会服务,鼓励通过科研实践提高收入水平。

阮漫表示,放眼未来,济南市疾病预防控制中心会进一步提高疾控工作站位,把舵好、带好头,织密人民健康“防护网”,从容有序面对疾控改革新变局,做到变中求稳、稳中求进,推动各部门相关政策尽快落地,为疾控事业高质量发展提供澎湃动力。