

新政策落地，“康康们”看到了希望

□特约记者 颜理海
通讯员 马静 刘理扬

“我当时正在厨房做饭，间隙拿手机刷到这条新闻，心里面真是很激动。”与记者分享激动心情的是一位父亲。他6岁的儿子康康(化名)被确诊为进行性肌营养不良。这是一种可能导致患儿肌肉萎缩、全身无力、丧失独立行走能力的罕见病。

在安徽医科大学第二附属医院门诊部，记者见到了正背着水壶蹦蹦跳跳的康康。尽管戴着口罩，但孩子那双忽闪忽闪的眼睛透着天真与淘气，除了走路跳跃时步伐稍显僵硬之外，几乎看不出康康的异常。

康康爸爸的惊喜，来自安徽省医保局从12月1日起施行的一项惠民新政。该局遴选进行性肌营养不良、法布雷病、亨廷顿舞蹈症、视神经脊髓炎、脊髓延髓性肌萎缩病、甲状腺素蛋白淀粉样变性心脏病、遗传性血管性水肿等7种疾病，纳入安徽省基本医保门诊慢特病保障范围，统一病种范围、统一用药范围、统一报销

限额，职工医保、居民医保同步执行，进一步减轻参保患者家庭医疗费用负担。康康爸爸告诉记者，孩子是在2岁多时出现运动能力倒退、行走困难等症状的，起初以为是简单的营养不良，最终通过基因检测，确诊孩子患有进行性肌营养不良症。随后，家人带着康康辗转不少医院，均被告知没有特别有效的治疗方法，只可通过口服激素药物和坚持康复训练来维持患儿的基本机能。

“我在一个病友群里，群里大概有480人，大家看到这个消息都非常振奋。门诊慢特病报销比例是80%，这项医保政策直接减轻了家庭压力。国家一直在说不放弃任何一个弱势群体，我们看到了希望。”康康爸爸说。

据悉，此次医保门诊慢特病保障范围扩大后，安徽省门诊慢特病病种数达到70个。安徽省医保局相关负责人表示，将不断健全完善医保待遇保障政策，根据国家基本医保药品目录、医保基金承受能力及疾病临床诊疗实际等，动态调整安徽省基本医保门诊慢特病管理政策，推动暖心工作走深、走实。

按照以前的政策，患者只有住院才能报销。其实，很多罕见病患者

不需要住院，只需长期服用药物治疗。这项政策实行以后，患者在门诊就医就能报销，减少了后顾之忧。”田仰华说。

据悉，此次医保门诊慢特病保障范围扩大后，安徽省门诊慢特病病种数达到70个。安徽省医保局相关负责人表示，将不断健全完善医保待遇保障政策，根据国家基本医保药品目录、医保基金承受能力及疾病临床诊疗实际等，动态调整安徽省基本医保门诊慢特病管理政策，推动暖心工作走深、走实。

郑州

未成年人保护热线
24小时在线

本报讯 记者李季近日从河南省郑州市民政局获悉，连日来，郑州市民政局组织社工志愿者队伍，整合各乡镇社工站、未成年人保护工作站等资源，开展疫情期间生活、学习面临困难的留守儿童和困境儿童的关爱帮扶服务。

在郑州市民政局指导下，郑州市救助管理站(郑州市未成年人社会保护中心)联合华心社工开通郑州市未成年人保护求助咨询电话平台，24小时接听流浪儿童、困境儿童和农村留守儿童等特殊未成年求助电话，落实“规范接线、分类处置、多方联动、督办落实”的工作机制，为未成年人提供政策法规咨询、心理疏导、情绪抚慰、个案帮扶与转介等服务。截至目前，电话咨询较为突出的问题集中在学生网课注意力不集中、亲子关系冲突和家庭教育方面，平台及时组织专业心理咨询师和家庭教育师志愿者一对一进行深入辅导。

大连

确定两家
儿童早期发展基地

本报讯 (记者邹欣苒 通讯员王宏彦)辽宁省大连市卫生健康委近期组织开展市级儿童早期发展示范基地创建工作。通过书面初评、复评答辩、现场考核等评审环节，沙河口区妇幼保健院和庄河市妇幼保健计划生育服务中心成为大连市儿童早期发展示范基地。

按照要求，两家市级儿童早期发展示范基地要进一步规范机构管理，加强内涵建设，创新服务模式，探索“医育结合”，推进托育服务发展，充分发挥示范基地的引领作用，辐射带动区域内儿童早期发展服务能力不断提升。对发展形势好、达到省级儿童早期发展示范基地创建标准的机构，大连市卫生健康委将择优向辽宁省卫生健康委进行推荐。

青海线上培训
中医药国际人才

本报讯 (特约记者高列)近日，由青海省科学技术厅主办的“一带一路”中医药科技国际专业人才培养班在西宁市开班。为期3天的研修班在来自巴基斯坦、也门、土库曼斯坦、乌兹别克斯坦、孟加拉国、老挝、挪威、土耳其等“一带一路”沿线国家的113名学员线上参加研修。

此次研修班培训内容主要为藏医药文化，重点围绕藏医药发展史与藏医药文化的历史传承、临床治疗的特色优势、现代化发展和研究进展等方面进行讲授。

陕西评选中医药
监督执法办案能手

本报讯 (记者张晓东 特约记者卓坤利)近日，陕西省中医药监督执法办案能手和典型案例评选活动以线上形式举办，来自全省8个地市的12名选手参加评选。

本次活动由陕西省中医药管理局主办、省卫生健康委中心承办，历时5个月，分为征集选拔和审定评选两个阶段。审定评选内容涵盖公共卫生和医疗相关法律法规、中医药专业知识和实践技能等方面。经过理论测试、模拟执法、案例评析、专家点评等环节，本次活动评选出3名办案能手、4个典型案例和9名执法骨干。

太原评出
96名老年健康达人

本报讯 (通讯员王昕霞 特约记者刘翔)近日，山西省太原市2022年“老年健康达人”评选结果揭晓，96名老人获评“老年健康达人”。截至目前，太原市已评出“老年健康达人”210名。

据悉，太原市卫生健康委、太原市老龄办今年继续开展“老年健康达人”评选活动。“老年健康达人”评选经过严格把关，要求政治立场坚定、遵纪守法、身体健康、积极向上、诚信友善、家庭和睦，积极践行文明健康生活方式，宣传健康知识理念，热心健康公益事业，有较强的社会责任感和示范影响力。



爱心义剪
暖民心

12月5日，在云南省丽江市古城区七河镇金龙村，志愿者为村民理发。

赵庆祖摄

小窗口 大变化

信息化为就医流程做减法

□实习记者 杨世嘉
本报记者 郭蕾
通讯员 陈明雁 袁媛

近年来，医疗信息化的发展在改变着就医方式，让百姓看病就医更加便捷高效，医疗服务更加优质精准。在信息化技术的推动下，医院人工窗口的功能和作用有哪些变化?近日，记者走访了部分医院。

窗口前的长龙不见了

以前，很多医院里，挂号的队伍排成长龙。如今，医院积极应用信息化技术开展预约诊疗，绝大部分患者不再需要长时间排队挂号，只需要在预约时间段到达医院就能看病。

“挂号到挂号窗口，缴费到缴费窗口，做各项检查都要在相应科室的窗口排队、划价、预约……”北京协和医院门诊部主任李莉坦言，10年前，医院日均门诊量接近1万人次，已经是超负荷状态，门诊患者比肩接踵。如今，

医院日均门诊量高峰时达到1.7万人次，患者三五分钟就能完成缴费、取药，窗口前的长龙不见了。

“为优化就医流程，医院在信息化建设的道路上不断探索。”北京协和医院信息中心主任周翔介绍，“1996年，北京协和医院引入互联网系统；1998年，引入医院信息系统(HIS)。自2000年以来，医院信息化建设进入高速发展期，先后进行了80余次的升级与改造。”

北京市和平里医院是一家三级甲等中西医结合医院，进入该院门诊楼一楼大厅，一条明亮的通道贯穿东西。北侧的门诊服务中心前，不少患者及家属驻足等待咨询；南侧设有5个挂号收费窗口，前面排着一列短队。“排了不到5分钟，挂号、缴费全解决了！”69岁的梁先生9时左右来到门诊挂号，9时18分就前去就诊了。记者发现，在就诊高峰时段，窗口排队用时在10分钟左右。

自助机提供一站式服务

“医院运用信息化技术不断优化

窗口服务功能，为患者带来了诸多便利。”北京市和平里医院门诊部副主任李军介绍，近年来，医院门诊部依托信息化建设，一改“挂号收费东西两头跑”的布局，实现了人工服务窗口集挂号、收费等功能于一体。

记者发现，该院人工窗口的周边分布着不少自助服务机，不少患者、家属在点击着显示屏。一位中年女性告诉记者，在自助服务机上不仅能挂号、缴费，还能打印化验单和检查报告。“我经常帮家里老人来取检查报告，用自助服务机很方便。”据介绍，该院门诊楼的各个楼层都配置了自助服务机。

在北京协和医院2012年开放的新门诊楼里，窗口服务种类已由10余种整合优化为通柜服务。150个“通柜式”自助服务机分布在新门诊楼的各个楼层，就诊人群得以有效疏解。

“‘通柜式’自助机是新型服务窗口，可为患者及家属提供各类检查预约、改期、结果打印等服务，能够满足大多数来院患者及家属的需求。”李莉介绍。

62岁的李阿姨操作起自助服务机得心应手。“之前总去人工窗口，虽然得排队，但还是觉得心里踏实。用过几次自助机后，发现人工窗口能办的事项自助机也都能办。现在哪里人少，我就去哪里。”李阿姨说。

人力资源得到更好配置

10年来，北京协和医院推出手机App、自助服务机、银行自动取款机等多种预约挂号渠道，患者动动手指即可享受智能导诊、检查检验自助预约、自助缴费等60余项服务。

“信息化建设不仅方便了患者，也有利于医院更合理地进行资源配置。”李莉说，“比如，之前10余种窗口分别属于医院不同部门，经过系统整合，门诊部对服务窗口进行统一管理，把节省出的1/3的人力安排在‘暖心服务窗口’、分诊台等，为患者提供更人性化的服务。”

“医生，流调码怎么扫完了不显示?”一位将手机举过头顶的银发老人

隔着三五人焦急地询问着。“大妈，您来这边，我给您扫!”在工作人员的帮助下，老人很快凭绿码进入了门诊楼。李莉表示，“暖心服务窗口”每天有4名工作人员帮助患者及家属解决难题，每天约服务上百人。

记者发现，在北京协和医院东广场的二号服务窗口，健康码弹窗患者的难题在工作人员的帮助下逐一得到解决。李莉表示，帮助因弹窗等原因无法及时入院的患者更改预约时间、为患者提供人工引导是该窗口的主要功能，“对于病情危重的患者，工作人员会及时联系急诊，引导患者从发热门诊的安全通道入院诊治”。

而北京市和平里医院通过整合窗口功能，配置自助服务机，也极大提升了门诊部工作效率。李军表示，该院将节省下来的人力投入门诊服务中心，为患者及家属提供更加精准优质的分诊与咨询服务。为了进一步优化窗口服务管理，持续提升窗口工作人员业务水平与服务质量，门诊部在每周五都会开展业务培训。

“规范仪容仪表，保持微笑，佩戴口罩，严禁脱岗，不准推诿，不刁难患者，耐心解答……这是窗口工作人员最基本的工作要求。”一位窗口工作人员说，参加业务培训对提升自身业务能力和服务水平有帮助。

“除了强化服务礼仪规范，我们还进行问题总结与自查纠错。为了让患者及家属享受更加优质的医疗服务，对窗口工作人员的培训与考核一直在路上。”李军说。

为失能老年人订制服务

(上接第1版)

获得医疗护理与生活照料双重保障

失能照护是一笔不小的家庭支出。以阿尔茨海默病为例，首都医科大学宣武医院神经内科主任贾建平教授及其团队在2018年发表的一篇论文显示，我国阿尔茨海默病患者平均每人每年要花费13万元。尤其在农村地区，养老服务体系建设相对薄弱，照护重担往往落在子女身上，长此以往，病榻前的子女不能外出务工增加收入，失能老年人的生活质量更受影响。

作为国家首批长期护理保险试点城市，山东省青岛市创新实施农村护理保险提升计划。该计划为农村参保居民增加基本生活照料待遇，被评估为失能三、四、五级或重度失智的农村居民，可与城镇参保职工同步获得医疗护理与生活照料的双重保障。按照“兼顾医疗和照护，精准设计、多维保障”的原则，针对不同人群多层次、多样化的照护需求，服务形式分为居家照护、机构照护、日间照护三种。比如，居家照护服务项目列有60项，医疗费用据实按比例支付，照护服务费与个人照护需求等级挂钩，参保职工每月最高支付1500元，参保居民每月最高支付1050元。

在计划实施过程中，长期护理保险制度在农村推行的障碍被逐一扫除。“多元化筹资是资金可持续的关键。”青岛市卫生健康委相关负责人董新春介绍，青岛市优化筹资结构，建立居民护理保险资金专用账户，通过个人和财政两个渠道筹集，即居民医疗保险个人缴费资金和财政补贴资金。“其中，对于职工护理保险，医保基金按照缴费基数0.3%的比例按月划转，个人账户按照缴费基数0.2%的比例按月代扣，财政按照每人每年30元标准予以补贴，不额外增加单位和个人负担；对于居民护理保险，从居民医保基金中按照每人每年30元的标准划转，不增加财政和个人负担。”

“市场化运作是机构添活力的前提。”董新春介绍，2021年以来，青岛

市发挥护理保险资金“支付杠杆”作用，引导护理机构向农村拓展业务。全市新增定点护理机构198家，总数达到1014家，其中，农村地区新增116家(占59%)，总数达427家。“在照护队伍上，今后将鼓励农村剩余劳动力尤其是妇女参与服务，通过专业培训让他们掌握服务技能，就地就近为失能失智老年人提供服务，既增加他们的家庭收入，又满足失能老年人的照护需求，提高农村地区服务可及性。”

在失能前及早识别、分类干预

老年人的健康需求呈现多样化、差异化的特点，但降低失能风险是共同目标之一。这意味着，医养结合服务不仅要老年人在失能后帮助其维持功能状态、提高生活质量，更要在老年人失能前发挥及早识别、分类干预的作用。

北京市海淀区建立完善由区心理康复医院统筹协调，北京大学第六医院等三级专科医院技术支持，社区卫生服务中心、医养结合机构作为服务承担主体的三级老年认知障碍防治特色服务网络，开展老年认知障碍科普宣传和健康教育，提高基层医务人员认知障碍防治服务水平。

在北京市海淀区北下关社区卫生服务站，北大六院记忆障碍诊疗与研究中心团队定期开展义诊活动，并指导社区卫生服务站开展认知功能筛查与评估。“标准化筛查有助于社区卫生服务站对早期患者实行分类干预，社区心理工作者开展精准服务，对转回社区的患者进行随访管理，形成诊疗闭环。”北京大学精神卫生研究所(第六医院)记忆障碍诊疗与研究中心执行主任王华丽说，对病情较重的老年人，转诊至记忆门诊或专科医院治疗；对病情较轻的老年人，采取个性化干预手段，如指导其参加健康教育活动、社区文娱活动、认知训练、心理辅导等。

社区医生许义杰告诉记者，认知功能筛查与评估现被纳入对65岁及以上老年人的免费健康体检中，社区卫生服务中心针对患病老年人每周组织一次认知训练，帮助老年人维持残存功能，减轻疾病后期的照护负担。

医疗机构联动是一种解法，线上线下联动也是一种解法。宁夏回族自治区银川市林杏互联网医院与银川市第一人民医院正探索在金凤区阅海万家F社区卫生服务站，开展认知症社区筛查，对认知症疑似人群采取AD8量表自我筛查和MMSE量表复筛，最终锁定认知症障碍人群。针对这部分人群，开展运用线上与线下相结合的方式开展差异化干预：对早期患者进行非药物治疗，线上开展手指操、记忆力小游戏、音乐疗法等参与感强的活动；对中期患者，与社区卫生服务站配合，进行药物治疗，延缓病情进展；对晚期患者，与养老机构合作，提供临终关怀服务。