

蓝盾护航 为民解忧

□本报记者 张磊 通讯员 张娟娟

有这样一群人,他们打击非法行医,保障公众就医安全;监督医疗机构,规范医疗服务行为;检测水质,保障居民饮用水安全;巡查学校、网吧等,保障公共场所卫生……他们,就是被人们称作“蓝盾卫士”的卫生监督工作者。

新春伊始,记者采访安徽省卫生健康委综合监督所卫生监督人员,听他们讲述卫生监督的故事。

聚焦百姓诉求是重点

大学生刘永超悬着的心终于落了下来。不久前,刘永超花费数万元在芜湖市某医院就医,但病情并未好转。与院方多次沟通无果后,他在安徽省医疗服务投诉受理平台投诉。经过协调处理,医患双方最终达成了和解。“非常感谢这个平台,帮助我挽回了部分经济损失。”刘永超说。

安徽省卫生健康委综合监督所党委书记陈永兵介绍,安徽省内就医患者登录安徽省医疗服务投诉受理平台,可以提交诉求,并查询办理结果,评价办理满意度。自2022年以来,该平台已累计办理各类诉求7432件,涉及举报、咨询、建议三大类,涵盖医疗服务、公共卫生、疫情防控等卫生健康各个领域,覆盖全省16个市和省直29家单位。

“这个平台很方便,只要提交诉求,接下来等待调查结果就行,节约了时间。”刘永超说。

“您好,这里是安徽省疫情防控举报投诉受理中心,请问您有什么事情需要反映?”这是安徽省卫生健康委综合监督所值班室工作人员在接听来电。陈永兵表示,聚焦百姓诉求,为民办实事是其所提出的工作重点之一,为此,该所从三个方面采取具体措施。

首先,做到接诉即办,办出“加速度”。面对公众诉求,第一时间“定人对接”,对咨询即问即答,无法做出解答的要提供咨询具体路径。其中,对举报投诉类诉求,第一时间受理分办,急办件马上办,简易件及时办,一般件限期办,提升诉求办理实效;在办理过

程中,积极与办理单位沟通协调,指导会商,提升办理质量和效率,以实现诉求办理零投诉。

其次,做到跟踪督办,确保“真落地”。持续强化诉求办理情况的实时跟踪与监督,对办理缓慢、满意度低的,强化督查督办,并有重点地组织开展暗访复核;对办理难度大的,适时进行会商;对重大复杂的诉求,实行提级管理、直接查办。同时,组织开展《医疗机构投诉管理办法》执法检查,推动医疗机构依法履行诉求办理责任,确保群众诉求办理落地、落细、落实。

最后,专门设立信访接待室,方便群众来访。陈永兵说,该所去年先后多次召开分析研判会,查找诉求办理短板,总结经验成效;主动电话核实,确保诉求信息真实有效;坚持“高站位办案,低身份回复”,对回复内容认真把关,杜绝回复内容简单化,提高回复精准性,做到件件有着落,事事有回音,不断提升群众满意度。

据统计,自2022年以来,安徽省卫生健康委综合监督所累计接转投诉举报电话、邮件13036件,及时接收、转办、回复“春节返乡路”投诉件639件,转办疫情防控“九不准”公众

留言4656件,转办省级层层加码问题415件。

陈永兵介绍,除了积极参与现场疫情处置外,该所还认真开展疫情防控督导检查,先后派出18批190人次参与第三方核酸检测机构、学校等疫情防控督导;派出6批48人次完成省疫防办交办的对铜陵等8个市常态化疫情防控驻点督导。

“在解决问题上下功夫”

“监督执法,关键要在解决问题上下功夫。”陈永兵说,在执法检查中发现的问题,切忌一查了之、一罚了之,而是要想方设法解决问题。

陈永兵介绍,该所采取谁检查、谁发现问题,谁就负责跟踪、帮助整改的责任机制;采取现场办公、调研会商等形式,和市场主体、管理相对人共同商讨问题解决方法和路径。同时,该所每年举办市场主体和管理相对人座谈会,倾听意见,推动系统性问题解决;每年举办法律法规宣贯培训班,送法律、送知识。

陈永兵介绍,该所承担着食品安全企业标准备案职能,在备案服务过程中,坚持将方便企业、提高备案效率放在首位,打造食品安全标准备案服务平台,在全国率先实现食品安全企业标准全部由企业自主备案。该所还创新打造全省医疗服务综合监管平台,为各类医疗机构提供检查管理、投诉办理、问题处置和医务人员不良执业记分管理服务。

“我们还严格行为规范,在减少监督‘打扰’上下功夫。”陈永兵说,该所建立包括执法检查管理制度、案件办理基本工作程序、现场执法检查行为规范、内部稽查制度等在内的16项涉及行政执法行为的核心业务制度,着力规范执法检查、案件查办等各类执法检查行为。在执法检查中,该所明确同一年度对同一相对人计划安排的执法检查不超过一次,减少执法对管理相对人正常生产经营活动的干扰。

“2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年,我们将以抓铁有痕的力度改进作风,忠诚履职、埋头苦干,努力把各项工作干成一流,为建设健康安徽贡献卫生监督力量。”陈永兵说。

甘肃推进 医保待遇清单落地

本报讯(特约记者王耀)近日召开的甘肃省医疗保障工作会议明确了今年医疗保障重点工作,要求深入贯彻落实全民参保计划,全面落实医疗保障待遇清单制度,扎实推进三医联动改革。

在落实医疗保障待遇清单制度方面,甘肃省明确,进一步规范和巩固基本医保市级统筹,推进职工基本医保门诊共济保障机制建立、基本医保门诊慢特病保障政策规范、“两病”门诊用药保障机制扩面,进一步完善大病保险制度和医疗救助制度,统一规范生育津贴支付政策,促进多层次医疗保障制度有序衔接、协同发展。

在扎实推进三医联动改革方面,甘肃省提出,充分发挥医保基金战略性购买作用,常态化制度化开展药品耗材集中带量采购工作,持续推进医疗服务价格改革;深入推进DRG/DIP支付方式改革三年行动计划、门诊统筹支付方式改革、紧密型县域医共体医保支付方式改革;落实医保药品目录,完善国家谈判药品“双通道”管理机制;不断加大基金监管力度,严厉打击欺诈骗保违法违规行为,健全“不想骗”的长效机制。

福建去年追回 医保基金超8亿元

本报讯 特约记者陈静近日从福建省医疗保障局获悉,福建省加强医保基金监管,对欺诈骗保行为零容忍,持续重拳打击。2022年,福建省现场检查定点医药机构13144家,处理违法违规机构12340家,移交司法机关14家,移交纪检监察机关6家,处理违法违规参保人730人,共追回医保基金8.59亿元。

2022年,福建省医保局会同省公安厅、卫生健康部门开展联合执法,充分发挥部门专业优势,精准打击欺诈骗保违法违规行为;以智能化稽核为抓手,加快推进定点医药机构费用审核管理,落实日常监管全覆盖;采用“双随机、一公开”的方式,将69家医药机构作为重点检查对象,重点聚焦血液透析、高值医用耗材(骨科、心内科)等纳入医保基金支付范围的医疗服务行为和医疗费用。

河南持续提升 妇幼健康服务能力

本报讯(记者李季)近日,河南省卫生健康委公布了2022年二级以上医院和乡村两级医疗卫生机构妇幼健康服务能力标准化建设达标单位名单,32家二级以上医院、7277家乡村两级医疗卫生机构成为妇幼健康服务能力标准化建设达标单位。

据了解,此前,河南省组织开展了2022年二级以上医院(不含妇幼保健院)和乡村两级医疗卫生机构妇幼健康服务能力标准化建设工作,结合机构自评、县级评审、市级现场复核、省级书面复核等情况,确定了达标单位名单。自2018年启动妇幼健康服务能力提升计划以来,河南省已有393家二级以上医院、1638家乡镇卫生院、35027家村卫生室(所)成为妇幼健康服务能力标准化建设达标单位。

安徽淮北表彰 医务志愿服务大学生

本报讯(特约记者李春辉)2月8日,安徽省淮北团市委、淮北市卫生健康委、淮北市文明办联合对23名表现突出的寒假参与医务志愿服务活动的医学类大学生进行表彰。

为缓解春节期间淮北医疗机构的压力,淮北市团市委、淮北市卫生健康委、淮北市文明办联合开展青年医务志愿服务。1月9日发布招募令后,来自安徽医科大学、蚌埠医学院、海南医学院等多所医学类院校的150多名医学生踊跃报名,经过医院岗前培训,分别在淮北市人民医院、淮北市妇幼保健院、淮北市第四人民医院等医院上岗,协助医护人员开展就医咨询、导诊分诊、健康宣教、医疗救助等工作。

医院动态

山西省中医院 开展基层巡诊活动

本报讯(通讯员杨蕾 特约记者刘翔)根据山西省疫情防控办《关于开展“千名医师下基层、提升基层救治能力”巡回医疗工作的通知》相关要求,山西省中医院近期派出15个科室的21名医师组成巡回医疗队,到临汾市安泽县等地的10个医疗集团进行巡回医疗支援工作。

据了解,山西省中医院巡回医疗队通过会诊、下乡巡回医疗、培训村医等方式,发挥中医特色,为新冠病毒感染后咳嗽经久不愈的患者及合并基础疾病的危重症患者提供诊疗服务。至今,巡回医疗队共接诊、急诊患者1539人次,义诊838人次,开展讲座79次,进行疑难、危重症患者病历讨论94次,查房341次,入户随访609次。

电子科技大学 附属肿瘤医院揭牌

本报讯(特约记者喻文苏)近日,四川省肿瘤医院举行电子科技大学附属肿瘤医院揭牌仪式。未来,四川省肿瘤医院与电子科技大学将在临床医学博士点申报、学科建设、重大科研项目申请与转化等方面深度合作,继续加强肿瘤医工交叉融合创新合作。

据了解,四川省肿瘤医院与电子科技大学长期保持深度合作。挂牌后,双方将完善医院教学组织架构,提升师资教学能力,提高高层次医学人才培养质量,共同开创医教协同新局面;进一步推动联合申报项目,推进放射肿瘤学四川省重点实验室申报教育部重点实验室等工作,整合医、工的各类资源,催生新技术,产出大成果,实现新突破。

西安中医脑病医院 儿童医院开诊

本报讯(记者张晓东 特约记者卓坤利 通讯员郝雅星)近日,陕西省西安中医脑病医院下设的院中院儿童医院正式开诊,并启动医院中医药服务出口基地年度工作及“金色童年一助康计划”项目。该项目将为国内200名儿童、国外50名儿童提供康复医疗救助服务。

据介绍,该院2019年被确立为首批国家级中医药服务出口基地之一。2021年,该院与哈萨克斯坦阿斯塔纳医科大学、纳扎尔巴耶夫大学医学院三方共建的西安国际脑病康复中心,在哈萨克斯坦首都阿斯塔纳开诊。“金色童年一助康计划”项目将为促进“一带一路”沿线国家和地区人民民心相通贡献力量。



家门口享 智能健身乐趣

近年来,安徽省阜阳市建有多处游园和广场,增设了大量的体育设施,满足各年龄段群众锻炼需求,有效提升了广大群众生活品质。图为2月8日,市民在阜阳市颍州区一品街南头小广场快乐健身点利用“智能椭圆机”健身。

王彪摄

一站式筛查中心让“糖友”少跑腿

□特约记者 黄征宇 通讯员 马遥遥

“医生,这几天我看东西有些模糊,是不是糖尿病眼病?”“我有了糖尿病肾病,还可以吃降糖药吗?”过去,糖尿病患者为了弄清这些问题,常常需要就诊于多个相关科室,耗费大量精力。近日,湖北省武汉市中心医院设立该市首个一站式糖尿病并发症筛查中心,避免了糖尿病患者的奔波之苦。

武汉市中心医院在南京路院区门

诊和后湖院区门诊设立一站式糖尿病并发症筛查中心,可为糖尿病患者集中提供血糖监测、健康宣教、规范评估、制订个性化方案、综合诊疗等服务。该中心运行一周以来,共筛查“糖友”近600人,其中以糖尿病眼底病变和糖尿病周围神经病患者居多。

54岁的罗阿姨有着10多年的糖尿病病史。近日,她发现自己的血糖控制不佳,且下肢出现麻木的症状,到武汉市中心医院后湖院区内分泌科专家门诊看病,接诊专家为她开具了一站式糖尿病并发症筛查中心的检查单。糖尿病专科护士周婕给罗阿姨做

了检查,查出其下肢外周动脉阻塞。被诊断患有糖尿病周围血管病的罗阿姨,随后在内分泌科接受对症治疗。

“以前做这些糖尿病并发症的检查,要楼上楼下跑几个科室,很麻烦。这次医生开好了检查就直接在对面诊区做了检查,结果出来后医生再给我看,指导我用药,周护士又指导我居家饮食、运动的注意事项,这个一站式的筛查中心很专业、很便利、很贴心。”罗阿姨感叹。

武汉市中心医院智慧化全院血糖管理项目负责人、内分泌科副主任医师丁胜介绍,糖尿病患者常合

一封发在微信朋友圈里的感谢信

□特约记者 喻文苏 通讯员 谢小英

“可以耽误一下您的时间,麻烦您一件事情吗?”2月1日下午4时40分左右,在四川省成都市温江区人民医院出院办理窗口,一位患者家属让窗口工作人员帮她把她在微信朋友圈的内容转给医院领导看。

“我不知道有什么样的渠道能表达感谢,我非常感谢医院的各位医

人员,是他们挽救了我的妈妈!”患者家属黎女士说。

1月8日,黎女士85岁的母亲黄婆婆突然口吐鲜血。家人赶紧拨打“120”后,黄婆婆被送到成都市温江区人民医院急诊科。接诊医生初步诊断,考虑其为上消化道出血,遂将其收入消化内科治疗。

1月8日晚上,住院的第一夜,消化内科夜班护士告诉黎女士:“这个液体要输到早上7点左右,你放心吧,我会每半个小时来看一次的。”护

士的话,让黎女士惶恐不安的心得到了抚慰。

1月13日上午,黄婆婆做增强CT检查。为了保证CT质量和精准度,3位工作人员围着黄婆婆耐心地指导边摆位,用了半个小时完成检查。黎女士把这一切都看在眼里,非常感动。

黄婆婆的情况比较棘手,不但有很多基础疾病,还伴肺部感染,左下肢静脉血栓、低蛋白血症。主管医生张凯玲不敢掉以轻心,先后请血管外科、

康复科等科室专家数次会诊。

1月21日,大年三十一早,准备下夜班的张凯玲来到黄婆婆的病床前给黄婆婆查了一次血。“如果有什么情况,一定要及时联系医生、护士。”张凯玲对黎女士叮嘱万遍之后,才放心离开。

这个春节,黄婆婆和黎女士是在医院过的。眼见的这一切,让他们感受到了安心和舒心。

2月1日,黎女士在给母亲办理出院手续时,决定把对医护人员的感谢说出来。工作人员查如了解了黎女士的想法后,接过她的手机,拍下了她发在微信朋友圈的内容,发在了医院的工作群里。

“感谢患者朋友对医院的支持,我们会把这些感谢传递给临床医护人员,把大家的感谢转化为继续前行的动力。”查如说。