

凡人医事

# “亲善大使”：架起那座缺失的桥梁

□本报记者 高艳坤

随着各地推广建立紧密型县域医共体、紧密型城市医疗集团等，越来越多医疗机构结束了单打独斗的历史，与区域内其他医疗机构变成“一家人”。近年来，杭州师范大学附属医院选派了8位“亲善大使”，作为医院与紧密型城市医疗集团内8家社区卫生服务中心之间的桥梁，一对一负责各项沟通协调工作。“亲善大使”由什么人担任，是如何开展工作的，又为患者和机构带来了哪些帮助？

## 总感觉少了什么

王建军是杭州师范大学附属医院呼吸与危重症医学科的一名副主任医师。紧密型城市医疗集团建立后，按照医院安排，他和同事常常要到基层医疗卫生机构坐诊带教，他定期下沉的机构是拱宸桥街道社区卫生服务中心。

随着相互了解的增多，王建军发现，有时基层医疗卫生机构和上级医院的沟通不太顺畅。尤其是向上转诊患者时，由于对上级医院的科室划分和医生擅长领域等了解不足，基层医生常常只是建议去大医院做进一步诊断，至于具体到哪个科室，找哪位医生并不明确。于是，一头雾水的患者只能耗费很多时间独自去摸索、试错。

“我们在社区坐诊时很简单就能搞定的事，如果患者自己跑医院，可能去了几次都还没搞明白。”王建军说，尽管杭州师范大学附属医院为社区留

留了号源和病床，但总感觉中间少了什么。

许多医疗机构，尤其是县域医共体和城市医疗集团的牵头医院，也指定或新设了部门具体负责相关工作。这些部门名称不一，如社区科、社会服务处、院外医疗部等。在杭州市师范大学附属医院，这一职能由医院事业发展中心负责。该中心主任桂赛银表示：“要想把对基层机构和患者的服务做到足够细致，靠一个部门的力量还是不够。”有时是部门对社区需求的了解不够，社区有些需求也常常不好意思提出。

“既然我们在集团内每家社区卫生服务中心都有医生定期下沉，他们和基层医务人员及患者的联系更紧密，对基层的需求也更了解，何不尝试动员这些医生一对一负责相关沟通联系工作呢？”桂赛银说，“亲善大使”岗位便由此产生。

按照社区卫生服务中心需求，杭州师范大学附属医院在每家中心都安排了数位医生定期下沉。在“亲善大使”的人员选定上，医院也经过了慎重考虑。“首先要排除担任科主任等行政职务的医生，他们本职工作太忙，难有更多精力承担这项任务。”该院副院长王静华表示，其次要选择临床经验丰富，对医院各科室较为了解的医生，这样有助于对接工作更为及时、精准。同时，医生的沟通协调能力和服务意识也是医院重点考察的因素。在王静华看来，“亲善大使”的工作细致又烦琐，必须是具备这些品质的医生才能做得更好。

经过科室推荐、医生自荐、医院考察等，医院最终确定了8位医生担任“亲善大使”。征求王建军的意愿时，他没多考虑就接受了这份邀约。“医院

和社区卫生服务中心之间缺少的正是这样一座桥梁。有了‘亲善大使’，我们就补上了这座桥梁。”他说。

## 主动服务赢得信任

至今，8位“亲善大使”已经任职一年有余。一年多来，他们与各社区卫生服务中心的医务人员密切了联系，建立了感情，从过去单纯坐诊和业务指导的下沉医生，变成了基层医生信任的好朋友、好帮手。但是，这些变化不是自然而然发生的。

杭州师范大学附属医院和小河湖墅街道社区卫生服务中心的“亲善大使”由该院高年资全科主治医师姚燕妹担任。每周二下午，姚燕妹都会来到小河湖墅街道社区卫生服务中心。通常，她需要用两个小时左右看完预约就诊的患者，其余时间则根据工作需要灵活支配。

“要想真正发挥‘亲善大使’的作用，首先要及时了解基层医务人员和患者的需求。如何让大家遇到问题时能够想到我，愿意找我？在办公室坐坐等肯定不行。”姚燕妹认为，第一步就是要走出去，主动服务。

因此，每周二下午，姚燕妹的活动范围不限于小河湖墅街道社区卫生服务中心一处，她把该中心下设的7个服务站都走遍了，与中心和各站点的医务人员都建立了联系。姚燕妹还主动加入了该中心多个家庭医生签约团队的微信群，不时回应群内的各项咨询、求助等，把服务触角延伸到签约居民身边。只要社区和患者需要，姚燕妹都会想方设法给予帮助。

小河湖墅街道社区卫生服务中心

长征桥站医生颜炳灿告诉记者，大家对姚燕妹的了解和信任是在一点一滴中建立并逐步加深的。

前不久，73岁的签约居民余先生因连续3天反应迟钝到服务站就诊。颜炳灿综合分析余先生的症状后，高度怀疑是突发急性脑梗死，这就需要进行磁共振检查。但如果是患者自己排队，可能需要几天时间。情急之下，颜炳灿想到了姚燕妹。经姚燕妹快速沟通，患者随即带着颜炳灿开具的转诊单到达杭州师范大学附属医院，当天便完成了检查、会诊、住院。

“转出去之后，患者在其他医疗机构的治疗情况、病情变化等，我们也十分关心。”颜炳灿说，有了“亲善大使”在中间协调，上级医院能够更加全面地了解患者的病史和治疗史，而患者在上级医院的检查、住院、治疗、出院等信息，以及出院后随访指导的注意事项等，医院接诊医生也会及时反馈给社区医生。这样一来，患者虽然在不同机构接受治疗，但是治疗的连续性和服务的闭环已经形成。

“许多工作都是‘亲善大使’和医院事业发展中心事先协调好的。患者到了哪里都有人管，满意度很高。”颜炳灿说。

## 一发牵而全身动

几位“亲善大使”告诉记者，现在开展相关工作，比过去轻松了许多。以前一些下了夜班还要花时间奔波的事，现在一条信息发到相关科室就能搞定。在姚燕妹看来，这些进步离不开医院各科室和基层机构的支持配

合。“这也是紧密型医疗集团内部服务理念和服务模式转变的过程。”她说。

“‘亲善大使’不是单打独斗，医院给我们的支持很强大。”姚燕妹表示，作为“亲善大使”，她遇到的最大困难还是在专业技术方面。尽管她已经是医院的老人了，但还是对部分科室或医生不太熟悉，一些病情复杂的患者还需要多个科室专家集中会诊。这时，“亲善大使”所在科室、医院事业发展中心和医务部等部门都会及时协调。

基层医疗卫生机构临时遇到其他难处也会想到“亲善大使”。比如，小河湖墅街道社区卫生服务中心在集中开展老年人健康体检时，短时间内工作量剧增，姚燕妹便会联系医院事业发展中心协调本院医务人员予以支持。“如果各科室实在派不出人手，医院还可协调社会第三方力量帮助解决。”桂赛银表示。

“在派出‘亲善大使’的同时，医院不断丰富信息化手段，进一步加固医疗集团内部双向联动的桥梁。”王静华说，医院和社区卫生服务中心之间的号源、病床等资源目前已实现了实时共享，门诊转诊、检查化验等都可以通过线上转诊平台快速完成。上个月，医院又启动了医疗集团内部“云入院”，患者在社区诊断后，无需到医院重复挂号便可以直接登记住院。医院还设立了病床协调中心，推动实现“全院一张床”，即使患者转入的科室暂时没有空床，也可以及时予以协调。

“有了‘亲善大使’做帮手，我们基层医生能为患者提供更多帮助，居民也更信任我们了。”颜炳灿说，在颜炳灿看来，这是基层医疗卫生机构和大医院共赢的做法，也是真正造福患者的做法。

## 陕西汉中培训医疗机构“五长”

本报讯（特约记者付润东 魏剑 通讯员孙舒奇）近日，陕西省汉中市卫生健康委举办医疗卫生机构“五长”培训暨卫生健康系统综合管理工作会议。该市各县区卫生健康委局长，二级以上公立医院院长和部分民营医院院长、医政医教科科长、护士长（护理部主任）、乡镇卫生院（社区卫生服务中心）的院长（主任）参加会议。

会议要求，全市卫生健康系统要积极构建优质高效卫生健康服务体系，把发展的着力点放到提升质量和效率上，紧盯重点领域和关键环节，补短板、强弱项、建机制。要加强监督和调查处理，从源头上预防和治理腐败问题和不正之风。要持续守牢安全发展底线，抓好安全生产、防汛备汛、舆情处置、信访维稳、保密安全等工作。

## 银川健康广场小程序上线关怀模式

本报讯（通讯员沈亚婷 特约记者孙艳芳 魏剑）宁夏回族自治区银川市卫生健康委开发的银川健康广场小程序近日上线了关怀模式。进入该模式后，手机屏幕的字号自动放大，功能简洁明了，还有“老年人智慧就医·手机课堂”提供攻略，让老年人也能玩转手机，智慧看病。

据悉，银川健康广场聚合了银川市属6家公立医院以及基层医疗卫生服务和诸多互联网医院的资源，可一站式实现预约挂号、在线问诊、床位查询、体检预约、疫苗接种、家庭医生、电子健康卡等功能。考虑到老年群体对手机等电子设备的使用不够精通，银川市卫生健康委特意上线了关怀模式，入口按钮为醒目的明黄色，点击后一键进入老年版。老年版页面布局干净简洁，只有常用的功能按钮，帮助老年人轻松掌握智能看病的方法。

## “百人援龙江”公益行动启动

景区里学消防

8月12日，湖南省永州市新田县金陵镇小源会议旧址，消防人员在给景区居民发放消防宣传单。连日来，新田县消防救援大队为应对“假期游”的安全问题，开展消防安全进景区活动，确保景区居民和游客的生命财产安全。

刘贵雄摄

## 一次挂号管三天

作为县域医共体牵头医院，巩义市人民医院铺设了上下联通的远程会诊系统，为300余个村卫生室和15家乡镇卫生院配置了“七合一”读卡器和远程会诊设备，基层医生可以通过这些设备与上级专家“面对面”线上会诊。

同时，该院搭建了分级诊疗平台，设立双向转诊窗口，共享检查结果、历史用药等重要就医资料。

几元、十几元的挂号费看似不多，但这样的“关键小事”也直接影响患者就医体验。

巩义市总医院（市人民医院）党委副书记、院长卢辉说，不少患者在就医过程中都会遇到类似这样的情况——有的患者挂了心内科的号，医生看后考虑是消化系统疾病，消化科医生看后又怀疑是普外科的疾病，造成患者反复挂号、反复缴费。

“为此，我院推出‘一次挂号管三天’举措，患者只需要挂一次号，3日内不限专家都可以免挂号费。而且，我们对疑难复杂的门诊患者实行多学科会诊。”卢辉说，今年3月开展服务至今，共为2.8万余人次免除挂号费，节省费用12万余元。



## 甘肃下沉医保服务事项

本报讯（特约记者王耀）近日，甘肃省医保局印发《甘肃省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》，要求各级医保部门认真落实受理层级、办理材料、办理时限、反馈渠道等要求，确保2023年年底实现全省医保政务服务事项统一规范。

甘肃省医保局要求，加快推进服务事项向基层延伸下沉，乡镇（街道）、村（社区）等基层一线提供信息查询、异地就医备案及费用报销代收代办等医保服务。2023年年底基本实现乡镇（街道）医保服务全覆盖，村（社区）医保服务覆盖率达到60%。推进医保数字化经办，同步规范线上（含移动端）办理事项，将医疗保障新增政务服务事项推送到互联网终端和移动端。各级经办机构要维护实施清单，完善线上业务办理功能，推进高频事项全程网办。

甘肃省医保局要求，各地要通过宣传册、宣传海报、门户网站等形式，及时向社会公布清单及办事指南，做到形式直观、易看易懂，方便群众阅读、查询、下载和使用。

# 就医“关键小事”变轻松了

□本报记者 李季  
通讯员 刘云兵

为解决群众看病就医“关键小事”，河南省委改革办、河南省卫生健康委、河南省医疗保障局在该省157个县域医共体牵头医院和213个三级公立医院中推行“便民就医少跑腿”七大举措：会诊转诊一站式服务、院内智能导航服务、门诊患者医技检查24小时内完成服务、医保电子凭证全场景应用服务、诊间支付服务、病区结算服务、病案复印线上线下一体化服务。对于这七大举措，各家医院落实得如何？日前，记者走进河南省部分医疗机构，一探究竟。

## 一部手机搞定出入院手续

“手机上就能办出院，太方便了，

早知道我就不让俺儿请假跑一趟了！”7月19日，从河南省肿瘤医院泌尿外科出院的陈大爷高兴地说。

之前，陈大爷都是通过人工方式办理出院。他要先到护士站开住院证，再去收费处排队结算、打印清单，再回病房收拾东西……“现在，俺儿子在手机上花几分钟，就办完了出院结算、医保报销，下载了发票，这也太快了！”陈大爷说。

河南省肿瘤医院是河南首家开通手机端自助办理自费及医保住院患者出入院手续的医院，而这一举措正是该院改善就医感受、提升患者体验的一个缩影。

“肿瘤患者中，老年人多。因病情原因，他们需要定期反复出入院接受放疗或化疗。而他们本身年纪大、记忆力差、行动不便，对各种就医流程不熟悉，每次返院治疗，都要在不同窗口之间来回跑，体验感极差。如果每次回院治疗还要多人陪同，不仅增加家庭经济负担，也给家属平添许多麻

烦。”河南省肿瘤医院党委书记、院长张建功说。

为此，该院利用“河南省肿瘤医院互联网医院”小程序，创新开发手机端自助入院功能模块，连通医院HIS（医院信息系统）和医保支付系统。患者或家属不用专程赶回病区，只需要点几下手机，即可完成住院费用结算、即时一站式医保报销、即时提供电子发票、入院医保登记缴费等，实现全流程电子化、无纸化，极大提升了患者就医体验。

## 优化服务打通就医堵点

一直以来，医技检查是就医环节难以打通的堵点，群众甚至有“看病跑断腿、检查好几天”的感叹。对此，郑州大学附属郑州中心医院建设医技检查集中预约平台。

该院通过科学分析门诊、住院患

者诊疗需求，对号源进行动态分布、弹性调配，系统设置分专业、分时段预约规则。

同时，提供网络、电话、自助机、现场等多种预约方式，实现了患者多项检查预约在相邻时间段，一次即可完成所有预约检查。目前，该院门诊患者医技检查平均在2小时内即可完成。

为提高诊疗效率，减轻患者就医负担，该院还为患者开通了日间手术绿色通道，制定了包含“术式准入、医师准入、患者准入”等系列保障机制，采用“分散收治、集中管理”模式，实施日间手术全过程精细化管理。目前，该院“日间手术”已覆盖36个专业728种术式。

“下一步，我将在现有信用就医服务的基础上，继续优化信用就医流程，探索扩大使用群体，让更多群众享受到方便、快捷的医疗服务。”郑州大学附属郑州中心医院相关负责人表示。