

医院风景线

当接到无言的求助电话

□本报记者 崔芳
通讯员 崔蕊蕊

“您好，‘120’，是要救护车吗？”
“呜呜呜……”
“您好，‘120’，是要救护车吗？”
“……”
“您好，能听到吗？是要救护车吗？请讲话。”
“……”
近日，北京急救中心调度指

挥中心调度组长孙婧接到一通不同寻常的电话。她再三询问，但电话那头除了传来女生的阵阵呜咽抽噎，没有任何言语回应。
“您那发生了什么事？是有人生病需要医生吗？您先冷静下来把地址告诉我，我才能帮助您。”孙婧一边安抚一边询问，可耳畔传来的依然只有抽噎声。
“需要给您报‘110’吗？”孙婧这句话询问刚发出，对方的情绪激烈起来，哭声更大了。孙婧分析，按对方这种呼吸频率，长时间过度换气很可能导致呼吸性碱中毒。以往，面对

类似情况，调度员只能继续尝试与对方沟通，但孙婧现在有了更好的办法。
“近期刚刚新增了辅助调派智能模块，可一键定位来电手机的位置。”孙婧介绍。于是，她告诉对方，如果现在说不出话，不要着急，放慢呼吸。“我试着给您的手机发了一条信息，您如果收到了，请确认一下地址信息，将位置分享给我，我等您。”
很快，调度台显示屏上弹出了一串门牌号。“是XX号楼XX单元XX号吗？可以将完整位置信息确认一下发给我吗？我们很快就能找到

您。”孙婧向对方说。随着哭声减缓，调度台显示屏上弹出了完整的地址信息。
“救护车已经派出了，您不要着急，先调整呼吸……”电话那头依旧无法言语，但呼叫者的姓名、年龄、症状都已回传清楚。派车需要的所有信息都有了，孙婧迅速找到了距离患者最近的救护车，完成调度派单。
很快，车组人员抵达现场。原来，患者和家人发生争执，情绪激动，痛哭之下呼吸频率过快，出现呼吸性碱中毒，表现为四肢麻木、呼吸困难，如不及时干预可能会引发急症甚至有生命危险。经急救医生现场紧急处置后，患者病情有所缓解，被送往医院做进一步治疗。
据孙婧介绍，北京“120”调度指挥系统不断升级，不但能够为无法言语沟通的呼救者提供更智能、更便利的呼救途径，提高急救效率。在患者情况较危重时，调度员在派出急救车的同时，还可以为呼救人员发送“患者附近AED”信息，指示附近AED的位置及导航路径，并指导呼救者在急救现场及时开展科学施救，为挽救生命争取时间。

业务办理“只跑一次”

□本报记者 李季
特约记者 宋全力
通讯员 尼鸽

近日，在河南省周口市中心医院人民路院区门诊楼的一站式服务中心，患者张女士轻松办理了住院手续。她刷了一下就诊卡，通过微信预付费用，医院系统就办好了手续，打出了住院患者

腕带。随后，工作人员输入张女士的身份证号，她的医保也随即完成了登记，整个过程不到两分钟。
今年4月，周口市中心医院建立一站式服务中心，集成办理各种事项，打通老百姓就医堵点。办理住院手续如此快捷，张女士很满意：“以前住院，要拿着门诊开的单子到住院部登记，再到窗口支付费用，最后返回住院部入住，人多的时候要排队。现在真是方便多了。”

“给患者带来极大便利的，还有住院输液费用直补办理。过去，献血者及其家属的用药费用减免是老大难问题，患者拿着医院的单据到中心血站办理手续，却常常因为材料不全等原因难以办理，在医院和血站之间来回跑。”周口市中心医院综合服务中心护士长刘婵娟介绍，一站式服务中心现已接入中心血站的系统对外端口，患者在院内就可完成住院输液费用直补单据提交，当场拿到补贴款项。

门诊办卡、证明盖章、清单打印、检查预约、病历复印……在医务、护理、财务、信息中心等多部门的协调下，周口市中心医院一站式服务中心不断进行功能整合。截至5月底，该院已完成41项业务的统一办理。同时，一站式服务中心不断优化窗口服务流程，缩短患者办理时间，努力实现患者“只跑一次、一次办好”。
目前，人民路院区的一站式服务中心门诊业务的日办理量多时有

2700余人次，出入院业务的日办理量有300~500人次，有效缓解了门诊大厅排队长队现象，提升了患者的就医体验。
“下一步，一站式服务中心将持续整合院内服务项目，进一步打破部门之间的壁垒和工作流程中的堵点，提高工作效率，使便民就医跑腿真正落地生效。”周口市中心医院党委书记、院长冷冰表示。

第二届“海安中医节”拉开帷幕

本报讯（特约记者程守勤 通讯员徐通生 崔景）近日，由江苏省海安市政府主办、海安市卫生健康委承办、江苏省海安高级中学和海安市中医院协办的第二届“海安中医节”拉开帷幕。此举旨在进一步弘扬传统中医药文化，展示海安中医药的特色内涵和独特魅力。

开幕式上，海安市委副书记、市长谭真发布第二届“海安中医节”中医药项目。同日，“姚卫海首都名中医工作室”“国家级风湿病区域诊疗中心”“邹燕勤国医大师海安市中医院传承工作站”揭牌。

据介绍，海安市是全国基层中医药工作先进单位，在推动中医药传承创新中，海安市委、市政府始终秉持“大卫生、大健康”的理念，坚持“传承精华、守正创新”的中医药工作思路。自去年成功举办第一届“海安中医节”以来，该市持续践行中医药强市战略，加大中医药工作扶持力度，召开持续推进健康海安建设大会，推动中医药“医疗、保健、科研、产业、文化”五位一体全面发展。

海安市委书记于立忠在活动中表示，传承创新好中医药是促进卫生健康工作从以治病为中心转变为以人民健康为中心的重要内容，要牢记为民初心，厚植人才沃土，打造发展内核，聚力创新驱动，开展更深层次、更宽领域的合作，促进中医药产业发展，为推动海安卫生健康事业高质量发展注入源源不断的动力。

第九届北京中医药专家宁夏行启动

本报讯（特约记者陈群）为进一步深化北京宁夏中医药对口帮扶合作关系，推广京宁中医药合作成功经验，促进中医药传承创新发展，8月21日，第九届北京中医药专家宁夏行活动在宁夏回族自治区固原市启幕。

活动现场，北京支援医院向京宁中医药合作第四批重点专科授牌，宁夏遴选的20名第十批优秀中医临床人才向来自北京的名老中医行拜师礼，并集体诵读《大医精诚》。

活动当天，来自中国科学院广安门医院、西苑医院、望京医院、眼科医院、北京中医药大学东直门医院、东方医院、第三附属医院、首都医科大学附属北京中医医院的60余名专家，与宁夏的30名专家一道，为群众免费提供高水平的中医诊疗服务。群众在参加义诊的同时，还参与了内容丰富的中医药文化宣传活动，学习中医药健康知识。专家还向青少年介绍中医养生功法八段锦、太极拳等。

本次活动期间将举行中医药发展论坛，共话基层中医药发展。北京中医药专家还会根据对口帮扶关系，分赴对口帮扶单位开展“点对点”指导。
北京中医药管理局副局长罗增刚介绍，京宁中医药合作成效显著，11年来宁夏累计选派9批199名中医优秀临床人才赴北京跟名师学习，建设中医重点专科30个，受援中医医院的医疗卫生服务能力、管理水平都得到提升。

医院动态

葫芦岛市中心医院城市医疗集团成立

本报讯（记者阎红 邹欣芮）8月19日，辽宁省葫芦岛市中心医院城市医疗集团启动仪式暨2023城市医疗集团建设与智慧化慢病管理论坛举办。会上举行了葫芦岛市中心医院城市医疗集团揭牌仪式和“Re医学教育基地”院士专家工作站挂牌仪式。

据介绍，葫芦岛市中心医院城市医疗集团是以葫芦岛市中心医院为核心，36家成员单位为主体组建的大型区域性医疗集团，涵盖三级医院、二级医院、社区卫生服务中心和乡镇卫生院。葫芦岛市副市长朱德义表示，医疗集团要强化协调和整合资源的能力，坚持理念、技术两手抓，为全市百姓提供更加方便、优质、经济、高效的医疗健康服务。

葫芦岛市中心医院党委书记刘馨表示，该院作为牵头医院，将与成员单位一起，以优化全集团医疗卫生资源配置、落实医疗集团功能定位、提升区域辐射能力、优化双向转诊机制为重点，不断完善城市医疗集团组织管理模式、运行机制和激励机制，切实推进优质医疗资源共建共享、合理流动，更好地满足百姓高标准、城乡同质化、全生命周期的就医需求。

上海六院优化支付流程

本报讯 特约记者陈焕华近日从上海市第六人民医院获悉，在该院总会计师夏培勇的牵头下，该院急诊办公室、护理部、财务处等部门组成调研小组，调研急诊患者缴费流程中存在的问题，围绕畅通绿色通道提出可行性方案。

据了解，上海市第六人民医院急诊日接诊患者1400~1500人，日接诊急救患者80~90辆。急性创伤急救患者的就诊数、手术例数、出院病例数在上海市排名第一，成人急诊诊疗数在上海市排名第一。相比门诊患者，急诊患者需经过预检分诊才能进入挂号支付环节，因此自助服务机和手机端均不支持急诊患者的线上挂号功能，患者只能在人工窗口完成支付，一旦遭遇急诊高峰时段，排队等候时间要达到20分钟左右。同样，在急诊抢救室，随着患者病情变化，医生随时会开具医嘱，即便抢救室外就有自助服务机，患者家属里外奔波也难免焦头烂额。针对这些问题，该院信息部门在一周内完成了急诊自助挂号缴费功能的开发完善，实现了人工预检与自助挂号的有机结合。急诊抢救室应用“诊间支付”功能，家属可床旁支付。



为生命续航

8月18日，在安徽省立医院，历时3小时41分钟，安徽省马鞍山市当涂县公安局交通警察大队车辆管理所薛芳成功捐献造血干细胞混悬液270毫升。据悉，薛芳捐献的生命火种会在第一时间送往华南某医院，救治一位重症小患者。
卫学超摄

坚守职业道德 守护人民健康

（上接第1版）

8月19日，作为医务人员代表在医院受到国务院领导的慰问，张维倍感鼓舞。“医务工作者的职业是光荣的、充满爱心的，也是需要持续付出和终身学习的。”援外的经历让张维认识到，除了治病救人，医者还要有更多的人文情怀，要心怀家国与病患，勇担健康使命，铸就时代新功。“这就是我们的使命和价值。”张维说。

在手术台，在针灸床

宣武医院麻醉手术科主任王天龙的这一天，同样充实且忙碌。
“国家设立中国医师节，不仅能唤起全社会对医务工作者职业的尊敬，对我们也是莫大的激励，还能感召更多有志于从事医疗职业的年轻一代加入其中。”王天龙对今年中国医师节的主题“勇担健康使命，铸就时代新功”感触颇多，“新时代，我们要勇于承担起健康中国建设的重要责任，勇于创新突破，培养更多的高水平医生，履行医者的健康使命。”
创新和突破，是王天龙从医30多年来不变的坚持。宣武医院是国家神经医学中心及国家老年疾病临床医学

研究中心，老年手术患者比例高达51%。在临床，高龄患者因无法承受麻醉风险而不得不放弃手术的例子屡见不鲜。王天龙想改变这种状况。他大力推广“全麻下多模式脑监测技术”，积极开展高龄患者全麻下重症诊治、精准多模式镇痛以及加速术后康复技术；创新开拓了高龄患者麻醉与多学科评估及辅助决策系统，所获成果均应用在了临床，解决了高龄患者低麻醉率、低手术率、高风险率的关键临床问题，为高龄老人安全地接受麻醉及手术治疗提供了可能性……

“在我看来，作为一名医生，既要有仁心，也要有仁术。要不断提高自己，努力前行，向着临床医学高峰持续攀登。”王天龙表示。

不同于剑指高精尖的专科专家，在北京市东城区东花市社区卫生服务站，侯瑞的目光更多围绕辖区3个居委的3万多名居民的健康管理打转。“我的日常工作就是出门诊，提供家庭医生随访、健康体检、健康宣教和咨询等。”侯瑞琢磨，真要有什么特别的，就是作为一名以中医见长的医师，她的专长在社区得到了充分发挥。

“很多老年人很信赖中医药。”她介绍，有位80多岁的奶奶前几天因头疼、胸闷来找她开汤药，吃了一个星期效果不错，连连称赞“家门口就能治好病就是省心”。还有很多老年居民青睐针灸。一个患类风湿的爷爷，因为关节变形、疼痛来找侯瑞扎针灸。经过一段时间治疗，疼痛大大缓解。“爷爷很逗，一直说我是他的贵人。”侯瑞发现，因为爷爷奶奶们的口口相传，她的粉丝越来越多，“我每天都要出门诊，诊室旁边是中医理疗室。来就诊的人多了，我就两个房间来回跑，越跑越忙……”

这份忙碌，让侯瑞对自己的岗位和工作有了更深的理解：“当学生时都是在医院实习，当时对医师工作的理解就是治病救人。现在跟社区居民相处久了，认识到健康管理、健康教育甚至交流、陪伴，都是很有价值的。现在老龄化越来越严重，社区老年人的健康服务需求也会越来越大。守着自己的社区岗位，我想为老年人提供更多更便捷的服务。让他们有更加舒适幸福的晚年，就是我的成就感来源。”

用精妙技术，用“心灵处方”

医师节当天，宣武医院神经外科副主任、介入放射科主任焦力群作为科室代表，向前来看望慰问的刘国中副总理一行汇报神经外科建设情况。
刘国中副总理强调，要坚守职业

信仰，精益求精、勇攀高峰，持续提升医疗服务能力和水平；要推动形成尊医重卫的良好社会风尚，协同促进卫生健康事业持续健康发展。“对此，我的理解是，无论社会如何发展，医生都要有信心、有定力，做好临床一线医生该做的事，要给患者看好病。”焦力群说。

从医近30年，从青涩的医学生成长为科室负责人，焦力群在病因复杂的神经外科领域深入研究，为无数患者带来生的希望。一路走来，对医学的钻研打磨实属不易。“印象最深的是2008年，我在临床一线工作十余年了，相关手术操作自认已掌握得熟练。但是一次手术后，凌锋教授（著名神经外科专家）却说我做得不够好。当时心里真有点儿不服气。”焦力群回忆，之后的一段时间，凌锋教授带着他一遍遍地回看手术录像，给他讲解细节、指出问题。“这让我深深地认识到了自己的差距和不足，也明白了作为一名医生，要心有大义、脚踏实地。”

此后的焦力群更加注重临床技术锤炼和医学科研，对医师事业有了更全面广阔的认识。“我常常告诫学生，研究的目的并不是报课题、发文章，而是从中探索更优的治疗手段，给病人看好病，甚至引领中国医疗产业的创新发展。”焦力群说。

在放射介入科，医生常常要穿着厚重的铅衣，做一台手术就要几个小时。焦力群联合医学工程师研制了一款“外骨骼”，介入医生穿戴上后，可以减少铅衣对身体的压迫，减轻劳累

感。“手术和工作固然辛苦，但我始终认为，我们可以通过智慧和努力做得更好，为患者提供更优质高效的服务，以此赢得尊重和认可。”焦力群表示。

同为医师，东花市社区卫生服务中心健康管理部高峰医师的工作状态与焦力群迥然不同。“把居民的小病、常见病解决好，是我们工作的一部分。”他坦言，而另一部分工作很有社区特色，必须举例说明。

“就说前段时间，60多岁的张大妈来了，说是心慌难受。做了相关检查后，结果显示心脏没有大问题。我就问她，是不是有什么烦心事。这一问之下，大妈果然打开了话匣子，家长里短的完全停不下来。”高峰乐了，病根儿找到了，得开个特别的处方。

“我告诉她，‘有可能是休息不好，咱们居委会唱歌队，您回头多去参加活动一下，散散心’。”随后，高峰又和居委会工作人员打了招呼，有活动多叫上张大妈。几个月后，张大妈又来了，喜滋滋地告诉他，自从参加了唱歌队，那些毛病全好了。

高峰清晰地记得，刘国中副总理当天强调，广大医务工作者是推进健康中国建设的主力军。“虽然医生的初心是治病救人，但对于我们社区卫生、家庭医生来说，要更宽泛一点——要了解居民的家庭情况、生活状况。居民来找我，甭管大事儿小事儿，甭管是不是医生的事儿，只要能从健康服务的角度帮他们解决需求、解决痛苦，就把它干好，不当分外的事儿。”高峰说。