

健康论坛

用数智服务提升患者就医体验

委主任视点

增强人民群众看病就医的获得感,始终是医疗卫生工作的出发点和落脚点。运用数智化的新手段、新技术、新模式,有效提升医疗服务的舒适化、标准化、智慧化水平,为打通人民群众看病就医的堵点淤点提供了解决路径。

方健国

近年来,人民群众的健康需求逐渐由“看得上病、看得好病”向“看病更舒心、就医更便捷”转变,而“挂号难、看病烦、手续多、往返跑”等现实问题仍然影响着患者就医体验。浙江省杭州市卫生健康委系统聚焦群众看病就医急难愁盼问题,在杭州市推进“数字治城”、智慧城市建设中,运用数

智化的新手段、新技术、新模式,有效提升医疗服务的舒适化、标准化、智慧化水平,为打通人民群众看病就医的堵点淤点提供了解决路径。在这一过程中,我们收获了一些心得。用智慧化的“健康大脑”,让群众更省心。综合运用大数据、人工智能、区块链、物联网等数字技术,融合应用医疗服务、公共卫生和健康管理等医疗健康全要素数据,为全人群、全生命周期医疗健康服务,以及全领域、全方位卫生健康治理提供基础信息支撑。

目前,杭州市的“健康大脑”已经迭代升级到2.0版本,全新上线了市互联网医院总平台,汇聚全市市属医院优势学科、权威就医指南以及名医专家等资源,为全市居民提供统一的互联网医疗健康服务入口,打造线上线下一站式综合集成服务和线下管家式智慧服务,医疗健康服务更加智能化。用全链条的流程重塑,让患者更舒心。经过多年探索实践,我们深刻感受到,只有全方位创新服务模式,全链条实施流程再造,才能有力提升医疗服务便捷化和优质化水平。2023年,杭州市上线“数智陪诊”服务。之前,每日约有1/3的门诊患者咨询医护人员“医院周边哪里有停车位”“当前候诊有几人”“到哪里检查、拿药”等。这些困扰患者的问题,如今在“数智陪诊”均能协助解决。诊前预约挂号、停车引导,诊中院内导航、挂号检查排队进度查询,诊后就医评价……每一个就诊环节,“数智陪

诊”都会全程服务、自动提醒,为患者提供全新的就医体验。目前,“数智陪诊”已在全市45家二级及以上医院实现服务全覆盖,自7月上线以来,累计服务患者超800万人次,每人平均节约就诊时间15分钟。用有温度的智慧服务,让百姓更暖心。让患者看病就医过程更智能、更便捷,一直是卫生健康工作者追求的目标。在杭州市,为了让社区居民在家门口就可以预约名医专家,市属医院与主城区52家社区卫生服务中心组建医联体,推出数字医联体服务,40%以上的市级医院专家号及普通号提前向基层下放,并打通市级医院床位资源,让患者不出社区就能实现“云入院”。为了解决群众“重复检验、多头检查”的问题,杭州市在全市推进医学检查检验互认数字化改革。该做法被上升为“浙医互认”在浙江省推广,并入选国家政务服务效能提升典型案例。

针对老年人等重点健康服务人群,杭州市构建集数智筛查、健康评估指导等功能于一体的“两慢病数智健康管理”新模式和“就医即触发、报销零材料、费用直到账”的老年人意外伤害险直赔服务新模式等。一系列便民、惠民的数智化应用,真正让百姓享受到了卫生健康事业现代化高质量发展的成果。道阻且长,行则将至;行而不辍,未来可期。在今后的卫生健康事业发展中,我们将始终坚持“以患者为中心”,聚焦群众所需所盼,持续推进“数智卫健”建设,并向住院、院外、社区延伸拓展,实现医院、基层、社区、家庭的连续性一体化服务,推动形成流程更科学、手续更便捷、服务更高效的中国式现代化医疗服务模式。(作者系浙江省杭州市卫生健康委党委书记、主任)

黑龙江启动老年痴呆防治促进行动

本报讯(特约记者董宇翔)近日,黑龙江省老年痴呆防治促进行动启动仪式暨“益智”行动培训项目在哈尔滨市举办。

据介绍,黑龙江省将通过老年痴呆防治“益智”行动提升基层医疗卫生机构老年痴呆防治服务及信息化管理能力,探索建立“健康教育、早期筛查、干预指导、治疗”四位一体的综合连续、覆盖城乡的老年痴呆应对体系。培训班邀请哈尔滨医科大学艾静教授等专家分别就阿尔茨海默病的诊疗、老年痴呆防治“益智”行动总体技术方案等内容进行授课。

沈阳急救中心上线新急救系统

本报讯(记者邹欣芮 通讯员董秀娟 孙萍)近日,辽宁省沈阳急救中心上线新急救系统。沈阳急救中心负责人介绍,在报警人拨打“120”时,新系统可以准确获取报警人位置,引导急救人员快速到达患者身边。

据介绍,新急救系统可综合“车辆与患者地点直线距离”“预估实际行驶道路里程”“根据大数据分析路况实时拥堵情况预估行驶时间”这3项数据,自动推荐最优救护车车辆。在救护车及医生未到达患者身边时,通过高级调度生命指导系统,调度员及医生可实时与患者家属或报警人视频,进行标准化自救互救指导。

照顾患者感受建设“静音病房”

本报讯 安装噪声分贝仪,更换金属治疗推车,对仪器进行降噪处理,给护士配备耳罩,桌椅加装隔音垫……重庆市荣昌区人民医院住院病区没有公共场所的嘈杂,随处可见的告知牌提醒大家保持安静,各类推车减震消音,这是一个“静音”的世界。

今年以来,重庆市荣昌区人民医院发放调查问卷,倾听患者心声。泌尿科在问卷中设置了30个问题,多角度了解患者的需求和意见。根据调研结果,各科室以人员、仪器、设备等为切入点,制订建设“静音病房”工作方案,通过树立静音理念、改善工作流程、加强巡视与沟通等,营造住院病区“静音”环境。不少患者表示,这样的环境更有利于康复。(蒋永劲 刘雪媛)

体育老师借课打雪仗,可以有

严少卫(媒体人)

“打雪仗,去吗?”近来,北京市一所学校的体育老师向文化课老师借课带学生打雪仗的短视频引发热议。视频中,闻此喜讯的孩子们手舞足蹈、欢呼雀跃的样子着实美煞旁人。这名体育老师说,上一次带这些学生还是在他们二年级的时候,现在他们都六年级了,这可能是他们小学生涯为数不多的打雪仗的机会了。有人调侃,“总是被借课”的体育老师终于硬气了一回。

在笔者看来,学生的首要任务当然是学习,但在下雪天这样一个特殊时间点,通过打雪仗适当放松,会帮助他们调整学习的

节奏与心态,形成正向激励。当然,打雪仗可以有,基本的安全防护还要做好。视频中,被借课的文化课老师叮嘱别把孩子们弄病了。这种担心不无道理,打雪仗可以愉悦身心,释放学生天性,可雪天温度低、路面湿滑,一旦学生着凉感冒了或磕了碰了,影响文化课学习不说,搞不好学校老师还会有被学生家长追责的风险。今年10月,北京市各区相继开展了四、六、八年级体质健康测试,此次测试成绩将作为过程性考核部分的分纳入中考体育总成绩。在跳绳、仰卧起坐、50米跑等一项项测试中,不少学生拿到了满分。有人认为,这次体测并不难,只是体育的加强是循序渐进的过程,测试的分度也更多体现在平时学习生活中,对打雪仗等日常户外活动、体育锻炼

的坚持上。通过体育老师借课打雪仗这一短视频,人们也欣喜地看到“无体育不教育,无体不健康”的教育观念正得到更多家长和老师的认可,并运用于教育实践与日常生活中。这段经历不仅让学生们放松了身心,亲近了大自然,或许还会成为他们今后对学校生活的美好回忆。文明其精神,野蛮其体魄。倡导并帮助孩子从小强身健体、养成锻炼习惯,是家长和老师送给孩子们最好的礼物。拥有强健的体魄,会是一生的财富。

本栏目投稿邮箱: mzpjkb@163.com



在某电商平台,一款标价74.9元起的儿童面膜有10多万人付款购买。有儿科医生提醒,盲目使用面膜会刺激孩子的皮肤。儿童面膜走红,是商家强势营销和家长对孩子容貌焦虑等相互作用的结果。相关监管部门应加强对儿童面膜营销乱象的规范治理;家长则需要提高健康素养水平,掌握科学育儿知识,对儿童护肤品等作出理性购买选择。于洋绘

用心用情为燕赵儿女健康护航

(上接第1版)

河北省全力推进8个国家区域医疗中心和4个省级区域医疗中心项目落地见效,按照输出医院专家骨干进驻一批、师带徒式培训一批、医疗技术项目引进一批的发展路径,提升项目医院诊疗服务能力,并发挥辐射带动作用;新打造10个国家临床重点专科、70个省级重点专科,推动优质资源阶梯配置,切实带动全省医疗服务提水平、上台阶。着眼基层急救能力不强、标准化建设水平不高等短板,持续推动卫生健康工作重心下移。河北省以推进城市医疗集团建设和紧密型县域医共体建设为抓手,大力实施“百强县医院提

质行动”,扎实开展三级医院对口帮扶。目前,全省组建城市医疗集团31个、紧密型县域医共体202个,“五大中心”实现县域全覆盖。调研开路、实干破局,积极构建以患者为中心服务模式。河北省着眼群众就诊前、中、后全过程感受,在全省谋划实施群众身边有“医”靠专项行动,推广普及多学科诊疗、日间手术、责任制整体护理,着力推动精准预约诊疗、检查检验一站式预约、住院费用床旁结算等服务落地见效,使便民零距离、服务有温度的就医环境持续得到优化。

■健康报:基层医疗卫生机构是

居民健康的“守门人”。近年来,河北省在提升基层医疗卫生服务能力方面采取了哪些措施?

王现坤:河北省深入贯彻“以基层为重点”新时代卫生健康工作方针,建机制、提能力、强队伍,着力让居民在家门口就能获得方便可及的卫生健康服务。以完善体制机制为支撑。自2019年以来,河北省实施乡镇卫生院村卫生室人员、财务、业务、药械、准入退出、绩效考核等“十统一”管理。截至目前,全省1962个乡镇卫生院将4.8万个村卫生室全部纳入一体化管理。河北省明确,纳入乡村一体化管理的乡村医生工资待遇报酬比照乡镇卫生院同类人员在编人员确定,按规定缴纳养老保险;县级财政根据实际给予不同档次保障集体产权村卫生室运维经费,乡村一体化管理持续得到巩固强化。

以提升服务能力为重点。河北省

组建202个县域医共体,通过建立联合门诊、成立特色科室、带教进修、远程培训指导等方式,提升县域诊疗同质化、服务优质化水平;持续开展“优质服务基层行”、社区医院建设,全省有2107家基层医疗卫生机构达到“优质服务基层行”基本标准,183家达到社区医院标准;突出错位发展,全省共评出183家基层医疗卫生机构特色专科,遴选打造157个“旗舰国医堂”。

以壮大人才队伍为根本。河北省聚焦基层卫生人才“招不来、留不下”的突出问题,从培训、培养、引进、激励等方面发力,打造一支规模适宜、结构合理、技术较高的基层医疗卫生人才队伍。

着眼培训一批,河北省连续5年实施基层人才能力提升培训项目,委托河北医科大学乡村医师学院,采取“理论培训+医院实践”的方式开展系列培训,累计理论培训32.8万人次,实践培训5万人,基层医务人员的常见病、多

发病诊疗水平明显提升。

着力培养一批,河北省持续开展农村订单定向医学生免费培养项目,累计接收本、专科农村订单定向免费医学生3261人。

立足引进一批,河北省实施大学生乡村医生专项计划,填补乡村医生岗位空缺,至今共招聘大专以上医学专业毕业生6247名。

■健康报:2023年,河北省在卫生健康领域实施了3项民生工程,进展如何?

王现坤:实施民生工程,是河北省委省政府着力保障和改善民生的重大举措,是有效解决广大群众急难愁盼问题的有力抓手。2023年,河北省围绕优化生育政策支持体系、保障青少年健康成长、预防出生缺陷,谋划实施3项民生工程,受到群众广泛赞誉。2019年7月,河北省在全国率先

将基因检测技术应用于出生缺陷防控领域,为全省建档立卡孕产妇免费提供无创产前基因检测和筛查服务。2022年、2023年连续两年将其列入河北省20项民生工程,累计为全省328万人次孕产妇提供基因检测服务,取得良好的社会和卫生经济效益。

河北省连续3年将托育服务纳入民生工程,修订完善河北省托育机构质量评价标准,对托育机构的场地设施、服务水平、师资力量等进行规范;截至目前,共完成300家标准化示范性托育机构创建工作,受益托位总计13171个。

2023年,河北省在完善脊柱侧弯筛查防控技术指南和质控标准基础上,在全省设立464个筛查机构和210个防控机构,全年完成中小学生对脊柱侧弯筛查1172万人,对近30万脊柱侧弯学生初步开展干预治疗,受到学生家长好评。

资源跟着患者走 技术围着患者转

离春节还有1个多月,41岁的王平(化名)忙着给家里盖新房。搬起一摞砖一步步走到新房处,再上灰浆、铺砖,王平一边干活一边哼着不成调的歌。一旁的妻子李芳(化名)用手机拍下这一幕,发给王平的主治医生——四川省德阳市人民医院康复科副主任邵晨兰。

作为家里的顶梁柱,半年前王平毫无征兆地突发四肢瘫痪。雪上加霜的是,本就卧病在床的王平又并发了严重的肺部感染。为了保证气管畅通,他又接受气管切开治疗。“当时,他身上插着管子。医生说他是脑梗死,恢复不好的话可能瘫痪在床。”李芳说。

在被转至德阳市人民医院康复科治疗时,王平已经脱离生命危险,但仍不能活动,且出现吞咽功能障碍,甚至一度丧失语言功能,只能通过胃管食用流质食物,这使其陷入情绪低谷。邵晨兰说,令他印象深刻的是第一次查房的情景,“因情绪激动王平一直哭,李芳也很难过,我只能停止查房,让其他医生离开病房,留下来安慰他们两口。”

“那天,邵医生讲了很多像我一样的患者是怎样恢复健康的,让我们相信她。开始我们还半信半疑,后来越听越有信心。我们想着积极配合治疗,不管最后结果怎么样,总比卧床不起好。”抱着这样的想法,王平和李芳从悲观情绪中慢慢走出来。对王平来说,每天都要做康复锻炼,极耗其体力与精力。但看着自己的状况一天比一天好,妻子一天比一天开心,他一直咬牙坚持。经过一段时间的康复锻炼,其肢体功能逐渐恢复,这给了夫妻俩莫大的信心。

在此间,邵晨兰密切关注王平的康复进展,关心夫妻俩的情绪变化。“像王平这样的患者,帮助他们建立战胜疾病的信心最重要。我们不仅要关心患者,还要关注患者家属的情绪。因为家属情绪直接影响患者的康复效果,间接影响既定治疗方案的推进和下一阶段治疗方案的制定。”邵晨兰强调说。

因牵挂王平的康复情况,邵晨兰经常往返于德阳市和罗江区之间。邵晨兰在德阳市时,李芳就用手机记录下王平的每一次进步,并通过微信发给邵晨兰。两个人交流时,邵晨兰会教李芳一些利用家中常用物品帮助王平康复的小技巧。

王东云