

以优质医疗服务赢得门诊患者好评

——记市第一人民医院门诊部

门诊工作是医院面向社会的重要窗口,也是医院接触患者时间最早、人数最多、范围最广的部门。因此,门诊对于满足患者需求、完成社会职责具有重要的意义。

近年来,市第一人民医院(以下简称市一院)借助医院综合优势,全面优化门诊管理。该院通过积极推进门诊服务流程,搭建辅助检查集中预约平台,提供多种便民措施,提高了门诊服务质量、医疗质量,提升了患者就医的满意度。

特色门诊赢得患者好评

去年11月,经多方筹备,市一院特别开设的3个护理专科门诊——中心静脉置管门诊、伤口门诊、造口门诊,正式面向鹰城市民。护理门诊以专科护士为主导,配备先进的设备,为需要专科护理处置的市民提供了优质门诊医疗服务。

护理门诊区别于专科门诊,让护理人员从“幕后”走向了“台前”,让需要静脉穿刺、护理、导管维护、伤口处理、造口护理的患者不再因为护理需求奔波求诊,大大优化了患者就医流程,用贴心的服务赢得了患者的好评。

护理专科门诊的成立,为一院院内、院

外疑难静脉通路、伤口护理、造口护理等问题的会诊提供了技术支持。

此外,市一院还专门开设了高血压病门诊、脑血管病防治门诊、疼痛科门诊、矮小症门诊、生长发育门诊、肝病门诊、痛风门诊、腹膜透析门诊、眩晕门诊、日间手术门诊等特色门诊。这些以疾病名称命名的门诊让患者就医时一目了然,符合群众的就诊需求。特色门诊也为这些疾病的交叉学科诊疗提供了专业服务。

信息化建设成效显著

全年70余万人次的门诊接诊量,市一院门诊部每天的工作量之大可以想见。

患者的就医体验如何提升?如何让百姓更加便捷地享受医疗服务?今年4月,市一院经过前期紧张筹备,启动了便捷高效的“银医”项目,信息化建设进入新阶段。

“银医”项目通过线上和线下自助服务的结合,患者可以通过一部手机实现挂号、缴费、住院缴费、查询等功能,支持支付宝、微信等多种支付方式。该项目上线后,更加便民惠民,进一步提升了患者满意度。官方APP、微信公众服务号和支付宝生活号,三管齐下,为患者提供多个“掌上就医”途径,患者可自行选择任何一个服务平台,

感受全方位、人性化的就医体验,带来打破时空限制的便捷服务。

全方位、多渠道开展预约诊疗工作也是门诊部的一大工作亮点。门诊部公开发布号源,实现统一预约挂号,为患者提供“全预约”立体式诊疗服务,预约平台内数据实时共享。实行分时段预约、分时段就诊,最大限度地为患者提供便捷服务,减少非医疗性等待时间。

贴心人文服务获赞扬

走进市一院门诊大厅,处处都能感受到贴心的人文服务。门诊综合服务中心为患者提供咨询、指引、预约、物品存放、诊断证明审核盖章、优惠减免登记等服务,并提供有方便箱(含针、纸、笔、信封、老花镜、指甲剪、剪刀等)、免费电话等。

门诊大厅免费为老弱病残、孕妇、行动不便患者提供免费推车、轮椅,根据病情进行护送帮办及一站式服务;门诊一楼大厅、四楼彩超室均免费为患者提供饮用水,满足患者的饮水需

求。门诊一楼服务中心和各楼层分诊台均免费为患者测量体温、血压,二至五楼均配有立式电子血压计,对35岁以上首诊患者普遍测血压。此外,门诊儿科诊区设置有专属母婴的“妈咪小屋”,为母婴患者提供安全、舒适的私密空间。门诊共享服务让患者更加方便,共享轮椅、共享充电宝、共享按摩椅、自助售货机等便民服务,解患者燃眉之急。

健康教育亦是门诊服务一大亮点,如健康教育宣传栏公示、健康教育处方发放、健康咨询、电子屏健康宣教等。门诊部还特别开展了温馨送水、健康宣教服务,安抚了患者的焦虑情绪,增加了患者的健康知识,拉近了医患距离,促进医患和谐相处。

(李莹)



平顶山淇河骨伤科医院 锦绣门诊开诊

本报讯(记者牛瑛瑛)11月5日上午,伴着等待就诊的人流,平顶山淇河骨伤科医院锦绣门诊正式开诊。

开诊当天,该院推出的免费活动吸引了不少市民关注。上午11时许,记者在现场看到,门诊室内外排队等候的患者仍然不少,疼痛、康复、骨伤等科室的医生在认真地为患者诊治。

刚刚免费贴上两张正骨远红外贴的张女士说,腰腿疼痛已经困扰她多年,特别是到了秋冬尤其严重,听说平顶山淇河骨伤科医院的门诊在家门口开诊,一早她就和老伴一起前来。医生为她诊断后,一边为她免费贴上正骨远红外贴,一边告诉她平时的注意事项。“我家就在门诊旁边的楼上住,以后看疼痛病就不用再跑远了。”张女士高兴地说。在现场,她不仅享受了免费诊治疼痛病,还免费测量了血压、血糖。

30多岁的小李患有颈椎病,专家为她诊治后,也给她免费贴了一张疼痛贴。

平顶山淇河骨伤科医院锦绣门诊位于新华路中段。由于周边居民居住较集中且交通便利,该医院开诊以后,将极大地方便周边市民就诊。

记者了解到,开诊当天,该院各科室专家齐聚为市民义诊。市民还可免费测量血压、血糖及贴敷疼痛贴。免费测血压、血糖活动将持续到本月15日。

该院负责人告诉记者,锦绣门诊开诊后,疼痛、康复、骨伤等科室专家将轮流在这里坐诊。简单的治疗,门诊即可进行。若病情严重需要进一步治疗,该院将派出急救车免费接送,对行动不便的患者还可以上门服务。

平顶山淇河骨伤科医院是一家非营利性医疗机构,是平顶山市(区)城乡居民医疗保险定点医疗机构和平顶山市城镇职工医疗保险定点医疗机构;是河南省残联和市残联“贫困肢体残疾儿童矫治手术”定点医院。今后,该院医务人员将以饱满的热情、高尚的医德、精湛的技术为患者提供贴心的服务。

锦绣门诊以骨科、外科、内科、颈肩腰腿疼、针灸理疗为专业特色,积极推行人性化服务理念,不断壮大服务范围,不断提升服务质量,力争为患者营造一个温馨、贴心、满意的就医环境。



秋季谨防“风流眼”

11月5日,一位眼疾患者在新华区医院眼科就诊。秋季风多,每逢刮风天气,就会有不少迎风流泪的患者到医院检查治疗。据该院眼科主任马凤仙介绍,迎风流泪在秋季很常见,却很少有人知道这种“泪流不止”是一种眼病。她建议有以上症状的患者应早检查、早治疗,否则严重时会对视力造成影响。

本报记者 姜涛 摄

市计生科研所不孕不育诊治中心医生提醒:

部分不孕症患者需要做子宫输卵管造影检查

本报讯(记者牛瑛瑛)在不孕不育诊治过程中,医生会根据病情要求患者做子宫输卵管造影检查,但总有一部分人嫌麻烦、怕疼。近日,市计生科研所不孕不育诊治中心医生刘伟娜就此接受记者采访时提醒,部分不孕症患者需要做子宫输卵管造影检查。

据刘伟娜介绍,子宫输卵管造影是用来检查输卵管是否通畅的一种方法,是通过导管向宫腔及输卵管注入造影剂,根据造影剂在输卵管及盆腔内的显影情况来了解输卵管是否通畅,阻塞部位及宫腔情况、位置、大小形态,有无畸形或病变部位、范围等的一种X线检查手段,对追查阻塞原因及了解子宫畸形方面有很大帮助。相对于患者所说的输卵管造影,子宫输卵管造影更加精准,并且造影剂可使轻度输卵管阻塞通畅继而受孕,对输卵管

有着轻度治疗作用。

记者了解到,市计生科研所不孕不育诊治中心每年做该项检查近2000例,绝大多数患者无明显不适和痛苦。部分患者由于碘过敏或者担心用碘油造影后需要避孕3个月的顾虑完全可以打消,因为该中心一直采用的是免碘皮的碘水造影,不用考虑碘过敏问题,在输卵管通畅的情况下,隔月就能受孕。用碘水检查也没有那么麻烦,当天检查当天即可出结果。

哪些不孕不育患者需做子宫输卵管造影检查呢?刘伟娜说,如有以下情况者均应考虑:1.平素监测卵泡发育尚可,

男方精液正常,试孕3个月及3个月以上仍未孕者;2.符合原发不育或继发不育诊断需要检查输卵管是否通畅者;3.输卵管造口或成形术后需要验证输卵管是否通畅者;4.对输卵管造影术后欲再通,必须了解子宫输卵管情况以决定是否能做手术者;5.怀疑子宫输卵管有畸形者。同时她还指出,子宫输卵管造影检查在患者有急性生殖道炎症、急性或严重的全身性疾病、月经期、子宫出血、停经尚未排除妊娠或在本周期内有宫腔操作手术的不可进行。



去年11月,市老年病医院和老年疾病防治中心在市中医院挂牌,脑病科以其特色专科治疗为众多老年患者提供了中西医结合诊疗服务。其中,老年病人综合评估、老年病诊疗研究以及安宁疗护等一系列先进理念为脑病科病区注入了新鲜血液。该科用诊疗、服务、文化为一体的老年病诊疗新模式打造了鹰城老年患者的温馨港湾。

市中医院脑病科:

打造鹰城老年患者的温馨港湾

个体化诊疗为老年患者服务

今年62岁的李女士家住新华区。今年年初,李女士出现进展性脑卒中,右大脑中动脉闭塞,同时合并高血压、特发性免疫性血小板减少性紫癜。在市内其他医院就诊后,医生建议她接受介入取栓治疗。但是考虑到多种基础疾病带来的风险,李女士对于手术非常害怕,压力很大。

经过多方咨询,李女士慕名找到了市中医院脑病科。入院时,李女士四肢肌力为零级,康复希望渺茫。该科主任唐云华针对李女士的病情,给予急性期后的康复治疗。通过针刺、灸法、穴位贴敷、运动疗法、减重支持以及电子生物反馈治疗等,李女士四肢肌力奇迹般逐步恢复。

据唐云华介绍,老年医疗健康涉及老年全科、心血管、脑血管、呼吸、消化、内分泌、肾病、情志病、慢性疼痛、衰弱、肿瘤、骨科、康复等老年疾病范围医学综合学科。老年患者大多具有多器官系统功能减退、多病共存的特点,老年患者检查重叠、治疗交叉问题严重,存在病越看越多、越看越重等现象。

针对老年病人的这些特殊情况,市中医院脑病科依托诊疗和康复为一体的学科优势,率先承担起医院老年病诊疗的重担。科室探索出了“老年综合评估、急救救治、慢病诊疗、内外分治、临终关怀、健康管理”一站式老年医疗服务模式;开展分层级、分阶段康复诊断、评估、训练与治疗,为老年患者提供个体化治疗方案,取得较好的临床疗效。市中医院充分发挥中医药特色与优势,并结合现代医学手段,形成了一整套专科专病诊疗方案,疗效显著。

根据长期的临床经验,依托制剂科技设备,市中医院研制出多种院内中药制剂。这些中药制剂应用于临床后,取得了很好的疗效,深受广大老年患者好评。

规模优势打造老年患者温馨的港湾

脑病科是河南省中医重点专科。目前,市中医院已经建立起为老年患者提供专业服务的医生团队,并设立了专门康复治疗中心,对常见中老年疾病及其形成的功能障碍,如脑血栓、脑出血、中风偏瘫、阿尔兹海默病、脊髓病变、帕金森病等,给予及时有效的治疗,确保患者在最佳时期得到及时有效的康复治疗。

近几年来,该科开展与老年健康相关的科研项目有:琥珀安神膏穴位贴敷治疗心理应激性失眠焦虑症、中医特色疗法治疗老年性痴呆症的临床研究、疏郁安神法对睡眠障碍的临床干预、消斑通络膏和稳斑汤治疗脑梗死患者颈部粥样斑块的疗效观察等,学术科研成果可见一斑。

临床与科研齐头并进、软件与硬件协同发展,市中医院脑病科用诊疗、服务、文化为一体的老年病诊疗新模式为鹰城老年患者打造了温馨的港湾。下一步,市中医院将持续发挥规模化优势,逐步打造老年患者的专属医院。

(李莹)

鲁山县人民医院 通过二甲综合医院评审

本报讯(记者牛瑛瑛 通讯员刘海军)11月2日下午,鲁山县人民医院召开二级综合医院等级评审反馈会。

10月31日至11月2日,由市卫健委18位专家组成的评审组,对鲁山县人民医院二级甲等医院创建进行了现场评审。专家组分为医院管理组、医疗组、护理组、感控组、药事组等10个小组,通过深入科室、资料查阅、调取数据、现场访谈等形式,分别对该院功能任务、医疗服务、患者安全、医疗质量管理与持续改进、护理质量管理与持续改进、院内感染质量管理与持续改进、医院管理等内容进行了全面、详细、认真、客观的评价。

专家组成员分别就该院创建二甲工作中医院管理、医疗、护理、院感、药事等方面呈现出来的亮点与存在的问题进行了系统的点评和反馈。

市卫健委党组成员、计生协会会长丁国杰宣布:“鲁山县人民医院符合二级甲等综合医院标准要求,顺利通过现场评审。”鲁山县人民医院成为我市首家二甲创建成功的二级医院。

该院院长温玉珍说,针对专家组提出的问题,他们将全面整改落实,补齐短板,让持续整改永远在路上,并将以二甲创建为契机,把二甲创建成功作为一个新的起点,向新的更高的目标奋进。

市一院承办市医学会肠外肠内营养专业第二次代表大会

本报讯(记者牛瑛瑛)11月2日,由市医学会主办,市一院承办的市医学会肠外肠内营养专业第二次代表大会在市一院召开。

市一院副院长赵斌说,肠内肠外营养支持治疗是综合性应用科学,从以外科医生为首,发展到今天多学科医生共同参与的局面。采取合理有效的营养支持治疗能显著提高患者免疫力,减少并发症,提高综合治疗效果,从而减少住院时间,降低总体医疗开支。经大会民主推选,选举产生了市医学会肠

外肠内营养学第二届专业委员会,市一院普外一科主任王国兴当选为第二届专业委员会主任委员。

多位教授和学者还在会上就学科新技术、新理论的发展做了精彩的讲授和交流。专家们的发言既开阔了参会者的学术视野,又丰富了大家的专业知识。此次会议凸显了“多地区”“多学科”“内容多”的特点,秉承了重视学术、勇于创新的学术传统,为肠外肠内营养学科在鹰城进一步交流发展打下了坚实基础。

唯可信之医,方以命相托

杜光松

25年前,我大学毕业到市里上班。都说市妇幼保健院医疗水平高、服务态度好,虽早有耳闻,但我不太相信。

一天,一个高中同学找到我,说他妻子常年有病,现在将要生产,正在市妇幼保健院住院观察,但钱不凑手,想向我借钱。原来,他在市里拉架子车卖水果,租住在马庄一个大众院里。我上班不久工资低,就向同事借了几百元,第二天晚上买了点礼品,专门去探望。

到市妇幼保健院住院部时,同学的妻子已住进待产室。我就在走廊里和同学及其姐姐等待。不久,产房里传出一声清脆的啼哭。“生了,是男孩。”护士报喜。大家正在高兴时,危险却瞬间来临。同学的妻子突然出现呼吸窘迫的症状,接着大面积出血,并伴随抽搐、血压急剧降低等症状。同学和他姐姐急得手足无措,不知如何是好。

这时,一位沉稳干练的妇产科女大夫临危不乱。她根据多年经验,马上组织实

施急救,产科、麻醉科、检验科的医护人员齐上阵,迅速将同学的妻子由产房送至手术室。医务人员迅速为她紧急输血、抢救,争分夺秒,全力以赴。经过两个多小时的手术,医护人员终于战胜了死神。

原来,同学的妻子羊水栓塞,紧接着是大出血。从手术室出来,那位女大夫长出一口气,说羊水栓塞是指产妇分娩过程中,羊水突然进入母体血液循环系统,引发的一系列变态反应。羊水栓塞无法提前预防,虽说发生的概率只有十万分之一,但一旦发生,死亡率高达60%-70%,被称为“产科死神”。

听到这里,我不由地心里咯噔一下,想到几年前,堂嫂在老家生产时就因为大出血救治不及时,留下了呱呱啼哭的小侄子含泪而去。如果当时能够及时来到市妇幼保健院,就不会发生那样的憾事。

入了被胎粪污染的羊水所致。经过一星期严密监视,科学施救,医护人员用精湛的医术、满腔的大爱,使这个可爱的孩子留在了人间。如今,同学的儿子已长成风华正茂的小伙子,成为南方私企里的一名业务骨干。

鉴于那位同学家庭困难,市妇幼保健院又开通了绿色通道,减免了部分医药费、手术费。出院时,大夫又叮嘱,以后有啥事,及时来这里咨询、检查。事后,同学不止一次说:“市妇幼保健院真是好啊,帮俺家捡回了两条命。这样的大恩,一辈子都不会忘。”

正是因为市妇幼保健院的济世仁心,把病人的生命放在第一位,赢得了众多市民的信任。1999年,我的妻子临产时,也是到这里分娩,生下了聪明健壮的儿子。我的几个同学、朋友,也是在这里迎来了新生命的诞生。

杏林春暖有大爱,福佑人间欢乐多。40年来,沐浴着改革开放的春风,市妇幼保健院已从一棵幼苗长成参天大树,获得了市首家爱婴医院、河南省十佳妇幼保健院、全市唯一的省新生儿重症监护网络平顶山分中心、市危重孕产妇救治中心等几十项殊荣,成为鹰城百姓心目中可信赖的医院。更让人高兴的是,市妇幼保健院成功晋级为三级妇幼保健院,在全市率先形成了从出生到老年的全生命周期服务链条,并对女性提供从婚检到老年的全方位关爱。

丰碑无语,行胜于言;时光不老,初心永恒。唯可信之医,方以命相托。市妇幼保健院四十风雨兼程,春华秋实,以仁心仁术,成为可以以命相托者。

庆祝市妇幼保健院建院四十周年

“道不尽的深情——我与市妇幼保健院的情缘”有奖征文优秀作品展示

健康周刊联系电话 137 3378 6699