

“五个提升”打造“五心”就医服务

——赣医大一附院“两改善两提升”工作纪实

吴先群

聚“两改善
两提升”

“好就医、就好医”是群众对优质医疗服务的期盼。作为赣州市的龙头医院，赣南医科大学第一附属医院（简称“赣医大一附院”）聚焦“走在前、勇争先、善作为”目标要求，深入推进“两改善两提升”工作，围绕提升诊前体验、提升门诊体验、提升急诊体验、提升住院体验、提升诊后体验等“五个提升”，进一步打通人民群众看病就医的堵点、难点，着力打造“放心、安心、贴心、暖心、温馨”的“五心”医疗服务，不断提升患者就医体验。

医疗更有效能

走进赣医大一附院门诊大楼，温馨的就医环境映入眼帘。“我们完善了预约制度，预约诊疗比例显著提高，2023年门诊患者预约就诊率达91.72%。”赣医大一附院党委副书记、院长何春明介绍，医院建立健全挂号、检查检验、就诊、住院、日间手术等预约诊疗制度，实现检查全预约，门诊缴费完成即预约完成，住院开单即预约，把最耗时的排队预约时间降到了最低。

诊前的“预”字诀，带来的是高效就医。该院推出了“预就诊”就医模式，需要定期复查的患者只需在复查前1至2天联系经管医生，医生根据患者的实际情况提

前开具检验和检查单，患者即可通过手机完成缴费、检查预约，来院后可立即检查，大大缩短了等待时间。同时，建立了完善的预住院管理制度和工作流程，明显缩短患者术前等待时间。

不仅在时间上做减法，还要给空间做整合。医院将预住院报到登记、采血、心电图、超声整合在同一区域，患者就近即可完成所有检查项目，最大限度提高效率；建立了门诊“一站式”服务中心，可为患者提供导诊、咨询、检查预约、投诉接待、轮椅等便民设备租借等服务，并指导患者熟悉就医流程。

“以时间、空间换效率，把更多时间留给诊疗。”何春明表示，医院完善了多学科诊疗(MDT)制度，开设了罕见病MDT、组建由遗传学、罕见病专家和临床医师组成的多学科团队，创新罕见病的初诊评估模式；开设麻醉、疼痛、健康管理等新型门诊，提供了更加丰富的门诊诊疗服务；开展妇科、神经内科日间门诊及眼科夜间门诊，满足上班族、学生等人群的就诊需求。

医疗更有品质

对于危重症患者来说，时间就是生命。该院加快建设高水平的胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重新生儿救治“五大中心”，进一步完善医疗急救体系建设，有效提高危重症救治能力，为群众身体健康和生命安全护航。

该院积极构建“5G+智慧急救”的立体

化院前医疗急救体系，快速为患者争取时间，实现“上车即入院”；坚持“就急、就重”原则，完善急救绿色通道制度，急危重症患者“优先救治、后补手续”，优先保证急危重症患者救治；以急诊为平台，加强胸痛、卒中、创伤等中心建设，建立急危重症患者多学科联合救治机制，在重大突发公共卫生事件中发挥了多学科协同救治的优势。

之所以能够把一个患者从死亡线上拉回来，是因为医院综合实力强。在2022年度全国三级公立医院绩效考核中，赣医大一附院位列全国三级综合公立医院前10%、江西省第三、赣州市第一，连续4年进入全国公立医院绩效考核A+方阵。

强学科，优服务，树品牌。近年来，该院多措并举推动学科建设，专科能力全面发展，拥有心脏大血管外科、神经外科等2个国家临床重点专科，心血管内科、神经外科、重症医学(综合ICU)等12个省级临床重点专科，泌尿外科、疼痛医学、检验科等3个省级医学领先学科。临床医学学科进入ESI全球排名前1%，血液内科跻身中国医学科学院五年总科技量值血液学排行榜百强，排名全国第88名、江西省第2名。

医疗更有温度

如何让优质医疗资源惠及更多群众？“我们积极推进临床检验中心、影像中心、B超中心、病理中心、心电图中心建设，在城市医疗集团内实现信息互联互通、资源共享，就是要让群众看得好病，看得起病，

看病不折腾。”赣南医科大学党委委员、副校长、赣医大一附院党委书记黄瑞忠说，医院牵头赣州市南康区、赣州经开区各级医疗机构组建了紧密型城市医疗集团，29家一级以上医疗机构形成网格化布局。

患者出院了，但诊后服务没有断。医院规范开展出院患者随访管理工作，建立“出院患者随访管理制度”，实行随访分级管理，一级随访由经管医生统一负责进行专业性电话随访。二级随访由医院患者服务中心随机抽取一定数量进行电话回访，了解患者对医院的医护质量、服务态度等方面的意见。

借助互联网，延伸服务在护理上得到了最大释放。该院通过“互联网+护理服务”模式，精准匹配人民群众多样化健康服务需求，把专业的护理服务送到家，让患者享受到全程、专业的护理服务，实现护理服务的全面性、持续性。截至目前，在服务平台上开展“互联网+护理服务”项目29项(含中医项目10项)，加入“互联网+护理服务”的护士有106名，完成221单上门服务。

“近年来，我院构建了涵盖诊前、诊中、诊后的全流程优质服务体系，强化学科能力建设，优化服务流程，打造了更有温度的人文医院。”黄瑞忠表示，下一步，赣医大一附院将着力打造流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的医疗服务模式，切实改善群众就医体验，不断提升人民群众看病就医的安全感、舒适度。

南昌县：便民惠民出实招 群众健康有保障

推行“先诊疗、后付费”、开展联合门诊(病房)、新增蒋巷和塘南急救分站……今年以来，南昌县以推动县域综合医改成果共建共享为目标，坚持以人民为中心、民生为本，推出了一系列便民、惠民服务举措，大力提升医疗服务能力，持续改善看病就医环境，让群众看病更有保障。

生病住院，一般都需要先交押金，对于一些经济困难的群众而言，是个不小的负担。不过，这样的模式在南昌县有了新变化。为进一步深化县域综合医改，优化就医流程，改善群众就医体验，2月1日起，南昌县卫健委在全市率先推行基层医疗机构“先诊疗、后付费”住院费用结算模式，患者在县域内基层医疗机构住院前及住院期间不再缴纳任何费用，只需在出院时办理出院结算手续。

南昌县“先诊疗、后付费”模式不仅减少了缴交押金的程序、减轻了患者的经济负担，还能让医生更加专注于患者的病情诊断和治疗，让更多患者得到及时、有效的治疗。这项便民举措不仅提高了群众的就医效率，也让群众体验到全新便捷的就医模式。

为实现全县医疗资源的优化配置，提升基层医疗机构服务能力，南昌县以联合门诊(病房)为重点，在全县打造4家试点乡镇卫生院，选派4名县级医院中层骨干下沉担任试点乡镇卫生院执行院长，21名专家下沉门诊科室，实施“1+1”模式坐诊、带教、查房，进一步提高乡镇卫生院的科室建设、内部管理和诊疗水平，加快形成基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动的分级诊疗格局。自今年1月联合门诊(病房)启动以来，共开展培训授课8次，接诊患者327名，手术5台，线上会诊30余次，远程阅片100余例，上转患者近40名。

为了让群众“小病不出镇、大病不出县”的愿景变成现实，南昌县医疗健康集团依托县域医共体平台，整合县级医院与基层医疗机构形成一张网，共同建设区域协同救治体系。2023年成立的南昌市首个胸痛救治单元——向塘镇中心卫生院，已规范处置转运高危胸痛患者20余例，成功救治心肌梗死病人2例，有效降低了辖区内胸痛患者的致死率、死亡率。

此外，为填补蒋巷镇、塘南镇、泾口乡、南新乡等北面片区120急救空白，南昌县卫健委已在已开通6个120急救站点的基础上，于2月1日又开通了蒋巷、塘南急救分站，构建起全县“15分钟急救圈”，缩短急救服务半径，提升县内急救医疗救援能力，以实际行动守护全县人民生命健康。

为降低慢性病发病率，依托南昌县医疗健康集团成立“慢病管理中心”，各基层成员单位成立慢病管理科，各基层医院下沉专家配合，带领成员单位家庭医生开展日常慢性病诊疗和管理工作，提升全县基层慢病管理服务质量。同时，按分级诊疗模式，对于血糖、血压控制不稳定、需转诊上级医院诊疗的患者，畅通双向转诊渠道，方便群众就医。

(胡萍 吴志豪)

脊柱外科技术取得新突破

近日，南昌大学第四附属医院副院长曹凯成功为一名12岁青少年特发性脊柱侧凸患者施行脊柱侧凸矫形手术。该手术是脊柱外科高难度手术，标志着该院脊柱外科技术处于行业领先水平。

患者因双肩高低不平、头向右偏、左侧腰部凹陷等体形变化来到该院骨科就诊，检查显示，脊椎胸腰段S型侧弯，颈椎生理弯曲变直。在麻醉科、手术室、影像科等科室的配合下，曹凯带领骨科团队成功为患者实施选择性胸椎侧凸矫形融合系统手术，患者身高也长高了5厘米，对术后矫正效果感到十分满意，已顺利出院。

曹凯为国内脊柱外科知名专家，开创了多种脊柱外科临床前沿技术，特别擅长脊柱侧弯畸形、脊柱后凸畸形、颈椎病、腰椎病、脊柱脊髓肿瘤、脊柱感染/结核的手术治疗以及微创脊柱外科手术、复杂脊柱翻修手术。

(洪琦琳 周子婷)



健康广角

Jian Kang

日前，南昌洪都中医院在南北院区分别组织职工开展无偿献血活动，共有162名职工献血，捐献爱心血液36450毫升。今后，该院将继续做好无偿献血科普宣传，捐献热血，助力患者重返健康。

丁艳婷摄

《健康知识普及行动》专栏

每年寒假是大中小学学生矫正牙齿的高峰期。很多学生和家希望能够在假期里多做一些治疗，避免开学后频频请假、影响课业。如果时间允许，牙齿矫正还是尽早前往医院正畸科就诊。

正畸前要进行验血、口腔检查、拍摄牙颌面X线片等。另外，大部分来正畸的学生存在不同程度的牙结石、牙龈红肿等问题，在正畸矫正前需要做全口洁治(洗牙)；还有一些平时刷牙不太认真的学生，可能有牙釉质脱矿甚至龋齿等，在戴牙套之前要把坏牙补好。

牙齿矫正要趁早

对于矫正牙齿主观意愿较低且口腔卫生较差的孩子，建议最好预留3周左右的口腔卫生习惯建立期，由医生和家长共同引导和帮助孩子建立起良好的口腔卫生习惯，之后再开始佩戴正畸矫治器。否则，戴上矫治器后孩子清洁不到位，会导致牙齿的脱矿或龋坏的不断发生和加重，使得牙齿的健康和美观受到严重影响。

简单来讲，当患者口颌面软硬组织结构允许时，牙齿矫正健康、美观、功能性地排列于牙槽骨当中，那就不需要拔牙。相反，如果将牙齿排列整齐后，牙齿位置会

超过口颌面软硬组织的最大生理限度，那就需要拔牙。医生会根据矫治方案设计什么时候拔牙，拔什么位置的牙齿。

矫治器以及牵引器等都需要采集患者的牙颌模型，由口腔技师进行个性化的加工和制作，这些矫治器制作需要3至4周时间。如果尽早就诊，在假期就能够让孩子戴上矫治器的话，一方面，能够帮助孩子更好地适应、减少矫治器带来的异物感和不适感；另一方面，这些矫治器往往需要持续佩戴12小时以上或更久，假期居家更容易保证足够的佩戴时间，为达到预期的矫治效果打下良好基础。

初戴矫治器后2天内是最不适的阶段，牙齿会出现酸胀感、咬物不适感，一般1周左右可自行缓解。绝大部分的孩子可以适应，但是对于个别孩子来说这将是一个挑战。

假期居家期间，家长可以给孩子准备更适合的、较软的餐食。佩戴牙套的学生每一餐后都要认真刷牙，同时还要配合使用冲牙器清洁每一颗牙齿。

服务一体化 惠民暖人心

南昌大学二附院打造高质量医保服务体系

示选择门诊和医生进行挂号。支付时选择医保支付，系统就会自动跳转到医保电子凭证授权页面，按照提示即可支付，到院后直接到诊区签到并候诊。医生开完处方后，参保人会收到缴费提醒，拿出手机完成支付即可，大大节省了患者的就医时间。

一站办理便捷高效

“以前住院、报销，要反复跑三四趟，现在一个窗口就能搞定，非常方便。”南昌大学二附院便捷高效的医保服务受到患者及家属的交口称赞。2022年7月，该院率先在全省医疗机构挂牌“医疗保障一体化服务中心”，设置了等候区、咨询区、网办自助区、便民服务区等功能区，可办理城乡居民参保登记、异地转诊人员备案查询等10项高频医保业务。

在提供传统窗口服务的同时，该服务中心还增设了医保自助服务终端，构建完善全方位、多渠道、一体化的医保公共服务体系。此外，中心专门设置了咨

询窗口、爱心窗口和优先窗口，为患者提供医保政策和审批流程的详细讲解；全省医保机构联系电话、慢病待遇审核列表、慢病线上线下办理流程、双通道办理流程等多项政策，在多个大屏滚动播放宣传，让患者真正了解自己所享受的权利和需要承担的责任；以患者为中心，严格落实“首问负责制”的医保服务，努力建成服务型医保。

为进一步提升医保经办窗口服务质量，确保参保群众有更好的服务体验，该服务中心长期开设“每月两课”，按照“全员参与、学以致用、注重实效、常态进行”的要求，不断提升中心服务人员综合业务能力和服务水平。经过多年培养，已打造出一支“政策熟、业务精、服务优”的医保服务队伍。

拓展服务打造品牌

为进一步健全完善医疗保障服务，该院在便民、提质、降本、增效上谋突破，着力在流程梳理、要件精简、信息化建设

上下功夫，由“多窗分散受理”变为“最多跑一次，服务零距离”，切实解决“排错队”“多排队”“报销难”“报销慢”等问题，大大提升了群众的就医体验和满意度。

依托医保移动支付，该院以优化服务流程为着力点，以方便服务患者为目标，打造了从全预约导诊到移动支付、从现场就诊到网上报告查询等多流程的线上线下融合的一体化智慧服务模式，让参保群众就近享受到统一、高效、优质、便捷、安全的医疗保障公共服务。

“医疗保障是人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题之一，打造医疗保障优质服务品牌是实现好、维护好、发展好最广大人民群众根本利益的必然要求。”南昌大学二附院副院长刘月辉表示，医院将通过一系列科学的创新举措，进一步提升医保服务能力和服务质量，持续把暖心服务送到群众心坎上，真正把医院打造成与人民群众接触最多、最密切的人性化高质量服务平台。

(陆卫环)

南昌市人民医院成功抢救脑干出血患者

近日，南昌市人民医院接诊一例脑干出血量大于5毫升的患者。该院神经外科团队沉着应对，勇闯“生命禁区”，挑战神经外科领域高难度手术，从死神手中救出患者。

据介绍，患者当时突发口齿不清，头痛不适，随即昏迷，被家人送至附近医院。紧急入院后，急诊医生为其行气管插管、呼吸机辅助呼吸，颅脑CT提示脑干出血，出血量大于5毫升，被医生告知无法手术。家属得知病情如此凶险后，多方打听了解到南昌市人民医院开展了脑干出血手术治疗技术，次日即转院至该院神经外科。

对于神经外科医生而言，普通的开颅手术已经非常复杂，在脑干上“动刀”更是难上加难。脑干出血病死率非常高，出血量5毫升至10毫升的患者死亡率达86%，10毫升以上死亡率几乎100%。该院神经外科专家介绍，立体定向引导下脑干血肿穿刺引流术，既能彻底清除血肿，同时又可以减少对脑干的损伤。最终，手术十分顺利，经后续治疗后，患者恢复了说话能力和行走能力，康复出院。

专家提醒，脑干出血一般起病急骤、病情危重，表现为突然意识丧失、四肢瘫痪、瞳孔缩小如针尖样、有明显呼吸障碍及中枢性高热，病情进展迅速。冬季是脑出血中风的高发季节，一旦出现剧烈头痛等症状，应第一时间到医院救治。

(闵捷)

南昌市中心医院(老福山院区)开展3D腹腔镜下胃癌根治性切除术

53岁的胡先生因上腹部反复疼痛两年，病情不断加重后就诊于南昌市中心医院(老福山院区)。入院后，该院消化科立即给患者完善胃镜检查，结果提示患者患有胃恶性肿瘤，且肿块较大，后取活检。

为进一步治疗，该院完善了患者腹部增强CT，提示胃角溃疡伴胃壁增厚，考虑胃癌，最终术前病理结果确诊胃癌。根据术前各项检查，未发现病灶转移，可转入胃肠外科行手术治疗，消除了患者的担心及疑虑。患者转入胃肠外科完善术前各项检查后，专家完成了患者的胃癌根治手术。这一手术在3D腹腔镜下完成，视野更清晰、手术更精准，手术完成时间缩短。术后，胡先生恢复良好，顺利出院，准备行术后辅助性化疗。

(廖辉)

健康关注

JIAN KANG GUAN ZHU

医疗保障是关系人民群众健康福祉的重大民生工程。南昌大学第二附属医院(以下简称“南昌大学二附院”)坚持为民服务宗旨，不断探索创新医保惠民服务新举措，以智慧医保为抓手，全面打造优质、高效、便捷的医保服务体系，实现患者医保业务“就近办、一次办、快捷办”。

移动支付实时结算

南昌大学二附院是江西省首批获得互联网医院牌照的公立医院，早在2018年6月，医院便上线了医保移动支付功能，患者在手机上就能实现就医全过程的实时医保结算，不仅可以在个人医保账户完成挂号、缴费等常规操作，还可以查询检查报告等就诊信息，真正实现了让信息“多跑路”，让群众“少跑腿”，有效缓解群众看病难问题。

据了解，参保人就诊前，可提前打开医院微信公众号“南昌大学第二附属医院医疗服务”，绑定医保电子凭证后，按照提