

助力乡村振兴

# 结对帮扶 让乡村更美丽

“明天,焦作市第二人民医院(河南理工大学第一附属医院)的专家都来咱们村了。对,就是跟往年一样的健康进万家活动,有啥健康问题面对面咨询……”近日,在武陟县大封镇驾部一村,村两委干部挨家挨户通知村民参加“健康进万家”活动,参加体检,面对面向专家咨询健康问题。

这样的“健康进万家”活动在大封镇已经开展5年了。2016年4月,为了提高基层卫生水平,让基层群众享受到优质的健康服务,大封镇政府同焦作市第二人民医院签订了协议。焦作市第二人民医院协助大封镇卫生院逐步提升诊疗水平,比如开展国家基本公共卫生服务、家庭医生签约服务以及开展教学查房和培训等。“健康进万家”活动就是协议

的一部分,焦作市第二人民医院定期委派相关科室专家,组成团队,携带相应的仪器和大封镇卫生院的医务人员一起进村入户,为村民进行全面的健康体检,并提供健康咨询。村两委负责组织,体检的结果由大封镇卫生院负责反馈、处理。到目前为止,焦作市第二人民医院协助大封镇卫生院共开展194场“健康进万家”活动,包括走进幸福院28场,共为28266名慢性病患者进行免费体检和一对一健康教育,派出专家1500余人次参与健康体检、健康干预和健康教育等。

在进行“健康进万家”活动之余,焦作市第二人民医院从各方面培养、提升大封镇卫生院的诊疗水平。自2016年以来,焦作市第二人民医院的智慧网络门

诊、心电图远程会诊、CT、DR(直接数字化X射线摄影)等远程会诊,动态心电图等远程会诊项目均陆续在大封镇卫生院落户。这些便民措施,让辖区群众足不出户即可享受到市级专家的诊疗服务,有效提升了大封镇卫生院的整体诊疗水平。这样,就大大降低了医疗纠纷事故的发生率。据不完全统计,自2016年以来,焦作市第二人民医院智慧门诊、手机便捷会诊1785人次、心电图远程会诊23000人次、动态心电图会诊286人次、CT远程会诊4631人次、DR远程会诊4065人次等。

“焦作市第二人民医院对我们大封镇的帮助是很大的,这些年来大封镇的群众足不出户享受到更加优质的诊疗服务,卫生院

和乡村医生的诊疗水平在这些专家们的指导下都有了很大提高。”大封镇卫生院院长文明路说。焦作市第二人民医院定期派遣专家到大封镇卫生院坐诊、查房、现场教学与开展讲座等,对医生进行系统培训。需要进修的人员可以到焦作市第二人民医院进修学习。自2016年以来,焦作市第二人民医院为大封镇卫生院培养各类专业技术人员(包含骨干医师培养)18人,使大封镇卫生院在心脑血管疾病、消化系统呼吸、骨科、肛肠科以及超声科等专业技术水平有了较大提升。

此外,在之前的健康帮扶工作中,焦作市第二人民医院也积极发挥三级甲等医院的社会责任,利用项目资金为大封镇困难群众赵地利等群众减免除、腕关

节置换费用80余万元,免费为他们减免手术费20余万元。如今,他们均能自理生活,生活质量有了很大提升。

“没有全民健康,就没有全面小康。治病重要,防病更重要。”文明路说,为了提升基层群众的幸福指数,建设更加美好的乡村,全面提升基层群众的健康素养,自2020年以来,大封镇卫生院和焦作市第二人民医院进一步联合,开设了“健康夜校”,由村里提供固定场所,并组织村民;焦作市第二人民医院派遣专家,利用村民晚上的休息时间,对村民进行健康教育。“现在,村民的防病意识得到提升了。专家来讲课时,村民都愿意听,听后都会用。今后,美丽乡村建设会更加‘美丽’。”文明路说。

(王正勤 侯林峰)

## 商城县人民医院 为脑萎缩患者成功手术

本报讯(记者王明杰 通讯员徐坤冉)近日,商城县人民医院接诊了一位97岁的脑萎缩患者,经过多学科协同救治,顺利挽救了患者的生命。

值班医生接诊患者后,看到患者的病情危重,立即打通专家姜金峰(郑州大学第二附属医院驻商城县人民医院神经内科的帮扶专家)的电话,请求援助。姜金峰接到会诊电话后,急忙来到心内科病房。

姜金峰快速了解了患者的基本病情,查看了患者的症状,发现其左侧肢体运动功能受限,头颅CT显示其右侧额顶部有一新月形等密度影,并伴有右侧侧脑室受压、大脑沟回消失、中线结构向左侧移位明显。患者家属诉其在1个月前曾因心力衰

竭住院治疗,当时其做头颅CT检查,结果显示双侧额颞部硬膜下积液、脑萎缩。在一个月出现这种巨大阴影,姜金峰初步诊断其是在脑血管动脉硬化基础上导致大脑表面小血管破裂出血,出现硬膜下血肿,估计出血量有100毫升。

在姜金峰的指导下,该院立即成立多学科会诊团队,专家综合评估了患者的病情,认为必须快速施行硬膜下血肿钻孔引流术。

姜金峰在姜金峰的指导下,专家团队为患者行硬膜下血肿钻孔引流术,不到1小时,手术顺利结束。术后,患者清醒,安全返回神经内科病房。术后引流管引流2天后,复查其头颅CT,显示血肿已经引流干净,患者得到成功挽救。

## 济源人民医院 开展肺隔离症胸腔镜术

本报讯 近日,济源人民医院胸外科成功完成一例胸腔镜下肺隔离症肺叶切除手术。

患者33岁,因常年反复咳嗽、咯痰、发热等来到济源人民医院就诊,在呼吸与危重症医学科医生的指导下,完善相关检查,结果提示:左下肺隔离症。随后,患者被转入胸外科接受治疗。入住胸外科后,医务人员根据患者的病情,研究制定手术方案,并与患者及家属沟通后,决定为患者实施胸腔镜微创手术。

在呼吸与危重症医学科主任乔保安的指导下,术前经过充分检查评估,术中仔

细、谨慎分离粘连组织,先行切除变异大血管后,逐步行单向式肺叶切除术,整个手术历经3小时,完整分离粘连组织,并切除左肺下叶,且术中出血少,手术圆满完成,患者术后恢复情况良好。

据了解,肺隔离症是以血管异常为基础的胚胎发育缺陷所导致的先天性畸形。该疾病的手术难点:一是血管变异,术中需要仔细寻找、分离;二是长期慢性炎症刺激,肺与胸壁呈广泛粘连,导致组织结构不清,难以分离。三是变异,肺周围组织多发新生毛细血管、支气管动脉粗大,术中易广泛出血等。

(王正勤 侯林峰 卢铁军)

## 睢县中医院 实施小儿疝气微创结扎术

本报讯(记者赵惠民 通讯员陈文新)近日,睢县中医院外科专家史杰带领团队完成一例“超微创小儿疝气”手术,仅用7分钟时间,伤口5毫米,消除了患儿的痛苦。

患者是一名2岁男宝宝,出生时患有“疝气”,平时哭闹时会出现“可复性包块”,就是大家俗称的“气蛋”。患儿家长慕名来到睢县中医院外科,找到专家史杰就诊。史杰考虑到孩子年龄小,抵抗力低,需要采取手术时间短、切口小的手术。因此,在患儿入院当天,史杰为孩子行“超微创高位结扎术”,仅用了7分钟,就成功完成了手术,家长非常满意。

睢县中医院外科将“超微创高位结扎术”切口控制在5

毫米,用时5分钟~10分钟,不需要缝合、拆线,术后患儿疼痛轻微、恢复快,上午手术,下午即可回家。

许多家长看到小孩腹股沟区的包块时有时无,似乎孩子无明显的不适感,认为疝气可以自行恢复,无碍健康。事实真是如此吗?

史杰建议广大家长:对于疝气患儿,家长应注意日常护理,平时要尽量安抚其情绪,避免哭闹,预防感冒、咳嗽。发现孩子有疝气要及时就诊、治疗。一般在1岁以内,一部分患儿有自愈的可能,但孩子1岁以后疝气仍然存在,随着患儿年龄的增长,肿物可能会影响胃肠功能和生殖系统的发育,最好尽早进行手术治疗。

# 平顶山市湛河区 核查新增计生家庭奖扶对象信息

本报讯 3月15日~25日,平顶山市湛河区卫生健康委员会抽调20名工作人员,分为4个调查组深入辖区、社区,对各村、街道办事处上报的2021年新增计划生育家庭奖扶对象进行了资格核查。

在核查工作开展之前,该区卫生健康委员会对调查人员进行集中培训,讲解核查程序,严肃工作纪律,并通过在村(社区)政务公开栏张贴宣传资料,向群众发放宣传材料等形式,使群众了解奖扶对象申报条件、实施程序和相关帮扶政策,提高群众对计划生育家庭奖扶政策的知晓率。

在核查过程中,调查人员对照申报材料,通过随访社区工作人员和社区居民进行核实信息,并与申报对象面对面交谈,查验身份证明、户口簿、婚育情况的真实性,对有疑问的申报对象重点排查,确保做到不遗漏、不漏报。同时,调查人员将基层上报的奖扶对象名单分别在村(社区)、街道办事处两级政务公开栏进行公示,接受群众监督。平顶山市湛河区卫生健康委员会还专门设立举报电话,方便群众对弄虚作假现象进行举报,确保新增计划生育家庭奖扶对象资格准确无误。

为了强化调查人员的责任意识,湛河区纪律检查委员会工作人员,对核查工作进行巡回监督检查,防止漏查和弄虚作假现象发生,并要求调查人员按照“谁核查、谁签字、谁负责”的原则,对核查结果签字确认,以便对工作敷衍和弄虚作假现象依规追责。

目前,该区2021年新申报的1282名计划生育家庭奖扶对象资格审核已全部完成,其中5名不符合政策规定的申报对象被取消资格认定。

(杜如红 王世欣)

## 人物剪影

# 吕玉静的“小儿攻心术”

本报记者 刘永胜 通讯员 朱宏伟 庄小燕 文/图



吕玉静引导患儿

“谁惹小宝贝哭成这样啦?”3月28日(周日)上午,孟津县中医院儿科病区,正在妈妈怀里大哭大闹的患儿乐乐(化名)听到吕玉静的声音,立刻挣脱妈妈的怀抱,欢快地喊着“吕娘娘”,便一头扎进吕玉静怀里,像换了一个人一样,让打针就打针,让吃药就吃药,瞬间乖巧起来。

“俺这孩子,一生病谁谁照顾不了,就认吕娘娘,说吕娘娘的针不疼,药不苦。我很想知道,吕医生是怎么哄住俺儿子的。”乐乐的妈妈乐乐口中的“吕娘娘”就是孟津县中医院儿科病区主任吕玉静。患儿家长们都说,吕玉静懂得“小儿攻心术”。

儿科病区的医务人员对记者说,吕玉静的“小儿攻心术”就是永远亲切、慈祥的微笑和轻轻抚摸的动作,当然,还有她为小儿祛病的绝活——中医推拿退热法与辅助药物。儿科病区有不愿吃药、打针的发热患儿,吕玉静总是先主动“献殷勤”:温柔地按摩、揉

捏,让患儿感到全身舒服,获得患儿的信任。然后,她再用“偷梁换柱”“抛砖引玉”“无中生有”“欲擒故纵”等方法,让患儿乖乖地把药吃进肚里。

有一次,吕玉静为一名不愿吃药、打针的患儿推拿时,问他想吃樱桃桃,患儿说:“想吃。”吕玉静拿着一颗诱人的红樱桃,先让患儿看一看,然后往他嘴里放的时候,把樱桃藏起来,把药片放进患儿嘴里,问他甜不甜,要不要再吃一颗。患儿吧唧吧唧嘴巴,把药片味儿尝够了,咧着小嘴言不由衷地说:“甜,不想再吃了。”吕玉静和患儿家长都忍俊不禁地笑起来,这就是她在门诊上经常运用的“偷梁换柱”法,屡获成效,把患儿的大哭大闹轻松地化解为一团和气。

“人缘好,医技高,开的药便宜,找她看病花钱少,效果好!”吕玉静的这些特点,在患儿家长中口口相传。一名患儿吐血、便血,症状非常严重,辗转多家医院治疗,均未取得满意疗

效。患儿家长抱着试一试的想法找到吕玉静治疗,诉说孩子病重,家庭经济困难。吕玉静果断地收治了患儿,寸步不离地守护在患儿身边,给患儿输液输血,仔细观察身体反应。功夫不负有心人,治疗了三四天后,患儿的病情有了明显好转,一家人喜极而泣,对吕玉静的感激之情无以言表。患儿出院时,吕玉静还组织儿科医务人员为他们捐款捐物,叮嘱他们回家后有困难就给儿科打电话,无论什么事情,大家都会尽力相助。

“说起吕大姐,感人的事情太多,一时半会儿也说不完。你们在医院到处转转,随便找人问问,大家都有目共睹。”孟津县中医院院长和晓波说。今年52岁的吕玉静自2010年担任儿科主任至今,她带领的儿科团队连年荣获“先进集体”荣誉。同时,她本人多次荣获“院长特别奖”“孟津好医生”和“河南省中医临床突出表现奖”等。

# 中国人寿河南省分公司创新服务模式 开启新征程

本报记者 王平 通讯员 余晶 翟转转 黄玥莹

近日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)河南省分公司召开2021年服务质量社会监督员座谈会。会议邀请中国银行保险监督管理委员会河南监督管理局、省消费者协会、省保险行业协会、省保险行业学会和《河南日报》《河南电视台》《新华网》等20多家主流媒体,以及客户、销售人员代表近60人参会。

中国人寿河南省分公司党委委员、总经理助理赵宏伟出席会议,并作致辞发言。他代表公司向各位代表的到来表示热烈欢迎,对大家一直以来给予公司的支持和关爱表示衷心感谢,并向参会代表通报了公司的总体情况。

**践行企业责任 服务百姓保障需求**

作为一家中央企业,中国人寿河南省分公司始终坚持“讲政治、顾大局、负责任”,认真履行企业责任,发挥保障功能,创新服务模式,努力服务于经济社会建设,服务于百姓保障需求。

在发挥保障功能方面,稳中有进,助力“六稳”“六保”。该公司全年提供就业和再就业岗位10万余个,服务4120万名客户,为企业和个人赔款

81.57亿元,保单借款164亿元,开发了“务工保”“企福保”“关爱保”等,扩展了新冠肺炎责任的保险产品,积极助力中小微企业复工复产,发挥了社会“稳定器”和经济“减震器”的作用。

在服务政保业务方面,努力探索助推医保体制改革。该公司参与多层次医疗保障体系建设,创新出具有行业影响力的“新乡模式”“洛阳模式”“郑州模式”,得到了社会各界的高度肯定。2020年度,该公司参与基本医疗保障经办服务已覆盖全省9个省辖市、65个县(区)2642万人,为2343万人次补偿医疗费用69.61亿元;承办城乡居民大病保险业务覆盖全省8个省辖市4751万参保群众,全年累计为89.85万人次补偿医疗费用23.76亿元。该公司成为河南省保障民生、服务民生的一支重要力量。

在保险精准帮扶方面,履责担当助力脱贫攻坚。该公司始终把履行社会责任,促进“保障和改善民生”作为企业使命,以打造金融扶贫“保险样本”为目标,积极探索精准扶贫保险业务。该公司114个帮扶点全面完成脱贫摘帽,帮

扶贫困人口1.92万人,累计投入物资1270万元,引进扶贫资金4207万元,为全省4750万参保群众提供城乡居民大病保险服务,始终保持了“零投诉”,在河南省脱贫攻坚成效考核中荣获了荣誉,在服务大局中彰显了国企担当。

在助力疫情防控方面,迅速行动提供保障。致敬抗击新冠肺炎疫情一线最可爱的人,该公司在第一时间为全省140余家新冠肺炎救治定点医院近6000名医务人员、全省乡镇卫生院和乡村医生等防疫一线的20万名基层医务人员捐赠累计保额630亿元的特定保险,向贫困地区捐赠总价值600万元的18辆救护车,用行动支援疫情防控阻击战。

**创新服务模式 推进智能理赔**

在智能化服务方面,持续创新打造科技国企。该公司坚持“以客户为中心”的服务理念,不断创新服务模式。针对2020年直面新冠肺炎疫情新形势变化,该公司为客户提供保单、联络、增值、权益等全方位的“非接触式客户服务”,全新开通的寿险APP(应用程序)和空中柜员视频受理客户投诉的渠道,

更是实现线上客户投诉与系统的实时对接,投诉处理效率大幅提升,客户权益得到有效保障。

针对客户关注的理赔问题,开创新理赔直付项目。该公司全年理赔直付18.2万件,给付金额35536万元;启动商保理赔“一站式理赔直付”项目,陆续在17个地市的139家医院开通了“一站式”理赔直付,实现了“免报案、免临柜、免申请、免资料、免等待”五免服务。该公司全年通过“保单服务不跑腿、联络服务不掉线、增值服务送关怀、权益保护零距离、理赔支付一站式”,帮助客户“从从容容办业务,轻轻松松联系客服,时时刻刻享服务,踏踏实实维权益”,为客户提供了“足不出户、触手可及”的“非接触式客户服务”和“无感理赔”体验。

在风险防范方面,聚力防治结合坚守底线。该公司持续开展市场乱象整治及“回头看”等工作,自查和监管检查问题整改完成率达99.85%;建立了2734名覆盖销售职场的风控联络员队伍,基层单位合规经营意识不断提升,风险积聚状况得到好转;全员社会责任意识、规则意识不断强化,在维护

市场秩序、保护消费者权益中履行了国寿责任,树立了国寿良好形象,连续多年在监管部门分类监管评价中被评为A类公司。

**开门纳谏 诚意接受社会监督**

据赵宏伟介绍,2021年,中国人寿河南省分公司将严格落实监管责任,着力强化消费者权益保护工作,完善制度体系,聚焦消费者不满意痛点问题重拳打击,切实保护消费者合法权益,维护社会稳定,营造良好环境。

在会上,中国人寿郑州分公司进行了《科技赋能服务创新 国寿关爱温暖同行》创新展示,向与会代表介绍了公司“非接触式客户服务”和“无感理赔”服务,并现场互动体验了“空中客服”服务模式,播放了理赔直付短视频,展现了科技国企新形象。

随后,服务质量社会监督员积极建言献策,

从公司产品销售、理赔、服务、宣传等方面提出了建议和意见,希望公司不断丰富服务功能,创新服务方式,提供更多更好的人性化服务,不断提高客户的满意度和忠诚度。

在会议期间,赵宏伟和公司金融市场部、办公室、风险管理部/合规管理部、科技部等部门负责人对监督员们的提问进行了逐一解答和讨论。

赵宏伟表示,2021年是“十四五”规划的开局之年,也是全面建设社会主义现代化国家新征程的开启之年。中国人寿河南省分公司将始终坚持以大局为重,积极融入地方经济和社会建设,做一家有责任的保险企业。



协办:中国人寿保险股份有限公司河南省分公司