

助力乡村振兴

我在基层

# “致富路上，一个都不能少！”

“吕书记，我的病好多了，你看肚子也小了，病好了我就去上班，一定好好干……”10月26日，在焦作市博爱县中医院的病房里，在这里住院治疗肝病的王东东看到博爱县卫生健康委驻磨头镇南十字村的驻村书记吕志红后，高兴地说。

“我看你的气色也好多了，你先好好养病，病好了才能工作好，你们家现在的情况符合国家惠民政策，我们和村干部正在为你们家申请低保……”吕志红在看望王东东时，也带来令其心安的好消息。

王东东能及时到医院看病、治疗，还想着病愈后好好上班，这背后还有一段感人故事呢！王东东今年37岁，和老父亲相依为命。之前，王东东曾在外地打工挣钱，可是从今年开始，王东东整天在家里喝酒、睡觉，

不想出去打工，尤其是从7月以后更是如此。王东东的父亲看不惯一个年轻人天天在家躺着无所事事，就一直劝说王东东出去打工。父子俩因此一直闹矛盾、吵架。王东东的父亲也多次找村干部、驻村工作队，请求帮忙管教儿子。驻村工作队和村干部也多次到其家中调解，王东东也多次答应不再和父亲吵架，过几天就去外地打工，但一直转变说法，就是不去外地打工。驻村工作队队员和村干部劝说的次数多了，王东东开始产生抵触情绪，不理睬他们。村民也向村干部反映：“王东东的脾气倔强。他的父亲从小娇惯孩子，现在孩子长大了，脾气倔强的性格已养成，也不听别人好言相劝，着实让大家觉得费劲。”

“我觉得这中间还是有问题。

王东东以前出去打工，挣的钱也能够维持家里的生活。现在，王东东突然变成这样，肯定有原因。”吕志红觉得还是不能轻易下结论，就想和王东东一家好好聊聊，看看问题的根源在哪里？多次上门谈话后，吕志红感到王东东的意志消沉，有一些“破罐子破摔”的感觉，细心的吕志红还发现王东东的肚子异常大。因为长期在卫生健康系统工作，具备常规的卫生健康知识，吕志红敏锐地感觉到王东东可能患上肝病了，肚子大是肝腹水比较严重时产生的症状。在通过进一步谈话后，王东东也说出了自己的心声，他感觉自己生病了，但家里又没钱看病，也不敢去医院看病，所以对生活失去了希望，即使在外务工也没什么奔头，就想过一天算一天，自暴

自弃了。

了解到问题的原因，吕志红首先通过自己的专业知识，劝说王东东先去医院做检查、治病，“中国共产党的根本宗旨是全心全意为人民服务，而我们驻村工作队就是为群众服务的，国家也出台了許多惠民政策，群众真有难过的坎儿，我们会想方设法帮忙的。”在吕志红的劝说下，王东东决定去医院做检查、看病，但家里已经拿不出检查费用了。对此，吕志红毫不犹豫，就将王东东的检查费用垫付起来。

在王东东去检查身体的同时，吕志红也在磨头镇人民政府的帮助下，走访周边的企业，帮助王东东找工作。吕志红心想：“王东东的思想压力很大，让他振作起来就得让他感到有奔头。他不想出远门务工了，我就到

附近的企业问问，给他找一份工作。”通过吕志红的走访，有企业安排工作人员见过王东东后，同意他入职，这个喜讯也让王东东一家很振奋。

同时，王东东的检查结果出来了，确实患有严重的肝腹水，需要住院治疗。父子俩为治疗费用发了愁，无奈之下，他们又找到吕志红寻求帮助。吕志红通过自己在卫生健康系统工作的优势，积极联系医院，最后选择博爱县中医院；通过博爱县卫生健康委和博爱县中医院共同努力，决定先让王东东住进医院治病。通过一段时间的治疗，王东东的病情得到了有效控制，有了明显好转。吕志红心想：“致富路上，一个都不能少！”于是，就有了文章开头的一幕。

（王正勤 侯林峰）

我于2016年~2019年在河南中医药大学第一附属医院参加住院医师规范化培训。在培训结束后，我于2019年如约来到信阳市光山县文殊乡卫生院工作，正式成为一名中医全科医生。

在培训期间，我顺利完成了心内科、呼吸科、儿科等专科的学习，尤其是努力学习适宜在基层开展的中医治疗项目，打下了为基层群众提供中医诊疗服务的坚实基础。

在临床实践及基层服务方面，我全身心围绕中医馆工作，结合科室的工作要求，以《医疗机构从业人员行为规范》为准则，不断提高自身业务技术水平，积极参与中医药文化建设和服务群众的工作。有一个7岁的小女孩儿，因前一天下午喝了一瓶酸奶之后，当天晚上出现不思饮食、肚子疼痛、精神萎靡症状。患儿被妈妈带到卫生院治病，恰巧我接诊了该患儿，腹部查体，脐周轻按有压痛感，无反跳痛；做彩超检查，结果未见异常。我经过综合分析，考虑其为寒邪客胃，给予艾灸神阙穴、关元穴、20分钟左右，患儿腹痛症状消失，精神有所好转。我嘱咐家长，患儿回家后注意保暖、饮食清淡、勿食辛辣刺激食物。两天后，患儿的妈妈特意来到我的诊室说：“中医真神奇！我女儿做了艾灸治疗后，肚子不疼痛了，吃饭也香了。”我听到这番话后很开心。还有一名男性患者，因劳动后不慎扭伤腰部，腰部疼痛1个月，前来就诊。我接诊该患者后，在详细问诊及查体后，予以针灸、艾灸等治疗。当天晚上，他就觉得腰痛有了明显减轻，后持续治疗一周后，腰痛症状消失。一段时间后，我用中医疗法治愈许多患者。他们深感中医治病的疗效显著。

在临床上，因卫生院的医疗设施有限，发挥中医药“简、便、验、廉”的优势，就显得格外重要。同时，我还积极参与基本公共卫生服务，与同事一起参加下乡义诊，为村民提供健康服务，并得到村民的好评。其间，我积极利用针灸技术为患者治疗疾病，取得了满意效果。就这样，我治疗疗效好的事儿在群众中传开，前来就诊的患者开始多了起来。为了给患者提供更好的服务，我与卫生院负责人积极筹备，成立了针灸理疗科。在坐诊之余，我为辖区65岁以上的老年人体检，免费为1000余名老年人进行针灸治疗，被群众亲切地称为“针灸能手”。

在日常工作中，我不断向群众普及中医药文化知识、推广中医药适宜技术，按照相关要求和技术规范，打造具有中医药服务特色的示范中医馆，为当地群众提供质优、价廉的诊疗服务。目前，卫生院设有中医诊室、中医理疗室、中药煎药、刮痧等中医临床科室，并集中设立在一个诊疗区，便于群众接受系统的中医理疗服务；有中医设备达到12种，主要添置了牵引床、电针仪、针灸、拔罐等，基本上满足了群众的中医药服务需求。同时，卫生院注重交流与学习，定期派医务人员到县中医院交流学习；组织医务人员定期向乡村医生推广中医药适宜技术；注重院感防控，在开展中医医疗技术应用的同时，加强感染预防和控制在。经过大家的不懈努力，卫生院荣获“信阳市中医药文化宣传基地”、河南省基层医疗机构“示范中医馆”等。

在医德医风方面，我始终牢记医生誓言，认真对待每一名前来就诊的患者，问诊详细，查体认真；不开大处方，慎开检查、检验单，尽量让患者享受到质优、价廉的中医诊疗服务；采用针灸理疗技术，为群众提供针灸治疗服务，减轻了患者的病痛，彰显了中医的特色和魅力。

减轻患者的病痛是我从医的初心。今后，我会更加努力学习专业知识，勇于创新，积极开展中医诊疗项目，不断提高自身素养，做一名合格的中医全科医生，在基层守护广大群众的生命和健康。

（作者供职于光山县文殊乡卫生院）

## 做能满足患者需求的医生

□陈楠楠

基层之声

人物剪影

## 『病人是医生最好的老师！』

□王彦权

我的爷爷是一名老中医，他曾说：“啥是老师，对于医生来说，病人是最好的老师。为啥这样说呢，病人吃完药后的反应，病人的体验最有说服力。病好啦！我们可以总结治疗经验；病未好，让我们找其他医生治病，再询问别的医生是如何治好的，我们可以学习他人的治病经验。所以说病人是医生最好的老师！”

爷爷说的这番话，在我身上得到了验证，几年前的一天上午，我刚打开诊室的门儿，就走来一名患者，微笑着说：“大夫，我腿上出了一片痼子，看用点啥药治一治。”我仔细一看，患者的左腿上出现巴掌大小一片暗色区，上面出现数个大小不等的疣状物，患者自述这一片皮肤半年前患湿疹，可能是抹激素药引起的。我是一名内科大夫，擅长治疗内科疾病，对于扁平疣这种皮肤病，内服中药方：消疣汤（药物组成：桑叶、菊花、夏枯草、黄芩、紫草、板蓝根、益母草、牡蛎、珍珠母、代赭石等）作用很好，但大多数患者认为：扁平疣不是大病，不愿意服用汤药。对此，我正思考如何与患者沟通，在旁边等待看病的另一名患者说：“你的病好治，我就得过此病，激光做了数次，口服中药半年后，效果不好，容易复发。最后，我用别人告知的一个单方——鸦胆子（七八个）捣碎，用75%酒精（100毫升）浸泡后外涂，早晚各一次，一月后病好了。”这名患者听了这番话后，就说：“医生，您也给我配点这药试一下吧！”我心想：“《中药学》这本书上说鸦胆子有治鸡眼的作用，或许也能治疗扁平疣。再说，这名患者又体验过，我何不尝试一次。”于是，我就免费为患者配制了一小瓶中药，并告知他：“我不收你的治疗费。但有一个条件，你的病如果治好了，记得告诉我一声！”这名患者说：“那一定、一定……”

半年后的一天，我几乎把这件事忘到九霄云外了，这名患者突然来到我的诊室，大声说：“医生，你开的那个药效果真好！我用了俩月，就见效啦！你看一下，扁平疣不仅好啦！连原来湿疹遗留的一片黑暗皮肤也抹好啦……”

近几年，我仅用这个简单、方便、实用的验方治愈了数十例扁平疣患者。我心想：还是爷爷说得对——“病人是医生最好的老师！”

（作者供职于洛阳市偃师区高龙镇石牛村集体卫生室）

## “你的治法真好！”

本报记者 丁宏伟 通讯员 王有震 刘家福 文/图



1997年，冯骥成在医学院校临床医学专业毕业后参加工作，至今有24年的基层医疗实践，积累了丰富的诊疗经验，善于治疗心脑血管病、偏瘫后遗症、面瘫、疑难杂症等。独到的医疗技术，显著的治疗效果，使他在得到患者称赞的同时，也得到同事和领导的认可。

2004年，组织上把冯骥成派到驻马店市泌阳县高邑镇卫生院，担任院长职务。对此，他在感受着使命光荣的同时，更感受到了肩头沉甸甸的责任。初来乍到，冯骥成面对院舍破旧不堪、诊疗设施简陋、常用药品短缺等困难。这些困难，没有让冯骥成望而却步。他心想：“我要用医术护佑一方群众的安康，以负重前行的毅力干好党交给我的工作。”为了让卫生院实现转变，他决定带领大家背水一战。

为了尽快摸清高邑镇卫生院的“家底”，冯骥成深入科室与医务人员沟通，走进病房与患者促膝交谈，广泛听取大家的意见。从收集的建议中理出工作思路，找准卫生院发展的出路。为了使卫生院走

出“低谷”，冯骥成采取“人才兴院，科技强院，特色活院”的措施。

在人才兴院方面，冯骥成把徐传记等9位骨干医务人员先后送往郑州大学第一附属医院、河南省中医院学习。他们回来后，适时把学到的知识与技术运用到实际工作中，与团队开展多项创新技术，最大限度地满足了群众的就医需求。

冯骥成平时虽然工作繁杂，但他仍然坚持按时坐诊、查房以及带领团队研发新疗法，并始终把破解先进医学技术“密码”当成救死扶伤的立身之命。2020年初，冯骥成拜国医大师石学敏为师，潜心研学针灸技术。通过老师的言传身教，如今冯骥成运用针灸技术治愈多例患者。其中，冯骥成运用针灸为一名面瘫患者治疗，并辅以中药调理，患者问他：“医生，我的病一直治不好，这可怎么办呢？”冯骥成说：“我已经对你的病情进行了综合分析，采用针药并用的疗法治病。一周后，你看效果吧！”果不其然，一周后，这名患者来复诊时，高兴地说：“我的病好多了，你的治

法真好！”

在科技强院方面，冯骥成带领团队采取多项措施，于2017年完成中医馆建设后，又逐步设立了中药房、康复室、理疗室等科室，先后引进牵引床、牵引椅、中药配方机等70多台诊疗设备。有了这些设备的支撑，患者的确诊率和治愈率得到很大提高。“俺到卫生院看病，病查得准，药用得好，不花冤枉钱，俺放心！”高邑镇天庙村柳林组村民陈青山说（如图）。

在特色活院方面，冯骥成带领团队不断完善诊疗规范，于2021年引进清脑开窍针，并申请成立了国医大师石学敏传承工作室，着力开展对各种疼痛、慢性病、偏瘫后遗症等病的治疗，取得了显著成效。卫生院初步形成了特色鲜明、患者满意的良好氛围，吸引了周边县、市的患者慕名前来求治。

在诊疗过程中，冯骥成时常告诉医务人员：“要用诚心打动患者，用精湛技术服务患者，时刻让患者感受到贴心服务和人文关怀。”

# 95519 客户服务专线 为爱连线20年

本报记者 王 平 通讯员 刘富安 菲 菲

“您好，中国人寿（中国人寿保险股份有限公司），请问有什么可以帮您？”这是中国人寿95519客户服务专线（以下简称客服专线）的专属问候。20年，7305个日夜，11.86亿电话服务，95519这根热线持续为人民群众连线，同心同行，不间断地为人民群众提供便捷、品质、温暖的服务。

“专业、真诚、感动、超越。”这是中国人寿95519人始终坚守的服务理念。在20年里，95519客服专线始终将人民放在心上，致力“让声音传递微笑”，坚持规范管理 with 真心服务深度融合，不断完善服务新机制、深化服务新理念、创新服务新举措，提升服务新效能，为公司发展贡献青春和智慧，为千家万户送去专业、快捷、高效、温暖的保险保障服务。

**用心：让客户感到电话那端的微笑**

“请问您的保单号是多少？”“您需要更改原来预留的电话和住址信息，请稍等，我马上为您办理！”“好的，您的问题我已经记下来了，我们的理赔工作人员会尽快联系您。”“谢谢您的来电，再见！”一次又一次的来电，或咨询业务，或申请理赔，或修改投保信息，或寻求帮助，客户服务代表都耐心一一回答，直至消除客户的疑问。

繁忙、有序是联络中心工作人员的常态。全系统客户联络中心实行全年24小时无休在线服务，每天接听的各种服务需求电话量6.6万余通。白天高峰期，平均每15分钟有超4500通电话，具体到个人，最高一天可能接到120个电话。工作中，客户服务代表们凭着扎实的业务基础，做到了耐心解答、认真记录、及时派单，人工接通率达98.99%，客户满意度达98.17%。

热线既是形象窗口，又是客户、群众的“减压阀”，服务要有速度、准度，更要有温度。电话一头要倾听客户“急难愁盼”的要紧事，另一头要收集诉求、安抚民心、疏导情绪、化解矛盾，承受着巨大的工作压力。为此，95519团队时常组织人员开展“微笑服务”培训，帮助客户服务代表塑造简洁、热情的声音，提升语言感染力，打造95519好声音，用爱化解困难、用心凝聚力量，以更加积极、饱满的状态为客户做好热线服务。

**攻坚：跨越从分散到智能集约的高峰**

“95519，服务到永久。”一言九鼎服务承诺的背后，是中国人寿95519客

服团队20年默默奉献的点点滴滴。根据中国人寿的规划和国际国内行业发展趋势，未来，中国人寿将实现从单一服务中心向综合效益中心的转变，使呼叫中心成为中国人寿的服务中心、品管工具、咨询中心、联络中心。据了解，95519客服专线开通之初，中国人寿就有了明确定位。随后，95519客服专线开始对外搭建多渠道客户联络平台，提前一年实现了自动语音服务流程的改造，极大方便了客户电话的快速人工接入，亲情化、人性化服务程度大大提高。

与此同时，中国人寿采取行政区域划分、符合省级分公司业务实际的模式，分三步实施运营模式变革。践行“睿运营”，稳步向智能集约迈进。实现

“前端多点受理、总部智能运营、省际共享作业”的模式。前端，彻底改变传统的线下服务为主的方式，迈向线上线下融合；后端，既突破原有分散经营局面，又不走超大规模物理集中生产中心的传统业态，让总部从“决策型”向“决策+生产型”转变，中国人寿各分公司从“本地作业、本地服务”向“共享作业、共享服务”转变。

值得一提的是，为了应对台风、汛情等局部性自然灾害，中国人寿开创“总公司指挥—直属机构运营—省际资源调度”的跨地域实时调度机制，从发起请求到电话转接接通仅需8分钟。通过应急智能调度机制与技术，使全国服务资源得到更大程度的科学配置和应用。



协办：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司

## 从人工智能到智能时代的科技赋能

奋进：

本报记者 王 平 通讯员 刘富安 菲 菲

为了满足人民日益增长的服务需求，同时解决服务资源经济型投入的实际问题，中国人寿保险股份有限公司（以下简称中国人寿）顺应发展潮流，从技术中寻找服务供给增量突破口，从人工、“技术系统辅助+人工”到多媒体客户联络中心不断改进、创新，大力发展电子化回访、电子化通知、智能语音导航、智能在线客服、智能外呼等服务，已实现联络服务非人工占比超80%，特别是新单电子化回访替代率已超97%，智能在线客服e小宝日均服务引导超20万。

据了解，2020年，通过科技力量，实现集团3个板块、境内境外、9家子公司间95519电话无感知转接，5万综金型语料实现AI（人工智能）导航准确率91%，传输3类64种数据确保服务连续。让中国人寿客户拨打95519即可享受“号码只拨1次、语音只听1次、需求只说1次”的便捷服务，在集团窗口享受“集团—子公司”的“智能—人工”接续服务，每年生日收到1条中国人寿统一的祝福短信。中国人寿95519专线努力把客户诉求接得更快、分得更准，持续推动热线工作高质量发展，让客户服务专线真正成为客户和群众的“贴心人”。

近年来，在“重振国寿”战略部署下，中国人寿以建设服务卓越型企业为目标，正加速前行，致力于带给客户更通畅、更快捷、更智慧、更贴心的高品质服务体验。中国人寿将坚持“重价值、强队伍、稳增长、兴科技、优服务、防风险”的经营方针，以服务拓市场、创价值、树口碑，真正让卓越服务成为“重振国寿”战略的强大推动力，让“好服务”“优服务”成为客户对中国人寿品牌的首要评价。

20年栉风沐雨，20载春华秋实。走进新时代，中国人寿将继承和发扬优秀的企业文化，用微笑传递爱心，用服务传递真情，用声音传递温度，倾情守护人民群众的幸福美好生活。