

助力乡村振兴

驻扎式帮扶 推动健康乡村建设

本报记者 乔晓娜 通讯员 胡丰旺

“乡村医生就在俺家门口，看病很方便，花钱也不多。”南阳市新野县新甸铺镇张套楼村群众张秀香说。

“村卫生室是医疗服务体系建设的网底，织好农民医疗保障的网底，对乡村振兴非常重要。”新野县歪子镇卫生院院长黄宗见说。

新野县坚持以提升基层医疗服务能力为主线，以重点学科建设和人才队伍培训为重点，以努力实现群众少生病、不生病、看不起病为目标，依托对口帮扶，通过医疗水平提升、健康教育人心、基础设施完备、政策落实保障，积极赋能基层医疗，切实做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，全面构建因病致贫、因病返贫屏障，为乡村振兴提

供坚实的健康保障。

医疗水平提升促振兴。新野县人民医院高质量建成胸痛中心、卒中中心、创伤救治中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿和儿童救治中心、肿瘤综合治疗中心、血液净化中心、慢性病管理中心等八大诊疗中心，建成心电、影像、会诊、病理、检验、供应六大远程中心，与15家医疗机构和270家村卫生室互联互通，实现上联省市、下联乡村的远程诊疗系统，提升了医共体牵头医疗机构的服务能力与管理水平。新野县人民医院运用“以科带院”的方式，组织2个~3个科室骨干帮扶一家乡镇卫生院。该院向13个乡镇卫生院派驻业务院长和护理部主任26人，

实施驻扎式帮扶，全方位提升基层管理、技术、质控、服务等能力。该院深入开展优质服务基层行活动，11个乡镇卫生院和2家社区卫生服务中心分别达到国家基本标准，实现县级强向县域强转变。

健康教育人心促振兴。新野县组建县、乡、村三级家庭医生团队，加强慢性病管理，做好随访、健康教育、健康档案管理等。全县重点人群185614人，签约153224人，签约率达82.5%；脱贫人群15588人，签约15588人，签约率达100%。新野县三家县级医院定期派专家进村进行慢性病防治和健康宣教，着力解决群众看病难问题，防止因病返贫、因病致贫。新野县人民医院

以党员志愿者、青年志愿者为主体，成立健康科普小组，定期深入村庄为村民讲解健康知识，引导村民养成健康生活方式；利用护士站定期举办健康教育讲座，为患者及家属普及防病知识，解答他们关心的问题；建立患者微信群76个，“微友”达2万余人。

基础设施完备促振兴。完成新野县人民医院发热门诊传染病区、妇幼保健院迁建等项目，加快新野县人民医院呼吸重症病区建设等，有序推进标准化乡镇卫生院和公有化村卫生室等项目建设，巩固提升城乡医疗一体化水平。全县13个乡镇卫生院、2家社区卫生服务中心，均设置中医堂，能提供针灸、

拔罐、刮痧、推拿等中医药适宜技术服务。推进卫生县城、卫生乡镇、卫生村创建以及健康县城、健康乡镇、健康村庄、健康单位等“健康细胞”工程建设；增强村民文明卫生意识，养成良好卫生习惯，营造共建共享的良好氛围。

政策落实保障促振兴。继续对脱贫人员实施“先诊疗后付费”和“一站式”就医结算政策，严格落实30种大病人员救治，强化“两不愁三保障”，巩固脱贫成果。新野县承担拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴任务的18家医疗机构均设立脱贫患者窗口，建档立卡贫困人口全部享受“一站式”即时结算和“先诊疗后付费”服务。

在日常生活中，焦虑是比较常见的。那么，什么是焦虑症呢？该如何识别呢？焦虑是最常见的情绪体验，是个体在面临当前或可能出现的某种威胁和危险时产生的紧张、不安、焦虑、忧虑、痛苦的情绪体验。

焦虑症的识别与处理技巧

本报记者 王婷 通讯员 赵鹏辉

焦虑。引起焦虑的原因有很多种，正常人也会出现焦虑，但事出有因的焦虑情绪不能视为疾病，而病理性焦虑是一种缺乏明显客观原因的内心不安或无把握的恐惧，以及预期即将面临不良处境的一种紧张情绪。程度从不安和担心到害怕和惊慌，再到极端恐惧，病理性焦虑既可能是一组疾病(焦虑性障碍)的主要表现，又可能是各种疾病或状态的伴随现象。

焦虑性障碍。焦虑性障碍包括广场恐惧症、广泛性焦虑障碍、惊恐障碍、社交恐惧症、特定恐惧症等。

急性焦虑。又称惊恐障碍发作，表现为严重的窒息感、濒死感和精神失控感，伴有严重的自主神经功能紊乱。急性焦虑主要涉及3个方面，心脏症状，比如心动过速、胸痛；呼吸系统症状，比如呼吸急促、困难；神经系统症状，比如头痛、头昏、眩晕，感觉异常，出汗，喉头阻塞感，身体发热，发冷。急性焦虑发作时有自主神经功能紊乱的表现，涉及诸多系统，缺乏特异性。这些症状往往使患者首先就诊综合医院相关科室或急诊科，极易造成误诊误治。

焦虑症的鉴别、诊断与治疗。因急性焦虑的症状有时是某些躯体疾病的主要临床表现，所以对焦虑症的鉴别就显得非常重要，特别要注意排除因心血管病、低血糖、内分泌疾病、药物反应、癫痫所致的症状等。

针对焦虑症的鉴别、诊断与治疗等问题，郑州市第八人民医院的专家提醒大家，任何精神疾病都有焦虑情绪，这种焦虑情绪是原发精神疾病的症状之一。针对继发于躯体疾病的焦虑情绪，可诊断为焦虑综合征。多种内科疾病可有焦虑情绪表现，尤以心血管疾病和内分泌疾病多见。而正常的紧张与病理性的焦虑不同，所表现的是对现实客观威胁的一种情绪反应，这种情绪反应与现实威胁相适应。在日常生活中，因广泛使用激素类药物等引起的焦虑症状比较常见，只要不忽略询问患者的服药史，就容易鉴别焦虑症。如果诊断有可疑之处，应将激素药减量或停用，再进一步观察、诊断。

相比较而言，焦虑症相对治疗效果及预后较好。临床医生通常采用心理治疗和药物治疗相结合的方法。药物治疗需要根据患者的病情、身体状况、经济情况等综合考虑。一般情况下，医生建议患者服药1年~2年。其间，患者想停药及加量，应及时咨询医生，不可自行调整药物治疗方案。在服药期间，患者应与医生保持联系，出现副作用或其他问题时及时就医。心理治疗是指临床医师通过言语或非言语沟通，建立起良好的医患关系，应用有关心理学和医学的专业知识，引导和帮助患者改变行为习惯、认知应对方式等。药物治疗是治标，心理治疗是治本，两者缺一不可。



协办：郑州市精神卫生中心 郑州市第八人民医院
疫情防控心理援助热线 (0371) 55622625

我在基层

让健康知识融入村民生活

鲁春霞

2013年12月，我积极参加中医类别全科医师规范化培训。培训结束后，我如约回到濮阳县渠村乡卫生院工作。

回到基层，我深知不应为在三级甲等医院参加过住院医师规范化培训而沾沾自喜，更不能停下学习的脚步。

2019年春节，大家都沉浸在春节的喜庆氛围中。突然，一阵急促的电话铃声响起：“有急诊！”我问清楚患者的具体地址、基本情况，就和护理人员急忙坐上120急救车，紧急出诊。患者是渠村乡后园村人，已经90多岁，凌晨起夜时不小心摔伤头部，天气太冷，患者的意识不清，病情危急，我建议转到濮阳县人民医院救治。虽然我和患者家属进行了充分沟通，但是家属坚持在渠村乡卫生院为患者治病。接下来，我运用所学的知识和技术，为患者做了头部缝合手术，由于卫生院没有CT，只能根据X光片及个人行医经验判断患者的病情，对症治疗。经过两天两夜精心治疗与护理，患者的生命体征逐渐平稳；经过一段时间的治疗，患者顺利康复出院。对此，患者家属非常感激，特意制作了一面锦旗送到卫生院，表示感谢。在诊疗工作中，不论贫富，我都是热情对待，精心诊治，尽量让患者满意而归。就这样，我待患者热情周到，治病效果好的事儿，在村民中传播开来。于是，找我治病的患者逐渐多了起来。

在坐诊之余，我挤出时间学习最新的医学诊疗知识，并上网查阅前沿诊疗技术。遇到疑难问题，就向资深专家和老教师请教，直到理解透彻为止。同时，我与同事走到村民家中，田间地头，开展各种健康知识宣传教育活动。于是，当我们了解到村民亟待解决的健康问题，就适时对症治疗；学会用家乡话讲村民愿意听、听得懂的防病知识与技巧。

付出总有回报。我在得到患者赞许的同时，也得到卫生院领导的认可，并先后获得“先进工作者”等荣誉。我深知，虽然取得了一些成绩，但需要坚持学习；用所学适时帮助同事解决困难；积极组织和开展一些有助于提高治病疗效的学术活动等。

古人云：“业医者，活人之心不可无，而自私自之心不可有。”我正是秉承着这样的理念，在医生这个岗位上奋斗着，始终以患者为中心，从患者的需求出发，不断提高自己的诊疗水平，努力为基层群众提供更加优质、便捷的诊疗服务。

(作者供职于濮阳县渠村乡卫生院)

人物剪影

“患者的事都是大事”

本报记者 刘永胜 通讯员 任雅彬 文/图



工作中的魏恒山

他叫魏恒山，是洛阳市孟津区第二人民医院(以下简称孟津二院)的医生。作为一名专攻冠状动脉介入治疗的专家，他不仅身先士卒，救治患者，还带领胸痛中心团队屡创新高，被孟津区卫生健康委员会授予“孟津好医生”荣誉。

“在魏恒山身上，体现着两个字，一是‘恒’，‘恒’的是救死扶伤的心；二是‘变’，‘变’的是更好的技术和管理水平！”孟津二院院长刘海朝说。魏恒山早就熟练掌握了冠状动脉造影术、支架植入术等高精尖技术。承担全院80%的心血管会诊任务及外科手术监护任务的他，继2018年该院胸痛中心通过国家胸痛中心总部认证后，带领团队通过不懈努力，胸痛中心各项数据持续改善，STEMI(急性心肌梗死)院前心电图传输比例100%，双绕行比例持续大于70%，急诊救治时间、平均花费与平均住院日均显著低于全国同级医院水平。

去年2月的一个凌晨，山东省37岁的雷某因“胸腹痛”紧急到当地医院治

疗。雷某半月前在山东时，又因突发胸背部、腹部疼痛在某医院住院治疗。其间，患者持续做心电图检查6次，加上做胸部CT检查等，均未明确病因，疼痛持续了七八小时后，稍有缓解。随后，他乘飞机抵达洛阳市，在某医院住院治疗9天，做相关检查，均未发现明显问题，症状稳定出院。此次，雷某因熬夜再次发病，到孟津二院治疗，症状已经缓解。出于职业的敏感性，魏恒山觉得患者的病情不简单，很可能是主动脉夹层出了问题，有极高的猝死风险。魏恒山考虑到病情的特殊性，建议患者直接行主动脉CTA(CT血管造影)。这项检查需要花费1700元，雷某身上没带那么多钱，又是凌晨，这如何是好呢？“我担保，您先做检查，随后再缴费就行！”魏恒山果断地说。检查结果提示：B型夹层，需要紧急转上级医院救治！魏恒山和同事迅速将患者送至上级医院治疗。

2020年年底的一个冬夜，魏恒山拖着

疲惫的身体刚刚躺下，急促的电话铃声响起。他迅速起身，从值班室来到患者的床旁。一位患者突发胸痛，魏恒山考虑其为急性心肌梗死，需要立即手术治疗。评估患者的生命体征，通知导管室手术准备，安排主治医师与患者家属谈话……他熟练地在现场指挥着，丝毫不露出一丝异样。谁曾想到，他也是大病初愈，还在输液治疗中。魏恒山忍着腹膜炎带来的痛楚，推起病床上的患者，向手术室快步走去……急性心肌梗死患者在发病2小时内，恶性心律失常风险极高，患者的心率一度降到30次/分。他一边指挥抢救，一边进行介入治疗，迅速开通患者的血管。随后，患者的心率稳定了，血压也平稳了，他成功挽救了患者的生命。

手术后，魏恒山坐在一旁的椅子上，豆大的汗珠不断从额头冒出，他微皱着眉头，轻捂着腹部。这就是魏恒山，同事们都说他是一个工作狂，他总是笑着说：“任何时候，患者的事都是大事！”

欢迎致电中国人寿 请说出您要办理的业务

本报记者 王平 通讯员 刘富安 菲菲

“95519就是保险业的哆啦A梦，你永远不知道下一秒它能从口袋里掏出什么服务。”近日，中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)的一位客户就中国人寿95519客户联络中心的贴心服务，意味深长地说。

据了解，2020年，95519积极响应国务院及中国银行保险监督管理委员会号召，对95519客户服务热线进行适老化无障碍升级，在业内率先为老年客户开辟“一声直达、一键接入、一线即通”的绿色服务通道，为老年客户提供42种方言服务，收获了好评。

据悉，从2008年“5·12”汶川大地震到2020年全民抗击新冠肺炎疫情，再到2021年的“7·20”河南汛情……20年来，中国人寿95519客户服务热线始终坚守服务不间断、不掉线、零投诉，“生命热线”全天24小时在线，在抗击新冠肺炎疫情、应对自然灾害天气、提供适老化便捷服务等方面，提供了强有力的保障。

只要客户体验好，一切投入都是值得的。世界电话大王西奥多·牛顿·维尔说过：“善待客户是一家公司长期发展和盈利所要做的最重要的事情。”据了

解，在互联网普及之前，以“电话大王”的电话为基础成立呼叫中心，是现代企业，尤其是服务性行业与客户沟通的最直接、便利、高效的渠道。在金融行业领域，中国人寿对极致服务的追求和探索从未停止。

为了提升客户服务水平，从传统一对一客户服务模式到探索成立呼叫中心再到成立7天×24小时×365天客户服务体系，中国人寿进行了艰苦卓绝奋斗、真金白银投入和大刀阔斧改革实践。中国人寿负责人表示：“只要客户体验好，一切投入都是值得的。”2001年，中国人寿95519客户服务热线自开通那天起，就实行全年24小时无休的通话服务，每天接听的各种服务需求电话量6.6万余通。白天高峰期，95519平均每15分钟有超4500通电话，具体到个人最高一天能够接起120通电话。

在如此高频次需求的服务中，95519始终保持“用声音传递微笑”。热线作为保险业的形象窗口，服务要有速度、准度，更要有温度，哪怕是接线时的一声“您好”，都要提升语言感染力，用积极饱满的状态为客户做好电话服

务。就是这7000多天不间断“微笑通话”服务，让95519成为推动中国人寿产品、销售、服务等各个环节的“纽带”，也更加贴近市场、贴近客户，逐渐把“好服务”变成了客户对中国人寿95519的品牌联想。

不断自我迭代，践行“服务到永久”。在多元化的市场竞争中，服务质量在保险行业有决定性的作用。在过去20年里，中国人寿95519的客户代表们凭着扎实的业务功底、服务基本功，做到了专业而耐心解答、认真记录、及时转办，电话人工接通率达98.99%，客户满意度达98.17%。

高满意度背后，是中国人寿95519经过多年反复论证，探索出的运营服务模式。第一步，中国人寿在2006年完成349个城市向全国35个省级分公司集中管理，标志着中国人寿95519集中分布式运营管理模式基本落成；第二步，2013年启动了全国夜间作业集中，将夜间作业由三家分公司统一管理、统一管理，进一步释放一线人力，夜间服务品质大幅提升；第三步，自2014年起，推进8家小型联络中心一线服务就近归并集中，提高人均

效能进一步发挥规模效应。

在这种协同模式下，哪怕是在地震、汛情等特殊情况下，95519也探索出十分有效的应急处理机制，开创了“总公司指挥一直属机构运营一省际资源调度”的跨区域实时服务资源调度机制，开创行业服务人员非职场居家办公提供服务先河，从分公司发起需求申请到客户电话转接接通仅需8分钟。

从服务提供者，到价值创造者。近几年，智能客服浪潮当前，有关人士认为，呼叫中心已经成为“前浪”，难道95519客服热线会被取代吗？当然不可能。大家有所不知的是，智能客服领域《人工智能训练师国家职业技能标准》《信息技术服务智能客服服务》《保险公司客户服务中心基本要求》《智能客服呼叫中心运营管理水平评价》等重要国家标准、行业标准，中国人寿都是其核心起草单位。

现在的95519，已经不是传统服务渠道，早已实现从单一电话服务向多媒体、多触点服务延伸。丰富服务内容满足客户多场景、碎片化服务需

要。例如：中国人寿应用意图识别、自然语言处理、深度学习、多轮对话、知识图谱等五大技术，建设了智能客服管理中枢。在这个客服管理中枢上，95519可以通过中控调度及视频、点选、图文等5维知识形态为35个前端提供智能+人工在线服务。技术实力反映到前端服务上的结果是，95519的机器人从创建到生效仅需5分钟，问答准确率达92%，平均交互4轮即可解决客户问题。另外，中国人寿还在推进保险、投资、银行之间及境内外95519客户电话互联互通与无感切换，实现95519电话号码只拨一次、

导航只听一次、需求只说一次，想方设法把便捷留给客户。

据悉，作为保险业呼叫中心的开拓者，中国人寿95519多次获得“全球最佳呼叫中心”殊荣，连续17年荣获“中国最佳客户联络中心”奖项，说明以客户为中心、以大服务为支撑、以数据为驱动的经营管理体系得到了客户和业界的广泛认可。

未来，期待中国人寿95519客户联络中心在集合互联网、大数据、人工智能和云服务等技术的综合服务平台支撑下，为广大客户创造更多福祉。



携手好乡医 共建一个家

协办：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司