

郑大一附院

多渠道解决患者急难烦心事

本报记者 丁玲 通讯员 常慧

“我要投诉你们病理科，中午下班后就没有人接收标本了。”针对投诉，郑州大学第一附属医院（以下简称郑大一附院）投诉处理人员积极协调，病理科适当延长工作时间。“太好了！郑大一附院标本接收窗口工作时间延长了，再也不用干等两个多小时了。”患者高兴地点赞。

“我的药吃完了，今天过来给我开药的医生没坐诊，下阶段该怎么用药？”接到患者求助，郑大一附院投诉处理人员立即联系相关医生，解决患者的用药疑问。医生给患者留下联系方式，告诉患者有问题随时咨询。

一件件投诉和求助，被高效妥善处理后，换来了患者满意的笑容和发自内心的感激。

在郑大一附院纠纷办工作人员看来，患者投诉是基于对医院的信任与支持，投诉内容往往反映了服务工作上的不足，工作人员接待好、处理好投诉就是找准差距、上水平，落实“以患者为中心”的服务宗旨和“优质高效”的服务理念。

落实投诉接待处理“十应当”是郑大一附院“我为群众办实事”实践活动的重要内容，患者的事无小事，把问题化解在萌芽状态，不断提高医疗质量和服务水平，提升患者获得感、安全感、幸福感，真正把好事办

投诉的问题第一时间被核查处理。缩短投诉处理周期，既是工作态度和效率的具体体现，更是避免或减轻损害、有效预防高风险案例的现实需要。郑大一附院对涉及医疗质量安全，可能危及患者健康的投诉，建立了首诉部门牵头、多部门联动的紧急处理机制。该院接诊量大，很多患者都是从外地慕名而来，对于异地来院投诉的患者，该院不再按照“5个工作日处理完结”的规定，而是站在患者的角度，能当天解决的问题尽量不过夜，努力让患者满怀期待地来，满意舒心地回。

对患者投诉尽最大可能“一站式”处理。郑大一附院严格落实“首诉负责制”，纠风办作为该院的投诉管理部门，全面发挥投诉管理和协调的职能作用，积极探索和解决投诉“一站式”服务模式，根据投诉内容直接分发给相应部门，让部门之间“踢皮球”的时代一去不再复返。比如，患者张女士在支付磁共振检查费用

时，因操作不当造成重复缴费，发现时已经隔月，颤颤巍巍地赶到医院要求退费。这件事看似是小事，但因时间间隔较长且中间有多次消费，医保中心不能立刻向医院退费，需要医院向医保中心提交退费申请，经医保中心核实时才能办理，并且院内退费过程涉及检查科室、门诊办、医保办和财务处等多个部门。首诉负责的门诊办积极与多个部门协调沟通，纠风办与门诊办一起联系医保办，考虑到张女士年迈体弱、行动不便，特事特办，医保办与财务处核实该情况后，医保办先行为张女士垫付了费用，让张女士不用再跑一趟。

投诉管理事无巨细，服务第一，处理投诉只是手段，改进医疗服务品质才是目的。对于患者投诉，纠正问题，堵塞漏洞，提高服务质量才是最终工作环节。纠风办定期对全院投诉工作进行汇总、分析，有针对性地提出意见、建议，为医院的高质量发展出谋划策。

本报讯 为贯彻落实《职业病防治法》相关法律法规，连日来，焦作市示范区疾控中心联合区卫生监督所，秉承“依法行政，服务执法”的理念对辖区的大中小型企业，开展职业病防治督查和技术指导，进一步推动用人单位落实职业病防治主体责任，保障劳动者职业健康权益。

工作人员抽查了辖区内的部分企业，检查的重点内容包括企业职业病危害因素检测情况，职业病防治相关制度和档案的建立情况，用人单位负责人、职业健康管理人员及劳动者职业健康培训情况，职业健康体检情况等。工作人员深入企业车间，实地查看劳动者个人防护用品的使用、企业自我防护措施的设置以及警示标识上墙情况，进一步了解企业职业病防治措施的落实情况。

针对企业职业病防治相关措施落实不力，未按要求开展职业病危害因素检测；部分劳动者在工作中没有正确佩戴个人劳动防护用品用具的情况予以现场纠正。对企业健康监护档案不完善，职业卫生台账缺乏过程性资料，如缺失劳动者职业健康培训记录、个人防护用品发放及领用记录等，相关技术人员及执法人员向企业负责人进行详细的指导，并耐心讲解了台账工作的具体完善要求。

下一步，焦作市示范区卫生健康委将继续保持高度责任感，加大职业病防治检查执法力度，切实督促用人单位提高职业病防治观念，补齐职业病防治工作短板，确保职业健康安全保障措施落到实处，为广大劳动者创造一个“安全卫生无害”的工作环境。

（侯林峰 李亚芬）

开展职业健康联合检查

安阳市中医院

“互联网+医疗健康” 为“糖友”服务

本报讯 （记者张治平 通讯员常嵩 王露）针对日益增多的糖尿病患者，今年，安阳市中医院糖尿病科开展了院内、院外血糖信息化管理，糖尿病患者足不出户就可以享受到“互联网+医疗健康”新型服务模式。

血糖信息化管理项目借助“慧健康”血糖院内、院外管理互联网工具，为主诊医生提供了一个院内、院外血糖管理平台，在对患者血糖动态监测跟踪的基础上，可以为广大糖尿病患者提供个性化管理、全程控制的“互联网+医疗健康”新型服务，应用场景涵盖病房模式、专科门诊模式、医联体赋能模式，帮助患者血糖稳定达标、减少并发症、提高生活质量指数。

对于患者来说，手机下载一个软件，完成注册，选择自己的

医生，通过绑定的血糖仪测量血糖后，结果便会自动上传到医生端的软件；也可以通过手动输入自己测量的血糖，那么医生就会在平台看到患者血糖信息，指导患者进行饮食、运动、用药干预。平台也可以为患者制定学习计划，按时定量、由浅入深为患者推送系列学习课程，还可以根据患者数据的变化，提供用餐指导。医生可结合患者实际情况，有选择地、批量地定向分发健康指导。

安阳市中医院糖尿病科自2010年建科以来，已服务患者1.4276万人次，血糖信息化管理旨在提升专科建设品牌，构建完善的糖尿病管理体系，增强了多学科联合，搭建了信息化全方位服务平台，更好地满足广大慢性病患者的需求。

→12月3日，在驻马店市第二人民医院，医务人员在进行护理技能竞赛。为进一步提高护理人员专业技术水平，规范护理操作技能，全面提升护理队伍专业素质，驻马店市第二人民医院举行护理技能竞赛，在全院范围内营造了学知识、练本领、强技术、夯基础的浓厚氛围。

丁宏伟 周甜/摄



河南提升营养厨师营养知识与技能水平 让患者吃得更好更健康

本报讯 （记者许冬冬 通讯员贾润萍）12月6日下午，首届河南省营养厨师营养知识与技能培训班在郑州大学第二附属医院开班，学员们在这里进行为期一周的实践和知识技能学习。

膳食治疗是临床营养治疗的一种重要手段，营养厨师除了要具有一般厨师的烹调技能外，还要了解食物营养、食品卫生以及与医院特殊治疗膳食烹饪制作的

相关专业知识。因此，此次培训从厨师入手，着重提升营养健康意识，丰富大众营养知识。

本次学习内容分为实践部分和知识技能部分。实践部分主要是掌握减油减盐减糖操作技能，减重饮食、糖尿病膳食和管饲饮食的适用范围、食物选择、制作要求和餐次，并参与餐饮的实际制作；知识技能部分主要是为了营养厨师能够掌握治疗膳食的重要

意义、基础营养知识、临床营养知识等相关知识。

“作为河南省第一个合理膳食培训基地，郑州大学第二附属医院将努力把此次培训做好，并不断总结经验，改进工作，推动营养健康食堂建设，推动落实合理膳食行动。”刘超副院长说。

河南省营养健康厨艺大赛开赛在即，本次培训班将为提升参赛人员水平做了铺垫。

研究成果被权威学术机构推介

本报讯 （记者冯金灿 通讯员郭庆歌 李亚）近日，国际视网膜疾病权威学术组织欧洲视网膜专家学会在其最新一期的《欧洲视网膜简报》中重点介绍了河南省立眼科医院有关遗传性视网膜变性的一项研究成果。

本期《欧洲视网膜简报》对河南省立眼科医院教授雷博遗传性眼病研究团队最近的一项研究成果做了重点报道。在这项研究中，该团队利用自主研发的基因检测试剂盒PS400，在3个常染色体隐性视网膜色素变性(arRP)家系中发现了3个新的REEP6基因变异。本研究应用多种方法确定了变异的致病性，并测试了变异可能导致的细胞功能改变。此前，全球仅有7个REEP6基因变异导致视网膜色素变性的报道。本研究不仅扩大了该基因的致病变异谱，同时指出其中一个变异c.268G>C可能是中国人群的一个热点突变。

经验证，河南省立眼科医院自主研发的遗传性眼后段疾病基因检测试剂盒PS400对遗传性视网膜视神经疾病的检出率已达到70%以上，高于国际同类产品的水平。同时，该团队还研发了治疗遗传性视网膜劈裂症和PDE6B相关视网膜色素变性的基因治疗药物，并在动物实验中获得成功。这两项成果有望在将来实现临床转化，为患者守护光明。

欧洲视网膜专家学会由全球3500余名从事视网膜疾病诊疗和研究的医生、科学家和研究者组成。《欧洲视网膜简报》报道该领域最新的研究进展和相关公告。

济源医生百问不厌 山西患者跨省就医

一个是山西省临汾市翼城县的患者，一个是河南济源的医生，偶然的咨询，2年内无数次耐心的回答和鼓励，最终患者鼓起勇气来找这个医生做了手术，医生也不辜负患者的信任，为其解决了“顽疾”。

患者张女士今年44岁，从2012年开始断断续续出现在左边脸颊疼痛，左侧头痛。刚开始，她以为是牙疼，牙科医生均诊断牙齿没有问题，然而疼痛让张女士痛苦不堪，不顾牙科医生的劝阻，坚持拔掉了她认为导致自己疼痛的3颗大牙，并“阻断”3条牙神经。半年后，疼痛又开始出现。张女士到医院进行了全面检查，最终诊断为三叉神经痛，医生建议手术治疗。由于对手术的恐惧，张女士并没有进一步治疗，只是在痛的时候吃点消炎药、止痛药。

2019年，张女士的左侧脸颊疼痛变得频繁且剧烈起来。经亲戚介绍联系到济源市第二人民医院神经外科主任王敏波，王医生耐心回答了张女士对于三叉神经痛的询问。2020年6月，张女士一度

鼓起勇气来到济源市第二人民医院找王敏波做手术，术前检查都做了，临近手术，张女士害怕了，坚决地拒绝手术回家了。

到2021年，张女士脸颊疼痛越来越频繁，到下半年疼痛已经非常剧烈，嘴都无法完全合拢。11月2日，张女士再次来到济源市第二人民医院，寻求王敏波给予手术治疗。在医务人员的鼓励下，这次张女士心态比较平稳，经过精心的术前准备后，手术40多分钟就结束，术后患者恢复良好，疼痛消失。张女士说：“早知道手术这么快，这么有效，我就做了，白受了这么多罪。”

对于张女士两年多的咨询，王敏波这样说道：“每一个患者咨询的问题，我只要看到了都会回复，我是医生，我知道患者发病时候有多痛苦，所以我鼓励和安慰能给他们丝丝慰藉的话，我很乐意去做。当然，我还是希望患者能够尽早得到规范治疗，不要受一些错误信息的误导，相信医生，早日解除病痛。”

对于张女士两年多的咨询，王敏波这样说道：“每一个患者咨询的问题，我只要看到了都会回复，我是医生，我知道患者发病时候有多痛苦，所以我鼓励和安慰能给他们丝丝慰藉的话，我很乐意去做。当然，我还是希望患者能够尽早得到规范治疗，不要受一些错误信息的误导，相信医生，早日解除病痛。”

（王正勤 侯林峰 赵圆圆）

商丘市中医院

为94岁老人实施胆囊摘除手术

本报讯 （记者赵忠民 通讯员贾红霞）近日，商丘市中医院成功为一位94岁患者实施胆囊摘除手术。

12月2日，商丘市梁园区94岁的马女士腹痛难忍，食欲不振，被家人送到了商丘市中医院，经过一系列检查后，确诊为慢性胆囊炎伴多发胆囊结石，在商丘市中医院消化内科接受治疗，经过两天的输液治疗，腹痛仍未得到缓解；遂转到该院外科二病区进行治疗，病区主任吕志金在看到诊断报告后，立即联系多科室进行会诊，做术前检查和评估。

“一般高龄胆囊结石患者，考虑患者年龄太高，首选保守

治疗方法，缓解患者症状，但是这名患者通过保守治疗后，疼痛症状没有得到有效的缓解，只能采用手术治疗的方案。”吕志金说，经过检查评估和对家属的风险告知后，他们决定对高龄患者展开微创“摘胆”手术。

“因高龄患者基础疾病多，体质差，在术中以及术后都有可能引发并发症。所以，我们在救治的过程前，做了充足的准备。”吕志金说。

经过近一个小时的“摘胆”手术，马女士手术顺利，生命体征平稳，被推出了手术室，直接进入了普通病房。

吕志金告诉记者，有些高龄

患者进行此类手术后，因为患者年龄大、基础病多，需要进重症监护室密切观察，但是，这名患者的生命体征平稳。

马女士的孙子王峰（化名）看到奶奶手术非常顺利，吕业金出手术室的那一刻，他紧紧地握住吕业金的手连声道谢。

“我们全家人都为奶奶捏了一把汗，现在奶奶平安无事，真是太感谢商丘市中医院的医务人员了。”王峰感激地说。

“作为一名外科医生，高龄患者选择在我们医院进行手术，本身对于我们来说，就是一种肯定，我们要承担自己作为医生的责任，尽最大的努力解除患者的病痛。”吕志金说。

省肿瘤医院

用大网膜再造乳房

本报记者 冯金灿 **通讯员** 王晓凡

7年前罹患乳腺癌，手术、化疗、放疗……7年后乳腺癌复发。31岁的她，能否再度拥有完美乳房？

近日，河南省肿瘤医院乳腺科与普外科专家联合，成功挑战高难度乳房再造手术。7年前，子菁（化名）年仅24岁，左侧乳房内有肿块，肿块达4厘米×2厘米×2厘米，病理检查结果为浸润性癌，广泛高级别导管内癌，之后在外院接受了保乳及局部皮瓣修复手术。

今年9月，医生在复查中发现子菁左侧乳房内有一个1.2厘米×0.9厘米×0.8厘米低回声结节，穿刺病理显示为浸润性癌，考虑复发。

“此次使用游离大网膜乳房再造是乳腺科乳房再造技术的一个重大突破，腹腔镜技术将大网膜移植的创伤降低到最小，显微外科血管吻合技术保障了大网膜的血运，整形技术恢复了患者饱满、自然的乳房，患者的接受度更高。”刘真真介绍。

