



全国优秀医药健康类报纸

# 综合服务是否实现“一站式”

本报记者 刘静娜 王婷 杨须

“大爷,您做完核酸检测,我就带您去病房。”12月6日,在登封市人民医院“一站式”住院服务中心,王老先生正拿着证件在志愿者的引导下有序排队,办理住院手续。王老先生感动地说:“多亏了你们,让我少走好多弯路,谢谢了!”

为进一步改善医疗服务,今年9月,登封市人民医院启用了“一站式”住院服务中心,位置设在住院部1号楼1楼,避免患者及家属在不同科室、不同窗口之间来回奔波。

今年3月,河南省卫生健康委在全省二级以上医疗机构推行“河南省提升医疗服务十大举措”,要求二级以上医疗机构设置患者综合服务中心,为门诊和入院、出院患者提供“一站式”综合服务。

接到上级通知后,登封市人民医院认真筹备,科学谋划,适时启用了“一站式”住院服务中心,为患者多办事儿,让患者少跑腿儿。

“河南省提升医疗服务十大举措”已经推行9个月,全省二级以上医疗机构患者综合服务中心设置情况如何?能为患者提供哪些便捷服务?综合服务集中化工作落地情况如何……带着这些疑问,近日,记者走访了位于郑州、新乡、三门峡、南阳、焦作、许昌和济源等地的20家二级以上医疗机构(包括省直、市级、县级医疗机构和2家民营医疗机构)。

## 一个服务中心 办理多项事宜

河南要求二级以上医疗机构将各职能部门进行整合,设置患者综合服务中心,是为了避免患者不熟悉流程而“到处跑”的现象,强化医疗机构服务意识,改进服务态度,改善服务流程,提升医疗服务质量及患者的满意度。

在记者走访的20家医疗机构中,设置患者综合服务中心的医疗机构有14家,没有设置患者综合服务中心的有5家,在建的有1家。

郑州市中心医院综合服务中心一区目前可提供出入院手续办理、就医指导、政策咨询、投诉接待等31项线上和线下服务。最有特点的是,在该院综合服务中心,随处可见志愿者队伍,他们可为患者提供“和谐医患、健康促进、医疗保障、慈善救助、助老扶弱、应急救援”等相关服务。“有事儿找志愿者”在该院已蔚然成风。

河南省第二人民医院“一站式”综合服务中心设在门诊大厅显眼位置,可提供就医咨询、预约挂号、导诊陪诊、自主测量血压、共享轮椅、检查单邮寄等近30项服务。其中,物品寄存柜带有人脸自动识别系统,患者扫描脸即可免费寄存物品,非常方便。该院门诊办护士长肖红莉说:“‘一站式’综合服务中心正在逐步完善物品、设施设备配置,出台更多便民措施,确保各环节不留

‘盲点’,消除患者在就诊过程中的无助感。”

今年8月10日投入使用的焦作市第二人民医院综合服务中心平台,将原本分散的门诊导诊、分诊、咨询、医保门诊、病历打印、便民服务等集中到一起,目前可提供门诊咨询、诊断证明盖章复印、病历打印、医保咨询、简易门诊、身份证复印等近20项便民服务。

12月7日,走进郑州市妇幼保健院(大石桥院区)门诊大厅,记者没有见到“综合服务中心”的标识,但是刚进门就有导诊员微笑着主动上前服务,询问是否需要帮助,并耐心解答了记者提出的问题。导诊台旁边设有“学雷锋志愿服务站”,可提供免费复印服务,还有“爱心便民箱”(内含针线、老花镜、指甲剪、雨伞、护手霜等),以及白开水、菊花茶和柠檬蜂蜜水等“暖心热水”。为落实疫情防控要求,该院还推出了“线上病历直邮”等服务。

同样,在长葛市人民医院、济源市第二人民医院志愿者服务站,志愿者每天7时20分就已经到岗。患者在就诊过程中遇到任何问题,都可以找志愿者帮忙。志愿者服务站备有开水、针线、老花镜、纸笔、充电宝、雨伞等,方便患者使用。

“阿姨,病区有床位,我们马上给您办手续!”12月5日,在郑州仁济医院“一站式”综合服务中心,导诊护士



12月13日,郑州人民医院医务人员为行动不便的老年人提供全程陪诊、陪检服务。  
王婷 邵青青/摄

跟病区沟通后,安排刘女士住院,并立即为她办理住院手续。这是该院“一站式”综合服务中心的职能之一——住院预约、床位协调。针对住院患者,门诊医生开单,导诊护士与病区沟通,如果有床位可直接让患者到收费处办理住院手续。对患者来说,这项服务不仅为他们节省了时间,还很方便。该院“一站式”综合服务中心还设有检验报告、发票自助打印设备和复印设备,供患者使用。

记者经梳理发现,有患者综合服务中心的14家医

疗机构均能做到“河南省提升医疗服务十大举措”之综合服务集中化要求的八大项措施,甚至一部分医疗机构提供的服务远远超出了要求的范围。此外,不少医疗机构还提供线上服务项目,患者通过拨打电话或关

注医院微信公众号等就能享受便捷的服务。没有设置患者综合服务中心的5家医疗机构均设有志愿者服务站或者导诊服务台等,可以提供综合服务集中化要求的大部分服务。  
(下转第二版)

记者 在现场

走进医院看服务

## 行风大讲堂走进河南

本报讯(记者 丁玲)12月10日,围绕党风廉政建设、卫生健康行业作风建设、依法建设公立医院、医德医风建设、廉洁从业“九项准则”等工作重点,国家卫生健康委在河南省卫生健康委举办“以党风行风、公立医院强行风、促发展”走进医院培训班,邀请国内行风管理方面的专家、学者集中授课,进行强化学习。

以视频形式参加培训班的国家卫生健康委医政医管局副局长李大川说,行风建设永

远在路上。各医院要不断提高医疗服务水平,提升服务意识,改善医疗环境,优化服务流程,为百姓提供优质的就医体验,构建和谐的医患关系,继续把行风建设推向深入。

纠风和反腐败斗争是卫生健康事业发展中的长期任务。河南省卫生健康委主动担当,扛起行业作风建设的主体责任,针对当前政府关注、群众反映的热点难点、“急难愁盼”问题,采取了行之有效的措施,纠建并举,推动省卫生健康委

统行业作风持续向好。

对当前卫生健康行业中仍然存在的医药购销领域商业贿赂问题、医疗服务中的不正之风等问题,要从预防入手,结合实际,进一步完善制度体系,把制度建设贯穿于卫生健康改革发展全过程,落实完善“一日清单”、价格公示、临床用药和耗材使用“双十”管理等方面的制度。

对当前卫生健康行业中仍然存在的医疗资源不平衡、“门难进、脸难看、话难听”等现

象,河南省纪委监委驻省卫生健康委纪检监察组组长李刚说,要坚持不懈推进行风建设,下大力气推进公立医院的法治化、规范化,以党风引领行风,加强医院管理,规范医疗服务行为,加强医疗中间环节的管理、核心制度的落实,严查医务人员的服务质量和态度,对诊疗技术不规范、服务意识不强、服务态度不好等重点环节进行监督管理,对不合理用药行为进行严惩,认真治理医疗服务乱收费等问题。

## 中国援埃塞俄比亚第22批医疗队凯旋

本报讯(记者 冯金灿)11月23日上午,埃塞俄比亚提露内丝-北京医院为中国援埃塞俄比亚第22批医疗队举行了表彰和欢送仪式,为全体队员颁发荣誉证书、赠送当地特色服装,并为刘瑞强等5名队员颁发特殊贡献奖章。

欢送仪式刚结束,中国驻埃塞俄比亚使馆商务处公使衔参赞杨依杭代表大使赵志远,来到医疗队驻地,慰问全体医疗队员,并为回国的队员一一话别送行。

带着埃塞俄比亚国家和人民的深情厚谊,除了刘瑞强等5名队员继续坚守阵地,在提露内丝-北京医院开展医疗援助,办理抗疫物资清关工作,等待与下一批医疗队进行业务、物资交接外,中国援埃塞俄比亚第22批医疗队其他11名队员于12月4日载誉凯旋,即将与亲人团聚。

最后,刘瑞强代表埃塞俄比亚政府为中国医疗队队员赠送了精美的礼物和奖励证书,以表达诚挚的谢意。

援外纪事

## 今日导读

文眼线会诱发干眼症吗 2版  
中药功效的认定与取舍 6版  
中医辨证治疗疾病五则 7版



请扫码关注  
微信、微博

# 郑州市七院有了国家标准化代谢性疾病管理中心

本报记者 丁玲 文/图



患者只需在郑州市第七人民医院(郑州市心血管病医院)国家标准化代谢性疾病管理中心(MMC)挂一次号,就能享受全面检测、数据分析、疾病诊疗、APP(手机软件)院外管理等全方位诊疗服务;就诊后离开医院,也能与医生、护士进行线上互动。

2021年9月,郑州市第七人民医院内分泌老年病科成为MMC的一员,为代谢性疾病患者提供“一站式”服务。代谢性疾病患者可以在MMC内完成所需的检查、诊断和治疗,并按统一的标准接受随访和管理。

郑州市第七人民医院内分泌老年病科主任杨军说,MMC是由国家代谢性疾病临床研究中心负责组织创建并推广的项目。MMC倡导“一

个中心、一个标准、一站式服务”,结合了数字化随访系统,开创了代谢性疾病诊疗管理新模式。

“一个中心”完成所有检查 11月底,患糖尿病10多年的张先生在该院MMC完成所有诊疗,免去了在多个科室间奔波检查的痛苦。

当时,68岁的张先生因“行走时下肢无力1个月有余”,到该院MMC就诊。值班医生对他的基本信息、症状、既往病史、家族病史、饮食运动情况等进行了详细登记,并对其进行糖尿病健康知识宣教后,在MMC为他进行了动脉硬化检测、内脏脂肪测定及免散瞳眼底照相检查。检查结果显示,张先生患有轻微的动脉硬化;双下肢供血差,轻度缺血;双眼非增殖期糖

尿病视网膜病变(中度)。

经综合评估,张先生被诊断为2型糖尿病伴有多并发症、糖尿病周围血管病变、糖尿病非增殖期视网膜病变(中度)。医生及时为其调整了降糖药物,并给予调脂、改善循环等综合治疗。半个月后,张先生的血糖控制良好,双下肢无力症状缓解。

“代谢性疾病患者往往需要进行多项并发症指标检测,需要反复排队、奔波于多个科室,耗费很多的时间和精力。”杨军说,在MMC,患者可以完成测量血压、身高体重、抽血化验,包括并发症的一些筛查。此外,医生的诊断、治疗,还有患者的健康教育也都在这个中心完成,大大节省了患者在多个科室间奔波的时间和体

力,为患者提供了愉悦、轻松的就医体验。

“一站式服务”管到底 MMC诊疗模式,便于糖尿病、肥胖症、高血脂症、高血压病、高尿酸血症等慢性代谢性疾病的全过程管理。一次就诊并不代表诊疗的结束,患者在MMC治疗离开后,还有健康管理师为其提供院外的随访提醒、预约复诊等服务。

进入MMC后,患者下载专用的APP,可以在手机上查看检查结果,记录血糖、血压情况;专科医师可通过APP与患者沟通交流,适时调整药物用量,指导降糖药物及其他药物的应用。

杨军说,年龄为18岁~75岁,患有糖尿病或重度肥胖患者,合并高血压、高血脂、高尿酸血症/痛风、多囊卵

巢综合征等疾病的患者,都可接受MMC管理,且患者须具有良好的随访依从性。

精准干预预防并发症 “在MMC,所有的诊疗都有一个标准,这个标准是由国家代谢性疾病临床研究中心制定的。也就是说,患者在这里得到的治疗和在上海交通大学医学院附属瑞金医院治疗的标准是一样的。”杨军说,MMC的建立,就是对代谢性疾病进行科学、规范管理,促使糖尿病和其他代谢性疾病患病率降下来,减少并发症。

众所周知,糖尿病不可怕,但其并发症很可怕。糖尿病会引发心脑血管疾病、肾脏疾病、视网膜病变,下肢大血管、神经病变等并发症。而视网膜病变可致盲,下肢大血

管、神经病变导致的糖尿病足可致残,严重影响患者的生活质量。

“有数据显示,糖化血红蛋白数值每降低1%,卒中风险可降低12%,心肌梗死风险可降低21%,微血管并发症风险可降低37%,外周血管病风险可降低43%。截至2020年10月,通过我院MMC管理的患者血糖水平得到有效控制,糖化血红蛋白达标率由基线的21%上升至47%,代谢综合征达标率也由基线的7.2%上升至18.9%,并持续保持良好稳定的防控水平。”杨军说,创建MMC,对代谢性疾病患者实行全方位、全过程的标准化化管理,通过患者的控糖数据采集和管理,可以提前发现并干预、减少并发症的发生。