

助力乡村振兴

# 线上线下一体化 会诊转诊一站式

## ——汝南县人民医院便民服务提升群众就医获得感

本报记者 王平 通讯员 李卫 张倩 魏晓



医务人员正在为患者办理出院结算服务

“真没想到，昨天在线上预约的病历复印件寄送服务，今天快递员就把病历复印件送到了家……”9月12日，家住驻马店市汝南县梁祝镇南村的郭先生，收到了汝南县人民医院寄来的住院病历复印件，这让他十分惊喜：“我骨折手术后行走不方便，老伴儿晕车不能进城，医疗费报销时需要病历复印件，在手机上操作后，2天就送到了家，真是太方便了。”

为了“乡村振兴、服务村民、健康先行”的服务理念，汝南县人民医院以满足群众多样化的健康需求为己任，推进智慧医院建设，提升服务品质，落实“便民就医少跑腿”七项举措，实施会诊转诊一站式服务、院内智能导航服务、门诊患者医技检查24小时内完成服务、医保电子凭证全场景应用服务、诊间支付服务、病区结算服务、病历复印线上线下一体化服

务，全方位保障群众健康。

**出入院结算在病区实现“零跑腿”**

“您今天出院，我们在护士站就可以给您办理出院结算，请稍等。”记者在汝南县人民医院老年病科采访了解到，住院患者刘女士在病房拿到了出院发票、费用结算清单，成功办理了出院手续，就连出院带的药也被直接送到病房。据了解，按照以往的出院模式，患者需要经历医嘱审核、出院结算、清单发票打印、药房取药等多个流程。患者要穿梭于病房和住院收费处之间，若对医院环境不熟悉、对流程不了解，“耗时耗力，问东问西”的情况时有发生。

为方便住院患者，汝南县人民医院将住院处窗口服务功能“移动”到病区，医务人员利用病区结算系统，上传患者的信息后，即可实现患者在病区入院、缴费、出院结算等一站

式服务，大大节约了患者的时间。“不用下楼也不用排队，几分钟就把手续办理完了，太方便了！”刘女士体验了病区结算服务时称赞道。

**“导诊机器人”指引群众看病**

“心血管内科诊室在几楼？”“能带我去放射科吗？”汝南县人民医院门诊大厅，面对就诊群众的询问，“导诊机器人”在用甜美声音解答的同时，身上的显示屏也会出现询问者要去的具体位置。准确的应答、热情周到的讲解，可爱乖巧的外表，成了大家争相询问的“导医”。

为方便群众就医，提升群众就医获得感，汝南县人民医院引进“导诊机器人”，它掌握着医院所有门诊科室的位置，以及门诊大楼地图、常见问询知识，通过语音、图文等交互方式，与前来就诊的群众进行沟通，提供语音对话、路径指引、智能导诊、健康宣教等多方位精准服务。

另外，“导诊机器人”还能通过屏幕介绍医院综合信息，包括医院介绍、科室特色及位置分布、医生专家介绍等信息，让群众享受智慧医疗新体验。闲暇时，“导诊机器人”还能唱歌、讲故事，播放有关医院的宣传片和科普知识，让群众在轻松愉快的氛围中候诊。前来就诊的患者王女士体验后惊喜地说：“有了这台‘导诊机器人’问诊方便多了，而且也十分有趣，非常好。”

**线上线下一体化病历复印快递到家**

刚从汝南县人民医院出院的一位患者，由衷地称赞“线上线下一体化病历复印”小程序，解决了群众“急、难、愁、盼”的烦心事。由于报销需

要，复印病历的需求量日益增大，许多老年体弱、行动不便或身在他乡的患者，来到医院复印病历有一定难度。

汝南县人民医院开通了线上线下一体化病历复印服务，出院患者可通过医院人工窗口、电话预约、线上预约等方式获取个人住院病历，尤其是线上预约方式，致力于解决群众复印病历往返奔波、路途遥远等不便，实现病历复印快递到家。

家住汝南县余店镇刘女士因患多种慢性病，申请办理慢性病卡，需要本人病历复印件，但是由于离家城远，加上行动不便，一直无法前来医院复印病历。得知汝南县人民医院开通的线上线下一体化病历复印服务后，刘女士在手机上进行申请复印，按照操作提示，一步步填写信息提交后，很快就收到医院病案室工作人员邮寄过来的病历。

**陪伴导诊让老年患者舒心**

9月10日的一大早，汝南县人民医院门诊大厅来了一对年过七旬的老年夫妻。导医与两位老人交流后，了解到其中一位老人头晕病又犯了，而子女在外务工。因此，两位老人自行来医院就医，面对熙熙攘攘的人群，两位老人不知该怎么办。“有我全程陪伴你们，别担心。”挂号、就诊、检查、缴费、取药等，导医全程耐心陪同两位老人就诊。临走时，导医怕老人记不住用药的剂量，按照医嘱在药盒上写好用药剂量，老人激动地说：“起还担心看病会比较麻烦，没有想到这么顺利，真的太感谢啦！”

医院门诊服务的信息化、智能

化、自助化非常便捷。但是由于老年人学习、掌握、应用信息化、智能化的能力有限，新的门诊就医模式反而让部分老年患者更加不便。汝南县人民医院门诊部在推行门诊服务的信息化、智能化、自助化过程中，重点关注老年患者这一特殊人群，陆续推出多种举措，着力解决老年患者在就医服务中的难点、堵点等问题。

医院成立了一站式综合服务中心，增加志愿者服务岗，协助老年患者使用各种自助设备、引导就医取药、挂号缴费、打印检验报告等。在预检分诊、自助机、挂号窗口、交费窗口、电梯口等老年患者就医容易发生不便的节点，提供引导和必要的帮助，向行动不便的老年患者提供轮椅、耐心解释老年患者的每一个问题。并在门诊收费、药房、医技检查等区域，都张贴“老年患者优先”的醒目标识，畅通老年患者优先就医“绿色通道”，设立老年患者无障碍通道，免费向行动不便的老年患者提供轮椅、担架车等，还备有老花镜、针线、笔、卫生纸等用品，方便老年患者使用。

汝南县人民医院利用健康知识宣讲、发放健康知识宣传资料、播放健康科普视频等方式，让更多老年人及时了解和掌握科学的疾病预防知识，提高自我健康管理能力。一系列“亲老化”创新举措，让老年患者就诊更舒心。汝南县人民医院负责人说：“下一步，医院将继续围绕群众就医的痛点和难点问题，切实为群众提供优质、便捷、高效、舒心的就医体验，满足群众的医疗需求。”

灵驿站

精神科主要负责精神疾病的诊断、治疗和预防。在精神科治疗中，药物是常用的治疗手段之一。由于个体存在差异，药物代谢能力的不同，相同剂量的药物在不同患者体内可能产生不同的效果。血液药物浓度检查则是通过检测患者血液中药物的浓度，评估药物在患者体内的代谢情况，为医生提供调整药物剂量的依据。

**临床意义**

**确保药物疗效**

由于个体间存在差异，不同患者对药物的吸收、分布、代谢也存在差异，这可能导致相同剂量的药物在不同患者体内产生不同的血液药物浓度。此外，遗传基因的差异也可能影响药物的代谢速率和药物受体的亲和力，进而影响血液药物浓度。因此，通过血液药物浓度检查，医生可以了解药物在患者体内的实际浓度，从而判断药物是否达到治疗所需的有效浓度。这有助于确保药物在患者体内充分发挥作用。

**避免药物过量或不足**

药物过量可能导致副作用增加，甚至危及患者生命；而药物不足，可能导致疗效不佳。通过血液药物浓度检查，医生可以了解药物在患者体内的代谢情况，根据检查结果及时调整药物剂量，避免药物过量或不足的情况发生。

**制定个体化治疗方案**

不同患者由于个体差异、疾病严重程度等因素，对药物的反应可能存在差异。在治疗过程中，医生需要根据患者的病情和药物疗效不断调整药物剂量。血液药物浓度检查可以为医生提供调整药物剂量的依据，根据患者的具体情况制定个体化治疗方案，提高治疗效果。

**注意事项**

检查过程 血液药物浓度检查通常是通过采集患者的静脉血样本，送往实验室进行检测。检测过程包括样本处理、分析测试、数据解读、发布报告等环节。

**注意事项**

患者在接受血液药物浓度检查前，需要按照医生的指示停用某些可能影响药物代谢的药物（如咖啡因、酒精等）。同时，患者需要保持充足的休息和饮食，以确保检测结果的准确性。

医生可以根据检测结果，结合患者的具体情况调整药物剂量或更换药物种类，以获得最佳治疗效果。患者可以根据医生指导，了解自己在服用药物过程中需要注意的问题，如服药时间、剂量等，以确保药物在体内发挥最佳疗效。

值得注意的是，患者应正确看待血液药物浓度检测结果，避免盲目追求高浓度或低浓度。过高或过低的血液药物浓度都可能对身体健康造成不良影响。同时，患者也应及时与医生沟通，了解自己的病情和治疗方案。

总之，精神科检查血液药物浓度对于确保药物疗效，避免药物过量或不足，实现个体化治疗等具有重要意义。医生应根据患者的具体情况，合理安排血液药物浓度检查，并根据检查结果及时调整治疗方案。患者应积极配合医生的检查和治疗，正确看待检测结果，共同促进精神疾病的康复。

（作者供职于河南省郑州市第八人民医院）

## 征稿

您可以谈谈自己的看法，说说您对基层卫生工作的建议和意见，写一写关于基层卫生工作的现状与问题的思考……《基层观察》《人物剪影》《探讨与思考》《互动心声》等栏目真诚期待您的参与！

联系人：徐琳琳  
联系电话：150\*6010089  
投稿邮箱：xulin.lin@qq.com



科普专家话健康

# 孩子发生牙外伤怎么办

张科科

当患者发生牙外伤导致牙齿脱落时，应尽快找到脱落的牙齿，用清水冲洗掉牙齿表面的脏东西，并尝试将牙齿放回原来的牙窝内，或者含在舌下，也可以放在牛奶或生理盐水中，并及时去医院就诊。牙齿脱落时间的长短，是牙齿能否再植成功的关键。

我们经常会碰到孩子在游戏或运动中撞到牙齿，出现牙齿疼痛折断，甚至有整个牙齿掉出来的情况，牙齿受伤又叫牙外伤。

**牙齿为什么会受伤**

低龄儿童运动协调能力不足，跌倒是低龄儿童牙外伤的主要病因。特别是在游戏或运动中，男孩儿的发生率大于女孩儿。错颌畸形导致的牙齿前突，也就是龅牙，更容易发生磕碰，出现牙外伤。

**常见的牙外伤有哪些**

牙震荡；牙齿缺损和移位；牙冠折断；牙根折断；牙移位；牙嵌入；牙全脱出等。

**牙齿受伤后会怎么样**

牙震荡 可能发生牙冠变色、牙髓坏死、牙根尖周组织感染等情况，患者应该定期复查，观察牙齿的变化，及时处理不良情况。

牙冠折断 一般很容易被发现，如果能尽快治疗，折断的牙齿就可能很好地保留。如果没有及时治疗，牙齿会很快发生牙髓感染坏死，牙根尖周感染等不良情况。

乳牙（恒牙）嵌入 嵌入浅的时候可以见到牙齿比旁边牙短，嵌入深的时候可以看不到牙齿，患者会以牙齿摔掉了。因此，需要进行X线检查。乳牙（恒牙）嵌入，可能直接伤害恒牙胚，导致乳牙（恒牙）胚发育障碍，如釉质发育不良、牙面黄色或白色等改变。

牙移位 乳牙牙根会压迫恒牙牙胚，需要尽快治疗解除压迫，最大限度减少对恒牙牙胚影响。发生恒牙移位后及时就医，在局麻下复位固定，定期复诊，后期根据患牙恢复情况采取适宜的治疗方法。

**发生牙脱位该怎么办**

如果牙齿受到外伤以后掉了出来，那么我们需要尽快找到脱落的牙齿，用清水冲洗掉牙齿表面的脏东西，但是千万不要刷刮牙根，可以尝试将牙齿放回原来的牙窝内，或者含在舌下，也可以将脱落的牙齿放在牛奶或生理盐水中，并及时去医院就诊。

**青少年如何预防牙齿受伤**

我们在参加体育活动时，尽量穿防滑的运动鞋；在进行剧烈运动时，佩戴头盔、牙托等防护用具；不要用牙齿咬过硬的东西，比如坚果壳等，以免对牙齿造成损伤。如果孩子发生牙外伤，即使没有明显的疼痛，也需要尽早到医院检查，牙齿一旦受到外伤之后出现挫伤断裂，需要及时进行治疗。如果孩子出现牙列不齐，家长带孩子到专业的医疗机构就诊，避免牙外伤。

（作者供职于郑州大学第一附属医院）

人物剪影

# 刘翌：山村里的健康守护者

通讯员 任韵



刘翌正在为村民检查身体

卢氏县五里川镇马连村的乡村医生刘翌一直在村卫生室里忙碌着。作为一名全科医生，同时也是一名急救员，刘翌有时还要充当患者的心理咨询师，内科、外科、妇

科、儿科以及公共卫生等工作，刘翌都能胜任。同时，刘翌也是当地乡村医生队伍中为数不多的“80后”，长期奔波在田间地头为村民服务。农村医疗资源短缺，在缺乏先进医疗设备和专业团队的情况下，刘翌依靠扎实的医学知识和丰富的临床经验，为村民提供着及时有效的医疗服务。

8月中旬，马连村前坪组50多岁的患者张某，长期患有肺气肿，近期病情加重，出现心脏病、气短、胸闷、脸色苍白、乏力等症状，打电话请刘翌回村。刘翌接到张某的电话，带上“行走的医院”全科医生助诊包，驾车赶往张某家，在为张某做

心电图检查、血氧饱和度检查等检查后，发现张某病情危急，及时将张某送往五里川镇中心卫生院，因抢救及时，张某得到了有效救治。今年，卢氏县引进“行走的医院”健康180项目，为乡村医生配备了“180诊疗包”，包括血压检测、血糖检测、心电图检查等项目，与上级医疗机构有效衔接。通过培训，刘翌学会了使用助诊包，加上自身专业的诊疗技术，使工作得心应手，大大提高了对疾病诊断的正确率，使得村民能够得到有效的治疗。

马连村总人口972人，年轻人都外出务工了，平时村子里剩下的大部分是老年人和儿童，经常可以看到刘翌穿梭在山林、田野中，为孤寡老人及行动不便的村民提供上门服务，由于人口减少导致卫生室收入微薄，刘翌多次想外出务工补贴家庭开支，但是一想起村民看病不易，还是决定留下来。多年来的用心服务，让刘翌在当地村民中保持良好的口碑，提起刘翌无人不竖起大拇指。

# 医务人员如何照护结核病患者

王侃

**科学规范治疗**

医务人员应选择科学规范、切实可行的治疗方案，在符合一线药物的情况下，不轻易选择二线药物进行首次治疗，避免发展为耐药性结核病。

**及时随访管理**

鉴于结核病患者治疗周期长达几个月甚至一两年，医务人员应及时对患者进行随访，鼓励患者坚持治疗，杜绝复发。这体现了对患者全程治疗的关注和责任。

**心理疏导与支持**

结核病患者常因病情和长期治疗而产生心理负担。医务人员应帮助患者及家属建立信心，减轻心理负担，增强公共卫生意识。通过耐心倾听和解释，医务人员要引导患者正确处理与家属、同事的关系。

**健康教育与宣传**

医务人员应主动给患者及家属详细讲解结核病有关知识，如发病原因、产生症状、治疗方法、治疗可能产生的不适、治疗时间等，消除患者对结核病的错误认识，解除患者及家属的思想顾虑。

**生活护理指导**

针对患者体质差、食欲不振等情况，医务人员应指导患者合理膳食，保证充足的睡眠，避免过度疲劳和大量运动。同时，对于咯血等情况，给予相应的饮食和护理指导。

**医务人员对结核病患者专业态度与行为**

**专业知识的应用**

医务人员应充分了解结核病的发病机制、诊断及治疗方案，确保为患者提供科学、有效的医疗服务。

**严格遵守医疗规范**

在接触和治疗结核病患者时，医务人员要严格遵守相关的医疗规范和操作流程，防止疾病传播。

**心理支持与辅导**

倾听与理解 耐心倾听患者的诉求和疑虑，理解他们的情感和困惑。通过倾听，医务人员可以更好地了解患者的需求，为他们有针对性地提供帮助。

**信息传递与教育**

医务人员应向患者及其家属传递有关结核病的知识，包括疾病的传播方式、治疗方法和注意事项等。这有助于他们更好地了解疾病，减少不必要的恐慌和焦虑。医务人员应根据患者的年龄、职业和文化背景等因素，选择合适的信息传递方式。

**心理疏导**

医务人员引导患者正确看待结核病和治疗过程，帮助他们调整心态，减轻焦虑、抑郁等情绪。医务人员可以向患者介绍成功治疗的案例，鼓励他们树立战胜疾病的信心。同时，对于有严重心理问题的患者，医务人员应及时转介给专业的心理医生进行心理干预和治疗。

**建立信任关系**

通过真诚的关心、专业的技能和耐心的解答来赢得患者的信任。只有建立了信任关系，患者才会更愿意分享内心的感受和困惑，医务人员才能更好地提供帮助和支持。

**鼓励社交活动**

鼓励患者参加社交活动，与家属和朋友保持联系。这不仅可以帮助患者提供情感支持和社会联系，还有助于他们保持积极的心态，促进康复。

**如何处理社会问题与回归社会**

**协助解决问题**

结核病患者可能面临就业、教育、家庭关系等方面的社会问题。医务人员应协助患者与相关部门或机构沟通，寻求解决方案。

**支持患者回归社会**

在治疗过程中，医务人员应鼓励患者积极参与社交活动，帮助他们逐步恢复社会功能，减少因疾病带来的社会隔离感。同时，医务人员还可以提供康复指导和后续跟踪服务，确保患者在治疗后能够顺利回归社会。

在结核病治疗中，医务人员需要具备专业的知识、耐心和同理心，以全方位地关注患者的身心健康。

（作者供职于河南省疾病预防控制中心）

## 结核病防治论坛

开展“终结结核”行动 共建共享 健康中国

本栏目由河南省疾病预防控制中心主办