

医药卫生报

YIYAO WEISHENG BAO

专业角度 健康深度 情感温度

2025年6月12日 第61期
星期四 乙巳年五月十七

□主管主办单位：河南省医学会 □医药卫生报社出版
□国内统一连续出版物号：CN 41-0024 □邮发代号：35-49
□总第4364期 □今日8版 □网站：www.yywsb.com

时政要闻

为进一步保障和改善民生，着力解决群众急难愁盼，推动民生建设更加公平、均衡、普惠、可及，近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于进一步保障和改善民生着力解决群众急难愁盼的意见》。

聚焦“两高四着力”·守护健康惠民生

“多长高转”破解住院患者管理难题

本报记者 朱晓娟

通过完善病情评估、落实多学科会诊“硬指标”、重塑诊疗流程“路线图”，实现对复杂病例的全流程把控……2024年以来，河南省人民医院瞄准医疗质量安全的“关键点”，针对关键环节、关键人群，创新“多长高转”住院重点患者管理体系，提升医疗质量安全精细化管理、科学化、规范化水平，着力构建和谐医患关系。

数据是最有力的见证——机制运行一年来，患者并发症发生率由0.31%降至0.20%，低风险死亡率由0.0054%降至0.0046%。

精细化管理提升患者获得感

2024年5月，河南省人民医院发布《关于加强对“一长一多一转”住院重点患者管理的通知》，初步建立了住院重点患者管理机制，通过完善患者病情评估、心理评估、医患沟通机制，严格落实重点患者多学科会诊管理制度，重塑关键环节诊疗流程，全面提升医疗服务质量。

为进一步巩固管理成果，深化管理内涵，拓宽管理范围，该院随后出台《关于进一步加强“多长高转”住院重点患者管理的通知》，明确病情较为复杂、诊疗难度较大、医疗风险较高、需要重点关注的患者在住院期间的精细化管理策略，主要包括管理目标、管理范围、管理要求、考核举措等。这套制度组合拳，构建起住院重点患者闭环管理体系。

除此之外，河南省人民医院还进一步完善“一站式综合服务中心”功能，涵盖导诊咨询、便民服务、失物招领、财务服务、病历复印、业务盖章、医保咨询、预约挂号、简易门诊等11项业务；丰富门诊信息公示渠道及内容；优化门诊治疗科室患者就诊流程。创新服务模式，设计“爱心助老贴”，全程陪护失能及高龄患者；在门诊人群聚集处及患者问询较多的就诊环节，设立13个前沿服务点位。整合门诊区域，最大化保障门诊用房；升级改造门诊检验科，上线智能采血系统，持续改进取号、分配窗口，增设民生项目计费与识别、药研排号、小实验室采血费和试管费统一收取等服务，全面提升医疗服务质量。

在国家三级公立医院绩效考核满意度调查中，河南省人民医院各项得分逐年递增并稳定在高位。如今，通过创新服务模式，河南省人民医院不仅让医疗质量安全有了“制度约束”，更让医者仁心有了可触摸的温度，为新时代公立医院高质量发展书写了生动注脚。

专属“守护链”服务重点患者

河南省人民医院对重点人群进行了精准分类，形成“多长高转”4类10项清晰画像。

“多”是指多种疾病共存(重点关注多发伤、多脏器功能不全、发生继发不良损害的患者)、多次手术(重点关注开展非计划再次手术的患者)、多次住院患者(重点关注因前一次住院未达到应有疗效，或因前一次住院发生并发症而导致非计划重返住院的患者)；“长”是指长期住院(重点关注住院时间超过30天的患者和在重症监护病房住院超过15天的患者)、长期不能确诊的患者(重点关注长期不能确诊的患者，尤其是个别至出院前仍不能明确诊断的患者)；“高”是指花费高昂异常住院患者(重点关注住院花费超出本科室次均费用1.5倍以上的患者)、高龄患者(重点关注年龄超过70岁，且接受外科手术的)、高风险患者；“转”是指院内转科患者(重点关注同一次住院期间转科超过2次的患者)以及从外院转入的患者(重点关注转入后收治在重症监护病房的患者)。

对此，河南省人民医院构建起“五级守护金字塔”，形成了一个从一线到管理层的立体守护网络。

管床医师及时识别重点患者，重视患者病情评估及心理，加强医患沟通，做好病历文书记录，并及时汇报给三级医师组长。

三级医师组长将重点患者作为查房重点，查房过程中重点分析患者疾病诊断、病情演变、重要

辅助检查结果、下一步诊疗方案等内容，与患者及其家属沟通病情。对于超出本科室诊疗范围或诊疗能力的疾病，及时邀请专科会诊或多学科会诊。

科主任将重点患者纳入科室晨交班专项讨论，及时组织全科疑难病例讨论和科室大查房。同时，将重点患者管理情况纳入每月科室质量安全小组会议中进行分析讨论。

医务部实时监控在院患者中重点患者的情况，及时与主管医师沟通，及时协助组织多学科会诊，根据临床科室需要参与多学科会诊或疑难病例讨论。

医疗总值班则在每日巡查中，将重点患者作为专项常规巡查内容，纳入个案跟踪重点项目管理。医务部等部门做好总值班反馈问题的跟踪与整改。

打造有“数据温度”的医疗新生态

在数字化浪潮中，河南省人民医院让科技成为医疗质量的“倍增器”。依托HIS系统(医院信息管理系统)开发的“重点患者智能识别模块”，如同嵌入诊疗流程的“电子哨兵”，可自动抓取符合“多长高转”特征的患者。临床科室工作人员点击鼠标即可获取管理清单，实现了从“人工筛查”到“智能预警”的跨越。

河南省人民医院还建立了持续跟踪机制，每日由医疗总值班

遴选至少2例“多长高转”患者进行个案跟踪，对患者基本信息、诊疗信息、费用信息、诊疗过程等进行多维度分析，针对问题逐项分析原因，确定整改措施。2024年5月以来，该院累计开展1412例个案跟踪，最大限度解决了疑难患者的诊疗问题。

同时，河南省人民医院强化重点患者管理要求，明确科主任是第一责任人；严格落实重点患者管理要求，对于应组织专科会诊、疑难病例讨论或多学科会诊的病及时组织安排，确保诊断明确、治疗得当、患者满意；将重点患者管理情况纳入月度小组会议总结分析，尤其是对于转归不良的案例，逐个讨论，剖析原因，确定整改措施；对于未落实重点患者管理要求，导致医疗纠纷或有效投诉的，对责任科室及责任人予以严肃追责。

2024年，河南省人民医院新增医疗纠纷同比下降75%，有效投诉同比下降24%。

从制度创新到精准管理，从智慧赋能到人文关怀，河南省人民医院的“多长高转”模式，既是党建与业务深度融合的生动实践，更是“以人民健康为中心”的真实写照。当医疗质量有了制度护航，当患者需求有了科技响应，当医者仁心有了人文注脚，这里不仅是救治病痛的场所，更成为传递温暖与希望的生命港湾。

本报讯(记者朱晓娟)6月11日，记者从河南省医疗保障局获悉，该局依托全国统一医保信息平台，全面推行医保码“一码付”便民服务。

医保码“一码付”在医保身份认证和医保结算原有功能基础上，按照国家医疗保障局医保信息化、标准化规范，融合第三方支付渠道，实现参保群众在就医过程中仅需医保码扫码一次即可完成医保报销及自费支付。医保码“一码付”解决了医保患者在各种线上平台来回切换、多次展码、反复操作的麻烦，有效缓解了就医高峰时段排队等待的情况，进一步优化了医保服务，提升了患者就医便利性。

参保群众开通激活医保码后，看病购药时只需要出示医保码即可挂号、诊室就医、结算、取药、取报告、住院登记等，不需要携带实体卡，方便快捷。通过支付宝搜“河南医保”点击“一码付”，或通过微信“河南医保”小程序点击“一码付”等方式开通，开通后，扫码(展示医保码)即可完成医保和自费一次付。

过去，陪家人(如老人、儿童)看病就医时，需携带家人实体卡医保报销，再打开手机支付自费部分。现在，开通医保亲情账户后，点击开通“一码付”，不需要带卡，也不需要反复切换扫码，只需一次展码(医保亲情账户)即可完成家人医保和自费(绑定账户)同时扣款，方便“一老一小”便捷就医。另外，医保患者不需要携带实体卡或手机，通过医保刷脸终端设备“刷脸”即可进行快速医保结算，开通医保码“一码付”后，只需一次刷脸即可完成医保和自费一次付，省时省力省心。

截至目前，河南累计激活医保码用户超1亿，医保亲情账户超2000万，累计255家二级定点医疗机构、三级定点医疗机构开通医保码“一码付”服务，日均帮助70余万参保群众快捷支付。

「一码付」便民服务 河南推行医保码

一面辗转送来的锦旗

本报记者 朱晓娟 通讯员 白艳娟

“朋友拜托我一定要把锦旗送过来。我不认识你们领导，也不知道这锦旗该往哪儿送……”

六月初的一个上午，一面锦旗被送到了黄河三门峡医院院长办公室。送锦旗的李女士，带着身在上海的朋友建女士的嘱托，而建女士又是受其嫂子王女士所托。辗转数次，这面锦旗终于找到了归宿。

事情要从2023年说起，灵宝市的王女士查出妇科疾病，多家医院检查后均建议其手术治疗。然而，对手术本能的恐惧以及担心疾病恶化的忐忑，让王女士陷入两难。一次偶然的机缘，王女士听说邻居曾在黄河三门峡医院妇科成功治愈同样的疾病，于是慕名前来就诊。

妇科医生李丹萍经过详细检查并综合检验结果，给出了首选手术治疗的建议。但王女士坚决拒绝住院手术。

“好在2020年我在北京进修时见过类似情况，当时为患者进行了门诊治疗，并且治疗效果不错。”李丹萍回忆说，她为王女士讲清病情和门诊治疗风险后，决定为其进行物理治疗。治疗3次后，复查结果显示王女士已恢复正常。

当得知有患者送锦旗到院长办公室时，李丹萍十分惊讶。她根据患者姓名翻看病历后，才回忆起诊疗细节。在她心里，这面辗转送来的锦旗，正是医患之间信任的见证。

医患好故事



今日导读

- 闭眼征和听诊器征 3版
- 用叙事护理温暖患者心灵 4版
- 医生需要具备的功夫 8版

↑6月6日，河南省洛阳正骨医院(河南省骨科医院)东花坛院区临床药学研究室的7名临床药师走进洛阳市瀍河实验学校教育集团启明小学，开展“安全用药护成长 药师科普进校园”主题活动。药师们采用多媒体课件、动画视频和互动问答等形式，深入浅出地为小学生们讲解了常见药品标识识别、不同剂型药品的正确使用方法和药品有效期判断、药品说明书阅读技巧等。

刘永胜 张随山/摄

医疗队紧急救治 重伤中资员工

本报讯(记者丁玲)近日，中国援埃塞俄比亚医疗队队长刘俊英接到中国驻埃塞俄比亚大使馆紧急电话：一名中资企业员工不慎从高处坠落，头部重伤，生命垂危，需要紧急医疗救援。

接到紧急通知后，医疗队火速响应。神经内科专家任玉伟第一时间奔赴医院，与当地医务人员携手展开救治。患者是一名56岁的男性，经检查，其左侧额顶骨骨折，伴脑挫裂伤、硬膜下血肿等，脑室受压、中线移位，必须立即手术。

当晚6时，手术在医务人员的协作下展开。麻醉师精准调控，团队有序完成消毒、开颅、清血肿等操作，2小时25分后成功止血并复位骨瓣，将患者从死亡线上拉了回来。术后，任玉伟护送患者至ICU(重症监护室)，指导监护至患者生命体征平稳。他返回驻地时，已是凌晨时分。

木后次日，刘俊英率影像、泌尿等专科医生查房，调整治疗方案。经过6天的连续救治，患者恢复自主进食，遂转入普通病房接受进一步的康复治疗。

在这场跨国救援中，中国医疗队以专业素养与当地医务人员默契配合，诠释了“大爱无疆”的医者仁心。

刘俊英说，此次救援让中资企业员工感受到祖国是最坚实的依靠。在“一带一路”框架下，中国白衣天使正以仁术书写中非友谊新篇章，用行动守护同胞生命之光。

