

健康时报

人民日报社 主办

总第2026期 2023年 第76期
10月20日出版 星期五
周二、五出版
官方网站: www.jksb.com.cn
广告咨询: 010-65368968

零售每份3元
国内统一刊号: CN11-0218
邮发代号: 1-51
发行中心: 010-65369671
意见建议: 010-65369665

首都儿研所有条24小时热线

文见三版



权威医生在身边



第三届“一带一路”国际合作高峰论坛于10月17日至18日在北京举行。在新闻中心大厅外，仿古瓷制作、木版水印、景泰蓝制作、彩塑京剧脸谱、京式旗袍传统制作、同仁堂中医药文化……多个文化遗产保护项目互动展示台依次映入眼帘，吸引来往人士驻足。图为第三届“一带一路”国际合作高峰论坛展示区，同仁堂工作人员为参会嘉宾展示安宫牛黄丸的制作过程。
牛宏超摄

期待更多医院热线“一拨就通”

健康时报特约评论员 邓海建

样的热线，可以说是真正热乎到了群众心坎里。

有问题、有回应，这才能构建好和谐的医患关系。早在2009年，相关部门便发布《医院投诉管理办法（试行）》，要求医院应当在显著位置公布投诉管理部门、地点、接待时间及其联系方式。这些年来，医院接听电话难打、没人接等乱象层出不穷。2021年12月10日，《健康时报》刊发《福州、兰州、沈阳、青岛多地卫健、医保便民电话不便民》。2022年4月17日，一篇名为《我打了上海15家

医院的急诊电话》的文章在微信朋友圈流传。可见，畅通便民咨询或投诉渠道，依然任重道远。

电话的背后，对应着作风。医院的热线电话，很可能是救命的绿色通道；其接通率或者办结率，对应的不仅是患者及家属的满意率，更对应着健康中国战略下的硬件配置。等待时间过长、始终难以打通、接听态度不好，基本是医院热线的“三宗罪”。问题的背后，无非两种原因：一方面，应付制度、敷衍病患，少数医院的领导们压根儿就

没有关注到这件事上来；另一方面，监管不力、检查太少，反正能否接通也不会影响评优评先，电话接听制度完全靠自发自觉。

首儿所热线之所以备受赞誉，得益于三个层面的努力：一是党建引领业务。通过高质量的党建引领，可以将医患关系的变量引领为医院高质量发展的增量。二是流程精化业务。自科室成立，首儿所《接诉即办工作月报》已经出了22期；除了基本的人员“传帮带”，首儿所还编制了一套精细的知识库。如遇特殊问题，热线

员与科室的接诉即办专员联系后，问询专业建议回复患儿家属。三是全域支撑业务。负责现场处理患者诉求的现场接待组、处理12345工单的接诉即办组，以及对特殊患者服务的社会服务组，共同组成了首儿所接诉即办中心（社会工作部）。压茬推进、合力而为，首儿所的热线不仅方向明、规划清，而且执行强、效率高。

九层之台，起于垒土。小小一根电话线，关系到高质量医疗服务的大局，关系到人民群众的生命安危。院前急救不是说说而已，敬畏生命不是墙上标语——期待更多医院热线“一拨就通”，这不是增量服务，而应该是责任作为。
相关报道见本期3版

09版
把更年期
变成上升期

10版
照护母亲15年
我成了她的敌人

12版
四个小动作
自测帕金森

14版
让水果之味
甜满中国

健康时报全媒体广告热线
010-65368968
编辑 董颖钰 美编 霍耀翠
E-mail: jksb01@jksb.com.cn

健康中国

首都儿科研究所的一条热线电话火了！一组数据勾勒出首儿所“接诉即办”热线之火：截至2023年8月16日，热线呼入总量67.66万个，月均服务超过2.8万人次。2021年9月至2023年7月，该热线共接收12320转办群众诉求3630件，表扬工单480件，锦旗表扬2件。

从“一拨就通”到“一拨就灵”，有家长说这条热线“有求必应”，有家长夸这条热线“耐心真诚”。电话一响，两声接通——这效率的背后，是10名热线人员白班和夜班轮班倒、是无限次回访的闭环管理、是服务群众打通抓落实“最后一公里”……这