

健康时报

人民日报社 主办

■总第2115期 2024年 第69期
■9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

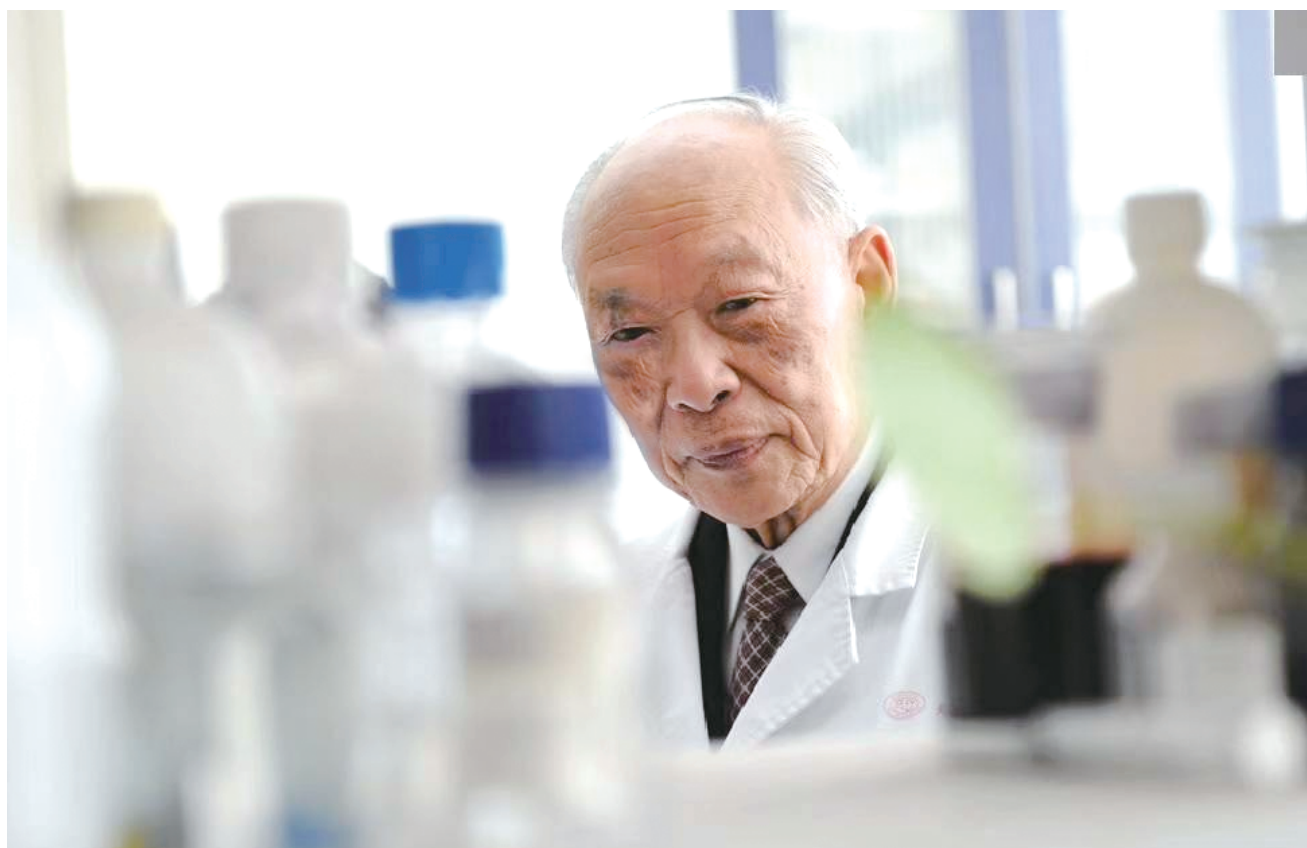
■零售每份3元
■国内统一刊号: CN11-0218
■邮发代号: 1-51
■发行中心: 010-65369671
■意见建议: 010-65369665

窑洞医生路生梅一生的“路”

文见3版



权威医生在身边



9月13日，中国工程院院士、上海交通大学医学院附属瑞金医院终身教授王振义荣获“共和国勋章”。从医70余年，他开创性地提出了白血病的诱导分化疗法，开拓了治疗肿瘤的新思路；他和学生陈竺院士、陈赛娟院士等提出“全反式维甲酸联合三氧化二砷”治疗方法，使得急性早幼粒细胞白血病成为第一个可被治愈的白血病。图为王振义院士。

健康时报记者尹薇文 医院供图

02版
哈哈笑
改善干眼症状

05版
“恐音症”
看看心理科

08-09版
北京服贸会“黑科技”
点亮健康生活

12版
骨质疏松
常伴发心脏病

■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

自7月24日试运行以来，郑州大学第一附属医院智慧服务中心（96299）热线服务总人次已经达16000余人次，并协助完成院内会诊6万余次。中心共设有50个人工座席，要求他们在15秒之内接通电话，及时解答服务对象问题。

“医学人文精神是医学的灵魂，是人在生命过程中最软弱、最痛苦之时恰恰最需要输送的精神景象。”郑大一附院设立的“智慧热线”，使得医院和医生能够更加重视患者的诉求和建议，真正做到了关心、关怀、沟通、交

流、共情、重视患者。它是温情的，是微笑的，是走心的，是数智化的。患者在医生医院眼里的位置提高了，话语权得到了重视，甚至成为医生处理病情的重要参考意见。这增强了患者的参与感、归属感和信任度，提升了医疗服务的高质高效。

“智慧热线”深入到了医患关系的每一个环节，触及到了医疗服务的潜在问题，解决了患者的“急难愁盼”。例如，对于胸痛、卒中、创伤等五大

医院“智慧热线”暖人心

健康时报特约评论员 耿银平

专科的急诊急救，患者一键呼叫后实现“呼叫即定位”，院方5G救护车迅速响应。患者有任何疑问均可拨打热线寻求答案，如果涉及问题比较少见，工作人员会查询知识库解答，同时对于疑难问题记录上报，由质控小组讨论后给出解决方案并及时反馈患者，使问题得到圆满解决。

在以往的医疗过程中，医患时有这样那样的不愉快，患者对于医疗服务的不满往往难以得到有

效表达和解决，不少患者长期积累发酵，就容易凝结成对医院及医生的误解、不解等负面心理。“智慧热线”通过提供综合咨询、重症转运、投诉管理、AI质检等多项服务，为患者搭建了一条“专属服务通道”，让患者的诉求、疑虑、建议，在最短时间得到回应。

医患之间的阻塞得到了通畅，误解变成了理解，自闭坚硬变成了双向奔赴，医患关系必然会更加融洽和谐。

国家卫生健康委发布的《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》强调，提升患者就医体验，不仅要改善医院的硬件设施，还要关注患者体验指数、患者感知价值、患者感知质量、医患沟通和服务细节等诸多细节方面。

“智慧热线”通过高效、贴心的服务，释放出一种对患者饱满的尊重，让他们的就医体验得到全方位提高。

未来，随着信息技术的蓬勃发展、医疗服务水平的稳步提升，类似的“智慧热线”将为广大患者带来更多及时、便利的高质量医疗服务。