

4年多来,重庆医疗服务围绕“环境美、服务美、人文美”发力

一点一滴改善 提升就医体验

本报记者 常碧罗

一线探民生

在重庆医科大学附属儿童医院,走廊拐角处,两名儿童治愈出院,照顾他们的医护人员送上祝福;

在重庆大学附属肿瘤医院,院内车辆来往,秩序井然;

动手手指,在家也能线上问诊名医,互联网医院让更多群众享受到优质医疗资源;

……

2018年起,重庆启动以“环境美、服务美、人文美”为内容的医院建设,推进全市医疗服务改革,出台实施方案和评审办法。

截至目前,已评出“美丽医院”66家,带动全市医疗服务水平和就医环境明显改善,医院满意度由全国中等上升至前列,进一步充实了患者“满意清单”。

环境升级 让患者更舒心

来到重庆大学附属肿瘤医院,目之所及,医院设置了许多长椅。道路两旁,广场上,医院大楼前,等待诊疗结果的过程中,来就医的市民在长椅上休息。

一点点微小的改变,为患者带来了更多暖意。

作为一家拥有70多年历史的三甲医院,如何提升患者的就医舒适度,在这个问题上,重庆大学附属肿瘤医院没少下功夫。

“以前,这里的业务用房建筑风格杂乱,外墙瓷砖部分脱落,空调外机箱位参差不齐,既缺乏美感,还存在安全隐患。”重庆大学附属肿瘤医院相关负责人告诉记者,医院以“美丽医院”建设为契机,对院区环境进行全面整治——建设车辆换道,形成院内交通“微循环”,人车分流,提升就医效率;改造外科大楼地下楼层污水管网,地下水直排能力提高90%以上;启动各楼栋的旧房装饰改造工作,外立面装饰一新……仅仅7个月时间,医院面貌脱胎换骨。

面对“停车难”这一就医“痛点”,沙坪坝区政府与重庆大学附属肿瘤医院合作,在大

核心阅读

2018年起,重庆启动以“环境美、服务美、人文美”为内容的医院建设,推进全市医疗服务改革。截至目前,已评出优秀医院66家,带动全市医疗服务水平和就医环境明显改善,医院满意度由全国中等上升至前列,进一步充实了患者“满意清单”。

门外设立了立体停车位,缓解院门口的交通拥堵。一系列举措让医院环境发生了改变。

璧山区人民医院院长郭进军介绍,医院已在80%的病房设置独立卫生间,公共厕所设置全自动化感应水龙头、擦手纸等设施,并安排专人保洁,还增设了无障碍设施、母婴室、紧急呼叫系统等。

现在,重庆各家医院环境更美了,厕所卫生更好了,停车找车位更方便了……全市各医疗机构立足自身实际,通过一个个创新举措,不断提升就医环境,提升患者的获得感和满意度。

4年多以来,重庆公立医院业务用房突破1300万平方米,陆续新建投用了重庆医科大学附属二院江南院区、璧山区人民医院、重庆市人民医院两江院区等一批新医院或院区,已创建无烟医院1192家,获评国家节约型公共机构示范单位35家、生态文明示范医院50家。

智能服务 让患者更放心

午饭时间,徐伟没闲着,在手机上给患者调整用药:“根据你的血常规,需要再加一片药。”作为重庆大学附属三峡医院内分泌科主治医师,徐伟已经习惯了网上为慢病患者

诊疗。

“糖尿病、甲亢等一些慢性病患者需要长期治疗,按周、按月调整用药剂量。”徐伟告诉记者,现在,患者不再需要定期来医院挂号排队,线上就可以问诊。目前,徐伟每个月会接待700余人次的线上问诊。“在线问诊过程中发现患者病情出现异常,我可以及时帮他们预约检查、预约住院,提高了患者满意度。”

2021年5月,三峡医院互联网医院平台“三峡医院”手机APP正式上线,主要用户是慢病和需要定期复诊的患者。互联网医院随访中心的人员会依据医生制定的随访路径和在线门诊时段,定期安排好出院、门诊和体检。患者在线与医生进行视频复诊或图文复诊,医生根据患者情况开具处方,医院将药邮寄到患者家。

最近,重庆市渝北区市民张桂枝只用了不到一分钟,就用手机成功预约第二天的重庆医科大学附属儿童医院内儿科。

近年来,重庆医科大学附属儿童医院推出全新的挂号服务模式——非急诊号全预约挂号,让“数字多跑腿,患者少跑路”,旨在缓解患者挂号、候诊、缴费时间长,就诊时间短等问题。

在重庆市中医院,患者看完病,不必排队取药,只要在就诊时向医生提出需要配药、完成支付流程后,即可在家坐等煎好的药剂上门——这是该院打造的智慧药房服务平台,为市民提供中药代煎、送药上门、药事咨询等“一站式”服务,取药就像取快递一样方便。

数据显示,4年多以来,重庆新增三甲医院5家,总数达到44家,二甲医院实现区县全覆盖。医院建设,不仅让患者感受到医院服务水平的提升,还让患者感受到重庆市各级医疗机构就医环境的改善。

“文化”搭桥 让医患更贴心

小朵和小桑从外地来重庆研学,没想到,在重医附属儿童医院的一次常规体检,却查出了心脏疾病。为了让两名小朋友安心接受治

疗,医院派出专业的社工,为他们提供心理支持。

在医院的儿童活动中心,“开往春天的列车”“童心诊所”“绘画图册”……各类儿童玩具,良好的医患沟通,舒缓着就医儿童和家庭的情绪压力。

“小朋友,明天我们就要打针了,是什么感觉呢?就像被蜜蜂叮了一下。”社工范筱正在为孩子们做术前的心理辅导。为了让孩子们更加配合治疗,减少恐惧感,医院通过社工搭建起医患沟通的桥梁。

在重庆大学附属肿瘤医院,医院搭建了视听平台,让肿瘤患者和家属能够来这里放松心情。“有雨滴的声音,微风吹过树叶的声音,还有鸟鸣,我们希望通过大自然的声音和景象,让患者暂时摆脱疾病的痛苦。”医院相关工作人员介绍。

在重医附一院,由14名优秀的医院退休专业技术人员组成“夕阳红”南丁格尔志愿者导医队,为患者提供导医服务,并根据季节变化,弹性安排挂号人员、导医等提前上班;努力提升患者、医护人员满意度。

不仅是对患者,面对医生的高压工作环境,不少医院也有针对性地为医护人员提供人文关怀。

“只有拥有了好的工作环境,职工的积极性才能更高,医院也才能更好地服务群众。”郭进军说。近年来,该院不仅设置了独立的医护办公和值班室,还建立了职工瑜伽室、篮球室等人文阵地,进一步提升了医务人员生活工作品质,增强他们的归属感。

重庆市中医院为提升职工素养,邀请国内外知名专家开展人文培训讲座,建设学习型医院;重庆大学附属肿瘤医院建设“精神堡垒”雕塑,体现“大医精诚 医者仁心”的人文理念……

“以环境美、服务美、人文美为主要内涵的医院建设,补上了此前各级医疗机构存在的短板,改善了群众的就医体验。”重庆市卫健委相关负责人表示,医院建设以群众的需求为导向,最终实现了群众满意度的大幅提升。

(陈琦参与采写)

一次特殊的「家访」

本报记者 孟海鹰 郑智文

“彭小桐,免学费了!”4月16日,一条暖新闻传开了,许多网友都在为考上研究生的孤儿彭小桐高兴。

4月11日晚,社交媒体上的一条视频让人动容。视频里,23岁的贵州毕节女孩彭小桐分享自己考研成功的喜讯,但随后却失声痛哭。

“千辛万苦得来的结果,不能和父母分享。”彭小桐出生于一个教师家庭,11岁时,母亲因病去世。去年10月,父亲又罹患直肠癌离世,彭小桐带着思念每天坚持看书,认真复习备考研究生。功夫不负有心人,彭小桐成功考取吉林外国语大学汉语国际教育专业研究生。

吉林外国语大学关注到了这条视频,立即联系到彭小桐表示祝贺和关心。吉林外国语大学校长秦和表示,“要对该生负责到底,要让让学生感受到吉外大家庭的温暖。”她提笔写下亲笔信,信中写道:“人生并不是一片坦途,每个人的成长会经历悲伤,会无助孤独,真正的坚强不是面对悲伤不流一滴眼泪,而是擦干眼泪后微笑面对生活的勇气。这些你都做到了,做得很好!”

4月13日早上,吉林外国语大学决定要深入小桐家里实地探望,将温暖带到小桐和家人身边。

13日下午5时到14日中午12时,从长春市到毕节市大方县理化苗族彝族乡,历时19个小时,3100多公里……吉林外国语大学两名老师带着书信从长春出发,跨越大江南北,承载着全校师生的关爱,来到了小桐的家乡。

“我们与小桐在贵阳见了第一面,小桐近期正在贵阳勤工俭学,初次见面便能感受到小桐身上的积极向上的劲儿。”吉林外国语大学学工处副处长任雪艳是“家访”的老师之一,在贵阳与彭小桐见面后,一同前往彭小桐的老家贵州省毕节市。

彭小桐与年近九十的爷爷奶奶同住,房子面积不大,但收拾得干净整洁。两位老师告诉小桐和爷爷奶奶,学校拿出了一系列帮扶举措:学费全部免除,入学享受研究生入学奖学金、国家助学金、校长爱心基金,以及学校提供的三助一辅岗位,如果成绩优异,还可以获得国家奖学金、校长奖学金、学业奖学金、专项奖学金等奖励。

听到学校的帮扶政策后,奶奶拉住老师的手,眼泪止不住地流。“我们年纪大了,无法给小桐念研究生提供太多支持,最近还在为学费发愁。学校的温暖举措让我们非常感动,感谢学校对小桐的帮助。”奶奶擦了擦眼泪说道。

感受到千里之外的温暖,彭小桐表达了对学校的深深谢意。彭小桐给吉林外国语大学校长写了一封回信:“吉外的爱跨越千山万水,达到了我的家乡贵州毕节,深深地温暖了我和我的家人们。同时,吉外的老师们代表校长,向我送来了最真挚的关怀。与困难作斗争是我20多年人生的主题,失落与孤寂常常伴随着我,而您在信中鼓励的话语,给予了我无穷的勇气与力量继续面对生活,感谢您的赞赏和肯定……我在千里之外的贵州仿佛感觉到您就站在我的身边拍着我的肩膀说‘加油’!”

暖意流动。网友们纷纷留言点赞,既为励志的小姑娘,也为温暖的学校。一位名为国泰民安的网友说:教育不仅在于“教”,更在于“育”。一个善举,温暖一个家庭,影响孩子一生,更向社会传递了正能量。

交通运输部——

打造敬老公共汽电车线路1000条

本报北京4月17日电 (记者韩鑫)交通运输部近日印发《2023年持续提升适老化无障碍交通出行服务工作方案》(以下简称《方案》)提出,扩大出租汽车电召和网约车“一键叫车”服务覆盖面,打造敬老爱老城市公共汽电车线路1000条,推动城市客运无障碍设施设备更新改造,加快低地板及低入口城市公共汽电车推广应用。同时,开展城市轨道交通“爱心预约”乘车服务,通过微信公众号、小程序等渠道为老年人、残疾人等乘客提供预约服务。

按照《方案》,交通运输部将督促指导主要网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量,持续优化完善“一键叫车”功能。6月底前,以“一次预约、覆盖全网”为目标,通过微信公众号、小程序等渠道,增加“爱心预约”功能,完成软件开发、业务流程梳理、配套制度建设等工作。

《方案》提出,到今年8月底前,各省级交通运输主管部门要按照各自确定的量化目标,完成80%的敬老爱老服务城市公共汽电车线路、新增及更新低地板及低入口城市公共汽电车等目标任务。各有关城市完成城市轨道交通“爱心预约”服务内部测试、软件迭代和制度磨合等工作,正式开通运行“爱心预约”服务。10月底前,各城市全面完成本省份适老化城市交通出行任务目标。

安徽推出22项举措促医药产业发展

本报合肥4月17日电 (记者李俊杰)近日,安徽省药监局印发出台了《关于持续深化“一改两为”提升工作效能优化营商环境的若干举措》,明确“实施‘药安’品质提升行动、优化审批流程、降低涉企注册收费”等22项具体举措,助力该省医药产业高质量发展。

安徽省将持续开展“药企政策我来答”“药械创新我来帮”等活动,打造药监窗口“帮办服务”品牌;建立企业诉求线上线下一口“受理、交办、限时、监督”评价闭环体系;启动“百名专家助药企”活动,持续开展“百人访千企、纾困解难”主题活动,“为民惠企”恳谈会和若干场次服务发展征询意见座谈会,积极对接帮扶企业。

安徽省将出台新开办药品批发企业许可现场验收标准,提前谋划药品批发企业换证工作;兑现“免申即享”“即申即享”政策规定,落实涉企注册收费实施优惠政策;推进行政执法三项制度,落实药品监管领域轻微违法行为免于处罚清单。

本版责编:李智勇 白真智 罗阳奇



湖北省宜昌市秭归县是脐橙生产大县。近年来,该县将旅游观光项目与脐橙产业同步发展,集脐橙种植和观光、科普于一体,使农旅深度融合、优势叠加,助推乡村振兴、农民增收。图为风景优美的秭归县归州镇彭家坡村脐橙园。魏启扬摄(人民视觉)

让群众“看好病、少花钱、少跑腿”

河北“三个1%”提高医保报销比例

本报石家庄4月17日电 (记者史自強)河北省医疗保障局近日印发《关于进一步提高实际报销比例、提升医保经办服务便利化水平的若干措施》,制定了4个方面15项具体工作举措,在全省组织实施“三个1%”行动和医保经办服务能力提升行动,让群众“看好病、少花钱、少跑腿”。

根据措施,今年全省医疗保障局将组织实施“三个1%”行动,进一步提高住院实际报销比例,即:通过扩大目录提高住院实际报销比例1%,通过集中带量采购提高住院实际报销比例1%,通过规范医疗服务行为提高住院实际报销比例1%。

同时,河北将稳步扩大医保报销范围。逐步扩大医用耗材目录和医疗服务项目目录范围,支持中医药传承创新发展,将符合条件的

中医及民族医诊疗类医疗服务项目纳入河北省医保目录。

河北将强力推进药品和医用耗材集中带量采购。扩大药品和医用耗材集中带量采购范围,今年落实集中带量采购药品190种、医用耗材50种。及时落实药品和医用耗材集中带量采购中选结果,积极参加京津冀联盟、湖北中成药等跨地区联盟集中带量采购。

此外,河北省将着力提升提升医保经办服务能力,进一步推动实现省内职工医保关系接续、省内生育待遇申报等医保经办业务更加便捷高效。简化省内职工医保关系转移接续业务经办流程,实现接续业务无感办理,待遇享受无缝衔接。实现省内生育待遇自动申报,参保人无需再单独申请或到参保地医保经办窗口办理。

探索弹性用工 加强权益保障

广东促进带小孩女性就业

本报广州4月17日电 (记者洪秋婷)日前,广东省人社厅发布《关于推行“妈妈岗”就业模式促进妇女就业的实施意见》(征求意见稿)(以下简称《征求意见稿》),并就“开发‘妈妈岗’岗位”“加强‘妈妈岗’就业服务”和“加强劳动权益保障”等方面向社会公开征求意见。

据介绍,“妈妈岗”主要用于吸纳法定劳动年龄内对12周岁以下儿童负有抚养义务的妇女就业,工作时间、管理模式相对灵活,方便兼顾工作和育儿。《征求意见稿》明确,鼓励用人单位拿出部分专业技术和管理岗位用于“妈妈岗”设置,鼓励规上限上企业设立“妈妈岗”,引导“妈妈岗”实行灵活上班和弹性工作的方式;鼓励用人单位设立“妈妈岗”车间、“妈妈岗”生产线等,张贴明显标识,对

“妈妈岗”进行集中统一服务管理,形成规模效应;同时,还鼓励用人单位建立“妇女之家”,为员工提供福利性婴幼儿照护服务。

除了开发岗位外,《征求意见稿》还提出,将“妈妈岗”招聘信息纳入公共就业信息服务范围,畅通招聘求职信息收集、发布渠道,加强岗位对接平台建设。

广东省人社厅相关负责人介绍,接下来将通过搭建线上招聘对接平台、建立零工市场动态管理名录、编制规范运行的零工市场“电子地图”和开展“妈妈岗”职业技能培训等方式,为“妈妈岗”招聘求职提供指引和帮助,并通过优化对接流程、创新对接形式、简化登记事项、完善引导服务等措施,建立“妈妈岗”“即时快招”服务模式。