

健康焦点

服务更用心 就医更舒心

党的二十届三中全会提出，“深化医药卫生体制改革”。党的十八大以来，我国全面深化医改，坚持用中国式办法破解医改这个世界级难题，着力构建优质高效的医疗卫生服务体系。2015年至2020年，国家卫生健康委连续实施两轮“进一步改善医疗服务行动计划”，各地医疗机构积极行动，在优化就诊环境和预约诊疗、改善住院服务流程、改进护理服务等方面取得了积极成效，患者就医体验进一步改善。

面对群众就医的新期待、新需求，2023年5月，国家卫生健康委、国家中医药管理局联合印发《改善就医感受 提升患者体验主题活动方案(2023—2025年)》，提出力争用3年的时间，将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节，整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平。聚焦各地在改善医疗服务方面的新经验、新做法，记者近日分赴上海、江苏、福建等地进行了采访。

——编者

上海市第一人民医院——

智能陪诊改善就医体验

本报记者 姜泓冰

“总感觉眼前有小黑点在飞，应该挂什么科？”

“根据您的症状描述，推荐您挂眼科。如果是初次就诊，请记得提前做好眼压和视力检查。”

65岁的李阿姨打开手机，向上海市第一人民医院“AI(人工智能)陪诊师”提问后，一个优美的女声给出就诊建议，还推送了医院眼科的官方挂号链接。在手机上完成挂号后，又有语音和文字提示：“当前您需要就诊，前面排队4人，当前叫号66号，地址位于7号楼1层B区眼科检查一区……”

“下一步我要去哪里？”李阿姨继续询问。手机转入“院内导航”模式，一只可爱的虚拟卡通熊猫出现在手机屏幕的实景AR(增强现实)图像导航路线上。跟随着熊猫一摇一摆的“脚步”，李阿姨前往诊室。

这个“AI陪诊师·公济小壹”系统是由上海市第一人民医院联合支付宝共同开发，今年6月上线，成为上海市首个基于人工智能大语言模型的语音交互陪诊应用。

“我们的患者中有很多老年人。他们不便阅读文字、不适应线上操作流程。”上海市第一人民医院信息处处长傅春瑜介绍，“AI陪诊师”系统就是以患者为中心，通过数字虚拟人，把医院数字化转型中建设的智能预约、智能导诊、智能预问诊、智能院内导航、智能诊后管理等便捷就医服务联动起来，

并设置集成式入口。患者在就诊全流程中，随时能在对话界面通过语音或文字输入自己的问题，即便问题不够精准、完整，“公济小壹”也能识别出患者的真实意图，甄选对应的答案，给出正确建议。它会在患者每完成一个就诊环节后，主动提示患者如何完成下一步操作。这样，一部手机在手，患者就有了一位专业的全程“陪诊师”和“引导员”。

得益于上海市第一人民医院将院内使用的门诊系统与“公济小壹”打通，实现数据的互联互通，“AI陪诊师”能够实时识别患者的就诊进度，包括从诊前初步分诊、提醒就诊时间和注意事项，到诊中一步步提示患者如何完成后续操作、提供院内导航。发现患者需要接受多个检查项目时，它还能根据各个检查项目的实时等待人数和患者所处位置，给出最省时的整体流程方案。

“‘公济小壹’的诞生，不是闭门造车，而是大量倾听患者和医生的意见、建议的结果。”上海市第一人民医院患者体验处处长柴双说。

2020年8月，上海市第一人民医院在上海综合性医院中率先成立“患者体验处”，建立服务缺陷管理体系。这一次，正是利用了收集积累的患者日常就医中的“高频问题”，给出准确的回答，再将其“投喂”给“公济小壹”的核心智能引擎，如此就有了一个会不断自我成

长的人工智能大语言模型。从初代原型到正式投用，“公济小壹”已经接受了10个月的训练。

在老年科诊室内，一次互联网医院的视频复诊正在进行：王女士陪着父亲王老伯一起讲述他的健康状况细节，也一起聆听医嘱。

这是上海市第一人民医院“互联网医院”模块下的“健康管理人云陪诊”功能。老人单独就医，症状讲不清、医嘱记不牢，是不少因工作繁忙或身居异地无法陪同老人就医子女的“痛点”。在这里，子女只要在医院官方微信号申请成为父母的“健康管理人”，父母在互联网医院就诊的提醒消息会自动发送到子女的手机，通过点击链接就能够通过三方视频互动，远程参与父母的就诊全过程，还可以查询父母在医院的健康档案、电子病历、处方、检验检查报告、收费账单等信息一目了然，方便子女协助老人提升自我健康管理能力。

“未来我们将继续坚持以患者为中心，通过人工智能技术赋能，使医疗环境更安全、技术更卓越、管理更精细、服务更温馨，让患者获得更好的就医体验。”上海市第一人民医院院长郑兴东说。



上图：江苏省中医院为80岁以上老人提供就医零等待服务。图为敬老接待专人在送腿脚不便的老人就医。

王光正摄



左图：上海市第一人民医院在门诊自助服务区域设置“银龄守护”智慧就医专区。图为患者在使用自助设备。

上海市第一人民医院供图



下图：福建医科大学孟超肝胆医院金山院区无陪护病房内，护理员在照护患者。

本报记者 王峯欣摄

福建医科大学孟超肝胆医院——

“无陪护”病房满足多元化需求

本报记者 王峯欣

病房里静悄悄。在福建医科大学孟超肝胆医院金山院区，肝胆肿瘤介入病区的无陪护病房干净整洁，秩序井然。

32号病床前，林爱华靠在床头，右手输着液。身旁，护理员李永书正小心翼翼地给他翻身、擦拭。

这是林爱华第三次入院。前两次，爱人张萍整夜陪护在身边。“子女不在身边，自己一个人顾不过来，想请第三方护工，价格又不低。”张萍说。

张萍所说的，是亲情陪护和聘请第三方护工，也是过去住院陪护中的两种主要方式。“家人陪护，缺时间、不够专业；请第三方护工，费用又是一笔负担。”福州市卫生健康委医政处处长刘城说。

为解决住院患者陪护难，2022年7月，福建省卫生健康委等多部门出台《福建省“无陪护”病房试点工作方案》，在全国率先开展“无陪护”病房建设，鼓励全省三级公立医院积极申报“无陪护”病房试点，明确“无陪护”病房的建设规定、管理运行机制、价格政策、探视管理等标准，并在财政上对试点医院所需的设施设备改造、提升给予必要支持。

在福州，福建医科大学孟超肝胆医院被列入首批试点之一。“无陪护病房与普通病房最大的区别就在于无需家属照料，所有照护由医护人员和护理员完成。”刘城介绍。

无陪护模式对护理员提出了更高的要求。在肝胆肿瘤介入病区，李永书是这里的8名护理员之一。福建医科大学孟超肝胆医院护理部副主任黄蕤介绍，与过去聘请的第三方护工不同，李永书等护理员由所在医院统一聘用和管理，并纳入医院考核。“护理

员考核情况与其工资直接挂钩。”黄蕤说。

“患者想喝水、上洗手间、午餐想吃什么，一键呼叫，我们马上就到。”李永书说，“生活方面的照料交给我们，护士则可以腾出更多精力，配合医生进行病情后期治疗方案的护理。”

“入院前在专业院校学习基础护理操作，在医院护理部学习如何在照护上更加专业、更有耐心，进入所在病区后，又针对不同病种进行侧重培训。”李永书说，“上洗手间时吊瓶拿多高，翻身时如何避免压到管路，拍背怎么防止肺部感染……每一个环节都有讲究。”

医院专人陪护，患者不会负担不起费用？2023年1月，福建省医保局配套出台无陪护模式收费标准，将无陪护模式收费纳入医保范畴。张萍算了一笔账，医保统筹后，每天的陪护费用只需个人支付75元。

“不仅患者负担减轻，医院运转效率也明显提升。”黄蕤介绍，“有了护理员，护士多了帮手，从一个人变成一个团队，患者康复时间缩短，病房运转效率提升，病区感染率也在下降。目前，医院全部6个病区90%的病床已加入无陪护模式。”

无陪护会不会显得不近人情？刘城介绍，一方面，无陪护模式由患者和家属自愿选择，入住前需要签署无陪护协议。同时，无陪护并不等同于完全没有家属的照顾，家属可以在规定时间内进入病房给予陪伴。

刘城说，从福州的试点情况看，无陪护模式正受到越来越多医院和患者的欢迎。数据显示，福州无陪护病房整体满意度比普通病房高出2%—3%。下一步，福州将继续提高无陪护病房覆盖率和服务质量，更好满足住院患者多元化陪护需要。

江苏省中医院——

80岁以上老人就医“零等待”

本报记者 白光迪

“奶奶，您是面部不舒服吗？还有哪里不舒服也可以告诉我，我来帮您挂号。”前不久，江苏省中医院导医刘晓佳见到一位老人在门诊大厅四处张望，于是一路小跑过去扶住老人，并领到挂号敬老专窗办理。

经过询问得知，这位鹿奶奶今年82岁，家住南京市秦淮区，被蚊虫叮咬后，面部红肿疼痛难忍，并引发全身过敏。“当时老人神情痛苦，独自站在大厅，很茫然。”刘晓佳说，她立刻上前先安抚了老人情绪。

问诊时，刘晓佳发现，医生交代的医嘱，老人并没有完全听懂。她又把医生的话向老人复述了一遍，还将用药注意事项细心地告知老人。

“缴费结束后，我又帮鹿奶奶取了药。”刘晓佳说，医生为老人开具了两种药物，她先去六楼皮肤科将科室自制药取好交到老人手里，随后又带老人到二楼西药房的敬老专窗优先取药。医生看诊时建议老人输液消炎，但老人不知在哪里输液，刘晓佳又全程陪同，把老人送到输液大厅。

记者查阅就医档案看到，鹿奶奶10点47分挂号成功，11点17分完成诊断，11点43分开始输液，全程不到一个小时。在刘晓佳将鹿奶奶顺利托付给输液人员时，老人起身拉住她的手说：“我不认识路，今天去的地方又多，本来以为肯定会在医院耗很长时间。非常感谢你们的帮助和陪同，非常暖心。”

6月26日起，江苏省中医院推出“80岁老人就医零等待”惠民措施，所有80岁以上老人的检查、取药、缴费等就医流程均可享受“零等待”优先服务，切实改善老年患者的就医体验，提升就医满意度。

为何要设立这样的服务项目？江苏省

中医院院长吴文忠介绍，随着智能手机的普及，轻轻一点便可实现挂号、缴费、查看结果等，节约了不少时间，但是对于一些老人来说，这些流程操作起来仍有较大难度。

“全院日均门诊统计中，80岁以上老人达1000多人次。去年全年，全院80岁以上的老年患者就诊达32万人次。”吴文忠说，江苏省中医院推出这项服务的初衷，就是为老人提供舒适、便捷、人性化的医疗服务，解决就医过程中流程不熟悉、检查检验时间等候过长等问题。

记者在江苏省中医院看到，挂号、诊疗、缴费、取药等多个环节都设有敬老专窗，陪护人员可以直接在专窗为老人办理事项。医院推出了“五专一置顶”服务措施，即专人、专窗、专区、专机、专线、信息置顶。“五专”是指医院组织专门的服务团队，设立敬老接待专区，对没有家属陪伴的老年患者，提供一站式的就医服务；检验科、收费处等设立敬老专窗，优先为80岁以上老人提供服务；各个诊区有敬老休息专区，方便老人诊间休息；医技部门新设立的敬老专机专门用于80岁以上老人做检查项目；医院新开通的敬老专线，方便老人通过专线进行挂号、就诊等咨询。“一置顶”是指中药房、检验科的患者到窗口后，给予80岁以上老人排队置顶优先。

据了解，自惠民服务举措实施以来，江苏省中医院各区域优先就诊2619人次，优先检查1152人次，敬老全程接待235人次，优先取药、抽血、挂号等近万人次。

“群众的认可，就是我们工作最大的成效。下一步，我们将继续优化‘80岁老人就医零等待’举措，力争让更多老年患者享受到更优质的服务。”吴文忠说。

无影灯

最近，北京多家公立医院开设减脂门诊、减脂中心，或组建减重多学科会诊团队，为肥胖患者提供“一站式服务”。

今年6月，国家卫生健康委等16个部门启动“体重管理年”活动，力争通过3年左右时间，实现体重管理支持性环境广泛建立，全民体重管理意识和技能显著提升，健康生活方式更加普及，全民参与、人人受益的体重管理良好局面逐渐形成，部分人群体重异常状况得以改善。

体重是观察人体营养和健康状况的一面镜子。随着社会发展和生产生活方式的改变，我国居民超重和肥胖问题日益突出。超重异常特别是超重和肥胖，是导致糖尿病、高血压等心脑血管疾病和部分癌症等疾病的重要危险因素，已成为危害群众健康的重大公共卫生问题，亟须加强干预、予以改善。

加强体重管理，既需要个人努力，也需要社会合力。政府部门要加强合作，统筹各方资源，将体重管理融入各项政策和行动计划中，营造体重管理社会支持性环境。例如，推广“一秤一尺一日历”(体重秤、腰围尺、体重管理日历)，鼓励医疗卫生机构、学校、机关企事业单位、宾馆等配置体重秤，有条件的配置人体成分分析仪；扩大健康小屋社区覆盖范围，打造健康主题公园、健康步道、健身器材等支持环境；加强健康单位建设，鼓励单位为职工健身提供基础设施和条件；推进健康食堂、健康餐厅建设，校园内避免售卖高盐、高糖及高脂食品；全面实施学生体质强健行动，保障学生每天校内、校外各一小时体育活动时间等。

要强化家庭体重管理的作用，把体重管理纳入健康家庭的目标和行动，坚持“大手拉小手”“小手帮大手”，树立家庭健康生活新理念。家庭成员要定期测量体重，相互提示和监督，掌握科学烹饪技巧，积极参与全民健身运动，降低聚集性家庭肥胖风险。比如，坚持主食不能缺、油炸不多吃、肉和鱼适量、蔬菜顿顿有，尝试家庭一周健康饮食计划，使用油壶、盐勺、糖罐等定量工具；家庭成员互相支持，减少躺着、靠着、坐着等静态行为，全家人一起去户外活动，采取积极的出行方式；提倡“体育运动碎片化”，利用一切可利用的时间进行锻炼，让运动融入生活。

体重管理是一门科学，不能盲目跟风，也不能急于求成。当前，社会上有不少关于减重和减肥的误区，如断食、过度节食、不吃主食等。事实上，盲目减重不仅不能实现减重的目标，还可能导致体重反弹，甚至带来更大的健康危害。专家认为，超重或肥胖的根本原因在于吃动不平衡。减重和减肥的关键是“管住嘴、迈开腿”，保持能量进出平衡。超重和肥胖者减重的主要目标是降低脂肪组织的重量，在制定减重目标时要量力而行，速度不宜过快。要发挥专业技术优势，规范体重管理服务模式。例如，推进各级医疗卫生机构开展体重管理工作，提升医护人员体重管理技能和肥胖症治疗服务水平；鼓励医疗卫生机构设置体重管理门诊或肥胖防治中心，整合相关专业资源，提供肥胖症诊疗服务；鼓励基层医疗卫生机构将体重管理纳入签约服务，及时向签约居民提供合理膳食、科学运动等健康生活方式指导；推广中医药适宜技术，提供中医体质辨识和饮食调养、起居调摄、运动保健等服务。

一人健康是立身之本，人民健康是立国之基。全社会积极参与“体重管理年”活动，倡导和推广文明健康生活方式，不断提升全民体重管理意识和技能，让更多人保持健康体重、享受健康人生。

中医养生

防暑巧用紫苏叶

赵欣

紫苏叶是常用中药，临床应用广泛，疗效显著。中医认为紫苏叶味辛性温，归肺、脾经，具有解表散寒、行气和胃、解鱼蟹毒的功效，临床主要用于风寒感冒、妊娠呕吐、咳嗽等证。紫苏叶也是治疗感冒咳嗽和调理肠胃的中成药的重要组成部分，如藿香正气水、感冒清热颗粒、午时茶颗粒、通宣理肺丸等都含有紫苏叶。研究表明，紫苏叶有抗炎、抑菌、抗氧化、抗肿瘤等活性，用于治疗细菌感染、过敏和肠道疾病、抑郁症、肿瘤等各种疾病。

暑热湿盛，人体毛孔开张，腠理疏松，中气内虚。过于贪凉饮冷，会导致风、寒、湿邪侵袭身体而引发不适，如俗称的“空调病”，主要症状为头痛、恶寒、无汗、身重或伴有吐泻腹痛等消化道症状。此时宜辛温解表，症状轻而初起者可用紫苏叶泡水，症状明显者宜用藿香正气水或及时去医院就诊。

推荐紫苏叶常用的两种方法：1.紫苏叶泡水：紫苏叶3至5片，开水冲泡即可；2.紫苏叶葱白生姜汤：紫苏叶20克，葱白3根，生姜5片，煎煮约20分钟即可。

紫苏叶因其性温，风热感冒、胃热呕吐等人群不宜使用。

本版责编：申少铁 版式设计：张芳曼

加强体重管理

白剑峰

促进大众健康