危急时刻

51岁医生抱患儿连爬144级台阶

本报记者 刘永胜 通讯员 崔浩浩

3月17日上午，在汝阳县人民医院发生了感人的一幕：一位60多岁的老先生紧紧地握住儿科医生负聪敏的手，感激地说："非常感谢你！及时挽救了孩子的命啊！"老先生还向在场的医务人员连连表示感谢！

3月10日，在汝阳县人民医院门诊楼4层，一名女医生抱着患儿狂奔的场景引发众多就诊群众围观。当了解到该医生是为了抢救患儿，众人纷纷为医者仁心点赞。

3月10日9时，该院儿科医生负聪敏正在门诊坐诊。一位老先生惊慌失措地抱着一名1岁半的患儿走进诊室，急切地说："医生，快来看看，孩子抽搐了！"负聪敏立即上前查看，只见患儿手脚抽搐、面色发青、四肢痉挛、意识丧失。凭着多年的从医经验，负聪敏判断：患儿出现了高热惊厥，已经缺氧，随时面临窒息的危险。

必须立即抢救患儿！负聪敏看到陪同患儿就诊的是一位老先生。面对手足无措的老先生，负聪敏主动接过患儿跑向PICU（儿科监护室）。儿科门诊在1号楼4层，PICU在2号楼10层，虽然两栋楼相通，但正值就诊高峰，上下电梯的人比较多，等电梯需要时间。为了尽快将患儿送到PICU，她毫不犹豫地冲向步梯，并一路注意患儿是否出现呕吐现象，以便预防窒息。

由于事情紧急，且途中没有监控，我们无法了解负聪敏奔向PICU所用的时间，但从群众的描述中了解到，负聪敏抱着患儿一路狂奔，没有停下一秒，空着手的患儿家长被远远地甩在她身后。冲过1条50米长的L形走廊，爬上144级台阶，年轻人跑下来也会气喘吁吁，更何况51岁的负聪敏怀抱着体重10公斤的患儿。

"缺氧时间越长，孩子出现脑损伤的风险就越大。"负聪敏说，"当时，孩子已经出现缺氧症状，门诊没有抢救条件。当时，我只想尽快把患儿送到PICU抢救，并没有觉得累。"

到PICU后，负聪敏又立即组织医务人员进行抢救。看着患儿在抢救下转危为安，她紧绷的神经才放松下来，才发现自己跑出了一身汗，疲惫感猛然袭来。

"每个医生都会这么做的，这应该是医生救死扶伤的本能，希望患儿尽快得到救治！"事后，说起自己一口气抱着孩子冲向儿科抢救的行为，负聪敏这样说。

拄着双拐去抗疫

本报记者 丁宏伟 通讯员 程瑞军

在这场没有硝烟的新冠肺炎疫情阻击战中，泌阳县高店镇卫生院院长乔辉，拄着双拐去抗疫，逆向而行，坚守岗位，确保辖区百姓平安的感人事迹，在当地群众中传为美谈。

用双拐丈量抗疫防线。去年5月，乔辉因一次意外导致右脚踝严重骨折，做3次手术后，医生再三叮嘱其卧床休养。接到疫情防控任务后，乔辉拄着双拐，立即投入紧张的疫情防控工作中。高店镇卫生院成立了以乔辉为组长的疫情防控工作领导小组，领导小组下设6个工作组，明确具体职责；制定了《高店镇卫生院新型冠状病毒肺炎防控工作方案》；及时筹措资金，购买口罩、防护衣帽等应急物资，确保新冠肺炎疫情防控工作顺利开展；按照疫情防控指挥部和卫生主管部门的安排，乔辉坚持把群众的生命安全和身体健康放在首位。

疫情期间，为了便于工作，他常常在卫生院吃住，随时安排医务人员做好防护，调配物资支援防控卡点，去居家隔离人员的家里指导防护注意事项，并赠送物资。就这样，他每天用双拐"走"近2万步，带领医务人员为高店乡的父老乡亲构筑了一道安全防线。

乔辉非常重视预检分诊工作，严格按照《医疗机构传染病预检分诊管理办法》等规定，在高店镇卫生院门口醒目位置设置了疫区预检分诊点、普通预检分诊点以及疫区发热门诊专用通道、普通发热门诊通道、普通患者通道和医务人员专用通道，并加强医护人员个人防护，确保分诊到位。同时按照上级关于发热门诊设置的基本要求，科学合理设置发热门诊，调配医务人员，落实各项制度，对发现的发热病人及时按程序转诊到定点医院筛查。在医院感染管理上，他对相关医务人员进行业务培训，深入科室查找感染控制方面的不足，并及时解决，严防院内交叉感染，有效保护了医务人员和患者的安全。

目前，随着企业逐步恢复生产，农村外出务工人员需进行健康申报。为了方便群众体检，预防群体性聚集，乔辉在全县率先实行入村体检服务制度，组织体检工作队，来到村委，主动上门为计划外出务工人员免费体检身体，及时出具健康证明。高店镇卫生院推出的这项便民惠民措施不仅受到当地百姓的称赞，还为其他乡镇的顺利复工复产开辟了新路子。如今，办理健康证的"高店模式"已经在全县推广，大大提升了特殊时期服务群众的便捷性和高效性。

乔辉用坚实的"脚印"，守护着一方百姓的生命安全和身体健康。

优质护理服务延伸到农家

本报记者 王明杰 通讯员 李宇军 王大富 文/图

疫情当前，淮滨县人民医院一手抓疫情防控，一手抓医疗服务，持续深入推进优质护理服务工程，将优质护理服务延伸至患者家中。

家住淮滨县谷堆乡朱湾村的患者郭某，48岁，因脑出血后遗症长期卧床，生活不能自理，在家中由年迈的父母照顾。自2019年10月以来，该院急诊医学科护士长吴晓燕护理团队每月一次定期去郭某家里提供护理服务、健康指导及置管护理。

疫情防控期间，因疫情防控和交通管控，郭某的护理服务由患者家属按照医嘱自行实施。在淮滨县人民医院发出恢复正常医疗服务的通告后，郭某的父亲拨通了健康服务热线电话。吴晓燕护理团队对其和家人的近期情况进行详细了解之后，立即准备所需的护理物品，驱车前往郭某家中提供护理服务。

吴晓燕和护理人员在患者家中做好规范的隔离防护后，为患者更换胃管和尿管，并在操作时向患者家属详细讲解置管的护理要点和注意事项，手把手教会他们居家的日常护理技巧和清洁消毒知识。

护理患者

为意识障碍生活不能自理的患者更换胃管是有一定难度的。准确地摆放体位、娴熟的技术操作，吴晓燕总是能够一次成功，这让70多岁的老太太看在眼里，记在心上。老太太感激地说："你们这个时候还能来俺家，让我的孩子少受罪，真是大好人啊！"为了表达感激之情，老太太到自家菜园里摘了一些时令蔬菜送给他们。

"零"确诊病例的背后

本报记者 常俊伟 通讯员 文法荣

新乡市凤泉区大块镇有辖区10万余人，疫情防控基础薄弱，疫情防控难度极大。截至目前，辖区内无一例确诊病例。在"零"确诊病例的背后，有无数人的付出与努力，其中包括凤泉区大块镇卫生院院长苏小强及该院医务人员。

凤泉区新冠肺炎指挥部研究决定，将建立"医学观察区"并交给大块镇卫生院接管。接到任务后，苏小强立刻进行动员、安排，改造出一个标准的医学观察区。为扎实做好疫情防控工作，苏小强先后组织开展10余次"新冠肺炎疫情防控培训"，提高职工的防控意识。苏小强把排查工作作为重中之重，对全体医务人员进行明确分工。医务人员或留守卫生院进行诊治，保证其他生病患者的正常就医，或入村入户排查疫情，实时监测返乡人员的各项生命体征。同时，他向广大群众宣传疫情防控知识，避免群众恐慌。

自疫情发生以来，苏小强每天都在超负荷工作，他病倒了。3月9日下午，苏小强在集中医学观察区查看每日台账时，突然感觉心跳加快。同事看到他脸色苍白、捂着胸口蹲在地上，劝他赶紧去医院检查。他说："没事，吃点药就好了，我不能给组织拖后腿。"可是，他吃完药却不见好转，同事快速将他送至新乡市第二人民医院就诊。

经诊断，苏小强血压升高，心率更是高达150次/分，比普通成年人几乎高了一倍，血糖也飙升，医生要求他立即住院观察。可办理完住院手续后，刚刚躺到病床上，他又开始拿着手机在工作微信群里安排工作。住院期间，凤泉区领导及新乡市第二人民医院院长杨继辰等人专门到病房看望苏小强，一再叮嘱他好好休养。

对家人来说，他不是个称职的好儿子、好丈夫、好爸爸，但他争分夺秒保护辖区群众和卫生院职工的生命安全，是当地群众健康的守护者。

"90后"医师用喇叭抗疫

"父老乡亲们，大家好！枣林镇中心卫生院疫情宣传现在开始广播。我给大家说一说面对新冠肺炎疫情，我们该如何预防……"这是疫情期间，在舞钢市枣林镇喜庄村委会广播站，枣林镇中心卫生院家庭医生签约服务团队医生杨金保在对村民宣讲疫情防控知识。

杨金保是一名全科医师、在职研究生，2016年10月到舞钢市枣林镇中心卫生院工作。新冠肺炎疫情发生以来，杨金保主动要求到发热门诊工作，奋力冲在疫情防控最前沿。

在抗疫过程中，哪里有需要，杨金保就会出现在哪里。他时常利用电脑方面的特长，尽快做出抗疫所需的各种表格，提高了工作效率；利用参加住院医师规范化培训时掌握的感控知识，对全院职工进行培训，提高防护意识及诊疗技能；在做好本职工作的情况下，主动申请替补检测卡点人员；利用防控值守的间隙，备足急需药物到贫困户家中随访，为贫困患者提供用药保障。

连日来，天气变暖，一部分群众产生了麻痹、松懈意识。该院结合周边疫情形势，在做好外围卡点联防联控的同时，积极组织5个家庭医生签约服务团队的医生，为贫困群众和居家隔离人员提供送医送药和环境卫生消杀等服务。杨金保团队用村委广播站的大喇叭、宣传车，带着宣传册深入韦庄、袁庄等村，对160多户、600多名村民进行宣讲。喇叭声声，唤起了居家群众的抗疫信心，增强了防范意识。

（弘 扬 段泓涛 陈会召）

你在前方抗疫 她在后方支援

本报记者 王明杰 通讯员 李文勇 丁孝娟

在这场没有硝烟的战斗中，前方有冲锋陷阵的白衣战士，后方有默默坚守疫情防控阵地的后勤兵。在商城县精神病医院，大家随时能看到她忙碌的身影。她就是分管后勤保障工作的副院长刘克勤。

疫情防控初期，由于交通管控，出现物资匮乏、采购不便等困难。面对困难，刘克勤想方设法通过协调与网上购买，为全院职工采购口罩、体温计、防护服、酒精、消毒剂等防控物资，进行专人管理、发放、登记；对爱心企业、爱心人士捐赠的物资进行严格管理，合理分配。

春季是精神障碍患者的病情复发期，一些肇事的精神障碍患者扰乱了社会秩序，由警察送到医院，强制其住院治疗。该院作为商城县维稳成员单位之一，既要做好疫情防控工作，又要维护社会的安定。该院为防止院内聚集性感染或者交叉感染，迅速创建应急隔离病区。应急隔离病区建成后，她负责为患者准备生活用品和一日三餐。当买不到生活用品和蔬菜时，刘克勤就把自家的电器和肉类拿到病区，甚至在家加工好送给患者。

其间，刘克勤经常深入病区查看患者的饮食、起居情况，让保洁员为患者勤换被褥，勤晒被子。同时，刘克勤自费购买鸡腿60斤（1斤=500克）捐赠给病区住院患者，以改善患者的饮食，增加营养。刘克勤说："疫情不退，保障不会停止，坚决做好后勤保障工作！"

与时间赛跑 为使命战斗

自新冠肺炎疫情发生以来，修武县卫生健康委员会办公室主任崔红星。他主动请缨，加入县疫情防控指挥部，到一线抗击疫情。

疫情防控期间，高速运转、高效务实，是他的工作常态。交办的事情1小时内完成，当时的事情当时完成，这是指挥部对各个工作组提出的要求。7时准时到岗，8时召开任务交办会，8时20分开始向各部门安排任务，及时按照上级要求对疫情防控工作进行部署；按照指挥部的要求收集材料，下发文件；分析、收集疫情信息，及时应对突发事件，处理应急任务；12时开始汇总全县疫情数据，14时、16时、17时核实上报的各项数据；18时总结当天疫情防控情况，20时召开例会，协调解决一天中出现的问题，一直持续至次日凌晨，甚至更晚……就这样，连续20多天，他每天的日程都排得满满的，但他能做到忙而不乱、高效有序。

指挥部办公室承担着返乡人员的排查、信息汇总和分析的任务，按照不同群体、不同时间段、不同部门反馈，制作信息报表，工作量大且繁琐。"抓紧！""必须！""立即！""马上！"这是指挥部办公室里出现的"高频热词"。我们经常看到指挥部办公室里人来人往，电话铃声、说话声、打印机声此起彼伏，一切忙碌而有序。有时23时许，崔红星会接到指令，连夜制作表格、发通报，次日6时再次接到指令，下发文件。虽然有时工作到凌晨，但有效推进了全县各部门、各乡镇的疫情上报进度，令他倍感欣慰。

连续熬夜工作，处于高负荷运转状态的他，只能靠在椅子上小憩片刻，便又像上足了发条的机器一样高速运转起来。每天夜幕降临时，指挥部办公室里的人似乎没有察觉，还在埋头工作。走出指挥部办公室，崔红星回望点点的灯火和一个个通宵值守卡点的同事们，更加坚定了战胜疫情的信心！

（王正勋 侯林峰）

小村医 大担当

本报记者 赵忠民 通讯员 宋玉梅

自疫情防控工作开展以来，虞城县乔集乡有这样一群人，他们放弃与家人团圆的机会，逆向而行，投身抗疫一线，守护着乡亲们的生命安全，他们就是乡村医生。

疫情防控期间，商丘市虞城县乔集乡六庄村村医李世辉，时常通过大喇叭向村民普及疫情防控知识，劝说村民不出门、不串门，出门戴口罩等。他还通过各种渠道购置了口罩、消毒液、酒精、体温计等防护物资，捐赠给防控一线的医务人员。

一天，李世辉刚到家里吃了一碗泡面，就接到一个信息，六庄村有一名群众与返乡确诊人员有接触史。他立即和村干部一起逐户逐人排查密切接触人员。人员确定后，他又快速赶到他们家中询问、登记、消毒、测量体温；回到卡点整理资料，上报管理部门。这时已是第二天凌晨。

连日来，李世辉坚守检测卡点一线，宣传疫情防控知识，为返乡人员一天测量两次体温、不定时消毒。

村医段进攻患糖尿病多年，加上每天超负荷工作，致使大病一场。村委领导劝他在家休息两天，他说："我是一名乡村医生，在关键时刻必须挺身而出，尽最大能力守护乡亲们的身体健康。"

疫情当前，还有许多像李世辉和段进攻一样的乡村医生，他们无惧疫情，与村干部一起坚守卡点，定时敲开每户返乡人员的家门开展防控工作等。面对危险，他们选择继续前行。

村医组团坚守抗疫一线

本报记者 王平 通讯员 菲菲

"感谢村医对我的细心呵护和照顾，帮我顺利度过隔离期，让我安全回家。"这是28岁的武庄村村民张济东写给平顶山市新华区17名乡村医生的感谢信里的话语。

据了解，面对新冠肺炎疫情，2月5日，平顶山市委、市政府临时征用平煤股份六矿职工医院住院楼，作为新华区新冠肺炎疫情防控隔离观察点。与此同时，新华区卫生健康委员会紧急抽调新华区村卫生室的骨干张天坤、米世峰、徐小凤、梁战芳、刘西爽等人，组成医疗小组，对新华区确诊新冠肺炎病例的密切接触者和出现新冠肺炎症状的疑似病例进行隔离和医学观察。

据了解，他们都是执业医师，经过专业培训后，快速进入隔离观察点展开工作。平日里，他们经常凌晨2时许起床，步行30多分钟赶到隔离病区，穿上防护服，戴上护目镜，穿上纸尿裤等，连续工作6小时以上。由于工作强度大，他们的衣服常常被汗水浸透。他们时常忘记用餐时间。

"隔离观察点一共5层楼，每层收治40个确诊患者。我们每两人一班，负责所有患者的隔离与观察工作。"徐小凤说，"起初，由于时间紧，任务重，我们还负责咽拭子采集、核酸检测等工作，心理压力大。随着疫情防控形势逐渐好转，我们的工作轻松一些。但是，仍然不敢放松警惕。"

工作中，他们不仅要查房、测量体温、询问隔离患者的身体状况并做好详细记录，检查所有楼层的基础设备、房间情况，还要对心情烦躁的患者进行心理疏导，对所有隔离人员配送一日三餐，协助解决每一个隔离人员的各种生活问题。下班后，他们还要对每个病房进行打扫、消毒、杀菌、通风。他们的付出得到了患者的理解。目前，正在病区隔离的患者有32人。

"他们是最美丽的村医！"平顶山市新华区卫生健康委员会医政科科长赵贺说，"在春节期间，他们选择与家人分离，投入抗疫一线。特别是患有糖尿病的村医张天坤，接到调令的那天是他49岁生日，他还未来得及吃生日蛋糕，就勇敢奔赴抗疫一线。村医徐小凤在抗疫一线过了41岁生日，并向党组织递交了入党申请书。他们立下誓言：疫情不退，坚决不撤退。相信他们一定能够战胜疫情，平安归来！"

中国人寿河南省分公司

开展"3·15"消费者权益保护教育宣传活动

本报记者 王 平 通讯员 刘富安 余 晶

为了持续推进保险消费者权益保护工作，不断提高消费者的金融素养和风险防范能力，增强金融服务支持能力，中国人寿河南省分公司紧密围绕"3·15"消费者权益保护活动，在全省范围内积极组织开展了一系列宣传教育活动，并取得了良好效果。

科技国寿 贴心服务

新冠肺炎疫情发生以来，中国人寿众志成城，始终秉持"诚实守信、客户至上"理念，用心服务客户，助力疫情防控，支持恢复生产，为战胜疫情贡献人寿力量。2020年"3·15"来临之际，中国人寿河南省分公司推出了一系列线上服务举措，保障广大保险消费者业务办理不中断，维护保险消费者合法权益，利用科技手段大力推广中国人寿寿险APP（应用程序）、微信理赔、保全管家、无纸化投保、微回访、微回执等空中服务模式，让客户足不出户就可以享受到保单交费、查询、变更、申请理赔等服务。

95519客服人员采取远程在线办公方式，为客户提供"7×24"小时无间断联络服务。2020年以来，95519人工受理电话14.7万次，人工接通率为98.6%，客户满意度为99.52%，确保客户合法权益得到有效保障。中国人寿152个柜面在确保做好疫情防控工作的基础上，积极做好柜面复工复产服务，柜面客服人员坚守一线，提供贴心服务。

"在线"问计 共话"3·15"

多年来，中国人寿河南省分公司高度重视公司服务质量社会监督员提出的意见建议。为了能够及时倾听客户的心声，广纳百家之言，中国人寿河南省分公司总经理朱海涛安排部署，对公司服务质量社会监督员逐一电话回访，在真诚感谢监督员对中国人寿理解、支持的同时，诚恳征求大家对公司销售和服务的意见和建议。

来自各行各业的30多名服务质量社会监督员通过电话，表达了对中国人寿工作的认可和肯定，尤其对一系列线上升级服务、为客户提供方便快捷的服务表示赞许，同时也提出了宝贵建议，鼓励中国人寿在今后的发展中会更大、更强、更优，彰显央企和行业龙头的风范。

互动问答 增彩"3·15"

为了加强消费者权益保护教育工作，中国人寿河南省分公司精心组织了"保险助力，温暖服务""3·15"消费者权益保护教育宣传周线上有奖问答活动。该公司通过官方微信公众号、云助理和中国人寿E店APP等途径推送活动通知和参与链接，联动全省员工和销售人员积极转发，赢得了广大客户的热情参与。目前，共有1万多名客户报名参与答题，学习保险消费知识、了解相关保险服务权益。

据了解，自今年2月以来，中国人寿在多家媒体和专栏发布服务升级消息，同时通过中国人寿官方微信公众号特别推出诚信"3·15"中国人寿在行动、"以案说险"等一系列消费者权益保护教育内容，组织全省销售人员广泛转发，增强了广大金融消费者的风险防范意识和依法维权意识。

中国人寿河南省分公司将始终践行央企使命和担当，诚信服务、客户至上，紧紧围绕"简捷、品质、温暖"的卓越服务目标，坚持创新驱动发展，加强科技赋能，提高服务融合，切实保护广大保险消费者的权益。

中国人寿 CHINA LIFE

携手好乡医 共建一个家

协办：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司