

扶 贫 一 线

贫困户的“参谋长”

本报记者 乔晓娜 通讯员 张小萍 孙 艳 文/图



“感谢政府，感谢崔伟主任！不仅让我当上了饲养员，还让我家的危房得到重建，并享受危房改造补助。”11月中旬，邓州市十林镇

汤河村最后一户脱贫的赵成三(如图)激动地说。

据汤河村委负责人介绍，全村村民总户数689户2347人，建档立卡贫困户38户64人，截至11月，全村大部分贫困户已经脱贫，由于赵成三的危房迟迟不能改造，他成了全村唯一一户没有脱贫的贫困户。

为了让赵成三在12月月底以前脱贫，邓州市疾病预防控制中心副主任崔伟作为驻汤河村扶贫工作帮扶责任人，便四处了解危房改

造政策，最终在村镇两级共同努力下，赵成三的危房得到改造，也顺利脱贫。

2016年年初，崔伟作为驻汤河村扶贫工作帮扶责任人，开始驻村扶贫。当时，全市正积极推进贫困户“精准识别”工作，崔伟带领逐户随访、调查，严格识别内容和程序，多次参加村、组会议，协助村委负责人将贫困家庭全部纳入贫困系统，将不具备条件的贫困户坚决按照程序予以退出，确保识别程序严格规范，得到了群众的认可。

“就是从那时开始，崔伟开始关注贫困问题，关爱贫困群众，关心扶贫工作，研究扶贫政策。在帮扶过程中，崔伟积极宣传扶贫政策，与贫困户贴心交谈，不仅能精确找出贫困户不同的致贫原因，还能顺利落实帮扶措施。所以，贫困户们都认为崔伟是他们脱

贫致富的“参谋长”。邓州市疾病预防控制中心驻汤河村第一书记贾相锋说。

“我饲养的家禽长得可好了，每个月还能拿到1600元的工资。”赵成三逢人就说。在随访中，崔伟发现年近60岁的赵成三只身一人在家，详细了解后才得知他因为缺乏技术，只好帮助村里人养羊，且收入微薄，后因羊群误食农药，失去工作。崔伟通过宣传脱贫政策，让赵成三参加养殖技术培训，最终在村里的养殖场里当上了饲养员，使其真正实现技术脱贫。第一个月的工资拿到手时，赵成三紧紧地拉着崔伟的手，激动得流下了眼泪。

汤河村建档立卡贫困户38户64人中，因病致贫16户31人，户数占比42%；因残致贫11户17人，户数占比28.9%；缺技术致贫6户9人，户数占比15.7%；其他

缺劳动能力、因灾害等致贫5户7人，户数占比13%。这些数字背后的致贫情况，崔伟都牢记于心，多年来，他一直秉承“坚持因户施策、一户多策”的原则，坚持保障与增收、短期和长期相结合，坚持开发式和保障性扶贫并重。帮助贫困户制定脱贫措施，激发贫困群众的内生动力；在促进贫困群众增收致富上，崔伟还通过金融扶贫、技能培训、危房改造、劳动力转移就业等措施，帮助贫困户拓宽了增收渠道，增加了收入、改善了居住条件，为贫困户脱贫致富奔小康奠定了坚实基础。

当看到赵成三住上了新房子，当看到贫困户们的收入和生活一天天好起来，崔伟才觉得自己站好了脱贫攻坚的最后一班岗，做好了贫困户、边缘户的帮扶工作，没有落下一户贫困户。

武陟济民医院 4分钟抢救心跳骤停陪护

本报讯 11月28日，武陟济民医院(原武陟县第二人民医院)多科室联合抢救了一位突发心跳骤停的陪护人员。

张女士作为陪护，照料其家属在该院心内科住院治疗。张女士突发心跳骤停，晕倒在地。护士王润芳听到呼救声后，迅速跑到张女士身旁。此时的张女士已经面色灰暗，缺氧非常明显。王润芳凭借丰富的护理经验，判断出患者此时应是心跳骤停症状。王润芳便跪在患者身旁进行心肺复苏救治。同时，医

务人员迅速联系急诊科、推担架抢救车等。到达急诊科后，医生们迅速将患者抬往抢救室，进行电除颤复苏抢救，上呼吸机、监护仪等。经过全体医务人员的共同努力，患者的生命体征逐渐恢复平稳。

据了解，心跳骤停一旦发生，在5分钟内得不到有效救治，后果难以预测。而从张女士晕倒到送往急诊科救治，仅用了4分钟，成功挽救了张女士的生命。

(王正勋 侯林峰 贺明芳)

商城县人民医院 开展胸腔镜下肺癌根治术

本报讯 (记者王明杰 通讯员徐坤舟)日前，商城县人民医院胸外科团队在郑州大学第二附属医院胸外科专家苏彦河的指导下，完成了首例胸腔镜下肺癌根治术。

61岁的女性患者徐某患陈旧性肺结核20年，近日有发热、咯痰、咯血症状，遂来该院胸外科就诊。通过胸部64排CT检查，结果显示，患者左肺上叶前段占位病变，大小为2.5厘米×1.9厘米，纵隔内可见多发小淋巴结。患者的病理检查结果为腺癌病变，属于早期肺癌。

该院胸外科团队迅速开展术前评估，在与患者家属沟通后，苏彦河带领团队决定为患者行胸腔镜下左肺上叶切除、纵隔内等多组淋巴结清扫术，手术过程顺利。第二天，患者可以正常饮食，能够在床旁活动了。此项手术的成功开展，标志着该院胸外科的微创技术再上新台阶。

确山县人民医院 实施肿瘤三维放疗技术

本报讯 (记者丁宏伟 通讯员曹天顺)近日，确山县人民医院肿瘤科成功开展肿瘤三维适形调强放射治疗技术，标志着该院肿瘤治疗步入放疗、化疗、介入、微创等全方位诊疗时代。

三维适形调强放疗技术是目前国际上肿瘤放射治疗技术的主流。该技术可以使放疗高剂量曲线分布在三维空间上与肿瘤靶区形状高度一致，能够最大限度地杀灭肿瘤细胞，同时保护好周围正常组织和器官，被称为放射肿瘤史上的一次革命，是现代放疗技术的主流方向。此次完成升级后，该院肿瘤科放疗业务水平得到了较大提升。三维适形调强放疗业务的开展，进一步提高了精确度，并增加乳腺癌、喉癌、鼻咽癌、舌癌、甲状腺癌、胃癌等病种的治疗业务，拓宽了治疗范围，填补了该县该项技术的空白。

AI智能体质分析与调理

扫一扫秒测体质

体质分析

★微信直播课

★18种体质分析

★200种证型分析

★对应360味中药

★零元合作/代理

报名微信:mcn1168

联系人:焦老师15801679829

世界中联(北京)中医科学研究院

甄选真材实料 安全放心可靠 健康调养每一餐

老亲访友 就选奇芝堂

奇芝堂

广告

郑州奇芝堂食品科技有限公司

团购/订购热线:0371-58615152

我 在 基 层

让合理用药知识走进每个家庭

□宋志鹏

2016年毕业后，我有幸成为河南省人民医院全科住院医师规范化培训中的一员。在临床工作中，我跟着优秀的老师查房学习，用心总结、思考，不断丰富自己的临床知识与临床思维。同时，我养成了听课的习惯，小讲课、理论授课、疑难病例讨论、教学查房、技能培训、学术会议等充实着我的生活。接下来，我顺利取得医师资格证书。

2019年10月，我结束了3年的住院医师规范化培训，并顺利获得住院医师规范化培训合格证书。我于第一时间回到单位履约，并很快融入单位的工作。由于待患者热情周到，治病效果好，我在得到患者信任的同时，也得到同事及领导的认可。

以前，由于我的家乡地处山区，交通不便，急危重症患者往往得不到及时救治而贻误病情。如今，当我回到卫生院工作后，就主动承担起院医的急诊急救工作，逐步完善了院内急诊急救流程；组织人员培训，促使院内急诊急救现状得到很大改善。在工作中，我发现基层群众的防病意识淡薄，缺少防治疾病的常识，以致对于疾病存有诸多误解。为此，在为患者诊治疾病过程中，我适时为患者普及防病知识和合理用药知识等；我积极参加一部分基本公共卫生服务工作，与同事走进村庄及群众家中，进行科普宣讲，帮助群众养成健康的生活方式；为一些行动不便的群众，提供家庭医生诊疗服务，耐心为群众解决疾病问题，获得了群众的认可与好评。同时，我被管理部门评为2019年度栾川县狮子庙中心卫生院“优秀医务工作者”。

2020年春节，新冠肺炎疫情暴发，形势严峻。当我接到卫生院领导的返岗电话后，迅速回到单位，积极参与疫情防控工作，比如发热门诊、预检分诊、返乡人员排查、返乡人员的隔离等。在疫情防控期间，卫生院收到上级防疫指挥部通知，发现狮子庙镇有一例确诊患者的密切接触者。接触这样的患者，意味着时刻有被感染的风险。面对困难，我迎难而上，顺利完成接诊工作，并把患者送至栾川县统一隔离点进行隔离。待国内疫情取得阶段性胜利后，国外疫情暴发，我积极参与返乡人员的接诊及隔离工作。

作为一名订单定向全科医生，我会用心服务家乡的父老乡亲，努力为他们提供及时、便捷的诊疗服务，真正成为他们的健康守护者。

(作者供职于栾川县狮子庙中心卫生院)

人 物 剪 影

你不便出行 我送医上门

“现在，你吃饭了没有，最近胃口咋样……我看你的脸色可以啊，按时吃药了没有？”12月8日，济源坡头卫生院的家庭医生耿磊、吴壮立、杨稳定和济源精神卫生服务中心的医生王帮路一起走进坡头镇大庄村刘某(如图)家里，对其进行健康随访，并察看其病情，调整用药方案等。

在现场，刘某虽然话不多，但对于医生们的问话都能够顺利回答，还邀请医生们进屋坐一坐，给医生们倒水喝。如今，生活能够自理的刘某，几年前可不是这个样子：刘某的父母之前都患有高血压病和脑梗死后遗症；刘某患有精神障碍，性格孤僻，害怕见人，不能与人正常交谈，还有不明原因的自言自语症状。自从2016年，国家开展健康扶贫工作以来，坡头卫生院的家庭医生团队就对其一家人进行了健康管理，但因为一些原因，加上患者本人

十分抗拒治疗，刘某一直接未能去专业的精神卫生机构进行全面诊断和治疗。2019年，刘某的父母相继去世，刘某受到很大打击，病情加重，生活不能自理。

家庭医生团队及时对刘某进行了安慰和劝导，但效果不佳。在综合考虑情况后，家庭医生团队再次和刘某的姐姐进行沟通，建议专业的精神卫生医生介入，为刘某进行诊断治疗。家庭医生了解了患者家属的顾虑，随后坡头卫生院和济源精神卫生服务中心进行了协商，最终达成一致意见：“你不便出行 我送医上门。”

10月，家庭医生和济源精神卫生服务中心的医务人员走进刘某家中，现场为刘某进行了诊断和治疗。在专业医生的介入下，刘某的用药和治疗逐渐步入正轨。一段时间后，刘某说话逐渐多了，性格也开朗了许多，生活能够自理。

刘某并不是“送医上门”的唯一受益人，许多精神障碍患者都是受益人。坡头镇双堂村的黄某也是一位精神障碍患者，家庭医生团队此前多次上门随访，想将其纳入健康管理，均被拒之门外。今年5月，黄某病情加重，家庭医生团队积极为其联系医生，最后是医生上门对其进行了诊断，随后尊重患者家属意愿，为其办理了转诊手续。

在对精神障碍患者的帮扶过程中，医务人员通过详细了解患者的病情，针对患者家属反馈的意见和患者的病情变化情况，根据患者的病情轻重、缓急程度，提供不同治疗方案，耐心为患者家属和监护人普及精神卫生知识等。

“看到患者和患者家属脸上洋溢着笑容，看到贫困精神障碍患者接受专业治疗，减轻了家庭负担，我们的付出是值得的。”耿磊坚定地说。(王正勋 侯林峰 李春光)

中国人寿保险股份有限公司副总裁杨红： 赋能一线销售 运营服务保障险企转型

本报记者 王 平 通讯员 刘富安 菲 菲

11月10日，中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)副总裁杨红出席“第十五届21世纪亚洲金融年会”，并发表主题演讲。杨红表示，通过30多年的保险工作经历，她深切地感受到，如果说产品销售是保险公司生存和发展的核心支撑，是高质量发展的基础，那么在科技发展日新月异的今天，运营服务通过不断为一线销售赋能，正成为保险公司的生命线，销售与服务的融合已经成为险企转型的方向。

运营服务是保险公司的生命线

运营服务需要工匠精神，久久为功，润物细无声地工作，为客户、为企业、为股东创造价值。随着服务+销售的融合日益成为险企转型的重要方向，中国人寿提出重振国寿战略，其中343战略里面的3个转型，第一个转型就是从销售向服务+销售融合的转变。

在杨红看来，寿险服务变革背后，有着极强的客户驱动力。总结起来可以归纳为3个字：易、意、义。第一个易，有3层含义，一是极简，二是快捷，三是即时，这需要服务与客户需求必须做到无缝衔接；第二个意，就是客户需求必须被“理解”，需要精确，还得有一定的前瞻性；最后一个义，可以理解为信义。换言之，就是客户的保险权益能否被保障。

“对美好生活的向往是人类共同的愿望。当下，科学技术的进步大大促进了需求变化，尤其是互联网技术让用户激发出许多美好生活的需求。因此，谁能满足客户的众多潜在需求，谁就能成为经营客户的大赢家。”杨红指出。

以客户为中心的关键是做好3件事

围绕寿险服务变革的服务行动力，杨红认为，概括起来是“一个中心，3个重点”。“一个中心”，就是以客户为中心，这也是整个服务行业的共同诉求。但如何做到以客户为中心，需要公司围绕客户需求变化，不断将服务做到更加精致，以适应客户新的需求变化。也许以往被公司视为很新颖的服务，很快会变成一项基础性服务。

如何做好“以客户为中心”，杨红认

为，保险业需要做好以下3件事。

一是核心服务一定要做精。保险公司的核心服务就是理赔。一个理赔不好的公司，它一定是一个不太好的保险公司，因为客户最关注能拿到理赔款和理赔效率高低。由于中国人寿一直希望能将理赔打造成自己的品牌，能够让客户在想到理赔时，就想起中国人寿的卓越理赔效率，并将这种卓越理赔服务分享给家人和朋友。

此外，保单服务重在体验。其实，一个客户的体验与社会整体服务水平，与客户个性化需求密切相关。因此，不是公司认为好的服务体验，客户就一定会叫好。因此，保险公司在打造卓越客户体验方面，不能老想着为客户做到哪些事，而是要建立一套机制，所以中国人寿专门设立了流程与运营管理部，专门负责客户体验研发。

二是场景化服务要做强。从某种程度而言，场景是互联网企业带给寿险业的一项全新服务变化。中国人寿做了一项统计，2018年~2020年期间，公

司在2019年的线上触点服务量占比同比提升37个百分点，2020年前三季度线上触点服务量占比又提升了18个百分点，这表明众多客户喜欢在线上服务。因此，增加更多外部客户触点，不仅要借助APP(手机软件)与微信公众号，还要扩展到客户所在的任何地方。

此外，特色的生态化服务也会助推保险公司从服务客户向经营客户的思维转变。经营一个客户应该有3个阶段，一是连接客户，二是黏住客户，三是发展客户。所谓连接客户，是用互联网连接着他；黏住客户，则是在大量的生态场景里服务客户。比如康养可以作为一个很重要的服务场景，与客户的生活需求融合。

三是智能化服务要做深。其实，当前智能化还面临一些挑战，具体表现在人工服务更加人性化，还有客户对人工智能的适应度，以及技术的成熟度等因素。

所谓智能化服务，应该让机器像人一样，而不是让我们员工去“学习”机器。所以在服务人性化里面，可能还有

一些技术方面的壁垒，需要一段时间去逐一破除。所以在业务前端，人工智能在短期内未必能完全替代人工服务。要将智能化服务做深，还得先让中后台智能化服务发力。比如，在提高效率、风险控制、成本降低、准确性提高方面应发挥越来越多的作用；中国人寿在业务实践里做了很多风险识别模型、调查模型、核查模型等，可更好地识别客户风险，并能够提高服务效率。

智能化服务需要进一步探索与提升

在杨红看来，目前保险公司在智能化服务方面还有一些需要继续探索与提升的空间。一是数据与模型的积累

优化，比如，在理赔智能模型里，最重要的是基础数据的积累与分析。此外，保险公司如何训练自己的模型，可通过数据积累让它更加精确。这又涉及外部数据的合理应用，以及内部数据的结构化，都是很重要的挑战。至于内部数据的结构化，比如理赔环节的很多单证自动化识别，也高度依赖IT(互联网技术)、OCR(文字识别工具)识别技术的进一步完善。

“当我们上述因素进行归纳，就会意识到保险服务要有一个核心理念，在这个时代就是6个字——简捷、品质、温暖。”杨红坚定地说。

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