

助力乡村振兴

# 诊所里来了健康帮扶专家

本报记者 刘永胜 通讯员 李艳民 宁玉辉

“新时期,构建定位明确、分工协作的紧密型县域医共体(以下简称医共体),推动以治病为中心向以人民健康为中心转变,形成分级诊疗、合理诊治和有序就医的新秩序!这不仅是乡村振兴的有力保障,还是顺应群众健康新期盼的关键举措!”这是洛阳市孟津区卫生健康党组书记韩新望说的话。

近两年,洛阳市孟津区以群众健康为中心,出实招,办实事,采取“资源下沉,上下联动”等有力举措,使县域医疗卫生服务体系逐步完善,基层服务能力不断提升,初步形成“大病不出县、小病不出乡、康复在基层”的就医格局。

6月9日上午,在孟津区城关镇小浪底大道的张妮辉诊所里,来自帮扶医院孟津区中医院的脑病科主任梁占虎在为一患者诊疗,与他同来的还有在理疗室为患者针灸的该院康复科主任杨翠翠。

张妮辉诊所是孟津区中医院和城关镇卫生院首批重点帮扶的“三优”(技术优、服务优、设施优)

诊所之一。为了推动优质医疗资源下沉和延伸,不断提升基层服务能力,2021年12月,孟津区在全区范围内选出首批“三优”诊所6家,与医共体总医院中医院区、综合院区签订对口帮扶协议,因地制宜开展技术培训、人才培养、医疗管理等一系列帮扶活动。

“名列‘三优’,我们很自豪!很踏实!”出身于八代中医世家的执业医师张妮辉微笑着说。该诊所年均接诊超过万人,其中,运用中医药物疗法和中医非药物疗法治疗的在八成以上;聘任的4名护士都有执业证书,业务娴熟,还能提供上门服务。“被命名为‘三优’诊所后,梁占虎、杨翠翠每周提供3次上门帮扶的机会,传经送宝,效果特别好。”张妮辉说。

与张妮辉有着同样体会的还有孟津区城关镇牛步河社区卫生所的许建宏。许建宏指着来自孟津区中医院的脑病科专家司全伟说:“从8时开始,专家司全伟已经为9名患者提供了医疗服务!仅半年时间,全

村60岁以上的500多名群众和6岁以下的300多名儿童,有1/3他都能叫出名字来;俺他身上不仅学到了精湛医术,还学到了高尚医德!”

助弱成强,服务群众;扶强成星,示范带动。韩新望说,目前,在该区10个乡镇、4个街道的300多家诊所中,争建“三优”诊所已蔚然成风,都希望成为“三优”,取得医共体牵头医院的支持,更好地为群众服务。同时,为了解决部分村乡村医生岗位空缺问题,他们还面向社会开展了2022年乡村医生招聘活动。目前,经过层层筛选,选拔出14人,将补充到相应的诊所。

在做好诊所帮扶工作的同时,孟津区采取“优质资源下沉,实现上下联动”等措施,确保基层群众在家门口看病有“医”靠。孟津区卫生健康委以“下沉”为重心,以“联动”为保障,立足办实事,见实效,得到群众称赞。

严格落实专职副院长派驻制度。医共体牵头院区选派11名专职副院长派驻至成员单位,负责组

织本院区业务骨干到卫生院开展业务帮扶,2021年,共帮扶卫生院开展冠心病规范诊疗600例,心肌梗死规范诊疗60例等。

实施二级医院对口帮扶乡镇卫生院。目前,该区已实现二级医院支援乡镇卫生院全覆盖的工作目标,二级医院遴选专家定期到基层成员单位对口支援,逐步提高乡镇卫生院对基层常见病、多发病的诊疗技术,加速医共体内医疗资源融合。自2021年以来,全区二级医院共派出42名医师开展对口支援工作,截至目前,开展手术281人次,建设特色专科4个,疑难病例讨论505次等,真正打通了基层群众医疗卫生服务的“最后一公里”。

组建县、镇、村三级家庭医生签约服务团队。家庭医生签约服务团队进村入户,为群众提供常见病诊疗、健康知识宣教及健康体检服务,推进以治病为中心向以人民健康为中心转变。2021年,全区共组织健康巡讲530次,受益群众达3.02万人;发放健康科普宣传册、实

用工具3.652万套;设置健康宣传栏1058个等,深受群众欢迎。

坚持中西医并重发展。孟津区遴选区级中医下沉基层一线,对口支援。医共体中医院区中医护理人员定期到成员单位,实地开展中医药适宜技术培训,成员单位派驻人员到中医院区学习中医药适宜技术,通过“下沉”“上派”,中医药适宜技术在基层落地生根。截至目前,50余名技术人员通过学习,掌握了相应适宜技术。近日,孟津区中医院举办了首届中医医师仪式暨孟津区非中医类别医师学习中医培训班,全区招收非中医类别医师学习中医培训学员98名,开始为期一年的培训。这样,基层中医药人才队伍不断壮大,中医药服务能力得到逐步提升。

接下来,孟津区将继续发挥医院行业优势,加大帮扶力度,帮助基层医疗卫生机构和医务人员提高诊疗技术水平,让群众在家门口就能享受优质的诊疗服务,以实际行动,助力乡村振兴。

# 王俊:守好应急病房 把好第一关

本报记者 王婷 通讯员 席娜

“守好应急病房,就是守好医院的第一道防线。如今,我在郑州市第八人民医院(以下简称郑州市八院)工作已经29年了,这里就像我的一个大家庭一样,只有‘大家’安全了,‘小家’才会安宁。所以,无论面对什么困难,我们都要像守卫家庭一样守护医院……”郑州市八院副主任医师王俊说。

见到王俊时,他已经在应急病房值守了26天。他最大的感受是时间过得飞快,每天的日程满满的。从清晨到深夜,他和同事忙碌着问诊、治疗、查房等,既和平时一样,又和平时不一样。

## 应急病房火速上线 分类收治患者

5月1日,郑州市确诊一例新冠肺炎患者。为了防止疫情扩散,郑州市所有医疗卫生机构实行闭环管理。作为疫情防控期间救(收)治精神疾病患者的定点医院,自5月4日起,郑州市八院慈善惠民病区临时升级为应急病房,由王俊担任应急病房副主任,专门收治“三无”(无身份、无责任单位、无支付能力)流浪精神疾病患者、无48小时核酸证明的精神疾病患者、发热患者、健康码为黄码和红码的患者等。

“发热患者必须经发热门诊排除后才能转过来,待发热得到控制后一周,可转到普通病房治疗;红码但核酸检测结果为阴性的患者,住院后需要隔离观察14天,待无新冠肺炎症状时,方可进行后续治疗。”王俊说。

伴随着病房职能的转变,医务人员的工作量、劳动强度、精神压力也随之增加。相比平时,他们要视来院患者的身份采取不同的防护措施,如果是黄码、无48小时核酸证明的,医务人员需要穿防护服、佩戴口罩等;如果是红码的,则需要穿隔离衣,佩戴面屏等。

“在治疗上和平时没有太大区别,主要是需要克服穿防护服操作时的诸多不便。”王俊说,目前,该病区全部实行双管通道管理,医务人员一旦进入污染区,中间不能喝水、上厕所等,忙起来至少4小时;若时间太长,很容易出现呼吸不畅、胸闷等不适感。尽管如此,他们依然坚持着,都没有喊苦喊累。

自5月4日至今,应急病房共收治两名红码患者、3名发热患者。其中,一名红码患者是密接人员,在隔离期出现了一些应激反应,经过心理治疗很快好转;另一名是双相情感障碍患者,在隔离期断药,导致病情复发,情绪冲动,砸东西,由120全程闭环转运过来。目前,3名发热患者中,已有两名患者转到普通病房。

## 治疗管理两手抓 保证病区高效运转

“大夫,我要出去!”“到底啥时候能回家啊?”“早就该出院了,咋不让我出院?”每天查房时,这样的疑问声此起彼伏。5月4日~19日,应急病房共收治了18名患者,除了目前在观察中的7名,其他的已陆续转到普通病房。患者和家属每天在一个小空间里共处,一言不合就可能发生冲突,管理起来难上加难。

在诊疗之余,王俊和同事的工作主要是安抚、鼓励,说的话、付出的耐心是平时的几倍。医务人员对患者从治疗护理到吃喝拉撒,照顾得无微不至。

5月18日晚上,某社区通过120送来一名女患者,既有躯体疾病又有精神疾病,此前在某综合医院治疗,最近旧病复发,在病房里冲动攻击人。患者的家人在新密市,暂时不能陪伴患者。于是,医务人员报了警,由警察护送,将患者转到郑州市八院治疗。

这样,王俊和同事成了患者的“家人”。新患者的入住,让原本紧张的人手更加不足,大家都在努力克服着身体的疲劳和心理上的压力,以保证病房高效运转。

“应急病房的职能,就是让整个医院免受病毒侵袭,就是医院的第一道防线,虽然有危险,但是我们必须往前冲!”王俊坚定地说。

作为副主任,王俊每天想的是怎样带好头、站好岗,他的手机24小时开机,晚上随时待命,如有同事处理不了的情况,他会随时赶过来为大家“兜底”。“有一帮齐心协力的兄弟姐妹组成团队,是我的幸运。”王俊微笑着说。



协办:郑州市精神卫生中心 郑州市第八人民医院  
疫情防控心理援助热线(0371) 55622625

## 基层之声

# 村医也应参与公益事业

乡村医生是卫生健康体系中基层群众联系最紧密的群体。乡村医生在各自的岗位上,兢兢业业,任劳任怨,为基层群众提供周到热情的诊疗服务。通过多年实践,我感觉乡村医生除了为群众治病、防病外,还可在公共卫生健康事业、公益救援事业上充分发挥自己的优势。

这几年,新冠肺炎疫情防控工作是卫生健康工作中一项非常重要的工作,在武陟县附近,凡是需要核酸检测人员支援,我都积极报名参加,先后参与了武陟县的多轮核酸检测工作、修武县的核酸检测工作等。参加这些工作既苦又累,有一次,我穿着防护服做核酸采集,因长时间工作,加上闷热导致晕厥,但我觉得参加这些活动很值得。今年3月,我去修武县参与核酸采集时,当地群众说:“志愿者来了,就是给我们一种非常大的安慰和依靠!”不管是群众还是当地的工作人员对我们都非常尊敬。我感觉如果把抗疫比喻成一场战争的话,我就是冲锋陷阵的战士,我和千千万万个疫情防控人员为打赢这场战斗奋力拼搏。在这个关键时刻,我尽自己所能,积极努力,使我的人生因为防控疫情而变得更有意义。

除了参加公共卫生服务外,我还积极参加公益事业。我是武陟县应急救援协会会员,2021年7月,新乡市发生水灾,我作为随队医生,两次赶赴新乡市救援。在救援现场,我利用自己所学的医学知识与治病技术,为受伤的群众治病,适当引导并安抚他们的情绪。其间,有一位队员说:“咱们队,只要有你在,我们就很踏实。因为他们知道有一个医生在,就能在突发事件中提供专业的诊疗服务。”我深知,乡村医生参与公益事业,需要在平时锻炼身体,积累急救经验和技能,比如现场处置技术等,以便于在特殊环境下圆满完成工作。乡村医生积极参加公共卫生健康事业、公益救援活动,既能锻炼心理素质,开阔眼界,还能提高综合能力。

我通过多次实践,感到乡村医生具有诸多优势:一是乡村医生可自由支配的时间比较多,有紧急情况可随时参与。二是乡村医生属于专业的卫生技术人员,公共卫生健康事业、公益救援事业迫切需要他们加入。我认为,为患者治病是我的本职工作,参与公益事业是我很想帮助别人具体表现,想用自己微小的力量让这个这个世界变得更美好。

做公益事业,付出的是爱心,收获的是充实和满足,我觉得乡村医生应尝试参与这些事情。  
(本文由武陟县唐店镇何营村第二卫生所乡村医生秦桂香口述 侯林峰整理)

## 人物剪影

# “24小时在线村医”

本报记者 常俊伟 通讯员 刘萍 王溪鹭 张慧云 文/图



工作中的李喜贤

新乡市辉县市吴村镇郭屯村的乡村医生李喜贤,共产党员,从事乡村医生工作40多年,为人处世的实在劲儿,就像家乡太行山一样,看得见、靠得住,得到了当地群众的赞许。

从18岁起,李喜贤就成为了一名乡村医生。只要患者有需求,无论是严寒酷暑,还是刮风下雨,他都会第一时间赶到患者身边,全力救治。

近几年,他除了为村民治疗常见病、多发病之外,还通过努力,成为吴村镇王敬屯卫生院吴晓燕家庭医生签约服务团队的一名家庭医生,负责郭屯村的家庭医生签约服务工作。

李喜贤认为,既然签约就必须实实在在地在履约。因此,他常年活跃在田间地头,群众家中,给村民送医送药,普及防病知识。因担心耽误给村民看病,他的手机保持24小时开机,被村民亲切地称为:“24小时在线村医!”

李喜贤行医,无论患者家境如何、什么身份,他都一视同仁,甚至对家庭贫困的患者,他总想提供多帮助。80岁的五保户刘老太太一家是建

档立卡脱贫户,李喜贤是他们的家庭医生签约医生,不仅要定期陪伴刘老太太到卫生院体检,还每月入户随访,像对待自己的亲人一样。

今年春天的一个夜晚,刘老太太突然感到腹部特别难受。李喜贤闻讯,赶紧跑到现场诊治,初步判断其为肠痉挛,需要到上级医院治疗。于是,李喜贤赶忙回家,开着自家的电动三轮车将其送到王敬屯卫生院救治。由于治疗及时,刘老太太的病很快得到缓解。其间,李喜贤主动承担了她的护理、送药工作,直到痊愈。

李喜贤的实在劲儿,还表现在总是帮人帮到底。

在一次随访中,有一个叫媛媛(化名)的女孩引起了李喜贤的注意。媛媛的母亲早亡,妹妹患了脑瘫,生活不能自理,爷爷奶奶身体不好。因为家庭经济困难,媛媛初中毕业后没继续求学,情绪低落,不愿与任何人交流。李喜贤深知,一个人的心情长期压抑会引发多种疾病。他迅速将媛媛及其家庭情况汇报给吴晓燕,希望帮

助媛媛一家渡过难关。

吴晓燕立即将情况向卫生院负责人汇报,并邀请新乡医学院第一附属医院儿科心理医生,对媛媛提供上门心理疏导服务,使媛媛的心结慢慢打开了。通过沟通,心理医生得知媛媛喜欢护理学,就与吴晓燕联系,将其暂时安排在王敬屯卫生院康复中心,学习护理技术,旨在通过改变环境,让其心理回归正常。

李喜贤感觉媛媛的心理回归正常后,需要到正规的学校学习,就向王敬屯卫生院负责人建议,送媛媛到一所学校读书。该院负责人采纳了李喜贤的建议,于2020年把媛媛送到焦作护理学校,系统学习专业的护理知识,费用由该院慈善基金会承担。

开学后,媛媛的性格变得开朗了,学习很认真。“我最想感谢的人就是李喜贤伯伯!”她说,“我要通过刻苦学习,早日承担起家庭的重任,努力成为一个对社会有用的人!”

太行山因为实在,成就万千风景;李喜贤因为实在,走进群众心中。

## 中国人寿河南省分公司

# 用专业的服务赢得客户的信任

本报记者 王平 通讯员 刘富安 王小宝 菲菲

近期,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)河南省分公司在河南日报社联合河南省保险行业协会举办的保险业优质服务单位评选活动中,荣获河南保险业优质服务单位,这是对该公司保险服务工作的肯定与鼓励。

近年来,中国人寿河南省分公司高度重视消费者权益保护工作,深入贯彻落实监管要求,坚持以人民为中心发展思想的根本要求,通过完善体制机制建设,加强全流程管控,开展培训和宣传教育,提升金融服务体验等举措,积极开展消费者权益保护工作,不断提高消费者权益保护水平,切实维护消费者合法权益。

一是强化消费者权益保护工作体制机制建设。中国人寿河南省分公司坚持“以客户为中心”的经营理念,将金融消费者权益保护(以下简称消保)工作纳入公司战略规划、企业文化建设和公司治理范围,建立了完善的消保制度体制机制,制定了总括性制度和各项专项制度,印发了一系列方案文件,内容详尽,覆盖面广,不仅明确了公司高管层的职责及消保组织架构,还进一步细化了条线职能、部门责任及岗位工作。2021年,在河南省消费者权益保护

部门的领导下,中国人寿河南省分公司积极推进消费者权益保护系列工作,切实保护消费者合法权益。二是强化消费者权益保护全流程管控。中国人寿河南省分公司高度重视消费者权益保护工作,聚焦客户体验痛点,聚焦销售误导和理赔难等投诉问题,深入开展客户投诉综合治理工作。一方面,强化投诉管理和纠纷化解,从“以治为主”向“防治结合”转变,事前协调、事中管控、事后监督3个环节,加强流程管控,着力解决销售误导类客户投诉和提高投诉处理效率。另一方面,优化重大消费投诉处理应急管理机制,制定针对消费者权益保护相关重大突发事件、重大群体性投诉及负面舆情的应急预案,有力推进了各级公司横向、纵向沟通协调、信息共享、协同共治的投诉处理工作机制落地执行。三是强化消费者权益保护宣传教育工作。中国人寿河南省分公司建立了“机制完善、形式多样、层次丰富、注重实效”的消费者权益保护教育宣传长效机制,将消费者权益保护教育宣传活动纳入与消费者有

关的经营业务全流程工作体系,提高消费者的金融保险素养,引导消费者树立正确的金融消费理念和风险防范意识。一方面,开展常态化教育,制定工作实施细则,制年度常规性消保普及月活动,被中国银行保险监督管理委员会及河南监管局评为2021年河南省“金融知识普及月金融知识进万家争做理性投资者 争做金融好网民”活动优秀组织单位。服务永远在路上。中国人寿河南省分公司将始终坚持“以人民为中心”的发展思想,把守护中原人民美好生活作为使命,不断提升服务品质,满足人民对保险保障的需求。

携手好乡医 共建一个家

中国人寿 CHINA LIFE  
协办:中国人寿保险股份有限公司河南省分公司



# 爱心助考 为梦护航

本报记者 王平 通讯员 刘富安 王小宝 新合新 文/图

又是一年高考时,莘莘学子迎来了人生的第一次重要检验。6月7日~8日,全国高考期间,中国人寿保险股份有限公司(以下简称中国人寿)河南油田支公司积极履行社会责任,将爱心助考作为践行“我为群众办实事”的重要举措,大力弘扬奉献、友爱、互助的志愿服务精神,以实际行动为学生的梦想护航。

在高考期间,该公司在高考考点南阳市油田第一中学周边开展“爱心助考,为梦护航”志愿服务活动(如图)。该公司为参加高考的考生及家长免费提供饮用水、口罩、扇子、防暑药品等,积极协助工作人员

维护考场外秩序,提供引导等服务;提醒送考的家长不要大声喧哗,为考生们安心考试积极营造安静、有秩序的外围环境。同时,志愿者们还搭建起爱心护考点,摆放凳子,免费提供爱心应急2B铅笔、橡皮、签字笔等考试必用文具。“考生在考场上奋战,我们在考场外提供服务。力量虽小,但诚意十足。”该公司志愿者寇果如是说。

据悉,高考期间,该公司出动2台志愿服务车,共接送考生及送考家长48人次。通过开展助考志愿服务活动,保证考生安心、安全考试,也向社会传播了关爱莘莘学子的志愿服务精神。

## 中国人寿河南油田支公司