

## 河南理工大学第一附属医院：

# 打造便捷就医服务新模式的“焦作样板”

编者按

近年来，河南理工大学第一附属医院（市第二人民医院）不断优化医疗服务流程，创新医疗服务模式，提升医疗服务内涵，让群众看病“少跑腿”“不跑腿”，答卷好提升群众看病就医满意度这道必答题。

全市首个获批互联网医院牌照，开启智慧医疗新时代；在全市率先推出“午间门诊”诊疗服务；率先开设“5G+医疗项目”……一系列便民就医创新服务举措，让该院走在了全省医疗卫生系统前列。去年，在河南省提升医疗服务单项目标杆单位评比中，该院分别在支付方式多样化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、病历取阅便捷化、公共厕所洁净化5个方面夺得奖项；院长于拥军荣获河南省“优质医疗服务领跑者”称号和全国“优秀医院院长”称号。今年4月11日，该院又被省医疗保障局授予2022年度医保支付方式改革先进单位。这样的成绩，在我市医疗界分外亮眼。一路上花团锦簇，河南理工大学第一附属医院散发悠远清香，蔓延的是“提质、增效、便民”的庞大成绩单。

叶茂，因为根深。全国优质医疗服务示范医院、全国改善医疗服务创新医院、全国百姓放心示范医院、全国最具公信力医疗机构、全国文明单位十佳示范医院、河南省“三好一满意”活动先进单位、河南省优质护理服务示范病房、河南省行业作风建设先进单位……一块又一块奖牌，印证了该院改善服务所付出的艰辛和努力。

本报记者 朱传胜

健康，连着广大人民群众的幸福，关乎国家民族的命运。党的二十大报告提出“推进健康中国建设”，把保障人民健康放在优先发展的战略位置，完善人民健康促进政策。省委改革办、省卫生健康委、省医疗保障局日前联合下发通知，将在全省推行“便民就医少跑腿”七大举措，不断提升老百姓的就医获得感。

人民群众的获得感、幸福感、安全感都离不开健康，作为守护人民群众健康的三级甲等医院，河南理工大学第一附属医院不仅在“治好病”上下功夫，还在“好就医”上更上心。

近年来，该院不断打通就医壁垒，推出了一系列便民惠民利民措施，医疗服务持续优化，不仅跑出了速度、跑出了温度、跑出了力度，更跑进了患者及家属的心坎里。在一家全省三甲医院发布的河南三甲医院患者就医体验排行榜显示，河南理工大学第一附属医院在全省三甲医院中排名第十一位，在全市排名第十一。

### 破解难题 提升群众满意度

民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。近年来，该院坚持以问题为导向，根据群众反映的痛点难点，整合医疗资源，持续加强就医流程再造，推动改革工作向纵深推进、全面推开。

“全面改善医疗服务质量，让群众有更好的就医体验，是我们需要不断探索和追求的目标。”该院党委书记杨永国说，近年来，该院坚持把开展党史学习教育同解决实际问题结合起来，深化“我为群众办实事”实践活动，坚持以人为本，真正做到以老百姓、以人民健康为中心，把学习成效转化为工作动力和成效，以人民群众的实效打动人心、温暖人心。

众所周知，检查排队时间长是众多三甲医院共同的“痛点”。为了解决这一问题，该院积极开展预约加自助的便民服务，通过实施分时段预约、人工预约、网上预约、微信公众号预约、电话预约、自助设备预约等多途径的预约挂号服务，对预约号源进行统一管理，工作人员可根据门诊量调整开放号源的工作机制和放号规则，有效缓解了就诊高峰患者聚集、费时费力等问题。

到院看病，比较麻烦的还有排队挂号、就诊、交费等等，如今在该院，均有新解法。为了方便患者就诊，该院开设人工窗口、微信、支付宝及自助设备等多种支付方式，让患者在就医过程中就能完成预约挂号、就医充值等流程，缩短患者等候时间；在门诊、住院各窗口安装智能POS机，在门诊大厅、住院部加装自助办卡交费机，加快门诊科室、检验检查、药房之间的流转速度，节约就诊时间，提高医院的诊疗效率。截至目前，该院微信、支付宝、自助机、互联网交费额已占门诊、住院交费总额的85.68%，极大缩短了患者的交费支付时间。同时，为满足患者不同支付方式特别是老年患者的需求，该院保留人工结算窗口，为不同需求的患者提供人性化服务。

按传统的作息模式，医院中午通常不开展

门诊。上午未能完成就诊流程的患者，需要在医院等上3个小时，或者多跑一趟，等医生下午到门诊后才能就诊。上班族和中小学生学习，都希望利用中午休息时间到医院看病。

针对这一群众就医的“烦心事”，该院给出了“处方”：去年8月1日起，在全市率先推出“午间门诊”诊疗服务。为配合“午间门诊”，该院医技检查科特安排人员值班，同步开展工作。“午间门诊”的开设，不仅缓解了高峰时段患者“看病难”问题，还解决了上班族、学生以及远途患者等群体的个性化就诊需求。

一系列便民举措组成的医院“软实力”，正在成就该院“硬品牌”。

### 科技赋能 织密就医便捷网

足不出户、在线问诊、送药上门……如今在河南理工大学第一附属医院已成为现实。2020年，该院对互联网医院进行升级改造，获得焦作市首批互联网医院牌照，以智能化、数字化进一步推动了就医模式的转变。

预约就诊，手机上一次搞定；患者只需携带手机，即可完成诊间支付和医保结算。作影像检查再也不用花费时间等候取片了，患者或家属只需打开手机，就能查看到影像检查电子报告。这个“云胶片”不仅方便携带、方便跨境就诊，还让患者跟传统的大袋子及胶片说“拜拜”。同时，患者还可以通过互联网医院在线复诊，医生结合诊断情况开具电子处方，医院的药师审过处方后，患者就可自行到医院取药，也可以选择将药品直接配送到家中，有效解决患者为开药而跑医院、排长队的烦恼。

到医院看病，比较麻烦的还有排队取药，不仅等候时间长，还容易走错窗口、拿错药。为了促进临床合理用药，保障患者用药安全，该院积极推进智慧药房建设，于2020年在全市首家引进美康前置审方系统，省去了无效流程，加快审核速度，极大地提高了工作效率。同时，该院根据门诊患者量实施弹性排班，取药高峰时段适当增加开发药窗口。实施弹性排班后，门诊处方平均调剂时长从之前的5分钟下降至4分钟之内，实现了全天24小时急诊取药。

病历复印作为患者出院的最后一道环节，成为很多患者“出院难”的痛点。在该院，病历复印便民服务再升级，线上（官网、就医平台APP、扫码）线下（综合服务台病案复印人工窗口）全力配合，为患者提供多种途径的病案复印服务。尤其值得一提的是，手机申

请、快递到家在该院已经成为现实，患者可根据快递信息移动推送、短信提醒等功能，及时了解病历邮寄进程，实现了“无须排队等待、随时随地申请，快递邮到家，收费透明清晰，进度实时可查”。

对于年龄大、行动不便、长期卧床的老年患者来说，出门成了一大困难，每次去就医都需要花费大量的时间和精力。对此，该院推出“互联网+上门护理”服务，市民通过手机在线选择护理项目、预约上门时间、在线支付，就能把三甲医院的护士请到家，提供伤口换药、静脉采血，皮下、皮内、肌肉注射，压疮护理，更换尿管、PICC维护，母婴护理，老年人私人护士等22项护理服务。目前，该院护理部已开展上门护理服务近百例，进一步满足更多高龄失能老人、康复期患者等特殊人群的需求，受到患者及家属的一致好评。

为提升院前急救体系的服务效能，该院与焦作移动合作，开展了“5G+院前急救”项目建设。通过5G网络，将急救车上的心电图监护、快速生化检测、输液管理等设备系统接入院内监控中心，第一时间将检查情况同步到监控中心和急救室，使医院能够提前预警，及早启动院内急救资源，做好接诊准备，赢得黄金抢救时间，实现“上车即入院”。借助5G音视频双向传输系统，实现上级急救医师对一线急救医师的远程实时指导，打破急救医师“单打独斗”的困局，提升危急重症的现场处置能力。集成GIS系统，实现急救车辆路径及位置展示，提供最佳行车路线，快速到达急救现场，缩短急救反应时间，提高有限急救资源的运行和周转效率。

### 一站办妥 打造就医暖心工程

“没想到，医院的‘一站式’综合服务中心功能这么多，不仅能办理病历复印、医保报销等业务，还能现场办理出生医学证明，真是太方便了。”在河南理工大学第一附属医院门诊大厅，抱着刚出生的儿子，市民张先生开心地说。

据了解，为使就医流程更加优化，让患者感受到更便捷的服务，该院在门诊大厅成立了综合服务中心，将原有的导诊、分诊、简易门诊、就医咨询、诊断证明盖章、病历打印、医保政策咨询、便民服务、志愿者服务、老年人就医服务集中到一起，将原先的多地办理业务变为“一站式”服务，让“信息多跑腿，让患者少跑腿”。

患者就诊看病，在河南理工大学第一附属医院同样是“一站式”服务。早在2016年12月份，该院充分发挥其肿瘤治疗手段全学科专业划分的专科优势，整合多学科专家资源，探索实施肿瘤“首诊MDT”治疗模式。也就是说，只要是首次来该院就诊的患者，都将通过多学科专家组提供诊疗方案。这一医疗服务模式深受患者欢迎，该院近年来大力推行多学科诊疗，目前已经发展了20多个多学科诊疗，如妇科肿瘤MDT团队、乳腺肿瘤MDT团队、消化道肿瘤MDT团队、卵巢肿瘤MDT团队、宫颈肿瘤MDT团队、淋巴瘤MDT团队。

为推进多学科诊疗模式，该院出台相关政策进行引导，而且在门诊楼6楼开设了多学科诊疗中心，成立了门诊综合服务站。同时，该院肿瘤多学科诊疗团队与郑州、上海、海南等地知名医院的肿瘤多学科诊疗团队合作。这意味着，一些肿瘤患者不但可以享受到该院肿瘤多学科诊疗团队的服务，多地知名医院的专家团队还会为其会诊，这相当于辗转数家知名三甲医院就医。

目前，在该院住院已实现省医保、市医保对接，省、市职工医保，市、县、乡居民医保，异地医保，大病、低保、优抚、困难群众补充保险等直接可以在医院进行结算报销；门诊已开通省、市工伤，市内职工医保、郑州铁路局职工医保，市城乡居民医保慢性病，大病补充保险报销等业务，打通了部门之间信息通道，为患者提供“一站式”服务。

另外，该院还开通了无偿献血者及其亲属省内用血费用医疗机构直接减免工作，受血者在出院结算时，直接减免临床用血费用。

“举全院之力，全面改善医疗服务质量，以永无止境的理想持续探索最优医疗服务，以永远在路上的心态做好便民惠民的每一个细节，进一步增强主动服务意识，优化就诊流程，促进医疗服务质量不断提升，助推医院高质量发展，不断增强广大人民群众就医获得感、安全感与健康获得感、幸福感。”该院院长于拥军说。

唯有矢志不渝、笃行不怠，方能不负时代、不负人民。河南理工大学第一附属医院将对标对表全省推行的“便民就医少跑腿”七大举措，继续以“让群众满意”为立足点和出发点，从服务细节、服务流程、服务质量、服务效率入手，不断深化医疗服务内涵建设，为群众提供更加优质、便捷、专业、高效的医疗卫生服务，以实绩实效不断增强人民群众的就医获得感、幸福感和安全感。



健康科普

## 糖尿病相关的实验室检查

糖尿病，是一种由于胰岛素分泌不足或胰岛素作用障碍所致的高血糖为特征的代谢性疾病。

对于此病的诊断与检测，除了典型的“三多一少”症状外，实验室检测指标具有不可忽视的价值。那么，用于糖尿病实验室诊断的检查有哪些呢？

一、与诊断、分型有关的检查指标  
1.空腹血糖（最常用的化验项目）：一般需要在晚饭后停止进食，8小时到12小时之内抽血测血糖。  
2.随机血糖：是指在任意时间抽血测定的血糖值。参考值：4.4~7.8mmol/L。如果>11.1mmol/L可诊断为糖尿病；如果超过了7.8mmol/L提示随机血糖偏高，有可能是糖尿病，进一步作糖耐量实验。  
3.口服葡萄糖耐量试验：是在口服一定量葡萄糖后半小时内、1小时、1.5小时、2小时分别抽血检测血糖。当病人空腹或餐后血糖比正常人偏高，但又达不到糖尿病诊断标准时，就要进一步作OGTT检查，确定究竟是“糖调节受损”，还是真正的糖尿病。

4.尿糖：正常人尿液中的糖是阴性，当血糖超过8.9~10.0mmol/L，则可出现尿糖，尿糖呈阳性。一般情况下，可反映出血糖的水平，但有时尿糖与血糖不完全一致，因此尿糖结果仅作参考，不能作为诊断。  
5.胰岛素功能测定：包括胰岛素测定和C肽测定。这个化验项目主要是了解胰岛B细胞的分泌功能和对于临床已初步诊断的病人的临床分型以指导临床治疗和用药。

二、反应血糖平均控制水平的检查  
糖化血红蛋白：无论是空腹还是餐后血糖，反映的是某一时刻的血糖值，其结果也受很多因素的影响，要准确了解一段时期内血糖的总体水平，糖化血红蛋白反映近2~3个月内总体血糖水平。

三、与代谢紊乱及并发症的有关检查  
1.尿常规：包括尿糖、尿酮体、白细胞、尿蛋白等多项指标，明确是否存在酮症酸中毒，有无泌尿系统感染。  
2.血脂：糖尿病患者同时合并脂代谢紊乱，所以要检查血脂，如果血脂高选用降脂药物，纠正脂代谢异常。  
3.肝、肾功能：可以了解有无肝功能异常及糖尿病肾病外，还可以指导临床用药，因为在肝、肾功能不全时，有些口服降糖药不让使用。  
4.微量蛋白测定：是早期发现糖尿病肾病的重要指标。

四、针对以上检测项目，患者如何确定检测频率  
如果血糖控制基本正常，血糖（包括空腹和餐后）应每周检查一次，糖化血红蛋白每2~3个月检查一次；血脂、肝功能、肾功能、尿常规、尿微量蛋白每半年化验一次。

总之，糖尿病患者身心健康，需要做到以下几点：早期诊断，精准治疗；科学饮食，实时监测。（作者系博爱县人民医院检验科王爱英）

## 学习困难也能治？

# 市人民医院学习障碍门诊开诊

本报讯（记者孙阎河）你的孩子会在朗读时经常漏字、添字吗？在阅读时经常磕磕巴巴不流畅吗？在上课时经常注意力集中吗？不要紧，这些都能治。4月8日，市人民医院学习障碍及注意缺陷多动障碍专科门诊（以下简称学习障碍门诊）正式开诊，由儿童康复医生、行为治疗师、心理治疗师、儿童神经科医生、中医儿科医生等组成的多学科联合会诊团队为孩子的健康成长保驾护航。

什么是学习障碍？世界卫生组织给出的定义是：从发育的早期阶段起，儿童获得学习技能的正常方式受损。这种损害不是单纯缺乏学习机会的结果，不是智力发展迟缓的结果，也不是后天的脑外伤或疾病的结果。这种障碍来源于认识处理过程的异常，由一组障碍所构成，表现在阅读、拼写、计算和运动功能方面有特殊和明显的损害。20世纪80年代以来，出现了“学习困难”“学习无能”“学习障碍”等词语，“学习困难”的出现频率为最高，这几个概念一直在混淆使用。

市人民医院康复医学科儿童康复组负责人、主治医师丁亚蕊介绍，虽然目前学术界对学习障碍的精准定义还有一些不同的认识，但是对于学习障碍的表现是基本一致的。那就是，朗读时经常漏字、添字、念错字、替换字；阅读不流畅，并经常跳字、跳行；朗读时经常读错音调，相似结构的音区分不清，不能区分同音字，难以识别相近词；对阅读内容无法理解；经常逃避书写，书写姿势差，书写困难，字体不工整，容易写错别字；注意力集中时间短，听课效率低，多动；不认读加减乘除，无法理解数学运算的原理；平时看着孩子挺聪

明，但总是无法在学习中体现。该院学习障碍门诊治疗师程宏介绍，学习障碍一般在小学一到三年级才可以比较准确地诊断，但在幼儿阶段，有一些相关测评可以早期鉴别出有学习障碍风险的孩子，从而及早干预。如果孩子在学习中有上述现象，应尽早识别、尽早干预，尽快到医院进行诊断评估，然后根据学习障碍不同纬度的损伤制订个性化训练方案。目前，该院学习障碍门诊能够为学习困难的儿童提供科学全面的诊断评估。同时，运用游戏治疗、

认知疗法、家庭治疗等多种心理治疗方法、执行功能训练，以及通过药物治疗、家庭干预、物理治疗等方法进行综合干预，让孩子学习不再“难”、读书不再“困”，身心得到全面发展。该院专家特别提醒，学习障碍不是智力落后，相反很多聪明的人也可能有学习障碍，一些学习障碍者还常常表现出如下优势：有创造性思维，可以作出出色的艺术绘画，有很强的空间能力等。研究证明，一般学习障碍儿童的智力和正常儿童无显著区别。

## 医院动态

### 市中医院两位医生 获聘焦大退休教职工健康顾问



焦作大学代表给两位医生送来锦旗和聘书。 本报记者 翟鹏程 摄

本报讯（记者翟鹏程）4月11日上午，焦作大学代表将聘书送到市中医院，聘任市中医院两位医生为退休教职工健康顾问，并送上锦旗表达感谢之情。

去年下半年以来，新建、张洁利用微信、电话等方式，为焦作大学一些行动不便和不方便到医院就诊的退休教职工提供健康咨询服务，指导大家在居家期间如何进行科学调理与康复锻炼，成为这些老人的贴心健康顾问。



每年4月的第二个星期六为“全国爱鼻日”。4月8日上午，市人民医院耳鼻喉科在东方红广场开展健康宣传义诊活动，以唤起公众对呼吸健康和鼻部疾病的关注。活动中，该科医护人员为群众解答鼻炎、鼻窦炎、鼻息肉、鼻腔鼻窦恶性肿瘤等方面的疑问，并免费开展鼻内窥镜检查，同时为群众发放宣传资料。 本报记者 孙阎河 摄

