

用智慧与温情打造医疗服务新标杆

——河南理工大学第一附属医院高新院区启用系列报道之二

编者按

当“健康中国”战略遇上高质量发展新征程，一家医院如何以服务创新回应时代考题？在河南理工大学第一附属医院高新院区正式启用之际，我们看到的不仅是一座现代化医疗建筑的崛起，更是一场以“为民服务新理念”为核心的深刻变革。

这份“新”，源于甲子积淀的厚积薄发。作为“全国百姓放心示范医院”“全国改善医疗服务创新医院”，医院将六十年的服务基因注入高新院区建设全程。从解放院区“一站式服务”“互联网+护理”的成功实践，到高新院区“刷脸就诊”“无陪护病房”的升级突破，服务创新已完成从“优化流程”到“重塑体验”的能级跃升。

这份“新”，见于科技与温情的完美融合。在这里，“按人体系统分区”打破传统

诊疗壁垒，实现“医生围着患者转”；“智慧药房”让“药等人”成为常态，“云探视”消弭时空隔阂。每一个创新背后，都是医院将“以患者为中心”从理念转化为实践的生动诠释。

这份“新”，更彰显于服务战略的全面升维。高新院区以服务为笔，书写着三甲医院从“以疾病为中心”向“以健康为中心”的转型之路，描绘着医疗资源扩容与区域均衡发展的新蓝图。这不仅是医院自身高质量发展的必然选择，更是响应“健康中国”战略的主动担当。

本期报道，让我们深入这座充满智慧与温情的医疗新地标，见证医院如何将既往荣誉化为新起点，在提升患者体验、赋能区域医疗的征程上，打造一座真正属于人民、面向未来的医疗新标杆。

高新院区彻底打破了这一固有模式，创新性地采用“按人体系统分区”的诊疗模式。走进门诊楼，不再是冰冷的科室标牌，而是一幅清晰的“人体健康地图”。以“肿瘤及腹部诊区”为例，这里汇聚了肿瘤内科、消化内科、普外科、肾内科、泌尿外科等多个相关专科诊室。患者只需根据症状所在的“区域”，就能直达最相关的诊疗区域，相关科室的医生围绕患者协同诊疗，真正实现了“人不动、信息动、专家动”。

“这种布局太科学了。”一位带着父亲来看病的李先生感慨道，“我爸肚子不舒服，以前我们得琢磨半天挂哪个科，现在直接到腹部诊区，医生们会诊，一下子就明确了方向，省了我们好多事，也让我们心里踏实多了。”

赋能：科技让便捷触手可及

如果说科学的布局是便捷的“骨架”，那么深度植入的科技基因则是让服务流畅运转的“血脉”。在高新院区，科技不再是冰冷的概念，而是充满温度的便捷体验。

“刷脸就诊”服务的推出，让忘带身份证、医保卡的烦恼成为历史。在门诊大厅，只需面对屏幕，即可完成身份识别、挂号、缴费等关键步骤。“真是太方便了。”一位刚体验完刷脸缴费的阿姨笑着说，“年纪大了，有时候记性不好，忘带卡是常事，现在刷个脸就全搞定了，这个设计太贴心了。”

此外，医院每日安排的专线转运车辆，在固定时间往返于解放院区与高新院区之间，全面覆盖主要就诊时段，彻底消除了两个院区之间的距离障碍。“高新院区设备新、环境好，还提供免费转运班车，真方便，为二医院的人性化服务点赞。”一位患者家属的感慨，道出了这项贴心服务带来的真实获得感。

住院贴心服务：让医院成为有温度的家

“一人住院，全家受累”是许多家庭面临的

现实难题。高新院区深知，住院治疗不仅是生理上的疗愈，更是心理上的慰藉。为此，医院推出了一系列暖心举措，致力于让病房成为一个有温度的家。

创新：“无陪护病房”解放家属

在高新院区，胸外科一区率先在全院试点推出“无陪护病房”服务新模式。通过系统化、专业化的全程优质护理，解决患者家属“陪护难”的困境。

首批体验该服务的患者张先生感慨万千：“刚开始子女不放心，但来了之后发现，这里的护士比家人想得还周到。定时提醒吃药，帮忙擦身，夜里还经常来巡视，我恢复得特别快，孩子们也能安心上班了。”

张先生的女儿也对这一模式赞不绝口：“这个模式太好了，既保证了父亲得到科学专业的照顾，也解放了我们。通过视频随时能看到父亲的状态，心里特别踏实。”她所说的“视频”，正是医院引入的“云探视”系统。家属可通过手机预约，与患者进行视频通话，实时了解患者的康复情况，打破了时空限制，让关爱永不掉线。

关怀：于细微处见真情

贴心的服务，不仅体现在系统化的模式创新上，更融入了每一个细微的瞬间。

10月18日，高新院区开诊首日，急诊收治了一位特殊的患者——来自山东的老高。他在温县打工时不慎被三角带挤压，致使右手中指、环指完全离断。作为高新院区首位急诊手术患者，创伤显微骨科主任倪国华带领团队成功为他完成了再植手术。

第二天，倪国华查房时看到老高因事发突然，生活物品均未携带，便自费为他准备了牙膏、牙刷、梳子及剃须刀等生活用品。

“到院来治疗，啥生活物品都没有带，这家医院不但技术水平高，服务还很好，主任为我们患者考虑，准备了一些急需生活用品给我免费用，来到这里，让我们患者感到医护人员就像家人一样。”老高深有感触地说。

一句朴素的“像家人一样”，是对医院服务最高的褒奖。从一杯温热的水，到一个主动的搀扶，再到一次耐心的倾听，高新院区将“以人为本”的理念化为涓涓细流，滋润着每一位患者的心田。

智慧科技服务：科技赋能，让就医更高效、更安心

如果说优美的环境是高新院区的“面子”，那么深度植入的科技基因则是其真正的“里子”。高新院区不仅是一座建筑，更是一个以智能化新体验引领医疗服务“新风尚”的现代化医疗中心。

高效：从“人等药”到“药等人”

药房，曾是医院最繁忙也最容易排长队的地方。而在高新院区的“智慧药房”，这一切已成为过去。患者就诊后，通过医院“一码通”在药房报到机扫码，处方信息即刻同步至发药机。机械臂在存放着上万盒药品的货架间精准穿梭，短短十几秒便能取出所需药品，通过专



河南理工大学第一附属医院高新院区启用。

李博云 摄

用轨道传输至发药窗口。患者基本能在3分钟内取到药品，实现了从“人等药”到“药等人”的服务模式变革。

“太快了，我刚看完医生过来，药就准备好了，几乎没怎么等。”一位正在取药的患者惊喜地说。

智能：构建医院的“循环血脉”

遍布门诊和住院大楼、由53个站点组成的轨道小车物流系统，如同医院的“智能循环血脉”。药品、标本、单据等物资在轨道上快速、精准地自动传输，大幅减少了人力奔波与等待时间，让物资“跑起来”，效率提上来，也让医护人员能将更多精力投入直接患者服务中。

安全：为生命保驾护航

在分秒必争的急诊科，科技的力量更是体现得淋漓尽致。高新院区急诊医学科设有胸痛、卒中、内科、外科、儿科等特色门诊，并打造了集急诊病房与抢救室于一体的救治闭环。通过接诊—分诊—救治无缝衔接机制与专

属绿色通道，高效联动多学科资源，极大缩短了患者从入院到接受治疗的时间，用行动诠释着“时间就是生命”。

技术筑基保疗效，服务提质赢口碑，二者形成合力，让高新院区在短时间内快速获得患者认可，也为区域医疗服务升级注入新活力。对于这份沉甸甸的认可，该院院长王虹有着深刻的理解：“患者的信赖是我们前行的最大动力。未来，我们将继续深化管理创新，将优质服务从亮点变为常态，努力将高新院区打造成群众真正信赖的‘民心工程’。”

河南理工大学第一附属医院始终把保障人民健康贯穿医疗服务全过程，明德创新，博学精医，以精湛技术筑牢健康防线，用温情服务传递医者温度，在践行初心使命中全力书写医患同心、温暖互信的新篇章。如今，这里不仅成为守护全市人民生命健康的坚实堡垒，更以高质量医疗实践，为全市医疗卫生事业提质发展树立了鲜明标杆。

高新院区三关爱、六优惠、九免费

一、“三关爱”

1.关爱残疾人、低保人群健康，半年内免费提供基本项目体检服务一次（预约电话：2639280）。
2.关爱女性健康，半年内免费为门诊就诊女同胞做乳腺超声、钼靶乳腺肿瘤筛查一次（预约电话：2639280）。
3.关爱儿童、青少年健康，半年内免费提供生长发育评估（免费测骨龄）、视力检测、口腔龋齿排查一次（预约电话：2631846）。
二、“六优惠”

1.半年内磁共振平扫检查费可享八折优惠。
2.半年内CT平扫检查费可享八折优惠。
3.半年内胎儿彩超检查费可享八折优惠。
4.半年内甲状腺功能三项（发光法）检查费可享八折优惠。
5.半年内脊柱侧弯筛查费可享八折优惠（脊柱全长摄影）。
6.半年内门诊常规检查费可享八折优惠，包含血常规、尿常规、肝功能、肾功能、血糖、血脂（限每日就诊前800名患者）。
公交线路：可乘坐7、15、36路公交车，在高新院区站下车

三、“九免费”

1.免半年挂号费。
2.免半年停车费。
3.半年内免费乘坐医院通勤班车。
4.免半年疑难重症多学科专家会诊费（预约电话：2631846）。
5.免半年糖尿病患者眼底病变筛查费，免半年肥胖病人体脂率检测费（预约电话：2631846）。
6.免费提供1000个肿瘤基础筛查项目名额（预约电话：2639280）。
7.免费为出租车、网约车司机提供1000个基础体检名额（预约电话：2639280）。
8.免费为公交车司机提供1000个基础体检名额（预约电话：2639280）。
9.开诊三个月内免费为住院患者提供早餐。
■温馨提示：
1.时间：免费、优惠半年时间为2025年10月18日至2026年4月18日；三个月时间为2025年10月18日至2026年1月18日。
2.范围：高新院区就诊患者。
3.预约：“三关爱”项目和“九免费”中4、5、6、7、8项目须提前预约。
4.咨询电话：2631846。

在家门口享优质服务

我国加强基层慢性病健康管理

新华社北京10月29日电（记者彭韵佳）设立“一站式”基层慢性病健康管理中心、开展对接转诊服务、进行健康教育……国家卫生健康委29日公布的《关于加强基层慢性病健康管理服务的指导意见》明确，要更好地在城乡社区为群众提供系统、连续、优质的慢性病健康管理服务。

聚焦高血压、2型糖尿病、慢阻肺患者等重点人群，《意见》给出了明确的时间表：到2027年，开展紧密型医联体建设的县（市、区）基本实现基层慢性病健康管理全流程服务，慢性病患者对基层慢性病健康管理服务的利用逐步提高；到2030年，慢性病系统连续服务模式在基层广泛应用，服务惠及人群进一步扩大。

整合基层慢性病健康管理服务功能，核心在于发挥好四类机构的作用，要发挥乡镇卫生院和社区卫生服务中心基层慢性病健康管理服务枢纽作用，发挥村卫生室（社区卫生服务站）慢性病健康管理服务基础性作用，发挥紧密型医联体牵头医院或上级医院支持作用，发挥疾病预防控制中心等专业公共卫生机构技术指导作用。

为促进基层慢性病健康管理全流程服务，意见明确将重点从开展慢性病风险评估与服务、慢性病患者分类分级健康管理服务、慢性病患者多病共管理服务、慢性病中医药健康服务、慢性病自我管理健康管理等5个方面开展工作，优化服务内容和流程。

市人民医院

升级“妈咪小屋” 打造“暖心港湾”

本报讯（记者孙阎河）日前，市人民医院完成职工哺乳室和患者哺乳室的品质升级改造，“妈咪小屋”以更完善的设施、更温馨的环境，为孕期及哺乳期女职工和患者及家属打造“暖心港湾”。

此次升级职工哺乳休息室，该院严格对标省级示范爱心母婴室建设标准，在功能配置上实现全面优化。其中，在硬件建设方面，不仅保留并维护了原有的基础便民设施，还新增并更新了饮水机、消毒柜、微波炉、电冰箱等设备，全面满足母婴日常饮水、餐具消毒、母乳加热及储存等核心需求，同时贴心配备婴儿床、尿布台、婴儿座椅，让哺乳、照料婴儿的过程更便捷、更安全。在环境营造方面，室内全部采用柔和的彩色墙面与同色系窗帘搭配，借助良好的采光与通风条件，打破以往传统空间的单调感，更增添了家一般的温馨氛围。

为解决患者及家属在就医过程中的哺乳

需求，该院特意在门诊楼三楼儿科候诊区旁增设了患者专用哺乳室，让母婴无须奔波就能享受私密空间。室内同样配备舒适座椅、婴儿护理台、洗手池等基础设施；走廊上张贴了清晰的指引标识，方便患者及家属快速找到。患者“妈咪小屋”的建设，既避免了公共场合哺乳的尴尬，也为患病儿童的照料提供了便利，让就医过程更具温度。

为强化“妈咪小屋”管理，该院落实专人管理机制，工作人员每日对室内环境进行全面清洁，并对各类设备、用具进行专业消毒与日常维护，确保孕期和哺乳期的女职工、患者及家属都能在干净卫生的环境中安心休憩、哺乳。

据了解，市人民医院职工哺乳室2021年曾获评市级示范爱心母婴室，2022年曾获评省级示范爱心母婴室。此次再次升级改造“妈咪小屋”，既是对现有服务的再优化，更是对女职工权益保障工作的再深化。

市人民医院成功实施高难度乳腺癌脑转移瘤切除术

本报讯（记者孙阎河）日前，针对一名接受过子宫切除术、卵巢囊肿切除术及乳腺癌根治术，身体耐受性大幅下降的患者，市人民医院神经外科二区通过远程会诊系统，与各路专家共同商讨治疗方案。最终，通过“乙状窦后入路”这一精准术式，成功为患者实施了高难度乳腺癌脑转移瘤切除术。患者出院后专门送上“医德高尚暖人心，医术精湛除病痛”的锦旗。

这名患者今年43岁，4年前做了乳腺癌根治术，本意为能重归正常生活。但是，令人意想不到的，患者今年7月又因持续头痛来到神经外科二区就诊。入院后，经核磁共振检查结果显示，患者的左侧小脑半球出现转移瘤，这就意味着原有的癌症已进展至更为复杂的阶段。“本以为抗癌之路终于看到曙

光，没想到疾病又给了我致命一击。”得知检查结果，患者一度哽咽悲泣。

面对患者的无助，神经外科二区医疗团队却更加纠结。因为，患者的病情远比想象中棘手：其既往有子宫切除术、卵巢囊肿切除术及乳腺癌根治术等多次手术史，已经让身体耐受性大幅下降。更关键的是，此次脑转移瘤位于左侧小脑半球这一关键功能区，如果手术，既要彻底切除肿瘤，又要精准保护周围神经功能，操作误差必须控制在毫米级范围内，稍有不慎就可能导致偏瘫、失语，甚至危及生命，手术风险极高。

为了彻底解决患者的病痛，面对这一高难度病例，神经外科二区主任马小二第一时间启动多学科协作机制，联合肿瘤科、影像科开展多次院内深度会诊。同时，

为确保方案万无一失，通过远程会诊系统，与天津医科大学附属环湖医院、河南省人民医院等医疗机构权威专家共同论证手术细节。最终，参考《NCCN中枢神经系统转移瘤指南》等5项国际共识，确定为患者实施“乙状窦后入路”这一精准术式。

术前，医生用3D打印模型向患者直观讲解手术方案，以缓解其内心恐惧，增强治疗信心。术中，神经外科二区医疗团队在麻醉中心的配合下，通过超声引导，为医生装上“透视眼”，实时锁定肿瘤边界。同时，采用KUSA超声吸引系统精准切除肿瘤，最大限度减少正常脑组织损伤。手术全程，患者出血量严格控制在50ml以内，充分体现了医疗团队极致的手术精度。术后，通过专业的治疗护理与心理疏导同步跟

前评估、术中精准操作、术后疼痛管理及早期康复训练的标准化临床路径，累计优化诊疗流程20余项，开展多学科协作（MDT）病例讨论100余例，现在已经形成了“以患者为中心”的一体化诊疗闭环。

该科主任王劲介绍，作为豫西北区域医疗中心，科室近年来在微创技术领域持续突破，成功开展腹腔镜肝切除、胆道镜联合碎石取石等复杂手术，并结合ERAS理念实施“术前不插胃管、术后早期进食”

等创新措施，使患者平均住院日缩短30%，术后并发症发生率下降至5%以下。

王劲表示，此次成功获评，不仅提升了市人民医院在肝胆胰疾病外科治疗领域的学术影响力与品牌美誉度，也为本地区医疗机构践行ERAS理念树立了标杆。该科通过进一步深化和推广ERAS理念，持续优化诊疗流程，不断提升外科诊疗水平和医疗服务质量，让更多患者受益于ERAS带来的革新性改变。

市人民医院通过“肝胆胰ERAS标准病房”再认证

本报讯（记者孙阎河）日前，记者从市人民医院获悉，该院肝胆胰疝外科在武汉召开的科学肝切除学术大会上顺利通过“肝胆胰ERAS标准病房”再认证，并予以授牌。据了解，此次认证是国际肝胆胰协会中国分会ERAS专业委员会对市人民医院ERAS体系持续运行能力和长期成效的极高肯定，也标志着该院在加速康复外科（ERAS）领域的标准化、规范化建设与实践已达到国内先进水平；此次授牌长期有效，该院也是本批次我省唯一获此

殊荣的医疗机构。

多学科协作构建规范化诊疗体系ERAS，是通过优化术前、术中及术后全流程管理，整合外科、麻醉、护理、营养、康复等多学科资源，以降低手术并发症、缩短住院时间、减少医疗费用的一种创新医疗模式。目前，随着外科理念的不断进步，ERAS已成为推动医疗质量提升、改善患者就医体验的重要途径。市人民医院自启动ERAS标准病房创建工作以来，肝胆胰疝外科成立专项工作组，制定了涵盖术