

医卫聚焦

优环境 拓服务 升温度

——桂林市人民医院提升门诊就医体验见闻

□本报记者徐莹波 通讯员廖国梁 吴蔓莉

“年纪大了经常跑医院，现在医院实行了‘一次挂号管三天’等一系列优质服务，不仅为我们患者省钱，服务也更人性化，更暖心了！”在桂林市人民医院门诊，前来复诊的72岁市民郭先生满意地说。

近年来，市人民医院聚焦改善门诊患者就医体验，一体推进优化空间布局和诊疗流程，营造良好的候诊环境，打造一站式服务中心，开通掌上医院，实施智慧服务，结合老年友善型医疗机构创建，增强老年患者人文关怀等，一系列举措丰富了门诊服务内涵，得到了广大群众好评。医院门诊服务人次连年提升，门诊患者满意度达“国考”满分，进入同级别医院前列，进一步充实了患者“满意清单”。

环境变美了 就诊更舒心

近日，记者走进市人民医院门诊综合大楼，在一楼大厅设置有柔软的沙发区，在各个候诊区、等候区设置了多个暖色系的座椅，一些正在候诊的市民正在座椅上休息。每个楼层都设置有净水系统，到处亮堂干净，指引清晰明确，患者就诊秩序井然。

在公共卫生间，则设置有自动化感应水龙头、手纸等设施，并安排专人保洁，增加保洁频次，让卫生间更干净。此外，医院还增设了无障碍设施、母婴室、紧急呼叫系统等。

“近年来，我院对包括门诊区域在内的院内环境进行了全面整治，全力打造有温度的医院。同时，我院还调整不同诊区以及辅助科室的布局，设计更加合理的患者就诊动线，提升就医效率，尽量减少患者来回奔波。”市人民医院门诊党支部书记、门诊部主任阮佳说。

一点点微小的改变，为患者带来了很多暖意。

一站式服务 就诊更便捷

“门诊是患者就医的第一站，为了方便大家，我院专门设置了门诊综合服务中心，采用主动服务模式。”阮佳介绍，除了常规咨询外，中心还为患者提供分诊、盖章、医保审核、病案打印等服务内容。

“很高兴为您服务……您把个人信息告诉



▲桂林市人民医院明亮整洁的门诊大厅。 廖国梁 摄



▲导诊护士在接听“一号通”电话。 廖国梁 摄



▶导诊护士展示掌上医院系统。 廖国梁 摄

我，我帮您做好预约记录。”在门诊导诊大厅，导医吴琼娇一边接听电话，一边熟练地记录下咨询患者的诉求。像这样的电话，门诊的导医团队每天都要接上数十个。

市人民医院门诊部副主任易群介绍，这是门诊的“一号通”电话，也是门诊一站式服务内涵的延伸。通过落实首问负责制，积极协同

院内相关部门，形成了“一号通”服务机制，这个电话号码也逐步成为许多患者有就医问题就首先想到的号码。

质量+效率 就诊更放心

随着市人民医院知名度、影响力持续提

升，来看病就医的患者越来越多，还有大量患有疑难病的乡镇群众到该院求医。在此背景下，诊疗效率就直接关系到患者的就医体验。

从患者选择挂号科室，到具体的诊疗行为发生，再到对应检查结果获得，市人民医院在优化就医流程中着实下了一番苦功。

“‘儿童身高管理门诊’就很直观，我是在微信小程序‘桂林市人民医院掌上医院’看到了这个门诊的名称，才想到带孩子过来看看。”市民周女士的孩子的身高比同龄人明显偏矮，近日，她通过掌上医院挂号后，带着孩子来到医院儿童身高管理门诊就诊。她说，在过去，挂号前要比较同一个科室不同医生的擅长领域，现在通过专病门诊就可以很快锁定对应的专家，省心多了。

除了丰富的专病门诊可供选择外，针对疑难病患者，市人民医院还开设了多学科联合门诊；检验科常规开展门诊速检项目；放射科引进多台先进的大型设备；门诊检查基本上都可以当天完成；掌上医院则让患者动手指操作手机即可完成挂号缴费；而需要长期治疗、按周或按月调整用药剂量的慢性病患者，通过互联网医院更是足不出户就可以得到医生的专业建议。

文化搭桥 医患更贴心

部分患者到医疗机构就诊时，不仅身体上不舒服，他们身处医院陌生的环境，心理上也会有波动。阮佳介绍，针对这一情况，门诊党支部结合创建“党建引领·小太阳暖心”党建品牌，通过开展系列活动，营造暖心文化，提升团队主动服务意识，让门诊服务升温。

中共党员、护士黄敏每天除了在门诊导诊外，还经常要帮助在门诊就诊后需要办理住院的病人找到相应的病区，并与病区的护士做好交接工作。“虽然辛苦，但能为有需要的患者提供帮助，我觉得自己的工作很有意义。”黄敏说。

调查显示，在就诊的患者中，老人占大多数，不少老人是独自就医，无人陪伴。为了让老年人看病更有获得感，门诊团队主动延伸服务半径，对于失能老年人，从停车场下车就开始主动服务；对于80岁以上的老人，开设了优先窗口，在门诊系统中自动识别优先就诊。对于行动不便、缺少家属陪伴的就诊患者，门诊团队主动提供全程陪诊服务，2023年以来，这一陪诊服务已惠及500余名患者。

用心服务、用爱关怀，市人民医院门诊医护人员把优质的服务渗透到工作中的每一个细节，努力提升患者就医体验，让就医体验更有温度，获得了患者的广泛认可。在近年来的满意度调查中，该院门诊的平均满意度均在98分以上。

健康讲堂

猴痘病毒科普：全球警报下的预防与认识

□周玲米（桂林医学院）

猴痘是一种由猴痘病毒（Mpox virus，MPXV）引起的人畜共患病，其症状包括发热、头痛、肌肉疼痛、淋巴结肿大和皮疹。猴痘病毒最早于1958年在绿猴中发现，并于1970年在刚果民主共和国记录了首例人类病例。2024年，猴痘疫情再次引起了全球的关注。

一、猴痘疫情的全球态势

根据世界卫生组织（WHO）的最新信息，2024年8月14日，世卫组织总干事谭德塞宣布猴痘疫情已构成“国际关注的突发公共卫生事件”。这是继2022年7月之后，世卫组织第二次针对猴痘疫情发出最高级别的警报。刚果民主共和国是疫情的重灾区，报告的病例数已超过1.5万例，死亡病例达到537例。随后，邻国肯尼亚、布隆迪等也相继报告确诊病例，疫情蔓延态势进一步加剧。8月13日，非洲疾病控制和预防中心（Africa CDC）宣布猴痘疫情为非洲公共卫生紧急事

件，并呼吁各国采取紧急行动以遏制疫情传播。中国海关总署也发布了防止猴痘疫情传入我国的公告，要求来自猴痘疫情发生国家（地区）的人员在入境时主动申报，并按规定程序采取医学措施。

二、猴痘病毒的传播途径

猴痘主要通过以下方式传播：

1. 人际间传播：

直接接触：猴痘病毒可以通过与感染者的直接皮肤接触传播，特别是当接触到感染者的痘疹或结痂的皮肤时。

亲密接触：包括性接触在内的亲密接触，如接吻、拥抱等。

接触受污染物品：病毒可以通过接触被感染者使用过且未经消毒的物品传播，例如衣物、床上用品、毛巾等。

飞沫传播：长时间面对面接触感染者的呼吸道飞沫可能导致感染。当感染者咳嗽、打喷嚏或说话时，可能会释放含有病毒的飞沫，吸

入后引发感染。

此外，猴痘病毒还可通过胎盘垂直传播，感染胎儿。

2. 动物传播给人：猴痘可以从动物传播到人类，特别是在西非和中非地区，这些地区是猴痘的自然疫源地。人们在狩猎、诱捕或处理被感染的野生动物时，容易感染猴痘。此外，宠物如果感染了猴痘，也可能通过密切接触传播给人。

三、猴痘的症状

猴痘的潜伏期通常为5—21天，感染的初期症状包括发烧、头痛、肌肉酸痛、背痛和淋巴结肿大等。随后，患者可出现面部和身体大范围皮疹，皮疹发展常经历斑疹、丘疹、水疱、脓疱、结痂至痂皮脱落几个阶段。皮疹可伴有明显痒感和疼痛，并可能累及口腔咽喉黏膜、肛门、生殖器、结膜和角膜等。猴痘病程约为2—4周，免疫力低下患者的病程可能更长。

四、猴痘的预防与治疗

为有效预防猴痘的传播，可采取以下措施：

1. 个人防护：避免接触传染源：尽量避免与猴痘患者、疑似患者及啮齿类动物和灵长类动物等传染源接触。

注意个人卫生：勤洗手，特别是在接触患者或可能受污染的物品后，需使用洗手液或肥皂彻底清洁双手。

佩戴口罩：在人群密集或疫情高发区域，佩戴口罩以减少飞沫传播的风险。

环境清洁：定期对居住环境、公共场所进行通风、清洁和消毒，杀灭病毒。

2. 疫苗接种：疫苗主要针对暴露后人群或感染高风险人群，如疫情国家旅行或居住的人员、医护人员等。目前，全球可用于应对猴痘的疫苗主要有ACAM2000、MVA-BN和LC16m8，这些疫苗原本被开发用于预防天花，但同样对猴痘有预防作用。

目前针对猴痘的治疗主要为对症治疗，如退烧、补液、维持电解质平衡等。对于出现皮疹的患者，可给予局部护理和药物治疗，以减轻症状和促进康复。虽然目前还没有专门针对猴痘的抗病毒药物，但一些用于治疗天花的抗病毒药物可能对猴痘治疗有益。

一旦确诊猴痘病例，应立即进行隔离治疗，以防止病毒进一步传播。隔离期间，患者应遵循医生的指导进行治疗和护理，直至症状完全消失且病毒检测阴性为止。

需要注意的是，虽然与天花等烈性传染病相比，猴痘病毒的传播效率相对较低，但其仍有可能导致严重疾病甚至死亡。因此，我们不能忽视猴痘疫情的预防。为了降低感染风险，公众应加强个人卫生习惯，避免接触可能感染病毒的动物和物品，避免与感染者密切接触，特别是在疫情高发地区或流行季节。同时，如果出现疑似症状，应及时就医并告知医生自己的旅行史和接触史，以便医生进行诊断和治疗。

健康动态

市人民医院

加强清廉医院建设护航高质量发展

本报讯（记者徐莹波 通讯员廖国梁）记者从市人民医院获悉，近年来，该院党委围绕“‘五廉’并举+融合”工作主线，积极打造“滴水润心 人医清韵”清廉品牌，推动清廉建设融入公立医院高质量发展全过程，营造风清气正的良好政治生态，有力促进了医德医风改善、服务效能提升、医疗质量提高。

市人民医院坚持以全流程精细化管理为抓手，通过完善遴选机制，修订完善相关制度，严控采购流程，严格执行国家对于高值耗材集中采购有关要求，严把“采购关”；依托信息手段，加强环节质量控制及流程精细化管理，上线处方前置审核系统，加强药品处方审核，严把“使用关”；对在院使用的耗材品规进行再评价，对供应企业进行梳理，强化用药点评及处方医嘱审核等技术干预，严把“评价

关”。同时，医院党委对重点岗位负责人实行“四个一”管理，对特殊岗位制定小微权力清单，紧盯采购制度执行、经济合同审查、合同执行情况等重点环节，进一步健全内控体系，严把“监督关”。2023年，医院药占比为19.91%，耗占比为14.93%，药品耗材使用更加科学、结构更加合理，有效防范、化解了廉洁风险。此外，医院还获评“清廉医院建设示范单位”。

市人民医院党委有关负责人表示，医院党委将积极参与清廉广西建设提质增效三年行动，进一步拓展清廉医院建设的深度、广度，深化清廉医院与其他清廉单元的融合共建，坚持强责任、立标准、建体系，以推动清廉医院建设护航高质量发展，为建设“清廉桂林”“健康桂林”作出更大贡献。

市妇幼保健院通过区级产前诊断技术资质现场校验

本报讯（记者胡晓诗 通讯员李玉梅）近日，由多位自治区级专家组成的区级产前诊断专家论证小组，对市妇幼保健院申请的母婴保健技术服务机构执业的产前诊断技术开展三年一周期的现场校验评审。经专家组综合评定，该院产前诊断技术资质顺利通过现场校验评审。

专家组通过听汇报、提问题、查资料、看现场等方式，按《广西壮族自治区产前诊断技术管理办法实施细则》和质量评估标准对市妇

幼保健院产前诊断中心的产前诊断服务概况、组织管理、技术能力（产前诊断临床技术、超声技术、实验室技术）、质量控制、信息与档案管理、地中海贫血防治工作等六部分工作情况进行了检查与考核。

在反馈汇总环节，专家组经过检查论证，综合评定该院顺利通过产前诊断技术资质的现场校验。专家组还就进一步加强风险防范、质控会议制度、信息档案存放、人才建设和学科

建设等方面提出指导性意见与建议；同时强调加强基层医务人员的业务培训，增强责任意识、风险意识；建议医院发挥“先天性心脏病产前产后一体化门诊”、自治区级婚前保健重点专科建设、生殖医学中心试管婴儿技术等优势，做优做实先天性疾病和父母基因病、地中海贫血等筛查防治工作，不断提高桂林市产前筛查和产前诊断技术服务整体水平，切实做好出生缺陷的一级预防、二级预防。

市中西医结合医院开展“中国医师节”健康义诊活动

本报讯（记者刘菁 通讯员于志华）8月17日，桂林市中西医结合医院组织专家及党员志愿者在新门诊综合楼举办义诊活动，

以实际行动庆祝“中国医师节”。

活动当天，医院内一科、内三科、肿瘤科、针灸科、脑病科、骨伤科、肛肠科等科室

的11名医生与2名护士，耐心地为市民提供诊疗服务，现场还提供免费测血压、测血糖、冬病夏治及三伏贴等服务。