

2022年8月4日 星期四 责任编辑:姜琰 陶秋凤 编辑:陈鹏 校对:朱大力

## 滨海县人民医院

# 开通“院长热线” 架起医患连心桥

□杨华 金雪

为进一步改善医疗服务质量、优化服务流程,滨海县人民医院开通“院长热线”,同时开通“科室求助咨询热线电话”,以患者的呼声为第一信号,以患者的需求为第一选择,以患者的满意为第一标准,在医院各区域、各楼层显眼处张贴咨询投诉电话,为公众提供了一个便捷的政策咨询、投诉举报电话。

“您好,请问是院长吗,我家里人到医院做胃镜,叫号机一直显示7号和9号,胃镜室门口却一直有人员进出。”5月20日,该院院长戴斌在接到市民电话后,立即安排督查办工作人员至现场调查。经调看监控了解情况后,戴斌立即召集内镜中心、信息科、督查办对内镜中心就诊人员等待时间长及人员进出的原因进行会办,现场讨论解决方案,优化就诊流程,将就诊人员、陪同人员分通道进出,重

新梳理患者预约诊疗流程,确保有序诊疗。

“您好,这里是院长热线,请问有什么可以帮助您?”“院长您好,我是八楼住院患者,今天上午6点至7点30分一直没看到食堂人员送餐,请您帮助解决。”7月3日,戴斌接到市民电话后,立即安排督查办至食堂和病区进行调研,查找原因。了解到由于前一天住院病人剧增,食堂原本提供的饭菜量不能满足当日早晨患者需求,针对这一情况,该院总务科对食堂订餐、配餐、送餐流程进行复盘,找到存在的问题,即知即改,并与投诉人联系解释具体情况,取得其理解,避免此类事情再次发生。

“院长热线”本着“接诉即办”的原则,督查办对所反映的问题或意见做好详细记录,第一时间安排专人现场处理,对来电人提供的信息进行逐一核实,及时解

决市民问题,避免投诉事件的进一步升级。医院作为向人民群众提供医疗护理服务的医疗机构,始终认真贯彻“一切以病人为中心”的服务宗旨,加强医院投诉管理规定,不断规范优化投诉流程,畅通投诉渠道,加快投诉结果反馈。制定投诉管理部门职责,认真落实首诉负责制,防止出现推诿责任的现象。针对有效投诉事件,每周二当事人和科室负责人需参与行政晨会做情况反馈及科室整改汇报。每月对“院长热线”进行整理、分析,对热线反馈的问题不定期回查,确认整改落实情况,做到事事有结果,件件有回音。

“院长热线”为患者提供更加优质的就医体验,营造更为安全有序的就医环境,进一步提升滨海县人民医院服务质量和群众满意度。



连日来,亭湖区文峰街道解放桥社区在辖区内开展医保政策宣传活动。社区网格员利用“线上+线下”相结合的宣传方式,通过发布网格群信息、设点宣传、登门入户等方式,在宣传医保政策的同时,耐心细致地解答居民关心的报销比例、医保卡办理等问题。

俞颖 摄

## 建湖县建阳眼科医院

# 医生妙手摘“障” 高龄老人复明

近日,建湖县建阳眼科医院接诊了一例眼外伤患者,由于患者自行用土法茶叶泡水洗眼睛,耽误了病情,视力受到不可逆的损伤。

患者王爹爹来自扬州市江都区,今年84岁。其右眼于22年前受伤,几乎丧失视力,平时只能依靠左眼生活。前些日子,王爹爹去茶园锄草时,左眼不小心被茶枝回弹刺伤,在角膜处留下了一道伤口。他用土法茶叶水洗眼睛,多日之后,眼痛加剧,左眼也看不清了,立即被家人送到建阳眼科医院进行治疗。

接诊的眼外伤专家殷志立介

绍,患者来院时,左眼虹膜全部脱落,晶状体脱位,由于患者受到眼外伤时没有及时到医院治疗,加上后期处理不当,造成了二次创伤,使得角膜白斑变大及视神经受压过久。手术后,视力只能达到眼前指数,这种低视力也将大大影响老人今后的生活质量。

为了不让老人完全失明,殷志立只能从已“废弃”22年的右眼入手。殷志立表示,王爹爹的右眼虽已受伤22年,产生了粘连性角膜白斑,并发性白内障,但尚有眼前光感,B超眼底检查尚好,有可能通过手术挽回部分残余视

力。“通过施行沿角膜白斑行瞳孔切开,白内障摘除并植入人工晶体术,王爹爹的右眼恢复部分视力。”殷志立说,手术后,患者的右眼恢复了部分视力、生活也逐渐能够自理。

殷志立提醒,眼睛是个非常精细的器官,切不可把眼外伤当成普通外伤自行采用民间偏方或草药进行医治,因为极有可能造成眼内发炎等二次伤害,还会引起其他并发症,给后期治疗造成不必要的困难,严重者甚至有可能失明。

姜新基 严加宏

## 新闻速递

### 亭湖区疾控中心开展业务培训 提升基层糖尿病防治能力



为切实做好亭湖区糖尿病项目工作,7月29日下午,亭湖区疾控中心召开2022年糖尿病高危人群筛查干预项目启动暨培训会,亭湖区疾控中心分管负责人到会并对项目实施工作提出要求。五星、东亭湖街道社区卫生服务中心,黄尖中心卫生院分管负责人及项目工作人员参加培训。

亭湖区疾控中心工作人员从项目实施、问卷内容、身体测量、实验室检测、电子问卷和系统平台的使用等方面对今年的项目工作进行了详细解读与培训。通过本次培训,提高了项目工作人员的业务水平,为圆满完成今年的项目工作奠定了坚实基础。

对糖尿病高危人群及重点人群开展筛查工作能够早期识别出潜在的患者,及时干预,实现血糖控制达标,减少并发症的发生,降低致残率和早死率。同时也是落实关口前移,守好健康大门的有力措施,对于基层糖尿病防控工作具有重要意义。

开志琴

### 盐都区疾控中心与区法院 签署核酸检测绿色通道合作协议

8月2日下午,盐都区疾控中心与盐都区人民法院共同签署《核酸检测绿色通道合作协议》。

该协议对建立被司法拘留人送拘前体检绿色通道达成共识、形成机制,切实加强司法拘留协作,有效打击拒不执行判决、裁定的行为。

孙凯成

## 盐城名医馆

### [微信公众平台]

高温天猝死患者增多  
夏日护“心”,做好这几点



请用智能手机扫码阅读