



厚德精业承百年 惠济民生铸辉煌

湘潭市中心医院让医疗服务更有质量更有温度

本报记者 李溪

春秋代序,日月不淹。翻开湘潭市中心医院的百年发展史册,岁月的笔端凝重厚实地记录了一代代“惠景人”潜心行医、救死扶伤的历程。

民生为本,健康为先。“十四五”规划和2035年远景目标纲要提出,要把保障人民健康放在优先发展的战略位置,全面推进健康中国建设,为人民提供全方位全周期健康服务。2021年湖南省政府工作报告提出,要加快建设健康湖南,把健康作为每个人成长和实现幸福生活的重要基础。健康助力小康,民生连着民心。如何让人民群众享受安全、有效、方便的公共卫生和基本医疗服务?作为湘潭市率先创建的一家三甲公立医院,湘潭市中心医院从未停止探索的步伐,医疗服务质量与能力的双提升,是责任更是担当!

“我们不仅要用精湛技术让患者放心,更要以精心服务让患者舒心。”作为医院的领头人,湘潭市政协副主席、市中心医院院长曾建平,市中心医院党委书记夏红,在改善医疗服务质量行动中,高屋建瓴地推出了一系列举措,既用“大手笔”也下“绣花功”,医疗服务质量不断提升。

“非急诊全预约”“一站式门诊”“远程医疗”为患者带来了全新的就医体验;科研技术创新攻关,专科服务能力不断提升,医疗技术水平实现新突破;“互联网+医疗”开启智慧医疗服务新模式,推动医院各项工作实现新提升;疾病的预防、诊断、治疗、康复等一体化医疗服务,构建起了公立医院服务体系的新格局。

百年恰是风华正茂,121周岁的湘潭市中心医院通过改善环境、优化流程、提高质量、保障安全、资源整合、专科提升、精细管理等措施,在不断改善医疗服务的征程上阔步前行,走出了一条大医精诚的铿锵之路。

1 以创新服务为抓手 改善就医体验

视人犹己,彰显的是医者仁心。

“从门诊看病到抽血检查再到住院治疗,一层楼、一站式办理,确实很方便。”60岁的李老因时常感到心悸,来到市中心医院心血管内科门诊看病,在同一层楼,他用很短的时间就完成了抽血化验、心电图、心脏彩超等相关检查。从看病到办理住院,整个就诊过程清晰明了,方便快捷,完全不用在多个检查科室之间来回奔波。

2016年伊始,湘潭市中心医院心血管内科在全省率先开设“一站式”门诊,科室从规范病区建设,打造全新就诊流程入手,将心内科门诊、重症监护室、导管室、心电生理、心脏康复等检查治疗功能室集成于同一栋大楼比邻的楼层,形成统一的诊疗整体。同时,在院区布局、病室环境、就诊流程上进行改造和优化。患者及家属不用来回奔波,在同一楼层就能实现挂号、诊疗、缴费、检查、健康咨询、康复训练、出院后随访等,真正做到了一站式服务。门诊各项功能得到集约整合,从心内科、儿科到消化内科,“一站式”服务正逐步普及。

“一站式”服务只是湘潭市中心医院改善医疗服务的一个缩影。从“以治病为中心”到“以病人为中心”,再到“以人民健康为中心”,湘潭市中心医院深化“以人为本”服务理念,致力于为患者提供全流程、全周期的一体化、连续性的医疗服务。

“我们会定时举办健康知识培训,为患者提供权威的健康护理知识,对于不方便出门的患者,也可以通过手机收看健康知识讲座。”心血管内科护士长周利华告诉记者,早在2006年,心血管内科就启动了“生命网”工程,对所有的心血管病人进行建档管理,将护理从院内延伸到了院外。院内设立“降压之家”“冠心病之家”等,给患者带来了生理和心理的双重“呵护”。科室的心脏康复团队和随访办,也会对每一位患者实行个性化康复医疗护理,记录并跟踪随访,实现一体化全程健康管理,为患者带来全方位、全程的个性化康复体验和延续护理服务。

在改善就医体验、提高患者满意度上,湘潭市中心医院下足了功夫。推出“先诊疗后结算”服务,实现“一次看病、一次排队、一次缴费”;设置了候诊休闲书吧,方便等候检查结果或预约门诊来得过早的患者休息;增加多学科会诊室,针对疑难复杂疾病的患者实行单病种多学科诊疗,对于有需要的患者,在看了专科医生之后,经由专科医生判断再帮患者预约联合门诊号,在一个诊室就可以得到多个专科的专家同时看病的诊疗服务。

“改善服务,信息先行。”市中心医院信息科科长廖廓告诉记者,医院各个科室在信息系统的支持下实施了住院直通车和出院患者床旁结算。患者只需经门诊系统开出电子住院证,即可直接进入病房。住院登记、医保审核、住院缴费、出院结算等环节全部在病房护士站完成。

市中心医院正逐步建立起一种全方位、全过程、高效率、多形式的医疗服务体系,致力于为患者带来更优质的就医体验。



2018年11月24日,湘潭市中心医院举行“2018-2020进一步改善医疗服务行动计划”媒体见面会。

2 以提高诊疗水平为核心 提升就医质量

精勤不倦,践行的是匠心追求。

医疗技术水平提升是医院发展的命脉,致力于打造长株潭区域医疗中心的湘潭市中心医院,坚持当好百姓健康的“守护人”,把危重症和疑难病救治放在重要位置,对先进技术的追求一以贯之。

2019年10月,一名24岁的羊水栓塞产妇在市内某医院需紧急救治,湘潭市中心医院作为湘潭市危重孕产妇救治中心,立即启动了市级危重孕产妇救治绿色通道,多学科联合开展急救,产妇3次上手术台,3次进重症监护室……经过上百人的医务团队3天4夜不懈努力,病人终于转危为安。

每一次成功的抢救,不仅彰显了医护人员团结协作、众志成城的精神,更是医院高水平综合抢救实力的生动体现。

没有技术提升,就谈不上医疗质量保障。依托重点专科建设,医院开展了10多项新诊疗技术——经导管主动脉瓣置换治疗重度主动脉瓣狭窄,避免了开胸体外循环手术的痛苦和风险;体外膜肺氧合技术(ECMO技术)提出“让肺休息”的新概念,为重症肺炎、急性呼吸窘迫综合征、重症心肌炎等患者带来了新的希望;眩晕中心精准诊断治疗技术,让眩晕相关疾病的诊断水平和治疗效果得到明显提高;微创直肠癌保肛根治术为更多的低位、超低位直肠癌患者带来福音;肿瘤免疫治疗能显著延缓一些晚期肿瘤患者的疾病进展,改善生存质量……以技术创新为突破点,提升专科服务能力,人民群众就医满意度不断提升。

目前,市中心医院拥有“湖南省重点专

科”4个,省评市、州级重点专科6个,湘潭市临床重点专科13个,市级重点中医专科、专病2个。其中心血管内科是湖南省最早开展介入诊疗的科室之一,多项技术全省首创,是国家卫健委冠心病介入诊疗培训基地。生殖与遗传中心顺利通过国家卫健委认证,成功开展夫精人工授精、试管婴儿(包括第一代、第二代、第三代)及遗传病的咨询与诊断,技术实力已达国内领先。

“技术创新引领学科发展,技术创新让更多患者生存机会和生活质量得到提高。”曾建平说,湘潭市中心医院还成立了湖南省肿瘤免疫治疗技术工程实验室,致力于国际最前沿的CAR-T技术的研发,已经能够开展多种常规免疫细胞治疗技术,为湖南省肿瘤免疫治疗临床医疗技术示范基地。



2016年7月12日,“湖南省进一步改善医疗服务行动计划现场会”在市中心医院召开,其心内科一站式门诊、预约诊疗服务等一系列新举措获得肯定。

4 以全方位全生命周期管理为目标 满足服务需求

生命至上,守护的是人民健康。

上医治未病,疾病的预防和慢性病管理,让全科医生逐渐走入医学舞台的中央。2017年1月,湘潭市中心医院在全省率先成立全科医学科。这个集临床、教学、科研为一体的综合性医学专业学科,服务范围涵盖了各种年龄、性别、各器官系统以及各类疾病。

“全科医疗负责健康时期,疾病早期乃至经专科诊疗后无法治愈的各种病患的长期照顾,其关注的中心是人而不是病。”市中心医院全科医学科主任刘政说,全科医学就

是要为居民提供全生命周期的医疗健康服务。

将“末端治理”变为“源头治理”,公立医院应从治疗疾病为主,转向预防与治疗并重。在刘政看来,人们对健康的关注不再局限于疾病本身,而是包括躯体健康、心理健康、道德健康、环境健康等在内的“大健康”。全科医学不仅仅是看病,而是包含生理、心理、社会、环境、预防、免疫接种等各个方面,对患者进行全方位的管理,让其少生病、少住院、少负担、看好病。

与此同时,全科医学的诊疗过程,是由

全科医生主导,代表病人与专科医生进行沟通讨论,对专科医生的结论进行分析整理,结合病人本身的特点,找到病因,做出医疗决策,这在一定程度上能帮助患者更好地进行治疗。

市中心医院全科医学科还与基层社区卫生服务中心进行对口帮扶、带教、双向转诊等,推动分级诊疗,实现优质医疗资源下沉。全科医学门诊的开放,更是让患者彻底告别“乱挂号”“一病挂多号”等问题。

3 以智慧医院建设为依托 延伸服务半径

臻于至新,展现的是使命担当。

对医院来说,“互联网+医疗”是一道新考题,也是迎接智慧医疗发展的必答题。湘潭市中心医院将“互联网+”应用到就医流程、健康管理等各方面,交出了一份亮眼的“答卷”。

打开微信,搜索湘潭市中心医院,即可预约核酸检测,这是医院针对新冠肺炎核酸检测开发的线上预约系统。群众通过线上预约进行核酸检测,检查结果也可线上查询,大大减少了在医院的排队时间,防止交叉感染。

湘潭市中心医院着力打造以病人为中心的“智慧医院”,建立统一大数据平台和多机构版软件,实现不同地点、不同级别的医院信息互联互通,检查结果互认,引领湘潭智慧医院建设。

“叮咚——,您有新的病例,请注意查收!”心电生理科的电脑发出语音提示,电脑屏幕立即出现韶山医院刚刚提交的一个急性心肌梗死病人的心电图数据。心电生理科主任龙湘鹏坐在电脑前进行阅图,不到2分钟,这份病人的心电图报告就已经发回韶山医院。远程会诊平台的建立,让基层乡镇卫生院的患者,几分钟内就能得到三甲医院专家的权威诊断报告。

2012年3月,湘潭市中心医院率先在全省网上医院同时运用网络技术开展远程心电图网络监测与会诊,作为远程会诊的终端,心电生理科24小时即时收讯,经过专家会诊,使在基层医院就诊的患者在需要的时间、需要的地点得到心电图医师及时的临床诊断。

院外平台搭建的同时,心电网络也在院内各病区搭建起来,目前已覆盖医院本部及各院区77个病房。“以往,心电生理科每天都必须抽调专人次往返于门诊和住院部之间,为危重症或不良于行住院病人进行床旁采集,然后回门诊发报告,不仅费时费力,还使门诊检查的人手捉襟见肘。”龙湘鹏介绍,院内心电网络的开通,为全院各科室提供了全方位的一体化心脏监护模式,实现了患者临床心脏情况的快速采集、快速诊断,医师实时电脑查询、打印,进行信息化管理,也减少了患者在院内的流动。



悠悠岁月,百年“惠景”逐梦前行;大医精诚,砥砺前行谱写华章。

在湘潭市中心医院,改善医疗服务理念已经深入人心。站在新的历史起点上,湘潭市中心医院秉承“景仰生命、惠济百姓”的百年惠景精神,坚持以病人为中心,提高医疗服务质量为核心,不断发挥医院特色与优势,更好地满足人民群众对更高水平、更多样化的医疗卫生服务需求,在全面建设高品质医疗高地的征程上,续写新的壮丽篇章!