



健康

第六四八期

普及健康知识
树立健康理念

青岛市卫生健康委员会、青岛日报联办

责编 王世锋 王 瑜 美编 金 琳 审读 王忠良 排版 韩淑华

一站式自助办理出入院、提前开诊半小时、推出夜间儿内门诊——

青岛创新便民举措让群众“暖心”就医

□青岛日报/观海新闻记者 郭菁菡



患者到医院就医不仅期盼能“看好病”，还希望能“好看病”。就医过程中，患者最怕挂号难、环节多、排队长。在青岛，这些疑难正在得到缓解：“将医院装进口袋”的智慧服务，让患者“零跑腿、全自助”一站式出入院；门诊提前开诊30分钟，为患者节约更多时间；推出夜间小儿内科门诊，让患儿在夜间也能看上专家号……青岛各医疗机构纷纷推出便民创新举措，全力改善医疗服务，为优化营商环境贡献卫健系统力量，让群众就医过程变得更便捷、更暖心。

信息多跑路，患者“零跑腿”

在接到入院通知短信后，不用赶到医院住院中心，只需动动手指点击链接，即可确认住院、缴纳住院押金、办理病号服预订等所有住院事宜。线上预订的住院用品、病号服、餐食等，医院均会在入院当天送至床旁。近日，市民王女士体验了青大附院的全场景智慧自助入院服务，不禁感叹：“跟以前相比，住院太简单了！”

让王女士和家人惊喜的是，当她做完手术准备办理出院手续时，护士告诉她：医院推出涵盖诊后全流程的出院自助智慧服务，把结算窗口直接“搬”到了病房，患者无需再到窗口排队结算，护士会通知医保部门进行后台审核，审核完成后，护士通知患者携带所有住院预交金收据(原件)及当时缴费的银行卡，在护士站直接办理床旁结算手续。

此外，针对很多外地就诊患者出院后再次到医院复印病历、打印发票不方便的问题，青大附院开通了病历、发票、住院费用明细、医保结算单等复印邮寄服务，出院患者只需登录微信小程序，便可线上申请邮寄到家。

这种模式下，患者从入院到出院实现了“足不出病区”完成所有琐碎的手续操作，实现了真正的“零跑腿”。记者获悉，像这样的“零跑腿、全自助”一站式出入院、邮寄病历服务等看病新模式，正在青岛“破题”。今年，我市二级及以上医院将全面推行诊间结算、床旁入院和床旁出院结算等模式，探索信用就医结算和先诊疗后付费，将住院服务窗口相关功能移入病区，实现护士站办理患



▲市立医院本部内科门诊的医务人员为患者提供细致导诊服务。
韩 星 摄

◀西海岸新区中医医院推出患者出院“考试”模式，以出考卷、奖学霸、个性化宣教等新颖形式，提高患者健康意识。

者入院各项手续和结算，真正让信息多跑路、患者少奔波。

提前+延后，门诊尝试错峰服务

上午到医院就诊，检查结果下午才出，在医院耗费时间过长怎么办？娃儿生病了，“上班族”只得请假带娃就医或者下班后再带孩子去医院急诊“扎堆”……针对上述就医难点、堵点问题，青岛市市立医院和青岛市妇女儿童医院分别推出提前开诊半小时、开设小儿内科夜间门诊的“妙招”，扩大患者就医时段，达到关口前移、错峰服务的效果，以满足患者多元化需求。

日前，市立医院所有院区门诊科室开诊时间全部由8:00提前为7:30。虽然仅提前了半个小时，却给患者带来就医体验的“大提升”。不到7:30，张女士便在市立医院妇科门诊等待就诊了，她是带着检查报告来复诊的，“看完病之后也不耽误上班。”医院门诊开诊时间提前，检验检查、影像学检查时间也相应前移，这就意味着出结果时间更早，病人可以更快查看检查结果。“以前，有些检查项目上午赶不及出结果，就得等到下午，整个就诊时间被拉长了很多。”从潍坊来青就医的刘先生说。对于许多外地患者来说，提前开诊意味着他们可以实现当天来回。另外，提前开诊半小时还可以避免一些

空腹检查带来的不必要的风险。

高峰时，妇儿医院夜间急诊有时需要候诊三四个小时，让孩子和家长都备受煎熬。日前，妇儿医院设立小儿内科夜间门诊，这一举措不仅能方便双职工家庭晚上带孩子看病，缓解医院周边交通压力，还能为急诊分流，减少患者等候时间。儿内夜门诊开放4个普通诊室，并设有专家诊室，就让就诊者在夜间也能看上专家号。医院药房、检验、放射等各辅助科室也均增加人员，保证夜间门诊能够正常运行。

减环节不减温情，推“自助”不忘“人情”

新技术的应用正在悄然改变人们的就医模式，青岛“数智卫生”健康服务也为广大市民带来了就医新体验，让患者就医更便捷。目前，全市二级以上公立医院全部接入“健康青岛”便民惠民服务平台，提供120项智慧化便民服务。二级以上公立医疗机构实现多方式便捷支付，无需排队缴费，就诊环节从8个减少为3个，时间从平均3小时缩短为1小时。

在借力新技术提高就诊效率的同时，青岛各医疗机构并未缩减就诊环节的暖心服务。为帮助老年人跨越“数字鸿沟”，青岛市中心医院为老年人提供人工挂号窗口及自助机挂号等多途径服务，设有老年人专用自助机并配备专职引导员帮助老年人挂号缴费。医院还为老年人提供网络预约、客服电话预约、医生诊间预约等多种预约方式。

在西海岸新区人民医院，为解决群众停车难问题，医院免费开通了6部“就医”班车。此外，开通健康服务热线86190000，提供健康咨询、就医指导、就诊预约、双向转诊、回访随访、健康管理等“一站式”服务，实现“健康问题全负责、一个电话全办好”，群众满意度达到99.98%。

出生医学证明怎么办？胃肠镜检查前需要做什么准备……今年年初，西海岸新区中医医院推出全市首家就医二维码“自选超市”，群众遇到各类就诊疑问，扫一扫二维码即可获取相应的详细解答，解决了群众咨询时间长、流程记不住等问题。此外，为进一步提升人民就医获得感，医院还为导医配备了“百宝腰包”，备有硝酸甘油、速效救心丸等急救药品，以及血糖仪、体温计、棉签、创可贴、糖块、卫生纸等，当发现患者生命体征有变化或就诊人群有需求时，第一时间提供服务。

在塞舌尔施展高超医术救死扶伤

青岛两名“援非”医生回家了

□青岛日报/观海新闻记者 郭菁菡

从塞舌尔到迪拜，再从北京转机青岛，历经30多个小时的行程，两名“援非”医生——青大附院心内科崂山病区副主任许丰强和青大附院创伤外科崂山病区主任王开终于回到了阔别两年的家乡。他们是中国第十八批援塞舌尔医疗队成员，也是近两年仅有的两名承担医疗援外任务的青岛医生。他们以实际行动诠释了“不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆”的精神。

坐落于印度洋上的群岛国家塞舌尔是非洲面积最小的国家，仅有10万居民，维多利亚医院是当地唯一的大型综合医院。由于人口稀少，医生也是当地的“稀缺资源”，主要依靠世界各地的医疗援助力量。2021年4月1日，受青大附院委派，许丰强和王开远赴非洲，前往塞舌尔开展为期两年的医疗援助。他们采用了多项当地首例技术，向国际友人讲好“中国故事”，展示了青岛医术。

中国医生在塞舌尔的忙碌程度不亚于在国内。许丰强是此批医疗队的队长，他主要接诊高血压、冠心病和心衰患者。在去年年底前，塞舌尔仅有许丰强一名心内科医生，后来才又有一名古巴心内科医生“增援”。两年间，许丰强门诊接诊2000多例，急诊接诊、抢救危重患者200余人次。

王开是维多利亚医院五名骨科医生之一，他主攻创伤救治，两年中累计接诊3800余人次，完成700多例手术。由于当地人喜欢喝酒，所以车祸骨折患者较多，王开经常被半夜紧急召回急诊，做完手术回到住处已是凌晨，有时刚准备休息，又接到医院打来的紧急电话，再匆忙赶到手术室。

虽然和国内相比，两位医生经手的手术量并不大，但相对于当地的人口基数而言，这一手术量和门诊量已经很可观。当地医疗条件有



▲王开（右一）在塞舌尔当地医院开展骨科手术。

◀许丰强（右）救治塞舌尔救生员。

限，设备陈旧，很多手术因无合适的医疗设备和手术器械难以正常开展。许丰强经常需要为当地心跳缓慢的患者做永久性起搏器植入术，由于当地没有专门的设备，只能依靠简单的骨科透视设备完成，这对许丰强来说是巨大的挑战。在这种艰苦条件下，他依然为40余例危重症患者成功完成了起搏器手术，让这些患者重获新生，且无任何并发症。

“当地医院的许多设备还是咱们国内上世纪90年代甚至70年代用的，我们只能最大限度地发挥主观能动性，让我们的技术产生最大效能。”王开告诉记者。援非期间，王开开展了多项塞舌尔首例手术，如肱骨远端c3型骨折后入路非截骨切开复位内固定术、Pilon骨折单一人路切开复位内固定术等，得到了其他国家医生的认可。

许丰强曾接诊过一名30岁的救生员，患者的心脏每分钟跳动达150多次，连续一周后发展为心衰。“在国内，可以给他做射频消融，治疗过程比较简单，但当地并没有相关设备，只得通过药物和其他手段为患者治疗。”许丰强说。这名患者痊愈后，为了感谢医生的“救命之恩”，将自己救生员的荣誉帽子送给了许丰强。偶尔在路上遇到，他还会热情地和许丰强打招呼，并告诉朋友们“He saved my life, Chinese doctor(他救了我的命，是来自中国的医生)”。

在塞舌尔两年，许丰强和王开经常遇到这样的场景，被救治过的人总会向他们竖起大拇指，连连说着“Chinese doctor, good(中国医生真好)”。“你们能不能再待两年？”“太舍不得你们了”……不久前，塞舌尔当地媒体报道了许丰强和王开任务结束即将回国的消息，当地居民纷纷挽留，表达不舍之情。王开说：“每次感受到当地民众对中国医生的尊敬和热情，我们都感到无比幸福，这也是援非医务工作者的价值所在。”

“轻微违法免罚”让监管有尺度更有温度

青岛打造消毒产品监管新模式

本报讯 消毒产品事关人民群众健康，安全监管责任重大。近年来，青岛市卫生健康委员会率先实施消毒产品“轻微违法免罚”，同时建立起“柔性、精准、信用”的立体监管模式，在优化营商环境的同时提升了监管效能，有效保障了疫情防控用消毒产品的卫生安全。

自2021年起，为落实包容审慎监管，市卫生健康委制定了《青岛市卫生健康领域轻微违法行为不予行政处罚清单》，让监管有尺度更有温度。按照清单，市卫生健康委综合监督执法局对消毒产品生产经营单位违法行为首次被发现且违法情节轻微、在限期内改正、未造成危害后果、没有违法所得的情形，不予行政处罚。对于免于处罚的单位，执法人员及时跟进指导帮助，对存在问题依法落实整改，签订承诺书，并举一反三对其他消毒产品进行全面排查，提交整改报告。在确保监管效果不降低的前提下，执法机构切实落实包容审慎监管，更加注重柔性执法和法律法规宣贯，有效帮助企业提升法律意识和卫生管理水平，更好地体现了监督执法工作的“温度”。

在消毒产品监管中，市卫生健康委综合监督执法局积极探索事前、事中和事后监管全过程闭环管理。在消毒产品生产企业卫生许可证现场踏勘中，探索“关口前移”提前介入，对审核内容未得满分的项目，要求企业全面整改，及时消除企业卫生安全风险点和隐患，有效保障了产品生产环境和生产过程的安全。在事后事中监管中，监督执法局加强审管衔接，在“双随机”监督检查中对发现擅自改变生产设施设备、不符合许可条件的消毒产品生产企业，及时函告行政审批部门依法撤销其卫生许可证。根据风险度高、对各类消毒产品进行全品类抽检。结合投诉举报重点问题分析结果，对网络销售平台和医院、居民区周边连锁药店等线下销售企业重点巡查，对抗疫用消毒剂、抗菌抑菌制剂等重点产品每年组织多次有针对性的专项整治，在媒体上定期公示不良产品清单，通过与外地协查通报等全过程无缝隙措施，及时严打违法违规产品，营造稳定、公平、透明、可预期的执法环境。

此外，青岛市卫生健康委强化“信用监管”，去年制定了《消毒产品生产企业卫生监督量化评价标准》，并按照标准对我市消毒产品生产企业进行了量化评价。评价内容包括综合管理、生产过程管理、产品卫生质量管理、产品抽检情况等。消毒产品生产企业签订诚信承诺书，对照标准开展自评和整改，市卫生健康委综合监督执法局根据评价标准对生产单位进行评分，并将进一步探索将评价结果纳入信用监管范围，与行政许可便利化措施等挂钩，落实信用激励和约束措施，形成了信用监管、自律规范的卫生监管秩序。

（郭菁菡）

眼科医院成立 青岛首家玻腔注药中心

“一站式”服务让注药、等待时间缩至半天

本报讯 随着创新药物的研发、推广和应用，玻璃体腔注药在多种眼底疾病治疗中发挥着越来越重要的作用。传统的玻腔注药住院和治疗模式因流程繁琐、等待时间久，让很多患者望而却步。日前，青岛眼科医院成立了青岛首家玻腔注药中心，“一站式”服务让眼底诊疗更规范、高效、便捷。

一站式玻璃体腔注药中心采用“日间诊疗”模式，重塑诊疗环节，优化服务流程，患者预约等待时间最短仅需半天，专用病房、专用手术室也为患者节约了大量时间成本，同时也能让医疗资源得到充分利用。

玻璃体腔注药术通过专用的注射针头，将药物注射至玻璃体内，让药物更好更快发挥作用，达到治疗眼部疾病的目的。“玻腔注药操作安全性高，与其他给药途径相比具有起效更直接的优势，目前，仅我们北部院区眼底病科，每个月就有超过300例患者接受玻腔注药治疗。”青岛眼科医院北部院区眼底病科副主任马修彬说。

玻璃体腔注药一般采用美国醇类药物、抗生素类药物等，目前可用药物种类正不断扩充，注药主要用于糖尿病性视网膜病变、葡萄膜炎、新生血管性青光眼、糖尿病性黄斑水肿、老年性黄斑变性、视网膜静脉阻塞、眼内炎等疾病的诊疗。

由于眼底疾病的复杂性，很多患者需要在一段时间内多次接受玻璃体腔注药手术治疗，以往床位紧张、住院时间长、流程复杂，大多数玻璃体腔注药治疗与其他眼科手术合用手术间影响了服务效率，在一定程度上影响了部分患者的治疗积极性，这就需要医院在手术模式、服务流程上进行创新。“我们从就诊环节确定治疗方案、综合服务中心预约、术前点药、按预约时间到院、办理医保手续、进行玻璃体腔注药、注药后观察、次日复查和术后随访等环节进行了标准规范和流程重塑。”青岛眼科医院北部院区眼底病科主任陈楠介绍，医院严格遵循《我国视网膜病玻璃体腔注药术质量控制标准》，从组织管理、标准化操作、质量控制、手术安全等环节把关，解决眼底病患者“预约难、流程烦、等待久”的三大困扰，通过更便捷、更高效、更经济的全流程诊疗管理模式，进一步提升患者满意度及眼底疾病诊疗效率。

玻腔注药中心的运行离不开眼底病科专业团队的支持，眼底病科作为青岛眼科医院重点专业，常年开展玻璃体、视网膜等复杂性眼底疾病的治疗，如玻璃体积血、视网膜脱离、糖尿病视网膜病变、视网膜血管性疾病并发症、晶状体及人工晶体脱位、黄斑部疾病、复杂眼外伤等的手术治疗。2023年，医院进一步壮大北部院区眼底病专家团队规模，增设多位知名专家门诊，并推行两院区专家团队轮流坐诊，为不同需求的群体提供更优质的诊疗服务。

据悉，青岛眼科医院前期通过国家眼部疾病临床医学中心、中国日间手术联盟眼科专委会、中国初级保健公益基金会认证，成为“一站式玻璃体腔注药实践基地”，也是青岛首家建设的玻腔注药中心，目前医院本部正在建设规模更大、集成度更高的玻腔注药中心。

（郭菁菡）