

# 匠心精筑门诊服务 便民益众温情脉脉

本报讯(全媒体记者 魏静 通讯员 蒋伟荣)在现代医疗体系中,医疗服务不仅是对疾病的治疗,更是一种传递关怀与信任的过程。市中心人民医院门诊部始终坚持以“病人为中心”的服务理念,致力于打造“有温度、有速度、有态度、有深度”的门诊服务体系。通过一系列创新举措和细致入微的服务细节,不仅拉近了医护患关系,提升了患者就医体验,同时也得到了患者的广泛认可。



## 优化环境 营造温馨氛围

走进医院的门诊大厅,映入眼帘的是宽敞明亮的空间、整齐的候诊椅以及“一站式服务中心”的醒目标识。并在各楼层配备饮水机、一次性水杯,免费提供冷、热水使用,满足患者的基本需求。

## 加强沟通 建立信任桥梁

医患之间的良好沟通是提供优质医疗服务的基础,这是每一位医护人员

求。在候诊区域,医院还贴心地安装了大屏幕电视,循环播放健康知识短片,既缓解了等待时的紧张情绪,又普及了常见疾病的预防知识,帮助患者树立正确的健康管理观念。

都坚信的理念,并严格执行首问负责制。分诊护士总是面带微笑地迎接每

一位前来就诊的患者,耐心地倾听他们的症状和需求,再以通俗易懂的语言告知就诊的科室和挂号缴费的地点。建立微信“中心医院门诊服务群”,提供查询化验结果、咨询、答疑等服务,减少患者不必要的往返奔波。

## 强化管理 提升效率与准确性

为了有效分流患者,避免患者“排长龙”的困扰,门诊引进了先进的智能预检导诊系统。该系统通过人工智能技术,能够快速准确地对患者症状进行初步评估,让患者快速预约挂号成功,指导患者至相应的专科就诊,提高了预约挂号准确率。护士充分利用每天晨间交班时间,组织大家分享疑难分诊病例,考核相

## 特殊关怀 提供贴心便民服务

针对孕妇、儿童、老年人、残障人士、失能人员等特殊群体,门诊开辟了绿色通道,提供个性化服务。例如,在采血处,设置了特殊人群优先采血窗口,在儿科诊室候诊区,设置了充满童趣的玩具区,让小朋友们在轻松愉快的

## 建立机制 促进医患互动交流

为了让服务更加方便患者,门诊部建立患者反馈机制,设立了门诊患者随访登记表,分诊护士每天调研一定数量的就诊患者,对就医流程、治疗效果、意见或建议等方面进行调研。另外每月对患者进行电话随访,对于每一条反馈都认真对待,及时梳理整改,不断优化就诊流程和服务细节,

关知识点。科室还建立了“每日读书打卡微信群”,分享读书心得或经典语句,提高护士的综合素养和工作能力。门诊各楼层分别放置了除颤仪、抢救车、转运车等设备,不断加强分诊护士的专业培训,提高她们识别急重症的能力,确保急危重症患者优先得到及时有效的救治,为抢救生命赢得宝贵时间。

氛中接受检查、治疗;为行动不便的患者配备了轮椅、担架等辅助工具,并安排“助老岗”专人陪同指引路线,确保他们顺利到达目的地。这些细致的服务举措,体现出医院对每一个生命的尊重与关爱。

## 提高服务水平

市中心人民医院门诊服务以其“温度”“速度”“态度”和“深度”为前来就医的患者带来贴心、温暖的就医体验。医院将继续秉承以人为本的服务理念,不断创新和完善各项服务内容,努力为患者提供更加优质、便捷、人性化的医疗护理服务。



6-23月龄是婴儿行为发育的关键时期,及时科学添加辅食是助力婴幼儿健康成长的“关键第一步”。近日,市妇婴医院儿童健康管理中心线下微课堂对儿童辅食的添加时间、添加时机、添加原则进行讲解,帮助大家科学合理育儿。

## 四十年坚守中医传承

通讯员 李晨光

1985年,一位28岁的类风湿性关节炎患者王淑香,从辽宁省沈阳市来到铁西区王守永中医诊所就医。那时,谁也未曾预见,这个小小的诊所,日后将发展成为一家二级专科且配备先进检查仪器的现代化骨伤医院。

多年来,王守永凭借其深厚的家学渊源和“勤求古训,博采众方”的理念,成功开辟了中医治疗多种慢性疾病的道路。王守永凭借他深厚的中医功底和丰富的临床经验,为中医骨伤病治疗奠定了坚实的基础。四十余载春秋转瞬即逝,王淑香目睹了四平市骨伤医院的蓬勃发展,回忆起1985年的就诊经历,王淑香感慨万千。当时,长期的类风湿病痛使她手指关节和膝关节肿胀发亮,连做饭端水瓢都力不从心,经过朋友介绍来到当时的王守永中医诊所,王守永为其仔细问诊和把脉,最终治疗效果令她非常满意。

王淑香感慨地说:“起初我对治疗并没有抱太大希望,是王守永的医术和耐心给了我信心。1999年,我姑姑生病,我带她来这里治疗,至今未复发。2000年5月,我妹妹产后风(属风湿类风湿性骨病),同样是来这里治疗。如今哥哥腰椎间盘突出,我又带他来了,我们一家人都信赖四平市骨伤医院。”

四十年来,四平市骨伤医院在传承与发展中不断融合中医骨科精髓,秉持“厚德、精医、传承、创新”的办院宗旨,注重医患沟通和服务质量,让患者感受到家一般的温暖。

## 春日送暖护健康 仁心服务惠民生

市第一人民医院血液科开展义诊活动



本报讯(全媒体记者 魏静 通讯员 李晶)3月4日,由四平市第一人民医院多学科医护团队组成的志愿服务队,为铁东区平南社区居民送上“健康护航”义诊活动。活动现场,血液科护士长李晶用通俗易懂的语言,将专业术语转化为百姓听得懂的“健康密码”,为群众讲解贫血防治相关内容;妇产科护士长徐行手持模型讲解女性患者坐浴医学知识;中医骨伤科护士长杜昕堂带领医师为群众进行中医诊治。活动中,志愿者累计发放《健康手册》

《慢性病管理指南》等资料30余册,提供个性化疾病指导10余例,服务覆盖老中青三代居民。“原来骨刺不是非要动手术”“孕期营养要这样搭配才科学”,居民们拿起资料认真研读,围着专家询问有关健康问题。

春风化雨润民心,白衣执甲践初心。这场带着杏林温度的健康之约,不仅让优质医疗资源下沉到百姓家门口,更架起了医患连心桥,为社区健康管理注入春日希望。

## 干燥综合症的防与治

全媒体记者 王苗苗



记者:干燥综合症有哪些表现?

谷丽梅:出现眼内异物感、灼热感、眼痒、眼干、常感唾液不足、口干或口中发黏,继之在进食时唾液分泌减少,味觉减退,舌及口腔黏膜干燥、疼痛、咀嚼和吞咽困难等。夜间因口干而致醒,食物黏附于干燥的口腔黏膜上,可发生口腔黏膜剥离及口腔出血等症。需警惕是否患上了干燥综合症。

记者:干燥综合症如何诊断?

谷丽梅:目前常见的诊断手段有唇腺活检,自身抗体检查及唾液腺彩超等。如果怀疑有干燥综合症的可能,应尽早进行检查,以免延误病情。

记者:干燥综合症如何治疗?

谷丽梅:干燥综合症目前尚无明确根治方法,治疗的主要目的是改善干燥症状,缓解患者不适,阻止病情进一步发展,保护重要脏器。一般可使用人工唾液及人工泪液来缓解口干、眼干的症状,也可用药物刺激唾液腺及泪腺,提高分泌量。对于累及多系统、造成脏器损害的,根据病情轻重决定药物剂量。病情危重时,酌情考虑使用糖皮质激素和免疫抑制剂治疗。如果病情更为严重的要使用生物制剂治疗。

记者:干燥综合症可以停药吗?

谷丽梅:此病在治疗的过程中,要求患者定期随访复查,一方面了解血液中自身免疫异常的程度及治疗过程中的变化,一方面了解有无发生内脏器官的损害,内脏损害有无改善或者加重。需要根据化验检查的情况调整治疗药物剂量。

复诊系统复查后,各项指标综合判定在病情控制稳定的情况下,可以在医生的指导下,逐渐减量,最后停药,或用最小维持剂量长期维持病情稳定。

需要强调的是,已停药并长期稳定的患者更要定期随访复查,了解病情变化,及时地调整治疗。

记者:什么是干燥综合症?

谷丽梅:干燥综合症是风湿免疫科的一种常见病,中年女性多发,侵犯泪腺、唾液腺等外分泌腺体,具有高度淋巴细胞浸润为特征的弥漫性结缔组织病。临床主要表现为干燥性角、结膜炎,口腔干燥症,还可累及其他重要内脏器官如肺、肝、胰、肾脏及血液系统、神经系统等。

记者:口干、眼干就是干燥综合症吗?

谷丽梅:口干不一定是疾病引起的,可能是因饮水过少、进食咸食或干食、剧烈运动或大量出汗后及神经功能紊乱、更年期、精神紧张、焦虑、高热、腹泻等引起,还有一部分是糖尿病引起口渴、口干。还有许多常见的情况也会引起口干、眼干,如:病毒感染(丙肝病毒感染、流行性腮腺炎等)、移植抗宿主病、结核病、淋巴瘤、抗乙酰胆碱药的应用等。

由此可见,并非所有口干、眼干患者均为干燥综合症,如果中老年女性平时有口干舌燥且喝水喝不够,欲哭无泪眼睛干涩、小心,这时候你的身体可能遭遇了“早灾”,患上了——干燥综合症!

记者:患上干燥综合症有哪些原因?

谷丽梅:干燥综合症的病因目前尚未完全明确,可能与遗传因素、病毒感染、性激素水平等有关,是多因素共同作用导致免疫功能紊乱的结果。

## 智能诊疗时代 更需筑牢医患信任基石

北青

### 健康时评

在DeepSeek热潮之下,“AI问诊”火了。有医生称DeepSeek有三甲医院专家水平,上了热搜;也有医学博士在网上发帖,称患者在查询DeepSeek后“质疑”自己的治疗方案,结果他竟发现AI的意见是对的,并自嘲“天塌了”。“AI问诊”是否靠谱?患者提问与诊断结果之间是否有关系?DeepSeek是否真的能取代医生?这一系列疑问均引发了社会的广泛思考,如何平衡人机关系和守护医患信任,也成为亟待解决的现实命题。

技术进步总在重塑行业生态,当前AI工具对医疗领域的影响也是如此。从传统搜索引擎到生成式人工智能,医疗信息获取方式的迭代升级,本质上是科技赋能医疗的生动注脚。AI辅助诊断系统在影像识别、数据分析等领域的高效表现,不仅提升了诊疗效率,也为优化医疗资源配置开辟了新路。但技术是一把双刃剑,当患者手持AI诊断报告与医生当面质证时,专业判断与机器结论的碰撞可能演变为信任危机。

既要肯定智能时代对医疗的积极影响,也要看到AI技术依然处于医疗的辅助地位。医学不仅是基于循证的科学探索,更是充满人文关怀的艺术实践。智能系统可以精准计算药物剂量,却无法感知患者辗转病榻的焦虑;能够罗列并发症概率,却难以传递抚慰人心的温度。超越技术层面的人文关照,正是医疗行为的核心价值所

在。更何况,临床诊疗本就是动态调整的认知过程,医生的经验积累与即时判断,往往能在循证医学框架下实现个性化诊疗方案的优化。

将AI工具正确运用于医疗,患者和医生都面临较大的考验。对患者而言,善用智能工具进行健康管理值得鼓励,但需警惕数据依赖症,要知道,个体差异、病程演变等因素都可能影响诊疗路径,不能挂一漏万。对医生而言,既要保持开放心态拥抱技术革新,借助AI提升诊疗精度,更要强化终身学习意识,及时更新专业知识体系。比较理性的人机协同诊疗模式是,AI负责初筛分诊和数据分析,医生专注临床决策和人文关怀,这种优势互补的协作机制,既释放了技术红利,又坚守了医疗本质。

医疗人工智能的健康发展,呼唤更完善的制度护航。有关部门应加快制定智能诊疗系统应用规范,建立医疗AI动态评估机制,明确技术应用的边界与责任。医疗机构需加强患者教育,通过开设AI诊疗课堂等方式,引导公众理性看待AI医疗。只有当医患双方在技术进步中增进理解、在信息对称中凝聚共识,才能让人工智能真正成为守护健康的助力。

医学技术革新永远在路上,AI深度影响医疗将会成为接下来发展的主要趋势之一,但医者仁心的精神内核不可动摇,医疗安全底线不可失守。拿着AI工具搜索结果去质疑医生,或许是医学技术与智能技术深度融合的必经过程,在此背景下,更需用心呵护医患之间珍贵的信任纽带,如此才能让医患双方经受过智能技术带来的冲击,共同拥有智能诊疗带来的巨大红利。