



服务更专业 惠民又暖心

孟力维眼中的淄博医疗变化

“在医院里能听到钢琴声,这是我没想到的,这些年我们市里推出的一系列新措施让更多人享受到更优质、更专业、更全面的医疗服务,真是惠民又暖心。”11月17日,山东战“疫”最美青年、淄博市抗击新冠肺炎疫情先进个人孟力维在参观调研淄博市西院区、淄川区杨寨卫生院和淄博齐惠保运营服务中心后,不禁感叹淄博医疗事业发展变化之大。



孟力维等人在医院门诊大厅被钢琴声吸引,不禁驻足聆听。

医疗服务暖民心

走进淄博市西院区的门诊大厅,孟力维便被悠扬的钢琴声吸引,驻足聆听《爱的致意》。

“到医院看病时,大家心情不免紧张,能听到这样优雅的琴声,对患者和家属来说是一种无形的精神抚慰,我想这对减轻他们的心理压力也是有帮助的。”孟力维对这一做法十分赞同。

乘坐着招手即停的便民摆渡车,孟力维来到了创伤骨科病区。

“创伤骨科病区是‘无陪护’管理模式的试点,在这里由经过规范化培训的专业护理人员取代家属承担患者住院期间的生活照护。”护士长侯艳丽向孟力维介绍,身着紫色服饰的护理员会为患者提供24小时专业医疗、护理及照料服务。

“感觉怎么样?”“身体好些了吗?”“用餐方不方便?”孟力维与患者交谈,并祝愿他们早日康复。“今天就准备出院了。服务很好,我很满意。刚住进来时还有些担心,但是现在感觉特别好,他们每天对我的饮食、起居照顾都很到位。”病床上的王女士对这一贴心服务模式有着深刻体会。

一圈走下来,医院里的便民摆渡车、专业的陪检队伍、贴心的无陪护服务都给孟力维留下了不错的印象。“环境温馨舒适,服务暖心舒心。”孟力维称赞说,中心医院的很多工作都走在前列,服务既人性化又周到,真正做到了全心全意为患者服务。

据了解,今年以来淄博市大力实施医疗服务流程再造,全市各医疗机构围绕非技术性医事服务项目,推行“一站式”服务模式,助力医事服务“一次办好”。21家医院设立“一站式

入院准备中心”,46家医院设立“一站式开放式综合服务中心”,集中当场办理诊断证明、病历复印等,全方位开展导医指导和咨询服务。同时,发挥淄博市医疗技术优势,连续5年在西藏昂仁县开展先心病筛查,连续3年开展先心病免费救治,这项公益救助活动已成为淄博援藏工作的一大亮点。

优质资源下基层

“以前看病都要坐车去市区,现在在自己家门口就能找到这么好的大夫。李大夫是从市中心医院来的,非常有耐心,水平也很高,找他看病我放心。”在淄川区杨寨卫生院内分泌科诊室,得知是战“疫”最美青年孟力维来看基层医疗变化,正在咨询病情的患者向她夸起了医生李进。

为解决群众看病远、看病难的问题,淄博市部分医院都在乡镇设置了工作站,杨寨卫生院便是其中之一。淄博市西院区在这里设置的名医基层工作站,虽仅有内分泌科和肾病科两个科室,却为村民们解了燃眉之急。“双杨镇村民中仅登记在册的糖尿病患者就多达1500多名,而且呈现年轻化趋势。患者对于先进诊疗手段的需求十分迫切,名医基层工作站的建立就是对症下药!”卫生院院长李明飞告诉孟力维,基层工作站成立一年来,满足了群众不出镇就能享受市级专家医疗救治服务的需求,也促进了卫生院学科建设及诊疗技术的提升。

询问患者病情,查看就诊记录,与基层名医交谈……孟力维边走边了解卫生院的情况。

“前不久,我们卫生院作为国家标准化代谢性疾病管理中心(MMC)淄博市西院区区域中心下设的首家基层分中



孟力维体验医院便民摆渡车。



在无陪护病房,孟力维与患者交流。

心,也正式投入运营。”李明飞说,患者只需一次挂号,即可享受快速检测、数据分析、疾病诊疗等一站式服务,完成糖尿病并发症筛查、交费等流程,享受全程高效的标准化诊疗。

“现在这么多的名医走进基层、扎根基层、服务基层,越来越多的基层群众因此受益,真是件大好事。”孟力维感叹,名医基层工作站送医下乡,不仅让城乡医疗机构联系更紧密,也给当地百姓带去更多福祉。

在今年6月8日淄博市召开的“提升基层卫生服务能力,优化医疗机构便民服务”新闻

发布会上,市卫生健康委就提出要努力构建功能完善、服务优质、运行高效的基层医疗卫生服务体系,推动全市基层卫生健康事业实现高质量发展。数据显示,目前全市37家二级以上公立医院及三级民营医院已选派317名名医专家,建立93个名医基层工作站,实现了淄博市乡镇卫生院全覆盖,开展填补基层医疗机构空白的新技术、新业务364项……这些数字,是淄博市医疗事业发展的最好佐证,更是群众看病就医的最好保证。

医疗保障惠民生

“更普惠、更公益、更便捷。”在齐惠保运营服务中心,中国太平洋人寿保险股份有限公司淄博中心支公司副总经理张树坤用三个“更”字,向孟力维道出了“淄博齐惠保”2021版的特点。

张树坤说,齐惠保作为淄博人专属的一款普惠型商业补充医疗保险,今年较去年的重大调整之一就是升级版的推出。结合市里实际,为满足不同人的保障需求,提供了两个保障方案:基础版99元/年,可获得最高200万元保额医疗保障;升级版149元/年,包括200万元保额医疗保障和10万元保额罕见病药品保障。

随后,孟力维实地参观运营中心、理赔中心、客服中心等,了解齐惠保最新运营情况、理赔流程、服务模式。

“从运行情况来看,‘淄博齐惠保’为众多家庭解决了‘大病致贫、因病返贫’难题,切实减轻了罹患重特大疾病参保人员的医疗费用负担。”在齐惠保理赔中心,张树坤一边向孟力维展示操作流程,一边介绍,理赔客户可以通过“保医通”平台进行线上申请,不用递交纸质材料,理赔服务更快捷。

“齐惠保很好,很实用,确实是惠民的好做法。”孟力维感叹,这个产品在政府引导下让老百姓获得实实在在的保障,让人人可看病,人人可治病。

医疗保障关乎人民群众切身利益,是最基本的民生工程。打造多层次医疗保障体系,不断提高医疗保障水平是淄博市政府全面提升人民群众幸福指数的重要举措。建制度、优服务、抓改革,从目前淄博的医疗保障体系来看,淄博市已建立起医疗救助为托底、基本医疗保险为主体,职工大额医疗费补助、大病保险为补充的多层次医疗保障体系,惠民举措持续发力,看得见的变化刷新着群众的满意度和获得感。

从传统医疗服务到智慧医疗的运用,从医疗资源分布不均到家门口看病有“医”靠,从普惠性补充医疗保险的推出到产品再丰富、再升级……淄博在努力满足人民群众多样化健康需求,探索医疗卫生事业发展之路上从未停止脚步。

淄博日报社融媒体中心记者 孙媛 孙郅凯 通讯员 翟艺宸