

优化流程 畅通渠道

# 北京天坛医院全力保障群众就医需求

□本报记者 赵思远

记者日前从首都医科大学附属北京天坛医院（以下简称“北京天坛医院”）了解到，为应对就医高峰，医院提前谋划、统筹资源，通过多项措施确保发热门诊、急诊等环节运转流畅，保障人民群众就医，特别是急危重症患者得到及时救治。

## 提前统筹整合资源 及时调整工作重心

12月23日，北京天坛医院发热门诊内，10余名患者正在间隔就坐，有序候诊，诊室的叫号系统不时更新，呼叫患者进入诊室就医。感染科主任王宝增介绍，目前，发热门诊每日就诊人员数量已经从最高峰的超过500人回落到每天250人左右。

“医院提前预判到可能会出现就诊人员激增的情况。”王宝增介绍，在这轮疫情初起时，医院就在发热门诊外增设了18个方舱，作为感染楼内隔离诊室的补充。随着就诊人员数量迅速增加，医院迅速调整发热门诊设置，开辟第二诊区、增加诊室，同时抽调相关科室医护人员增援发热门诊，目前发热门诊患者基本实现随到随诊，基本没有排队情况。

随着疫情防控措施的变化，医院提前判断，把疫情防控工作的重心从“防控”为主迅速调整为正常诊疗和“对新冠病毒阳性合并其他疾病的患者救治”上来。一方面，医院整合发热门诊、

急诊的资源，建立“红区”病房，将新冠核酸阳性合并其他疾病的患者在这里集中收治；随着疫情发展形势的变化，在“红区”病房的基础上，医院又在各病区设立隔离病房，一些诊断明确、病情稳定，符合病房收治条件的阳性患者，可以直接到相关疾病的专科病房进行治疗。

另一方面，医院加大退烧、止咳化痰等相关药物的储备，并积极引进治疗奥密克戎病毒的“特效药”。同时，由医院中医科总结的“天坛清瘟化湿方”和“天坛清瘟利咽方”经过实践检验，对感染奥密克戎毒株的患者对症治疗也有很好的效果。

## 举全院之力 确保“生命通道”畅通

每天早上8点的交班会，北京天坛医院急诊科主任徐玢都要面对全体院领导、全院职能部门中层干部介绍前一天急诊收治患者的情况，领导们往往能从看似简单的数据中，发现一些深层次的问题。“没有讨价还价的时间，书记院长现场调度，谁的‘孩子’谁‘抱’。”徐玢说。

“举全院之力”是医院保障急诊和发热门诊的真实写照。

为了应对重症患者增加的局面，医院加强了重症专家小组的建设，无论是发热门诊还是急诊接诊的各种疾病的重症患者，立即会有相关学科的专家进行会



诊、制定个性化的治疗方案，并根据患者情况进行手术、救治。

针对卒中、孕产妇等特殊人群，医院全力确保绿色通道畅通。例如针对阳性孕产妇，医院不但设置了专门的产检区域，还打通门诊、手术室、病房、新生儿监护等全流程，确保全程畅通，同时整合全院多学科，特别是神经学科等优势学科，集全院之力搭建起急危重症孕产妇救治平台，全力确保孕产妇和婴幼儿等重点人群医疗救治；针对卒中患者，医院充分发挥神经学科的优势，进一步整合神经内外科、神经介入、ICU、手术室、病房、麻醉等各学科资源，各环节流程前置，畅通从急诊收治到溶栓或手术取栓的全流程，确保新冠病毒核酸阳性合并神经系统疾病的急

危重症患者得到及时救治。

“入口”畅通了，“出口”也需要顺畅。北京天坛医院医务处处长王晓岩介绍，为了缓解急诊和发热门诊压力，医院统一调配各科室病床资源，要求对急诊患者实现“应收尽收”，同时，针对急诊患者神经系统疾病和内科疾病较多的特点，医院打破大内科和神经病学中心的学科建制，统一调配资源，最大限度将符合条件的急诊患者收进病房。

## 展现医护人员的“硬核”担当

在急诊抢救室里，身穿蓝色隔离衣的医护人员步履匆匆，穿行在患者的床间。在“红二区”病房，同样的场景正在上演。这

里的患者有刚刚进行完手术的，有气管切开的，情况更加复杂，医护人员们常常刚刚完成一位患者的抢救，另一位患者又出现情况，基本没有停下来的时候。

“现在患者多，像以前的工作节奏肯定不行。以前我们是要求护士们多转转，现在是要求他们多‘跑跑’。”急诊科护士长杜岳说，按照分级诊疗的原则，危重和较重的患者要第一时间采取救治措施，而一些病情相对平稳的患者经过分诊台初步检查后，要等候就诊。为了怕一些表面平稳的患者突发危急情况，护士们需要每半小时对这些患者进行二次评估和分诊，“巡检、送药、处理其他的事，我们基本上都是一路小跑的状态”。杜岳说，护士多出现一次，对于患者来说，也是一个心理安慰。

冬日的暖阳下，发热门诊方舱里温度宜人。以前作为隔离病房的这些方舱，经过彻底消毒后已经成为候诊室，这里边有暖风、有躺椅、有紧急呼叫按钮，可以让患者不必在寒风中等候就诊。另外，医院还在这里准备了一次性纸杯、热水、充电宝、N95口罩等物资，希望患者候诊更舒适一些、看病更顺利一些。

“疫情不是就医的门槛，根据国家 and 北京市疫情防控措施的不断调整，医院也将实时调整、优化就诊流程，为患者提供更便捷更优质的服务。”北京天坛医院院长王拥军说。

## 瀛海镇成立非急危重症人员就医服务用车“青年突击队”

□本报记者 孙艳

“您好，我今天需要去医院拆线，已经跟医院约好了，我没有私家车，网约车也约不到，请问该怎么办啊？”家住大兴区瀛海镇金茂悦社区的周大爷给社区居委会打来电话。

“大爷您别着急，我这就给您申请，协调车辆来接您。”居委会的工作人员挂断电话后，第一时间联系瀛海镇非急危重症人员就医服务用车“青年突击队”的爱心车队。15分钟后，“青年突击队”队员魏巍已到达周大爷家楼下，载着他奔赴医院。

当前，疫情形势复杂严峻，各项服务保障也面临着严峻考

验，尤其是辖区非急危重症无车群众看病就医困难，是社区服务“最后一百米”的难题。为保障群众有就医需求时能找到救助渠道，不挤占紧缺的院前医疗急救资源，瀛海镇党委、政府主动作为，发挥镇团委作用，成立辖区非急危重症群众的就医服务“青年突击队”爱心车队，用于解决长期卧床、行动不便、失能失智及孤寡老人等非急危重症群众的看病就医用车难题。

12月18日，瀛海镇非急危重症人员就医服务“青年突击队”爱心车队正式成立。20名车组成员均是来自前期瀛海镇疫情防控

交通转运组的工作人员和全镇青年党员、团员骨干力量，平均年龄为30岁。车队目前共有10辆不同规格的车辆24小时待命，随时出动进行爱心传递。

为了给群众提供安全放心的用车环境，青年突击车队的队员们每日进行核酸检测，持有核酸阴性证明方可安全上岗；同时，每辆车都配有必要的防疫物资，包括消毒喷雾、N95口罩、手套、防护服等，每出一辆车，都确保全车消毒，保障群众健康安全无虞。截至目前，“青年突击队”爱心送医车队共接送病患12单，服务就医患者及家属18位。

全天驻守药店 统筹分配药品

## 海淀区市场监管局多途径解群众购药之急

□本报记者 周美玉

“布洛芬还有吗？我的两个孩子高烧不止。”12月19日，一位中年男性在海淀区达慧堂药房第三分店门口气喘吁吁地问道。“您别着急，等我看下附近哪里还有。”正在药店值守的海淀区市场监管局北太平庄市场监管所干部马浩林从随身携带的药店库存情况统计表中，迅速查看布洛芬库存情况。当得知距离本店仅300多米的济民康泰大药房还有库存时，马浩林当即带着顾客一路小跑，一直到能看到康泰大药房的位置，他才赶回来继续执行任务。

马浩林入职3个多月的时间里，有80多天参与疫情防控转运工作，目前，他化身为药店“秩序监管”专员，全天候派驻药店进行热销药品价格秩序监管，实时关注重点药品进销存情况，为前来购药的群众进行引导咨询。

记者了解到，每天早上8点，海淀区市场监管局348名“秩序监管”专员就开始进驻药店。海淀区市场监管局在全局人手极度紧缺的情况下，调配所有在岗市场监管干部直插药店监管一线，实施驻店现场监管措施，掌握辖区药品库存情况，实现紧缺物资合理配置、全区药品供给信息共享，在关键时候解群众的购药之急。

辖区药品进销存情况、购药

“互助通”小程序开发应用、如何实现夜间购药查询信息共享……线下，海淀区倒座庙9号办公区灯火通明；线上，一个个手机视频端口跃跃欲动，特殊时期，面对老百姓的急难愁盼，一个个解决办法、一条条应急举措就这样在海淀区市场监管局职工夜以继日地梳理、汇总、分析、碰撞出来……通过“秩序监管”专员每日的驻店询问、台账更新、汇总上报，海淀区29个街镇、300多家药店重点药品的当日供销存情况精确到了以“片”为单位。

通过汇总统计辖区零售药店重点药品进销存数据，找到供应短板和短缺品种，海淀区市场监管局药械科每日组织召开药品保供研讨会，发动辖区药品批发企业和零售药店深挖货源，尽最大努力保证辖区药品医疗器械市场供应。截至目前，累计统筹分配退热感冒类药品22万余盒，抗原试剂165万份。

购药“互助通”小程序“一扫即查”，“线上线下一体化”药品供应信息共享，药品库存24小时全天候“云端查询”，开通特殊购药群体“绿色通道”……目前，海淀区市场监管局已累计通过自行开发的“互助通”小程序解决群众紧急购药需求2500余人次。

## 怀柔区渤海镇家庭医生精准服务暖民心

□本报记者 崔欣 通讯员 魏明俊 马晓星

“您好，今天身体情况怎么样，还发烧吗？”“有什么需要就及时联系我们，我们一定第一时间帮您解决。”面对严峻复杂的疫情形势，怀柔区渤海镇积极探索新的服务方式，由镇卫生院组建了6支家庭医生医疗团队，采取网格化管理方式，为居家群众提供更齐全、更温馨的服务。

医疗团队成立之初，建立了老年人、儿童、孕产妇、慢性病患者等重点人群台账，指导他们居家隔离治疗，还通过健康通电

话等方式每日监测症状变化、指导用药和心理安慰。

景峪村李大爷因为腰椎手术，行动不便，正值疫情严峻时期，家里还有阳性患者，无法到医院换药，于是通过家庭医生服务绿色通道，找到了家庭医生团队。家庭医生在了解患者的情况后，利用自己的休息时间上门为患者手术伤口换药处置。就这样，经过家庭医生20多天的精心护理，李大爷伤口已完全愈合。

家住洞台村的杨女士，家里

有4个月的新生儿，还有婆婆和常年卧床的老奶奶，相继感染了新冠病毒，家庭医生得知情况后，每日给杨女士一家人监测、评估，指导她如何用药、如何观察新生儿健康状况和照顾失能老人，经过10个昼夜的细心指导，一家人最终全部平安度过危险期。

渤海镇家医团队用有温度的服务，让患者有了战胜病痛底气，也在很大程度上缓解了线下门诊的压力，获得病患的一致好评。