

# 打造便民服务新标杆

宁乡市中医医院“一站式服务中心”启航

**本报讯** (通讯员 刘明) “以前办个住院要来来回跑好几个地方,特别麻烦折腾,现在一个窗口就可以全部办完,太方便了!”近日,在宁乡市中医医院门诊大厅办理出院手续的张女士感慨。为深入践行“我为群众办实事”,进一步优化患者就医体验,宁乡市中医医院“一站式服务中心”于2025年5月正式投入使用,该服务中心将“导诊、挂号缴费、特殊门诊办理、检查预约、入院办理”等20多项业务全部集中至门诊大厅,实现“一窗受理、一站服务、一次办结”的全流程服务模式,让患者告别“多头跑、反复问”的困扰,真正实现信息多跑路、患者少奔波。

积极推动医疗机构优化服务流程,改善就医感受,提升患者体验,这是国家近年来高度重视医疗服务领域的便民利民举措。国家卫生健康委和湖南省卫生健康委等多部门发文,要求二级以上医院设置“一站式综合服务中心”,整合门诊、医务、医保、财务等多部门相关业务,实现“一窗受理、一站服务、一章管理”,缩短患者就诊时间。宁乡市中医医院积极响应国家政策号召,大力推进“一站式服务中心”的建设与落地。

当走进宁乡市中医医院门诊大厅,“一站式服务中心”的标识格外醒目。在这里,预检分诊、挂号缴费、咨询服务、医保服务等20多项服务功能实现了整合,多部门协作打破了以往患者办事需“东奔西走”的难点。该中心的设立,是医院加强卓越服务建设的重要举措,通过合理布局和资源整合,为患者提供便捷、高效、优质的服务。

在便民服务区,一系列贴心服务彰显人文关怀。无论是需要分诊指导、电话预约,还是想查询费用明细、了解专家排班,患者都能在此获得帮助。针对老年人、残障人士等特殊人群,专门设置了优先窗口,并提供轮椅租借服务,无障碍通道也确保特殊群体就医畅通;综合服务区、医保服务区、医疗服务区同样“超便捷”。医保服务区提供政策解答、备案盖章等服务,为患者解决医保难题;医疗服务区的简易门诊、用药咨询等功能,让患者能及时获得专业指导。

“以前办理出院手续,打印病历、开具证明需要往返好几个地方,楼上楼下到处跑,现在在一站式服务中心,几分钟就能办好,真是太方便太好了!”一位前来就医的市民说道。

宁乡市中医医院“一站式服

务中心”的建设,并非医院便民服务的起点,而是其卓越服务建设的又一里程碑。近年来,医院持续推出多项惠民举措,不断优化患者就医体验。在挂号复诊环节,医院于2024年7月29日实施“一号管三天”政策,使7130余人次复诊免缴挂号费,节省费用超12万元,极大减轻了慢性病与老年患者的负担;针对取药不便,中药免费邮寄服务让患者足不出户就能拿到药品;作为“信用+医疗”试点单位,医院以信用“无感”支付等服务,让患者畅享“信用红利”。

在住院服务方面,2024年9月2日启用的“无陪护”病房,凭借专业护理团队为患者提供全天候照护,既减轻家属压力,又提升护理专业性;检查检验结果互认政策的落实,累计互认40000余次,为群众节约资金50余万元。

从一系列便民举措,到如今“一站式服务中心”的投入使用,宁乡市中医医院始终积极响应国家便民就医政策、践行“我为群众办实事”,小切口做好民生大实事。未来,医院将持续优化服务流程,提升服务质量,让更多患者享受到便捷、高效的就医服务,为推动医疗服务体系向着“最多跑一次”改革目标迈进。

## 15岁男孩身高定格157厘米 医生:别把矮小当“晚长”

**本报讯** (通讯员 李娇艳 邓婷 周娅微) 近日,15岁男孩凯凯(化名)因身高仅157厘米、青春期生长缓慢就医,检查发现其骨龄已达18岁、骨骼闭合,成年身高再无增长可能,而其遗传身高本可达到170±5厘米。湖南中医药大学第一附属医院专家提醒:“晚长”属罕见生理现象,多数矮小或为疾病信号,家长需警惕认知误区。

数据显示,我国儿童矮小症发病率约3%,超90%患儿存在自卑、社交障碍等心理问题,成年后可能面临升学、就业、婚恋等多重影响。专家指出,“晚长”(体质性生长延迟)仅为少数正常变异,临床中多数矮小由生长激素缺乏、性早熟、甲状腺功能异常等疾病引起,而“男二十三窜一窜”“父母高孩子必高”等观念易导致干预延迟。

“身高70%由遗传决定,但后天干预至关重要。”该院儿童身高管理门诊主任医师董晓斐介绍,矮小症治疗需结合病因,中医可通过辩证用药、穴位敷贴调理内分泌,西医则针对病因补充生长激素等。生活管理方面,需保证优质蛋白与钙摄入,避免碳酸饮料;每日进行30分钟跳绳、篮球等纵向运动;确保儿童晚10点前入睡,每日8-9小时睡眠;关注心理健康,避免长期压力抑制生长激素分泌。

医生特别提醒,3岁以上儿童每3个月应规范测量身高(立位身高需脚跟并拢、耳眼同水平面),若年生长速率小于5厘米、持续坐在班级前3排,需及时就诊。切勿依赖“增高保健品”,以免含激素产品导致骨龄提前,错失长高黄金期。

## 五旬女子爬树摘杨梅摔伤 多根肋骨骨折险致命

**本报讯** (通讯员 王璐 秦璐) 患者张女士(化名)前不久在乡下老宅后山采摘杨梅时,从3米高树上重重摔落,当即感到胸背部剧痛、呼吸困难,被家人紧急送至长沙市中心医院(南华大学附属长沙中心医院)急诊科救治。

经详细检查,张女士胸右侧有6根肋骨发生断裂,断端还刺破了胸膜和肺组织,引发了创伤性血气胸,随时可能休克甚至危及生命。

该院胸外科、心脏大血管外科主治医师周晨会诊后,立刻为患者安排且实施了胸腔闭式引流术。术后,患者被予以严密监护,给予综合治疗。

该院胸外科、心脏大血管外科主任医师杨继承提醒市民,采摘生长在高处的果实尽量勿攀爬,首选稳固的梯子、带钩长杆或高枝剪等工具进行采摘。

若确实需要攀爬低矮且稳固的地方,也务必做好安全措施:检查树干是否结实、地面是否湿滑;必须穿着防滑运动鞋或登山鞋,严禁穿拖鞋、凉鞋、高跟鞋;站稳扶牢,避免过度伸展身体。

万一发生意外,要保持冷静,切勿随意移动,若出现呼吸困难、面色苍白、出冷汗等症状,需高度警惕血气胸等严重内伤,争分夺秒送医救治。

## 小伙巨瘤如孕妇 医生微创引“瘤”

长沙22岁小伙小张因急性胰腺炎后遗症,腹腔长出直径16厘米的胰腺假性囊肿,腹部隆起如怀胎数月,伴剧烈胀痛、呕吐。湖南省人民医院消化内镜中心团队运用超声内镜精准定位,为其实施“囊肿胃内引流+鼻囊肿引流”双微创术式,1小时内抽出80毫升囊液并植入支架,术后无体表伤口、出血极少,患者不久后康复出院。医生提醒,预防胰腺疾病需控制高脂饮食、戒烟限酒,定期排查胆结石,避免暴饮暴食引发胰腺炎。

通讯员 黎秀兰 彭娅 摄影报道



## 告别“疤痕焦虑”:异位妊娠患者“无痕”手术

**本报讯** (通讯员 王晨 常钰洁) 担心手术留疤而拒绝治疗的29岁女性小琴,在中南大学湘雅三医院迎来转机。近日,该院妇科团队成功为小琴开展院内首例经阴道单孔腹腔镜手术(VNOTES),仅通过阴道顶端2厘米微小切口,为其切除患侧输卵管,实现腹部“零疤痕”治愈异位妊娠。

小琴因“停经后腹痛”确

诊异位妊娠,因担忧传统手术留下腹部疤痕,她先尝试药物保守治疗却以失败告终。辗转来到湘雅三医院后,薛敏教授、孙信教授团队经评估,决定采用VNOTES技术为其手术。术中,团队通过阴道自然腔道置入单孔穿刺器及腔镜器械,仅1小时便精准完成操作,术中出血少,术后小琴恢复迅速,腹部光洁如新,顺利康复出院。

这场由妇科联合麻醉科、手术室协作完成的手术,充分展现出医院多学科协作的硬核实力。

作为微创外科的“升级版”,VNOTES技术不仅能实现体表无痕的美学效果,还具有微创高效、安全普适、应用广泛等优势。孙信教授表示,该技术是对女性身心健康的双重关爱,让更多患者告别“疤痕焦虑”。