

一条热线，万千信赖 郴州市第一人民医院

“96521”打造高效医患沟通新桥梁

本报记者 梁湘茂 通讯员 唐敏 邝昱菁

“刘书记，我是外地的，来郴州看病，医生说需要住院，异地医保能直接结算吗？办理住院还有什么要注意的？”2025年12月18日上午，在郴州市第一人民医院“96521热线”中心，一名患者打来电话。

郴州市第一人民医院党委书记刘向儒立即回复：“您好！异地患者住院手续我们已经简化，您不用太担心。首先，住院前先通过参保地医保APP或社保局官网，办理异地就医备案，备案成功后就能在我院直接结算，不用来回跑报销；其次，办理住院手续时，带好本人身份证、医保卡、病历资料和住院证，到住院收费处办理即可……”这是郴州市第一人民医院创新性引入领导接听日机制，进一步贴近患者，深入了解群众诉求的一幕。

在本次书记接听活动中，市民的声音具体而真切。有人反映医疗服务项目设置问题，有人提出医院后勤管理流程优化建议，还有人就医流程与异地就医服务进行咨询。刘向儒一边耐心倾听，一边认真记录，对于能即时解答的，现场给予清晰指引；对于需要协调处理的，则叮嘱工作人员务必跟进落实。

“大家提出的问题很实在，建议很中肯，这正是我们改进服务最需要听到的声音。”刘向儒在接听后表示，“96521热线是我们主动打开的一扇窗，院领导班子坚定地支持它、用好它，让它真正成为一条‘暖心线’。”

在两个小时的连线中，刘向儒与多位市民、患者及家属直接对话，倾听诉求，解答疑惑。当日，一位多年糖尿病患者来电咨询，因血糖控制不佳想住院调理，但不知如何申请。刘向儒耐心倾听后，给

予了清晰、温暖的指引。此外，书记还现场解答了关于“线上绑定就诊人及挂号”和“挂号失败”等高频咨询问题，提供了切实可行的解决方案。

自2025年7月1日郴州市第一人民医院“96521热线”热线开通以来，这条简单的五位数号码，已悄然成为连接医院与患者的“连心线”、“暖心线”，以其“快接快处、有问必答”的坚实承诺，赢得了广泛的认可与信赖。

■未雨绸缪，精心构筑服务基石

为确保“96521热线”能够高质量落地，郴州市第一人民医院早在正式运行前的三个月（2025年4月至6月）便启动了全面而系统的筹建工作。

医院专门组织核心工作人员团队，前往以高效、规范著称的“12345”市长热线进行实地学习，深入借鉴其成熟的调度机制与先进的服务理念。在此基础上，医院系统性地完成了员工的专业技能培训与严格上岗考核，确保每一位话务人员具备过硬的服务意识和专业的医疗知识解答能力。

同时，硬件与软件建设同步推进：标准化、人性化的热线场地精心布置，旨在为工作人员提供舒适环境，从而为患者传递温暖；详细的服务手册编制完毕，确保服务流程标准化；庞大的医疗专业知识库初步搭建，覆盖就医流程、科室职能、医保政策等方面；院内多部门联动的协作网络也提前布点，为后续工单的顺畅流转打下基础。

■高效运行，闭环管理彰显专业

2025年7月1日，“96521热线”正式启航。医院依托专业的客

服系统，建立起一套“来电记录—分类处置—归档追踪”的全流程闭环管理机制。每一通来电都被视为一份信任与托付，被详细记录并生成唯一的电子工单。根据咨询、投诉、意见建议、求助等不同类型，工单被精准分流至相应的责任部门或得到直接解答，确保各类诉求都能获得针对性的高效响应。

有力的数据是最佳的证明。截至2025年12月10日9时，热线累计接听来电15655个。其中，咨询类达15365个，成为最主要的诉求；此外，投诉类69个、意见建议类33个、求助类69个、其他类119个。庞大的接听量背后，是热线始终维持在高位接通率与处置率，真正做到了“民有所呼，我有所应”。

■精准施策，双线并举提升体验

面对不同类型的患者诉求，“96521热线”分为咨询预约、急救转诊、号码查询、网上客服、服务投诉、建言献策等6大类，并采取差异化、精细化的处置策略，尤其在占比最高的咨询和投诉两方面，形成了鲜明特色。

对于咨询类诉求：追求“有问必答、精准高效”咨询是热线服务的主体，如何快速、准确地解答患者关于就医流程、科室设置、医保政策、检查预约等海量问题，是热线的核心价值所在。前期搭建的专业知识库在此发挥了“超级大脑”的作用，使工作人员能够对常见问题了然于心，给出即时、标准的权威解答。

而对于更为复杂的专业医学问题，热线则启动了高效的联动机制，及时对接相关临床科室的专家，寻求专业支持，确保患者获得

的信息既全面又权威。这种模式极大地减少了患者因信息不对称而产生的就医困惑与焦虑，从源头上提升了就医体验。

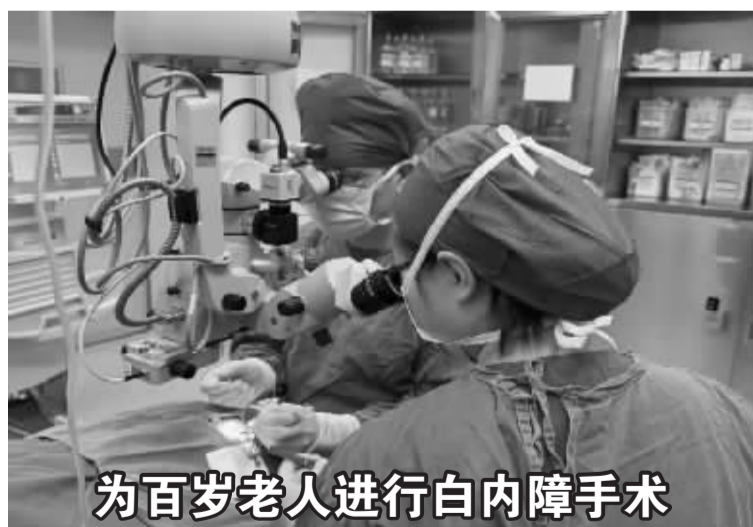
对于投诉类诉求：坚守“快接快处、限时办结”投诉虽数量不多，但每一起都关乎患者的切身感受与医院的声誉。热线对此类问题秉持最高优先级原则，建立了快速响应机制。一旦接到投诉，电子工单会第一时间流转至相关责任部门，并明确处置时限与质量要求。同时，安排专人全程跟进整改进度，并在问题处理后及时、主动地向患者反馈结果，形成完整的闭环，确保每一个投诉都“事事有回音、件件有着落”。运行半年来，累计的69件投诉均在规定的时限内得到妥善处置，患者回访满意度显著提升。

■未来可期，暖心热线持续升级

“96521热线”的开通与成功运行，其意义远不止于增设一个电话。它为患者提供了一个便捷、高效、权威的统一沟通渠道，更成为医院倾听患者真实心声、收集一线反馈、倒逼服务流程优化的重要窗口。

展望未来，郴州市第一人民医院表示，将持续优化热线服务机制，不断丰富和更新专业知识库内容，加强工作人员的专业素养与沟通技巧培训，进一步提升热线服务的时效性、准确性与人性化水平。

这条小小的热线，承载着医患和谐的宏大愿景。它正努力让每一次沟通都充满温度，让每一个问题都找到答案，真正成为医患沟通的“暖心线”、医院服务提升的“助力线”，为广大患者提供更优质、更便捷、更安心的医疗服务保障。



为百岁老人进行白内障手术

近日，益阳市中心医院眼科成功为一位101岁高龄的谢奶奶实施白内障手术，助其重获光明。为帮助老人克服心理障碍，术前该院眼科主任郭照洪安排了一次特殊的“手术演练”：让谢奶奶的家属进入模拟手术环境陪同，按真实流程进行模拟操作。最终谢奶奶情绪放松，仅十余分钟便顺利完成手术。通讯员 曾辰溪 摄影报道

食管异物紧邻大血管 多学科联合10分钟“排雷”

本报讯（通讯员 舒眉 李静泊 聂凯）近日，中南大学湘雅三院消化内科牵头多学科协作，10分钟内成功取出29岁患者小叶食管内一枚紧邻大血管的25毫米尖锐鸭骨，患者零出血、无黏膜损伤，免去开胸手术之苦。

12月11日，小叶误吞鸭骨后剧痛难忍，外院CT显示：鸭骨扎入食管上段管壁，紧邻左颈总动脉、左锁骨下动脉两大要害，且可疑穿孔。辗转长沙多家医院后，均被告知内镜取异物风险极高，建议开胸手术。

抱着微创治疗的最后希望，小叶家属深夜将其送至湘雅三院急诊。消化内科、耳鼻咽喉头颈外科、心胸外科、放射科总住院医师连夜集结，紧急多学科会诊。

“异物位置如‘雷区’，稍有不慎即致命性大出血或纵隔感染。”消化

内科王晓艳主任研判后，决定内镜取物。团队迅速制定方案，李静泊、聂凯主治医师与护理团队推演关键步骤，明确“拔刺、调向、取物”流程。

急诊EICU同步开通静脉通道、实施气管插管筑牢生命防线。凌晨1时50分，李静泊主治医师循腔进镜，于距门齿23~25厘米处发现鸭骨——两端已嵌入食管前后壁。

王晓艳主任现场指导，舒眉、戴新明等默契配合：先轻柔拔出前壁骨刺，再剥离后壁嵌顿，调整角度避免二次损伤，最终完整取出异物。全程仅10分钟，无出血及黏膜损伤。

“不用开胸了！”患者母亲喜极而泣。此时时针指向凌晨两点，这场深夜救援彰显医院急危重症综合救治实力与“以患者为中心”的担当。