

全市基层医疗机构 24 小时在线

1620 个家庭医生团队筑牢首道防线,架起群众就医配药的暖心桥梁

在新冠病毒感染者不断增多的新形势下,全市各街道社区卫生服务中心、乡镇卫生院均在第一时间开设发热诊室、公布家庭医生团队咨询热线并 24 小时接听来电,利用医联体平台畅通购药、远程诊疗、转诊渠道,为居民求医问诊提供一系列便利。



崇川区秦灶街道社区卫生服务中心医生在接诊。

不厌其烦接听咨询热线 现身说法缓解居民焦虑

“孩子发烧、咳嗽了,需要马上去医院吗?”“如果孩子精神状态稳定,可以居家对症处理、观察病情。但如果发烧持续 3 天没有好转,建议送去医院……”这几天,崇川区秦灶街道社区卫生服务中心主任徐相锋一直忙着接听居民的各类咨询电话,无论何时来电,他的语气总是那么亲切和蔼。

“在疫情新形势下,耐心接听每一位居民的咨询,安抚他们的紧张情绪,十分重要。”徐相锋介绍,目前,秦灶街道社区卫生服务中心以 3 个家庭医生团队为主体,面向社会公布求医问药咨询热线,每个家庭医生团队一个号码,采取团队长负责制,组员参与,保持手机 24 小时开机,温馨守护辖区居民的健康和平安。“我们在第一时间制定咨询热线的相关规范,包括语言规范、专业规范等,尽量将工作做细做实,最大程度缓解居民的焦虑。”徐相锋介绍,经过前期学习培训,该中心整理出疫苗接种、科学用药、居家消毒等 15 个居民关心的热点问题及规范答复,发给 3 个家庭医生团队的每一名成员,要求他们做到热情指导、规范解答。“现在,每天都能接听 100 多个来电咨询,我们在详细询问对方的症状后,给予用药指导,建议轻症患者尽量不去医院,实行居家隔离。”

18 日,崇川区任港街道卫生服务中心负责人曹雪峰和几个同事相继“中招”了。居家隔离期间,他接到不少“老病友”的咨询电话,于是,现身说法分享自己感染新冠病毒后的症状、感受,用亲身经历化解居民们的焦虑。“我感染后的症状类似于感冒,目前我还没有吃药,说明身体还是能耐受。其实,睡觉就是最好的药,能很好地修复自身的免疫力。”曹雪峰告诉记者,等康复返岗后,他会将自己从阳转阴的整个过程通过对外公布的求医问药咨询热线分享给更多居民,鼓励他们不要怕、不要慌。

市卫健委医政处处长陆小鹏介绍,目前,我市共计发布了 1620 个家庭医生团队的健康咨询服务号码,覆盖了 1894 个村居和小区,旨在筑牢百姓健康的第一条基层防线。

发热诊室赢得居民认可 基层首诊正在逐渐升温

18 日,家住市区易家桥新村的陈奶奶一脸焦急地来到新城桥街道社区卫生服务中心发热诊室,原来她的女儿和孙子在家都发烧了,情急之下,老人一个人前来求助。接诊医生夏晶玲第一时间安抚老人的情绪,详细询问她家人的症状和家中备药情况,指导老人如何帮助家人科学用药。“周日的时候接诊了 7 位居民,我们的热线也是 24 小时待机,确保居民们线上线下都能联系到我们。”夏晶玲说。

从 12 月 12 日起,新城桥街道社区卫生服务中心就开设了发热诊室,每天上午 8 点到 11 点 30 分、下午 2 点到 5 点对外开放。“从刚开始无人问津,到现在人逐渐多起来,平均每天接待近 10 名患者,这说明越来越多的居民开始认可基层首诊。”新城桥街道社区卫生服务中心主任陆如建说。

值得一提的是,新城桥街道社区卫生服务中心与全市新冠肺炎患者定点收治医院——南通市第三人民医院已建成紧密型医联体。“三院的内、外科医生常年在新城桥街道社区卫生服务中心坐诊,我本人也是三院胸外科医生。大医院专业的坐诊进一步提升了居民对基层首诊的信任度。”陆如建介绍,依托市三院这一强有力的后盾,一方面可以更好地建立绿色转诊通道,方便一些重症患者及时收治入院;另一方面可以充分利用该院抗疫 3 年来成功救治新冠病人的经验,在远程会诊方面能发挥积极作用。

目前,我市主城区依托城市医联体,10 家三级医院与 20 家社区卫生服务中心、22 家护理院紧密协作,各县(市、区)由人民医院、中医院牵头 12 个县域医联体,形成市县镇村从问诊到救治的四级服务网络。医联体牵头医院遴选专业医师和院感管理人员,组建专家团队 22 支,轮班到基层出诊、指导;与基层医疗机构开通远程医疗服务网络,已组织在线培训、案例分析等近百场次,不断提高基层医生对高风险人群的识别、诊断和处置能力;点对点落实转诊联系人,建立绿色通道,确保上转患者即转即收、上下精准衔接,全力保障就诊群众能及时得到高质量的诊疗和救治。

家庭药师远程贴心服务 多地倡导邻里守望互助

“老年人是新冠易感人群。疫情新形势下,对于一些本身就患有慢性病的老年人,一旦感染新冠病毒后,更加需要规范用药,乱吃药的副作用非常大。”这几天,崇川区秦灶街道社区卫生服务中心副主任药师张晓菁忙着通过电话、微信等方式,远程指导辖区空巢、独居老人等特殊群体规范用药,科学冷静地面对疫情。“最近来中心‘囤药’的人也特别多,我一直提醒他们密切关注家中老人的基础性疾病药物与治疗新冠症状药物的服用禁忌。例如肝功能异常的不建议使用对乙酰氨基酚。”张晓菁说。

19 日,市药师协会向全市药师发出积极参与疫情决战的倡议书,鼓励广大药师发挥专业优势,主动参与针对孕产妇、儿童、老人、慢性病患者等特殊人群感染新冠后的合理用药指导。在倡议书中,专门提到“发挥家庭药师作用,积极参与家庭医生签约服务,建立专业的公众形象”。

张晓菁表示,越是疫情当前,家庭药师越应当有所作为,她会尽己所能,为老年人等特殊群体送上更多贴心用药服务。

19 日,如皋市“共享药箱”正式上线。家住如城街道华府御庭小区的市民杨女士第一时间扫码登记联系方式,共享自己的退烧药。当天,如皋市新时代文明实践中心发出倡议:“倡导每个社区依托新时代文明实践站,有志在皋志愿服务站点等设立‘共享药箱’,利用社区微信群、网格群、企业群等渠道,互通有无,扶困解难,在满足自身及家人的需求外,能将多余的防疫药品分享给急需的邻居,共享感冒、退烧、消炎镇痛等常用药品。”

本月 15 日,市卫健委和江苏省医药有限公司签署战略合作协议。双方表示,将充分发挥江苏省医药有限公司作为省属医药商业主渠道的作用,积极推进防疫物资平台、防疫物资保障仓库等建设。“目前,我市各级医疗资源配置到位,正在科学调剂药品,确保优先供应到基层的发热服务点和发热诊室,以此进一步倡导市民基层首诊。”陆小鹏说。

本报记者冯启榕 本报见习记者王怡

为急危重症患者 留出生命通道!

市急救中心呼吁:新冠无症状、轻症患者请勿拨打“120”

晚报讯 连日来,拨打市“120”急救电话的人数激增,其中大多数为新冠肺炎患者。市急救中心向社会呼吁:疫情当前,为确保“120”急救热线畅通,新冠肺炎无症状、轻症患者及相关咨询请勿拨打“120”急救热线,请为老人、儿童、孕产妇等特殊、急危重症患者留出生命通道。

18 日至 20 日,市急救中心“120”急救热线 24 小时呼入呼出电话总量持续高位运行,20 日达到 1241 个,涉疫咨询及呼救电话量上升明显,占四成左右。中心 24 小时出车量不断刷新历史纪录,12 月 19 日高达 131 车次,达历史新高。

“感染了新冠病毒后,大家也不用恐慌,无症状患者无需治疗,轻症患者在家好好休息一下,多注意观察,居家对症用药即可,也可自行就近去社区卫生服务中心就诊,非必要请不要拨打‘120’。”市急救中心指挥调度组组长吴娅莉介绍,市急救中心的重点服务对象为突发重疾、意外伤害、突发事件的人群。如患者出现昏迷、胸痛、呼吸困难、抽搐等急危重症的表现,或因车祸等意外原因导致身体严重受伤等,都可以拨打“120”急救电话求助。在疫情新形势下,目前急需要用急救车的,主要是一些孕产妇、婴幼儿急症患者,还有一些患有心脑血管疾病的老年人等,这些急危重症病人是最需要急救资源的。

在目前疫情形势下,院前急救资源比以往更为稀缺,急救中心职工也面临减员和超负荷工作的双重压力,市民身体不适,希望就医的心情可以理解,但“120”目前主要服务对象是无法自主行动且病情严重,随时会危及生命的急危重症患者。

疫情当前,什么情况需要拨打“120”?市急救中心表示,出现以下情况,请及时拨打“120”呼叫救护车至相关医院就诊:出现呼吸困难或气促,无法缓解;持续不能饮食,或腹泻超过 2 天;经药物治疗体温持续高于 38.5℃或心率超 100 次/分,超过 3 天;原有基础疾病明显加重且不能控制;儿童出现嗜睡、持续拒食、喂养困难;持续腹泻/呕吐等情况;孕妇出现头痛、头晕、心慌、憋气等症状,或出现腹痛、阴道出血或流液、胎动异常等情况。拨打“120”时,要配合调度员的询问,调度员会优先派出救护车保障急危重症患者的需要。

需要提醒的是,如果患者有新冠疫情相关情况,务必如实告知“120”调度人员和救护车上的医护人员,隐瞒疫情信息不利于患者自身健康,也易导致疫情传播风险;回答调度员的问题不会延误医疗救助,如需派车,调度员将会第一时间按照“就近、就急”原则向急救站发出出车指令。

通讯员陈嘉 记者冯启榕