

新医大一附院昌吉分院在全院48处张贴服务投诉电话提示单,服务投诉电话24小时畅通——

“接诉即办”把患者“问题清单”变为“满意清单”



近日,新医大一附院昌吉分院公共事务科、消化科、内镜室工作人员向患者讲解检查治疗费用清单。

□许 慧摄

本报讯 记者刘雪、通讯员许慧报道:“能贴心地替患者考虑,真是谢谢你们了,以后不用再跑空趟了!”近日,患者家属于先生向新疆医科大学第一附属医院昌吉分院(以下简称新医大一附院昌吉分院)公共事务科的工作人员感谢地说。

据了解,今年2月初,于先生的母亲需要在该院办理门诊特殊病,并通过医保报销流程购买特殊药品,因医保平台系统出现问题,于先生连着几天到医院都未办理成功,便试着拨通医院公布的服务投诉电话,希望能尽快解决问题。“我们接到反馈后第一时间进行核查,经过协调,我们将患者资料留存,安排工作人员帮于先生的母亲办理医保特殊药品购买,办理成功后再通知他来取药,让群

众少跑冤枉路。”新医大一附院昌吉分院公共事务科工作人员鲁慧说。

为于先生解决了母亲购药难题的正是新医大一附院昌吉分院的“接诉即办”机制。为了能更快解决患者困难诉求,改善患者就医体验,2023年新医大一附院昌吉分院设立了“接诉即办”机制,公布两部服务投诉电话,对群众在就医过程中遇到的问题、困难和诉求进行第一时间受理,该院也是全州首家设立“接诉即办”机制的医院。“面对患者投诉,不逃避、不敷衍,能当场解决的就当场解决,当场解决不了的一般问题,3个工作日内进行回复,需要多科室协调的复杂问题,7个工作日内回复,真正做到有诉必应。”新医大一附院昌吉分院公共事务科科长李建坪说。

据新医大一附院昌吉分院副院长张媛介绍,敞开窗口,畅通投诉渠道是“接诉即办”机制的重要环节,新医大一附院昌吉分院在全院48处张贴服务投诉电话提示单,服务投诉电话24小时畅通,让“民声”有处可去。2023年,新医大一附院昌吉分院共接到患者诉求275件,诉求办理满意率为98.9%,用“接诉即办”机制,把患者的“问题清单”转变成“满意清单”。

此外,在日常诊疗服务中,该院每月还派专人到病区 and 门诊进行患者满意度调查,多渠道收集民声民愿,对于患者的意见建议全部定期进行整理并给予答复,为患者提供更优质、有温度的医疗服务,提高患者满意度,助力医院高质量发展。

呼图壁县妇女联合会

关爱女性送健康 暖心义诊进企业

本报讯 通讯员王文霞报道:3月6日,呼图壁县妇女联合会联合县妇幼保健院到呼图壁县工业园区开展“健康送给‘她’ 关爱零距离”走进企业活动,为企业女职工提供免费检查、健康咨询和“两癌”防治知识宣传。

义诊现场,医生为企业女职工进行彩超、妇科检查,宣传“两癌”筛查免费政策及女性相关健康知识,进一步提高女职工的保健意识和健康水平。新疆宇华纺织科技有限公司职工赵春萍说:“感受到了‘娘家人’的温暖,关爱实实在在,接地气、暖人心。”

呼图壁县妇女联合会党组书记、主席张子心说:“我们将持续关心和关爱女性健康,倡导文明、健康、科学的生活方式,提升女性健康意识和自我保健能力,为各行各业高质量可持续发展提供有力支持。”

昌吉市人民医院

守护女性健康 科普与你同行

本报讯 记者米桃乐报道:为增强女性保健意识,3月7日,昌吉市人民医院在门诊大厅开展关爱女性健康科普活动。

活动中,妇科医师详细解答患者提出的问题,并为患者仔细查体,制定个体化的治疗方案,同时,讲解妇科常见疾病的预防以及宫颈癌、卵巢癌、子宫内腺癌等重大疾病的预防和筛查等知识。现场还通过趣味问答等互动,进一步加深大家对健康知识的理解和记忆,引导女性树立健康观念,增强自我保健意识。

此次活动,不仅为广大女性朋友搭建了免费的健康问诊平台,还宣传了早发现、早预防、早治疗的健康理念。活动共发放免费检查治疗卡12张,健康宣传册60余份,现场咨询35人次。

昌吉州中医医院

剪纸插花趣味多 节日活动暖人心

本报讯 通讯员王岩报道:3月6日下午,昌吉州中医医院举办“建功新时代·巾帼展风采”庆祝三八国际妇女节DIY插花和剪纸活动。

活动中,花艺老师用生动活泼的语言介绍了不同花卉的特点,讲解了插花的配色、层次感、空间感,传授了剪花、养花小技巧。

在花艺老师的指导下,医院女职工将一朵朵生机盎然的鲜花,制作成了精致的花篮;在剪纸老师手把手地教授下,女职工们从剪纸的折叠到描绘,把一张张红纸变成了精美的艺术品。



3月6日下午,昌吉州中医医院开展庆祝三八国际妇女节插花活动。图为医院女职工在老师的指导下插花。

□王 进摄

健康视点

你知道什么是能量负平衡吗?你清楚自己的体质指数吗?你需要减重吗?

学习新概念 减重有方法

□本报记者 阿依加玛丽·列提甫 通讯员 路晓丽

随着春节贺岁片《热辣滚烫》的上映,“减肥”再度成为热议话题。观看完影片,不少观众提出疑问:一年减100斤是怎么实现的?快速“掉秤”对身体有害吗?什么样的减重方法是科学的?对此,3月1日,记者来到新疆医科大学第一附属医院昌吉分院,采访了临床营养科主任医师黄萍、中医科主任医师鲜晓燕,两位医生都建议减肥不能急于求成,要学习健康知识,做到科学减肥。

控制体重要科学

如何实现“贾玲式”的减肥效果,一年减重100斤?黄萍说,想一年减重100斤是有可能的,但在运动医学界,这对于大多数人来说是一个比较极端的目标。能否实现这一目标,取决于很多因素,包括个人的起始体重、健康状况、饮食习惯、运动程度以及是否有专业人士指导等。

“我们通常建议每周的减重控制在0.5公斤至1公斤,一个月减2公斤至4公斤,这是安全和可持续的,并且对身体损伤小,也不易反弹。”黄萍告诉记者,有些来咨询减肥的人其实没有健康问题,甚至也不胖,就是单纯想瘦身。所以减肥之前,建议先到专业的医疗机构,对自己身体状况进行评估、检测,或者做相关专业分析,判断是不是肥胖。

黄萍介绍说,有一些肥胖人士无论体重多少、体型如何,自己并不放在心上。她接诊的一位21岁小伙子,身高1.78米,体重到了110公斤,但小伙子自己并没有意识到体重超标。到医院检查时才发现,自己已经属于中度肥胖了,如果不重视控制体重,就会影响到身体健康,他才意识到需要减重。

如何科学减重?

每年的3月4日是“世界肥胖日”。根据中国肥胖超重指南,黄萍向记者介绍了几种营养科常用的减重方法,如限能量膳食、高蛋白膳食、低碳水化合物膳食、间歇性能量限制(轻断食)和低血糖指数膳食,还有其他营养代餐、地中海饮食等减重方法。

黄萍介绍说,一般单纯性肥胖可以尝试轻断食减肥,只需要改变日常的膳食结构。一周5天正常饮食,2天轻断食。轻断食并非禁食,只是有2天要吃得很少,主食、副食都要减少。不



3月1日,新疆医科大学第一附属医院昌吉分院临床营养科,患者咨询如何科学减肥。

□本报记者 阿依加玛丽·列提甫摄

仅断食的两天要管住嘴,其他5天也要有良好的饮食习惯,如尽可能少吃油炸食品、甜食等。

另外还需要适当运动。黄萍说,运动可以提高身体的基础代谢,日常的运动有快走、慢跑、游泳、骑自行车等中等强度的有氧运动,还有举重、深蹲等无氧运动以增加肌肉锻炼,还可以进行瑜伽或普拉提等增加身体柔韧性。黄萍建议肥胖人士要避免长时间久坐,每隔一段时间站起来活动一下,每周至少进行150分钟的中等强度有氧运动。

“其实减重的核心是人为地打开能量缺口,营造能量负平衡,通俗说就是摄入量少于消耗能量,养成良好的生活习惯,积极的心态对减肥也能起到帮助作用。”黄萍说。

中医教您“热辣滚烫”式减肥

新疆医科大学第一附属医院昌吉分院中医科主任医师鲜晓燕认为,肥胖多是由过食肥甘、缺乏运动、年老体弱、先天遗传等因素引起的。该院中医科开设了专业的减肥治疗门诊,目前有特殊

针刺、揪针、穴位埋线、拔罐、中草药代茶饮等治疗方法。

鲜晓燕介绍:“有些人长期脾气亏虚、痰湿内聚,日久可能会导致阳气虚弱,这一类就是脾胃阳虚型体质,容易导致虚胖。中医减肥的基本思路是调理脾胃、疏通经络、祛湿化痰,从而达到减肥的目的。在我们医院接受中医减肥的有儿童、青壮年,还有老人。临床中,一些人对减肥存在误区,比如一些人认为只要运动就能减肥。其实,有规律的运动加上健康的饮食,才是运动减肥的关键。过量和不科学的运动,还会对身体带来损伤。”

昌吉市患者尚女士,到该院中医科就诊时体重121公斤,平日里总有口干、口苦、口中异味的症状,还喜欢吃凉东西,活动后气短、乏力。中医科医生对她使用中草药口服及针灸治疗的方法,一个月体重减轻了近10公斤。

鲜晓燕介绍,练习八段锦、易筋经等传统功法也有助于减肥,这两种传统功法有利于调理脏腑功能,促进全身气血的运行。

【小贴士】

减肥记住几个小窍门

吃慢点,先喝汤 首先,就是吃饭速度得慢下来。吃饭前,可以先喝点汤,饭吃到一半再喝汤。

吃点杂粮 选择“饱腹指数”高的食物,比如燕麦、小米、大麦、荞麦等口感粗糙的杂粮,黄豆、黑豆、赤豆、芸豆等各种豆类,但每天吃粗粮的量以主食的三分之一为宜,最多不超过一半。

快点走 经常快步走,每次时间超过30分钟,对减重、瘦腰效果十分明显。

增点肌 肌肉所消耗的热量是等量脂肪的10倍多,所以要注意增肌锻炼。

不熬夜 长期的睡眠不足会影响人体内分泌和新陈代谢,削弱免疫系统功能,导致体重增加。因此,想要减肥一定不要熬夜。

新医大一附院昌吉分院

开展系列义诊宣教 普及听力健康知识

本报讯 通讯员路晓丽、麻路路报道:为增强群众听力健康意识,普及爱耳护耳和听力健康知识,指导群众科学用耳,对听力障碍性疾病做到早发现、早干预。连日来,新疆医科大学第一附属医院昌吉分院开展系列义诊宣教活动。

2月28日,该院耳鼻喉头颈外科医护人员先后前往昌吉市石油二分公司社区、昌吉市建国路街道嘉顺社区、昌吉市建国路社区卫生服务中心开展科普讲座,讲解科学护耳相关知识,并教大家做耳朵保健操。

3月1日,在该院门诊一楼大厅,耳鼻喉头颈外科主任王咏峰、主任医师钟奇瑞为前来咨询的群众免费进行耳内镜等耳部疾病筛查,现场为群众解答疑惑,并给予适宜的治疗建议。护理团队还就如何爱耳、护耳等内容进行了科普宣教。

此次系列义诊宣教活动共计服务160人,开展耳部检查105人,测血压100人,发放宣传手册150份。

昌吉市人民医院

送医送药送健康 惠民活动暖人心

本报讯 记者米桃乐、通讯员王浙报道:为普及听力健康知识,增强群众爱耳护耳意识。3月4日下午,昌吉市人民医院眼耳鼻喉科的6名医务志愿者走进昌吉市宁边路街道西街社区,开展“学雷锋·文明实践我行动”送医送药送健康惠民活动,向居民普及正确护耳知识。

“听说今天医院眼耳鼻喉科专家在义诊,我就赶紧带着老伴来了。”一位前来就诊的居民说。在社区活动室内,前来寻医问诊的患者络绎不绝,医务人员认真询问患者病情,详细解答患者提出的耳鸣、听力受损、佩戴助听器等相关问题,并免费为他们量血压、测听力、检查助听器工作状态,并根据患者具体情况给出诊疗方案和护耳建议。

当天,医务志愿者还为群众免费发放了连花清瘟、辛伐他汀、富马酸比索洛尔等药品。

阜康市疾病预防控制中心

举办预防接种上岗 人员培训班

本报讯 通讯员王筱庆、王海睿报道:为进一步加强阜康市预防接种管理工作,提高预防接种人员综合服务能力,近日,阜康市疾病预防控制中心组织全市各医疗卫生机构免疫规划专干进行培训。

培训班上,授课老师将专业知识与实际工作场景相结合,详细讲解免疫规划相关的法律法规、疫苗和冷链管理、国家免疫程序等内容,预防接种上岗人员积极讨论、互相学习,踊跃进行操作练习。培训结束后,对预防接种人员进行考核,考核合格者统一发放预防接种上岗证,保证每一位预防接种人员持证上岗。

此次培训为落实疫苗安全接种,确保阜康市免疫规划工作顺利有序开展提供了强有力的技术保障。

献血微故事

昌吉州中心血站在昌吉市庙尔沟乡开展无偿献血活动

本报讯 记者左晓雨报道:“适量献血并不会对我们的身体健康造成影响。大家献完血后要多补充水分,保证充足睡眠,回家后要注意针眼处的清洁卫生……”3月4日,昌吉市庙尔沟乡政府门前停放的流动采血车上,坐满了前来献血的牧民,昌吉州中心血站宣传干事米娜·派孜拉耐心地为大家讲解献血知识。

“今天是我第6次参加献血,献血已经成为了我的一种习惯。”庙尔沟乡党委副书记、乡长阿得力打开昌吉州中心血

站微信公众号,上面有每一次的献血记录。为了让更多人对参与无偿献血的重要性和安全性有更科学的认识,阿得力积极加入到献血志愿者的队伍中,用实际行动动员广大牧民参与进来。“一个人的力量是有限的,但是众人拾柴火焰高。”阿得力说,希望有更多人加入无偿献血行列,这也是对雷锋精神的具体践行。

当天,38名各族干部群众挽袖献血,累计献血量13800毫升。

有着十多年献血经验的庙尔沟乡

机关干部对山·哈木扎说:“伸出手臂、点滴奉献,就能挽救他人的生命,这让我感到幸福。”

一份血,万重情。昌吉州中心血站呼吁广大群众积极参与无偿献血,捐献可以再生的血液,挽救不能重来的生命。

【记者感言】

将大爱持久地传递下去

三月初,乍起的春风中仍带着阵阵寒意,但在昌吉市庙尔沟乡的无偿献血现

场,各族群众争相参与献血的热情不减。流动采血车上,一张张热情的笑脸,一袋袋鲜红的“热血”,传递着温暖和人间大爱。

血液是生命之源,是人间传递真情的红色纽带。无偿献血是无私奉献、救死扶伤的崇高行为,你我他,献出的每一滴血液都将跃动出生命的活力。献血看似是简单平凡的举动,却能帮助许许多多需要的患者,挽救更多家庭。参与献血,将爱传递,与爱同行,希望更多的人加入到无偿献血的行列中来,将这份大爱更广泛、持久地传递下去。