



海南省人民医院：

# 筑海南医疗技术及医疗服务新高地

■ 本报记者 马珂  
陈曼  
通讯员 冯琼 汤颖

8月12日，省人民医院的门诊大厅熙熙攘攘，顺丰小哥张良（化名）直奔药房，准备接单慢性病患者通过手机网络下的药品配送服务。这是张良第几次做药品配送，他已经不记得了，但他知道医院提供这样的配送服务可以给患者带去极大的便利。疫情时期，他也是这样一趟一趟将药送到急需的患者手上，减少了他们到医院交叉感染的风险，他一直为这事儿感到挺骄傲的。

张良的骄傲是建立在省人民医院下定决心全面改善医疗服务的一系列大动作之上。2018年9月，海南省人民医院迎来了新一届领导班子，医疗服务被提到了与医疗技术同等重要的发展地位。

“把人民放在心上”——这是省委书记刘赐贵对医院新上任领导班子的殷切嘱托，也成为省人民医院医疗健康工作的核心理念。

把人民放在心上，疫情来袭，省医院医护人员白衣执甲扛起了省内新冠肺炎确诊患者及重症患者治疗的重任。

把人民放在心上，俯下身来倾听患者需求，注重患者体验，省人民医院不断加强信息化建设，用最大可能为患者提供便利服务。

把人民放在心上，自贸港的建设春风吹来，在帮助提升基层医疗服务水平的同时，省人民医院向研究型医院迈出探索的脚步，充分利用“双国九条”政策，提供符合海南自贸港发展的前沿医疗支撑。



海南省人民医院专家参加中国赴孟加拉国抗疫医疗专家组，开展新冠肺炎疫情防控指导工作。

## 从琼岛至荆楚 由国内到国外的战“疫”

3月24日，随着海南省最后一例新冠肺炎确诊病例在海南省人民医院治愈出院，海南省所有确诊住院病例全部出院，实现“清零”。

在这场“清零”之战中，省人民医院的医护人员白衣执甲冲在战疫最前线，与新冠肺炎确诊患者数十个日夜的生死相守，不离不弃，他们不辱使命，交出了一份漂亮的答卷。

庚子之春，在人们准备团圆过年的时候，海南省传染病医院（海南省人民医院感染病医学中心）里气氛紧张，收治首例海南省内新冠肺炎确诊病例的准备工作已经拉开序幕。

作为省内医疗救治龙头医院，海南省人民医院传染病医院收治了海南省第一例确诊病例，并承担着重症病例的救治责任。

从1月20日疫情变化开始，海南省人民医院抗击新冠肺炎疫情的作战图迅速铺开，在医院党委书记赵建农和院长姜鸿彦的带领下，从组织会诊、布置防控、储备物资、诊疗救治，一切防疫抗疫工作井然有序地开展。赵建农提

出关口前移、建立三级精准医疗救治体系等有效举措，实施多学科联合会诊，进行综合施治，有效提高了治愈率，降低病死率。省医院推出的“宽进严出”的检测防控标准，一步步夯实了海南战胜疫情的基础。

医院成立了以院领导为总指挥的防治专项领导小组，书记、院长坚持“一日两会诊”，参与临床医疗救治。专家组成员一个个细节地抓实，为了抢救病人，危重症多学科MDT会诊甚至坚持到凌晨四点，直到探索出解决的方案，使患者转危为安。采取“宽进严出”的标准，对即将出院患者进行全血、粪便的核酸检测，确定全阴性后方可出院，出院后由属地疾病预防控制中心集中医学观察14天。该项举措被新京报引用，数天后成为全国出院患者随访的参考标准。

2月4日，海南省人民医院感染科负压隔离病房的田佳医生在朋友圈里写道，“刚刚过去的24小时，必将铭刻记忆。化解了危机、目睹了医学奇迹，打赢了两场保卫战役的胜利！灯火通

明，无眠无休，彻夜抢救，闻风而动，战队成员，无论上班下班夜班休班，快速反应，紧急驰援，就是这么给力！”

64岁的高阿姨是海南首例从负压监护病房转到普通病房的患者，为海南重症患者的救治照亮了希望的曙光。与高阿姨一样幸运的还有28岁的彭先生，经过积极治疗和抢救，2月9日也转到了普通病房最终平安出院。

“我想吃水果……”2月8日，彭先生停镇镇痛药苏醒后想吃水果，周忠义医生立马削水果交给负压病房护士，一口一口地喂到他嘴里。负压隔离病房医护人员24小时不间断轮流看护彭先生，尽可能满足他的合理要求，让他感到医护团队的专业和温暖。

“海南省人民医院这两例患者当时从重症病房转到普通病房，可以说是省内重症治疗里程碑式的胜利。”医院医疗专家组的谢晓红说道。

在“守家”的重任仍在肩时，1月27日，海南省派出医疗队支援湖北的号角吹响，第一批、第二批……800余名省内各医疗机构抽调的精锐医护组成战

队驰援湖北。省人民医院源源不断共向湖北派出医务人员31名。

“2月14日，这个日子足够我铭记终生。”在湖北疫情严峻的时刻，赵建农临危受命带领海南支援湖北医疗队驰援疫情严重的荆州，并成立前方指挥部。

前方指挥部抵达荆州后，第一时间请示省委同意成立临时党委，赵建农担任临时党委副书记兼副总指挥。在前方指挥部的统领下，海南各支医疗队分别成立了17个党支部，分布在湖北抗疫前线各驻点医疗机构。前方指挥部到达荆州指导开展工作后，海南医疗队治疗的新冠肺炎患者无一例死亡！

最终，省人民医院的医护圆满完成支援工作，“一个不落，安全回家”。

6月8日，应孟加拉国政府邀请，中国政府援助孟加拉国抗疫医疗专家组从海口乘包机出发，赴孟加拉国帮助开展新冠肺炎疫情防控工作。专家组由国家卫健委组建，海南省卫健委选派，其中4名为省医院专家，赵建农作为副领队再次出征并圆满完成任务。

## 把人民放在心上 全面提升医疗服务水平

2020年2月15日，疫情期间，家住海口的糖尿病患者丁先生又到了复诊开药的时候。怕去医院有交叉感染风险，丁先生选择用省医院的网络在线问诊服务。一个手机，预约在线问诊，曾经一直给自己看病的医生在手机线上询问了他的情况，并开出了处方。

缴费怎么办？同样手机搞定！省医院的小程序可以线上缴费，而且还是医保结算后的费用。病看了，钱交了，拿药怎么办，不还是得去医院吗？还真不用！省医院小程序里药品配送服务，顺丰小哥送药上门。

打破了传统的慢病诊疗流程，丁先生实现了足不出户挂号、看病、拿药的就医模式。“不用再跑医院折腾，真是太好了！”如今“尝到甜头”的丁先生依然选用这样的方式就医。

为了让患者满意，海南省人民医院不断改善医疗服务，全面提升医疗服务意识。

医院自2018年起加快智慧医院建设，如今已开通人脸识别系统、医保在线审核结算、顺丰药品配送等线上服

务，“实现了患者从就诊前预约诊疗、院内缴费、查看结果、慢性病互联网问诊，以及离开医院后的药品配送的门诊业务全流程线上服务。”省人民医院信息处处长刘谦说，便捷的体验，让患者在该院就诊预约率从不到10%提升到如今接近60%。

智慧医院的内涵不止于此，其远程医疗板块的相关技术也在不断迭代，让海南患者能够在更大范围内享受到优质医疗服务。

姜鸿彦介绍，从门诊到病房，医院都在努力提升患者的就医体验，“在病房，除了已经开设的绿色通道外，医院还要求医务处统一协调，按床位比例配备急诊床，保证急诊和危重患者的有效收治。在病房开展便民服务方面，医院也对各科室主任提出了严格要求，制定每一年要完成的目标，逐一整改和提升。”姜鸿彦说。

针对患者在医院做相关检查排队时间长的的问题，海南省人民医院也对全院超声资源进行了整合，使预约时间由原来的2周至3周缩短为2天至3天。

“现在医院的放射科、超声科等相关检查科室周末全天加班，过去一些需要排上一个月的检查，现在基本上一个星期或者两三天就能完成。”姜鸿彦介绍，医院还开设了节假日门诊，20多个专科合理排班，优化就诊流程，方便患者就医。

为改善服务流程，提升医疗服务水平，提高职能部门办事效率，构建“一站式”服务模式，切实履行“把人民放在心上”的庄严承诺，4月20日，海南省人民医院监督服务热线963399经过3个月筹备正式上线。

该热线是源于省医院是全省最大的省直属综合性医疗机构，在患者服务中肩负着完善服务流程、畅通投诉渠道、缓解紧张的医患关系等艰巨任务，在对内服务中存在服务项目分散、效率不够高、维修报障流程不够完善等难题。热线开通为患者解决预约咨询、投诉举报、满意度调查、维修报障、跟踪督办等问题。

“我想知道怎么到心血管病医院？”“到医院体检需要哪些流程？”“住院大

楼的电梯灯坏了。”24小时全天候的963399服务热线，再小的琐事都是最重要的事。

“一号接待、集中受理、按责转办、限时办结、统一督办、强化问责、数据管理、促进决策”，963399的定位格外醒目。为了能够更准确、更及时地回答咨询，服务热线还建立了“知识库”，涵盖门诊、住院、医技、医保等几十个分项内容，同时，在日常工作中收集到的热点问题也将随时录入知识库，动态更新知识库信息。

为了方便新生儿落户，海南省人民医院主动和海口市公安局实现警医联动，推出新生儿落户“不见面审批”便民新举措，经过一个月的调试运行，落户审批政策惠及群众，受到一致好评。

除此之外，海南省人民医院还在省内率先投入使用自助血压仪，引进“共享模式”，增加便民设施；实现贫困患者从入院到出院“一站式结算”，“零押金”服务；建设“海南省人民医院监督服务热线”，为患者提供投诉渠道，解决患者看病难题，提高患者满意度。

## 下托基层医疗 上探索研究型院 积极构建全体系“特色医疗”

在如火如荼的发展大势中，建设国家区域医疗中心仍然是医院最硬核的工作任务。对标国家标准，细化工作步骤，海南省人民医院正加快步伐朝着目标发起全面冲锋。

3月27日，海南省人民医院迎来一位特殊的“手术奇才”——第四代达芬奇手术机器人。这是省内首例独立完成的第四代达芬奇机器人手术。在首例手术顺利完成不到一个月的时间内，海南省人民医院又利用达芬奇机器人开展了堪称“顶级复杂腹部外科手术”的腹腔镜十二指肠切除术。无疑是海南微创外科发展里程碑式的飞跃。

与医疗技术比肩，科教建设也迸发出创新的火花。“5-23-50”，硕士生招生指标呈跨越式增长；“0-2-6”，海南医学院博士生招生指标从无到有；“6-17”，博士生导师名额迅速增多；“70-120”，国科金申报项目将近翻了一番。乘着海南自贸港建设的东风，4月3日，医院面向全球公开招聘28名与医疗相关的专业技术人员。“我们要建立引培并重的人才体系，建设海南高层次医疗卫生人才培养中心。”姜鸿彦介绍，医院正搭建综合平台“筑巢引凤”，利用海南省“百万人才进海南”“千人专项”等人才政策，创新引才机制，优化引才环境，紧扣医院发展需求，精准引才。医院将全面开放各专业学科学术带头人、学科骨干及博士岗位，不断拓宽高层次人才引进渠道，“一人一策”精准引进，并利用3-5年时间，培育具有国内领先水平的临床创新团队，遴选并重点扶持具有科研潜质的青年骨干。

为探索海南特色医疗发展新路子，省人民医院在保障医疗服务水平和建立互惠互利的紧密型技术合作模式上，统筹医疗资源下沉服务，以大带小、以城市带农村，形成分级诊疗的医疗机构布局，通过建立优质医疗资源纵向流动机制、统一人员培训机制，建立双向转诊机制、药品供应保障机制，进一步促进医联体稳步运行。

2009年以来，海南省人民医院通过派遣医务人员，指导专科建设、强化科室管理等多种方式长期帮扶定安县人民医院。创新开展管委之下的紧急型医联体模式，标志着城乡医院将在学科建设、医疗技术、科研教学等方面进行深度融合，打通二级、三级医院就诊通道，构建“基层首诊、双向转诊、急慢分治、上下联动”的智慧医疗新格局。

2019年8月18日，海南省省长沈晓明来院调研，提出了人事制度改革、人才引进、博鳌研究型医院建设、内部运行去行政化等要求。此次调研吹响了医院新一轮深化改革的号角，指明了医院医教研协同发展的前进方向，是医院做精、做强、做出特色的新里程碑。全院上下全力贯彻落实沈晓明省长的指示精神，正值一周年时期，海南省人民医院乐城院区、博鳌研究型医院（前期运营）正式挂牌运营。在“双国九条”制度创新引领下开展特许药械临床应用和真实世界数据研究，同时为园区提供急救和重症保障公共服务支撑平台，整体推进国际医疗旅游和高端医疗服务高标准高质量发展，助力博鳌乐城成为海南医疗自贸港的特色基地、前沿阵地和创新高地。

自贸春风惠及百姓。在政策红利的辐射下，海南省人民医院南院（观澜湖项目）已启动招标建设。建成后的南院将近160亩，床位设置为1000张。将充分发挥技术优势、品牌优势，充分利用区位优势、空间优势，一张蓝图绘到底，全力推进项目开展，让省内外群众尽早享受到城区发展的医疗红利。

“海南省人民医院聚集一流医疗资源，专业共建、引智引才，以海口医疗中心扩展和辐射，打通五大区域医疗服务壁垒，逐渐形成医疗、教学、科研相互促进的局面。努力让海南省人民医院形成一个汇集世界优质医疗资源的典范，铸起海南医疗高地梦。”赵建农信心满满地说，全院会延续“抗疫精神”，以拳拳之心，点滴力量汇聚磅礴力量，投身海南自贸港建设热潮。

时光如列车前行，所有的窗外风景，在抵达时便已成为过去，唯有不断向前，方能追求更多未知的美好。如果说，疫情期间，所有的发展仿佛都被迫按下了暂停键。那么现在的省人民医院早已恢复了往日的“烟火气”，切换到了发展的加速键。院区内，人头攒动中，进出的人们无不带着对健康的期盼与渴求。载着老百姓深情的嘱托，省人民医院犹如一艘巨轮，在自贸港建设的浩瀚海洋中，不断前行，谱写着对生命最高的礼赞！

（本报海口8月18日讯）



海南省人民医院开通慢病药品配送服务。



海南省人民医院963399监督服务热线工作人员。



《初心·传承》—海南省人民医院庆祝新中国成立70周年

（本版图片均由海南省人民医院提供）