

江门市新冠疫情诊疗诉求快速响应平台上线10天,访问量超20万人次 一个平台解决居民多层次诊疗诉求

一个平台,快速对接广大市民的就医问诊需求。自12月15日上线以来,江门市新冠疫情诊疗诉求快速响应平台有力有序应对群众就医问诊需求,起到了稳民心、解民忧、树信心的作用,并以提供内容丰富、响应迅速、服务精准等特点,得到了市民的满意及肯定。

截至12月24日22时,平台总访问量超20万人次,快速响应并解决群众用药咨询、病情诊疗、疫苗接种、核酸检测等诉求2018条,正在办理147条,办结占比93.21%,24日当天互联网医院接诊人数超1500人次,有效解决了居民的诊疗诉求。

文/图 江门日报记者 蔡昭璐 通讯员 徐浩 刘志华



疫苗接种流动队上门为行动不便老人接种新冠疫苗。

核酸检测出结果为何慢了?

单人单管、阳性率高
导致检验室满负荷运转

最近,不少市民反映核酸检测要排很长时间的队,检测结果出得也比之前慢很多,长时间处于“检测中”状态。那么,实际情况如何?又是什么原因造成的?记者进行走访了解。

文/图 江门日报记者 蔡昭璐
通讯员 黄玉妍 刘洋



由于工作、上学等原因,目前仍有不少市民有核酸检测需求。

没有抗原,有需求只能去采样点

12月19日下午,记者随机走访了市区几个核酸采样点,发现排队的队伍均排了长龙。目前,江门市人民医院核酸采样点采用先取号后采样的方式。14时左右,等候采样的队伍就已排了百余米。市民刘先生称:“医院现在限号,不早点来排队,就没号了。”

永盛社区采样点开放时间为每日16:00—21:00。17时左右,记者看到排队采样的市民已经绕着篮球场排了一个圈,队伍首尾不见尾。这期间,仍有不少群众加入队伍,但也有群众选择“知难而退”。

现在许多场所已经不再查验核酸,为什么仍有这么多人做核酸检测?记者随机采访了几位市民。

张女士是某培训机构的一名美术老师,她说:“我从学生的口中得知他们学校的班级里有阳性患者,而我因为工作原因接触孩子较多,为了自己也为了学生的安全,每次上课前都会做核酸检测。”

市民曹先生是和儿子一起过来的。他说前几天一家人不幸“中招”了,这次做核酸检测是为了看自己和儿子是否转阴,好复工、复学。

有的市民是工作、上学需要,但也有不少市民来做核酸检测是为了“求心安”。“我有点发烧、咳嗽,爸妈叫我赶紧去做个核酸检测看看。”市民黄先生说。家就在附近的杨奶奶也来排队,她说:“现在‘阳’的人多,自己又总感觉不舒服,做个核酸检测看看,求个心安。”

核酸检测排长龙的背后,买不到新冠病毒抗原检测试剂(简称“抗原”)成为重要因素。采访过程中,不少市民均表示,有核酸检测需求,但因为家里没有抗原,只能来采样点排队。

由于单位有要求,刚从外地回来的张先生需要做核酸检测。买不到抗原的情况下,他只能求助于便民采样点,他说:“走了几个采样点,都很多人。”排了快两个小时才做上核酸检测的曹先生吐槽:“如果家里有抗原,我就不会过来排队了,浪费时间也怕影响别人。”

记者实地走访市内多家药店发现,多家药店内抗原已经售罄,线上的店铺也多显示“预约”状态。几家药店的工作人员告诉记者,近期购药者络绎不绝,货源紧张,以布洛芬为代表的退烧药以及抗原早被抢购一空。

管数多、阳性率高 检验室工作量

“核酸检测排长龙,检测结果出得慢”的背后,是检验室满负荷的运转。

记者从我市多家医院检验科了解到,目前检测标本多,工作量超负荷,检验人员加班加点。造成现在检测结果慢的原因,一是单人单管,检测量大;二是异常结果较多,实验室需要复测,耗时长。

江门市五邑中医院检验科副主任梁顺容表示,虽然现在检测人数没有以前那么多,但检测量反而居高不下,因为检测流程与管数有关,与人数无关。“以前是10人或20人一管,现在是单人单管;以前平均一天检测2000管,现在一天可达4000管。”梁顺容说。

“每份结果的发出,都需要检验人员对测定数据进行认真仔细的判读,特别是阳性结果。对位于临界值的标本,还要将标本一一挑出来进行复查。”梁顺容说,工作的细致、谨慎,是为了保证每一份结果都准确可靠。

江门云康达安实验室负责江海和开平两地的核酸标本检测。该实验室负责人何经理说:“现在出结果是比以前慢了,因为单人单管后管数多,加上工作人员也有感染在家休息,实验室处于满负荷运转。”

此外,标本阳性率高也增加了检测的工作量。何经理表示:“以前阳性率低,做完一批就没事了。现在阳性率高,每份阳性的标本都要重新找出来进行复核,无形中又增加了工作量,整个流程也就变慢了。”

为了满足市民的需求,工作人员尽量取消休假,延长工作时间,机器24小时不停歇运转。梁顺容说:“现在愿检尽检人群的检测报告要求24小时之内出,工作人员已经牺牲休息时间,加班加点在检测,希望市民能体谅。”

A 民生事,上门办

12月15日早上8点半,蓬江区天龙社区一居民在平台上留言:“家里94岁的老人到时间打第三针疫苗了,但是行动不便,可以上门吗?”接到诉求后,平台工作人员立即响应。

天龙社区工作人员主动对接居民了解情况,并向环市街道办事处汇报。16日下午3点,疫苗接种流动队上门为老人完成了第三针接种。家属向工作人员送去感谢,并表示政府的举措十分

暖心,实实在在为民解忧。

疫情当下,群众解决困难的诉求最让人牵挂。12月15日,我市推出江门市新冠疫情诊疗诉求快速响应平台。上线当天便迎来大批群众,访问量持续上升,诉求量增长速度较快。

为保障平台运行,市新冠肺炎防控指挥部印发了《江门市新冠疫情诊疗诉求快速响应平台运

行保障工作方案》,成立工作专班,确保平台运行保障、诉求快速响应和结果闭环管理等各项工作要求落实到位。市委办也印发了《新冠疫情诊疗诉求快速响应平台运行情况专项督导工作方案》开展专项督导。

江门市政务服务数据管理局相关负责人表示:“快速分类分级分流化解群众的就医问诊需求,是我们搭建这个平台的初衷。困难面前,全

市整合线上线下医疗资源和社区网格服务力量,全心全意解决百姓诉求。”

目前,平台已基本实现“1+7”“一网受理”服务矩阵,归并市级主平台与7个县(市、区)自建诉求申报入口与数据,丰富服务功能,强化统计结合、上下协同,充分发挥平台一侧连接诉求、一侧服务供给的作用,为群众提供多渠道快捷服务。

B 紧急事,立即办

“喂,你好。”12月18日,新会区会城沙岗村一村民拨通了新会区社区网格员的电话。电话那头,村民焦急说,他的小孩已经持续发烧2天了,服用了家里自备的药物也没见好转,不知道该怎么办……

“你先别着急,我们立即转接给医护人员。”了解情况后,社区网格员迅速联系会城社区卫生服务中心医疗救助小组跟进。经医疗救助小组

及时诊治,患儿成功退烧,病情明显好转。

为守好广大市民的生命健康,我市聚集全市医疗卫生机构的力量,组织1908名医护人员分班分批24小时在线,及时办理居民诉求。同时,以村(居)民委员会或网格为单位,平台公布了可供居民电话问询的医护人员姓名和电话,居民可以通过电话联系辖区对应的医护人员。

此外,市卫生健康局还建立了医疗综合专家

组,包括呼吸科、重症医学科、感染科等多个专科共32名专家,有针对性地开展平台服务队伍指导,为平台顺利运行提供保障。

江门市卫生健康局相关负责人表示,对平台转办的事项,该局要求承办部门及时接收办理,主动联系提出诉求的群众,提供帮助,以最快速度办结。此外,该局每天分时段导出进度数据,每天最少3次督促尚未办结的诉求,逐条盯

紧、盯细、盯实,切实做到“有求必应”。

连日来,一个个通过江门市新冠疫情诊疗诉求快速响应平台连接的暖心帮扶故事在江门上演:蓬江区白沙街道东成社区刘先生家中小孩确诊,社区网格员及时将需求药品送上门;蓬江区环市街道石冲社区居民求助如何购买新冠病毒抗原检测试剂(简称“抗原”),医护人员主动打电话了解情况……

C 烦心事,贴心办

“家里老人发烧了,但是没有药,怎么办?”“小孩不舒服好几天了,能不能派人上门做核酸,看看是不是感染了?”

“抗原去哪里买呀?”连日来,随着越来越多市民出现发烧、咳嗽等不适,用药和治疗咨询、抗原/核酸检测、新冠疫苗接种等成了群众最为关心的话题,线上诉求也多集中在这些方面。

对此,值班医护人员耐心地为市民提供指引和解决方法。江门市卫生健康局相关负责人表示:“没有退烧药,医护人员指导市民用别的药代替;市民有转诊需求时,医护人员给予协调解决。”

记者了解到,对于常见的诉求类别,市卫生健康局还制定了《新冠疫情诊疗快速响应平台常见问题回复模板(第一版)》,确保平台服务的及

时、统一、有效。

为有效做好平台诉求快速响应工作,各县(市、区)统筹各社区(村居)做好诉求接收办理工作,通过属地医疗服务团队和社区网格员快速响应诉求及做好服务,并做好逐级指导督导。同时,平台还提供互联网诊疗、网上购买医疗物资等渠道,并公布全市各级医疗机构诊疗咨询电话、防疫指南等,有效缓解线下

就医压力。

医疗物资组针对群众诉求反映的问题和市场药物供应情况,全力组织药品和抗原检测试剂货源,调配供应力量,陆续向本地市场和医疗机构实施布洛芬等药品定点投放。12月23日起,全市第一批救治药品150万片布洛芬和100万片对乙酰氨基酚已投放市场零售,加快解决群众需求。

江门市第二人民医院开通“二院云诊室”,保障市民看病需求 医生线上问诊 志愿者线下送药



“响应很快,解答很详细,谢谢你们。”“试一下网上问诊,秒回,太暖心了!”自12月13日上线以来,“二院云诊室”持续运转,满足新冠肺炎患者及其他市民非紧急就医需求,至今已服务市民超5000人次。

记者了解到,江门市第二人民医院多名党员医生携手专家加入“二院云诊室”,联合药剂科、信息科、客服中心等多个部门,线下链接环市街骑行之家党支部哨兵先锋队进行志愿送药服务,建立起一条防疫治病的通道,为广大市民提供健康咨询、开处方、快递送药到家等便捷服务。

文/图 江门日报记者 梁爽 通讯员 曹昆恒

←党员夫妻齐上阵,右一为何波,右二为梁金碧。

党员夫妻齐上阵 多部门协作保障药物充足

在“二院云诊室”,只需添加客服小助手的微信号,发送新冠、医药等咨询问题,医生就会进行专业回复。这种点对点的线上问诊,大大缩短了市民的等待时间,也提升了患者的体验感。

该院肾内科主治医师梁金碧和急诊科主治医师何波是党员夫妻,也是支援“二院云诊室”的首批医生。面对大量涌入的网民咨询,两人默契十足,处理得游刃有余。

他们也曾碰过壁,何波说:“刚开始,面对个人微信号健康咨询的方式,一些市民还是持怀疑态度,害怕这是诈骗行为,直到在医院公

众号上成功缴费买药,而且一看费用才二三十元,信任感就逐渐产生了。”“市民的需求感和信任感,给了我们很大的动力。”梁金碧补充道。

针对不少人集中购买莲花清瘟、布洛芬等药物的现象,该院药剂科科长王芳表示:“为了应对这种情况,我院中医师仔细研读《广东省新冠肺炎中医药治疗方案》,结合近期气候变化和人群特点,及时推出了多款中药防疫包,治疗效果好,储备量也充足,如需提供快递服务,购买时和就诊医师说明即可”。

同城先锋来送药 让患者安心在家把病治

“您好,请问是蓝小姐吗?您在‘二院云诊室’开的药已经到了,我在门把上,祝您早日康复!”这是“95后”美团骑手陈旭峰参与送药服务的第二天,他熟练地把药送到患者门外。

得知该院搭建“二院云诊室”,快递送药需要大量骑手帮忙,蓬江区委组织部和环市街党工委马上链接了“骑行之家”党支部,组织同城先锋加入快递送药的队伍中,12月13日至18日,免费为蓬江区、新会区、江海、鹤山市、开平市的市民服

务。一群人的奉献与坚守,共同搭建了“二院云诊室”,让患者安心在家把病治。

江门市第二人民医院相关负责人表示,为应对日益增多的发热患者线上问诊情况,将继续加大对“二院云诊室”的资源投放,尽全力满足市民的看病需求。“二院云诊室”还将继续链接环市街“骑行之家”党支部哨兵先锋队,为蓬江区内60岁以上的老年人提供“长者福利”——免费快递送药服务,长期有效。