

你不知道的医疗故事

医师节走进市中心医院医务部

策划/黄红斌 执行/张曦予

03

株洲日报

健康

周刊

2024年8月18日

星期日
责任编辑:朱洁
美术编辑:张武
校对:谭智方

核心提示

作为患者、家属,我们日常熟悉的是市中心医院临床科室的医护人员,但其实在这群医护人员的身后,还有一个比较特殊的部门——医务部。主任医师、市中心医院医务部主任吴稚晖介绍,医务部是医院医疗管理的中枢,负责统筹协调全院的医疗工作,确保医疗服务的高质量与安全性。“在医院庞大的体系中,我们在医疗业务规划、质量控制、医患关系管理、人才培养、应急响应等多方面扮演重要角色。”吴稚晖表示,他们的职责是做医疗管理的守护者、医院高效运行的指挥棒以及患者安全的护航人。总之,医务部是医院医疗管理的核心,通过一系列复杂而细致、专业且人性化的工作,确保医院医疗服务的高品质和安全性,促进医患关系的和谐,推动医院的持续发展……医师节来临之际,我们走进市中心医院医务部,了解几位特殊的医生,来听他们工作中那些不为普通市民所知的故事。从这些故事中,我们也能隐约看到市中心医院全体医务工作者的医疗准则、工作宗旨和从业初心。



临床督查。



医务部紧急集合防汛工作应急救援队部署工作。



吴稚晖组织部门医生分析临床数据,部署医务工作。

让同事的付出得到群众认可
让我们的努力泽被更多患者

徐晔青

先看近年的一组新闻。

2022年9月4日,湖南省卫生健康委组织举办湘南片区罕见病分级诊疗和全病程管理试点工作座谈会,正式授牌我院为“湖南省湘赣边区域罕见病诊疗中心”;2023年8月9日,国家儿童医学中心(上海)、上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心与我院签约,双方在医疗、教学、科研等方面展开深入合作,争创国家儿童医学中心湘赣边分中心,为株洲乃至湘赣边广大儿童健康保驾护航;2023年9月2日,我院与上海长征医院李兆申院士团队合作,成立消化病医学中心,我院消化专科实现跨越式发展。2023年12月26日,全省首创、全国领先的单体独栋创伤急救大楼——株洲市中心医院急救创伤大楼启用,真正实现“一站式”创伤急救模式……

再看最新的一组数据。

2022年,我院神经内科、内分泌科、风湿免疫科、普外科(肝胆方向、乳腺方向)、胸外科、儿科、创伤中心、康复医学科、重症医学科、病理科、医学影像科、临床药学、临床护理等十多个临床专科获评省级临床重点专科建设项目;2023年,普通外科、心血管内科获评国家级临床重点专科培育项目,至此,株洲市中心医院国家级临床重点专科项目达到5项……

三看今年新增的一组“国字号”招牌。

今年,我院呼吸与危重症医学科顺利参与国家级临床重点专科培育项目评估;创伤中心一科入选国家中西医协同“旗舰”科室建设项目,成为株洲市唯一一家入选的科室……

这些都是我院近年取得的学科成果、发展荣誉,我为取得成绩的同事点赞。作为一名医生,我深知从医之路的艰辛与不易。每一次面对患者迷茫求助的眼神,每一次在手术台上与病魔的较量,每一次在病房里对患者日夜守护,都体现了我们对生命的敬畏和对职业的爱。我们用自己的专业知识和技能,为患者解除病痛,给予他们希望和力量。同时,作为当代的医务工作者,医教研全面发展的需求对我们的业务能力、心理承受力、脑力和体力也提出了更高要求。所以,我读懂同事们的不容易,对他们取得的成绩,我备受感动,也倍受敬佩。

另一方面,作为医院的管理者、服务者,我也深知自己的责任。学科办致力于规划学科发展方向,整合医疗资源,为同事们提供更多的学习和交流机会。这些年,我们通过组织培训、学术研讨等活动,促进临床医学新知识、新技术的传播与应用,提升我院医师的知名度和整个学科团队的专业影响力。我们用最大的努力,医教研全面发展的需求对我们的业务能力、心理承受力、脑力和体力也提出了更高要求。所以,我读懂同事们的不容易,对他们取得的成绩,我备受感动,也倍受敬佩。

我很清楚自己需要做什么。临床业务上,永远向前;管理服务上,更加体贴。医生的追求不仅是获得医学界专业权威的认定,更重要的是获得人民群众的认可。那是我们的职业初心,也是负重前行的基石。

又一年医师节即将来临,我怀着无比崇敬和感恩的心,向每一位坚守在岗位上的同行致以最诚挚的问候。让我们以此为新的起点,继续以仁爱之心、精湛之术,为守护株洲人民的健康。

努力不懈,奋斗不止!最后我也祝自己节日快乐,不忘初心,不负使命。

(作者系市中心医院普外科副主任医师、医务部学科办负责人)

做患者和医生的隐形守护者

唐兰英

医务部虽然鲜少被公众直接关注,但它却是医疗机构高效运转、医疗服务质量提升不可或缺的重要一环。作为医疗机构的管理核心,这里承担着规划、监管、协调、服务等多重职责,是保障患者安全、促进医疗事业发展的隐形守护者。

说说我经历的两个故事吧。第一是我们如何规划、协调、服务患者的故事。

互联网医院日常运行的某一天,临近晚上8点,医务部互联网医院工作人员接到了一个特殊电话。致电者是某高校一位大一在校学生,她患有精神心理疾病,常年使用抗抑郁药物。

电话里她语气焦急,自述药物已经断用了两天,戒断反应已经出现。“如果我今晚拿不到药品的话,我可能有生命危险,我的戒断反应已经很严重了……”接到这个电话,工作人员的心情也跟着焦急紧张起来。

如何处理?经请示上级,工作人员立即致电我院互联网医院的临床心理科医生杨医生,线上为其进行问诊开药,同时联系药房工作人员蔡老师。正在家中为即将高考的女儿做饭的蔡老师,接到电话后,没有丝毫犹豫第一时间赶到药房现场,在药房为该病人配制了所需药品。之后,医务部互联网医院工作人员又联系了顺丰快递,请快递员小奇连夜将药品送到患者手中。患者非常感动,亲手写下一封感谢信。

第二个故事是我们如何规范医师行

为的故事。医疗工作救命治人,高要求,高标准,因此有严格的行业纪律。规范好医师行为,才能更好地让他们更好地服务好病人。

一对年轻夫妻到我院生殖中心进行备孕,其中男性患者因为备孕的需求请医生开一个月的请假条,根据相关管理规定,此类情况不符合直接开具一个月假期的病假条资质。医生将实际情况跟男性患者耐心解释,但是患者不愿意离开诊室,恳请医师开具假条,医师再次拒绝他后患者态度恶劣,表示挂了号看了病,医生必须按他的要求开假条。为不误其他患者就诊,生殖中心的这名医师无奈之下最终开具了请假条。

门诊办核查到这张不合格的假条后立即报告医务部,与当事医师沟通,医师表示的确没有抗拒患者的软磨硬泡,患者迟迟不肯离开诊室,干扰了其他患者,在患者恳求下考虑患者求子心切,就动了恻隐之心。医务部告知当事医师立即将假条作废,并对该医师出具了警告处罚,当事医师当时表示不理解。但隔天,该男性患者的公司人事找到了我院,要求证实病假假的真实性和合法性。这时,当事医师方才醒悟我们的良苦用心。医务部是管理规范医师的地方,更是保护医师、保护患者合法权益的地方。

(作者系副主任、市中心医院神经内科二科副主任,负责医务部医政工作)

专业与温度

卢瑛

在从医的道路上,我经历了从临床一线到管理岗位的转变。2000年本科毕业后,我一直在本院肾内科工作,积累了20年的临床经验后,2021年1月我迈入医务部质控办,开启了新的职业旅程。

有人可能认为,从专业医疗工作转向医院质量管理是一种“转变”,但我发现质控工作不仅没有脱离专业,反而极大丰富了我的职业广度和深度。在医务部的技术与管理岗位上,我们需要不断学习各专业的质量评价体系,熟悉病案评价标准、诊疗常规,以及法律法规和医疗机构管理知识。虽然从临床医生转变为质量管理者,并不是所有优秀的医生都能自动成为优秀的质量管理者。

我们曾遇到一个特殊病例:一名尚未生育的子宫腺肌症患者要求进行子宫全切手术。面对这一复杂情况,我们迅速组织了妇科、产科的主任医师以及麻醉等手术科室的专家会诊,大家积极分析患者的病情,并与患者及家属深入沟通,详细讲解保守治疗及手术切除的利弊,最终成功说服他们尝试保守治疗,而非立即手术。

质控工作涵盖医院运营的各个方面,从死亡病历处理到纠纷讨论、罕见病质控,每个环节都紧密相关,彼此交织。在处理死亡病历历时,我们学会从中汲取教训;在处理纠纷时,我们从漏洞中总结经验;在处理罕见病质控时,我们从病人身上获得成长。这些经历让我们在与病人的沟通中更有效,在与同事的协作中更注重细节,使审批流程更加流畅,病案环节质控率和终末质控率不断提升,国家质量安全监测指标也不断向好发展。

质控工作永无止境,永远没有最好,只有更好。我们所做的不仅是对医疗质量的把关,更是对生命的尊重和职业的热忱。这段旅程充满挑战与成就,我也为自己能够成为这一过程的一部分感到自豪。

(作者系市中心医院肾内专业副主任医师、医务部质控办兼多学科会诊中心主任)

甘于奉献 救死扶伤

——株洲市卫健委 株洲日报宣

设计/左骏