



科学防控疫情的基础上推出各种创新化人性化服务举措

非常时期，医院提供“非常关怀”

手把手教老年人预约

推出全预约后，新华医院便民中心发现，很多老年人因为有的没有智能手机，有的甚至没有手机号码，无法使用远程预约系统。为此，新华医院为老年人设置了过渡期间的便民通道，将原本固定的预检窗口人员流动起来，在门诊大厅针对性地协助患者预约。如果老年人仍不会使用智能手机，预检工作人员便会手把手教授远程预约方式。如果没有手机，新华医院保留了人工辅助平台，帮助老年人开展相应的预约。

昨天，70多岁的陈老伯前来挂泌尿外科，他的儿子家住青浦，无法教他预约操作。于是他前来门诊现场，工作人员在讲授后，老人学会了便捷的预约方式。还有一位60多岁的老伯，他是帮80多岁的双亲来配药的，按理说，他应该预约三个科室挂三个号，当发现需要全预约后，老伯一度情绪激动，便民工作人员立即耐心劝导演示，并向他介绍远程预约的便利性，最后，老人学会了这种可以少排队的预约新方法。

透析病人生活靠护士

“对于肾衰竭血液透析患者而言，透析是生死攸关的事，不能中断和停止。”上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院血液净化中心护士

自1月下旬以来，全国医护人员奋战在抗击疫情第一线。在上海，不少医疗机构在进行疫情防控的同时，仍竭尽所能保障常规医疗需求，尤其是满足一些危急重症以及慢性肾衰病人、孕产妇、急症等人群的医疗保健服务需求。非常时期，上海各级医疗机构正在积极通过各种创新化、人性化服务举措，为病人提供“非常关怀”。

长梁国英说。疫情发生后，岳阳医院血透室持续服务，但为了避免风险的发生，要求家属在休息室里休息，且每个家属隔空入座，减少聚集。因为家属不能陪同，血透室的护士承担了更多工作。血液透析过程中，一方面护士要随时观察病人病情；另一方面病人的吃饭等生活护理工作，也只能全部由护士来完成。

“现在虽然情况趋好，但千万不能放松警惕。透析病人体质很差，我们一定要给他们更多的关注。”岳阳医院党委书记郑莉告诉记者，医院正在有序、逐步恢复日常的医疗工作，能够保障必须要就診的病患接受诊疗。

让孕产妇人群更安心

小雨在年前预约了复旦大学附属妇产科医院的NT检查，然而严峻的疫情却让她望而却步。经过激烈的思想斗争，她终于来到了医院，而在医院就诊的经历让她放下了思想包袱：进医院有严格的预检和个

人行程轨迹检查，确保符合防疫要求的或者已有有效证明的患者才能进入就诊，同时孕产妇有专门通道入院，进院后就診秩序井然。

据红房子医院透露，为确保孕产妇能及时产检，同时保障母婴健康，医院在严格执行防控措施的前提下，持续推进门诊全预约，分时段控制人流。对来自风险地区的孕产妇和急重症患者，医院会根据全预约信息提前做好电话随访，并安排防护到位的隔离区域进行接诊。针对难以出门就诊或特殊患者，医院开启了线上轻问诊工作，为疫情常见问题和妇产科相关的疾病询问开辟了绿色通道，同时将孕产妇学校、营养门诊等从线下搬到线上，让孕产妇足不出户就能获得专业的帮助。

普陀区妇婴保健院于2月4日起开通孕产妇和儿保两门热线，24小时解答各类问题。“有一个孕24周的准妈妈，全家人一直‘闷’在上海，家里也有私家车，预约第二天来院进行大畸形筛查，可是全家人都

很紧张，担心出门会感染，要求延后做B超。”该院医生王宇航说，面对这样的“大大皮”，她总是耐心地解释相应孕周必须要做的检查，告诉她们做好自我防护，可按预约时间正常产检，如果延后反而会错过检查的最佳时机。

线上咨询守护健康

“孩子1月26日从上海市儿童医院出院，本来应该明天上午来复诊的，但是因为疫情关系道路封住，只能取消了。”2月20日上午，市儿童医院肾脏风湿科王平医师在专科咨询平台看到了一位来自浙江的患有肾病综合症的患儿家长提问。在详细了解患儿的详细情况和检查报告后，王平很快给出了指导意见：“环孢霉素口服一个月，才刚开始起效果，不要着急，可以继续口服目前药物，剂量不变。待疫情平稳，建议来我院专科门诊复诊。”

线上咨询，线下复诊。上海市儿童医院于1月29日开通线上发热

咨询，截至2月24日已累计接受8000多名家长咨询，访问量7.1万人次。开通了专科咨询服务后，医院又调派呼吸科、消化科、神经内科、内分泌科、肾内科等10余个科室经验丰富的专科医生轮流当值，提供实时、免费的问诊服务。

目前，上海已有多家医疗机构试水互联网医疗。徐汇区中心医院和上海市儿童医院率先拿到互联网医院的牌照，其他多家医院也在积极申领中。

医护跨前一步服务

近期，上海九院在做好疫情防控基础上，推出系列人性化服务举措，尽可能提供医疗便捷。比如，疫情期间，入院办理关口前移。当门诊医生确定要收治患者时，由于办理住院和门诊不在一个地方，病房会派护士在门诊对住院患者陪护人员提前完成流调和陪客证办理工作，同时告知相关注意事项，减少了就診人员的院内往返。

同时，对于跨院急诊需进一步手术患者，也以“医生动患者不动”为救治原则，派出手术团队支持完成抢救手术。前几天，上海九院接到求助，外院一台手术过程中发生突发情况，急需九院血管外科专家参与会诊并参与救治，该院立即派出专家外出协助，配合外院医生顺利完成手术。 本报记者 左妍

云医院迎来首位患者

医保线上脱卡结算，药品配送到家

本报讯（记者 左妍）经过调试，昨天上午，上海市首家获得互联网医院牌照的公立医院——上海市徐汇区中心医院（复旦大学附属中山医院徐汇医院）贯众互联网医院迎来正式开通后的首位患者。同时，在上海市医保局的大力支持下，贯众互联网医院也成为上海首家实现线上脱卡支付的公立互联网医院，药品配送到家，让患者足不出户就能享受实体医院同质化服务。

沈先生是一名被慢性支气管炎困扰多年的中老年患者，之前一直在徐汇区中心医院看病，几乎每个月都要来看病配药。然而近期由于疫情关系，眼看药就要吃完了，自己又不想出门，便抱着试一试的心态在网上问诊，让他颇为意外的是，贯众互联网

医院不仅能开处方，居然也能使用医保支付。仅昨天一天，贯众互联网医院已为20位病人完成诊疗药物配送，其中不少人家住崇明、杨浦，“互联网医院”让他们省却了舟车劳顿。

2月26日，上海徐汇“云”医院领到了属于自己的“身份证”。随后，市卫健委、医保办开启了绿色通道，加班加点测试网络安全，支持“云”医院将“互联网+”医疗服务纳入基本医疗保险支付范围，并依法依规为部分常见病和慢性病患者提供在线复诊服务。同时，加快实现“互联网+”医疗服务与线下医疗服务实行同等的支付政策，执行相同的医保目录、医保支付类别和支付标准。在服务对象上，通过“互联网+”医疗服务，为常见病和慢性病参保患者提供在线复诊服

务。在支付方式上，实现医保在线结算，参保人员只需支付个人负担部分。在价格与医保支付政策上，医疗机构提供“互联网+”医疗服务的价格和医保支付政策，线上、线下一致。

上海市徐汇区中心医院朱福执行院长表示，获批牌照的“云”医院，核心业务就能真正在“云端”开展，诊疗流程就能完全在“云端”实现，互联网医院的功能将进一步的拓展和完善。“云”医院也将进一步做好医保服务医师、参保患者电子实名认证；通过人脸识别等人体特征识别技术，加强医保服务医师和参保患者实名管理，确保患者与结算对象一致；尽快形成“互联网+”医保管理长效机制，运用“互联网+”更好地服务广大医保患者。

上海首家儿童互联网医院获牌

本报讯（记者 左妍）昨天，上海市儿童医院正式获得市卫健委颁发的互联网医院牌照，这标志着全市首家儿童互联网医院正式亮相。市儿童医院互联网医院包括在线咨询、在线复诊、远程探视、远程联合门诊等多种功能，为患者提供便捷高效的服务。

上海市儿童医院互联网医

院将率先在内分泌科、肾脏风湿科、呼吸科、皮肤科和儿保科等科室试运行，向3个月之内曾前往医院（沪定路院区或北京西路院区）线下相同的科室就診过且需要复诊的患儿家长开放。家长只需要关注“上海市儿童医院”微信公众号，注册和绑定患儿信息，点击“我的服务”中的复诊专科咨

询，根据要求操作，经过物流配送把药送至患者指定地址，实现足不出户在家诊疗的新模式。

上海市儿童医院院长于广军表示，整个服务过程将接受上海市互联网医疗服务监管平台全程监管，确保互联网医疗安全和质量。同时也会改变药品的配送方式，最终实现医院去中心化。

疫情防控 新闻发布会

下周一起市级医院普通门诊全面恢复

本报讯（记者 陆梓华 见习记者 蔡骏）市卫健委新闻发言人郑锦昨天介绍，自3月2日起，各市级医院在普通门诊全面恢复的基础上逐步恢复专家门诊、住院、手术服务持续有序开展。眼科、口腔科、五官科等部分防控高风险科室的诊疗项目也将在采取严格防护措施的前提下，于下周开始逐步恢复。目前，对暂未恢复的检查项目，医生会根据临床需要选择其他替

代性诊疗手段。在现有全预约就診有困难的部分老年患者，医院也会尽力安排好当日预约，并做好现场指导。

市级医院急诊一直保持24小时全面开放，部分专科急诊如有牙髓炎治疗等需求的市民可前往开设急诊口腔科的医院就診，相关服务信息可在各医院的网站或微信公众号上查询，也可在“上海市级医院互联网总平台”微信公众号上查询。

上海超八成新冠肺炎患者已痊愈出院

本报讯（记者 陆梓华 见习记者 蔡骏）市新冠肺炎医疗救治组专家、中山医院感染病科主任胡必杰昨天表示，近日，上海新冠肺炎患者救治工作好消息不断。2月22日，4位重症新冠肺炎患者“集体”治愈出院；2月25

日，使用气管插管、呼吸机长达12天的危重症患者，从死亡线上被拉了回来，并痊愈出院，这是上海首位危重新冠肺炎患者出院；截至昨天，上海337例新冠肺炎患者，累计治愈出院279例，痊愈出院率82.8%。

疫情通报

湖北以外新增确诊4例

28日0—24时，31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团报告新增确诊病例427例，其中湖北新增确诊病例423例（武汉420例）；新增死亡病例47例（湖北45例，北京1例，河南1例）。

截至28日24时，据31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团报告，现有确诊病例37414例（其中重症病例7664例），累计治愈出院病例39002例，累计死亡病例2835例，累计报告确诊病例79251例。 据新华社

上海昨天无新增病例

本报讯（记者 左妍）2月28日12—24时，上海市排除新型冠状病毒肺炎疑似病例17例；无新增确诊病例。今天上午新增出院8例。

截至2月28日24时，上海市已累计排除疑似病例2366例，发现确诊

病例337例。确诊病例中，外地来沪人员111例，本市常住人口226例。

确诊病例中，现有47例在院治疗，其中37例病情平稳，9例病情危重，1例重症；287例治愈出院；3例死亡。尚有57例疑似病例正在排查中。