特别关注·一线保障新亮点

提高为兵服务质量

为兵服务，制度背后是温度

■颜鹏飞

汤楚华在某部为官兵诊疗。 张文艺摄

延安时期，毛泽东同志得知一名病危的红军战士需用特效药后，立即叮嘱医生“要多为战士着想”。听了医生“特效药是专门留给首长的”话后，毛泽东急了：“什么首长、首长……现在要紧的是抢救病人，一刻也不能延误！”

淮海战役中，军医郑星勇坚持“同志们打到哪里就跟到哪里”。中弹阵亡前，郑星勇断断续续地哼唱着：“我们是红色医务员，爱护伤病员像自己的眼睛……”

两则故事，蕴含相同的理念：保官兵健康，就是要“多为战士着想”；就是要伴随保障，“同志们打到哪里就跟到哪里”。

时间就是生命。这句话，用在救治中再合适不过了。二战结束后，国外一家医疗机构在研究了战场救治报告后指出，大量阵亡与战场救护滞后有关。志愿军白衣战士武凤华回忆，当年为了挽救更多伤员的生命，医护人员尽可能将手术台一米一米向前沿推。

保健康就是保战斗力，保健康就是保打赢。党的十八大以来，党中央、中央军委和习主席非常关心官兵健康。整合卫勤保障力量、加大巡诊频次力度、充实稳定基层军医队伍、研发更多便携式急救装备……回顾我军卫勤战线推出的新制度、新举措，广大官兵既感受到保障力与战斗力相融合的深刻转型，也体会到医疗资源向基层下沉背后的浓浓暖意。

然而，仍需看到，快速精准为基层官兵提供高质量医疗服务，现实中还存在这样或那样的问题。有的医务人员忘记白大褂里面是绿军装，为兵服务有时心冷行缓；有的军医觉得在基层部队屈才，总琢磨着调往大医院……

今年1月1日，《军人及军队相关人员医疗待遇保障暂行规定》正式施行，明确军人及军队相关人员在军队医疗机构就医的医疗待遇，界定军人跨军地就医的具体情形，打通远离军队医疗机构单位军人及其家属就近就便到驻地医疗机构就医渠道，实现军人配偶免费医疗、军官军士父母和配偶父母优惠医疗，继续实行军人、军人未成年子女免费医疗。为兵服务，制度背后是温度。医生，回应患者求救时是给人力量的“一声”，施救时是关乎患者的“一生”。军队医院倾力倾心推动医疗资源向基层下沉，彰显的是为兵的力度、爱兵的温度。

那些训练中的突发急症，需要的是更为高效优质的救治。充实基层军医队伍，备齐基层急救设备，锤炼官兵互救本领，进一步畅通军人就医“绿色通道”，就会为官兵铸起一块“健康盾牌”。

现代战争，新伤类、新伤型增多，救治难度大。广大医务人员深入探索战伤的致伤因素，提升救治技术和救治能力水平。技从练中来，艺因练而精。今天，军队医护人员只有平时刻苦锤炼战场急救本领，战时才能快速出诊、快速施救。

使命在肩，广大军队医护人员只有不断提高医疗业务能力，方能当好战友的健康“守护神”，为强军事业作出更大贡献。

锐视点

一名『牙科军医』的巡诊路

■本报记者 陈小菁 通讯员 刘殿如

联勤保障部队第901医院“签约医生”为官兵发放联系卡。 尤昕南摄

冬日阳光下，战略支援部队特色医疗中心举办“关注口腔，促进健康”为主题的义诊活动。

那天，该中心门诊大厅人头攒动，前来进行口腔咨询的基层官兵把咨询台紧紧围住。口腔科主任汤楚华聚精会神地倾听，耐心解答每一个问题。

这样的场景，对于汤楚华来说，再寻常不过。近年来，汤楚华奔赴各地战略支援部队开展口腔义诊。她在保障基层官兵口腔健康的同时，也在不断探索新的诊疗技术和方法。

“基层一线官兵的口腔疾病有一定规律性，要想摸清症状特点，军队医务工作者不能坐在诊室里‘问诊’。”汤楚华至今记得第一次巡诊时的情景。

那年冬天，某部战士刘光远因为牙痛已经高烧了好几天。在简陋的学习室里，汤楚华小心翼翼地为刘光远清理龋坏的智齿……那天夜里，刘光远终于退烧了。

“牙病本身对健康造成危害不大，由牙病引发的并发症，许多却是致命的。”那天，汤楚华第一次将巡诊心得写在日记中。

回到医院继续开展临床口腔疾病诊疗工作，汤楚华思考了很多：基层官兵的口腔疾病有什么规律，一旦打起仗来，如何开展口腔疾病救治？

每一个问号，都是一次出发的理由。这些年，汤楚华带领科研小分队，走访了多个偏远基层点号。他们一边采集官兵口腔病况信息，一边为临床研究积累课题。

在高原某兵站，官兵牙齿患病率较高，不少官兵为牙痛、牙齿松动等困扰；一位战士牙髓炎反复发作，由于没能及时治疗，汤楚华在检查时发现，他的龋坏已错过最佳治疗时间，只能直接拔除……

那次巡诊结束后，汤楚华在日记中总结：越是偏远地区，官兵对口腔健康的重视程度普遍不高；又因为医疗资源短缺，官兵看病难等问题，牙病常常一拖再拖。

牙齿虽小，但事关战斗力。汤楚华带领的巡诊小组，先后4次上高原，为上千名官兵进行义诊，解决了高原环境口腔疾病的防护等难题。

一次巡诊中，一名干部因智齿冠周炎导致严重感染。利用有限医疗器具，汤楚华为其进行手术。随后，汤楚华还向这名干部详细介绍了健康防护知识。

“部队官兵需求的不仅仅是健康诊疗，更需要科学的健康理念和管用的健康技能。”汤楚华意识到，基层巡诊对于口腔医疗专家来说，一年之中所占时间很短，但基层官兵口腔防护一天也不能间断。

“我们既要通过下基层服务，为官兵送医送药，更要做好相关技能和知识的普及与推广，留下一支‘不走的医疗队’。”

在戈壁某部，汤楚华和她传授的口腔健康理念，几乎改变了驻守这里官兵的生活习惯。

医疗队第一次到该部巡诊，汤楚华发现，驻守这里的官兵患牙病几率较高；在进一步调研中，她分析认为，这与当地碱性水质有关，也与驻地官兵不注意口腔卫生有关。

连续3年，汤楚华带队前往该部，先后举办口腔健康科普知识讲座20多场，有效提升了官兵口腔防护技能。

某部医院处于大漠深处，口腔医生匮乏。汤楚华通过线上教学方式，为其培训口腔人才，有效缓解了基层口腔医生紧缺的现状。

这些年，汤楚华带领口腔科开展精准化诊疗、精细化服务，建立的9个口腔亚专科已成为国家临床重点专科、国家临床药物试验机构。她带领团队探索建立的特勤人员口颌系统健康评估标准，创建的口腔医学防护技术体系，获得军队科技进步二等奖2项、三等奖2项。

『签约医生』下沉基层连队

■黄宗福 郝东红 本报特约记者 黄小春

翻看着手机里一个个祝福短信，联勤保障部队第901医院显微骨科主任陈前永，心里暖意融融。

“回营后我的腰伤恢复很快，感谢您一段时间以来无微不至的关怀……”读着这段文字，陈前永的眼前浮现某旅排长张贤华的笑容。

几个月前，张贤华腰伤复发，连队卫生员周博第一时间拨通了陈前永的电话。在专业指导下，张贤华第一时间被送往体系医院接受手术。

作为该医院对口服务基层连队的“签约医生”，为连队官兵提供及时专业的初诊和高效便捷的后送，是陈前永和同事们的责任。

在陈前永眼中，缩短体系医院与基层部队的“保障距离”，是提高为兵服务质量的重要抓手。

今年初，《军人及军队相关人员医疗待遇保障暂行规定》实施，该医院创新为兵服务方法，将保障落点前推至体系部队的建制连。他们通过定期巡诊、远程问诊的方式，为签约连队官兵提供及时有效的诊疗服务。

今年上半年，该医院医护人员深入对口保障的连队巡诊，了解官兵健康状况、建立健康档案，为基层官兵开展“点对点问诊，一对一服务”。就这样，陈前永成为张贤华和战友们的“签约医生”。

“协调急诊科、手术室开辟绿色通道、做好接治准备，同时通知科室准备军人病房，并提醒连队卫生员按体系部队官兵就诊‘一卡通’政策办理急诊入院手续……”自从当上了“签约医生”，陈前永已将这套接诊流程熟稔于心。

“把优质医疗服务提供给基层，我们才能当好官兵健康的‘守门人’。”陈前永说。

缩短基层官兵与体系医院之间的距离

“你的体检报告显示尿酸偏高，建议管住嘴、多运动。”年度体检工作结束后，该医院心内科专家王联发，及时对自己服务群体的健康数据进行了分析指导，并实时更新了手头的“官兵健康档案”。

分析健康数据，是王联发在长期巡诊中养成的习惯。每次官兵体检过后，他都会针对疾病防治开展现场解答，为官兵量身订制健康方案。

“我们既是基层官兵的健康监察哨，也是他们的就诊联络员。”该医院院长胡立洋这样理解“签约医生”的职责：提高基层诊疗能力，解决体系医院看病难、医疗资源分配不均问题，提高为兵服务满意度。

为提高基层医疗资源利用率，提高体系医院门诊效率，这个医院专门召开体系部队座谈会、医护集智攻关会，共同协商、破解难题。他们通过定期问诊、体检数据监测、远程会诊等方式，为官兵建立起个人健康档案，探索实施“单兵全维精准卫勤保障”服务模式；定期为对口服务的连队卫生员技术培训，让基层官兵小病小伤不出营门。

“只有不断缩短基层官兵与医护人员之间的距离，基层官兵才能享受到更优质的健康保障服务。”胡立洋说。

那天，该医院耳鼻喉科主治医师刘洋收到了陆军某部少校张雷的复诊咨询：“我的眩晕感减轻了不少，但最近躺着的时候耳朵里还有咚咚声。”

“这种搏动性耳鸣是由血压变化引起的，按时服药后，病情应该会有好转。”解答完疑问，刘洋主动联系张雷所在部队卫生连军医为他补充后续治疗用药。

“足不出户就享受到了专科医生的专业复诊，这种服务模式太好了！”张雷从卫生连取到药后，激动地和卫生连军医聊了起来，“咱们部队到第901医院来回80多公里，部队派车去复诊得花近4个小时，一个上午就耽误了。如今，在线复诊、基层取药只需要不到10分钟。”

采访中，记者了解到，除了健康咨询、线上复诊、就诊联络，该院医护人员还有一项重要的职责是健康宣教：将健康常识、救治知识教授给基层官兵和一线卫生工作人员。

近年来，该院急诊科护士长李明经常下部队授课。从战场救护基本技能到训练伤防治技巧，再到应急救治技术，李明倾囊相授，受到基层官兵欢迎。

今年夏天，某部卫生员牛伟发现一名新兵在训练中表现异常。牛伟当即给其检查身体状态，初步判定新战士得了热射病，并给予针对性处理，随后又联系到李明。

李明在协调科室做好接诊准备的同时，通过视频指导牛伟在将新战士送医途中同步实施救治，有效避免了病情恶化。

基层连队有了精准保障的“签约医生”

聘用制主治医师蒋传海，如今一不小心成了基层部队的“签约医生”。这份工作费精力、耗时间，但让他获得感十足。

自从担任了基层部队的“签约医生”，蒋传海的手机每天响个不停。日常健康咨询、定期线上诊疗、在线答疑解惑……打开手机，满眼都是基层官兵咨询病情、寻求帮助的消息。

在这家医院，和蒋传海一样成为“签约医生”的还有不少。

该院军队伤病员管理科主任杜娟告诉记者，他们在全院范围内遴选了400多名任职时间长、专业技术优、保障经验足的医护人员，担任部队“签约医生”，对保障体系内的官兵开展网格化、精准化服务。每名“签约医生”都有自己对口保障的连队，常态定人、定责开展军人健康服务。

医院还对“签约医生”进行常见病技术培训，制订全维精准卫勤保障服务流程，明确每个人在各环节中的作用和职责，形成了完整的服务闭环。

为了让官兵了解和信任这项服务机制，医院专门制作了宣传海报，向官兵发放咨询服务卡，详细罗列了健康咨询诊疗、心理评估疏导、常见病和训练伤防治健康宣教、自救互救技能培训、来院就诊引导对接等服务内容，并附上联系方式。

今年夏天，某部二级上士李峰的母亲在农村老家劳作时不慎摔伤了腿。因对相关规定中有关军属优惠医疗和转诊政策不了解，李峰第一时间向部队“签约医生”蒋传海求助。

了解情况后，蒋传海不仅介绍了相关优惠政策，还详细讲解了转诊流程、住院须知，并积极协调门诊部和相关科室开辟绿色通道，提前准备军属病房，为李峰的母亲打通了就诊、治疗、住院“一条龙”的绿色通道。

“‘签约医生’融入网格前推服务保障，有利于常态沟通、精准对接，打通服务部队和军人军属的‘最后一公里’。”谈及推行服务保障新模式的初衷，该院政委颜鹏飞说。

鼓励更多医护人员贴近基层服务官兵

走下手术台，已是晚上。主治医师马武秀回到休息室的第一件事，就是查看手机中官兵咨询病情的未读消息，并一一阅读回复。

自从担任某训练基地“签约医生”，马武秀就觉得“时刻都在诊疗”。只要条件允许，他都会尽快回复官兵咨询，尽量做到当日提问、当日解决。

“单兵全维精准卫勤保障”服务模式提出之初，“让谁服务、如何服务”等问题一直是医院党委一班人思考的重心。

“医院现役人员少，医护人员平时门诊、手术和业务学习任务较重，精准保障能否达到预期效果，一直是我们担忧的问题。”如今，官兵们给出的赞许与肯定，让医院党委一班人吃了一颗“定心丸”。

“付出总有回报。这次竞聘成功，充分表明我在为兵服务中所做的工作，受到了医院党委和同事们的认可！”11月中旬，骨二科聘用制护士李为在医院组织的管理岗位竞聘中脱颖而出，成功获得发热门诊护士长的职位。

“累计下部队巡诊40余次，担任两个连队的‘签约医生’……”30多岁就晋升为护士长，让年轻的李为成为大家热议的焦点。

“一项制度要确保不流于形式、高效运行，必须建立一套完整的激励和监督体系！”该医院领导说，他们将医护人员履行职责情况纳入了考评体系，在《聘用制员工薪酬待遇调整方案》《医护人员职称评聘实施方案》《聘用人员管理岗位竞聘办法》《聘用人员“人才库”遴选办法》等文件措施中，明确相应的加分权重，发放为部队服务津贴，并且在评功评奖、职称评聘、管理岗竞聘等方面，突出为兵服务、为战服务导向。

“这是荣誉的激励，也是催征的号角，让我们时刻牢记自己是为兵为战的保障人员。”该院医生马武秀由衷感慨。

记者调查

独家原创 第一视角

34号军事室