

健康长沙 幸福生活

2025长沙健康生活节 特别报道

如何看好“牙病”？坚持不懈“我为群众办实事”

长沙市口腔医院用优质医疗技术+真诚贴心的专业化服务守护群众健康，让群众有实实在在的获得感和满意度

● 杨蔚然 刘娜

从“午晚间就诊不误工”到“四级手术破禁区”，从“异地加号解急难”到“童趣治疗消恐惧”，长沙市口腔医院用创新服务与硬核技术，坚持不懈、努力做到“我为群众办实事”，使口腔健康守护更具力度、更有温度。

作为拥有65年历史的公立三甲口腔专科医院，如何让群众“看好病”？长沙市口腔医院党委副书记、院长蔡岳祥表示，深耕医疗，用优质医疗技术+真诚贴心的专业化服务，让群众有实实在在的获得感和满意度。医院坚持以人民健康为中心，促进优质医疗资源扩容下沉和区域均衡布局，成立口腔专科联盟，推进紧密型医联体建设，提升基层医疗卫生服务水平，旨在更好地满足人民健康需求、保障群众身体健康。

服务贴心 延时门诊不误工，异地就医不再愁

大力改革的决心与信心。

医院创新构建“全时段诊疗”体系，打造“午间专家坐诊、晚间专科服务、夜间急诊守护”的无假日医疗闭环。实施AB岗动态轮班，科学调配医护资源，更好地保障患者就诊需求。

同时，多院区协同破壁垒，有效缓解异地患者“看牙难”的问题。友谊路院区、五一院区、新大新门诊部、星沙门诊部同步开设“异地患者加号窗口”，为外地看牙患者解决“跨城就医难”。建立医学影像互联互通平台，实现检验、影像数据共享，避免患者重复检查奔波。推行网上挂号AI预问诊、检验检查结果互认（已互认7084人次，为患者节约费用8万余元）、医保收费“一站式”结算、诊前咨询等，大幅缩短候诊时间，提升就医获得感。

“延时门诊对于患者的改变，就是从‘就医难’到‘就医暖’。”一名机关工作人员，利用医院的午间门诊，陪同父亲看病。他说，错峰就医，切实解决了特殊群体的刚性需求，上班族无需请假就可完成诊疗，能减少收入损失与缓解职场压力；学生利用课余时间看病，避免学业中断；子女工作之余陪同老人就诊，既提升了家庭照护的便利性，也尽显儿女孝心。

“平时不舒服不好请假，有了延时门诊，我从‘拖延治’到‘及时治’。”杨先生表示。

2024年，医院口腔正畸科（友谊路院区、新大新门诊部）率先推出午间、晚间门诊，急诊综合科同步开设午间口腔门诊，至今累计服务患者超2万人次，其中七成是上班族与学生，满意度90%以上。这便捷体验的背后，是医院“以患者为中心”



2025年4月28日，由长沙市口腔医院承办的“我是爱牙小卫士”儿童口腔健康公益科普宣传活动，在天心区青园友谊小学正式启动。 医院供图

科研专心 四级手术破禁区，舒适治疗创新举

技术的突破是守护健康的硬核支撑。面对特殊群体的诊疗难题，医院依托多学科协作（MDT），加入湖南省口腔癌MDT专科联盟及多家综合医院紧密医联体，持续加强患者全周期管理。

“现在能正常说话，经口进食了。”近日，在长沙市口腔颌面外科病房，35岁的张家界患者潘先生望着自己逐渐消肿的右脸，露出了久违的笑容。原来，医院口腔癌多学科协同诊疗团队，成功突破侧颅底四级手术禁区，为这名晚期口腔癌患者成功实施了高难度联合根治术。

专家介绍，这类手术毫米级的误差，都可能导致严重并发症。同时，长沙市口腔医院会同长沙市中心医院重症医学科、病理科、药剂科、放射科等多个科室，共同为患者制定详细的手术治疗方案和应急预案。

手术当日，专家团队采用“右颊颌颈侧颅底联合根治术”，分组同步操作：一组精准切除颊部癌变组织及周围翼内肌、翼外肌、咬肌以及部分颞肌、口底组织、一侧下颌骨、部分上颌骨及颈部淋巴结组织；另一组从患者大腿外侧截取18厘米×7厘米带血管皮瓣，在显微镜下完成血管吻合。当最后一条血管成功吻合接通时，手术室响起热烈掌声，这场持续8小时的手术，不仅清除了病灶，更是重建了患者面容与咀嚼功能，标志着医院颌面肿瘤诊治跃上新台阶。

针对普遍存在的“牙科恐惧症”，医院儿童口腔医学中心、种植中心联合麻醉科，创新推出“儿童舒适化治疗”“舒适化种植牙”方案。术前个性化镇静，术中全程监护，患者深度放松、无痛感。

20岁的孤独症患者小阳，心理年龄是个幼儿，还有多颗严重的龋齿，常规治疗无法进行。MDT团队启动“全麻舒适化治疗”，动画安抚、静脉镇静、保卫协同保障……一觉醒来，治疗顺利完成。同样受益的6岁孤独症女孩红红，在一次麻醉中，高效完成了12颗牙的复杂治疗。自2015年开展儿童舒适化治疗项目以来，医院已完成此类手术近4000台次。

“只记得躺下时医生在轻声安慰，片刻间种植体已经安好了。”接受治疗的刘女士高兴地说。

举措暖心 童趣治疗消恐惧，“爱牙小卫士”长知识

如何让年幼的孩子看牙不再恐惧，让口腔就诊成为一段愉快的经历？儿童口腔医学中心交出了一份充满创意与温情的答卷。该中心聚焦儿童就医体验痛点，倾力打造集童趣环境、专业诊疗与趣味科普于一体的“童趣口腔乐园”，破解儿童看牙恐惧难题。

走进儿童口腔医学中心（友谊路院区、新大新门诊部），扑面而来的不是消毒水的气味，而是满眼的童趣与活力。昔日的候诊厅已变身“梦幻积木王国”：安全环保的大颗粒积木墙任孩子们自由搭建；精心设计的趣味口腔科普互动区，配备益智玩具、绘本及AR互动游戏。温馨的环境设计，有效缓解了孩子们的紧张情绪，让候诊成为探索和放松的开始。

“治好牙是基础，更要从小根植爱牙护牙意识。”儿童口腔医学中心负责人介

绍，中心将健康科普深度融入环境与流程；创新的口腔健康知识AR闯关游戏，将专业护牙知识巧妙转化为趣味问答和动手任务，让孩子们在玩耍中轻松掌握正确刷牙方法、了解龋齿成因。同时，“微笑诊间小课堂”打破传统说教，让碎片化的候诊时间，转化为生动的健康知识获取过程，提升健康宣教实效。

“孩子以前一提看牙就哭闹，现在主动要来，进门就玩积木，积极配合治疗，像变了个人。”家长王女士感慨道。

医院承办的“我是爱牙小卫士”公益科普活动，面向全社会，征集了470余幅儿童护牙主题画作，用艺术传递健康知识；开发共享型“云科普资源库”，供候诊区展播并向基层医疗机构开放共享……近4年，免费为儿童实施窝沟封闭3.2万颗，举办校园讲座百余场。

公益爱心 口腔联盟启新程，“蒲公英”聚力惠民生

服务与技术的深化，需要更广阔的平台。2025年6月21日，“长沙市口腔专科联盟”正式成立，长沙市口腔医院被授予联盟主席单位，联合湖南省人民医院等18家副主席单位、长沙县第一人民医院等32家成员单位，汇聚51家单位共谋发展。

作为联盟发起者，医院旨在破解资源不均、水平差异等制约行业发展的难题。立足三个“新起点”，一是构建上下联动、资源下沉的分级诊疗新格局；二是搭建学术交流新平台，推动技术帮扶与人才培养；三是打造惠民服务新阵地，强化基层能力与公益筛查。

2024年9月20日，第36个全国爱牙日当天，长沙市口腔医院携手天心区，在全市率先建立“市一区”两级口腔医联体，精心选派青年医生组成一支“蒲公英青年先锋队”，共同实施天心区“口腔黏膜疾病筛查与干预”项目。

这支“蒲公英青年先锋队”，扎根天心区等社区，队员们走街串巷，开展免费口腔检查、健康咨询，举办健康讲座，普及口腔健康知识。他们用通俗语言和专业技术，将健康理念播撒到居民心中，赢得广泛赞誉。

近一年来，医院各党支部作为“蒲公英青年先锋队”的坚强后盾，搭建学技、技术、服务、管理、下沉社区的桥梁，联合各社区卫生服务中心公益服务群众。至今，已累计派出56名口腔医师分4批次驻点天心区15家社区卫生服务中心，项目已完成1.6万余人次口腔黏膜疾病的筛查，成为早期发现口腔隐患的重要防线。举办公益活动活动百余场，发放宣教资料7万余份，足迹遍布社区、学校、企业、机关等，惠及民众5万余人。作为医院“树旗扎根 固齿强基”党建品牌的重要载体，“蒲公英青年先锋队”用实际行动推动优质口腔医疗资源下沉，让健康福祉惠及更多百姓。

长沙市口腔医院党委书记王艳表示，以“蒲公英”之名扎根社区，聚青春之力服务基层。以患者为中心，以患者感受为导向，长沙市口腔医院始终坚持以民为本的服务理念，多措并举深化卓越服务内涵，让诊疗更有效、让患者更舒心、让医患更和谐，让“暖风”吹进民心。下一步，“健康宣讲、口腔筛查、送医义诊”固齿强基惠民项目将在全市开展，致力全面提升群众口腔健康素养。

长沙市中心医院用优质医疗服务群众，不仅体现技术的精湛，更彰显对生命的敬畏和对人性的关怀

爱心引领，智护万家“医”路畅通无阻

● 杨蔚然 周阳 高琳

门诊一站式服务、免陪照护、互联网医院、网约护士上门护理……这些优质医疗服务，在长沙市中心医院（南华大学附属长沙中心医院）已成为常态。仁术仁德与现代科技的结合，不仅象征着人类文明的进步，更是生命得以延续的桥梁。正如医院党委书记邓平，党委副书记、院长陈智毅所言，医疗服务不仅是一份职业，更是一份责任、一种使命担当。优质医疗服务，不仅是先进医疗技术上的精湛，更是对生命的敬畏、对人性的关怀。

一站式服务，患者无需“来回跑、绕弯路”

“这个门诊一站式服务，省时省力，真是解决了我们病人的大难题。”雨花亭社区58岁的王女士感激地说。

王女士患有糖尿病多年，每月需前往长沙市中心医院复诊开药。以前每次早上空腹来医院，先排队挂号，看病后又要排队缴费，特殊门诊病人取药还需去医保科审核，一个上午来回跑，非常疲惫。自从推出一站式服务后，这些流程只需通过手机即可完成，挂号、扫码缴费、发票直接在机器上打印，全程基本半小时搞定。

为解决患者“看病难”的痛点，提升就医体验，2023年6月，长沙市中心医院正式成立门诊一站式服务中心，旨在整合分散的服务功能，优化就诊流程。

据介绍，门诊一站式服务中心由医院门诊管理办公室统一管理，全院各科室协助配合。正常工作日上午7时30分至下午5时30分提供服务，双休日及节假日常运营。“门诊一站式服务中心”全面引入智能化系统，优化了门诊预约、挂号、缴费、取药等流程。通过手机操作，



到长沙市中心医院就医，手机上就可以完成大部分诊疗需求，门诊一站式服务让患者看病就医更便捷、更高效。 医院供图

免陪照护温情减负，“全家奔波”变“专业托付”

“以前住院，家人需请假陪护，既耽误工作又不专业，两头煎熬。”近日，97岁的章奶奶（本文患者均为化名）从结核重症监护室转到普通病房时，其儿子李先生坦言。如今“免陪照护”新型服务模式，解决了无数家庭的难题，专业护理员代替家属全程陪护，让饱受疾病与孤独双重压力的结核病患者，能在专业守护中安心康复。

“患者未婚独居，父母双亡，入院后陷入无人照料的困境。”在神经内科一区病房，医疗护理员小刘为一名脑梗患者进行肢体康复训练。面对这种特殊患者，科室免陪照护团队承担起患者全部的生活照护工作。在护士的专业指导下，为患者开展针对性的肢体康复训练，将生活照护与专业康复有机结合，帮助患者尽快康复。

2025年5月29日，长沙市中心医院积极落实国家相关政策，在神经内科一区、创伤、关节、骨病科及肺结核科二区三大病区，率先启动免陪照护服务试点。通过规范化培训医疗护理员，为特级、I级护理患者提供24小时专业照护，将医疗资源与家庭需求精准对接。

“以前护工费占去大半工资，现在省下的

钱可以更好地用于康复治疗。”骨病患者家属李女士感慨地说。数据显示，试点病房特级护理费，原来每天260元至300元，如今降至医保定价每天140元，降幅近50%。专业照护带来的不仅是服务质量提升，更是经济上的减负。

大内科护士长介绍，医院建立严格的护理员培训体系，通过“理论+实操+考核”三位一体培训模式，确保每位护理员熟练掌握20余项专业护理技能。同时，护理员参与医疗团队的协同查房，让护士能更专注于专业技术工作。

“儿子不能在床前尽孝，幸好有小王照顾我。”身患骨病的78岁独居老人陈爹爹感激地对护理员说。因髋部骨折术后需卧床一段时间，儿子远在海外，通过视频连线签约免陪照护服务。护理员小王每日记录老人饮食、康复动态，深夜为他按摩肿胀的双腿。护理员做得细致、到位，老人内心充满感激。

在免陪照护试点病房，温情故事持续发生。护理部主任表示，由“全家奔波”变“专业托付”，这项改革是老龄化社会对医疗体系的新期待，用专业守护传递温暖，让爱与关怀以更科学的方式延续。

互联网医院便捷高效，让患者触手可“医”

在线复诊、线上处方、药品配送、居家护理……无需奔波医院，只需一部手机，互联网医院让这些医疗需求变得触手可及。

雨花区78岁的曾娭毑患有高血压和冠心病，两个月前在长沙市中心医院住院治疗，出院后需要长期服药。复诊时，其女儿通过“长沙市中心医院”微信服务号，点击“互联网医院”菜单，选择“在线复诊”，找到之前的医生，通过手机进行在线图文问诊。医生确认了曾娭毑服药后的治疗状况，并开具线上电子处方，将药物直接快递配送到家中。

“让信息多跑路，让患者少跑腿。”长沙市中心医院互联网医院的正式上线，是“以人民为中心”信息化服务体系的重要举措。患者在家可通过手机或电脑端轻松完成在线咨询、复诊开方等服务，实现从“线上问诊”到“线下联动”的一体化诊疗流程，让患者足不出户即可享受高效、便捷、专业的医疗服务。

药品配送方面，患者可选择到院自取，或在线选择配送。完成线上药品费用支付后，医院药房发药，顺丰快递到付收。患者可实时追踪物流信息，偏远地区也可享受“足不出户取药品”的贴心服务。

互联网+护理服务，上门护理备受赞誉

“真的太感谢你们了，多亏你们的上门服务，帮我们省力、省心、省钱了。”患者家属刘先生对医院网约护士、国际伤口造口师为家人提供的上门护理表达了谢意。

91岁高龄的刘爹爹因腹部伤口感染，需定期到医院换药。然而，由于年事已高，身体虚弱，行动极为不便。其儿子工作繁忙，且家距医院近50公里，治疗面临诸多困难。当刘先生得知医院已开通互联网+护理服务，可以网约护士上门服务时，他感到无比欣慰。

网约护士接到“订单”后，详细了解了老人的病情及身体状况，为出诊做了充分评估和用物准备。在操作过程中，护士发现老人伤口已化脓，她迅速为老人换药，使伤口感染很快得到控制。根据伤情，护士后续又为老人进行了三次上门换药与指导。经过精心护理，老人的伤口已完全愈合。

市民王女士因剖宫产手术后未能充分休息，面临不少困扰。于是，她通过在线预约了新

生儿科的宝宝黄疸监测及护理、妇产科的母乳喂养指导。网约护士接单后，准时到达王女士家中。她们运用专业手法，一边操作，一边解答王女士的疑问，并给予相应指导。家属们连连称赞：“不仅省去来回奔波的麻烦，获得了技术一流的护理，还学到了实用的知识。”

互联网+护理服务拓宽了护理服务领域，为出院患者、慢病患者、老年人、残疾人等提供了适合在家庭条件下进行的居家护理服务，真正使专业护理服务到家，满足了群众多样化、多层次的健康需求。同时，有效降低患者住院天数和住院费用，使医患关系健康和谐发展。

护理部主任表示，伤口护理、导尿管护理、胃管护理和PICC维护等项目是患者需求最多的，患者和家属纷纷表示这个上门护理太赞了。通过“线上申请、线下服务”的模式，医院护理经验丰富的护士开展上门护理服务，深受群众喜爱。至今，医院已累计提供上门护理服务600余人次。