

# 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

不久前一天的12时30分,刚刚结束工作的陈女士(本文患者均为化名)走进长沙市口腔医院友谊路院区急诊综合科。30分钟内,面诊、抽血、拔牙一气呵成。“以前看牙要专门请假,现在利用医院的延时门诊就能搞定,这样的服务太贴心了。”她的点赞,道出了众多上班族的心声。

“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,医院口腔正颌科(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”

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、五一一路院区、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。

“我在长沙探亲期间,牙齿疼得厉害,网上无号了,凭高铁票直接到长沙市口腔医院,竟然挂上了专家号。”近日,深圳来长沙的李先生感到很惊喜,他在五一一路院区就诊非常顺利。该院推出“异地患者加号窗口”,异地患者凭2日内有效交通票据及身份证,可申请加号或预约,切实解决异地患者“临时就医难”。



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,在长沙市口腔医院颌面外科病房,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,成功突破颌颌底四级手术禁区,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“右颞额颧颌颌底联合根治术”,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、咬肌以及部分颊肌、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。

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、网约护士上门服务……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急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,双休日及节假日照常运营。“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,

便可满足80%的就诊需求。医院还配备了50台集挂号、缴费、打印票据、报告等功能于一体的一体机,大幅减少人工操作的繁琐性。

门诊一站式服务中心还提供现场及电话咨询、门诊病历与检验报告补打、病案复印、便民服务等,志愿服务等多方面服务项目。今年上半年,门诊一站式服务中心受理咨询记录5000余次,意见反馈5000余次,反馈率达100%。

门诊一站式服务中心相关负责人表示,中心的全面启动意义重大,主要体现在三方面:

路线整合,扩大现有服务台规模,设在门诊显著位置,确保宽敞明亮;通过空间重构,减少患者移动距离,无需患者“来回跑、绕弯路”。

信息整合,打破挂号、临床医护、医保、财务等多系统数据壁垒,使患者在医院任意一处都能满足多项需求,并为医生完整地展示患者的诊疗信息。

人员整合,削减重复岗位,通过各部门的培训与协作,要求在岗人员人人掌握跨部门业务知识,比如医保政策及办理或各项检查流程等。



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。

## 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,能在专业守护中心安心康复。

“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、骨科及肺结核科三区三大病区,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性工作。

“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,老人心中充满感激。

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。

## 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—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,搭建学科、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为民办实事的服务理念,多措并举深化卓越服务新内涵,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。

## 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岁的曾焕驰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。医生确认了曾焕驰服药后的治疗状况,并开具线上电子处方,将药物直接快递送到家中。

“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。

据悉,目前该院互联网医院已有200余名医生在线问诊,涵盖内、外、妇、儿等18个诊疗科目,满足群众各类疾病咨询和复诊的需求。医务部主任介绍,互联网医院适用于部分常见病、慢性病复诊患者,以及在本院或其他医疗机构有门诊或住院记录的患者,但不适用于首诊患者、急危重症患者、罕见病及疑难病患者,并严格落实实名制。

在互联网医院,患者可享有多项服务。医生在线书写电子病历,为后续诊疗提供精准参考;在线开具处方,药师审方,用药咨询,全程保障诊疗安全;在线开具检验检查单,患者再去医院相应窗口完成检查,线上同步查看结果。

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,顺丰快速送到收取。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服务表达了谢意。

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、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。