

湖南中医药大学第一附属医院启动“医疗提效率，服务有温度”优质服务月活动，让“利他之心”成为全院医护人员的共同追求

一场信任接力，饱含医疗温度

医院十大惠民举措

一、首诊负责不推诿

严格落实首诊负责制，确保患者就诊过程连贯、责任清晰

二、周末主任坐诊不间断

周末每个专科均有科室主任或副主任医师坐诊，保障优质医疗资源全时段覆盖

三、停车扩容更便捷

传承创新大楼新增290余个车位并优化动线，有效缓解“停车难”问题

四、智慧就医少跑腿

互联网医院在线问诊、医保支付、药品邮寄一站式服务，让数据多跑路、患者少奔波

五、中药快配提质效

精制中药饮片全品类覆盖，代煎药“当日煎制、次日送达”，覆盖长沙及周边县区

六、投诉响应不过夜

开通24小时“一站式”投诉专线，服务类投诉24小时内处理并反馈

七、中医护理暖人心

推广“免陪护”病房，开展五音疗法、养生功法教学，提供具有中医特色的全周期护理

八、合理诊疗控费用

坚持合理检查、合理用药、合理治疗，杜绝多收、乱收、私自收费行为

九、特殊群体显关怀

为高龄、孕产、残疾等无陪护群体提供优先窗口、暖心便民设施

十、主动义诊送健康

主动延伸服务半径，定期开展中医药义诊进学校、社区、企业和机关等活动

● 徐媛 黄娟娟 陈双 王鑫

刚过去的二十余天，对于长沙的张先生一家来说，是一段充满焦灼、无助，但最终倍感温暖的特殊时光。

91岁的张爹爹在家中不慎摔倒骨折，高龄叠加多种基础病，手术风险让独子张先生彻夜难眠。就在一家人心悬半空时，湖南中医药大学第一附属医院迅速启动多学科会诊，量身定制了周密的手术与术后护理方案，张爹爹成功闯过“高龄手术关”。

谁料出院次日，悉心照料老伴的江娭毑也意外摔倒骨折。

“第一次是选择，第二次就是毫无保留的信任。”张先生毫不犹豫将母亲送至同一家医院。事实证明，这份沉甸甸的信任没有落空。

这段双向奔赴的医患故事，正是该院于11月全面启动的“优质服务月”活动的最佳注脚。“医疗提效率，服务有温度”的服务主题不是一句口号，而成为每一位来院患者的共同体验。



湖南中医药大学第一附属医院 医院供图

温度 在家属的再一次选择间

于子女而言，父母的健康始终是心头最重的牵挂。父母日渐衰老，一旦遭遇意外病痛，自己一人扛起照料与决策的压力，最易纠结和焦灼。

“父亲摔倒后，我非常紧张，他已是91岁高龄，治疗过程中稍有闪失都可能造成无法挽回的后果。”张先生说，考虑到中西医结合治疗对于老人恢复更有帮助，他把父亲送到了湖南中医药大学第一附属医院。

可张爹爹出院后，老伴江娭毑却因照料他过

仁心 在医者每一次问诊和搀扶里

2025年11月，湖南中医药大学第一附属医院正式启动精准破解就医痛点的“优质服务月”活动。

医院党委副书记肖学华介绍，活动通过传承楼搬迁惠民行动、医德医风专项整治行动、就医流程优化行动、中医药特色深化行动、特殊群体关爱行动、医院职工呵护行动等六大行动，让患者在每一次就诊中都能感受到专业与温暖的双重呵护，也让“利他之心”成为全院医护人员的共同追求。

“张医生，我给您带了一盆绿萝，给您放诊室里，看着就舒心！”在初冬的暖阳下，医院眼科诊

室里，糖尿病视网膜病变患者李阿姨笑着对主任医师张健说。“医生给了我重见光明的眼睛，我想让这里变得更美好。”阳光透过窗户洒在翠绿的叶片上，也映亮了诊室里医患相视而笑的脸庞。

“医者仁心，从来都不是抽象的口号，而是体现在每一次问诊、每一次搀扶里。”张健从事眼科临床工作三十余年，在他的诊室里，珍藏着许多这样的“医患故事”。不久前，一位70多岁的白内障患者独自就诊，因几乎失明，他双手颤抖紧紧抓着衣角。张健放慢语速耐心解释病情，搀扶老人完成所有检查。

入院后，张先生一家立即感受到医院的专业救治与暖心关怀。该院四肢关节科副主任王林华面对高龄、基础病多、病情复杂的情况，快速启动多学科会诊，联合专家评估风险、制定周密方案，成功为张爹爹实施了“左侧全髋关节置换术”。术后经医护精心照料，仅一周，张爹爹便符合出院标准，康复效果显著。

度劳累，不慎在家中摔倒，同样确诊为“左侧股骨颈骨折”。

张先生将母亲送往医院后，医院随即为江娭毑开通绿色通道，成功施行手术。目前，张爹爹与江娭毑已可借助器具正常站立行走。

“作为独生子，二十多天里父母接连骨折、手术，之前真怕扛不住，没想到这儿让我彻底放下了悬着的心，吃了一颗‘定心丸’！”张先生感激地说。

成功实施手术后，老人重见光明时，紧紧握住张健的手，流着泪表达感激之情。

还有一位年轻妈妈带着斜视的孩子复诊，每次都会带来自家种的蔬菜。虽然医护人员一再婉拒，但她坚持说：“医生治好了孩子的眼睛，这点心意算什么。”这种善意的循环，让医患之间超越了单纯的诊疗关系，变成了生命的互相照亮。

“‘利他’不是简单的付出，而是一种心灵滋养。”该院副院长王莘智表示，这也是医院“优质服务月”的核心要义。为了让服务更有温度，医院将关怀延伸至每一个角落。

坚守 在每一个被看见的细节中

11月4日，一个寻常的星期二，常德市石门县中医医院却比往日更早地热闹起来。清晨微光中，候诊区已坐满了从四方赶来的乡亲。当日，83岁的国医大师、湖南中医药大学教授、湖南中医药大学第一附属医院学术顾问熊继柏带领团队在这里开展义诊活动。

诊桌前，熊老指尖轻搭患者腕部，凝神静气脉诊，不时温和询问。团队成员分工协作，或耐心解读报告，或在病房躬身带教，或科普健康知识……这场义诊是“优质服务月”系列活动之一，将优质医疗资源与服务输送至基层群众身边，切实缓解群众“看名医难”的问题，同时通过名医带队、技术帮扶、人才培养等方式，强化基层医疗服务的薄弱环节，守护基层群众生命健康。

该院党委副书记、院长朱镇华介绍，此次“优质服务月”特别关注特殊群体的需求。针对80岁以上的无陪护老年患者，医院提供“一对一”全流程精准陪诊服务；对于乡村患者，组织专家团队开展“中医药下乡”巡诊；院内还设置了免费轮椅、温馨母婴室等便利设施，确保每一位来院患者都能感受到无微不至的关怀。

同时，在就医流程优化行动中，医院打出“智慧就医”与“人文关怀”组合拳。线上，互联网医院集结400余名专家提供全天候问诊服务，医保移动支付、检查结果互认等措施极大减少了患者奔波；线下，门诊“一站式”服务中心、特殊人群优先窗口、床旁结算服务以及新增的290余个停车位，共同构筑起便捷高效的就医服务。

环境。

此外，医院在已开放针灸推拿康复中心夜门诊的基础上，新增开放心病科（心血管内科）、肺病科（呼吸与危重症医学科）、脾胃病科（消化内科）、胃肠、甲状腺、血管外科、脑病一科（神经内科）、老年病科/全科医学科等六大高需求科室夜门诊，让优质中医药诊疗服务延伸至夜晚，守护都市忙碌人群的健康。

作为中医医院，深化中医药特色是本次活动的核心。医院不仅通过传承楼搬迁系列惠民义诊活动弘扬中医药文化，更在诊疗服务中全面融入中医理念。各病区根据特色播放“五音疗法”舒缓患者情绪，推广太极拳、八段锦养生功法，并为慢性病患者提供“一人一策”的中医健康管理方案。中药服务也同步提质，实现了“快配快煎”和饮片来源的可视化查询，增强了患者的用药信任感。

从皓背夫妻重获健康的奇迹，到夜间门诊里上班族舒展的眉头，再到志愿者为老人耐心导诊的温暖身影……湖南中医药大学第一附属医院正以一件件实事、一个个瞬间，将“医疗提效率，服务有温度”的承诺，绘就一幅幅直抵人心的温馨画卷。

该院党委书记谭琥表示，开展“优质服务月”活动是深化医院内涵建设的重要契机。医院将通过一系列扎实举措，推动医疗服务从“有”向“优”提升，把医者仁心融入日常，转化为更细腻、更长情的陪伴。这也是医院让人民群众切实享受到更有温度、更高品质中医药服务的重要实践。

中国人寿
CHINA LIFE

湖湘共赴·点亮爱心

中国人寿长沙市分公司“认养一头双峰驼新疆公益行”活动