

全天候线上问诊 精准服务暖人心

南方医科大学南海医院开通24小时免费线上问诊服务,为市民答疑解惑

“医生,我发烧38.8度,是不是中招了?”“医生我体温降到38.2度,好点了!”……面对疫情,有些市民手足无措,位于里水的南方医科大学南海医院大年初二开通24小时免费线上问诊服务和0757-85666120全天候咨询电话后,短短4小时便接到300位多市民的咨询。

24小时免费线上问诊服务是南方医科大学南海医院与腾讯合作针对新冠肺炎疫情特别开设的在线医疗平台,微信扫描二维码关注进入对话框,群众可以通过文字、图片、语音、短视频等方式咨询,甚至可以和医生视频通话。此举有效缓解了市民的负面情绪,对需要到医院就诊的病人也有很好的跟踪指导作用。

近百名医生参与维护 及时更新系统信息库

“不敢轻易带孩子去医院,又不能乱吃药,大过年全家人没吃好饭。”年初三晚上9点,家住里水的黄先生抱着试试看的态度扫描了医院24小时免费线上问诊二维码,在经过专业的问诊后,很快得到了医生的建议,吃下“定心丸”。

这个原本为了服务里水镇居民的二维码,被网络迅速传播后,不少来自潮汕地区、广西等地的居民也向平台发起咨询。南方医科大学南海医院全科医学系副主任陈东告诉笔者,网上咨询最多的问题集中在发烧、感冒、咳嗽、腹泻等症状咨询上,尤其以儿童病症居多,其中也有近三分之一的问题是选择口罩、如何戴口罩、房间是开暖气还是通风等。

全院100余名全科医生和

专科医生在后台轮换维护系统信息库,确保问答系统内容根据疫情变化迅速更新迭代。南方医科大学南海医院计划将这一平台作为常设服务持续开展,在采访的前一天,项目团队还在讨论24小时问诊服务的优化方案,计划增加答复语言库,用于回答普遍非医疗问题,对于专科性问题如何解决也纳入了讨论范畴。在医院信息科的努力下,系统已经非常稳定,再不会出现掉线、无应答等情况,真正成为群众的“安心线”“救命线”。

必须提醒的是,这个平台只为群众提供问诊咨询建议服务,不设专科咨询、不下诊断、不开处方,如果情况未能好转,市民仍需要前往医院治疗。



南方医科大学南海医院提供24小时咨询服务。

全科医生24小时在线 及时解决市民咨询问题

作为广东省非互联网医院,南方医科大学南海医院利用社会资源,创新开创24小时线上问诊服务和0757-85666120咨询热线的举措得到了南海区的充分肯定。

经过2天的紧急筹备,大年初二下午6点,24小时线上问诊服务平台顺利上线,全天候咨询电话也同时开通,短短

4小时就接到了300位多市民的咨询,这背后仰赖于全院全科医生队伍的共同努力。

全科医生是处理常见病、多发病及一般急症的多面手,目前医院的全科医生全部下放到里水镇38个社区(村居),通过微信、上门面谈等方式排查疫情。除日常工作外,每天有15个全科医生分两班

负责在线问诊,凌晨时段一般会有2-3个医生在线。

“建立信任很重要,微信可以视频,群众就知道给他建议的是个如假包换的医生。”该院相关负责人表示,这就是该平台相较于热线咨询的优越性。据后台数据统计,全科医生通过视频和图片可解决90%以上的咨询问题。

撰文/陈志健 供稿 李彦兴

“里水让我有了家的感觉”

企业主写信感谢里水社区帮扶企业复工复产,点赞服务高效贴心

“作为湖北人,我想衷心地道声‘谢谢’,感谢里水社区提供暖心的帮助和支持,帮我们度过难关。”日前,一封感谢信送到了里水社区,而写这封信的正是南海年升胶辊制造有限公司的负责人殷慧娟。

数日前,南海年升胶辊制造有限公司在里水社区的贴心帮助之下,仅用了五六天时间就顺利复工。感动万分的殷慧娟写下感谢信,点赞里水社区服务的高效与贴心。

殷慧娟是湖北人,所在企业主要生产防护设备的配件——胶辊。1月26日,殷慧娟从老家回到里水,接受14天的居家医学观察,14天后,居家医学观察结束,殷慧娟身体无恙。

殷慧娟说,企业生产的是

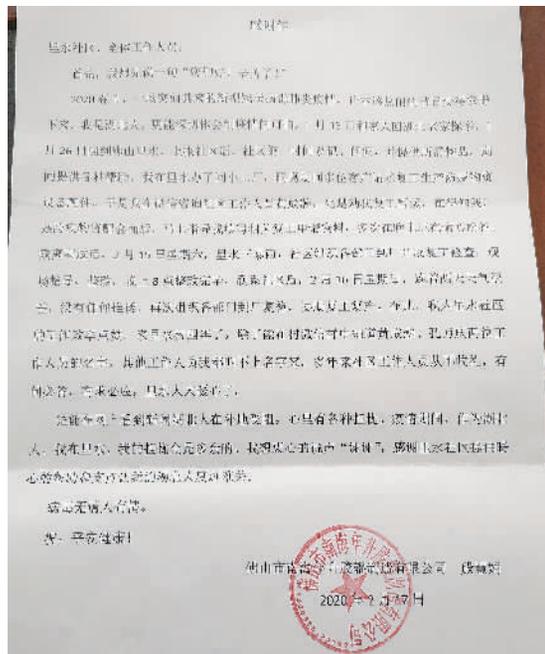
防疫相关物资,居家医学观察期间,不断有客户请求复工生产物资配件。而对于复工复产要准备哪些东西、填哪些资料,她都没有头绪,于是她来到里水社区居委会进行咨询。当里水社区工作人员得知其企业是防疫物资配套商后,马上指导她填写相关复工材料,黄成瀚、孔庆万两位工作人员还主动加上微信,及时回应她的疑惑,并手把手指导她填写相关的申请资料,帮助企业尽快复工复产。

“我有好几次都是晚上给他们发信息,他们咨询过后,就会立刻回复。”殷慧娟说。2月15日是殷慧娟与村居、挂钩办局、镇复工组约定现场指导的日子,怎料天公不作美,那天里水大雨滂沱,气温急降。“我想着那么大雨,又是周

末,他们可能不会来了。”殷慧娟说。然而,结果出乎她的意料,检查组依然准时出现,并对其企业的复工提出了很多细致的建议。“从准备免洗手液,再到消防间距、设备零件等问题,他们都提出了专业的意见。”

2月17日,南海年升胶辊制造有限公司通过复检,正式复工。与此同时,一封感谢信也送到了里水社区居委会。在信中,殷慧娟表达了对里水社区的感谢。“我来里水社区办企已有四年,虽然只是一家小企业,在此之前也不认识社区工作人员,但社区没有忘记我们,必须要为他们的效率而点赞,里水让我有了家的感觉。”殷慧娟说。

撰文/摄影 陈志健



南海年升胶辊制造有限公司负责人殷慧娟送来的感谢信。