

# 锚定三甲目标 筑牢健康屏障

——重庆市彭水苗族土家族自治县人民医院以高质量发展守护居民健康纪实

■ 吴永肖 娄红淑

在渝黔鄂三省市交界的武陵山区，彭水苗族土家族自治县人民医院始终坚守“一切为了人民健康”的初心使命，深度融入国家“千县工程”建设，以党建为引领，以学科为支撑，以服务为核心，在便民惠民、医疗技术、急诊急救体系建设等方面取得丰硕成果，成为辐射区域百万余居民的医疗健康高地。

## 便民服务提质增效 就医体验全面焕新

“以前出院要跑好几个窗口，现在十分钟就能办结，太方便了！”这是如今患者在彭水自治县人民医院的真切感受。为破解就医堵点难点，医院推出一系列便民举措：2023年12月起将医保窗口与收费室合并，实现医保患者一站式结算，结算效率提升60%，且服务不受节假日限制；将预算算端、药品审核端向临床科室护士端前移，通过专项培训提升一线结算服务能力，让数据多跑路、患者少跑腿。

智慧医疗的深度应用让服务更具温度。医院开通微信订阅号、视频号等新媒体平台，发布频次提升至每2~3天一次，全年推送信息284次、宣传视频32个，方便群众及时获取就医资讯；升级自助服务系统，新增诊间结算、床旁结算功能，完善预约挂号、报告查询、线上缴费等服务，线上服务覆盖率持续提升。针对特殊群体，医院开设“爱心妈咪小屋”，配备母婴专用用品；为老年人和行动不便患者提供上门护理、社区义诊等延伸服务。2025年1—11月累计开展延伸护理服务23次，组织义诊宣传活动20余次，惠及群众2000余人次。

患者满意度的持续提升是服务优化的最佳佐证。通过设立“书记院长接待岗”、闭环管理患者投诉、公开收费标准等举措，2025年上半年患者投诉量同比下降11.1%；推行“身临其境，患位思考”患者体验活动，优化分时段预约诊疗、检查结果互认等机制，门诊平均候诊时间逐步缩短，住院一站式服务覆盖率稳步提升，让群众就医更省心、更暖心、更安心。

## 医疗水平迭代升级 学科建设成果斐然

学科建设是医院发展的核心引擎。经过多年培育，医院已形成层次分明、优势突出的专科集群：以重庆市区域医学重点学科心血管内科为引领，以两个市级特色专科、5个市级临床重点专科为骨干，以5个在建市级临床重点专科为后备，构建起完善的学科发展梯队。2025年1—9月，医院门诊急诊量达33.39万人次，出院2.33万人次，完成手术1.1万余台次，其中三、四级高难度手术占比近40%。门诊、住院、手术量分别占全县公立医院的55%、48%和70%，诊疗服务稳居县域核心地位。

人才与设备双轮驱动，诊疗能力持续突破。医院现有卫生技术人员712人，其中高级职称117人、中级职称309人，重庆市区县学术技术带头人及“头雁人才”21人；2025年选派59人次到三甲医院进修，组织887人次参加市内外学术活动，通过“内育外引”构筑人才高地。医科达直线加速器、64排128层螺旋CT、1.5T MRI等200余台（套）大中型设备投入使用，为精准诊疗提供坚实保障。科研创新活力迸发，2024年获批科卫联合、市卫健委课题3项，发表论文48篇，开展新技术新项目27项；2025年发表论文50余篇（含SCI4篇），申报专利及软件著作权9项，科研实力稳步提升。

中西医协同发展拓宽服务维度。医院重点打造中医康复、针灸推拿等特色专科，拓展中药熏蒸、穴位贴敷等8-10项中西医结合诊疗项目，选拔10名临床骨干开展“西学中”培训，将中医药深度融入慢性病治疗与康复过程，为患者提供个性化诊疗方案。

## 急诊急救体系升级 生命通道高效畅通

作为县域急危重症救治核心，医院系统推进“六大中心”建设，构建起“快速、高效、全覆盖”的急危重症救治体系。创伤中心2019年成立，2023年通过市级验收。2024年牵头组建创伤救治联盟与质控中心，6台救护车24小时待命，两辆监护型救护车搭载5G信息联动系统，可实时传输患者伤情数据，5—10分钟完成



● 2025年12月11日，医院组织医护人员在莲湖进行义诊。



● 院领导调研。



● 放疗中心正在为患者治疗。



● 内四病区医护人员为93岁患者过生日。



● 2025年重阳义诊场景1。



● 2025年重阳义诊场景2。



● 患者体验活动。



● 医患共度端午节。

公共卫生服务扎实有效。截至2025年11月，报告传染病5360例，为肺结核患者免费治疗、检查517人次，减免费用约15万元。艾滋病免费抗病毒治疗379人，新生儿听力筛查、疾病筛查覆盖率持

续提升，成功实现消除艾梅乙母婴传播目标。

站在新的发展起点，彭水自治县人



● 医护人员在内一病区消化科大厅为患者进行科普讲座。



● 开展廉政教育活动。