

# 刘忠胜:用行动保医院平安促医患和谐

本报记者 何军林

在北碚区中医院,有一位负责医务管理的副主任,面对各种各样的医疗纠纷,面对形形色色的患者和家属,他心中始终恪守一个信念:实事求是处理每一起医疗纠纷,对得起专业,对得起自己的良心!他就是北碚区中医院医务部副主任刘忠胜。

提及刘忠胜,中医院的医务人员和职工都会竖起大拇指称道:面对患者的投诉他能容纳百川,面对繁重任务他勇于担当、迎难而上,用实际行动践行一名医务工作者的责任与担当。

## 尽职尽责做好医疗安全

医院的“金字招牌”是医疗质量。可以说,医疗质量是医院的生命线。

在医院负责医疗质量管控工作的刘忠胜,心里很清楚自己肩负的责任,时刻绷紧医疗质量安全这根弦。用他的话说,医疗质量安全关乎的不只是医院的声誉,更是患者的生命。他始终坚信,只有不断提高医疗质量,才能保障医疗安全,才能真正让患者安心就医。

于是,在日常医疗质量管理中,刘忠胜尽职尽责当好医疗安全的“防范员”。他和管理团队积极作为,从建章立制着手,从三基技能抓起,从规范诊疗做起,不断强化内部质量建设。通过开展病历竞赛、技能比武和质量评比等活动,不断规范诊疗行为,提升操作技能,不断持续改进医务管理工作。

与此同时,通过设置质控专员,专门负责监控全院危急重症病人情况,并针对暴露出的安全隐患,及时化解处理,从而有效地将安全隐患扼杀在萌芽状态。以2017年为例,刘忠胜和团队共完成上万条数据

的日常监控,发现缺陷2000余例,并通过及时组织院内大会诊等方式,避免了不良事件的发生。

不仅如此,北碚区中医院作为全市中医药特色指标监测试点单位,刘忠胜积极带领团队创新性地将质量指标纳入监测范围,并充分运用PDCA戴明环等质量管理工具,实现医疗质量的现代化管理。正因如此,近年来北碚区中医院医疗质量稳步提升,医疗安全得以保证。

## 任劳任怨化解医患纠纷

走进北碚区中医院,总能听到刘忠胜的声音:“大爷我理解您此时的心情,您别着急。”“您放心,我一定会帮助您解决。”如轻风,如细雨。

2012年,根据国家相关要求与医院实际工作需要,北碚区中医院正式成立了医患关系办公室,负责受理与处理医疗投诉与医疗纠纷。刘忠胜先后担任医患关系办公室副主任、主任,现在担任医务部副主任,除了负责医疗质量的管控工作,还分管医患关系办公室的工作,三天两头处理医疗纠纷。

无论在哪家医院,提到医疗纠纷,很多人都会本能地摇头叹气。但刘忠胜从不摇头,也不会叹气,更不会避而远之。从干上这份工作哪天起,他就知道处理医疗纠纷的艰难,不只是费时费力,更费神费心,甚至能把人折腾到神经衰弱,但他更清楚自己身上的责任,恰到好处、细致入微地化解发生在医患之间的矛盾和纠纷。

在刘忠胜的心里时刻有一杆秤,秤的两端摆着医院的利益与患者的利益,在患者因医疗行为受到伤害的客观事实面前,实事求是地去调查和处理,寻求

两种利益的最佳平衡点,是他始终不变、身体力行的工作作风。确实,在医患办公室,有时是心平气和的讲述,有时是情绪亢奋的哭诉,有时是蜂拥而上的喧哗,每当这个时候,刘忠胜总是细心听取患者的倾诉、耐心聆听患者的苦衷,使患者及家属的急躁情绪得到慢慢舒缓,从而找到一个合适的切入点,向患者及家属说明医疗纠纷解决的有效程序。

这些年来,在医疗纠纷调处工作中,刘忠胜不只是付出了大量的时间和精力,也承受了很多委屈。在几年前的一起医疗纠纷调处过程中,情绪激动的患者家属除谩骂、吵闹之外,还采取了过激的行为,将医方的谈判代表限制在医患关系办公室里,一直在苦口婆心地做沟通解释与安抚工作的刘忠胜成了首当其冲的攻击对象,被七八位患者家属推搡、拉扯。但他没有纠结于自己的委屈,而继续代表医院处理纠纷,直到事情得到圆满解决。

排查不良隐患、化解安全隐患、调处医患矛盾、构建和谐医患关系……在今年的北碚区中医院,刘忠胜依然行进在医疗安全管理路上,尽职尽责扮演着“防范员”“灭火员”和“宣讲员”的角色,用真诚和坚持为医院的良性发展保驾护航。

## 人物名片

刘忠胜,北碚区中医院医务部副主任。近日,被国家卫生健康委、中央政法委、司法部、国家中医药管理局等单位通报表扬为“全国平安医院工作表现突出个人”。



航天员张晓光,曾任空军某师某团某飞行大队中队长,安全飞行一千小时,被评为空军一级飞行员,1998年1月正式成为我国首批航天员。2013年4月,张晓光入选天宫一号与神舟十号载人飞行任务飞行乘组。图为航天员张晓光在神舟十号载人飞船返回舱交接仪式现场。

新华社记者  
陈泽国 摄

# 李政:从思想“碰撞”到行动“突围”

记者 江亚蔓

来重庆两江新区自贸办换岗锻炼之前,李政是四川省宜宾市长宁县政协副主席、县生态环保局局长。两个月的时间里,他接触到了完全不同的工作领域。

“在自贸办,我逐渐接触了口岸物流这项工作。”李政说。在之前,“中欧班列”“果园港”这些名词是陌生的,很多专业术语与自己的工作几乎毫无关联。为了熟悉业务,李政向同事请教,到现场了解,从资料学习慢慢着手,逐渐深入。

两江新区的包容感令李政感慨,“每次请教,大家都无私解惑,给了我很大帮助。”李政说。两个月的时间尽管不长,但他更加明白了这项工作的意义。

“在这项工作中,我们更多的是统筹协调。以后回到原来的工作岗位中,这段经历也将给我带来很大的帮助,在这里更多地锻炼了我统筹协调能力。”李政说。新年伊始,李政有了更多的工作计划和安排,要从思想的“碰撞”落实到行动的“突围”。

“希望能够推进果园港和宜宾港更深层次的合作,与四川泸州港加大联动。在产业方面,未来希望推进两江新区和宜宾的产业项目进行优势互补,加强合作。”李政说道。

互派干部,不仅促进川渝合作,也助推重大项目落地。接下来的时间,李政希望有更多的机会借鉴学习、取长补短。

## 科技先锋



食用菌产业具有实现农业废弃物资源化、推进循环经济发展,支撑国家食物安全“三个特征”和不与人争粮、不与粮争地、不与地争肥、不与农争时、不与其他争资源“五不”的特点,我们一定要鼎力支持,用科技支撑榨水木耳产业的发展。

——李玉  
(李玉,中国工程院院士、吉林农业大学教授)

内容科技是内容产业与各种商业服务、各种公共服务进行深度融合的重要载体。在过去的二十多年中,各种商业服务进行了互联网化再造,但疫情暴露出我们公共服务的互联网化再造才刚刚起步。

——叶蓁蓁  
(叶蓁蓁,人民网党委书记、董事长、总裁)

当前疫情正深刻改变全球政治经济和社会格局,信息科技作为关系国计民生的战略性、基础性、先导性行业,要走在前列,助力我国打造数字经济和信息治理“升级版”,特别要以数字基建为契机,聚焦发布的关键性、全局性、战略性问题和挑战,加强协同融合和统筹发展,推动我国信息科技更好地发挥经济社会发展中引擎与纽带作用。

——陈左宁  
(陈左宁,中国工程院院士,中国工程院副院长)

新一代人工智能不能仅靠数据驱动,因为数据驱动缺乏可解释性。未来的新一代人工智能一定是建立在“知识引导+数据驱动”基础上的人机混合增强智能的新模式。

——郑庆华  
(郑庆华,西安交通大学副校长、教授)