

虽然“缺药”和“缺人”，但我们一起挺过去就好了 杭州这个社区发热诊室 迎难而上

本报见习记者 马庆隆 通讯员 缪颖玥

双菱路18号，杭州采荷街道社区卫生服务中心发热诊室。昨天早上9点多，钱江晚报·小时新闻记者到访时，排队的人已经排出门外，站到了人行道上。

仅一周，这里的发热患者从个位数增至三位数。同时，“缺药”和“缺人”两大问题依旧严峻。

这间社区发热诊室，正在迎来“最困难的时候”，但基层医护人员仍保持信心，寻求对策——它是此刻杭州基层医疗机构发热诊室的一个缩影。

一周时间，接诊人数翻30倍 发热诊室迎来“最难的时候”

5人，150人——这分别是采荷街道社区卫生服务中心发热诊室开设首日(12月12日)和12月20日接诊的发热患者数量。

中心办公室主任吴薇薇介绍，相比一周前，发热诊室接诊的发热患者翻了30倍。



“就是昨天，发热患者一下多起来。”吴薇薇说。“前天只有65人，今天我估计肯定会超过150人。”发热诊室值班医师张腊补充。

11点半到13点半，原定的休息时间，但看看门口的“长龙”，张腊和同事们不得不取消休息。

吴薇薇表示，年轻的居民偏向线上问诊，老年人觉得“线下看更放心”。

由于感染人数多，这间诊室已不再区分就诊人员的核酸或抗原是阴是阳，“反正都有发热症状，都是想开退烧药。”

白天，发热诊室的接诊量已趋饱和，面对连日增长的发热患者，诊室开始向夜晚“要”时间。

12月20日，杭州市更新了发热门诊(诊室)医疗机构名单，决定延长基层医疗机构发热诊室的诊疗时间。21日起，采荷街道发热门诊增加18点到20点的接诊时段。

药不够，人不够 两大困难如何破题

在采荷街道，治疗发热感冒的药品依旧紧缺。虽然解热、镇痛、止咳的药物在持续补货，但是像美林、泰诺林、布洛芬这样的“抢手药”，街道社区卫生服务中心表示并不能保证不间断供应。库存有限，发热诊室外的其他科室也已不允许开具上述药物。吴薇薇说，“这种情况下，我们要把药留给最需要的人。”

几天前，发热诊室还能一盒盒地开药，现在只能拆开包装，按颗开药。

药至少知根知底，而医护人员因感染缺岗，则常常打一个措手不及。

“哎，又‘折损’了一个。”前晚，吴薇薇接完电话，叹了口气。

采荷街道社区卫生服务中心共有120多位职工，其中100多位是医护人员，到昨天感染的医护已经超过30人。



张腊和同事也很重视线上接诊。在医疗资源有限的情况下，充分利用线上手段答疑解惑，真正做到分级就诊。

吴薇薇则说，自己的电话平均3分钟被呼叫一次，都是咨询发热门诊以及用药等问题。她知道，基层医疗机构需要分担大部分轻症或无症状患者，这样才能缓解上级医疗机构的压力。“目前社区没有遇到危重症患者，这种情况一般就直接去大医院了。”

除了线上线下接诊，张腊的精力还要分给家庭。她孩子也感染了，发热到38度以上，每天还要在家上网课。她只好一边工作一边利用休息时间照顾孩子的饮食起居。

吴薇薇的丈夫也“阳了”，昨天是第五天，症状依旧很重。她和孩子搬了出来，每天做好饭菜送去。“你说，过了好多年，回头想起这段经历，会不会觉得还挺新鲜的？”

12月14日，护士潘淑霞“阳了”，她是中心第一位“阳了”的医护。“她现在虽然核酸还是阳性，但症状基本好转，已主动申请明天返岗。”吴薇薇说，“现在人手紧缺，她的返岗给了我们很大的信心，我们尽量做到错峰感染，保持机构运转。”

“最难的时刻虽然来了，但是我们一起挺过去就好了。”吴薇薇的语气里有一分坚毅。

午饭5分钟解决，一边看病人一边开免提答问 全忙碌状态下的全科医生

近日，杭州拱墅区卫生健康局发布了一则家庭医生告社区居民书，里面提到家庭医生愿为所有居民提供疫情防控指导和帮助，并附上了全区家庭医生的联系方式。昨天，钱江晚报·小时新闻记者来到长庆潮鸣街道社区卫生服务中心，记录普通基层医生的一天。

“本以为中午人会少一些，没想到还要排队。”把自己防护严实的马阿姨住王马社区，当天是她第二次来长庆潮鸣街道社区卫生服务中心。

早上8点半，她来过，但被满走廊的人吓退，“人太多了，聚集不好，容易交叉感染，没想到配个药也不容易。”

现在更大的难题摆在了马阿姨的面前。她要配的药，被告知大部分都没有了，“只能有什么配什么。”

接诊她的是全科医生李文君。

李文君一个一个地输入药品的编号，都显示缺货。“理应今天能到货的，但是现在物流出了问题，没人送，再等等吧。”她一边解释一边安抚大家的情绪。

李文君在这里工作了18年，作为基层的全科医生，她最主要的工作就是帮居民解决身体的基础性

疾病。

“天冷了，很多有基础性疾病的患者都不好受，像高血压、高血糖、心脑血管病等。年纪大的人不方便出门，都是家属来代配药。”李文君说。

还有一部分居民是来配感冒和退烧药。李文君只能无奈地摇头：“现在这些药都没有的，要率先保障发热门诊。”

患者一个又一个，李文君几乎一刻不停。趁着一两分钟的空档，她打开手机，查看未接电话，看看微信。

“一个上午，接了8个陌生电话，都是居民打来寻医问诊的。我这边一边看病人一边开着免提帮着解答，时间完全不够用。”李文君的电话原本是留给签约居民的，现在公布后，没有签约的居民也打来，出于医生的本能，她都会帮忙回答。

以前，李文君的门诊量一天下来不超过100人，如今差不多增加了50%。

当天中午她就花5分钟吃了一份盒饭，其他时间都在接诊。

“很多同事都倒下了，现在能多做一点就做一点吧。”



李文君是最近杭州一名基层全科医生呈现出来的常态。长庆潮鸣街道社区卫生服务中心共有40多名全科医生，每天早上8点到傍晚5点，都处于忙碌的状态。尤其是在优化落实新冠肺炎疫情防控措施“新十条”之后，服务中心里人流量爆满，一名全科医生忙的时候一天要接待四五百名患者。

12月7日开设发热门诊以来，全科医生还要轮流去发热门诊支援。

“包括药物紧缺等情况，再等等，过一阵子这样的局面肯定会改善。”李文君说。

本报记者 杨茜 通讯员 廖婷婷 邢银平