

# 接诊28万人次的背后

■本报首席记者 王潇



上海一家医院的发热门诊护士。

本报记者 海沙尔 摄(资料照片)

有一些事很难从名字判断背后的内容。比如关于发热门诊,熊艳并不知道,进入门诊后的2小时内,她的名字会在上海市疾控中心一位负责人的手机上弹出;她也并不知道,她在医院走过的路径,会有人根据监控消毒,甚至从医院一路追至家中;如果她的血样检测下来是阳性,标本将送至市疾控中心,按生物安全管理规定,上海所有检测呈阳性患者的标本都在那里统一保管。

作为一座常住人口超过2400万人的超大型城市,且流动人口众多,上海为什么没有发展成为外国专家曾预测的“80万人感染”?

4月30日,国务院联防联控机制新闻发布会上,一组数字很能说明问题:截至4月29日,上海有117家发热门诊及182家社区卫生服务中心发热门诊,共接诊接近28万人次,留观隔离17500例左右。截至5月21日,累计报告本地确诊病例341例。

疫情是一场突如其来的大考,考的是座城市公共卫生体系的运行与积淀。发热门诊,正是这个体系最前端的触角。

5月11日,国家卫健委发文向全国推广上海发热门诊建设管理工作经验。“上海经验”在哪儿?不妨换一个角度,从头跟随患者熊艳去发热门诊走一遭。她是上海接诊的28万分之一。



## 响应

事实上,今年以前,30岁的熊艳从没进过发热门诊,身为一名上海体育教师,她对发热门诊仅有的一点印象是“小孩子发烧去看的地方”。

1月19日,大众对疫情的了解仅仅停留在新闻层面。发烧两日后,熊艳想着还是该去医院看看,便直接打车去了家附近的闵行区中心医院,她并不知道那是一家发热门诊的定点医院。

发热门诊是非典时期的产物。2003年4月,随着北京非典发病人数出现高峰,北京市的医院纷纷临时在门、急诊楼内外划地圈屋,将体温高的病人集中收治,一时建出了多个“发烧门诊”或“发热门诊”。“国外并没有发热门诊,当年的发热门诊就相当于呼吸道传染病门诊,与肠道门诊等是对应的。后来就这样约定俗成,沿用下来。”上海市疾控中心消毒与感染控制科主任朱仁义说。

非典远去的日子,发热门诊在各家医院逐渐成为低调的存在。闵行区中心医院的发热门诊就位于急诊楼大楼后,一幢三层小楼。它的前身是一座铁皮房子,但就这样一幢独立小楼在众多医院的发热门诊中已属奢侈。“非典那年,上海第5、第6例患者是在我们医院诊出的,所以当时的医院领导就非常重视传染病这一块。像一般二级医院很少有这样一幢独立的楼。”闵行区中心医院院长任宁说。

当然,低调的存在并不代表空闲。融合了发热门诊、肠道门诊的感染科门诊,低谷日门诊50人次左右,高峰时可达400人次左右。大众并不熟知的是,在新冠疫情之前,上海还有一小波流感爆发。“正好在十一月,其实那时候我们的工作强度就开始起来了。”传染科主任助理张志锋介绍。

一波未平一波又起。医院在1月初收到市卫健委发出的预警,立刻组织专家研判,针对发热门诊的预检分诊、组织流程、能力储备、人员配备等展开督查和培训。1月17日,市卫健委发布了上海救治工作方案。1月24日,上海启动一级应急响应后,对发热门诊隔离床位数量和规格作出要求,增加影像、药学、呼吸、急救等设备和人员团队,装备插管、呼吸机等,有条件的医疗机构配置发热门诊专属CT。

总之,当1月19日下午昏昏沉沉的熊艳走向预检台时,闵行区中心医院已进入“警备状态”。“我有点发烧。”她对预检台的护士说。护士问她:“你有没有去过湖北?”“我昨天刚回来。”熊艳说。1月12日至1月16日,她去湖北黄冈参与了一场支教活动。

坐在椅子上的两位护士忽地站了起来。旁边站着的两位保安,立刻让熊艳把戴的布口罩摘下,换成医院提供的医用口罩。一位护士用耳温枪测了她的体温。38.9摄氏度。熊艳感到周围的人后退了一步。

“你跟我们走吧。”两位保安说,向熊艳指了指发热门诊的方向。熊艳有点懵。跟着保安从预检台走出时,她注意到,拿耳温枪的护士迅速用免洗手消毒剂给手消毒。



## 体系

发热门诊的背后有一整套体系。这一点,是熊艳进入发热门诊后逐渐体会到的。

进入发热门诊,有医生询问了她这几日行程。随后,她被安排进3号诊室。后来她了解到,这是一个最初的流行病学调查。3号诊室,就是面向来自重点地区或有可疑流行病学史患者设置的诊室。

接诊的医生倪菊平问诊之后,先做咽拭子,再做肺部CT。做CT时是在另一幢楼,却已经布置成单独的通道,与普通患者分开。单独的电梯上去后,医生已在玻璃后的操作室守候,喇叭里和她对好名字。做完CT再原路回到发热门诊,全程熊艳没有接触到其他患者。

1小时后,接诊医生已看到了她的报告。“情况并不是太好。”他告诉熊艳,CT显示肺部有阴影。看到熊艳眼泪已在眼眶里打转,医生安抚说:“我已经打电话到区疾控,区疾控会上报给市疾控,马上有专家来会诊的。”

这是熊艳第一次意识到她情况正被一个网络关注着。此时,熊艳的信息已分两条线上传,一条通过区疾控到达市疾控,与疾控相关的一系列业务如流行病学调查、医院感染控制评估、消毒等流程开始启动;另一条则是上报给市卫健委。

又1小时后,原本排班休息的呼吸科专家从家中赶来。他穿着防护服,看不出模样,听声音上了年纪。他仔细询问熊艳的症状,比如发烧时有没有咳嗽、咳嗽是干咳还是带痰;接着由护士长为熊艳采血。最后,熊艳被安排进入

留观室隔离。“两天后是我生日,到时我可以出来吧?”进留观室之前,熊艳问倪菊平。

“这我不敢肯定,我也不知道你过年会不会在这里过,但是你要知道,不管是什么样的结果,对你来说,都是一种经历。”倪菊平说。熊艳回想,那句话突然让她意识到,眼前已不是一位医生,更像一位师长。

此时,熊艳的血样等标本已被送至市疾控中心,疫情早期标本检测都在市疾控进行(后来逐渐下放到区疾控)。标本的保存需在负70摄氏度冰箱,双人双锁,有严格出入库记录。

晚上8点,区疾控负责流行病学调查的小分队穿着厚厚两层防护服,进入熊艳所在的隔离留观室。随后,她把熊艳从上海到武汉坐的车次、座位、过程中是否听到人咳嗽、到武汉后接站人姓名、车牌号等一一询问。为核实时间,还请熊艳从手机中找证据,力求精确到几时几分。

与之同步的是,消毒与感染控制小分队也在行动。负责医院感染控制评估的人员会迅速沿病人的行走线路,到医院的预检台、挂号处、就诊处、交费处、抽血、CT检查等地对所有可能接触病人的医务人员个人防护、消毒措施等感染控制落实情况进行现场评估指导,并指导医院对病人在医院内的就诊轨迹做严格的消毒处理;医院外的消毒则由疾控的团队负责,根据由流调团队提供的居住地、市区内的各种活动轨迹,确认污染时间和范围,分别追踪消毒到位。

当晚10点,区疾控流调小分队2小时的流调询问结束;11点,市疾控的流调人员来了。来者是市疾控传染病防治所急诊科医生郑雅旭。她已看到熊艳的初步流调报告,但觉得其中还有些活动轨迹与接触情况需进一步调查。她在发热门诊办公室与熊艳电话沟通。

这通电话又打了3个小时,一直打到凌晨。“问得比区疾控还要详细,细到我家到闵行中心的出租车车牌号都问了。”郑雅旭后来解释,这是为了做密切接触者管理以及为消毒人员提供信息。

通常被怀疑的发热病人要在发热门诊留观3天。若两次核酸检测阴性,就可排除,除非症状特别像,会再补测一次;如果检测阳性,就会送至公共卫生中心接受救治。

等待的过程最为揪心。熊艳一直在和一位熟识的外区医生朋友沟通,当她向对方倾诉进发热门诊以来的种种遭遇时,对方真诚地说了一

句,“我特别羡慕你。”“我都被留观了,你羡慕我什么?”熊艳问他。

“如果早期都是这样快速响应,或许不会发展成这样。至少你目前是在最安全的一个环境下。”刹那间,熊艳安静下来,“突然很庆幸我是在上海”。



## 精细

体系顺畅的背后,是在非战时就已达成的精细化管理与快速反应。

上海市疾控中心消毒与感染控制科主任朱仁义戴一副细框眼镜,幽默、和善,却是上海各家发热门诊最怕遇到的人。新冠疫情开始的一个月里,他去了86家医院,893次,每一次都是去“挑剔”。

为什么一家医院要反复多次去?“我们只要怀疑可能有医院感染风险,就会立刻去现场,每一个病人的风险可能是不一样的。”

事实上,很多人对发热门诊有偏见不愿意去。正是担心自己原本只是普通发热,却可能在发热门诊染上传染病。这一点,正是朱仁义等努力要解决的后顾之忧。“我们对确诊病人的活动轨迹做彻底的终末消毒,比如患者乘坐过的电梯,消毒后其他人再次接触就不会有感染的风险。”

有一些细节是在发热门诊的建设之初就被纳入考量。闵行区中心医院防科科长张丽君记得,发热门诊的方案改了又改,4个月才算定稿。专家们提出很多细节问题,比如要配备专用的废物桶,给隔离病房的门都安上窗户,方便观察、交流;每间隔离室配独立卫生间,病人接触过或排出的污水,需消毒处理完后才能进入医院的污水处理系统,再进行二次处理;发热门诊的气流必须是从小洁区向污染区流动。

朱仁义强调,管理精细,细到何种程度,都是有据可循,“不是拍脑袋决定”。

比如上海要求医护人员把护目镜戴在防护服里面,摘护目镜的步骤放在脱防护服之后。“因为我们实验做下来,这样对头部的污染最少。”

消毒的范围也有讲究。整栋大楼有一个病人确诊了,不是整栋大楼都需要消毒,而是会评估这位病人活动可能造成污染的地方并进行消毒。在小区增加消毒通道等做法在朱仁义看来是毫无意义,甚至有害的。

他也不赞成公开患者的详细活动轨迹。患者活动轨迹上需要消毒的地点,团队都会第一时间评估、实施消毒,而消毒过的地方发生再感染的风险是很低的。“当然,这个前提是尽早精准评估。我可以很自豪地说,很少有地方能像上海这样。这背后是很多人辛勤的付出,才会有这个结果。”朱仁义说。

郑雅旭也提到,“上海疫情为什么得以控制,就是在每一个环节最快速做出响应”。发热门诊发现的病人报告要进入传染病疫情报告管理信息系统,会有一个审核过程。按标准只要在2小时内完成即可。但疾控的疫情审核人员为争分夺秒,都是24小时值班,一旦有新增病例出现,马上审核。

矛盾并非没有。发热门诊投入的人力多、要求严苛,但地位边缘。“对医院来说,是纯投入,从医生的收入来讲,也是低收入。”闵行区中心医院传染科主治医师曹庚说,临床班里50个人,只有他一个人进入感染科。

也因此,部分医院发热门诊,在建造时,图纸是符合要求的,建好了以后,就挪作他用,或被挤占空间。

2005年,非典两年后,外省市一家都市报曾议论:“随着非典的远去,有市民对发热门诊存在的必要性产生疑问;非典卷土重来的可能性究竟有多大?我们不可能无限限制‘高价防范’……有的医院表示,发热门诊接诊量小,成本高,正在成为医院的负担。”



## 警醒

这一次的疫情是大考,也是警醒。它让人们看到了所谓“高价防范”的价值,闵行区中心医院传染科护士长王秀芳说:“2003年以后,脑子里这根弦就一直绷着。”

正是这一根绷紧的弦,促使着一批临床机构以及疾控部门都在做着不为人知的努力。

发热门诊就是疾控体系的一个哨岗。通过这个哨岗,可以尽早发现可疑疫情的动向。比如闵行区中心医院就是国家级的流感监测点。每周两次对流感病人采样,每次15份样本,送到区疾控中心,做全病毒和细菌检测,“就是给国家提供一个参考,最近流行的是什么病毒,通过对每个哨点医院的数据分析后,能形成预测。”而同属闵行区的第五人民医院,就承担了肠道疾病监测的功能。

“即使不是这次疫情,如果碰到可疑的传染性病例,同样也会经历在发热门诊留观的过程,整个的流程上是大同小异的。就是不同的疾病调查的侧重点不一样。”郑雅旭说,“比如考虑禽流感,可能会更关注病例在活禽市场的暴露情况或者与动物接触情况,如果他生活在农村,养殖鸡鸭,也会到病例家里去调查相关情况。”

3月底,上海在182个社区增设了发热门诊。社区卫生服务中心在上海三级诊疗体系占很大比例,是疫情防控的重要阵地。这些新建发热门诊,筛查出了不少发热患者,对于及时地找出病人、发现疑似病例、及时地隔离诊断和治疗发挥了不可替代的作用。

4月7日,上海出台《关于完善重大疫情防控体制机制,健全公共卫生应急管理体系的若干意见》,其中提出将加强对发热门诊标准化建设。

种种努力都是向着一个目标前行——到2025年,上海重大疫情和突发公共卫生事件的应对能力达到国际一流水准,成为全球公共卫生最安全城市之一。

在留观室第3天,熊艳在给郑雅旭的电话里得到了她一直想要的结果:两次检测全部阴性,而在发热门诊的3天,她的身体也好了大半。

她很不好意思地说,在发热门诊的最后一天,因为迫切想要结果,她还对几位医护发了一通脾气。回家后第二天,她给发热门诊的医护人员快递了一份水果聊表心意,还说一定要给医生补上一面锦旗。

对发热门诊最深的印象,是那天从隔离病房走出,她憋着一口气从重重人群中冲出,走到医院外才深深吸了口气。突然发现,原来平时习以为常的安全,从来不是理所当然。(为保护患者隐私,文中熊艳为化名)

## TV 电视节目预告

5月23日 星期六 东方卫视

- 12:00 午间30分
12:32 连续剧:精英律师(10-17)
17:46 诗书画
18:00 东方新闻
19:00 新闻联播
19:36 连续剧:我的金山银山(29)
20:24 东方综艺大赏
21:15 亲爱的,来吃饭(12)
22:40 全国两会特别报道
22:50 派出所的故事
23:40 我们在行动
新闻综合频道
12:00 午间30分
12:33 媒体大搜索
13:05 课外有课

- 13:40 连续剧:奔腾岁月(36-39)
17:00 媒体大搜索
17:29 新闻坊
18:30 新闻报道 新闻透视 观众中来 天气预报
19:15 连续剧:激情的岁月(2、3)
21:00 法制特勤组:“人事专员”背后的陷阱
21:30 新闻夜线
22:32 连续剧:真爱的谎言之破冰者(41、42)
0:05 午夜影院:男才女貌 纪实人文频道
11:54 科技
12:18 船政学堂(5)
13:15 人生第一次(10)
14:23 可凡倾听
15:19 世界上的另一个我
16:14 最家计划
16:38 建筑惊悚探秘:解密巨石阵幽灵

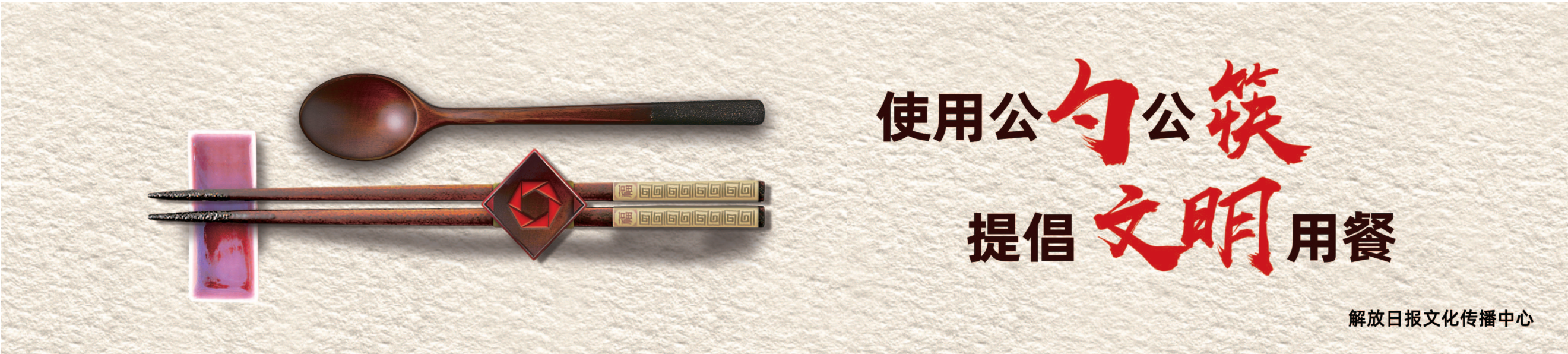
- 17:36 超级装
17:51 短纪录片
18:00 沼泽生态志:黑水无尽
18:45 最家计划
19:10 可凡倾听:张文宏专访(下)
20:00 大上海(6)
20:51 短纪录片
21:00 六盘山(4)
21:57 世界上的另一个我
22:45 超级装
23:00 珠峰救援队:死亡地带
东方影视频道
11:18 午夜影院:热爱岛
13:18 连续剧:破冰行动(40-46)
18:58 连续剧:遇见幸福(28-31)
22:00 黄金影院:百变爱人
0:06 连续剧:皮影(27、28)
五星体育
12:30 弈棋要大牌

- 13:45 五星足球特别版
14:00 棋牌新教室
14:30 运动不倒“问”
15:10 2016欧锦赛F组第1轮(葡萄牙-冰岛)
16:20 超级碗:汤姆布雷迪版
17:15 五星足球特别版
17:30 超G竞彩
18:00 弈棋要大牌
19:00 体育新闻
19:30 21世纪21经典-2016里约奥运会羽毛球男单半决赛(林丹-李宗伟)
21:00 2019国际帆船大奖赛 考兹站集锦
22:00 弈棋要大牌-大怪路子
0:00 奥运故事会
0:55 2016欧锦赛1/8决赛(瑞士-波兰)
4:25 2019世界一级方程式锦标赛意大利站大奖赛

- 央视一套
13:13 电视剧:一诺无悔(2-5)
16:47 第一动画乐园
20:06 电视剧:花繁叶茂(25、26)
22:38 开讲啦
23:31 电视剧:最美的青春(7、8)
央视三套
11:40 喜上加喜
13:10 黄金100秒
14:40 综艺喜乐汇
17:40 动物传奇特别节目
18:10 综艺喜乐汇
19:40 旋转吧,假期
21:00 艺览天下
22:00 幸福账单-为你买单
央视五套
12:35 奥运经典-里约奥运会女子10米气步枪、女子10米气手枪、跳水

- 女子双人3米板
14:33 2019斯诺克世界公开赛决赛
16:28 健身动起来
16:34 2020一场比赛-2012欧洲杯小组赛第3轮(葡萄牙-荷兰)
18:00 体育新闻
18:35 足球之夜
19:30 奥运经典-里约奥运会举重男子56公斤级决赛、跳水男子10米台决赛
21:30 2020一场比赛-2012欧洲杯半决赛(葡萄牙-西班牙)
23:00 2018世界女排锦标赛3.4名决赛(荷兰队-中国队)
0:15 2019美洲男单决赛(纳达尔-梅德韦杰夫)
央视六套
11:44 故事片:西游记女儿国

欢迎刊登解放日报分类广告
承接地址:威海路755号上报大厦27楼
联系电话:021-63510135
服务热情、周到,办理便捷、高效
13:47 译制片:静静的顿河(俄罗斯)
18:20 故事片:艾草仙姑
20:15 故事片:解忧杂货店
22:28 译制片:曼德拉(南非)
央视十一套
12:11 影视剧场:海棠依旧(10、11)
13:52 黄梅戏:天仙配
16:24 影视剧场:正阳门下小女人(25、26)
18:11 角儿来了:宋丹菊(下)
19:30 京剧:大漠苏武
22:02 影视剧场:破冰行动(30-32)
电视节目预告仅供参考
以电视台当天播出为准



使用公勺公筷 提倡文明用餐