

退费不再“来回跑”，结算方式多样化，资料复印“不出院”—— 临县人民医院就医体验升级啦！

本报讯（记者 高茜）“过去退个费，要楼上楼下来回跑几趟，先等待科室负责人签字，再到退费窗口排队，流程繁琐又耗时。现在好了，便民服务中心的护士们10分钟就办好了，对我们家属来说真是方便了。”临县人民医院门诊大厅内，市民王先生满意地说道。

这是临县人民医院推出精细化便民举措的一个缩影。今年以来，该医院以破解群众就医堵点痛点为导向，以全流程服务优化为创新引擎，在医疗服务领域持续。通过构建“一站式服务中心枢纽+智能化结算体系+嵌入式复印服务”的立体化服务矩阵，让患者在就医各环节均能感受到有速度、有温度的医疗关怀。

就医“代跑腿”，暖心更省心。在门诊大厅核心区域及二层、三层分诊台，医院配备专职导诊员，创新推出“代跑腿”服务模式。导诊员穿梭各楼层，不仅为患者提供就诊

引导，还可协助完成挂号、缴费退费、病历复印、投诉受理等全流程服务，有效解决了挂号排队等待时间长的问题，让患者能够更快地进入就诊环节，优化了整体就医流程。市民王先生的真切感受，正是服务升级的生动注脚。便民服务中心的设立通过整合资源，实现“数据多跑路，群众少跑腿”，显著提升了群众在看病就医过程中的获得感和幸福感。

技术与服务双驱动，缴费更便捷。针对“慢性病窗口报销必须使用现金结算”的痛点，该医院开展结算方式多样化改造，多维度完善患者结算体验。在技术改造层面，积极联动HIS软件厂商，对现有信息系统接口进行深度改造，打通数据传输壁垒。同时，与银行及第三方支付平台建立紧密合作，历经多轮技术对接与联调测试，成功实现微信、支付宝、银行卡刷卡等主流支付方式的全面支持，有效解决了长期以来

来报销窗口依赖现金结算的局限性。在服务优化方面，一是对窗口标识系统进行全面升级，在报销窗口显著位置，设置清晰醒目的支付方式指引标识，以图文并茂的形式直观展示各类支付渠道。二是组建专业导诊服务团队，为患者提供全流程支付引导，帮助老年群体及首次就诊患者顺利完成结算操作。

此外，针对报销窗口工作人员开展专项技能培训，通过实操演练及考核评估相结合的方式，确保每位窗口工作人员熟练掌握各类支付方式的操作流程与异常处理方法，以专业、高效的服务能力切实提升群众就医结算的满意度。如今，报销结算效率与安全显著性提升，老年群体也能轻松完成支付操作。

设点解难题，群众少跑腿。“太好了，现在复印太方便了！不用再跑出院外面复印，回来又得重新排队，真是省了不少事！”

前来该医院办理报销的高先生一边复印资料，一边高兴地说着。高先生的感慨，源于医院新落地的复印便民服务。

今年以来，新一届院领导班子深入一线调研，关注到医院不能提供资料复印服务，办事群众不得不前往医院周边的印刷店复印，既耗时又奔波，遂牵头多科室打通堵点，在门诊一楼导诊台设立“资料复印服务点”，将复印机摆放在导诊台显著位置，并配备专职人员为群众提供复印服务，让群众办事更省心、更舒心。患者在院内即可完成病历等资料复印，彻底解决“复印难”问题，被群众称赞“省了跑腿，暖了民心”。

从“代跑腿”到“智能付”再到“院内印”，临县人民医院以细节创新回应群众需求。下一步该院将持续探索惠民举措，让医疗服务更贴心高效，把惠民政策切实转化为守护群众健康的实际成果。



文水县家庭医生签约服务再升级

本报讯（记者 王洋 通讯员 梁琴琴）近日，文水县卫健局牵头在市政广场开展以“签约有感，健康可及”为主题的2025年度国家基本公共卫生服务项目宣传活动，以实际行动推进家庭医生签约服务高质量发展。

活动现场，由县、乡、村三级医师组成的552人专业签约服务团队整齐亮相。健康知识宣传区与咨询台前人潮涌动，医务人员一边为居民免费测量血压、血糖、发放图文并茂的健康知识手册，一边用通俗易懂的语言解答居民关于签约服务、疾病预防

等方面的疑惑，将专业的医疗知识转化为贴近生活的健康指南。

“以前生点小病都得往医院跑，既费时间又折腾。现在有了家庭医生，他们定期上门体检，真是方便又贴心！”一位市民在采访中感慨道，朴实的话语道出了家庭医生签约服务带来的切实改变。

此次活动围绕“科学控体重，健康有‘医’靠”“一老一小同关爱，家医护航暖万家”“家医与您携手，共筑心理韧性”三大宣传方向，通过多元形式普及家庭医生签约服务内涵。家庭医生签约负责人王晋国介

绍：“我们的服务团队融合基本医疗与基本公共卫生两大板块。基本公共卫生方面，为居民建档、开展健康教育，重点针对老年人、慢性病患者、孕产妇等群体，今年新增慢阻肺人群管理，通过入户宣传、健康指导和评估落实服务；基本医疗则为重点人群开通门诊统筹和双向转诊绿色通道。”

此次宣传活动不仅是健康知识的普及，更是文水县推动基层医疗服务提质增效的生动实践，标志着家庭医生签约服务正逐步成为守护群众健康的“贴心卫士”。

中阳县残联：多形式开展全国助残日宣传活动

本报讯（记者 刘丽霞）为大力弘扬人道主义思想，倡导扶残助残的社会主义风尚，近日，中阳县残联联合县残疾人社区康复中心在该县中兴广场开展“全国助残日”系列宣传活动。

通过悬挂宣传横幅、设置政策咨询台、发放宣传资料等形式，向过往群众普及惠残助残政策知识。在政策咨询区，工作人员耐心细致地解答残疾证办理、辅具申领等群众

关心的问题；在法律宣传区，重点围绕《中华人民共和国残疾人保障法》《残疾人就业条例》等法律法规，结合典型案例，深入浅出地讲解残疾人在教育、就业、社会保障等方面享有的合法权益，以及如何运用法律武器维护自身权益，引导群众知法、守法、用法，营造了全社会关心关爱残疾人的浓厚氛围。

此次活动累计发放残疾人普法宣传资料及政策宣传手册1000余份、宣传品400

件。活动的开展不仅推动了惠残政策进一步落地落实，也让更多群众了解残疾人相关法律法规，切实增强了残疾人群体的获得感与幸福感。

未来，中阳县残联将继续加强对残疾人事业的关注与支持，进一步完善残疾人服务体系，提升服务质量，拓宽服务领域，持续推动残疾人权益的保障，为残疾人创造更加美好的生活环境与发展空间。

市图书馆：阅读服务进景区 文旅融合添书香

本报讯（记者 罗丽 通讯员 马宝珍）日前，在风景如画的临县碛口古镇，一场别开生面的“深化全民阅读 书香直达基层”阅读推广活动正如火如荼地展开。当景区的自然风光与书香文化碰撞，便开启了一场独特的精神之旅。

碛口古镇作为明清时期晋商商贸重镇、国家级历史文化名镇，承载着黄河流域独特的文化记忆。市图书馆积极探索文旅融合新模式，在古镇核心区域设置流动图书车和文化展台，陈列涵盖宗教、石窟、非遗、建筑艺术等多个领域，为游客带来“阅读+旅游”的全新体验。游客在欣赏古码头、黑龙庙等历史遗迹的同时，可随手取阅《碛口志》《晋商文化》等特色读物，深入了解古镇商贸文化、建筑智慧与民俗非遗的深厚底蕴，感受传统文化的魅力。

活动现场，同步发放了《吕梁市图书馆读者手册》《中华人民共和国公共图书馆法》《山西省全民阅读促进条例》《地方

文献征集》等宣传册，向游客普及图书馆服务、阅读权益与文化政策法规知识。同时，引导游客扫码关注图书馆新媒体平台，实现线下体验与线上服务的无缝衔接。

“行走的图书馆”古镇快闪借阅服务成为古镇文旅的新亮点。在黑龙庙、古码头等景点，市图书馆设立临时借阅点，游客凭身份证可免费借阅图书，完成“阅读打卡点”拍照后归还图书即可获得限量版书签。活动标语“带一本书，看碛口的风景”成为游客争相拍照的“打卡”金句。读者杨芸说：“在黄河边读书，感受书中的故事和真实的风景，这种阅读形式完全打破了我的想象，是一次值得打卡的宝藏体验！”

活动还特别设置了“分享有礼”环节，游客们纷纷上台，积极参与，或分享读书感悟，或畅谈游览碛口的独特感受，或推荐自己喜爱的好书，为古镇增添了浓厚的阅读氛围。市图书馆为参与分享

的读者们赠送了图书馆文创笔记本、文创笔、文创团扇、书签等精美纪念品，鼓励大家多读书、读好书，让阅读成为一种生活方式。

活动期间，市图书馆与碛口风景名胜景区管理中心达成合作意向，计划将阅读推广纳入景区常态化服务。未来拟在景区内开创书屋或读书角等特色阅读空间，定期举办剪纸、木雕、黄河民歌等非遗文化讲座，推动图书馆的资源能与景区客流形成双向赋能，既提升旅游的文化内涵，也让更多人在休闲中接触阅读、爱上阅读。

此次“阅读+旅游”模式是市图书馆推动公共文化服务创新的又一实践。通过将图书馆服务嵌入旅游场景，不仅激活了文化遗产的当代价值，更让全民阅读走出图书馆这一固定空间流动起来，为书香社会建设注入新活力。未来，市图书馆持续创新驱动，探索更多文旅融合的发展路径，让书香成为文旅发展的新引擎。

共同保护红色资源

□ 高宇峰

红色资源，作为我们党艰辛而辉煌奋斗历程的见证，承载着中国共产党和中国人民英勇奋斗的光荣历史，是中国共产党人的精神谱系的重要组成部分，是最宝贵的精神财富。我怀揣着对红色文化的深厚情感，创办了山西吕梁革命博物馆，致力于传承和弘扬红色文化，让红色精神在新时代焕发出更加璀璨的光芒。

山西吕梁革命博物馆，作为一家非国有博物馆，于2016年5月在山西省文物局、省民政厅的批准下正式成立。馆名由迟浩田上将亲笔题写，主馆设有七个展区，馆藏文物多达10000余件，主要包括红军东征、抗日战争、解放战争时期的革命文物真迹。这些文物犹如一部生动的历史教科书，形成了一个完整的吕梁革命

史体系，不仅让我们铭记历史，更让我们深刻感受到红色精神的伟大力量。

自博物馆成立以来，它先后被命名为“山西省国防教育基地”“基层理论宣讲示范点”“山西省科普教育基地”“山西省社会科学普及宣传基地”“吕梁市爱国主义教育示范基地”等多个教育基地。这里已成为宣传展示吕梁的重要窗口，是广大党员干部群众、青少年学生接受爱国主义教育和革命传统教育的重要场所。每一次参观，都是一次心灵的洗礼，都是一次对红色精神的深刻领悟。

我之所以如此致力于红色资源的保护和利用，是因为我深知红色资源的重要性。这些宝贵的资源，是党和国家的财富，是激发爱国热情、振奋民族精神的生动教材。它们见证了中国共产党的成长和中国人民的英勇奋斗，记载了中国革命的伟大历程和感人事迹。在新时代背景下，红色资源更是我们坚定理想信念、凝聚精神力量的重要源泉。

然而，红色资源的保护和利用并非易事，需要政府及全社会的共同努力。政府应加大对红色资源的保护力度，完善相关法律法规，确保红色资源得到妥善保护。同时，社会各界也应积极参与到红色资源的保护和利用中来，通过捐赠、志愿服务等方式，为红色资源的传承和弘扬贡献自己的力量。作为个人，我们更应珍惜身边的红色资源，从自身做起，传承红色基因，弘扬红色精神。

在此，我呼吁大家共同珍爱红色资源，从我做起。让我们携手并进，共同保护好、管理好、运用好这些宝贵的精神财富。让我们在新时代的征程中，继续发扬红色精神，为实现中华民族伟大复兴的中国梦贡献力量！



多棱镜

图解《信访工作条例》③

信访事项如何提出和受理？

第三章 信访事项的提出和受理

第二十一条

各级党委和政府应当加强信访工作信息化、智能化建设，依法依规有序推进信访信息系统互联互通、信息共享。

各级机关、单位应当及时将信访事项录入信访信息系统，使网上信访、来信、来访、来电在网上流转，方便信访人查询、评价信访事项办理情况。

第二十二条

各级党委和政府信访部门收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在15日内分别按照下列方式处理：

- 对依照职责属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定的，应当转送有权处理的机关、单位；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级党委和政府决定。
- 涉及下级机关、单位或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，转送有权处理的机关、单位。
- 对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以交由有权处理的机关、单位办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。

各级党委和政府信访部门对收到的涉法涉诉信件，应当转送同级政法部门依法处理；对走访反映涉诉问题的信访人，应当释法明理，引导其向有关政法部门反映问题。对属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项，应当按照管理权限转送有关纪检监察机关依规依纪依法处理。

第二十三条

党委和政府信访部门以外的其他机关、单位收到信访人直接提出的信访事项，应当予以登记；

对属于本机关、单位职权范围的，应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序；

对属于本系统下级机关、单位职权范围的，应当转送、交办有权处理的机关、单位，并告知信访人转送、交办去向；

对不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，应当告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

对信访人直接提出的信访事项，有关机关、单位能够当场告知的，应当当场书面告知；不能当场告知的，应当自收到信访事项之日起15日内书面告知信访人，但信访人的姓名（名称）、住址不清的除外。

对党委和政府信访部门或者本系统上级机关、单位转送、交办的信访事项，属于本机关、单位职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起15日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序；

不属于本机关、单位或者本系统职权范围的，有关机关、单位应当自收到之日起5个工作日内提出异议，并详细说明理由，经转送、交办的信访部门或者上级机关、单位核实同意后，交还相关材料。

政法部门处理涉及诉讼权利救济事项、纪检监察机关处理检举控告事项的告知按照有关规定执行。