持续倾听市民诉求,协调众多部门倾力排忧解难

孩子看病急着去医院 “郑在抗疫”有力回复:“保持通话”

“郑在抗疫·应急求助平台”持续倾听市民诉求,协调防疫一线众多部门倾力排解各类问题。“你们平台第一时间给我回复,真是太感谢了!”女大学生小郑家境困难,她因隔离酒店问题进行求助,平台与其联系详细了解情况并三次回访问题处理进度,她被工作人员认真负责的态度所感动,连续多次致谢。

“郑在抗疫·应急求助平台”这一由郑州市疫情防控指挥部牵头组织的城市服务台,直面疫情防控中的“急难愁盼”问题,发挥其沟通协调的积极作用,是走好“网上群众路线”和“我为群众办实事”活动链条延伸到防疫一线的具体实践。

郑报全媒体记者 汪永森

1月17日办结信息154条

1月17日截至17时,“郑在抗疫·应急求助平台”当日共接到**317**条信息(疫情政策类**106**条、寻医买药类**34**条、交通出行类**41**条、健康码问题类**87**条、食品供应类**6**条、学生教育类**2**条、企业服务类**2**条、其他**39**条),办结**154**条,其中办结群众紧急求助事项**5**条。

求 助 血液病患儿牙齿磕伤
已解决 “随时证明”助其就医

刘先生一家2021年12月20日入境,在上海集中隔离14天后抵郑,2022年1月3日开始在管城区居家隔离,16日结束隔离,女儿牙齿磕伤却因健康码原因出行、就医受到影响。

“郑在抗疫”求助平台核实,刘先生所在小区为正常区域,其两岁的女儿患有血液病,一周前牙齿被磕掉受伤,因未接种新冠疫苗,按政策要求,解除隔离时需加做血清检测,目前社区已上报情况并开具相关情况说明,办事处已联系医院进行血清采样,求助人可凭证明带孩子前往医院就诊,出行和就医过程中社区可“随时为其证明家庭情况”。

求 助 家有病人不能断药
已解决 安排人员上门送药

高新区通和盛世小区张先生求助,家有精神病人,不能断药,但小区处于管控区,无法去郑州市精神病防治医院开方取药,希望能够协调社区进行处理。“郑在抗疫”平台第一时间通过疫情防控指挥部相关部门转办求助信息,高新区联系得知求助人家里药物还能维持一周时间,遂建议其前往指定医院诊疗,此后所在社区安排人员又上门送去所需药物。

求 助 孩子被狗抓伤
已解决 医生上门打狂犬疫苗

郑大西南生活区居民贾女士的孩子15日18时被狗抓伤,但小区封控不能到医院注射狂犬疫苗,而24小时之内不注射疫苗可能对孩子身体带来不利影响。“郑在抗疫”平台将求助信息转至二七区,社区工作人员很快进行对接,16日14时安排医护人员上门为孩子注射第一针狂犬疫苗。求助人对“郑在抗疫”积极协调和医护人员上门服务的辛苦表示感谢。

求 助 血常规异常孩子急需注射
已解决 “保持通话”得到快速诊疗

正商贾河家园小区居民袁女士求助,家中10岁的孩子化疗出院后,每2~3天需要检测一次血小板和白细胞数值,且需每周皮下注射一支促红素预防贫血,此前是由附近诊所帮助完成药物注射,近期因疫情防控原因无法在诊所进行注册,孩子化验血常规发现血小板数值降低,需要连续三天注射药物提升血小板数值,但找不到注射药品的地方。

“郑在抗疫”求助平台将该求助转至惠济区卫健委,惠济区人民医院迅速联系求助人核实情况,详细询问患儿病情和诉求,要求求助人提供药品来源证明文件及在相关医院诊疗的药品清单和住院发票,证明自带药品来源正规、质量合格;同时由求助人书写保证书,医院按照正规操作流程进行治疗操作,厘清注射过程中可能出现的责任纠纷。

惠济区人民医院为患儿开通“绿色通道”,并安排人员与求助人时刻保持沟通,进一步确定诊疗时间,减少等候时间,并于16日14时17分通知求助人带领患儿到院开展治疗。

“能在这么短的时间内帮忙解决,平台效率太高了,十分感谢!”“郑在抗疫”和惠济区有关单位与求助人袁女士“保持通话”温情沟通,缓解了求助人一家的急躁情绪,而诊疗“绿色通道”的迅速开启,最终收获了求助人的理解和感谢。

“郑在抗疫”交办 热力部门特事特办
先让居民用上暖气 再补齐供热手续

“小区交房好多年了,一直没供暖,现在疫情都在家,能不能给呼吁供上热?”从1月12日起,“郑在抗疫·应急求助平台”持续收到并不属于疫情防控求助范围内的“金印阳光城供热”求助信息100多条。“你有所呼,我有所应”,热力部门启动容缺受理机制,特事特办,目前小区居民已用上了暖气。

郑报全媒体记者 张华
通讯员 武亚杰

郑州热力集团相关部门负责人称,收到“郑在抗疫·应急求助平台”交办后,连日来,郑州热力集团一直在积极协调推进此事。北区供热分公司副经理范凤平介绍,前期开发商提出了用热申请,热力公司对小区采暖设施进行了并网验收,到开阀通暖阶段,用户手续和资料信息仍不完善。考虑到疫情期间居民的用热需求比较强烈,集团特事特办,启动容缺受理机制并开辟了绿色通道,先期给居民供上热,后期再补齐相关手续和资料。

接到开阀通知后,1月14日19时,郑州热力集团管网运行维护公司二工段三班第一时间前往金印阳光城二期、三期,在集团调度中心指挥下,依次缓慢开启一次下线回水阀门、供水阀门。

15日凌晨两点小区供热渐趋平稳,设备设施运行正常,供热效果良好,居民直呼“暖身更暖心”。

据了解,金印阳光城本次实现通暖的为该小区二期、三期用户工程,共有13栋楼35个单元2096户居民,入网面积19.6万平方米。

郑在抗疫
应急求助通道
您有所呼 我有所应

扫描二维码 登录求助通道
正观 郑州发布 郑好办 心通桥