



# 15分钟,越来越“聪明”

编者按

杨浦人民城市新实践,“15分钟社区生活圈”的“含金量”,在于“海纳百川”,也在于人与科技协同而产生的“智治力”与“便利加速度”。

“12345”,如何跑赢时间?接到市民反映后,“24小时内核实,5个工作日内解决”,业务系统重复投诉预警模块上线运行,推动工作模式从“接诉即办”向“未诉先办”延伸;冷藏药品是怎样坐上“数字快车”的?去年,杨浦企业参与全市零售药房数字化转型建设试点工作,今年,在监管部门的指导下,企业进一步推出专业即时零售冷链配送服务项目,可实现药品实时定位、温度全程可视。药品送达后,消费者还会收到温度实时记录小票;找医生把脉,1分钟就能拿到报告?“家门口”的家庭医生工作站已经完成“更新升级”,其中的一位“智能医生”可自行准确定位寸、关、尺的位置,采集测定浮、中、沉脉的信号量,显示物理波形图,诊知人体脏腑的气血、阴阳、生理与病理的状况,并迅速出具报告……

杨浦的“15分钟”,怎么变得越来越“聪明”?



效对接行政执法、刑事司法与公益诉讼,形成防范打击药品安全违法行为和犯罪活动的合力。

现场,杨浦首批药械化安全员、信息员受聘上岗,他们将作为志愿者,义务在基层群众中加大药械化科普宣传力度,排查质量安全风险隐患信息,切实推进药械化安全社会共治。

美团相关负责人则介绍,冷链配送服务设有专职配送团队,配送员通过培训、考核合格后方可上岗。目前,美团买药联手华氏、第一医药等连锁药店品牌,率先在杨浦上线专业即时零售冷链配送服务,预计于10月覆盖上海全市。

今年是《中华人民共和国药品管理法》颁布40周年。药品监管改革创新先行者、安全底线守护者、高质量发展推动者、监管现代化实践者,市药品监督管理局近期推出“争当药品监管‘四者’先锋行动”活动。“我们将以数字技术提高药品监管能效,进一步健全药品安全治理体系,用实际行动践行争当‘四者’先锋的承诺。”区市场监管局药化科科长毛玥说。

### 找医生把脉,1分钟就能拿到报告?

居民刘女士今年66岁,偶尔身体不适,她的“就医第一目的地”就是延吉新村街道内江家庭医生工作站。“我是社区睦邻中心的志愿者,有时搞好活动就过来看看。这里的中医很专业,服务态度也好。”刘女士说。

被刘女士点赞的内江家庭医生工作站,于近期完成“更新升级”后,挂牌成为“上海市中医药特色巡诊社区卫生服务站”,目前处于试运行阶段,每周二、四开放门诊。

中医诊疗,把脉是关键的一步。绑好手腕传感带,等待约1分钟,包含3D脉象图、心率、分部脉象、养生建议等的“把脉”报告即可出具。这是“坐诊”内江家庭医生工作站的其中一位“智能医生”——脉象信息采集器。它可自行准确定位寸、关、尺的位置,采集测定浮、中、沉脉的信号量,显示物理波形图,诊知人体脏腑的气血、阴阳、生理与病理的状况,并迅速出具报告。

“有的智慧设备还会看舌苔,或者教居民打五禽戏、八段锦。我们自己也在适应操作中,后续会开放给居民使用。”内江家庭医生工作站的一位工作人员介绍。

除了脉象信息采集器,还有智能中医多媒体屏、中医体质辨识仪……内部增设独立中医候诊区、中医诊室1间、中医治疗室1间,新添中医药特色文化角、中医药展示橱窗柜,一个中医“百草园”落地室外花园,其中种植玫红筋骨草、茉莉花、兰花三七、紫苏等……历史悠久的“岐黄之术”与高科技碰撞出创新的火花,为居民送上家门口的优质健康服务。

“现在医学越来越先进了,没想到中医也有这种智慧化设备。我就坐下来测一测,报告一下子就出来了。”一位居民感慨道。

■记者 汤顺佳 成佳佳  
本版部分图片为资料图

### “12345”,如何跑赢时间?

上海市民服务热线12345,是市民咨询求助、建言献策的主要渠道之一。一通电话的背后,往往与两个“度”密不可分——处置“加速度”和群众满意度。

对于市民诉求,长海路街道有一套清晰的流程:先联派单,联合处置,答复录音,结案报告,回访再派遣。即,接到诉求后,街道城运中心先行联系来电人,了解明确诉求,及时反馈派单给相应网格工作站、条线管理部门或居委会。处置完毕后,处置部门将答复来电人并录音保存,提交结案报告,最后由街道城运中心回访。

今年,12345市民服务热线曾接到一通电话。市民反映,在杨浦区营口路一处公共人行道上,突然出现了两排铁栅栏,影响通行且存在安全隐患。当天,诉求被转发至属地:杨浦区长海路街道。

当天下午,街道城建、城管等部门工作人员赶赴现场查看,了解到该铁栅栏由边上一公寓自行安装。因为该公寓门口正对人行道,大量非机动车停放于此,影响住户出入,所以在门口台阶两侧安装了铁栅栏作

为阻挡。

“铁栅栏的位置,属于该公寓所属物业公司管理的公共区域,安装行为未告知物业公司,未经过批准,属于私自安装。这对行人安全也有影响。”长海路街道城建中心副主任周亮表示。

街道工作人员召集社区居民代表、公寓物业工作人员和公寓负责人等相关人员开展了现场工作协调会,听取各方意见建议,街道还向大家解释了相关政策法规要求,有针对性地进行调解。最后,街道城管部门依据《上海市住宅物业管理规定》相关内容,向公寓方开具了《责令改正通知书》,要求在期限内拆除铁栅栏。

周亮说:“24小时内核实,5个工作日内解决。我们一周后现场复查时看到,这个铁栅栏已被拆除。”此后,街道城运中心对反映问题的居民进行回访,居民对处置结果表示满意。

据介绍,长海路街道已经先后制定《“12345”市民服务热线工单办理考核办法》《“12345”市民服务热线工单办理责任追究办法》《“12345”市民服务热线实施细则》等文件,督促承办部门做到“应处置尽处置”,实现接诉即办有速度,为民服务有温度,保

障群众反映的问题能得到及时反馈。今年以来,长海路街道共受理工单4502件,相比2023年,整体满意度得到明显提升。

要进一步跑赢时间、提升群众满意度,还需要科技的赋能。近日,杨浦区12345热线业务系统重复投诉预警模块正式上线运行,进一步赋能精准化服务、精细化治理。

重复投诉预警模块运用先进的大语言模型和自然语言处理技术,实现对市民投诉内容的深入分析,进而结合精细化的预警规则,对潜在的热点问题实时监控和预警,以痛点难点为发力点,通过多维分析可视化展示同类型案件治理情况,推动基层前端管理和后端处置责任落实,提高问题处理的效率和质量,形成“观管防处”的有机统一,推动工作模式从“接诉即办”向“未诉先办”延伸,变“被动应对”为“主动干预”,更快、更准、更有效地为民解忧。

下一步,杨浦将不断深化预警模块的开发和使用,探索移动端领导驾驶舱,实现更高效的热线智能预警推送全覆盖,为实现可视化数据分析、社会风险评估和领导决策提供数据支撑,不断提升城市治理科学化、精细化、智能化水平。

### 冷藏药品,是怎样坐上“数字快车”的?

如今,数字经济蓬勃发展,消费者在线购买药品,便是常见的即时零售场景之一。然而,受成本和技术影响,整个冷链运输体系中,药品冷链运输的终端,往往是最难突破的环节。根据国家《药品经营质量管理规范》等政策要求,强制冷链类药品必须安全储运并全程温控。以益生菌、降糖类药品为例,如运输条件不达标,将无法保障品质和药效。

去年,美团参与全市零售药房数字化转型建设试点工作,今年,在监管部门的指导下,企业进一步推出专业即时零售冷链配送服务项目——配备专业冷链温控箱,在配送过程中温度始终保持2—8摄氏度,可实现药品实时定位、温度全程可视。药品送达后,消费者还会收到温度实时记录小票。

2024年“全国药品安全宣传周”的主题为:“药品安全,良法护航”。在近日区市场监管局举办的宣传活动中,区市场监管局与区检察院、区公安分局签约“加强协作配合,凝聚执法司法合力备忘录”。三方将建立线索移送、案件办理和联席会议工作机制,有