



聚焦防疫热点 回应市民关切

# 12345 市长热线当好疫情防控“总客服”

□记者 马月红 通讯员 宗贝贝

**本报讯** 8月6日上午，12345市长热线话务大厅内，来电声此起彼伏，话务员及时回应市民的每一个诉求，解答每一个疑问。

“近期是热线话务高峰，市民来电都有急切的问题需要咨询，还有人打电话来宣泄烦闷的情绪……特殊时期，我们更要理解市民，做好情绪安抚，把党委和政府的关爱传递给他

们。”分管该项工作的王静说。目前正值疫情防控紧要关口，市民疫情类诉求剧增，中高风险地区返(来)周人员报备及隔离政策、核酸检测证明开具、交通管控等成为群众诉求的焦点问题，话务量超日常三倍之多。

记者了解到，为积极应对疫情，市行政服务中心第一时间成立疫情防控工作领导小组，部署可能出现的涉疫情工单处置机制。

市行政服务中心相关人员说，疫

情就是命令，解难就是责任。为缓解群众恐慌情绪，市长热线充分发挥全天候、不见面的优势，及时增设“河南健康码”应用咨询服务热线，建立健康码知识库，积极收集整理疫情防控方面的最新政策信息，并第一时间与市县(市区)疫情防控指挥部联动，及时解答群众关切。

8月1日至5日，12345市长热线共接听群众诉求5015件次，日均接话量1003件次，其中疫情类诉求

占40%，均得到及时处理。下一步，市长热线将继续全天候坚守，确保线路畅通，全力以赴服务疫情防控。

记者感言：

热线的一头连着心急如焚的市民，一头连着训练有素的话务员，正是一个个热线人听民诉、畅民意、解民忧、稳民心，在疫情防控战斗中始终当好“总客服”，为我们打赢这场“阻击战”贡献了源源不竭的力量。②7

## 免费发放新冠肺炎中药预防汤剂

### 市中医院



□记者 刘伟 文/图

**本报讯** 连日来，周口市中医院积极行动，熬制新冠肺炎中药防疫汤剂，在医院内、工地、市场、街头设立免费中药汤剂饮用点，助力周口新冠疫情防控工作。

据了解，该汤剂是曾参与“非典”“新冠肺炎”防治和临床一线抗疫的多位中医药专家结合德

尔塔病毒的特点、周口地理环境特点及当下季节时令，以科学的态度制订的周口市中医院预防新冠肺炎中医药建议方案，该院制剂中心工作人员加班加点熬制中药防疫汤剂、加工防疫中药茶，设立预防新冠肺炎中药爱心茶点等系列举措，为群众及来院就诊患者免费提供，做到中药预防汤剂“愿服尽服”。②18

### 市六院

□记者 刘伟 邱一帆

**本报讯** 自8月3日开始，周口市第六人民医院向市民免费发放新冠肺炎预防中药汤剂。据悉，目前医院已经发放1600余份新冠肺炎中药预防汤剂。有需要的市民，在周口市第六人民医院区、部分隔离点、万达社区卫生服务站和太昊路社区卫生服务中心均可领取。

据该院副主任医师理萍介绍，这些中药汤剂是按照全国名中医毛德西教授的防疫配方配制的。为方便市民服用，通过医院统一煎煮后封装为定量包装，并标注用法用量，可以起到一定的预防效果。

该汤剂仅作为预防用药，儿童及75岁以上体弱老龄人群可在医师指导下，酌情减量使用，孕妇禁用。②10

### 中心城区药店

#### 感冒清热类药品全部下架



□记者 孙靖 文/图

**本报讯** 疫情防控警哨再度响起，周口人心中的那根弦再次绷紧。近日，周口市新冠肺炎疫情防控指挥部发出公告，药店、诊所暂停出售退热、止咳、抗病毒、抗生素等药品。8月6日，记者就中心城区各药店响应情况进行了走访，看到各药店感冒清热、止咳、抗病毒类药架已空空如也。

“8月1日晚接到通知，将所有感冒药、退烧药、止咳药、抗生素药全部下架，下架了200多种药，现在进店买药要出示行程码，如果体温异常或要买退烧药，建议去附近的

医院就诊。”庆丰中路张仲景大药房店长朱莹莹说。

记者在人民路、工农路走访时看到，各药店内的感冒清热药架都是空的。“退热类药品已经下架，口罩、酒精防疫类物品供应充足。”一家药店的店员告诉记者。在该药店门口记者还看到“暂不销售退热类药”“如有发热、感冒请到医院就诊”等相关的提示语。

据人民路开心人大药房店员介绍，下架退热药并不是因为供应不足，而是为了确保发热病人能够集中到医院门诊进行治疗，从而加强疫情防控。③9

## 中建八局三公司向示范区捐赠防疫物资

□记者 张劲松 任富强

**本报讯** 8月5日，中建八局三公司向示范区捐赠免洗洗手液、酒精、消毒液、饮用水、卤鸡蛋、方便面等消毒和生活物资，慰问在抗疫一线的工作人员。

疫情暴发以来，中建八局三公司快速响应，充分发挥自身优势，用实际行动践行企业的社会责任与担当。

8月5日当天，中建八局三公司的志愿者带着防疫物资来到周口高铁东站和周口东高速出站口等多个卡点慰问一线抗疫工作人员，表达对志愿者的支持和敬意。

示范区抗疫一线的工作人员纷纷表示，感谢爱心企业的支持和帮助，自己会始终坚守在抗疫一线，直至疫情结束，不辜负人民群众的重托。①9