

首府:「惠」位体验让医疗服务更有温度

●本报记者梁婧婧实习生于梦圆杜拉罕贾璐贾思敏



呼和浩特市第一医院动物致伤门诊 ■本报记者梁婧婧摄

近年来,呼和浩特将区域医疗水平提升列为民生大事,强化基础设施建设,提升医疗服务水平,推动“互联网+医疗”深度融合,优化“诊前预约、诊中陪护、诊后随访”服务闭环,通过智能导诊、一站式结算、远程会诊等举措,让数据“多跑路”、患者“少跑腿”,从患者角度找痛点、堵点、难点,努力改善群众就医体验,不断优化调整医疗机构服务流程,切实解决挂号难、流程繁、候诊久等民生痛点。同时,强化中蒙医协同、基层医联体联动,将政策“力度”转化为民生“温度”,以“零距离”服务架起医患“连心桥”。

内蒙古自治区人民医院:

“诊间支付+志愿服务”支付退费都好办

“现在缴费真是方便多了,直接在诊室就可以完成,不用满头大汗地上下楼来回跑了。”陪父亲来内蒙古自治区人民医院检查的王先生一边向记者展示诊间支付的支付结果,一边欣喜地为医院便民举措点赞。

王先生所使用的诊间支付服务平台,是内蒙古自治区人民医院推出的一种方便快捷就医和医保结算的支付方式。“医院于2024年5月开始推行诊间支付,主要通过微信推送和二维码扫描两种方式进行支付。全院科室均实现支付全覆盖,支持医保报销,针对不熟悉手机操作的老年人,医院还提供导诊护士协助,并保留人工缴费窗口和自助机缴费方式。”内蒙古自治区人民医院门诊住院服务中心门诊部主任杨晓玲告诉记者,“推行诊间支付以来,大大减少了患者窗口缴费和自助缴费机缴费的排队时间,改善了患者的就医体验。”

“之前退费至少要楼上楼下跑两个小时,费时费力,这个问题算是解决了。”在退费窗口的队伍里,满头银发的张大爷手里拿着票据和身旁另一位办理退费的叔叔唠着嗑。

“医院设立了专门的‘一站式’退费窗口,配备专职退费审核人员,取消申请科室及执行医技科室审核签章等多个人工受理环节,真正做到让患者‘少跑腿’,信息‘多跑路’。”杨晓玲说。

一站式零元便民门诊、一次挂号管三天惠民服务、助老服务、儿科患者绿色通道等服务举措,正不断加深医患之间的信任

与理解。医生与患者心与心的距离,也在一次次志愿服务中不断拉近。就医指引、挂号缴费协助、蒙古族患者双语导诊各个环节都能看到“黄马甲”的身影。

“我们现有注册志愿者1350名,无专业或年龄限制,志愿者根据个人时间灵活安排,到岗签到、离岗签退。”内蒙古自治区人民医院社会工作部工作人员杜栋说,“与‘黄马甲’义工团队相融互促的‘红马甲’,就是‘我是党员,我来陪您’全流程导诊志愿服务的党员同志们,医院450名党员分时段,在门诊楼构建全覆盖挂号、候诊、检查、取药全环节的爱心导诊网络,为老年人、残疾人等特殊群体提供全流程导诊服务。”



市中蒙医医院医生为就诊者送上养生茶 ■本报实习生张伊焱摄

呼和浩特市第一医院:

“特色门诊+免费义诊”白天晚上都方便

3月16日22时许,呼和浩特市第一医院急诊医学科动物致伤门诊依旧灯火通明。登记患者信息、清洗伤口、处置伤口、注射疫苗……夜班值班医生正在为动物致伤患者进行治疗。

“我家孩子被狗咬伤了,家门口的社区医院都下班了,知道这家医院24小时接诊就过来了。医生很快处理好伤口,并给孩子注射了狂犬疫苗,让我们很安心。”正在陪孩子留观的市民梁女士说。

为进一步优化患者的就医体验,市第一医院推出多项便民服务,开设特色门诊就是其中之一,动物致伤门诊、中毒门诊、肾绞痛诊疗中心、创面修复中心,24小时全天候为患者提供一站式诊疗服务。

“患者是否需要注射疫苗,要根据

伤口等级和致伤动物的风险程度进行判断,被猫狗等高风险动物咬伤后,通常都需要接种疫苗。自2023年动物致伤门诊开诊以来,实现了伤口规范化处理、疫苗注射、破伤风预防等服务的一体化,无需患者奔波多个机构。2024年,该门诊接诊3706人次,接种疫苗12371支。”市第一医院急诊医学科副主任医师周德华介绍。

在提升诊疗服务能力的同时,市第一医院还持续深化惠民服务。

3月17日9时许,医院门诊大厅“中西医结合逆转肝硬化”义诊区已排起了长队。“我昨天从朋友圈看到义诊消息,特意过来咨询养肝护肝方法,上了年纪就想保养一下。”市民李女士说。

市第一医院消化内科主任常志

恒告诉记者:“近年来,医院定期开设主题义诊和健康大讲堂,为群众提供相关疾病的免费筛查、咨询及预防措施。消化科联合其他科室及党支部,每年都会组织义诊和健康宣传活动,每季度还会走进社区开展健康科普活动。根据食管反流病患者增多的情况,我们还开设了专病门诊,为患者提供更精准的治疗方案。”

除此之外,市第一医院还优化检查检验流程,建立绿色通道机制,对危急结果优先处理,常规检查项目缩短报告出具时间,提高整体就诊效率。

“以前拍CT,24小时才能出片,现在基本上2小时就拿到片子,大大节省了患者时间。”市第一医院门诊部主任郭志华说。



市妇幼保健院的出生医学窗口 ■本报实习生张伊焱摄



内蒙古自治区人民医院医生在教患者诊间支付的方式 ■本报实习生张伊焱摄

呼和浩特市妇幼保健院:

出生“一件事”一次办 少跑腿更省心

走进呼和浩特市妇幼保健院的门诊大厅,就能看到办理出生证明的证明签发和出生医学窗口,不到10分钟,市民侯先生就办理好出生证明。“现在孩子出生后,准备好材料一次就能办结,快捷方便又省心。”侯先生高兴地说。

出生“一件事一次办”服务是市妇幼保健院对于便民服务理念的重要落实,是简化办事流程、提升服务效率、减轻家长负担的重要举措。“之前家长需要跑多个部门,准备多份材料。现在只要提交所需材料,就可以一次办理出生证明。”市妇幼保健院证明签发和出生医学窗口工作人员陆雅茹介绍。

为更好地满足群众需求,精准提供便民服务,市妇幼保健院设立了接诉即办中心。“接诉即办中心于2022年5月成立,在患者诊疗咨询、办理退费、意见反馈等方面起到至关重要的作用。同时,医院不断汇总、分析、改进患者反馈的问题,优化就诊流程,提升患者的幸福感、满足感。”市妇幼保健院接诉即办中心负责人高艳芳表示。

“一站式服务导诊台不仅提供导诊咨询服务,还设有便民服务箱、急救药品和轮椅等,并且为60岁老年人及行动不便人员提供全程陪诊服务。除此之外,分时段预约诊疗、互联网医院在线咨询、自助服务区医保缴费等措施,大大节约了患者就诊时间。今后,我们将不断创新服务模式,为群众提供更加优质、便捷的医疗服务。”市妇幼保健院门诊部主任张志军说。

呼和浩特市中医蒙医医院:

挂一次号管三天 服务升级不加价

“挂一次号管三天,晚上七点还能挂专家号,现在看病像点‘外卖’一样方便。”3月18日19时许,带着孩子前来就诊的市民王女士在呼和浩特市中医蒙医医院诊室感慨地说。近日,该院推出了“一号管三天”及“夜间门诊”服务。

在自助挂号机前,刚完成针灸治疗的市民张先生给记者算了一笔账:“以前看颈椎病要挂三次号,现在不仅省了三十元的挂号费,医生对病情跟踪也更连续了。”

据了解,“一号管三天”政策是指患者在门诊挂号就诊,如果因为检验或检查当天不能完成,或者不能获取报告、尚未完成诊疗,三天内可携带报告结果到同一医院的同一院区、同一科室复诊,无需再次挂号。这一政策既有效减轻了患者的就医负担,也优化了就医流程。

对于上班族和学生来说,夜间门诊的开设为他们提供了极大便利。在市中医蒙医医院附近写字楼工作的市民郝女士表示:“现在医院有了夜间门诊,下班后还能来看病,不耽误工作,实在是太贴心了!”

市中医蒙医医院门诊部副主任白娉尧介绍说:“夜间门诊服务时间为每周一至周五的17时至20时,汇聚了包括中医推拿科、小儿药浴、心血管内科在内的多个特色科室,患者可

通过预约挂号和现场挂号就诊,中药房、蒙药房也全力提供配合,确保夜间门诊患者的医疗服务质量,来满足患者的就医需求。”

记者注意到,市中医蒙医医院的便民革新不止于此。大厅内设有门诊“一站式服务中心”,为患者提供导诊、咨询、门诊病历打印等服务,帮助患者熟悉就医流程,解决就医过程中遇到的各种问题。同时,“一站式服务中心”还设有简易门诊,可为患者提供电子处方流转服务。此外,医院还积极推进检查检验结果互认,实现二级以上医疗机构检验报告、影像胶片互认,避免患者重复检查,减轻患者经济负担。

夜幕下的门诊依然灯火通明。在中医推拿科诊室,裴晨越医生正在为一位腰肌劳损的快递小哥进行推拿治疗。“现在来夜间门诊就诊的患者越来越多了,很多都是外卖员、环卫工人。”裴晨越说话时,墙上的时钟已指向晚上七时许,但诊室外的候诊椅上还坐着几位等待治疗的患者。

白娉尧望着夜间依然忙碌的药房窗口说:“有位患者和我说,现在看病不再需要费力调班。”她道出了医院便民服务的真谛,就是让患者治病这件“关键小事”多些从容。

新闻链接

内蒙古自治区中医医院:

80岁及以上老人就诊零等候真暖心

本报讯(记者马妍)近日,内蒙古自治区中医医院推出一项温馨举措——“80岁及以上老人就诊零等候”服务,以实际行动关爱老年患者。

“我们希望通过这项服务,减少老年患者的等待时间,提高就医体验。医院要求窗口工作人员在发现80岁及以上患者时,要主动告知并引导他们享受零等候服务,同时做好其他候诊患者的解释工作,确保服务的公平性和透明性。”内蒙古自治区中医医院党委书记陈沙娜

表示,医院已在门诊大厅和各服务窗口张贴了醒目的提示标识,确保高龄患者能及时了解到这项服务。同时,在门诊服务中心、门诊(急)诊及住院收费处、门诊各药房、病案室均设立80岁及以上老人专属窗口,负责接待和指引高龄患者。这一举措得到了就诊患者和家属的一致好评。“这对老年人来说真是太方便了,不用长时间排队等候,医院的服务真暖心。”一位正在陪同母亲就医的家属表示。