

市一医不断优化服务,提升患者就医获得感 门诊综合服务中心助力‘最多跑一次’



市一医门诊综合服务中心

以前,医院导诊、医保、盖章等窗口各司其职,患者办什么事跑什么窗口。然而,市一医始终将“最多跑一次”改革思路融入患者就诊的方方面面,不断找痛点、疏堵点。15日,该院正式启用“门诊综合服务中心”,为患者提供问询导诊、投诉沟通、麻醉卡办理、病历复印打印等多项服务。不少患者惊喜地发现,原本要跑几趟才能办理的业务,如今“最多跑一次”就解决了。

□记者 李梦楚

导医导诊解决诉求,改善患者就医体验

市一医新启用的门诊综合服务中心位于该院门诊大厅,连日来,6名医护人员在窗口内不停地忙碌,解答、办理市民询问的相关事宜。

“医院环境、就医流程、便民设施等可能会让一些患者感到陌生,再加上受到焦虑、担心等情绪的影响,他们急需得到医护人员的指导和帮助。”

市一医护理部主任李华芳表示,虽然有志工队伍为患者提供导医导诊服务,但部分患者还是喜欢到固定的导医台问询,门诊综合服务中心的诞生恰巧满足了他们的需求。

遇到就医不顺的患者,医护人员会主动上前耐心询问、尽力帮助解决诉求。患者因看错时间取不出化验单,

医护人员陪着到生化室去取;患者在自助机上缴费时遇到困难,医护人员陪同到窗口缴费;患者不懂怎么办理住院手续,医护人员陪着到入院准备中心;患者在看病途中晕厥,医护人员及时对他们进行应急处置或把他们送到急诊室。此外,医护人员还负责离休干部和持人才绿卡人员的陪同。

相关医疗证明、麻醉卡都可一站式办理

市一医门诊综合服务中心启用后,不仅休息证明、治疗证明、病历报销证明等相关医疗证明审核盖章可以在此一站式办理,从前需要多站式办理的麻醉卡也可以在此一站式办理。

从前,患者在市一医办理麻醉卡要先后到体检楼体检中心、行政楼医务科盖章,还需准备10元现金(麻醉

卡工本费),这难免让那些对医院不太熟悉的患者感到麻烦。

如今,患者只需在自助挂号机上挂一个“门诊综合服务中心”的号,支付10元挂号费(即10元麻醉卡工本费),就可以到门诊综合服务中心办理麻醉卡。医护人员填写好病历,盖上“医疗证明专用章”,麻醉卡就生效

了。由于市一医自助挂号非常便捷,微信、支付宝都能支付,而且还能享受医保报销政策,不少市民表示如今麻醉卡办理不仅省心、省力还省钱。

从11月1日开始,市一医门诊综合服务中心还将开设“方便门诊”,在早上7:15-8:30为有需要的患者开具化验单。

新增多项便民服务,切实解决患者实际需求

前不久,市一医“共享轮椅”和智能寄存柜一经推出,就受到了患者的广泛好评。门诊综合服务中心启用后,该院又增加了许多便民服务,如免费测血压、失物招领、免费补打化验单、免费复印打印病历、免费提供一次性水杯、免费提供针线盒等。

从前,患者想要测血压,只能到诊

室里。如今,患者可以到门诊综合服务中心,自行对照摆在桌上的操作流程测量血压。从前,患者想要复印身份证、病历、化验单等,只能跑到医院外面。如今,门诊综合服务中心免费为患者复印打印病历、补打化验单。

丢了东西不知道去哪儿找?突然下大雨了回不了家?有急事要打

电话,手机没电了?这些问题都会得到解决。捡到物品或丢失物品,可以交到门诊综合服务中心或到这里寻找。智能寄存柜租借雨伞服务已经启用,租借充电宝服务近日也将启用,如果患者归还不了,直接交到门诊综合服务中心即可。”市一医门诊部副主任沈丽萍说。

医保、工伤、交通事故窗口集中整合‘一窗通办’

市一医门诊综合服务中心还将原先分散在门诊收费处、急诊收费处的医保窗口、工伤窗口、交通事故窗口进行集中整合,实现从独立窗口到综合服务窗口的转变。基本咨询及业务处理可以在综合窗口完成,医保、工伤、交通事故这些专业复杂的业务由专人处理。

市一医门诊综合服务中心副护士长吴敏华介绍:“医保窗口负责办理医保药品审批、医保政策咨询、特殊病种报销咨询、职工医保个人账户家庭共济等业务;工伤窗口确保协议单位的工伤患者能够得到及时有效的救治,帮助患者联系报销事宜;交通事故窗口开辟绿色通道,确保受伤

人员优先救治,帮助患者联系交警队、汽车保险、道路救助基金等。”

据了解,市一医门诊综合服务中心下一步还将推出“检查预约”等更多优质的服务内容,让患者可以一站式预约B超、CT、内镜、磁共振等检查,为老百姓就医问药带来更多切实的便利。

市一医检验报告有‘国际通行证’

□通讯员 陈凌晓

27日,市一医检验科顺利通过ISO15189国家复评现场评审。这也意味着,患者拿着市一医的检验报告,不仅在全国各地通用,在全世界范围的各级医院也能得到认可。

据了解,早在2016年,市一医检验科就通过了ISO15189认可,成为我市首家也是唯一一家获得ISO15189医学实验室认可的医院。

25日至27日,中国合格评定国家认可委员会(CNAS)指派的专家组对市一医检验科进行现场复评,评审内容包括医学检验科管理体系、临床检验、生物化学检验、免疫学检验、微生物学检验等。专家组深入各检验环节,实地检查并查阅相关资料。经过严苛的现场评审,专家组一致认为,市一医检验科的质量管理体系、专业技术能力等符合ISO15189的相关要求,认定市一医检验科通过ISO15189复评现场评审。

■延伸阅读

ISO15189是由国际标准化组织颁布的,适用于医学实验室质量管理的程序化标准,旨在推动全球医学实验室标准化、规范化建设。CNAS作为中国唯一的国家实验室认可机构,通过其认可的实验室出具的相关项目检测结果可在全球56个国家地区的3000多家实验室互认。

市一医产科推广中医适宜技术

□通讯员 俞静

“怀孕分娩坐月子”是女性一生中的特殊时期,市一医产科护理人员为更好地为孕产妇服务,提升产妇的住院体验,针对产妇产后“多虚多瘀多寒多汗”的特殊体质,于22日开始全科推广中医适宜技术,受到了产妇满满的好评。

产程中的腹痛腰酸是难忍的,为此,护理人员加热艾盐包,不间断地敷在临产产妇的腰骶部,缓解腰骶部的酸胀。对于顺产的产妇,产后在产房观察期间,助产士会把加热的艾盐包放在产妇下腹部暖宫,再送上一杯热气腾腾的红糖水。

对所有产术后回病房的产妇,护士根据具体需求第一时间给予神阙穴贴敷助眠贴或止汗贴或排气贴,再以温热包温之。有的产妇表示,贴上止汗贴后出汗真少了很多;有的产妇表示,肚子不胀气感到体力恢复快了很多……

下一步市一医产科将陆续开展催乳通乳项目,切实推进母乳喂养。