

良好的就医体验是另一种疗愈

——我市各医院优化服务举措让患者“医”路畅通

本报记者 高燕

随着生活水平不断提升,群众对健康有了更高要求,多元化、多层次的医疗服务需求日益增加,不仅要看得上病、看得好病,还要看病更舒心、服务更体贴,就医感受和体验成为患者及家属关注的重点问题。

近年来,我市各医疗机构从细节入手,优化服务举措,助力患者“医”路畅通,让服务更有“温度”。

“无假日”门诊让患者方便满意

求医问药尤其是身患重病之时,少等几分钟、少跑一趟路都能给患者带来很大便利,每一个细节的改善都能让群众有不一样的体验感、获得感。

“以前逢年过节医院也放假,看病只能到急诊,现在我市各大医院门诊都无假日,几乎每科每天都有专家接诊。”市民张女士说,今年中秋国庆假期第二天孩子突然发烧,原估计去医院只能看急诊,医疗辅助项目也不一定能跟上,没想到市一医院儿科门诊正常开诊,而且还有专家号,医技科室也都正常上班,医院“休息日无差别”门诊解决了过

年过节看病难的问题。

记者翻看我市各医院微信公众号发现,在刚刚过去的中秋国庆长假里,各医院都发布了节日期间出诊安排,医技检验检查也都正常开展。

“工作日内,专家门诊通常需要面对大量患者,容易导致时间不足,无法全面、细致地为每个患者提供服务。增加周末专家门诊,不仅可以有效改善工作日门诊的拥堵状况,缓解就诊压力,还能更好地分流患者,减少等待时间,改善就诊环境,提升就诊体验。”我市一家医院的工作人员对记者说,门诊时间

分配越合理,医疗资源利用率越高,患者得到的治疗就越精准,得到的关怀就越充分。“今年中秋国庆假期,我们医院的儿科门诊正常开放,几乎保持和平时相同的门诊医务配备,门诊量也没有因为假期有所减少,一上午我就看了40多个患儿。”

据了解,“无假日”门诊便民举措,减少了因赶时间、凑时间、抽时间检查带来的麻烦和困扰,让上班族、学生等群体不再因就医误工、误学。同时,上班族也能更好地陪伴父母或孩子来院就诊,大大提升了就医体验。



中秋国庆假期,市一医院门诊专家为患儿听诊

智能化服务让群众就医更快捷

“现在挂号方便多了,用手机在医院公众号上分分钟就搞定了。”日前,市民石先生在“大同市第五人民医院”微信公众号上成功预约了10天后的号,只需看病当天提前几分钟到达医院,在门诊签到机上报到,就可以按照预约时段就诊。

门诊就诊是患者就医流程的首要体验,流程的顺畅与否直接影响就医体验。10月9日,星期一,按惯例,每周一看病就诊的人数最多。记者在市内部分医院看到,即使是就诊高峰时段,各楼层的人工挂号收费窗口也秩

序井然,而分布在门诊大厅的自助服务区,很多患者和家属都在自助服务机上挂号、缴费、取报告,大大减轻了门诊患者挂号、查取结果、缴费等环节的排队压力。

近年来,我市各医院开展智慧医院建设,让数据多跑路,让患者少跑腿,运用信息化技术赋能医院高质量发展,改善患者就医感受,让群众就医更加高效便捷。各大医院开通微信公众号和支付宝、自助挂号机等预约挂号平台,方便患者自行选择预约挂号方式;诊室、检查、检验等开通叫号系

统,根据患者的预约、报到顺序号,通过电子显示屏自动呼叫患者到指定诊室和窗口,患者免去排队烦恼;检验结果和检查报告可以在微信公众号里查询;推出“云影像”功能,患者和家属可通过手机等终端,随时随地查看、下载CT和磁共振等影像,方便异地会诊时调阅原始图像……

此外,我市支持有条件的医院开设互联网医院,目前已有多家获批的互联网医院,患者通过一部手机,足不出户便能实现线上复诊、问诊买药、预约上门护理等。



市民就诊结束后用手机扫码完成医保支付



市五医院互联网医院大夫在诊室接诊



各医院设立无障碍通道、无障碍卫生间等



各医院保留人工挂号、缴费窗口

名医入驻“近”享优质医疗服务

“没想到在家门口就能享受名医服务,不仅节约时间,还省去了长途奔波的多种麻烦。”市民吴女士本想着去外地做手术,看到市一医院微信公众号关于中山大学附属第一医院姚书忠教授来同坐诊的消息,她便到市一医院咨询,听了医生的治疗建议后,她在“家门口”成功实施了非孕期腹腔镜宫颈环扎术。

随着经济社会发展,居民对医疗卫生服务呈现多层次、多样化、个性化需

求,社会需要提供优质、高效、安全、舒适的医疗服务,医疗卫生机构发展面临新的形势任务。

记者走访市内部分医院发现,各大医院都有坐诊的外地专家。市二医院有中国医学科学院肿瘤医院、北京肿瘤医院、北京朝阳医院的专家;市五医院刚刚又与首都医科大学附属北京胸科医院丁卫民教授签约名医工作站,与省人民医院共建省级区域医疗中心;市四医院特邀多名全国著名专家每周前来

坐诊、查房;今年5月,姚书忠腹腔镜山西工作室落户市一医院;市三医院柔性引进的高级专家人才、北京大学第一医院影像科原副主任唐光健教授,受邀来同工作10余年……

这只是我市医院引进人才的缩影。据了解,近年来我市积极引进医学高端人才,不仅方便了市民看病,而且提升了我市的医疗水平和服务能力,让当地及周边地区的疑难重症患者就近就能得到有效诊治。

“适老化”让老年人就医更便捷

医院的自助服务机器越来越多,很多服务也都集成到手机端,在方便就诊者的同时,也难住了一些不会使用自助机、不会使用智能手机的老年人。同时,随着医疗服务的细致化,医院科室也越来越细分,也造成了对老年人的认知不利,挂什么科、看什么病,对老年人来说有一定的难度。

“手机挂号、支付对年轻人而言很便捷了,只需要按提示一步一步操作就行,但对我们年纪大的患者来说,有些还是很困难,有时更是无从下手……”

今年75岁的李先生在市三医院就医时说,幸好现在医院还留有人工窗口,自助机前有工作人员帮助。

据了解,2021年以来,市卫健委在全市开展了“山西省老年友善医疗机构”创建工作,目前我市已有142所医疗机构被评定为“山西省老年友善医疗机构”。市卫健委老龄工作科负责人告诉记者,开展建设老年友善医疗机构工作,旨在推进全市医疗机构全面落实老年人医疗服务优待政策,保障老年人合法权益,完善医疗机构各项制度措施,

优化老年人就医流程,提供老年友善服务,解决老年人就医在智能技术方面遇到的困难。

医院在入口设置服务台,保留挂号、缴费等人工服务窗口,设立无障碍通道、无障碍卫生间,开设老年病科……近日,记者走访市内多家医疗机构了解到,各医院的人性化关怀都在逐步升级,老年人就医越来越便利。大多数医院从细节出发,推出了相应的为老服务,为老年人提供更加温馨便捷的就医体验。