

编者按

随着医疗科技的智能化发展和社会老龄化进程的加剧，医疗服务正迎来前所未有的变革。越来越多的医院通过创新举措，打通医疗领域的民生堵点，全方位提升服务品质，推出一系列人性化医疗创新服务。

为了更好地了解这些创新服务的实际效果，长沙晚报记者深入长沙多家医院，前往服务窗口、病房、诊室等就医场所，全程“沉浸式”体验医疗服务流程。通过与患者、家属等的面对面交流，倾听他们的真实反馈，触摸医疗服务的暖意与梗阻。今起，本报推出“长沙人性化医疗创新服务体验式系列报道”，旨在进一步助力医疗服务品质提升，推动人性化医疗服务更广泛实施，进一步提升市民的就医体验。

# 一次挂号管三天，看病省钱省时间

长沙医院纷纷推行惠民便民就诊新模式，提升群众就医获得感

● 长沙晚报全媒体记者 杨云龙

“今天的复诊不用缴费，真实惠！”3月18日，在长沙市第四医院滨水新城院区复诊后的罗女士连声点赞。罗女士的省心，得益于长沙市第四医院推行的普通门诊“一次挂号管三天”服务举措。据悉，这是长沙市首家实施该项惠民便民措施的公立三级甲等医院。

记者了解到，宁乡市中医医院也于去年7月开始推行“一次挂号管三天”服务，长沙市中心医院（南华大学附属长沙中心医院）、长沙市第三医院、湖南航天医院纷纷跟进实施。

何为“一次挂号管三天”？患者体验感如何？实施过程中遇到哪些问题？是否有可能在全市全面推行？连日来，记者对此进行了探访。

## 现场：省了挂号费还省时，患者纷纷点赞

走进长沙市第四医院滨水新城院区门诊大厅，记者看到，门诊大厅多处设置了自助挂号机。需要复诊的患者进入“当日挂号”选项，选择合适的方式登录，身份证号码、门诊号等都可以，进入挂号页面，再选择所需科室，就可以看到“免费复诊”选项。挂号成功后，自助挂号机会打印单据，上面有就诊医生、诊室号等信息。患者完成就诊报到，就可以安心等待叫号就诊了。候诊区的大屏幕上，会提示每个科室候诊的患者情况，以及初诊患者和复诊患者的数量。

在该院血液肿瘤科门诊，40多岁的罗女士拿着前一天做的检查报告单来复诊。当天值班的银波副主任医师仔细查看检查报告单后，细心地叮嘱罗女士各种注意事项。

“现在，每次门诊出诊，都会有3至5名患者持昨天、前天的检查结果前来就诊。”银波

表示。

罗女士告诉记者，她住在长沙望城区月亮岛附近，因为贫血到医院就诊，3月17日做了检查，有些检查报告单要当天下午才能出来，因为家里有事，她便于3月18日上午来医院复诊。“挂一次号能管三天，不用再排队挂号，省时、减负，给我们就医的人提供了极大的方便。”罗女士为这项惠民便民措施点赞。

“爸爸昨日做了多项检查，包括抽血检验、核磁共振检查等，有些检查结果一天内出不来，于是今天来复诊。”3月18日上午，邓女士带着父亲来到宁乡市中医医院针灸、康复科，检查父亲中风后的康复情况。“不用重复缴费挂号，而是直接取免费的复诊号，省钱还省时间。现在，医院越来越贴心，真正为患者考虑。”得知医院一次挂号可以管三天，邓女士有点意外，坦言这样的举措确实惠民便民，感觉很暖心。

## 现状：提升患者就医体验感，多家医院“试水”

挂号看似一件小事，背后却关系着众多患者的“急难愁盼”。长期以来，关于挂号有效期，争议始终存在。

当前，越来越多的检查、检验项目应用于临床，让临床诊断更为精准。但是，一些检查检验项目往往次日才能得出结果。比如，一些消化系统疾病需要做胃肠镜检查，需要空腹和肠道准备，患者可能不具备当天完成检查的条件，当天不能完成诊疗，常常需要复诊。此前，挂号诊病当日一次有效，次日继续就诊需重新挂号。为此，不少患者感到困惑：“因为排队候诊的原因，当天的检查没做完，为什么还要去挂号？”“只是让医生看个检查报告，为什么还要重新排队挂号？”“我刚把检查做好，医生连药都没开，怎么又叫我挂号？”

“一直以来，看病‘一天看不完’‘重复挂号烦’给不少患者增加了就医负担和时间成本。为了优化医疗资源配置，提升患者就医体验感，改善医疗服务，减轻患者负担，长沙市第四医院决定优化挂号方式，于2024年7月9日起实施‘一次挂号管三天’的惠民便民措施，实现三日内免费复诊，为患者节省了时间和精力，避免了长时间排队等候的困扰，尤其对于行动不便的患者、老年患者以及需要频繁往返医院的慢性病患者来说更加便利，这也是医院‘为民办实事解难题’

的一项重要举措。”长沙市第四医院党委委员、副院长魏利成告诉记者。据悉，该院是长沙市首家实施该项惠民便民措施的公立三级甲等医院。

长沙市第四医院医务部主任刘小华解释，所谓“一次挂号管三天”，即普通门诊患者就诊当日因检查、检验不能完成诊疗或不能取得报告的，在三日内（含首次就诊当日），携带检查、检验结果到同一院区、同一科室复诊时，享受一次免费普通门诊挂号费（诊查费）服务。目前，“一次挂号管三天”适用于普通门诊，患者复诊时无需找原接诊医生就诊，由原接诊科室安排当班医生接诊。

“截至目前，‘一次挂号管三天’惠民便民措施已经在医院实施8个月，两个院区（岳麓院区、滨水新城院区）为超过12000名就诊群众提供免费复诊，为就诊群众节约挂号费（诊查费）25万余元。”魏利成说。

“为了进一步优化医疗服务，提升患者就医体验，2024年7月29日起，医院全面推行普通门诊‘一次挂号管三天’惠民便民措施。”宁乡市中医医院党委书记刘清波也告诉记者。

据悉，长沙市中心医院（南华大学附属长沙中心医院）、长沙市第三医院、湖南航天医院也纷纷跟进实施。



长沙市第四医院门诊大厅多处设置了自助挂号机。需要复诊的患者进入“当日挂号”选项，进入挂号页面，再选择所需科室，就可以看到“免费复诊”选项。

## 思考：改善医疗服务永远在路上

“一次挂号管三天”措施一推出，患者普遍表示欢迎，但实施过程中却是“牵一发而动全身”。

比如，在医院管理方面，医生排班、诊疗时间安排的难度有所增加；复诊患者增加，可能加重医生负担和工作量，且复诊号免费影响医院收入；

系统升级、优化就诊流程等方式来解决，确保号源分配合理有效。“现在，医院门诊设置的是排两个初诊患者，再排一个复诊患者，这样患者也能接受。”刘小华表示，当复诊患者较多时，医院也会通过临时增加专科医生看诊的措施，缩短患者等候时长。

记者在采访中发现，在实际操作中，“一次挂号管三天”措施的实施，正在推动医院挂号机制更加优化、就医环境更加公平有序、医院运转效率进一步提升。

“‘一次挂号管三天’或许只是‘改善就医感受提升患者体验’政策的一环，把小事做好，也能成就惠民便民的大事。”魏利成告诉记者，在优化管理方面，医院利用信息化手段，优化二次叫号、候诊提醒、复诊预约等系统，增加“复诊号”类别，将初诊号、当日复诊号并列排序。在平衡患者与医生需求方面，医院完善电子病历系统，方便医生查看患者信息；引入报到制，合理安排复诊号源接诊次序。在加强患者引导方面，医院通过公告、医护人员讲解等多种方式，向患者详细说明“一次挂号管三天”措施内容和就诊规则，引导患者正确理解、配合。

“推出‘一次挂号管三天’措施的目的是方便老百姓看病就医，要在措施实施过程中不断完善。”刘清波表示，“改善医疗服务永远在路上。”

## 他山之石

北京大学教授马亮认为，“一次挂号管三天”是医疗便民服务的重要创新，通过优化流程、技术赋能和精细化管理，显著提升患者就医体验，应在更多地方推广和复制，但应考虑不同医院、科室的差异性和自主权。他建议，设计完善的激励机制，加大对公立医疗机构的财政投入，凸显公立医院的公益性。

江苏省率先在全省二级以上公立医院推广“一次挂号管三天”，但强调需结合医院规模调整。例如，县域医共体因患者就诊量适中更易实施，大型三甲医院需通过增加出诊医生、开设夜间门诊缓解压力；要求医生在电子病历中勾选“诊疗未完成”，系统自动标记复诊资格。

广东采取“试点先行+全省扩展”模式，先在珠海、深圳等城市试水“一次挂号管三天”，再逐步覆盖广州等医疗资源集中区域，降低推行阻力。

## 二手房市场率先回暖 “金三银四”成绩可期

长沙晚报3月18日讯（全媒体记者 孙占锋）二手房交易的价格起伏与成交量变化，反映着房地产市场的冷暖态势，向来是各界目光聚焦的焦点。18日，据房天下研究院监测，3月第3周长沙二手房挂牌均价为9708元/平方米，环比上涨0.04%。而来自长沙本土二手房中介连锁机构新环境象盒找房平台的统计显示，2月份平台二手房成交量约5000套，环比1月上涨50%左右，市场热度较去年同期提升显著。进入3月传统旺季，叠加入学季的学区房源需求释放，行业人士普遍预期成交量将再创新高，为全年市场奠定坚实基础。

“3月份是传统的旺季，又正值新生入学报名前夕，比较看重学区配套的市民最近特别活跃。”河西佑母塘路某二手房门店工作人员小赵最近格外忙，到附近钰龙天下小区和旭辉藏郡小区看房的业主特别多。而根据象盒找房平台的统计，“市观沙岭”板块二手房成交均价约18500元/平方米，在全市各个区域中遥遥领先。而在2月份象盒找房平台的成交数据中，湘江新区的成交量占比为全市的1/4，面积大，房源供应量大；其次是雨花区，占比约20%；望城区成交量来到了前三名，其“次新”房源较多，性价比较高，以“金星北月亮岛”板块为主。除梅溪湖板块、洋湖板块、高铁新城板块外，其余板块成交均价均处于万元以下。

从户型方面来看，成交数据中三室占比接近一半，其次是四室户型占比约23%、两室占比约18%，五室及以上占比仅有3%，二手房市场改善需求较少。从成交总价来看，成交金额100万元以内的房子大约占比62%，200万元以上的房子仅有7%，刚需仍占绝对主导。

象盒找房平台的统计数据显示，2月平台二手房成交量5000套左右，环比1月大涨50%，二手房市场正步入上升通道。当下，全面取消限购限售政策，叠加首付比例下调、公积金贷款额度提升等组合拳，购房门槛显著降低。值得关注的是，财政部延续实施的换购住房个税退税政策，进一步激活了置换链条，推动市场流动性增强。

业内分析认为，短期来看，“金三银四”传统旺季叠加入学需求，预计3月二手房成交量将延续高位，部分优质学区房或出现短期价格冲高。长期而言，长沙楼市正从“量价齐升”向“质效并重”转型，特别是在二手房市场回暖的带动下，新房市场也呈现出良性反应。

## 一“照”灭菌 高效精准 浏阳经开区新增电子束辐照灭菌平台

长沙晚报3月18日讯（全媒体记者 张洋子 通讯员 袁安）浏阳经开区医疗器械产业发展再添“利器”！近日，园区新增的电子束辐照灭菌平台正式启用，该平台可广泛应用于食品保鲜、中药粉杀菌、医疗器械产品的消毒灭菌等。

园区的湖南省辐照中心内，一箱箱产品随着传送带缓缓运至辐照厅，“电子枪”自上而下对其进行全方位扫描，只需十多分钟，便可高效完成灭菌，整个过程快速、精准。

“此次新投入使用的电子束辐照灭菌平台，采用先进的电子加速器技术，利用高能电子束对医疗器械进行灭菌处理。”湖南省辐照中心相关负责人介绍，电子束辐照灭菌技术不涉及放射性元素，具有无污染、无残留、灭菌彻底等特点。与传统灭菌方式相比，其处理效率显著提升——依据辐照源强度差异，灭菌时间可控制在数秒至数十分钟内完成，整个过程不会产生化学残留或副作用。



快乐长沙  
韵味星城  
HAPPY CHANGSHA  
RHYTHMIC STAR CITY



# 建设人民的幸福城市

# 幸福的人民城市



# 幸福长沙



中共长沙市委宣传部  
长沙市文明办 宣