

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据。

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

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。

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疾病患者来说更加便利,这也是医院‘为民办实事解难题’

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。“挂一次号管三天,不用再去排队挂号,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,而是直接享受免费的复诊号,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。

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。

患者跨天复诊可能无法找到首诊医生,诊疗缺乏连续性,患者对其他医生的诊疗可能存在顾虑;

部分患者对“一次挂号管三天”措施理解有误,认为可在三天内到医院所有科室看病,还有的患者认为复诊可不排队,扰乱了就诊秩序。

此外,“一次挂号管三天”的适用范畴有一定限定。目前,“一次挂号管三天”适用于普通门诊,不适用于急诊、多学科诊疗门诊、特需门诊、跨科室跨专业就诊、当日已完成门诊诊疗但因其他原因再次就诊的患者。例如,患者在消化内科门诊就诊时,CT检查发现患者有肾脏方面的情况,需挂肾内科的号并到肾内科就诊。

“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疾病患者来说更加便利,这也是医院‘为民办实事解难题’



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。

长沙晚报全媒体记者 林晓 摄

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;

初诊患者、复诊患者的就诊次序易冲突,需要兼顾初诊患者、复诊患者就医体验;

患者跨天复诊可能无法找到首诊医生,诊疗缺乏连续性,患者对其他医生的诊疗可能存在顾虑;

部分患者对“一次挂号管三天”措施理解有误,认为可在三天内到医院所有科室看病,还有的患者认为复诊可不排队,扰乱了就诊秩序。

此外,“一次挂号管三天”的适用范围有一定限定。目前,“一次挂号管三天”适用于普通门诊,不适用于急诊、多学科诊疗门诊、特需门诊、跨科室跨专业就诊、当日已完成门诊诊疗但因其他原因再次就诊的患者。例如,患者在消化内科门诊就诊时,CT检查发现患者有肾脏方面的情况,需挂肾内科的号并到肾内科就诊。

“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。”刘小华表示,“改善医疗服务永远在路上。”

■ 长沙人性化医疗服务体验式系列报道 1

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。”刘小华表示,“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、深圳等城市试点“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,向来是各界目光聚集的焦点。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,“市府观沙岭”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,房源供应量多;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又添“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

建设人民的幸福城市
幸福的人民城市



中共长沙市委宣传部 宣
长沙市文明办