



市民在周口市中心医院一站式综合服务中心办理业务

核心阅读

“最近来医院，最大的感受就是人变‘少’了。”7月20日，到周口市中医院就诊的王女士边缴费边说，“大家来回跑腿跑得少了，排队的人自然就少了。”

“便民就医少跑腿”，是今年3月省委全面深化改革委员会办公室、省卫健委、省医疗保障局推出的七大举措主题。文件下发后，周口市卫健委持续发力，在全市县域医共体牵头医院和三级公立医院推行“便民就医少跑腿”七大举措，让人民群众共享医药卫生体制改革的成果。

聚焦“一站式” 保患者健康

“心源性猝死患者在症状出现1小时内就可能死亡。ECMO(体外膜肺氧合)可替代肺和心脏的部分功能，用于心源性猝死患者的抢救，为患者争取宝贵时间。”7月6日，周口市中心医院ECMO团队18分钟赶到医联体成员单位周口人合医院，成功挽救了一名因急性冠脉综合征导致心源性猝死的男性患者。

“我们一边为患者进行高精度心肺复苏，一边进行ECMO准备工作，仅用25分钟，便完成了ECMO转机工作。”团队成员周涛介绍，他们与周口市中心医院胸痛中心联系，积极转运患者，制订治疗方案，通过急救绿色通道将患者送上手术台。随着患者闭塞的右冠血管及时打通，大家终于松了一口气。

为推行会诊转诊一站式服务，截至6月底，我市21家医院成立了多个MDT(多学科诊疗模式)团队，建立一站式服务平台。周口市卫健委积极统筹，充分发挥医疗联合体协调联动作用，使急危重症患者和疑难杂症患者快速得到上级医院专家会诊、车辆转诊、入院就诊，确保救治及时有效。

除急诊外，门诊患者医技检查一次性完成也在持续推行。项城市中医院引进医技预约系统和医技分诊叫号系统，优化重构医技检查科室就诊秩序和工作流程。“我上午来看病，医生预约了CT检查，9点半就做上了，几乎不用排队。以往下午还得过来一趟打印检查结果，现在用手机就能直接查看，真是方便多了。”来就诊的李大爷说。

据了解，项城市中医院每天接诊门诊患者2500余人次、超声检查500余人次、CT检查300余人次、核磁共振检查150余人次，预约和分诊叫号系统在其中发挥了很大作用。这一系统涵盖全院所有检查科室，统一医技检查资源，基于检查预约规则引擎，智能推荐预约检查次序，采用分时段预约+智能分诊模式，不仅减少了患者等候时间，还可以让患者一次完成多个检查项目。检查检验结果也实现了电子化，患者可以直接用手机查收检查检验结果。

目前，我市已有15家医院完成门诊患者医技检查系统升级工作，确保门诊患者医技检查服务24小时内完成。还有10家医院正在抓紧进行系统建设，满足广大患者的医技检查需求。

关注“小切口” 解就医痛点

“现在门诊楼盖那么多层，我给孩子看个胃病，门口有个家长给我指了路，还是不知道咋走。”日前，带孩子到周口市妇幼保健院看病的张女士来到医院导诊台。“您把手机蓝牙打开，我帮您导航。”导护士用张女士的手机在医院公众号中选择了‘院内导航’，整个医院的布局便完整展现在张女士眼前。护士点击位于13楼的儿科诊室后，系统便自动给出了导航路线。“呀，没想到现在这么方便，真是谢谢你了。”张女士带着孩子匆忙走进了电梯。

目前，我市已有10家医院通过GPS和蓝牙信标技术实现院内智能导诊；5家医院的智能系统已建设完毕，即将投入使用；其他医院正在积极进行相关功能建设。除定位导航外，该系统还可用于寻找服务、寻找位置、寻人。全流程导诊系统将导航系统与医防信息系统整合，为患者提供就医流程引导、忙闲分诊引导。

以前大家常说“看病难”，除了难在找科室、就诊、拿药，还难在医保报销。在医保普及过程中，没带卡办不成、异地就医报不了……为解决这些问题，周口市卫健委与周口市医保局加强对接，在推进医保电子凭证全场景应用服务中相互沟通、相互配合、共同推进，全市已有17家医院实现医保电子凭证全场景应用。

“没带卡不要紧，打开手机找到医保电子凭证小程序，就可以使用医保了。”7月19日，在周口市中医院，导护士正为没带医保卡的患者讲解电子医保卡使用方法。据介绍，医保电子凭证由国家医疗保障局基于全国医保基础信息库统一签发，一人一码，全国通用。患者到院就诊时，使用医保电子凭证即可完成建档、挂号、就诊、缴费、打印报告及电子发票等全流程应用。在就诊室或结算窗口都可以使用医保电子凭证进行缴费，减少排队等待时间，既方便又快捷。

除导航服务和电子医保外，川汇区中医院120急救车可免费接送市区内患者、周口市人民医院医护人员将院内停车位让给患者、周口市第六人民医院为儿科患者发放小礼物……越来越多的医院更加关注患者需求“小切口”，提供暖心服务，解决就医痛点，极大提升了群众的就医体验。

推行“数字化” 提就诊效率

让数据多跑路，让群众少跑腿。如今，数据开始在患者的支付应用和我市医院的缴费系统之间“跑路”，到医院看病不需再“跑断腿”。

“诊间支付系统是指在门诊电脑终端配备支付设施，患者通过扫描处方、检查申请单的二维码、医院APP，通过微信、支付宝或电子医保进行支付。我市已有22家医院推行了诊间支付服务。”周口市卫健委相关负责人介绍。

“门诊患者可以到窗口办理业务，但对一些行动不便的住院患者来说，下病床都不容易。”周口市中心医院综合服务中心护士长刘婵娟说，“我们现在尽可能地将服务项目整合到网络平台，让患者通过手机办理。同时，一站式服务中心也在优化窗口服务流程，缩短患者办理时间，切实打造‘只跑一次、一次办好’的服务模式。”

据了解，为方便住院患者办理业务，我市21家医院完成病区结算系统建设，供患者使用。这一系统连通医院HIS和医保支付系统，患者不出病区即可享受入院办理、医保登记、自助缴费、出院结算、押金原路退还、电子发票获取等服务，免去了患者及家属在病区、结算窗口、医保窗口之间往返奔波和排队等候的麻烦。

患者住院方便了很多，但不少患者在就诊及出院后，需要打印病案时却感觉非常麻烦。为此，我市20家医院推行病案复印线上线下一体化服务，患者可通过现场、医院官网、支付宝及微信预约出院病案复印申请、费用支付、预约自提、快递邮寄、进度查询等业务，让患者选择更多样、复印病历更便捷。

党的二十大报告指出，人民健康是民族昌盛和国家强盛的重要标志。在周口市卫健委的统筹规划、具体指导、政策保障和综合协调下，“便民就医少跑腿”七大举措推行工作成效凸显。

周口市卫健委党组书记、主任胡国胜表示，今后，我市将以“便民就医少跑腿”七大举措推行工作推动医疗机构转变服务理念，优化就诊流程，完善便民服务措施，改善医疗服务模式，切实使人民群众在看病就医方面得到更多便利和实惠，享受到便捷、优质、高效的医疗服务和暖心、安心、舒心的就医体验，不断增强人民群众就医的获得感、幸福感、安全感和满意度。①6

让数据多跑路 让群众少跑腿

——我市推行《便民就医少跑腿》七大举措显成效

□记者 郑伟元 文图