



### 1 精准预约就诊

市一医通过畅通自助挂号机预约、电话预约、网络预约、诊间预约、微信公众号预约等方式,全部号源(包括专家号、专科号、普通号)均对外开放,日自助挂号率达81%。患者预约成功后,医院通过短信的方式通知患者具体就诊时段。这样一来,患者在家候诊即可,免去了到医院挂号、候诊的双重排队时间。



市一医自助服务区

### 2 丰富支付方式

为了让患者付费更便捷,市一医每日根据缴费队伍长度弹性增加收费窗口。该院还在55台门诊自助挂号机上增加了微信支付和支付宝支付选项,目前该院日自助结账率已达42%。如果患者的社保卡或就诊卡里有足够的余额,那么就诊结束即可进行诊间结算。7月,该院还推出床边结算服务,支持现金、微信、支付宝、银行卡等多种支付方式。医保、农保和自费患者均能实时结算。住院患者不出病房就能办理出院手续。



患者家属利用支付宝进行床边结算

### 3 科学规划门诊

市一医门诊根据患者流量合理弹性排班。在就诊高峰日,除专家门诊外,另开设多个普通门诊。该院还成立了内分泌综合治疗门诊、脑血管病综合治疗门诊、肺结节多学科联合门诊等6个多学科综合门诊。患者挂一个号,不用辗转多个科室就能享受多学科专家会诊。该院新成立了门诊综合服务中心,涵盖全院检查集中预约、医疗诊断证明盖章、麻醉卡办理、病历复印、问询和导诊、便民租借服务、投诉引导等多项功能。



多学科专家为患者会诊

### 4 缩短配药时间

去年11月,市一医正式启用两台全自动发药机。全自动发药机优化药品存储空间,实现近效期先发、自动锁定过期药品,实现自动配药、自动分检、自动输送,减少了人工环节,提高了药品发放的安全系数。以往医生配齐患者所需的4种药至少需要2-3分钟,而自动发药机只需10-20秒就可以调配一张处方。

### 5 优化住院流程

8月16日,市一医入院准备中心投入使用。该中心集住院登记、预约、缴费等多功能于一体。患者拿着医生开具的住院指引凭条,就可以一站式办理住院事宜。以往患者做手术动辄需要住院一周。如今,市一医通过临床手术流程的再造和优化,让部分患者24小时内就能完成入院、手术、出院。1-8月,该院共完成日间手术1372例。高效的日间手术模式,既缩短患者的住院时间,降低相关费用,也加快床位周转,提高医疗服务效率。

# 市一医 最多跑一次

### 6 畅通急救通道

为使急救更快速,市一医建立院前院内信息共享和互通系统,对急救系统改造升级。对于危急重症患者,该院开通绿色通道,实行先救治后付费,提高抢救效率,为患者提供便利。市一医还相继成立了全市危重孕产妇救治中心、胸痛中心、卒中中心、创伤中心,并打造地面-空中120立体急救体系,成功利用直升机转运危重症患者,为急救生命通道再提速。截至目前,市一医胸痛中心今年已救治胸痛患者500多人次。



市一医打造地面-空中120立体急救体系

## 流程做减法

# 跑出便民新速度

### 7 深化资源共享

全市放射影像中心、心电会诊中心、病理会诊中心、临床检验中心相继在市一医挂牌成立。各中心检查检验结果互联互通、互认共享,让患者减少重复检查,减轻就医负担。此外,市一医还与芝英卫生院建成医共体,积极提供同质化医疗服务,方便群众就近就医。

去年以来,市一医与省人民医院、浙江大学医学院附属邵逸夫医院合作,先后成立了5个名医团队工作室。此外,该院还与浙医一院、省妇保院、杭州三院等医院合作,邀请专家下沉坐诊、手术。遇疑难病例时,患者也可通过远程会诊中心请上级专家会诊。



名医团队工作室签约成立

### 8 延伸医后服务

为保障患者合理、安全用药,市一医在门诊药房设立药师咨询窗口,每日由高年资药师坐诊,为患者提供个体化用药指导。8月1日,市一医正式开始签发出生证明(每周一至周五接受办理),免去产妇生产后再到定点单位申领出生证明的麻烦。截至9月4日,市一医已办理出生证明268张。自2015年以来,市一医病友服务中心全年24小时提供电话健康咨询、出院回访、满意度调查等服务,赢得了广大群众的认可。



药师咨询窗口为患者提供用药指导

### 9 创新服务载体

市一医创新党建+服务模式,先后设立10个共产党员先锋岗,如将服务前移至门诊的医保窗口、检后提供上门咨询服务的体检中心窗口等。以党员先锋岗为依托,该院规范服务行为,提高服务质量,充分地发挥了党员的示范带头作用。此外,志工团队也是市一医的一张金名片。该院志工在院内开展导诊咨询、陪同检查等服务,为老弱及行动不便的患者提供帮助。志工还走进社区、农村,开展义诊、科普讲座等志愿服务,广受群众认可。

记者 李梦楚  
通讯员 施王楫