**河池市中医医院改善就医服务减轻群众就医负担具体措施**

一、优化门诊环境

优化门诊全流程布局，诊疗区域设置建筑平面图、科室分布图，标识清晰易懂，加强卫生间、候诊区等重点区域的卫生管理。设置门诊综合服务台，门诊大厅安排有志愿者为老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体提供全程导诊服务，解决行动不便、无陪护等门诊患者就医陪护需求。各分诊台配有老花镜、创可贴、四季养生茶、一次性水杯、针线、雨伞等物品，增设母婴室、候诊区配置自助按摩椅、自助手机充电设备解决就医需求。各门诊区域洗手间安装坐便器、扶手等，同时提供轮椅、平车等免费辅助移动工具，方便行动不便的患者就诊。在地面上设置清晰的导向箭头或地标、放置大字体的标识牌和指示牌，方便视力不佳的老年人就诊。电梯内设置低位按键和语音提示功能，方便行动不便的患者使用。

二、挂一次号管三天

患者挂普通门诊号就诊时，如果因检验、检查当天不能完成或者不能获取报告，尚未完成诊疗，3天内（含首诊当天）可携带报告结果到医院同一科室复诊，无需再次挂号，享受免缴普通门诊诊查费（即挂号费）服务，让群众挂一次号就能完成全流程就诊。

三、门诊“一站式服务”

将咨询、办理就诊卡、报告查询打印、疾病证明盖章、便民服务等搬迁至门诊一楼大厅实行一站式服务，按初诊、复诊、咨询、预约4个类别将就诊患者分区、提供个性化服务，缩短等候时间。整合医保、出院结算窗口到门诊区域，开展优化生育保险待遇结算、生育津贴免申请和一站式结算等。通过开通微信公众号、支付宝小程序、医保电子凭证等支付方式，获取电子发票等，无需在收费窗口排队缴费，实现缴费服务即时化、便利化。

四、创新门诊服务模式

**一是**转变服务模式，开设门诊中医综合治疗区、药学咨询门诊，为对用药有疑问的患者提供免费、科学的用药咨询与指导。**二是**前移治未病科门诊和设立中医特色门诊，满足亚健康人群不同时段治疗需求。**三是**急诊科开设便民门诊权限，对于慢性病患者开药提供24小时便利。**四是**门诊收费处延长中午及晚上工作时间各30分钟。出院结帐窗正常上班时间上下午各延迟1小时，周末正常办理出院业务。**五是**中药房实行10小时值班制，节假日下午延迟30分钟下班，为市区外患者就医取药提供便利，并提供代煎煮、配方颗粒及膏方和代寄药品服务，满足不同患者用药需求。**六是**西药房实行24小时值班，方便市区外患者就医取药。**七是**实时监控合理分流，就诊高峰期实时观察各诊室候诊人员流量，弹性增开相应诊室。六是将住院患者CT、磁共振、超声分时段错峰检查，如7:30-8:30；12:00-14:30；17:30-22:30，正常上班时间优先给门诊患者检查。

五、配备便捷自助设施

在门诊住院综合楼大厅配备检验报告打印机、影像报告打印机，为患者提供放射类、检验类检查报告自助打印服务，解决患者排队长、效率低等问题。同时可提供云影像服务，减少患者材料费及储存不便。

六、整合门诊专科诊区

**一是**优化布局**。**结合卒中中心、胸痛中心建设，将心血管病科门诊及心电图室搬迁至门诊一楼。**二是功能定位分区**。依照功能定位和多专科衔接治疗特点将门诊分为一区疼痛门诊：针灸、推拿、康复、壮医、骨伤科、治未病（中医特色门诊）；二区为综合门诊如内科、普外、泌尿外、眼科、耳鼻喉科+脑病科（眩晕门诊）；**三区**为妇女儿童保健门诊如妇科、产科、儿科、乳腺及小儿推拿室，整合资源，在最短半径内完成诊疗、检查、治疗等项目，让患者少跑路，缩短诊疗时长。

七、改善就医停车体验

科学规划，扩容停车位资源，高效利用空间，通过优化院内停车场的布局设计，在有限空间内最大化地利用资源，增加小E新能源汽车和两轮电车停车区，规范车流通行秩序，有效缓解了高峰时段的停车压力，灵活设置临时停放区，满足即时需求，关注特殊群体，设置残疾车位，为切实减轻患者经济负担，提升患者就医体验，我院实施了就诊车辆两小时内免费停车的优惠政策。

八、实施急危重症患者“优先救治、后补手续”

急诊实行24小时应诊制和首诊负责制。实施急危重症患者“优先救治、后补手续”。对急危重症患者实行先抢救，先治疗，先检查，后补办手续；不需办理挂号、候诊等手续，凡急、危重病人接诊后严格按照各项抢救程序做好急诊抢救工作，陪同并护送病人做必要的检查；经急救绿色通道抢救病人的处方，各种辅助检查申请单，各相关科室应该予以优先处理，可以先取药、检查、住院，后付款。

九、“上车即入院”急救模式

出诊运送患者来院途中，医护人员在救护车上采集的患者身份信息，生命体征数据（心电图、血压、血氧、呼吸等全参数生命体征数据），微信传输患者信息至急诊科，急诊在班护士查询并办理患者就诊手续等待患者的到达，从而做到：患者未到，信息先行，提高了急救效率和患者满意度。

十、推行多模式结算服务

全面开启医保移动线上支付功能，门诊自费病人可在微信小程序自助缴费，病人住院预交金可在微信公众号办理，医保病人可在收费窗口进行医保电子凭证支付，全面使用医药费电子发票。

十一、推进日间医疗服务

制定日间手术管理细则，成立日间手术管理委员会，组织各临床科室开展日间手术，目前有泌尿外科、妇科、肛肠科/腹部外科、眼科、骨伤科等科室开展日间手术业务。（无）

十二、创新“一老一小”医疗服务模式

推进老年病科建设，建立老年人就医绿色通道，优化服务流程，为患者提供综合评估服务，加强对医院内适老化和无障碍服务设施的维护和完善，营造适合老年人的整体就医环境，为老年人提供安全、舒适和便捷的就医服务；儿科对诊疗场所进行了精心布置，‌旨在创造一个寓教于乐、‌充满趣味性的就医环境，‌以促进儿童患者的身心健康和康复进程，门诊设置哺乳休息室，布置温馨，设施安全，方便宝妈们进行母乳喂养或给婴儿换尿片，向家长提供有关儿童疾病预防和护理的知识，通过宣传册、讲座等形式进行健康教育。

十三、创建“危重症院间预约转诊平台”

做好危急重患者救治工作，优化危重患者“绿色通道”流程，危重患者可通过电话、呼叫急诊120等方式进行预约，从而缩短救治时间，提高患者满意度。

十四、推进检查检验结果互认

建立明确的检验、检查结果互认原则、互认项目的范围和不互认范围等内容，对予以认可的外院检验、检查结果、检查机构名称，检查日期、检查编号、检验流水号等资料；住院病人的检验、检查结果互认资料在病案中予以留存，同时引进河池市医疗机构检查检验结果共享互认系统，搭建院际检验检查结果调阅平台，实现数据共享与互联互通，在保证诊疗安全的前提下，提高诊疗效率，避免不必要重复检查。

十五、优化检查检验结果报告制度

向患者提供胶片（图片）或图文报告，以无纸化推送诊查结果，原则上影像报告在检查结束后，急诊报告为30分钟内、门诊报告为2小时内、住院报告为24小时内签发至患者手机端。用于医师诊断分析与储存的放射影像图像资料、检验报告在检查结束即推送至医师电脑端，以便医师快速进行病情诊断与治疗，大幅缩短了患者就诊时间。

十六、简化用血费用报销

向前来咨询用血事宜的患者及其家属积极宣传，耐心讲解“用血直免”政策，并向临床科室发放“无偿献血者临床用血费用直接减免须知”宣传单。对拟实施输血治疗的患者，临床医师在输血告知时一并告知无偿献血者所享受的血费报销政策及办理直免所需的材料及流程，促使该项工作惠及更多的住院患者及其家属。对于无偿献血者及其直系亲属（父母、子女、配偶）临床用血费用，医院与河池市中心血站实现信息互联互通，采用“一个窗口受理、一次性告知”办理直接减免服务，在出院收费处直接办理，向患者明晰告知。

十七、增加便民生活服务设施

在公共区域提供阅读服务，在各病区制作各专科的健康宣教资料，指导患者及家属取阅，提升患者、家属对疾病知识的认知度，提高治疗的权从性；开展线上点餐服务开展，为患者和家属以及医务人员提供微膳服务，患者及医护人员可以通过手机扫描二维码进行点餐，系统自动将订单信息发送到食堂，由营养食堂配送至床旁，减少人工操作环节，提高点餐效率，加强对点餐系统的维护，确保点餐顺畅，支持自助结算；在营养食堂开设生活及护理用品超市，为患者生活提供便利。

十八、设立出院患者随访中心

建立患者（含特定患者）出院随访预约制度并进行随访培训，明确规定患者出院后2日内、7日内由管床护士、主管医师进行电话随访，抽查回访中患者及家属反馈情况，及时了解患者对随访工作的评价，通过会议、电话、质控简报等方式及时反馈给科室。通过开展随访工作，使患者足不出户也能接受到医院的优质健康服务，进一步减轻了患者来回往返的费用、人力、安全等方面的负担。

十九、开展延续护理服务

全院开展出院电话回访工作，要求出院患者回访率≥85%，根据出院前评估及电话回访对有延续性护理工作需要的患者提供延续性护理服务如管道护理、健康知识宣教等。

河池市中医医院

2024年5月30日