

让患者“少跑一次”

徐高强 钱冰冰

进过医院的人都有这样的经历,为了办住院手续,需要在门诊、病房、住院结算中心间往返跑,还经常会碰到床位紧张。又或者在社区医院就诊时,遇到这样的问题:有些检查在社区医院做不了,到区属医院又会遇到预约等候,免不了要来回奔波。近日,余杭区的几所医院为了让患者们尽量“少跑一次”,开辟了了不少新途径,让医疗服务流程得到速度和效率的大提升,最大程度方便患者。

预约服务中心、住院服务中心启用 为患者提供一站式服务

区一院住院服务中心此次将医院里的空置床位全部打通整合,但不包括儿科、产科、ICU三个科室的床位。整合后的全院床位遵循“就近处理、专业相近”等原则,合理统一进行调配。今后,病人只需持门诊医生开具的住院单在门诊大厅一楼的住院服务中心,就可以进行住院的全部登记确认流程。

区一院医务部常务副主任钱祥锋介绍:“住院预约的病人一般都是病情稳定的慢性病患者、择期手术患者,而住院服务中心负责床位协调的工作人员都是护士,她们会根据患者的病情、床位情况合理安排,患者只需回家坐等住院通知就可以了。”但需要注意的是,住院服务中心针对的是除急诊病人以外的所有住院病人,中午、夜间急诊两个时间段是除外的。

同时启用的预约服务中心是集中办理挂号预约、超声预约、放射预约、内镜预约等一系列检查的一站式服务中心。以往,患者需要进行超声、放射、内镜等多个项目检查时,常常需要跑好几个科室去预约,因为信息不对称,预约时间还容易“撞车”,有些病人为了预约一个检查,往往要多次往返医院。新成立的预约中心简化了预约的整个流程,工作人员会根据患者的检查项目合理安排好时间,让患者尽量少跑。

钱祥锋说,以往患者需要住院后再进行各类检查,现在患者在住院服务中心办理完入院手续后,即可在预约服务中心预约好各类检查,在入院前就可以完成,待有床位时,直接进行进一步手术或治疗,“这样至少缩短了2-3天的住院时间,也降低了住院费用。”



搭建医联体工作新平台 减少病人来回跑腿的奔波

家住仓前的董阿姨最近头晕不适,来到当地的社区卫生服务中心就诊,医生检查后,建议董阿姨到区二院做个核磁共振。而核磁共振检查是需要预约的,医生将这一需求通过医联体微信群告知了区二院联络人员。区二院工作人员看到消息后,立刻联系相应的检查科室,预约好时间后,将预约时间反馈给社区医生。董阿姨坐在社区医院,无需自己动手,也无需来回奔波就完成了检查预约。接下来,董阿姨只需在约定好的时间赶到区二院接受检查即可。

当然,微信群的功能不仅仅只有这个,病人需要转诊住院、社区医生遇到疑难杂症需要咨

询等情况,都可以通过微信群得到帮助与解决,区二院会优先为这些病人解决住院问题,群内亦有来自不同临床科室的专家会及时提供诊疗建议。

医联体微信群,是医联体工作新平台,通过一条条简短的语音、影像资料、文字的上传,不仅促进了医生们之间的沟通与交流,更是减少了病人来回跑腿的奔波。



磁共振检查告别长队 快速预约

去年7月,余杭三院引进奥泰1.5T磁共振。从此,余杭西部市民不用跑远路,在家门口就能做磁共振检查,确实便利了不少。但预约等候时间长的问题却一直让市民很心烦。然而就在最近,李女士做磁共振从预约到完成检查只用了不到48小时,大呼方便。

李女士家住百丈,最近因为左肩关节痛到就近的百丈社区卫生服务中心检查。医生查看后,建议她做磁共振检查,明确病因。经李女士同意后,社区医生直接为李女士预约了余杭三院磁共振检查。第二天,李女士按照预约时间到余杭三院完成了磁共振检查。李女士说,上次做磁共振检查等了5天,没想到这次两天之内就做好了,第三天报告就能拿了。

余杭三院放射科主任王永杰说,市民对磁共振检查的需求

量较大。为了尽可能地改善市民的就医体验,缩短检查等候时间,医院在预约、检查、报告等流程上下了工夫:一是开通医联体双向转诊预约通道。市民可以不用跑到医院,直接通过当地社区医生进行磁共振检查预约;二是延长工作时间。现在市民预

约成功后,一般48小时之内就能进行磁共振检查,72小时内拿到检查报告;三是提前告知检查注意事项,如屏气训练、去除金属物品等,确保市民顺利完成检查,不跑空趟。截至目前,医院已完成磁共振检查2500余人次,越来越多的市民受益。

