

浙江省中医院: 举医为公 大胆创新

专访

将心比心 为患者提供满意服务



毛威

◎浙江省中医院(浙江中医药大学附属第一医院)院长
◎浙江省中西医结合心血管重点创新类学科带头人
◎浙江省医学会心血管病学分会副主任委员



扫一扫
看专访视频

本报记者

何丽娜

本报通讯员

于伟

8月7日上午9点半,老刘在杭州井亭桥下公交车然后走进浙江省中医院门诊楼,他预约了中医肿瘤科主任10点的专家号。诊室外四五位候诊的患者安静地坐着,老刘也找了个空位坐下,擦擦脑门上的汗,喝了点自己带的凉白开,然后掏出手机边刷新闻边等。

10点05分,听到叫号系统的提醒,老刘才起身推门走进诊室。因为是看了一年多的老病人,郭主任与老刘彼此都已相熟,进门后老刘主动讲述自己的病情,接着郭主任把脉看舌苔,最后开方并在诊室里刷卡结算费用便完成了整个看病流程。

离开诊室后,老刘直奔公交车站,他家住在汽车西站附近,路上得花一个多小时的时间,回家吃中饭刚刚好。至于郭主任开的中药,医院有免费快递服务,只要在结算费用的时候选择代煎和配送并输入地址,然后回家等着即可。

“我在3年多前查出胃癌,手术后中药一直没有断过,之前在别的地方看,一早赶去挂号,要等好几个小时才能轮到看,看好后还得等一两个小时才能取药,如果代煎就得第二天再跑一趟,着实麻烦。我是退休了有时间跑,换成还在上班的人哪耗得起?”老刘感叹道,现在政府掀起“最多跑一次”改革潮,就拿看病这事来说,实实在在让老百姓感受到了省心和方便。

而让老刘有很好就医体验的省中医院,在改革中不断转变服务理念,优化服务流程,制定便民惠民措施,努力改善患者就医体验,提高患者满意度。

“我们是一家中医特色明显的综合医院,虽然有中医药服务传统,但在我们嫁接上智慧医疗和互联网翅膀后,同样可以让老百姓方便享受到优质的中医药服务。同时,我们更是浙江省首家公立医院,秉着‘举医为公’的宗旨,我们必须在为百姓谋福的改革中更有担当。”院长毛威自豪地告诉钱报记者。

将心比心地设计就医流程,有爱心、有责任心地提供医疗服务,尽力让患者“最多跑一次”,切实为呵护公众健康办实事。省中在“最多跑一次”改革中大胆尝试,在很多创新服务中都成为了“第一个吃螃蟹的人”。

最早实行

●省中医院在全国率先启动“中药代煎免费配送”服务,到现在为止,医院中药饮片的配送占比约25%。杭州主城区本报通讯员后24小时内送达;萧山区、余杭区缴费后36小时内送达;全省县城区范围内缴费后2天送达。

●2015年,省中医院在省级公立医院中率先启用“床边结算”。患者不受时间限制,可以通过现金、刷卡、诊疗卡以及社保等多种方式结算。另外,病区还有两台自助服务机,可以24小时自助结算。

●在省级公立医院中首先启用“脱卡交易”。患者在绑定账户后,去省中医院看病,无需带医保卡和就诊卡。

●在浙江省级医院中最早启用诊间结算。

最多预约

●实行实名预约挂号,预约号源的比例达到95%。以



省中医院多学科联合治疗中心。

2013年为例,门诊挂号预约量占省平台总预约量的9.1%,省内排名第一。

●实行分时段预约就诊,患者只需根据“建议就诊时间”到院即可,大大减少在院排队等候时间。

●医院成立检查预约中心,将所有检查集中预约,提供个性化导诊单,患者只需“按图索骥”就好。至于检查结果,可以在微信及APP上查看,患者无需为打报告而再跑一趟。

最远距离

●“隔空问诊”:2018年5月29日,省中医院国家级名中医王坤根、院长毛威“隔空问诊”远在以色列阿拉德市一位65岁的女性患者,并为其开出中医“云处方”,使医院“云诊疗”服务达万里之遥。

据介绍,省中医院通过建立医疗云平台,帮助患者预约远程联合门诊,并开具处方或诊断方案。为医联体内外包括新疆阿拉尔地区,贵州省播州地区及海南等地患者提供优质医疗资源和全程医疗服务。运行至今,年服务量达300余例次。

最佳整合

●省中医院拥有血液病国家中医临床研究基地,并于日前成功入选国家区域中医(专科)诊疗中心;由省中医院牵头的胃癌诊治项目入选国家重大疑难疾病中西医结合临床协作试点,均体现了该院西医实力和中医优势。

●医院胸痛中心、卒中中心等中心建设,以及消化道肿瘤、乳腺肿瘤、肺小结节、盆腔肿瘤、前列腺疾病、脊柱病、血管介入疾病、神经学科、贫血疾病、妇儿疾病、肝脏病、感染疾病等多学科联合诊疗团队,均坚持中西医并重,汇集多学科优势,由多学科联合会诊并出具治疗最佳方案,定期对病人治疗反馈进行质量评估和优化,免去患者盲目找不同专科就诊,帮助患者实现最多跑一次。

●创新性开展名中医查房,充分发挥中医药特色优势,为患者提供最佳诊疗方案。

