

引领浙中“最多跑一次”

浙大四院:跑出国际化加速度

提到义乌,大家第一时间想到的就是大名鼎鼎的中国义乌国际商贸城。而在国际商贸城东南方向不到两公里的地方,一个年轻的新地标正冉冉升起,那就是2014年10月31日开业运行的浙江大学医学院附属第四医院。

在浙江省委、省政府的支持下,浙江大学举全校之力,发挥医、教、研学科和人才综合优势,按照著名大学附属医院的目标要求,整合各家附属医院优势学科,对浙大四院实行综合性医院“科对科”援建、专科医院整体援建,将医院管理、办院理念、医疗学科与技术、专家骨干团队、教学科研、人才培养、医院文化等整体性植入义乌,并辐射浙江中西部地区。

作为浙江大学异地办医、省级优质医疗资源下沉地方的第一次大胆实践,浙大四院致力于让老百姓在家门口享受省级优质医疗资源,减少跑外就医的奔波,其本身就是“最多跑一次”理念的最好体现。

花园医院:人车分流,门诊大厅酒店式管理

浙大四院提倡立体交通,前广场实行人车分流设计,门诊大厅入口按照“酒店式”管理,车辆即停即走,患者在门口下车后可直接步入院内,这样的人车分流模式在省内少有,减少了传统医院停车后需长时间步行入院的不便。

浙大四院整体布局按照“花园式医院”打造,院内绿化面积超过三成,是省内第一家获得绿色建筑二星级运行评价标识的医院。门诊区域内设多个绿化内院,将阳光、空气、绿树融入建筑,充分利用自然采光及通风,创造“可呼吸的医院”;医院后院生态景观花园内更有荷塘月色、亭台流水令人流连忘返,为患者和职工营造了优美舒适的绿色环境。

国际医院:国际医保、小语种志愿服务提升品质

作为全球最大的小商品集散中心,义乌每年吸引近50万人次外商前来采购,更有1.3万外商在此长期居住。因此,除了浙中地区人民,浙大四院还为在义的外籍患者提供高质、便捷的医疗服务,是一家名副其实的国际化医疗中心。

今年4月,浙大四院在浙中地区首次引入国际医疗保险服务(MSH),外籍患者可直接在医院刷卡结算,截至目前,已为21名外籍国际医保患者提供了便利。今年8月,医院成功通过国际医疗标准(JCI)认证,成为浙中地区首家国际认证医院,为将来引入更多国际医疗保险服务奠定基础。

浙大四院国际门诊设有双语医护人员,为国际患者实现一对一的预约服务,沟通更便捷,与此同时,医院“医路相伴”志愿者团队中还有一支特别的小语种翻译志愿者团队,由俄语、阿拉伯语等23名外籍志愿者组成,例如来自乌克兰的志愿者马丽娜,精通三国语言,不仅在院内做普通志愿者,还为一次宫外孕的保加利亚孕妇的抢救提供了及时的语言翻译支持,外籍志愿者成为这里的一道靓丽风景。

人文医院:开创“一人一诊室”就诊新模式

浙大四院引入国际医疗服务理念,强调患者的隐私保护,彻底颠覆了传统诊室“看病一窝蜂”的局面,开创“一人一诊室”的就诊新模式,保障隐私的同时也利于医生集中精力诊疗。

医院“医路相伴”志愿者团队,注册志愿者1,708人,志愿者大多来自周边居民。四年,1400多天,是他们的坚持最终使团队先后获得2015年“感动义乌”,2018年7月“浙江好人”等殊荣。

浙大四院在院内投放不需要任何借用手续,可以随取随用爱心轮椅以及上千把爱心雨伞;在急诊中心安排了电动小车,帮助发热患者快速抵达感染楼就医;为了让血透患者吃上热腾腾的午饭,在诊区设置了微波炉……一个个温暖的小细节,都充分体现了医院倡导的人文精神。



外籍志愿者马丽娜在院内提供志愿服务。



儿科诊室家长通过手机支付完成诊间结算。

便民医院:各窗口一站式服务领跑义乌

建院以来,浙大四院就确定了“以患者为中心”的服务理念,先后开设了“导医台便民服务中心”、“门诊综合服务中心”、“入院准备中心”、“检查集中预约中心”等多类型一站式服务窗口,与“最多跑一次”的服务理念不谋而合,也是义乌地区最早践行“让患者少跑路”理念的代表举措,一改过去“各个窗口来回跑”的局面。

浙大四院落地义乌后,率先提出“全预约挂号”就医理念,医院各类号源网上开放比例超过90%,超前完成省政府今年下发“最多跑一次”文件中提到“省、市级医院各类号源网上开放比例达到80%以上”的要求。

通过3年多的践行和推广,义乌老百姓已经形成了“预约就诊”的习惯,专家门诊预约率超过85%,普通门诊则有半数以上患者都通过提前预约到院就诊。

医院狠抓智慧支付,无论是门诊还是住院缴费都无需跑上跑下。门诊患者可以使用支付宝完成医保脱卡支付,更有诊间结算等便捷服务,缴费根本无需走出诊区,同时,住院患者的付费、出院手续办理等均可以直接在病区护士站完成。

浙大四院为患者提供“慢病连续处方”,三个月的药物一次开出处方,是义乌唯一一家提供这项特色服务的医院,也是省内最早研发慢病取药系统的医院之一。

医院发挥资源优势,为义乌患儿定制特殊的住院证,凭证明可以直通省儿保,减去了义乌患儿转上就医“跑不停”的烦恼,抚慰了家长们焦灼的心。

医院为血透患者量身定制了“虚拟病房”,给血透患者开出“模拟住院单”,让患者足不出诊区,在门诊就能享受到药物小车物流系统配送上门、检验检查工人代跑、医疗费用床边结算、一站式预约等等一系列便捷服务。

“最多跑一次”,浙大四院不仅“跑得早”、“跑得深”,更不断地制宜“跑出特色和内涵”,用一项项“首次”、“第一”的便民举措不断提升患者就医体验,不断激活区域医疗服务水平,推动地区医疗卫生系统的革新和进步。

专访

扎根义乌
让浙中群众少跑路

徐键

◎浙江大学医学院附属第四医院党委书记、院长,
◎中国中西医结合学会生殖医学专业委员会副主任委员
◎中国妇幼保健协会生殖保健专业委员会副主任委员,
◎浙江省医师协会妇幼保健医师分会会长
◎国家辅助生殖技术专家库专家。

扫一扫
看专访视频