

看病具体到几点几分,医卡通免除了患者反复排队造成的时间浪费。泰山医学院附属医院通过预约门诊和医卡通的使用,切实地为患者服务,将更多的时间用于诊治和检查上。使诊疗更加有序,避免了排长龙现象。这一具体细致的做法,患者们给予高度赞扬。

文/片 本报记者 路伟  
通讯员 孟君

泰山医学院附属医院门诊大厅,就诊秩序井然。



# 预约挂号、就诊优先 看病不用等

## 门诊可预约、交费用“医卡通”,来泰医附院看病不用排长队

### 就诊不用排队

### 提前预约可具体到分

从2010年起,泰山医学院附属医院开始预约门诊,当时通过118114系统进行预约挂号,2012年,在原来118114电话预约挂号及网路预约挂号的基础上,建立了功能完善的院内网络预约信息平台,并将“平台”嵌入所有门诊、病房医生工作站和门诊部办公室、大厅总服务台、各诊区分诊台、社区医疗协作部、出院患者回访中心等工作站,实现了电话、现场、网络、出院患者复诊等7种形式的预约信息共享。

“为了更好地服务患者,为患者节约时间,我们根据各个科室的工作量和每个患者诊治需要时间,患者预约可以具体到几点几分。”泰山医学院附属医院门诊部主任赵云霞说,门诊部定期对系统进行维护。

原来患者看病,先去挂号处挂号,再拿号排队,有的离家远的患者如果想尽早看病,那么他必须早早来挂号。“因为医院将预约信息平台与分诊叫号系统有机地结合在一起,因此如果患者通过预约门诊进行预约,到医院后拿着医卡通去候诊区报到,那么他的就诊时间自然就并入预约时间上。”赵云霞说,预约系统将取号看病变成了报到看病。

有些患者来医院,检查或者住院不止一项,针对一些科室独有的特点,泰山医学院附属医院还开展了“打包”预约,实现就诊、检查和住院打包。“以产科为例,孕妇产检时有时会进行超声、化验检查,原来两项检查孕妇都要等待,‘打包’

预约后,孕妇检查完前一项可以不用排队检查下一个项目。”赵云霞说,今后,泰山医学院附属医院会进一步落实“打包”预约,如果患者需要住院,他们可以提前为患者安排好病房。

为了了解患者对预约门诊的态度,泰山医学院附属医院门诊部每个月都会回访预约挂号和预约检查各100余人,听取患者的意见和建议。“患者提供的意见和建议,是我们改进的方向,他们提出的问题我们都积极进行了落实,患者满意度逐步提高。”赵云霞说。

记者也利用网络预约体验了一下预约门诊。在泰山医学院附属医院官方网站首页左上角有医疗预约服务,点击之后可以选择科室,在相应科室里找到医生,确定就诊时间。预约者填写完患者信息后即可确认信息进行预约。整个过程不到5分钟就结束,但却免去了患者排队等号的时间,确实方便不少。

对于预约门诊,记者在泰山医学院附属医院门诊楼随机采访了几名患者。“我家是宁阳的,孩子放暑假了,上学时看他近视就带他到医院来检查检查。”张先生介绍,他从医院网站上看到预约门诊系统后,在眼科找到了滕玉芳主任,并进行了预约。“我这是前几天预约的,今天正好带孩子来看看,没想到预约门诊这么管用,来了在候诊室那边报了个到就把我们安排在预约的时间了,真是太方便了。”张先生说。



泰山医学院附属医院,门诊大厅专门设立了预约服务台。

### 进医院先办医卡通,不用再排长队缴费



小小医卡通,实现了交费、划价、挂号、检查、取药一站式服务。

2013年4月,在泰山医学院附属医院和“分诊叫号”系统一起上线的还有“医卡通”系统,这一系统的使用改变了传统的就医模式,将划价、收费过程和患者的诊疗活动结合在一起,减少了患者反复排队等候的时间,使得就诊流程更加方便、快捷。

“记得2008年的时候,家人来医院看过病,当时光排队就等了大半天,挂号、候诊、划价、取药,其实真正用在医生看病上的时间没几分钟,一大早过来,中午才走。”新泰的李先生21日上午带着父亲来医院看病。“这次再来感觉就像变了个样似的,我

们现在交费处交了钱,因为没预约,所以候诊的时候等了一会,其它都没等。”李先生说,医生开好药后,在刷卡机上一刷,就把药费扣下了,40分钟左右,李先生就带着父亲离开了医院。“没想到这几年效率提高了这么多!”李先生感叹道。

为了更好地研究医卡通对患者带来的方便,泰山医学院附属医院门诊部工作人员每个季度都会对门诊情况进行统计。

记者从门诊部提供的2013年3季度和2012年3季度门诊患者就诊系数统计中看到,工作人员在2012年3季度随机跟踪门诊就

诊患者216人次,在2013年3季度随机跟踪门诊就诊患者239人次,通过统计,他们将患者平均就诊总时间、平均候诊时间、平均诊疗时间、平均交费时间、平均取药时间、平均候检时间、平均诊查时间和平均候报告时间进行了对比。平均就诊总时间从92.8分钟缩短为78.8分钟,受预约门诊影响,平均候诊时间缩短了2.5分钟,而平均交费时间作为“医卡通”的受益项目也缩短了2.4分钟。“这两个系统上线以后,除了缩短患者排队等候的时间外,还增加了患者诊查的时间,从数据统计上看,患者平均诊查时间增加了1.5分钟,从中也能看出,这两个系统的运行还是大大服务了患者,保证了他们诊查的质量。”赵云霞说。

另外,泰山医学院附属医院门诊部工作人员对“医卡通”使用前后二次交费和三次交费进行了统计,数据显示,“医卡通”使用前,二次交费的患者占84.6%,三次交费患者占38%;而在“医卡通”使用后,两项数据显著下降,二次交费的患者仅有23.2%,三次交费患者则只有1.9%。“患者避免了二次交费和三次交费,反复排队、无效等候时间也缩短了,看病效率显著提高。”赵云霞说。

### 落实“三增一禁”活动精神,解决基层群众看病不方便问题

自2014年6月1日起,泰山医学院附属医院根据省卫计委要求,扎实开展医疗门诊“三增一禁”活动。“三增”指:全年增设无假日门诊,增加错时门诊,增加夏季夜间门诊,“一禁”是指严禁医院工作人员带熟人插队加塞、挂人情号。据了解,此次“三增一禁”目的是为进一步深入开展党的群众路线教育实践活动,切实有效解决基层群众看病不方便等问题。

“无假日门诊”是指医疗门诊全年开诊,没有周末和节假日。泰山医学院附属医院多年来一直实行365无假日门诊制度,开展“三增一禁”以来,医院又对无假日门诊工作提出更高要求,要求就诊需求较多的科室,专家出诊比例不低于工作日平均水

平,并要求挂号、收费、检验、超声、影像等窗口部门与后勤保障部门同步提供服务。

考虑到一些非急症的患者,平时忙于工作或者上学,只能抽出早晨或者傍晚的时间来医院看病,因此泰山医学院附属医院开设了夏季夜间门诊,儿科、妇产科、皮肤科等部分科室下午门诊时间延长到晚上八点。

泰山医学院附属医院同时增设了错时门诊,挂号、收费、检验、超声、影像、药房以及各诊室提至7:30分开诊,保证让患者尽早完成诊疗,尽早返回家。

泰山医学院附属医院还与每一位工作人员签订了禁带熟人插队加塞承诺书,严禁工作人员带熟人插队、加塞,严禁挂人情号。

为了开展好医疗门诊“三增

一禁”便民正风行动,泰山医学院附属医院成立了活动领导小组,下设办公室,由医院领导担任活动小组组长、副组长;医院同期加强后勤保障力量,每天下午五点半由食堂送餐至门诊及其他相关科室,供加班人员就餐;加强信息化、精细化管理,确保公平就诊,化验、检查及取药,从管理手段和技术上杜绝加塞现象和内部号、人情号;加强督导检查,医务处、门诊部、护理部、人事科等医院职能部门将进行监督检查,同时公开监督和投诉电话,接受群众监督,认真倾听群众意见建议;在工作中不断改进工作理念,创新服务模式,探索更多符合群众需求的服务新举措,力争形成优质服务长效机制。