

# 专科联盟建设打通服务患者“最后一公里”

## 济阳区中医医院百日攻坚，“实打实”行动解决百姓就医不便问题

记者 程凌润 通讯员 王剑

### 邀请省市级专家坐诊 开展手术

为满足基层患者的就医需求，济阳区中医医院聚焦群众“急难愁盼”暨“四送四进四提升”健康促进行动，解决群众看病就医不够便利、去上级医院看病难问题。“没想到经过一个星期的治疗，我的胳膊感觉轻松多了！”最近一段时间，济北街道的李女士胳膊疼得抬不起来，“孩子们一直说带我去济南看看，一直没抽出空来”，她没想到在家门口也能让专家看病。

据了解，济阳区中医医院邀请省市级知名专家来院坐诊、手术，助力解决群众“急难愁盼”问题百日攻坚行动，肝胆外科、内镜诊疗科、两腺外科、胸外科、脊柱外科、疼痛科、心内科、呼吸内科、脊柱外科、关节外科、小儿外科、眼科、男科、不孕不育科、内分泌科等15个临床科室邀请省市级专家每周定期来院坐诊，开展手术。

目前，山东大学齐鲁医院呼吸与危重症医学科、关节外科、小儿外科，山东省千佛山医院内镜诊疗中心、胸外科、疼痛科，山东省立医院脊柱外科、乳腺甲状腺外科、超声科等多个科室的知名专家，定期不定期到济阳区中医医院参与坐诊、手术等。

在济阳区中医医院微信公众号上，会提前一周公布省市级专家坐诊的时间和地点，而且还会公布联系方式以便患者预约咨询。11月19日，济阳区中医医院就公布了11月20日至26日省、市级专家的出诊信息。

“邀请知名专家来基层解决了患者到大医院挂号难、路途远、住院难、手术等待等急需医疗问题，同时也为医院培养了一批专业性人才。”济阳区中医医院相关工作人员称，他们医院将下大气力破难点、治痛点、疏堵点，全面提升群众健康获得感、幸福感、安全感。

### 打通服务患者“最后一公里”

什么先煎？什么后放？要添多少水？要煎多长时间？对于没有专业中医药相关知识的普通人来说，煎制中药着实让人头疼。为进一步优化就医服务流程，有效解决患者就医过程中取药等候时间长、往返医院取药不便等问题，济阳区中医医院于近日开通“中药免费送到家”便民、贴心、快捷的服务。

随着中医药的需求越来越大，济阳区中医医院中药房工作量也随之增加，中药的熬制流程又较为费时，从就诊到拿药，几乎要用一天的时间。为了让每位患

“诊间结算、床旁入院、床旁结算”“互联网+护理服务”、中药代煎免费送货、省市级专家每周定期坐诊……近年来，济阳区中医医院坚持“全面发展、突出重点、抓好试点、打造亮点”的总基调，以提升群众满意度为出发点和落脚点，进一步提升诊疗水平、优化就医流程，积极推进改善就医体验，不断提升群众就医满意度。



召开解决群众急难愁盼问题百日攻坚行动安排部署会。



中药快递送到家服务。



中药房

者都能享受到更加方便、快捷的中医药服务，该医院开通了中药配方代煎免费送货上门服务，患者只需在门诊就诊结束，拿到中药后到代煎中药房刷卡并填写好联系方式、送药详细地址的单子信息，就可享受到贴心、便捷的中药快递服务。

同时，济阳区中医医院进一步提升诊疗水平、优化就医流程，不断提升群众就医满意度。在打通服务患者的“最后一公里”方面，济阳区中医医院医保办联合信息科、护理部等多个科室积极联动。

2023年6月份，济阳区中医医院开启优化服务流程，在医院全面推开“诊间结算、床旁入院、床旁结算”服务模式，将住院患者的人院办理、出院结算由“窗口服务”前移至“病区服务”，每个病区护士站都相当于一个结算窗口，真正实现让“数据多跑路、患者少跑腿”的服务理念，切实提高患者的就医体验。

“打通堵点、直面痛点，解决难点是我们医院一直以来坚持推行‘一站式’服务的初衷。”该医院

相关负责人称，济阳区中医医院将紧紧围绕“以患者为中心”的服务理念，持续优化服务流程，为患者提供更为便捷的医疗服务。

### 积极开展“互联网+护理服务”

作为县级中医医院，济阳区中医医院的智慧医院建设，以惠民利民为主轴。2019年9月，医院申请设置了作为医院第二名称的互联网医院，正式获得互联网医院的执业许可牌照，成为济南市中医医院第一家申请并获得批复的医院。互联网医院平台的上线运行极大地方便了百姓，真正做到了“让患者少跑腿”。

网上办卡、网上诊疗、网上付费结算、网上发送检验结果检查报告、药物快递到家、自助取片、自助打印……近年来，济阳区中医医院就诊流程持续优化，还建成了“中药颗粒自助分包、西药自助发药”的智能药房。

为了更好地为人民群众

提供优质护理服务，应对人口老龄化、失能化所带来的社会问题，满足慢性病患者的不同护理服务需求，济阳区中医医院积极开展“互联网+护理服务”。

据了解，“互联网+护理服务”以出院病人延续护理为起点，为出院患者或罹患疾病且行动不便到医院接受医疗服务的患者提供便利，同时和延续性护理服务模式相结合，将护理服务更好地延伸到社区和家庭，为有需要的群众提供居家护理、慢病管理、健康教育等服务。

济阳区中医医院坚持“线上线下，同质管理”，由护理部制定专人负责“互联网+护理服务”管理、约单分配，保证“互联网+护理服务”工作持续改进。

济阳区中医医院相关工作人

员称，“互联网+护理服务”实现了专业护理从院内到院外的规范延伸，扩大了服务供给，为患者足不出户得到专业的护理服务提供了渠道，满足人民群众多样化、多层次的医疗服务需求，“我们将紧紧围绕患者居家护理需求，在规范培训、流程优化、队伍建设方面不断精进，让患者满意，让家属放心。”

### 最大程度实现 优质资源共享

自启动解决群众“急难愁盼”问题百日攻坚行动暨“四送四进四提升”健康行动以来，济阳区中医医院紧紧围绕群众最关心、最直接、最现实的卫生健康急难愁盼问题，推动家庭医生服务、卫生应急急救知识、疾病防控知识、中医药特色疗法进机关、进校园、进社区、进乡村，切实增强人民群众卫生健康服务的获得感和幸福感。

前不久，“百日攻坚在行动 四送四进四提升”济阳区中医医院健康教育宣讲走进银山社区，把卫生健康服务送到了居民“家门口”。济阳区中医医院还赴垛石街道肖家村开展“党建引领凝聚力 百日攻坚解难题”——健康科普宣讲暨健康义诊活动，让居民在“家门口”就能享受到专业的健康医疗服务。

同时，济阳区中医医院在充分发挥专家团队技术优势的基础上，到区域内基层卫生服务中心开展专业知识、中医文化宣讲活动，帮扶基层医疗机构开展特色专科，积极推行适宜的诊疗技术，并且加强对基层医务人员的帮带培养，最大程度实现优质资源共享。

通过区域内优势中医药资源下沉，济阳区中医医院加快完善基层中医药人才培养体系，推进医共体内中心药房的建设，健全中医药文化传播机制，不断扩大中医药服务范围，为人民群众提供优质高效的中医药服务。

悠悠民生，健康最大。“做对患者负责的医生，办让百姓信得过的医院”，济阳区中医医院用“实打实”的行动，持续优化诊疗服务流程、创新诊疗服务模式、改善诊疗服务环境，全力提升患者就医体验，切实为广大基层群众提供便民惠民的高质量健康服务。

下一步，济阳区中医医院将围绕优化服务流程、提升服务质量、创新服务模式、拓展服务内容、改善服务环境、强化服务保障等方面持续下功夫，通过实施攻坚行动，让人民群众看到更多新变化，得到更多真实惠。

