

# 一次挂号管7天,就医更方便了,也省钱了 “0元号”让63万多人受益

“就医更方便了,也省钱了。”挂一次号管7天,这项便民措施免除了病人一次看病多次挂号的繁琐,减轻了病人的就医负担。2022年7月,聊城市人民医院在全省率先推出“七日复诊免挂号”政策。在实施这一措施过程中,是否会增加医生的工作量?是否会对医院的就诊秩序造成影响?聊城市人民医院门诊部副主任杨玉秀向记者介绍了医院实行“七日复诊免挂号”政策以来的具体情况。

国晓宁 唐学钰 聊城报道  
通讯员 夏晋瑾 姚力锐 杨秋宜

好。”聊城市人民医院党委副书记、院长张伟表示。

## “0元号”由医院买单 医生患者都不“吃亏”

国家卫生健康委2022年发布的《医疗机构门诊质量管理暂行规定》明确,医疗机构应当明确挂号有效时间,建立患者因检验、检查结果回报继续就诊的保障机制,合理安排患者复诊的次序。今年11月,聊城市出台《普通门诊“一日挂号多日有效”惠民实事实施方案》,在全市二级以上公立医疗机构全面推行“一日挂号多日有效”惠民政策。

作为山东省首批省级区域医疗中心,聊城市人民医院年均诊疗300万人次。根据医院提供的数据,“七日复诊免挂号”政策实施两年多来,已惠及63万人次,日均800多人,按副主任医师挂号费18元/次计算,医院每年“损失”的挂号费可是一笔不小的数目。

在聊城市人民医院肿瘤科,记者见到了在此复诊的患者魏女士,魏女士告诉记者,她在今年5月份来医院就医时就看到医院诊室门上张贴了一次挂号管7天的温馨提示,后来在检查结果出来后,她挂了一个复诊“0元号”,真真切切地感受到了医院为患者提供的暖心服务。“0元号”给患者带来实惠的同时,医院挂号费收入却少了,“损失”的这笔钱谁来承担?“0元号”是否影响医生的收入?

“政策前后接诊数量并没有发生很大变化,同时,包含复诊患者在內所有接诊量都正常计入医生工作量。”肿瘤科副主任医师席玮说,医院的医护人员都认为这是一件正能量的事情,不仅有利于解决老百姓看病难的问题,也有利于化解医患纠纷。

“‘损失’由医院买单。”杨玉秀表示,推出“0元号”是为患者减轻负担,但如果以减少医生收入和导致分配不公为代价,说明政

## 就医效率大幅度提升 医患关系得到改善

杨玉秀介绍,在实行“七日复诊免挂号”政策之前,医院里就医秩序较现在来说有些混乱。有的复诊患者为了找医生看结果,经常性地跑到病房里找医生或者专家问诊,对病房里的病人和病人家属造成了一定的困扰。

“还有的复诊患者直接敲门去找医生复诊,即使诊室里有其他患者,有个别的复诊患者也会闯进去,对医生的问诊造成困扰。”杨玉秀说,除此之外,患者与患者之间也会有矛盾,尤其是初诊患者和复诊患者之间。有一次,呼吸内科的两名患者因就诊顺序发生争执,虽然医院及时处理,但是并没有从根源上解决这个问题。

杨玉秀说,除了上述问题,还存在一些复杂的病理、化验等当日无法出具检查检验报告,不少患者看结果时不得不重新挂号,尤其是一些专家号本就“一号难求”,增加就医成本的同时,也加剧了医患矛盾。

为了真正从根源上解决此类问题,2022年7月,聊城市人民医院在全省率先推出“七日复诊免挂号”政策,主要针对辅助检查和诊疗当天未能完成的患者,7日内在同一院区、同一科室,找同等级别医生享受门诊0元挂号费。

“政策实行两年多来,原来就诊秩序比较乱的情况几乎没有了,患者就医效率大幅度提升,医患关系得到改善,医院整体就医环境提升。”杨玉秀说。

当然,“七日复诊免挂号”会不断在政策和实际工作相结合的过程中得到完善,“下一步,我们将不断优化管理,努力把好事办



策制定有问题。医院在推行政策的同时已经综合考虑,并从考核机制上进一步完善。

## 防止患者“投机取巧” 借助信息化加强管理

“倘若管理跟不上,再好的政策也容易催生乱象。”门诊部副主任杨玉秀坦言,“0元号”推行过程中也遇到了不少问题。

“患者找A专家看病,但复诊时A专家并不坐诊,这就出现A开检查单、B看检查结果的现象。患者不免有所担忧。”杨玉秀举例说。对此,医院规定,“0元号”患者复诊时,分诊台会进行人工甄别,确保安排同级或不低于同级的医生。

还有一个比较突出的“插队”问题。如果复诊患者随到随看,对

于初诊患者来说,这算不算插队?对此,院方强调,挂号费可免,但挂号、排队不能免。“0元号”患者复诊时同样需要预约。”杨玉秀解释。

另外,还有个别“0元号”患者“投机取巧”。譬如,一个科室门诊可能有五六位专家,患者来复诊时,让不同专家看报告,甚至还进行对比。为此,医院挂号系统专门设置了提醒,审核患者身份时会弹出一个弹窗,工作人员进行人工识别,符合条件的患者才可以拿到“0元号”。

医院高度的信息化支撑也为解决“0元号”推行过程中出现的问题作出了应有贡献。“一次挂号管7天在技术上实现并不复杂,我们判断患者在本专业是否有七日内的有效挂号信息,再次分诊时

系统就自动判断为免费号分配到候诊队列当中。”聊城市人民医院信息中心主任任立群表示,这样提高了复诊的就医效率,也减少了综合的候诊时间。

近年来,聊城市人民医院深入贯彻落实国家卫生健康委关于公立医院高质量发展和深化医改工作的相关要求,提出以“建设群众满意、职工满意的‘中国式现代化一流人民医院’”为目标的“11388”发展战略,推出包括“七日复诊免挂号”、预住院、智慧共享中药房在內的一系列惠民举措。“一直以来,医院始终以人民健康为中心,以患者需求为基础,不断改善就医感受,提升患者体验,努力做到让患者满意、让群众满意。”聊城市人民医院党委书记姜祥坤表示。

# 和谐教育 共生共长——莘县东鲁学校教育工作掠影

莘县东鲁学校秉承“为学生一生的幸福奠基”的办学宗旨,坚持“以德立校、依法治校、民主管校、质量强校”的办学思路,以“立德树人 启智润心”为工作总遵循,以党建带队建,以活动促发展。学校全体教职工凝心聚力,不忘初心,牢记为党育人、为国育才使命,大面积提升教育教学质量,赢得了社会各界广泛赞誉。

学校坚持问题即课题的工作思路,依托聊城市教科课题《小学阅读与习作序列化的实践研究》,聚焦课程目标,落实课程性质和课程理念,在过程中开展学

业质量评价,参考借鉴成熟的教育教学经验,坚持实用、有效的教学原则,扎实开展各项教学教研工作。学校多次召开读写结合研讨会,在继承中创新,做到实践与研究同步,调整与完善并行。学校多次邀请县教学研究室相关人员和省市县名师到校指导,集合众长,提炼提升,基于学情、校情,建立读写衔接、循序渐进的学科教学体系,切实提高学生语文学科核心素养。

为充分发挥校园在滋养民族心灵培育文化自信中的无可替代重要作用,学校不断推进与提升

以黄河文化课程资源开发与实施为主题的义务教育教研基地建设,将黄河文化与传承发扬中华传统美德相结合,坚持以“黄河”为美培树文化自信、以“黄河”为魂厚植家国情怀,启智增慧,立德树人,特别是近两年来,根据学生每个年龄阶段的身心发展特点及黄河文化内涵,确定并构建了黄河文化序列课程,取得了显著效果。

学校一贯重视劳动在教育过程中重要作用,以“劳”育美,以“劳”启智,用形式多样的劳动助力广大学生的成长。《义务教育劳

动课程标准(2022版)》颁布后,在原有劳动课程基础上,多方协调,开辟了学生劳动基地,在此,劳动已不仅仅是体力付出,更有亲身感受作物与自己共同成长的幸福。学校教务处统筹规划,实行学科渗透、学科融合式教学模式。纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行,在劳动中,学生锻炼了身体,学习了知识,升华了精神。发现美,记录美,绘画美,创造美,学生还把劳动经历写成一篇篇文章,真实记录自己的劳动过程和思想升华,学生的多幅美术作品在各级竞赛中屡获奖项,数十篇诗歌、观

察日记、劳动报告等在各级征文中脱颖而出,获得佳绩。

从2017年9月建校开始,学校便构建起适宜学生成长需求的校本课程,目前共开设艺术、体育、传统文化等5大类41个社团,包括29个特长社团和12个益智社团。校本课程以全力提升学生综合素养为原则,坚持“五育融合”,丰富学生个性化选择,充分挖掘学生内在潜力,助力学生健康快乐成长。其中足球、合唱、鼓号队等社团多次代表全县参加各级各类比赛,均载誉而归。

(通讯员 王敏杰)