

# 预约挂号难医“看病难”

## 有患者直言:预约程序太复杂,节省不了多少时间

本报记者 盛文静 崇真

现状:

### 有的医院一年仅100人预约

预约门诊已经开展一年多,各医院的预约情况冷热不均,但比起现场预约,预约挂号的病号还是凤毛麟角。

市立医院西院自从去年11月份开展预约挂号以来,一年只有100个病号选择了提前预约,大部分患者还是习惯现场挂号。中心医院一年有200多个病号选择了提前预约,这里面还包括不少只咨询未预约的患者。青州市第八人民医院日门诊量在1500-2000人次,从去年11月份开始实行预约挂号,每个月平均有50名病号选择预约门诊。海慈医院一个月有7万人次的门诊量,只有12%的患者选择了预约挂号。比起其他医院,青医附院的预约挂号人数是最多的,一天能接受40多名病号的预约。

患者:

### 提前三天约不上不如去排队

“预约程序有点繁琐,而且专家很难预约。”在青医附院看病的刘女士本想预约普外科张默道医生的号,但预约了几次都没约上。“他周五上午出诊,我想提前两天就能约上,结果却告诉我预约满了,只能当天提早几个小时现场排队了。”刘女士说。

“我们医院一共有51位专家接受预约挂号,因为知名度比较高,所以预约的患者很多,我们不得不限号。”青医附院负责预约挂号的主管护师陈美英说。

“有次我提前三天挂专家号都没排上,结果专家坐诊那天早上我提前了两个小时就排上了。预约挂号等的时间太长了,还是提前排队来得实惠。”在医院排队挂号的陈女士说。

随后,记者在青医附院、海慈医院的挂号处现场采访了20名患者,10名患者表示预约挂号程序繁琐、专家号等的时间太长,不会选择预约挂号,3名患者表示曾经尝试过预约挂号,7名患者从未听说过预约挂号这回事。



大多数医院不接受现场预约。本报记者 盛文静 摄

医院:

### 人太多无奈限号仍有人无故爽约

据了解,青医附院提供预约挂号的有51位专家,涉及普外科、肝胆内科等13个科室,“挂专家号的病人实在太多了。”陈美英说,除了预约的病号外,现场挂专家号的人也不在少数,而一个专家最忙的时候一天要看80多个病号,所以预约挂号的患者上午只能安排6个,下午安排4个。

“预约挂号虽然方便了患者,但却给专家带来了不少麻烦。”陈美英说,因为预约挂号的患者都提前约好了时间,所以得把这些病号插到现场排队的病号前面,有时候会引起一些不愉快。

尽管专家号难预约,但仍有不少患者不珍惜,据了解,2010年1月到10月,青医附院预约挂号8000人次,而真正来看病的只有6000人,2000人“爽约”,“预约患者迟到、爽约,都会造成医疗资源的浪费,耽误其他患者就诊。”儿童医院门诊部徐妙丽护士长说。

“爽约的患者大约能占到1/3。”徐妙丽说,医院这边如果专家有变化,都会通知预约患者。孩子情况特殊不能守约,医护人员也能理解,希望家长也能够打电话通知医院,不要耽误其他患者就诊。

●纵深

### 预约挂号仅节省了排队看医生的时间

预约挂号推行一年多来,前来预约的患者并不是很多,对此,多位医院门诊部主任解释,预约挂号遇冷跟患者的就医习惯有关系,需要人们慢慢适应。

但患者却不这么认为,他们认为预约挂号只节省了从挂号到排队等候看医生的时间,在患者的整个就诊过程中,只占了很小的一部分。如果患者在医生那里看完了病,不需要化验、拍片,取药后就走,这样比较省时。但如果需要化验血、拍片子,都要排队等候的话,预约挂号节省的这点时间对患者的意义并不是很大。

看病难的问题如何解决,一位不愿透露姓名的业内人士表示,预约挂号只是一种形式,治标不治本。“看病难跟中国的医疗体制不完善有很大关系,小医院医生水平不高,病人不愿意去看病。有病去大医院找专家成为一种常态,如果国家加大对这些社区医院、小医院的扶持,将这些医院规范化,提高医疗水平,让患者去哪看病都放心,医疗资源合理配置,这样就不会存在看病难的问题。”

■为了缩短候诊时间,方便患者就医,去年11月份各大医院推出了预约挂号服务,到现在已经有一年多的时间,预约挂号进展如何?市民看病难是否缓解?

■29日,记者采访青医附院、市立医院等6家医院了解到,因为专家号难预约,预约程序繁琐,不少市民称提前预约甚至不如提前排队。

