

## 把脉就医痼疾 寻察医改良方

### 不提前打招呼,市卫生健康系统领导干部体验挂号就医

聊城要发展  
我该怎么办

全市解放思想大讨论

“就医难”、“看病贵”,是群众作为患者迈进医院门槛更甚于疾病痛苦的切身体会,也是医疗改革步入深水区亟待解决的沉痾痼疾,还是倾力打造群众满意卫生健康事业的最大障碍。

“解放思想的最终目标,就是让群众满意。要想让群众满意,先要处其位,临其境,知其苦,方能去其烦,排其忧,解其难。”日前,结合全市卫生健康系统正在开展的解放思想就医体验活动,市卫健委党组书记、主任赵金星要求,领导干部都要以患者角色真实体验就医难在哪里,找准就医环境差的原因,从而,寻求整改良方,破解医改难题。

聊城市复退军人医院  
牧琳爱中美友好医院



(原聊城国际和平医院)

神经二科简介

神经二科是聊城市复退军人医院重点发展科室,技术力量雄厚,全科医生均在省级以上医院进修学习,具有救治脑血管病及其他神经科重症能力,愿为病人提供优质医疗服务。

主任:张茂新 手机: 13969526363

护士长:宋维

病房电话: 0635-8344006

0635-8341197

全市唯一一所民政全额优抚事业公立二甲等综合医院

地址:花园南路皋东街2号市内235公交直达

#### 躬行践履 察微访细

开展就医体验活动,是聊城市卫生健康系统“解放思想看行动”的重要内容之一,系统内每名领导干部全部采取“四不两直”方式,作为普通病人,在各级医院间交叉进行就医体验,互取所长,互找所短,并就体验过程,存在问题、整改措施等方面撰写体验报告。

不发通知,不打招呼,不听汇报,不用陪同接待,直奔基层、直插现场。近日,赵金星先后到聊城市人民医院、莘县人民医院,以及部分基层卫生院,以患者角色真实体验了各级医院的就医流程、医院环境和医务人员服务态度。

预约挂号、候诊、做检查,在市、县人民医院体验所有流程的各个环节时,赵金星不时与候诊患者交流就医感受。“通过什么方式挂号的?”“现在的‘就诊卡’使用方便吗?”“排队多久了?”“对看病就医,感觉哪里不满意?”

在基层卫生院,在查看了医院环境和信息化系统使用情况后,面对工作人员每天需要手动输入电脑的海量数据,赵金星深有感触地说,“信息化时代,一定要让信息多跑路,通过信息互联互通,完成数据的标准化转换和集中存储,充实完善各项业务系统统计汇总功能,从而提升服务管理功能。”

#### 推本溯源 救偏补弊

“开展就医体验,一定要坚持问题导向,通过我们的亲身体验做换位思考,站在病人的角度发现问题,推本溯源,找到群众不满意的真正原因,进而救偏补弊,从根本上解决这些问题。”谈及开展就医体验的目的,赵金星直指当前看病就医中存在的几个关键问题。

#### 就医“一问”:优质服务,欠缺什么?

“以前看病,从没找过熟人,今天,终于感觉到有熟人和没有熟人看病的巨大差异了。”这是他在体验了一把通过熟人享受便利就医后的真实感受,那么,对于大多数没有熟人的患者,优质医疗服务究竟缺少了什么?

“我们的医疗服务,缺少的是一种大爱情怀。”赵金星说,作为医者,不但要具备精湛的医术,还要有对患者高度负责的精神,这种精神体现在工作中,就是具备“大医必大儒”的高尚医德医风,就是要让“医者仁心”成为崇高职业信仰,就是要用“待患如亲”来诠释奉献真谛。

怎么做?2019年,市卫生健康委将集中整治行业不正之风,严打违法违规执业行为,严查发布违法医疗广告和虚假信息的行为,查处不规范收费、乱收费、诱导消费和过度诊疗行为。完善医疗机构和医务人员医德医风考评制度,实行“一票否决”制,同时,积极选树行业典型,发挥典型带动、示范引领作用,促进全社会形成尊医重卫的良好风尚。

#### 就医“二问”:就医流程,简向何方?

“我是通过网上预约来医院就诊的,排队挂号、就诊、缴费的程序确实简单了,但是,一大把检查单子,一整天都在等检查、等结果,等做完了,大夫也下班了,我也是耽误工作请假来的。”一名病人家属不满地说。

“实行预约诊疗服务,简化门、急诊服务流程,祛除看病‘三长一短’,还有很多方面需要完善。”赵金星说,要全面考虑患者需求,从病人的角度设计就医流程,除了开通多种预约诊疗渠道优化就诊流程外,还要通过检查项目预约,检查结果互认等,逐步实现就医全流程简化,同时,采取有效措施解决好工作与看病时间冲突的问题。

如何解决?医疗机构将在提供线上、电话、现场等多种预约方式,实施分时段预约挂号,将预约时段精确到分钟,开通节假日便捷门诊,适当延长门诊时间,为患者提供包括双休日在内的一站式病历复印(打印)及邮寄服务等措施着力改善群众的就医体验。

#### 就医“三问”:智慧医疗,路有多远?

体验过程中,一位老人一脸焦急地看着自助机,在医院志愿者询问是否需要帮助时,老人说:“别说这些新机器,我连手机也用不好,真是犯难啊。”针对这一现象,医院正在通过加大智慧医疗应用宣传,充实志愿者服务队伍,探索居家医疗护理服务新模式等工作,推进智慧医疗应用普及,打造“智慧+医养结合”等新模式。

无独有偶,一位手上拿着一大把就医卡的患者正在导医台急切地询问:“帮我看看,这些卡还能用吗?我在县医院刚刚做完检查,这个结果在这里管用吗?”马上办!2019年,聊城市卫生健康委将实施“互联网+医疗卫生健康”行动,全面提速建成全市全民健康信息平台,实现电子病历与健康档案的互联互通,实现与家庭医生签约,各项档案之间的索引和关联,并在年底前启用电子健康卡,实行实名就医,解决群众“一院一卡、重复发卡、互不通用”的堵点难点问题。

“在互联网时代,远程医疗已成为医疗信息化发展的重点。”赵金星说,如何在这一全新医疗服务的路上走得更远,需要通过医联体、医共同体建设,将优质医疗资源、优质服务下沉到基层医疗卫生机构,才能真正满足广大人民群众“在家门口看上病、看好病”的需求。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 王尚磊 通讯员 金增秀

今日本报B4版 本版编辑:李怀磊 组版:郑文

齐鲁晚报



齐鲁壹点  
QLID.COM

## 打开思想解放大门 激发干事创业动力



扫码建言