

患者跑腿少了 医患心更近了

——南阳市中心医院“便民就医少跑腿”七项举措暖人心

本报记者 乔晓娜 通讯员 徐进 张馨月



环境优美的就医环境 刘一村/摄



团结、奋进的护理团队 刘一村/摄

“以前，看病要先排队挂号、缴费，然后才能去做检查；现在，在诊室里就可以完成缴费，方便多了。”8月7日，到南阳市中心医院内分泌科就诊的袁先生在诊室内就完成了建档、缴费，这让他十分惊喜，“以往看病需要消耗很多时间，这次来看病只用了30分钟，感觉非常方便。”

推行会诊转诊“一站式”服务、院内智能导航服务、门诊患者医技检查24小时内完成服务、开通诊间支付服务系统、上线病区结算系统……为更好地服务群众，南阳市中心医院坚持“以患者为中心”的服务理念，发挥信息技术优势，优化整合医疗资源和服务流程，提高医疗服务效率，落实“便民就医少跑腿”七项举措，持续为群众提供便捷、优质的医疗服务，全方位保障群众健康。很多就诊群众表示，该院的服务更有温度、更有人情味了。

会诊更高效
门诊医技检查24小时内完成
8月6日上午，55岁的王女士因出现头痛、头晕、肢体麻木等症状，在女儿的陪伴下到南阳市中

心医院神经内科就诊。医生诊断后告知王女士需要进一步检查，为王女士开了CT(计算机断层扫描)检查单。不到1小时，王女士就拿到了CT检查结果。王女士和女儿既高兴又意外：“现在来看病，不论是手机预约挂号，还是现场报到、预约检查，明显感觉越来越方便了。”

今年5月，河南省多部门联合发文，在全省推行“便民就医少跑腿”七项举措，门诊患者医技检查24小时内完成服务就是其中之一。据该院神经内科副主任医师周静介绍，该院开通了“医真云”阅片系统，门诊患者做完X线检查、CT检查或者MRI(磁共振成像)检查后，系统会把检查结果直接传到医生的电脑及手机上，保证医生能第一时间看到检查结果，特别是对急症患者，病情危重患者的救治实现了争分夺秒。

实现门诊患者24小时内完成医技检查并非易事，需要进行系统性、多方位的升级改造。据门诊部副主任刘珂介绍，该院改善

程，建设医技检查集中预约信息平台，对门诊及住院患者实施分类管理，采取分时段、分类别及分专业预约，统筹安排检查时段，多个检查结果尽可能一次性完成。对B超、CT、MRI等检查项目分时段预约检查，不仅可以减少患者等候时间，还可以在24小时内完成检查。检查结果实现了全院系统电子化流转和共享，保证医生能第一时间看到患者的检查结果，为患者诊疗争取时间。

在诊室就能缴费
以前，患者入院、出院，手续烦琐、流程复杂、办理地点分散，需要来回奔波；如今，这些烦恼都销声匿迹了。

进门有导航
在门诊实行“一卡通”服务，门诊内设有30余台自助一体机，具有预约、挂号、办卡、缴费、报告单查询、住院费用清单查询等功能。该院优化接诊服务流程，特别是网上预约、在线问诊等多样化预约挂号系统的应用，克服了传统挂号排队时间长等弊端，患者可以自由选择就医方式和时间，错峰就诊有效缩短了候诊时间。患者少跑腿，避免不必要的奔波，真正实现了“一码在手，就诊无忧”！

与此同时，各门诊均设有接诊台，在门诊护士与门诊预约服务系统密切配合的基础上，通过完善门诊服务流程，改善就医环境，改进门诊分诊服务，有效提高了患者的就诊准确率。优化接诊服务流程后，患者的就诊等候时间明显缩短，就诊准确率提高，患者满意度显著提升。

病区区结算
家庭般温暖方便
实行病区区结算是南阳市中心医院惠民便民的又一举措，该院信息科联合医保科、病案统计科优化患者入院、出院流程，实现电子化流转，“让信息多跑路、患者少跑腿”，极大地方便了住院患者。据骨科三病区主任张超远介

绍，过去患者办理住院手续需要在跑腿2次以上，办理结账手续又需要2次以上，现在经过优化，方便多了，患者可以在门诊病区办理入院手续，出院时患者躺在床上，动动手指就能完成病历复印、医保结算、出院及叫车服务。

在诊室就能缴费
以前，患者入院、出院，手续烦琐、流程复杂、办理地点分散，需要来回奔波；如今，这些烦恼都销声匿迹了。

进门有导航
在门诊实行“一卡通”服务，门诊内设有30余台自助一体机，具有预约、挂号、办卡、缴费、报告单查询、住院费用清单查询等功能。该院优化接诊服务流程，特别是网上预约、在线问诊等多样化预约挂号系统的应用，克服了传统挂号排队时间长等弊端，患者可以自由选择就医方式和时间，错峰就诊有效缩短了候诊时间。患者少跑腿，避免不必要的奔波，真正实现了“一码在手，就诊无忧”！

杜女士因肚子痛，到该院内科就诊，医生诊断后为其开具药方。医生输入相关信息，连接人脸识别系统，杜女士凑近摄像头，随着“滴”的一声，就支付成功了。“医院诊室实现诊间支付，相关信息直接传输到下一个节点，患者出了诊室就可以直接去做检查或拿药了。”据信息科科长李崇介绍，人脸识别是医院推行的诊间支付服务中的一种形式，医院

门诊现已开通诊间支付系统，在

门诊电脑终端配备支付设施，在处方、检查检验申请单上印刷缴费二维码，实现患者缴费即时化、便利化，患者可以使用医院APP(手机软件)、微信公众号、支付宝小程序、医保电子凭证等方式进行支付。

为进一步优化就诊流程，充分发挥医保电子凭证便民、惠民的作用。该院信息科、医保科多措并举推动HIS医院信息系统改造应用，还实现了医疗费用线上混合支付，线下刷脸便捷支付，进一步提升了参保群众就医体验。

“直行，20米后右转，再左转到目的地。”8月3日，王女士到该院就诊，扫描院内智能导航小程序二维码后，在院内地图提示下，她很快找到了要去的科室。

“中心医院的楼房多、科室多，以前看病，找科室、检查、缴费、取报告、拿药的地方，没少来回跑；现在太方便了，打开手机，需要去哪儿、怎么走，一目了然。”对最近的一次就诊体验，孙女士感到很满意。

引入医院智能导航系统，开通手机APP、支付宝小程序或公众号导航功能，在医院各楼宇大厅、病房等设置醒目标识或电子导航屏，或在院内自助机增设导航模块，为患者提供就诊区域建筑平面图、科室分布图、实时路线查询、动画演示、语音播报等服务，满足患者院内导航、定位等需求，帮助患者快速准确地找到就诊区域，引导患者及家属有序停车。

人无我有，人有我优。推行病区结算服务、病历复印线上线下一体化服务等举措，实现了便民就医少跑腿，破解了就医难问题，打通了就医堵点和难点，成为

该院践行“人民至上，生命至上”服务宗旨的一张亮丽名片。

处处皆用心
细节彰显人性化
走进南阳市中心医院，如同进入一个现代化的大花园。该院干净整洁、草木葳蕤、鲜花盛放，每个环节都体现着高质量的服务。

室外赤日炎炎，让人汗流浹背；步入该院的门诊大厅，环境整洁明亮、凉爽宜人。日前，为提升患者就医体验，该院在门诊公共区域增设空调机，加装壁挂式电扇；重新规划设置标识牌，群众就诊一目了然；电子屏播放专家介绍和坐诊信息，群众可以快速挂号就诊；为群众提供医用升降平车、共享轮椅、针线包、老花镜、开水、纸杯、雨伞等物品；设置读书角，让书香抚慰人心……通过一项项暖心举措，打造真正意义上的人文医疗环境。

如果老年人和特殊人群就诊时，无法正确辨别标识也无须担心，门诊大厅有护士和志愿者为他们提供陪同服务。志愿者为门诊患者提供导诊、预约诊疗、排队、咨询、护送、取药、陪同检查、办理入院手续、取送检查检验报告单等便民服务。优质、高效、便

捷、暖心的服务，让群众体会到就医“全过程陪伴，零距离沟通”的获得感和幸福感。

70岁的翟老先生在老伴儿的陪伴下到该院就诊。他们来到门诊大厅，志愿者热情地上前搀扶陪同，很快就帮他们办好手续，并找到了相应的医生问诊。“中心医院医务人员的技术高、服务态度好，我们在这里就医舒心又放心。”翟老先生为该院点赞。

一系列创新优质服务措施的实行，让该院服务质量明显提升。2023年是南阳市中心医院实现新旧动能转换和高质量发展的突破之年，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，我们医院各个部门积极响应号召，始终坚持贯彻落实《健康中国2030规划》，牢牢把握公立医院改革基本方向，持续推行十大专项行动、推进七项举措，为实现医院高质量发展砥砺奋进，为人民群众提供更加方便、高效、优质的医疗卫生服务，用“软实力+硬功夫”，跑出加速度。”南阳市中心医院党委书记张保朝表示。

该院践行“人民至上，生命至上”服务宗旨的一张亮丽名片。

处处皆用心
细节彰显人性化
走进南阳市中心医院，如同进入一个现代化的大花园。该院干净整洁、草木葳蕤、鲜花盛放，每个环节都体现着高质量的服务。

室外赤日炎炎，让人汗流浹背；步入该院的门诊大厅，环境整洁明亮、凉爽宜人。日前，为提升患者就医体验，该院在门诊公共区域增设空调机，加装壁挂式电扇；重新规划设置标识牌，群众就诊一目了然；电子屏播放专家介绍和坐诊信息，群众可以快速挂号就诊；为群众提供医用升降平车、共享轮椅、针线包、老花镜、开水、纸杯、雨伞等物品；设置读书角，让书香抚慰人心……通过一项项暖心举措，打造真正意义上的人文医疗环境。

如果老年人和特殊人群就诊时，无法正确辨别标识也无须担心，门诊大厅有护士和志愿者为他们提供陪同服务。志愿者为门诊患者提供导诊、预约诊疗、排队、咨询、护送、取药、陪同检查、办理入院手续、取送检查检验报告单等便民服务。优质、高效、便

捷、暖心的服务，让群众体会到就医“全过程陪伴，零距离沟通”的获得感和幸福感。

70岁的翟老先生在老伴儿的陪伴下到该院就诊。他们来到门诊大厅，志愿者热情地上前搀扶陪同，很快就帮他们办好手续，并找到了相应的医生问诊。“中心医院医务人员的技术高、服务态度好，我们在这里就医舒心又放心。”翟老先生为该院点赞。

一系列创新优质服务措施的实行，让该院服务质量明显提升。2023年是南阳市中心医院实现新旧动能转换和高质量发展的突破之年，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，我们医院各个部门积极响应号召，始终坚持贯彻落实《健康中国2030规划》，牢牢把握公立医院改革基本方向，持续推行十大专项行动、推进七项举措，为实现医院高质量发展砥砺奋进，为人民群众提供更加方便、高效、优质的医疗卫生服务，用“软实力+硬功夫”，跑出加速度。”南阳市中心医院党委书记张保朝表示。

全员学习 全院推广 全程参与 浙川县第二人民医院打造中医药发展“三全”模式

本报记者 乔晓娜 通讯员 卢云鹏

“准备耳尖放血，在这个过程中如果感到不适，要告诉我……”
“医生，经过中药熏蒸，我的腿脚今天不疼了，效果真好……”
“大爷，今天的理疗做完了，回家记得喝中药，内服外治相结合效果更好……”

走进浙川县第二人民医院中西医结合科的康复大厅，温馨舒适的诊疗环境映入眼帘，浓郁的中医药气息扑面而来，前来体验“简、便、廉”中医药技术的患者络绎不绝，医务人员正忙着为患者进行推拿、针灸、拔罐，以及使用各种理疗设备为患者开展康复治疗服务。

近年来，我国大力推动中医药发展。浙川县第二人民医院借此东风，在努力发展现代医疗技术的同时，创新“西学中”学习模式，采用“全员学习中医药知识、全院推广中医药技术、全程使用中医药疗法”这一举措来弘扬中医药文化，发挥中医药特色优势。该院在坚持“中西医并重”的同时，探索出一条适合综合医院发展的中医药“三全”模式，深受患者的好评。越来越多的患者来该院就诊，该院取得了良好的社会效益和经济效益。

全员学习中医药知识

“黄帝曰：阴阳者，天地之道也，万物之纲纪，变化之父母，生杀之本始，神明之府也。治病必求于本……”

8月14日(星期一)早会前，浙川县第二人民医院广大医务人员跟着诵读人一起朗读中医经典《黄帝内经》。经过多年的坚持，这种做法已经成为该院每周的惯例。

“学中医不仅是学医疗技术，更是要在学中医传统文化。”该院党委书记、院长梁训太组织大家从诵读、了解医学经典入手，主动接受中医药文化的熏陶，进而培养“中医药道路自信、中医药疗效自信和中医药文化自信”。

该院借鉴“仁、和、精、诚”的中医药文化理念，结合人文医院建设，组织开展“读经典润心田”和“我爱中医‘四个一’”系列活动(包括“每周一学”“每月一练”“每周一赛”“每年一评”)。“每周一学”活动又分为“每周一读”“每周一药”“每周一穴”“每周一方”4个部分，在每周一早会期间，全院以中医经典，或一味中药，或一个穴位，或一个中药方剂等中医药知识；“每月一练”活动，即每个月定期开展中医特色医疗护理技术操作规范大练兵活动；“每周一赛”活动，即每个季度举办一次针灸、

艾灸、拔罐等中医药适宜技术操作规范竞赛；“每年一评”活动，即每年举办一次中医药先进人物评选活动，并进行表彰。

“腹部疾病患者做完手术后，常会出现腹胀、肠道蠕动差、粘连等情况，我们常使用中药汤剂(大承气汤)保留灌肠，同时用芒硝热敷患者的腹部。这样既能减轻肠道水肿，又可以减轻腹腔内炎症反应。”据外科医生张瑞孟介绍，以前，对于胰腺炎患者多采取手术；后来，改为中西医结合治疗，特别是使用中药清胰汤治疗，使患者缩短了病程，减少了花费，

提高了治疗效率。

对于严重骨质疏松及脊椎骨折的老年患者来说，通常需要手术治疗，存在手术风险大、医疗费用高的情况。该院骨科医生刘勇志说：“我们对于年纪较大，没有涉及关节骨折或单纯关节脱位患者，经综合评估后，通过中医手法复位、夹板外固定技术治疗，辅以中药内服、外用，活血化痰、调理气血，促进愈合。一般手术治疗需要花费万元以上，现在在中西医结合手法复位及康复治疗费用仅几千元就可以解决了。”

“西学中”是一种文化自信的表现，全体医务人员学习中医药

知识，不仅提升了临床科室中医诊疗能力，还积极地推动了中医药适宜技术在西科室的应用。据梁训太介绍，坚持不懈地学习，不仅使医务人员掌握了中医药知识，大幅提升中医药医疗能力，不断增强了主动服务的责任意识，还使医疗护理水平和质量得到了明显提高，医疗差错率、医患纠纷逐年下降，患者满意度不断提升。该院先后获得“爱婴医院”“人文爱心医院”“河南省提升医疗服务质量标杆单位”等荣誉，多名医务人员先后获得市、县“医德标兵”“最美医生”“优秀护士”等荣誉。

通过务实举措，该院用群众看得见、听得懂、用得会的方法讲述中医药故事，展现中医药魅力。目前，全院已有58名医师取得中医执业证书。护士均能熟练地向患者讲解中医食疗方法及中医保健护理知识；儿科、乳腺科、妇科、外科、儿童康复科等科室，均配置有中药熏蒸仪、牵引床、多功能针灸仪等中医诊疗设备，并能开展中药灌肠、艾灸、中药鼻贴、中药包贴敷、中药渍渍等特色治疗项目，受到广大患者的认可。

通过务实举措，该院用群众看得见、听得懂、用得会的方法讲述中医药故事，展现中医药魅力。目前，全院已有58名医师取得中医执业证书。护士均能熟练地向患者讲解中医食疗方法及中医保健护理知识；儿科、乳腺科、妇科、外科、儿童康复科等科室，均配置有中药熏蒸仪、牵引床、多功能针灸仪等中医诊疗设备，并能开展中药灌肠、艾灸、中药鼻贴、中药包贴敷、中药渍渍等特色治疗项目，受到广大患者的认可。

全程使用中医药疗法

在疾病的诊疗中，浙川县第二人民医院创新“西学中”模式，提出发挥综合医院学科优势，整合中西医结合优势，开展多学科会诊制度，形成中西医结合“双诊疗”模式(即中医大夫参与西医疗科患者的查房和会诊，根据实际情况建议患者接受中医药治疗，临床上以中药、理疗、艾灸、刮痧、拔罐、针灸、小儿推拿和胜按摩调理等为落脚点，针对患者不同情况选择相应的技法，充分发挥中医辨证施治的优势)。

“对于收治的急危重症和疑难复杂疾病患者，进行多学科会诊时，根据患者需要邀请中医医师参加，共同研究中西医结合治疗方案。”该院分管中医药工作的副院长王强告诉记者，没有多学科会诊制度以前，中医根本参与不了西医疗科患者的治疗；而现在，每一个中医医生都要负责相关西医疗科患者的查房和会诊。

中西医结合“双诊疗”模式让患者在接受西医疗科的同时选择中医辨证论治，受益明显。黄女士就是其中之一。

在2个月前，黄女士饱受反复出现的头晕折磨，严重影响她正常工作和生活。黄女士在住院期间，西医常规治疗效果不佳，医生遂联系康复科中医医师会诊，通过辨证施治，利用中医药适宜技术为黄女士进行筋膜松解疗法等综合治疗，很快黄女士的头晕症状就有了明显改善。

截至目前，该院已经能开展多项中医药适宜技术和中药方剂治疗。今年，该院用纯中医药及中医疗法共接诊患者5000余人次，病种涉及颈肩膝疼痛类疾

病、妇科疾病、儿科疾病，以及皮肤科疾病等。越来越多的患者享受到连续、规范、优质的中医管理服务，感受到中医药的魅力。

在临床药物的使用中，该院增加中药使用比例，充分发挥中药治疗效能，以减轻患者的经济负担。从院前急救常备速效救心丸，到大承气汤灌肠；从中风后遗症理疗到外科快速康复；从体检中心的中医体质辨识服务，到家庭服务的中医健康教育，在浙川县第二人民医院，中医药的应用贯穿了整个治疗过程。

随着健康观念变化、医学模式转变和医学目的调整，人们对健康的需求越来越高，中医健康管理服务也受到前所未有的关注。该院坚持“以人为本”，将健康人群、亚健康人群、康复人群纳入服务范围，丰富“治未病”内涵，倡导早发现、早治疗、防复发的理念。该院在健康管理体检中心和慢性病门诊配置经验丰富的中医师，根据患者的病情给予合理的中医药治疗建议；将养生、医疗、康复深度融合，建立医养结合临床模式，实现了康养全程使用中医药。

目前，该院西临床科室每个月申请中医会诊100次以上；中医门诊人数占门诊总人数的21.4%；中药处方占总处方的23.05%；中医药非药物疗法人数占总诊疗人数的11.2%，中医药适宜技术应用率、中医药参与率持续提升。

浙川县第二人民医院利用“三全”模式，为提升综合医院实力、丰富中医药服务内涵、促进中西医学科融合发展，探索出一条崭新路径。

全院推广中医药技术

“你们医院的中医科室特色优势不明显，甚至没有中医科。”这是患者对综合医院普遍的印象。为了打破这种固有认知，进一步健全中医药服务体系，该院制定多项政策，鼓励所有临床科室发展中医药特色技术。

首先，该院在绩效分配中，对使用中医药适宜技术的予以倾斜；同时，不断加强中医药学科建设和人才培养，对中西医结合科、康复科等中医特色专科在人、财、物等方面给予大力支持。在人才培养方面，该

院鼓励临床医务人员参加“西学中”培训并取得相应证书，通过临床跟师(名老中医药专家)、选派优秀中医临床人才研修等方式，加强优秀临床人才梯队建设和人才储备。该院还定期举办中医药学术讲座、中医药合理应用和中医药适宜技术培训班，全院医务人员的中医药知识知晓率达到90%以上。

其次，该院设置退休专家门诊，邀请8名县域名老中医长期坐诊；同时，积极开展中医下乡长期坐诊、中医巡回义诊等活动，方

便农村患者就医，让群众在家门口就能享受到县级中医药诊疗服务。在护理工作中，该院着重突出中医护理优势，开展中医特色护理，明确辨证施护病种，出台标准护理计划。

“弘扬中医药文化，宣传中医药特色优势，才能提升中医药影响力，助力中医药高质量发展。”梁训太为了在全院营造良好的中医药学习氛围，采取多种举措加大中医药科普宣传力度。

最后，该院在中医药文化园里，设置了百草园、中医药知识

宣传廊等。该院的中医药文化园、百草园、中医药科普墙等景观，不仅满足了公共空间绿化美化功能，还让患者在休闲的同时沉浸式了解了中医药知识；以门户网站、公众号为载体，专题宣传该院中医药特色、医疗技术及健康科普知识；深入乡镇、社区、企事业单位，组织开展“中医药知识进社区”“中医药知识科普”“中医义诊”等特色活动；在电视台举办养生系列讲座，宣传中医“治未病”知识和预防为主的健康理念。

该院的中医药文化园、百草园、中医药科普墙等景观，不仅满足了公共空间绿化美化功能，还让患者在休闲的同时沉浸式了解了中医药知识；以门户网站、公众号为载体，专题宣传该院中医药特色、医疗技术及健康科普知识；深入乡镇、社区、企事业单位，组织开展“中医药知识进社区”“中医药知识科普”“中医义诊”等特色活动；在电视台举办养生系列讲座，宣传中医“治未病”知识和预防为主的健康理念。