

探秘南医大二附院新门诊病房综合楼——

门诊首创“诊区办” 让患者少跑路

风雨兼程七十载
礼赞百年谱新篇
记者探秘新大楼1——诊区办
南医大二附院 现代快报

7月10日,南京医科大学第二附属医院新门诊病房综合楼试运行。新大楼究竟如何布局,给患者提供了怎么样的就医体验?近日,现代快报记者走进南医大二附院新大楼带您一探究竟。现代快报记者了解到,随着新门诊病房综合楼的启用,该院把“床边办”融合创新服务模式进一步延伸,在门诊首创推出了“诊区办”服务,减少患者来回跑的时间,真正做到以患者为中心。

通讯员 许慧 陈艳萍 实习生 赵文堂 现代快报+/ZAKER南京记者 梅书华 任红娟

大厅

毗邻小桃园,就医环境优美

记者探访

南医大二附院毗邻小桃园风景区,无论是在门诊还是病房楼,推窗即可见景。古老的明城墙、缓缓流淌的秦淮河、小桃园里的红花绿树,共同构成独特的景观,让人心旷神怡。

走进南医大二附院新门诊大楼,有种豁然开朗的感觉,空间很开阔。大楼以绿色、人性化、可持续等为设计理念,一层囊括门诊服务中心、自助服务区、中西药房、餐饮休闲等多个区域;裙楼二至四层为门诊,五层为专门的消化内镜区域;主楼2至5层分别为DSA、手术室和ICU,6至17层为标准病房,布局精致巧妙。

不用到处跑,一个诊区就能看好病

在一楼门诊大厅,记者发现与其他医院不同的是,这里并没有长长的收费挂号窗口,只有一个门诊服务中心,还有10台全功能自助机旁也都有穿着绿色马甲的志愿者在指导患者。南医大二附院门诊部主任赵玲告诉现代快报记者,这个门诊服务中心不是用来挂号、收费的,而是解决患者在就医过程中遇到的复杂问题,比如门慢门特、异地医保、病假审核等事项的办理。

那么患者就医最重要的挂号、收费是怎么解决的呢?赵玲介绍,除了一楼的10台全功能自助机,2至4层门诊的每层也都有8到10台全功能自助机,“但更重要的一点是,7月10日新门诊试运行后,在诊区我们创新推出了一项‘诊区办’的服务模式”。

“真的比以前方便太多了,快多了,只要在诊区,我挂号、缴费、检查所有的都能做了,再也不用跑上跑下。”张阿姨对“诊区办”连连称赞。她说,最近她老是感觉心慌、胸闷,就想到医院来看看,在一楼的志愿者告诉她直接到二层诊区就可以挂号了,“以前在一楼挂了号,上楼还要找到相应的诊区报到等待就医,看了医生还要跑到楼下缴费,然后去检查,检查完了再给医生看,今天就在诊区,我挂了号,看了医生,缴了费,心电图检查也很快做了,没想到这么方便。”



新大楼门诊

11个“诊区办”提供“一站式”服务

权威解密

究竟“诊区办”是什么呢?赵玲给记者解释说,就是在新门诊,各诊区以器官系统划分,在每个区域除了诊区,还都有一个综合服务台,能够给患者提供多种服务功能,比如挂号、收费、导医、导诊、医保咨询等均可在这里完成。

记者发现,除了综合服务台之外,2至4层门诊的11个诊区还整合了功能检查室。就拿心血管系统的这个诊区来说,不仅包括了心内科、心外科等诊室,还有与其相关的心电图、动态心电图、心脏超声等各种检查室,患者在一个诊区就能看完病。这就改变了以前挂号、缴费、看病到处跑的模式,而是所有服务都能在诊区这个综合平台上解决,充分节省了患者的时间,提升患者的就医体验和满意度。

为了实现这个服务融合,赵玲表示,其实前期他们做了很多准备工作,主要是对综合服务台的人员进行系统、全面的培训,包括导医、财务、医保、急救、感控、沟通等方方面面的内容。

以患者为中心,融合创新服务流程

赵玲说,“诊区办”创新服务模式其实是“床边办”融合创新服务模式在门诊的一种延续。南医大二附院管理层为了切实实现以患者为中心的服务理念,聚焦群众看病痛点,从患者最不满意处入手,重塑服务流程,创新整合多部门力量形成融合服务模式,真正把方便留给患者。

据南医大二附院相关负责人介绍,“床边办”就是把患者从出入院结算到检查、健康宣教、风险评估,再到母婴护理、订餐服务、康复训练等一系列的就医过程,都在病床边完成。该院从2020年4月开始在姜家园院区部分病区试点床边结算,效果很好,受到广大患者人群欢迎。随后医院将其逐步推广到萨家湾以及迈皋桥院区,目前已在医院三个院区全面推广。

据悉,除了床边结算,床边办服务已渐成体系并延伸到不同的层面。比如床边执行医嘱、床边宣教、床边风险评估、床边康复训练、床边母婴护理、床边点餐、床边检查、床边预约护工……甚至患者出院后的问题与困难如何解决也一并考虑进去了。总之,极大地方便了患者,提升了他们的一站式医疗服务体验。



自助服务区

相关阅读

利用新楼启用的契机,南医大二附院引进多个高精尖设备,为患者提供更加优质的服务。这些硬核设备包括华东地区首台SIGNATM Premier 3.0T 磁共振,其以高分辨率、高信噪比成像闻名业界,采样速度达到前所未有的11.7Gb/s,相当于1秒钟传输5部高清电影。同时,引进被称为“革命型CT”的超高端256排CT,融合各种顶尖科技于一身,而新一代乳腺X线机,则通过全新三合一技术,大大提高诊断效能。

门诊五楼为专门的消化内镜区域,拥有15个内镜室,引进olympus 290等高端内镜设备,专门设置全封闭的洗消间,南医大二附院消化医学为江苏省“强卫工程”医学重点学科,软硬件同步提升无异“如虎添翼”,提升学科整体实力的同时,更好服务百姓健康。

据悉,未来南医大二附院旨在建成一所技术领先、现代智能、人文浓郁、和谐温暖,医疗、教学、科研、管理均衡发展的高质量医科大学附属医院。

本版图片由通讯员提供