

聚焦看病“小细节” 全省多措并举改善就医体验

今年6月30日,根据国家卫生健康委《关于开展改善就医感受 提升患者体验主题活动的通知》,江苏制定相关实施方案,力争用3年时间,将“以病人为中心”贯穿医疗服务各环节,整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平,推动形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的现代化医疗服务模式,人民群众就医获得感、幸福感、安全感进一步增强。近日,现代快报记者也走访了多家医疗机构,体验改善就医带来的便捷。

现代快报+记者 刘峻 任红娟 文/摄

探索“床边结算”方法,减少排队现象

“以前办理住院出院,我都要抱着孩子,从门诊走到人出院窗口,然后排队等,没有半个小时办不完。”30岁的侯女士说,自己孩子6岁,因为是过敏体质,每年这个时候都要来南京市中西医结合医院儿科住院。医院的儿科门诊和病房,距离办理人出院窗口的地方还有200米,每次抱着孩子办理非常不方便。今年医院实施了床边结算,解决了她这个看病的麻烦。

让数据多“跑路”,让群众少“跑腿”,把窗口服务功能“搬进”病房。在儿科病房人口服务台,胡女士正好带孩子来办理住院。她缴纳完住院金,通过手机注册登记,5分钟就办好了住院,孩子立即就能入院治疗。南京市中西医结合医院院长邵蔚介绍说,入院手续多、出院时间长,这前后“一公里”是影响患者就医体验的重要一环。便捷的“床边结算”有效改善了患者就医感受,提升了群众获得感和满意度。目前,该科患者非现金支付的床边入院率和出院结算率接近100%。

据悉,南京市中西医结合医院儿科自

2023年9月10日起试运行病区内为患儿办理入院出院手续结算工作。住院患儿在门诊就诊后由医师开具住院通知单,直接进入病区,科室安排护士协助指导家属填写住院信息预登记后,在病区内即可现场办理入院手续;出院患者在病区内直接进行出院结算办理,打印电子发票及明细清单。出入院均支持手机在线支付。南京市中西医结合医院护理部主任张吉华介绍说,“床边结算”就是把入院窗口“前移”到病房,患者在门诊就诊后,直接到病房办理入院手续和缴纳押金,出院时,也是直接在病房办理出院结算手续,不需要再到住院处排队等候。据悉,南京市中西医结合医院后续将在各个病区推广此类快捷服务举措。

为了更好地简化就医流程,让患者少排队甚至不排队,今年8月以来,在南京市医保局的指导下,南京市中西医结合医院持续推进医保移动支付深化应用,多措并举推广医保移动支付,实现了医保支付“免带卡!不排队!秒支付!”的全新就诊体验,赢得众多患者好评。



患儿家属办理床边结算

探索“诊区办”管理新模式,让老人少跑腿

80岁的刘爷爷(化姓)最近感觉心脏不舒服,由于子女不在身边,11月14日上午,他一个人到南京医科大学第二附属医院去看病。医院门诊一楼服务台的服务专员胡婷婷,全程陪着他到心血管病诊区完成挂号、交费、看病、检查。

“为了方便老人看病,我们门诊一楼的总服务台设有老年人综合服务点,开通了老人优先绿色通道,并可以为老人提供各种就医服务。”南京医科大学第二附属医院门诊部副主任余真介绍,医院在自助服务区安排了专门的志愿者指导老年人操作。另外,由于老年人普遍多病共存,医院设置了专门的多学科诊疗区域,还专门开设了老年医学学科的联合门诊,特别是对于老年人的用药,由专职的临床药师和老年医学专家为他们提供用药的指导和帮助。

2017年7月,医院门诊启动了“诊区办”融合管理服务模式。医院的门诊以器官系统划分诊区,将内、外科相结合,门诊诊室、功能检查室、治疗室相结合,形成一个个门诊诊区,同时在诊区设置了一个综合服务台,由服务专员给患者提供咨询、挂号收费等服务。这项举措可以说是大大方便了老年人,就像刘爷爷一样,他们看病再也不用楼上楼下到处“奔波”,只要在一个诊区就能完成挂号、收费、看病、影像预约、检查等整个看病过程。

南京医科大学第二附属医院党委书记季国忠介绍,除了“诊区办”,医院在住院病人中还推出了“床边办”服务,就是尽量让老年患者少跑腿,让数据多跑路,除了一些大的检查,其他的比如入院、抽血、订餐、床边康复、出院带药等一系列服务都能在床边办到。

探索“出院准备”服务,老年人出院康复有办法

近日,南京医科大学第二附属医院神经内科有一名67岁的老年人张先生(化姓),因脑梗住院治疗。然而由于家中经济条件和居住条件限制,无法在家中完成脑梗后康复训练,张先生出院后如何康复成了难题。

为帮助张先生解决出院后的照护问题,在他即将出院之际,神经内科医护团队和医务社工联合康复师一起评估了张先生的康复需求,基于他的需求转介到一所合适的康复护理机构,出院后张先生在那里进行后续的康复治疗与延续性护理直至完全康复。医院护士和医务社工还进行实地回访,跟踪张先生恢复情况的同时,还提供心理健康支持服务。

针对老年患者出院后仍需要大量的

专业照护,而大多数专业技术在居家情况下难以实现的困境,南京医科大学第二附属医院护理部主任褚志平介绍,2019年5月,医院联合南京创加社工师事务所创新性开展“出院准备”服务,“出院准备”不仅仅是患者在出院时帮他整理东西,而是在患者入院后就进行多维度评估,出院前几天再进行评估,然后筛选出有后续照护需求或有延迟出院风险的患者,多学科医疗团队共同讨论制订出院后照护计划,协助转介到基层医疗机构或康复机构接受后续照护,使患者得到持续完整的医疗照护服务。另外,对于带着管子和伤口的居家老人,运用互联网+护理上门服务模式,有专科护理人员可上门为老人服务。”

基层贴心服务,畅通就医“最后一公里”

基层社区卫生服务中心是百姓家门口的“小医院”,别看它小,有了大医院大专家的优质医疗资源下沉,线上线下信息化联动,“小医院”也能发挥大作用。不久前,家住扬州杭集镇的赵大爷出现了上腹部不适和便秘的症状,于是前往家门口的苏北人民医院杭集社区卫生服务中心就诊。胃肠内科副主任医师朱振接诊后,建议赵大爷进行胃肠镜检查。随后,赵大爷在杭集社区卫生服务中心接受了无痛胃肠镜检查。医生发现,肠镜检查正常,但胃镜却发现其食道黏膜上有一小片粗糙的区域。“可能是食管的早期癌!”朱振随后进行了活检送病理检查。几天后,病理结果诊断赵大爷为食管高级别上皮内瘤变,验证了医生当初的判断。

“患癌症了?那可怎么办?”赵大爷一听病理结果很是慌张。朱振介绍,食管高级别上皮内瘤变属于食管早期癌变,可以通过内镜下微创切除或者外科手术切除。内镜下微创切除相比于外科手术,具有创伤小、住院时间短、花费少等优点。在听完医生的详细解释后,赵大爷决定进行内镜下微创切除手术。通过苏北人民医院自主研发的医疗集团信息平台,杭集社区卫生服务中心的内科接

诊医生为赵大爷在线上开好了苏北人民医院的住院证、预约了胃肠内科的床位,节省了赵大爷和家属来回奔波和排队预约的时间。过了几天,赵大爷在家属的陪同下,完成了相关术前检查并顺利接受了内镜手术,完整切除食管早期癌变部分。不久后,赵大爷顺利出院,家属对整个就诊过程非常满意:“就通过一次胃肠镜检查,发现了日后可能会出现的大麻烦,从杭集社区卫生服务中心到苏北人民医院的线上线下‘一条龙’服务,更是帮我们节省了很多时间和精力!”

今年起,杭集社区卫生服务中心正式成为苏北人民医院紧密型医联体单位,大医院优质医疗资源下沉到基层,苏北人民医院的专家也定期在杭集社区卫生服务中心坐诊。朱振介绍,在基层坐诊,利用医疗集团信息平台,可以实现预约挂号、检查、检验、处方开单、双向转诊,进一步推进集团医疗、信息、管理、服务等资源共享,提高各类医疗资源利用效率,提升患者就医体验。患者在基层医院就可以享受和苏北人民医院同样的医疗服务流程,完成缴费、检查预约、入院登记等业务场景,真正实现信息多跑路、群众少跑腿。

全省开展多种方式提升患者就医感受

记者获悉,省卫生健康委要求全省医疗机构创新理念,多种方法提升患者就医体验。二级及以上医疗机构开展实名制预约挂号服务,扩大预约诊疗的比例,大力推行分时段预约、检查检验集中预约,精确预约时段,缩短预约患者候诊时间,提升预约诊疗效率和便利性;探索建立“预就诊”模式。对于诊断明确且因相同疾病就诊的复诊患者,医疗机构可通过互联网医院或“江苏健康通”微信公众号,预约复诊所需的检查检验,并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源。可通过互联网医院提供在线健康咨询,方便患者与医生进行交流,获得初步诊疗建议;探索建立“预住院”模式。有条件的医疗机构可对诊断明确、病情相对稳定且经评估符合住院指征、择期手术的患者,在保障医疗质量安全的前提下办理“预住院”,在患者入院前完

术前检查检验,缩短入院后术前等待时间。

在门诊方面,二级及以上医疗机构要进一步优化门诊流程设计,缩短患者在门诊的滞留时间。通过增加弹性服务窗口、自助服务机等方式,压缩就诊高峰期门诊取号、缴费、打印报告等环节,缩短患者在门诊的等候时间。探索患者付费新模式,在确保资金安全的前提下,探索推行以个人信用评价体系为基础的“先诊疗后付费”和基于单病种分组的“一次就诊一次付费”。

二级及以上医疗机构应运用新技术、新理念,以需求为导向,不断调整、创新服务模式。建立门诊“一站式”服务中心,为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等服务,帮助患者熟悉就医流程,针对无亲属陪护的老年患者、行动不便的患者提供全程陪诊服务。