

创新举措 不断提升患者满意度

——四川省成都市第六人民医院改善医疗服务纪实

自2015年国家启动“进一步改善医疗服务行动计划”以来,成都市第六人民医院一直以让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医为目标,以群众需求为导向,以技术为支撑,从模式到服务,不断提升群众就医体验,力求让群众就近、便捷地享受高质量医疗服务。

就诊过程智能化 提升患者就诊体验

患者到医院看病常常要面对“三长一短”,即挂号、候诊、收费队伍长,看病时间短的问题。针对这种情况,成都六院借助信息化手段,为患者提供多种预约方式和支付方式,并实现就医过程智能化,不断提升患者就医体验。

2015年,成都六院率先推出微信挂号服务,是成都市第一家推出该功能的市级公立医院。微信平台的开通,告别了只能到院窗口挂号缴费的单一模式,患者可以通过微信当日或预约挂号、到达医院后利用微信智能导航,及时找到就诊科室位置,避免因线路不熟悉造成的困扰。截至目前,成都六院微信平台已挂号7万多人次,诊间支付近8万人次,总交易金额已近一千万。除微信外,成都六院还推出自助办卡、自助挂号、自助缴费,可以实现现金、医保、银行卡、支付宝、微信等多种支付方式。

为了减少患者排队等候时间,医院在门诊大厅、门诊各楼层、外科楼投放出入院自助办卡、自助挂号、自助缴费、自助报告打印设备。患者还可以通过手机实时查询候诊人次和各项收



医院深入藏区义诊



该院开展的妇产科延伸服务

费标准,做到便捷就医、明白就医。

2016年,成都六院被指定为成都市家庭远程医生医疗机构指导中心,目前已有43名医生已成为家庭远程医生,并取得数字CA认证,借助“健康四川”平台已实现家庭远程指导。近期成都六院与“健康四川”深入合作,开通“互联网医院”,上线了网络门诊、私人医生、免费义诊、视频课堂、药品配送等功能,市民在家就可以接受医疗健康知识普及和专业的诊断,并且享受药品配送上门服务,真正做到足不出户看病就医。

今年,成都六院更是在全省三级甲等医院里率先开通商保快速赔付,

患者在出院时即可直接进入商保快速赔付流程,无需往返于保险公司和医院,在医院即可实现一站式快速赔付,大大方便商保患者报销。

一系列措施,让群众的就医流程不断简化,就医体验不断升级,真正做到让患者满意,让家属放心。

创新医联体建设 让患者就近享受优质服务

自2015年起,成都六院陆续与医院所在的成华区以及成都二三圈层区的县级医院组建医联体,派驻优秀专家到各个合作单位,将优质的服务下沉到基层医院。截至2018年,成都六院签订的医联体单位13家,与成华区医院、社区卫生服务中心合作覆盖率达到100%,将95个基层管理和技术团队,60个家庭医生团队,92名中级、48名高级以上职称人员下沉到合作单位进行全方位帮扶工作。

成都六院在合作过程中不断深化医联体建设,积极创新医联体合作模式,2017年,成都六院与金堂县第三人民医院及区域7家卫生院共同组成的“医共体”正式成立,这是成都市第一家公立性质的医共体,进一步推进了成都市东部区域与金堂县两地医疗卫生资源的整合,在提升区域医疗水平的提升,提升救治能力。

医共体成立不久,一名冠心病急性心肌梗死、伴有急性冠脉综合征病人被送往金堂县三医院,病情危重,三医院无法完成救治工作,成都市第六

人民医院驻派金堂三医院的大内科主任余闰立刻安排救护车把患者送往成都,余闰主任亲自坐上救护车保驾护航,同时拨通成都六院内科及心脏介入室主任汪克纯博士的手机,向汪主任详细报告了患者的病情和体征。在车上,余闰主任和汪主任根据病情立即启动胸痛中心抢救流程。几分钟之内,市六院的急诊科、心内科、介入室立即行动,多学科联动制定了救治方案;当救护车抵达医院时,一切急救措施都已准备妥当,3小时41分钟后,随着介入手术的顺利完成,患者成功脱离生命危险。

医联体和医共体的成立,让老百姓平时足不出区域,就能以县级医院的收费享受三甲医院的技术与服务,在遭遇危重病时,更能通过医联体和医共体得到最及时高效的救治,极大的方便了基层患者就医。

为了提供更高质量、更便捷的医疗服务,成都六院专门成立了全科医学科,负责与社区卫生服务中心以及医联体成员单位合作,有计划地开展社区义诊、家庭医生团队、慢病管理、医疗业务指导等服务,为病人提供预约挂号、预约检查、预约住院等双向转诊绿色通道。2017年,成都六院全科医学科与双桥社区卫生服务中心建立起“医联体慢病分级管理联盟”,由成都六院专家牵头社区家庭医生团队,将知名专家粉丝病人的日常管理交由社区家庭医生团队完成,负责起患者随访、健康管理和患者教育等全方位工作。当病人病情出现较大变化时,社区助理与专科专家共同根据患者平时

的身体状况调整治疗方案,必要时通过医院“双向转诊”绿色通道回到三级医院接受进一步的住院治疗,让周边居民在社区就可享受到三甲医院专家的同质化治疗,受到群众的一致好评。目前,成都六院全科医学科已成为成都市医学重点学科,今后将继续为群众提供一体化、全方位、负责式的全科医疗保健服务。

2017年5月,成都六院与区域内一站式养老中心成都市颐心源健康管理服务有限公司建立合作,定期开展患者教育、医疗培训、延伸服务工作。12月,与成华区内院西财天府学院医学院携手打造康养合作项目,并开展教学合作,成都六院派出消化内科和护理优秀师到康养学院任教,教学与实践相结合,以更好地促进康养医联体的长足发展。

2018年7月,成都六院与成华区卫计局、新鸿路社区、医联体双桥社区卫生服务中心合作,积极参与到区域居家养老服务工作中。9月,成都六院再次与成华区卫计局携手,以成华区成都六院试点建立康养医联体,涵盖医疗、护理、医技、行政、后勤各个领域的35名专家将对成区成都六院的医护人员分三批进行一对一培训。

康养医联体的建立,是成都六院医联体建设的又一创新模式,目的在于改善老年居民的医疗服务环境,使他们在家门门口即可享受到三甲医院的优质医疗资源,让老人们真正老有所养、老有所医。

多种模式的医联体建设,实现了预防、诊断、治疗、康复、护理、养老等连续性的医疗服务,让群众就近享受到优质的“一条龙”服务,实现改善医疗服务的内在要求。

实施延伸服务 患者在家体验五星级服务

随着二胎政策的开放,提高妇幼相关医疗服务成为成都六院改善医疗服务的重点工作之一。为了有效指导年轻妈妈爸爸掌握育儿知识与技能,缓解许多家庭因抚育新生命而产生的焦虑、抑郁等心理症状,促进家庭的和谐,成都六院妇产科创造性地推出了

家庭化母婴延伸服务门诊,成为四川省公立医院业内第一个“吃螃蟹的人”。

成都六院妇产科专家、科主任何雯说,产妇在医院生了孩子,因为有医生护士协助照顾,新生儿父母似乎一切都不用操心,可一旦出院回到家,喂奶、给婴儿洗澡、沐浴等问题便接踵而至,尽管在医院医生护士也会教,但一方面时间短,不易全面掌握,另一方面很多产妇在卧床,跟着学的是家里的老人,收效甚微。因此将育儿知识与技能指导延伸到医院以外的地方、住院以外的时间对年轻父母来说兼具实用性及便利性。

2018年8月5日14时30分,成都市第六人民医院妇产科助产士刘蓉结束了24小时的工作后,并没有着急回家休息,而是召集科室家庭服务团队前往产妇王女士家中为其提供家庭化母婴延伸服务。

到达王女士家中,了解产妇及宝宝近几天的状况后,刘蓉她们立即洗手,换上了工作服,开始给宝宝洗澡、按摩,为产妇检查伤口、进行产后康复指导。自田女士在成都六院生下女儿出院后,刘蓉她们每周都如期到其家中提供服务,催乳按摩、产后康复指导、母乳喂养指导、新生儿沐浴护理等等,宝宝满月时,由出生时的2.5千克长到了5.5千克。

延伸服务门诊团队由8名从业20多年的医生及助产士组成,凡是产妇家庭提前预约,她们都将按时上门服务,提供专业、周到和细致,她对我和宝宝的护理是五星级的,她把真诚的爱融化在服务中,十分关注每一个微小的细节。”而另一个妈妈在接受服务后说:“一点儿都不愿意延伸服务结束,有了像朋友、家人间的不舍。”

此外,妇产科每月还会进行一次免费孕妇沙龙讲课,指导孕产期保健、新生儿护理及喂养、产后康复训练等,给新生儿家庭提供最专业的指导服务。这种充满人文关怀,以患者为中心的服务模式将成为今后成都六院进一步改善医疗服务的新方向。

(林子欣 张银梅 孙晓)

改善医疗服务 我们在行动

主办:国家卫生健康委员会医政医管局
承办:《健康报》社
电话:010-64621775 64623081



医院进行卒中义诊