

更有温度的医疗服务

——镇平县人民医院便民就医少跑腿纪实

本报记者 乔晓娜 通讯员 陈同波 文/图

医院名片

镇平县人民医院始建于1951年，是一所集医疗、教学、科研、急救、预防和康复为一体的三级综合医院。医院占地面积约13万平方米，建筑面积16万平方米，绿化面积4.5万平方米，是一所现代化、智能化、花园式的绿色医院，竭力为患者提供优质、高效的医疗服务。医院现有编制床位1110张，有在职工1531人（卫生技术人员1310人），拥有高级职称专业技术人员135人、中级职称专业技术人员443人。

镇平县人民医院设有70多个临床科室、病区和医技辅助科室，其中神经内科、骨科、重症医学科、产科、心血管内科是河南省省级医学重点专科。医院按照三级甲等综合医院十大中心建设标准，不断深化十大中心建设。医院有五大急救中心：胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心。2023年，医院创建五大临床服务中心：重症监护中心、微创介入中心、重症疼痛中心、VTE中心（静脉血栓栓塞症中心）、肿瘤中心；同年创建的慢病管理中心设有房颤中心、高血压达标中心。

镇平县人民医院拥有全自动化分析仪、全自动血液分析仪、智能双机备管4.0采血贴标系统及双轨道分拣系统，实现了智能化、自动化、数字化；购置联影智能光梭3.0T磁共振仪、飞利浦领航256层CT（计算机层析成像）机、原装进口128层CT机、高清腹腔镜、手术显微镜、超声仪等先进的医疗设备；开展腹腔镜取栓术、心脏支架植入术、胆总管支架植入术、胆道镜联合腹腔镜下胆囊结石取石术、颈动脉剥脱术、脊柱微创术、关节镜微创术、食管胃肠道早期癌黏膜剥离术、胸腔镜食管癌肺癌根治术、腹腔镜宫颈癌根治术等。

镇平县人民医院不断探索智慧医院建设，应用预约诊疗、智能导诊、移动支付、智能药房、综合医疗信息系统等新手段，全面提升医疗服务水平和医院管理效能；围绕群众就医的痛点和难点，以信息化、智能化为着力点，推行“互联网+医疗”健康模式，提供便民、惠民、利民服务，赢得患者好评；先后获评“抗击非典先进集体”“南阳市目标管理先进单位”“河南省抗击新冠肺炎疫情先进集体”等。

镇平县人民医院是县域医疗中心和县域紧密型医共体牵头医院，以“厚德敬业、品质创新”为院训，以“大健康、全呵护”为办院理念，把人民健康放在优先发展的战略地位，将公平可及、群众受益作为出发点和立足点，满足群众多样化、差异化、个性化健康需求，全方位、全周期保障人民健康，增进人民健康福祉，增强群众就医获得感。



院长刘金峰正在介绍医院



刘金峰正在介绍医共体建设情况

上线导诊机器人，还引入医院智能导航系统。医院智能导航系统可以为患者提供全流程的就医信息推送。患者在微信上搜索镇平县人民医院公众号，关注后选择“院内智能导航”或通过院内电子导航系统就能实时查询路线，实现精准就医。医院的微信公众号还为患者提供健康教育等服务。

会诊转诊“一站式”，就医更舒心

“只需挂一个号就能让多个科室的专家看病，真方便啊！”近日，陪着腰痛的母亲来到镇平县人民医院就医的小张感叹不已。以前，他带母亲来医院看病，不知道挂哪个科室，要来回跑着问，有时候还要在不同科室之间来回奔波；如今，到一个科室就医，这个科室会请多个科室的专家为母亲诊治，并且不用排队。小张说：“这项便民措施真好。现在到镇平县人民医院看病不会烦躁，很舒心。”

镇平县人民医院为解决患者“多跑腿”难题，积极推行会诊转诊“一站式”服务，切实方便疑难病患者和危重患者。

“专家围着我们跑，这个‘一站式’服务真贴心啊！”因骨折住院治疗的耿老先生说。耿老先生患有高血压、糖尿病和心脑血管疾病等。医院组织骨科、心血管内科等专家进行会诊，为耿老先生制订个性化治疗方案。

日前，镇平县人民医院专门设立了MDT（多学科联合诊疗）门诊，推行会诊转诊“一站式”服务。该门诊为患者搭建“一站式”诊疗平台。在这里，多学科专家不仅为患者量身定制规范化、个性化、精准化、连续性的综合诊疗方案，还可以对患者进行远程会诊，畅通上下级医疗机构之间双向转诊绿色通道，确保患者得到及时、有效的救治。

门诊医技检查24小时完成，让患者少折腾

在镇平县人民医院呼吸科，医生为学生小周开具了CT检查单。当天下午，小周的父母前来看检查时，激动地说：“没想到当天就能预约上检查，检查结果下午就出现在医生的电脑里，这让我们省了很多时间，少跑了很多路。”

在B超室外，孕妇张女士对记者说：“以前检查很费时，得让人帮我排队；现在通过网上预约，到点再来，很快就能做检查，不用让人帮我排队啦！”

“看病跑断腿，检查好几天”。为了打通门诊患者在医技检查环节中的堵点，让门诊患者在24小时内完成医技检查，镇平县人民医院推行多渠道预约模式，既可在网上预约，也可在医院现场预约，同时对门诊患者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，减少患者跑腿和等待的时间。当天预约的门诊患者，可当天完成检查，检查结果及影像资料可实时传输到医生的电脑里。

实施床旁结算，出院更省心

“在病床上动动手指就能办理出院，自从学会手机操作，就医真省事啊！”家住镇平县贾老先生的郭老先生说。郭老先生患有慢性病，每年冬天都要来镇平县人民医院住院。前几天旧病复发，他在这里住了几天院，病情有所好转。在郭老先生出院时，医务人员给他讲解新开展的线上“病案通”服务，手把手教他在手机上操作。郭老先生说：“过去办理出院手续需要跑好几趟，现在在病区就能办理，真方便！回到家，我要向邻居推荐这个功能。”

据介绍，镇平县人民医院开展线上“病案通”服务后，患者出院时还可以在手机上申请病案复印、费用支付、预约自提或邮寄等，真正做到“零跑腿”。

“三五分钟就能办完出院手续，在护士站就能办理，不用来回跑，真便捷啊！”孕妇张女士说。为了实现“信息多跑路，患者少跑腿”，镇平县人民医院配备了床旁结算系统，将出院结算服务引进病区护士站。患者通过微信、支付宝等，在病区护士站直接进行出院结算，无须前往收费处。通过手机操作，结算一个患者平均只需三五分钟，便捷、高效。

诊间支付多样化，就医更便捷

“在诊室，用手机就能结算，不用去收费窗口排队缴费，这个诊间支付功能真好！”门诊患者张女士在镇平县人民医院医务人员的指导下，首次体验诊间支

付功能后，感慨地说。在门诊诊室开单子，到收费窗口人工缴费，去相关科室排队检查，再去药房取药……以往的门诊就医流程，需要患者频繁在人工收费窗口和业务科室之间奔波，费时费力。

镇平县人民医院不断加强信息化建设，升级改造院内系统，不断优化就医流程，整合多种支付渠道，实现诊间支付多样化。

“边诊疗，边付费，不必再去收费窗口排队缴费，这真是免跑腿、零接触、秒支付啊！”在患者，可当天完成检查，检查结果及影像资料可实时传输到医生的电脑里。

医保电子凭证全场景应用，看病少跑腿

“有了这个二维码，全程就医无忧。”家住县城的邹先生说。日前，邹老先生陪着突发呕吐的老伴来到镇平县人民医院就医。匆匆忙忙地来到医院后，邹老先生发现身份证、医保卡、就医卡等忘了拿。在导诊台，邹老先生一边责怪自己白跑了一趟，一边问导诊护士能否先让老伴看病，再挂号。

在导诊护士的指导下，邹老先生的老伴在手机上绑定自己的医保电子凭证，实现了“一码在手”，建档、挂号、缴费、取药全程无忧。

据介绍，医保电子凭证具有身份凭证、信息记录、自助查询、医保结算、缴费等功能。简单来说，就是在医院就医时，无须携带医保卡，只要有手机，通过医保电子凭证就能建档、挂号、缴费、取药等。

为了切实解决患者在就医过程中忘拿卡的问题，实现“码上结算”不排队，镇平县人民医院持续深化医保电子凭证应用，实现医保电子凭证在门诊就医、诊间支付、取药、医保结算、打印报告等方面的全场景应用，大幅缩短患者就医时间，增强患者的就医获得感。

病历复印线上下一体化，把病历送到家

“医生，我是外地的，出院时能不能直接把病历复印好，带走？”

“医生，我忘带证件了，可以复印病历吗？”

“医生，我平时上班没有时间，周末可以来复印病历吗？”

……

病历复印，貌似小事，但往返跑腿，把人难倒。

在镇平县人民医院，病历复印便民服务升级。医院推行病历复印线上下一体化服务，拓宽病历复印渠道。线上，患者可以通过“病案通”系统、医院官网、微信公众号等渠道申请病历复印；线下，患者可以通过电话预约、自助打印服务、综合服务平台病案复印人工窗口等渠道进行申请。同时，可以预约自提或快递邮寄等业务。患者可以通过快速信息推送、短信提醒等，及时了解病历复印的邮寄进程。通过这些举措，医院实现了“无须排队等待，随时随地申请，进度实时可查，东西快递到家”。

始于患者需求，终于患者满意。镇平县人民医院不断探索以患者为中心的医疗服务新模式，将优质的医疗资源与先进的互联网技术相结合，打造了“60127777”呼叫综合服务平台——“客服中心”。该平台推行“一键式”“全天候”“全流程”服务，一个电话解决全部问题，对外开展患者随访、医疗咨询、预约挂号等服务，对内开展后勤报修等业务，统一受理，分类交办，受理情况跟进，受理结果回访等，实施闭环管理，确保“件件有落实”。截至目前，该平台共随访5万多人次，接听电话5000多个。每日行政晨交班时，由客服中心主任汇报前一天24小时接听电话数量、分类、解决情况，杜绝推诿扯皮现象。

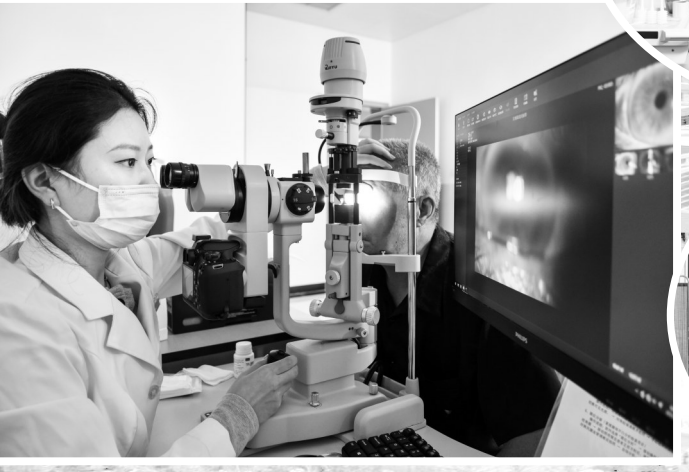
下一步，镇平县人民医院将继续围绕群众就医的痛点和难点，创新工作思路，细化工作措施，整体提升医疗服务的舒适度、人性化、智慧化、数字化水平，形成“流程更加科学、模式更加延续、服务更加高效、环境更加舒适”的医疗服务模式，以信息化、智能化为着力点，推行“互联网+医院”模式，解决患者的急难愁盼问题，进一步增强患者就医安全感、获得感、幸福感，奋力谱写医院高质量发展新篇章。



和导诊机器人“小镇”对话



帮助患者进行康复治疗



为患者做眼睛检查



认真研判



住院服务中心



医院全貌