

即墨区人民医院环境进一步优化。



“预住院”模式省时省钱、移动支付+自助机结算助力门诊医保报销免排队、多学科联合诊疗门诊解民忧、短平快的日间诊疗医疗服务新模式……即墨区人民医院以患者需求为中心,聚焦医疗服务内涵提升,积极推进医疗服务提质增效专项行动,开展多元化模式服务,努力为广大群众提供更高效、更便捷、更贴心的就医体验。

## 即墨区人民医院

# 医疗服务提质增效 患者就医更有温度

### 一站服务 完善诊前精准服务体系

相信不少患者有这样的就医经历——手术需要住院,却没有床位;好不容易排队等到床位住进了医院,又要进行各种术前检查,检查结果出来后才能择期手术……

“以前办理住院手续要来回奔波,遇到床位紧张时,甚至需要等待好几天。好不容易住进病房后,又要耗费时间预约各种术前检查,只有等检查结果出来后才能安排手术。但这次,我提前办理了预住院手续,并在此期间完成了相关检查,第二天就顺利进行了手术,节省了不少时间。”9月1日,刚刚从即墨区人民医院胃肠外科康复出院的王女士,谈起就医经历,对这种新住院模式连连赞赏。

为改善患者的就医体验,缓解医院床位紧张状况,结合患者择日住院的需求,即墨区人民医院积极探索并实施“预住院”管理模式,设置“入院准备中心”提供一站式服务,有效解决群众的问题。

即墨区人民医院推行“一站式服务”理念,持续改善服务环境,优化服务流程。提供“集约式”服务,让患者“少跑腿”:2023年按疾病就诊关联性重新布局门诊室分布,形成颅脑诊区、胸部、腹部、骨科运动及内分泌五大诊区。并将妇科、产科、儿保、儿科改造为一站式服务,在区域内实现检验、B超、输液等同一楼层集约化完成。

### 智慧助力 完善诊中多元服务体系

为便捷群众就医,进一步提升医疗服务效率,即墨区人民医院相继推出多种门诊报销方式,深化医疗服务提质增效,全力改善患者就医体验。

经多方持续信息化改造,自今年2月份首先上线手机移动支付,职工普通门诊患者由医师根据病情选择推送移动支付,患者在手机支付宝会收到“医保订单”,支付时直接进行医保结算报销,仅需支付自付部分费用,极为方便;6月份起,医院陆续开放门诊自助机结算报销,8月份已经全面启用。



青岛市参保患者在门诊就诊,医师根据就诊类型选择职工普通门诊或门诊大病,开具药品或检查后,在自助机缴费时直接予以报销,患者仅缴纳报销后的自付部分费用,不必再到一楼窗口等待报销,既减少了患者排队等候时间,提高即时结算效率,又减轻了患者资金负担。

如今,在人民医院门诊医保报销更便捷,自助机直接结算免排队。据介绍,医保职工普通门诊患者和门诊慢特病患者以往就诊时需先诊疗后再到门诊报销窗口排队报销,就诊高峰时等候时间较长,给患者造成不便,也成为医院的一个堵点。今年2月份医院经全力改造,上线了移动支付,职工普通门诊患者可以在手机支付宝直接进行医保结算报销,大大方便了就诊患者。

记者在人民医院看到,门诊西药房显示屏自动显示取药患者姓名,患者通过取药提示单上的取药窗口信息去药房取药,方便快捷;同时药房采取根据患者取药高峰期随时增开取药窗口、延长上下班时间、预调配处方等多种便民措施,缩短了患者取药等候时间。

针对不会使用就诊卡或是就诊码进行取药的老年患者,窗口药师认真指导其如何使用,快速取药。为保障患者用药安全,药师严格把好处方关,窗口发药时发现问题及时电话联系医师进行内部沟通,并第一时间解决问题,尽量减少患者来回跑腿。同时,医院开通日间诊疗医疗服务新模式,通过改变医院的服务流程和管理模式,使过去需要住院几天的手术或其他治疗的患者,缩短到1天内就出院的医疗

“名医走基层 志愿齐鲁行”大型义诊。

服务模式,以日间手术和肿瘤日间化学治疗(化疗)为其主要代表。目前人民医院已经开展了日间手术和日间化疗。日间诊疗配有固定的医护团队,进行等同于住院患者的全程化管理和随访。日间诊疗缩短了患者住院时间,降低了医疗费用,提高了患者的生活质量。

### 点滴入手 搭建延伸院后服务体系

为满足基层群众对医疗卫生服务的需求,让人民群众享受到便捷的医疗服务,8月14日,即墨区人民医院联合医共体成员单位龙泉卫生院在和泉社区共同开展“心系健康·情漾龙泉”义诊活动。参加义诊的专家有肾内科、心内科、肝胆外科、皮肤科、神经内科、妇科、中医科、儿保科、口腔科、超声诊断科、心电图诊断科、门诊部等医护人员。

义诊现场,医护人员为居民认真测量血压、血糖、疾病诊治等医疗服务,为居民建立健康档案,耐心热情地解答居民的咨询。并针对不同病情作出专业诊断,并提出合理的建议和诊疗方案,还从生活习惯、饮食卫生、加强锻炼、日常规律用药等方面进行了专业指导。儿保科专家们则专注于3至15岁儿童的生长监测,与家长们深入交流,提供科学的养育建议,助力孩子们健康成长。他们专业的服务与敬业的态度获得了现场居民的连连称赞。

“今天的义诊太好了,不用大老远去医院排队,在家门口就能看上专家号,这样的活动真的是既方便又暖心,同时也

希望以后能多开展这样的义诊活动。”看着社区居民满意的笑容,医务人员感到这是身为医者的自豪。多年来,即墨区人民医院搭建完善诊后服务体系,将组织专家进社区、下乡村常态化,形成有效机制服务体系,为更多市民、患者提供诊后医疗服务。

### 智慧医疗 构建多学科服务体系

为了让复杂疑难病患者不再寻寻觅觅,奔波往返,医院开设运行多学科联合诊疗门诊,不断扩展覆盖的专科和病种,构建“以病人为中心、以疾病为链条”的多学科诊疗模式。致力于促进多个学科协作和融合,为病人提供便捷、系统、全面的诊疗服务,让患者省心少跑腿,使救治效率更高效,一站式解决患者因疾病复杂而奔波于各专业门诊的烦恼。

检查结果从“云端”查询、足不出户收到药品……从治疗到“智”疗,正在成为越来越多群众就诊的新常态。在即墨区人民医院,患者明显感觉到了在这里看病越来越便捷、高效。影像报告审核完成后,患者只需微信扫描二维码,即可在手机上随时随地查看影像报告和图像,无需提着胶片来回往返奔波,快捷又方便。近年来,医院信息化技术与医疗服务“全业务、全流程、全方位、全时段”深度融合,持续推动以患者为中心的“智慧服务”,以电子病历为核心的“智慧医疗”,以智能化管控为导向的“智慧管理”,不断推进“三位一体”的智慧医院建设,并且积极探索“互联网+”便民服务,通过信息化手段提高医疗服务效率,让人民群众能够更加便捷、高效地享受优质医疗服务。

即墨区人民医院开展“互联网+护理服务”,又为病人送来了福音。这将医院服务融入社区和家庭,为出院患者、罹患疾病且行动不便的特殊人群及产妇、新生儿提供全方位、全周期的优质居家护理服务。开设伤口造口、PICC护理门诊,精准对接群众的健康需求,为患者提供新生儿黄疸测定、新生儿脐部护理、新生儿沐浴抚触、新生儿喂养护理、PICC维护、血糖测定、伤口造口护理、膀胱冲洗、导尿技术等项目的服务,至今已完成服务200人次以上。 本版撰稿摄影 观海新闻/青岛 早报记者 康晓欢 通讯员 杨京华