



过去昆华医院大厅乱麻麻,现在秩序井然。

昆华医院创新服务流程

看病不用病历本 缴费无需排长队

“按预约的时间来了就可以看病,再也不用排队等候,上次看病用了3个多小时,这次不到1小时就搞定了。”昨天,李女士来到云南省第一人民医院(昆华医院)看病时,发现看病流程发生了很大的变化:不用再买病历本,门诊大厅没有了交费排队的“长龙”,取而代之的是随处可见的自助服务机,只要办张就诊卡,在医生诊室里就可以刷卡交费,在自助服务机上就可以拿到检验报告。记者了解到,昆华医院改变医疗服务流程,颠覆了传统就医模式,向智慧医院建设迈出了重要一步。经过近3个月的运营,升级后的新流程使得患者就医体验大大提升,挂号、候诊、排队时间长,看病时间短这“三长一短”的老大难问题得到了根本性解决。

升级前

排队时间长 看病时间短

在智慧医院建设启动前,作为昆华医院同样面临着绝大多数三甲医院所面临的难题——服务能力已达到极限、患者排队等候时间长、就医体验欠佳。

大量的患者集中在同一时段进入医院,在挂号窗口、缴费取药窗口、排队看诊都经常可以见到二三十人甚至四五十人的队伍。市民的大量时间,被浪费在了排队上。

为了看诊,往往需要在收费窗口反复排队,才能挂号、缴费、取药;而医生看诊

时,仍然需要打印处方单、申请检查单等,而患者同样需要持处方或检查单,再次到收费窗口排队。这无形中大大增加了排队缴费的人流量。

正是因为多次排队的时间过长,患者在该院挂号、看诊、缴费的时间都非常长,平均在医院看病时间超过了4小时。面对传统大医院就诊“排队时间长,看病时间短”的问题,医院痛下决心,进行流程再造,核心就是患者的就医体验至上。

升级后

不用再排队 在诊间缴费

在新的预约挂号流程下,昆华医院做了一个很大胆的流程创新:门诊病人通过门诊医生站直接结算。

门诊医生诊间结算,让患者在诊室即可刷医保卡或就诊卡看诊,直通医保实时结算或就诊卡自动扣费处理;病人按照就医指南直接到药房取药、检验科采血或到相关科室检查,结算在诊间自动完成,患者不再需要往返缴费。

昆华医院对患者的就医服务流程进行彻底再造,在院内实行就诊一卡通,挂号预约、缴费都可通过就诊卡实现。医院将所有号源全部对外开放,患者预约医生,可以精准到具体的分钟。以前,成百上千的患者同时涌入医院,是造成看病需

到处排队的症结。有来得早的市民,早上六七点就到医院,等候三四个小时,临近中午才能看诊。这样,无形之中增加了患者等待的时间。

如今,患者就不必无效等待。每次看病或者检查,病人只需要通过网络、手机等进行预约挂号。预约成功后,手机会收到一条来自医院的短信:几点几分去几号楼哪个诊室就诊。提前5分钟到达医院,在医院自助功能机上签到后,到达诊室,医生已经在等候。无序涌入医院的病人少了,患者摩肩接踵的现象不复存在。

据统计,截至今年8月底,该院门诊预约率达90%以上,达省级医院最高水平。

自助机

已到位80台 功能10多项

自助服务体系是智慧医院建设项目最重要的配套,拥有10多项功能,值得一提的是能直接在机器上办理就诊卡并打印病历,患者来昆华医院看病告别了先购买病历本的历史,并且患者的疾病信息都储存在了就诊卡中。

昆华医院总共预计投入200台医疗自助服务机,分布在医院门诊、住院部各楼层,目前已到位80台,并配有志愿者、导医,指导患者使用。

病人到医院后,在自助机上就能完成传统收费挂号的所有流程,包括化验单打印、收费查询、预约、缴费,而且市民的医保卡、银联卡,都能够在自助机上使用,并且支持现金、银联卡转账、支付宝、微信及

Apple Pay等支付方式。预存资金会存入患者的就诊预存账户中,方便患者就诊时诊间扣费,避免来回奔波缴费。患者也可以在就诊后,在自助机上直接对开出的处方或检查单等账单缴费。也就是说,患者到医院来看病就无需排队缴费,而只有一个预付流程。

据统计,目前,患者约50多分钟即可完成整个就诊流程。随着诊间缴费、诊间预约模式的实行,排队现象得到根本缓解,即使在近1万门诊量的周一,也仅仅是自助机前有几个人在等待办理。

程序简化且自主化的应用,大大节省了患者的就诊时间,提升了就医体验。

本报记者 王劲松

昆明打击非法医疗美容乱象

不让美容成“毁容”

昨日,云南省暨昆明市严厉打击非法医疗美容专项行动启动仪式在西寺塔广场举行,省卫生计生委、省卫生监督局,昆明市卫生计生委、网信办、公安局、人社局、工商局、食药监局等多部门积极部署,严厉打击非法医疗美容专项行动为期1年,由6部门联合行动,对非法医疗美容多发的违法行为进行多方位的监管查处,同时充分发挥行业协会的行业自律作用。

案例

母女美容变“毁容”

前不久,王女士通过网站美容广告找到了某写字楼内的一家美容院,她女儿接受了隆胸服务,王女士则注射了除皱针,接着又注射了玻尿酸。之后,王女士很长时间都没有消肿,女儿的胸部则有大量结块。花了这么多钱,美容不成,反而成“毁容”,母女俩都后悔不已,王女士去找商家理论几次后,就再也找不到对方了。

规定

做医疗美容要告知风险

昆明市卫生计生委综合监督执法局提示消费者,医疗美容一定要去合法的医疗美容机构。

医疗美容:是指运用手术、药物、医疗器械以及其他具有创伤性或者侵入性的医疗技术方法,对人的容貌和人体各部位形态进行修复与再塑。例如割双眼皮、隆鼻、隆胸、吸脂减肥、注射肉毒素或玻尿酸、激光治疗等。

生活美容:是指运用化妆品、保健品和非医疗器械等非医疗性手段,对人体所进行的皮肤护理、按摩等带有保养或者保健型的非侵入性的美容护理。

《医疗美容服务管理办法》对机构、人员、诊疗项目、技术及材料的准入都进行了相应的规范。同时,执业医师实施医疗美容操作前,必须向消费者本人或亲属书面告知适应症、禁忌症、医疗风险和注意事项等,并取得消费者本人或监护人的签字同意;未经监护人同意,不得为无行为能力或限制行为能力人实施医疗美容。

提醒

别到“地下美容机构”

如果想做医疗美容,消费者要擦亮双眼,看这家机构是否取得《医疗机构执业许可证》,是否核准登记有“医疗美容科”,操作医生是否具有医疗美容主诊医师资格。同时,一定要签署协议,索取印有该医疗机构公章的发票。消费者切勿轻信或为了省钱而选择“地下美容机构”,以免造成难以挽回的后果。

举报

可打电话或在线投诉

消费者的健康权益受到侵害,可通过以下方式投诉举报:

昆明市卫生计生委综合监督执法局投诉电话:0871-64154918(工作时间)0871-64124389(非工作时间)

昆明卫生计生监督网(www.kmwsjsjd.org.cn)公众服务栏在线投诉

本报记者 楚田