

窗口服务有温度 患者就医更舒心

市二院提升门诊服务促进医院高质量发展

□本报记者 魏应钦

门诊是医院接待患者的第一站，作为窗口部门，门诊部的重要性不言而喻。为了让患者享受到更加便捷、舒心的服务，近年来，市第二人民医院（以下简称市二院）门诊部积极作为，持续优化就医流程，改善患者就医体验，以优质服务强硬件补短板，不断提高患者就医满意度，取得良好效果，受到社会各界的赞誉和好评。

专科门诊扩容 优化调整布局

前段时间，市民王先生添了一个可爱的女儿。为了孩子的健康成长，他和妻子特地来到市二院儿生长发育门诊，给女儿进行头围、身高、体重等测量以及血常规、心肺功能、神经系统等全面检查。儿科副主任、主任医师朱莉利用平台系统软件生成生长发育曲线，分析孩子近期生长走势，并为孩子建立了健康档案。健康体检信息和养育指导建议当即就推送到了王先生的手机上，内容一目了然。

在市二院高血压门诊，27岁的市民赵女士血压一度高达180mmHg，医务人员详细询问病史，考虑赵女士为继发性高血压的可能性较大。经过进一步检查，患者的肾上腺有一个小腺瘤，被诊断为原发性醛固酮增多症。经手术治疗后，赵女士的血压很快恢复正常。

“近年来，我院大力改善医疗服务，新增了生长发育门诊、高血压门诊、心衰门诊、房颤门诊、食管反流病门诊等专科门诊。”市二院门诊部主任吴桂荣说，增设专科门诊的同时，该院还持续强化特色专科。例如，内分泌科设置了甲状腺门诊和糖尿病门诊，呼吸内科设置了肺结节门诊……这些门诊能够满足不同患者的就医需求，让市民享受到更多优质的医疗健康服务。

该院还结合临床诊疗技术发展、便民服务需求的实际，调整门诊布局，按楼层和诊区科学分配，将人体系统相关或功能相近的临床专科门诊相对集中，如将呼吸内科与胸心外科门诊相邻，这样不但便于医务人员之间的沟通、会诊，还可以节省患者就诊时间，从而为群众提供更人性化的优质医疗服务。而对于像心理门诊这类涉及个人隐私的诊室，该院巧妙地将其设在人流量较少的位置，给患



门诊志愿者在耐心解答市民的询问 郭傲寒摄

者更多的就诊安全感。

以真情感人心 以服务赢声誉

优质的服务离不开高质量的管理，门诊高质量的管理是医院高质量发展的重要组成部分。近年来，市二院以打造群众满意的精品医院为宗旨，将窗口前移，多措并举打造门诊一站式服务中心。患者在一站式服务区域就能办理病案盖章、复印等多项业务。“门诊一头连着患者，一头连着临床，我们的职责就是服务好患者，服务好医生。”该门诊部护士长、主管护师王二锦说。

患者至上，行胜于言。为更好地创建门诊服务品牌，市二院门诊部积极思考、创新措施、真诚服务，以真情感人心，以服务赢声誉。全体人员每天都早早到岗，分布在各个楼层的责任区，为医生的开诊做好准备，管理好诊室的水电气暖以及空调、电灯等设备，并随时准备为群众提供导诊、咨询、沟通协调等帮助。“我们每天都会到门诊各个楼层巡查，发现问题随时纠正解决。”王二锦说，下班后，门诊部的微信群还会“晒一晒”当天存在的不足，并督促改进，不断促进服务质量的提升。

门诊是患者入院的第一窗口。走进该院门诊大厅，只见环境明亮整洁，各种标牌醒目有序，导诊台备有针线、

雨伞、老花镜、急救药箱等便民物品。导医个个精神抖擞，脸上挂着微笑，为前来就医的患者暖心导航，答疑解惑。遇到老弱孕残群体，导医主动上前询问是否需要帮助，并为行动不便的患者提供轮椅，陪他们缴费取药，解决就医难题。曾经有位九旬高龄的老大爷来门诊，医务人员全程陪其就诊、缴费、取药。老人十分感激，临走时掏出身上的糖果要送给医务人员。

对于一家大型公立医院来说，楼层多，诊间多，不熟悉医院的患者想要顺利地整个门诊就医流程并非易事。对此，该院特地推出了门诊就诊指引单，详细标出CT、磁共振、放射、胃肠镜、彩超、化验等多项常规检查室及门诊药房的位置，背面还贴心地印有医院平面示意图，方便患者看病就医。另外，每位患者的挂号单上，就诊科室、就诊位置以及就诊医生等信息醒目显示，让患者就医更便捷。

数字化赋能 智慧门诊贴心便民

近年来，随着现代信息技术在医疗领域的不断开发和应用，为优化就诊流程，市二院针对门诊就医开启一系列“迭代升级”，打造门诊一站式服务全覆盖，让智慧医疗成为提升医院服务水平的重要手段和内容，让患者就诊更轻松。

该院通过“一卡通”服务全面开通

移动支付业务，提供网站、手机、自助机、诊间等多平台预约途径；在手机端为患者提供预约诊疗、就诊提醒、检验报告查看、病案复印、移动支付、床旁结算等便捷服务。“尤其是医院推出的诊间支付服务，患者可以在诊室完成费用结算，免去了上下楼的奔波之苦。”门诊部副主任张晓慧说，诊间支付就是把缴费窗口前移到各个诊室，医生在诊间开具治疗、检查或药品费用清单后，患者使用微信或支付宝，不出诊室即可缴费。

市二院大力推行智慧医院的同时，也更加注重优化人工服务。在门诊大厅，每个自助服务机旁都配有导医，手把手指导患者操作机器。值得一提的是，新聘护理人员入职前都会被推送到门诊导医岗进行一个月的轮训，让他们迅速熟悉医院工作环境，提高医患沟通能力，同时也大大增强了他们的服务意识和责任感。

“门诊的良好发展离不开医院领导的高度重视和财务科及护理部等相关科室的支持与帮助。”张晓慧表示，随着该院门诊医技楼的建成，门诊的建设发展将会再上一个新台阶。未来，门诊部也将不断深化拓展，超前尝试，从而为群众提供更高水平的智慧服务，持续提升患者满意度，努力构建就诊更加便利、体验更加舒适的医疗服务新格局。

河南省医学会骨科分会脊柱外科学组学术年会在总医院召开 共享前沿技术 提升诊疗水平

□记者 杨岸萌 通讯员 张文霞

本报讯 3月2日，河南省医学会骨科分会脊柱外科学组学术年会暨脊柱疑难病例论坛在平煤神马医疗集团总医院（以下简称总医院）召开，来自全省从事骨科专业的150余名医疗工作人员参会。

河南省医学会骨科分会主任委员高延征、平顶山市医学会副会长陈志松、平顶山市医学会骨科分会主任委员陈炳灿出席会议，总医院副院长董胜利出席并致辞。会议由河南省医学

会骨科分会脊柱外科学组组长廖文胜主持。专家们表示，近年来，河南省脊柱外科取得了长足发展，此次学术年会大家齐聚一堂，共同探讨脊柱外科学领域的最新研究成果和治疗技术，必将进一步促进全省脊柱外科学的发展和进步。

会上，来自省内脊柱外科领域的专家学者就国内外脊柱外科专业领域的最新进展、新理论、新知识、新技术、新方法，以及脊柱术后翻修原因、对策进行了现场授课，同时就脊柱外科领域疑难病例进行广泛而深入的学术交流。

董胜利说，多年来，总医院骨科始终坚持把科研、临床相结合，以骨科常见病为切入点，以脊柱内镜、骨关节镜为特色，以脊柱侧弯、骨肿瘤、小儿骨科、手外科为发展方向的大学科建设，现为河南省重点专科、河南省重点培育学科、平顶山市骨科（老年骨折）临床医学研究中心、国家药物临床试验机构（骨科）。“这次年会，各位专家分享了不少经验和学术前沿成果，结合我院脊柱外科诊疗的丰富经验，必将进一步提升平顶山市脊柱外科整体诊疗水平。”

王家清肤老号 免费试用多人受益

本报讯 3月7日，一些市民陆续走进位于平顶山火车站广场东100米路南的王家清肤老号，体验正在推出的免费试用活动。

王家清肤老号起源于山东省聊城市，创始人王兴明生于1798年，他医术精湛、医德高尚，专注于皮肤病的诊治，对皮肤问题治疗有独到之处。现征集100名有皮肤问题的市民，到店可免费检查、辨证论治，一对一制定治疗方案。即日起，有皮炎、湿疹、荨麻疹、牛皮癣及皮肤瘙痒等问题的市民均可到店免费试用药品。联系电话：0375-2226070。（小梅）