

患者少跑腿 就医挺方便

——山医大一院院前服务中心见闻

患者住院最烦什么？流程复杂、排队时间长、来回往返……在山医大一院，这些问题您都不用愁，直接到院前服务中心，一站式办理。7月8日，记者来到位于山医大一院的全省首家院前服务中心，感受着这里“更佳流程，患者就医更便捷；更短时间，临床运营更高效；更优服务，医疗品质更卓越”的服务理念。

1 一站式办理 长队现象不见了

7月8日9时许，走进山医大一院一号住院楼大厅，在院前服务中心的小桌旁，几人正在工作人员指导下填写“预住院通知单”，两人在院前服务中心医生办公室核实登记，而办理入院出院的4个窗口等候的人并不多。对于一家月平均出院人数达9000人次的大型三甲医院，院前服务中心和出入院窗口却没有看到大排长龙的景象。

当天一大早，市民张女士在山医大一院乳腺科门诊就诊后，带着医生开具的医嘱，来到院前服务中心。因为该科室暂时没有床位，而她的病情又可控，符合预住院条件，医生建议她先做预住院登记。张女士先填好“预住院通知单”和“预住院患者知情同意书”，接着医师核对录入她的基本信息和医生医嘱，最后完成了缴费，她加入了该院的“排队系统”，一旦有空床位，工作人员会立刻通知她。

随后，张女士完成了心电图检查，护士还协助她预约好相关的检查项目，为她“量身”规划了最优检查路径，并详细告知了各项检查的注意事项，

尽量让她少跑路、少排队。等待床位期间，张女士可以同步完成部分相关检查，检查费用入院后会一并结转到医保报销。

“几分钟就能完成申请，而且每个细节都在为患者打算。”轻松办完手续后，张女士安心回家等待通知。接到通知后，她在出入院窗口、大厅内的自助机或手机上，都能快速办理入院手续。

据介绍，院前服务中心是综合了该院原有的一站式预住院、“日归手术”“一站式预住院+日间手术中心+各专科病区”住院模式的服务窗口。住院部主任弓玉红告诉记者：“我们的‘新’不在于举措的‘新’，而是把这些经过时间检验、确定有效，且患者认可的便民举措，统一整合在‘一个平台’上运行，是机制的‘新’。”也就是说，有住院需求的患者，都可以在院前服务中心的窗口集中申请，然后根据不同路径迅速分流。患者不需要长时间排队等待，有些服务在线上也能办理，这就是窗口不见排队的原因。而且，这种模式还在不断调整优化中。

2 一条龙服务 入院出院少跑腿

常规、微创手术啥时做，这还能由患者决定？当日入院，当日手术，24小时内出院的“日间手术”模式就能满足患者这样的诉求。

近年来，随着微创技术不断进步，入院、手术、出院在一天内就能搞定的“日间手术”模式，受到患者和家属的认可。而山医大一院的这一模式还有了“加强版”——“日归手术”。患者甚至不需要在病房过夜，手术完成情况稳定后，当晚即可出院。在院前服务中心就能进行日间手术预约和麻醉评估。

6月初，市民陈先生胆囊炎又犯了，时不时就腹痛，还伴有消化不良。医生检查发现他的炎症有些严重，建议做手术。因为孩子要中考，家人都

分身乏术，他便预约在7月初做手术。前期检查和麻醉评估后，陈先生定在7月2日接受手术。当天，他一大早办理了入院手续，按计划在上午完成了腹腔镜下胆囊切除术，术后观察几个小时，医生和护士评估合格后，他就出院回家了。

“不用提前住院等着排期，对上班族来说更友好，晚上还能回家休养，既避免了家人陪护劳累，住院手术费用也大大降低。”更令陈先生惊喜的是，在这里就连出院手续也不用患者或家属来回奔波办理了。工作人员会把床旁结算车推进病房办理手续，患者也可在自己的手机上快速完成医保结算和出院手续办理，实现入院、缴费、转医保和出院结算的“少跑腿、少等候”。

3 一揽子解决 资源围着患者“转”

着急住院，科里却没空床，怎么解决？热门科室一床难求，部分科室仍有空床位，如何调整？一边是患者苦等住院床位，一边是病区床位“忙闲不均”，如何让医院有限的床位资源得到有效利用？“全院一张床”的统一协调管理模式，有效解决了这一难题。

“实在是太感谢啦！骨科没床位，但孩子年龄小，又一直喊疼，多亏工作人员帮我们在邻近科室协调了床位，孩子才能及时完成手术。”受益于“全院一张床”管理模式，市民张先生对此感触颇深。张先生的儿子小亮（化名）今年12岁，在学校参加跑步比赛时意外骨折，到山医大一院就诊后，需尽快入院接受手术治疗，但骨科床位已经住满。工作人员了解情况后，通

过系统协调，在邻近科室帮小亮协调到一张床位，孩子当天就入院接受了手术。

“全院一张床”管理模式，打破了科室间的壁垒，全院动态统一调配，共享床位资源，急需住院的患者，邻近哪个科室有空床，患者就住在哪里。与此相适应，医护服务模式也发生了转变，由原来的“患者跟着医生走”转变为“医生跟着患者走”，使有限的床位资源得到合理分配使用，既提高了医疗资源运行效率，又解决了医院床位紧、患者住院难的问题。

“让医院的床位、医疗资源、信息化服务等围着患者‘转’，才是我们整合院前服务中心，提供一站式住院服务的根本目的。”弓玉红主任说。

4 一盘棋整合 “关键小事”做文章

近段时间，省卫健委聚焦影响群众就医感受的突出问题，着力提升患者就医体验，重点推出了门诊挂一次号管三天、一次检查检验结果互认、入院出院一站式服务、就医支付“一网通”、多学科“一体化”诊疗服务、择期手术患者“一提前”入院等“六个一”优质服务，有效提升了群众看病就医的获得感和满意度。

山医大一院重点在破解患者住院难的“关键小事”上做文章，既着眼全局，又因事制宜，以院前服务中心为抓手，将住院服务向“入院前”和“出院后”双向延伸，在原有的一站式预住院、“日归手术”等模式基础上，优化服务流

程、提升服务效率，形成检验、检查、麻醉评估、手术排程、健康教育、日间手术、床位管理等“一站式院前服务”新模式。

同时，山医大一院还打通了患者住院前、住院中、出院后全流程。院前服务环节整合理顺采血、心电图等检查项目，院中涵盖了住院患者的床位调配，还开设专门窗口，为出院后的门诊慢性病患者长期用药报销、肿瘤等重大疾病患者的特药报销提供服务。该院握指成拳，通盘布局，为患者提供整体性、系统性、个性化、便捷高效的服务，减轻了群众的就医负担，也极大提升了住院患者的获得感。

记者 魏薇 文/摄



在医护人员帮助下，患者家属在办理预住院登记。