

医卫聚焦

桂医附院：优化“一站式”服务 改善患者就医体验

□本报记者徐莹波 通讯员李锦 文/摄

进入新时代，群众对于健康有了更高需求，不仅要看得上病、看得好病，还要看病更舒心、服务更贴心，改善医疗服务正迈入新的发展阶段。

今年以来，桂林医学院附属医院以进一步解决群众看病就医的急难愁盼问题为抓手，持续创新举措，对门诊一站式服务中心实施全面升级，搬迁整合住院准备中心，推出互联网“住院床位预约”服务等，有效改善全过程的就医感受，提升患者体验，更好地保障群众享有公立医院高质量发展成果。

全面升级，门诊一站式服务中心打造医院服务“金招牌”

“护士，我的父亲行动不便，我想借一张轮椅。”“麻烦您帮我复印病历。”“我挂错号了，想办理退费。”……6月6日上午，记者来到桂医附院门诊一站式服务中心，这里处处是医护人员忙碌的身影，她们热情、耐心地为患者提供着“一站式”就诊便捷服务。

在这里工作的医护人员堪称是患者就诊的“绿色通道”。患者就诊，她们是接待员；患者咨询，她们是解惑员；患者行动不便，她们是陪诊员。她们用贴心服务，帮助患者畅通舒心就医。

桂医附院服务办主任文素芳说，围绕“让患者少跑路，让就医更便捷”的服务理念，2017年6月，医院整合多部门功能，实施集约化管理，首次建立了门诊一站式服务中心，为患者提供“一站式”服务。该项服务推出后，得到了群众广泛好评，并吸引了多家兄弟医院前来参观学习。

门诊一站式服务中心的设立，大大提升了桂医附院的医疗服务质量，医院受理的投诉数量逐年下降，医院也连续四年被国家卫健委医政医管局和健康报社评为改善医疗服务创新医院。

但是，由于场地面积有限，且到院就诊的患者数量较多，门诊一站式服务中心在实现让患者“少跑路”目标的同时，仍然在一定程度上存在“排队长”的问题。

与此同时，随着我市不断推动医保服务深入基层，也对各医院的医保经办业务能力提出了更高要求。

在此背景下，桂医附院决定全面优化提升“一站式”服务。5月，医院对门诊一站式服务中心进行全面升级——场地扩大，硬件设施进一步改善，中心服务窗口从原来的8个增加到15个；重新整合服务功能，新增一批服务项目；加强医护人员培训，持续提升服务质量。

文素芳介绍，目前，门诊一站式服务中心15个服务窗口提供的服务内容包括：轮椅服务；投诉接待；咨询盖章，如诊断证明、休假证明审核盖章、医用双通处方审核盖章；病历打印、复印；特殊补助审核；便民措施服务，如提供饮用水、一次性纸杯、老花镜、放大镜、纸、笔等；电话预约；就医引导；学雷锋志愿者服务；医保服务；失物登记、身份证及医保卡重要证件登记、催领等。

为全力配合医疗保障经办服务下沉，进一步方便参保群众办理相关医保业务，桂医附院通过扩增该中心医保服务窗口，增加人力、设备，优化办理流程等举措，实现医保特殊慢性病申请/扩诊、医保特殊药品审批、转院转诊、职工医保生育备案等多项医保服务在门诊一站式服务中心“一步到位”，这项“不跑腿”服务获得了参保群众的广泛好评，进一步提升了群众的满意度和幸福感。

文素芳表示，中心全体医护人员将认真贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心，始终把群众利益放在首位，进一步强化使命担当，不断优化服务水平，为老百姓提供快捷、高效、舒适的就医体验，努力打造医院服务“金招牌”。

整合搬迁，新住院准备中心让市民就医体验再升级

随后，记者穿过桂医附院门诊楼，来到新的住院准备中心。记者注意到，与过去相比，新的住院准备中心更宽敞明亮、环境更舒适，服务更温馨。在这里，医护人员“一站式”为患者测量身高体重、生命体征，打印住院通知单、复印身份证，指导患者签署全院共性知情同意书、入院须知等资料，以便患者进入病区住院时能便捷、快速、高效地进行相关治疗。

“一站式”全程服务，真正做到整合资源，方便患者，避免患者往返奔波。

桂医附院住院准备中心副主任李芸介绍，为优化住院流程，减少患者或家属来回跑、多处跑，2018年，医院组建了住院准备



▲门诊一站式服务中心实现全面升级。



▲门诊一站式服务中心医护人员为群众办理业务。



▲住院准备中心医护人员为患者解答疑难问题。

中心，当时设置在门诊楼2楼，面积为30多平方米，共4个窗口。随着医院持续快速发展，目前，每天接待的住院患者在400人左右，原有的住院准备中心已不能满足需要。今年4月16日，根据医院党委部署，住院准备中心正式搬迁到门诊楼和住院部之间新搭建装修的平房，面积约150平方米，共设置有8个窗口。同时，中心还重新优化入院接待、床位调配等服务流程。

作为综合实力雄厚的三甲医院，桂医附院备受市民青睐。但在过去，不少住院患者在该院也遇到过因相关科室病床爆满需等待多日的情况。

李芸说，为解决“一床难求”问题，住院准备中心通过信息系统对全院床位进行动态管

理，打破科室间床位的壁垒，充分利用现有医疗资源，统一调配，缓解科室床位紧张，达到医疗资源共享，让患者享受到更加快捷、优质的医疗服务。例如，近日，一名“黄疸查因”患者需要到肝胆外科病房住院；但病房已无床位，经过调配，该患者先住进了脊柱骨病科病房，由肝胆外科医生负责治疗，并由脊柱骨病科护士按照医嘱提供护理，确保了患者及时入院接受治疗。

李芸表示，住院准备中心的设立，是医院实行全院“一张床”管理模式而配套的一项重要便民惠民举措，实现了病床的最大化利用，让更多需要住院治疗的患者得到及时治疗，同时通过“一站式”办理住院手续，减少患者或家属来回跑、多处跑，进一步改善了患者的就

医体验，解决了群众“住院难、流程繁、等待累”等问题，并提高了病床使用率，节约了医疗资源。

另外，为了方便患者预约床位，近日，桂医附院互联网医院新推出了住院床位预约服务。患者通过手机微信搜索并关注“桂林医学院附属医院智慧”公众号→点击“互联网医院”→“住院床位预约”→选择科室→填写病情、上传检查报告结果，然后等待医生评估后回复联系住院。

改善服务永远在路上。桂医附院将始终坚持以患者为中心，秉承“以人为本、患者至上、爱心济世、百姓放心”的服务理念，不断优化看病就医流程，为患者提供更高质量的诊疗服务，让患者看病就医更有获得感。

健康动态

市人民医院实施“光明工程”项目 助500多名白内障患者重见光明

本报讯（记者徐莹波 通讯员廖国梁）日前，中国乡村发展志愿服务促进会“光明工程·白内障复明”项目百家医院志愿服务行动在河南省南阳市邓州市（主会场）启动；桂林市人民医院是本次活动的四个分会场之一，该院同时举行了项目定点医院授牌和志愿服务队授旗仪式。

据悉，“光明工程·白内障项目”是国务院扶贫办、国家卫健委共同发起，为经济困难的白内障患者提供免费救治的健康扶贫项目，旨在通过整合社会资金，对中西部农村患者开展手术救治，精准对接

农村脱贫人口、易致贫监测人口和农村特困、低保等低收入人口，建立健康扶贫的长效机制，巩固脱贫攻坚成果，对经基本医疗保险、大病保险、医疗救助，商业补充保险报销或补贴后的个人自付部分进行补贴，基本实现免费救治。

市人民医院于2018年签约成为“光明工程·白内障复明”项目定点医院以来，该院眼科团队积极推进项目实施，组织医护人员深入全市各乡镇筛查符合条件的患者。截至2022年底，眼科团队共深入基层义诊30多次，使用医院公益基金和

“光明工程·白内障复明”项目专用基金，并采用日间手术模式，帮助500多名经济困难白内障患者重见光明。

在仪式上，市人民医院正式获得中国乡村发展志愿服务促进会“光明工程·白内障复明”项目定点医院授牌，该院眼科团队也获志愿服务队授旗。

为配合启动仪式，同时进一步筛查出符合救治的患者，市人民医院眼科团队组织志愿者先后在平乐县张家镇、医院门诊楼前举行了义诊活动，为群众开展眼病咨询、白内障及眼底筛查、科普宣教等。

桂医附院举办“小小眼科医生”职业体验活动

本报讯（记者徐莹波 通讯员李锦）6月6日是第28个全国“爱眼日”，活动主题“关注普遍的眼健康”。当天，桂林医学院附属医院眼科党支部举办了“小小眼科医生”职业体验活动，让孩子们穿上白大褂亲身体验眼科医生的工作，在娱乐中学会保护眼睛，培养爱眼、护眼好习惯。

在活动中，桂医附院眼科副主任靳荷博士首先为孩子们上了一堂爱眼科普课。

她用简单通俗的语言，为孩子们介绍了健康用眼、预防近视等知识，引导孩子们养成自觉爱眼护眼的意识。接着，医护人员为孩子们进行了视力检测、验光等眼健康检查。然后，身着白大褂的孩子们还作为眼科“小医生”，相互给其他小朋友检测视力；参加“盲人摸象”小游戏，体会眼健康的重要性；参加眼知识问答，并互相分享自己了解的护眼小知识。活动结束后，医护人员还向孩子们颁发了纪念证书和纪念品。

靳荷说，眼健康是国民健康的重要组成部分，涉及全年龄段人群，儿童、青少年的眼健康更是重中之重。今后，医院眼科医护人员还将深入到社区、企业、学校，针对不同人群开展形式多样的爱眼护眼健康宣教活动，让更多人关注眼健康，科学用眼，更好地保护视力。

技术创新

湘雅二医院桂林医院成功开展“支气管单向活瓣置入术”

本报讯（记者徐莹波 通讯员唐清 黄郑）日前，中南大学湘雅二医院桂林医院呼吸与危重症医学科成功为极重度慢性阻塞性肺疾病伴肺大疱患者陈先生实施“支气管单向活瓣置入术”。据悉，这也是该院首次开展这项技术。

市民陈先生今年58岁，稍有活动就会出现气喘症状，他曾被诊断为慢性阻塞性肺疾病和右侧自发性气胸，因反复发作多次住院治疗，且症状进行性加重。前段时间，陈先生再次出现气喘加重症状，且不能平卧，于是他来到湘雅二医院桂林医院求医。该院呼吸与危重症医学科专家诊断他为极重度慢性阻塞性肺疾病急性加重期伴多发性肺大疱。

近日，在局部麻醉状态下，湘雅二医院桂林医院呼吸与危重症医学科主任刘祁汨成

功为陈先生实施了“支气管单向活瓣置入术”；手术时长不足10分钟，术后陈先生的状态良好。他又接受了一周时间的康复治疗，气喘症状得到很大缓解，可不吸氧外出散步2小时左右，实现生活自理和正常的社会活动。

刘祁汨介绍，“支气管单向活瓣置入术”是一种支气管镜下介入治疗新技术，放置在支气管内的活瓣，允许分泌物和气体从活瓣远端肺组织排出，但阻止气体进入活瓣远端肺组织，从而使肺组织逐渐萎陷、不张，达到减压的目的。与传统的开胸肺减容术手术相比，该技术具有创伤小、费用低、术后恢复时间短、并发症少、可调整植入活瓣的位置等特点。

医疗短波

桂医附院党员志愿者开展健康巡讲活动

本报讯（记者徐莹波 通讯员黄志琼）近日，桂林医学院附属医院胃肠外科、心脏大血管、胸外科等科室党支部，联合平乐县中医院组织党员志愿者，来到平乐县沙子镇卫生院、福兴卫生院开展健康巡讲活动。

在巡讲中，几名党员志愿者分别为沙子镇卫生院、福兴卫生院的医护人员进行了医学知识讲座，讲授内容包括“肥胖与减重手术”“阑尾炎诊治”“肠癌危险因素识别及高危因素预防”等。同时，还有部分党员志愿者为当地群众开展了义诊，免费测量血压、测血糖，发放健康教育手册，并普及健康知识。

南溪山医院：出院不用跑 结算在床边

本报讯（记者刘菁 通讯员管起超 杨实可）“现在不用下楼排队，真的是太方便了。”近日，在南溪山医院肿瘤内科三病区，准备出院的罗阿姨亲身体验了在病房内完成结算流程的便捷服务。从医生开具出院医嘱，到罗阿姨通过手机完成支付，办理出院结算手续的整个过程不超过20分钟。

由于罗阿姨所患疾病的特殊性，需要定期到医院进行检查和住院治疗，以往每次出

院结算都需要到住院部缴费处办理，但排队时间长、来回跑等问题，对罗阿姨这样的老年患者来说是个大难题。

为了帮助患者解决实际问题，简化出院办理流程，医院护理部联合信息科、财务科等职能部门，推出“床边结算”服务项目，对需要办理出院手续的患者开展便利的“床边结算”，病人不出病房就能拿到出院结账单，大大简化了缴费

流程，为患者节约了不少时间。

据悉，“床边结算”服务于5月22日正式在医院各病区上线使用。参与试点工作的全科医学科护士长侯晓慧表示，“床边结算”服务不仅减少患者来回奔波的麻烦，还提高了护理工作效率，结算服务投入使用是“智慧医疗”提升医疗服务质量，提高工作效率，惠及群众的新突破。

市妇幼保健院“爱眼日”健康宣教走进幼儿园

本报讯（记者胡晓晴 通讯员何永芳）为普及科学用眼知识，预防屈光不正，提高儿童眼健康水平，降低儿童盲和低视力的发生率，6月6日上午，桂林市妇幼保健院眼科走进桂电幼儿园，为小朋友讲解爱眼护眼小知识，并为部分儿童提供视力及眼检查。

该院眼科负责人揭静介绍，希望通过此次“爱眼护眼从娃娃抓起”健康宣教活动，帮助小朋友们了解眼睛的作用和重要性，懂得从小养成爱眼、护眼的好习惯。预防近视最好的办法就是减少近距离长时间用眼，控制电子产品的使用，每天户外活动至少2小时；要饮食营养均衡，不挑食，少吃甜食，定期做眼检查。