

# 桂林实施“一次挂号管三天”就诊模式

□本报记者张婷婷 通讯员吴荣涛

您是否曾经有过这样的就医体验：去医院看病，有些检查结果当天出不来，第二天再去请医生看结果需要重新挂号排队，无形中增加了看病时间和成本，降低了就医体验感和满意度。

日前，自治区出台措施减轻群众就医负担，其中备受市民关注的是规定二级以上公立医院实行“一次挂号管三天”。7月1日起，桂林市全面实施二级以上公立医疗机构普通门诊“一次挂号管三天”便民措施，并要求各医疗机构安排人员开展导医指引、“一站式”服务，确保此项便民措施落实到位。

“一次挂号管三天”，是指三天内，患者挂普通门诊号就诊时，如因检验、检查当天不能完成或者不能获取报告，尚未完成诊疗，可携带报告结果到同一医院的同一院区、同一科室，由医疗机构安排复诊，无需再次挂号，享受免缴费普通门诊诊查费服务。

各大医院实施“一次挂号管三天”情况怎样？群众的就医体验感如何？还有哪些需要注意的地方？7月2日，记者对此进行了走访。

## 现场：复诊服务便捷高效

走进桂林市中医医院门诊大厅，大门口口的LED显示屏循环播放“实施‘一次挂号管三天’”等字样，大厅显眼处都摆放了“一次挂号管三天”的温馨提示、宣传单和宣传海报。此外，每层楼的候诊区也都放置了相应的温馨提示。

市民胡蓓取了一张“0元惠民复诊号”来到妇科，签到、排队、进诊室看病，整个过程流畅顺利。“昨天来看病医生开了检查，有的结果今早才出，复诊不用再次挂号，节省了费用和时间。”胡蓓对医院落实“一次挂号管三天”表示称赞，她说，大家身体不适来医院看病，反复挂号难免令人心烦气躁，现在有了这项好政策，就医流程缩短了，心情也更加舒畅了。

“从上个月开始，医院就试运行‘一次挂号管三天’。仅上周，通过窗口挂‘0元惠民复诊号’就有107人次，得到了不少患者的良好反馈。”市中医医院门诊办公室主任韦晓东介绍，目前该政策推出时间不长，医院正通过微信公众号、宣传折页、温馨提示等多种方式提高知晓率，也要求医护人员及时向患者宣传政策，让好政策应知尽知、应享尽享。



▲在桂林市人民医院，一楼门诊大厅的“一次挂号管三天”便民服务提示。 记者张婷婷 摄

“复诊需要重新挂号吗？”“不用，直接把就诊码给我排队！”在桂林市人民医院心血管内科导诊台，护士将复诊患者的号穿插在正常就诊序列中间，医生每接诊完一名初诊患者后接诊一名复诊患者。

“我们年纪大了经常跑医院，挂号费积少成多，新政策来了，能省下一笔钱呢！”在桂林市人民医院，听到医护人员宣传“一次挂号管三天”，前来复诊的72岁市民郭全智满意地说。

桂林市人民医院全科医学科副主任葛润告诉记者，“一次挂号管三天”的实施不仅方便患者，还进一步规范了就医秩序。以前，有的复诊患者“见缝插针”看结果，经常引起初诊患者不满，认为这是插队行为，甚至由此引起纠纷。现在，将复诊患者的ID号输入系统，系统会自动排序叫号，就诊流程更加规范化，维护了初、复诊患者共同的就诊秩序。

不仅是市区的医院，各县医院也积极实行“一次挂号管三天”惠民政策，改善就医感受，提升患者体验。记者了解到，平乐县人民医院6月12日起实施普通门诊“一次挂号管三天”，恭城瑶族自治县中医医院6月28日起实行“一次挂号管三天”，灵川县中医医院7月1日起正式实施“一次挂号管三天”……各医院还通过多种方式对该就诊模式的定义说明、适用场景、不

适用场景、注意事项进行了说明，将相关答疑及流程公布于众，提升群众知晓率。

## 提醒：复诊患者需注意不适用范围

值得注意的是，普通门诊患者就诊当日因检查、检验不能完成或不能获取报告的，在三日内（含首次就诊当日），携检查、检验结果到同一院区、同一科室回（复）诊时，享受“一次挂号管三天”。但是，该便民措施不包括多学科诊疗门诊、特需门诊、跨科室跨专业就诊，以及已完成门诊诊疗，但因疾病反复需要3天内再次就诊等情形。

“如果我看的医生三天内都没有出诊，怎么办？”有市民提出疑问。韦晓东告诉记者，医院门诊医生轮流坐诊，复诊时如临床科室门诊医生非患者的首诊医生，则由当天同科室出诊医生看诊。兴安县人民医院相关负责人则表示，如果某一天患者首诊科室没有开诊，患者可以到分诊台签到，护士会根据当日医生出诊情况合理安排就诊诊室。

此外，多家医院表示，“一次挂号管三天”不等于免排队就医，患者到达门诊科室复诊时，同样需要先签到，按照复诊就诊顺序规则排队候诊。其中，就诊规则各医院又略有不同。如桂林市中医医院、恭城瑶族自治县中医医院实行一个复诊



▲在桂林市中医医院门诊导医台，“一次挂号管三天”温馨提示摆放在显眼处。 记者张婷婷 摄

患者排在两个出诊患者之后，桂林市人民医院实行初诊患者、复诊患者穿插就诊，等等。

周末、节假日是否在“三天”时间内？桂林市中西医结合医院表示，为方便群众就医，该院已开设了“无假日门诊”。周末、节假日如正常开诊，可按“一次挂号管三天”流程进行复诊；如未开诊，则顺延。桂林市中医医院表示，“三天”是指三个自然日，如果遇上周末或者节假日，患者没来得及复诊，该院医生将实行“首诊负责制”，即患者的首位接诊医师在一次就诊过程结束前或由其他医师接诊前，负责该患者全程诊疗管理的制度。

## 延伸：让医疗有温度更有力度

除了“一次挂号管三天”，我市各大医院还推出了很多便民、惠民、利民举措，打通看病就医的难点堵点，打造更有温度的医疗服务。

桂林市中医医院以患者需求为导向，开通口腔科日间门诊、康复医学科夜间门诊、肺小结节专科门诊、中医护理门诊、外治康复部日间、夜间、周末及节假日门诊等；开通医保“刷脸”支付服务，通过“刷脸”即可完成挂号、缴费、结算等全流程业务；开通病历邮寄到家及市区内、五城区中药代煎免费配送服

务，让群众少跑腿、少等待。

桂林市人民医院率先在全市医院开通电子病历系统，让繁杂烦琐的流程可视化，形成一个个闭环管理；拓展门诊综合服务中心服务范围，咨询、分诊、盖章、医保审核、病案打印均可一站式办理；推出医疗护理员服务，为患者及家属减轻后顾之忧。

桂林市中西医结合医院6月27日开通了自费患者使用医保共济结算功能。这一举措意味着，即使部分患者因待遇等待期等原因不享受医保统筹待遇和生育保险，需自费支付医疗费用，其个人全额承担的住院费用可以使用医保共济支付，充分利用家庭成员的医保账户余额，有效减轻患者的医疗负担。

市卫健委相关负责人表示，开展普通门诊“一次挂号管三天”的便民措施，仅仅是改善就医感受提升患者体验，减轻群众就医负担惠民便民措施的一项。下一步，市卫健部门将以“患者为中心”，围绕群众急难愁盼的“看病难”“看病贵”等问题制定相应举措，打通看病就医的堵点难点，持续优化诊前、门诊、急诊急救、住院、诊后五方面便民惠民措施落地，深入开展改善就医感受提升患者体验活动，让医疗服务更加高效贴心，不断增强人民群众看病就医的获得感。

# 溯源找症结 诉源治理解纷争 桂林市守牢源头防线 化解矛盾促和美

□通讯员曹长青 冯莱莱 段彦伊

百舌问花花欲语，水润根滋更笑春！这是一起看似简单的纠纷，却是延续了10年的“家族矛盾”。

2014年，灌阳县西山瑶族乡一对姐妹分割竹林，随后因界限产生纠纷，争吵不休，积怨渐深。今年4月，眼看双方就要大动干戈，西山派出所民警及时赶至现场，防止了事态恶化。随后，派出所运用“警司合署”机制，联合司法所一个月内四次召集双方当事人明理劝和、普及相关法律法规知识，通过耐心调解，帮助矛盾双方化解了仇怨，于5月12日握手言和。

山水甲天下，缘于奇山秀水和谐搭配；振兴争一流，需要各族群众团结进取。桂林市深刻把握排查化解矛盾纠纷的意义和关键，在溯源中抓预防、早排查、重化解、防反弹，提升了诉源治理的质效。桂林市委常委、政法委书记周弁说，在平安时谋平安为平安、久久为功夯实平安基础，才能更加有效地确保矛盾纠纷少发生、早发现、早化解、少反弹，有效固牢安全稳定底座，促进各民族和睦相处、和衷共济、和谐发展，为打造世界级旅游城市、促进高质量发展营造营造良好环境。

矛盾纠纷化解，平安幸福来。今年以来，桂林市各级人民调解组织及时化解各类矛盾纠纷6462起，成功率达98.87%，群众普遍满意。

## 无胜于有，倡合促和防未然

“敲起锣来打起鼓，依法依理好相处；远亲不如近邻好，遇事冷静莫冲突……”初夏的平乐县景明气畅、政通人和，霞光中，建于唐宋初的千年古村落张家镇榕津村鼓乐声声。村党总支书记莫时华说：“大嫂子法治宣传服务队的宣传寓教于乐，乡亲们快乐中加深了对‘法为上’‘和为贵’的认识。”

“有话好好说，有事好商量，矛盾纠纷自然就少了。”平乐县委常委、政法委书记张镇敏慨道。近年来，平乐县按照“行业一品品牌”“乡镇一品品牌”的目标，打造符合本地实际、叫得响的调解品牌。“建哥调解工作室”成为“广西壮族自治区个人调解工作室”被命名单位。张家镇榕津村创建大榕树调解工作室，大发瑶族乡福瑶村成立“瑶胞巾帼”调解工作服务队，组建以人民调解员、网格员、法律明白人、党员群众、五老队伍、驻村第一书记等人员为主的矛盾纠纷志愿调解团队，常态化开展矛盾纠纷大排查大化解活动。

产生矛盾纠纷的成因是多方面的，化解矛盾纠纷的方法手段也是各不相同的。在充分运用法律法规的前提下，施之以循循善诱的耐心 and 行之

有效的方法，就可能达到事半功倍的良好效果。

多年来，桂林市着眼构建平安和谐环境，围绕减少矛盾纠纷对症下药，持久做实道德宣讲、普法宣传、新时代文明实践等活动，提升群众的文明素质、团结精神和法治观念。同时，培育“法律明白人”参与基层治理，面对面引导群众“与人为善，互助互让”“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”，不断提升文明层次、浓厚和谐氛围。

预防为重，源头管控。恭城瑶族自治县西岭镇以“八五”普法为载体，进村入社、进校入企宣讲法治，解答群众困惑，营造依法行使权力、表达诉求的氛围。雁山区草坪回族乡创新社会治理，成立石榴籽工作室，通过法律宣传、以案释法营造良好的法治环境，凝聚共治共享的力量，实现了“司法多服务，群众少纠纷”。资源县完善基层民主自治，规范“一约三会”“四议两公开”等机制，指导基层成立道德评议会、村民议事会等自治组织，开展“最美家庭”“道德模范”等创评活动，引导群众文明行事、和谐相处。今年3月15日，资源镇晓锦村栗某父子发生矛盾后，孩子赌气离家，村委干部连夜将其找回，既背靠背讲尊老爱幼，又面对面谈家和兴业，及时解开父子俩的心结，避免了矛盾激化或发生不测。

靠前听取呼声，服务减少矛盾。秀峰县秀峰街道创建“文化聚力”“围炉油茶会”等党建服务品牌，让群众有说心里话、倾吐烦恼的机会。党员志愿先锋队加大巡防力度，及时发现群众的问题和需求，助力精细服务，让群众少烦恼、多开心。他们还在社区开展阅读、制作手工团扇等活动，提升群众文明素养和思维层次，为平安和美秀峰夯实“底基”。

兴安县在基层设立党员示范岗、共建责任区，推动党员下沉一线，将党的优势转化为服务治理效能。广大党员落实“双报到双服务”要求，为群众办实事解难题；组织开展“夜学夜访”“小板凳议事”等活动，听取群众心声，引导大家团结友爱和理性表达诉求，让兴安更加兴旺安定。兴安镇千余名党员主动亮身份，每年志愿服务逾万次，该镇党委书记伍平安说：“我们以红色党建引领红色服务，坚持‘村社吹哨，党员报到’，以志愿服务小切口为群众解难消怨，有利于做实基层治理大文章。”

## 早胜于晚，借“网”排解防激化

“心泊漓江，情牵雁山”。雁山区草坪回族乡潜经村位于漓江畔。村子已有600多年历史，如画的山水风光和厚重的传统文化散发无穷魅力，令人流连忘返。每每谈起家乡淳朴和谐的趣事，村民吴秋红满怀自豪。

2023年3月10日，潜经村两户群众因房屋归属权产生纠纷，一方有产权证，另一方则在此房住了数十年。村里的石榴籽调解室发现该纠纷后，当即争取司法所支持，说法讲理促和解，最终房屋归产权方所有。

调百家事，聚千万心。潜经村聚焦群众急难愁盼，发挥网格员人熟地熟事熟的优势，常态化排查矛盾纠纷，及时掌握苗头隐患，抓早抓小予以化解。他们推行矛盾纠纷多元化解，并把懂法律、晓政策、有威望的老党员、老村干等充实到调解队伍，对矛盾纠纷抓紧查明情况、疏导化解，让村风民风与山水同美。

矛盾纠纷在所难免，务必防止小变大、大变炸或民转刑、刑转命，这是桂林市处理矛盾纠纷的清晰思路。“织密治理网，速解千千结”，为了第一时间感知矛盾纠纷，他们完善网格并发挥其作用，利用网格员队伍把触角延伸到最“末梢”，对矛盾纠纷及时发现、快速响应、有效调处。工作中，网格员访千家万户、说千言万语、吃千辛万苦、想千方百计，以真心、热心、耐心对矛盾纠纷预警、排查并化解到到位。

无“网”不胜，一“网”多功。兴安县推行“一格多员”模式，将法律明白人、辅警、乡村振兴工作队员等纳入网格员队伍，各网格员有若干网格员协管员、公益员和微网格员配合工作，利用“网格长+治保主任+网格员+村民”四级网格体系排查矛盾纠纷，科学评估苗头性倾向性问题，把矛盾纠纷化解于源头和萌发时期。一疏，溶江镇农户与菜商签订合同后，菜商以蔬菜不达标拒收，农户说是菜商提供的菜种有问题。溶江司法所迅速调解，在掌握事实后，以将双方损失降至最低为目的，促成握手言和。

阳朔县借网格做实矛盾纠纷和安全隐患摸排，坚持村社每周、乡镇每半月、县每月一排查化解，重要时期还集中大排查、大化解，突出排查涉邻里、土地、婚姻家庭、情感等纠纷，精准掌握纠纷苗头，及时处置风险隐患，有效防止“民转刑”“刑转命”。2023年，全县受理纠纷案件1512件，及时调处率100%，无群体性的上访和械斗。

网格给力，信息助力。荔浦市推行邻长制，发挥邻长与联系户相近的优势，第一时间发现上报“邻”网格中矛盾纠纷、群众诉求，保持底数清、民意通。同时，落实“邻长吹哨、双长（党建网格长、综治网格长）报到”机制，对易引发极端案事件的日常矛盾，合力劝和解纷。双江镇官相村群众覃某与莫某产生土地纠纷后，邻长周茂松和“双长”及时介入调解，莫某现场支付2000元给覃某，妥善化解了纠纷。去年9月以来，全市邻长协助综治网格长采集信息12290余条，化解矛盾纠纷1000余起。

秀峰区研发“守护家”微信小程序，对辖区网格划分、居民信息等内容录入和共享，开设网格服务、信息上报、事件处理等功能，提供隐患排查、矛盾化解、精细服务等线上一站式服务。依托“一键上报”便民功能，网格员能快速收集信息、解决问题。“守护家”使用至今，共收集事件70余件，处置率100%。今年1月初，秀峰街道某小区下水管道堵塞引起居民不满，街道办收集到这一信息后，当即协调相关方达成一致意见，很快疏通管道，居民代表送来锦旗表达感激。

## 难胜于险，依法公正解疑难

福寿胜境，人间永福。永福县吸纳山水灵气，富有福文化。这里的群众畅享着山水风光和绵绵幸福。

一次，永福县罗锦镇林村与江月村土地纠纷涉及600余人，互相争执不下。罗锦镇组织多方联合化解，进行实地勘界，认真核实证据，反复组织协调，终于明确各方认可的边界。村民林福连说：“土地是我们的命根子，感谢政府帮我们和解！”

和风细雨化解纠纷，亲清服务企业发展。“系企业情谊，保一方平安”，6月4日，永福县苏桥镇人民调解委员会历经4天，为桂林市惠昌盛实业有限公司成功化解一起员工意外赔偿纠纷后，惠昌盛董事长事后如是盛赞。这不仅是发自群众内心的真实情感，也是苏桥镇政府的踏实作为。苏桥镇自2022年3月打造“一站式”矛盾纠纷多元调处化解中心以来，共接待群众来信来访800余人次，统一受理登记矛盾纠纷（信访事件）476起，其中涉及桂林经济技术开发区管理委员会园区遗留问题纠纷187起，帮助企业化解重大矛盾纠纷30多件。这既维护了企业的健康运营，又保障了广大员工的根本利益，从而有效推动了永福县依法治企新局面。

调解为百姓，解纷促稳定。永福县完善调解组织，打造调委会和特色调解室，整合资源、明晰责任、跟进调处。他们抓住“黄金时段”，对矛盾纠纷实行1日交办、3日答复、1月办结、1周回访。2023年清明前，黄某与谢某因迁坟产生纠纷后，司法所和村干部、法律明白人同向发力，从法律法规谈到公序良俗、再到邻里情感，多方努力将纠纷化解。2023年，全县化解矛盾纠纷473起，及时调处率100%，化解成功率98%。

出力出汗比出事出险好！哪怕千难万难，也要穷尽一切办法化解矛盾纠纷。桂林市处理矛盾纠纷强调依法公正行事，让群众感受公平

正义。对问题突出易恶化的矛盾纠纷，他们“啃硬骨头”，组织精干力量争取“案结事了”。而且，建立回访制度，了解当事人履行协议情况，巩固调解成果，防止“表面和解，背后斗气”。

专业力量攻坚克难，专家出面事心双解。桂林市善于借专业资源化解疑难矛盾和信访问题，邀请首席法律咨询专家、人大代表等参与化解，做好释法明理等工作；邀请法律专家、心理专家解释疏导，纠正错误认知或偏执行为。唐某某数十次向国家信访局网投信访件。为了化解顽症，专家6次登门面对面对他进行法律解释和心理疏导，促使其思想转化，签订了息访承诺书。

多元调处，合力解纷。荔浦市通过不断完善调解工作机制，做细邻里调解，做好人民调解，做实行政调解，做强司法调解，做优综合调解，做良仲裁调解。促进各类矛盾纠纷化解协调联动，形成矛盾纠纷多元化解解格局。莫某因不服荔浦市社会保险事业管理中心作出基本养老保险待遇认定一案起诉后移送荔浦市行政争议调解中心调解，经该中心组织当事人依法调解，双方当事人自愿达成和解协议。类似的圆满化解不断在荔浦市上演，今年以来，该市调解各类矛盾纠纷1028件，调处成功978件。

处置得力，化险为夷。临桂区四塘镇探索符合城镇特点规律的调解方法，聚焦问题调解，实现信息及时、预警到位、矛盾纠纷去存控增。去年8月，神山东老村蒋某修繕祖坟时挖掘机碾压坏了神山植被，且多占用土地，权属方严重不满，双方对峙不下，眼看就要发生群体互殴事件。四塘镇政府立即派出精干力量处置，在稳定双方情绪后，法、理、情三管齐下化解矛盾，防止了事态升级。

依法公正解疑难，赋强公证防反弹。桂林市在依法化解矛盾纠纷时，为调解赋予司法公证，增强法律效力。全州县人民法院把非诉讼纠纷化解机制挺在前，推动解纷关口前移“走出去”、多元调解力量“引进来”，培育出“法院+人社+工会”“多元调解+司法确认”等诉前化解矛盾纠纷的特色模式，2023年以来诉前化解矛盾纠纷2100余起，避免可能衍生的3000余件案件进入诉讼，有效减轻了当事人诉累、节约了司法资源。

恭城瑶族自治县人民法院创建“瑶姐姐调解室”，对家事、邻里、物业等纠纷，引导群众以非诉讼方式解决，2023年诉前成功化解963件、分流率41.26%。他们还完善司法确认、司法立案与行政调解、人民调解、律师调解、“五老”调解衔接，为诉源治理提供司法保障。去年10月，他们通过“一站式”多元解纷，成功调解一起标的额130余万元的金融借款合同纠纷并进行司法确认，妥善化解了全民纠纷。

问渠哪得清如许，为有源头活水来。欢快奔腾的漓江源于华南最高峰猫儿山，5月30日清晨，如丝细雨把漓江朦朧成水墨画。漫步漓江畔，市民李女士感慨：“漓江美在山水和谐，它的清澈得益于源头的治理保护，离不开沿岸群众共同呵护。桂林是我家，家和万事兴。我们要珍惜和谐安宁的环境，勠力同心把这个家建设得更和美！”