

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，享受免缴普通门诊诊疗费服务。

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室。

此外，多家医院表示，“一次挂号管三天”不同于免排队就医，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。如桂林市中医院、恭城瑶族自治县中医医院实行一个复诊



▲在桂林市中医院门诊导医台，“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。

桂林市中医院以患者需求为导向，开通口腔科午间门诊、康复医学科夜间门诊、肺小结节专科门诊、中医疗养门诊、外治康复部午间、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，让繁杂繁琐的流程可视化，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，市卫健委部门将以“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，持续推动门诊前、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，法润根滋更笑春！

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赴现场，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、政法委书记周卉说，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良好环境。

矛盾纠纷解，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型矛盾纠纷6462起，成功率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爽、政通人和，霞光中，建于唐宋之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，乡亲们在快乐中加深了对‘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、政法委书记张镇感慨道。近年来，平乐县按照“一行业一品牌”“一乡镇一品牌”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，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处团队，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和行之

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、团结精神和法纪观念。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，资源镇晓锦村粟某父子发生矛盾后，孩子赌气离家，村委干部连夜将其找回，既背靠背尊老爱幼，又面对面谈家和兴业，及时解开父母俩的心结，避免了矛盾激化或发生不测。

靠前聆听呼声，服务减少矛盾。秀峰区秀峰街道创建“文化聚邻力”“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，为平安和美丽秀峰夯实“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“夜夜学夜谈”“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，该镇党委副书记伍平安说：“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、老村干部等充实在调解队伍，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、有效处置。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、排查并化解到位。

无“网”不胜，一“网”多功。兴安县长江乡“格多员”模式，将法律明白人、辅警、乡村振作工作队员等纳入网格员队伍，各网格有若干网格协管员、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。一次，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某种有问题。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。

无“网”不胜，一“网”多功。兴安县长江乡“格多员”模式，将法律明白人、辅警、乡村振作工作队员等纳入网格员队伍，各网格有若干网格协管员、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。一次，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某种有问题。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。

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、民意清。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堵塞引起居民不满，街道办收到这一信息后，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称赞。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基本利益，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，及调解率100%，化解成功率98%。

出力出汗比出事出险好！哪怕千难万险，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。

向渠哪得清如许，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，如丝细雨把漓江朦胧成水墨画。漫步漓江畔，市民李女士感慨：“漓江美在山水和人文，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。我们要珍惜和安宁的环境，同心把这个建设得更和美！”