

弹性门诊 改善就医体验的“良方”

12月16日(周六)清晨6点,官渡区六甲街道社区卫生服务中心的门诊就迎来一位特殊的患者。六甲社区75岁的张泉大爷在妻子陈向福的搀扶下匆匆走进门诊,表情痛苦,喘息声急促。当得知患者是因为突发呕吐伴胸闷赶到医院后,医护人员立即监测生命体征,详细询问病史。陈向福在旁说道:“天还没亮老伴就病倒,幸好你们开了门,不然真的要急死。”“您放心,现在我们门诊时间都是动态调整的,专家跟着需求走,门诊时间只长不短,几点来医院都可以。”值班医生边说。

发生在官渡区六甲街道社区卫生服务中心的暖心一幕只是昆明市卫健委打造的弹性门诊让群众享受到实实在在便利的一个缩影。

12月16日晚10时许,在昆一中西山中学高三就读的李书涵同学在家长的陪同下来到西山区马街社区卫生服务中心。因为呼吸道疾病引发的高热,孩子匆匆赶来输液。“高三时刻,我实在是不想耽误孩子的学习,只能是这个点来输液。”值班医生认真问诊后开了药输液,护士姐姐还送来热水袋保暖。

马街社区卫生服务中心主任梁超说:“近期呼吸道疾病高发,我中心夜间就诊患者20余人次,其中学生占半数以上,夜间就诊需求突出。我们将原本的8:30-21:00的就诊时间延长至8:00-22:00,解决居民的就诊需求。”

“打造弹性门诊,群众就可以在错峰就医的同时更方便地获得所需的优质诊疗服务,进而切实提升患者就医体验感、打造‘有温度的医疗服务’。”昆明市卫健委主任许睿介绍,增设周末门诊、夜间门诊等,有针对性地为学生、上班族、学生等群体看病提供便捷。

早在2019年,昆明市第一人民医院儿科就开设了24小时专家门诊。为进一步缓解近期患儿就诊压力,该院启动专家弹性门诊,启动应急预案,向儿科门诊、急诊、发热门诊增派医生,缩短患儿就诊等待时间,启动弹性门诊,增加夜间

甘美医院整形美容科专家为面部受伤患者缝合伤口。

专家门诊。王胤佳副院长介绍,昆明市第一人民医院启动床位统筹管理机制,南北两院区儿科儿童病房住院床位从57张增加到122张,配备了124名医护人员,住院人数增加到420人,有效缓解了患儿就诊需求。

为提升群众就医体验,昆明市卫健部门与公立医院针对看病就医“三长一短”“上班族”就诊时间冲突等问题,合理安排各科室号源量,调整放号时间,提供夜间、周末及节假日门诊等多种模式供患者选择,此外,还设立方便门诊,开通信用就医,切实惠民便民,为患者提供一站式诊疗服务。

# 昆明市“昼夜同款”弹性门诊开启贴心就医新模式—— 医疗服务不打烊 上班看病两不误

本报记者 党晓培 见习记者 李燕



延安医院眼科专家为放学孩子看诊。

“昼夜同款”守护群众健康“不打烊”

“白天要上班根本没有时间来医院治疗,也不好请假,听说医院开了夜间门诊就趁着下班时间来,终于可以上班看病两不误了,真的很暖心,便民利民。”在昆明市第二人民医院体验了一把“夜间门诊”,吴先生觉得这是上班族的福音。

“现在孩子怕耽误学习,可是孩子视力问题又是一个大问题。幸好延安医院眼科开设了特色门诊,解除了我们家长的后顾之忧。”12月16日18时,家住延安医院附近的张婷女士带着上小学六年级的孩子来看了眼科专家门诊,非常开心。

主题教育开展以来,昆明卫生健康行政部门选定改善患者就医感受提升患者体验作为调研主题,直奔问题去,清单式管理、项目化推进问题的解决。各家医院党委领导班子成员深入行政职能部门、临床医技科室以及相关兄弟单位进行调研。“在准备全面开设夜间门诊前,我们院领导班子带队,以普通患者身份体验就医流程,梳理出涉及挂号、就诊、检

查、缴费、取药等6个方面21个具体问题,见细见小见实改善患者就医体验,深入调查研究分析,群众健康服务的“急难愁盼”问题,以“问题整改清单”,把主题教育成果切实转化为群众健康服务的新感受。”延安医院副院长王文举说。

据介绍,昆明市卫健委打造的“昼夜同款”夜间门诊,实行普通挂号、平价收费,群众享受与日间同等质量的医疗服务。同时,推行“互联网+”模式,开展延续医疗、护理、治疗,为不方便到院患者提供服务,实现服务群众“不断档”,守护健康“不打烊”。

昆明市卫生健康委把“改善就医感受 提升患者体验”主题活动作为主题教育重要内容,将“以病人为中心”理念贯穿医疗服务全流程、全环节,积极推动调整医疗资源、延长开诊时间。昆明市卫健委副主任王庆华表示,在市级公立医院推出夜间门诊、周末门诊和节假日门诊三类弹性门诊服务,极大满足了患者多元就医需求。



晚间,延安医院心血管专家为市民看诊。

“娃娃面部受了伤,以为只能求助急诊外科,没想到现在有了更好的选择。”12月18日晚上10时,家住江东花城的10岁女孩妙妙因脸上摔伤,来到昆明市第一人民医院(甘美医院)就诊,偶遇整形美容科的赵娟主任坐诊,为妙妙做了美容清创缝合手术。

“我们科率先在全省开设24小时美容清创缝合手术弹性门诊,为面部外伤患者带来了最及时最优的选择,留住患者美丽。”赵娟如是说。

近期,昆明市卫生健康委把“改善就医感受 提升患者体验”主题活动作为主题教育重要内容,将“以病人为中心”理念贯穿医疗服务全流程、全环节,加快卫生健康行业提质增效,树立为民办实事长效机制,积极推动调整医疗资源、延长开诊时间,推出夜间门诊、周末门诊和节假日门诊3类弹性门诊服务,满足患者多元就医需求。

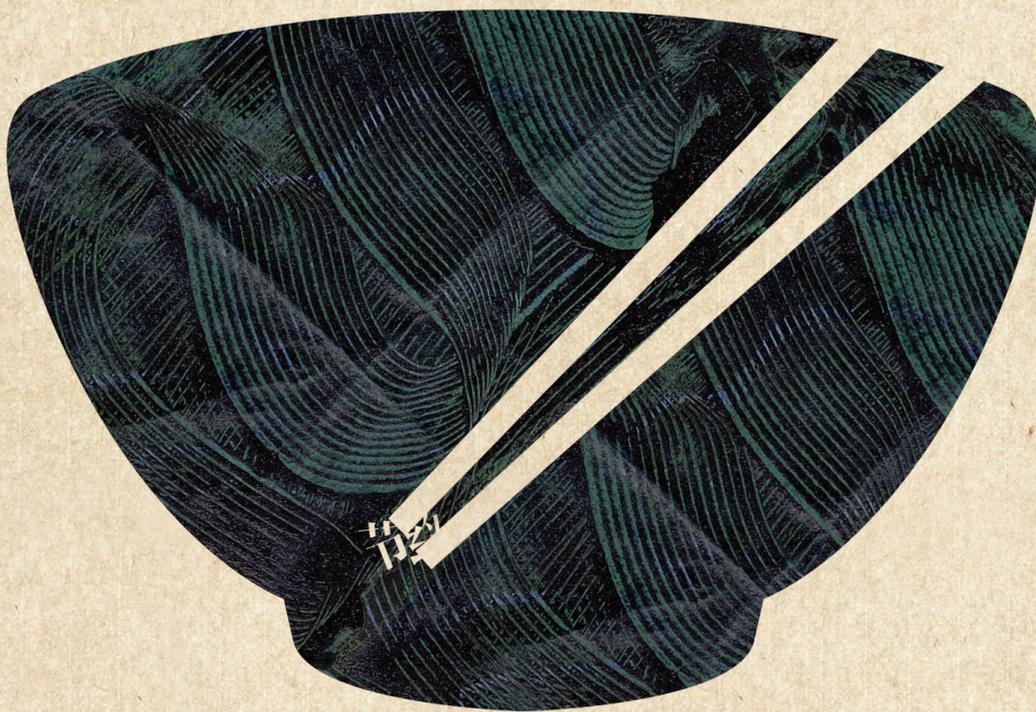
继之前已全面开通的周末门诊和节假日门诊,截至目前,昆明市市级公立医院已全部开通夜间门诊服务,进一步增强人民群众就医获得感、幸福感、安全感。



昆明市第一人民医院开设多个儿科夜间专家门诊。本版图片均由本报记者 党晓培 摄

厉

行



厉行节约 反对铺张浪费

云报公益

云南日报视觉统筹设计部创意设计