



# 福州公立医院门诊新举措实施3个月——一次挂号管多天 患者复诊更便捷

本报记者 林文婧

## 我省下达激励资金 支持各地深化医改

本报讯(记者 欧阳进权)记者昨日从省财政厅获悉,根据各地医保基金征缴情况及医改工作成效,省财政日前下达激励资金6131万元,支持九设区市和平潭综合实验区持续深化医改。我省于2019年起实行职工医保省级

统筹调剂,并建立医改激励机制,将所有净拨付地区所得调剂基金总额的5%进行集中,根据各地改革成效进行分档奖励。奖励资金可用于医保信息化标准化、医保支付方式改革、药品和医用耗材集中带量采购、医疗服务价格改革等方面。

寻诊、检查,患者或家属在医院一趟趟跑上跑下,往往不能当日事当日毕,一旦跨天出检查结果,可能还得重新挂号,多花钱不说,如果是找热门专家,还得再经历一次抢号,这样的场景许多患者并不陌生。面对看病“一天难看完”“重复挂号烦”,如何破解?

今年4月,为解决患者就诊当天检查报告未出,需要多次挂号问题,福州在全省率先推行公立医院门诊“一号管到底”便民服务。患者在一次门诊就医过程中,从挂号、就诊、检查检验到取药等环节,只需要挂一次号。因检查检验未完成导致当天无法解读报告,明确治疗方案的患者,在报告出具后3天内携初次未解读的检查检验报告复诊时,享受免缴普通门诊诊察费(挂号费)政策。

“一号管到底”政策实施满3月,在医院落地情况如何?是否给患者带来便利?昨日,记者实地进行了探访。

### 探访: “一号管到底”执行得如何?

“不仅可以省下一笔挂号费,复诊时也不用担心挂不上专家号,对于我这样要定期过来做检查的老病号而言,真是个好消息!”昨日上午,记者在福建医科大学孟超肝胆医院遇到连江患者张女士,她不停地夸赞这个政策为其带来的便利。

原来,张女士因肝硬化,需定期到该院肝胆内科复查。前日,肝胆科主任医师林明华接诊后,经过详细检查身体,建议张女士做血常规、核磁共振、高敏DNA等检查。张女士预约了检查项目,并且很快在规定时间内顺利完成,但是核磁共振和高敏DNA报告要到第二天才能出来。

“那我明天再挂个号,拿报告来请您继续诊断。”张女士说。“现在普通门诊‘一号管到底’,明天你直接拿报告单来找我就行了,我给你挂‘0元惠民号!’”林明华告诉张女士。

昨日上午,张女士从连江赶到医院,拿了自己的核磁共振和高敏DNA报告,再次找到林明华。“各项指标正常,接下来除了定期复查,还要警惕肝硬化引起的门静脉高压等并发症,记得按时吃药,注意饮食的合理搭配,避免高盐、高脂的食物,保持良好心态。”林明华叮嘱张女士。

“根据市卫健委部署要求,我们医院推出了门诊‘一次挂号管到底’的惠民服务措施,延长挂号有效期至本次诊疗行为完成,医疗



患者使用手机智能导诊。 本报记者 石美祥摄

机构不得重复挂号、重复收费。”孟超肝胆医院门诊急诊护士长陈秀敏告诉记者,患者来院从挂号、就诊、检查到取药等整个门诊就诊环节,只交一次挂号费即可,对于当日不能完成的检查检验项目,免费为患者提供复诊预约服务,解读报告和明确治疗方案无需再次挂号。

具体而言,复诊患者可凭首诊挂号单、就诊卡、医保卡等,通过自助机或人工分诊台直接获取就诊序列号,依次就诊。患者复诊时,导诊护士优先将患者安排至原首诊医师就诊;首诊医师未出诊的,根据当日医师的排班情况,统筹安排在同一专业、同一级别或下一级别医师复诊。

记者获悉,除了福建医科大学孟超肝胆医院外,福州市第一医院、福州市第二总医院、福州肺科医院等市属公立医院门诊均已推行“一号管到底”。我市各县(市)区属公立医院也在大力推行该服务,且各有特色。

来自南平的患者张女士是“一号管到底”便民举措的受益者之一。张女士因左肩疼痛3个多月,辗转福州都市圈多家医院后,最终预约到福州市第二总医院骨科专家号。第一次挂号后,医生为她开具了核磁共振检查单,次日她做完核磁共振检查后因家中有急事没有及时复诊,直到14天后,她才再次就诊。张女士原本以为没预约就找不到原来的专家复诊,没想到医院实行“一号管到底”政策,不但不用再次交挂号费,而且导诊护士还将她优先安排至首诊专家处就诊。



孟超肝胆医院内,护士指导病人快速复诊。 本报记者 石美祥摄

“这真的是一项惠民便民好政策!”张女士感慨,她原想过去这么多天,肯定要重新预约挂号,“没想到医院这么体贴,省钱省力还省时,让我倍感温暖。”

在福州市第一医院可门港医院,患者前来就医时,从挂号、就诊、检查检验到取药等整个门诊就医环节,只需要挂一次号,且挂号费减半,因检查、检验未完成或不能获取检查报告导致当天无法解读报告的患者,携初次未解读的检查检验报告,在同一院区、同一科室、同一疾病、同一级别或下一级别医师复诊时,享受免挂号费政策。

“一号管到底、所有挂号费减半”这项惠民服务将有效提高门诊服务效率,解决当天检查检验报告未出患者的复诊问题,减轻患者负担,改善患者全过程就医感受,提升患者就医体验。”福州市第一医院可门港医院有关负责人介绍,该惠民服务范围包括普通门诊、专家门诊、专科门诊,但急诊、多学科诊疗门诊、特需门诊、简易门诊不纳入服务范围。此外,当次门诊诊疗已完成,但因疾病原因需要再次或多次就诊的患者(如反复发热的儿科患者),不纳入服务范围;当次门诊诊疗已完成,自行要求更换为同专业其他医生的患者,不纳入服务范围。

### 难点: 就诊秩序与医生劳动如何平衡?

就诊挂号一直以来都是“当日当次有效”。这条硬杠杠,是应有的规则,但在一些特殊情况下,也容易成为患者心中的痛点。医生诊断必然要以检查结果为依据,因此,首诊内容基本是问诊和开检查单,但像CT、磁共振等检查项目,结果并不能随做随出。

“一号管到底”在方便患者的同时,对医院会产生哪些影响?如果患者免费挂号,那接诊医生的劳动付出怎么体现?

陈秀敏介绍,看病“一天看不完”目前很难改变,医院部分化验项目如细菌培养、病毒核酸检测等项目报告需要24小时~72小时完成,有些需要空腹或服用辅助制剂后的检查只能安排第二天早上完成,有些检查项目需预约数天后才能进行。

“我今天共看诊近60人,其中复诊惠民号占到三分之一。”在一线接诊的肝病专家林明华也告诉记者,惠民号只是免除了患者挂号费,惠民号会正常计入医生的工作量。

事实上,在林明华和陈秀敏看来,“一号管到底”的措施,从某种程度上减轻了医生的负担。

“患者初诊时,检查结果可能在两三天内分批出,这样有的接诊医生就需要多次给同一名患者解释检验、检查结果。”林明华说,如今患者可以等全部结果出来后直接挂免费惠民号找医生咨询,这样就提高了医生的诊疗效率,减轻了医生的接诊压力。

如何充分调动医生积极性?孟超肝胆医院院长曾永毅表示,医院在推行这项措施前,先完善了对医生的考核办法,决定将门诊惠民号纳入门诊医生个人工作量,与门诊绩效挂钩。这样一来,门诊医生对非当日查看检查检验结果的患者就不能推诿拒诊。医院还加强了接诊医生、分诊护士、窗口人员等各环节工作人员对政策的培训和了解,争取各方都能理解、配合好。

一项创新措施能不能顺利落地,患者的意见起着决定性的作用。有些患者提出疑问,惠民号会不会跟当天其他患者的号有冲突?

孟超肝胆医院信息科负责人陈持说,为了确保患者有序就诊,医院在信息系统程序中增加一类号源类别,增设“0元惠民号”,跟初诊号、当日复诊号并列,成为三项平行号源,分别排序,互不影响。

### 目标: 实现一次性全程诊疗

对于一家公立医院来说,“挂号”看似是件小事,背后却关系着众多患者和医生。据市卫健委数据显示,我市今年4月7日在全省率先推行公立医院门诊“一号管到底”便民服务以来,已累计服务患者5.6万名,为患者节约挂号诊查费174万元,深受患者好评。

“‘一号管到底’聚焦破解群众‘看病难、看病贵’问题,最终目的是实现一次性全程诊

### 记者手记

## 为“患者视角”点赞

看病一天难看完,重复挂号给不少患者增加了经济负担和时间成本。福州适时推出“一号管到底”就诊模式,适当延长挂号有效时间,提升医疗服务和就诊体验,减轻患者看病负担,也有利于增强诊疗的连续性,减轻了患者的烦恼。

医改措施“牵一发而动全身”,需要协同推进。因此,福州市卫健委深入调研,指导各医院分类实施、稳步推进,并出台相应配套措施,在落实好该政策的同时,明确医

院管理,保障就医秩序,做好各方利益的平衡,最终达到期待中的“多赢”。

改善医疗服务永无止境,唯有不断创新,才能更好满足人民日益增长的美好生活需要。在医改问题上,“不积跬步无以至千里”,每一次进步都值得肯定。期待更多类似“一号管到底”的创新探索落地推广,“患者视角”的就医惠民政策能多多落地、持续完善,让群众的幸福更有“医”靠。



患者在一次门诊就医过程中,只需要挂一次号。 本报记者 石美祥摄

讲文明 树新风 公益广告

# 社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐  
自由 平等 公正 法治  
爱国 敬业 诚信 友善

中共福州市委文明办 宣