

以前看病东奔西跑,如今一个窗口全办好;曾经下班无处问诊,现在延时义诊开到了家门口……成都基层医疗机构正以实实在在的创新举措,让医疗服务变得更便捷、更高效、更温暖。近日,华西社区报记者走访了多家基层医疗机构,实地感受群众就医体验再升级。

“一站式”高效办“延时诊”送上门 成都人家门口的就医“馨”体验

□ 华西社区报记者 张丽 李思佳 胡慧媛 实习生 潘娇



双流区中医医院“一站式服务中心”。

06
华西社区报

健
康
成
都

2025年
9月12日
星期五
编辑 王晓春
版式 张进



“一站式”服务 让患者少跑腿、更省心

9月4日上午8:00,来到成都市双流区中医医院就诊的患者李作为发现了新变化——正值挂号高峰期的门诊大厅没有了往日的嘈杂和排队的拥挤,取而代之的是宽敞明亮、半开放式的“一站式服务中心”前,工作人员正为有序排队的患者高效办理业务。这个全新打造的服务中心,自今年7月4日启用以来,不仅成了医院服务患者的新窗口,也是医院党委推动“党建+业务”深度融合的重要实践。

“以前办出院、打病历、咨询医保要跑好几个窗口,现在一个地方全办完,太方便了!”正在为老伴儿办理出院手续的李阿姨笑着说。这一变化得益于医院党委打造的“一站式港湾”党建服务品牌,通过设立“红海棠党员志愿服务站”,推行党员“亮身份、亮承诺、亮职责”机制,有效调动党员志愿者服务积极性,在门诊各楼层,都可以看到他们提供导诊、咨询、陪诊等服务的身影。

门诊部主任彭登琼介绍:“我们将服务中心作为党建引领医疗服务提质的重要载体,以双向转诊患者来院为例,导医会全程陪同,走绿色通道,确保优先就诊。”医院还对传统服务流程进行系统性整合,提供就医咨询、医保服务、入出院办理等集中服务,并免费提供轮椅、平车等便民设施,为特殊群体开通绿色通道。

“一站式服务中心”的运行带来了实实在在的效率提升。数据显示,目前挂号

最长等待时间从17分钟缩短至11分钟,出院办理从20分钟缩短至15分钟。

尤其令人欣喜的是,跨科就诊时间从原来的90~180分钟大幅优化至平均35分钟,患者李作为就亲身感受到了这一变化。当天,他因咳嗽痰喘挂内科,就诊时医生发现还有疝气问题需转外科。若在以往,他得重新挂号、排队,耗时又费钱。但如今,李作为只需拿着内科医生备注好的就诊单到一站式服务中心,工作人员就会立刻联系外科医生,安排他直接就诊,整个过程仅用32分钟。“真没想到这么快就能看上两个科,还没多花挂号费!”李作为感慨道。

这一效率提升得益于线上线下服务的深度融合——线上,互联网医院支持复诊挂号、在线问诊、药品配送;线下则通过“多楼层+巡回”导诊模式,实现精准引导。同时,医院还推动号源下沉、双向转诊等服务向基层延伸,让更多群众受益。

延时义诊 把健康服务送到居民“家门口”

9月4日,彭州市濛阳街道星月社区活动广场热闹非凡,一场特别的“全民健康生活方式宣传暨延时义诊服务”在这里温暖开展。

彭州市濛阳街道社区卫生服务中心(以下简称中心)组织家庭医生团队、志愿者团队、口腔科、中医科联合紧密型医共体彭州市第二人民医院(以下简称二医院)口腔科、康复医学科专家,特意延长服

务时间,让忙碌一天的居民下班后,在家门口也能享受专业的健康服务。

活动现场,健康管家团队还开展了健康知识科普,详细讲解每日油盐糖摄入标准,倡议大家树立“每个人做自己健康第一责任人”的理念,培养健康生活习惯。9月20日全国爱牙日即将来临,口腔科专家倡议大家关注口腔健康,树立“咬得动、吃得香、笑得出”的健康新理念,培养日常爱牙护牙的好习惯。二医院口腔科专家建议:餐后漱口、睡前刷牙、定期进行口腔检查,让健康好牙成为幸福生活的基石。

夜色渐深,义诊台前的灯光却依然明亮温暖。中心中医科与二医院康复医学科的医生们耐心为每一位居民按摩肩颈、细致施针,轻声询问日常习惯,手把手教老人居家锻炼方法。“姑娘,按完真的舒服多了……”一位长期受颈椎问题困扰的女士脸上露出了温暖又轻松的笑容。

送诊上门 让专业护理温暖入户

9月6日上午8点,通用技术宝石花医疗四川宝石花医院的走廊上响起了一阵匆匆的脚步声。“宝石花小护”团队的徐红梅背上特制的医疗箱,和其他团队成员一起来到患者的家中,将医疗服务送到居民的“家门口”……这是宝石花小护团队和辖区居民们的“健康约定”。

对于长期卧床、术后康复、老年慢性病等行动受限的患者来说,前往医院接受常规护理是一项艰巨的挑战。为了让行动不便的患者在家就能享受正规的医疗服务,自2019年5月,医院正式推出护理上门服务,“宝石花小护”应运而生,这支由10年+临床经验的专业医护人员组成的上门服务队伍,服务内容覆盖更换尿管及尿管维护、更换胃管及胃管维护、压疮换药、PICC导管维护、静脉采血等二十余个专科领域,能为各类居家患者的复杂需求提供精准、专业的解决方案,患者只需要按照上门服务预约流程进行简单的操作,不一会儿,专业、便捷、温暖的医疗护理服务就主动“送上门”,为患者们带去暖心“医”靠。

对高龄、行动不便的老人家庭而言,“互联网+护理服务”带来的不仅是便利,更是安心与温暖。

“要不是有你们,我真要遭大罪了!”不久前,家住天府新区的张阿姨拉着“宝石花小护”的手连声道谢。今年60岁独居多年的张阿姨前不久胫骨骨折做了手术,术后需要每隔三到五天到医院换药,可右腿行动不便,家里又是老式楼梯房,每次去医院都是一个“大工程”。原本张阿姨在女儿的陪伴下换药进程比较顺利,可女儿恰巧接到了出差任务,情急之下,女儿想起医生提过的“宝石花小护”可以上门服务,急忙拨通了医院服务热线询问。按照语音提示,张阿姨的女儿仅用5分钟就完成预约。“没想到现在看病这么方便!”张阿姨女儿看着手机里的预约成功提示,悬着的心终于放下。

次日上午10点,国际伤口造口专科护士张楠带着医疗箱准时出现在张阿姨家。打开医疗箱,无菌换药包、新型水凝胶敷料、智能测温仪一应俱全。“阿姨,咱们先测个体温,再检查下伤口情况。”张护士蹲在床边,一边用棉签轻柔清理渗液,一边教老人识别感染征兆:“如果伤口发红发热,一定要第一时间联系我们。”

精准服务的背后,是医护人员默默的付出与坚守。“宝石花小护”的一名成员在为70岁的刘爷爷进行胃管更换服务时介绍,“老人家用的普通胃管,1~2周就需要进行一次更换,去医院非常不便,子女也要请假陪同,来回奔波、挂号、排队,耗时耗力。我们上门服务,为他解决了这个难题。”宝石花小护成员徐红

梅介绍:“虽然工作量和院内不同,但挑战也不少,特别是在天气炎热或要去停车不便的小区时,路上耗费的时间可能比实际操作还长。”徐红梅表示,“但想到能帮到患者,解决他们的实际困难,就觉得很有意义。”

“吃个水果再走吧”“路上慢点儿!”“下周我还找你们!”……在“宝石花小护”骑着“电马儿”、提着医药箱日复一日的温情守护中,这些信任的嘱托都是居民对“医者仁心”最朴实的认可,而这这份扎根泥土的为民情怀,正为基层医疗注入温暖而坚韧的力量。

创新服务 让就医从“满意”变“感动”

医院的创新服务模式赢得了居民广泛好评。双流区中医医院通过流程再造大幅缩短就诊时间,彭州濛阳街道社区卫生服务中心通过延长服务时间让居民在家门口享受专业医疗服务。这些创新不仅提升了服务效率,更让居民感受到了医疗服务的温度。

截至目前,双流区中医医院一站式服务中心已成功处理63例跨科就诊转办服务,节省患者挂号费用的同时,大幅提升了就医效率。运行两个月来,日均接待患者约600人,以实实在在的便利赢得了群众认可。“我们的目标是从‘让患者满意’走向‘让患者感动’。”双流区中医医院相关负责人表示,下一步医院还将运用AI电话满意度回访系统、医疗

投诉二维码等工具,广泛收集群众意见,持续优化服务。

彭州市濛阳街道社区卫生服务中心也表示,将继续推动健康管理工作,让延时义诊服务常态化、制度化,与居民共建持续健康的社区环境。

截至目前,“宝石花小护”已累计开展上门护理服务700余次,凭借精湛的护理技术与严谨的工作态度,实现了服务“零失误”“零事故”,收获了患者与家属的广泛赞誉。四川宝石花医院相关负责人表示:“很多患者因为出行困难延误治疗,宝石花小护就是要打通医疗救治的‘最后一公里’,让行动不便的患者在家就能享受正规的医疗服务。”

双流区中医医院的“一站式”服务、彭州市濛阳街道社区卫生服务中心的“延时义诊”及四川宝石花医院的“送诊上门”,是成都基层医疗机构以党建引领服务提质、创新惠民举措的生动实践。切实解决群众“看病难、流程繁”问题为核心,展现了成都基层医疗服务的温度与效率,让医疗改革成果真正惠及于民。

<07
华西社区报

健
康
成
都

2025年
9月12日
星期五
编辑 王晓春
版式 张进



图片由AI生成