

十大亮点扮靓市人医新门诊

——高邮市人民医院门诊楼改扩建工程顺利竣工并投入使用



仪态端庄的客服人员



宁静温馨的候诊区



井然有序的采血窗口



客服人员为患者导医



检验科:日立 7600(4100TH)大型全自动生化分析仪



内镜室:奥林巴斯-H260 胃肠镜系统

2013年7月,高邮市人民医院掀开了发展史上又一新的篇章——门诊楼改扩建工程顺利竣工,并正式投入使用。

市人民医院原门诊楼建设于上世纪九十年代初,因受当时的社会发展水平及经济条件制约,门诊楼内部结构不尽合理,设施设备已陈旧老化,服务流程亟待改善,服务能力亦已不能满足人民群众迅速增长的健康服务需求。

市人民医院领导班子审时度势,准确判断,对医院的发展战略及时作出重大调整和部署。在相继完成老外科楼、老干部楼改建并对现有病区调整、扩容后,又把目光转移到门急诊楼的改造上来。经过院部的多方努力,在市委、市政府和主管部门的大力支持下,医院成功争取到国家发改委 800 万元专项资金补助,门急诊楼改扩建工程得以顺利实施。

新门诊楼采用中央空调和信息化管理,达到了以人为本、科学区划、改善环境、优化流程的目的。与此同时,一大批高、精、尖医疗设备投入使用,使得医疗服务全面“提质”、“提速”。早在 4 月下旬改建工程进行之中,院部就召开专题会议,研究部署“改进门诊服务、提升服务品质”的工作,在硬件建设的同时强调软件——服务建设,实行全日制专家门诊、双休日全天门诊、客服人员全程导医,严格执行《一般性服务投诉简易处理程序》……

市人民医院院长沈哲表示:民之疾苦,常在我心。如何让群众方便就医,始终是我们思考的问题、努力的方向。随着新门诊楼的投入使用,将让患者充分体验到便捷、高效、有尊严的就医新感受。同时,医院将以新门诊楼启用为契机,全面加强学科建设、人才培养和科学管理,锐意进取,勇于创新,敢于实践,在提升整体水平的基础上不断取得新的突破,为深化公立医院改革,服务全市经济建设,保障人民群众的健康作出新的、更大的贡献!

舒适环境 温馨服务

亮点之一:门诊楼采用中央空调,让患者感受清凉舒适、四季如春;
亮点之二:客服人员为患者全程导医,微笑服务让患者如沐春风。

明亮宽阔的大厅,典雅舒适的环境,滚动播出的大型电子显示屏,

温馨、醒目的指示标识,笑容可掬的客服人员……一走进市人民医院门诊大厅,就让人感到清凉舒适,耳目一新,一部三米宽的 LED 显示屏映入眼帘,屏幕上滚动播放着专家、专科门诊时间等信息,方便患者选择和查看。

显示屏一侧设置“门诊一站式服务中心”,客服人员随时为患者提供分诊、导医、咨询等服务。据了解,市人民医院向社会公开招聘、择优录用了 8 名女青年,经过系统培训后分配于门诊每个楼层,她们统一着装,仪态端庄,微笑服务,已成为门诊楼的一道亮丽风景。

门诊大楼内随处可见的清晰的指示标识,时时提示着患者各楼层的功能分区、科室分布,即使是初次前来就诊的患者,也不必担心跑“冤枉路”。门诊实行分科候诊,候诊区设有多排座椅,病人等候就诊时可以随手翻阅医院的情况介绍宣传册、健康宣传资料和各种报纸杂志。

科学区划 合理分流

亮点之三:“足不出楼”可完成所有门诊流程;
亮点之四:“一医一患一诊室”保护患者隐私;
亮点之五:每个楼层都可挂号收费,减少患者爬楼和排队。

旧门诊楼因空间受限,候诊、诊疗混为一体;陆续开展的诊疗项目分散设置;各个区域标识不清等,给患者带来了许多不便。新门诊楼除放射科设置在邻近的急诊楼外,已将全部门诊功能收纳整合在同一座楼内,从挂号、收费到检查、取药,患者“足不出楼”几乎可完成所有门诊流程。

新门诊楼注重优化就诊流程,合理分流患者。每楼层均可提供挂号、收费服务,使患者免于排多个队爬多层楼,减少了等待时间。各楼层的候诊区与就诊区明显区隔,“一医一患一诊室”的设置,既保护了患者的隐私,也保证医生在相对安静有序的环境下开展诊疗工作,使患者得到更加优质的医疗服务。

以人为本 患者至上

亮点之六:全日制专家门诊,保证诊疗的连续性;
亮点之七:双休日照常门诊,医技科室各项检查正常进行,实现无假日门诊;
亮点之八:B 超室增设夜间门诊,合理分流病人。

看病难,看病找专家更难,特别是农村病人,以前上午看了专家门诊,做好了检查,下午却又找不到专家了。此次,市人民医院以新门诊楼启用为契机,切实做到“一切以病人为中心”,积极推行全日制专家

门诊;所有专科专家门诊实行全日制坐诊,以保证诊疗过程的连续性。各专科专家门诊开放时间对外公示,严格执行门诊排班、值班制度,值班人员必须准时到岗到位,实行值班人员考勤、考核、督查制度。同时,实行周六、周日专科门诊正常开放,医技科室各项检查正常进行。

B 超检查是所有医院检查的“瓶颈”,市人民医院 B 超室为减轻白天门诊工作的压力,增设了“晚间 B 超室”,将耗时较长的心血管超声检查的住院病人分流到“晚间 B 超室”检查,努力减少患者的等候。

新门诊以人为本,更加关注服务细节。如门诊化验室,“体液检验”窗口旁边就设有一个专用卫生间,患者在卫生间留下标本后就可将标本送到窗口,转身就能洗手,这样既缩减标本转运时间,保证标本质量,又为患者提供了便利。

设备更新 服务提速

亮点之九:拍片、CT、抽血化验等项目,除特殊检查项目外,一律 2 小时内取报告;
亮点之十:自动发药机让“人等药”变为“药等人”。

为了节约患者的时间,市人民医院此次推出的新举措当中,将“服务提速”放在了重要位置。

信息化、自动化体现在就诊的各个环节:自助挂号、收费处语音报价器,检验 / 检查 / 发药的排队系统、分诊叫号系统、检验报告自助取单机、药房自动发药机、放射科的自助取片机等。这些先进设备及系统的引入改善就诊秩序、优化就诊流程、大大节约了患者的时间。

同时,一批高新医疗设备如美国 GEI.5T 核磁共振、64 排 128 层螺旋 CT、DSA 大型血管造影仪、日立全自动生化分析仪、奥林巴斯电子胃镜、西门子 512 彩超等投入使用,使得诊疗质量和速度得到飞速提高。院方向患者作出郑重承诺:拍片、CT、抽血化验,除特殊检查项目外,一律 2 小时内取报告。能提供如此便捷服务,在全市卫生系统当属第一。

门诊药房还引进了一套全自动发药系统,这也是扬州地区县级医院引进的第一台进口全自动发药机,该设备有着完善的操作控制系统,不仅可减轻调配药师繁重的体力劳动,而且大幅度提高了工作效率,减少医患纠纷,提高患者用药安全。门诊药房开设有四个取药窗口,大大缩短了病人取药的时间,由以往的“人等药”变为“药等人”。

唐炳群 陈恩军 / 文 张桂荣 / 图

门诊一站式服务中心电话:0514—80958103
服务投诉电话:0514—84642618



每个楼层都有挂号收费处



一医一患一诊室



B超室:西门子 512 彩色 B 超

门诊楼科室分布

一楼	候诊大厅 门诊一站式服务中心 门诊部 检验科 西药房 外科(普外科 泌尿外科 胸外科 骨科 神经外科 皮肤科 肛肠科) 换药室 感染科门诊 警务室 挂号收费处
二楼	内科(消化内科 心血管内科 神经内科 呼吸内科 血液、肿瘤科 肾脏、内分泌科) 检验科 血库 中医科 中药房 针灸推拿室 碎石治疗室 理疗室 康复科门诊 心理咨询室 挂号收费处
三楼	妇产科 儿科 眼科 耳鼻咽喉科 口腔科 病案室 挂号收费处
四楼	B超室、心电图室、内镜室(胃镜 肠镜 纤支镜)
五楼	办公区域
六楼	办公区域



放射科:飞利浦 64 排 128 层螺旋 CT



门诊药房:全自动发药系统

高邮市人民医院专科专家门诊一览表

专 科	星 期 一	星 期 二	星 期 三	星 期 四	星 期 五	星 期 六	星 期 日
心血管内科	薛豪平	沈 哲	季 群	程石	沈哲 / 李正章	薛敏芝	冯晓贺
肾脏 / 内分泌科	戴荣祥	何学友	钱桂宝	何学友	戴荣祥	沈海丽	
呼吸内科	周瑞祥	朱龙生	吴卫中	唐顺广	圣 奎	李亚萍	轮值
消化内科	秦长忠	解小平	王 毅	解小平	张宝东	黎顺松	邵佳亮
血液 / 肿瘤内科	张 明	缪 彦	张转娣	缪 彦	冯 鑫	张转娣	
神经内科	谢 兵	周 健	钱 迅	周 健	钱 迅	凌加平	轮值
普外科	方广元 孙宇	马莱 李久平	孙喜元 戴健	徐光明 李赞	周宏 黄灿	轮值	轮值
胸外科	史卓之	倪 鹰(上) 史卓之(下)	牛忠山(上) 史卓之(下)	倪 鹰(上) 史卓之(下)	史卓之	史卓之	
泌尿科 / 男性科	王文松	蒋建新	陈维开(上) 王文松(下)	王景群	陈维开	王文松	
骨 科	曹亚民 崔健 张兴	顾邦林 孙宗进	张兴 刘军 周瑞华	郭飞 管在勇	崔健 孙廷勇	曹亚民 朱生乾	顾邦林 孙宗进
妇产科	产科	凌定文	丁汉香	徐铮	丁汉香	吴代香	丁汉香
	妇科	姚湘 刘桂英	姚湘 徐荣	姚湘 徐荣	姚湘 刘桂英	徐荣 陈桂红	凌定文 刘桂英
儿 科	李建华	居家华 胡立琪	李建华	孙秀娟 解晓埝	李建华	俞淼 胡立琪	轮值
传染科		吕健娟	赵云太	蒋 斌	陈玉明	王恒忠	
	结核		万长才		万长才		
耳鼻咽喉科	孙 峰	戴 清	张黎钟	王 霖	张鸿飞		
眼科	黄家璜	陶 勇	范春生	朱 璇	范春生	轮值	轮值

(敬请惠存)

备注:口腔科、中医科、肛肠科、皮肤科常年有专家门诊

健康家园

总第 109 期
2013 年第 9 期

高邮市人民医院 主办 www.gyrmmy.com

主持人:夏在祥 组稿:人民医院办公室