

小窗口 大变化

人工窗口趋向“一专多能”

□本报记者 郭蕾 实习记者 门雯雯 通讯员 杨舒玲 刘珊珊

通顶的透明玻璃墙连接着高矮适中的大理石台面,台面上开小口,玻璃墙上安装着对讲机,这里是医院的人工窗口。随着医院信息化的发展,患者借助自助一体机一站式挂号、缴费、查询费用、打印检查报告单,缓解了人工窗口的排队压力,也让很多人工窗口的功能发生了变化。但是,无论是满足人与人沟通的需要,还是出于适老化的考虑,人工窗口依旧发挥着不可替代的作用。近日,记者探访了部分医院,体验了小窗口的大变化。

职能大转变

作为医疗服务的前沿阵地,医院服务窗口带给患者的就医感受最直接,但又因涉及部门多、人员多、项目多,容易出问题。因此,许多医院通过整合窗口的职能,提升服务效能,提高患者满意度。

首都医科大学附属北京朝阳医院的门诊大厅共有24个人工窗口,分设在大厅西、北两侧。医院门诊办公室副主任张玉华告诉记者,医院的人工窗口共经历了3次转变。

“自助服务尚未普及时,挂号、收费两项服务分别由两侧的人工窗口办理,但久而久之,分区办理业务的缺点暴露出来。”张玉华说,“9点以前,患者聚集在挂号区域;9点以后,大批看诊结束的患者又集中在收费窗口。人员聚集让业务办理效率和就医体验大打折扣。2012年,北京市推行公立医院改革,朝阳医院的人工窗口也迎来了第一次转变,开始实行通柜服务。”

张玉华介绍,所谓通柜服务,就是对挂号和收费窗口的工作人员进

行统一培训,让一个窗口同时具有挂号和收费两项功能,在单位时间内实现人员分流,从而避免出现集中排队现象。

2019年,北京朝阳医院人工窗口迎来第二次转变——成立一站式预约中心。“我们抽出5个窗口改造为一站式预约窗口,患者可以一次性完成CT、核磁、肺功能等多项检查预约,并根据自身需求合理安排检查时间。”张玉华介绍。

近年来,自助机的普及进一步分担了人工窗口的职能,人工窗口迎来第三次转变,趋向“一专多能”。“比如,以前复印病历要到门诊楼外的病案科,如今,我们抽出两个窗口改造为病案打印窗口,患者和家属不出楼便可完成病案打印。此外,医院设置老年人服务窗口、特种病窗口、接诉即办窗口、医保咨询窗口等,为患者提供最精细的服务。”张玉华介绍。

在首都医科大学附属北京天坛医院,通柜式收费模式正成为提升人工窗口服务能力的重要方式。该院财务处处长方朝晖介绍:“近年来,医院基于医疗业务前端需求,以方便患者为根本出发点,模糊科室职能业务界限,扩展服务维度,增开儿科门诊、国际部黄昏门诊、体检、弹窗人员方舱等人工窗口,提供从建卡、挂号到收费、打印票据的一条龙式服务。同时,国际部推行门诊、住院通柜服务,患者在任意一个财务结算窗口就可以完成建卡、挂号、缴费、入院、出院、续住院押金、打印票据等。今年,医院将门诊、住院通柜服务推广到急诊区域,急诊入院患者在急诊收费窗口就能把全套住院手续办完。”

台前到幕后

近年来,人工窗口的减少、窗口功能的变革,让窗口工作人员的工作内

容发生了变化——很多人的工作从台前转移到幕后,从线下转移到线上。

北京天坛医院搬迁到新院区之后,院区扩大,服务能力也有了提升。该院现有门急诊窗口数与旧院区持平,均为29个,但日均门诊量达到老院区的1.8~2倍;住院窗口10个,日均办理出院量近600人次。为了纾解人工窗口的排队压力,医院最大限度推动自助服务技术等信息化建设,普及通柜式收费模式,提高窗口服务的效率和质量,提升患者就诊体验。

方朝晖介绍,北京天坛医院全院区有各类自助设备426台,包括自助缴费机、自助打印机和病历本自助贩卖机。患者可以通过京医通或“北京天坛医院”App等6种渠道预约挂号;到院后,可自助办理挂号、取号、缴费、住院预交金充值、饭费充值等业务。在住院部,患者的床头安装了电子屏幕,患者不出病房,动动手指就可以完成费用余额查询、缴费等。“目前,自助业务占总业务量的58%,收费窗口的业务占42%。自助服务的开展为患者提供了一种选择,也在一定程度上节约了医院的人力成本。”

张玉华认为,自助机的普及并非取代人工窗口,而是人工窗口的转型。“自助服务减轻了线下窗口的排队压力,也让工作人员在提供传统的窗口服务以外,有更多的精力去探索就诊流程的优化以及服务的深层次改进。”

“除沟通技巧和系统操作能力外,我们需要学习更多的专业知识。”北京朝阳医院收费处工作人员蒲超介绍,“挂号窗口的工作人员要掌握基本的医学知识,以承担一部分分诊职能;预约窗口的工作人员要了解所有预约项目的注意事项。”记者在预约窗口工作人员的工作台上,看到一张张检查通知单。一站式预约中心工作人员王宇宇介绍,当有患者到窗口预约增强CT时,会询问其病史,了解其近期用药情况,并告诉患者停药、禁食、饮水等注

意事项,为其安排最合适的检查时间。

要有人情味

“姑娘,钱已经到账了,真的太谢谢你们了。”电话一头,王奶奶难掩激动。此前,她到北京天坛医院的财务结算窗口帮家人办理出院结算手续。按照规定,住院押金须原路退回缴费时用的银行卡。然而,银行卡丢失并作了挂失处理,处于冻结状态。北京天坛医院财务结算窗口工作人员了解情况后,帮助老人联系银行客服,进行银行卡解冻。很快,住院押金到账。

“我们很理解奶奶的心情,长辈们原本就对线上业务不熟悉,如果不解决好她的问题,她会不安心的。”在办理业务过程中,北京天坛医院财务结算窗口工作人员鲁衍把自己的办公电话留给了王奶奶。“如果没收到钱,她可以随时联系我。”鲁衍很细心。

在北京朝阳医院,同样上演着暖心的故事。“不久前,我们遇到一位想要办理退费的患者。在业务办理过程中,发现他少了一张收据。”蒲超记得,“患者很着急,情绪也比较激动,把他请到办公室,稳定他的情绪,又调取监控查找。经过多方联系,最终在妇科的导诊台找到了收据。原来是其他患者捡到后,送到那里的。”

拿到收据并成功退费后,患者表达了感谢。“我们很理解患者,在外遇到困难时难免会有情绪,作为窗口的工作人员,我们能做的就是换位思考,积极解决问题。”蒲超说。

“人和人的沟通是有温度的,是自助服务永远替代不了的。”张玉华认为,患者在关注医疗技术的同时,对医疗服务的关注度也在逐渐提升,窗口恰恰是展现服务能力的“眼睛”。“机器代表了效率,但窗口永远承载着温度。”张玉华说。



农家书屋展新貌

11月27日,江苏省如皋市丁堰镇新堰社区,学生在农家书屋内阅读。自今年10月提档升级以来,该书屋逐渐成为村民们的“精神粮仓”。 徐慧摄

清华长庚医院成立精准肝脏肿瘤介入放疗中心

本报讯(记者范洪岩)近日,我国首个钇[90Y]精准肝脏肿瘤介入放疗中心在清华大学附属北京清华长庚医院成立并投入运行。该放疗中心为部分中晚期不可切除肝癌的患者提供治疗,即把不可切除肝癌转为可切除

肝癌,继而进行肿瘤切除。中国工程院院士、北京清华长庚医院院长董家鸿表示,临床上原发性肝癌患者初诊时即为中晚期的患者较多,结直肠癌肝转移不可切除的比例大,造成肝癌肿瘤死亡率居高不下。该放疗中心的成立,将推动我国肝癌恶性肿瘤治疗领域对于全新国际化精准介入治疗方案的实践。清华长庚医院已成功实施18例钇[90Y]微球注射液治疗手术,随访复查显示患者近期疗效良好。

锦州医大一院实现医保移动支付

本报讯(记者邹欣芮 通讯员周晶)“通过手机操作,就能完成预约挂号、诊间缴费、药房取药……”近日,一名患者在锦州医科大学附属第一医院门诊表示,耗时长、排队难的苦恼成为了“过去式”。

据悉,该院是辽宁省首家实现医保移动支付的单位。在该院门诊就诊的医保患者无需到人工窗口排队缴费,通过支付宝“辽宁医保移动支付”小程序,就能完成门诊(慢病、特病除外)线上就诊全流程服务,并同步进行医保结算。该院将持续推进医保移动支付的全流程建设,实现线上医保与互联网医院服务相结合,统一患者应用界面,与医保部门共同完成慢病、特病患者线上应用和住院患者应用等场景。

中国医院协会2022年优秀医院院长及突出贡献奖

获奖候选人公示

根据中国医院协会2022年优秀医院院长及突出贡献奖评选表彰方案,经评审委员会评选,中国医院协会2022年优秀医院院长及突出贡献奖获奖候选人已经产生,现予以公示,公示期为5个工作日。公示期内,若对获奖候选人有异议,请实名向我会书面反映。

联系人:衣朝晖、刘宜民 电话:010-62352933、62360830,010-84270958(传真) 地址:北京市海淀区知春路6号锦秋国际大厦A座21层 邮编:100191

中国医院协会 2022年11月29日

突出贡献奖获奖候选人(5名)

Table with 3 columns: 地区(系统), 姓名, 医院名称. Lists 5 candidates for the Outstanding Contribution Award.

优秀医院院长获奖候选人(100名)

Large table listing 100 candidates for the Excellent Hospital Director Award, organized by region/system, name, and hospital name.