

潍坊市第二人民医院

党建工作简报

2021 年第 27 期

中共潍坊市第二人民医院委员会

2021 年 10 月 1 日

潍坊市第二人民医院 全面推行“一站式”服务，让患者“最多跑一次”

为深入推进党史学习教育“我为群众办实事”实践活动走深走实，加快提升医疗卫生服务满意度，潍坊市第二人民医院以提高群众满意度为目标，以深入开展“大反思大排查大整改”活动为有力抓手，全面推行“一站式”服务，让患者“最多跑一次”。

一、成立“一站式”门诊便民服务中心

中心按照“首问负责、一办到底”的原则，为群众提供院长代表接访、导诊陪诊、预约诊疗、咨询查询、医疗证明盖章、便民利民服务、群众满意度管理、医保

咨询办理、病案打印邮递以及挂号、收费、电子票据打印，便民门诊，药事咨询等近 20 项服务项目的集中办理。中心成立以来累计提供服务 3000 余人次，平均办理时间不超过 10 分钟，一般业务实现“只问一个人、只跑一次腿”。

二、创新“一站式”门诊慢病管理

医院成立全市首家“慢病服务中心”，患者通过医院端慢病办理平台即可在院内完成慢病申报。“慢病服务中心”推行门诊慢性病备案登记、就诊、开方、结算、取药一站式服务；开展“互联网+”线上诊疗服务，将线下服务与线上复诊、续方、结算、药品配送服务相结合，让签约参保患者居家即可享受到线下同等医疗服务。中心设有专门服务人员，认真解答患者政策咨询，指导患者通过触摸式问诊终端进行线上问诊、开药等线上服务体验，协助患者完成线上下载、注册、登录、使用等操作；依托医保智能监控系统，实现慢性病管理服务全流程监管，有效避免医保基金违规使用。目前共服务门诊慢病患者 17659 人次，通过院端医保平台慢病备案 2529 人，备案通过 2073 人。

三、实行“一站式”“床旁结算”

以患者需求为中心，依托信息化手段，推进结算服务流程再造，把住院处窗口服务功能“搬进”病房，将患者出入院所需办理的缴费、押金单、电子发票、社保结算清单、住院费用清单等，不用出病房，一站式办理

完成。患者通过支付宝、微信、医保卡、银行卡等多种方式即可完成缴费。目前医院 21 个病区全部实现“床旁结算”。

四、实现“一站式”网上服务

门诊实现就诊全流程智能服务，住院实现押金线上缴费。从预约挂号到缴费、智能导诊、诊间支付、查看报告、在线问诊、住院缴费，一部手机即可完成。上线银保通系统，配备全功能一体机、报告单打印机，切实优化门诊流程、减少排队时间。为做好疫情防控工作，医院及时推出电子住院陪护证，保障住院患者安全，方便患者就医。