

“住院难、出院麻烦、就诊流程设计不合理已是造成患者就医感受差的关键因素”

流程优化再造体现医院温度



医界焦点

□实习生 常青
记者 王凯 报道

本报济南讯 “从结算窗口到病房来回跑了三四次，办出院手续竟然用了两个小时，不是缺这个就是少那个，为何不能在办理出院手续前一并告知？”近日，家住济南市中区英雄山路的尹女士提起几天前自己在省城某三甲医院办理出院手续时的遭遇，仍然一脸无奈。

7月21日凌晨，尹女士的丈夫因急性心梗住进了医院，经过一个星期的治疗和休养，医生准许出院。7月28日上午9点，整理好病房的行李和衣物后，尹女士首先来到护士站询问办理出院手续需要什么材料，值班护士表示直接去办就可以，但来到办理窗口时却被告知护士站没有上传病人的住院明细，无法办

理，无奈之下尹女士只得回到护士站让护士上传了住院明细表，再次回到办理窗口时又被告知出院证明还没开，尹女士只得再次回到护士站索要出院证明，护士从抽屉里取出了早已开好的出院证明直接给了尹女士，尹女士拿着出院证明在办理窗口只好再排队再办理。直到上午11点，尹女士才办完所有手续，和丈夫离开医院，这个过程整整用了两个小时。

同样，家住济南历下区文化东路的孙先生也遭遇了在另一家医院办出院手续的亲身经历，“在医院不管办个什么手续，流程都这么多，光口头告知一声怎么记得住，记得全呢，有的压根就不告知，全靠家属去问，实在缺乏人性化。”

几天前，孙先生在省城某大医院为父亲办理了出院手续，由于涉及医保审核，费用超额等问题，护士将孙先生叫到了护士站，口头告知了相关办理流程，但由于过程过于繁琐，孙先生只得请护士把大概流程写在了纸上，自己按图索骥去找地方。

“现在的医院设计就像迷宫，人山人海，护士也没有写下具体在哪里办理

什么手续，除了满医院地跑，还有什么办法。”等到满头大汗的孙先生终于办完了一切手续，准备送父亲回家时，又发现医院给开的药还没有取，只好又急急忙忙地跑回护士站去取药，“要不是我自己想起来去拿，根本没有人来提醒一声。”孙先生无奈地说。

“住院难、出院麻烦、就诊流程设计不合理已是造成患者就医感受差的关键因素！”省城某三甲医院的一位主任医师认为，近年来，虽然各级医院的设施、设备都有了很大改善，但缺乏以病人为中心的服务精神和人性化关怀，相关流程陈旧滞后，相关责任归属不明确，责任人失责都是导致医院管理被人诟病的原因。

以办理出院手续为例，首先，应该明确的是谁应该为病人的出院负责，是主治医生还是分管护士，不管是医是护都有责任将病人出院涉及到的一切流程准确无误地告知家属，而不是等着家属去问才“随口一提”。其次，病人和家属都属于医疗行业的圈外人，对医院也是非常陌生，为何不能从人性化出发，为每一个病人提供一张出院告知单，上

面详细说明需要的证明，相关程序和办理地点，这样家属起码能做到心中有数。最后，在病人出院前再确认一遍有无遗漏，至少可以避免忘记拿药这种事情的发生。

利用信息化手段对原有就诊流程进行优化再造，已是摆在各医疗机构的首要任务。山东省远程医学中心主任张春雨表示，患者就医的感受越来越引起医院管理者的关注。突出人文关怀，将医院打造成一个有温度的地方，不应该只是一句口号，更应是一项项具体的措施和行动。温度应该体现在流程优化，人性化管理等方面。一份告知书，一句细心的提醒，就是这样点点滴滴的小事，就是这种管理流程的细微优化，就可以让病人和家属少走很多冤枉路，节约很多时间，更重要的是让他们清楚地看到，感受到一家医院在管理上的专业、负责与人文情怀。

别让病人和家属在医院的各个角落迷茫地寻找，别让他们在不同楼层间徒劳地徘徊，别让他们在疲于奔命间对医院激发更多的不满与愤怒，从细节入手，医院能做的还有很多。

院企联手 攻关检测食药超量添加

□实习生 常青
记者 王凯 报道

本报济南讯 近日，山东食品药品检验研究院与赛默飞世尔科技在济南签署战略合作协议。双方将致力于检测技术、实验流程和仪器应用方法的开发和研究，联手攻关检测超量添加，及时应对食药质量突发事件。

据了解，赛默飞世尔科技将向山东食品药品检验研究院提供仪器设备维护总体解决方案和检测仪器技术解决方案，双方将积极进行人才培养，推进国内外专家交流与合作。

据山东食品药品检验研究院院长史国生介绍，近年来，个别不法分子受利益驱使，导致违禁超量添加和造假掺假事件时有发生，检验检测过程中，经常会遇到新情况新问题。山东食品药品检验研究院和赛默飞世尔科技一直以来都从事相关领域的科研和方法开发工作，并在一些领域取得了突破性进展。这次合作，将会进一步促进双方在食品药品检验检测和科研领域的发展，为保障公众饮食用药安全发挥更大作用。

食品和药品安全的重要性在中国已经上升到一个新高度，相关监管已经成为中国“十三五”规划的重点之一。企业将利用自身的技术和产品以及在食药安全实验室建设和信息化管理的扎实经验，更好地促进区域性食品药品安全监测技术的开发和培训服务能力的提升。

医学研究和学术交流 呈现中西医结合趋势

□实习生 常青
记者 李振 报道

本报济南讯 近日，中国中西医结合学会眼科专业委员会第十五届学术年会暨山东中西医结合学会眼科专业委员会2016年学术会议在济南召开。来自国内外、省内的中西医结合、中医、西医领域逾300名眼科专家参加了此次会议。

会议旨在弘扬中西医结合眼科临床特色和优势，促进中西医结合眼科事业的蓬勃发展，为各专业密切交流、融会贯通提供广阔平台。会议以“传承创新 开放提升”为主题，就中西医结合眼科基础研究、中医辨证施治与临床诊断技术、药物研发及成果转化等内容进行了充分交流，并针对中西医临床问题和研究热点进行了热烈讨论。并邀请德高望重的眼科前辈、中国中西医结合学会的领导等全国中西医结合、中医、西医领域逾百名权威专家作了精彩学术讲座和大会发言。

目前，医学科学研究和学术交流越来越呈现出中西医结合的趋势，学术研究必须有纵向的视野，才能博采众家之长。就眼科专业而言，学科发展速度、与中医结合的密切程度以及医学科学研究的思维方式，都有值得同道学习借鉴的地方。

贫困脊柱畸形患者 可获最高5万元手术费救助

□实习生 常青
记者 王凯 报道

本报济南讯 近日，山东省立医院联合智善公益基金会、德州市临邑县中医院举行“中国梦·脊梁工程”脊柱畸形义诊救助活动。山东省立医院脊柱外科主任孙建民带领科室医疗团队为脊柱畸形患者进行免费现场义诊。

此次义诊为就诊患者免挂号费、免费拍X光片（不包括磁共振和CT）、免费专家咨询和会诊，并为患者制订诊疗方案。同时，智善公益基金会将根据患者的申请，对符合救助条件的家庭贫困脊柱畸形患者，提供最高不超过5万元手术费救助。



□通讯员 陈清林
记者 李振 报道

近日，阳谷县组织10多支由党员干部、社会志愿者和热心村民组成的家政、理发、医疗和助学等志愿服务队，依托乡村爱心服务平台为留守老人、留守儿童及老弱病残群体提供志愿服务，受到欢迎。

图为8月1日，阳谷县阳光医院党员健康志愿服务队在阿城镇中心敬老院为老人进行健康体检。

张店创新计生药具 社会化发放 服务模式

□尤媛 葛均辉 报道

本报淄博讯 日前，淄博市张店区人口计生局依托社会公共资源，把药具社会化发放作为网格化管理的有效补充，进一步满足育龄群众日益增长的多元化、个性化的药具服务需求。

依托婚姻登记处，设置人口和计划生育服务窗口，发放《国家免费计划生育药具明白纸》、《张店区国家免费计划生育药具领取指南》等宣传材料，一次性告知育龄人群如何选择、如何使用、如何获得国家免费避孕药具。其次依托社区卫生服务中心、医院、药房等公共卫生资源，充分利用医疗单位生殖保健知识专业以及24小时服务便利的优势，推行避孕方法咨询指导，实行避孕药具进、管、发、效果跟踪一条龙服务，满足育龄群众“易得、快捷、方便”获得免费计生药具的需求。

为适应新生代人群的避孕要求，该局积极探索，构建了智能机发放、PAD便携发放、手机移动发放、PC定点发放“四位一体”的信息化时代药具服务新模式。在居委会设置了5台PAD、2台手机和定点PC系统，在医院、商场、客运中心、接种门诊等人流密集区，设置了19台药具自助领取、知识宣传、数据推送于一体的智能型避孕药具自助发放机，育龄群众可凭二代身份证免费领取不同种类的国家免费避孕药具，极大地提高了公共服务均等化、人性化和药具发放服务的社会化和信息化水平。



山东医疗卫生服务体系五年规划出炉

省内二级以上医院检查检验结果互认

□记者 李振 报道

本报济南讯 这家医院出具的检查检验结果另一家医院不认，导致患者不得不在不同的医院间重复检查，今后这一情况将得到改变。日前，省政府办公厅印发的《山东省医疗卫生服务体系规划（2016-2020年）》（以下简称《规划》）规定，二级以上医疗机构的检查检验对所有医疗机构开放，推进有条件的地区开展集中检查检验结果互认。

按照《规划》要求，今后我省将按照统一规范的标准体系开展检查检验，二级以上医疗机构的检查检验对所有医疗机构开放，推进有条件的地区开展集中检查检验和检查检验结果互认。并将鼓励支持有条件的市建立区域医学影像中心，推动建立“基层医疗卫生机构检查、医院诊断”的服务模式。同时进一步开展“互联网+”医疗健康信息化

建设，实现网上预约、线上支付、在线随访、健康咨询和检查检验结果在线查询等服务。

《规划》对我省未来五年医疗产业的布局进行了规划。下一步，我省将推动济南、青岛两市建成具有国内先进水平的医学中心，实现协同发展。在鲁中、鲁南、鲁西北、鲁西南、胶东半岛、黄河三角洲规划建设省级区域医疗中心，打造1小时优质医疗服务圈，为群众提供同质化的医疗服务。

根据区域间的不同发展情况，《规划》进行了有针对性的发展指导策略。淄博、东营、烟台、威海市采取平稳发展策略，适当控制床位数量，规划千人口床位数量增长量在0.38—0.65张之间，着重加强内涵发展，提高资源使用效能。枣庄、潍坊、济宁、泰安、日照、莱芜、临沂、滨州市采取促进发

展策略，适度增加卫生资源规模，规划千人口床位数量增长量在0.71—0.88张之间，提高卫生资源配置标准，加快发展速度。德州、聊城、菏泽市采取加快发展策略，规划千人口床位数量增长量在1.08—1.22张之间，加大政府财政投入和政策扶持，保障卫生资源持续增长。

解决“看病难、看病贵”的前提是强基层，今后五年，我省将加大对基层医疗卫生机构扶持。《规划》要求，到2020年实现政府在每个乡镇办好1所标准化的乡镇卫生院，在每个街道办事处范围或每3万—10万人居民区举办1所标准化的社区卫生服务中心。选择三分之一左右的乡镇卫生院提升其服务能力和水平，建设成中心乡镇卫生院。有条件的中心乡镇卫生院可以建设成为县办医院分院。

主流党媒与“互联网+医疗”平台跨界联合

《大众健康》上海牵手“名医主刀”

□实习生 常青
记者 王凯 报道

本报上海电 7月26日，大众日报与新兴互联网医疗平台“名医主刀”在上海签署战略合作协议，迈出省级党媒与“互联网+医疗”平台跨界联合的第一步。《大众健康》专刊也成为新闻发布的主要平台。

根据合作协议，双方将秉持充分整合社会资源，全心服务社会大众的初衷，期望打造互联网+时代、主流媒体与互联网新秀强强联手、资源互补、和谐共赢、传播仁爱的新典范。

针对我省当前医疗资源分布不均的现状，以互联网技术为突破口的“互联网+医

疗”模式，被看作是重构医疗生态格局的新希望，“名医主刀”就在此时应运而生。作为目前国内最大的移动手术平台，“名医主刀”专注于患者手术刚需，通过O2O模式，汇集全国上万名三甲医院副主任及以上级别医师，为有手术需求的患者，在第一时间预约专家，安排入院手术，提供专业、高效、安全的手术医疗服务。目前，手术量已达一万多例。此外，“名医主刀”还热心公益，联合全国优秀医务工作者，外科专家组建志愿者联盟，每年定向捐赠手术，以互联网+医疗+公益的新模式，为医疗行业开拓了一套新思路，新方法。

山东省作为人口大省、经济强省，全省健康事业发展更具复杂性与紧迫性。山东医改的快速高效稳步推进，已经成为全国医改非试点省份中的佼佼者，山东健康事业强劲的发展势头，为与名医主刀的战略合作提供了理论和实践探索的沃土。

8月10日，由大众报业集团与山东省卫生和计划生育委员会联合推出的“山东省第一届城市公立医院改革高峰论坛”将在省城济南举办。届时，论坛将推进城市公立医院改革作为我省深化医改的关键一步，啃下新医改的最后一块“硬骨头”。此次论坛将为我省全面推开的城市公立医院改革为契机，

围绕改革转型期城市公立医院的发展方向和策略，城市公立医院制度改革与管理创新方法等议题进行广泛讨论。国内著名医改专家学者，省市各级卫生工作相关负责人，业界精英齐聚一堂，一场城市公立医院综合改革的巨型头脑风暴即将来袭。针对本次论坛，大众日报将集合骨干力量，采取多种形式进行全程报道。“名医主刀”将为论坛提供全程服务与强有力的支持。

此外，大众日报和“名医主刀”还将在山东医学人文建设、健康山东项目、山东大众健康智库建设等方面展开深度合作，共同助推山东健康事业的又好又快发展。

大众健康微信号



大众健康微博



□责任编辑 杨辉