

仅一次陪诊，刚定居成都不久的彭女士及家人就成了成都市第三人民医院的拥趸。那是今年初的一天，彭女士70多岁的母亲哮喘发作，她带着母亲去市三医院就诊。那天天下着小雨，非常冷，她发现座椅是加了垫座的，不仅如此，诊区大门外还加挂了帘子，避免寒风吹进来，“每个小细节里都可以感受到医院的温度。”

“办一家有温度的医院，做一个有温度的医者”，这是成都市第三人民医院党委班子确定的办院理念。“温度”二字作为核心词，将服务供给与服务需求贯穿起来。智慧预约，大数据分析下的分时段检查让患者告别大排长龙；智能监测，穿戴设备让患者不必“五花大绑”即能实现各项数据实时采集；智慧随访，出院后依然能享受到医院的延伸服务；智能翻译，让听障患者也能通过及时翻译获得帮助顺畅就医……在智能的时代，该院在紧跟时代步伐用科技创新赋能高质量发展的同时，通过持续改善医疗服务让患者体会“温度”，推动就诊便捷度和温馨度。

为了让广大市民能够更清晰、全面地了解市三医院在改善患者就医体验中的创新，记者深入采访后，拟用“创新科技赋能智慧建设”和“暖心服务改善就医体验”两个篇章进行深入解读。



综合服务中心为患者提供各类一站式服务

# 智慧医疗与温度服务的化学反应

## 探寻成都市第三人民医院患者满意度越来越高的背后逻辑

### A 创新科技赋能智慧建设

## 科技 让就医越来越便捷

信息技术的发展推动了就医方式的急速改变，这在成都市第三人民医院得到了充分体现。从尚未踏入医院到出院回家，智慧医疗形成的闭环让患者始终感受到就医的便捷和处于“被保护”状态。如果你尚不了解这个闭环，那么让我们从院外到院内进行一次全流程梳理。



智慧护理让治疗更安全高效

### 掌心里的智慧：那些不必到医院便可完成的事

用手机点开市三医院微信公众号，左下角就会出现一个“掌上医院”，点击进入，预约挂号、网上问诊、体检预约、自助开单等内容便跃入眼帘，很多原本需要到医院才能搞定的事情，现在手机上就能顺利办理。

“终极目的是打破时间、空间的限制，给患者带来便捷的就诊体验。”互联网医院管理部秦部长介绍说，互联网医院平台包含了预约挂号、门诊缴费、排队叫号、报告查询等服务，最受患者青睐的是网上问诊、用药咨询以及自助开单等项目。网上问诊主要针对复诊群体，在以往，到了复诊时间，他们得重新挂号，然后到医院排队候诊，网上问诊解决了他们循环往复跑医院的麻烦。而在网上接受复诊服务的病人，可以便利到连药品都不用到

医院取，即便是中草药，也可以在医生开具处方后配送到家。用药安全是广大患者最为关注的问题之一，市三医院在互联网医院平台专门设立了用药咨询板块，患者在手机上不仅能通过药品目录进行药品信息查询，还有药师坐镇提供用药指导，进一步确保安全。自助开单是另一个极具民生性的服务内容。以前如果要去做检查、检查，得先挂号排队就诊再行开单，而今，通过互联网医院即能预约相应检查、检验项目，完成开单后到医院检查即可。这一功能从2022年启用后，至今已开具上万例次项目，服务人次仍在不断上涨。

目前，该院互联网医院平台仍在不断优化和改进，不仅提供了院内从门诊—入院—出院各个流

程的智慧化操作，更是拓展了它的功能内涵，可通过它对基层医院开展远程医疗指导。一个典型的例子便可以说明——肥胖已成为威胁大众健康的主要危险因素之一，为帮助基层医疗机构实现对肥胖患者的科学管理，该院肥胖与代谢疾病中心和成华区青龙社区卫生服务中心等基层医疗机构展开合作，当基层筛查出肥胖代谢患者后，相关数据会通过互联网医院平台传送到市三医院，随后，肥胖与代谢性疾病中心团队会为患者提供针对性的个性化减重指导。“这是分级诊疗的一种新体现，依托互联网技术的互联网医院平台成为了三甲医院联系基层医疗机构的新纽带，一方面可以促进医疗资源合理使用，另一方面能够帮助提升基层医疗服务能力。”秦部长说。

### 门诊区的智慧：不用候在医院排长队了

进入医院，智慧化给患者带来的舒适体验也越来越强。

众所周知，市三医院心血管内科扬名省内外，就诊患者众多。在过去，心脏彩超检查点外人头攒动，等待检查者将走廊挤得满满当当。如今，“打拥堂”的场面已成为过去式。是患者少了？答案是否定的。2023年，伴随信息化技术对排号系统的提档升级，分时段智能预约终结了患者人扎堆、排长队的现象。

首先说门诊分时段预约和排号。为缩短患者候诊时间，减少诊区人员聚集、降低交叉感染风险，门诊部等多部门在评估和调研的基础上，充分准备、充分宣传后，进行了改进：目前门诊预约患者只能

在预约时段之前的半小时签到候诊，迟到的患者就按“超时”处理。

在以前，患者预约挂号后，虽然有就诊时段，但很多患者到门诊要么提前很久，要么迟到很久。当大家扫码候诊时，就可能遭遇“不公平”：预约在后面时段的患者如果早到扫码，那么候诊顺序可能会提前，所谓“先到先得”。针对这个问题，医院多部门调研后对预约系统进行了再改进：目前门诊预约患者只能在预约时间段之前的半小时签到候诊，预约时间段内迟到的患者就诊将被延后。这一改进产生了积极效果，不仅门诊排队的人变少降低了交叉感染风险，患者也更加“诚信”，逐步适应预约就医制。

“以前还有一个让患者头痛的问题，就是检查排队。”市三医院改革创新与运营拓展部卢竞部长说，除了门诊，分时段预约已成功运用到各种检查项目中。当门诊医生提交检查需求后，信息化系统会根据目前全院整体开单情况计算合理检查时段，并在检查单上自动生成相应信息，患者只需要按照提示时间前往即可。“分时段预约检查后，患者可根据时间适当安排，不必在那里排队等候，满意度因此大幅上升。”卢竞告诉记者，信息技术帮助提质增效的细节甚至延伸到了电梯运行，通过大数据分析得出结果，让医院电梯实行低、中、高三不同时段细化优化，从而有效缩短等候的时间。

### 病房里的智慧：让患者、医护告别束缚

通过智慧病房建设，如今住院患者享受到的都是智慧化医疗、智慧化服务及智慧化管理。

智慧化医疗有怎样的内容？首先，病人享受的是移动护理。移动护理推车+手持PDA终端构成了如今的“护士站”，借助这两个设备，护理人员直接到病床前就可完成病情观察和记录、医嘱执行等。同时，可以即时通过扫码患者腕带获取相关资料，进一步保障医嘱执行和治疗的安全。这样一来，护士再不必在护士站、病房

间来回奔走，由此节约出来的时间可用于服务更多患者。

其次，病人享受的是智能生命体征监测。这是一种穿戴设备，置于患者心脏或手腕上，呼吸、心率、血压、血氧等生命体征信息可实时采集、传输。在护士站的中央监护屏上可一览患者的即时生命体征信息，一旦发现异常，可第一时间采取应急措施。“以前住院，身上各种线绑满，动一下都恼火，上个厕所都要重新接一次。”患者林爷爷说，如今的穿戴式监测设备让人感

觉更加轻松。

再次，是护士站的白板系统。这是一个挂在病区护士站的电脑终端，上面能够清晰显示各项治疗安排，还有各类患者风险提示，帮助护理人员清晰掌握情况。“各类信息都是实时的，如果有变化会同步更新，比如患者因数据变动被评估为高危状态，白板上就会即刻显示。”市三医院护理部工作人员卢晓丹说，传统的方式是靠手写，及时性和准确性都得不到保障，信息化带来的改变能够让诊疗过程更精准、安全、高效。

### 细节里的智慧：让高质诊疗不断延伸

智慧化下的医疗，让患者受到的关注远大于传统医疗模式。比如在挂号以后，手机上就能收到关联推送的文字、图片及视频信息，包含入院宣教、科室宣教及科室环境、科室流程、检查注意事项、用药指导等实用资料。精细化的信息提示可以增强患者自我管理能力和与医护人员的配合，进而减少医疗费用、

降低平均住院日。当患者出院后，智能随访系统也会提供延伸服务，向患者推送康复宣教信息和专科评估信息量表，针对个体情况，患者可通过手机填写评估量表，医生根据量表数据安排复诊时间。

病人、家属反馈的所有信息都将被录入系统，帮助分析患者的满意点和吐槽点。通过采集数据智

能提取、建模和分析，这对医院高质量发展具有极大的帮助。“我们还将继续向着便捷化、人性化就诊的目标前进。”市三医院信息管理部部长黄路非表示，目前该院已率先启动“刷脸就诊”“诚信就医”等智慧医疗服务探索，下一步伴随医院新大楼的启用，还将带来更多诊疗“黑科技”。

### B 暖心服务改善就医体验

## 暖心 暖在患者心坎上

### “暖冬行动”打造温馨环境

成都市第三人民医院日均门诊量近7000人次，2023年出院量达到了11万人次，面对如此大规模的病患群体，如何给予他们更优质的关怀、关爱，并在整个医疗过程中让他们感受到暖心和舒心？该院党委书记徐俊波多次强调：“要换位，多站在患者角度思考，用心去服务，让患者感受温暖。”



周末手术极大方便择期手术患者



门诊温度服务让患者就医更舒心



诊区大门加挂了挡风的门帘

很多人都有类似的体会：在冬天到医院就诊，候诊区是那种铁制长凳，初坐上去是刺骨的冰凉，只能用体温将其捂热。为了改进就医体验，市三医院在去年冬天到来前终结了它。

门诊部王维强主任介绍说，在医院领导的支持和后勤保障部门的协助下，门诊对候诊区的候诊椅进行了全面更换，采用了柔软、不会让人感到冰凉的材料。在冬天，为了防止寒风从门外吹进来让患者受冻，所有门诊区域的大门都安装上门帘，

并安装了空调。细心的后保部门还开展了洗手间专项改造行动，从环境布置、卫生清洁、配套服务等多个角度进行改造，并增加了门诊区域移动厕所的设置，“虽然都是一些细节上的改变，但是每一个改变背后都是温度服务的医者初心。”

除了环境上的改变，患者同时感受到了医患交流的变化。门诊部护士长向滨说，医院提出了服务“10字方针”，即抬头、转身、微笑、问好、担责，“短短10个字却充满人文关怀，能让患者感受到服务的体贴与用心。”

### 择期手术 在周末也能做了

患者看病就医，除了体贴入微的关怀和服务，他们更需要得到满意的医疗。

这其中就有很多上班族及学生，由于医院的作息几乎与他们同步，这两个群体看病就必须请假，给工作和学习造成不便。为了解决这一问题，市三医院在组织调研后相继开出早门诊、午门诊、夜门诊、延时门诊服务。早门诊由便民门诊承担，从7:30开始，为需要开各类检查单的患者服务；午门诊主要针对上班族和学生群体，有内科、皮肤科、口腔科等，便于患者下班后前来就诊；夜门诊则有康复科、中医科、口腔科、疼痛科、皮肤科等，为需要

择期手术的患者带来了极大便利。

门诊患者看病更方便了，那择期手术的患者希望在周末做手术以便有家人陪伴，这怎么办？市三医院医务部长郭华告诉记者，从今年3月中旬开始，医院大力推动“周末手术”，逐步将普外科、眼科的常见手术纳入，比如胆结石、疝气、白内障等治疗均可以预约于周末。打破惯例开展周末手术，涉及医院多部门配合，是个较为复杂的系统工程，“为了满足患者需求，关联的科室和部门都进行了协调，共同努力实现全心全意为人民服务的宗旨。”

### 患者有需要 可找“健康服务管家”

面对一个庞大的医疗机构，有时候患者一到医院就茫然不知所措，该去哪儿、该找谁、怎么办……一系列问题让他们受到困扰。市三医院专门设立了“健康服务管家”，那么这个“管家”是如何为患者提供服务的呢？

改革创新与运营拓展部部长卢竞介绍说，健康服务管家目前覆盖了医院28个专科，每个专科都设有专科助理，当住院患者办理入院手续时，可以领到一张名片，那就是专科助理的名片。患者遇到任何需要解决的问题或困难时，都可以给专科助理打电话求助。“晓得可以找谁帮忙解决问题，可以让患者有更多安全感。”他

说，健康管家在医疗服务中发挥了很好的作用，主动服务患者已经达到近万人次。

与此同时，综合服务中心同样可以为患者提供各类一站式服务。其中，双向转诊服务广受患者赞誉。“当基层医院打电话到综合服务中心要求上转病人时，工作人员立即把信息反馈给全科医学科，医生会第一时间与基层医院取得联系，针对患者的情况进行分诊，提前安排好病床并开具入院证，让患者实现快速上转，没有必要再走急诊或门诊程序。”卢竞介绍说，程序的优化不仅省了患者很多麻烦，救治效率的提升也让患者的生命健康安全更加得到保障。

### 后记

近年来，围绕医疗进行的改革从未间断。在对成都市第三人民医院的长期跟踪采访中记者发现，从医疗技术的迭代更新、从服务品质的提档升级，该院始终将患者放

在利益的中心点。“医院坚持以党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作，为医院改革和发展提供强力支撑。”该院党委书记徐俊波说，市三医院将坚持以新质生产力理论

指导实践，持续以高科技、高效能、高质量的诊疗和服务全方位提升患者就医体验。

李诗敏 成都日报锦观新闻记者 邓晓洪 供图 市三医院