

“医”心为民办实事

湛江卫健系统应群众所需 定制特色服务



湛江市妇幼保健院妇孺国医堂夜间门诊持续进行中。



湛江中心医院诉求办：一站式畅通群众诉求通道。

通讯员 傅晓冰 袁诗瑶 何洲文 / 本报记者 张蔓莉
图/湛江市卫生健康局提供



湛江中心医院诉求办工作人员细心倾听群众诉求，认真为群众解答疑惑。



湛江市妇幼保健院妇孺国医堂医生在给患者看诊。



湛江中心医院内分泌科的医生坐诊后特色管理门诊为群众提供健康管理指导。



湛江中心医院公众号首页。

“在医院遇到问题有地方咨询，工作人员很快就解决了我的问题，我感觉很温暖。”近日，因运动骨折的市民李先生到湛江中心医院就诊，第二次自助打印疾病诊断证书时遇到难题，他便到诉求处理办公室（下称“诉求办”）求助。得知该情况，工作人员立即与门诊部、信息科沟通，不到一会儿，事情便解决了。一件小事，折射出卫健系统为民服务的决心。然而像这样的事情还有很多，今年10月台风“三巴”带来的强降雨导致湛江市第一中医医院水浸严重，急诊科

医生在主任带领下涉水抢救患者，以实实在在的举动赢得社会的称赞。开展主题教育以来，湛江市卫生健康系统聚焦民生实事“小切口”，深化开展“我为群众办实事”实践活动，倾听人民群众的心声，解决人民群众关注的热点问题，开设夜间门诊、24小时亮灯服务、检后特色管理门诊等一系列暖心服务，想群众之所想，主动为群众带来特色医疗服务，办好服务老百姓的民生实事，更好满足人民群众健康生活新期待。

群众诉求 从“找政府”转向“找医院”

心声、解民忧的生动注脚。

走进湛江中心医院诉求办，工作人员正有条不紊地处理各项业务，有的在线上接听电话，有的则和群众面对面，倾听、登记群众诉求，了解和处理群众困惑。“日常工作中，很多人来咨询退费收费、医保报销等问题，现场能解决的我们当场解决，比较难的我们5~10天内解决。”该院质量管理科科长李松表示，在医院醒目的位置，会贴着温馨提示，告诉群众有事可以找诉求办。

李松说：“在诉求处理工作中，我们主要实行‘六个一’工作机制。”所谓“六个一”，指的是一颗全心全意为病人服务的心；一个团结、友爱的团队、一个温馨优雅的场所、一个信息通畅的微信

群，一张规范的诉求处理登记、处理表，一个投诉、分析、整改、督查、避免发生的诉求处理闭环，一站式全链条解决群众合理诉求问题。

“我们要怀着感恩的心态，让老百姓来诉求办反馈问题。医院很多问题可以在那里发现，这些问题表面上看不是什么大问题，其实背后就是管理机制还不够健全、服务流程还不够优化，对医院今后提高管理是极大的帮助。”该院党委书记杨志刚说，“我们平时要站在群众的角度换位思考，替群众想办法，分析查找原因进行整改。以前有投诉，基本是从政府投诉热线那边转过来的，现在直接来找我们，这是老百姓信任的体现。让我们更加欣慰的是，现在更多的是老百姓来给我们提建议。”

门诊服务 从“单一性”转向“多元化”

有些宝妈们平时忙于工作上班，没时间兼顾自己的产后修复健康，有了夜诊后，方便她们过来进行产后修复及体质养生。在照顾娃娃的同时，还能有时间把自己调养得更加健康，夜诊受到了宝妈们的一致好评。市妇幼保健院产后康复科杨帆主任介绍道。

“随着网络的推广，从下午5:30-9:00，我们科室的门诊量最高峰达到30多人，是白天门诊人数的1/3。”王旭波说：“目前我们也和急诊那边建起沟通对接的方式。有些孕妇感冒发烧，急诊医生很难开药，急诊那边就会将孕妇的号转到我们这边，通过口服中药治疗。”

日常生活中，脱臼、骨折有突发性的。如果发

生在半夜，患者不知道去哪里找专业的正骨专家，更不敢随便找人帮忙复位。针对这一痛点问题，湛江市第二中医医院开设24小时正骨门诊，由广东省名中医、全国中医正骨整脊推拿优秀人才、湛江市名中医及骨科各病区主任、副主任等专家团队全年无休坐诊，运用传统中医正骨手法为患者解决脱臼、骨折问题，让许多患者避免了手术。

“与120急救不同，我们开通24小时接诊电话，为的就是让群众随时能找到专业的中医正骨专家治疗，避免不必要的手术和痛苦的等待时间。”该院党委副书记、院长李建伟介绍，该院正骨门诊开设以来，每个月会接到100多个。

体检服务 从“只检查”转向“全闭环”

“三高”，“体重异常”想要改变却又无从下手……

为了切实解决大家体检后“看不懂”“检后之忧”等问题，湛江中心医院健康体检中心整合医院临床专家资源，针对体检人群的常见问题开设检后特色管理门诊，邀请各专科专家在体检中心二楼贵宾区坐诊，为有需要的朋友们提供优质的门诊、住院就医的“一站式”诊疗服务，以及更具个性化的健康管理指导和治疗方案。

“我院体检中心业务目前以团体体检占大头，许多团体客户咨询我们，针对体检后查出的常见问题，有没有专门的门诊咨询就诊，为满足群众所需，在院领导大力支持及临床相关专科的协助下，就有了这个检后特色管理门诊。”湛江中心医院健康体检中心主任冯庆智谈道。

健康体检中心特邀专家长期入驻检后特色管理门诊坐诊。专家在坐诊时，健康体检中心内科团队和随访团队也会跟着专家一起为患者服务。

检后特色门诊从今年10月9日开设以来，已接诊250多人次，办理入住近二十人。“该服务项目的开展使群众更加方便接受健康管理，节约群众的时间和精力。”冯庆智透露，“我们会定期追踪和记录患者的健康数据，形成全闭环式服务。如果需要住院治疗，我们会把他推荐到相关专科，联系好病房，让他尽快住进去，及早发现疾病征兆，有效预防并在疾病变得更严重之前发现它，正确地诊断和治疗它。后续我们会根据工作需要，继续添加相关设备，开展更多亚专科门诊，为群众提供更高效便捷、专业周到、舒适温馨的就诊服务。”

就医路径 从“找不着‘北’”转向“尽在‘掌’中”

大人民群众的“停车焦虑”。

该院信息科负责人王广兴表示，依托智慧停车场进行智能化指引管理，可减少乱停乱放现象，各区域停车秩序得到显著改善，使得车位使用管理更加精准高效。当群众打开院内智慧导航系统，可以在指引下实时查看医院空余车位；系统会根据导航的目标地点引导患者停在最近的空车位，大大减少患者的步行距离。当群众欲离开医院时，也可以通过自助寻车功能找到自己的爱车，进行提前自助缴费，然后快速离场。行动不便的患者，或其他有需要的群众，可通过系统呼叫电瓶车接送服务，智能导航系统能够实时指引电瓶车的位置、状态和可用性，极大方便来院就诊患者。同时，工作人员也可根据电瓶车不同时段需求量进行调度安排，提升电瓶车的运行效率和服务质量。

此外，患者在诊前、诊中、诊后全流程过程中，可享受线上线下一体化、智能化、全方位的数智医疗健康服务。具体来看，“诊前”来院导航、科室导航功能可精准指引患者到达目的地；“诊中”环节实现了患者

湛江中心医院是粤西地区建筑规模最大、功能区域分布最广的三级甲等综合性医院，可提供约2600个停车位。但与此伴随出现的是人民群众到医院后要寻找功能区域目的地、停车在哪个位置合适、如何寻找停放车辆等问题，这也成了影响人民群众就医体验的重点问题。

近日，该院依托5G网络、物联网室内定位、AR实景、VR全景等技术，打造“5G+院内智慧导航+智慧停车”一体化融合系统上线试运行提供服务。无论地面或地下，均可使用各大网络运营商的5G信号，支持患者快速完成自助就诊挂号缴费、院内导航、停车缴费、微信通讯等操作。

打开医院微信公众号，患者就能一键查询院内目的地、院内停车场剩余泊位、一键导航至就诊区域、线上就诊报到、诊间支付缴费、取药报到等一系列操作。智慧停车场系统实现摄像头快速智能识别、停车智能感应指示灯、高精度地图定位、停车管理平台等功能，围绕“一张网、一个平台”的智慧停车项目建设目标，有效解决了车主找位难等问题，极大地缓解了广