

省医院“看病不求人”推多项举措

六个“一站式”实现六个“不求人”

□文/摄 沈丽娟

25日13时许,在哈工大附属省医院一楼门诊大厅,排队挂号的人群秩序井然。在挂号窗口前,记者注意到一位穿白衣褂的医生也在排队挂号。医护人员如今都要像普通患者一样走流程,这正是省医院“看病不求人”其中一个缩影。针对医护人员加塞看病问题,省医院已成立纪检监察小组,对违规人员按相关规定处罚。该院积极落实省委巡视组反馈问题整改要求,以大决心大力度破解“看病难、看病贵”,力促“看病不求人”。

六个一站式服务 患者免奔波

正在进行网上预约挂号的患者家属王女士说,父亲年纪大了,不太会网上挂号,用家属的名字就能给患者挂号,实在太方便了。提前预约好时间,到时间了再带老人来。

省医院党委书记石耀辉表示,省医院全方位实现“看病不求人”。目前省医院已实现了六个“一站式”和六个“不求人”。一是实行掌上就诊“一站式”,实现门诊看病“不求人”;二是实行绿色通道“一站式”,实现急诊急救“不求人”;三是实行多学科诊疗“一站式”,实现选择专家“不求人”;四是实行患者服务“一站式”,实现入院服务“不求人”;五是实现转诊服务“一站式”,实现异地转诊“不求人”;六是实行特需服务“一站式”,实现特需诊疗“不求人”。

全流程掌上医院 分时段预约挂号

省医院院长助理商晓英介绍,5月份至今,省医院陆续开通了全流程扫码的掌上医院,可实现预约挂号、诊间缴费、结果查询、住院预交金、分时段预约挂号、检查等功能。近日与省卫健委、省医疗保障局联动,实现省内电子健康卡首批试点医院

及医保卡脱卡首批试点医院。参保人可通过电子凭证享受各类在线医疗保障服务,包括医保业务办理、医保账户查询、医保就诊和购药支付等。

25日来省医院心内二科就诊的王女士,在医生开具检查单后,通过医保电子凭证就实现了诊间付费,不用再去跑腿排队缴费,并能直接进行相关检查和开药,大大节省了时间。目前,省医院已实现了扫码、刷脸、5G手术远程指导的智慧医院,待智慧医院各种项目完全对接后,只要就诊人信誉值达标,还可能实现先诊疗后付费。

省医院在现有自助报告机的基础上,增加了检查、检验结果的线上推送;在门诊自助查询机上公开了药品、医技检查、诊疗及耗材的价格查询和专家姓名和出诊时间;利用排队叫号的升级,解决药房排队叫号的问题,让患者检查少跑腿。

开医患沟通座谈会 了解需求持续改进

为了提升患者的就医感受,日前,省医院组织召开了今年的第二次医患沟通座谈会。患者代表吕先生提出建议,希望在掌上医院APP的软件上添加评价系统,评价结果与工作人员和各科室的绩效考核相挂钩;患者代表杨女士建议,很多来就诊的高龄老人家属都是五六岁以上的老年人,希望医院提供出院车辆服务。对此,省医院院长助理商晓英表示,会尽全力沟通协调,争取满足患者的需求。

在座谈会上,患者及家属还对医院的就医环节、基础设施等方面提出了许多意见和建议。针对患者及家属所提出的问题,宋雷凤副院长表示,医院一定不断努力,持续改进。像这样的医患沟通座谈会省医院已经举办了两次,以后会每个季度举行一次。

急诊绿色通道一体化 少跑腿省时间

近日,一名突发胸痛的78岁高龄患



红马甲志愿者帮助患者。

者,被120送到了省医院急诊中心,刚进入内科监护室,该患者病情即急转直下,四肢抽搐、面色紫绀、心电图显示室颤、血压测不出,情况十分危急。省医院开通急诊绿色通道,经过医护人员努力该患者的堵塞血管被成功再通,整个造影开通血管血运重建仅用时75分钟。

由于急救中心的患者抢救时间十分宝贵,为此今年6月份省医院把绿色通道一体化综合救治服务的急诊进行了搬迁,搬迁后实现了急诊与介入科、CT、核磁、实验诊断等辅助检查科室距离最小化。合理协调,整合神经内外科、医技科、医学影像中心、实验诊断、药学部等多个科室,进一步优化胸痛中心、创伤患者救治绿色通道各环节的有效衔接,为患者赢得更多的抢救时间。

25日13时许,由于突发脑出血急诊入院的患者刘先生的女儿正在急救中心大厅办理入院手续。而在此前,白天急诊入院办理入院手续也需要到门诊大厅,家属在办理手续、做各项检查时都要辗转多个来回,而在急诊中心设立入院办理处之后,大大简化了流程,无需周折几分钟就

能搞定。

检查科室不午休 延长下班时间至晚六点

在省医院门诊大厅的患者服务中心,为患者提供平车、共享轮椅、雨伞等,还安装了热水机并配备一次性纸杯,在卫生间安装了厕纸和洗手液。

针对CT、彩超、核磁以及消化腔镜检查患者多,预约等待时间长的问题,各科室采取中午不午休、工作人员轮流上岗,延长下班时间至18:00,“机器不停人轮转”的方式,极大地满足了门诊、住院、急诊、卒中患者需求。以往患者在出现头疼、腹痛等症状时,不知道应该挂什么科室,往往需要多科室之间来回跑,挂号退号重新挂号,如果实现相近专业内外科组团出诊,扩大MDT多学科诊疗门诊范围,就会帮助患者减少很多流程。目前省医院筹建眩晕门诊、特需门诊、骨质疏松门诊、健康管理门诊等,前期准备工作已经完成,正式落成后,将为患者提供“一站式”优质诊疗服务,减少往返奔波。

哈尔滨市第一医院“看病不求人”

诊间支付少跑腿

□本报记者 井洋 刘瑞

早上7点半,身穿白衣褂、戴着学雷锋志愿服务红绶带的王丽芬,准时出现在哈尔滨市第一医院门诊一楼导诊台前。如今,除了导诊、回答患者咨询外,她干得最多的工作就是在自助挂号机旁指导患者或家属进行“指尖挂号”或预约。记者在现场看到,操作不到半分钟,王丽芬就帮55岁的市民常女士挂好了泌尿科的专家号……据了解,今年全省卫生健康系统开展“看病不求人”以来,哈市一院一直在探索消除看病中的堵点,借助智慧医疗服务群众。分时段预约挂号、诊间支付、MDT多学科“一站式”诊疗等多项举措,大大改善了患者就医体验。

预约时段精确 指尖挂号自选专家

早上8时,记者在哈市一院门诊大厅看到,准妈妈杨婧正径直向二楼电梯方向走去。“您是来产检的吗?”“是呀。”“那您怎么没去挂号呢?”面对记者的疑问,杨婧笑着拿出了手机。“你看,我提前2天就在支付宝上预约了产科刚主任的专家号,我预约的是八点半,还有半个小时呢。”

“之前检查,想挂专家号就得早早来排队,我自己一个人根本不行,现在挂号可以提前在支付宝上预约,我按约定时间来产检就行,特别方便。”杨婧说。

记者在门诊大厅注意到,3台自助挂号机前人们在轻松扫码、预约,而以往这个时段最拥挤的挂号、缴费窗口前,都井然有序,排队人数明显减少。

哈市一院导诊王丽芬介绍:“现在预约挂号渠道特别多,我们医院在原有网络及电话预约挂号基础上,近期还开通了‘支付宝’预约挂号功能,专家号源网上

开放比例达到100%。患者还可以选择分时段预约诊疗,什么时候有时间就什么时候来,预约时段能精确到分。”

优化看病流程 诊间支付让患者少跑腿

在二楼心内科门诊,35岁的市民杜先生掩饰不住对医院变化的惊喜:“差不多一年没上医院了,没想到现在看病真方便!”他介绍,最近加班较多,昨天感到心脏不太舒服,就在网上预约到8点半的时间段,来了就看病,不用排队挂号。而且在医生诊室就能缴费,特别方便。“以前医生开完检查单,患者要去缴费窗口排队缴费,碰上人多时前面十几个人,如今在诊室就能完成缴费,拿着支付小票就可以直接去做检查了,节省了不少时间!”小杜边说边竖起了大拇指。

记者注意到医生办公桌上的两个特殊“设备”:“这是微信支付扫码器和医保支付密码键盘!”主治医师闫明向记者介绍,“来我们科的患者老年人居多,心脏又不好,以前看病回来排队缴费这一项对他们来说就是个难题。现在我们医院在各科诊室都配备了扫码器、医保支付密码键盘、小票打印机等设备,实现了‘诊间支付’,患者和家属特别满意。”

据了解,为方便百姓就医,落实好“看病不求人”,哈市一院以患者为中心,以打通患者就医过程中的痛点为目标,今年6月在省内率先开通市医保“诊间支付”功能,把缴费窗口前移到各诊室。医生在诊间开具检查检验申请单、治疗或药品处方等,患者不需要再去各窗口排队缴费。哈市医保患者可选择在诊室使用医保个人账户进行诊间结算支付,医生点击诊间支付,患者输入医保账户密码,就可以完成支付过程。当卡内余额不足时,现金部分

指尖挂号选专家



市民杜先生在哈尔滨市第一医院心内科诊室体验“诊间支付”服务。本报记者 张澍摄

可通过微信支付补齐。“诊间支付”后,打印支付凭证,上面详细列出了诊疗项目明细、数量、金额及医保账户余额等信息。患者持支付凭证可直接去药房取药,或去相应医技科室进行检查和治疗。

多学科“一站式”门诊 实现“医生围着患者转”

在医院三楼肥胖症与代谢病多学科诊疗中心十二诊室内,来自佳木斯的29岁女孩小薛正在复诊。“恢复不错,以后要注意饮食,多运动。”副主任医师徐东升笑着对小薛说。

“因为体重的关系,我患上了睡眠呼吸暂停综合征,在这一次挂号多个科室专家给我会诊,有内分泌科、营养科、减重门诊、介入科及影像科资源,希望能通过这种多学科诊疗模式,让患者‘一站式’解决问题,免去病人在各个科室之间反复跑腿之苦,得到快速有效、高质量的医疗服务。”

小薛说的多学科专家团队,是哈市

一院成立的哈市首家肥胖与代谢疾病诊治中心及门诊,由四个学科的专家组成。一次挂号,多科室专家共同会诊,为肥胖患者提供综合诊治及后续随访方案,让超重及肥胖患者安全、有效减重。记者在徐东升的手机里看到,专家团队建起的“我瘦吧”微信群已有170名患者,可以随时随地接受专家指导。

以患者为中心,以疾病为出发点,改过去“患者围着医生转”为现在“医生围着患者转”,从深层次建立“看病不求人”机制,哈市第一医院还在进一步探索方便就医的途径。院长李虹表示:“明年,除了肥胖与代谢疾病诊治中心外,还将成立脑卒中中心,整合脑外科、神经科、急诊科、介入科及影像科资源,希望能通过这种多学科诊疗模式,让患者‘一站式’解决问题,免去病人在各个科室之间反复跑腿之苦,得到快速有效、高质量的医疗服务。”

以患者为中心,以疾病为出发点,改过去“患者围着医生转”为现在“医生围着患者转”,从深层次建立“看病不求人”机制,哈市第一医院还在进一步探索方便就医的途径。院长李虹表示:“明年,除了肥胖与代谢疾病诊治中心外,还将成立脑卒中中心,整合脑外科、神经科、急诊科、介入科及影像科资源,希望能通过这种多学科诊疗模式,让患者‘一站式’解决问题,免去病人在各个科室之间反复跑腿之苦,得到快速有效、高质量的医疗服务。”

大庆油田装备制造 两剂药破连年亏损“魔咒”

□王燕妮 本报记者 蒙辉

3年前,大庆装备制造集团处于举步维艰的发展困境之时,中石油集团公司提出,装备制造企业要通过精益管理推进转型升级。

3年后的今天,大庆油田装备制造集团通过精益管理的实施,一举打破连年亏损的“魔咒”,破茧成蝶,浴火重生。

他们深入推进全流程精益管理和服务型制造理念,实现了量增、效增、成本降。2016年至2018年间,收入从17亿元增长到33.2亿元,增长94%;2019年继续保持增长势头,预计全年实现收入43亿元。三年来,在设备没有大变化,人员总量减少653人的情况下,集团年收入增幅保持在10%以上。成功开辟了新疆油田、西南油气田、青海油田、胜利油田及秘鲁、缅甸等16个外部市场及地区。

精益管理:让企业焕发活力

“精益管理是当前装备制造企业提升管

理水平、加快转型升级的必由之路,是破解老企业病、释放发展活力的最好途径,3年来,我们坚持问题导向,从思想到行动,从理论到实践,从空间到时间,从顶层到基层,开展全流程、全价值链的精益管理,实现思想观念、生产方式、经营模式等方面的转型升级。”装备制造集团总经理房俊岭说。

精益布局是精益管理的基础,其目的是使生产流程中的浪费和过载最小化,实现由繁至简。他们发扬五级三结合优良传统,发动管理人员、技术人员、操作人员,对全集团所有工艺布局和工艺路线逐一排查,会诊把脉,其优化调整生产线20条,提高生产效率30%。

过去,抽油机制造分公司存在现场杂乱、交叉作业、生产等停、管理粗放问题集中。通过优化工艺流程,对112个工位布局调整,单台物料倒运距离缩短10公里,加工周期缩短12%。开展QC小组和工艺改进87项,设计通用工装缩短换型时间,整机加工时间缩短15%。抽油机制造分公司减速器制造厂滚齿班班长杨贵民说:“我们将原

来的直线生产改成U型生产,原来我们一人能操作3台机器,现在我们一人能操作8台机器,不仅效率上来了,业务熟练程度也提高了,平均月收入还增加了1600元。”

在精益设计上发力,实现互利共赢。容器制造分公司经过近十年的发展,现已成为中国东北地区最大的真空加热炉制造基地。他们首次在大庆气田整站设计投产撬装化产品,深受用户欢迎;真空加热炉模块化、系列化、标准化设计,缩短设计周期70%;固控及固压装置等新产品受到用户的青睐。目前,全集团已经开发出了天然气、水处理、油计量3大类130多种撬装化产品,仅2019年,就承揽了149套1.6亿元的工作量。

精益管理与信息技术相结合,实现智能制造。研究院加工中心致力于打造中石油智能化生产基地,引入WIS信息管理平台,将精益管理与信息化建设完美融合,实现从程序生产到加工、装备、检测、仓储的产品制造全过程智能化管理,并与大庆油田研究院、设计院结成研发同盟,实现产销研一体

化。“我们运用机器人加工岛,生产效率提高了15倍,这在以前是不可想象的。”研究院副院长叶茂林说。

3年来,装备制造集团完成精益改善518项,技术革新、QC成果421项,累计创效1.07亿元。一线操作人员连年递增,但总产值每年以10亿元的规模快速增长。靠精益管理,大庆装备由“输血”到“造血”,不断蜕变,强劲成长。

制造+服务:打开市场大门的钥匙

多年来,大庆油田装备制造集团将服务型制造作为转型升级、高质量发展的有效途径,将“制造+服务”模式作为提升市场竞争力、推动企业高质量发展的致胜法宝,靠服务增效创效,赢得客户的好评。

按照服务型制造总体发展思路,这个集团大力开展一体化、差异化、亲化服务,努力让产品有温度,让服务有厚度。

他们积极推行“全生命周期”管理,为用户提供与之相匹配的产品选型、现场作

业、故障处理、技术支持、维修保运等“1+N”一体化系统解决方案,进一步扩大潜油电泵市场份额。

近年来,力神泵业有限公司通过采取“设备租赁+配套服务”营销模式,成为全球供应商的优秀典范,2018年,潜油电泵在苏丹、伊拉克等市场成功拿下5.32亿元大单。

“我们必须坚守一个信念,用户就是衣食父母,服务就是企业生命。服务就要做到四个一样:24小时服务、坏天气和好天气一个样,365天运转、节假日和工作日一个样,保油田稳产、海外市场和国内市场一个样,为用户解决难题、保修期外和保修期内一个样。”力神泵业销售公司南苏丹3/7区块经理宗志臣说道。

2018年南苏丹1区复产至今,大庆装备制造员工不畏枪弹暴雨,在恶劣的生存环境中信守服务承诺,成为当地3家电泵供应商中唯一的中方队伍、唯一坚守阵地的诚信队伍,电泵井运行数量、运行质量和原油产量均超出当地政府和用户预期,得到了用户赞叹。以此带动其他产品“捆绑式”营销,为用户提供多种“套餐”选择。

在缅甸市场,实现了抽油机裸机、电机、电控柜的整体销售;在印尼、美国市场,实现了射孔器材枪、弹、索配套销售;在乍得市场,实现了螺杆泵、抽油杆、套管的配

套销售。

在为采油七厂提供注水间值守、设备保养、管线治漏等一站式保姆服务过程中,实现了零故障率。

近年来,中油管道公司通过采取“设备租赁+配套服务”营销模式,成为全球供应商的优秀典范,2018年,潜油电泵在苏丹、伊拉克等市场成功拿下5.32亿元大单。

在缅甸市场,实现了抽油机裸机、电机、电控柜的整体销售;在印尼、美国市场,实现了射孔器材枪、弹、索配套销售;在乍得市场,实现了螺杆泵、抽油杆、套管的配

我省“携号转网”服务上线

本报27日讯(记者闫一菲 宋晨曦)记者从省通信管理局获悉,自27日起,我省移动通信用户“携号转网”服务正式上线,这标志着全省手机用户在号码保持不变的前提下,可以选择在移动、联通、电信等运营商中自由切换。

目前我省“携号转网”系统运行平稳,截至发稿,我省已成功发放授权码3457个,成功携转用户1710个。省联通、省移动、省电信县级以上921家自有营业厅均可办理“携号转网”业务。卫星电话、移动通信转售、物联网应用号码(例如网号为1349、174、170、171、162、165、167)等暂不支持“携号转网”服务。

据介绍,今年3月“携号转网”工作启动实施,8个月的时间里,全省通信行业齐心协力对传统电话网、IMS网络、短信网关等网络系统进行改造,在不同运营商间开展大量网内网间测试,完成测试用例653项,省联通、省移动、省电信累计投资近亿元。“携号转网”是一项通信服务,省

通信管理局坚持“1+3”的政策引导,“1”是指一部《携号转网服务管理规定》,“3”是指三家基础电信企业《携号转网服务正式上线实施细则》,坚持以人民为中心,落实主体责任,推进“携号转网”实施。成立41人组成的“携号转网”工作专班,实时通报工作进展,并对实施情况进行用户体验式督查。试运行过程中,对发现的宣传不醒目、服务流程不清晰、交互信息不规范等问题提出整改意见,相关企业快速落实整改。并要求各基础电信运营企业不断完善服务举措,做好用户携号转网各个环节的风险提示,确保用户办理业务的知情权和选择权,为用户提供畅通的携转服务。下一步将在全省范围内深入进行督查检查,对存在服务不到位等问题,及时督办解决。

建议广大