



# 想挂专家号 依旧得起早

## 专家:挂号改革还需不断完善相关配套政策

□本报记者 王香阑 黄葵 曹海英/文 王香阑/摄

为了打击号贩子、方便患者挂号,今年春节后,本市一些医院进行了挂号改革,不仅有电话、网络预约挂号,还有微信、手机APP挂号等等。这些措施实施一个多月来,效果如何?近日,记者在儿童医院、同仁医院、友谊医院等医院进行了实地探访。

### 现场——

#### 儿童医院:自助挂号方便 APP很实用

上周,记者来到儿童医院下一层挂号大厅。虽然患儿和家属很多,但并不拥挤,十几台自助机前都有人正在挂号、排队,少的有两三个人,最多的一台机器前排了七八个人。

“这个用起来很方便。办完就诊卡后,往里面充一些钱就能挂号了。”正往卡里充钱的李先生告诉记者,5岁多的女儿近日咳嗽,吃了点药不见好,特意请假与老婆一起带孩子来看病。

“从大兴开车一路堵车到儿童医院,到这儿都10点了,本以为挂不到上午的号了,可你看,耳鼻喉科的号还有。”说着,他

取出挂号条,退出就诊卡。“今天挂号还挺顺利的,比我们以前来时强多了,那时大厅排队挂号的人特多,挤得水泄不通的。要不是女儿病得厉害,我绝不带她到这儿来看病。那么多患儿和家长,没病的也能被传染上。”

另一台自助机旁,一位医院的保安员正在指导一位年轻妈妈挂号:“把就诊卡放那儿。不行,你卡里没钱,挂不了号,得充值。”对方露难色:“我没带现金啊?”“没关系,银联储蓄卡也行。”不一会儿,年轻妈妈就挂到了外科的号。

“我预约的号在哪儿取啊?”

一位三十多岁的女士向记者。交谈后得知,她姓刘,前些天曾与家人从河北老家带儿子来看病,当时为了能挂上号,头天晚上就开车到了儿童医院:“我们全家人在车里过了一夜呢。后来了解到医院有手机APP,我老公就下载了,好像是夜里零时放当天的号,凌晨5点开始预约一周的号,对于我们这些外地人来说特别方便,约上号再来北京,省得来了没挂上号白跑一趟,这个手机APP很实用。”

在记者一个多小时的采访中,十几位患儿家长都顺利在自助机上挂到了号、取到了用APP、微信预约的号。

#### 同仁医院:承诺眼科不限号 但全天的号早早便已挂完

上周,记者来到同仁医院。上午10点,在西区一层的预约挂号窗口,滚动屏上显示骨科、妇科、呼吸科、风湿、内分泌等科室当天上午的普通号还有。

到同仁医院看病的人当中以眼病患者居多,媒体曾报道该院“眼科不限号”,当记者来到眼科挂号处时,挺大的挂号厅里只有两三个人。滚动屏显示白内障、角膜、眼底病、青光眼等号源均已挂满,另外还有很多“停诊”。

窗口内的服务人员表示,眼科当天的号都已挂完。记者问道:“你们不是承诺眼科不限号

吗?”对方答道:“不限号也不能随便挂啊,门诊也有峰值的,不能来多少人都给看,医生也得下班。”“那眼科每天挂多少号?”“这个说不准,每天不一样。”

“姑娘,给我挂个号。”这时,一位老太太费力地走到挂号窗口。挂号人员大声告诉她:“今天的号没了。如果您明天看病,就到里面去预约吧。”老太太自言自语:“好长时间没来看病了,怎么变样了。”

一位正在打扫卫生的工作人员介绍,从早晨开始挂全天的号,一般每天上午八九点时眼科

全天的号就都没了。要想当天挂号当天看上病,必须早来,挂专家号更得早。记者问:“几点算早啊?”旁边一位小伙子插话道:“我爸是白内障要做手术,想挂专家号,凌晨5点我就到了,不然真挂不上。”

在预约挂号服务中心,正排队预约的有四五十人,现场维持秩序的一位医院工作人员介绍,这里可预约一周内的号,周六、日也可预约,但只有普通号。预约窗口中午不休息,工作忙的可利用午休时间来预约挂号,大家觉得这一措施很人性化。

#### 友谊医院:周六日不预约 开药得起早挂号

“说到预约挂号,我觉得友谊医院必须改,你们媒体一定要呼吁一下。”患者陈女士向记者抱怨:“从年初我胃一直不好,开始在社区医院看病,吃了些药没什么效果。后来又到我附近的二级医院治疗,仍不见好。友谊医院的消化科比较有名,我就上网预约,但号已经约满了,打电话也没约上。当天晚上我上网时,发现周六有人退号,当即预约下来。”

“看病时,医生只给开了一

周的药,说若有效果再继续治疗,没效果赶紧做胃镜。我吃了后感觉症状减轻,离家近的医院没有那几种药,一周后只好又到友谊医院开药。早晨8点排队挂号,消化门诊一天的号都没了。我问10号窗口的挂号人员,每天消化科有多少号,她不知道。我想预约第二天周日的号,可她说医院窗口不能预约周六日的,这两天只能过来挂号。”陈女士很不解:“为何周一至周五的号能预约,周六日就不行

呢?真不知道医院是怎么考虑的。”

第二天,陈女士起了个大早,6点多就赶到友谊医院。排到她时,消化门诊上午只有专家号了。“您说说,我就开几盒药,用着得花几十元钱挂个专家号吗?可普通号只剩下下午的了。我家远,回去一趟吧还没到家就得往回返,不回去吧,这好几个小时我在哪儿待着呀?所以,我盼着挂号改革,尤其友谊医院得改。”陈女士说。

### 患者建议——

#### 自助机旁增设咨询人员

儿童医院挂号大厅的保安员告诉记者,除了该层的十几台自助机,8层楼的每一层都有自助机可供挂号。一层咨询处的一位男士表示,楼上每层有4台自助机可供使用,患儿家长不必非下到地下一层的挂号大厅也能挂到号。

自助机早晨6点开始挂号,而窗口7点才开,所以用自助机挂号确实方便实用。但就诊卡必须充值后才能在机器上挂号,还

要在上面进行各种选项,有些家长第一次使用不知该如何操作,保安员就成了讲解员,问的人多了、时间长了,便有些不耐烦。记者离开时,才看到一位穿着绿色上衣的小伙子在自助机旁介绍使用方法。一位患儿家长告诉记者:“挂号改革是好事,希望医院能安排人在自助机旁给我们这些有困难的进行现场指导,把好事做到家。”

#### 每天公布号源数量

说到挂号改革,患者赵女士告诉记者:“非急诊全部取消现场挂号改为预约,医院的初衷是好的,但我觉得这些都是手段,目的是为了患者挂到号、看上病。我们去医院的道上心里直打鼓,不知能不能挂上号,他们如果能

各科室每天有多少号源通过手机APP、微信、网站时时公布出来,即使大家不去医院也能看到他们挂号信息滚动屏上的内容,那就太方便了。比如我在去医院途中看到想挂的号已满,那我不去了,这可以节约很多资源啊。”

#### 用社区医院转诊单直接拿号

“政府鼓励我们在社区看病,毕竟社区医院离家近,我们也愿意去,但有些病社区治疗不见效,需要转诊到三甲等大医院时,能不能让我们持转诊单就直接在大医院拿号?”患者赵先生

说,医保中心与各定点医院是联网的,如果把社区医院与大医院的网络打通,能确保社区就医者在需要时可在大医院顺利挂号看病,就会吸引人们患小病或首诊到社区医院就医。

#### 开设简易门诊

以前很多医院都有简易门诊,只要近期在该医院看过病、有开药记录的,患者就可以挂简易门诊直接开药。王女士告诉记者:“像心脑血管、高血压、糖尿病等慢性病的患者,长期就吃那几

种药,到医院去一般都是开药,花5毛钱挂个简单门诊,即便便宜又方便,花的时间也短。”她建议医院重新开设简易门诊,既方便患者开药,也可以缓解其他科室的挂号难、号源紧张的现状。

### 专家观点——

#### 儿童医院将加大自助挂号服务力度

北京儿童医院院长助理赵成松告诉记者,挂号改革后,医院设立了70余台自助挂号机,有保安或志愿者帮助患者挂号。此前,儿童医院对保安人员等进行了培训,自助挂号是个新事物,需要患者慢慢适应。患者反映在非挂号时段,缺少专业的人员帮助,这方面我们会不断改进,把服务细节做好。我们还要加强对保安人员的培训,让他们对自助挂号业务更加熟练;另外,我们还要更多地招募志愿服务人员,加大自助挂号的服务力度。

赵成松说,现在儿童医院有多种预约方式,患者可通过手机

APP、微信、电话预约,也可拨打010-114/116114,或登录www.bjguahao.gov.cn在网上预约。同时,在医师工作站、门诊楼一层北侧预约窗口都可预约挂号。他强调,因医院系统升级,4月份将停止使用磁条卡,全面使用“一卡通”(芯片卡),患儿家长可及时在建卡窗口进行更换。

针对患者提出的恢复简易门诊的问题,赵成松坦言,这涉及到医改的分级诊疗问题,目前政策鼓励和引导患者的是,像开药、首诊等都应该去基层医院,三甲医院的主要职能是看大病和疑难杂病。

#### 挂号改革还需不断完善相关配套政策

北京市西城区政协委员、北京宣武中医院院长助理、医疗保险办公室主任吴刚说,今年年底前,北京市22家市属大医院将全面推行非急诊预约挂号。届时除急诊外,医院窗口不再提供挂号服务,取消现场放号,推行实名制预约挂号。

实践证明,预约诊疗是目前来看改善医疗服务和患者就诊感受非常好、非常有效的手段。这其中一个是预约优先,再一个是实名制预约诊疗,再有就是加强复诊患者的预约比例。另外,预约诊疗可以充分发挥信息化的优势,加强信息的推送、就诊的提醒、检查结果的推送。此外,还可以突出人文特色,和谐医患关系,有效打击“号贩子”。积极

推行预约诊疗,通过分时段预约,削平就诊高峰,这一政策的全面推行将对改善患者就医秩序起到有力的推动作用。

但是,这项制度的全面推行还需要完善相关配套政策,要充分考虑特殊人群就医的困难,比如很多老年人更习惯现场挂号,网络预约的方式对他们来说非常陌生,一旦取消现场放号,这类群体挂号问题如何解决,是否能由专门的第三方机构或特设窗口对这类人群进行挂号服务。另外,有些患者现场挂不到号,就会到急诊挂号,如此一来,急诊压力突增,医患冲突发生风险随之增加。上述问题均需要不断完善政策的细节,才能使老百姓享受真正意义上的便捷高效的医疗服务。