

咸宁市卫生健康委员会

予以公开

B

对市政协五届四次会议第 017 号提案的答复

尊敬的游世光委员：

您提出的《加强医院导医服务 优化患者就医环境 增进医患和谐关系》的提案已收悉。您对咸宁卫健事业的发展提出的意见，我委表示衷心感谢！现结合市中心医院会办意见对您的提案进行答复。我们主要做了以下工作：

一、进一步加强医院导医服务

各医院根据门诊人员流量和疫情防控需求，加强门诊导医班次，增加人员和服务功能，有序指导患者在自助机上进行自助挂号缴费，指导患者使用微信公众号挂号缴费。开展志愿者服务，安排志愿者在自助机处帮助患者挂号、导诊，高峰时段安排两人为患者进行就医指导，强化门诊咨询服

务，门诊大厅均设有咨询台，患者不熟悉流程、路线以及医疗业务知识都可以咨询，适当增加人手以及加大宣传解释力度。

二、进一步优化患者就医环境

各医疗机构在咨询台提供了饮水机、雨伞、轮椅等便民措施。优化就诊卡流程，患者办理就诊卡后可以进行充值，就诊卡余额足够的话可以直接到检查、检验科室刷卡缴费后进行检查、检验，无需再次排队，引导患者进行自助挂号缴费，分流窗口排队人员，开通了微信公众号手机挂号充值功能，患者用手机绑定就诊卡后直接在手机上进行挂号充值，不用在窗口排队，做了宣传册，自助机上方做了醒目的海报宣传，大厅内大屏不定期播放医院就诊流程，方便患者就诊。

三、进一步增进医患和谐关系

医院利用各专科特色，比如糖尿病活动日、慢阻肺日等举办义诊活动，加强医患之间的沟通，帮助患者对疾病的认识，以利于患者积极配合医生治疗，战胜疾患；每周五安排临床科室进行专业知识宣讲，对患者讲一些常见病、多发病的症状及诱因，指导患者做好日常生活方面身体状况关注点及常见多发病的预防知识；到社区、学校等进行医疗知识宣讲，眼科、心内科等科室每年都有到社区、学校等单位进行宣教的活动安排，对高发人群进行疾病的监测和宣教。

下一步我们将继续改善医疗服务有效做法，推动医疗服

务高质量发展，不断增强群众获得感、幸福感。

咸宁市卫生健康委员会

2020年9月7日

主管领导：杨文功 联系电话：15972401308

承办人姓名：张德庆 联系电话：15926231814

邮政编码：437100

抄送：市政协提案委员会（2份）

市政府政务督查室（2份）

(三)《征询意见表》

咸宁市政协提案办理情况征询意见表

提案者	游世志	通讯地址	碧林园翠岭三期三栋号
		联系电话	13177440888
提案编号	017	承办单位	市卫健委、中心医院
满意 (<input checked="" type="checkbox"/>) 基本满意 (<input type="checkbox"/>) 不满意 (<input type="checkbox"/>)			
对办理工作的意见: 1. 利用志愿者服务, 加强医患联络, 避免医闹事故的发生是提案的初衷; 2. 公立医院的服务水平的提高是医患改善关系的基础, 也是和谐社会共生的前提之一。 委员签名: 游世志 填表日期 2020年 9 月 2 日			

注: 请主办单位向委员寄送答复时务必附上此表;

请代表填写此表后寄送市政府政务督查室。(联系电话: 0715-8126359, 邮政编码: 437000)

此表可复印。