

山东省上半年经济运行情况发布 41717亿元 GDP同比增长3.6%

02版

张店发布医疗健康品质提升工作情况 强化东部老城区医疗资源配置

公共卫生服务

2023年底前,完成22家预防接种门诊智慧化建设,形成线上预约、信息查阅等一站式智慧服务模式。张店区精神卫生中心建设项目预计年底前投用。

基层医疗卫生服务

推进慢性病用药和报销服务向乡村延伸,已启用首批6家慢性病延伸服务点,30%的村卫生室参加国家集采。在新、改、扩建居民区中,同步规划建设社区卫生服务用房,设置医疗卫生服务机构,构筑“15分钟健康服务圈”。

资源配置

强化东部老城区医疗资源配置。通过张店区人民医院和张店区中医院启动三级医院创建、张店区人民医院完成医技楼建设并投入使用、体育场社区卫生服务中心完成改扩建等措施,消除城市重心及市级医疗资源向西部城区转移带来的影响。

儿科医疗中心

下一步,依托张店区妇幼保健院与齐鲁儿童医院医联体,建设省级区域儿科医疗中心;开展“互联网+护理”试点工作,推广“无陪护模式”、错时门诊等便民惠民举措。

职工门诊共济保障

张店区将不断健全完善职工门诊共济保障实施细则,将二、三级医院普通门诊费用纳入职工医保报销范围。

03版

一次挂号三日有效——

群众投诉也是改进工作的契机

王超 孙玲玲



挂号看病当日一次有效,再次就诊应当重新挂号。这是大多数医院的“老规矩”。如今,在淄博市中心医院,这一“老规矩”,已经变成“老黄历”。“一次挂号三日有效”的便民惠民举措,让患者交口称赞。

破除“老规矩”,始于患者的一次投诉。一对老夫妻,经常到医院看病。看过大夫,再

去做检查。检查结果一般都要次日才能拿到。第二天拿着检查结果去找大夫,还要再次排队挂号。于是,这对老夫妻给医院打电话投诉,认为这样做太麻烦,太耽误时间了。

投诉是许多服务单位都要面对的问题。对于投诉,是敷衍了事,找各种理由为自己辩解?还是以谦卑之心,有则改之无则加勉,或想方设法,在能

力范围之内努力加以解决?如何对待投诉,如何处理群众意见,体现的是被投诉者的责任与担当。

接到这对老夫妻的投诉后,医院调查发现,患者在就诊时,为了明确病情,往往需要做一些辅助检查,检查结果有的需要第二天或第三天才能拿到。在就医群体中,大约有1/5的患者需要次日复诊,

说明这对老夫妻反映的问题确实比较突出。

为此,医院研究决定,协调门诊部、信息科、医务部、护理部等多个部门,全面推行“门诊一次挂号,复诊三日免费”便民服务。这一举措一经推出,就受到患者的广泛好评。

如何对待投诉,其实也透视出一个单位或部门对自身定位与价值的认知。

投诉者一般都是自己的服务对象,这也是一个单位或部门存在的意义和价值所在。如果没有服务对象的存在,这个单位或部门也就失去了存在的必要。只有对群众怀有敬畏之心,悉心听取他们的意见和建议,认真对待投诉,不断提高服务水平和服务质量,才能赢得群众信赖,从而彰显自身的价值和意义。