

新政实施“满月”，“疗效”究竟如何？

# 一次挂号管三天省时省事省钱



得知前一天的核磁共振检查结果已出，市民严平（化名）女士一早赶到南通市第三人民医院骨科复诊。她习惯性地跑去挂号窗口挂号、签到、就诊。医生却让她把号退了。“医生告诉我现在三天内可以免费复诊一次，不用重复挂号了。”享受到福利后，严平立即将本次就医体验分享给家人朋友。

“一次挂号管三天”服务，5月7日起在江苏352家二级以上公立医疗机构的普通门诊全面推行，南通市占其中29家。其实在全省层面全面推行该项政策之前，南通部分医院作为这一惠民政策的先行者，早已实施开展。近日，记者实地走访了南通二院和南通三院两家“先行单位”，进一步了解新政落地后“疗效”究竟如何？

## 患者点赞：复诊服务更加便捷

“昨天做了泌尿系统检查，今天来拿检查报告请医生看一下，拿着昨天的挂号凭证到签到机签到就可以了。”今年26岁的王锋（化名）说，自己本来不知道“一次挂号管三天”这项服务，但是挂号凭证上标注了“3天内有效”。于是他便直接到导医处询问，得知“无论是挂普通门诊、专家门诊还是专科门诊，就诊时如果因检验或检查当天不能完成或者不能获取报告，尚未完成诊疗，三天内

（含首次就诊当日）可携报告结果在同一医院的同一院区、同一科室复诊，凭挂号凭证、身份证件、医保卡，直接在签到机处签到即可，无须二次挂号”。

尽管王锋的接诊医生每次都不同，但都能调取到他此前的病历。南通三院门诊部主任孙伟说，这样减少了重复问询的过程，有利于医生的诊疗思路一脉相承，增强诊疗的连续性。

## 医院应对：系统管理全面升级

记者实地跟随多名复诊患者体验就诊流程后发现，“一次挂号管三天”的制度看似简单，实际是一次“牵一发动全身”的改革。

对医院而言，除了系统升级外，管理也要跟上。此前，有人提出疑问，隔日复诊该如何安排接诊次序，会不会出现秩序混乱？

南通二院和南通三院均表示，虽然目前复诊患者无须重复挂号，但仍要在自助报到机报到，和首诊号源一起进入接诊次序，按照两名首诊患者中间插入一名复诊患者来排队，以保障就医秩序。目前，两家医院均已更新挂号系统，系统会按照规定安排接

诊次序。

为了保障这项政策的顺利实施，南通二院还升级了医疗信息系统。当患者在自助挂号机挂号时，系统会自动弹出提醒弹窗，收费人员在门诊挂号收费时，信息系统后台也会自动弹出该项提醒。这些举措确保了三天内回诊的患者能够顺利享受到该政策带来的优惠。南通二院门诊部副主任王冬告诉我们，其实早在1970年医院正式更名为南通市第二人民医院时，“一次挂号管三天”就已经作为惠民实事服务项目开展了。“南通二院位于城市西北角，独居老人等困难群众较多，医院想减轻周边群众经济负担，积极承

新政出台后，不少患者享受到了便捷的复诊服务。严平告诉我们，自己罹患腰椎间盘突出二十几年，每次腰病发作来就诊都要挂两次号。检查预约一次，检查结果出来复诊又要一次，费时费力。“这真是为老百姓办了一件大实事！”严平表示，这项举措让就诊过程便捷许多，既不用重复挂号，也不用担心第二天挂号难一直在医院等候。“真是帮我们老百姓省时省力，省心省钱了。”

担社会责任。”

由于许多人还不了解这项政策，且不清楚接诊排序规则，经常会有患者质疑：“为什么我排队排得好好的，前面突然插入一个复诊患者？”为了打消患者疑虑，减少误会，两家医院都加大了宣传力度。

走进门诊大楼，抬头就能看到电子大屏循环播放着“关于‘一次挂号管三天’的问答来了”动画。挂号机、签到机处也摆放着政策解读的宣传海报，还有相关的宣传手册，可供患者带回家仔细阅读。医院的微信公众号也发布了相关政策解读，便于大家转发传播。

## 政策延伸： 专家门诊同样适用

在具体规则制定上，记者注意到，江苏新政仅针对普通门诊，不含跨科室普通门诊、专家门诊、多学科联合诊疗门诊、特需门诊及急诊等。但是政策落地南通后，部分医院做了放宽处理。比如南通二院、南通三院对专家门诊也开放了这项政策。这一创新举措不仅保证了医疗服务的连续性和质量，还进一步提高了患者的就医体验。

此前，市区一家医院接到市民张女士的投诉电话。张女士的女儿因小儿支原体肺炎前往儿科挂号诊疗，医生为其开具了两天的抗生素输液治疗方案。谁料第三天，张女士的女儿腹痛腹泻，她再次带着女儿前往医院要求按照“一次挂号管三天”政策免费复诊时却被告知，一个诊疗过程已经完成，不符合“一次挂号管三天”的政策要求。张女士认为：“孩子还在生着病，况且距离首次挂号尚未过三天，怎么能算一个诊疗过程完成了呢？”于是一气之下，打了投诉电话。

其实，疾病的治疗是个系统的过 程，分为若干阶段，而某一个阶段的诊疗即为一个诊疗过程。而一个诊疗过 程的时间长短，不同的疾病不一样，甚至与医院的治疗手段、技术水平和用药等有关联。但是目前老百姓对于“一个诊疗过程”的认知不完备，所以南通二院和南通三院将这个条件适当拓宽。

此外，南通二院和南通三院在此政策基础上进行了优化。考虑到学龄儿童的课程安排，两家医院适当延长了儿科门诊时间，白天在门诊没来得及进行诊治的儿童患者，夜晚可以在夜门诊继续复诊，及时完成治疗。这样既不影响父母工作，如果当晚恢复较好也不耽误第二天的课程。

据悉，自“一次挂号管三天”推行以来，部分医院的患者投诉率显著下降，看病就医获得感显著提高。

本报记者朱颖亮

## 国内顶尖神经外科专家北京中日友好医院张黎教授 6月14日来市三院坐诊，欢迎预约

近日，南通市第三人民医院与国内顶尖神经外科专家北京中日友好医院张黎教授团队正式“牵手”，这是南通三院对标高水平医疗服务，全力推进名医名科名院建设，更好地满足人民群众对高品质医疗服务需求的又一硕果，通城百姓足不出户，就能享受到国内一流的医疗服务。

6月14日，北京中日友好医院张黎教授将莅临南通三院坐诊。

张黎教授、主任医师、医学博士，北京中日友好医院神经外科副主任

张黎教授是国内顶尖的神经外科专家，擅长显微血管减压术治疗三叉神经痛、面肌痉挛、舌咽神经痛等颅神经疾病以及显微神经外科手术治疗脑膜瘤等痉挛状态，开创了我国神经外科学界周围神经外科亚专科，在国内最早开展糖尿病周围神经病(DPN)的外科治疗，在国际上率先提出血液透析周围神经病的概念及其外科治疗理念，首次发现胶原纤维变性参与DPN患者肢体解剖生理狭窄处多发周围神经卡压在DPN的发生发展进程中起到重要作用，同

时，在周围神经卡压综合征、周围神经肿瘤及损伤、偏头痛、面瘫的显微外科治疗方面具有较深造诣。

在学术领域，张黎教授主持国家自然科学基金面上项目课题4项、参与省部级重点科研课题8项，培养博、硕士研究生40余名，近年来在核心期刊发表中英文论著百余篇、参编专业书籍12部，在国际、全国神经外科学术会议上作专题发言100余次。

专家坐诊时间：

6月14日（周五）14:00~17:00

诊疗项目：三叉神经痛、面肌痉挛、舌咽神经痛、面瘫、偏头痛、糖尿病周围神经病变

地点：南通市第三人民医院医疗综合大楼2楼神经外科门诊

预约、咨询电话：

13813718680（神经外科温医师）