市卫健委从"小切口"入手,解决一批与群众密切相关的卫生健康问题——

微改革撬动就医体验大提升

预住院服务、银龄专享:一站通办、门 诊一站式退费、"码上说、马上办"……今 年,市卫生健康委统筹推进"一件事"微改 革事项,从"小切口"入手,切实解决一批与 群众密切相关的卫生健康问题。多项微改 革举措已在各市直医院试点施行,受到群 众欢迎。

推出预住院服务 减轻患者经济负担

"今天入院准备做胆囊切除手术,术前 检查上周已经在预住院门诊完成。"50岁 的王先生因胆囊结石,需要接受手术治 疗。11月11日,王先生在市第一人民医 院申请预住院服务,抽出两个半天,在预住 院门诊完成了术前各项检查。13日,他办 理了住院手续,14日上午进行腹腔镜胆囊 切除术。

市一院医务处处长沈君华介绍,预住 院服务针对病情相对稳定且需住院治疗的 患者。患者来院就诊,医生判断其是否符 合预住院标准,若符合条件,患者则前往门 诊负一楼住院处办理预住院手续。工作人 员登记后会为患者预约各项检查,并通知 患者到预住院门诊完善相关检验、检查。 待结果汇总后,根据患者病情、床位等情 况,工作人员会与专科医生沟通协调,安排 入院时间,并提前联系患者,详细告知相关 事项。入院当天,患者前往入院准备中心 办理人院并进行医保登记,便可直接到对 应科室住院。

2022年,市一院就推出了预住院服 务。据统计,2023年进预住院服务中心的

患者平均住院日为3.56天,约为2022年 的一半时间,减少无效住院日,提高床位周 转率,减轻患者经济负担,提高医疗资源利 用率

值得一提的是,在市医保局的指导下, 预住院服务打通了医保渠道,预住院期间 产生的相关费用,可纳入住院费用并按医 保政策报销。

提供引导陪诊 老年人就医方便了

"年纪大了,到医院摸不清方向,多亏他 们帮忙。"一到市第六人民医院门诊人口,老 年人服务向导队伍的工作人员就主动上前 询问,贴心的服务让孙阿姨连连道谢。

作为全省地级市首家三级老年医院, 南通六院开展"银龄专享 一站通办"微改 革项目,针对老年人可能会遇到的"看不 懂""不会用""找不到"等情况,整合一站式 服务窗口功能,为老年患者提供咨询、引 导、自助服务、预约挂号等一站通办服务。 同时,为行走不便、病情特殊、失能失智、无 家属陪同的老年人群提供全程陪检、陪诊

"随着生活节奏加快,老年人单独就医 的情况比较多,我们在门诊设立了为老服 务专区,提升老年人就医的方便度。"南通 六院党委专职副书记蒋杏茂说,不少老年 人不会上网、不会使用智能手机,在就医过 程中无法充分享受智能化服务带来的便 利。于是,医院开通"80886688"24小时 服务热线,与老年人电话一键沟通,完成挂 号预约、检查预约、床位预约等。针对老年

人出门不便的情况,该院提供"互联网+医 疗"服务,为复诊患者、慢病患者等非急症 患者提供20多个科室的线上云视频问诊 和图文咨询,让百姓享受"足不出户,视频 问诊,线上支付,送药到家"的一站式全流 程服务

今年上半年,医院为老年人群提供自 助便民服务3万余人次、全程陪诊服务 600余人次、上门护理服务180余人次,老 年人就医体验感不断提升。

简化退费流程 让患者"少跑腿"

在医院看病排队让人焦急,再遇上退 费不顺心更让人恼火。今年,市肿瘤医院 梳理看病就医体验全流程环节,优化门诊 服务流程,实现门诊一站式退费。

市肿瘤医院门诊部主任沙兰介绍,以 往门诊退费,往往要在多个科室间奔波。 首先要找开单的医生签字确认,再到检验 检查窗口取消预约,最后到收费窗口退费。

为了解决"退费难",市肿瘤医院开展 门诊一站式退费服务。南、北院门诊收费 处设退费专员,由专人联系开单医生和相 关医技科室,取消医嘱项目和收费项目,为 患者点对点解决门诊退费事宜。自今年7 月实施门诊一站式退费流程以来,医院简 化退费审核流程,提高了退费审核效率,让 患者"少跑腿",减少患者等候时间,受到了 不少患者好评。

"以前退费大概要20分钟以上,现在 只需要2-3分钟。"市肿瘤医院收费处助 理会计师姚金凤说。

诉求"码上说" 确保件件有回音

在市第四人民医院,记者看到门急诊出 入口、一站式服务中心、收费处、各候诊区导 医台、各病区等区域,均设有"码上说、马上 办"扫码平台。自2022年起,南通四院上线 该平台,患者和职工通过扫描二维码,可以随 时随地进行投诉、建议、求助等。作为牵头科 室,该院纪委办公室能第一时间根据问题及 时处理,并对问题是否解决进行回访,确保件 件有回音,事事有着落。

睡眠门诊一直是南通四院的热门门诊, 经常一号难求。今年,有患者通过院内"码上 说、马上办"反映:主要的预约方式为江苏医 保云App和医院微信公众号,但江苏医保云 App仅能同步显示一周的号源,一号难求的 情况较为突出,而微信公众号的号源虽能做 到实时更新,但只能自费挂号,难以两全。

看到问题后,该院纪委办就此问题向门 诊部下发监督提示单,要求门诊部专题研究 改进。门诊部与信息科、财务科研究改进措 施,信息科抓紧制定信息系统改造方案,在信 息系统改造未到位的情况下,财务科增加了 自费转医保窗口。同时接诊医生和分诊护士 加强诊间和诊前的指导,主动告知服务对象 关干自费转医保的流程。

共享轮椅、共享充电宝……一件件诉求 落地有声。平台推广后,通过不断探索缺陷、 总结经验,医院最终确定了"四个一"管理新 模式:一个码收集、一条线管理、一事一办结、 一单一考核,从"码上说、马上办"到"办得快、 本报记者 朱颖亮

异四专列周报

居民医保缴费开启 消费维权诉求较多

■受理情况

11月4日至18日,市12345在线平台共收到企业和群 众诉求58910件。尚贤人才热线受理人才诉求71件,在线 解答率77.46%;"一企来办"企业服务专线受理企业诉求 720件,在线解答率55.32%。

■诉求热点

上两周,公众反映较多的诉求是:社会保险12987件, 占比 22.08%; 消费维权 7483件, 占比 12.7%; 住房保障 5093件,占比8.46%;道路交通3896件,占比6.61%;劳动 纠纷2770件,占比6.47%。集中热点诉求具体如下:

一是在社会保险类诉求上,主要涉及职工医疗保险和 城乡居民医疗保险,诉求内容集中在2025年度居民医保参 保缴费、异地就医刷卡结算、医保关系转移接续等事项。

二是在消费维权类诉求上,主要涉及商品质量纠纷和 单用途预付卡纠纷,商品质量纠纷涉及食品药品安全、家用 由子由器质量等方面。

三是在住房保障类诉求上,主要涉及物业管理、房产交 易等领域。物业管理涉及小区物业服务企业选聘、垃圾分类 点设置等方面;房产交易涉及延期交付、产证办理等问题。

■一周有话说

随着2025年度城乡居民医保缴费工作的启动,近期医 保相关诉求有所上升,主要涉及缴费标准、缴费途径、待遇 保障、状态查询、减免对象等方面。为助力医保工作,南通 12345与市医保局高效联动, 梳理整合关键信息进行在线 解答,对参保群众反映的医保难题第一时间交办处置,及时 回应公众关切。

今年全市消防救援队伍已接处警1.2万起

检查企业和场所超7万家次

本报讯 (记者张园 周朝晖)截至11月20日,我市消 防救援队伍今年接处警1.2万起,检查各类企业和场所7.36 万家次,未发生一起较大以上火灾事故。

今年以来,我市开展消防安全百日攻坚行动,进一步畅 '生命通道"、攻坚老旧市场消防、推进电动自行车消防安 全治理。通过成立工作专班、开展联合执法、强化督导检 查、实施有奖举报等举措,推动排查治理工作落实落地。统 计数据显示,在针对各类企业和公共场所的检查中已督促 整改隐患8.51万处,其中整改占用堵塞生命通道的相关问 题就达1.77万处。

消防力量统筹化、资源利用最大化,成为保障消防安全 的"利器"。我市抓住这一核心,不断健全社会单位消防安全 三级管控体系,明确消防救援机构、公安派出所、乡镇(街道) 消防安全综合监管机构监管范围,扎实推进智慧消防建设, 利用物联感知、AI识别等技术手段,精准防控火灾隐患。

"流浪太阳"今日回归

气温保持低位运行

本报讯 (记者俞慧娟)记者昨天从市气象台获悉,"流 浪太阳"今天回归了。

虽然阳光重新上线,但是气温暂时还是保持低位运行, 今天和明天早晨最低气温仅有6℃,可以说是人秋以来新低 了。一直到本周日,最低气温都维持在个位数。下周伊始, 与温会有一次短暂同升 但随着新一轮冷空气的到来 又将 迎来明显滑坡,最高气温仅有11℃左右。冷暖交锋,带来降 水。预计周日夜里起,我市又将开启与雨水相伴的日子。

本周五,我们将迎来小雪节气。气象学上的入冬,需 要连续5天日平均气温或滑动平均气温低于10℃。南通 常年人冬时间为11月26日,眼下暂时还不符合人冬的标 准。不过,随着一轮接一轮冷空气的到来,冬天的脚步或 许也越走越近了。

聚焦

服务

热线

深读

成长

周刊

文化

周刊

晚晴

周刊

健康

周刊

提供"小而精 独而专"中医服务 新开街道卫生服务中心 获评省"五级中医馆"

本报讯 (记者司占伟)19日,南通开发区 新开街道卫生服务中心首届膏方节举行,现场 义诊、膏方制作、茶饮体验、香囊制作等环节吸 引众多市民特别是中老年朋友参与。在日前省 卫生健康委、省中医药管理局公布的2024年基 层医疗卫生机构五级中医馆评价结果中,新开 街道卫生服务中心获评"五级中医馆",达到江 苏基层中医馆服务能力最高标准。

2021年,我省启动基层医疗卫生机构中医 馆服务能力等级建设评价工作,将基层中医馆 服务能力分为三级、四级和五级等3个标准。 2023年,新开街道卫生服务中心获评"五级中 医馆"建设单位,依托市级医疗单位名老中医坐 诊看病、带徒授业,培育"小而精、独而专"的中 医特色服务项目。

新开街道卫生服务中心中医馆现有省级骨 干人才1名,市级骨干人才1名,南通市名中医1 名,高级职称2名,设有季雁浩名中医工作室、针 灸推拿科、中医内科、中医儿童保健科、中医康 复科等科室,配备20余种中医诊疗设备和康复 设备,可对中风、面瘫、颈椎病、肩周炎等进行有 效治疗,提供针刺、艾灸、拔罐、穴位贴敷、推拿、 刮痧等特色服务,受到居民朋友欢迎和好评。

近年来,南通开发区持续加大财政支持保 障力度,统筹推进卫生健康服务能力提升三年 行动。新开街道、小海街道卫生服务中心住院 病房改造完成并投入使用,竹行街道卫生服务 中心改扩建工程、中兴街道卫生服务中心门诊 改造工程今年启动。

也许你会问,

为了——

一份报纸,

手机附体的时代,

懂南通,爱南通。

我们的回答很简单:

就是一座城市的日记本。 《江海晚报》深耕本土,

全面准确地发布权威信息,

为什么还要订《江海晚报》?

海安推动社保业务"一站办、就近办、上线办"—— "不用来回奔波,方便多了"

"今天办社保费用续缴,只用了几分 钟,比过去快多了。"昨天,在海安市社保 业务"就近办"社银合作网点——海安农 商行李堡支行,灵活就业人员康建生说。

李堡距离海安城区20多公里,康建 生以前坐公交到社保中心窗口办理续保 缴费,等车、坐车、叫号、排队、办理,一来 一回,差不多需要半天。

近年来,海安大力推动社保领域"放 管服"改革,以打造"社保'360',服务在 身边"党建品牌为抓手,从满足服务对象 需求出发,多措并举推动社保业务"一站 办、就近办、上线办"。

一站办,优化营商环境

为进一步优化营商环境,方便服务 对象办理业务,今年6月,海安将企业职 工养老保险46个服务事项全部迁移至 政务服务中心,实现参保、转移、退休 审批、待遇发放、社会化管理"一站办' 服 务 。 截 至 目 前 , 累 计 办 理 业 务 40198件。

"今天我来为公司办理社保开户, 原来需要先到人社局社保窗口办,再到 政务中心税务窗口办,现在方便,到政 务中心一次搞定。"海安逸跃家具有限 公司人事专员陈旋说。大厅放置自助 电脑、自助服务一体机,工作人员提供

参保查询、待遇查询、参保证明打印等便 捷服务

海安大力推进社保领域"一件事一次 办"改革,整合相关部门职能,实现高效办 成退休"一件事"、社会保障卡居民服务"一 件事"。推进社保经办综合能力提升行动, 实施"我陪服务对象走流程"试点,通过开 展全员业务培训、公共礼仪培训、信访接待 培训、重点案例研讨等活动,不断提升窗口 工作人员服务水平。

就近办,方便基层群众

海安积极探索社保业务"管办分离", 按照"统一标准、精简流程、便民高效"原 则,将经办管理向社保经办机构集中、经办 服务向基层一线延伸,健全经办机构、区镇 (街办)、村(社区)三级社保服务平台,精心 打造"15分钟社保服务圈"。

为拓宽社保服务渠道,海安率先推进 社银合作模式,去年7月,海安农商行李 堡支行、北凌支行作为全省首批、南通首 批社银合作网点通过省级验收挂牌。目 前,社保卡发卡补卡、单位参保、退休人员 待遇领取资格认证、参保记录证明打印等 社保高频业务在海安农商行50家支行均 可办理。

依托基层服务平台,海安创新建立城 乡居民基本养老保险待遇领取"两告知"机 制,提前告知参保人员按时领取养老金,及 时告知参保人员家属按时领取丧葬补助 金,保障参保人员合法权益,筑牢基金风险

线上办,提升服务效率

"我们老两口随女儿女婿常住苏州,以 前资格认证都要专门回海安一趟,现在通 过手机就可以,不用来回奔波,方便多了。 胡集街道胡集村退休职工谢和芳表示。

海安全面取消养老保险待遇领取资格 集中认证,以信息比对为主,自助认证、现 场核实为辅,常态化开展资格认证。建立 人社、民政、卫生、公安、司法等部门信息共 享机制,利用大数据,实现退休人员"静默 认证。"对不能进行手机自助认证且行动不 便的特殊对象,我们要求劳动保障协理员 上门认证。"海安市职工养老保险基金管理 中心负责人介绍。

线上办,助推海安社保事业高质量发 截至目前,海安企业职工养老保险在 职参保20.72万人,失业保险、工伤保险参 保分别为17.01万人、18.47万人。城乡居 民基本养老保险参保12.86万人,参保缴 费率99.37%,南通第一。申领电子社保卡 人口覆盖率90%,南通第一。

本报通讯员 谢志军 刘炜 储芙蓉 本报记者 赵勇进

用一份《江海晚报》丰富你的2025年

订晚报——懂南通,爱南



與原序的語形使 經濟學的語形使 經濟報分字數至第 經濟報分字數至第 封面

聚焦

C 29-14 CHARL BARKS

9位南通体育人将亮相巴黎



城事



专题

小贴士

加入晚报"朋友圈", 更多惊喜在等你。



2025年报纸征订 火热进行中



扫码订阅





