

### 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。

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。

#### 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,多亏你们帮忙。”一到市第六人民医院门诊入口,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。

“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。

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全流程环节,优化门诊退费流程,实现门诊一站式退费。

#### 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。

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。



### 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,群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4.7%。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。

#### ■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。

### 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。

“流浪太阳”今日回归 气温保持低位运行 本报讯(记者俞慧娟)记者从市气象台获悉,“流浪太阳”今天回归了。

### 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。

### 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。

“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。

“线上办,提升服务效率 我们老两口随儿女婿常住苏州,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。”

“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。

江海晚报 全年定价 300元 2025年报纸征订 火热进行中 扫码订阅 85529910 85118867

用一份《江海晚报》丰富你的2025年 订晚报——懂南通,爱南通 封面 聚焦 城事 专题 小贴士 加入晚报“朋友圈”,更多惊喜在等你。