

## 市卫健体委持续提升医疗服务质量

## 就医更方便 百姓更幸福

□本报记者 王雪

“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。”南阳市卫健体委一直坚持“以患者为中心”的发展思想，在医疗质量上苦练内功，在服务能力上提档升级，切实优化患者就医流程，改善患者就医感受，提升患者就医体验，增强百姓看病就医的获得感、幸福感、安全感。

### 以患者为中心 高位推动 就医体验更加舒心

自2021年全省推行提升医疗服务十大举措以来，我市高度重视，从提升人民群众获得感出发，强化顶层设计，创新体制机制，高屋建瓴谋发展，全面改善群众就医体验。

● **便民就医从“有”到“优”。**市卫健体委加强与医保等部门沟通协作，牵头成立专项整治工作专班，各县市区及医疗机构同步建立工作专班，实行日报告、周汇总制度，统筹调度相关科室，形成“上下联动、高效推进”的工作格局。

● **出台多项方案，打造有质量有温度的医疗服务。**对全市二级及以上医疗机构开展为期6个月的十大专项行动；出台《缓解群众“看病难、看病贵”改善医疗服务十大专项行动实施方案》，优化就诊流程提升行动、提升群众就医获得感和满意度。联合市委改革办出台《关于切实做好“便民就医少跑腿”七大举措的通知》等一

系列指导意见，让群众就医更方便。以南阳市中心医院、南阳市中医院、南阳医专一附院、卧龙区、新野县为试点并在全市逐步推广。印发《卫生健康系统医德医风九项倡议》、《医务人员医德医风承诺书》，强化医德医风，拒绝不正之风。

● **调研观摩促交流，便民就医举措高效推进。**现场观摩看成效，亮相比拼提质效。组织开展“改善就医感受 提升患者体验”二级及以上医疗机构现场观摩学习活动，为改善群众就医感受提供不竭动力。“病人需求在哪儿，我们服务到哪儿。”相关领导道出了此次现场观摩活动的最终目的，“从问题出发，让满意落地。”各观摩点围绕群众需求在哪里，就把实事办到哪里，将“以病人为中心”贯穿于医疗服务全流程，观摩活动达到了加强交流、比学赶超、共同提升的目的。

### 以需求为导向 流程优化 医疗服务更有温度

医院的服务质量，直接关系到患者的就医体验。南阳市卫健体委以患者需求为导向，深化优质服务，优化服务流程，积极开展多项专项行动，全面提升医疗服务的温度和质量。

● **改善医院环境，深化服务品质，加强人文关怀。**细节之处见真情，南阳市多家医院全面提升就诊环境，为患者提供更加优美、舒适、便捷的诊疗环境和服务。从患者角度出发重新规划标识系统，让患者目之所及的地方都能找到引导信息。增设停车位，方便患者就诊停车。例如，内乡县人民医院非机动车停车位从628个增至1628个；机动车停车位由280个增至369个。镇平县人民医院设立导诊机器人，让患者少跑“冤枉路”。在人文关怀上下功夫，为不同人群提

供针对性特色服务，满足不同患者的个性化、多样化需求。例如，南阳市中心医院建设了家庭一体化产科，为产妇提供分娩系列服务、产后休养保健、新生儿预防接种等一体化服务，既营造了温馨舒适的生产环境，同时也减轻了产妇家庭的负担。

● **优化就医流程，助力“医”路畅通。**优化就医流程一小步，患者就医体验提升一大步。南阳市多家医院持续优化服务流程，已经实现门诊、住院、出院“三个一站式”：实现门诊“一站式”，建立门诊一站式服务中心，患者可在就诊的同时完成挂号、缴费等一系列流程，大大减少了排队时间和往返次数；实现住院“一站式”，全面推广电子住院证，患者可直接在病房办理住院，大约2分钟就能办完入院手续，住院期间的缴费及清单查询等，均可在手机端完成；出院患者均可在病区结算，病区可为患者提供住院期间的所有资料，例如结算单、明细汇总表等，患者在护士站即可一站式完成费用结算和医保报销手续，把患者跟着“医院走”变为“医院围着患者转”。

### 以质量为本 创新驱动 持续提升医疗质量

医疗质量，是人民健康的重要保障和卫生健康事业发展的基石。南阳市全面提高医疗质量，强化国家、省、市临床重点（特色）专科建设，进一步提升医疗服务水平和能力，发挥区域医疗中心在医疗、科研、教学方面辐射引领作用。

● **建设区域医疗中心。**南阳市紧紧围绕区域重点疾病，进一步提升区域医疗服务能力，推进分级诊疗制度建设，建设高水平省级区域医疗中心，减少患者异地就医，持续推进神经疾病、癌症、心血管省级区域医疗中心建设。与郑大一附院签署合作共建协议，建设癌症区域医疗中心、神经疾病区域医疗中心（由南阳市中心医院筹建），不断加强专科能力建设，以科研创新促进临床发展；建设心血管区域医疗中心（由南阳市第二人民医院筹建）。

● **专科建设取得新突破。**一是强化重点专科建设，逐年提高三级医院三、四级手术占比，着重推广应用新技术填补市域技术空白。在全省率先出台市级临床重点（特色）专科评审办法和评审细则，高标准评出市级临床重点（特色）专科111个，肿瘤、微创介入、重症监护等52个临床服务五大中心通过验收，7家县医院实现临床服务五大中心“大满贯”，带动提升全市相关专业诊疗水平。二是加强临床服务“五大中心”、急诊急救“五大中心”、医疗资源共享“五大中心”建设，累计建成三级胸痛中心18家、卒中中心16家、创伤中心18家。三是加强对口支援，帮助和扶持县、乡医院积极探索开展新业务、新技术。截至目前，全市14个专科获评省级临床重点（培育）专科，21个专科通过全省县级特色专科评审。全市新增5家三级综合医院，累计创建中西医三级医院27家，创建三级医院数量全省第一。尤其值得一提的是，镇平县人民医院在

全省率先完成重症监护中心建设任务，成为全省首家县级“三级乙等”综合医院。

● **国家改革试点工作初见成效。**构建紧密型城市医疗体系，是事关群众健康幸福的民生工程。作为全国紧密型城市医疗集团建设试点城市（全国仅81家试点城市，也是全国10家、全省唯一一家国家重点培育试点单位），我市制定印发了《南阳市紧密型城市医疗集团工作方案》，因地制宜、深挖特色，打造“南阳样板”推广至全国。3个网格化集团建立健全管理架构和工作架构、规范运行，得到省卫健体委高度评价。持续深化县域医疗卫生服务供给侧结构性改革，将高质量建设紧密型县域医共体作为实现分级诊疗的“牛鼻子”工程，打通县域优质医疗资源下沉渠道，建立以县带乡、以乡带村帮扶机制，提升县域医共体服务能力和管理水平。

● **坚持中西医协同并进。**全市公立医院均设立中医诊疗科室和中药房，所有乡镇卫生院、社区卫生服务中心均建成中医馆。例如，南阳医专一附院“仲景苑”开设中医特色治疗区——灸疗中心，开展针灸、艾灸、推拿、拔罐、耳穴埋豆、中药热敷、针刀、埋线、针刺放血等中医特色技术。患者进入仲景苑之后可以享受到“一站式”全方位的中医药服务；方城县人民医院中医治疗康复综合园区，是我省唯一一家县级中医药工作全国示范单位，能为全县百万百姓提供优质专业的中医药服务。

优化医疗服务水平永无止境，提升百姓就医体验永远在路上！市卫健体委将争创流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的中国式现代化南阳医疗服务模式，奋力书写有温度、有力度、有速度的南阳民生答卷！①5