

推动全市卫生健康事业提质升级,不断增强人民群众健康获得感,为人民群众提供更优质高效的医疗服务,是西安市医疗系统近年来一直追求的目标。而整体医疗环境的好坏,往往是由一桩桩、一件件小事积累起来的,西安市儿童医院在党史学习教育中,把学党史、悟思想自觉融入“我为群众办实事”实践活动中,从小事做起,从身边事做起,着力解决群众操心事、烦心事,不断提高群众获得感、幸福感。

医院认真贯彻落实西安市委、市政府关于改善患者就医体验、提高就医满意度的要求,进一步提升医疗机构服务水平,着力解决人民群众看病就医中的急难愁盼问题,改善全过程的就医感受,满足人民群众日益增长的美好生活需要。一直把医院高质量发展和解决群众看病就医上的不足作为重要工作,不断优化出入院流程,提升群众就医感受。

服务有温度 就医更安心

西安市儿童医院多措并举用“小切口”解决大问题



开展夜门诊服务

西安市儿童医院西门院区专科夜门诊自8月5日开设以来,受到家长们的一致好评,一些“一号难求”的热门专家晚上主动“延一延”,为患儿送去了方便,有效缓解了白天扎堆看病的种种不便。未来医院将持续根据患儿的就医需求动态调整门诊工作时间,以满足患儿多元化服务需求,努力为更多的家庭提供更好的精细化、人性化医疗服务。



开设门诊日间治疗中心

日间治疗中心是西安市儿童医院经开院区为方便患儿就医而开设的特色服务项目,将相对简单的诊疗项目从病房转移至门诊,极大地方便了患儿和家属,降低了医疗费用,改善了就医体验,经前期运营后获得了家长和患儿的广泛好评。



大力开展日间手术

为了缩短患者住院时间,降低治疗费用,简化流程,让患者省时、省力、省心、省钱,医院对一定适应症的患者施行日间手术,入院、手术和出院在24小时内完成,最迟不超过48小时,减少患者术前等待时间及术后陪护时间,降低院内交叉感染风险。



开设药学咳喘门诊

5月21日,西安市儿童医院“儿童药学咳喘门诊”正式开诊,主要为患有呼吸哮喘、过敏性鼻炎等慢性疾病的儿童患者,提供全面且专业的药学服务。服务内容涵盖了特殊剂型用药指导,病情动态调整用药方案,药物相互作用的评估及不良反应监测等。通过专业且系统的用药指导,有效降低了患儿在用药过程中的潜在风险。与临床医师的紧密合作,使治疗方案更加个体化,更加科学合理。



开设多学科门诊

西安市儿童医院设立多学科门诊,解决了患者在就诊过程中专病诊疗模式的局限性,尤其是对所患疾病涉及多个学科的患者,能够给患者提供一个最优的整体治疗方案,避免了传统专病模式带给患者的“多科室间往返”“治疗方案不统一”等问题,能够为患者提供快速、精准、优质、有效的医疗服务。



开通摆渡车服务

为进一步提升患者就医体验,方便患者就医,自3月下旬起,西安市儿童医院经开院区正式开通地铁4号线元朔路站

D口——经开院区免费摆渡车服务,每日定时定点发车,解决患者就医过程中遇到的交通不便问题。车辆外观有明显标

识,内部环境整洁舒适,并配备了专业的驾驶员和医疗急救设备,确保患者在安全、舒适的环境中快速到达医院。



开展延续医疗服务

为积极响应国家号召,适应人民群众新时期全生命周期健康需求,提升就医获得感,推进儿童健康事业发展,西安市儿童医院作为

国家儿童区域医疗中心,获得西安市卫健委批准为18周岁以上、35周岁以下的特殊疾病患者提供延续性医疗服务。

得益于这项新政,超过18周岁的特殊疾病患者,尤其是儿童肿瘤、先天性结构异常、罕见病等重大疾病患者,能继续在院就诊。



一次挂号管三天

适用于检验检查当日不能完成或不能获取报告,需要到同一院区同一科室普通门诊复诊的患者。复诊患者在三日内(含首诊就诊当日)可凭首诊挂号信息在相应科室导医台挂复诊号,免缴普通门诊诊查费(挂号费)。



预住院服务

对于择期手术、日间手术的患者,医生通过预住院系统开具检查单和住院证,患者在门诊完成检查,按预

约时间住院,缩短患者住院术后等待时间。出院时门诊合规费用转入住院费用,并根据医保政策进行报

销结算。
注意:门诊预住院费用,在门诊缴费时不得使用医保账户结算。



检验结果互认服务

通过省卫健委对检验互认项目清单的补充认定,现检验项目清单调整为三级甲等医院101项结果在全市范围内互认,践行医疗资源合理利用。互认的检验报告单互认项目右侧标注“陕HR”互认标识。



开展护理门诊服务

护理门诊是为广大患者提供的集康复、营养、心理护理等为一体的综合护理场所,西安市儿童医院为前来就诊的患者及家属解决各种护理问题并提出科学的指导和建议,以使病人在护理方面少走弯路,加快康复。

据了解,该院开设的护理门诊包括:PICC导管维护门诊、伤口造口护理门诊、新生儿随访门诊、糖尿病护理专科门诊(具体坐诊时间可查看医院出诊信息)。



一站式服务

门诊大厅设立一站式服务中心,承担咨询导诊、预约转诊、门诊病历补打、证明盖章、投诉受理、助残服务、行李寄存等便民服务工

作。门诊配备轮椅、推车、平车、充电器、雨伞等便民设施设备,安装挂号、缴费、打印等系列服务的自助设施,提供便捷自助服务。



设立“院领导接待日”

为破解患者(家属)医疗纠纷投诉不便的问题,西安市儿童医院设立“院领导接待日”,每周四全天开展(9:00-12:00, 14:00-17:00,法定节假日除外)。

人民利益无小事,一枝一叶总关情。一次挂号、一次缴费、一次问诊、一次检查,这些与患者利益攸关的小事看似不起眼,但如果解决不好,就会影响患者的就医体验。医院只有主动投身“关键小事”,把人民群众的所想、所需、所求当作“大事”,方能真正获得群众的信赖。西安市儿童医院从小事出发,把群众关心的“关键小事”办成“利民大事”,在细微之处感受民意,在点滴之中改善民生,逐步构建形成流程更科学、模式更连续、医疗更高效、环境更舒适、服务更体贴的现代化医疗服务模式,用“小切口”解决大问题。
葛兰 周婷婷