

西安交大一附院 暖心服务点亮就医之路

在守护健康的征程中,西安交通大学第一附属医院(以下简称“交大一附院”)精心雕琢着每一个就医细节,全力为患者打造安心、舒心、放心的医疗体验,让“医靠”成为患者心中最坚实的后盾。

近年来,交大一附院始终把改善人民群众就医体验,提升患者满意度作为医院工作的重要评价标准,积极推进便民服务举措多样化,用优质、便捷、高效、智能的服务体系,为病人提供全方位的温情服务。

医保服务全面升级

服务患者细致入微 关怀备至显真情

交大一附院精心打造一站式服务窗口。在这里,医保审核与结算业务实现无缝整合,科学合理的窗口空间布局,为患者营造了舒适便捷的办事环境。同时,医院依据患者流量的时间分布规律,灵活机动地调整窗口业务内容。无论是就医高峰还是低谷时段,都能确保患者在最短的时间内完成医保结算流程,为整个就医过程节省了宝贵的时间,极大地提高了患者的就医效率。



工作人员指导患者进行线上医保缴费。

为满足不同年龄段患者需求,医院多功能自助机集注册建档、充值缴费、住院医保登记、出院结算、查询、预约挂号、修改密码、物价查询等多种功能于一体,为患者提供全方位自助服务解决方案。针对老年患者,专门开发老年版自助机操作界面,大字体显示和简洁直观的操作流程设计,让老年患者也能轻松上手,充分享受科技带来的便利。

在西安市医疗保障局的大力支持与指导下,医院设立“医疗保障服务站”,将原本需前往医保经办中心办理的多项业务下沉到医院窗口。患者在就诊间隙,就能轻松办理参保人员信息查询等业务。

出入院流程也得到优化升级。入院登记及出院医保审核完成后,医院会立即以短信形式通知患者,让其随时掌握就医进度。患者可自由选择院内自助机或智能手机办理出入院手续,电子发票、住院费用清单和医保结算单,既可通过微信小程序随时随地查看和下载,也可在自助机上自行打印住院电子结算票据。这一系列优化措施,显著缩短患者等待时间,简化出院流程,大大提高了患者满意度。

对于西安市医保患者的门诊慢性病初次申报,医院极大地简化了申报流程。患者只需将填写完整的“西安市基本医疗保险门诊慢性病申请鉴定表”交至指定窗口,无需现场等待审核结果。20个工作日内,审核结果会以短信形式发送到患者预留手机上,详细告知病种名称、生效日期、病种年度报销额度等关键信息,充分节约患者的就诊时间。



来院就诊患者通过手机扫码进行线上缴费。

患者服务中心分布在住院大厅、外科大楼导诊咨询便民服务台、患者服务中心接待处及健康驿站等多个关键位置,为患者提供全方位、一站式优质服务。专业导诊人员不仅能为患者提供准确的住院就诊检查指引,详细解答出入院流程中的各种问题,还能深入解读医保政策,帮助患者快速熟悉医院环境和就医流程。同时,服务中心为患者提供详尽的健康指导,耐心解答健康知识疑问,给予患者心理上的支持和人文关怀。

服务中心还配备丰富多样的便民设施,如健康宣教资料、便捷健康监测服务以及拐杖、助听器、老花镜等助老、助残用品,为患者营造舒适、便捷的就医环境。另外,健康驿站还提供专业术前咨询、就医交通引导、自助服务指导及全国免费热线接听服务,让每位患者都能感受到医院的贴心关怀。

2024年,一站式服务中心为12.8万人次提供了入院登记、签床通知、入院缴费和医保登记等一站式入院



在一站式服务中心,工作人员帮助患者进行入院手续的办理。



外科大楼导诊咨询便民服务台工作人员为患者提供帮助。

服务。通过对待床患者进行科学的分层分级管理,有效缩短了患者平均待床时间,从2023年的2.46天降至2.11天,极大地缓解了患者等待入院的焦虑情绪,提升了就医体验。牵头组织多个相关科室,以集中地点的方

式开展超声检查和影像检查集中预约/缴费服务。目前,该项服务已为6.1万余人次提供了便捷的一站式检查集中预约/缴费服务,减少了患者在医院内的奔波次数和等待时间,提高了检查效率和患者满意度。

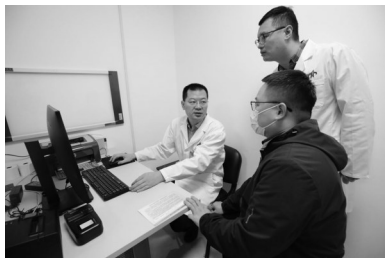


在一站式服务中心,工作人员耐心地解答患者的问题。



健康驿站医务人员正在解答患者疑问。

健康服务多元拓展 创新模式护健康



在“亚健康随访服务中心”,胸外科张广健主任为患者提供健康咨询。

为了进一步推动“共建共享、全民健康”的目标实现,医院勇于探索创新就医新模式,开设“亚健康随访服务中心”。目前,该中心已开设胸外科、乳腺外科、代谢与肥胖专业、妇产科等多个专业门诊,为患者提供肺部疾病、乳腺疾病、内分泌代谢疾病、产后康复等方面的专业健康咨询、筛查和诊断服务。通过早期干预和健康管理,帮助患者预防疾病的发生和发展,提升整体健康水平和生活质量。

为切实解决上班族、上学族等群体看病难的问题,同时减少上午拿报告下午才能看诊患者的等待

时间,11月11日,医院全面开启午间门诊。午间门诊延续常规工作日诊疗服务,确保患者上午拿到检查检验报告后能及时得到处理,实现上午下午就医流程的无缝衔接。为保障服务质量,全院所有临床科室共同参与,每日释放号源量500个左右,有效缓解了患者就医难问题,进一步提升了就医体验。

西安交通大学第一附属医院用这一系列暖心举措,编织成一张紧密的医疗服务网,从医保保障到就医全程,从疾病治疗到健康预防,每一个环节都饱含深情,每一项服务都精益求精,让患者在就医路上真切感受到温暖与安心,让“医靠”成



在午间门诊,眼科大夫为患者进行检查。

为患者心中最温暖、最可靠的力量源泉,在守护健康的道路上稳步前行,书写着医患和谐、服务至上的动人篇章。

文/图 王美英 阮班慧



在“亚健康随访服务中心”,崔巍主任为患者指导胰岛素的使用。



在午间门诊,呼吸与危重症科大夫为患者进行相关疾病的诊断。