

## 在“零窗口”医院感受智慧医疗

## 64年老医院,怎样带来新体验

本报记者 郁馨怡 郑文 通讯员 谢震宇 陈路易

## “浙里健康”纪行

这几年,医院变了。35岁嘉兴市民张梦(化名)记得,早些年去医院看病,印象最深的就是黑压压的人群和看不到头的长队。但如今,不管是三甲医院还是基层卫生院或卫生服务中心,预约挂号、自助服务机等智慧医疗手段已经不算新鲜事。

浙江是怎么做到让“群众跑腿”变为“信息跑路”的?1月31日,记者跟着张梦来到嘉兴市中医医院实地体验。这家医院已经有64年的历史,嘉兴人很熟悉。几年前,这里就是我省率先实现“零窗口”的公立医院。

## 挂号“零排队”,诊间支付只用30秒

上午8时,趁着女儿还在吃早饭,张梦拿出手机,在嘉兴市中医医院微信公众号挂了两个号,一个是为4岁女儿挂的小儿推拿,一个是给自己挂的眼科门诊。她计划好了,出门前先把号挂了,这样开车过去半小时,正好能看医生。通过当日挂号功能,挂完号可以先不用付款,等看完病再一起付,张梦觉得非常方便。

挂号时提示,女儿的号大概8时30分到9时轮到,自己眼科的号预计10时到10时30分轮到。张梦带着女儿8时40分来到医院。此时,分布在医院大厅不同角落的三排自助机前,只有零星几个人在挂号,一旁还有身着红马甲的志愿者协助。在二楼儿科诊区,已经有不

少家长在等候,诊区还设置了滑梯等儿童游玩区。

张梦女儿体质不好,每个月都要来做推拿,所以嘉兴市中医医院这几年的变化,张梦也都看在眼里。相比本地其他几家三甲医院,这里的大厅比较高小,集中候诊区面积也不大,以前上午高峰期来看病,人工窗口前排满了人,穿过大厅都比较困难,外加大多声音嘈杂,就医体验并不好。2021年医院大厅改造后,敞亮许多。

“现在大家都习惯预约挂号,不用排长队了。”张梦说,如果不是临时打算来看病,她平时都会提前手机预约,在看病当天到医院自助机上预约取号。

女儿做完推拿,结算时,张梦把女儿的医保卡交给医生,在诊间结算设备上就完成了支付,用时不到30秒。

“算上孩子验血、推拿的时间,就诊时间也就1小时,挺快的。”在张梦看来,最初在门诊看完病,要去窗口付费;后来有了自助机,就要跑到大厅找自助机;现在,在诊室就能完成自费或者医保结算。2020年开始,医院还推出了医保电子凭证功能,直接用手机上的二维码,就能挂号、看病、付费,方便不少。

穿过门诊楼和药房,来到眼科诊区,一路上随处可见自助机。在每个诊室门口,还有壁挂式自助机,同样也有挂号、付费的功能。

就诊完,张梦遵医嘱到二楼做眼科检查。“原先,检查也要排队。”但在二楼,张梦看到了多两台自助签到机,所有患者凭叫号进入检查室,现场秩序井然。

上午11时左右,张梦和女儿都看

完病后,顺便去取药窗口拿了家里老人用的中药。张梦感到一上午的就医体验挺顺利。

## 64年老医院,“零窗口”改变就医习惯

预约挂号、诊间结算等并不是每个人都能适应。那么,这些智慧就医手段用的人多吗?

在医院,记者见到了该院党委书记俞忠伟。他说,随着医院快速发展,建于上世纪90年代初的门诊大楼,之前时不时就会挤满人。

“要让信息替患者‘跑’起来,才能减少排队等待时间。”这是医院形成的共识,俞忠伟意识到,一场“互联网+医疗服务”的改革迫在眉睫。变化从2016年开始,医院对医疗服务流程进行智慧化改造,互联网融入诊前、诊间、诊后等多个环节。

对患者来说,最直观的变化发生在2017年全省开展“看中医减少跑”行动后,医院仅用一个多月,就用85台诊间结算设备和50台自助机实现“机器换人”,成为全省首家“零窗口”医院。

就医流程实现信息化,难题也随之而来。其一就是改变群众就医习惯。作为离患者最“近”的人,医院门诊部主任汪海东看到大家想了许多办法,制作操作指南易拉宝,在微信公众号上推送演示视频,安排志愿者帮助患者使用自助挂号机,还要让每位医生学习诊间结算设备的使用方法。

汪海东还会遇到一些老年人,有的不认字或者视力不好,有的更习惯用现

金支付,不爱用自助机。正因为这些特殊群体的存在,医院在门诊大厅、门诊二楼、眼科门诊依然各留一个人工窗口,满足他们的挂号、付费需求。

“零窗口”让传统看病模式发生改变,但也出现了线上“隐形长队”的情况,线上“挂号难”成了患者遇到的新难题。张梦提到,有一次自己想提前一天约医院周末的眼科门诊,结果发现两天近500个号源都约满了,不得不改约其他医院的眼科。

应对之道,便是不断完善预约等线上功能。比如,推出“实名制预约”“最长可预约七日内号源”“累计三次失约将不再享受任何门诊的预约服务”“除了提前预约,当日预约也会预留一部分号源”等措施,医院手机端的智慧医疗平台上,还能查看实时候诊叫号、检验、检查报告单、云胶片等内容。

经过近几年的推进,不少患者已经适应这样的就医方式。目前,该院诊间结算设备和自助机分别增加至120台和90台,自助挂号实现率达70%,自助结算比例达75%以上,医保电子凭证在医院的应用率较2021年底有较大提升。

俞忠伟说,嘉兴市中医医院将不断提升服务能级。在不久的将来,“足不出户,在家看病”或许能成为越来越多患者的就医日常。

在嘉兴市卫健委医政医管处处长陆李萍看来,智慧医疗之路并非简单的医疗健康服务信息化、数字化或者单一的点和场景,而是通过数字技术与医疗的深度融合,贯通线上线下,形成医疗、医药、医保三方联动的数字医疗闭环生态圈。

残疾人小哥送外卖超时遭投诉

## 民警:“他救了一个人!”



周家其冲上前勇救轻生者。

共享联盟·嘉善 王洁 供图

## 融媒联连看

本报嘉善2月1日电(记者 顾雨婷 共享联盟·嘉善 王洁 徐子涵)这两天,嘉善外卖小哥因救人导致订单超时被投诉的新闻,在网上火了。作为当事人的外卖小哥周家其却觉得,这次超时,值了。虽然不能成为当月“单王”,但他却多了个新身份——“嘉兴好人”。2月1日一大早,他收到了嘉兴市文明办送来的“嘉兴好人”荣誉证书和鲜花。

1月26日晚8时,周家其和往常一样接单送外卖。在途经天凝镇杨庙大桥时,抬头瞥见的一幕让他紧急刹车。桥上灯影下,一名年轻男子正站在桥栏外沿,隐约在哭泣。男子面朝河水,似乎想往下跳。

“你在做什么?”周家其问道。男子见来了人,哭着说想下去游泳。周家其慢慢靠近,嗅到了一丝酒气。“这么冷的天,你游泳做什么。你这会儿别动,我送好外卖就来找你。”周家其说。

杨庙大桥距离河面大概有10米多高,男子一旦跳下,后果不堪设想。周家其努力稳住情绪,借口送外卖,其实是去报警。“我怕在他面前打电话,他会突然跳下去。”回忆起当时的情况,周家其还是心惊胆战。

偷偷报了警后,周家其并未离开现场,反而一个箭步冲上前去,隔着栏杆从男子身后将其紧紧抱住。这一抱就抱到了民警赶到。在大家合力之下,轻生男子被救下。因为订单超时,周家其当时便接到了投诉电话,在旁的民警接

过手机喊话:“他救了一个人!”起初公司担心他适应不了高强度工作。没想到的是,他不仅坚持了下来,还当过驿站里的“单王”。

事后大家才知道,被救男子因感情问题想不开,酒后起了轻生念头。

周家其今年20岁,老家在重庆,儿时因发烧导致运动神经受损,下肢肢体残疾。去年9月,他成了一名外卖员,起初三公司担心他适应不了高强度工作。没想到的是,他不仅坚持了下来,还当过驿站里的“单王”。



扫一扫 看视频

## 记者蹲点湖州市菱湖中学西藏班,感受温暖育人故事——

## “这里的老师像阿爸阿妈”

本报记者 吴丽燕 共享联盟·南浔 邹一琳 钱佳雨

最近,临近开学,副校长王兴宇又召集西藏班老师和班主任开了个会。这样的会,他们每周都要开。

“开学后,第一件事就是要安排学生去体检。”西藏部主任沈伟强布置了新任务,以及需要注意的一些事项。

“高三的选考成绩出来了,我们在分析成绩的同时,也要注意学生的心理状况,及时进行疏导。”领完任务,心理辅导老师赖亚琴说起接下来的重点工作。

“工作细致再细致些。”王兴宇频频点头:“党的二十大报告指出‘全面推进民族团结进步事业’,我们要落实到行,全力办好西藏班,为西藏培养更多优秀人才。”

言语之间有底气。从最初的6人,到如今每年招收130余人,在一代代老师的呵护培养下,菱湖中学西藏班已培养1365名优秀高中毕业生,其中有八成被北京大学、浙江大学、复旦大学等“双一流”大学录取。

考进内地西藏班的,多为十四五岁

的学生。独自一人离开家乡到千里之外求学,环境适应吗?生病怎么办?学业能跟上进度吗?蹲点采访的一周里,记者对王兴宇概括的“爱、严、细”三字育人锦囊,感受不断加深。

“这里的老师像阿爸、阿妈。”今年已经高三的陈列顿说,最开心的是在这里还能过上藏历新年。每年这一天,老师们都会早早准备,和他们一起吃“古突”,喝酥油茶。最让他感动的是,生病的时候老师一直陪伴照顾。

“先做父母,再做老师!”这是多位老师都会提及的一句话。无论生活还是学习,老师们都秉承一个原则——严慈相济。

因为疫情,去年高一、高二学生延迟两个多月才返校。这几日,老师们放弃假期早早地来给学生查漏补缺。每天,沈伟强办公室都很热闹。怕学生未及时掌握要点,身为西藏班物理老师的他利用假期给孩子们讲解难点。

蹲点中,记者还遇上了一个特殊群体——“代表妈妈”。就在3年前,湖州

市人大组建了10个“代表妈妈”爱心团队,与西藏班学生开展结对活动。自此,每到过年过节,“妈妈们”都会陪学生一起度过;课余时间,“妈妈们”还会带他们去周边开展研学,了解当地生活、文化。趁着春节假期,菱湖镇的人大代表钱金娣、徐杰萍等人,赶来看看孩子们,一起吃团团圆圆饭,拉家常。

蹲点越久,听得越多,记者也越为一个“走心”的故事所触动。

对于党的二十大报告中提及的“培养什么人、怎样培养人、为谁培养人是教育的根本问题”这句话,王兴宇特别有感触。这些年,他送别一届又一届毕业生,心里总是酸酸的。但每每收到“老师,我已回到故乡,未来将坚守在雪山”这样的信息,他又感觉特别骄傲。

“真好!从我们这里回乡的孩子,正在建设家乡奋斗着呢。”王兴宇望向教室。课堂上,时不时传出师生热情的互动声。



扫一扫 看视频

## 守了8年的秘密公开了

## “抠门”老人捐款4万元

本报讯(记者 王雨虹 共享联盟·海盐 郭律显 吾凯杰)不久前,海盐县泰山街道秦兴社区村民潘金林的过世,让一件尘封8年多的往事被大家知晓,这也是潘老与秦兴社区原党总支书记沈汉忠之间的秘密。

时针拨回到2014年,89岁的潘金林找到沈汉忠,说自己要捐款4万元。“潘老的家境其实并不好,4万元对他来说无疑是一笔巨款,所以我委婉地拒绝了。”沈汉忠说。

但潘金林没有放弃,没过多久又找到沈汉忠。“我是一名孤儿,在政府的帮助下,找到了工作,得以成家立业。我要尽自己的微薄之力回报社会,去帮助有需要的人。”潘金林告诉沈汉忠,“如果你不收下,我就自己去慈善机构。”

老人的一番话,让沈汉忠既震惊又感动。他当即收下这笔善款和一张按有潘金林手印的捐款单,随后联系了秦

山街道慈善分会。“这是谁捐的?”泰山街道慈善分会工作人员好奇地问。沈汉忠摇了摇头,手指向捐款单的署名“无名”。

“当时潘金林除了托我进行捐款,还让我千万要严守这个秘密,谁都不能说。”沈汉忠回忆。近日,得知潘金林过世的消息,沈汉忠决定将这个秘密公开。他带着当年的证书、奖牌和捐款单,走进潘金林家中,将此事告诉了潘金林的子女。子女们没想到,平日里“抠门”的父亲,竟默默做了件如此伟大的事。

潘金林的儿子潘生明回忆起父亲,眼眶一下红了。“他平时省吃俭用,衣服鞋子都是破了再补,舍不得穿新衣服。”他告诉记者,“做人要种花,不能种刺”是父亲生前常说的话。

潘生明回忆起父亲,眼眶一下红了。“他平时省吃俭用,衣服鞋子都是破了再补,舍不得穿新衣服。”他告诉记者,“做人要种花,不能种刺”是父亲生前常说的话。



扫一扫 看视频

## 两位浙江作者捧回“啄木鸟”奖杯

本报讯(记者 陆楠)日前,由中国文联、中国评协主办的第七届“啄木鸟杯”中国文艺评论推优结果发布,浙江作者喜捧两座奖杯。其中,洪治纲所作的《论新世纪小说的轻逸审美追求》获评优秀文艺评论长评文章,杨宇全所作的《民间美术何去何从——关于民间美术保护与利用的一些思考》获评优秀文艺短评文章。

据介绍,“啄木鸟杯”评选由中国文联、中国文艺评论家协会主办,是中国文艺评

论最高级别奖,涵盖文学、戏剧、电影、电视、音乐、舞蹈、美术、摄影、书法、曲艺、杂技、民间文艺以及艺术学理论等领域。

本届推优活动作品经过推荐单位按名额推荐和中评协会会员自荐,共收到作品705份,其中著作76部、长评442篇、短评187篇。推优秉承坚持导向、注重质量、宁缺毋滥的原则,经过初评、复评、终评,并报中国文联批准,最终推选出优秀文艺评论著作5部、优秀文艺长评文章15篇、优秀文艺短评文章15篇。

## “云和雪梨”成国家地理标志证明商标

本报讯(记者 郭敏 通讯员 周素羽 项大圣 共享联盟·云和 王凤凤)日前,记者从云和县农业农村局获悉,“云和雪梨”获批国家地理标志证明商标,标志着“云和雪梨”区域公用品牌从此得到国家法律保护。

云和雪梨是云和县传统名果,至今已有560余年的栽培历史,它以松脆香甜、汁多味美、入口消融而著称。近年

来,云和通过做大做强雪梨产业,强化品牌建设、延伸产业链等方式,大力开展云和雪梨振兴行动,出台云和县实施乡村振兴战略之产业兴旺政策26条,并加强对种植、品牌培育和营销、农事节庆活动等的扶持。如今,云和雪梨已成为当地山区农民的致富果,全县共有梨园1.25万亩,实现年产值1.2亿元;从梨业农户1200户,人均增收1.2万元。

## 王际昇同志逝世

本报讯 浙江大学离休干部王际昇同志(享受副省部级医疗待遇)因病医治无效,于2023年1月29日在杭州逝世,享年98岁。

王际昇同志是江苏省淮安市人,1944年9月参加革命工作,1947年10月加入中国共产党。历任淮海军分区十旅文工队队长,华中第四野战军医院管理员,山东军区支前委员会工作人员,华野二纵队司令部服务员,华

野二纵队六师教导营营部书记,重炮连副指导员、指导员,二十一至六十三师工科组织兼青年干事,浙江军区新兵五团十三连指导员,浙江军区文化速成中学二大队教务行政干事,浙江省转业干部速成中学干事、指导员、副主任,浙江大学公共教研部党总支副书记,数理系党总支书记,党委保卫部部长、机关党总支负责人等职。

## 线上线下 同步招聘

2月1日,德清县人社局与当地阜溪街道联合举办新春招聘会大学生专场,企业招聘负责人在“智联云”终端前,通过线上线下同步方式为大学生提供岗位信息,涉及机械制造、生物医药、现代农业、休闲旅游等行业。

本报记者 李震宇 吕之遥 拍友 白羽 摄

