

# 城事

# 广州23家医院推“一号管三天” 市民直呼“方便”

提醒市民:各医院的具体规定或有不同,建议就诊前先咨询

“检查复诊不花钱!”6月18日起,广州23家医疗机构正式实施惠民新举措“一次挂号管三天”服务,患者在首诊后3天内(含首诊当天,一般为3天)免费续诊同一科室,由医生解读检查结果并完成后续诊疗,减轻多次挂号带来的时间与经济负担。

连日来,新快报记者实地走访多家医院门诊,发现各家医院通过不同方式启动“预约续诊”服务,新政实施首日即获市民点赞。需提醒的是,广州市卫健委在具体执行细则上并没有“一刀切”的要求,各医院可根据自身情况对预约续诊各方面进行具体规定,建议就诊前先查询医院发布的实施方案。

■新快报记者 高镛舒 李斯璐 许婉婕 通讯员 胡颖仪 郭千千 魏彤 周颖怡

## “挂号一次管三天”对上班族尤其友好①

“以前,医生的号难约,我的工作时间不固定,约复诊很麻烦。现在方便了很多。”弹性工作的黄先生如是说。

新快报记者走访发现,对于“挂号一次管三天”的新政,多数患者表示感到“方便”。

“感觉还挺方便的。”在某家医院妇科,王小姐于6月17日就医,医院为她开了性激素6项验单,她下午才采血,当时估计次日才能拿到结果。“医生帮我做了诊间预约,为我约了第二天下午时段返诊和开药。医生叮嘱,按约好的时段报到,有序等待就诊就好了,叫我要迟到。”

6月18日11时30分许,新快报

记者走访广东省第二人民医院门诊部,看见每个门诊科室的护士站、分诊台、医生诊室外都贴有一个续诊排号二维码。位于3楼心血管内科的护士站值班人员介绍,续诊(包括回诊)患者采用“2插1”的方式排队,多个复诊患者以此类推。

6月19日,新快报记者在广州皮肤病医院看到一大早来取报告续诊的小攀(化名)。她近日皮肤过敏,只请到了18日16时以后的假,看完医生做完检查已经是下班时间,医生提前帮她预约了19日早上的续诊号。“我上班的地方就在附近,看完医生还能赶上上班打卡。”小攀如是说。

## 多家医院在新政落地前已进行试点②

新快报记者走访发现,其实,广州市内有一些医院在新政实施之前就已经有类似服务。

“以往我院门诊首诊专家在接诊后开具检查检验项目,会跟患者约好看报告时间,患者在约定时间前来咨询和解读报告,专家都会予以解答,无需另行挂号。”广州医科大学附属肿瘤医院门诊办主任张玲玲告诉新快报记者,该院患者以肿瘤病人为主,很多报告需要医生看才清楚,所以以往看报告都是约回来看不用重新挂号的。“只有在看报告过程中发现需进一步治疗或处理时,才会建议患者再次挂号。”

广东省第二人民医院自今年2月1日起开展了试点工作。门诊部负责人李晓锋介绍,广州市卫健委筹备“一号管三天”试点工作时,省二医就已经召开研讨会,部署相关工作,如出台“一号管三天”管理制度、信息科设置线上线下预约续诊号、开展“一号管三天”培训工作等。

截至目前,省二医已完成续诊

逾5000人次。“我院可开放多模式‘一号管三天’续诊预约方式,对符合续诊要求的患者可以通过医院公众号、小程序等渠道线上续诊号,也能现场通过在一一站式服务中心开具续诊号。”李晓锋表示,在正式开展“一号管三天”工作后,不少患者表示,就医完整性得到有序、有效保障,提高了就医体验感。

新快报记者还了解到,该院开设的“无假日门诊”中,周末、节假日同样按照“一次挂号管三天”流程回诊,如未开诊则顺延,到医院门诊一站式服务中心报到安排。

同样,今年3月,广州医科大学附属口腔医院已落实“一次挂号管三天”政策,累计服务患者1600余人次。门诊办副主任梁健灵告诉新快报记者,当患者就诊需要进行临床检查(如验血、CT、病理等)且检查结果无法在当天出具时,医生会根据患者病情与检查结果出具时间,预约一次近期3天内(含开具检查当天)的“续诊号”。患者按复诊预约时间段提前到科室分诊台报到,等候就诊。

## ③ 医院提供多渠道操作预约“续诊号”

广州市红十字会医院医务科相关负责人林伟华透露,该院在系统后台增加了续诊预约功能,方便患者及其家属进行续诊预约,且不影响其他就诊患者正常候诊。“首诊医生可以在诊间直接为患者预约续诊时间;若未在诊间挂上续诊号,患者可以携带7天内的检查报告到门诊挂号收费处预约续诊。”他说。

林伟华提醒,续诊仅限于同一疾病在同一科室进行,不可跨科室使用同一个挂号号码。如果当次就诊医师已经给出了诊断,开具了药物或具体治疗方案的,不在续诊范围。续诊并不意味着优先就诊,仍需按照正常的候诊流程排队等待。“如果首诊医生在续诊期间不出诊,医院将安排其他合适的医生继续提供治疗,确保医疗服务的连续性”。

而广州市第一人民医院则有两种续诊

方式,一种是首诊医生在接诊时在医生诊间预约下次续诊时间;第二种是如医生未预约门诊续诊,患者可携带门诊病历、检验检查结果等资料到分诊台,工作人员审核后安排医生续诊。为了保证公平,患者取得门诊续诊预约后,先在微信小程序、自助报到机或挂号处确认取号,在就诊时间段前15分钟报到,在候诊区依次序就诊。如患者没有取得门诊续诊预约,携带门诊病历、检验检查结果等资料到分诊台,工作人员审核后现场挂号,安排续诊医生,依次序就诊。

珠江医院的续诊方式则是由主治医生根据实际情况判断患者是否需要在72小时内续诊,并对符合“3天内续诊”条件的患者开具续诊凭证。

多家医院提醒,续诊只有一次免费机会,含当天看结果。如果有多项检查,建议等所有报告出来后再一次过申请续诊。

## ④ 有医院推出“一号管七天”服务

新政策是否会影响正常挂号者就诊?医院如何保证预约续诊号时名额充足呢?当天初诊和复诊患者就诊顺序是怎样安排的?……“挂号一次管三天”惠民政策发布后,各家医院续诊政策备受市民关注。

为确保该政策顺利实施,广州各家医院均开展了相应的准备工作。在医院内部对医护人员进行了相关政策和服务流程的培训,确保每位工作人员都能准确指导患者使用这项便民措施。同时还灵活调配医疗资源和优化排班表,保证了各科室的正常运转和服务质量。

广州医科大学附属口腔医院相关负责人梁健灵透露,由于口腔诊疗具有周期性与预约就诊的特点,因此首诊医生会根据接诊能力开放号源。若首诊医生的出诊安排无法满足时,根据检查结果出具时间,为患者预约同一诊疗组接诊,保证诊疗连续性。如果已预约“续诊号”,但临时计划有变的患者可提前联系科室说明情况,科室根据患者情况进行改约。“续诊号”时间点相对固定且有保障。复诊时间在诊间由医患双方提前约定好,原则上能保证患者在约定的时间看到同一位首诊医生,避免了号

源紧张挂不上的问题。”他说。

在广州医科大学附属口腔医院二次看诊的患者中,除口腔急诊患者外,续诊号复诊患者与其他患者一同排队候诊,按报到顺序就诊。梁健灵告诉新快报记者,在该院,口腔种植科、口腔修复科、口腔正畸科、牙体牙髓科应用“一次挂号管三天”的情况较多。他表示,“一次挂号管三天”是一项便民的新举措,政策落地可提高患者就医体验。医生需在同一时段兼顾初诊患者和续诊患者,倒逼医生与医院在流程再造与运营管理上精细化管理。

此外,市卫健委并没有限制一号最多只能管三天,各家医院可根据实际情况调整延长续诊时间。广州市红十字会医院医务科相关负责人林伟华介绍:“我院实施的是‘一号管七天’,这样即使个别专家一周只出一次门诊,患者也能顺利续诊。”

同样,在广州市第一人民医院,患者由于当次所开具医学检查、临床检验(以下简称“检查检验”)项目,不能及时出具而导致本次诊疗未完成时,将获得预约一次首诊七天内的“续诊号”,用于医生完成解读检查检验结果等行为,以保证患者能够获得一次完整诊疗。

## 门诊挂号收费处 Registration And Cashier



■广州医科大学附属肿瘤医院门诊挂号收费处。  
高镛舒/摄