

湘雅医院院长孙虹谈“看病排队难”：分时段预约推行一周，诊室门口不见长队 “5年后上大医院看病不用排队”

■记者 洪雷

8月8日，中南大学湘雅医院启动“分时段就诊与选择时段预约挂号系统”。患者可以坐在家中，通过网络和电话预约就诊时间，时间段精度是30分钟。

仅仅一周时间，每天预约挂号的人数已经超过1500人。

分时段预约以及与之配套的一系列诊疗改革措施，到底怎么操作？它们能否解决百姓看病难的问题？

8月13日，本报记者对话以中南大学湘雅医院院长孙虹为首的管理团队和医疗团队。

直击病人

“预约好了就诊时间，谁还在医院耗着”

8月14日上午10点半，康姐拿着就诊单安静地坐在湘雅医院门诊大厅的排椅上。“您来这么久啦？不用到诊室那里去等着吗？”记者问。

“急什么，我昨天打电话预约了今天11:00~11:30的专家号，医生通知我只要今天提前半个小时过来取号就可以了。既然时间都定好了，谁还在医院耗着。”

“以前好像不是这样吧？”记者装作

不知情。

“是啊，好像是最近才开始的，这样方便多了嘛，以前我带我妈来看病，让我妈坐在这，我自己就来来回回跑，生怕过号，累死人。”康姐说，医院这件事办得还是靠谱。

据统计，预约挂号实施一周，每天的预约人数已经超过1500人次；随着社会知晓率的上升，预约人次还将逐渐增加。

院长解读

等待时间缩短可缓解病人焦虑

以往，即使医院有自动叫号系统，病人也会不放心，一定是在诊室门口围着。不考虑检查结果的时间，一个病人至少要在医院耗一上午。现在就诊分时段了，患者只要提前半个小时到医院取号就行了，实际上把患者的等待时间缩减

到30分钟。

这样一来，直接的效果就是门诊区的病人少了；最大的好处是，病人心里没那么焦虑。要知道，病人在医院等着，不知道什么时候轮到自己，是很焦虑的。等待时间缩短了，患者心态会好很多。

直击医生

没了患者围攻，医生得空伸懒腰

8月14日上午10点，皮肤科第5诊室里，教授陈明亮正在跟患者老胡说着病情，“你这个情况不用太担心，我给你开的药，每天按时用……”陈明亮语速不快，老胡听着，连连点头。

从10点到11点的这一个小时里，陈明亮不慌不忙地接诊了12个病人，虽

然平均到每个人头上只有5分钟，“对于皮肤科的病人来说，绰绰有余啦！”陈明亮说。况且，诊室里没有患者隔三差五地进来“打岔”，陈明亮的效率也显得高了不少。趁着下一个病人进来前的空当，陈明亮站起来，伸了伸懒腰。

院长解读

医生限号，确保就诊质量

在湘雅医院，日门诊量8000-10000人次，星期一至星期三甚至达到13000人。一个教授平均一上午要看50个病人，少数医生一上午要看100多个病人。

医院来多少病人就要看多少病人的做法，看似是为了解决老百姓看病难，实际上伤害很大，是非常不合理的。进入诊室的患者不可能得到充足的接诊时间，医生更是时刻处于满负荷的高度紧张状态，误诊、漏诊在所难免。医患之间没有必要的沟通时间，是形成医患矛盾的重要因素。

实际上，按国际医疗界的规律，一个医生看一个病人不能少于10-15分钟，一个医生一上午只能看16-24个病人。如果照这样算，大部分患者都会被拒之

门外。所以，我国大医院目前很难达到这个标准。

为了保障门诊的基本医疗质量和安全，我们根据医生的最大接诊能力实行了适当的限号。如果一个教授一上午的负荷量是30个病人，一清早挂牌的时候，就显示，还剩余30个号，挂一个少一个，挂满30个这个教授的号就会停掉，跟电影院买票一样。湘雅医院没号了，就到别的医院去。

通过“分时段”预约和适当限号，客观上可以起到引导老百姓理性就医的作用。分了时段，每个时段的病人数量相对固定，就留给了医生和病人相对充足的时间，对确保就诊质量是大有好处的。

提醒

分时段预约诊疗流程

(一)到医院办理诊疗卡。

(二)电话预约、现场预约、网络预约

1、电话预约：持诊疗卡拨打预约电话0731-84327198、84327199、89753188(周一至周五上班时间)以及24小时服务热线0731-85554120、95169、96360，指定所需专科号及就诊时间，得到确认后表示预约成功。

2、现场预约：在门诊三楼29号、30号预约挂号窗口现场预约。

3、网络预约：通过“健康725”www.jk725.com和全国挂号网www.guahao.com进行网上预约。

(三)取号：就诊当日到门诊挂号窗口或自助机取号。

人物写真



湘雅医院院长孙虹。

给湘雅打分？我们还在进步的路上

截稿之前，孙虹院长才把修改好的稿件传回来，密密麻麻的修改痕迹，从开头一直到结尾，标点符号都没有放过。不是干预新闻采访，用他自己的话说，“有些专业的问题，哪怕出现一点点偏差，都会给读者带来误解。”

孙虹的严谨，令记者汗颜。在此前与他的交谈中，他一直细致耐心地回答着记者提出的各种问题，有条不紊。1999年，他开始从事医院管理工作，自学了大量经济学和管理学专著及论文，潜心医院管理研究，在公立医院改革方面做出了大量有益的探索。

当记者请他为湘雅医院的管理及服务打分时，他只是笑了笑：“我不喜欢打分，我只能告诉你，医院现在的工作重心有所转变，改善服务方面的力度在加大，我们能够保证每年一年都有进步，将来一定会更好。”

对话

看病要想不排队，还得用好诊疗卡

记者：挂号的问题是解决了，其他如检查、交费等窗口的长队，也能通过这个解决吗？现在我在医院门诊大厅，还是看到排队的人流如潮啊？

孙虹：真正解决“排队”的问题，还是要靠“一卡通”。

我们医院已推行诊疗一卡通多年，但效果有限。主要原因是很多患者并没有真正充值使用。比如一位患者就医，办了卡，充上值，在诊室，医生刷一下卡，就开好了处方收完了费，病人直接到药房取药就行，不用又跑到缴费窗口，又是排队又是钱，完了再去药房。

但现在的问题是，很多患者办卡后不愿意充值。事实上，患者如果不同意医生开的检查和药品，充了值之后同样可以拒绝支付；“一卡通”充的值，也是随时可以退的。

湘雅医院门诊办公室主任向东选：“一卡通”是永久性的，你这次看完病，留着，下次来，还是只要刷一下卡，你的基本情况就都出来了，之前得过什么病，用过什么药，医生都能看到。现在多数患者没有这个意识，当天看完病，卡就扔了，下一次又办一张，浪费不说，更重要的是很难再找到上次就诊的重要信息了，实在可惜。

与此同时，国家现在尚未对“就诊卡”进行统一，也是诊疗卡难以普及的原因之一。各家医院都有自己的卡，患者换一家医院，又得重新办，不仅麻烦，办多了也容易遗失。现在国家已经在推行使用统一的“市民卡”就医，目标是在全国范围内看病都可使用同一张市民卡。我预计这个目标在5年内可能实现。到那时候，医院就真的不存在排长队的问题了。

部门回应

省卫生厅：“分时段预约诊疗”将在全省推进

“分时段预约诊疗是公立医院改革、改善患者就医感受的一个方面，湘雅医院现在走在了前面，将给省内其他公立医院提供可借鉴的经验。”针对湘雅医院“分时段预约诊疗”的实施，湖南省卫生厅医政处的相关负责人说道。

据了解，早在今年年初，省卫生厅就向社会公开承诺全面实施“十大卫生惠民措施”，其中就包括继续推行“无假日医院”、预约诊疗、诊疗服务“一卡通”、同级医院之间和有条件的上下级医院之间检验及影像结果互认等便民惠民措施。