

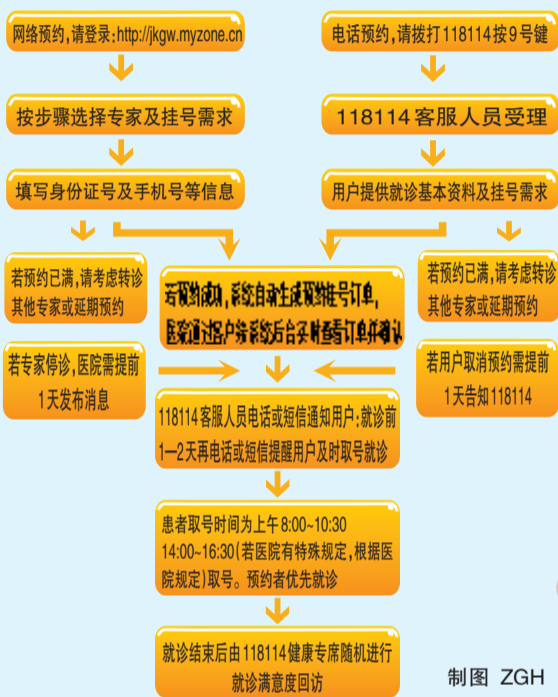
一个电话,提前一周挂上专家号

118114服务平台今日投用,涵盖全省三级医院5119名专家

昨天上午,我省118114电话预约挂号服务平台正式启动。这标志着我省医疗健康服务融入了信息网络新时代,也标志着全省预约诊疗服务迈上了新台阶。从此,省内患者再也不用为挂号难困扰。无论是拨打电话还是登录网络,均可方便快捷地挂上省内69家医疗机构和5119名专家的号。

这个预约挂号网络,涵盖了全省所有三级医院和省直医院,网络内的专家还包括省级或市级各个学科的领军人物。
晚报记者 邢进

118114预约挂号服务流程图



● 全省三级以上医院及专家囊括其中

全省电话预约诊疗服务平台以中国电信118114健康号码百事通为依托,拨打该号码进入预约挂号平台,通过电话转接实现诊疗预约服务。

在全省境内任何区域拨打电话预约挂号,只收取基本通话费,无任何其他信息费用。

全省三级医院均纳入了预约挂号服务平台,由所在省辖市卫生局负责监管,协调安排预约挂号单位和出诊专家。

按照要求,全省三级医院要定期向社会公布预约诊疗服务门诊专家的姓名、坐诊时间、专业、预约挂号数量等,实行全日制专家门诊,方便患者选择预约和就诊。坐诊时间一经公布,原则上不得变动,特殊情况确需变动的,应提前公告,并及时通知并征求预约病人意见,重新安排就诊时间或推荐同一专业同级职称专家接诊。

建立专家门诊的准入、退出机制,确保专家门诊的出诊效率和质量。各医疗机构根据各专科和专家实际情况确定预约挂号数量,最少不低于5个号。各省辖市也可根据预约需求情况,逐步调整增加或减少预约挂号数量。

● 今日投入使用,实行一周预约制

自2010年11月11日起,全省三级医疗机构全面参与开展电话预约挂号服务工作。各医疗机构要规范预约挂号运行方式,明确专人负责预约诊疗服务工作。

统一形象标示设计,在门诊大厅显著位置设置专门的“118114预约挂号取号窗口”,并通过多种形式及时、准确地公示各种门诊挂号信息,方便患者查询。预约挂号实行一周预约制,预约人可按专家出诊时间预约一周内专家号,当天专家不预约。

提供预约服务时间为周一至周五上午8:30~11:30,下午2:00~5:00,晚间和法定节假日不开通预约服务。电话预约采取实名制,详细记录就诊人的真实姓名、身份证号(或医保卡号)、联系电话、家庭住址等。儿童预约挂号,则需提供陪同儿童就诊人员的真实姓名和身份证号。

预约人不配合提供真实完整信息的不接受预约,急诊、危重、限期诊疗患者应及时到医院就诊,以免贻误病情。预约就诊当天,预约人携带有效身份证件(或医保卡)到医院指定窗口取号,原则上取号时间为上午8:00~10:30,下午2:00~4:30。若超出预约取号时间,预约号视作自动放弃。

● 预约挂号如遇问题可向相关部门投诉

省卫生厅副厅长夏祖昌说,各医疗机构要制定包括预约挂号操作流程、岗位职责、服务规范、评价考核在内的各种规章制度。

预约诊疗服务工作将作为医疗机构评价管理和院务公开的重要内容。医疗机构要对每位预约挂号患者信息进行登记,并做好保密工作。通过118114电话预约挂号服务平台,引导患者合理安排就医计划,减少候诊时间。各地卫生行政部门将把医院开展预约挂号工作情况与医院考核机制挂钩,实行责任追究制。

根据属地管理原则,各省辖市卫生局将健全患者投诉处理工作机制,安排专人负责对患者投诉的处理工作,并及时向患者进行反馈。118114平台服务投诉电话,省电信公司客服电话10000,郑州市预约服务监管投诉电话67170819。

郑州市卫生局副局长吴予红说,2010年1月1日,郑州市即在全省率先推行了网络和电话预约挂号服务。

随着全省118114预约挂号服务平台的正式启动,郑州市的预约挂号系统并入全省网络,患者拨打118114,即可像往常一样预约挂号。

