

# 武汉同济航天城医院： “一站式”医疗服务 患者病区结算享便捷

“这次住院体验非常好，不仅有同济医院专家坐诊、主刀，入院住院的手续办理都能在病房旁的‘一站式’患者服务岛快速搞定，真正让患者及家属少跑路、享便捷。”近日，在武汉同济航天城医院，打算带着老伴出院的刘先生，在病房门口只花了10分钟，就完成了住院费用的结算。

去年6月，武汉同济航天城医院启动“改善就医感受 提升患者体验”主题活动动员大会，对国家卫生健康委、国家中医药管理局下发的《改善就医感受 提升患者体验主题活动方案(2023—2025年)》《全面提升医疗质量行动计划(2023—2025年)》文件精神进行解读。医院通过聚焦患者就医看诊细节多措并举，设立三个层级的“一站式”医疗服务平台，切实提升患者就医体验。

“立足航天新城，面向武汉新城、长江新区，让患者不跑远路、不排队享受同济医院同质化医疗服务，正是彰显以人民为中心的根本立场。”武汉同济航天城医院院长曾晓勇表示，把“以病人为中心”贯穿于医疗服务各个环节，真正实现“一站式”就诊、检验、拿报告和“一站式”入院、出院手续办理，让群众在家门口享受到优质医疗卫生服务的同时少跑路、享便捷。



武汉同济航天城医院航拍图。

## 病区搭建“一站式”服务岛 患者“床边结算”零等待

“以前我们住院结算的时候要楼上楼下跑，全院只有一个缴费窗口，得排队。在这里住院，我们只要在病房里面等着、躺着，缴费的时候护士一对一服务，这种服务真的很贴心。”武汉同济航天城医院病惠家属徐先生说。

去年7月，为改善患者就医感受，提升患者就医体验，武汉同济航天城医院院长牵头，组织全院各部门协同推进，信息、财务、医保、护理等部门认领相应的任务，在一周内为所有病区搭建好“一站式”患者服务岛，住院部各楼层都能提供出院结算、病例复印、医保报销、出院带药等服务。

“以往患者在办理出院时要跑财务结算、医保、药房等多地，而有些住院部和结算大厅还相隔一栋楼，结算窗口也不是24小时开放，患者不仅跑上跑下还要排长队，就医体验感相对较差。”曾晓勇说，医院在所有病区搭建“一站式”患者服务岛，患者可以在病区自由选择时间进行结

算，由医院病区的医护人员完成结算操作，让结算数据“跑”起来，满足患者在“床边结算”零等待。

据了解，“一站式”患者服务岛刚建成，武汉同济航天城医院组织医疗部、护理部、医保办、财务科和药房五个部门的工作人员进行医保基础知识培训，使他们熟练掌握结算系统的操作方法。为让各病区护士尽快上手，“一站式”患者服务岛建立首周，财务和信息化人员全都分散到各个病区轮岗带教，培训后通过考核才能上岗，以确保患者能够享受到高效便捷的结算服务。

目前，“一站式”患者服务岛可以一次性完成基本医疗保险、大病保险等方面的报销。“这种方式为患者节约时间和精力，减轻患者负担，还可以避免出院流程中可能出现的误差。”曾晓勇说，这样还能增强报销透明度，患者能轻松查询和了解医保报销情况，以及个人医疗费用的详细信息，从而增强患者和家属对医院医疗服务的信任。

## 就诊区联通“一站式”服务站 五十步内就医、检验、取报告

武汉同济航天城医院门诊部二楼设有内科、外科门诊，门诊内的自助服务终端上可实现门诊挂号、预约取号等门诊业务以及住院业务的办理。临床检验、检查的“一站式”患者服务站设置在二楼门诊中心点，与门诊部相联通，在检验检查中心采血、留标本，门口就能直接打印检验报告。患者从候诊区到就诊室，再到检验中心、检验报告打印处、影像报告打印处，步行不超过50步。这样一来能压缩患者在门诊取号、打印报告等环节的等待时间，真正实现患者“少跑路”。

除了“一站式”患者服务站，医院还配备了类似物流传输系统的医用轨道物流传输系统。通过使用系统，以往出化验报告需要30分钟，现在缩短至20分钟

左右，也能快速实现医技科室的资源共享，进一步压缩病人等候时间。

“手机线上挂号，一次挂号管三天，其间无论是复诊、换科室，甚至想找专家看病，都无需再挂号，更不需要再排队取复诊号和交挂号费。”40岁的唐女士说，这不仅改变了以往就诊排队挂号的模式，最直接的是给患者带来方便和实惠，真正便民惠民落到实处。

此外，武汉同济航天城医院还推出“按病索医”“对症挂号”“精准诊疗”“专病专治”服务，开设神经内科、普外科、骨科、泌尿外科等多个专病门诊，均可实现线上预约挂号，在提供优质医疗服务的同时让每一位患者就诊时更暖心、更放心、更省心。

## 大厅开设“一站式”服务中心 为患者免费配送药品

“在大厅开设‘一站式’服务中心，患者出院时可在服务中心登记药品配送信息，医院会将药品免费配送到患者家中，能有效解决行动不便、距离较远、时间紧张的患者取药的难题。”曾晓勇说。

在武汉同济航天城医院一楼的“一站式”服务中心提供导诊、咨询、检查检验预约等内容，附近的大屏上还公布了便民免费公交发车时间。从阳逻客运站到医院每天都有5班定制公交供患者免费乘坐，从新城客运站到医院也有2个班次可选，沿途也根据患者需求设置了几个停靠点，这样一来大大缩短患者出行时间，提高患者就医效率。

作为湖北公卫补短板工程的重点项目，位于武汉新洲区双柳街道的武汉同济航天城医院自2022年12月28日开始试运营，去年7月21日正式开业，为武汉新洲、阳逻、长江新区以及黄冈等地群众就医带来便利，更好促进都市圈高端医疗资源共享。

武汉同济航天城医院占地面积200多亩，包含200张公共卫生应急床位和800张常规医疗床位，医院设有内科、外科、妇产科、儿科、眼科、耳鼻喉科等29项一级诊

疗科目，依托同济医院全国顶尖学科优势和一流的科学管理，立足多项“尖板眼”，引进国际一流先进设备及硬件设施，以崭新三级综合医院的面貌服务万百姓。

去年全年为6万余名门诊患者提供医疗服务，为近7000名患者提供住院医疗服务，成功实施1700余例住院手术，其中，高难度的三、四级手术有1280例，占比高达75%。医院推出“外科手术微创化”“微创手术精细化”诊疗模式，共开展新技术200多项，先后有182名来自同济本部的专家亲临医院共同实施近300例手术会诊和疑难重症会诊。

“让患者不跑远路、不排队，把同济医院同质化医疗带到居民身边，将高水平的医疗服务延伸到每一位患者，正是彰显以人民为中心的根本立场。”曾晓勇说，接下来，同济医院将为武汉同济航天城医院移植先进的管理模式、培训先进的医院文化，输入先进的诊疗技术，建立先进的服务体系，武汉同济航天城医院也将在病房环境上进行提档升级，让患者住院时享受星级酒店待遇，持续将武汉同济航天城医院打造成新洲区一颗崭新的医疗明珠。

撰文：关菁 黄姝

# 「医靠」建在



武汉基层医疗服务品牌实践样本

# 江汉区妇幼保健院： 与“三甲”双向联动 把中医融入健康管理

江汉区妇幼保健院凭借积极的医疗实践和深厚的专业底蕴，在妇女健康领域构筑起全方位、精细化的健康管理网络，同时在儿童健康服务上勇攀高峰，创新突破，成为守护女性健康的坚实后盾和引领儿童成长的闪亮航标。通过与三甲医院双向联动，强专科，兴优势，精耕中医药未病先防发展方向，全体医护技术实力不断夯实提升。

江汉妇幼将围绕儿童消化系统、儿童生长发育、青少年视力防控、妇女产后康复、亚健康等问题，突出中医治未病的主导作用，让妇女儿童享有优质、便捷、高效的中医药服务。



江汉区妇幼保健院与武汉大学中南医院双向联动打好“组合拳”。

## 一张课表排到底 医护全年开设孕妈课堂

5月24日上午10时，一堂以“产后体虚的中医干预”为主题的孕妈课堂开讲，江汉区妇幼保健院中医科医生潘晓霞为妇女朋友科普知识、传授经验。课后，又对下周即将开讲的“小儿肺炎的预后护理”课进行预告。

在江汉区妇幼保健院院长吕岚的桌上，这张课表清晰可见，从1月5日一直排到12月27日。每周五上午10时，江汉区妇幼保健院全体医护轮番上阵，当起老师，线上线下深入传播，风雨无阻，为孕妇学校的妇女朋友上课，将新生儿护理中医、小儿推拿基本手法、孕期健康生活方式和孕产期运动、儿童生长发育规律、孕妇常见检查、备孕及孕期妇女营养等课程讲给孕妈妈听。该院打造的孕妈妈学校开设5年来，江汉妇幼80多位医护人员在线上线下为5000余位孕妈妈授课100多节。

呵护女性健康，是植根江汉妇幼全体医护人员心中的习惯本能。3月12日，江汉区妇幼保健院联合市卫健委、市妇联、区妇联，以及兰丁生物等单位，在武汉国际会展中心举办“呵护女性健康伴你行”专场健康服务活动。通过

开展女性知识讲座、义诊宣传和免费宫颈筛查等项目，为妇女朋友献上节日的祝福与关怀。该院妇女保健科夏艳副主任医师，为大家带来一场女性健康知识讲座，结合临床案例，向大家讲解宫颈筛查的重要性。活动现场，江汉妇幼设立咨询台、发放宣传折页，鼓励广大女性朋友及时参加“两癌”筛查，增强自我保护意识。活动当天，江汉妇幼联合兰丁生物，将5G+人工智能宫颈筛查车开进武展广场，为100余名妇女进行了宫颈癌筛查。

5月20日至21日，江汉区妇幼保健院医护主动靠前服务，确保婚姻登记处体检宣传点工作顺利进行。两天时间里，江汉区婚姻登记处共有300余对新人领证。江汉妇幼医务人员通过现场耐心解答、咨询、发放宣传单及专业讲解等形式向新婚夫妇普及婚检的意义和重要性，新人们纷纷积极参与婚检。活动现场，江汉妇幼共发放宣传折页300余份，叶酸200余瓶，为300多位新人做好婚前孕优指导。江汉区妇幼保健院院长吕岚在现场向新人喊话，如果有怀孕计划的准新人，江汉区妇幼保健院同时提供免费孕前优生健康检查。

## 推进校家医三方共防 正脊助孩子挺直腰杆

健康起步，从护脊开始。在2024年托幼(育)机构园区儿童健康体检中，江汉区妇幼保健院提供更加精细化的健康服务，与武汉大学中南医院专科联盟团队走进校园，开展脊柱侧弯筛查活动，免费为孩子们做脊柱侧弯评估检查，让孩子们从小挺直腰杆健康成长。

筛查过程中，小朋友们在医务人员的指导下，向前伸臂、低头弯腰，依次接受检查。武汉大学中南医院苏杭医生通过体格检查和电子脊柱角度检测，判断孩子们有无脊柱异常。当天活动共筛查60余位儿童，其中脊柱弯曲异常者8人，检测结果家长直接通过微信小程序“足脊春

蕾计划”查看。在现场，专家提示脊柱侧弯的预防和治疗是一个系统性、整体性、专业性，且耗时长的过程，需要精确的评估和个性化的治疗方案，建议筛查结果阳性的儿童家长及时送孩子前往医院进行复查，如复查结果仍异常，可尽早接受专业的指导和治疗。

江汉妇幼负责人介绍，武汉大学中南医院、江汉区妇幼保健院将继续携手走进江汉区各幼儿园，把脊柱侧弯公益筛查服务送到孩子身边，用专业的技术积极助力、推动儿童脊柱侧弯干预及治疗工作，建立“校园—家庭—医院”共同参与的防控体系。

## 与“三甲”双向联动 成立妇幼中医医联体

2月29日，武汉大学中南医院康复科携手江汉区妇幼保健院中医科，双方共建的妇幼中医康复专科联盟签约仪式举行，武汉大学中南医院专家为江汉区妇幼保健院医务人员进行中医学适宜技术培训。江汉区妇幼保健院坚持防治结合、中西医并重，在2018年开设妇幼中医科，2022年成功创建市级妇幼中医示范单位的基础上成立妇幼中医医联体。

武汉大学中南医院与江汉区妇幼保健院结成中医医联体，推进中医传承创新，中医在妇幼领域有力拓展，双方持续开展中医药特色诊疗项目，大力推广中医适宜技术，提升妇幼健康中医服务水平。武汉大学中南医院骨科康复科田峻教授介绍，与区级妇幼机构合作是一次新尝试，这种双向联动，将有利于提升基层妇幼中医诊疗水平和医疗服务质量。医联体将依托基层妇幼保健的职能优势，围绕儿童消化系统、儿童生长发育、青少年视力防控、妇女产后康复、亚健康等问题，突出中医治未病的主导作用，发展以中医特色为主体的妇幼康复医疗服务。

江汉区妇幼保健院院长吕岚介绍，将通过武汉大学中南医院技术支持，促进两家医院在专科建设、人才培养等方面深入合作，以妇幼中医医联体的建设走出一条妇

幼健康+中医治疗的特色之路，让儿童健康的视力防治、生长发育、女性的产后康复、疼痛防治等妇幼健康常见医疗服务与中医适宜技术、中医康复有机结合。

武汉大学中南医院社会医疗发展部副部长张利平介绍，江汉区妇幼保健院是2024年武汉大学中南医院的第一站，在专家田峻团队的带领下，武汉大学中南医院将持续运用科学的管理手段、高效的运营机制、优质的专家资源以及强大的品牌影响力，实现同质化水平的标准体系，推动江汉区妇幼保健院高质量发展，惠及周边群众。

中医强基层，江汉妇幼一直在行动。3月12日，江汉区妇幼保健院中医科迎接创建全国基层中医药工作示范区的评审，评审专家组以实地检查，给予充分肯定。如今的江汉区妇幼保健院中医科，中医诊室、治疗室、理疗室、康复室、中药房、煎药室等空间设置一应俱全，组成了中医特色明显的综合服务区；可开展中医穴位注射、针灸、小儿推拿、拔罐、耳穴、刺络放血、艾灸、温针灸、穴位贴敷、中药熏洗等多种中医特色疗法，中药房配备中药饮片近300种，并提供煎药服务；并在适宜时节为社区居民提供免费中医体质辨识、小儿脾胃贴、凉茶、中药香囊、中医义诊等服务。

撰文：余勇 饶敏芳 章兰 余丹夏