

一体化管理，海口市人民医院建设一院多区同品质医疗服务体系 医与患的“双向奔赴”

今年，“新质生产力”被写入政府工作报告，并被列为2024年十大工作任务的首位。站在医疗的角度，该如何理解新质生产力？走进海口市人民医院，这里正以“新质生产力”为引擎，奋力书写深入推进分院区一体化管理，落实分级诊疗制度的答卷。

“新质生产力”，起点是“新”，关键在“质”，落脚于“生产力”。海口市人民医院创新一院多区一体化运营管理模式，将优质医疗资源的触角延伸至老百姓家门口，创新医疗人才培养、服务创新等关键领域，有效推动医疗技术创新和医疗服务水平的提升，全面增强人民群众就医获得感。



海口市人民医院龙昆南门诊的医护人员在为患者进行中医诊疗。

本版图片均由医院提供

优质医疗资源下沉，名医送上门

着力解决老百姓看病难、看病贵的问题

把三甲甲等医院的“口碑王”专家分派到海口市人民医院各大分院门诊，下沉优质医疗资源，延伸基层优质医疗服务的触角，打通老百姓就医的“最后一公里”。随着海口市人民医院龙昆南门诊、海港分院、得胜沙门诊等得到新一轮的改造升级，海口市人民医院正式步入一院多区一体化管理的新阶段。

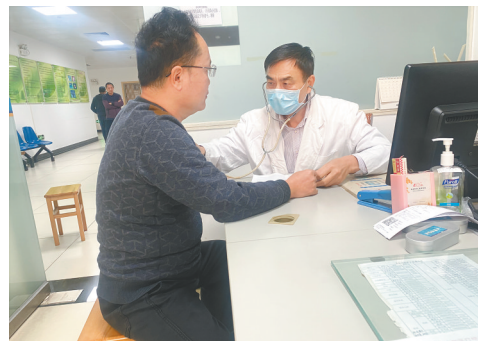
“龙昆南门诊、海港分院、得胜沙门诊等老牌海口市人民医院门诊部地处海口市人口密集的老城区，这里居住着许多行动不便的老年患者，附近又没有优质的三甲医院医疗资源，‘口碑王’老专家们的到来，势必会方便这部分群体。”海口市人民医院副院长张剑权表示，三甲医院优质医疗资源下沉，促进优质医疗资源扩容和区域均衡布局，将不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

“内科、外科、妇产科、儿科、眼科、口腔科、中医科、消化病科、肾病风湿科、内分泌代谢科、放射科、心电图室、B超室、检验中心等共30多个临床医技专科的专家已经定期到海口市人民医院龙昆南门诊坐诊，社区居民不用再为专家号‘一号难求’而烦恼。”海口市人民医院医务处主任邢增水介绍，为了让老百姓在家门口看好病，海口市人民医院在龙昆南门诊部优化各个科室专家派驻，承担起常见病、多发病、慢性病的诊疗服务。

“龙昆南门诊离家近，定期有专家来，越来越方便了。”家住海口市龙华区的张阿姨说，之前自己都要打车到总医院挂心内科退休老专家陈漠水主任的号，现在在家门口看诊更方便了。龙昆南门诊“口碑王”医疗专家不仅仅是这一位，还有心内科邢波主任、儿科厉广翔主任等平常“一号难求”的知名专家。随着一体化管理的推进，将有更多名医陆续坐诊。

近日，患者符煜（化名）在海口市人民医院龙昆南门诊进行检查后，结合检查结果，被诊断为“脑卒中”。门诊医生遂马上开具住院单，患者就到海甸岛总医院住院部直接办理入院手续。免去了重复挂号检查、长时间排队等待的烦琐，为患者开通绿色通道就医通道，第一时间让患者接受诊疗，有效缓解了家属的焦虑情绪。

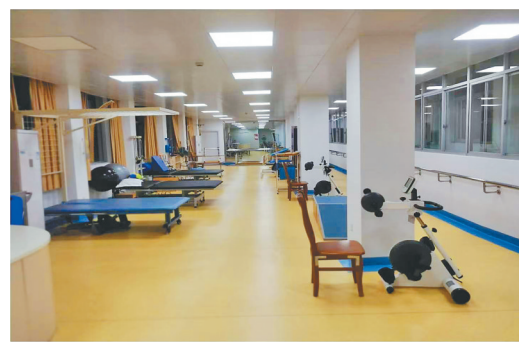
符煜的就诊案例只是海口市人民医院一院多区一体化管理惠及老百姓的一个缩影。海口市人民医院积极推动上级医疗专家下沉基层，进一步拉近了专家与群众的距离，切实减轻了群众的就医负担。



心内科专家陈漠水在为患者看诊。



海口市人民医院专家全面进驻该院龙昆南门诊。



海口市人民医院海港分院康复区。

同质化管理，为健康保驾护航

破除医疗和运营管理的孤岛

“以往各个院区是独立运营的，往往医护人员没法得到锻炼，一体化管理之后，各个分院区不再是医疗和运营管理的孤岛，而是同总院相应科室作为一个整体进行考核，这会倒逼各科室负责人全心全意地对分院区门诊的医疗质量安全、医疗技术和运营进行全方位的提升，实现分院区和总院同质化管理。长期坐诊在分院区门诊的医护人员经过总院住院病区的培训和锻炼后，将具备同样水平的专业技术和抢救能力。”张剑权副院长表示，医院将各大分院进行一体化管理，可以最大程度地保证医疗质量，从医疗技术、检验检查、处方用药、人文服务等全方面进行同质化管理，让老百姓在家门口就可以享受到一流的三甲医院医疗服务。

随着城市发展和人口增长，海口市人民医院作为一所口碑良好的三甲甲等综合性医院，同样面临着日益增长的医疗服务需求与有限的物理空间之间的矛盾。在分院区分门建设过程中如何保障品牌形象整体良好，如何保障同质化发展，为人民群众提供优质的医疗服务？如何统筹多方人、财、物资源并让这些资源与业务架构协调发展？如何兼顾规模化发展与精细化运营等问题，是海口市人民医院在分院区建设过程中始终思考的问题。

为确保分院区运营顺利，海口市人民医院明确了以人民健康为中心，实行“六个一体化”的一院多区管理模式，即行政管理一体化、人力资源管理一体化、医疗管理一体化、信息系统一体化、后勤保障一体化和文化建设一体化，并建立了一院多区一体化管理的核心工作是要保障人的一体化。为此，海口市人民医院紧抓党建引领，按照老中青匹配模式做好人才储备，完善激励与保障制度，培育医院文化，实现了每个院区同一制度、同一保障等一体化管理。

双向转诊，特色突出

打通基层服务“最后一公里”

同步推进同品质医疗服务全过程管理，构建特色分明、功能互补的差异化发展格局，真正实现多个院区线上线下一体化发展，助力实现优质医疗资源扩容和均衡布局。目前，海口市人民医院的分院区战略已经取得了显著成效，各分院区分门诊的服务量占比持续提升。同时，各分院区的服务定位更加明确，服务水平显著提升。

诊室里，把脉问诊细致耐心；治疗室内，针灸拔罐忙碌有序。在海口市人民医院龙昆南门诊和海港分院的中医特色治疗区域，附近前来针灸、拔罐、贴敷的老百姓络绎不绝，室内暖流如春。

“怎么样，这个力度如何？回家注意保暖……”一位中医理疗师正用熟练的手法为患者赵志刚（化名）做刮痧治疗。

“这里看病方便又实惠，以前经常右下肢麻木肿胀僵硬，晚上睡不着，在这里采用中医疗法治疗后，身体疼痛和手脚麻木症状大大缓解，现已能自由活动，晚上也能睡着了。在社区看病就能享受到三甲医院的服务，既不用长时间排队，费用也更为合理。”赵志刚今年初在龙昆南门诊进行中医理疗后，康复效果明显，如今生活信心十足。

踏入海口市人民医院海港门诊，笔者便明显感受到该院院区布局经过精心设计，有效实现医患动线的和谐共生，这里已经成为三级医院康复转诊患者的聚集地。

“之前因为中风，在海口市人民医院总院做了手术治疗，出院时康复医生虽然制定了详细的康复计划，但还是担心去其他地方做康复治疗不专业，在海口市人民医院的分院做康复，轮岗的都是来自总院的专业康复医师，更放心也更方便了。”在海港分院的专业治疗，使得徐大爷的中风后偏瘫问题得到极大缓解。海口市人民医院一体化管理还实现了疑难急症在三甲医院，康复期在社区医院的“双向转诊”治疗。

近年来，为聚焦破解群众“看病远、就医难”问题，海口市人民医院充分考虑群众的实际情况和健康需求，立足中医康复在常见病、多发病、慢性病治疗方面的独特优势，不断完善中医康复诊疗服务，不断推动中医药服务的触角向下延伸，着力打通中医康复服务“最后一公里”。如今该院龙昆南门诊开设中医康复理疗专区，可开展针灸理疗、艾灸、熏蒸等多种中医康复疗法，在海港门诊开展多类型康复服务，极大地方便了群众“家门口”就医。

优化升级，改善就医体验

推动医疗服务提质增效

踏入海口市人民医院龙昆南门诊的大门，干净整洁的医疗环境，特色的中医服务，让人眼前一亮。医院门诊大楼内，患者在医护人员的指引下有序就医。该院按照疾病系统进行了科学合理的划分：同一系统的相关疾病检查被集中在同一诊区，极大地减少了患者在不同诊区之间的奔波。同时，医院通过精细化管理和流程再造，简化了就诊流程，提高了工作效率，使得患者能够更快地获得所需的诊疗服务。

在智慧医疗方面，海口市人民医院也迈出了坚实的一步。一方面，该院开通了公众号预约挂号和检查项目结果查询功能，患者只需动动手指，便可在手机上轻松完成预约和查询，极大地减少了现场等待时间；另一方面，各院区之间建立了统一的医疗信息平台，不仅避免患者重复检查，更节省宝贵的医疗资源和费用。

在新型服务模式的推广上，海口市人民医院同样不遗余力。多学科诊疗模式的推广更是让患者受益匪浅，不同科室的专家共同为患者制定治疗方案，确保患者获得最佳的治疗效果。

推行“一站式”模式，将挂号、缴费、取药等环节集中在一个区域内完成，减少了患者的等待时间和跑腿次数；配备专业的导诊人员和志愿者团队，为患者提供全程导诊和咨询服务；建立顺畅的患者投诉机制，确保患者的投诉能够第一时间得到反馈和解决……海口市人民医院推出一项又一项便捷的举措，大幅提升了患者满意度与就医体验。

通过上述措施的实施，海口市人民医院成功优化了服务流程，提升了服务质量，为患者打造了一个更加人性化、便捷化的就医体验。未来，该院将继续秉持“以患者为中心”的服务理念，不断探索和创新，满足患者日益多元化的诊疗需求。

（撰文/小赛 全锦子）

海口市人民医院一院多区一体化管理包括：

- 海口市人民医院西院区（在建中，预计于二〇二五年底开业）
- 海口市人民医院博爱门诊
- 海口市人民医院得胜沙门诊
- 海口市人民医院海港分院
- 海口市人民医院龙昆南门诊
- 海口市人民医院海甸总院

海口市人民医院门诊与住院大楼。

