

打造自贸港医疗开放高地

海口市人民医院：智疗有方 海南温度

■ 海南日报全媒体记者 侯赛 通讯员 全锦子



海口市人民医院西院区航拍图。本版图片均由海口市人民医院提供

初冬的椰城，温暖依旧。在海口市人民医院国际医疗部诊室里，美籍医生沈义扬用英语询问外籍患者约翰的病情，又不时切换成汉语与身边的护士沟通细节。娴熟的双语交流，是国际医者在海南优质医疗资源与外籍患者之间搭起的暖心桥梁。

“家人生病第一时间会选择这家医院，不仅医疗环境好，熟悉的语言环境也让我们能更畅快地描述自己的病情。”从24小时急诊应急通道到无障碍沟通环境，从专业的病历翻译到便捷的国际保险结算，对海口市人民医院不断优化的就医体验，约翰有着深刻感受。

这一幕正是该院在海南自贸港建设大潮中锐意进取的生动写照。当下，海口市人民医院正在进行一场从“治病”到“医心”的深刻蜕变，日益精进的医疗技术与人文关怀，致力于让走进医院的患者，能感受到海南特有的医疗温度。

A | 一次“无感知”的就医新体验 精细化管理让患者少跑腿、少等待

近期，海口市民钱女士要去省外出差，临走前急需去海口市人民医院复诊，不巧的是，她的主治医生当天不出门诊。这也是许多患者常常会面临的难题。好在该院有非出诊医生门诊挂号政策，钱女士和医生约定后，直接到住院楼完成了复诊，既没耽误工作，也未落下诊疗。现在，遇到钱女士类似需求的患者，可以通过预约挂号渠道对接海口市人民医院住院部的诊疗服务，医生现场开单后，扫二维码在手机上就能挂号、缴费，就诊体验更连贯、更方便。

海口市人民医院通过精细化管理，让患者少跑腿、少等待，带来了实实在在的就医便利。对此，海口市民赵女士深有体会：“我母亲最近因急病入院，医生当场就协调好病床，太周到了！”以前，医院床位要到下午4点统一调配，现今推行的“预住院全院一张床”新模式，让住院部能提供快速响应的即时服务，大大缩短患者入院等待时间。

对需要定期就医的患者来说，医院流程的提速让他们感受更明显。海口市民李女士每月要带患过敏性鼻炎的孩子来做脱敏治疗，每季度要重新买药。她发现，以前取药排队约需10分钟，现在五六

分钟就能搞定，“而且窗口开放时间还延长了半个小时，看病不用再急匆匆赶时间了”。

不仅延长取药窗口的服务，医院还将门诊开诊时间从早8时提前到7时45分，手术开台时间从早9时提前至8时45分。“别小看这15分钟，一个诊室能多放5个号源，让更多上班族、学生族也能挂上专家号。”该院耳鼻喉科护士吴玉珠说。

针对“患者有空时医生不出诊”的问题，医院还新增了非出诊医生挂号号源，让优质专家资源得到更充分释放，给患者更多就诊选择。

还有即将上线的“处方并行开具”服务，能实现普通门诊与慢病门诊同时开单，患者无需再因不同药房、不同支付方式重复排队，实现一次开单、一次缴费。

床位调配即时响应、取药缴费效率提升、号源供给优化扩容、诊疗流程数字赋能……一系列务实的微调整、小改革，背后藏着医院对患者的处处贴心。海口市人民医院打通服务各环节壁垒，以“医疗界的通关便利化”理念，让信息多跑路、患者少跑腿，让“无感知”的便利诊疗服务贯穿患者就医全过程。

B | 一个“医患命运共同体”的温暖港湾

陪诊员、床旁结算、无障碍设施……人性化服务令人暖心又踏实

医疗的本质是对人的关怀。在海口市人民医院，这份关怀不仅体现在精准的诊疗里，更融于每一次搀扶、每一句叮嘱、每一处贴心服务的细节中。

“阿姨，我陪您去做检查。”11月28日上午，海口市人民医院陪诊员小陈小心地推着轮椅，带失能老人往检查室走，动作细心，话语温暖。针对老人、孕妇、残障人士等特殊患者，医院推出了免费陪诊服务。从引导挂号、陪同检查到解答缴费疑问、讲解取药事宜，陪诊员就像临时家人一样陪在患者身边，弥补患者独自就医的孤独，也带来不少踏实感。

这份关怀遍布医院的各个角落：门诊楼二楼新设的无障碍抽血室，将检查平台调整至适配轮椅的高度，让行动不便的患者无需起身就能接受采血；医院“康馨驿站”提供舒适座椅、共享充电宝、免费饮用水，让陪护家属在漫长等待中能有一处小憩之所；还有不少新增的等候座椅，错落分布在门诊走廊、药品发放区、检查室外，让更多人有安稳落座之处，也让就医氛围多了几分从容。



▲ 海口市人民医院国际门诊医生沈义扬为患者诊疗。

► 病房里护士正在为患者讲解健康知识。

C | 一块自贸港医疗人才聚集地

管理体制变革让人才专注事业，带来归属感、成就感、尊重感

人才是医院发展的核心引擎，更是海南自贸港医疗事业高质量发展的“第一资源”。为打造一片让医疗人才扎根成长、实现自我价值的沃土，海口市人民医院正以系列突破性的制度创新，打破体制壁垒、激发人才活力。

目前，海口市人民医院正推进“院长职业化、全员聘用制”改革，打破传统行政束缚，建立以岗位价值、能力贡献为导向的聘任体系；持续精简行政、后勤编制，将90%以上人力资源向临床与科研一线倾斜，让人才专注深耕专业领域；打造高效、扁平的管理团队，让组织效能能在“专业人做专业事”的氛围中得到充分释放。

依托海南自贸港政策红利，海口市人民医院为引进高层次人才专家开启“绿色通道”，推行“一事一议、一人一策”的精准引进策略。从安家落户、住房保障、子女教育到职业发展，提供全方位管家式服务，打消人才后顾之忧，确保顶尖人才引得进、留得住、用得好，让他们心无旁骛投身临床医技创新与学科建设中，筑牢自贸港医疗人才的聚集地。

根据学科建设需要，医院对引进符合《海南自贸港高层次人才分类标准》C类及以上标准的人才，简化招聘程序，并开通高层次人才引进专项通道；对引进具有博士学位或高级专业技术职称的急需人才，优先纳入编制管理予以保障。积极的招才引智政策，吸引越来越多技术过硬的医务工作者汇聚，为医院发展注入多元活力。

来自制度的关怀，能点燃人才创新的热情，海口市人民医院不仅在建设一座高水平医院，更着力为来自五湖四海的医学英才，提供归属感、成就感、尊重感。

D | 一座对外开放的医疗新高地

新院区对标国际，全球创新药械、优质医疗资源就在身边

“我们要打造的，不仅是救死扶伤的诊疗场所，更是让国际友人安心托付、本地百姓引以为傲的健康港湾。每一次专业高效的国际医疗服务，都是向世界展示海南自贸港医疗水准的生动窗口。”海口市人民医院党委书记莫少雄的描述，勾勒出医院的发展蓝图。

在距离海甸岛总院区27公里外的西海岸片区，海口市人民医院西院区蓄势起航。新院区将以“医、教、研、防、康”五位一体的现代化定位，成为服务海口西部、辐射全岛、对接国际的医疗新高地与创新引擎。其发展路径清晰而坚定：第一步聚焦民生刚需，优先满足海口西部地区群众的基本医疗与急危重症救治需求；第二步对标国际标准，打造多元化高品质医疗健康服务，精准对接高端医养、康养等特色需求；第三步搭建科研创新平台，设立中心实验室与新型研究中心，构建医学新技术临床研究与前沿技术转化基地，为海南自贸港的医疗创新注入持久动力。

面对海南自贸港建设的时代机遇，海口市人民医院正以国际化视野重构发展格局。依托自贸港“一线放开、二线管住”的便利化政策，医院持续优化进口药品、医疗器械的引进与使用流程，让全球创新药械更快抵达患者身边，为疑难病症治疗提供更多可能。

目前海口市人民医院已与多家国际知名医疗机构建立深度合作，实现专家资源共享、医疗技术互通，让患者在海南就能享受到全球优质医疗资源；着力培育医护人员的跨文化沟通能力，定期开展多语种服务培训，确保每一名国际患者都能获得精准、顺畅的诊疗体验。

从硬件升级到服务提质，从资源整合到机制创新，海口市人民医院变革步履不停，正从传统区域医疗中心，向服务海南自贸港建设、面向全球开放的国际医疗高地跨越。

（本报海口12月17日讯）

数读

24小时急诊应急通道
中英双语环境
专业病历翻译
国际保险结算
……

便利化服务让国际友人安心托付

“预住院全院一张床”
提前15分钟开诊、手术
新增非出诊医生挂号号源
免费陪诊、床旁结算
加速引进全球创新药械
与国际医疗机构共享专家、医技
……

人文关怀与专业服务让本地百姓引以为傲

1901年
中法医院
1953年
更名为海口市人民医院
1997年
成为卫生部三级甲等医院
2001年
通过ISO9001:2000质量体系认证
2003年
挂牌“中南大学湘雅医学院附属海口医院”
2016年
成为复旦大学附属华山医院合作医院
2020年
挂牌“中南大学湘雅医学院海口临床学院”

医院发展历程

