



上海市肺科医院 2023 年“服务百姓健康行动”线下专家义诊。



上海市肺科医院庆祝建院 90 周年职工红色寻访活动。

同时注重持续关怀关心员工。

医院服务是否让人满意，病人有最大的发言权。因此，上海市肺科医院首批精选了患者反应最强烈、最突出的几个项目来“靶向处理”。

例如，“CT 预约时间长”成为“创全”工作小组联席会议上重点关注的难题之一。2022 年初，在“创全”领导小组牵头下，以放射科和门办为首的多个部门经过十余次的现场调研与协商，终于在 2022 年 3 月 7 日起，实现了门诊患者当天开单当天即可检查，“CT 一日清”目标达成。

路很堵，车难进，人拥挤，很嘈杂，一度成为各大三甲医院门厅的“通病”。上海市肺科医院也未能幸免。挂号排队，收费排队，领药排队，复印病史排队，条条长龙导致就医者叫苦不迭，也导致医院人员不堪重负。对此，上海市肺科医院结合“互联网+”技术，率先应用智能设备优化就医服务流程。经过努力，如今，在门急诊大厅自助设备前简单操作一下，挂号、付费等统统“一键搞定”。

与此同时，上海市肺科医院延庆路院区的门诊叫号系统也进行了试点改造升级。改造后的候诊叫号更有序，避免了不必要的过号及回诊混乱的情况。所有回诊患者均签到，重新进入

候诊序列，候诊大屏和诊室小屏联动，显示三位患者的姓名和序号，让患者更直观了解大致等候时间。系统标注回诊、过号和老年友善优先标识，让所有患者了解等候序号变动的的原因，有效缓解候诊时的焦虑情绪，有序前往相应诊室就诊，也为医生创造了良好的工作环境。

此外，患者在候诊时还可手机扫一扫，进行“智能预问诊”，让就诊更有效。

自从医院开展“智能化调度”，就医停车效率显著提高。说来难以置信，上海市肺科医院每日进出的就医用车多达二三千辆，最高一日进出达 5000 辆左右，即便如此车水马龙，依靠智能化管理，一切井井有条。

当然，面对快速增加患者，医生们纵有三头六臂也无法满足需求。为解决难题，上海市肺科医院搭建一座“桥”——在医生和患者之间，组建一支由业务精、年资高的护士、护士长等构成的特殊服务队，专门负责解答病人术前检查、术后康复等疑惑。

据悉，上海市肺科医院自 2016 年 1 月启动“医疗助理师”项目以来，医疗助理师协助医生与患者交流，显著减少了医患矛盾。与此同时，“医疗助理师”建立了定期的业务讨论机制，



医院服务是否让人满意，病人有最大的发言权。因此，上海市肺科医院首批精选了患者反应最强烈、最突出的几个项目来“靶向处理”。