

“先到先诊”还是“预约优先”

医院叫号规则如何找到最优解

在门诊候诊时，“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验，浙江宁波探索统一门诊叫号规则，在综合考量患者、医生、医院等多方利益的情况下，引入“迟到规则”，寻求最大限度的公平。



网络图

“请呼吸科门诊32号张筱婷(化名)到3诊室就诊。”1月底,在北京工作的张筱婷历经两个多小时的等待,终于走进医生诊室。“早上8点多我就来了,但由于号码靠后,一直被后到但号码靠前的人‘插队’。”张筱婷不解地说:“明明我先到,为何后到的却先看?”

类似张筱婷的困惑并不少见,在门诊候诊时,“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验,有的地方探索统一门诊叫号规则,用迟到阶梯顺延制、复诊公平插队法等创新举措,让“先到先诊”与“预约优先”的矛盾得到缓解。

“预约优先”规则引不满

张筱婷告诉记者,为了不耽误工作,她在医生开诊后不久便来到医院报到。起初她还庆幸自己来得早,因为屏幕显示,她的前面只有两位患者。本以为很快就能看上病,但渐渐地,张筱婷发现,自己的号码不断“被插队”,甚至一度被挤出屏幕。

“明明自己先到,为何总被后来者抢先?”张筱婷询问分诊台护士。对方表示,先到的不一定能先看,报到后,预约号码越小,排队越靠前。

张筱婷这才明白,由于一周前挂号时只剩下当天11时左右的号源,她的预约号码较大,所以尽管报到顺序靠前,但只要后来者比她的预约号码小,就能排在她前面。

近期,记者在北京7家医院走访发现,除了1家医院采用传统人工叫号方式外,其余均采用电子显示屏叫号。而使用电子显示屏叫号的6家医院,均按已签到成功患者的挂号序号从小到大进行叫号,序列号越靠前,越早被叫到。

在社交平台,不少人利用医院这一叫号规则传授“快速就诊”经验:“如果挂了XX医院的号,想要快速看病,就一定要迟到,如果早到了就只能干等着……”还有网友基于自身经验表示,挂的号靠前,报到后一般很快就能看上,所以选择预约时段时,应当尽量往早选,报到时间可以尽量靠后,减少等待时间。

有医院实行“迟到机制”

北京某三甲医院分诊护士告诉记者,医院之所以划分预约时间,是为了让患者不在某一时间段大量涌入,尽量平均每位患者的就诊时间,保证良好的医院秩序、卫生环境以及就诊者的就医体验。但在实际操作中,就诊者未按预约时段报到的情况确实较为普遍。

“其实对我来说最佳时间肯定是早上第一波,但预约时间不是我能定的,抢号时只能

哪个时段有号就抢哪个。”因此,张筱婷认为,门诊应该先到先看,最大限度地节省患者的时间,这也是对晚到“小号患者”应有的“惩罚”。

在记者走访的7家医院中,有3家医院针对未在预约时间内报到的患者引入了“迟到机制”,其中一家医院由医生自主叫号,直接根据患者报到顺序及首复诊状况进行,并不将预约时间作为参考;而在另外两家医院,若就诊者迟于

预约时间报到,将排在当前所有已报到患者的末位。

浙江省宁波市医院门诊管理质量控制中心用一年半时间调研了全市52家医院门诊叫号系统的运行状况。在调研中,他们发现,就诊人员反映较多的两个问题是:不明白医院究竟如何叫号,为何有人能“插队”;一家医院一种规则,叫号规则五花八门,患者常常要花不少时间才能摸清。

宁波探索在全市统一门诊叫号规则

记者了解到,2024年7月底,宁波市医院门诊管理质量控制中心就各医院门诊患者就医叫号规则作出进一步规范,这也是国内较早在全市范围内统一门诊叫号规则的一次探索。这份规范创新性提出了“迟到规则”,并对“迟到”的定义、复诊规则、优先规则做了十分具体的规定。

规范明确,患者在预约时间后30分钟内取号视为按时取号,超过30分钟后每迟到15分钟在预约号基础上推迟5个号。也就是说,如果就诊者迟到时间在30~45分钟内,则推迟5个号;如果迟到时间在

45~60分钟内,则推迟10个号,以此类推。

“经过多方调研论证、广泛征求意见,我们在制定‘迟到规则’时,参考了较为成熟的停车场收费规则。”宁波市医院门诊管理质量控制中心常务副主任谢浩芬在接受《工人日报》记者采访时表示,引入“迟到规则”并非为了惩罚迟到的就诊者,而是综合考量患者、医生、医院等多方利益,寻求最大限度的公平,让每位患者都能舒心就诊、少等一会儿、少跑一次。

此外,规范还对当日已做检查但需再次诊疗的复诊患者

的就医流程作了规定,即以初诊复诊患者隔一插一的规则进行排序叫号。同时,70岁以上老人、军人、残障人士、计生家庭等优先群体在预约号基础上优先5个号。

“规范实施以来,因门诊叫号产生的投诉和纠纷明显减少。”谢浩芬表示,统一门诊叫号规则的规范实施半年多来,全市医院因门诊叫号产生的投诉大大降低,群众就医体验得到进一步提升。下一步,该市还将根据规范的实施情况在复诊规则等方面进行综合调整,从多方需求中寻求共识。

(据《工人日报》)