

专家号“一号难求”如何改善 患者候诊时间较长流程待优化

江苏省人民医院、江苏省中医院走进《政风热线》，现场回应群众关切

问政江苏

群众建议和诉求平台



问政江苏
微信号



问政江苏
小程序

6月23日，江苏省人民医院院长刘云、江苏省中医院党委书记吴文忠带领各部门负责同志走进省《政风热线》直播节目，现场回应群众诉求，答疑解惑。

专家号“一号难求”如何改善

如何缓解专家号“一号难求”的问题？为打通这一堵点，自2024年6月起，江苏省人民医院全面实施“28天门诊预约”，为患者提供更多专家号源。如果专家门诊“约满”后，患者还可以尝试申请“精准加号”。

记者通过实地走访后发现，有患者表示，线上“精准加号”功能效果不是很明显，还是提早来医院现场加号靠谱。这就导致在就诊现场，挂号患者、加号患者挤在一起，无形中拉长了排队等待时间。

江苏省人民医院副院长朱宏介绍，实施“28天门诊预约”是为了满足大部分患者的需求。不过，还是有少数热门专家号可能提前28天也是挂不上。在此基础上，省人民医院推出“精准加号”这项举措，目的就是让患者少跑路，改善患者就医体验，提高患者就医效率，科学就诊。

“精准加号”需要患者提供病历等资料，专家审核通过后，患者可在线上或者到医院挂号处完成挂号。不过，“精准加号”可能出现不通过的情况，原因是专家认为患者病情不需要加号、需要完善检查或者患者挂错科室。病情不需要加号的患者可以根据专家建议选择普通门诊或者互联网医院就诊。

针对患者提出的“精准加号”审核速度较慢的问题，省人民医院会通过短信和人工的方式提醒专家及时审核，要求专家在开诊前一天下午6点前完成所有审核工作。

刘云介绍，目前，省人民医院日均门诊量约2万人次。设置“精准加号”的主要目的是让急需加号的患者能够第一时间加上号源。“但是在应用过程中也发现存在一些问题。”刘云坦言，将针对存在的问题，进一步

优化完善，提升患者就医体验。

记者在走访中还发现，江苏省中医院线上挂号还存在“黄牛”代抢的问题。在江苏省中医院小程序挂号系统上，同一就诊账号可以在多部手机上同时登录，这就给“黄牛”抢票钻了空子。

吴文忠坦言，“一号难求”长期客观存在，但“黄牛”通过非法手段抢占号源，同时高价倒卖，损害了广大患者的利益，破坏了诊疗秩序。近年来，省中医院联合公安部门采取了专项整治，不过，“黄牛”抢号现象依旧存在。接下来，省中医院将通过增加专家资源供给、提升信息化水平、加强与相关部门协作等有效措施，进行长效管控，给患者提供一个公平、便捷的就医环境。

患者候诊时间较长流程待优化

一方面是专家号“一号难求”，另一方面，挂上专家号的患者希望专家面诊时能问得详细点。为破解专家面诊时长不足的问题，不少医院实行预问诊机制：在专家正式面诊前，会有医生对患者进行病史问询、病情初筛等工作。不过有患者反映，在省中医院部分诊区候诊期

间，做完预问诊后，还要经历一轮全靠人工叫号的候诊，等候时间较长。

江苏省中医院门诊部主任孙云飞介绍，省中医院门诊量大，在一些优势病种专科尤为突出，预问诊模式就是为了提前收集患者病史，缩短候诊时间，提高诊疗质量和诊疗效率。“不过，从患者就诊体验来看，预问诊模式在落地执行方面还存在问题。”接下来，将会同医院各部门梳理预问诊流程，进一步规范预问诊标准和规范。加强对参与预问诊医生的培训，提高预问诊质量和效率。同时，引导患者通过手机线上预问诊，完善叫号系统，保证候诊秩序，提高患者就医满意度。

“本来是为了优化流程、改善患者就医体验的一项举措，但是在落地过程中，没有达到预期效果。”吴文忠表示，举措落地之后，需要持续改进，总结优化，形成闭环管理。同时，举一反三，全面梳理，一并整改。

医院就诊管理存不足有待提升

本期“换位跑一次”环节中，省人民医院门诊部主任潘寅兵

和省中医院门诊部主任孙云飞以患者身份“换院跑一次”，从挂号、就诊，再到检查拿药，全程“沉浸式”体验两家医院的就医流程。通过实地体验发现，省中医院存在叫号系统不完备、导诊单就诊区位置标注不详实等问题。省人民医院在患者关心关爱、就医体验方面有待提升。

“通过本次体验，我们发现医院有很多服务细节有待改善。”潘寅兵表示，省中医院门诊管理井井有条，门诊导航便捷，可以借鉴。孙云飞说，针对一些特殊群体，医院还需要多采取一些暖心的服务，尽可能满足患者的就医需求，提高患者就医体验。

刘云表示，通过两家医院之间的互相体验，不仅可以发现自身医院存在的问题，还能吸收其他医院好的做法。“本次‘换位跑一次’体验，指出了我们门诊管理当中还存在的短板，比如，标识标牌不够醒目、叫号系统等问题。”吴文忠表示，两家医院在为患者服务方面都做了很多有效的举措，接下来，会持续改善医院的管理和服务。

扬子晚报/紫牛新闻·政风热线记者 蒋浩

常州经开区一小区树木遭“砍头式”修剪

记者调查发现，村委会没有办理相关备案手续

看到小区数十棵树木惨遭“砍头”后，常州市经开区横山桥镇东城湾小区一业主将此事投诉至问政江苏平台。

记者调查后发现，主导小区绿化修剪的东城湾村委会只向该镇建管办提交了修剪方案，建管办虽做了方案指导，却未办理树木回缩修剪的备案手续。

扬子晚报/紫牛新闻记者 毕俊星

业主投诉树木被“砍头”

据投诉业主陈先生（化姓）介绍，这次修剪行动从6月1日到6月2日的上午，“也就是一天半，他们就削掉了东边一半的行道树。”

陈先生表示，对于某些特殊情况，他也支持修剪：“过密的树，可以把树枝锯掉一点，如果碰到电线有安全隐患或者影响交通的树枝，也是可以锯的。但是，不能野蛮操作，大砍大伐，弄得光秃秃的。”

三十多棵树遭过度修剪

随后，记者在该小区内看到，位于小区内东边直线主干道两侧的行道树均被砍去树冠，大部分留下少数分支，但也有几棵行道树被完全削去树冠和枝杈，只留下光秃秃的树干。根据记者在现场看到的情况，存在过度修剪情况的树木多达三十多棵。

在横山桥镇政府，该镇建管办负责人告诉记者，这次小区修剪计划方案经过建管办的技术指导，但由于小区内部绿

化产权不在政府，因此并没有过多干预，而像这种小区内的绿化修剪，无需到该部门备案。

东城湾村委会负责人表示，他们的修剪方案中涉及了常规修剪和回缩修剪，但没有关于过度修剪和重度修剪的内容。不过，尽管村委会提交的修剪方案中只有常规修剪和回缩修剪，但负责实施的绿化公司却在实际修剪时进行了过度修剪和重度修剪。对此，村委会负责人的解释为，有业主阻拦修建施工车辆，要求对树木进行去除树冠的修剪。

值得注意的是，记者到镇政府采访时，接待人员联系综合执法部门后表示，该镇综合执法局尚未了解东城湾小区部分行道树遭“砍头”的情况。对于已经发生的违规修剪行为，该镇接待人员表示，已责令施工单位采取措施，以确保被过度修剪树木的存活。

修剪需履行相关手续

记者查阅了省市两级相关法规，其中于2021年3月1日

生效的《常州市城市绿化条例》第二十七条规定：城市中的树木需要进行截除树木主干、去除树冠等超出常规修剪技术规范要求的重度修剪，绿化管理责任人应当制定修剪方案，并在城市绿化主管部门的指导下实施修剪。居住区的树木需要进行重度修剪的，还应当将修剪方案在居住区显著位置公示，公示期限不少于十五日。

东城湾小区的修剪行为，其中涉及的回缩修剪及过度修剪、重度修剪至少需要在常州市绿化主管部门指导下实施。

不过，常州市经开区横山桥镇人民政府工作人员表示：这两个文件适用范围为城市绿地，“东城湾小区虽是小区形态，但是农村整村翻建，还是属于农村的范畴，是村庄绿化。所以按照经开区建设局下发的文件来执行，绿化树木修剪报属地建设部门备案。”而据周边区县一位不便具名的城管局工作人员表示，按照地理空间来说，东城湾小区肯定在城市规划区内且也在市容环卫管理区域内。

针对此事如何处理，记者将持续关注。



多说1句

别让监管边界 成失管理由

城市住宅区内的绿化修剪有非常明确的规定，从程序到规范一应俱全，一旦出现违法违规后，相关处罚也有法可依。但乡镇尤其是集镇边缘集中居住区的绿化如何监管？

按照横山桥镇政府的答复，东城湾属于“农村”，不该按照“城市绿化管理条例”进行监管，而记者通过查询相关规定法条、向建设主管部门和城管部门的咨询结果可知，这种看似模糊的监管边界，却成了失管区域的理由。实际上，只要当地政府、行政主管以及执法部门仔细研究立足当地的城市法规，就能发现其中存在的问题，当城市管理中遇到的问题延展到村镇，就需要相关部门更精细和准确地理解立法立规的初衷和原则。而一旦将这种原本模糊的监管边界视为失管的“合法理由”，必然会催生出更多的所谓监管空白。

