

我省 118114 电话预约挂号服务启动一周后,记者进行实地体验—— “电话预约挂号”看病,没有预想的热 患者缺乏了解、洛阳医疗资源相对丰富是主要原因



□记者 李岚 通讯员 范海岚 文/图

拨个电话就能提前一周预约专家看病——11月10日,我省118114电话预约挂号服务平台正式启动,涵盖省内69家医疗机构的5119名专家。目前,我市共有7家医疗机构参与,分别是市中心医院、市妇女儿童医疗保健中心、河科大一附院、河科大二附院、河科大三附院、市第一人民医院和市第五人民医院。

截至昨日,该系统已经启动一周。这项新举措给患者就医带来了哪些便利?还有什么需要改进的

地方?带着这些问题,记者对“电话预约挂号”看病进行了体验。

记者体验 电话预约挂号看病很顺利

16日10时许,记者拨通电话118114,预约了17日9时~10时,河科大二附院呼吸科的专家号。工作人员详细记录了记者的真实姓名、身份证号码、联系电话和家庭住址等内容后,告诉记者“预约挂号已经成功”,并告知了取号时间、地点。

昨日9时30分,记者携带本人

身份证,来到河科大二附院的预约挂号窗口。工作人员在电脑系统上查看预约挂号订单号码,确认了记者的身份信息,收取4.5元挂号费。随后,记者来到预约好的呼吸科专家门诊,整个过程不到5分钟。

“传统挂号”仍是主流 知道“预约挂号”的不多

“电话预约挂号”方便快捷,可是在采访中记者发现,采取这种挂号方式就诊的患者并不多。

河科大二附院的普通挂号窗口前患者排着长队,而挂着“电话预约专用”牌子的窗口前只有一名患者。(如图)该院门诊部主任白燕说,根据电脑系统显示,近一周通过118114预约挂号的患者屈指可数,多数患者仍习惯“排队挂号”的传统就诊方式。

我市其余6家医院也有类似情况。记者从一名118114电话接线员处了解到,患者通过电话预约的大多为郑州市的各大省级医院,其他地市患者预约本地医院的比较少。

患者对“电话预约挂号”缺乏了解

“因为宣传力度不够,很多市民还习惯用各个医院公布的挂号预约电话。”市中心医院相关负责人说,该院2003年就开通了预约挂号电话63892222,根据电脑统计数据示,平均每个月通过这种方式预约专家就诊的市民有70人次,在该院

月门诊量中占有一定比例。同样,河科大二附院的15515385799预约挂号电话,几乎每天都有患者拨打。

“全省预约专家?不知道。”昨日,排队等候就诊的患者刘女士表示,她没听说过118114电话预约挂号。

“电话预约”操作程序有些麻烦

拨通118114,根据语音提示按“9”号键,选择“电话预约挂号”,接入人工服务;接通后,向客服人员提供就诊基本资料和挂号需求——这是电话预约挂号服务的整个流程。不过,有市民反映,等待人工服务耗时过长,让他们失去了耐心。

记者也有此体验:人工服务往往需要数次选择“继续等待”。“还要按时间收取市话费,浪费的都是钱啊,干脆不等了。”市民马先生说。

部分老年患者表示,向接线员描述病情“感觉怪怪的,还不如直接到医院找大夫方便”。

我市医疗资源相对丰富

与许多大城市相比,我市医疗资源相对丰富,患者现场挂号并不困难。因此在一定程度上,市民对“电话预约挂号”的需求也不迫切。

据了解,市中心医院平均日接诊量近千人次,患者大多挂的是专家号。即便如此,患者不用预约当天基本上也能看完病。“大城市出现的‘一号难求’情况,在洛阳并不存在。”该医院相关负责人说。

预约挂号将成为一种趋势

河科大二附院院长杨建庄认为,通过电话、网络等预约挂号就诊,不仅能够合理调配人员,提高门诊效率,还可以错开高峰期患者“排长龙”现象,必将成为未来发展的方向。

据介绍,目前上述7家医院每天约为电话预约挂号者提供30%的专家号源。“医院会定期公布每位专家的姓名、坐诊时间、专业和预约挂号数量等,非常方便。”杨建庄说。


电话预约挂号请看温馨提醒

按规定,电话预约挂号采取实名制,不提供完整信息者不接受预约。这是为了避免“炒号”等行为,因此一定要提供真实有效的信息。

电话预约挂号实行一周预约制,预约人可按专家出诊时间预约一周内专家号,当天专家不预约。时间为周一至周五周日8:30~11:30,14:00~17:00,晚间和法定节假日电话不开通。如果患者打算预约明天的专家号,最迟也要在今天14:30之前完成。

取号时间为8:00~10:30,14:00~16:30。预约人如果“失约”,会被视为违约并记入信用“黑名单”。违约3次以上者,半年内不能再进行电话预约挂号。因此,如果患者不能按时就诊,请在该专家出诊前一天的17时之前拨打118114取消预约。

看本地信息 只上洛阳网



- **权威身份:**
中共洛阳市委宣传部主管、洛阳日报报业集团主办,党报优势,新闻权威。
- **超群实力:**
十三年成功运营, alexa统计全球排名1.7万,日均IP量8万,日均PV量120余万,全市第一,全省前三。
“洛阳社区”人气火爆,注册会员超26万人。
- **核心优势:**
共享洛阳日报报业集团全媒体采访中心新闻,最新鲜,最生动,最详尽,离您最近。
- **荣耀见证:**
河南省十佳网站、全国地方门户创新品牌奖、网盟理事单位。

广告咨询电话: 65233618 地址: 洛阳新区开元大道洛阳日报报业集团22楼