

第5章 北海各美其美的多样性和丰富性展示

“挂号”折射的巨变

这十年，让老百姓堵心的“急难愁盼”事儿一件件得到解决，就说看病就医的第一步“挂号”吧，从过去凌晨医院挂号大厅的长队，到如今屏幕上拇指触动就轻松搞定，这一改变，折射出这十年北海医疗事业的巨变。

十年前到医院，最令人心烦的头件事儿就是挂号！医院门诊一楼大厅挂号处那五六个窗口总是排着蛇形阵，排队时间长引发的争吵、争辩时有发生，这也就罢了，最令人沮丧的是好不容易排到了，结果“号”又没了……挂号占时多，又继发检查时间长、取药排队时间长，留给医生看病的时间“短”，看个病“三长一短”说因此而传出。即便这样，为了挂上号也得硬着头皮上，有的患者头天晚上就拿着小板凳，一个挨着一个占位置，谁在前、谁在后，产生的纠纷也不少。挂号成为群众就医的操心事，烦心事，难受事。



2021年12月18日，北海市人民医院银滩院区建成投入使用
(北海市人民医院宣传科 供图)

改变这个状况关系民生福祉，2013年后，市里要求要把老百姓关心的事儿一件件做好，并提出“挂号难”的事儿看似是整个医疗系统改革的“小事”，但对群众而言，却是“顶要紧”的日常生活，市里惦记群众这个事儿，用心用情找到为民解忧的用力方向。这以后，包括患者的许多人开始看到“改善服务行动”在医院展开了，门诊大楼各楼层大厅都增设挂号窗口，增加工作人员，挂号高峰时，医院职能部门人员下沉到现场，查排队人数是否超过了15人（原卫生部规定排队人数在15人以内），如排起长队，医院还从财务系统临时调派人员支援……

“挂号难”初步缓解后，又迎来互联网大发展。随着信息化大潮涌入，依托新医改契机，市里加大卫生事业投入，近年筹资28亿元对市直6家公立医院实施搬迁、改造和提升，实施“北海名医工程”，实现市内医疗资源逐步均衡有序，这又从根本上促进“挂号难”持续缓解。医院采用数据化运作，科技成果转化为为群众提供优质服务的翅膀，“挂号”手段更多了，医

院各楼层、诊疗各科室都增置自助挂号机、排队叫号机等设备，设备周边配置协助操作员，打开屏幕、用手指简单几个点按就可成功挂号。缴费则更加便利，只需插卡进入设备，根据提示提交个人信息，在形成的支付码上，扫码支付即可，整个流程一气呵成，饱受群众诟病的“三长一短”不见了，患者节省了就诊时间，医院的就诊秩序规范了，群众就医体验感就一个字，那就是“爽”。

变化令人欣喜，医院服务没有止步，“挂号”迭代升级，建立网站、公众号、手机 APP，推行挂号预约制。现在，患者只需携带一部手机即可完成挂号、就诊、缴费、检查结果查询等项目，患者体会到了智慧医疗带来的便利。

医院挂号方式的变化，折射出这十年北海医疗事业发生巨变，透射出几十年老百姓所期所盼的不敢想的事儿，在这十年都化为活生生的现实啦。