漳浦县卫生健康局文件

浦卫〔2026〕53号

办理结果：A类

关于县政协十五届五次会议第2026B05号提案办理情况的答复

柳小黑委员：

您提出关于《关于优化县医院问诊流程的建议》的提案已收悉，现将办理情况答复如下：

一、关于预约机制适配性不足问题的改进

提案指出，县医院现行预约体系参照大城市医院“分时段预约”模式，存在农村患者难以精准到院、老年患者操作困难等问题，导致候诊拥堵加剧。对此，县医院立足县域群众就医实际，着力构建“线上为主、线下兜底、服务前移”的多渠道预约体系。针对此问题，医院加大力度改进，具体措施有：

1.全面开通多种预约渠道，方便群众便捷预约。目前县医院已开通“漳浦县医院”微信服务号和漳州市卫健委官方公众号预约挂号，实现与全市统一号源池对接，号源覆盖全院各科室及各级医师。同时，为照顾不便使用智能设备的老年患者及农村群众，医院同步开通了诊间预约、自助机预约、导诊台预约、电话预约等线下预约渠道。其中，门诊导诊台设立专人负责电话预约登记，耐心协助老年患者完成预约操作。2026年1-4月，医院累计接到预约咨询电话约450余人次，成功为232人次完成预约。此外，医院精心制作了“预约小卡片”，正面印有预约二维码、背面印有预约电话号码，在日常诊疗和健康宣教工作中主动发放给老年患者和农村患者，方便群众随时扫码或拨打电话完成预约。

2.预约提醒服务同步跟进。对线上成功预约的患者，医院通过微信服务号主动推送就诊时间、科室位置、注意事项等温馨提醒，帮助患者合理安排出行，减少因信息不全导致的迟到、过号现象。

3.保障特殊群体就医通道。2026年5月1日，国家卫健委全面推行普通门诊全预约制，要求全国二级及以上公立医院非急诊普通门诊实现100%预约。同时，政策明确针对老年人、残疾人等不便操作手机的人群，医院将保留现场人工窗口，并提供电话预约、亲友代办、专人陪诊等专属服务。医院严格落实这一政策要求，在大力推广线上预约的同时，确保老年患者、农村患者

等特殊群体通过线下渠道同样能够顺利挂号就医，真正做到“智慧升级更有温度”。

二、关于挂号和接诊流程衔接问题的改进

提案指出，患者挂号后需自行查找候诊区域，候诊时无人工引导，错过叫号后需重新排队，时间损耗严重。同时，检查申请、缴费等环节未与接诊同步衔接，患者需多次折返。针对此问题，县医院改进措施有：

1.全面推行诊间结算服务。医院于2025年6月正式投入移动智能终端设备，实现了门诊诊间结算全覆盖。患者在医院各门诊诊室就诊后，医生可直接在诊室完成诊疗开单并即时结算，系统自动生成取药码。患者无需再到收费处排队缴费，凭取药码直接前往药房候诊区等候叫号取药即可，有效解决了“缴费排一次队、取药再排一次队”的老大难问题。与此同时，医院上线了“医院电子卡”微信小程序，患者可通过手机自行完成门诊结算、查阅检查报告、获取取药凭证等全流程操作，真正实现“一机在手、就诊无忧”。

2.强化候诊区域引导服务。针对提案提出的“患者不熟悉科室布局、错过叫号后需重新排队”等问题，医院门诊各候诊区均配备专职引导人员，主动协助患者签到、指引就诊路线、解释候诊顺序和预计等待时间。对于错过叫号的患者，引导人员协助其及时向分诊台报备，安排尽快补诊，避免重新从头排队。

三、关于接诊流程机械固化问题的改进

提案指出，医生接诊时长因患者病情表述不清而延长，检查、缴费等环节衔接不畅，导致整体就医时间拉长。针对此问题，县医院的改进措施有：

1.优化诊间流程，推进检查预约一体化。为减少患者在各科室之间的往返奔波，医院下一步将进一步提升检查检验预约系统的智能化水平，加快实现医生在诊室开单的同时直接完成超声、CT、磁共振等检查项目的预约排程。届时，患者凭预约单按约定时间前往检查科室，无需二次排队，真正实现“开单即预约、到检即检查”，大幅缩短检查等待时间，提升患者就诊体验。

2.深化诊间协同与移动支付应用。县医院现有“医院电子卡”小程序已支持患者手机扫码完成门诊缴费、获取电子发票和取药凭证。下一步将继续拓展小程序功能，整合检查预约、住院缴费、报告查询等服务内容，逐步构建覆盖“预约—就诊—结算—取药—检查—报告”全链条的移动端服务体系。

四、关于资源配置与流程不匹配问题的改进

提案指出，热门科室接诊能力与患者需求失衡，未建立候诊预警机制，难以动态应对候诊拥堵。针对此问题，县医院的改进措施有：

1.严格落实门诊高峰期弹性分流制度。县医院已有成熟的“门诊高峰弹性分流工作制度”，在就诊高峰时段（如上午

9:00-11:00），由门诊部实时监测各科室候诊人数和候诊时长。当内科、儿科等热门科室门诊患者排队人数明显超出常规接诊能力时，立即启动应急预案，协调住院部医师支援门诊、增开临时诊室，确保候诊患者在合理时间内完成就诊。

2.推行多科室弹性排班与延时服务。结合漳州地区县级医院服务经验，漳州多家县级医院尝试潮式门诊管理模式，错峰问诊，普遍缩短门诊等候时间。医院参照该模式，在关键窗口科室落实弹性排班制度，通过优化排班、延长服务时间等措施，着力缓解候诊压力，切实提升群众就医便捷性。

五、目前进展情况及成效

通过上述措施的推进落实，县医院门诊服务流程明显优化，群众就医体验持续改善，主要表现在以下几个方面：

1.多渠道预约体系有效覆盖各群体。线上预约与线下辅助同步推进，线上预约告知提醒功能保障信息及时触达，线下电话预约服务为农村老年患者提供了便捷通道。“预约小卡片”等创新举措将预约服务延伸至日常诊疗环节，有效降低了农村患者和非智能设备使用者的预约门槛。

2.缴费流程大幅简化。诊间结算系统和电子卡小程序的全面应用，使患者在医院就诊的缴费环节基本实现了“零排队”或“短排队”，取药流程显著提速。

3.高峰期应急响应机制运行顺畅。门诊高峰弹性分流在日常

运行中发挥了良好的调节作用，重点时段各科室候诊秩序保持平稳，热门科室候诊压力得到有效缓解。

六、今后进一步办理落实的措施

为持续深化提案办理成效，进一步提升门诊服务质效，县医院将在以下方面持续发力：

1.持续优化预约管理体系。紧密结合国家关于智慧门诊建设的政策要求，以2026年底二级医院预约率不低于90%为基准目标，进一步提升我院预约诊疗服务的覆盖面和精准度。在巩固现有预约渠道的基础上，进一步简化线上预约操作流程，优化分时段预约系统的时间颗粒度和号源调配策略。同时，不断丰富针对老年患者和农村患者的线下辅助服务，确保预约服务普惠可及。

2.深化信息系统升级，全面推进检查预约一体化。加快推进检查检验预约系统智能化升级，实现医生诊间开单同步完成检查预约，患者无需二次排队。通过信息互联互通，进一步打通诊室、检查科室、药房各环节，全面构建“预约—就诊—缴费—检查—取药”一站式就医闭环。

3.持续完善高峰弹性分流机制。进一步细化“门诊高峰弹性分流工作制度”的操作规程，动态监测候诊数据，建立科学预警和快速响应体系。合理调配医护人员资源，重点保障内科、儿科、中医科等热门科室在高峰时段的接诊能力。在条件成熟时，探索推广夜间门诊、节假日门诊等弹性服务模式，更好满足上班族、

学生族等群体的就医需求。

4.加强引导服务和流程体验优化。持续提升候诊区和引导岗的服务质量，强化分诊导诊人员培训，提升主动服务意识和应急处置能力。结合患者反馈意见，定期开展门诊流程体验评估，对薄弱环节及时整改，切实提升群众的获得感和满意度。

县医院是我县医疗卫生服务体系的中坚力量，承载着全县群众的基本医疗需求和健康期盼。我们必须加大力度提升门诊服务效率、改善群众就医体验。医院将在现有的工作基础上，以国家智慧门诊建设政策为方向指引，以群众需求为根本导向，持续深化改革、优化流程、提升服务，努力为全县人民提供更加优质、高效、便捷的医疗服务。

感谢您对我县卫生健康工作的关心和支持！

领导签署：洪艺明

经办（联系）人：黄顺元

联系电话：0596-3228059

漳浦县卫生健康局

2026年6月5日

抄送：县委督查室，县政府督查室，县政协提案委。