

# 就医模式的 新变化

## 现代人该如何就医

颠覆:用专家带动就医模式转变

“您来点专家”、“周末北京专家日”……阳光医院以“方便、快捷、优质”的服务,逐渐改变着人们的就医观念。从去年4月起,阳光医院依托北京各大三甲医院、武汉协和医院等医疗系统的专家资源背景,不惜成本,长期聘请专家来车城为需要看病的市民会诊把脉,并以此为专业支撑组建了一支享誉十堰的专家团队,围绕高技术的人才队伍,引进高、精、尖的先进技术及设备,使医院的硬件建设和软件建设得到同步发展。

阳光医院根据市民预约情况决定专家邀请名单,正是创新就医模式的创举所在,开创车城医界先河。据了解,连日的会诊预告吸引了不少市民预约。此外,阳光医院围绕专家会诊,还将继续开展健康体验之旅,发放万张健康管理卡,免费健康体检、免收专家挂号费……这一系列行动,是解决居民“看病难、看病贵”的又一个新的亮点,也为延伸医疗服务,改变居民的就医模式提供了新契机。高端的服务质量,不断提高的医生素质,“小病去阳光,大病去三甲”,阳光医院正慢慢改变江苏路沿线社区居民的就医模式。除了“硬件”设施,其“软件”也在发生根本的变化。

此前,阳光医院大力加强内涵建设。在完善健康服务功能的同时,医院对客服人员的服务礼仪进行了专场培训。阳光医院制订“一个整洁环境、一个良好形象、一张笑脸、一声问候、一杯茶水、一份宣传资料、一张联系卡”“七个一”服务细则,用以规范医疗服务管理,逐步满足社区医疗服务的需要,健康服务与居民“零距离”。

创新:开创“健康顾问式”就医模式

在阳光医院的组织系统中,有一个担负着重要职责但在其他医院很难找到的部门——健康管理服务中心。该中心掌管着每位来阳光医院体检、就医顾客的健康信息。对于不少城市精英来说,没有太多的时间来照料自己,请假来医院更不是一件容易的事。但他们迫切需要得到呵护健康的保健信息和温馨提醒,这就需要一名贴心负责的“健康助理”。阳光医院站在就医顾客的角度换位思考,创立“健康顾问式”就医模式。健康管理服务中心为每一位前来体检或求医的顾客建立健康档案,倾情奉献无终端服务;根据顾客身体状况的动态走向提供相应的诊疗方案和保健建议;定期回访治疗效果,保持医患密切联系;对需要复查或取化验结果的顾客,提前一天电话或短信告知,提醒来院时间和流程;在会员顾客生日当天,通过短信平台送去医院的真挚祝福。

阳光医院的医生除了担当起诊疗职责外,还担负健康教育、预防保健、慢性病防治等工作。“除了单一的病情,医生在全面判断的时候还需要其他一些东西,如果是亚健康导致的疾病,除了吃药,我们会提醒患者需要注意日常的生活保健。这是一般医院做不到的细节,在大医院,可能您每一次见到的医生都是不同的人,医生也不了解您的家族病史,而阳光医院已经为病患建立了近万份健康档案。”

趋势:做好高端做强特需

“阳光医院已对院内整个管理体系、服务体系进行了优化和重新配置,以适应新医改后的激烈竞争,为就医顾客提供更好的服务。”阳光医院负责人解读说,新医改方案明确规定,公立医院提供特需服务的比例不超过全部医疗服务的10%,而民营医院却没有这些限制,这就明确区分了公立医院与民营医院在定位上的不同。今后,公立医院会朝着公益性,满足人民基本的医疗需求方向发展。对于一些有经济能力,需要医院提供特殊化服务的顾客来说,公立医院将会越来越满足不了他们多样化的需求。而在民营医院,这种需求却不会受到限制。

阳光医院完全可以在特需服务上下工夫,通过提升医疗品质,通过精准、周到的服务为中高端目标客户提供贴心服务,满足他们多样化需求。“高端性、特需化服务将是我们一个必然的发展方向,而这种方向也决定了我们要走专业化专科医院的道路。”对此,阳光医院已经做好了充分的准备。1万平米超大规模,全现代化系统规划,江苏路顶级医疗机构,超5A级软、硬件配置标准,全新导入缓解就医心理压力的彩色视觉系统,根据病理划分的诊疗区充分保护隐私,引进安全无菌的层流手术室,设置独一无二的VIP温馨病房,开创鄂西北唯一的网络输液吧……新医改中,阳光医院为您呈现的是现代化的就医环境和最贴心的感动服务。



# 阳光医院升级引发的“七大怪事”

怪事一:

花1000万  
装一套房子

太和医院追加投资兴建太和会所,人民医院追加投资建设儿童中心,东风总医院追加投资建设新门诊大楼,中医院、妇幼保健院同样在行动……阳光医院在原有基础上,也在追加投资,升级之际打造四楼超5A级豪华住院部,目的是让您更满意。

1万平米超大规模,耗资1000多万的投入,阳光医院全现代化系统规划,尖端软、硬件配置标准,媲美甲级医院。彩色视觉系统缓解您的就医心理压力,独一无二的VIP病房让您尊享安静,根据病理划分的诊疗区充分保护隐私,鄂西北唯一的网络输液吧……新医改中,阳光医院为您呈现的是现代化的就医环境和最贴心的感动服务。

怪事二:

将星级酒店  
套房搬进医院

是时候让服务升级了,不拒绝奢侈VIP就该尊享。阳光医院拥有高档温馨VIP病房,以星级酒店为模板,装修豪华舒适,配置时尚齐全,让您在这里感受到宾馆化的环境和家一般的温暖。每个房间设有两张标准床铺,以便就医顾客的家属前来陪护;备有毛巾、纸巾、纸杯、拖鞋、香皂等一整套生活用品;空调、彩电、冰箱、电话、电水壶、微波炉一应俱全;厨房、储物间、衣帽架、沙发样样不缺;24小时冷热供水供应,独立卫生间;其设置划分上时时处处体现出医院对就医顾客的人性化关爱,目的就是让您一份舒适、愉悦的“家”的感觉。在VIP,您可以每天熟睡得像个婴儿。

怪事三:

来了个鄂西北  
最“色”的家伙

“来医院每个人心中都有一片云,我认为烟消云散才是最美。”阳光医院充分考虑您的就医心理,运用色彩缓解您的压力。她以健康会所形式彩妆亮相,改变以往医院一白到底的肃穆与冷清,根据国际医学界最先进的“生理—心理—社会”医学模式理论,以全新的关爱视角看待就医顾客,健康服务不能仅仅依靠医学仪器和药物对身体进行诊疗,更要认识到心理因素、家庭因素和社会因素对健康的重要影响,以人文的色彩和优质的环境来满足就医顾客心理和尊严上的需求。尊重您的到来,是我们创造视觉系统的本意。

怪事四:

这里是用  
空气除菌的

不是所有牛柳都叫特仑苏,不是所有医院都有层流手术室。无影灯、绿制服、白手套……手术室是衡量医院实力的有力标尺。阳光医院斥巨资构建采用层流系统净化空气的层流洁净手术室,让空气通过高效过滤器,呈流线状流入室内,以等速流进过房间后流出,而室内产生的尘粒或微生物不会向四周扩散,随气流方向被排入出房间。最安全有效的空气除菌手段,使室内空气达到一定生物洁净度,营造具有舒适温、湿度的手术空间环境,从而达到适于各类手术的要求。

怪事五:

这里绝对  
没有“第三者”

“尊重您的意愿,所以我们推翻了常规的空间格局。”阳光医院充分考虑您的需求,打破常规格局,将要求高度私密的妇科和男科分层设置,配备独立的导医台、输液室、检查室、观察室、住院病房,就连通道也是独立分开的。“一患一医一诊室”的诊疗模式让您的隐私得到最严格、最体贴的保护。一名医生一次只接待一位顾客,其他顾客在休闲区等候,由专业客服人员依次报号提示就医。透明的落地玻璃缓解您的心理压力,浅粉色的窗帘幕布保护您的私密空间。阳光医院,为您守口如瓶,为您贴心呵护。

怪事六:

“网吧”竟然  
是输液吧

阳光医院首创市内唯一的网络输液吧,点滴关怀从点滴做起。打点滴的同时,您可以随时在网上处理工作,与朋友聊天,看部大片,玩把游戏,做段随意发表在博客里,逛逛淘宝,浇浇花……不知不觉地“杀”掉无聊的时间。您不必担心药水是否输完,有专职的医护人员在身边为您更换药水,而不会打扰您的欢乐时光。

怪事七:

把医疗场所  
当休闲会所

做财务的张女士在这里解决了意外怀孕的烦恼,三五天的“小月子”让她毫无负担地重新投入生活。秦记者在这里输液,喝着茶找到了新文章的思路,繁忙的日子里,难得有这样一天完全不被打扰的下午。阳光花园的陈阿姨上次看病的时候坐在这儿,现在每天买完菜都来这里歇歇脚,今天她又来了。退休在家的李叔叔来找胡伯虎,打着针和儿子视频聊起了天。孙子小胖感冒了,放学来打针,在这里再也不怕作业完不成……

阳光医院构建现代化、专业化、时尚化、品质化的新型“会所式”医院,以全新的关爱视角看待就医顾客,带给车城市民重重惊喜。

## 解读阳光医院升级突围

新医改沸沸扬扬、两会圆满落幕的这几天,我市医疗界传来新的好消息:位于江苏路阳光花园8号的阳光门诊大楼升级为阳光医院。鄂西北又一新的医疗机构在新医改和两会背景下诞生,可谓意味深长。

她,结束了“江苏路无医院”的历史;她,开创唯一的社区医疗顶级配套;她,倡导车城首家休闲医疗会所;她,打破传统医疗模式桎梏……

江苏路上的好医院  
健全江苏路医疗服务体系  
高楼林立的江苏路上盘踞了六堰山社区、阳光花园、东正自由港等成熟社区,人口相对密集,百姓医疗服务需求快速上升。另外,从娱乐、餐饮等商业配置来看,江苏路无疑是十堰高端消费的街巷之一,对高端医疗需求有增不减。但是,“江苏路上无医院”却一直是事实。

阳光医院的升级,正好吻合了江苏路上的这种需求,在结束“江苏路无医

院”的历史的同时,健全和完善了我市现有医疗体系,与新医改下一步“健全基层医疗服务体系、促进基本公共卫生服务均等化”的重点不谋而合。

阳光医院升级  
优化十堰市医疗资源配置  
两会前夕,全国16个城市公立医院试点改革指导意见出台,“看病难,看病贵”这个两会传统民生话题再度升温。一方面,三甲医院人满为患,而就诊患者中多半是在基层即可解决的常见病、慢性病如果在基层医院诊治,是能够得到更好的条件和更经常的治疗的。

阳光医院的升级,是十堰市医疗资源优化配置的表现。作为江苏路唯一的顶级医疗配套,阳光医院为所在社区居民提供现代化的就医环境和贴心的感动服务。“阳光医院已对院内整个管理体系、服务体系进行了优化和重新配置,以适应新医改后的激烈竞争,为就医顾客提供更好的服务。”

阳光医院升级  
提升民营医院信任度

民营医院的发展,正处在一个机遇与风险并存的特殊环境中。实际上,当前民营医疗机构的生存环境的确不容乐观。大量深层次的矛盾尤其是信任危机正严重影响着民营医院的生存和发展。

阳光医院刚刚建立就把社会责任植入医院经营模式,将医疗质量视为医院生存和发展的生命线。医院的医疗产品质量和服务必须对社会负责,从不计成本邀请北京名医来十堰会诊,更能反映出其对医疗质量的重视。阳光医院的社会责任也体现在每一个经营行为上,从医院环境的装修到高端医疗设备的引进,无不体现阳光医院厚重的人文关怀。阳光医院最基本的责任是要快速适应市场的需求,用好的医疗服务为顾客解决健康烦恼,让顾客满意,并创造更多的就业机会,规范进入机制和人才培养机制,形成一种良性的促进。为基层老百姓培养健康守门人的同时,努力提升民营医院在市民心中的认知度和信任度。

