

“门诊13问”教你就医少走弯路



五花八门的就医预约平台到底怎么选?

已经看过医生,医生开了检验检查单子,检验检查报告拿到后,还需要重新挂号吗?

按预约时间到诊室,为什么不能直接看病、还要等待?

……

现今大型医院服务越来越精细,智慧化程度越来越高,偶尔上医院的人难免会有点无所适从。“懂点就医窍门,看病少走弯路”,近期,复旦大学各家附属医院的门诊管理者们编撰出版了《数字化时代的智慧门诊》一书,有针对性地回应广大患者就医中的疑问,本文予以摘选。当然,具体到各家医院在服务细节上会略有不同,但理念、思路是一致的。具体规则请以就诊医院解释为准。

■崔彩梅 董枫

1

如何能准确查到医院各个专科、专家的开诊、停诊信息?

传统上,各家医院会在门诊大厅公布专家门诊的排班安排、当日出停诊情况。城市全面数字化转型的今天,为了让患者“足不出户”及时知晓出停诊信息,至少还有两条途径:

一是预约系统。预约一定是带着日期的,能预约就说明该科室或专家当天出诊。如果预约后专家因故停诊,医院也会通过短信方式告知患者。

二是专门的查询系统。各家医院的微信公众号大多有一个“医生出诊查询”模块,展示医院可预约周期内(大多是2周)的门诊排班。这一模块后台直接连通医院源管理系统,如有专家停诊,模块能实时更新。

2

不预约能上医院直接看病吗?

当然能,但就医体验会打折扣,还是建议预约就诊。因为目前门诊的组织理念之一就是“预约就诊”。我们全部号源都放在预约平台上,所以不预约的患者可能遇到的首要问题就是没号了,现场挂不上号,看不看病。这在三甲医院专家门诊是一个大概率事件。即使挂到了号,可能遇到的第二个问题就是挂到了靠后的号,等待时间超长。因为前面的号已经预约出去了。

目前针对不同人群包括老年人,医院设计了多种预约方案,所以还是再次建议患者预约就诊。

3

五花八门的预约平台怎么选?

预约是高效就医的关键一步。当前,医院大多有多个预约平台。从主管方角度看,预约平台主要分三类:第一类是医院自行管理的,第二类是政府部门主办、主管或指导的,第三类是社会上各类公司创建管理的。

作为医院自管平台(微信公众号、医院App等),在号源数量以及放号时间长度上具有优势。公立医院在信息安全方面一般做得较好,防范黄牛号贩也是最严格的。当然,这往往也让它的注册流程不是最便捷的,有的甚至需要使用银行账户信息来做认证。医院App和微信服务号另一突出优势是附加功能好,就诊记录、电子病史、报告查询功能等都有。

在上海,政府部门主管或主导的预约平台主要是上海申康医院发展中心主办的医联预约平台和市卫生健康委主办的健康云App。这两个平台的最大特色是上海各大医院都能预约。

医院希望能有更多的患者预约就诊,所以在自有预约渠道和政府主管渠道之外,也会邀请社会上口碑好的企业加入医院的预约平台。它们也大多提供多家医院甚至是全国医院的预约,这尤其给外地患者带来便利。但是,这些平台也会带来患者困扰,比如广告多,甚至有收费内容。

在此提醒:公立医院包括与公立医院合作的第三方平台,在预约号源上都不收取患者任何费用。把握好这一关键,少踩坑,不踩坑,安全预约!

4

能不能用我的名义给家人朋友预约?

有患者反映“家人帮我预约了,为什么我挂不了号”,医院了解发现,原来是家人用自己的名字预约了,这当然不行。一旦预约成功,预约患者姓名、身份信息等都不可更改,更不可把号位“让”给别人,否则就提供了黄牛、号贩可乘之机。

可父母手机操作不利索,子女能否代为预约?当然可以。

一般预约平台都支持绑定亲属账户,子女在自己的注册账户内通过绑定亲属账户,可以把父母的相关信息绑定,然后代为预约。**注意两点:**一是预约的就诊人信息务必要填患者的,而不是代约人的;二是亲属账户一旦绑定,相当长时间内不允许解绑,这也是出于防范黄牛号贩的考虑。同时也提醒大家不要轻信黄牛号贩的诓骗,不要随意把个人信息提供给他人。

5

普通门诊、专病门诊可以预约吗?

当然可以。上海各大医院不仅是专家门诊,普通门诊、专病门诊都可以预约。统计表明,各门诊类型中,普通门诊的患者预约后平均等候时间最短,所以普通门诊预约非常有意义。

6

预约好了,但因故无法就诊,如何取消?爽约会被拉黑吗?

这种情况客观存在,当然可以取消预约。

取消方式为“原路径取消”,就是原先通过哪个渠道约的,仍通过那个渠道取消。关键要注意时间点,大多数医院规定患者最晚在预约就诊日前一天取消预约,不接受当日取消。这是为了退出来的号源能让其他患者继续预约。

同时,也不可以频繁取消预约。有的医院对此有相应管理措施,此举在于遏制一些非正常行为。

如果忘记取消预约,也没有前来就诊,该行为会被系统判定为爽约。爽约从小处说是浪费一个号,浪费了医生的时间,从大处看,是剥夺了另一个患者的就诊机会。所以,各家医院有各自的爽约管理措施。有的较严格,一次爽约就可能会有相应限制措施。当然,患者也可以提出申诉,只要有合理理由,医院审核通过就会取消限制举措。

7

按预约时间到诊室了,为什么不能直接看病,还要等待?

看病是一种非常特别的人际交往,关键在于医患双方都无法掌控准确的会谈时间。左右会谈时间的关键因素是疾病的疑难复杂程度。疾病越疑难,看病所花时间越长。预约时给出的候诊时间是根据大样本测算的平均数。

另外,各大医院门诊量巨大,为提高工作效率,号源规则设置有一个基本原则就是医生接诊“效率优先”,所以号源间隔上会适当从紧。这样,患者如约到达医院,往往还要稍等。

8

已经看过医生,医生开了检验检查单子,检验检查报告拿到后,还需要重新挂号吗?

这个问题常有患者提出,很难一概

而论,各家医院规则不同,还得区分不同情况考虑:

第一种情况,患者挂的是普通门诊,且当天拿到了检验检查报告。这种情况无须挂号,只需回到诊区签到,叫号系统会为您按照原挂号单的序号叫号,且优先分诊到原接诊医生处。如果原接诊医生不在,才会随机分到其他医生处。这是基于普通门诊全天开诊的前提。如果极个别科室只有半天门诊,则处理情况与第二、三种情况相同。

第二种情况,患者挂的是专家门诊,且在同一个半天内拿到了检验检查报告,那患者同样只需要回到诊区签到即可,叫号规则也是按原挂号单序号叫号。

第三种情况,患者挂的是专家号,但上午挂的号,拿到报告已是下午。这种情况稍微有点复杂。专家门诊往往以半天为单位排班,如果上午的专家已结束门诊,患者无法回诊。一般建议患者在专家下次门诊时再挂号就诊。如果实在着急,患者可以另挂普通门诊就诊,请普通门诊医生给予解读报告,因为普通门诊号和专家门诊号不相通,不另挂号,普通门诊医生无法接诊。

第四种情况,患者拿到检查报告已是第二天,那无论是普通门诊、还是专家门诊,患者都需要另行挂号就诊。因为几乎所有系统,包括预约系统、医生工作站系统等都以自然日为一个周期,零点一过,就是新的周期了。

家有老人75岁了,到医院看病能享受优待吗?

可以。按文件规定,国家对一些特殊人群就医是有优待的,其中包括75岁及以上老人。

优先就医的内容主要包括优先挂号、优先就诊、优先检验检查、优先付费、优先取药5项举措。对优先挂号、付费、取药,医院一般通过设立专窗方式实现。优先检验检查以及优先就诊需要患者持相关证件到服务台或护士站主动展示并要求,且仅限患者本人在场的情况,代配药等非患者本人到场的情况不能享受相关优待待遇。已经预约好检查时段或已有检验检查序列的患者,不再重复享受优先。

优先就医并不是不排队、零等待,而是适度优先。比如当优先就医专窗有多名享受优待人员在场时,依然需要排队。随着我国老龄化程度加深,就医的高龄老人越来越多,医院做不到让所有老人不等待直接挂号、看病。目前,多家医院采取了分级优待制度。比如,针对老年人群,75岁、80岁、90岁不同年龄段享受到的优先级别不同,90岁以上老人,优先级别最高。具体举措可询问咨询台导医或诊区护士。

每次去医院,都需要多次排队,挂号排队、缴费排队,有什么办法能少排队?

这确是一段时期里民众就医的痛点。但是现在,患者稍微掌握一点医院信息化服务内容,就可以享受“便捷就医”。如果掌握以下方法,甚至可以实现全程零排队。

从预约开始,有的医院是预约时即可手机支付挂号费,有的是预约就诊日当天可以通过线上支付挂号费,这一步省去窗口排队。

缴费方面,不管是线下就诊,还是互联网医院,不管是医保(需绑定电子医保卡),还是自费,当天的检验检查、药品等所有费用,都可以通过互联网医院、微信公众号、支付宝生活号等的“在线支付”功能进行支付。缴费也可以省

去现场排队环节。

对不太习惯手机操作的人,也有一些办法让您少排队或不排队,比如遍布门诊区域的自助挂号缴费机,再比如部分医院已开展的诊间支付,可以由此减少窗口排队环节。

要注意的是,很多医院都有一条规定:自助机、诊间支付等不接受现金支付。如果只能现金支付,仍然需要去挂号/缴费窗口。

为什么现在医院没有发票?如果报销等需要发票怎么办?

医院不是没有发票,而是不再提供纸质发票,改为电子发票了。

据相关文件,要求医院在2020年底前全面推行医疗收费电子票据管理改革,至今,全国所有医疗机构都已实行电子收费票据。患者在医院收到的很多单据,比如付费的结算单等,上面都有二维码,扫描二维码,即可下载保存电子票据。相关付费短信上也会有电子票据的链接,点击即可查看、下载电子票据。大多数医院也配有票据自助打印机。

按照预约时间到医院检查,是否需要挂号?

预约好的检查都已经完成了诊疗付费过程,无需再次挂号。但是,为了更有序高效完成检查,一般医院都有一个“到检流程”,就像挂号后到达诊区需要“签到”一样,到了检验检查部门,第一步是到服务台签到登记,然后等待叫号。信息化的今天,这一过程可以不再人工进行,在自助机上自助签到,系统会自动叫号。

为进一步优化流程,许多医院推行“分时到检”,就是按预约时间划分若干时段进行到检和检查。比如,医院系统设定,患者只能提前30分钟进行签到。假如A患者的B超预约时间是上午10点,心急的患者早晨8点就到了B超候诊区,这时,自助机会拒绝签到,提示签到时间是9点30分以后。这样也是提醒患者不用提前太多时间到医院,以此有效引导患者分流,保障就诊秩序。

有些检验检查报告不能“立等可取”,但为取报告再跑一次又嫌麻烦,有什么好的解决办法?

专门再跑一次取报告确是一件费时费力的事。以前,我们会告诉患者,下次就诊时再取报告即可。只是这样病人虽少跑一次,但不能及时看到检查结果,心中难免焦虑。现在,信息技术的发展让我们能很好解决这一问题。不仅检验检查报告在患者的手机上可查,部分医院相关影像同样可以在线查看,甚至患者还可以分享给其他人查看。这一功能为患者后续就诊带来方便。

几种途径可获得上述服务:一种是在医院的患者服务端注册,包括医院的App、微信服务号、支付宝生活号、互联网医院等,之后近期就记录、检验检查报告等都可在线查询。另一种是在政府区域平台上注册。比如在上海的健康云App注册后,可查询在全市的就诊记录,目前该平台相关影像功能尚未上线。

(作者崔彩梅为复旦大学附属中山医院门诊部副主任、现任上海市老年医学中心/复旦大学附属中山医院闵行分院院党委副书记,董枫为复旦大学附属肿瘤医院门诊办公室主任)

求医问药

你有医学健康疑问,我们邀请医学专家来解答。

tangwj@whb.cn

问 肿瘤患者可以吃蟹吗?

答 丁忱欢

上海交通大学医学院附属仁济医院中医科医生

“秋风起,蟹脚痒”,这是中国餐饮文化中一句耳熟能详的谚语。每当秋天来临,肥美的大闸蟹总是让人垂涎欲滴。然而,对于肿瘤患者来说,是否也能享受这一美食呢?

中医认为,河蟹性寒味咸,具有清热解毒、活血化痰、利湿排脓的功效。而海蟹则性寒味甘,具有清热解毒、消肿止痛、滋阴壮阳的作用。两者均富含优质蛋白质、微量元素及多种人体所需的营养成分,对身体有益。但是,对肿瘤患者来说,中医强调饮食适量不贪多,应以清淡易消化为主,避免油腻、辛辣、刺激性食物。河蟹和海蟹虽然营养丰富,但其性寒,易伤脾胃,影响消化吸

收。因此,肿瘤患者应适量食用,不宜过量。

因时制宜

中医讲究“因时制宜”,即在不同的时节,饮食应顺应自然规律。秋季是蟹类最肥美的季节,但对肿瘤患者来说,身体较虚弱,应避免寒凉食物过多摄入。建议在食用河蟹或海蟹时,加入一些温性食物,如生姜、紫苏等,以调和寒性。

因人制宜

中医还强调“因人制宜”。肿瘤患者的体质各异,如果患者在接受放疗等治疗过程中,可能出现恶心、呕吐、腹泻等不良反应。此时,应避免食用河蟹或海蟹,以免加重症状。

问 儿童验血为啥总扎左手无名指?

答 周冰倩 周韵娴

上海交通大学医学院附属新华医院检验科医生

不少家长有疑惑:带小朋友去医院看病,需要验血的话,通常都是扎左手无名指,这是巧合吗?并不是。今天说说血常规的“常规”。

血常规是诸多疾病诊断的常规辅助手段之一,检查项目包括有红细胞计数、白细胞计数、血小板计数、血红蛋白浓度等。

采血方式分静脉采血和采末梢血。静脉血一般采用肘静脉采血,采血量为几毫升;末梢血是刺破肢体末梢循环的毛细血管后所采集的血液,从手指或足跟、耳垂采血,采血量少。

这两种血液采集方式的血常规检测结果是否有差异呢?研究发现,相较于末梢血,静脉血检验可以更精准地反映患者身体状况。

那么,临床上为何还有这么多“扎手指血”呢?

首先,末梢血用量少。末梢血常规用血量一般在20微升左右,加上复查量,一般采血也不会超过50微升。而静脉血的血常规通常需要2毫升血。2毫升血量对于成人来说不算什么,但对于血容量仅有300毫升的新生儿,则占其全部血容量的1/150。

其次,末梢血采血比较容易,痛苦小,适合年龄较小的婴幼儿。婴幼儿血管比较细,即使是非常有经验的检验科医生抽静脉血也不能保证“一针见血”,而未梢血采集既可以对减轻患儿痛苦,也更容易被家长接受。

那么,采末梢血为何一般选择左手无名指?

带小朋友去过检验科窗口“扎手指血”的家人们一定注意到,医生在核对完姓名之后的第一句话就是:伸左手。为何第一选择是左手的无名指?第一,便于操作,且相对安全。手部取血操作简单,由于指尖部具有十分丰富的毛细血管网,且无较大的动脉和静脉,因此选

用手指部位取血,既能满足临床需求,又可以避免大量出血。

值得一提的是,针对小朋友的手指末梢血,选用一次性弹簧采血针,在刺破皮肤后针头会自动缩回,刺入绷紧的皮肤下深度是固定的,因此,不用担心因采血医生操作问题给小朋友带来额外伤害。

第二,不影响日常功能。生活中,大多数人都为右利手,即精细的复杂动作大都需要右手来完成,如拿笔写字、用筷夹菜等,而左手则相对来说空闲较多。这样,选用左手取血,对手部功能的影响也相对较小。再具体到手指,无名指与拇指、食指和小指相比,更少用于完成准确精细的动作。所以,化验室的责任便理所应当落在了左手无名指上。

特别提醒的是,假如小朋友是左利手,家长在采血时记得提醒采血医生换右手手。

末梢采血还有注意事项,需要特别提醒家长:

1.末梢血循环较差,尤其在天气寒冷时,身体为了减少散热,全身毛细血管都会收缩。此时末梢采血可能面临出血不畅,因此医生会在扎之前对手指进行揉搓按摩,目的是使末梢血流通顺畅。

2.末梢血采集结束后,医生用于止血的棉球请务必牢固按压止血,以免造成不必要的出血过多。若小朋友不配合,情绪激动,可能会加重出血。因此,在采血前、中、后,均需家长的密切配合。

3.部分小朋友可能存在采血后手指轻微肿痛,不必过多担心,此情况一般一两天的即可消退。若超过三天仍然肿痛并且轻度有胀气感,则需及时就医。

4.由于末梢血采血量少,如遇特殊异常结果要复核,原有血量可能不够,则可能需要再次采血。为避免重复刺激,此时可更换一根手指进行采血。

问 苦瓜怎样吃更健康?

答 马妮娜 邵春海

复旦大学附属华山医院临床营养师注册营养师 复旦大学附属华山医院临床营养科主任



本版图片:视觉中国

不少人认为,“苦味食物”有利健康。尤其是天气较热的时节,老人们会说“吃点苦”。从中医角度看,有一定理论依据,即通过苦味的食物,来泻心火、降逆、燥湿,用苦味的阴来调整阳热。而在众多苦味食品中,最具有代表性的当属苦瓜。近来,健康圈也时不时刮起一股“吃苦瓜”的热潮。

从营养学角度讲,苦瓜味苦、性寒,入心、脾、肺经。《本草纲目》中记载,苦瓜主治“除邪热,解暑乏,清心明目”。

有研究表明,苦瓜提取物能有效控制2型糖尿病小鼠的空腹血糖水平。苦

瓜含有的三萜类、植物甾醇、萜类、甾体类和肽类等多种成分有降血糖的功效,其降糖机理主要有胰岛素保护、刺激β细胞分泌胰岛素及类胰岛素的作用。要提醒的是,尽管有关苦瓜能辅助降血糖的生化研究的数据丰富,并且作为低GI食物,苦瓜被认为是高血糖人群的理想食物,但是并不能代替降糖药物。

推荐两则苦瓜食材搭配:鱼头苦瓜汤、山药拌苦瓜。读者可依个人口味制作。

要提醒的是:第一,清代名医王孟英的《随息居饮食谱》中记载,“苦瓜清则苦寒;中寒者(寒底)勿食”。苦瓜味苦性寒,多吃对胃肠道有刺激作用,特别是平时体质较差或怕冷、脾胃虚寒的人。第二,如果希望稍稍去除苦味,可以先将苦瓜切去瓜蒂和籽,加适量盐浸泡,然后焯水之后再烹调。