

检查后请医生看报告单，该推门进还是排队等？

2 从管理角度解决二次报到难

“检查结果10点半左右出来的，现在快11点了，还没找到机会请医生看报告单。”12月11日，在北京市东城区一家三甲医院的外科门诊候诊区，手持血常规检查结果的杨广有些焦急。眼看其他患者一个个按号进入诊室，他只能在门口张望，不知何时轮到自己。

挂号、取号、报到、问诊、检查、看报告……在医院看病时，流程一环扣一环，任一环节都可能影响患者就医体验。近年来，随着各医院管理系统升级改造，患者就医日益便捷，然而，近来也有部分患者反映，在一些医院就诊时遭遇困惑，检查后请医生看报告，不知应该推门而入，还是重新排队等候。

二次报到的门如何“推开”，困扰着一些患者，同时，也对医院管理提出了更细化的要求。

1 复诊患者在诊室门口徘徊

杨广是北京某高校的大学生，近日，由于咽喉肿痛，他挂了学校附近一家三甲医院的普外科门诊号。早上7点半，他到达医院后，按号问诊，医生开了血常规检查。做完检查取到报告单后，杨广又回到诊室门口，想让医生看报告单，但此时他却陷入两难。

“本想直接进去找医生，但门口排队的患者太多了，也不知能不能直接进。如果一直等，又不知要等到什么时候。”杨广告诉记者，他没来过这家医院，对复诊流程不太熟悉，不好贸然闯入诊室。

不过，后来杨广看到有其他复诊患者“溜缝儿”进入诊室，并且没被医生赶出来，约半小时后，他趁一位初诊患者出来的机会便推门而入，请医生看了报告单。

没人管的复诊患者，有的和杨广一样尴尬等在候诊区，想进诊室却屡次被插队。

12月初，北京的许女士带父亲到一

家三甲中医院检查血糖，医院没有智能的排号系统，按报到顺序排队进。但到了复诊环节，就得“抢着”进了。谈起家人的复诊经历，许女士直言“抢不过”，许多人说“进去开个药就出来”，直接挤进诊室，父亲的复诊一次次被抢先。

许女士在诊室门口看到，随着就医人数越来越多，就医秩序显得紧张起来，甚至还有复诊患者直接在诊室等着上一个患者问诊结束。她不得已向该楼层导诊护士求助。最终，护士收走了5位初诊患者的号，5位复诊患者的检查单，统一交给门诊医生，由医生轮次叫号，后来秩序果然有所改善。

二次报到难，是就医场景中一个常见但相对隐秘的痛点。尤其在综合型大医院，门诊初诊和复诊人群的就医秩序，常按照各医院“约定俗成”的方式维持，例如，先来后到、“勇者先行”或人工干预。

初诊和复诊患者在“谁先进”问题上缺乏秩序，不仅给患者带来就医痛点，也给医生和院方带来管理难题。

“对医生来说，这也是一种干扰。”新疆维吾尔自治区某中医院医生李先生认为，如果复诊患者贸然闯入诊室，会打断正在进行的问诊，甚至侵犯诊室内患者的隐私，引发纠纷。但是，复诊患者的检查报告单不及时查看，也会耽误患者时间，影响其就医体验，甚至有延误病情的风险。

北京清华长庚医院医务管理部李信向记者介绍，该院自建院初期门诊问诊便实行“一医一护一患”模式，二次报到由跟

诊护士人工叫号，规则为隔一叫一，即一位正常看诊患者，一位二次报到患者。

人工叫号时期，医生无法精确了解患者报到的具体情况，以及等候时长等信息，容易出现人为失误和不公平的情况。“对此，我们进行了充分调研，多次收集患者、医师、跟诊人员以及科室建议，着重关注早到、正常报到、迟到、看报告等不同类型患者的等候时长是否合理等问题。”李信说。

李先生认为，二次报到难，本质是医院缺乏有效有序管理的手段和方式。初诊和复诊患者均有各自的迫切需求，这些需求应由院方从管理角度着手协调解决。

3 改善就诊秩序使三方受益

记者在采访中了解到，也有部分医院专门配备人手，解决门诊候诊秩序问题。在李先生工作的医院，主任医师、特需专家等门诊，常有带教学生陪同看诊，这些学生往往还承担着帮助老师协调看诊秩序的任务。

还有些医院，有导诊护士在门诊门口分批次收集挂号单和报告单送入诊室，由医生根据这些单据轮次叫号。

除了人工排序，北京、山西、山东、安徽等多地都有医院引进了更加智能的二次报到系统。2022年，北京清华长庚医院与清华大学临床医学院精益化医院运营实验室开展合作，对门诊叫号规则逻辑进行优化。

“我们充分考量二次报到患者返回诊室的排序问题，借助智能化测算，经过对12种叫号策略进行精准分析和建模，

以及优劣势剖析，最终确定了适合的门诊叫号规则。”李信说。

记者在北京清华长庚医院看到，拿到报告的复诊患者可以凭就诊码再次返回诊间扫码报到，报到成功后，系统会按照看报告患者规则在报到清单进行排序，医院官方APP支持队列查看及就诊提醒。

李信告诉记者，二次报到系统引入后，患者看诊效率提高了16%，医师能专注看诊，跟诊人员工作压力也得以减轻，每节省工作时长约25分钟。今年1月至10月，该院患者等候时间较去年同期整体缩短10%。

在李先生看来，梳理好门诊初诊与复诊人群就诊秩序，还需要各部门通力合作，例如，检查科室提高检查和出报告的速度、优化各科室的人手和资源分配等。

据《工人日报》

民政部公示水滴筹等三家拟指定的个人求助网络服务平台名单

民政部12月16日在其官方网站对拟指定的三家个人求助网络服务平台名单进行了公示。

这三家平台包括北京水滴互保科技有限公司运营的水滴筹、北京众意网络科技有限公司运营的轻松筹、北京暖心惠民科技有限公司运营的暖心惠民。

民政部明确，此次公示时间为2024年12月17日至2024年12月23日。公

示期间，如对拟指定名单有异议，可通过电话、传真等方式如实反映。

2024年9月，民政部等五部门联合公布《个人求助网络服务平台管理办法》，规定个人求助网络服务平台，应当经国务院民政部门指定；未经指定，任何组织或者个人不得以个人求助网络服务平台的名义开展活动。10月，民政部发布公告遴选个人求助网络服务平台。

据新华社

兰州市七里河区青年人才驿站助力青年就业创业

本报讯(奔流新闻·兰州晨报通讯员刘育泽 记者张雪芬)为吸引更多优秀青年人才来兰州市七里河区就业创业，七里河团区委聚焦青年人才求职应聘需求，为来七里河区求职创业青年提供“一站式”青年人才驿站免费住宿服务。目前已入住20余名来兰求职的青年人才。

据了解，兰州青年人才驿站由兰州市委组织部主导，团市委和各县区实施，

专门为来兰州求职应聘的全日制本科及以上学历(毕业前1年至毕业后2年期间)学历的青年人才提供短期免费住宿、岗位推荐、政策宣讲等服务，吸引更多青年人才来兰留兰，助力青年人才圆梦兰州。

共青团七里河区委将不断优化和完善“青年人才驿站”的服务内容和服务质量，让“青年人才驿站”真正成为青年人来七里河区圆梦的暖心“第一站”。

兰州市城关区酒泉路街道职工书屋荣获两项国家级荣誉



读书分享活动。

近日，全国工会宣传思想文化工作领导小组办公室发布了关于2024年全国工会职工书屋建设典型成果的通报，其中兰州市城关区酒泉路街道职工书屋荣获“全国总工会品牌职工书屋”荣誉称号，酒泉路街道总工会“酒在这里阅”职工读书会荣获全国工会职工书屋“品牌职工读书会”荣誉称号，也是全省唯一获此殊荣的街道。

据悉，酒泉路街道职工书屋于2012年建成，共有藏书5000余部，先后被评为市级、省级、国家级职工书屋。酒泉路街道职工书屋围绕“党工共建”原则，摸索出职工“分类式”阅读体验。为退休职工组建了4支“书香党员”退休老党员领读人队伍，配合城关区总工会为辖

区社会组织、职工举办各类读书分享会。同时组织职工开展“春来趣读书”“人生奇妙书单”等各类主题读书分享活动，并邀请知名作家举办新书分享会等一系列阅读活动，吸引职工群众前来书屋阅读、学习。

近年来，酒泉路街道倡导“融合、共享、悦读”思维，打造“活力型”书屋。始终将职工书屋建设作为推进“书香工会”建设的有效载体，连续12年把职工书屋建设列入年度重点工作，采取“机制保障、经费支持、阵地共建、管理融合”等举措，将职工书屋融入共享职工之家、工会驿站、劳模工作室等阵地建设内容，打造职工家门口的“学习小站”。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍