

兰州大学第一医院院长值周工作

简 报

第 343 期

兰大一院院长办公室

2024 年 12 月 27 日

第 343 期 本周值周院领导白明检查窗口服务工作

12 月 26 日，白明副院长带队检查门诊收费窗口、慢特病服务窗口及住院部综合业务窗口，重点围绕服务效能、流程优化及自助设备使用情况展开督导，协调解决梗阻问题，方便患者就医。

在门诊收费窗口发现，因系统存在“单边账”现象，患者结算效率降低，排队时间延长。白明要求医疗保险管理处联合信息中心，加速推进门诊医保结算单电子化工作，通过信息化手段减少人工核对环节，缩短患者等候时间。在慢特

病服务窗口，值周组重点检查“双通道”药品审批流程及服务细节。针对患者反映的办理手续复杂问题，值周组建议推行“一窗受理、限时办结”模式，确保患者少跑路、快办事。随后，值周组前往住院部综合业务窗口，工作人员反映自助机数量不足、故障率较高且周末维护滞后，部分二维码清晰度不足影响扫码体验，导致患者无法及时打印完整结算单据。值周组现场部署整改方案：一是由信息中心增加自助机并建立周末应急维护机制；二是升级系统功能，支持历史结算单打印，同步优化二维码生成算法。

白明在总结中强调，各部门要以此为契机，厘清权责边界，突破流程堵点，强化跨部门协作，将“以患者为中心”的服务理念转化为可量化、可感知的成效。

主送：院领导

抄送：门诊部、医保处、信息中心

兰大一院院长办公室

2024年12月27日印发