



观海APP

珠江晚报



知珠侠微信

国内统一刊号:CN44-0135
珠海特区报社主管主办

2023年11月27日 星期一 农历癸卯年十月十五 今日8版 总第10228期

服务热线: 2611111

珠海市卫生健康局印发《关于加强医疗机构门诊服务及质量管理的通知》

对未就诊患者自动退回诊察费

日前,珠海市卫生健康局印发《关于加强医疗机构门诊服务及质量管理的通知》,要求各公立医院从方便群众出发,对预约诊疗缴费后未就诊的患者原路返回诊察费;无法原路返回的,向患者做好退费告知和指引。同时,要求医疗机构建立爽约约束机制,结合诊疗量实际制定并公示本机构约束规则。

记者从市卫生健康局获悉,本月20日起,全市二级以上公立医院已全部实施该项新政,不少患者已经享受到了这一便民政策。

□本报记者 刘雅玲



医院24小时内为未就诊患者自动退费

据了解,目前3家驻珠公立医院和5家市属公立医院已全部实施“对未就诊患者自动退回诊察费”。除市口腔医院之外的7家医院通过系统自动或人工辅助手段实现线上逾期未就诊主动退回目标,但以健康珠海、线下窗口和自助机途径挂号的患者则需至医院窗口退费。市口腔医院自10月30日起实行“免费预约,先看病后付费”,患者通过网络、自助机及人

工窗口预约诊疗无需提前付费。

记者在采访中看到,在市人民医院消化内科候诊的患者郑女士临时有事需要退号,导诊工作人员立即指导其在手机上申请,办理全程不到一分钟。郑女士深有感触地说:“以前退号流程比较复杂,在手机上操作必须提前一天,逾期只能到线下窗口办理,现在的流程简化多了,随时可以在手机上申请,而且指引也很清

晰,操作很顺畅。”

“以前线上退挂号费必须在前一天的23时前操作,过了时间就必须到现场办理。现在就算患者没有发起退费,医院也会在24小时之内自动进行退费处理。对于退费异常的患者,我们会发送短信通知,提醒对方到现场办理退费。”市人民医院门诊部副主任周晟介绍,本月执行该新政以来,由该院自动发起的退费量每天大约有100多个。

建立爽约约束机制 防止出现“号贩子”

针对预约挂号未就诊患者的退费流程方面,我市各家医院运用信息化的手段进行了优化改善。同时根据医院实际,参照“3个月内累计爽约3次的人员列入爽约名单,此后3个月内无法享受线上预约诊疗服务”的做法,完善相应内控机制,建立合理的爽约惩罚机制。

市妇幼保健院医务

部副主任冯秋琴表示,不管是在该院微信公众号预约挂号或者在互联网平台预约线上就诊的患者,未就诊的情况下均可自行在手机端进行退号申请,退号后费用将于1-3个工作日原路退回到患者支付账号;忘记在手机端退号的患者,医院也会在24小时内自动发起退号,退号

后费用将于1-3个工作日内原路退回。

“为防止出现‘号贩子’,我们也对爽约患者也进行一定的约束。30日内累积爽约3次者,我院将取消1个月的预约资格,期间只能现场申请挂号。”冯秋琴说,这是为了避免号源浪费,把资源留给真正有就医需求的患者。



制图:赵耀中

“香洲十景”评选结果出炉

珠海渔女、北山、香山湖公园等入选