



# 服务没有终点站唯有便民暖心的连续新篇

## ——北京中医药大学东方医院枣庄医院：从“群众跑”到“数据跑”“专家跑”的实践

对百姓而言，优质医疗服务的核心是什么？是顶尖的技术，更是触手可及的便利与暖心的体验。在北京中医药大学东方医院枣庄医院，一场深刻的变革正悄然发生：昔日为求良医而千里跋涉的“群众跑”，正被高效便捷的“数据跑”与资源下沉的“专家跑”所取代。这不仅是一次服务模式的升级，更是一份“以人民健康为中心”的生动实践，书写着便民服务永无止境的连续篇章。

### 从“群众跑”到“数据跑”：智慧赋能，再造就医流程



曾几何时，挂号、缴费、取结果、取药……每一次就医都意味着一场“排队马拉松”，耗费着患者大量的时间与精力。医院的回答是：让数据流动起来，把麻烦留给系统，把方便留给群众。

作为智慧中医医院建设试点，医院构建了覆盖诊前、诊中、诊后的全流程数字化服务生态。如今，患者拿起手机，预约挂号、线上缴费、报告查询、病历复印等操作在几分钟内即可完成。药房引入处方前置审核与智慧发药系统，将平均取药等待时间缩短了三分之二；病区推出的“床旁结算”服务，让出院手续在病房内就能轻松办结。

“以前看病，时间都花在路上了。现在‘云胶片’随时能看，复诊也不用抱着袋子来回跑。”患者赵女士的感叹，道出了“数据跑”带来的真切改变。信息的无缝流通，打破了时间和空间的壁垒，让就医过

程变得清爽、高效，将更多时间还给了患者与医生的交流本身。

### 从“群众跑”到“专家跑”：资源下沉，名医来到家门口

对于鲁南苏豫皖地区的患者来说，去北京找顶尖专家曾是一条费心费力之路。“以前去北京，儿女得请三天假。现在坐公交一小时就到，跟去市里没两样。”滕州刘玉珍老人的对比，映射出“专家跑”带来的就医地图重构。



这一切，源于国家区域医疗中心的实体化落地。每周，来自北京的专家团队如约而至，将首都的优质资源直接输送至枣庄。首都国医名师韦企平教授等超过300人次的专家，不仅是来坐诊“看病”，更是通过手术带教、疑难病例讨论、科研合作，进行系统性“造血”，为本地培养了一支“带不走的专家队伍”。

眼科主任汪新芳的成长便是缩影。作为韦企平教授的高徒，她在北京

专家的手把手带教下迅速成长，如今已能独立开展复杂手术，其科室年服务患者超2万人次，让区域内的眼病患者再也不必为求医远行。“专家跑”的模式，让顶尖技术不再遥不可及，而是深深扎根于基层，持续辐射放大其健康福祉。

### 服务延伸：暖心举措，绘就有温度的民生图景

服务的升级，不止于技术与资源的流动，更在于人性化细节的充盈。医院门诊大厅的“一站式”服务中心，将导诊、审批、便民等十大功能集于一体，年服务超26万人次，成为解决患者各类就医难题的“总服务台”。



考虑到不同群体的需求，医院推出“无假日门诊”、开设“院长义诊日”，让上班族和急需帮助的患者都能找到合适的就医时间。服务的温度更从院内延伸至院外：创新的“中医药文化市集”走进社区广场，让百姓在辨识草药、品尝茶饮、制作香囊中感受中医药的魅力；“杏林小医



者”研学活动，在孩子们心中播下传统文化的种子；持续开展的“健康大讲堂”与“四进”活动，五年惠及群众超30万人次。

这些举措，如同涓涓细流，汇聚成医院“仁、和、精、诚”的服务文化，最终转化为2025年高达98.2%的患者满意度。它证明，最高水平的医疗，终须以最温暖的体验为抵达方式。

从让信息多跑路的“数据跑”，到让专家多跑腿的“专家跑”，北京中医药大学东方医院枣庄医院的实践，核心是让群众“少跑腿”“不跑远”。这背后，是

服务理念从“以疾病为中心”到“以患者为中心”的根本性转变。

服务改善没有终点站。展望未来，随着“一院三区”新格局的展开和海外中心的筹建，医院便民惠民的篇章将持续更新。每一天，门诊大厅里工作人员协助老人的俯身、诊室内医生耐心的解答、志愿者搀扶患者的双手，都在无声地诠释：最好的服务，永远在于下一项亟待解决的群众关切，在于下一个即将实现的暖心突破。这条路，只有连续不断的新起点。

