

本报 实名叫号让看病无隐私”报道有回应 市卫生局： 医院叫号系统将不再显现病人全名

去年,本报曾连续关注医院实名叫号让不少患者认为可能侵犯到隐私,引起相关部门的关注。昨天,记者从市卫生局了解到,本市卫生系统积极倡导“精细化”服务,期望从“一个个细节”“一句句医嘱”中,提升医疗服务质量,其中叫号实名制将逐步得到改变,以后医院的各大叫号系统不直接显现病人姓名全称,在姓名中加一个“*”。

本报记者 顾金华



市卫生局推出10项人性化服务措施(部分)

为患者提供安静、整洁、舒适、指示标识清晰明了的诊疗环境,在相关场合增加背景音乐。

积极推进医务社工和医院志愿者服务,为患者提供减压疏导、健康照护、病房探访、陪诊送检、引路导诊等服务。

免费发放“门诊就诊指南”“住院就诊指南”“就诊手册”等,挂号收费窗口增设财务找零小托盘。

尊重患者,注重保护病人隐私。不在病房直呼病人床号,不在床头卡写病人的入院诊断,不在叫号系统直接显现病人姓名全称,在姓名中加一个“*”如张刚。

辅助检查时,提供温馨服务。如:为磁共振检查患者提供小棉球或耳塞,保护听力,降低恐惧感;对外地患者或因事离沪无法及时取检验报告的患者提供查询通道。

提供电子显示屏及短信预告提醒,提醒患者适时就诊,让患者在等候期间可以自行安排时间。

医护人员和卧床病人交流时注意情绪疏导,让患者感到温暖和关心;麻醉师和护士对手术前后的病人进行言语和肢体安抚,以舒缓紧张情绪。

设立病区主任接待日、护士长倾听日,加强与病人和家属的沟通,及时了解患者需求和心理变化,做好解释、治疗和沟通工作。

提供出院分时段结账服务,减少病人排队时间;向出院病人提供“联系卡”等医患联系服务,内容可包括相关科室及专家介绍,病区咨询电话,复诊、随访时间等。

开通市民健康热线,提供健康咨询服务;开设各类科普健康讲座,因地制宜普及健康知识,病房护士向病人传授合适的活动操,帮助病人康复。

叫号实名制让患者很尴尬

去年4月份,本报曾报道过,市民李先生因胳膊上长了很多红疹子,前往某三甲医院看病。这家医院采用电子屏幕的实名叫号系统,看什么科室、病人的姓名等都会被显示出来。回到单位时,李先生发现一屋子的同事都在掩着嘴笑,因为有同事在医院的屏幕上清清楚楚地看到了李先生的名字。之后很多同事都拿他来开玩笑,说他曾经去皮肤科病科看过病,怎么解释都没用。

其实很多患者,都像李先生一样有过类似经历,由于病情泄露,就会陷入尴尬或窘境。市民王小姐告诉记者,曾经有一天突然接到妈妈电话,问她是不是怀孕了。一问,才知道是一位邻居从医院的电

子叫号屏上看到了她的名字。

本报的连续报道得到了一些医院的回应。本市的长海医院、瑞金医院等多家三甲医院在第一时间完善了医院的叫号系统。在长海医院心内科,屏幕上显示的不是患者的全名,在叫号前都必须经过模糊处理。病人的名字是两个字,那么只打出名,姓用*号代替,如“陈芳”就显示为“*芳”;如果三个字,那么第二字则用*替代,比如“陈云芳”,在电子显示屏中,用“陈*芳”来代替;如果是外籍人士,则姓名中的第二个字母改用“*”替代。轮到患者就诊时,叫号系统通知才用全名在广播里通知,“请1号陈云芳来取药”。

市卫生局推出人性化措施

但是,记者在采访中发现,仍有不少医院并没有完善叫号系统,仍然采用实名叫号系统。

据市卫生局局长徐建光介绍,在去年卫生系统开展的“关爱患者,从细节做起”文明服务主题活动中,各级医疗机构对照服务薄弱环节和病人集中反映问题,发动全体医务人员讨论,提出5000多条体现规范化、人性化、精细化的细节改进服务措施,很受患者欢迎。这次从中遴选出10条“精细化”服务举措在全市各级医疗机构推广,将成为卫生系统持续改进医疗服务质量的常态、长效之举。而取消实名制叫号、保护患者隐私被列入其中。措施中提

出,不在叫号系统直接显现病人姓名全称,在姓名中加一个“*”如张刚。

针对这一举措,市民王女士表示:“很好啊!可以避免很多尴尬。”特别是妇科,就怕别人盯着自己的名字看,希望更多的医院能效仿这一做法。”

对于改进叫号实名制系统,长海医院的杨主任表示:“非常好,很为患者着想”作为医院方面,必须要做到尊重患者的想法,尽量地将各项服务做得更多人性化。杨主任认为,保护患者的隐私,改变实名叫号只是一个细节方面,为了更好地关爱患者,需要全社会的共同努力,从更多的细节做起。

多家医院正完善叫号系统

那么,沪上其他医院的叫号系统如今情况如何呢?

记者昨天了解到,沪上多家医院正在采取措施,完善叫号系统。在华东医院,前来看病的患者中,老年人占了相当大的比例。医院曾经试行在叫号系统中隐去患者的名字,采用数字叫号,但是由于老年人对数字并不敏感,医院最终只能重新采用实名叫号系统。但是,如今医院在其他方面采取措施,保护患者隐私。如一人一

诊室,患者看病时,杜绝其他患者同时出入,从而尊重患者的隐私。

同样,在中山医院,因为重名的患者实在太多,模糊名字后,常常会造成混乱,医院最终只能实行实名叫号系统。目前,医院收到卫生局的通知后,正在想办法完善叫号系统,以保护患者的隐私。

但是,也有个别医院认为:目前实施的实名叫号系统直接方便,更改叫号系统麻烦,且完全没有必要。

》发布厅

不良反应属个案 儿童布洛芬仍可用

本报讯 记者 顾金华 实习生 李阳培 据国外媒体报道,美国女孩萨曼莎十年前服用强生出品的儿童布洛芬后双目失明,且身上90%的皮肤灼伤。其父母向强生药厂提出诉讼后最终获得6300万美元巨额赔偿。

消息一经传出,引起广泛关注。因为儿童布洛芬在中国的商品名叫“美林”,是一种常用非处方药。那么布洛芬还能用吗?对此,专家表示,严重不良反应属个案,儿童布洛芬仍可用。

在上海市儿童医院门诊药房,记者看到,以布洛芬为主要成分的药物有两种,分别为强生公司的“美林”和一家国内企业生产的“中方”,都可用来治疗儿童感冒发热、缓解疼痛。而“美林”的剂型除了口服剂还有滴鼻液,说明还可用于婴幼儿。

医院方面表示,作为主打的儿童退烧药,“美林”在临床上经常使用,不良反应并不多见。

市儿童医院医务部主任方明俊表示,在临床上“美林”的不良反并不多。 “有些人会有皮疹,有些人用药后出汗比较多。但是从我们的临床观察上并没有发生过严重不良反应。”

据上海市药品不良反应事件中心的统计数据,近10年,全市共收到布洛芬的不良反报告373例次,主要症状为肠胃刺激、皮肤过敏等。但尚未接到致盲、大面积皮肤受损等严重不良反。

强生公司在一份声明中表示,儿童布洛芬是安全的,目前正考虑上诉。专家认为,作为个案出现的不良反事件不足以说明某种药物的安全性,家长不必恐慌。但需要提醒的是,任何药品都有毒副作用,即便被列为OTC非处方药的“美林”,口服液也必须严格按照医嘱或说明书服用。

“我们一般原则上要6—8小时用一次,但是有些家长可能4小时体温不退,又用了。这样可能剂量累加,对身体不好。”方明俊说。

》记者手记 保护患者隐私, 其实并不难

叫号实名制,曾让不少患者感觉尴尬,有患者发出内心的感慨:能否多留给我们一点隐私。长海医院、瑞金医院等已经悄悄在做努力;新年伊始,市卫生局也制定出了10项人性化举措。但是,沪上还有一些医院暂时还没有调整现有的叫号系统的想法。有的认为患者没有提出来,有的认为,现行这套实名叫号系统对医院来说,用得很方便,院方还没有想过是否侵犯患者隐私权,还有的认为调整系统可能太麻烦了……

事实上,某三甲医院门诊部的负责人告诉记者,调整实名叫号系统并不是特别麻烦,麻烦的是,如何使得系统更加符合患者的需求,如何将这套系统调整得更加完善。”在国外,患者的病情属于个人的隐私,医生有权利和义务替病人保密。

保护患者的隐私,不仅是对患者人格和权利的尊重,更有利于建立相互信任、以诚相待的医患关系。保护患者隐私,其实并不难,每家医院都应该从细节做起。



本报去年曾报道 实名叫号 患者无隐私”。

上海行贿犯罪档案 查询管理中心成立

本报讯 记者 卢燕 昨日,上海市检察院正式成立“行贿犯罪档案查询管理中心”,功能涉及行贿犯罪档案查询、贿赂犯罪综合分析、预测防控等。这意味着,上海行贿犯罪档案查询有了统一窗口。

上海市检察院还将把行贿犯罪档案查询范围进一步扩展至医药卫生、教育、金融投资等领域,并探索将行贿犯罪档案查询运用于行政管理、诚信管理等行业领域,以进一步威慑贿赂犯罪、规范市场经济秩序。

据了解,申城各区县检察院也将陆续设立行贿犯罪档案查询中心或查询窗口,并配备专人负责查询受理、信息录入。

上海行贿犯罪档案查询始于2006年1月,截止到2012年底,共接受社会查询6.7万余次,先后查出有行贿犯罪记录单位及个人65次,对于遏制贿赂犯罪、促进社会诚信建设发挥了积极作用。

此间,检察机关还积极扩展查询范围。2011年12月,在上海市检察院的推动下,上海市委、市政府办公厅联合下发相关办法,将行贿犯罪档案查询纳入政府采购和建设工程招投标的必经程序。据了解,近期,上海市检察院又与上海海关签订了相关工作协议,将行贿犯罪档案查询结果纳入报关中介组织信用评分和从业人员诚信档案。