

阅读提要

■“热线采取闭环管理模式，从患者咨询电话打进来，到为患者解决问题，再到回访患者问题解决满意度，这样一个接线员工单才算完成。”首都儿科研究所接诉即办中心主任杨学静介绍。根据规范要求，接线员对患者提出的问题要做到有问必答、耐心解释，不得出现：“这事不归我们管”“我也不知道”“我不清楚”“我也没办法”“不是已经跟您讲过了吗”等话语。

■“我们可以说是医院的‘小灵通’，患者的所有合理诉求，我们都尽最大努力回答和解决。”杨学静介绍，为了让热线真正解决问题，首儿所编制了一套精细的知识库，接线员遇到相关问题，可以直接通过关键词实时检索来解答，这个知识库实时更新，最初是500多条，随着日常工作，不断更新，现在有3000多条。除了将共性问题更新到知识库以外，各科室的专员还会处理个性问题。

# 首都儿研所有条24小时热线

健康时报记者 王振雅 邱越

新闻背景

2023年5月23日，国家卫生健康委、国家中医药局决定联合在全国开展改善就医感受提升患者体验主题活动，进一步优化医疗服务，提升患者体验。其中提到，创新服务模式，建立门诊“一站式”服务中心，为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等服务，帮助患者熟悉就医流程。



10月11日，首都儿科研究所热线接线员在忙碌的工作。

王振雅摄

“010-65612345”这是一条被无数家长烂熟于心的医院热线，它也是首都儿科研究所“接诉即办”工作的“哨声”。

“儿童发烧晚上有急诊吗？”“拍的片子出来了没？”“如何挂号？”两年来，首儿所热线呼入已超70万通，被不少家长称为“全面开挂”的服务热线。

## 24小时多班倒

### 考验着热线的“通”与“答”

“孩子从昨晚开始，上吐下泻还发烧，吐得很厉害，吃什么吐什么……”10月16日零点刚过，李静（化名）焦急地拨通首都儿科研究所公众与健康服务热线。

电话响了一声就接通了，“我是现在带孩子上急诊，还是白天挂内科或消化科？现在挂号还挂得上吗？现在要先吃点什么药？……”李静着急地问了一大串问题。

“家长您别着急，孩子这两天吃什么特别的东西了吗？”“我们不是专业的医生，但建议您看看孩子现在的情况，如果目前相对稳定，可以考虑让孩子先休息，明早再到肠道门诊或急诊，如果孩子还是高热不退且上吐下泻停不下来，建议尽快到急诊来。”

挂电话前，接线员还不忘提醒，“家长，由于孩子病情变化较快，您一定要密切观察孩子情况，感觉需要就医千万别耽误。”

李静挂了电话，看着已经睡着的孩子，情绪稍微缓和了些。“虽然已经过了午夜，但接线员仍然耐心的分析和叮嘱，让我安心了不少，至少知道什么情况该怎么办了。”

这是24小时热线的常态。据首儿所热线工作组组长马凤介绍，每天夜里总会接到那么几个特别着急的家长电话，夜里遇到最多的咨询就是孩子磕碰或突然高热，这些情况最让孩子家长着急担心，也最考验工作人员专业度和应变能力。

为保障热线24小时全天候畅通，10名热线人员轮班倒，保证患者问题能第一时间回应。马凤介绍，白天热线咨询量较大，一般可能需要在在线等待，“但只要电话一接进来，两声之内我们一定会接通。”

## 不限次回访

### 每个咨询都必须成功解答才算“闭环”

“一通电话解决问题是最理想的状态，但常常患者的问题是综合复杂的，要多次回访，才能解决。”接线员郭立雪负责的一个患者“接诉即办”工单已回访7次。

“我们热线采取闭环管理模式，从患者咨询电话打进来，到为患者解决问题，再到回访患者问题解决满意度，这样一个接线员工单才算完成。”该所接诉即办中心主任杨学静介绍。

根据规范要求，接线员对患者提出的问题要做到有问必答、耐心解释，不得出现：“这事不归我们管”“我也不知道”“我不清楚”“我也没办法”“不是已经跟您讲过了吗”等话语。

“这个家长寻找之前在首儿所检查的报告，但由于相关科室工作繁忙，打了4通电话也没有打通，找到科室专员后，专员正在查找患者的检查结果，但家长在当地医院看病，着急要用，又打了好几次电话询问进展。”

类似复杂、无法第一时间解决的问题，首儿所热线也有专门的工作制度与服务规范。遇到不懂或者不熟悉的业务时，应及时向领导及同事求助，不得推诿、搪塞患者；遇到当时不能解答的问题要详细地记录下来，并给患者提供确切的回复时间。

马凤说，有时也会遇到一些棘手的情况，还有爆粗口或者对接线员人身威胁的，但接线员都要心平气和地应对，直到对方主动结束对话才可以挂电话。

“有时我们挺委屈，但仍然可以理解患者家属的着急，更重要的是，我们要从对方的怒气和怨气中找到问题症结解决问题。”

首儿所接诉即办中心副主任王磊介绍，“010-65612345”是12345接诉即办热线发展的院内热线，患者通过拨打院内热线，能更高效的解决问题，也缓解了12345热线的压力。