

数字化门诊就诊流程运行实践与体会

唐运章, 蒋 萍, 李进娥, 陈 戈, 杨 思, 谢 峻

【关键词】 数字化医院; 门诊; 就医流程

【中图分类号】 R 197.32

【文献标识码】 B

数字化医院是现代化医院的基本要素, 相对传统门诊就医流程普遍存在的“三长一短”现象, 数字化门诊具备更高效的资源利用、更快捷的信息获取、更少的重复劳动、更短的病人滞留期等优势^[1]。2009 年以来, 作者医院先后投入 7000 余万元用于医院数字化建设, 建立基于储值就医卡的数字化门诊就医模式。2011 年又增设了基于二代身份证储值就医卡自助办理及充值系统, 有效缓解了“三长一短”矛盾, 优化了就医流程, 提高了工作效率、医疗质量和服务水平。

1 数字化门诊就诊流程

1.1 办卡环节

就医卡是数字化门诊就医流程中患者个人信息的记载介质和各项自助程序的流通“钥匙”。系统通过第二代身份证或个人医保卡、银联卡获取患者姓名、性别、出生年月、身份证号等信息, 即可以人工或自助方式办理就医卡, 同时完成充值。

1.2 挂号候诊环节

持卡患者可选择人工或自助方式刷卡挂号, 分诊护士实时更新挂号信息, 将已挂号患者排入候诊叫号系统, 患者在候诊区等候就诊。候诊区采用高清等离子电视显示屏, 自动按序显示待诊患者姓名及顺序、诊室及医生姓名、资质, 配以同步音频系统呼叫。护士对持老年证、军人证等特殊人群, 通过系统绿色通道优先就诊^[2]。

1.3 诊疗环节

医生登录工作站, 使用排队叫号系统依序接诊。患者进入诊室后医生刷卡进入诊疗程序, 读取患者基本信息, 对复诊病人调阅既往病史、检查结果及治疗情况。医生输入病史制定诊疗方案后, 患者方可进行检查、检验或治疗。

1.4 检验检查环节

检查科室接到患者检查申请时, 只需刷卡确认身份及费用后即建立患者与检验检查项目的对应关系, 直接让患者进入排队候检队列。

1.5 复诊及取药环节

患者检验检查结束后回到诊室刷卡回诊, 医生刷卡获取检验检查结果, 进行处置后患者可持处方到药房刷卡确认取药, 药房实行后台摆药, 依序呼叫患者到指定窗口取药。

1.6 退费及结算环节

患者完成就诊后, 到收费处打印费用发票和清单并退出多余费用。

1.7 查询辅助服务

包括门诊信息发布、检验结果传送和医疗服务查询与评价三大系统。门诊信息发布系统包括门诊大厅 LED 显示屏, 循环播放专业特色、专家介绍、门诊布局、就医流程及发布义诊、健康教育信息; 各候诊区叫号显示屏于开诊前 30min 播放视频短片引导患者就诊。检验结果传送系统包括在门急诊大厅及各楼层设置检验结果自助取单机, 24 h 开放供患者刷卡打印检验结果, 患者也可输入手机号码至短信平台定制检验结果短信。医疗服务查询系统为柜员式触摸屏多媒体查询机, 可提供出诊专家、专科出诊信息、药品、检查费用及患者个人门诊费用明细查询, 患者也可刷卡评价医院科室及接诊医生服务情况。

2 效果

2.1 医院年门诊量大幅提升

实施数字化门诊以来, 医院在未增加接诊医生、护士的情况下, 年门诊量逐年上升, 由实施前 2008 年的 82.94 万, 增长到 2010 年的 127.15 万 (153.30%), 2011 年的 141.17 万 (170.21%)。数字化门诊各项自助设施逐渐得到更多患者的接受与使用, 目前医院现日均办卡约 1400 张, 日均卡充值量 2200 余人次^[3]。

2.2 患者对门诊服务满意度明显提高

抽取数字化门诊实施前的 2008 年与实施后的 2010 年门诊患者对挂号、收费、取药、取单窗口服务满意度调查结果对比分析,问卷由医院医德医风办调查员发放,当场收回。患者对挂号、收费、取单及取药服务满意度明显提高($P<0.05$),结果见表 1。

表 1 数字化门诊运行前后患者对挂号、
收费、取药及取单满意度 [n(%)]

项目	2008 年 (n = 1158)	2010 年 (n = 1165)	χ^2 值	P 值
挂号	1053(90.93)	1141(97.94)	54.369	0.000
收费	1042(89.98)	1112(95.45)	25.739	0.000
取药	1045(90.24)	1135(97.42)	51.870	0.000
取单	1039(89.72)	1129(96.90)	48.161	0.000

3 体会

3.1 数字化门诊完善了患者信息确保了医疗安全

数字化门诊通过系统自动配给患者 ID 号、生成身份及费别类型,以刷卡或读取条形码确认,保证了患者信息的准确,为窗口工作人员提供了便捷的查对方式。一卡通办理时预置了识别码以便卡遗失时重新办理,一般为患者手机号码,既为本人熟记,又便于与患者联系。系统读取到患者身份证中出生年月信息,对 70 岁以上老人自动生成相应费别,直接发放免费号,方便了老年患者。医院在收费窗口张贴了醒目标识,引导患者在建卡的同时充值,既免除了患者反复排队交费之苦,又确保了消费安全。

3.2 数字化门诊优化了就医环境顺畅了就诊流程

作者医院门诊实行人工与自助挂号相结合的模式,挂号分 20 多个诊区进行,各诊区均配置自助挂号机,相当于挂号点增多了 1 倍,有效分流了人群,挂号窗口满意度明显提高。候诊区电子分诊叫号系统高清显示配以同步音响叫号,明确指引患者就诊,避免了个别患者插队和由此引发的争吵现象,营造了舒适、宽松、公平、公正、可预见的候诊环境^[3]。单人诊室“一医一患”,杜绝了“围诊”现象,保护了患者隐私;就诊环境的安静无扰也提供了医患交流的宽松氛围,确保了医师工作的连续性。另外,医院还对门诊布局进行了相应调整,一是将辅助检查如超声、检验科集中在大楼中间层次,尽量减少垂直交通负荷,减轻门诊运营负担,节约运行成本;二是将辅助检查项目设在相应诊区,如心电图设在心血管诊区、肺功能设在呼吸诊区等,利于

患者就近检查,优化了就诊流程。

3.3 数字化门诊实现了资源共享促进了信息管理

数字化门诊为医院信息化管理奠定了物质基础,方便快捷的操作系统、就医流程的缩短、网络化的快捷传输,大幅提高了医院的工作效率和服务质量、整体医疗水平,取得了良好的社会效益和经济效益^[4]。医院网络系统的无缝连接,实现了病人在院信息高度共享^[5],便于医生全面掌握既往史,通过医学影像存档与通信系统及时调阅患者超声、X 线、计算机断层扫描、磁共振成像等图像检查结果,在短时间内做出正确的诊断、分析及处理。同时,医生可调取患者既往疾病诊疗情况,有效杜绝了冒名顶替就医,可为医疗纠纷充分举证提供依据;各项费用提示设置方便患者根据自身经济状况选择诊疗方案,也方便医生履行告知,充分尊重患者的知情权。另外,系统详尽的信息也为流行病学的调查、临床科研等提供了可靠资料。

3.4 数字化门诊实现了人性化服务深化了服务内涵

数字化门诊中医疗服务查询评价的运用,真正体现了“以病人为中心”,方便患者了解医院、专科、医生和各种项目收费,实现了医疗服务价格透明化;同时也可对科室及医生的服务态度、诊疗价格、服务质量、环境卫生、技术水平、医德医风等进行评价^[6]。数据从后台提取定期公布,并与科室、个人绩效挂钩,促进了医院医德医风建设。检验报告取单系统实现了检查检验结果的无纸化传输,避免了院内交叉感染^[7]。取药确认系统避免药房盲目摆药,缩短了患者排队时间,实施数字化门诊后,患者对取药、取单的满意度明显上升。

参 考 文 献

[1] 孙 瑛,周 青,陈香梓,等. 数字化医院建设的实践和体会[J]. 中医药管理杂志,2011,19(2):119-120

[2] 杨 博,李丽萍,李 扬. 数字化门诊在优化就医流程中的作用[J]. 中国误学杂志,2011,11(26):6465-6466

[3] 肖 飞,郭雪清,黄正东,等. 基于二代身份证储值就医卡自助办理及充值系统的设计实现[J]. 华南国防医学杂志,2012,26(1):66-68

[4] 邵兴华,李则河. 数字化门诊系统的构建[J]. 医疗卫生装备,2008,29(7):46-47

[5] 朱朝霞,曹 静,冯 怡,等. 数字化门诊系统建设对医院门诊量的影响分析[J]. 中国数字医学,2011,5(6):102-104

[6] 黄正东,肖 飞,郭雪清,等. 门诊自助就医模式的技术实现[J]. 华南国防医学杂志,2012,26(1):69-71

[7] 王炳胜,王景明,王秀丽,等. 数字化医院门诊就医流程管理模式[J]. 解放军医院管理杂志,2008,15(11):1073-1074

(2012-06-19 收稿)