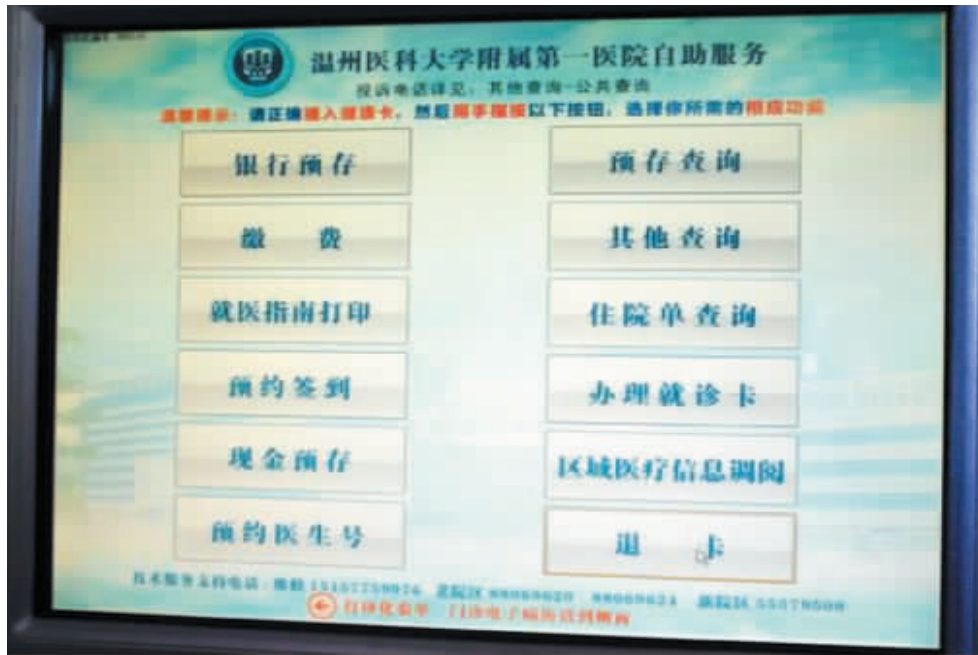


# 温州“智慧医院” 挂号缴费“0 排队”

日均门诊量 15000 人次的三甲医院,挂号、就诊、缴费却能做到“0 排队”。医院是如何消灭传统挂号收费流程的呢?

今年年初,国家卫生计生委发布《进一步改善医疗服务行动计划》,以期改善医院服务,提高百姓就医满意度。上周,新华网与多家中央媒体前往浙江走访医疗机构改善服务行动成效时发现,上午 9 时,正值挂号就诊高峰期的温州医科大学附属第一医院门诊大厅内却显得有些空荡,患者都去哪儿了?

该院院长陈肖鸣在接受采访时一语道破“天机”:依托先进的信息化工具,彻底“颠覆”传统诊疗流程,以人为本,开创出独具特色的多渠道预约、实名制就医、自助机服务和多渠道预约结算模式,一举达到方便患者就医、方便护理工作、方便管理决策三个重要目标。



自助缴费机集挂号、预存、缴费、化验单打印、查询、签到等多功能于一体

## 人未到,挂号检查已“约好”

温州市民陈女士现在这样“陪”婆婆去看病:陈女士在单位打开手机,进入温医一院的 APP 预约,进入“预约挂号”页面选择就诊科室,屏幕上显示医生介绍及剩余号源数量。她选择了一位医生,就诊时间是 15:00-15:30,再按要求输入就诊人姓名、卡号和手机号后,就会收到短信提示。由于婆婆不会用手机,陈女士就打电话告诉婆婆如约前往医院。婆婆进入诊室,医生开具检查并在电脑系统里扣除陈女士预存的部分金额,系统提示她已预约 15:50B 超室 2 号机。医生也会同时给婆婆一个小纸条,内容提示和陈女士收到的短信提示一样。检查完毕,医生开药后再次在电脑系统里扣除费用,系统提示她在西药 05 号窗口取药,婆婆如约去取药。陈女士在单位通过手机“遥控”,便“陪”婆婆看完了病。

据了解,仅挂号方式,温医一院就通过“借力使力”,构建了集电话预约、现场预约、微信预约、手机 APP 预约、会诊预约、等待预约等于一体的“立体预约服务体系”。

“每一个来医院门诊看病的患者,平均要收到 7 条预约提醒短信。我们还设立了疑难号预约,如有疑难病可提出申请,我们会发起会诊预约,满足患者的需求。”陈肖鸣说,医生工作站都可以直接预约,医生说几点做检查时间都是精确到分。所有预约成功后,都会发短信提醒。

对于不会用手机的老人怎么办?陈肖鸣说,“我们给每个医生配一个小打印,除了短信提示,还可以打印小纸条,内容提示和短信一样,充分考虑到不同患者的需求。目前,我们全年近 400 万的门诊量,预约就医率超过 7 成,且一半以上是在院外预约。能不能做到 100%呢?实际上我们已经彻底消灭了传统的挂号排队就诊模式,患者已经实现 100%预约就诊,我们统计的预约率是按患者提前半天以上的预约为标准,所以是 70%。”

## 桌面云,医生看病可“随时随地”

和患者的不同,医生手机装上医生工作站 APP,便可以用手机出差时关照自己的病人,还可以用支付宝和病人联系。通过“桌面云”,医生可以在任何地点、任何时间进入病区看病例,关照他的病人。如果义诊,就可以带着电脑,和医院的工作一模一样。

“如果 12580 打电话,只要医生

愿意,我们会把病人的所有信息推送到医生的手机,医生手机上会出现医生工作站的页面。如果没有病人授权,我们的医生不可能去查病人的信息。如果发现药品错误,窗口人员会把问题推送给他,医生可以改一下。如果还改不了,点一下名字,就会出现医生的电话号码,可以打电话过去询问。”

陈肖鸣说,信息化不仅在于方便看病流程,还能对差错、医院管理作出“监督”。比如医生进入手术室要先刷卡,系统会告诉医生是几号手术室手术,自动发衣机会发放手术衣不需要人工操作,走的时候要把衣服送还消毒,才能走。如果不刷卡走掉,下次来没有衣服。因此,手术室的地上始终干干净净。

## 创新模式,彻底颠覆传统就诊流程

在温医一院门诊大厅,人员出现较频繁的地方还有自助缴费机服务区。就是这遍布温医一院新老院区各楼层的 290 台机器,成为“消灭”医院住院收费处、门诊收费处的“先进利器”。

据陈肖鸣介绍,自助缴费机的“研发”源于他对火车站买票的感受。退票、改签、挂失、补票,为何不能一站式在网上、自助机上或一个窗口“搞定”?为什么网上预订的票要在售票处取,拿票的机器为何要摆在售票厅而不是候车室?

“医院也如是,医生开了检查单后,为什么不可以直接收费?护士站为何不能收费?医院的信息化创新是整体模式创新,而不是在旧的流程上信息化。”陈肖鸣说,之前他考察了很多自助缴费机,发现都不能满足一站式要求。

“如果机器只能完成一部分工作,如挂号、取检查单,而不能完全代替人工,那起不到从根本上简化流程的作用。”为了研发出“好用”的自助服务机,身为医院院长的陈肖鸣的背后其实带了个信息技术公司,在争得多个相

关政府部门的支持下,打通了很多环节,特别是在医保支付方面,最终研发出集挂号、预存、缴费、化验单打印、查询、签到等多功能于一体的自助缴费机,并通过招标引入 6 家银行。“这样银行之间就有了竞争,出了故障会赶紧派人来维护,而我们也不会因为只用一家银行,若发生系统故障而导致医院瘫痪。我以前经常为住院收费处、门诊收费处苦恼,现在医生检查单开完即可收费,住院病人原来必须先缴费后住院,现在到护士站刷一下即可。”陈肖鸣说。

## 以患者为中心,就要关注细节注重就医体验

将预约诊疗、多途径结算、身份识别、报告查询打印等都搬到了终端上,将所有能信息化的服务流程都“信息化”,“智慧医院”的“大脑”数据中心堪比互联网公司,这背后凝结着陈肖鸣及其医院团队对“以患者为中心”的深刻感悟。

作为占地面积达 500 亩的“航母级”三甲医院,温医一院很大,自助缴费机有人可能不会用,陈肖鸣便引入志愿者来到医院服务,除了本院职工、医学院学生,现在温州做生意的人也到医院服务,每服务 100 小时给一星,最多的已有 6 颗星,而温医一院也已成为温州市志愿者服务定点单位。

在引进先进管理手段的同时,医院还切实关心职工生活,调动医务人员积极性。比如职工可以在网上订

餐,下班时把菜拿走。暑期有托管班,小孩由医院管理,让医生们安心上班。另外,还有各种设施来丰富生活。

“医院硬件方面就经历了至少 7 次修改,软件修改更是不下百次。”陈肖鸣提到了一个小细节,在很多商业机构,现金缴纳的款是不可以退回卡里的,但在医院有时就会碰到这样“卡壳”的时候,如果要方便患者,就意味着要打破银行的“规矩”,很多人可能都认为没必要,但医院还是花了很大的精力和银行沟通,最终获得银行同意后,还要再次修改软件。

“以患者为中心”,陈肖鸣不但考虑得细,还想得远,“在医院各个角落设了问路机,并吸取 7·23 动车事故的经验,当时在老院床位紧张需要临时调配抢救区,到了新院以后,我们把急诊区走廊,全部改成突

发事件备用区,这样万一有突发事件发生,急诊对面的房间和走廊全部是抢救点。”

高度信息化不仅仅是流程上的再造,还有医学人文的建设。陈肖鸣说,“互联网时代更注重人的价值和人性化,大家能够平等地获得信息。我们首先要改变思想,要关注细节。要真正做到以病人为中心,就要注重患者的就医体验,规范医疗行为。”

新模式在改善患者就医体验的同时,也为医院管理带来新的思考。温医一院从 361 个项目中脱颖而出,荣获了 2015 年亚洲医院管理协会“亚洲医院管理奖客户服务类金奖”。据了解,到目前为止,在中国大陆地区只有两家医院获得过“亚洲医院管理金奖”。

(据新华网)