

市一医：“互联网+”实现就医“零等待”

人均在院时长从3个小时缩短到了45分钟

2015年,市一医门诊量达114万人次,日均3200人次,高峰期日4500人次左右,业务覆盖永康、武义、缙云。虽然数量庞大,但该院通过“互联网+”模式,利用信息化手段,让每一位病人都快速地得到诊疗服务,拥有较好的就诊体验。

该院再造服务流程、整合医疗资源、提高服务效率,将患者的人均在院时间缩短了两个多小时。这些改良举措在保障就诊时间的前提下,有效解决了国内医院普遍存在的“三长一短”问题,提升了医患友好度。



输液流程优化后,护士在成人区的座位旁为患者穿刺。

□记者 陈慧 通讯员 吕艳霞 杨丰荣

A 依托“互联网+” 门诊系统数字化

去年,市一医的重点工作就是利用基于信息化技术手段和理念的“互联网+”平台,改造或再造当前医院流程,努力打造“全预约+分时就诊+便捷自助”模式的数字化门诊系统。经过一年的努力,该院多个环节缩短了服务时间,基本实现了“零等待”的目标,提升了患者的就诊体验,也改

变了医院高负荷运转的状况。

如何用信息化实现“零等待”?市一医信息科相关负责人表示,不同医院的地区人文、投入、规模、建筑规划不一样,设计和实施的就诊流程也不一样。在改造服务流程时,就不能简单地复制别人的想法。为了启动就诊“零等待”模式,市一医工作人员多次赴国

内最先进医院进行参观、学习和借鉴。因地制宜改造流程后,还邀请香港艾力彼公司等第三方机构进行实地考察,提出门诊流程改造与差异化服务的建设性建议,进行了门诊流程及后续环节的改造。

改造的效果究竟如何?记者前往市一医体验了一番。

B 流程人性化 就医方便快捷

在市一医,分诊、叫号、电子申请单、手术、材料、送药等流程都采用信息化手段进行了全面的优化、改造、提升,不夸张地说,避免患者排长队的决心和成果,在市一医无处不在。

一卡通享受自助服务

第二代智慧医疗自助系统推出后,来市一医的患者不排队就能完成就诊前期的准备工作,包括自助发卡、充值、挂号、缴费、打印、查询、发病历本等。值得一提的是,自助机支持各类银行卡缴费,能识别不同版本的人民币,缴费金额最低至5元,方便习惯携带现金的患者进行缴费。

预配药简化取药流程

患者缴费后,系统自动提交发药任务给药房系统,药房系统就能根据当前人流量,把患者随机分配到最短的序列中等候。马上,轮到取药的名字就会显示在药房窗口上方的LED屏幕上,告知患者可以取药了。

微平台满足多种预约方式

市一医兼顾老中青三代的就诊需求,推出老年人喜欢的电话预约,年轻人喜欢的网络预约,确保各类人群都能找到适合自己的方式。现在,永康医院APP、永康市第一人民医院微信公众号等媒介,满足了自助预约等六种预约方式。在患者心中达成了“上医院,要预约”的共识。这一共识有效缩短了患者排队等待的时间。

分诊导引提供一对一服务

内科长门诊优化后,患者能挂号到医生个人。只要在自助机上挂完号,就能在内科入口处的LED屏前,看到本人的序号、姓名、选择的医生等信息,能清楚地看到自己前面有几个人,可能要等多久。

推车输液 告别二次排队

在新的输液流程中,患者把药品交给输液台,就能按座位号坐着,而不

是站着二次排队等候。在成人区,护士会推着输液车,到座位上帮患者挂瓶。儿童区考虑到孩子的特点,在光线较好的输液台穿刺。两个区域的座位旁都安装了呼叫装置,患者可以及时通过按铃向医护人员求助。

自助流程实现智能采血

采血流程再造后,增加了自助取号、排队呼叫的功能。要采血,只要走三步:开检验项目、完成缴费工作,再到检验科的自助取号机前刷卡取排队号,接着坐在位置上等叫号、采血。从缴费到完成抽血,一般不超过5分钟,避开高峰期,只要3分钟左右。

手续前移出院不再匆忙

过去,患者所有出院手续都集中在出院当天。现在,患者所属病区在出院前一天就准备好了出院工作,患者家属在出院当天到缴费窗口就可以快速办理出院手续。

C 优化无止境 持续便民惠民

近两年来,市一医响应市卫计局号召,每年投入业务收入的1%到3%,利用信息化手段优化院内就诊流程,并取得了卓越成效。

近期的数据显示,市一医门诊挂号自助机的利用率已经超过70%,自助缴费率超过40%,居于全国领先水

平。通过跟踪统计发现,患者从进入医院到医生诊间候诊这段时间,从以前的人均50分钟缩到人均5分钟左右;在正常就诊时间内,患者在院时长(从进入医院到离开医院的全部时间)从原先的人均3小时缩短到人均45分钟。

市一医相关负责人表示,“互联网+”背景下的医院流程改造工作没有终点。接下来,该院还要通过规模化的数字医院集成和建设,打造互联互通、符合互联网特点、区域领先的信息系统,利用信息化更高效优质地服务百姓。



第二代自助就诊。



自助取单。



坐等采血。



树特色品牌
创人文医院