

# 智慧医疗在门诊“看中医,减少跑”服务流程再造中的实践与探索

边 关

江苏省中西医结合医院 门诊部办公室 江苏 南京 210000

**【摘要】:** 本文以某中医院门诊服务流程再造创新模式为例, 阐述信息化技术在诊前预约挂号、诊间多功能自助机服务、诊间结算、诊后药物配送等方面的应用, 此技术的应用, 解决了以往公立医院普遍存在的看病难的问题。真正实现了以患者为中心, 对就诊服务流程不断进行优化, 真正实现“看中医, 减少跑”, 以提升患者诊疗过程中良好的体验感和满意度。

**【关键词】:** 智慧医疗; 中医; 门诊; 减少跑; 服务流程; 再造

## The Practice and Exploration of Intelligent Medical Treatment in the Service Process Re-engineering of “Make it More Convenient to See Traditional Chinese Medicine” in the Outpatient Service

Guan Bian

Outpatient Department Office of Jiangsu Integrated Traditional Chinese and Western Medicine Hospital, Jiangsu Nanjing 210000

**Abstract:** This paper takes the innovation mode of outpatient service process re-engineering of a traditional Chinese medicine hospital as an example, and expounds the application of information technology in pre-diagnosis appointment registration, multi-functional self-service machine service in clinic, settlement in clinic, and drug distribution after diagnosis. The application of this technology solves the common problem of difficulty in seeing a doctor in public hospitals in the past. It truly realizes the patient-centered, continuously optimizes the medical service process, and truly realizes the “Make it more convenient to see traditional Chinese medicine”, so as to improve the good experience and satisfaction of patients in the process of diagnosis and treatment.

**Keywords:** Smart medical treatment, Traditional Chinese medicine, Outpatient service, Convenient service, Service process, Re-engineering

近年来, 全国各地医院陆续响应并开展了“最多跑一次”服务<sup>[1-2]</sup>。一直以来, 全国各地公立医院一直以来都秉承以患者为中心的服务宗旨, 但是, 在一些大型医院多年以来一直都存在患者多、看病难的问题。而且这一现象直接影响了患者的满意。对于广大人民群众和公立医院而言, 看病难的问题已经是当下亟需解决的问题<sup>[2-3]</sup>。某中医院是三级甲等医院, 不仅受到了广大当地患者的认可和青睐, 也吸引了众多外地患者慕名来访。近几年, 日门诊量更是不断创新高, 而医院的门诊急诊楼仍是上世纪建成的老旧建筑, 有一些诊疗场所已经无法满足当下医院运转的需求。如何对现有有限的门诊空间进行拓展、不断提升医疗服务质量、解决患者看病难的问题已经成为某中医院亟待解决的难点问题<sup>[4-5]</sup>。在2017年7月初, 国务院颁布了《中医药法》, 如何能够使中医操作简便、价格低廉的优势得以充分发挥, 也成为广大患者期盼解决的问题<sup>[6-7]</sup>。某市中医院积极利用互联网技术, 一改以往由群众跑腿儿的模式, 演变成信息跑路的新形式, 有效的缩短了患者就医排除的时间, 并且看病难和看病繁琐的问题也得到了有效解决。真正的实现了看中医门诊最多跑一次的目标。

### 1 优化门诊服务流程, 创新门诊服务模式

#### 1.1 诊前优化

医院在原有预约电话的基础上, 积极搭建网络平台, 利用微信公众号、支付宝服务窗和其他热门APP上开通了门诊预约渠道, 患者只要会使用智能手机, 有网络, 即可随时随地完成预约。

#### 1.2 诊间优化

①有市民卡的患者, 可以利用“诊间结算”功能, 看完病即刻就可以完成结算业务, 不需要再到窗口排除缴费, 大大缩短了患者的就诊时间。此项目目前为止仅在个别医院开始试点, 尚没有在全省范围内普及, 但已经成为重点民生实事工程。②除了在门诊大厅设有自助服务机以及诊间挂号结算屏以外, 其他各个楼层也均设有相应的设施, 而且将原有的非急诊患者人工窗口挂号服务取消, 患者可采取自助的形式进行挂号和缴费, 避免了大量人群拥挤在几个服务窗口挂号排队导致的人员拥挤和时间浪费。③门诊诊间系统与检验科检验报告系统相连接, 患者完成相应的检查项目以后, 医师通过就诊平台即可随时查看, 患者也可以通过自助设备随时提取自己的检验报告, 无需再回到检验科服务窗口取报告, 也可以通过手机, 利用医院的微信公众号或APP、支付宝服务窗等平台随时查询自己的检验结果, 为广大患者节约了时间。

### 1.3 诊后优化

问诊结束以后,医师会根据患者的病情开具中药处方,此处方会自动上传致中药房的系统中,患者结算完毕以后,中药房系统即会收到指令,并开始为患者按处方配药,患者根据结算单据上显示的时间到中药房取药即可,在此期间可以做一些其他的事情,减少了患者的等待时间<sup>[8-9]</sup>。此外,中药房还有特色配送服务,即患者可以选择结算后留下家中地址,中药房配完药后会通过快递直接配送到患者家中,进一步缩短了患者的等待时间,尤其是对于老年患者以及行动不便者而言,此举措更是减轻了他们返途时的负担。

## 2 实施效果

### 2.1 预约模式多样化

利用信息技术开展的多样化预约服务已经逐渐取代了传统的排队挂号模式,广大患者可以通过多种渠道进行预约,比如电话预约、微信公众号预约、医院APP预约和诊间预约等,满足了各个层次患者的需求,即便是文化水平较低的患者也完全可以操作。此外,为了使患者更好的控制就诊时间,还推出了分时段预约模式,可将预约时间精确到“\*月\*日\*点\*分”,患者可提前7d进行线上预约,就诊当时,比预约时间提前5-10min到达门诊即可,有效的对人员进行了分流,减少了人员聚集<sup>[10-11]</sup>。而且采取了统一的号源管理模式,能够保障患者在预约时间内能够看上病。自推出此模式以来,医院门诊的预约率逐年上升。

### 2.2 就诊自助机服务模式

自从医院引进自助服务机设备以来,其功能也在得到不断完善,最初,自助服务机仅有自助挂号、预约、取号和缴费几种功能,而且缴费模式仅限为银行卡结算,目前,自助设备除了保留上述功能以外,还增加了支付宝(签约/解绑)、微信支持、药品/检查项目费用查询、回诊签到以及自动发放病历卡等多种功能。有市民卡的患者,持市民卡或是就诊卡均可在自助机上完成相关操作,没有市民卡的患者,也可以使用居民身份证完成上述操作,未带身份证的患者还可以利用手机与自助机连网,实现无证办卡。以某中医院门诊为例,在2015年,该中医院门诊大厅配备的自助机就已经有50台,此外,在各个楼层也备有2-3台自助机,并且备有近90台诊间挂号结算屏和自助取片机。各个医师的诊室均配备了诊间挂号结算系统,这一系统的应用,为复诊患者提供了极大便利,复诊患者无需再次进行挂号,直接到诊室前即可完成预约和挂号及缴费业务。此外,为了给广大患者提供更好的服务,还保留了若干人工窗口,以便为有特殊需求的患者服务。为了更好的开展自助服务,为广大患者节约时间,相关部门还安排志愿者在自助服务区为患者提供引导服务,以便患者尽快掌握相关使用方法<sup>[12-13]</sup>。

### 2.3 多功能手机服务模式

医院还推出了微信公众号,广大民众只要关注此公众号,即可看到上面有三大模块,包括智慧医疗、个人中心以及就医指南,其中,智慧医疗中包括了预约挂号以及候诊叫号、缴费、查询检验报告单、药品配送等服务内容。在就医指南中,有医院各专家排班以及最新的医学资讯、医院内导航图以及中医养生保健知识、通知等讯息。在个

人中心模块,记录了患者从预约到就诊到取药的全部信息,而且在个人中心中,还可以添加用户家属的就诊卡,通过一个账号就能关注到全家的就诊信息。目前,随着智能手机的普及,每年使用手机APP、微信公众号进行预约就诊的患者人数逐年攀升。

### 2.4 诊间结算服务模式

某中医院自2016年开通了诊间结算业务以来,持有市民卡的患者可在就诊后当场进行医保结算,结算完毕以后即可直接进行相应的检查,或是到中药房取药,这样一来患者无需反复到窗口排除缴费,节省了大量的时间。而且对于自费项目的结算方式也比较灵活多样,可以选择微信支持、支付宝支付和银行卡支付等。据相关人员测试可知,诊间结算时间平均耗时不到40秒,有效的为患者节约了时间,并且提高了患者的满意度<sup>[14]</sup>。

### 2.5 中药取药流程的创新

目前,人们对于中医治末病的认可度越来越高,而且中医简便验廉的特色也已经深入人心。因此,越来越多的患者在看病时将中医做为首选<sup>[15-16]</sup>。这也造成了每日在中药房门口排队等药的患者越来越多。自从对中药取药流程进行优化以来,此种情况得到了有效改善,这是由于,患者在结算时结算单据上就会显示取药的时间,患者只要按照单据上的时间到药房取药即可,其他时间可以做自己其他的待办事宜。在患者结算的同时,中药房即可接收到处方信息,中药师即可开始配药,大大提升了中药师的工作效率。此外,中药房还与快递公司合作,为患者提供了送药上门服务,患者还可利用APP查看药品配送进程,真正使看中医减少跑到实处。

### 2.6 社会反响以及患者的满意度调查

①医院实现了两方面的大改观,一方面即是秩序得到了有效改观,另一方面是就医环境得到了有效改观。门诊流程再造有效的将患者进行了分流,在门诊就诊高峰季节,也没有出现患者排长队的情况,患者就诊、检查、取药等流程顺畅,大厅秩序有条不紊。②实现了两个提升,一方面是提升了效率,另一方面是提升了患者的就医体验。通过患者满意度调查显示,患者的满意度逐年攀升。这不仅使医院树立了良好的口碑,也得到了同行及上级部门的肯定。并且将某中医院做为示范样本,并将“看中医减少跑”服务列为全省重点推广业务<sup>[17]</sup>。

## 3 体会

①智慧医疗的出现和应用,使得现代医院管理从以往的简单、粗放式逐渐过渡到精细化管理模式,以互联网技术为依托,以广大患者的实际需求为指引,对中医院门诊的就医流程进行优化和创新,大力推动了线上预约以及自助诊疗等多样化服务模式,并开创了多种便民措施,使患者的就诊等待时间明显缩短,有效解决了广大患者看病难的问题,并且解决了广大患者看病“繁”的问题。②对中医院门诊的就医流程进行了创新,受到传统就医流程的影响,仍有一大部分患者愿意按原有的就诊流程进行排队挂号、排队缴费,如何使这部分患者的观念得到转变,还需要医院加大力度进行宣传,并且投入大量的人力做好宣传、引导和解释工作,只有这样,才能获得患者们的认可和信任,同时,也要让他们切实感受到新的就诊流程给

他们带来的便捷,也只有这样,他们才能自愿的转变自己的陈旧观念。③某中医院以“最多跑一次”政策为契机,在医院门诊推行了看中医、减少跑的新举措施,并且,以现代化信息技术为依托,充分利用当前有限的门诊诊疗场所,对门诊的服务流程以及门诊的环境不断进行完善和优化,有效的解决了广大患者等待看病排队长、等待时间长、看病问诊时间短的问题,不仅提高了患者的就诊体验感,也提高了患者对医院医学诊疗服务的满意度,更使医院的形象得以提升。今后,更应该坚持以广大患者为中心,充分利用互联网+模式,不断引进和推广各种新技术,并探索新的门诊服务模式,构建更加和谐的中医院门诊服务环境,为更多的患者造福。

#### 参考文献:

- [1] 范春,杨吴婕. 全就医流程在线智慧医疗服务建设与实践[J]. 上海信息化,2023,(2):36-40.
- [2] 陈雪飞,叶涛,文丹,王闻丞,许奕奕. 门诊预约诊疗模式在上海市社区卫生服务中心的实施效果分析[J]. 上海医药,2022,43(6):11-13+57.
- [3] 郁培华. 基于“最多跑一次”产科门诊全程管理实践[J]. 江苏卫生事业管理,2023,34(2):190-193.
- [4] 楼敏,杨卫芳,邓旻,孔灿红,金许洪,张松. 智慧医疗信息系统在综合医院门诊服务中运用效果评价[J]. 浙江中西医结合杂志,2018,28(8):707-708.
- [5] 焦岳龙,左克强,陈震,吴妍蒙,金逸. 门诊全流程智慧医疗体系建设实践与探索[J]. 中国医院管理,2021,41(5):39-42.
- [6] 吴雅萍,郑凯,高跃强. 基于智慧门诊的医院信息化应用[J]. 计算机应用文摘,2023,39(11):39-41.
- [7] 黄霞,汪涵,郑增旺,江亦明,张魏嘉,熊晶. 智慧医疗下“橙心助老”模式老年人服务可及性研究[J]. 中国医院管理,2023,43(5):66-69.
- [8] 贺岷. 门诊智慧医疗结算模式研究与效果评价[J]. 计算机应用文摘,2022,38(19):99-101.
- [9] 唐杰,谭军,张志强,张熠. 基于信创技术的智慧门诊建设探索[J]. 医学信息学杂志,2023,44(4):83-87.
- [10] 孙赛男,景峰,阮雯君. 基于智慧医疗的O2O导诊模式在门诊预检分诊中的应用[J]. 新疆医科大学学报,2022,45(10):1226-1230.
- [11] 王鹂,金娟,郑春燕. 基于“互联网+”的慢性病患者门诊就诊流程优化管理模式探索实践[J]. 中国当代医药,2022,29(9):126-129.
- [12] 吴晓云,何宇麟. 自动化药房系统在门诊药房的应用及优化管理[J]. 中国处方药,2022,20(1):53-55.
- [13] 魏敏,吕震. 医院门诊流程优化管理对提高患者满意度的效果[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(10):0115-0118.
- [14] 季爱远. 优化服务流程联合风险管理在门诊分诊中的效果分析[J]. 中国卫生产业,2022,19(9):22-25.
- [15] 孙婧妍,李永生,张程,曹金刚. 信息技术优化医院门诊管理流程的探讨[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022,(11):95-98.
- [16] 刘良英,李思佳,陈虹,许功丹,刘丹,王皖琳,贾丹. 智慧门诊线上自助开单医疗服务现状调查及对策分析[J]. 成都医学院学报,2022,17(3):390-394+408.
- [17] 金惠明,许月萍,于恩光,沈瑞林. 智慧医疗在门诊“看中医减少跑”服务流程再造中的实践与探索[J]. 中医药管理杂志,2018,26(23):54-56.