

基于互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程再造的价值分析

胥樱子

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：分析和探讨基于互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程再造的价值。**方法：**在本院接受治疗的门诊患者当中，选取 66 例进行研究，选取时间为 2019 年 9 月至 2021 年 3 月，将其分为两个组别（对照组 + 观察组），每组 33 例患者。前者采用常规门诊流程，后者采用互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程，对比两组患者的就诊满意度。**结果：**观察组优于对照组（ $p < 0.05$ ）。**结论：**基于互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程再造的效果显著，能够大大提升门诊患者的就诊效率和就诊满意度，适合在临床进行实施和开展。

【关键词】互联网；医疗模式；医院门诊流程再造；价值

引言

门诊是医院当中的重要组成部分，也是患者前往医院就诊的第一站。随着医院流程的优化和完善，门诊流程也得到了巨大的改变^[1]。门诊流程慢，会导致患者的就诊效率大大降低，不仅影响患者的病情治疗，还会对医院的名誉造成影响^[2]。本文将对基于互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程再造的价值进行深入分析。

1 资料及方法

1.1 资料

在本院接受治疗的门诊患者当中，选取 66 例进行研究，选取时间为 2019 年 9 月至 2021 年 3 月，将其分为两个组别（对照组 + 观察组）。组间资料对比， $p > 0.05$ 。详情见表 1。

1.2 方法

1.2.1 对照组患者

常规门诊流程。患者进入门诊后，自行前往挂号处排队挂号。

1.2.2 观察组患者

互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程。①通过微信公众号实现全程操作。患者进入手机微信搜索重医附二院公众号，并关注，进入首页，点击在线复诊功能模块，选择渝中院可在搜索栏搜索医生名字，或者根据科室查找想要就诊的医生，选择医生后可获当日号源和预约号源，可根据需要自行选取后续进入申请页阅读并勾选同意知情同意书，选择或添加就诊人，填写病情描述，上传化验单、检查报告、用药情况等，最后点击提交完成申请。发起复审后请耐心等待医生的回复，医生回复后点击回复，可进入到聊天界面，聊天界面可与医生进行互动，或者上传检验检查报告等；②优化叫号器系统。将名字改为某先生或女士，患者可以扫描医院的二维码，进入叫号系统，查看自己的排队进度；③取消取药环节。患者可以选择就近的药店购买药物，或者通过互联网等，实现性价比更高的药物购买，之后配送到患者的手中。

1.3 观察指标

对比两组患者的门诊就诊满意度水平。分为三个等级，即十分满意、满意以及不满意。采用我院自制的评分量表进行评测，满分为 100 分，十分满意是 ≥ 80 分的，满意是 60~80 分之间的，不满意的是 ≤ 60 分的。

1.4 统计学

将所收集临床数据资料进行统一统计学分析，在信息软件 SPSS20.00 中，计数与计量资料评价提示如下：

表 1: 组间资料对比

组名	年龄(岁)	平均年龄(岁)	病程(d)	平均病程(d)	男性患者[n(%)]	女性患者[n(%)]
对照组(n=33)	26~78	38.5±1.3	3~7	5.8±0.4	17(51.52%)	15(45.45%)
观察组(n=33)	25~77	38.3±1.2	2~7	5.5±0.3	15(45.45%)	18(54.55%)
T/x2	-	0.649	-	1.059	0.597	0.597
p	-	0.518	-	0.294	0.440	0.440

表 2 计数与计量资料评价

指标	统计方法	检验方式	统计学差异性标准
计数资料	χ^2	%	$p < 0.05$
计量资料	$\bar{x} \pm s$	t	

2 结果

两组患者的门诊就诊满意度水平的对比。观察组高于对照组， $p < 0.05$ 。详情见表 3。

表 3: 两组患者的门诊就诊满意度水平的对比 [n (%)]

组名	十分满意	满意	不满意	就诊满意度
对照组(n=33)	17	6	10	69.70%
观察组(n=33)	24	8	1	96.97%
χ^2	-	-	-	8.836
p	-	-	-	0.002

讨论

门诊就诊流程直接关系到患者的就诊效率，也关系到患者的治疗效果和治疗效率，因此，各大医院均在寻求较为科学的、全面的门诊就诊流程体系^[3]。互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程是建立在互联网的基础之上的，以患者为中心，以临床挂号和就诊的效率为首要指标，并且进行联网，将互联网充分的运用在门诊流程当中，逐步罗列出患者的动作，不仅能够将就诊的流程简化^[4]，还能够建立全面的患者的电子档案，在提升临床治疗效率的基础上，降低患者的时间成本和医疗成本^[5]。

本文的研究当中，观察组患者的门诊就诊满意度水平高于对照组， $p < 0.05$ 。这说明，在门诊当中实施互联网 + 医疗模式下的医院门诊流程的效果显著，不仅可以将患者的治疗效率大大提高，还能够提升门诊整体的工作效率，具有较高的应用价值和推广价值，适合在临床进行实施和开展。

参考文献:

- [1] 张文光, 李晓俞, 杨素云, 等. 艾力彼星级医院认证助推门诊护理服务流程优化与再造的实践[J]. 全科护理, 2020, 18(19): 2419-2421.
- [2] 凌靓, 诸俊, 赵旭. 苏州某三甲专科医院门诊流程再造实践研究[J]. 江苏卫生事业管理, 2020, 31(3): 320-322, 331.
- [3] 孟雪娇, 罗珊珊, 刘荣娇. 流程再造对眼科特需门诊患者满意度的影响[J]. 中国卫生产业, 2019, v.16;No.376(05): 78-79+84.
- [4] 闫生方, 陈天天, 李霞, 等. 基于农村患者就医特点的门诊流程再造探索[J]. 中国医院管理, 2019, 039(012): 39-41.
- [5] 陈慧, 周云, 刘佳. 三级综合医院新冠肺炎疫情期间发热门诊流程再造策略[J]. 人人健康, 2020, No.518(09): 109+128.