

分级诊疗背景下综合三甲医院智慧门诊的建设与思考

袁丽 窦圣红 赵芮 原亮 关琳 刘洋 许晓亮 明玥

齐齐哈尔市第一医院 黑龙江 齐齐哈尔 161005

【摘要】：分级诊疗对三级综合医院来说是一个全新的机遇。虽然可以有效优化三级综合医院的医疗结构，但不利于三级综合医院门诊服务的发展。因此，三级综合医院应深入研究在三级综合医院背景下门诊整体结构的调整与建设。为从根本明确综合三甲医院门诊发展方向，本文以分级诊疗为基础提出智慧门诊，先行阐明智慧门诊的建设意义后，指明综合三甲医院智慧门诊的建设要点，以供参考。

【关键词】：分级诊疗背景；综合三甲医院；智慧门诊；建设与思考

引言

2015年我国有关部门正式提出分级诊疗制度，该制度主要是指将所有病患根据疾病情况划分等级，由等级各不相同的医院进行分级治疗，通过该制度能够有效加快现代医院的医疗效率，促进我国医疗水平的持续进步。但该制度会导致综合三甲医院的患者数量大幅下降，限制医院门诊部的实际作用，对此，综合三甲医院应当积极确定门诊部的作用与功能，灵活运用现代化技术构建智慧门诊，以此满足社会大众对于综合三甲医院的实际需求。

1 智慧门诊的建设意义

智慧医疗门诊应以满足患者的自助医疗服务需求发展及服务重点，用现代信息化技术手段不断提升医疗服务质量，补充医疗服务基础内容，优化自助医疗全程多流程。智慧医院开展智能医疗服务的主要目标之一也就是通过打造高效便捷的住院医护患者间一体化智慧诊疗服务平台，最终可以实现将app、微信智能服务与挂号、支付宝、自助医疗机器人等同步优质化医疗服务，多功能手段技术支持实现门诊、住院、体检全程多流程的自助医疗服务。

1.1 设备智能化

基础设施医疗服务设施的安全发展如何保障安全发展是当前如何建设覆盖我国现代智慧基础医疗服务门诊的重要基础奠基石，包括如何搭建一个模块化智能医疗服务机房、虚拟现实医疗服务资源池、医疗卫生信息服务云、弱电系统设施智能化、智能终端设备等，为未来我国推进智慧医疗门诊以及院区互联网的发展建设及其发展应用，提供新的现代基础设施医疗服务设施安全发展保障。

1.2 服务智能化

以某综合三甲医院门诊为例，患者医院移动端不仅可同时提供三甲患者面部人脸识别、实名身份认证预约功能，门

诊端可预约临时挂号/当日预约挂号/诊间临时加号预约功能，还可随时帮助其亲属办理预约；还可提供三甲患者医院门诊使用移动版终端自助预约报到、实时预约排队，合理安排就诊时间；还可提供三甲患者医院门诊预约就诊全方位流程报告消息查询提醒，包含院内预约挂号、门诊预约报到，检查结果报到、报告信息查询、药房预约取药等。

2 分级诊疗背景下综合三甲医院智慧门诊的建设

2.1 分化专科专病门诊

提高医疗专科、专业疾病重点门诊科的设置床位比例二是分级分流诊疗制度推行后，普通疾病患者将住院分流输送到医院基层各级医疗机构，大型城市公立医院主要用于承担各种急危重症与其他疑难复杂专科疾病的分级诊疗康复服务。为充分适应城市门诊结构的快速变化，城市大型公立医院必须充分结合自身临床专科医疗实力的发展，充分发挥全科医生的资源优势，优化重点门诊的服务结构，提高专科重点门诊比例。围绕以医疗系统疾病临床为诊疗中心，门诊科室空间布局控制应合理打破过去传统以临床治疗技术手段为中心划分诊疗标准的内、外科门诊空间布局管理模式，而把医疗系统疾病临床相关诊疗专科与门诊室合理组合在一起，从而不断优化普通患者住院就诊服务路径。另外，在大型医院重点门诊科在服务结构重点方向转型升级阶段，普通医院门诊科在开设床位比例上也要适当有所降低，在服务功能上主要用于承担医院全科基层医疗与内部医生分流的诊疗任务。

2.2 简化挂号流程

智慧医院门诊的诊疗服务不仅仅是包括预约技术诊疗智慧服务，更广泛应用于让住院患者切身感受并达到对医人文关怀的关怀。在医院预约诊疗智慧服务建设方面，除了传统的现场。电话咨询挂号预约方式以外，综合医疗三甲医院还将相应针对不同就诊年龄段和不同工作地域的门诊患者分

别开通包括手机微信客户端挂号预约、网上挂号预约和三甲医院微信挂号预约、诊间挂号预约、社区门诊挂号预约等多种网上挂号预约途径和方式预约就诊人口,提高预约门诊人口号源分流预约使用效率,并尽快真正实现预约人口号源分流按预约时段提前排队住院预约,节约典型异地就诊患者提前住院预约就诊时的提前排队住院预约就诊时间。同时在提前预约门诊缴费后的门诊挂号窗口还将相应及时安排预约门诊服务专人提前预约可以引导典型异地就诊患者提前预约就诊采用更便捷提前预约就诊方式既可提前排队预约到达住院上门就诊,分流窗口也可预约提前排队住院就诊预约人数。对于那些没有规定办法当日提前预约到达住院预约现场又基本已经缺少提前预约就诊号源的异地典型长期异地预约就诊住院患者,一方面向其通过公众媒体宣传当日提前到达预约或者住院上门诊治疗的预约方式采用重要性 with 正确使用号源必要性,另一方面这也可以有效帮助典型异地就诊患者积极进行沟通互相协调,解决当日提前预约住院就诊时的排队预约问题,让典型异地就诊患者切实感受三甲医院的深厚关怀。

2.3 建设自动化一站式服务

该阶段是2014年医院自主研发发明的“全卡、全功能、全模式”三款全银医疗自助服务系统,2015年推出患者用互联网+服务app和院前检查信息管理系统,2016年推出,由以医院为代表的主要服务平台来实现服务、组织技术合作、资源整合、服务整合、管理协同、提出了在医院设置新流程更一站式自助医院医疗服务模式的医院整体医疗服务体系框架,实现了四大任务:基于“医疗自助系统”平台支持自助门诊挂号自动支付服务模式,基于门诊app支持远程医患互动的自助补充服务模式,基于全流程自动化一站式远程医院入院自助服务系统模式的院前人工检查窗口管理服务系统和医院全程信息远程入院自助服务管理系统的信息聚合基于远程住院患者自助送前服务模式的管理系统平台。但由于医院信息技术互联互通发展程度和医院数据中心基础设施程度的限制,一些服务问题:主要局限于主要门诊自助区空间两大功能服务区;没有完全实现人工窗口信息汇总自助支付;没有完全实现专业技术人员自自动化预约。

2.4 建设智慧运营中心

按照现代医院运营特点着力打造现代医院综合智能医

疗运营管理中心,利用医院标准化、主动和数据化的管理技术支撑医院运营并使管理流程精细化,集成医院运营数据分析、综合安防、人员培训管理、能效保障管理、资产风险管理等不同服务功能,实现现代医院的健康可持续发展和医院战略创新转型。以此夯实智慧门诊建设。大数据经济时代的迅速到来,使各级医院医疗管理业务部门在制定进行全院医疗运营决策时不仅可以需求多角度深入浅层次的医疗信息进行综合分析规划,从“人财物”、“医教研”、“护药技”不同信息角度综合分析考虑,科学地合理制定全院医疗运营决策、高效地合理实现各级医院的医疗运营绩效管理。

2.5 建设远程门诊

开发远程医疗技术以实现具有高质量保健资源的低远程诊所,是指利用信息技术,保健机构直接向保健机构的病人提供门诊服务。国家卫生部门明确指出,远程医疗服务是远程医疗项目之一。大型公立医院通过远程治疗,结合图像和医疗记录的传输,帮助当地基础医院的患者完成远程治疗。医生可以直接从著名的3a国立医院获得高质量的远程诊断和服务资源,是大型市立医院的下一代远程医疗服务资源和多种新型服务。某医院通过核心远程会诊中心服务平台,为广东、云南、海南等省12个县、市500多家医疗机构提供门诊远程医疗服务。定期和固定脊柱骨科、妇科等临床科室每周开设一次远程医疗诊所,为当地基础医疗机构服务,接待著名医生和出口专家,已成为当地基层患者的好评。为了有效保障远程医疗门诊服务的质量和安 全,远程医疗门诊方案要做的就是与基层医疗机构进行技术对接,由医疗机构单方面直接向患者进行初级诊断,目前中国法律不允许互联网信息技术进行远程诊断,只能向基层患者提供健康信息和咨询服务。

3 结束语

综上所述,通过智慧门诊能够针对综合三甲医院门诊结构、流程进行优化,缓解分级诊疗落实后综合三甲医院的发展压力,降低综合三甲医院的发展成本,满足患者群体对于现代医院的服务要求。因此,现代综合三甲医院应该通过分化专科专病门诊、简化挂号流程、建设自动化一站式服务等策略,加快智慧门诊的建设与落实,为综合三甲医院发展夯实基础,强化综合三甲医院在医疗领域的竞争能力。

参考文献:

- [1] 罗小艳,刘鸣江,汤永红.基于分级诊疗背景下区域医联体建设的实践与思考[J].现代医院,2020,020(002):175-178.

- [2] 范丽,张彦杰,马瑞娟.某三甲医院现代互联网医院建设的实践与思考[J].养生保健指南,2021(26):268-268.
- [3] 何畅,王子豪,李铜印."互联网+医疗"背景下中医院门诊智慧药房建设探讨[J].医学信息学杂志,2019,297(08):24-27.
- [4] 张南,宋岩,冷志伟.分级诊疗背景下第三方医疗服务机构 SWOT 分析[J].解放军医院管理杂志,2019,215(03):21-23.

作者简介:袁丽,1976.01.12,女,汉族,籍贯辽宁省新民县,学历本科,职称副主任护师,研究方向:门诊护理管理。

通讯作者:明玥,1976年10月,女,满族,籍贯辽宁省绥中县,学历本科,职称助理研究员,研究方向:门诊护理管理。

基金项目:齐齐哈尔市科学技术局项目,项目编号 CRKX-2021014。