

医院门诊预约挂号失约病人分析及对

蓝秋乔 韦晓春 杨静
(广西 河池市人民医院 570000)

摘要: 随着全国医药卫生体制改革的逐步推进, 社会医疗保障的逐年完善, 社会大众对医院认知的渐渐提高。同时全国人口老龄化逐年上升, 社会对医疗资源的需求扩大。为了满足这些需求, 大多数医院以及专业人士都有一致的共识, 大多数医院开展了预约诊疗服务。但是有预约, 就有失约。本文对医院门诊失约问题作出分析、提出改进对策, 希望可以减少病人排队挂号的时间; 降低病人就诊错失的风险; 提高医院的就诊效率, 合理分流就诊人群, 优化分配医院的有限资源, 提高医院的服务质量, 更方便完善地为患者提供人性化的服务。

关键词: 医院预约挂号 挂号失约 预约挂号对策

1. 绪论

随着全国医药卫生体制改革的逐步推进, 社会医疗保障的逐年完善, 社会大众对医院认知的提高, 同时全国人口老龄化逐年上升, 社会大众对现代医疗资源的需求加大, 这表明人民群众健康意识的大大提高, 是我国现代化小康事业大步前进的最好证明。但是我国是一个人口大国, 尽管我国拥有众多的现代化基础医疗设施, 相对于庞大的人口基数来说, 仍然存在一些比较严重的问题^[1]: 就医服务流程冗长, 门诊等候大厅拥堵, 候诊等候时间过长, 医患面对面交流时间短, 检查科室拥塞以及反复挂号, 在各处科室重复检查等等一系列问题。。本文将门诊预约问题作为研究重点, 对门诊预约问题的专业化分析、门诊预约程序化作业优化、门诊资源的高效分别配等问题进行着重分析, 并提出解决方案。

2. 现代医院门诊预约的现状调查

2.1 调查对象

本文的主要调查对象是绵竹市医院的预约失约病人, 采用现场随机抽样跟踪调查河池市人民医院 2021 年 1 月 22 日-27 日就诊病人中以往有失约经历的病人共 43 例, 以及电话调查对河池市人民医院 2021 年 1 月 22 日-27 日期间失约案例共 129 例。其中现场随机抽样跟踪调查共 43 例, 有效调查结果 43 例; 电话调查失约病人 129 例, 有效调查结果 116 例, 合计有效调查结果 159 例。

2.2 调查结果

(1) 低学历病人失约案例比高学历病人多, 并且学历小学及以下的病人失约率

极高。反而，一些高学历文化水平的病人失约率并不高。

(2) 从职业上来看，在职病人失约的数量比离职病人的数量多，务农病人失约数量比有工作病人失约数量多，学生病人在所有的失约病人中最少。

表 1 失约病人的基本情况

项目		人数(人)	构成比例(%)
性别	男性	73	45.9
	女性	86	54.1
年龄	≤20	7	4.4
	21~40	32	20.1
	41~60	61	38.3
	61~80	59	37.1
文化程度	小学及以下	82	51.5
	初中	36	22.6
	中专或高中	30	18.8
	大专	6	3.7
	本科及以上	5	3.1
职业情况	在职	54	33.9
	退休	28	17.6
	务农	69	43.3
	学生	8	5.0

2.2 医院病人失约原因总结

(1) 失约病人大多为低学历文化背景、女性、40-60岁等人群，这部分病人的特点表现为对预约流程，失约后果等问题不熟悉，不知道。高学历病人失约的数量远比低学历病人失约少的多，这并不是高学历病人要比低学历病人的道德水平高，而是低学历病人在接受预约挂号制度的同时，需要远比高学历病人多的时间来了解预约挂号制度中许多细节和规定，这是一个宣传普及的问题，需要医院和政府、社会各界的共同推进。

(2) 失约病人因主观原因失约占据失约总数的 75.8%，集中不知道预约的具体时间、不知道取号时间等原因占据失约总数的 44.5%。

(3) 其他主观原因包括不知道退号方法、退号电话未打通，以及不清楚失约惩罚。在没有约束的管理下必然会产生一定的紊乱。

3. 医院预约挂号失约病人的对策分析

由于每个病人实际情况不同，每个医院的地域，环境，设施，病人的就诊习惯的不同，不可能追求每个病人完全履约，完美的“零失约”是不可能的，重要的是树立预约病人的预约应约意识，培养病人的按时应约的习惯，以方便对有限医疗资源的分配和利用。在这样一个培养树立过程中^[7]，需要医院和社会的紧密配合与宣传，也需要我们不断地努力和实践，我们需要知道这并不是一件一蹴而就简单的事。少量的失约病人对医院来说并不完全是一件坏事^[8]。首先，少量的失约病人可以让医院的预约失约惩罚制度对其他预约病人有警示作用；其次，少量失约病人可以给专家作诊期间有一个调节分配的作用，不仅是对门诊资源空挡

的利用，也是对医生自身的放松和调节。所以完美的应约是不可能的，我们更多地应该追求医院自身条件、服务、流程的完美，以方便每个就诊病人。

参考文献

- [1] 王晟. 院内就诊“一卡通”到全省就诊“一卡通”的跨越[J]. 中国卫生信息管理, 2012, 9(3): 80-82.
- [2] 黄正东, 郭雪清, 肖飞, 等. 门急诊自助服务模式构建的实践研究[J]. 中国医院管理, 2011, 31(11): 45-46.
- [3] 范志宇, 邱旭, 柴桦, 等. 大型综合性医院门诊预约挂号的需求趋势与应用价值分析[J]. 医学与哲学(人文社会医学版), 2009, 12(30): 36-38.
- [4] 季新华. 专家门诊实名制预约挂号失约率分析[J]. 解放军医院管理杂志, 2009, 16(12): 1171-1173.
- [5] 刘姿, 张秀兰, 唐泽华, 等. 预约挂号爽病人情况调查与对策探讨[J]. 中国医院管理, 2010, 30(6): 25-26.