

# 挂号方式对高端医疗门诊患者候诊时间的影响研究

代明珠

(中日友好医院 北京市 100029)

**摘要:**目的:研究挂号方式对高端医疗门诊患者候诊时间的影响。方法:从2018年7月-2020年7月在本院门诊接受治疗的患者中随机选择600例,分为窗口挂号组以及预约挂号组,每组各300例患者。对候诊时间展开观察并比较。结果:预约挂号组患者就诊时间明显高于窗口挂号组,组间差异显著( $P<0.05$ )。结论:在目前高端医疗门诊流程模式下,由于窗口挂号患者比例相对较高,从而导致预约挂号患者候诊时间过长。经过对门诊流程进行改革,以及对患者加强宣教,可促使患者预约比例提高,实现精准预约的同时可以将预约患者候诊时间缩短。  
**关键词:**窗口挂号;预约挂号;候诊时间

为更好的将“健康中国”战略贯彻落实下去,我国正加快推动改革公立医院市场化,要求医疗机构积极将其国际化服务能力提升,其中将患者满意度提高为国际化服务能力中的重点。三甲医院为提供给患者特殊医疗服务的主体,但绝大多数三甲医院门诊均存在“三长一短”现象,其中最为明显的便是患者候诊时间。有学者经过研究显示,几乎全部接受调查对象表示对于公立院所提供的各项医疗服务中最为不满的便是等待时间过长。长时间候诊极易导致患者在就诊期间产生不良情绪,进而其满意度也会极大程度降低<sup>[1]</sup>。对候诊时间产生影响的因素相对较多,本文主要对其中挂号方式对于高端医疗门诊患者等候时间的影响展开研究,内容如下。

## 1.资料与方法

### 1.1 一般资料

选择600例于2018年7月-2020年7月期间在本院门诊接受治疗的患者,分为窗口挂号组以及预约挂号组,各300例,其中预约挂号组中男女例数分别为180例、120例,窗口挂号组中男女例数分别为182例、118例,年龄均介于20-60周岁,平均 $(40.22 \pm 2.16)$ 周岁。组间差异并不显著( $P>0.05$ ),可比较。

### 1.2 方法

利用本院信息中心对所选患者在就诊环节的时间节点数据进行收集,并从本院信息系统中对患者就诊时间进行调取,从患者达到诊室门口的分诊处刷卡并进入“就诊等待叫号系统”开始计时,直到医生接诊患者并对其病史进行询问结束时,对患者实际候诊时间进行统计。分析不同挂号方式对于患者门诊候诊时间的影响。

### 1.3 统计学分析

SPSS21.0 分析数据,计量资料( $\bar{x} \pm s$ )表示,t检验。 $P<0.05$ ,组间存在显著差异性。

## 2.结果

### 2.1 对不同挂号方式患者就诊时间展开比较

预约挂号组患者就诊时间明显高于窗口挂号组,组间差异显著( $P<0.05$ ),如表1。

表1 对不同挂号方式患者就诊时间展开比较( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	候诊时间
窗口挂号组	300	$23.45 \pm 23.21$
预约挂号组	300	$30.18 \pm 24.64$
t	-	3.4436
p	-	0.0006

## 3.讨论

目前,在我国高端医疗服务依旧处于发展初期,由于多种因素导致高端医疗服务业的发展受到一定限制。为将患者由于候诊时间过长而引发的不安及不满情况有所减少,医院需要格外注意控制患者候诊时间,并努力将患者在候诊期间的体验进行改善。本院国际部为高端医疗部,医疗水平以及服务水平均处于全国前列。本研究结果显示,预约挂号组患者就诊时间明显高于窗口挂号组,组间差异显著( $P<0.05$ )。患者选择国际部的原因不仅是由于其定位于高端医疗,还由于其候诊时间相对

较短,但依然有患者表示候诊时间过长从而表现出不满情绪<sup>[2]</sup>。站在医院角度来讲,为将患者在候诊期间的体验有所提高,则需要从两方面着手,需要对“一优二分”这一方式展开利用,从而有效使患者实际候诊时间有所缩短,其中“一优”主要是指将预约就诊患者比例优化提高,展开该项措施主要原因为预约就诊可以使医院管理更加便利;而“二分”则主要是指将门诊医生大数据的分时就诊作为基础,并分开对非预约患者以及预约患者展开管理,最大程度将患者等待时间减少,患者时间成本得到有效降低。本研究结果之所以显示预约挂号患者候诊时间显著高于窗口挂号患者,主要是由于窗口挂号患者将预约患者的实际就诊时间拖后。虽然本院国际部对就诊患者展开预约挂号以及窗口挂号这两种不同挂号方式,但当患者进入到门诊候诊区并进行刷卡签到后,其依然会对同意就诊等待排号系统进行使用,且排队系统并非对“挂号顺序”进行遵循,其是对“刷卡签到顺序”进行遵循进而按该顺序叫号,并不能够为预约挂号患者将位置留出<sup>[3]</sup>。通常在窗口挂号的患者完成挂号后会直接赶到门诊区域并刷卡排队,而预约挂号患者通常并不会提前到医院,其一般选择按照预约时间到达门诊区域再进行签到刷卡,从而导致预约患者前期所具备的优先性在无形中被消除掉,反倒是需要在窗口挂号患者后面进行排队,预约挂号患者的就诊时间被窗口挂号患者所占据,其只有等到前一位窗口挂号患者完成就诊后进行就诊,从而导致候诊时间有所增加。目前,我国绝大多数患者并未适应预约挂号这一方式,因此预约就诊比例相对较低且排队系统所具备的功能极为有限,导致医院门诊很难对窗口挂号患者展开有效管理措施<sup>[4]</sup>。为将患者候诊时间有效缩短,提出以下几项措施:(1)保证预约挂号患者优先就诊权。预约就诊患者在排队系统中需要具备较高的优先权,促使预约挂号患者可以具有优先就诊权,从而减少窗口挂号患者将预约患者就诊时间占据的情况。需要提前将预约就诊患者的优先权告知窗口挂号患者,可以选择在挂号窗口对相关提示进行粘贴等方式。并在候诊区明确将预约就诊患者的就诊时刻表进行提示。护理人员需要在候诊区做好安抚以及解释工作,说服窗口挂号患者礼让预约挂号患者,以避免产生医患纠纷事件。(2)通过对患者展开宣传教育,以提高预约诊疗比例。到诊以及分诊人员在患者进行询问时便可以推荐患者选择预约就诊方式,并对标准化语言展开利用从而将预约就诊所具备的优势向患者讲述清楚,并将预约流程详细说明。医护人员在对患者进行干预期间也可以对多种方式展开应用,从而推荐患者选择预约就诊的方式,可以推荐患者选择预约复诊方式。

综上所述,分时段预约挂号并向患者详细讲解预约挂号的优点,可有效提升预约挂号比例,就医效率也有所提升,同时患者候诊时间也会有所缩短。门诊就医流程也更加合理化,门诊秩序也会得到显著改善,利于避免护患纠纷产生,患者满意度也会有所提高。

### 参考文献:

- [1]刘纳,张聪,王琳,等.不同挂号方式对高端医疗门诊患者候诊时间的影响[J].中华现代护理杂志,2020,26(12):1669-1671.
- [2]牛越,李瑞,邢荔函,等.儿科门诊候诊时间及其影响因素分析[J].中国卫生信息管理杂志,2020,017(002):248-252.