

# 全国首家移动智能医院蹲点调查

## 智慧医院怎样看病？

### 病人如约就诊，付费取药全程30分钟

不知源自何时，去医院，特别是去大医院看病，成为不少患者的畏途。从挂号开始，就是种种排队和等待，真见到医生，可能问诊时间也就几分钟。医生呢，一天看几十个甚至上百个病人已经不是新闻。不少医患矛盾由此而起。

“互联网+”在医疗领域能发挥多大作用？什么网上挂号、预约服务等等也不是新鲜事，还能有什么更新鲜的？特别是互联网这个似乎什么都能往里装的“筐”，真能缓解始终高热的医患矛盾？

全国首家移动智能医院——广州市妇女儿童医疗中心(广州妇幼)做了一年多的尝试。成绩如何，看看记者蹲点调研的情况。



①

#### 市民金女士带孩子在广州妇幼就医的全过程：

① 由于金女士在家使用手机提前完成了挂号，当她带孩子到达广州市妇女儿童医疗中心后，根据提示出示手机即可完成分诊进入诊室就医，大大缩短了等待时间。

② 就诊完成后，金女士的手机上收到付费金额通知，她使用手机支付几秒钟便完成了缴费。缴费成功的信息上，还同时提示了取药窗口的位置和编号。

③ 使用手机完成缴费后，金女士很快在同一层的取药窗口取到药品，整个就医过程结束，全程大约只花费了30分钟。

新华社发

## 病人 手机挂号 选择医生、如约就诊

去看病，从能不能挂上号就开始焦虑，之后是怕过号、等缴费、等检查、再等缴费、再等取药……

对妇幼医院这样的医疗机构，能想像就诊的不是挺着大肚子的孕妇，就是小孩子。于是，家属陪伴必不可少。于是，医院更拥挤……

广州妇幼“移动智能医院”系统上线后，市民金女士现在这样带孩子看病：在办公室打开手机中支付宝钱包服务窗，搜索广州市妇女儿童医疗中心并关注，进入“预约挂号”页面选择就诊科室，屏幕上可显示医生介绍以及剩余号源数量。她选择了一名姓魏的医生，就诊时间是次日下午三点到三点半，再按要求输入就诊人姓名、卡号和手机号后，排队挂号和等号时间就彻底省了。

第二天，金女士如约前往，诊室外候诊屏上已经能看到孩子的名字。进入诊室，医生诊断、开药后，她的手机收到一笔待支付费用提醒：170.78元。用支付宝钱包支付成功后，系统提示她在西药02窗口取药。一切完成，距离她来医院一共不到30分钟。

这是患者端，医生端呢？

系统上线以来，儿童内科余巍大夫是患者给予五星评价最多的十名医生之一。刚开始，余巍也有些不适应的地方，比如有些患者家长挂了号却没来，白白浪费一些号源。有些患者对迟到后得重新排队有不满情绪，她就要帮忙做一些解释工作。但磨合期过后，她实实在在感受到了移动挂号和移动支付带来的便利。

以前给患者开检查单后，因为患者缴费、取检查结果都要排很长的队，取回检查结果往往要很长时间，余巍也得经常跟着拖班。现在，有的患者还没走出诊室就已经支付费用了。做完相关检查后，马上回来在手机上给她出示检查结果，大大加快了诊疗速度。更让她看中的，是诊室不再像集市，而是恢复了秩序。她更看中另一点。“过去很多时候，医患矛盾就是因为沟通不够造成的。现在看病病人少了很多‘逼迫感’，我也能有更多时间和病人充分沟通，紧张的关系自然就得到了缓解。”她说。

从医院整体看，记者了解的数字是这样的：挂号时间全部省去，候诊时间节省五分之二，缴费时间节省五分之四，取药时间节省三分之二。而这些，从医疗“互联网+”的角度看，只是初步的“成绩单”。

## 医院 线上各种系统 无缝对接

广州妇幼和全国众多三甲医院面临的问题有极大相似性。作为华南地区最大规模的妇幼医院，广州妇幼年门诊量大约400万人次，平均每天门诊量在1.5万人次左右，在全国妇幼保健院以及儿童医院中门诊量均排在前三。

“一方面医生不堪重负，另一方面患者就诊体验也不佳。”医院副院长冯琼的话是老话，可是却是实情，也是很多医院共同的心声。

要改变，该从何下手？通过引入第三方评估，广州妇幼找到的改变切口就是先解决患者排队问题，其实是个老得不能再老的问题。

解决之道却是要用新方法。在研究了整个患者就医流程后，医院方发现，除了医生问诊、检查检验、诊断以及取药治疗只能放在线下解决外，其他就医流程如挂号、候诊、检查缴费、取报告、药品缴费以及医患互动等，都可以搬到线上完成。2014年5月30日，在和支付宝洽谈之后不到一个月，全国首家“移动智能医院”在广州诞生。

对患者来说，改变是能真实体验到的。而对医院来说，拿惯听诊器、手术刀的手，熟稔各种医院名词的脑，却要重新熟悉一个个陌生的领域。

“真正的困难不是技术，而是管理。”医院院长夏慧敏介绍。医院信息化改造，牵一发而动全身，涉及内部诸多环节，必须要让移动挂号系统、分诊系统、医生药房配发药系统、检验检查系统、治疗收费系统等实现无缝对接。这也意味着要重新调整原有的流程，重新对一些习以为常、行之经年的制度和管理方式做出根本性的改变。

医院不比普通电商，早点晚点允许有个时间差。就拿最基础的支付系统讲，遇到支付异常情况如何处理？比如患者在手机上已经显示支付成功，支付宝已经把钱收走了，但医院站并没有显示出来，患者没法拿药，怎么退钱？凡此种种，都在考验医院管理层推进应用新技术的魄力和能力。

广州妇幼内部推进信息化最成功的经验之一，就是从系统上线开始，医院内部就成立了一个智慧医疗工作推进小组。在初期，每位医务人员都要全程跟踪一名患者移动就医过程，记录下碰到的各种问题。工作小组每天需要开会，梳理和汇总遇到的各种问题并作出持续改进。

医院门诊部客服中心大堂经理黄俊呈，是这个小组的成员之一，见证了整个系统从不完善到一点点改善、最终基本完善的过程。他说，去年系统刚刚开始运行时，曾经遇到有个别医生临时停诊了，但患者没有及时收到信息的情况，还遇到过患者第一次缴费成功后，再去看医生却没法二次缴费的问题。

针对这些暴露出的信息系统和支付系统漏洞，医院相关科室最迟第二天就能拿出解决方案。

## 付费 银联“医程通” 移动支付

在医改推进的大环境下，除了医院内部各科室需要“心往一处想，力往一处使”，外部支持也不可或缺。比如现有的医保结算要求刷卡支付，以最大限度识别刷卡者身份，确保医保资金安全。

如何在移动支付中实现医保实时结算，并使用医保卡中的个人账户进行支付，这对很多医院都是难啃的骨头，也是影响患者用户体验的重要方面，甚至是影响智慧医疗系统推广最让人“头痛”的原因之一。

目前，广州妇幼通过与银联等机构的合作，已“曲线”解决医保难题。患者只需下载银联的“医程通”APP，在初次就诊时现场刷医保卡绑定个人信息，就能在今后的就诊中实现移动支付的医保实时结算以及使用医保个人账户中的金额支付。

信息化推进后，医院也在节约管理成本上尝到了实实在在的甜头。以挂号员300次/天，收费员200次/天的工作量计算，一年来系统相当于为医院“增加”了7个挂号、收费服务窗口资源。去年以来，广州妇幼的收费人员实现了只减不增。

当然，广州妇幼智慧医院能做成，也多少和地处广州这个经济发达地区和患者人群有一定关联。“部分原因是来广州妇幼就医的患者群体普遍年轻，对智能手机、移动支付等有更高的接受度。”夏慧敏说。

广州妇幼智能医院系统后台统计显示，截止到7月27日，共有约26万诊疗卡绑定在系统中，累计诊间支付金额已达5500万元。目前，约30%的患者通过移动挂号进入医院就诊。因为成效显著，自去年以来全国已经有上百家医院过来“取经”。

目前，全国各地已经有多家医院上线类似移动智能医疗系统。来自支付宝的数据显示，截至今年5月底，全国已有82家“未来医院”上线，21个省、直辖市的41个城市用户可以享受移动医疗服务。

长期关注智慧医疗的金蝶医疗总经理陈登坤认为，以广州妇幼为代表的“互联网+医疗”正在成为医改的突破口。今年1月份，国家卫计委公布进一步改善医疗服务行动计划，提出在2015年至2017年三年内，从构建温馨就诊环境、推进预约诊疗服务等方面入手，加强医疗管理，改善服务流程，方便群众就医。

“要解决医院‘人满为患’的问题，就要进行技术转型、管理转型和服务转型，引进移动互联网是必然趋势，因为它的核心就是用户体验至上。”他说。

陈登坤表示，目前患者对移动医疗需求很大，医院热情也很高。移动智能医院在技术和管理上有很多共性的地方，这让广州妇幼的模式具备可复制性。“能否推行下去，考验的其实是医院的决心。”他说。

## 未来 大数据 生成医疗方案

“患者到医院所需要的就是得到诊疗和帮助，但现在医院就诊流程给患者附加了太多他们不高兴的东西，比如排队、跟黄牛打交道……所以医院要做的就是把这些不必要的环节去掉。”夏慧敏说。

目前，虽然智能医院已经可以节省患者在挂号、诊间支付、检查结果查看三个环节上的时间，但取药排队时间还没法省掉。夏慧敏认为，理想的就医方式应该是医生开完药后患者就可以直接在家附近的药店购药，或者通过网上药店配送的方式拿药。为此，医院内部已经做好了各种技术准备，只待相关政策放开就可以随时实现。

在他看来，可以做这样的畅想：今后看病可以“两头在家”，在指尖上预约、支付，回家就近取药，在医院只接受诊疗和检查。

除给门诊病人提供便利外，针对住院病人，目前广州妇幼正在推动“移动护理系统”建设，以实现住院病人的全流程信息化管理。记者通过医院工作人员在手机上展示的系统后台看到，系统中录入了每名住院患者的基本信息、体征描述、化验结果、医嘱内容、执行情况、相关文书。这也意味着，患者住院治疗每个环节的信息，都会有医务人员录入。而在不久的将来，患者也将可以通过移动端查看到这些信息。“该知道的都会知道。”夏慧敏说。

在医院看来，这些都仅仅是在“智慧医疗”的探索上迈出了一小步。夏慧敏认为，“未来医院”愿景应该是这样的：患者来到医院，没有排队、不需现金，有充足的时间得到充分的诊疗。即使是在回家后，还能持续得到医生的指导，获得健康咨询。最重要的是，通过对大数据的挖掘，分析出健康风险并给予提示，也能从大样本的临床路径分析中得出某种疾病的最佳诊疗方案。

“信息化建设没有终点，我们永远在路上。这就要求医院要有一个理念，就是持续改变。有问题不怕，关键是要去解决。患者有需求，我们就去响应。”他说。

(据新华社广州8月4日电)

## 北京地方国企巡视问题公布 巡视组入驻前高管仍违规月发上万元“津贴”

新华社北京8月4日新媒体专电(记者乌梦达、张漫子)北京市市委巡视组日前公布了对北京首都旅游集团、首钢总公司、北京首都创业集团有限公司的专项巡视情况，发现存在利益输送，国有资产损失严重，高管年薪外补贴管理失控，补贴名目多、范围广、数额大等问题。

北京市纪委透露，早在2009年，中央就明确规定过国企薪酬补贴，但就在今年巡视组进驻一家国企之前，企业还在每月给高管下发过万元补贴。“这样的单位，都不是‘腐败树倒根还在’，而是连腐败的‘树’都倒了。”一位参与调查的巡视干部表示。

一名国企财务人员告诉记者，由于补贴范围及名目的灵活性，使得高水平的津贴补贴给国企腐败留下空间。根据规定，国企管理层薪酬主要由基本年薪、绩效年薪和中长期激励收益三部分构成。然而由于尚未有细则条款对年薪外津贴补贴的具体内容和范围予以明确定义，一些企业在做账时将成本做大，利润做小，从而减少红利上缴，将利润留存企业体内循环，巧立名目发放补贴，成为国有资产流失的又一途径。

从巡视报告来看，北京的地方国企腐败存在一系列共同性问题。

——“靠山吃山”，利益输送暗流涌动。以企业改革、市场开拓等名义，通过向个别高级领导干部亲属输送利益，换取个人仕途晋升；在子女留学或就业等方面接受供应商利益输送；由企业老板操纵重点项目审批权、收受巨额贿赂；收受客户所送有价证券、贵重礼品，或接受供应商安排打高尔夫球、外出旅游等。

首创集团被查出存在“靠山吃山”现象突出，与民营企业存在利益输送，国有资产损失严重。长期忽视企业管控，造成国有资产重大损失。领导干部违规持有下属企业股份，国有企业与高管人员持股公司存在大量关联交易。有的领导干部与民营企业合作涉嫌利益输送，腐败风险较大。

——身边人腐败，关联交易巧立名目。通过定向关联交易，纵容支持老乡、亲戚或其他关系人在自己管辖范围内承揽项目或开办企业谋利，或与承包商内外勾结，攫取利益；在经营销售等环节结成利益同盟，开发“暴利工程”，巧立名目，形成利益链条等。

首钢总公司有的二级企业领导人员违规办私人企业并与首钢进行关联交易；有的企业领导人员亲属、子女所办企业与首钢进行关联交易；一些企业或企业领导人员利用不同形式向外输送利益，使国企蒙受损失。

专家指出，国企反腐一直处于高压态势，强势不减。但除了外部巡视督查强势介入，必须改善国企内部监督失灵的问题。

北京市纪委有关负责人表示，通过巡视发现的问题，将对国企“一案双查”，不仅要重点调查违法违纪当事人的责任，对单位的党委书记和纪委书记也要追究责任。

## “变味”的朋友圈 你烦了吗？

### “圈”套



纷投诉最多的”。

根据安徽省商务厅提供的数据显示，办法实行两年多来，该省备案的企业只有91家，大部分“小店”处于放养状态。

现实层面，信用记录却不容易看到。

### 狙击“小店老赖”

专家认为，杜绝预付卡乱象首先应建立在广泛的备案摸底基础上，将街头巷尾的“小店”纳入监管范围。刘杰建议，商务部门要变被动等候发卡企业上门备案为主动开展备案的执法检查，对投诉和纠纷集中的企业重点开展专项检查。

中国消费者协会律师团律师邱宝昌提出，未来应该制定和实施预付卡发行审核制度。

另外，整合征信体系成为让预付卡“老赖”寸步难行的关键。“未来在智慧城市建设中，各个部门的信用记录应高度共享、串联，预付卡消费不诚信行为也将被纳入社会信用惩戒系统中，‘老赖’们在融资、注册登记、审批，甚至乘坐航班、轮船等交通工具都会遇到麻烦。”钟萍说。

(据新华社北京8月4日电)

“现在走过来的是微信方阵，你看他们左手手机，右手充电宝；身后背着一锅心灵鸡汤，胸前挂着佛经和养生秘方，手上拿着励志经典和情感小句，口中还在大喊，亲，给孩子投个票吧！”……先别急着笑，这里要说的事，每个人都可能“躺枪”。

从最初私密的记录和分享，到现在帮领导点赞、帮单位公号拉粉丝、帮“萌娃”投票，大家纷纷吐槽：变味的朋友圈，你烦不烦？

为了给自己的孩子拉票，几十年没见的老同学、八竿子打不着的远方亲戚，都成了“推送对象”，各种由纸尿裤、奶粉、麦片等冠名的母婴类产品“萌宝”评选像病毒般传播，而实际上大多是品牌的营销活动。

上海泛洋律师事务所高级合伙人刘春泉认为，这类活动其实是一种新衍生出的“病毒式营销”手法，利用的是朋友圈“抹不开面子”的人情交际。不少帖子里都附带着商品、品牌或公众号的广告链接，只需要分享出去，就可以利用身边的人，在成本几乎为零的情况下进行二次传播，用户相当于在收益很小的情况下帮厂家进行了宣传。

刘春泉提醒，参加评选者的联系方式可能被参与者乱用，而那些投票、砍价的其他读者有时也被要求用微信号登陆，相当于骗取了更多粉丝，未来也可以推送广告，且面临着个人信息泄露的风险。

(新华社发)

## 预付卡变“吞钱卡”

### 个体户沦为纠纷重灾区

张会员卡，可享受剪发五折及其他增值服务。结果一个月后再度光临，却发现这个曾经人气颇高的理发店早已人去楼空。

近年来，各地频频爆出商业预付卡投诉案。在安徽省合肥市，去年一年关于卡消费的投诉达1850件，其中绝大部分为预付卡消费投诉。今年上半年，山西省太原市工商局12315消费者投诉举报指挥中心受理消费者投诉1012件，其中117件涉及预付卡消费，占投诉总量的11.6%。

长春市消费者协会秘书长钟萍告诉记者，现有的投诉案例大致包括了发卡后“跑路”、擅改服务地点和项目、无法办理退卡退费等现象。记者通过梳理各地典型案例发现，预付卡消费纠纷主要集中在服务业，特别是在美容美发、健身、摄影、汽车美容、餐饮等领域，这其中，一些规模较小的企业及个体户逐渐成为预付卡消费纠纷的重灾区。

### “小店”发卡难管理

针对各地频出的预付卡乱象，早在2012年9月，商务部就发布了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》，要求发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内前往各级商务主管部门备案，并对相关企业实行资金存管制度，按预收资金的一定比例向商业银行存入存管资金，一旦违规，便可对企业形成约束。今年7月，商务部就修订单用途商业预付卡管理办法向社会征求意见。

“办法要求的对象是具有法人资格的企业，并不包括个体户。”厦门大学法学院助理教授薛夷风介绍，这样的备案就失去应有的作用，“因为个体工商户涉及的居民服务业，正好是预付卡消费纠纷的重灾区。

“储值卡、会员卡、健身卡……”26岁的合肥白领陈阳对近年来陆续办理的16张会员卡如数家珍。如今，像这样“先存钱，后消费”的商业预付卡以打折让利、升级服务为“卖点”，正“占领”着大半个市民的钱包。

中国商业联合会发布《单用途商业预付卡行业报告(2015)》显示，去年我国预付卡消费规模达8000亿元余元。然而在方便生活、提供优惠的同时，不少发卡企业却频频爆出敛财“跑路”、霸王条款等坑人