

海医附院患者移动服务平台自上月正式启用后,减少了患者等待时间,就诊环境得到改善

■ 本报记者 马珂
通讯员 付伟华 李思静

日常生活中,很多患者在医院看病时都为反复排队的繁琐过程而烦恼。有时候,因为身体一个小毛病就医,排队就花了大半天,而医生看诊只用了大概10分钟。

近日,海南医学院附属医院(简称为海医附院)成功启用海南省首家移动互联网医院——患者移动服务平台。患者只要在微信公众号关注“海南医学院附属医院”,就能获取“智能导诊、预约挂号、就诊指引、获取账单、获取检查检验报告、预缴住院押金、查询健康资讯”等从门诊到住院、从院前到院后、从信息流到资金流、从医疗到健康的全流程服务。患者无需排队挂号,按预

热点关注

挂号缴费一部手机就搞定

约时间就诊,省时省力。

1月5日上午,一到医院,海口市市民陈兴带着孩子向护士出示了手机挂号信息。无需长时间等候,他的孩子就成了下一位就医的患者。

“一般到医院排队挂号后,大概要候诊等待半个小时左右。”海医附院儿科主任护士李春花说,如果人们都能像陈兴那样使用手机挂号,来了就能看

病,不仅能省去很多等候时间,医院就诊环境也会得到改善。

除了无需候诊,陈兴还省去了排队给孩子交检验费、排队交药费的时间。这一切只因他关注了“海南医学院附属医院”微信公众号,使用患者移动服务平台进行就医。

据介绍,在全省进行改善医疗服务大行动的背景下,海南医学院附属医院

去年引入了海南省首家移动互联网医院——患者移动服务平台。该平台采用在线实名注册认证,只需病历号或身份证证就能注册,大大降低了使用门槛。患者可以提前两周进行挂号预约,也能对就诊医生和医院进行评价。

据海医附院门诊部主任余壮明介绍,患者在移动服务平台上用手机预约挂号后,无需到医院窗口再排队取号就

能直接到科室外候诊。患者移动服务平台与医院内部系统直接连接,所有信息都是实时更新。患者每一步就诊流程都能在手机上获得提示,可以随时从手机中调阅到检验报告和消费记录。住院病人可以用手机进行住院费用的支付,住院预交金交付,查询每天住院的清单。

余壮明表示,该院门诊量一天最高能达到4000人次。自从去年12月9日该院移动服务平台正式启用起,至今已经有1万多人进行关注,完成了3000余次交易,既减少了患者在医院等待的时间,也提高了医护人员的工作效率,医院门诊大厅挂号和缴费排队人数有所减少。

据了解,海南医学院附属医院近三年投入8000多万元完善升级信息系统,以强大的信息平台为支撑,优化了服务品质,改善了患者就医体验,提升了医院形象。



第一步	第二步	第三步	第四步	第五步	第六步
记者在医院大厅通过微信“扫一扫”功能,关注医院的微信公众号,注册了个人的身份信息。	记者在“智能导诊”中,触摸手机屏幕上模拟人体的头部位置,回答系统提示的问题后。导诊提示应挂“神经内科”。	记者选择了神经内科蔡医生的号,用微信支付完成了挂号费用支付。支付成功之后,系统提示,记者就诊时间为上午8点半到9点。	8点30分,记者直接来神经内科的导诊台,用手机出示了挂号单。	来到诊室,蔡医生根据记者的症状开具了药方。医生在电脑上开好处方单后,记者的手机就收到了缴费提示,包括处方药物的名称和支付金额等内容。再次选择微信支付,记者收到支付成功的确认信息后,便到门诊大厅一楼中药房草药窗口取药。	记者取药后,在“就医反馈”中,对医生和医院进行了评价。通过一台智能手机,记者不到半个小时就完成了挂号、看病、支付和取药的全过程。
制图/庄和平	费时:1分钟	费时:半分钟	费时:2分钟	费时:15分钟左右	

■ 本报记者 卓兰花

又到一年体检时间,不知道自己的身体到底怎样了,这是许多人都有疑问。记者从海南省人民医院体检中心了解到,岁末年初,是各企事业单位或有健康需求的人去医院做健康体检的高峰期。

海南省人民医院体检中心主任、省健康管理协会会长易慧明告诉记者,健康体检的目的是,根据体检者个人不同的身体状况,如性别、年龄、工作环境、劳动强度、饮食习惯、作息规律等,通过常规体检项目和特殊检查项目,对其身体的各项指标及现状做一次全面的检查。

他说,一方面可以了解其身体的各项基本指标是否处于正常范围,便于通过饮食、生活方式的调整或劳动强度的调整,来预防疾病或某些重大疾病的发

套餐等。

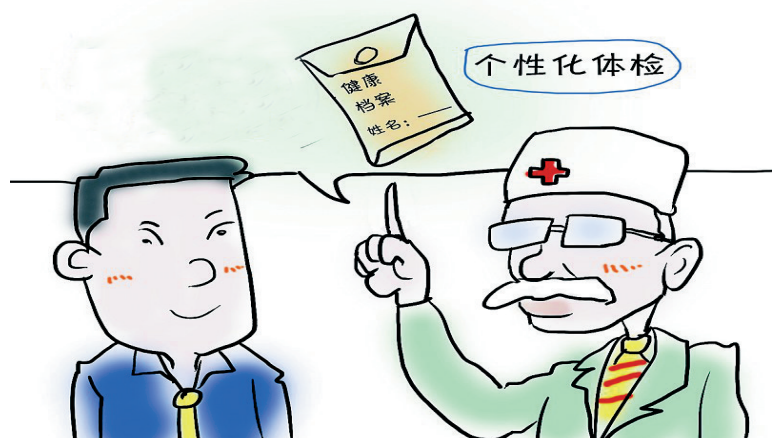
对于不少人士认为每年都到医院进行常规体检没啥意义,易慧明说,他也看到一些人到体检中心来,询问是否可以不做常规体检项目,而只是哪里不舒服就做哪个部位的特殊检查项目,以期望一步到位地了解自己是否有什么重大疾病。“这种观念要改过来,其实常规体检项目在健康体检中非常有必要。”

他说,一方面可以了解其身体的各项基本指标是否处于正常范围,便于通过饮食、生活方式的调整或劳动强度的调整,来预防疾病或某些重大疾病的发

易慧明表示,各家医院的体检中心会根据体检者不同的需求,在常规体检项目的基础上,合理配置一些特殊检查项目,分别设置不同的体检项目组合,俗称“体检套餐”。比如,海南省人民医院体检中心就分别设置了①入学套餐、②入职套餐、③青少年套餐、④职场白领套餐、⑤应酬族套餐、⑥吸烟族套餐、⑦富态族套餐、⑧夕阳红套餐、⑨VIP

源。易慧明再举例,当发现肝转氨酶过高时再做各种肝炎病毒的检查,就容易发现乙肝或甲肝等疾病;当发现有高脂血症、高胆固醇血症、脂肪肝等情况时,再去做心脏彩超或颈动脉彩超检查,就容易发现心脏肥大、颈动脉斑块形成等问题,从而有的放矢地防治心血管疾病的发生。

易慧明说,常规体检项目是一切特



常规体检项目包括
身高、体重、腰围、臀围、心率、血压、视力、色盲、听力等普通检查,以及血常规、大便常规、小便常规、白带常规(已婚女性)、血糖、血脂、肝功能、肾功能等化验检查,还有心电图、X-射线胸片、肝胆脾彩超、肾膀胱彩超、前列腺彩超、妇科盆腔彩超、乳腺彩超等仪器检查。
特殊检查项目包括
出凝血时间、微量元素、维生素指标、脑中风预测、糖耐量实验、甲状腺激素、传染病(乙肝、甲肝、艾滋病、梅毒等)因子、肿瘤因子(EB-IgA、AFP、CEA、PSA、CA125等)、已婚女性宫颈筛查(HPV病毒检测、TCT宫颈细胞涂片等)、幽门螺杆菌(C13、C14呼气试验)、食物过敏原、基因检查等化验检查,以及肺功能、骨密度、人体成分分析、X-射线拍片(头部、椎体、骨骼等)、甲状腺彩超、阴道彩超(已婚女性)、颈部血管彩超、心血管彩超、心血管造影、胃镜、肠镜、全身各部位CT或磁共振、全身PET-CT等仪器检查。(卓辑)
制图/庄和平

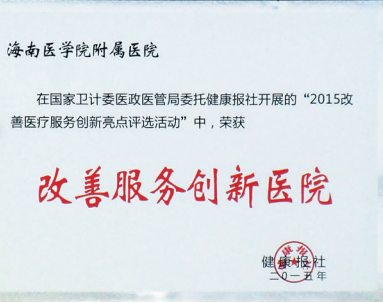
又到一年体检高峰期

普通常规体检项目,是否有必要?

专题

海医附院荣获2015全国“改善服务创新医院”殊荣

海南医学院附属医院改善服务有“方”



2015年12月24日下午,全国改善医疗服务创新大会在北京隆重举行,来自全国30个省、自治区、直辖市200多家医疗机构400多名医院管理者 and 专家共聚一堂,相互交流学习改善服务的成功经验和做法。会上,海医附院院长李丽作为我省唯一入选全国“改善服务创新医院”的单位代表接受主办方颁奖。

2015年起,国家卫生计生委联合国家中医药管理局利用三年时间在全国医疗卫生系统实施“进一步改善医疗服务行动计划”,通过加强医疗管理,改进服务流程,创新方便群众看病就医举措,让人民群众切实感受到医改成效,提高社会满意度,构建和谐医患关系。行动计划出台后,在全国范围内掀起了“改善医疗服务”的热潮。经过近一年的努力,医疗卫生系统涌现出一批改善服务成效显著、便民惠民举措贴心的典型医院:有的信息化建设独树一帜,有

的护理服务优质贴心,有的分级诊疗畅通无阻,有的就诊环境温馨舒适,有的日间手术路径化,有的急救“绿色通道”无缝连接,有的医保结算联动快捷……

为将典型医院的示范作用发挥最大,国家卫生计生委医政医管局委托健康报社开展“2015改善医疗服务创新亮点评选活动”。活动采取自荐和省级卫生计生委推荐相结合的方式,全方位展现行动计划的实施进展和取得的成果。自2015年8月份开展以来,得到全国各级行政卫生主管部门和医疗机构的积极响应。与此同时,健康报社还开展了“改善医疗服务万名读者问卷调查”。

据介绍,海南医学院附属医院开展改善医疗服务行动计划主要呈现以下突出亮点:

一是领导重视,全员参与,体现“一把手”工程。成立以院长、书记任领导小组组长,其他班子成员为副组长,各相关职能部门负责人为成员,以院长办公室、医务部为总协调的组织领导体系,充分调动全院一切资源和力量。通过院长办公会、全院科主任例会、行政科主任例会、全院护士长例会和科务会,进行全面部署和安排,形成一级抓一级、层层抓落实的良好局面。每个月、每个季度确定一个主题内容,组织全院职工进行讨论,在思想上达成共识、在行动上调步一致。

二是目标与责任明确。在制定的落实

服务行动计划工作实施方案中,明确了三年的工作计划与目标,职责分明,具体到人,不断夯实基础,稳步扎实推进。

三是在医院管理上敢于创新,提升服务效率。该院充分利用急诊医学国家临床重点建设专科人才和技术的优势,组建专职的院内心肺复苏急救小组(简称“蓝衣部队”),体现“急诊人”时间线就是生命线的理念,为提高抢救成功率赢得宝贵的时间,为多学科展开救援工作提供强大的平台。与全省19个市县基层医院签订急诊医学共建协议,构建起全省的创伤急救网络体系。在全省率先推出“微”导诊服务和启用患者移动服务平台上线,为患者提供智能导诊、预约挂号、诊间支付、查看报告、就诊指引、住院押金、每日清单、就医反馈等,使患者就医更方便、快捷。持续推进信息化改造,近三年投入8000多万元完善升级信息系统,以强大的信息平台为支撑,优化了服务品质,改善了患者就医体验,提升了医院形象。

四是优质护理百分百。病房开展优质护理100%覆盖,临床护理岗位护士占全院护士比例96.5%,是全国第一批开展优质护理服务示范病房的医院之一。运用智能化护理管理软件实施标准化、科学化、无纸化管理。护理管理人性化,有的科室为护士配备对讲机,避免大声呼叫;有的科室安装夜间会发光的开关盒,方便患者。为确保患者安全,还实行目视管理,在注射器、延长管及三通接头分别贴药品标签,使护

士能方便快速、准确识别,避免了更换、暂停、快进药物时出现错误或操作缓慢造成不良后果;手术室根据手术间的特点设计了手术间物品摆放示意图,制作各物品、区域标识,采用颜色管理,使手术间物品摆放规范、使用方便、避免混淆,有效增进了医患关系,确保了患者安全。

五是凸显公益履行职责,更加惠民利民。在重大突发事件和灾难面前冲锋在前,勇担重任。在“威马逊”超强台风和严重洪涝灾害等重大突发事件和灾难中,医院始终冲在前面,第一时间展开救援,得到中央、省领导和社会各界的肯定与高度赞誉,真正践行医疗为民、发展为民的服务宗旨,把医疗服务沉到基层,为国家分忧、为百姓解围。

一枝一叶总关情,贴心的服务举措、良好的优质服务、精益求精的医疗技术和高尚的医德,使海医附院获得了社会各界的普遍赞誉,也成就了自身服务品牌,让患者情真意切地感到附院“好在服务,贵在真情”。2015年,该院开展志愿服务1242人次4968小时。近几年来,病人对海医附院服务满意率保持在95%以上,收到患者写给医务人员的感谢信、表扬信、锦旗和拒收红包不计其数。病人以就医过程中的切实感受表达那种朴素的情感,字里行间没有什么华丽的辞藻,都是一种真情实感的流露。有一封感谢外科崔海宁教授的信中说,感谢您治好了我孙子的病,这是您为我

家第6个成员动手术了。老人的感谢信里,透露出一家三代对海医附院的深深感激之情。2015年1月14日,乳腺肿瘤外科高炳玉副教授荣获海南省“首届寻找百姓身边好医生”十佳;4月16日,国家卫计委授予海南医学院附属医院“全国妇幼健康工作先进集体”荣誉称号,金松教授评为全国“先进个人”;9月,海南医学院附属医院荣获“省卫生人才智力扶持中西部市县第九期项目实施先进单位”称号,李军副教授荣获“先进个人”荣誉称号。

去年12月,中国妇女发展基金会、中

华医学会计划生育学分会授予海南医学院附属医院“PAC优质服务医院”,海南省卫生计生委授予“优秀爱婴医院”。

在海南医学院附属医院,“医护如亲人,附院如居家”是患者对医院真实而最好的心声。锦旗一面表心意,感谢信中见真情。如潇潇春雨细无声,似缕缕春风令人醉。在医院各个岗位上,广大医务人员更加明确了“天使”的责任,“一切为了病人,为了病人的一切,为了一切病人”这一诺言正在海医附院进一步细化于心,深化于行。

(赖运岛 小可)



海医附院工作人员(右)向患者介绍医院移动平台使用方法。
(专题图片均由海医附院提供)