

智慧医院,不是不排队挂号那样简单

——全国首家移动智能医院蹲点调查

据新华社 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、预约服务等等等也不是新鲜事,还能有什么更新的?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。

患者“无奈感”vs 医生“逼迫感”

为啥去大医院看病几乎成了患者自己不可能完成的任务?不用调查,其中必有答案之一就是:排队,而且会贯穿就诊各个环节。

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,能想象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,诊室外面候诊屏幕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。“现在患者都是分时段过来就诊,而以往诊室外面经常排很长的队伍,小孩一哭,家长跟着着急,诊室外面的乱哄哄,医生的情绪自然也受影响。”余巍说。

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一,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,只是份初步的“成绩单”。

广州妇幼为什么要做“互联网+?”

广州妇幼和全国众多三甲医院面临的问题有极大相似性。作为华南地区规模最大的妇幼医院,广州妇幼儿年门诊量大约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,熟稔种种医院名词的脑,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、治疗确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和作出持续改进。

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。现在小组虽然开会没有以前那么频繁了,但只要出现问题我们都会及时反馈给系统工程师。”他说。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相关信息,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到,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,截至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近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院系统。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。

未来医院愿景: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,理想的配药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“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,我们就要去响应。”他说。■马晓澄 叶前

北京今年已报告狂犬病例6例

据新华社 北京市疾控中心近日发布的信息显示,今年北京市已报告狂犬病例6例,去年同期是3例。今年报告的狂犬病病例均没有接种过狂犬病疫苗,病例均在发病后2到5天内死亡。

北京市疾控中心统计显示,2014年北京市动物致伤登记人次约15万人次,今年1至6月约8万余人次,比去年同期上升9%。“目前,北京市养犬数量越来越多,而犬的免疫接种率仍较低。”北京市疾控中心副主任庞星火说。

北京市疾控中心提示,狂犬病目前仍然是可防不可治。夏季天气闷热令犬类动物易烦躁,是动物致伤高发季节。因此不要与猫、犬等宠物过分密切接触,尤其不要让宠物舔人的口腔、眼睛。

此外,若被咬伤后不要存侥幸心理,一定要及时到狂犬病免疫预防门诊规范处理伤口并全程接种疫苗。广大养犬人要文明养犬,定期给犬类接种疫苗,不要随意遗弃,避免流浪犬伤及他人的事件出现。■李亚红



躲空调当心感染“军团菌肺炎”

据新华社 近日中国多地的持续高温让很多人越发离不开空调。不过,重庆第三军医大学新桥医院呼吸内科专家提醒,长时间使用空调应注意定期清洗和室内通风,当心感染“军团菌肺炎”。

据介绍,军团菌是一种寄生在空调冷却水和管道系统中的致病菌,往往从通风口进入室内。它主要通过空气传播,经呼吸道进入人

体。军团菌的轻度感染易引起一些类似普通感冒的病情,几天便可自愈,但重度感染则可能引起“军团菌肺炎”,较难自然康复,严重的可致死亡。

专家提醒,长期在空调环境工作的人,一旦出现发烧、咳嗽、胸痛、呼吸不畅等症状,不应自己吃几粒感冒药了事,而应及时就诊检查,警惕“军团菌肺炎”。■赵宇飞

太阳镜颜色太深会损伤眼睛

据新华社 时至夏日,太阳镜是人们出行必备的遮阳防晒用品之一,很多人认为太阳镜的镜片颜色越深越能防止紫外线对眼睛的伤害。然而,第三军医大学新桥医院眼科专家表示,太阳镜并非颜色越深越好,镜片颜色太深反而可能对眼睛造成损伤。

第三军医大学新桥医院眼科科主任袁容娣表示,是否能防止紫外线与镜片的颜色深浅没关系,而是由镜片的UV(紫外线)标准决定的,例如,

UV400的镜片可以防止100%的紫外线,UV100的镜片可以防止96%—98%的紫外线。

“因此,选择太阳镜时要看镜片的UV标准,而不是看颜色深浅。”袁容娣提醒,即使能防止紫外线,也不宜选择颜色过深的太阳镜,镜片颜色过深会严重影响能见度,眼睛容易因看东西吃力而受到损伤。太阳镜的镜片应保证能穿过30%的光线,以灰色或绿色为最佳。■赵宇飞