

# 山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院): 推进信息化建设 提升群众就医获得感



医院全景图

“近年来,信息化技术越来越得到普及,医疗领域也不例外,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)多年来一直都十分重视信息化建设,不仅让信息化引领医院管理,更关键的是信息化手段将造福百姓,增强人民群众获得感和优质医疗服务可及性,“让信息多跑腿,让病人少跑路”,看病更加方便快捷。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 陈晓丽

## 推行全预约系统,挂号、开药、检查不再排长队

“原来为了能早早挂上号,我都是一大早就赶到医院人工窗口排队,排队挂号的队伍排很长。”19日上午,在山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)门诊大厅,52岁的张先生告诉记者,自己患有心脏病,需要定期到该院复诊,如今都是提前预约好门诊时间再按时到医院候诊即可。

让张先生受益的正是该院2015年开始推行的全预约挂号系统。目前,该院门诊预约主要有网站预约、电话预约、微信平台预约、APP预约(含微信、支付宝等)多种方式。如果网上号源尚有剩余,患者还可在医院自助设备上进行现场预约就诊。

为方便慢病患者,今年11月,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)还将上线“医保门诊续方”系统,只要患者曾在该院开具处方,以后在医保门诊开药也可实现提前预约,到院后直接到医院药房刷卡缴费取药即可。

此外,患者平时就诊时,根据需要,医生可能会开出一些检查单,包括验血单、B超单、CT等。患者要到不同地方分别排队做检查。为优化患者就诊路径,预计今年年底,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)即将上线门诊医技检查检验预约服务。医生为患者开具检查单后,患者可“一站式”完成所有检查项目的预约排队,随后患者可根据系统提醒,按相应顺序完成检查。

## 自助设备遍布各楼层,医院服务效率进一步提升

自2016年6月起,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)在全院共配备了135台自助设备,遍布门诊楼不同楼层以及所有病房。考虑到大部分老年人或偏远地区的患者不会使用自助设备,门诊楼每层都有工作人员引导、帮助操作自助设备。

除预约挂号外,自助设备还有自助办卡、无证办卡(身份证号和手机号双核对保证实名制就医)、儿童办卡、医保卡签约、信息补录等功能,还可以充值、



患者在就诊过程中通过自助设备避免了排长队

自助扣费、余额查询、费用明细查询、病历打印等。真正做到了自助,患者再也不用楼上楼下的跑,排长队。

“在推出多功能自助设备,尤其是全面取消人工挂号窗口后,医院现在已经取消了多个门诊人工服务窗口。”该院党委副书记徐民告诉记者,人工挂号窗口的取消将大大节省医院的人力成本,更重要的是将提高医院服务效率。经过测算,每位患者平均可节省30-60分钟的就诊等待时间。

## 推行诊间结算,医保结算不用再到人口窗口审核

以往在医院看病,每次检查及取药前,都需要一次次到缴费窗口排队,程序繁琐,浪费时间。2016年9月底,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)在全省率先实现诊间结算,这样的反复排队成为历史。

医生开具药品后,患者可以去医院药房直接刷医保卡扣费,开具的检查单则直接到检查科室扣费,都不需要再到人工缴费窗口排队审核和交费。就诊期间刷医保卡扣除的费用仅仅是参保人员需要自己承担的个人部分,且可以使用社保卡内的个人账户进行支付,医保统筹部分由医院和医保经办机构另行结算。

通过诊间结算,不仅大大简化就医流程,减少患者排队次数,也提高了医院诊治效率,节省了人力成本。徐民告诉记者:“绝大多数医保结算都能由系统智能审核通过,只有少量特殊情况,系统审核不通过,需要到人工窗口再次审核。”

也正因为如此,如今山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)的门诊结算窗口,已经不再单独设置省直医保和市医保窗口,所有窗口都对各类患者通用。

## “互联网+医学影像”,影像检查胶片电子化

长期以来,患者在医院做完影像检查,都会收到一张或几张塑料胶片,不方便携带,也容易丢失。同时,随着设备升级,每次核磁、CT检查的影像少则二三百幅,多则上千幅,传统塑料胶片已经不可能呈现足够全面和有用的影像信息。

今年8月1日,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)在省率先推出了“数字智能胶片”服务。患者只需使用智能手机和平板电脑等移动终端,通过医院公众号或短信中的链接就能直接浏览影像图像和报告,大大简化了就医流程。

徐民介绍,每个患者都有一个自己的专属云端存储空间,保存了核磁共振、CT、X光检查的全部影像、报告资料。系统内提供人工智能解读报告,解读报告中不易理解的医学名词,帮患者看懂报告。未来患者到任何医院就诊

时,有需要都可下载后交给医生查看。

同时,系统内还荟聚了国内先进的影像专家提供影像的远程咨询,患者发起远程咨询,专家端可以查看到患者完整无损的DICOM影像信息,通过远程咨询享受优质的医疗资源。

除了影像检查胶片,通过该院微信公众号平台,在该院的所有检查检验报告及体检报告,都可实时在线查看,减少了患者来回奔波。

## 手术室电子屏实时滚动手术进展,减轻家属等待的焦虑

对于绝大多数手术来说,都需要将切除的组织跟病人家属展示并做说明,同时还要做病理化验。目前,医疗业内通行的做法是在手术中切下的病理组织,交给患者家属,由其送到医院病理科检验,然后等待病理报告。

山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)在其手术室内安装了智能病理展示系统,可通过专用镜头将手术切除的病理组织通过谈话室内的电子屏幕显示,避免了对家属造成过于直观的感官刺激;同时,需要化验的病理组织也会通过系统运送,家属不用再来回跑腿;手术医生也降低了因反复进出手术间造成的感染风险。

而在手术室门口,为了缓解家属等待过程中的焦虑,医院特别设置了一块70寸的电子屏幕,实时滚动显示手术病人的状态,例如在麻醉、手术中、在术后恢复室、安排回病房等,家属可以随时了解病人的手术进展情况。

不止是在手术室,在山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)门诊,类似的电子大屏也随处可见。例如每个科室门诊处都有两块电子屏幕,其中一块显示电子叫号系统,另一块则播放科室相关疾病的科普宣传知识等。

## 住院病历打印不用跑腿,在线申请快递到家

由于患者出院后病历需要主管医师完善、上级医师审查等流程,患者没法在出院时就拿到病历资料,异地就诊时,出院后打印病历资料需要两地跑,打印病历得排好长的队……

2018年7月,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)推出惠民措施,关注该院微信公众号,即可申请病历复印,病历资料顺丰快递到家,无需排队等候。患者及家属可实现随时随地在线申请、在线支付、在线获取物流信息,收费透明清晰,进度实时可查,还可以节省交通费支出。

不仅是住院病历,今年4月份,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)再次推出门诊电子病历打印服务,患者可在自助设备集中打印门诊病历资料保存,就诊时不再需要购买病历本。

## 利用互联网医院和远程会诊,患者足不出户看名医

传统医疗服务模式需要患者前往医院,需要面临交通拥挤、抢不到专家号、外地患者住宿等一系列问题。2018年12月,经过山东省卫健委同意,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)加挂互联网医院名称,获得互联网医疗服务资质。通过该院微信公众号“互联网医院”功能,患者可进行部分常见病、慢性病的咨询和复诊,不出家门就能享受到优质医疗服务。

近年来,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)积极响应国家公立医院改革和分级诊疗政策,发挥优质医疗资源优势,逐步做强了“合作医院品牌”。在线下交流的同时,还搭建了远程医疗中心,向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像等服务。一旦有患者需要上级医生会诊,双方可通过远程医疗协作网络随时沟通治疗方案。

山东省远程病理诊断中心暨山东省远程医学中心病理诊断分中心就设在该院病理科,这也是山东省第一个实现5G远程会诊的病理远程会诊中心。一张病理片子的上传速率由原来的30分钟左右缩短到不到3分钟。

不久前,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)在5G+医疗领域再次实现新突破。依托5G传输技术及4K高清视讯平台的助力,实现了与16家唇腭裂救助项目定点医院的多点实时手术同步直播和互动交流。

## 加强健康管理,对体检人群和慢病患者建立随访机制

虽然越来越多人定期体检,但大家对体检报告却不够重视:只要没有查出什么大病,那些有待“进一步专科检查”或者“复查”的体检报告往往被束之高阁,患者往往也因此错过了早期预防和发现重大疾病的机会。

今年6月,山东第一医科大学第一附属医院(山东省千佛山医院)开始实行体检报告跟踪和回访服务,目前已经覆盖数千人。通过医院官方微信公众号端口,体检人群可在线填写调查问卷,医护人员将综合体检报告和问卷结果对其健康状况进行分析,并定期对体检者进行健康生活方式指导和必要的医疗检查提醒,从而加强体检者对疾病预防和早诊早治的重视程度。

近日,该院还和山东省卫健委合作,即将开始全人群慢病筛查。将依托该院全科医学科,通过该院官方微信公众号,以在线调查问卷的形式,进行心血管系统、呼吸系统等五类慢病的筛查,并为每位筛查对象建立四色预警系统,对于重点人群,医护人员将长期随访和关注。