

# 门诊流程信息化建设现状分析及优化建议

杨平

(四川大学华西第四医院, 四川 成都)

**摘要:** 为了进一步完善医疗服务水平, 让广大患者受益, 医院要顺应“互联网+”的发展趋势, 进一步拓展互联网和医疗领域融合的广度和深度, 进一步利用信息化手段完善门诊流程, 以提高医院医疗服务质量。本文基于实际分析门诊流程信息化建设的现状和在门诊流程信息化建设中尚存的问题, 并提出一些优化建议。

**关键词:** 信息化; 建设; 门诊; 流程; 医疗服务

**中图分类号:** R197.3

**文献标识码:** A

**DOI:** 10.19613/j.cnki.1671-3141.2018.64.014

**本文引用格式:** 杨平. 门诊流程信息化建设现状分析及优化建议 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(64): 27-28.

## 0 引言

门诊流程在医院服务流程中占有至关重要的地位, 以往的门诊流程已经无法满足就诊者日益增长的医疗服务需求, 有时排了很长时间的队, 就医者也没能安排上看病或者住院, 这样使得他们的负面情绪大大增加, 影响了他们对医院医疗服务的满意度, 也在一定程度上影响着医院的形象和效益<sup>[1,2]</sup>。近年来, 不少医院实施了门诊医疗服务的信息化管理, 对现代信息技术加以利用, 实现了门诊医疗服务各个环节的信息共享, 使门诊流程得以改进, 使门诊服务秩序得以优化, 对医院门诊医疗服务质量及效率的提高有利<sup>[3]</sup>。不过, 当前我国医院门诊流程信息化建设尚处于发展中阶段, 在各方面仍存在一些不足。为了进一步优化医院门诊流程信息化建设, 现分析门诊流程信息化建设现状并提出优化建议。

## 1 医院门诊流程信息化建设现状

当今的时代是“互联网+”的时代, 在这样的时代背景下, 医院应与时俱进, 进一步推进信息化建设, 对互联网所带来的便利加以充分的利用, 以此更加高效地为到院就医的患者服务。为了给门诊患者提供更加优质的门诊医疗服务, 许多医院借助于现代化信息技术实现门诊流程改造, 加强了门诊流程信息化建设, 如门诊患者可以通过自助机、手机 APP、网站等方式预约挂号, 患者在不同楼层都可以借助自助机挂号、缴费, 推行电子叫号系统, 各个诊室外电子屏幕上滚动着就诊姓名和就诊顺序, 就诊时, 医生可以在电脑上及时查询到就诊者的相关信息等, 使门诊患者就医更加顺畅, 使门诊诊疗更加顺利, 使门诊就医效率进一步提高。然而在推进医院门诊流程信息化建设中仍旧存在着一些问题: (1) 门诊挂号信息化中存在的问题: 虽然自助挂号机在不少医院门诊应用, 且自助挂号机操作起来相对来说不复杂, 但是仍有部分患者对自助挂号机的使用方法不甚了解, 觉得虽然窗口挂号需要排队, 但是至少自己知道如何操作, 进而选择窗口挂号而不选择自助挂号机。还有的患者在采用自助挂号机挂号时会因操作失误挂错号而不知道如何取消, 进而选择再挂另外一个号, 在浪费号源的同时, 浪费了患者的挂号费。再者, 虽然自助挂号机可以挂号, 且允许患者通过医保卡在自助挂号机上缴费, 但是大部分自助挂号机在医保患者达到减免缴费金额标准时无法在患者医保卡上直接减免相应金额, 使得这类患者仍需到窗口挂号方可通过应用医保卡而减免相应的缴费金额。此外, 有的患者通过网站预约、手机 APP 预约等方式进行预约挂号, 挂上号后因特殊情况或者忘记预约时间等而没有在规定的预约时间到院就诊, 没有提前取消预约号, 或者不知道如何在网站、手机 APP 上进行预约号的取消操作等, 使得就诊时间出现真空期, 浪费号源。(2) 门诊候诊就诊服务信息化中存在的问题: 电子叫号在各医院应用广泛, 患者在候诊区可以随时通过电子屏幕了解所等科室内就诊人数和就诊顺序<sup>[4]</sup>, 但是倘若电子叫号系统出现“死机”

或者因某些原因停电或网络中断等, 会导致电子叫号系统无法顺利运转, 对候诊和就诊的顺利进行造成影响。候诊者多会很排斥插队者, 且插队就医现象有失公允, 虽然应用了电子叫号系统, 但是医生仍旧可以通过自行进行电脑操作将插队者的名字移前, 使“插队”现象仍旧有机会出现, 这种“不按号坐诊、不按号就诊”现象的出现会引起遵守排号顺序的就诊者的不满, 影响医院的形象。(3) 门诊检查、缴费、取药服务信息化中存在的问题: 虽然有的医院已经配备了检查自助取单机和取药单自助机, 但是一些老年患者或者文化程度低的患者对其操作方法仍旧掌握得不是很熟练, 完成检查后仍旧习惯在窗口等待检查结果, 且不是很明白可以通过取药单自助机取出取药单再根据取药单的信息到相应窗口取药。此外, 不管是挂号、检查, 还是取药, 都需要进行相应的缴费, 完成缴费才算挂上了号, 才能进行检查, 才能取药, 虽然各自助机可以随时充值, 但是往往对充值金额有限制, 充值面值为一百元, 且充值大多数只能现金充值, 再者倘若患者想要将就诊卡中的剩余金额取出, 还需要到窗口排队, 才可取出就诊卡中的剩余金额, 这给就诊者带来很大的不便。

## 2 门诊流程信息化建设中的优化建议

### 2.1 加大宣传力度, 提高就诊者使用信息化设备的意识

通过电视广播、微信公众号、官方网站、门诊门口宣传栏和横幅、门诊大厅滚动电子屏幕等方式宣传信息化设备在门诊的应用, 尤其是宣传门诊信息化设备的应用好处、操作流程等, 让广大到院就医的患者对此加以正确的认识, 增强其使用信息化设备的意识, 使其尽快适应这种改变, 并通过使用信息化设备体验到其给自身就诊带来的方便<sup>[5]</sup>。

### 2.2 配备引导员, 为就诊者提供指导和帮助

加强对引导员的培训和教育, 增强其责任意识、服务意识。就诊者自进入门诊大厅后, 就可通过引导员的指引找到自助机, 在操作自助机时遇到不懂问题时, 引导员都会及时给予帮助, 指导其如何进行挂号、如何打印检查单、如何充值缴费、如何打印取药单等, 使就诊者顺利通过使用自助机完成挂号、缴费、取药等操作。

### 2.3 完善和宣传门诊就诊流程图, 为就诊者提供指引

从门诊大厅入口到自助机使用区到候诊区, 均设置醒目的门诊就诊流程图和自助机操作流程图, 在液晶屏上滚动播出由真人模拟的使用自助机的操作全过程以及在使用自助机时常出现的问题和应对方法, 让就诊者据此可以快速了解门诊就诊流程, 懂得如何快速在自助机上进行操作, 为广大就诊者提供方便。

### 2.4 加强技术升级, 推进信息化进程

进一步开发相关计算机软件, 限制人为在叫号系统上“做手脚”, 确保只有计算机自动呼叫系统的患者才可到诊室就诊, 杜绝电子叫号系统上“插队”现象的发生, 解决由此导致的看病不公平问题。同时, 加强相关技术升级, 应对因各

种原因导致电子叫号系统失灵的突发情况。此外,医院门诊就诊系统要不断进行升级换代,让操作更加便捷,让患者通过一部手机或者自助机就可以完成预约、挂号、建卡、就诊、缴费、查询等,针对门诊流程信息化建设中的常见问题完成一系列的信息化改造,如开通微信、支付宝、银联和自助机的交互功能,让患者可以通过微信、支付宝、银联可完成扫码充值和缴费,实现自助机自动减免医保患者的相应挂号费,实现自助机上的退费,同时进一步建立和完善医疗导引系统管理平台和多媒体信息发布系统等<sup>[6-8]</sup>。

### 2.5 制定相关规章制度,保驾护航

从操作使用、网络安全等方面制定相关规章制度,要求技术人员要加强对电子系统、网络的监管,保证电子系统、网络等时刻处于良好的使用状态。同时,制定应急预案,以应对各种情况下会对信息化门诊诊疗工作的顺利进行造成影响的突发事件,确保任何情况下信息化门诊诊疗工作均可顺利进行。

## 3 小结

任何新事物的产生和在新事物应用的初期都会遇到各种各样的问题,直面存在的问题,及时解决存在的问题,方可使新事物的出现给人们带来更多的方便和好处。在“互联网+”的时代背景下,推进门诊流程信息化建设,建设智慧门诊已经成为大势所趋,但我国医院门诊流程信息化建设仍旧处于初级阶段,且不免会出现各种各样的问题,可能有的问题并不是电子系统本身的问题,而是在推行信息化建设中一些人对此的不适应,导致信息化设备利用率不高。不管是在任何时期,不管门诊流程如何优化,“以患者为中心”始终是根本的出发点和落脚点<sup>[9]</sup>,在推进门诊流程信息化建设的过程中要多关注患者的需求,除了要进一步进行设备、系统的技术升级,使操作流程更加简单便捷,系统界面更加清晰,让患者更快“上手”,给患者带来更加便捷的服务外,也不容忽视对患者就诊的导引,要进一步加强患者对智慧门诊的认识,引导其掌握智慧门诊中自助设备的操作方法,让患者在就诊的过程中感觉

更加轻松便捷<sup>[10]</sup>。当然,门诊流程信息化建设的过程中还会存在其他的问题,无论如何我们不能因问题的存在而退缩,要直面问题的存在,始终将“以患者为中心”的理念落实到各个环节和实际行动中,在门诊流程信息化建设推进的过程中既提高门诊医疗服务水平,又让广大患者的就诊更加便捷,让患者从智慧门诊中获益,提高患者的满意度、认可度<sup>[11,12]</sup>。

### 参考文献

- [1] 王效刚,玛依努尔·那斯尔.信息化在医院门诊管理中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(35):35-36.
- [2] 何群君.门诊信息化建设与护理流程再造[J].中国卫生产业,2017,14(21):66-67.
- [3] 郭荣传.信息技术在中医门诊信息化建设中的应用[J].中国管理信息化,2017,20(13):168-169.
- [4] 黄翔.我院加强门诊建设及流程改进的实践与思考[J].中国医疗管理科学,2016,6(6):35-38.
- [5] 郭明霞.门诊流程的领域分析[J].中国保健营养,2016,26(14):308-309.
- [6] 秦宇.以“三维一体”模式促进医院门诊服务流程优化[J].中国卫生产业,2017,14(27):68-69.
- [7] 路文亮,许树根,夏继斌,等.信息化视角下医院门诊医疗服务效果的探讨[J].中国数字医学,2016,11(6):101-103.
- [8] 周丽萍,黄伟贞,黄金姣,等.信息技术优化医院门诊管理流程的探讨[J].医学信息,2016,29(16):417-417.
- [9] 廖婧延,孙昌朋,陈望忠.门诊流程信息化建设的现状与优化建议[J].现代医院,2015(7):131-132.
- [10] 王燕,陆方.我院建设中门诊就诊流程优化的对比研究[J].中国医疗设备,2018(1):160-162.
- [11] 裴莉.利用信息化建设优化门诊流程[J].医药卫生:全文版,2016(7):00293-00293.
- [12] 彭红.基于信息技术整合的门诊诊疗服务优化流程的应用效果[J].实用临床医药杂志,2017,21(12):175-176.

(上接第24页)

跌倒的意识,对跌倒的发生进行积极的预防,则将有助于大幅度降低跌倒发生率,减少跌倒给老年人带来的不良影响。今后可以对国外先进的、科学的评估跌倒的手段和预防跌倒的措施加以借鉴,在掌握我国实际情况的基础上进行有针对性的探究,以寻找到更具规范性、标准性、统一性的预防跌倒的方法,以降低老年人跌倒发生率,从而提高老年人的生活质量。

### 参考文献

- [1] 郁寰佼.老年患者跌倒的高危因素及护理研究进展[J].护理实践与研究,2014,14(2):31-32.
- [2] 陈鑫楠,林梅.老年人跌倒的原因及护理对策的研究[J].科技资讯,2014(9):232-232.
- [3] 庞小萍,韦纪,莫显娇.老年患者防跌倒护理[J].中国伤残医学,2013,21(18):383.
- [4] 刘艳,刘天文,王莲蓬.老年人跌倒的危险因素及护理干预[J].现代医药卫生,2015,31(5):688-690.
- [5] 刘纯会.老年住院患者跌倒的原因分析及预防对策[J].福建医药杂志,2013,35(5):160-162.
- [6] 姜旭雪,陈影影.住院病人跌倒原因分析及护理干预措施[J].国外医学护理分册,2012,21(18):347-348.

- [7] 隗娜,杨伟.老年患者跌倒的原因分析及对策[J].医学临床研究,2013,30(2):360-362.
- [8] 黎华,范来凤,李淑玲.高危患者跌倒评估表评估准确性分析[J].浙江临床医学,2015,17(4):1652-1652.
- [9] 徐丹丹,彭德倩,陈恩仙,等.老年住院患者跌倒危险因素及预防研究进展[J].家庭医学,2017(10):171.
- [10] 武常芬,赵婷婷,陈凤玉.老年患者跌倒的危险因素及护理对策[J].中国组织工程研究,2014(b12):87-87.
- [11] 董琼芬.病区老年患者的安全管理原因分析及对策[J].当代护士(下旬刊),2015(6):174-175.
- [12] 王洪波,李红梅.某二级医院老年患者跌倒原因分析及对策[J].当代护士(下旬刊),2018(3):179-182.
- [13] 于艳霞,陈玉凤.老年住院患者跌倒的原因及最新护理研究进展[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(14):79-80.
- [14] 刘海菊.老年住院患者跌倒原因及护理干预的研究进展[J].内蒙古民族大学学报(自然科学版),2014,29(4):477-480.
- [15] 冯洁.老年住院患者跌倒的危险因素及护理措施[J].求医问药,2013,31(3):351-352.
- [16] 吴林娜,李芸,胡秀英.循证护理在预防老年住院患者跌倒中的应用[J].护士进修杂志,2012,27(22):2087-2088.