

浙医二院：“最多跑一次”带来前所未有的就医新体验

专访

永远站在患者角度
服务对象至上

王建安

◎浙医二院院长、心脏中心主任
◎浙江大学心血管研究所所长
◎国家重大研究计划(973)项目首席科学家
◎全国长学制统编教材《内科学》共同主编
◎中华医学会心血管病学分会副主委

扫一扫
看专访视频

来浙医二院之前,王女士对医院的印象就是乱哄哄的大闹市,一进门诊大厅就开始晕头转向,看病全程都磕磕碰碰;但到浙医二院看过一次病后,她才发现看病还可以是这样一种顺畅、便捷、快速的体验。

来自邻省的王女士今年30岁,是一个3岁孩子的妈妈。孩子出生后,她的腹壁上长出了一个大大肿瘤,最后被确诊为“腹壁韧带样瘤”。辗转多家医院后,她来到了浙医二院就诊。

在“最多跑一次”改革中,浙江大学医学院附属第二医院通过院内改造就医全流程,院外搭建移动健康咨询平台等途径,跑出就医加速度,实现了患者院内院外看病就医少跑腿。

王女士此次的就医过程,就充分体现了“最多跑一次”下的浙二速度,让她体验到了前所未有的就医体验。

300多台自助服务终端代替人工

来杭州之前,王女士提前7天在浙医二院的官方微信上挂了肿瘤外科的号。就诊当天,她一走进浙医二院解放路院区的门诊大厅,首先看到的就是十几台自助机。

目前,浙医二院一共有300多台自助服务终端,平均每个楼层有十几台,实现预约、挂号、取号、结算、专家信息查询、费用清单查询、报告查询等一体化。门诊自助预约挂号、自助结算均达到1.1万人次/天,还首次在全省医院实现自助发票打印。有了它们的帮助,人工窗口从25个缩减到14个,挂号收费的等待时间由原来40分钟缩短到不足5分钟。同时,医院还实现分时诊疗,将诊疗时间精确到30分钟之内,极大地缩短了患者的无效就诊等候时间。

看到王女士有些迷茫的样子,一位“广济之舟”志愿者立马上前询问是否需要帮助。浙医二院的“广济之舟”志愿者注册数量达5400余名,累计为患者提供35万小时、100万次服务,从基本的引导、咨询,深入到心理支持、骨髓移植支持、造口支持、IBD支持、钢琴支持等7个专业化岗位。

患者通过志愿者的答疑、引导,就医变得更流畅,避免因不熟悉环境和流程而盲目多跑。在志愿者的帮助下,王女士顺利地在自助机上取了号,开启了在浙医二院的就医之路。

自助住院系统,开辟入院“高速通道”

在诊室里,肿瘤外科医生仔细问诊后,建议王女士进行HIFU(高能聚焦超声刀)治疗,目前医院已经开展了HIFU日间手术,患者24小时内就可以出院。

医生给她做完诊间结算后告诉她,医院新推出了“自助住院系统”,实现入院、押金充值、一日清单打印、出院的“一站式”服务,真正做到“机器换人”,让院内所有就医流程“无盲区”覆盖。

患者凭医保卡、院内就诊卡、有效身份证件或凭病案号条形码,可以在自助机上查询住院费用、日费用清单,也可以自助缴纳住院费。

于是,王女士带着身份证、就诊卡和银行卡,凭住院申请单直接到自助机办理了住院手续,手续办理时间不超过1分钟。紧接着,她做完了一系列术前检查,然后回家等待手术安排。

浙医二院解



浙医二院门诊综合服务中心。

放路院区 and 滨江院区的床位资源互通,如果王女士申请的院区无床位,医院将根据需求安排至有空床的院区,缩短她的等候时间。

术前检查互联互通,24小时内完成手术

一周后,王女士在家里收到浙医二院护士的电话,询问她的身体状况,告知她第二天来医院进行HIFU日间手术。

浙医二院自2010年在全省率先开展日间手术,制定规范的流程,不断扩展手术病种,目前已开展80多种,腹腔镜下胆囊切除术、肩关节镜下肩袖修补术等大量三、四级手术可通过日间手术完成。

去年,浙医二院完成日间手术1.8万多台,占住院手术24%以上,在全国处于领先地位。同时,医院还为术前检查开通“绿色通道”,大幅减短患者住院时间、减少跑腿次数以及节约就诊费用。

之前,王女士是在解放路院区做的检查,但手术是在滨江院区进行。好在两院区院前检查互通,所有的术前检查,都可以在任一院区完成。医生在滨江院区,也能看到她之前的检查结果。

手术进行得很顺利,王女士的肿瘤明显消退,当天就出院回家了。

下载浙二好医生APP,在家也能咨询名医

虽然病情得到了控制,但王女士还是有些顾虑,总担心肿瘤会复发。但毕竟在外省,她经常跑来杭州看病,身体和经济上都有点吃不消。

她的主管医生了解到这个情况,推荐她下载“掌上医院”浙二好医生APP。通过这个平台,她不需要专门跑到杭州,手机点一点就能联系上浙医二院的医生,还能上传当地医院的化验单等资料,供医生参考。

之后,一旦身体有点不适,王女士就用浙二好医生的在线问诊服务,询问医生的专业意见,心里踏实多了。

依托一张网,浙二好医生平台已经建成分级诊疗转诊中心、慢病健康管理中心、健康体检管理中心等;有了这张网,浙二好医生在预约挂号、排队叫号、报告查询等就医流程上“代替”患者跑;通过这张网,患者还可以向医生、护士发起图文、视频等咨询问诊,真正减少患者看病就医的跑腿次数和等候时间。

如今,浙医二院已有1400余位主治以上级别的医生入驻“浙二好医生”平台,为患者提供咨询服务,实现了移动化办公。此外,内镜中心也在“浙二好医生”平台上开通服务,包含自动为患者推送健康宣教内容、术前注意事项提醒、患者手术状态查询、报告查询、院后随访等,将更多线下就医流程搬到线上。“互联网+医疗”不仅拉近了医患的距离,更为患者提供了便捷,让患者少跑医院,甚至不跑医院,就能看好病。

这次在浙医二院的看病过程,颠覆了王女士对“看病难、看病烦”的固有偏见。不仅棘手的毛病得到了有效治疗,而且整个就医流程顺畅无比,这都得益于“最多跑一次”改革中信息化建设、管理流程改进等带来的巨大进步。

本报记者

张冰清

本报通讯员

方序

鲁青

