

跑出速度,跑出力度,跑出温度

# 邵逸夫医院: 树立“最多跑一次”智慧样本

专访

以患者为中心  
深化“最多跑一次”

蔡秀军

◎浙江大学医学院附属邵逸夫医院院长  
◎中华医学会外科学分会副主任委员  
◎浙江大学微创外科研究所所长  
◎2016年优秀医院院长获得者

扫一扫  
看专访视频

本报记者

郑琪

本报通讯员

王家铃

盛羽

5月18日,浙江省推进医疗卫生服务领域深化“最多跑一次”改革工作现场会在浙江大学医学院附属邵逸夫医院下沙院区举行。

这个全省医疗领域的重大会议,之所以选择在邵逸夫医院召开,因为这是率先在国内建成有实体医院背景的“云”医院,让百姓实现“少跑腿”,在“互联网+医疗”领域取得了开创性的实践和成果,切实提升了群众的就医体验,拥有国内众多“首创”之举——

首创急诊“一站式”服务模式、最早设立入院准备中心、在国内率先实现医疗服务全流程移动智慧改造,在国内首家试点医保移动支付……这些创新措施,得以让患者“少跑腿”、“就近跑”甚至“不跑路”。

以“最多跑一次”改革为“底色”,浙江医疗发展必将绘就更宏伟的时代画卷。

现场会结束之后,邵逸夫医院积极响应省委、省政府“最多跑一次”改革行动的决策部署,按照省卫计委改善医疗卫生服务项目工作细则的要求,以“领跑者”跃进的姿态,全力推进、落实多项改革服务举措,跑出速度、跑出力度、跑出温度,为全国医疗领域提供了一个生动的“最多跑一次”改革示范样本。

## 跑出速度

### 大数据“助力”,就诊时间大大缩短

方先生在手机预约了普外科的号子,时间是9:34,第二天因堵车,只提前了十分钟到医院,担心要迟到了。结果,在机子取号1分钟,上楼3分钟,9:35踩点进诊室,他颇为意外,“叫号时间这么精准了啊,很智慧啊。”

为了让患者“超速就医”,邵逸夫医院门诊借助“大数据”,计算出每位医生和科室3年内的平均就诊时间,重新调配预约间隔时间,在2015年启动的分时段预约基础上,2017年12月,又在省内率先启动医生和科室个性化分时段精准预约,精确到“分”,努力实现分时段就诊。

去大医院最烦排队,如何让群众就医更方便?邵逸夫医院始终瞄准“挂号难、看病烦”的痛点,在国内率先实现医疗服务全流程移动智慧化改造,打造了国内首个全流程移动智慧医疗服务系统,如今已在挂号、付费、手术上全面跑出“加速度”。

**挂号:**形成以“邵医健康”微信公众号、邵逸夫医院官方微信公众号、邵逸夫医院支付生活号、医保移动支付APP“医快付”等为核心的“掌上”就医矩阵,智慧医疗预约挂号比例超过80%。门诊就诊时间从4-5小时缩短为1.7小时,就医满意度超95%。

**付费:**门诊提供自助机结算、诊间结算、手机移动端结算,成为全国首家医保移动支付试点医院。住院患者可以通过移动结算推车,在病床边直接办理出院结账手续。

手术:医院年手术量近7万台,2018年二季度日间手术比例已达21.63%。平均住院日6.52天,为国内三甲医院最低水平。

## 跑出力度

### “一站式”服务,群众就医省心省力

方先生是肺癌病人,需要做B超、胸部CT、头颅磁共振检查。过往,预约不同检查项目,得上下楼跑,找不同窗口。但从6月28日起,邵逸夫医院在2号楼1楼启用检查预约中心,两个院区住院门诊的CT、磁共振、B超、心超、内镜、动态心电图、肌电图都可“一站式”预约。

预约中心开放了多个窗口,仅2分钟,方先生拿到了预约单。在保证医疗安全的前提下,3个检查项目被安排在了同一个半天,做到了预约“只进一扇门”,多项检查“最多跑一趟”,结果报告可在手机上查询,省心又省力。

为了进一步提高就医满意度,邵逸夫医院以更大力度推进“最多跑一次”改革,深入思考、调研,将院内寸土寸金的空间进行充分利用,建立起多个“一站式”服务中心,实现医护多跑腿、患者少跑腿。

医院门诊楼一楼,开设门诊综合服务中心,整合多部门功能,提供医保咨询审批、医学诊断证明审批盖章、病历资料打印、失物招领、物品寄存、测血压、志愿者服务等功能。

除了以上新措,邵逸夫医院首创并已建有急诊“一站式”服务模式,为急诊留观及抢救病人提供一次性付费结账、获取发票的服务;在国内率先设立入院准备中心,患者可“一站式”完成入院前检验检查以及术前麻醉会诊;设立卒中中心、胸痛中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心,提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务。

## 跑出温度

### 围绕患者跑,设立医疗辅助新角色

邵逸夫医院蔡秀军院长说,无论医疗机构、医疗服务如何升级换代,最终的目的都是为了老百姓看病更方便。我们要紧紧扭住“最多跑一次”改革这个“牛鼻子”,优化服务,让病人在就医中有更多的获得感和幸福感。

为此,邵逸夫医院推进“最多跑一次”改革,始终遵循“以患者为中心”的理念,大力推出多项温暖服务,悄然润物暖人心——

从开院起,逐步创设医疗辅助新角色、支持系统,设立发送调配部、中心供应室;设立医生助手、病区秘书、临床药剂师、呼吸治疗师、高级临床专科护士、心肺功能康复师、语言治疗师、口腔卫生师等,让医护人员有更多时间留在患者身边,全身心投入到患者的临床治疗与照护中。

6月,在省内首批引入共享轮椅,两院区均提供共享轮椅租借



一站式检查预约中心,让检查预约最多跑一次。



患者出院带药等都通过小车服务运送到病区护士站,患者拿药后直接出院。

服务,供病人随时随地使用。医院微信服务号自主预约产科建大卡,方便产妇,母子健康服务更温馨。

配合国家分级诊疗制度,首创性地建立了“邵医·纳里健康云”平台,实现各医疗机构间信息、检查、诊疗、转诊、教学等的协同。目前,浙江省内已有210家医疗机构的8600余名医生在使用,平台的“云诊室”已接入社区医院近百家,为基层百姓提供可视就诊服务,打破原本的“倒金字塔”形的医疗格局。

## 多项首创之举 打造“邵医经验”

- 国内最早成立入院准备中心,全院床位统一调配、全院病人立体收治
- 国内最早实行门诊、辅助检查中心化预约
- 国内首家“无痛医院”
- 国内首家“门诊不输液”医院
- 国内首推“一人一诊室”
- 国内首家推行Attending负责制(主诊医生负责制)医院
- 国内首推门诊病历档案,一人一病历号
- 国内首家实行委员会制度的医院
- 平均住院日6.52天,药品比例29.5%,始终保持国内最低水平
- 构建国内首个集中式信息化入院前麻醉评估与宣教中心,95%的手术患者入院前一站式完成麻醉会诊。

