



# 省人民医院 优化服务、提升品质 打造有温度的医院

## 专访

### 有温度的医院 是这样建成的



### 黄东胜

杭州医学院副院长  
浙江省人民医院院长  
浙江省医学会肿瘤外科分会  
主委



扫一扫  
看专访视频

本报记者

张苗

本报通讯员

史俊

在浙江省人民医院院长黄东胜看来,医疗卫生服务领域最多跑一次改革和多年来浙江省人民医院的发展理念非常契合,如何让看病就医体现以人为本?如何让患者能得到合适的医疗?让患者少跑路、更省心?我想优化诊疗流程是突破口。黄东胜院长告诉钱江晚报记者。

在黄东胜的打造下,医院坚持以患者为中心,以员工为核心,以同理心为切入点,推出了诸多举措,优化就诊流程,不断提升服务质量,并取得了突出的成绩。

入院准备中心、检查预约中心、一站式出院中心等等让患者少跑腿的举措,在浙江省人民医院已经创立好几个年头了,千万人次的患者因此受益。

这家环境舒心、流程优化的医院背后,主要做了哪些方面的工作?

#### 一、付费

光是门诊结算方式就有自助结算、诊间结算、移动端结算,病房还有自助结算、病区(或床边)结算,患者不用为了缴费到各楼层跑了,当然,现在比现金使用频率更高的支付宝、微信支付也被引入到医院,就算是打印医疗费用发票这件小事,还能很方便找到发票打印机自助打印,省去了前往人工窗口排队请工作人员打印的麻烦。

#### 二、检查

早在5年前,浙江省人民医院就成立了国内服务规模最大的检查预约中心,具有预约检查时间、检查注意事项、多项检查整合预约和电话预约等服务,每年为50万人次患者进行一站式检查预约服务。

市民小柳最能感受到预约中心的方便,体检发现肺部有结节,想做个低剂量螺旋CT看看清楚,在这里预约检查不仅能选在哪天做,还能选时间,对我们上班族太方便了。就像看电影选场次一样,挑一个自己方便的时间段就可以。如果在门诊诊疗后,只需要做一项超声检查,那就更方便了,医生通过诊间预约为患者同步安排好做超声的检查时间,根本不用出门诊疗室的门。

#### 三、门诊

在医院看病,除了和医生、护士交流之外,还会有各种影响就医体验的小细节,浙江省人民医院在原有门诊服务中心的基础上,新设置建立了具有提供轮椅和针线借用、小件物品寄存、资料打印、病历复印、相关证明审核盖章、医保政策咨询、医疗投诉、医患沟通等多项综合服务的一站式服务中心,为门诊患者提供不少便利便捷和省心省力。

#### 四、急诊

作为全省急救指挥中心的浙江省人民医院,一直承担着全省应急救援和急诊急救任务,智能化急诊预检分诊信息系统,实行急诊预检分诊一站式服务。在国内率先开展的先抢救后付费机制简化了急危重症患者抢救流程,大大缩短急诊患者首次化验和首次用药的时间。创伤、胸痛、脑卒中、孕产妇和新生儿急危重症救治中心等五大中心建设进一步提升医院的急危重症抢救成功率。配置完备、流程畅通的医院卒中中心是国家卫健委脑卒中筛查与防控省级基地之一,是全国百强中心和示范基地。

#### 五、住院

入院准备中心成立比检查预约中心更早,已经为



入院准备中心

大家服务6年了,它具有住院预约、床位集中管理、办理住院手续、完成住院患者院前检查和入院前宣教等功能。每年入院准备中心要办理住院约9万多人次,院前检查约3.6万人次,办理入院手续从6个环节减少到3个环节,原本需要在不同楼层、不同科室间奔波的时间都省下来了,另外,出院的手续办理和入院的手续办理不在同一个地方,这样排队时间又能节省不少。

#### 六、出院

浙江省人民医院省内率先建立的一站式出院中心为患者带来很多便利,出院患者可以一次性完成出院结算、病历资料打印和出院带药及安全用药指导等诸多需求,一站式出院中心将患者出院环节集中管理后,既节省了患者不少时间,又为患者带来暖心服务。

#### 七、转诊

对于那些在基层医院解决不了病痛的患者们,需要转诊到上级医院进一步治疗,怎么才能转诊到浙江省人民医院呢?在浙江省人民医院做完前期救治,如何能在家附近完成康复治疗呢?医院提供了非常多的转诊通道,包括浙江省转诊平台、微信企业号、钉钉APP等都能完成。这样便捷的转诊流程天台市民小张也有明显体会。前几天因为车祸多发伤,当地医院由于诊疗技术和条件的限制,立即通过互联网医院平台与浙人医骨科医生完成远程会诊,提交转诊申请。申请提交后10分钟,小张家属和当地医院医生就接到浙江省人民医院入院准备中心工作人员的电话,告知来院办理住院的时间和注意事项。3个半小时后,小张已经躺在浙人医手术室里接受手术治疗。

#### 八、人工智能+医疗

浙江省人民医院不仅在医联体内有远程会诊、远程影像、远程病理、远程超声等服务,在医联体外,还有远程信息系统对接,患者不用跑腿就能直接接收到上级医院专家的诊疗意见。

与腾讯联合成立了人工智能实验室,医院主导研发的胸部CT智能辅助诊断系统,从去年开始已在浙江、上海、湖北、河南、深圳等20家医院试用,累计检测患者人数超过20万,这个系统在一年多时间内,通过医生的监督学习,通过10多次数据迭代,其检测敏感性、特异性从最初的83.0%和15.0%,提升到了96.3%和87.2%,这在全球都处于领先水平。去年成立的远程影像诊断中心,已连接了6家基层医院,接收远程专科影像诊断10,650例。

