

“最多跑一次”改革走深走实,提升医院服务品牌标识度、美誉度

浙大儿院: 提供“有温度”的医疗服务

专访

成效初显
宝宝看病全家不犯难



舒强

◎浙江大学附属儿童医院院长
◎浙大儿科学院院长
◎中华医学会小儿外科学分会常委
◎中国医师协会小儿外科医师分会常委
◎中华医学会小儿外科学分会心胸外科学组副组长



扫一扫
看专访视频

本报记者

张冰清

本报通讯员

王雪飞

在“双一流”建设和“健康中国”战略的引领下,浙江大学附属儿童医院以高要求、高标准镌刻新时代发展方向,提供“有温度”的医疗服务,全面提升医院服务品牌标识度、美誉度。医院以“互联网+”、医联体建设为抓手,多措并举,通过优化服务流程、改进服务方式持续推进“最多跑一次”改革走深走实,让患儿和家长的就诊幸福感、获得感成色更足、更有保障、更可持续。

优化流程、提速增效 普通手术“跑”一次就能完成

不久前,杭州2岁男孩磊磊和家长高高兴兴从浙大儿院出院了。磊磊家长曾因儿子患先天性心脏而焦虑痛苦、寝食难安,没想到,只用了24个小时,全家的“心病”被日间手术轻松解决了。这样高效、快速的日间手术十分便捷,受到很多家长的欢迎,得益于浙大儿院“最多跑一次”的改革。目前,浙大儿院普外科、泌尿外科、整形科、骨科、小儿妇科、口腔科、心脏内科、肿瘤科、五官科等科室都开设了日间门诊。心脏中心经过了日间手术准入制度、病种准入制度的评估,将无合并高危因素的单一动脉导管未闭纳入了日间手术的范围,标志着浙江省乃至华东地区第一台儿童先天性心脏病日间介入手术的顺利实施,也为今后先天性心脏病儿童的治疗模式改革迈出了建设性的一步。近四个月来,浙大儿院日间手术、门诊手术预约量较以前增加21.8%,手术量增加21.9%,预计2018年日间手术可能上升到每年2万例以上,日间手术占全院手术量的40%。

打通数据壁垒 让数据多跑路 家长少跑腿

浙大儿院努力实现让数据多跑路,让家长少跑腿。通过APP、微信、支付宝等“互联网+医疗”的方式改变医院挂号、付费排队现象。目前,医院已在口腔科试点诊间结算功能,不久之后将在全院开展,实现开单与缴费一体化的便捷服务。

医院专门制作了微信智能就诊小程序—发热患儿快速通道,方便看发热门诊的患儿家长在家提前预约挂号,并在线填写患儿发病情况,医生应用小程序生成检查表单,仅需10分钟,家长还没到医院,检查单就已生成,直接支付费用。等到患儿化验结束,可进入复诊队列,通过医生呼叫直接到诊间就诊。

首次在国内儿童医院推出贴心的智能就诊、导诊小程序。就诊“导航”覆盖到医院5万平方米的门诊楼,会根据就诊节点自动推送导航信息,不需要家长主动搜索,就能方便轻松地找到医院的各个科室。

再来说说住院。原来家长需要到窗口排队刷卡或现金缴费,现在只要动动手指通过微信小程序5秒钟就能完成在线支付了。很多家长会通过浙大儿院微信小程序的报告单查询查看检查报告、住院费用清单、用药等情况。虽然家长在家里,看不到住院宝宝,但可以随时通过微信小程序了解宝宝在



医院的情况,这让很多妈妈安心不少。需要续缴住院费用,通过微信小程序也可完成。

浙大儿院日间手术占全院手术量的40%。

不用“跑”门诊 “在线问诊”就能答疑解惑

浙大儿院微信服务号开通了“在线问诊”功能,家长可以在注册登录后向医生发起图文咨询申请,可用文字、语音、图片形式与医生交流,也可直接将院内的各类检查结果发送给医生,医生在收到咨询信息后,会再为广大的患者答疑解惑。大大方便了复诊病人,很多病人在当地做好检查,不用跑到杭州就能得到省城专家的意见了。

“三个中心”上线 一站式服务让家长少跑腿

浙大儿院加快推进“最多跑一次”改革走深走实,医院启用了门诊综合服务中心、门诊检查预约中心、入院准备中心,实现门诊、住院多项事务“一站式办理”,给患儿和家属带来全新的就诊体验。

门诊综合服务中心:集多功能于一体,将医保办、警务室、预检中心、门诊办公室的部分功能重新整合,集中在门诊一楼。服务咨询、预检分诊、病历购买、出具门诊医疗诊断证明、医保咨询、审批、未带有效身份证件的患者信息审核、失物招领、小件物品临时寄存、轮椅租借……办理这些事项原先需要跑到医院不同楼层、不同方位,现在只要到门诊综合服务中心就能完成。

门诊检查预约中心:通过信息化手段优化流程,打通各种信息、数据、系统间的壁垒,实现集成嵌入。现在,磁共振、B超、心电图等多数常规检查都可以在检查预约中心集中统一完成预约。在预约过程中,中心的工作人员会提前告知检查前关于饮食、着装等注意事项,做好健康宣教,让家长一次性完成所有程序。

入院准备中心:率先并针对日间手术开展试点,可进行手术预约。预约过程中,工作人员会向家长详尽地做好术前事项告知,仔细规划检查路线图。此外,日间病房开展了床边结算服务,每天在出院时间段派专人到病区办理出院手续,患儿和家长在病房完成出院结账和账单打印。

