

杭师大附院: 区域协同 流程优化

专访

服务无止境
追求卓越

骆宏

◎杭州师范大学附属医院院长、党委副书记
◎杭州师范大学医学院副院长
◎中国心理卫生协会心理咨询专委会常务委员
◎浙江省心理健康促进会副理事长
◎杭州市预防医学会健康管理专委会主任委员

扫一扫
看专访视频

68岁的老张是杭州拱墅区康桥街道的一名退休职工。7月20日早上8点多,老张突感头晕、头痛还恶心,社区医生初步检查后建议上大医院再看看,随即在社区就帮他预约了当天杭州师范大学附属医院(杭州市二医院)的头颅CT和神经内科的专家号,结果8点45分他赶到医院做了CT,9点13分看了神经内科卢晓东主任的专家门诊。

回去以后,老张在社区里逢人就开心地说:“现在的政策真好,为老百姓解决了实际问题,家门口预约挂号和检查,踩着点去医院看病,真是方便极了。”

据了解,近年来杭师大附院一直致力于通过智慧医疗、医联体等有效手段来缓解老百姓“看病烦”的问题。尤其是与拱墅区8家社区卫生服务中心建立区域协同,将所有的号源与检查都向社区医院开放。

能不跑就不跑

1、区域协同,抽血检验不跑

医院与拱墅区8家社区卫生服务中心建立区域协同,老百姓在社区医院抽血化验后,血标本送到杭师大附院检验,并出具报告,返回社区医院。

2、远程会诊,跨区域看专家不跑

医院远程会诊已联通贵州三穗、新疆阿克苏、湖北恩施、淳安、临安等地多家县级医院,通过音频、视频交互,实现远程异地“面对面”会诊。

3、异地医保,结算不跑

杭师大附院是浙江省和杭州市医保定点医院,第一批通过全国跨省联网结算的医院、第一批浙江省“一卡通”医保农保定点就诊医院。

4、中草药配送,取药不跑

门诊中药房启用草药配送,按病人需求自主选择院内代煎或配送,将中药直接配送至患者指定地点。

5、献血,报销不跑

住院处设立专窗用于用血直报,用血直报系统通过市平台与省血液中心联网,在医院窗口即按政策减免血费,实现“一站式献血报销”。

能不开就不开

本报记者 1、智慧医疗,结算不排队

2014年相继推出诊间结算、自助结算,去年又推出微信支付,手机支付等支付方式,现市民卡病人诊间结算率达何丽娜 85%。

2、分时段预约,看病少排队

本报通讯员 医院2013年上线分时段预约,挂号预约方式不断增加,可提供窗口预约、电话预约、诊间预约、自助预约、手机APP预约、微信预约、社区预约、医养护平台预约、省平台预约等多渠道预约,院前预约率超过35%。

3、老年专窗,老年人少排队

医院在门诊收费处、药房、检验窗口都设有老

颜婷



年专窗,老年病患诊间排队叫号也享有优先权。

4、急诊预检,重症患者不排队

去年医院新上线急诊预检分诊系统,通过评估患者疾病严重程度,有序性的安排各类患者就诊,危重病人先救治后收费。

门诊大厅的自助服务。

能优化都优化

1、互联网+健康医疗,慢病管理系统再系统

2017年上线云随访系统,通过互联网+的方式,为患者提供连贯的院后医疗服务,实现患者从离院到家庭到再入院的闭环管理。主要功能有:入院通知、健康宣教、满意度测评、院后随访,形成一套系统的流程,通过绑定微信号来实现,手机短信作为补充。

2、体检,流程优化再优化

在体检方式中加入互联网思维,实现了个人体检闭环管理。通过微信网上预约体检日期和体检项目,到医院后凭身份证打印体检条码,凭条码到各诊室体检,可在微信中查看报告。

通过流程的优化,建立起一对一的用户服务体系,为用户提供个性化的检前方案定制、检中流程优化及检后跟踪管理服务。

3、检查,预约方便再方便

2014年上线了医技检查预约平台,平台涵盖了医院内全部需要预约的检查项目,除了常规的检查科室预约外,门诊提供诊间预约方式,住院提供护士站预约,病人如需帮助,则由护士选择帮助工具,勤务中心可根据预约信息按时到病区接病人。特设一站式检查预约中心,启用检查项目一站式集中预约。

4、紧密型医联体,老百姓实惠再实惠

医院2013年建成与拱墅区的紧密医联体模式,医院号源向拱墅区全开放,社区还可按时间段预约医院的检查项目、预约门诊或住院转诊。医联体内还有区域检验和区域消毒供应功能,区域检验是病人在社区采样,通过物流将标本运送到医院,医院检验后将报告回传给社区,费用按社区医院标准收取,享受的却是三甲医院的服务。每年来自社区的标本量达10万。

