

每天门诊量近万人次的医院 门诊大厅里并没有过去的长龙

杭州城市大脑深化推进 舒心就医 病人在医院少跑腿甚至不用跑

数字化改革在身边

本报记者 何晟

通讯员 彭智军 王文婷 文/摄

挂号窗口前,排不完的长队,等待几小时,看病几分钟;从诊室到缴费处,要来回奔波好几回

说起看病难,很多人都有过难忘的经历。

如今在杭州,随着城市大脑“舒心就医”应用场景的持续深化推进,这种情况已经得到很大改观。



在门诊大厅取号机前,医院工作人员协助患者进行操作



杭州健康通 APP

门诊大厅里,再看不到过去的长龙

作为杭州市属最大的综合性三甲医院,杭州市第一人民医院院区面积只有30亩,年门诊量却高达近300万人次,门诊量多年居市属医院第一。然而,走进这家平均每天门诊量近万人次的医院,门诊大楼里却没有钱报记者想象中的人潮汹涌和拥挤不堪,无论是挂号、缴费或者抽血、取药,都井然有序,每个窗口只有三四个人在排队。

市民王女士因消化道疾病来市一医院看诊,在门诊大厅取号机前的她显得非常从容。几年前还不是这个样子呢。她笑着说,以前要来市一看病可是大事,必须早早出门,否则挂号队伍几乎一眼看不到头,等自己看上医生不知得等多久。如今,登录“浙里办”APP,不仅能挂号,几点几分看诊都能告诉你,而且还能网上取号。

以往去医院看病,反复排队缴费往往也让人焦虑。传统的就诊收费采取按检查项目收费,即每做一个诊疗项目,患者就要去排一次队缴费。比如,CT、化验等检查,就要医生开好单子后先缴费,等诊断好了还得再缴一次费,然后取药,如果要输液、皮试、注射,可能还得排一次队。

现在,包括市一医院在内的在杭医院,患者在拿到医生开出的药单、检查单之后,不再需要去收费窗口付费,在就诊结束后48小时内或者离院前通过自助机或手机支付即可,也可以由系统代扣。

截至目前,杭州全市343家医疗机构均已开通“舒心就医”,服务平均使用率93.24%,累计为5888万人次的就诊患者提供了“先看病后付费”的舒心服务。

不熟悉智能手机的老人孩子,也不用担心,只要填上个人信息,子女家长也可以帮他们挂号,医院也保留了老年人服务专窗等传统服务方式。

手机下个单,预约看病就搞定

从挂号到缴费的一系列改变,是杭州卫生健康数字化改革发展多年取得的成效,但杭州借助“互联网+”不断改善患者用户体验的医疗技术革新始终没有停步。

杭州市一医院互联网医院办公室主任陈斌有些自豪地向钱报记者展示了医院去年10月1日上线的“互联网医院”系统。

打开杭州市卫健委推出的“杭州健康通”APP,点击“互联网医院”,所有科室的医生一目了然。需要复诊的患者,可以直接将自己的问题、检验检查报告上传,问诊费用和线下一样都是15元。其中14元可以直接从医保扣除,也和自己本人来医院看病一样。陈斌说,医生看完病后开出处方,药品可以直接配送到患者家里,费用也是医保线上支付。

这一点上,“互联网医院”的确做到了让数据多跑路,让病人少跑腿甚至不用跑。

陈斌介绍,今年4月市一医院互联网医院的功能将进一步升级,在网上看病如果需要做进一步检查的,医生可以直接开出检查单,患者只要按时来医院做检查就可以了,精确到几点几分。到时候你都不用出示预约号,只要在门口刷脸就可以了,连打开APP找菜单的麻烦都免了。

运用“互联网+”化解看病难的成功尝试,在杭州市一医院还有很多。今年春节前夕,因返乡需要进行核酸检测的需求激增,市一医院提前预估形势,去年10月就在医院公众号等平台上推出了核酸检测在线预约,截至目前已服务两万余人。虽然最高峰时每天仅移动端就有近千人预约检测,但由于每个人都知道自己的具体检测时间,从未出现检测窗口排长队的现象。

新闻+

卫生健康数字化 停不下的升级步伐

市一医院可以说是杭州“舒心就医”服务的缩影。事实上,还有更多的信息化便民应用在杭州卫生领域广泛开展。

健康码,这一疫情期间依托杭州城市大脑推出的“国民级”应用,并未止步于防疫,而是不断升级,成为每个人日常生活中的健康卫士。去年4月24日起,参加杭州市级医保、开通电子社保卡,市民可凭健康码前往在杭医疗机构“一码就医”,用健康码挂号、就诊、缴费、结算、取发票,实现看病“不带卡、不带本、一码通行”。4月25日,杭州健康码上线“心理援助”板块,为市民心理健康保驾护航;4月30日,杭州健康码又增加“一键急救”功能,通过该功能进行120呼叫,调度台可实时获取求救者位置、健康档案等信息,提高医疗救助成功率。

钱报记者从杭州市卫健委获悉,截至2021年2月18日,“一码就医”累计服务2553.53万人次,日均使用量12万余次。

而使用电子健康档案后,将医保参保人员的就诊购药信息和电子病历都归集其中,在全市范围实现参保人员电子病历区域共享。只要授权医生调阅患者电子健康档案,可全面了解掌握患者健康状况。杭州还打通了省、市、县、区、乡、村五级医院检查检验“不通”的壁垒,实现12家在杭省级医院和48家市、区、县、区、乡、村五级医院检查检验结果互信共享,医生诊间系统自动弹窗提醒3个月内重复检查项目。目前,这一应用正在向基层医疗机构延伸。

经多方协同,在保障数据安全和个人授权的前提下,我们上线了预约挂号、一键急救、健康证明、健康档案、心理援助等多种健康应用场景。医生们给我们的最大的反馈是,以往病人的纸质病历,翻翻都要半天,现在看电子病历,病史的进展、影像的比对一目了然,诊疗效率和质量都提高了。杭州市卫健委规划处处长何炜说。

还有出生一件事“联办”、用血费用“一站式”减免、医疗票据全面电子化、城市急救智能联动,杭州依靠“互联网+”的理念,持续深化医疗服务领域“最多跑一次”改革。

去年底,杭州市政府公布《推进健康杭州三年行动(2020-2022年)的实施意见》,提出要依托城市大脑建设,以全市健康医疗大数据、全民健康信息平台互联互通、两卡融合、一网通办、“舒心就医”为重点,加快推动互联网与医疗健康的深度融合,为群众提供安全可靠的网上诊疗服务。

可以预见的是,在这场没有终途的改革中,杭州在不断提升患者的获得感、幸福感和品质感的同时,也将继续为全省乃至全国提供更多的杭州经验、杭州智慧、杭州样板。