

实名制预约挂号的实践与运用

马静璇

(广东省妇幼保健院,广东 广州 510000)

摘要:目的:个人居民身份证作为信息核验标准实现,患者专属病例号,做到一人一卡,将身份证改换为新型网络就诊卡。了解病人对实名挂号的评价需求,探索病人挂号困难问题及解决对策。方法:凭有效身份证建立挂卡登记,记录联系电话及家庭居住地址,自动锁定为门诊病历,防止他人盗用。并投放大量调查问卷进行问题咨询。结果:通过身份证号办理的卡,可以保证患者门诊信息、住院信息及就诊记录相互关联,建立患者档案,保护消费者权益,防止他人盗用,为医生观察以往病历更加方便,提供更好的病人诊断,保证为后续挂号更加方便,操作流程更加完善。收回的大量调查也能发现,实行实名制挂号解决了很多看病难的问题,产生了很好的社会效益,在多渠道挂号中,病人喜欢电话预约,对电话平台非常满意,预约挂号数量逐步增加,当日挂号数量逐渐减少。结论:通过身份证号挂号的所有就诊信息,实现病人信息完整性、唯一性,是以病人需求为导向,不断创新好门诊挂号制度,推行更优质、细致的服务。实行科学化管理,是我国重大的医疗变革,加强门诊挂号追踪,分析失约原因,采取相应保护措施,加大门诊挂号系统,加强管理制度的诚信系统,提高医生履约率,保护病人隐私及个人权益,开展门诊挂号的科学研究,建立现代化门诊挂号服务。

关键词:预约挂号;实名制;实践;医院管理;对策;现状分析

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.04.000

1 引言

医疗改革逐渐进行,患者需求也逐渐增高,以患者的根本利益为导向进行管理,优化制度的改善成为各方医疗机构管理的新方向,将医院管理逐渐趋向人性化,数字化为首要任务,门诊的人均日流量较大,直接关系到患者的就诊质量,因此必须采取冠名挂号,为患者挂号提供更大方便,来减少患者等待时间,提高门诊的工作效率,满足挂号量大的问题,提高患者就诊质量,因此,开展实名制网上预约挂号,这种方式也逐渐在各地地方医疗医院推行,改善了门诊人流量问题,为患者就医提供便捷。

2 资料与方法

2.1 一般资料

2011年开始,医院门诊挂号实行实名制预约挂号方式,进行据数据统计,从大量人群中抽取1000人为例,患者年龄错开为20到70岁,从中取平均45岁左右,男性500例,女性500例,其中500例以上为本地患者参加,患者为外地人均均为自费挂号,患者文化程度不一,也涉及到各个职业。从人群中得出以下结论,医院挂号分为专家,细分为特需、专家、普通。专家设立多种门诊挂号种类,并将所有预约号实时发放,延长患者预约时间,提供医院内部现场预约,患者可提前通过电话,网络多种方式进行提前预约。

2.2 预约挂号方式及患者要求

网上预约时,首次登陆需要注册个人信息以及预约科室及就诊时间,输入身份证号和手机号码后即可验证个人信息,注册成功后即可预约,预约成功后需要凭身份证或者短信验证码在就诊当天提前半小时到门诊窗口等待叫号。凡就诊卡患者可以用以上方式进行五日内的专家号预约,双休日和法定节假日无法接受预约。如专家出现特殊情况,不能出诊,医院会统一改统一安排相同级别专家代替出诊。错过截止时间或取消预约均可以在就诊前一天下午取消。就诊卡是个人身份证专用信息,信息真实有效,在预约前,必须保证电话畅通,如预约成功后未就诊也未取消,系统将此行为视为爽约,连续两次或多次后,三月内或者半年内禁止提前预约。而实名制挂号需要患者的个人身份证进行就诊,因为身份证号码是唯一一个,所以对应的就诊卡也是专属,相对于患者在医院里建立专属就诊,

保存着就诊记录包括病史与各个诊断,方便后期查阅,进一步位就诊提供了理论参考,提高就诊和治疗准确性。此案因此实名制推行,掌握患者信息可以在多种传染病发生前进,患者进行跟踪治疗,不但有助于新病患的发生和控制,更防患于就疾病的治疗。

3 结果

从可以进行预约挂号服务一个月内的门诊变化情况数据中可以看出,预约门诊数量逐渐提高,复诊人数也占预约门诊人数的1/10。预约门诊挂号逐渐被大众所接受,患者对实名预约挂号的挂号方式认知度逐渐提高,从患者选择挂号方式的数据中可以看出,预约门诊的挂号方式深得人心。患者自己选择预约时间较网络预约选择少,患者对预约门诊挂号的满意度非常高。在2011年实施预约挂号后,从刚开始时预约挂号量比较少,患者较为抵触,到实施半年后预约量大量增加,得到患者的认可,每年门诊预约患者数量都呈上升趋势。

从统计数据可以看出,采用预约挂号的满意程度为94%,按医生级别来算,大部分人优先选择主治医师进行挂号,10%的人按价格进行挂号,36%的人按熟人推荐进行挂号,也有30%的人曾高价购买过患者挂的号。

4 讨论

4.1 开展实名制挂号的原因

门诊是作为医院面向广大患者的重要窗口,其服务质量直接体现整体医院形象,门诊工作量大,上班人员固定,导致挂号高峰,患者滞留等现象,患者需等待很长时间才能进行就诊、挂号,其中还可能出现挂不到号的问题,多种客观因素导致患者就诊困难,多次往返医院成本高、挂号效率极低,需买高价号,国家逐渐重视患者就诊困难问题,加大解决力度,但好转程度比较缓慢,患者治疗在医院门诊现象仍非常严重,加大院内病状感染,可能再次落实到患者就诊问题中的矛盾还未解决,改善门诊挂号现状,优化就诊流程,充分利用信息化系统优势,将实名制挂号变成必要手段,提高就诊患者的就诊率。在采用实名挂号,是可以为患者提供很好的方便,降低挂号成本,患者可通过多种方式进行预约挂号,具体了解所需专家就诊时间,了解当日就诊位置,降低挂号的失败率,提高挂号灵活性,节

约就诊人员时间及成本,错开专家就诊时间,减少人员集中,堵塞医院保护就诊安全性,通过自动化的优势为患者提供很多方便,减轻患者看病困难的心理压力,保证及时就医,优化门诊工作秩序,提供专门预约窗口,减少人员拥挤,稳定医院秩序,提高工作人员的工作程序,减少工作人员工作量,使工作人员错出时间,放到挂号整理工作当中。

4.2 实名制挂号中存在的问题

尽管实名制挂号有很多优势,但是也存在的很多重大问题,在落实情况中仍有很多不足,实名制挂号虽然为新型创新办法,但是开展时间较短,多家医院系统无法进行连接,不能达到完整的自动化需求,相关投资有限,相关人员调整比不到位,人员跟系统协调没有完整落实,延误工作,患者对预约挂号系统认知程度较低,并不完全了解,只单纯了解服务内容,无法认知其优点,重视力不足,出现随意挂号违约现象,浪费挂号资源,缺少管理制度,增加医疗资本浪费,通过实践可以证明,预约挂号方法虽然很好,但是很多患者的观念跟不上时代步伐,导致患者仍利用传统挂号,盲目随从,多种原因阻碍预约挂号。从数据中也可看出,患者对预约挂号的认知度只有30%,预约中的患者首选预约时间为40%,而网络预约选择较少,可能患者对电子设备之时仍有欠缺,患者对实名挂号的满意程度为72%。

4.3 不断改进管理对策

实名制挂号有非常广阔的市场前景,但医疗机构的改革任务还是十分艰巨的,不仅需要不断改善管理制度,还应当优化管理程序,从而得到政府及各层领导的关注和支持,共同改善存在的问题。从资金投入和技术投入多方角度入手,促进实名制预约挂号信息系统,加大实名制预约挂号的宣传,指导患者更加了解预约实名挂号的优势及操作流程,同时专业人员辅导患者进行预约,掌握实名制挂号途径的运用方法。在患者挂号时,需要帮助患者操作挂号流程,引导患者对挂号的想法误区,避免盲目随从,集中挂号,从而对患者和医院都带来不便影响,均衡专家挂号量,维护秩序。降低患者挂号爽约的发生率,提升相关的挂号名额,避免资源浪费,加强对患者的诚信教育力度,使其意识到弊端,增加患者重视程度,也增加门诊系统环境问题。IT建设故障问题,减少服务框架的人为错误缺等缺陷,容易造成部门损失,更要重视管理,杜绝非授权变更,降低风险业务影响,完善库存管理,实现对设备输入库信息统计,优化值班管理,实现统一电子化值班管理的模式,规范管理制度设置任务,计划采取多样性任务计划,辅助变更管理任务规划,提高业绩管理综合服务,从综合服务成本因素进行入手,支持工作人员工作量进行统计并进行考评。建立知识库,方便医院的维护人员能够通过查阅知识库从而寻找故障问题及合理解决方案,除此之外,也需要维护人员及时更新资料库的实时信息,保证知识库信息的准确性和实效性。

4.4 建设过程中的困难

在新型服务系统的改变及实名化,信息系统逐渐流行,服务流程的改变,也给工作人员和临床操作人员带来了许多不习惯,会有一些工作人员不愿意接受系统改革,必须通过有效沟通,必须经过有效,避免后期出现的问题,IT流程是系统维护核心,在设计时应

充分考虑到工作人员的操作能力及业务特点,确保运行流程,根据维护系统建立后应逐步完善,根据实际情况,立足于信息管理,制定管理流程,完善监督管理系统,逐步扩展到各个服务系统中。

4.5 预期收益

在医院运行管理系统改善后,不仅给医院带来预期下的收益,高效的管理系统,还能够节约人力、物力、财力。在临床科室,不仅能够增加临床科室的粘合度,有效利用现有人力,还能够减少很多复杂工作,规范系统流程,避免工作人员相互推脱。加快故障处理器速率,减少维护人员工作量,形成强有力的运行系统,降低IT运营成本,减少风险管理,通过改善操作流程,可以使业务更加完善,还能改善临床科室与网上预约挂号系统的紧张关系。

5 结束语

中国与发达国家医疗水平、服务正式接轨,实现我国医疗领域历史性变革,为建立我国就诊模式做出贡献是所有人的责任,推行预约挂号的落脚点是解决病人挂号困难,帮助病人省钱、省时、省心是公立医院的重大考验,加大推行实名制挂号贵在创新也重在管理,同时,实名制挂号的每一步创新都会带动一系列管理者的工作变革,需不断完善门诊治疗系统,对医生出诊信息进行规划,提前挂号,挂号追踪、报告统计病人需求评估系统。管理系统必然在改革中更加优化完善,同时也体现出预约挂号的优点。也带来了很大的社会效益与经济效益比,构建实名制预约医疗水平平台。

参考文献

- [1]李桂英.门诊实名制预约挂号的实践与对策初探[J].中国当代医药,2013,20(31):138-139+142.
- [2]刘姿,邱访,任小丹,等.门诊实名制预约挂号实践与对策初探[J].中国循证医学杂志,2009,9(10):1055-1059.
- [3]季新华.专家门诊实名制预约挂号失约率分析[J].解放军医院管理杂志,2009,16(12):1171-1173.
- [4]沈耀敏.门诊患者实名制预约挂号服务的调查及对策初探[J].中国医药指南,2013,(1):386-387.
- [5]刘力松,姚峥,吉训明,等.京市门诊预约挂号现状及流程的探讨[J].中国现代医学杂志,2009,19(24):3810-3812.
- [6]李晓梅.以人为本促和谐人文管理谋发展[J].中国医院管理,2009,29(7):79-80.
- [7]孟祥村.以人为本促和谐.人文管理谋发展[J].中国医院管理,2009,29(7):79-80.
- [8]卫生部.关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见.2009,8.
- [9]孟祥村.以人为本促和谐.人文管理谋发展[J].中国医院管理,2009,29(7):79-80.