

打造“智慧医疗”航母

开启医疗新体验

——温州医科大学附属第一医院 服务流程优化

陈肖鸣

2015年5月 合肥

互联网对医学的影响几何？

传统媒体……网络新媒体 15年

传统贸易……电子商务 10年

传统经融……余额宝、微信红包 5年

医学的改变需要几年？

对医学的影响是更加深远、深刻，甚至颠覆



我们要的是**信息化条件下的流程改造**

不是要**旧流程的信息化**



**模式创新比功能
改善更重要**



当今企业之间的竞争，不是产品和服务之间的竞争，而是商业模式之间的竞争！

——彼得·德鲁克（现代企业管理学之父）



服务流程改善的关键理念

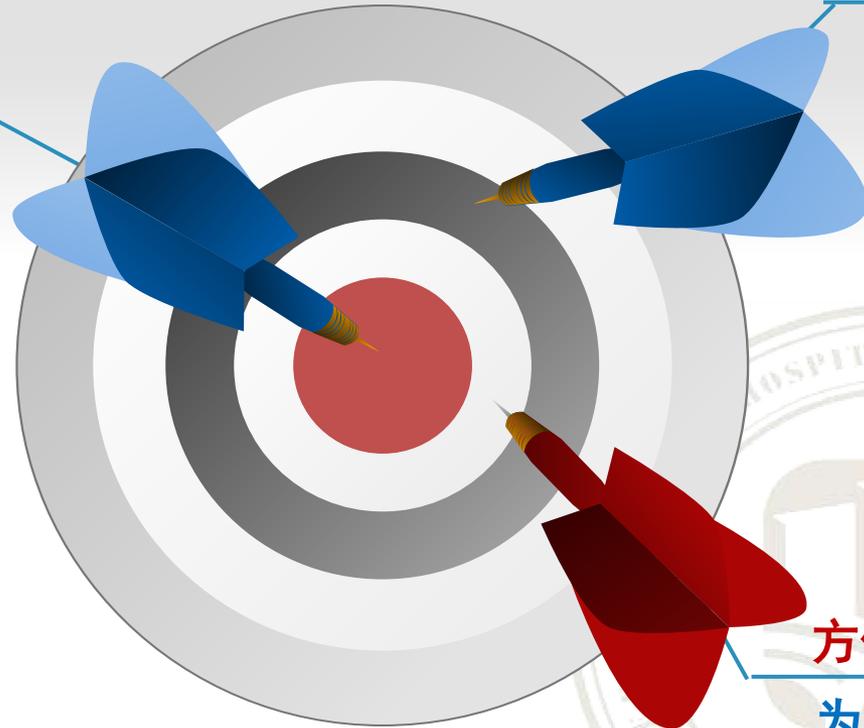
——以人为本



以人为本— 设身处地全程全面的服务

方便患者就医

优化医疗服务流程，
使患者能够得到方便、快捷、有效、
安全和价廉的医疗卫生服务



方便医护人员工作

承认“人是容易犯错的”，单纯依赖“人”的记性和记忆，或者给“人”设置过高的道德标准，都不是解决问题的适当途径和方法。相反，倡导通过加强系统设计和改善流程，来提高医疗安全质量，最大化避免同类错误的发生

方便管理人员分析决策

为医院管理层的科学决策提供帮助，也可对相关行政部门的动态监管、制定政策等提供基础性的可靠依据

温州医科大学附属第一医院概况

- 创办于1919年，前身是瓯海医院
- 浙江省**首批**三甲综合性医院（1993年）
- 集医疗、教学、科研、预防、保健于一体
- 担负着浙南闽东地区逾**两千万人口**医疗及危重疑难病症的医疗救治任务



院区分布

新院区

- 占地面积 **500.6亩**
- 建筑面积 **35.5万平方米**
- 核定床位 **3380张**
- 总投资 **约23 亿元**



公园路院区

- 总占地面积 **31亩**
- 医疗用房面积 **约 7万平方米**
- 床位 **1600—1000---500**



International Journal of Critical Illness & Injury Science

Connecting Cells, Clinics and Communities across Continents

Official Publication of International Network of
Critical Illness and Injury Trial Experts

www.ijciis.org

Paying medical bills at kiosks in China: Is it a viable model for the USA?

Sir,

On a recent visit to the new First Affiliated Hospital, Wenzhou Medical College, Zhejiang, China, we were not only impressed by its bed capacity (3,250 beds) and equipment, but also by its innovative way to collect fees and provide services. Many of our conversations throughout our visit to the medical center were in regard to reimbursement.^[1,2] Much to our surprise what we thought were ATM machines were, in fact, fee payment transaction systems (FPTS). Throughout the hospital there are 64 FPTS machines [Figure 1]. These devices have multiple screens that direct payments to the proper area/code for services rendered.

These machines take cash, credit cards, national hospital cards, and private insurance cards. They are used for many services. Deposits are made prior to the provision of clinical/medical, surgical, or laboratory services. The FPTS is also used for downloading medication prescriptions. Prescriptions from the "essential" list are free; a listing of government sponsored generic drugs. If a medication is imported there must be prepayment for it. Also, if the patient chooses, he/she may select the drugs for which they can afford to pay,

that is, if the patient's physician has written for drugs from the imported medications list. The FPTS also prints laboratory results and is used for clinic registration and same day surgeries.

All medical insurance cards sanctioned by the government can be used. Certain services require higher levels of insurance, such as cardiac surgery. In other words, a copayment is needed. The government encourages use of local medical services before receiving care from a provincial capital (usually a larger hospital/medical center). As a patient seeks care at a larger facility, a higher percentage of the patient's bill will be borne by the individual.

The Chinese national medical card requires no password for its use. This could present a problem if lost, but officials deny they have privacy violations to any significant degree. If the insurance card is lost, the patient can get another by presenting a driver's license or an identity card at the nearest hospital. If for some reason they do not have a health insurance card they must go the emergency department for care.

In this era of electronic media use in American medicine, there may be an opportunity in personnel savings if these types of transaction systems were in place. It would be interesting to explore the possibility. While the FPTS may be perceived to work better for the clinic system, it is within the near term realm of possibility to initiate and eventually perfect this approach in the USA for inpatient use, especially in view of the fact that US medicine is going to "bundled" payments in this upcoming era of ObamaCare.

Before dismissing this approach out of hand, a serious discourse about its possibility/probability should be pursued by the appropriate information technology



Figure 1: Fee payment transaction system, First Affiliated Hospital, Wenzhou, Zhejiang, China

点科室 消化科 呼吸科 心血管 肿瘤 内分泌 妇科 抗感染 风湿免疫

站内搜索

的当前位置： 首页 > 医院管理 > 经营管理

门诊零排队？温医一附院是怎么做到的

作者：佚名 来源：e医疗 时间：2014-5-22 编辑：牧扬

导语：门诊部作为医院的重要职能部门之一，其职责主要负责各部门之间的关系，确保门诊医疗服务工作的正常运转。作为医院日门诊量万人以上的、拥有“亚洲最大单体医疗建筑”之称医院的门诊流程梳理的重任。如何利用信息化的手段完成自己的工作，如何遵循医院以患者为中心的发展准则，沈天洁畅谈了自为医院管理层一份子对于医院信息化建设的理解和践行。

标签： 门诊 排队 温医一附院

温医一院陈肖鸣院长：我是怎么消灭传统挂号收费流程的

2014-05-13 HIT专家网 朱小兵

分享到：



“我们要信息化条件下的流程再造，而不要旧的流程的信息化。” “医院信息化” 科大学附属第一医院陈肖鸣院长的这一系列“名言”掷地有声。



人民网 >> 健康卫生频道

医院信息化建设面临挑战与机遇

2014年05月14日10:16 来源：人民网-健康卫生频道 手机看新闻

打印 网摘 纠错 商城 分享 推荐 人民微博 关注 字号 + -

人民网北京5月14日电 如今，患者到医院看病不必再排长队挂号，只要拨打电话，或者操作手机软件就可以在网上预约挂号，并在整个就医过程中，按照院方发送的短信提示来完成医疗流程。一个最简单的过程，仅需六条短信，30分钟。

HIT专家网
www.hit168.com

输入关键字搜索 搜索 订阅 关注

你的位置：HIT专家网 > 鲜播客 > 技术产业 > 温州医科大学联想智慧医疗研究院的下一步

温州医科大学联想智慧医疗研究院的下一步

大力推进医患友好度

2014年8月23日，全国首届“医患友好度”高峰论坛在我院隆重举行。同时，我院被授予“中国医患友好度示范医院”。



搜狐健康
health.sohu.com

第一届“医患友好度”高峰论坛（中国·温州）

——医院就医体验新模式最佳实践分享



首届“医患友好度”高峰论坛8月23日互动互联为改善患者就医体验提供了全新视角和工具……[详细]

宋树立：健康服务业整体发展改善医患关系促进健康服务业发展，是今后医疗发展的主流……[详细]

沈剑锋：中国远程医疗的发展进程与方向前瞻医疗一定要让医生所用，而不是技术人员帮你操作……[详细]

周冰：互联网医疗时代 医院如何流程重塑高水平的医患互动可以改善患者对医院的满意度……[详细]

最新报道

潘传迪：信息化背景下的医院全流程再造
彭树彬：开放医疗数据将构成新型的医患互动
崔颖：医院如何走进全媒体自我代言时代

编者按：当前，国内已有不少先锋医院依托信息化手段和互联网工具，在改善患者就医体验、提升医患友好度方面进行了十分有益的探索，形成了各具特色的就医体验新模式、新经验。首届“医患友好度”高峰论坛邀请政府官员、知名学者、医院管理者、IT企业技术及媒体界资深人士等同台交流、跨界探讨在信息化背景下，如何重塑医疗服务流程，打造医院就医体验的新模式。

主办方：健康报社
时间：2014年8月23日
地点：温州医科大学附属第一医院

主旨发言与各方分享



“远程医疗的发展进程与挑战”
远程在国内外的需求增加，要求远程通用化、专业化，一定要让医生所用，而不是远程开机需要技术人员帮你操作。医生就要像用手机一

“互联网医疗时代医院流程重塑”
高水平的医患互动可以改善患者对医院的满意度，降低再入院率，提高患者忠诚度，有助于改善患者的健康水平，并提升医院品牌影响

“打造“智慧医疗”二维码”
进入我们医院网站可以通过支付宝、微信、网页进入，输入密码注册以后就可以把自己的感受写进去。我们给住院的病人发iPad，他们可以看到信息……

“医患友好度体系创新改编”
这么多年想做健康传播，结果到了中国，这个学科几乎变成了危机处理，危结在哪，我们需要一个抓手很底改变医院的环境，达成多方共赢……

搜狐网站全程图文直播

获两岸“医疗品质促进交流竞赛”金奖



2014年度健康产业“奇璞奖”

12月20日，“2014首届中国健康产业创新平台年度峰会暨‘奇璞奖’颁奖典礼”在中欧国际工商学院召开，在中国健康产业8大领域评出2014年年度最佳——“奇璞奖”

我院获得“2014医院服务创新奇璞奖”



以患者为中心

改善就医体验

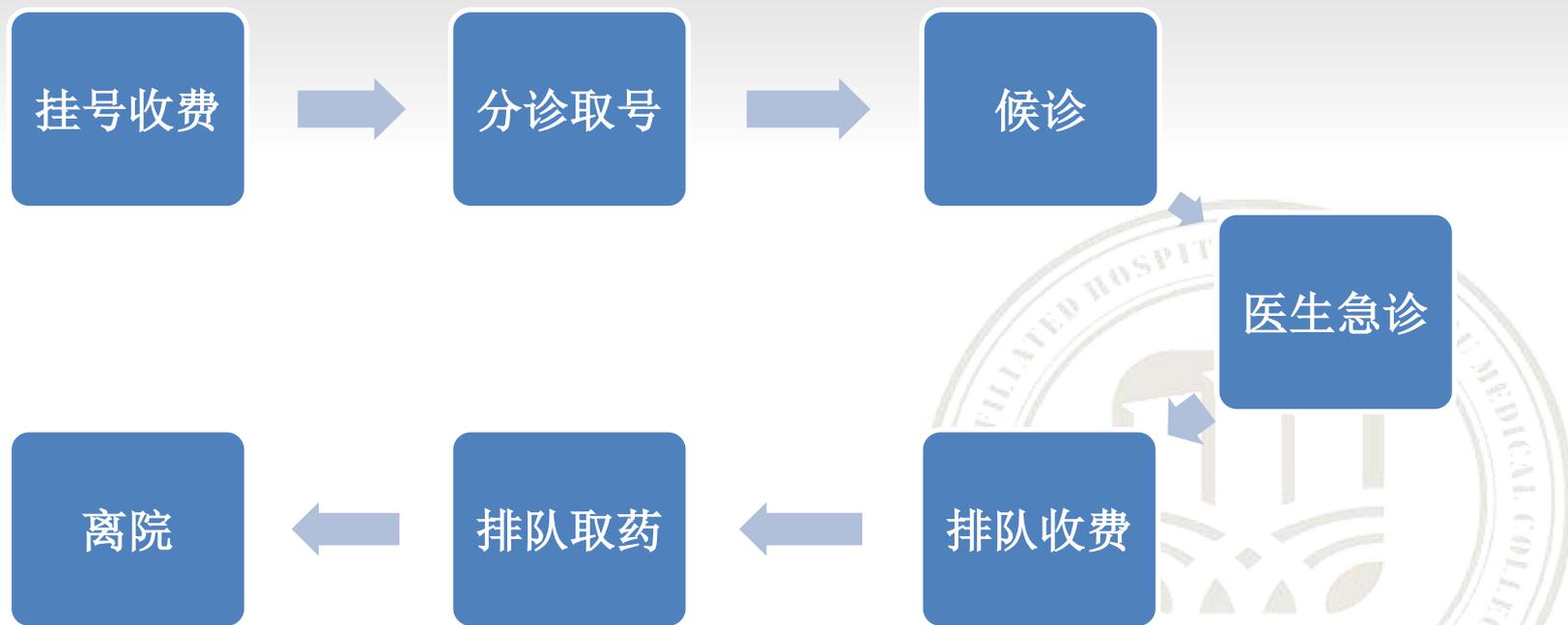
信息化为手段

优化服务流程



传统就医模式

传统就医模式：平均排队6次，候诊2-3小时甚至更长时间



三长一短

改善预约模式



预约特色

号源**全开放**，预约平台内**数据实时共享**

会诊预约：首诊负责制，纠正分诊错误

- **等待预约**：对于名医，可采用该方式约定“**其他时间**”就诊

实现

- 预约到分钟、到机器，缩短病人**排队等候时间**
- 改善就医环境
- 避免在医院来回折腾
- 提高医院门诊**最大接诊量**，为更多的病人服务
- 利用社会资源—实现双赢



疑难病会诊预约

可由医生工作站直接帮助患者预约疑难病会诊时间及专科

疑难病会诊中心主要为三类人群服务：

- 已就诊多个专科尚未明确诊断者
- 临床诊断较为明确，但病情涉及多学科、多系统、多器官，需要多个专科协同会诊的
- 已在外院接受手术或其它治疗，需进一步确定治疗方案者



医技检查便民措施不断深化

医生工作站特检预约：开设特检预约项目，共27项；
实现特检预约“零”排队

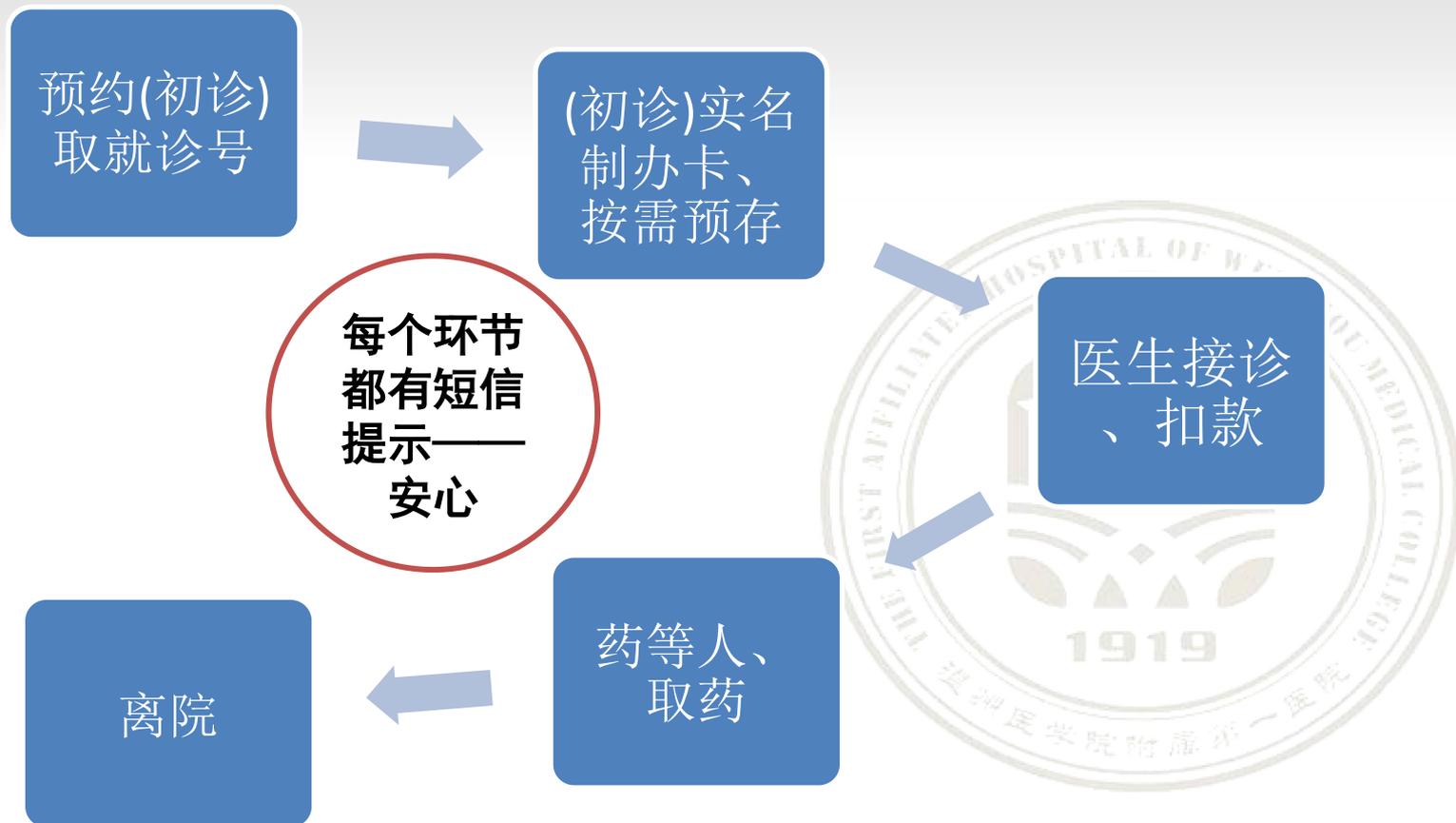
加强特检预约管理：预约成功，立即收到短信；因事取消预约，拨打114或12580

所有医生工作站均可实现图像实时看片
实现**自助打印**胶片或刻录成光盘，并可快递到家



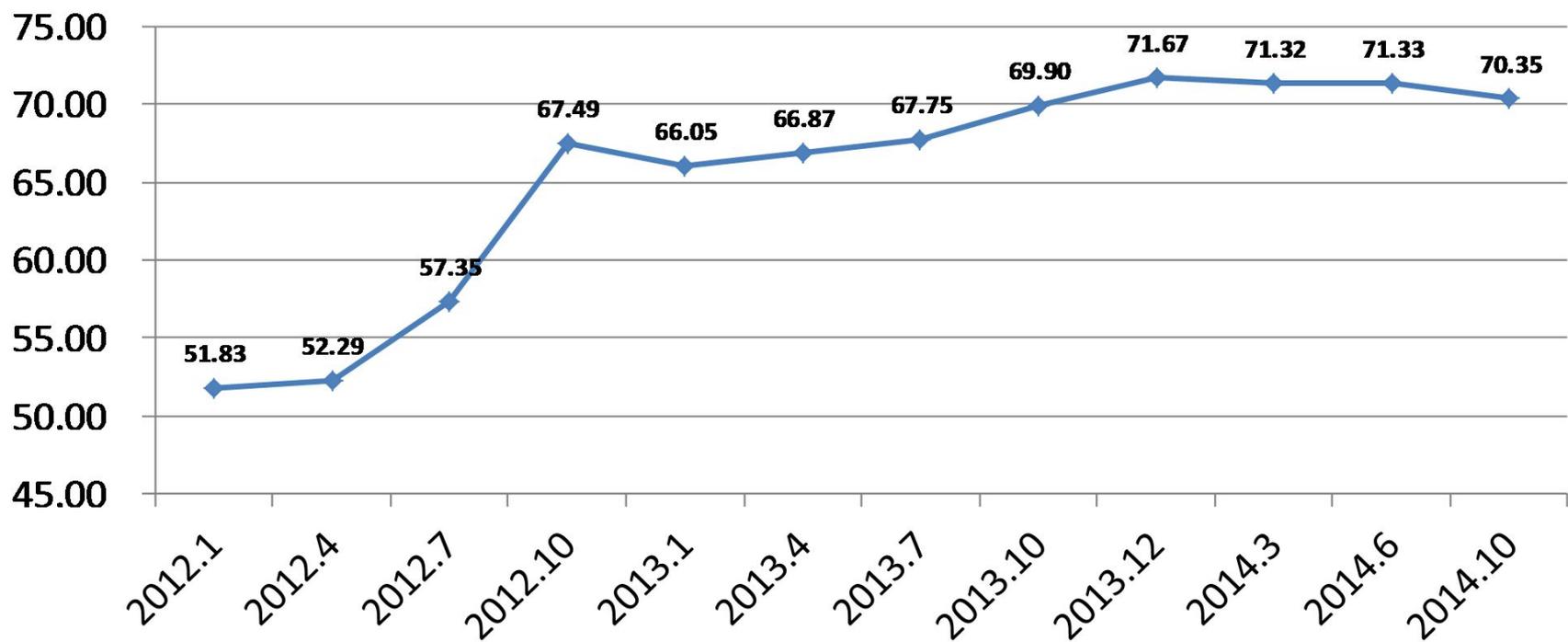
优化后门诊流程

约30分钟即可完成整个就诊流程



预约实施效果显著

预约数占总就诊人次比例



预约诊疗带来的变化



2009年门诊大厅情况



现在门诊大厅情况

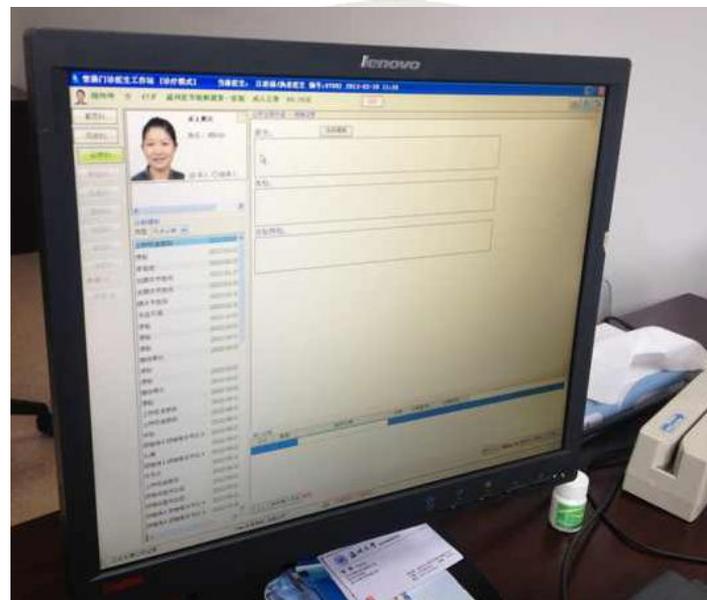
实名制就医模式

实名制预约预存系统

凭二代身份证实名制办卡

- 市民卡、社保卡、新农合卡、医院健康卡通用

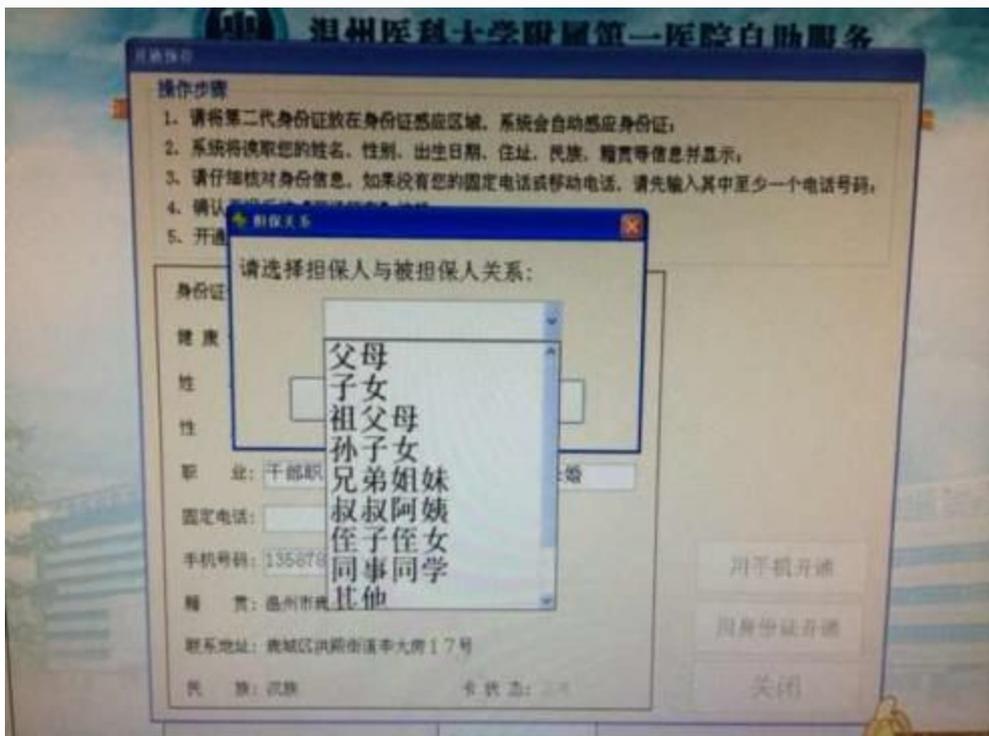
就诊过程中核对病人身份



实名制就医模式

实名制预约预存系统

特殊患者可用**监护人**身份证代为办理



中国移动 15:09 36%

< 返回 为他人担保开通预存

卡管理

卡号： 查询

姓名：

手机号：

输入就诊卡号并短信验证后，将担保开通该就诊卡的预存功能，并自动将该卡绑定到您的微信账户。开通后，您的微信账户将拥有该卡的相关查询权限。请勿将短信验证码告知陌生人，以免信息泄露，谢谢！

短信验证码 获取验证码

确认开通

实名制就医优点

永久保留患者**健康信息**

就诊卡丢失后凭身份证**补办**，卡内信息不丢失——避免苦恼

确保人卡一致，避免在就医过程中“**张冠李戴**”

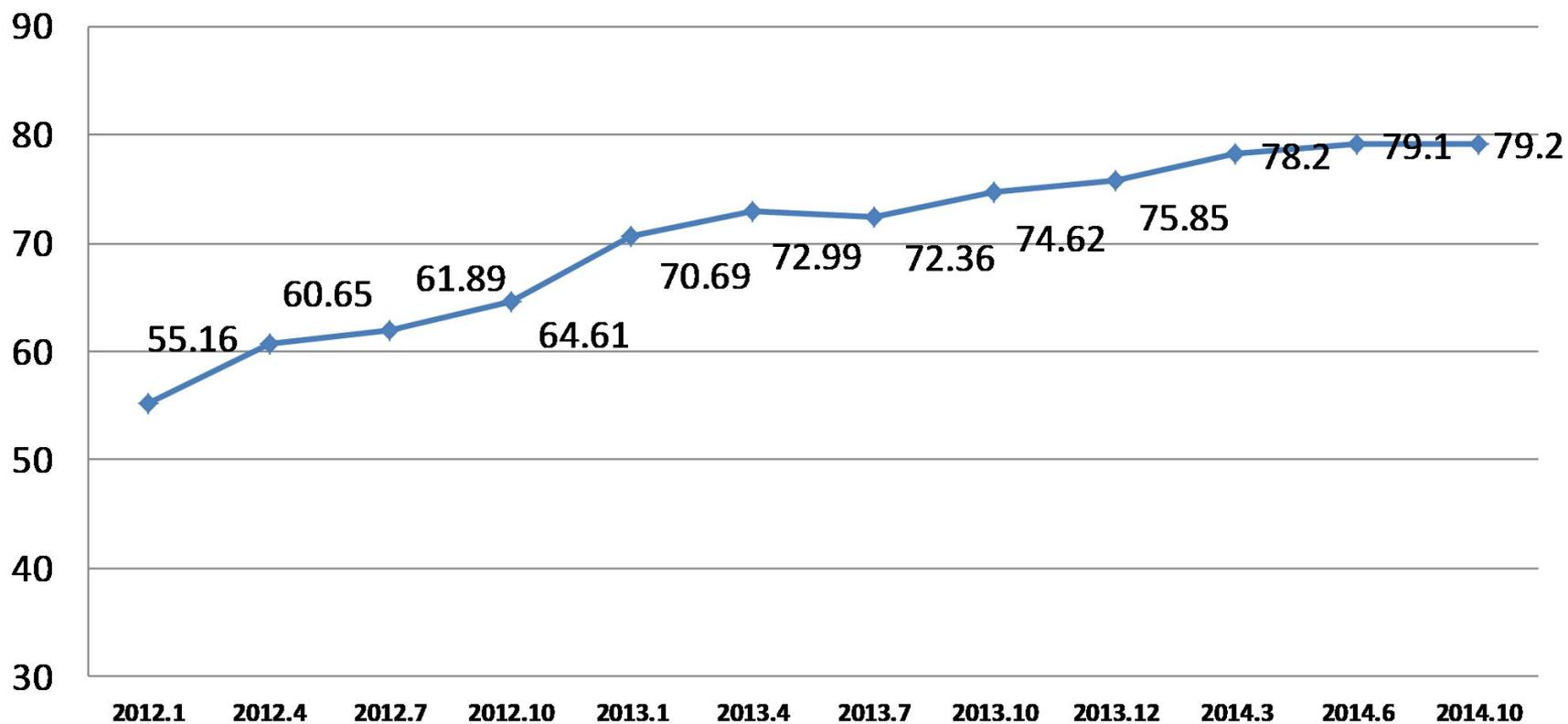
凭身份证退现金预存款，确保预存**资金安全**

可避免“**黄牛**”**倒卖**专家号



实名制实施效果

实名制占总就诊人次比例



预存与自动结算方式

非现金预存

— 短信通知带银行卡

- 银联卡预存—自助机银联卡刷卡转账预存
- 银行柜台转账网银转账预存
- 电话银行、手机银行转账预存
- 自助余额退回银行卡
- 入院护士站预存
- 支付宝转账预存（全国首家）

现金预存

- 收费处现金预存 — 合并门诊收费处和住院收费处
- 自助机现金预存
- 温州市各建行网点预存
- 身份证和手机短信认证退现金

多渠道结算方便患者

- **诊间结算**：医生工作站一站式服务，以**实名制预存款**代替挂号、收费、预约等环节，避免多次排队，反复缴费
- **自助机结算**：自助结算费用，自助余额退回银行卡
- **出院护士站结算**：医生下达出院医嘱，在护士站直接办理出院手续并结算，病人出院余款自动转入门诊预存账户，按需到收费处打印出院收据和清单

病人出院

病人信息	住院号: 654331	结算类型: 普通	结算名称: 普通
病区: 一病区	专科: CCU	床位数: 117	
病人编号: 00019809250143	病人姓名: 郑莲香 性别: 女	出生日期: 1980-01-01	
婚姻状况: 已婚	职业: 工人	身份证: 330303800101482	
国家: 中国	籍贯: 温州市	民族: 汉族	
联系地址: 0号弄AFAF	联系电话:	介绍信:	
家属姓名:	家属电话:	总记账金额: 0.00	
单位代码: 0000	单位:	总目付金额: 260.00	
记账限额: 0.00	记账限额:		
自付预缴款: 1000.00	自付透支:		
总自理金额: 0.00	总减免金额: 0.00		
入院时间: 2013-12-13 09:59:52	入院诊断: 胸腔间隔室综合征	入院情况: 差	
出院时间: 2013-12-13 10:08:36	结算时间: 2013-12-13 10:08:36		
治疗组:	主管医师:	主管护士:	

信息窗口: 床旁结算成功

选择病人(Q) 出院(O) 退出(E)

护士站管理系统【一病区】

- 1. 病区病人管理
- 2. 病区在院病人查询
- 3. 病人在院单处理
- 4. 病区自动收取输液费
- 5. 病人财务入院
- 6. 病人财务预存结算

医嘱录入
医嘱处理
医嘱确认
手工医嘱计价
特殊医嘱打印
出院病人带药收费
病人退费
病人费用退费
有效确认时间点处理
填写医嘱申请
医嘱接收
医嘱外带使用
医嘱状态查询
服务受理申请
一日费用明细清单按日期打印
一日费用明细清单按病人打印
治疗费用确认申请
医生打印医嘱

更多信息请咨询: (帮助) <院内信息查询>

多渠道结算方便患者

护士站结算

- 14年3月启用护士站结算系统
- 目前出院病人护士站办理入院结算率达到70%



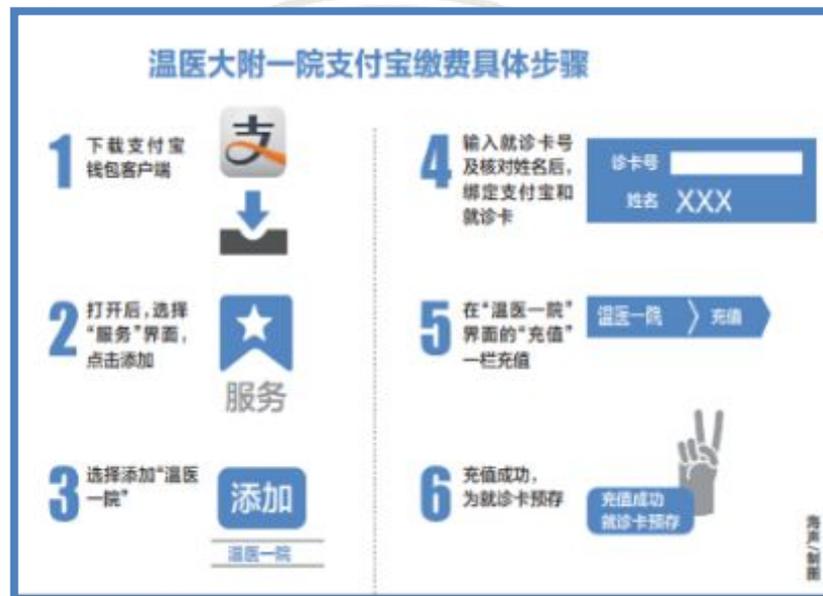
与支付宝互联

2014年5月29日，我院与支付宝正式签约，将医院的支付功能与支付宝缴费连通，成为**全国首家**实现支付宝缴费的医院。

实现支付宝充值、预约、查询等

消费时间、明细、金额、出入

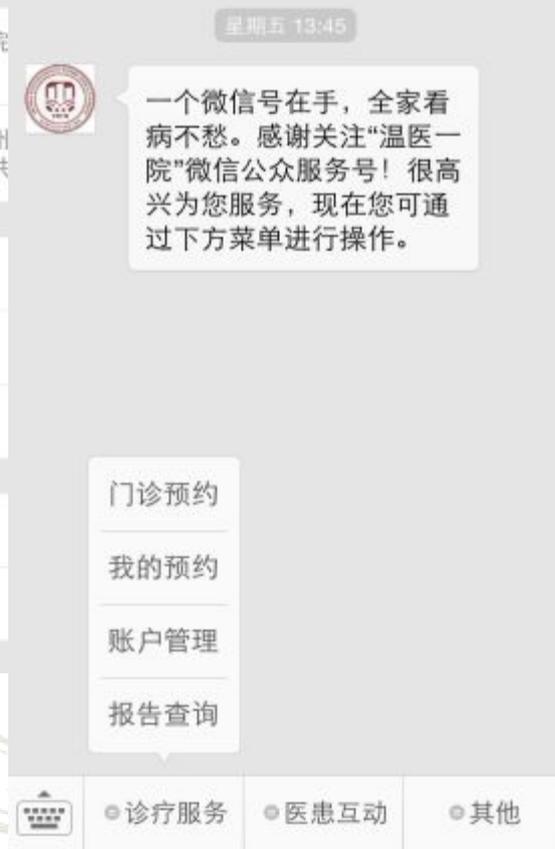
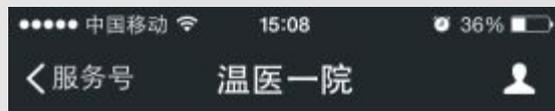
账记录都可在支付宝账单查询。



微信服务，贴近生活

关注微信服务号“温医一院”

- 健康卡管理
- 门诊预约
- 报告查询
- 余额查询
- 就诊指南
- 医患沟通
-



多功能自助服务系统

260台医院自主研发，由
六家银行提供的多功能自助服务
机分布医院各个角落，实现了医
疗服务全程自助。

银行提供人员，很好
地解决了导医和现金运送问题。



第七代自主研发的自助服务机

多功能自助机功能

门诊功能

- 办理就诊卡
- 补办病历
- 预约医生号
- 预约签到
- 现金预存
- 银联卡转账预存
- 缴费
- 化验特检单打印
- 就医指南打印
- 预存和信息查询
- 小卖部和食堂消费
- 门诊病人满意度调查

住院功能

- 预存转住院预交款
- 银联卡转账住院预交款
- 住院费用查询
- 一日清单查询、打印
- 住院费用汇总查询、打印
- 出院结算余额转就诊卡
- 住院病人满意度调查



项目成功之处

投入自助设备数量最多 功能最齐备，使用率最高

- 2013年自助缴费**10.3亿元** > 人工收费**9.65亿元**
- 2014年自助缴费**16亿元** > 人工收费**7亿元**

运作模式最成功

- 引入六家银行，**充分竞争**，提高银行的服务意识
- 排除银行业务的**单点故障**
- 由六家银行进行**错时押款**，延长自助机现金预存服务时间
- 银行方提供引导员，节约医院**人力成本**
- 提高患者**满意度**



项目成功之处

全院职工智慧的结晶

病人反映良好

银行方利益有保障

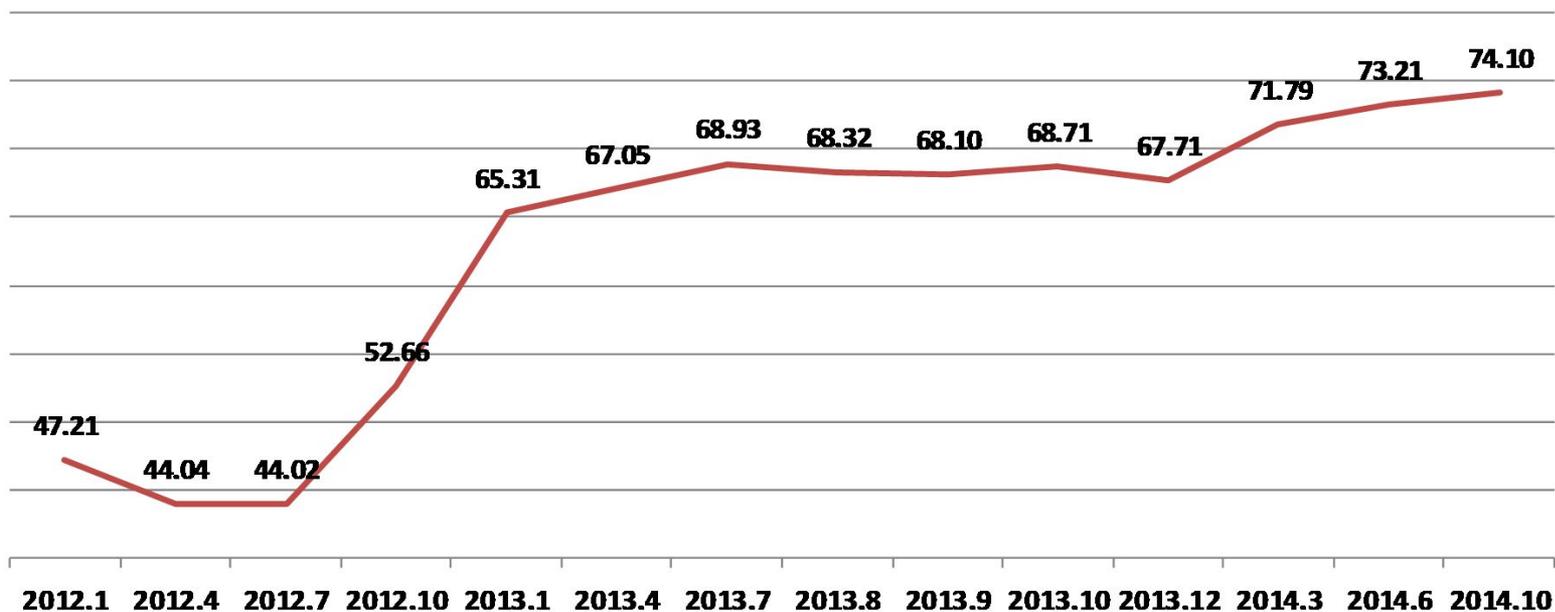
医院实现设备零投入，**人力负投入**

省内外**350**余家医院、银行及卫生行政管理部门前来参
观考察，目前已有多家省内外医院效仿实施



预存实施效果

预存数占总就诊人次比例 (%)



医保审批管理系统

开发医保审批管理流程，建立医保管理和医生站实时互
通的信息交流平台

无需患者再次到医保中心结算



处方实时纠错

- 门诊药房在发药过程可对处方实时点评
- 如发现药品错误，可单击医生姓名——弹出医生的联系方式，直接联系医生修改处方，**免去患者来回奔波**



院外医疗关怀系统

医患沟通 平台



患者将自己的症状描述通过文字或语音的方式提供给医师，供医师作为其诊断的依据的功能

分级诊疗



医疗机构之间采用离线或在线交互方式对患者进行会诊，在实现双向转诊时让患者的诊疗信息转移从线下转诊抽离出来，在线上就完成信息转移，患者只需在线下转诊中实现自身的转移即可

移动医疗

医护人员可以利用移动终端随时随地为患者提供部分医疗服务

院外医疗关怀系统的应用系统



医患沟通更加顺畅

- 通过微信、支付宝、网页实现医患主动沟通、健康咨询、健康评估、医疗咨询、移动健康服务.....
- 患者就诊前可以自行输入主诉、上传照片；住院时可查询医疗信息、输入治疗感受、上网等

中国移动 13:52 72%

< 返回 医患沟通

医患沟通

选择健康卡:

1001000... 2-张

类型:

健康记录

满意度

医疗咨询

满意度:

★★★★★

内容:

温州医科大学附属第一医院
The First Affiliated Hospital of Wenzhou Medical University
浙江省立温州第一医院
The First Provincial Hospital of Wenzhou

院外关怀
Care Outside The Hospital

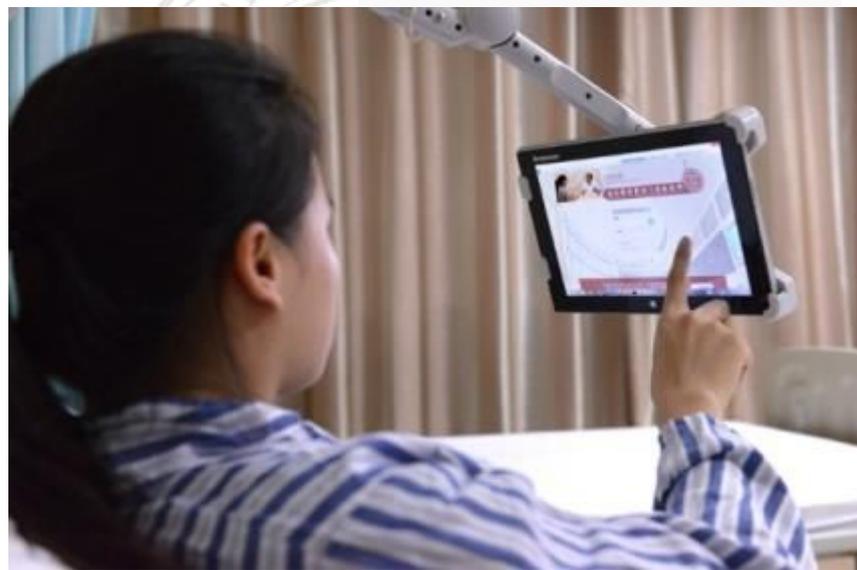
登录到医患沟通平台

编号
健康卡号/医保卡号/住院医生账号 10594

密码

记住我
忘记密码? 注册一个

登录



分级诊疗及时准确

通过桌面云及医患
沟通平台，实现
上下级医院双向
转诊

新增住院单

住院申请单 已有就诊卡 无就诊卡

姓名: 男 女 出生日期:

身份证: 单位名称:

联系地址: 联系电话:

紧急程度: 危急 急 一般 疾病专科:

拟住病区: 治疗组:

入院诊断:

病史:

体格检查:

辅助检查:

特殊说明:

姓名: 男 女 出生日期:

身份证: 单位名称:

联系地址: 联系电话:

紧急程度: 危急 急 一般 疾病专科:

拟住病区: 治疗组:

入院诊断:

病史:

体格检查:

辅助检查:

特殊说明:

手机门诊

融入“**家庭医生**”的概念，医生可通过自己的手机随时随地门诊
探索“**诊后服务**”和“**视频医疗**”体系，将医疗信息系统延伸至患者
和医护人员的数字终端，实现零距离全程医疗卫生服务体系

功能涵盖：

诊断、下达医嘱、
特检预约、门诊预约、
查看历史诊疗记录、查
询传染病报告卡等



医院门户网站的改革

- 目前医院官方门户普遍存在的问题：静态页面，缺少与患者的互动；患者很难在门户上实现医疗服务；就医相关的指导宣教很难找到。
- 患者能够直接在门户网站上实现就医行为，如挂号、预约、就诊记录查询；患者在网站上能与院内医生实现互动等；网站整体设计方向由原来的**医院为中心**向**患者为中心**做转变；手机app门户与网站门户保持统一性。

旧版医院主页



温州医学院附属第一医院
浙江省立温州第一医院

The First Affiliated Hospital of Wenzhou Medical College
The First Provincial Wenzhou Hospital of Zhejiang



2013年3月20日 星期四

首页 / 医院概况 / 医院动态 / 就医指南 / 科室特色 / 科研教学 / 健康保健 / 党建建设 / 网上医疗 / 网络反馈



浙江省
文明单位
浙江省三级
甲等



温医一院“三好一满意”活动专题

温医一院好青年

榜样在这里，荣誉在那里！



TREATMENT
GUIDELINES

就医指南

- | | |
|-------------|----------|
| • 医院地址 | • 医院布局 |
| • 乘车路线 | • 专科门诊时间 |
| • 就诊须知 | • 专家门诊时间 |
| • 化验须知 | • 急诊指南 |
| • 出院须知 | • 常规检查指南 |
| • 体检须知 | • 住院指南 |
| • 名医该专家坐诊安排 | |

临床中心 CLINICAL CENTER

- 01 脑科中心
- 02 心脏中心

医院新闻 媒体视角 医院院报 行业动态



温州医学院李校楚副校长一行来我院讲...

3月14日下午，李校楚副校长带领温州医学院一行人员到我院进行留学生教学工作调研会上...

- 喜讯：我院妇科、心脏中心荣获省级巾帼文明岗 2013-03-27
- 巾帼志愿者参加植树活动 2013-03-27
- 温医附一院“巾帼文明岗”送医下乡庆“三八” 2013-03-26
- 我院医务人员参加世界肾脏日宣教活动报道 2013-03-25
- 绍兴市卫生局考察团来我院考察医院信息化建设 2013-03-22
- 瓯海区副区长潘小林现场协调我院拆迁遗留问题 2013-03-21
- 打造自身特色做好医院宣传工作 2013-03-20
- 统一思想 求真务实 管理创新 ——我院召开九届四次职代会暨十四届三次工代会 2013-03-19

门诊预约



移动：12580-按3

电信：114-按6

社区+个人网上预约 >>>

开展创先争优活动

省三级医院信息化建设
与发展研讨会专题

志愿者招募

工会“三亮”活动

人才招聘

紧急电话

最新公告

投诉部门、电话、邮箱

英文网站-医生及科室需提交的内容
温州医学院附属第一医院医疗服务
阳光用药信息公示

- ◆ 2013年第12周会议日程安排
- ◆ 科室月度学习安排
- ◆ “三基三严”培训系列——《种植体的诊断与治疗》与《住院医师病例讨论

新版医院主页

温州医科大学附属第一医院
The First Affiliated Hospital of Wenzhou Medical University
浙江省立温州第一医院
The First Provincial Wenzhou Hospital of Zhejiang

首页 | 医院概况 | 医院动态 | 科研教学 | 健康保健 | 党建建设 | 网络反馈 | 快捷





- 网上预约
- 坐诊时间
- 医院指南
- 就诊须知
- 急诊须知
- 化验检查
- 院外关怀
- 价格查询

人民网：第十届中国医院院长高层论坛将在温州召开

临床中心

- 腹部外科医学中心
- 肺科医学中心
- 脑科医学中心
- 心脏医学中心
- 临床营养中心
- 急诊医学中心

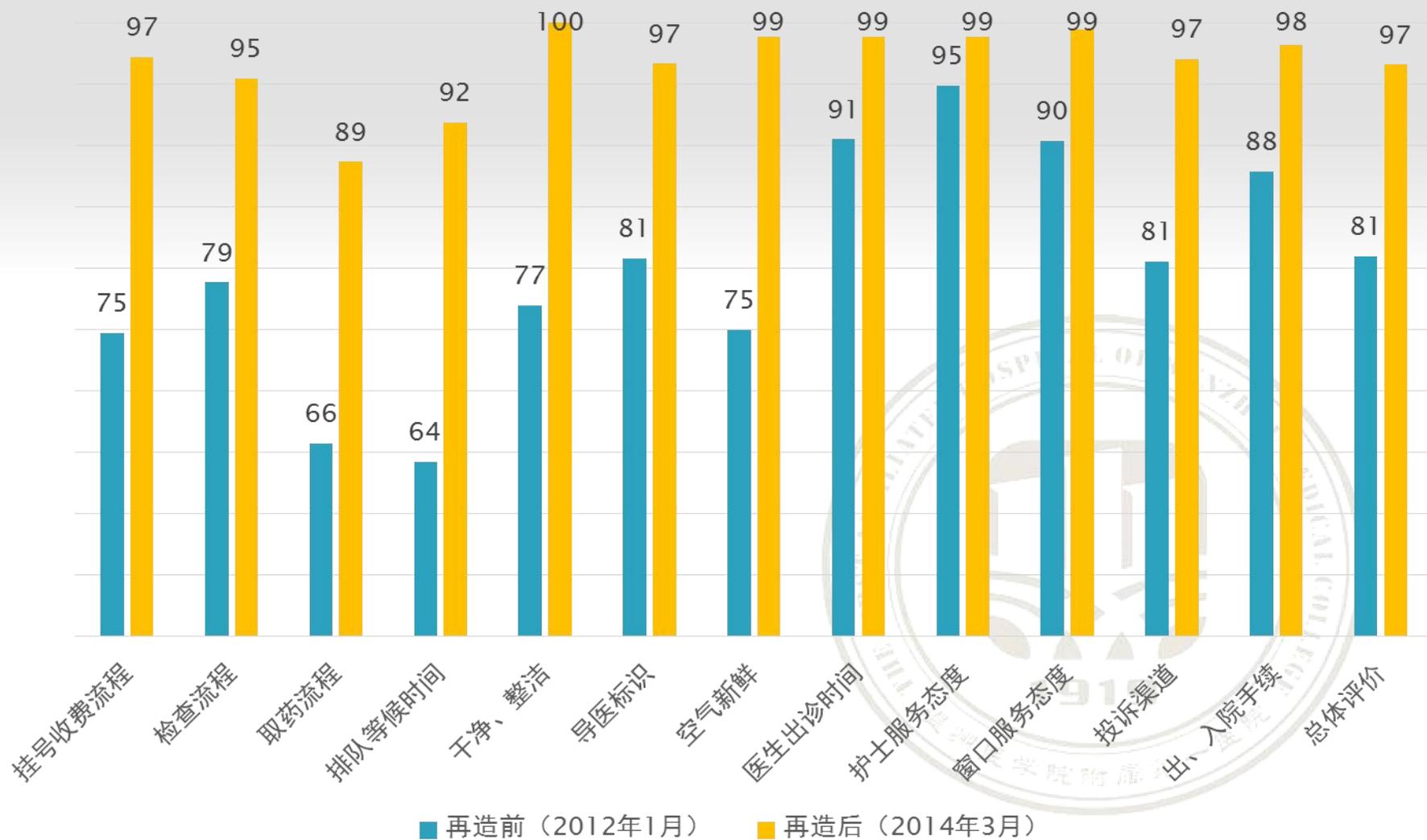
医院新闻 媒体视角 医院院报 最新学术活动

1. 我院召开埃博拉出血热防控工作培训会	2014-08-21
2. 我院“集体办公”申报国家级住院医师培训基地	2014-08-21
3. 我院启用重症监护室护理电子病历系统	2014-08-21
4. 我院举行2014年度临床技能培训系列示范教学	2014-08-21
5. 护理部举办新护士岗前培训班	2014-08-21
6. 我院召开妇幼健康技能竞赛培训会	2014-08-21
7. 温州市级医疗卫生机构档案工作执法检查组来院检查指导工作	2014-08-21
8. 王外科副团副团长成功开展术中腹腔镜辅助功能腹腔镜技术	2014-08-19

院外关怀

- 专家介绍
- 医疗设备
- 学术交流

改造前后的患者满意度调查对比



便捷手术智能更衣

- 智能签到、签退
- 自动提供合适的衣服
- 自动分配储物柜（共822个储物柜）
- 手术基本信息查询
- 衣服回收
- 自动回收储物柜



协同办公系统

职工个人电子传真

- 每个职工有自己专属的传真号
- 内外网均可操作发送和接受
- 传真可发送多格式的文件传真支持发送文件格式（word\excel\jpg等）

我的工作台 × 我的传真 ×

发送传真 发件箱 收件箱

发送传真

传真主题

发件人 温州医科大学附属第一医院/办公室 / 范博翔

收件人 /

传真号码 86 - 577 - (院内传真请填写座机短号)

传真文件 浏览...

发送传真

使用说明:

1. 本传真支持发送文件格式为 .doc、.docx、.xls、.xlsx、.txt、.pdf、.tif、.jpeg、.jpg、.bmp 的文件。发送速度 < 36KB/每分钟，大小超过 200KB 的受限。发送图像建议先转换成黑白扫描文件（扫描全能王等 apps 软件转换）再发送。
2. 通过 OA 发送院内传真时，传真号码请填写座机短号。例如（558222）。院内发送传真给职工 A（虚拟号 8835**），传真号码可直接为虚拟短号。院内传真总机号为（558999）。
3. 通过 OA 发送院外传真时，输入地方传真机号码，并上传文件即可。
4. 通过 OA 接收院外传真，您的传真号码是总机号（55578999）+ 待语音提示请拨分机号后 + 分机号（6 位手机虚拟短号，如 660012）。
5. 如有疑问，可以联系信息科，电话 660012。

协同办公系统

IP电话控制系统

- 对拨打外线电话做控制，工作用号码进入白名单
- 病人住院后，手机号码自动进入系统白名单，出院后保留一个月，供医生随访
- 在线通讯录：



The screenshot shows a web-based interface for managing a white list of phone numbers. The interface includes a navigation bar with options like '我的工作台', '通讯录管理', '通话管理', and '黑白名单管理'. Below this, there are tabs for '表的白名单', '病区白名单', and '黑白名单审批'. The main content area displays a table titled '病区白名单' with columns for '类型', '姓名', '号码', '病人编号', '住院号', '所在分区', '到期时间', '状态', and '处理结果'. The table contains 20 rows of data, each representing a white-listed number for a specific patient.

类型	姓名	号码	病人编号	住院号	所在分区	到期时间	状态	处理结果
白名单	郑**	136636**88	330328-8352	443377			正常	成功
白名单	李**	135662**17	00011301131457	443403			正常	成功
白名单	余**	135879**05	00011211048770	443376			正常	成功
白名单	罗**	136785**80	00019500492519	443402			正常	成功
白名单	梁**	152580**90	0000007802	443401			正常	成功
白名单	周**	13025**92	00011301193135	443400			正常	成功
白名单	林**	136197**80	0005449957	443369			正常	成功
白名单	厉**	8838**1	330324-54885	443368			正常	成功
白名单	徐**	137006**39	0070330511	443365			正常	成功
白名单	黄**	8825**1	0002118048	443366			正常	成功
白名单	张**	136558**88	00011301217116	443307			正常	成功
白名单	张**	137096**302	00011301248297	443375			正常	成功
白名单	张**	187677**27	00011301248297	443375			正常	成功
白名单	陈**	136085**127	0070250080	443374			正常	成功
白名单	陈**	151785**77	00011301239618	443373			正常	成功

后勤“100号”服务管理系统

以“一个电话就OK”的服务模式，统一号码“100”，方便、
易记，后勤服务 7*24小时

集成医院后勤保障相关服务的受理、协调、跟踪、反馈、
质控、院内电话转接、应急事件协调等服务功能
可分析追踪结果，分析医院存在的现实问题



信息技术对人类生活和工作影响是深刻的！

对于人类健康事业的改变也将是颠覆性的！

不变的是 —— 以人为本！

把病人放心中，把员工放心上。



要有所作为——坚持颠覆微创新

微创新就是已有元素的新整合

流程改造是无止境的



谢谢大家!

