北京清華長庚醫院
Beijing Tsinghua Changgung Hospital

清华长庚医院
信息化支持患者服务的体会

清华大学 刘海一

2015-8-21 厦门

信息管理处 ITS
Information Technology Service

内容提要

- 北京清华长庚医院概况
- 医院的信息化建设
- 医院方便患者就医的措施
- 信息系统对医院便民措施的支持
- 小结

北京清华长庚医院概况

- **清华大学大力投入建设的教学医院**
  - 清华大学发展生命科学和医学的重要基地
  - 高水平的临床教学医院
  - 公立医院运营管理创新试点环境
- **台塑企业无偿捐赠**
  - 创办人王永庆先生惠及大陆人民健康事业的理想
  - 推广台湾长庚纪念医院管理经验提升医院效率
- **清华大学与北京市医院管理局共同管理的综合性公立医院**

北京清华长庚医院概况

医院规模：一期1000张，二期500张；
医院1期总建筑面积133,000平方米，每床建筑面积大于130平方米；每床病房净使用面积大于12平方米；按每日4000人次计算，平均每门诊人次门诊建筑面积大于6平方米。

北京清华长庚医院概况

- 价值:人本 济世 厚德 至善
- 使命:提供健康守护 培养医学精英
  创新临床研究 追求卓越管理
- 医疗特色：精准医学
- 学习长庚医院运营模式，**精细化管理**

信息化在长庚模式中的作用

- 医院管理的基本思路
  - 管理制度化——法制体系、规则为大
  - 制度表单化——制度可操作、能执行
  - 表单电脑化——流程控制、高效运行、制度与表单要求的可靠落实
- 信息系统是医院管理体系中保障制度落实的重要环节

医院信息系统整体规划

- **以电子病历为核心的全医疗流程信息处理。**
  - 实现全过程的用药安全监控、病患识别、无纸化闭环流程处理。
- **信息支撑下的大众化、高效和高品质人性化患者服务。**
  - 构建医疗健康支持环境，让患者享受高品质、人性化的服务。
- **制度深度融合、流程闭环控制的管理运营支持。**
  - 将医院的各项管理制度和操作规程固化在信息处理的流程中，确保制度执行的准确和高效。
- **基于电子化临床医疗记录的教学和科研支撑。**
  - 逐步建立临床医疗记录结合的教学管理与支撑体系，建立临床医疗大数据基础平台，促进高水平医疗的研究与发展。

医院信息系统的持续改善

- **医院信息化建设的整体策略**
  - 信息系统与制度紧密结合，实施精细化管理，信息系统是必不可少的基础。
    - 医院的制度体系：规则—办法—准则—细则—作业要点—计算机操作说明
  - 建立自己的信息化技术队伍，使信息系统能及时、持续保障管理制度与措施的落实
  - 医院信息体系按照集团化医院设计，今后将成为支持集团医院的基础设施，当信息系统应用超过3所医院获得更佳的信息投入产出效益

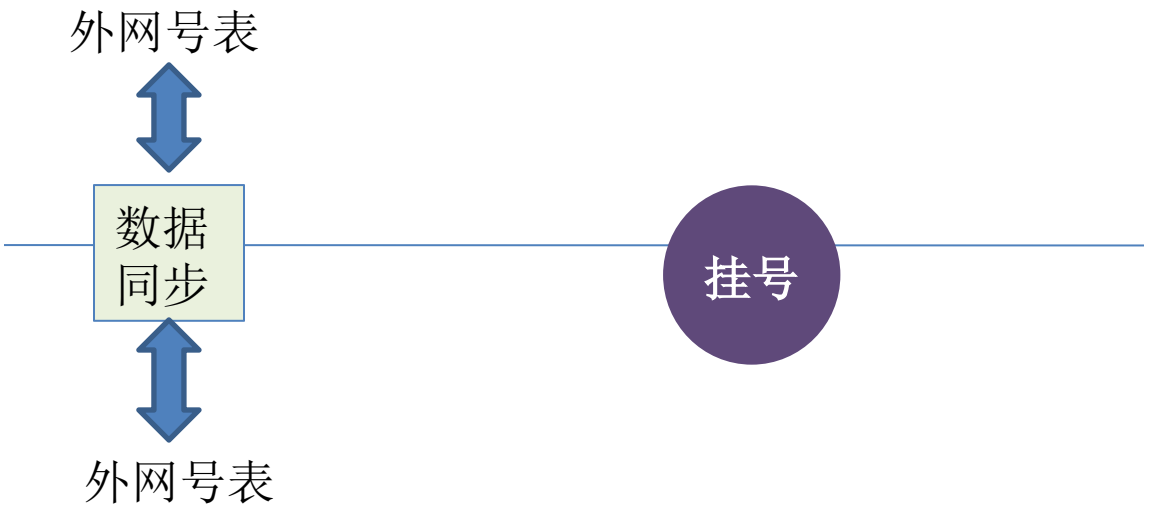
医疗信息的全面覆盖

- 建立覆盖医疗全过程的电子病历系统
  - 开院之初就建立起全流程覆盖的电子病历系统
  - 门诊、急诊、住院医疗流程的各个环节所产生的医疗记录全部纳入计算机系统
  - 各种医疗信息充分共享
    - 临床：医嘱处理、病历书写、检查申请与报告
    - 检查：预约安排、检查记录、医学影像、检查报告记录的全过程计算机处理，信息与临床充分共享
    - 检验：标本采集与传送、仪器连接、报告产生处理
    - 治疗：手术、输血、药品、一般治疗各类处理信息的采集与共享

优化服务、方便患者

- 医院实施的部分方便患者服务措施
  - 分时预约就诊
  - 保护患者隐私
  - 先诊疗后付费
- 信息系统对医院所实施措施的支持
  - 实现分时预约，及时沟通，减少爽约
  - 及时通报欠费，协助欠费催缴
  - 私密诊间环境，公共场合隐私信息管控

门诊服务：多元化预约挂号



分时预约就诊的信息支持

- 分时预约就诊带来的新问题
  - **就诊顺序的安排问题。**不同挂号与预约来源患者的时间段分配，平衡多方需求
  - **外网连接引起的系统安全问题。**挂号记录对门诊的影响，需要保障医院正常运行不受干扰
  - **医生时间的充分利用问题。**患者未按时就诊对正常门诊秩序的影响，减少医生的等待
  - **患者爽约问题。**患者取消就诊对医生资源的浪费，需减少发生率

分时预约就诊的信息支持

- 系统支持多渠道挂号与预约
  - 互联网联通后需解决信息安全问题
  - 设立内、外两个号表，专用程序控制数据同步
  - 内号表支持实时挂号、自助挂号、就诊清单管理
  - 外号表支持提前一天以上的预约挂号，每天同步
- 医生初诊表变动后及时进行内、外号表的同步处理
  - 更新出诊安排
  - 电话联络患者，告知变更

分时预约就诊的信息支持

- 分时预约就诊的信息处理
  - 系统对各个专科分别设置就诊时长，逐步通过计算各专科的就诊时长，安排就诊时间
  - 信息系统自动协调柜台挂号、自助机挂号、网络预约、电话预约挂号的时间安排，避免冲突
  - 系统及时处理未挂出的预约号，自动调整顺序
  - 监测与管控患者爽约情况，限制三次爽约者后续的预约挂号，减少号源的浪费

特色缴费服务

- 先看诊后缴费
- 小额暂缴款
- 完善的费用洽收及服务

信息系统支持先就诊后付费

- 先就诊后付费带来的问题
  - 患者就诊后未到柜台结算费用，挂号费、诊疗费欠付
  - 住院患者在检查或治疗后自行离开医院，恶意逃费。
  - 诊疗过程中费用的清单需要及时与患者沟通

信息系统支持先就诊后付费

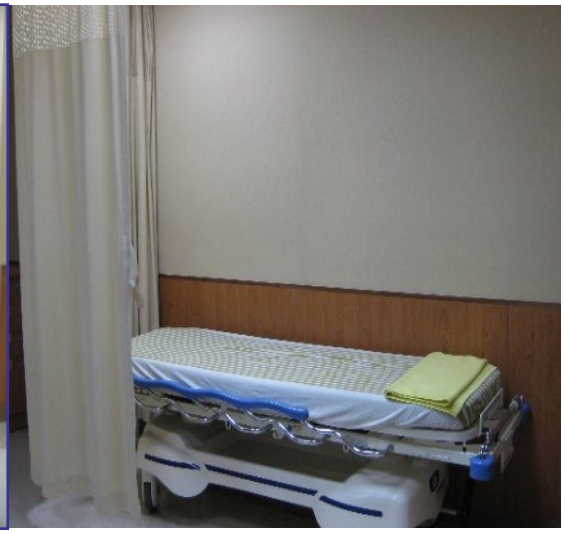
- 细分费用管控内容
  - 信息系统记录每个患者应付的挂号、诊疗以及各种检查治疗费用。
  - 设定限额，诊疗前核查提示防止高额欠费
    - 检查、治疗前的费用检查，超过限额提示
    - 手术前的费用管控，与手术安排联动

信息系统支持先就诊后付费

- 减少欠费的管控处理
  - 门诊出现欠费时，管控下次就诊前结清前次就诊费用，降低医院漏收费用的风险，保障医院正常运营
  - 住院期间未支付费用超过限额时，通知专人告知患者及时缴费
  - 出院患者出现拖欠住院诊疗费用时，提供联络患者渠道追缴欠款

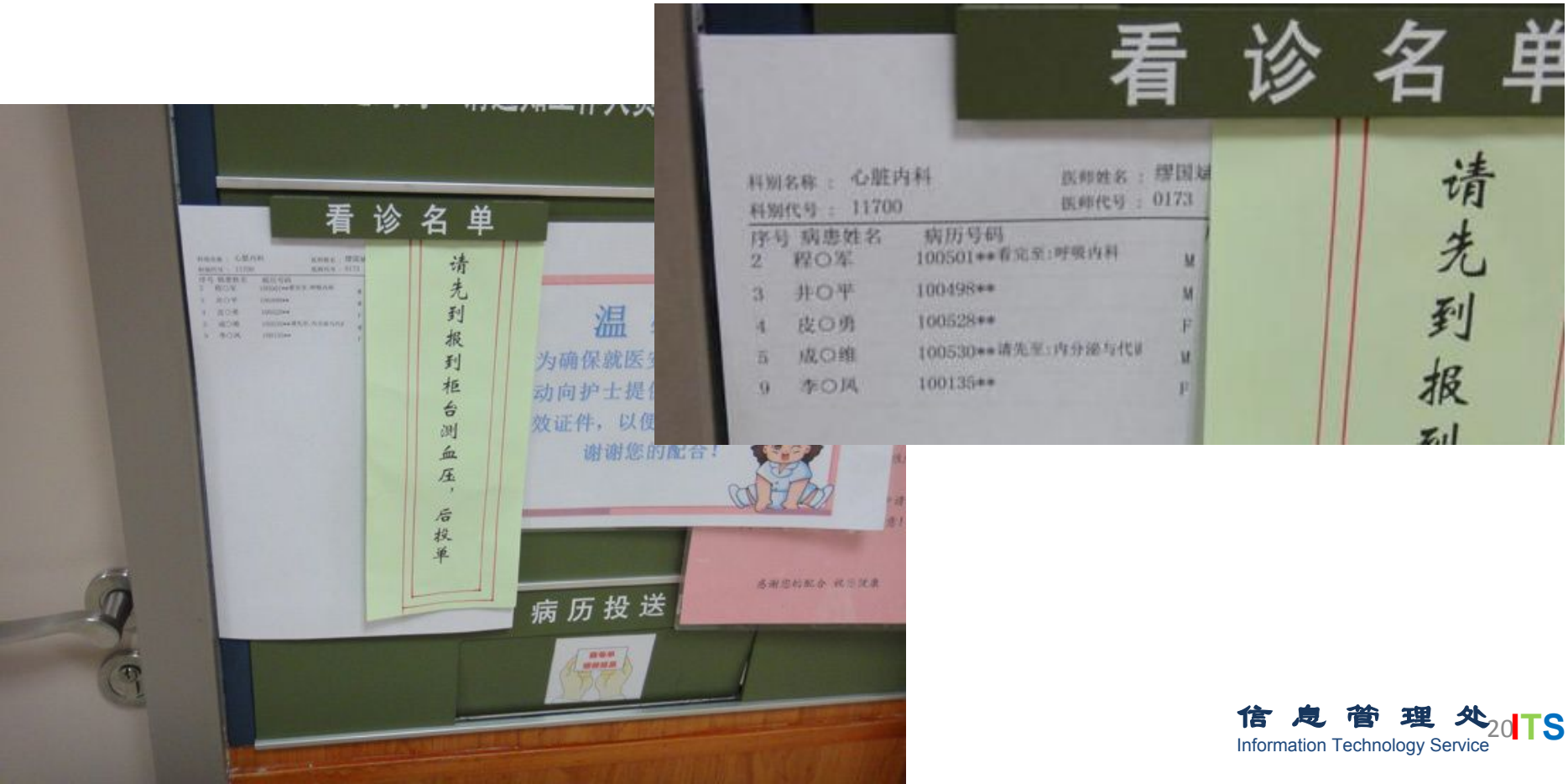
患者的隐私保护

- 医师与护理人员每次于诊间单独服务一位病人



患者的隐私保护

- 诊间就诊顺序告知信息的隐私保护



患者的隐私保护

- 手术进程告知信息的隐私保护

患者的隐私保护

- 取药通过序号告知患者

小结

- 医院注重服务患者理念的实现
  - 方便患者的各种具体措施
- 运营中重视医院利益的保障
  - 精细化管理，制度上平衡方便患者与医院利益
- 信息系统用于两者的落实
  - 及时高效的信息传递
  - 业务系统的管控

谢谢