



青岛市城阳区人民医院。



# 便民服务再升级! 智慧医疗让患者不排队少跑腿

## 青岛市城阳区人民医院多举措改善医疗服务质量,提高患者就医体验感和获得感

□半岛全媒体记者 张彤

大数据、物联网等技术的不断发展与进步,也推动着智慧医疗的飞速发展,越来越多的患者希望在医院就诊中得到更高效、便捷、舒适的医疗服务。

就医不排队,随时线上挂号缴费;入院不麻烦,一分钟搞定住院手续;医保结算不用等,多渠道全流程更方便……在青岛市城阳区人民医院,智慧医疗的尝试和探索就实实在在地发生在眼前,也为患者看病就医带来了便利。

### 多卡通用 无卡就医 打造线上线下一体化就医新模式

“带着手机就能看病,微信扫码,预约挂号,线上交费,不用排队,真是太方便了。”在青岛市城阳区人民医院就诊的李女士在该院的微信服务号上实现了“码”上就医,很快完成挂号、缴费、取药等过程。

同样在门诊自助机上刚挂完号的王先生也对医院的这种就医模式连连称赞。“不去窗口排队,不管是身份证、医保卡还是电子健康码、电子医保卡,都能进行挂号、缴费,非常便利。”

记者从青岛市城阳区人民医院了解到,医院线上打造“一站式”智慧诊疗服务平台,实现多渠道分时段预约挂号、检验

检查结果线上查询等多项功能。线下引进140多台自助终端,患者通过身份证、医保卡、电子健康码、电子医保卡等多种介质,在自助机上即可实现挂号、预约、缴费、查询等多项功能,“多卡通用、无卡就医”,患者就诊免排队、省时间,方便又快捷。

### 不排队 秒报销 门诊统筹和门诊慢特病患者自助报销

患者任先生因高血压需定期到医院就诊开具降压药,4月11日,他在青岛市城阳区人民医院就诊、开药后,在门诊自助机上点击几下就完成了门诊慢特病费用医保结算。

“以往来开药,需要到缴费窗口排队、刷医保卡才能报销,人多的时候很浪费时间,现在在自助机上就可以报销门诊慢特病费用,特别省事!”任先生说。

据青岛市城阳区人民医院网络信息科负责人江旭昉介绍,为给门诊慢特病患者提供更加高效便捷的就诊服务,目前医院已全面开通门诊自助机慢特病自助结算系统,且支持多种病种结算。青岛参保地的门诊慢特病患者只需要使用医保卡或医保电子凭证在门诊自助机上即可完成报销及缴费,缴费成功后,患者可以在打印的缴费小票中看到费用明细以及报销

金额。青岛市城阳区人民医院门诊慢特病自助报销结算服务上线后,简化了门诊慢特病患者的报销流程,患者报销缴费只需几步操作即可完成,减少了排队等待时间,提高了患者就医体验感和获得感。

### 多渠道 全流程 高质量推进便利化缴费服务

不带现金也能轻松就医。近年来,青岛市城阳区人民医院在原有的现金、银行卡、医保卡支付方式的基础上,新增了微信、支付宝等多种扫码支付方式,手机扫一下电子屏上的二维码,即可完成缴费。

目前支持使用微信、支付宝、医保卡、医保电子凭证、现金等渠道完成充、缴、退,为患者提供便利化的缴费服务,患者无需到窗口排队即可完成缴费,有效缓解了人工窗口工作压力,提高患者就医体验。

通过深化“互联网+医保”服务,已于去年底开通了医保移动支付,支持医保费用线上混合支付,开创了医保支付的新模式,实现了掌上结算新方式。参保人员无需到缴费窗口排队等候结算,通过手机扫码即可完成医保费用线上支付。

此外,为方便参保女职工及时享受生育津贴待遇,青岛市城阳区人民医院作为青岛市生育津贴“免申即享”18家试点医

院之一,自2023年12月1日起,在青岛市城阳区人民医院生育且符合条件的参保女职工生育津贴可以享受“免申即享”。在此之前,女职工要享受生育津贴,需要按照要求准备宝宝的出生证明等相关材料,自行或者由单位在医保线上或者到市民中心进行申报办理。现在青岛市城阳区人民医院在为生育或流、引产的参保人办理出院结算时由医院工作人员同步上传相关信息,无需参保人再提交过多的材料,整个过程做到了生育津贴申领“线上办”“零跑腿”,为参保人简化了办理手续、缩短了办理周期、节约了办理成本。

### 高效率 少等候 医技检查预约服务上线

医院信息化升级,对于医院流程优化和运营效率提出新要求,医技科室的传统工作模式也要随之进行优化改善。传统医技检查需要医生开具电子检查申请单,患者到收费处缴费,然后持发票到各个检查科室登记并预约检查时间,根据时间到指定地点签到等候……由于医技检查科室分布在与门诊不同的楼层,患者需要根据医生开具的各种检查项目,在不同的楼层中进行多次排队预约检查,不仅让患者疲于奔波,也增加了排队等待时间。就医患者甚至有“看病跑断腿、检查好几天”的感叹。

为了更好地服务患者,青岛市城阳区人民医院亮出了“法宝”——医技检查预约服务。医院对医技科室的传统工作模式进行改进和完善,提供门诊医生站、住院医生站、自助机等多种自助预约方式。医生站发送医嘱后系统根据后台预约规则推荐检查时间,病人根据实际情况确认或调整后完成预约。预约成功后通过消息平台向患者推送检查项目、预约时间、检查地点等信息,同步将推送给医技科室登记系统,病人在预约时间内报到检查即可。医技预约服务借助信息化手段实现超声、DR、CT等检查项目精准预约,优化医疗服务流程,合理安排医疗资源,大幅缩短病人的排队等待检查时间,提高就诊的效率。

通过流程的优化,青岛市城阳区人民医院实现了就诊效率的提升。

### 简流程 少跑腿 创新推行自助办理入院模式

4月12日上午,市民张女士拿着青岛市城阳区人民医院主治医生开具的住院通知单来到医院住院部一楼,与以往不同的是,她没有前往窗口人工办理,而是通过自助机“点点点”,一分钟不到就完成了入院手续。

为了进一步提升医院服务质量,创新服务模式,优化就医流程,青岛市城阳区

人民医院推出“自助办理入院”模式,打破了传统患者住院办理模式,实现了“数据多跑路、患者少跑腿”,让患者实实在在感受到了便捷。

“自助就能办住院,太方便了,早知道我就不让闺女专程请假跑一趟了!”在医院二楼门诊,袁女士惊讶地说道。之前,袁女士都是通过人工方式办理住院。医生开好住院单,再去收费处排队缴费……“现在,在自助机操作一分钟就能办理住院,这也太快了!”

记者从青岛市城阳区人民医院了解到,目前自助办理入院模式已全面启动,门诊医生开具电子住院证后,患者通过自助机补全个人基本信息后可自助办理入院手续,然后到护士站报到、打印腕带后即可入院治疗。此模式简化自助入院流程,大大缩短了入院办理时间。

### 存储长 便调阅 云胶片系统让患者省时又省心

不仅挂号、入院手续等办理快捷,令患者很满意,还有一些与患者息息相关的就医流程也在“提速”。

“以前还得等着取胶片,取了回家也没地儿放,下回看病还得带着特麻烦,现在好了,只需用手机扫一扫报告上的二维码就可以随时看到影像了,而且再也不用

保存一大堆胶片,这可太方便了!”4月13日,在青岛市城阳区人民医院影像科等待区,患者王先生表示,只需简单几步,就可获取影像图像并可随时查看。

“云胶片”是将原始无损电子影像存储在云端,患者扫描报告单上的二维码,可以在手机电脑等终端查看、分享,相比传统胶片,“云胶片”的图片更清晰,存储期限更长,保存质量更高,具备快速检索查看、跨院区调阅、简易操作等特性。

“患者通过微信服务号检索或者扫描报告上的二维码即可查看影像资料和检查报告,绿色环保、便于携带,不仅方便患者,也能降低医院耗材支出。”江旭昉称,需转诊的患者,只要带上影像报告二维码,接诊医生即可查看患者所有医学影像,甚至通过授权能够直接将影像检查结果与图像通过微信发送给其他医疗机构的临床专家,远程获得诊疗结果,大大方便了患者。“云胶片”同时包含了各类检查报告和全部检查影像,所包含的影像信息是塑料胶片所不能企及的,可真正做到无损保存。

### 不出门 一站式 互联网医院在线服务更便捷

复诊、购药、配送,全都可以在医院微信服务号一站搞定。最近,城阳区的很多

市民都享受到了这样全新的便利体验,对互联网医院的新服务赞不绝口。

青岛市城阳区人民医院现已开展互联网诊疗服务,实现线上问诊、病情咨询、报告解读等多项服务,2023年12月28日上线在线复诊、药品开具、配送药品等互联网线上业务,满足病人多元化的需求,病人只需在家动手手指即可完成就诊。

“只要符合六个月内因同一疾病看诊同一科室,即可进行在线复诊。”江旭昉说,目前,在线复诊首批开诊的科室有皮肤科、儿科、内分泌科、神经内科、血液内科、肝病门诊、中医内科、妇科、产科、脊柱外科、肝胆外科、口腔科,其他专业将陆续上线开诊。

记者了解到,互联网线上复诊,医师开具电子处方后,患者可选择第三方机构配送药品或者来院取药,互联网医院暂不支持自费患者。

近年来,青岛市城阳区人民医院一直在改善就医感受、提升患者体验方面积极探索,在“让数据多跑路,让患者少跑腿”上可谓下了足功夫。通过应用大数据、人工智能等新技术,不断提升医疗服务全过程中的舒适化、智慧化、数字化水平,让患者和家人属更快速、便捷地办理各种诊疗手续,从细微之处为患者提供便捷、智能和有温度的贴心服务,持续为市民带来更多的就医新体验。



便利化缴费服务。



便民服务智慧医疗让患者就诊免排队、省时间。



医院的自助机,多卡通用无卡就医。



入院自助办理。



门诊慢特病办理。



云胶片服务。