推进信息精准服务，提升患者就医感受

山东省立医院　　包国峰

2017.03.08

山东省立医院（集团）

始建于1897年，集团包括9家成员单位：山东省立医院、山东省妇产医院、山东省儿童医院、山东省骨科医院、山东省立口腔医院、山东省立眼耳鼻喉医院、山东省医学影像学研究所、东营医院、菏泽医院

- **开放床位 3456张**
- **2016年诊疗人次 352.6万**
- **2016年出院病人 14.2万**
- **2016年手术量 6.9万台**

“全预约”诊疗服务模式

全预约

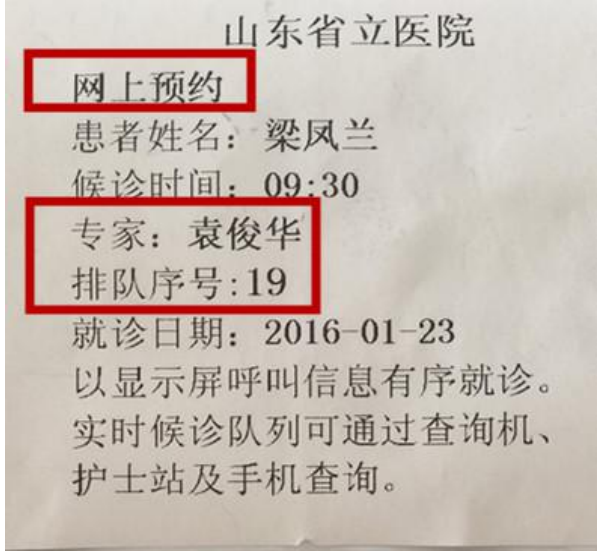
=

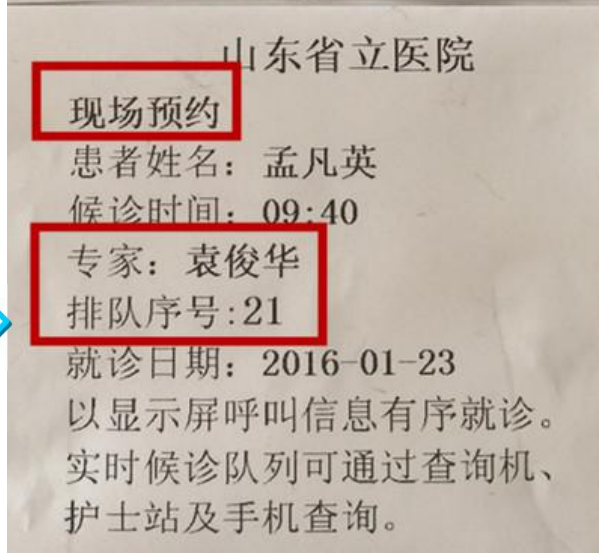
提前预约 + 当日预约 + 全过程预约 + 全方位预约

统一的预约就诊队列

提前预约与当日现场预约自动生成一致队列，避免了队列冲突。患者可凭导诊单在自助查询机、“掌上省医”APP、微信实时查询排队叫号情况。

预约签到：网络预约与现场预约号源在同一队列


山东省立医院
网上预约
患者姓名：梁凤兰
候诊时间：09:30
专家：袁俊华
排队序号:19
就诊日期：2016-01-23
以显示屏呼叫信息有序就诊。
实时候诊队列可通过查询机、
护士站及手机查询。


山东省立医院
现场预约
患者姓名：孟凡英
候诊时间：09:40
专家：袁俊华
排队序号:21
就诊日期：2016-01-23
以显示屏呼叫信息有序就诊。
实时候诊队列可通过查询机、
护士站及手机查询。

预约时间点个性化定制

预约时间精确到分钟，患者无需提前入院，按点签到候诊即可。同时，通过科学评估专家的接诊能力，个性化定制预约数量和接诊间隔，确保充分发挥每位专家的最大优势，避免造成过时等候或资源浪费。

患者预约界面：预约时间精确到分钟

专家号源定制维护界面：根据不同专家接诊能力个性化定制预约数量和接诊间隔

取消就诊挂号环节，先接诊后付费

彻底取消传统就医过程中的挂号环节，患者只需在预约时间，到相应科室的分诊台签到候诊即可，减少了排队次数，简化了就诊流程。

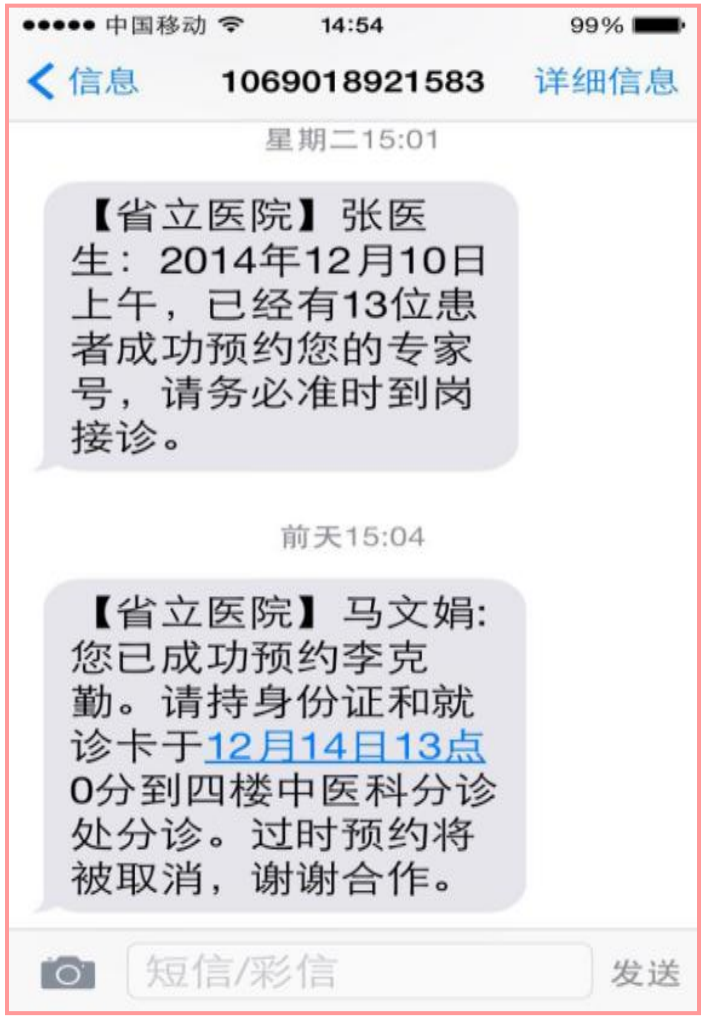
签到分诊界面：预约患者直接到相应科室护士站签到、候诊即可

团队阶梯式预约

针对患者易扎堆热门专业（产科、眼科、肾内科、中医科等）和专家，建立预约专家团队，一旦目标专家号满，自动跳转推荐同专业其他专家，有效解决患者盲目跟风致“挂号难”问题。

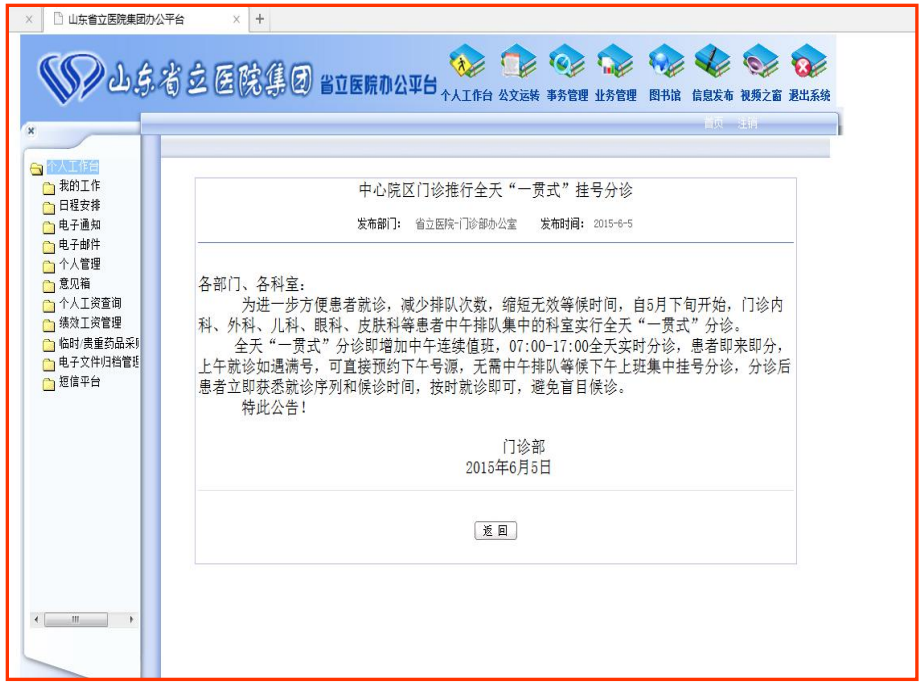
医患信息双向互通

预约成功后，患者立即收到预约成功信息提示，包括就诊时间、地点及注意事项等内容；如遇预约专家临时停诊，亦可及时获知信息，调整就诊安排；出诊医师出诊前一天收到信息提示（包括预约患者数量等内容），提示专家按时出诊，必要时提前出诊。目前爽约率控制在10%以下。



“一贯式”分诊

针对当日就诊患者，从07:00-17:00全天现场实时预约分诊，患者即来即分，上午就诊如遇满号，可直接预约当日下午号源，无需中午排队等候下午上班集中分诊。该服务模式，彻底解决了“上午排队、下午看病”问题，减少了门诊无效滞留时间。



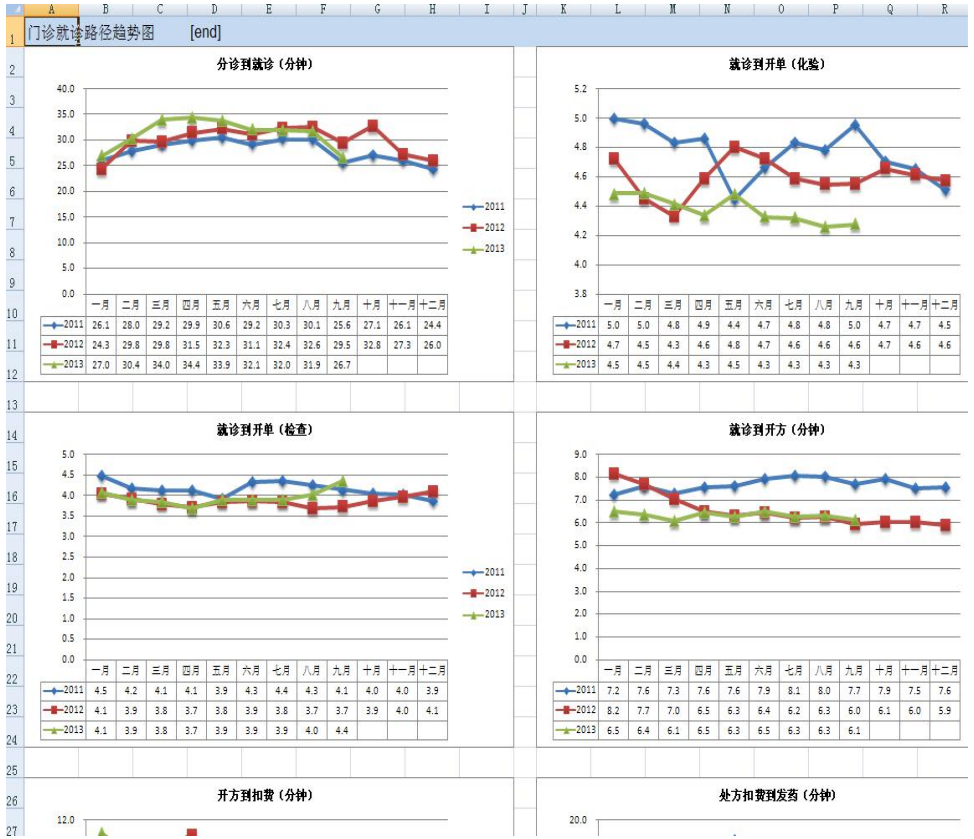
预摆药+自动发药，取药零等候

调配队列时间	调配时间	发药队列时间	患者取药时间（秒）
35	0	22	258
98	44	16	308
47	32	23	318
35	0	21	247
80	32	18	295
35	0	23	268
		33	341
83	32	28	395
		28	293

预摆药前后对比

药房预摆药前后对比

“线上监管 + 线下激励”



就诊各环节的平均耗时分析

门诊科室	医生姓名	上午 最早接诊时间	上午 分诊时间	上午 呼叫时间	下午 最早接诊时间	下午 分诊时间	下午 呼叫时间
变态反应室	曹乃清	08:02			13:38		
肠道门诊	韩国庆		07:53	07:54	18:23		
发热门诊	韩国庆		07:53	07:54	14:55		
神经内科门诊	张曦	07:33	07:04	07:32	14:04	13:45	14:03
	王凤始	07:36	07:07	07:35			
	冯亚波	07:58	07:04	07:57	13:59	13:46	13:58
	郭守刚	08:03	07:03	07:57	14:19	13:48	14:18
	刘兆孔	07:31	07:13	07:31	13:58	13:44	14:05
	庞在英	07:44	07:03	07:57	14:13	13:44	14:30
	宋振洋	08:01			13:59		
	崔元涛	07:31	07:15	07:30			
心理咨询	刘清英	07:41					
	王斌				14:07	13:49	14:10
心血管中心	邹承伟				14:04	13:43	14:09
	董波	08:12	07:15	08:12	13:55	13:47	13:47
	许法廷				14:18	13:44	14:25
	王正军	08:32					
	高洁	[illegible]			[illegible]	13:48	13:53

医生接诊情况在线监管

互联网统一管理平台

互联网　　互联网中间件　医疗数据

统一入口、支付对账、防黄牛、互联网数据分析

工作成效

- 预约：预约率 60% 以上（不含当日预约）
- 患者：平均等候时间缩短至原来的 1/3，满意度不断提高
- 医院：门诊环境有效改善，优势医疗资源高效利用
- 社会：主流媒体跟踪报道，医院美誉度不断提升

谢谢！

请指正。