

从患者角度论述医院信息化建设新思路*

余浏洁 朱 珠

王 丽

(北京中医药大学管理学院 北京 100029)

(北京中医药大学信息中心 北京 100029)

〔摘要〕 从患者需求角度出发,分析我国医院信息化建设现状及医院信息化建设对医患关系的影响,阐述基于患者需求的医院信息化建设必要性,提出进一步完善医院信息系统建设的有效建议,使医院信息化建设更符合市场要求和患者需求,从而为进一步深化医药卫生体制改革创造更大价值。

〔关键词〕 患者需求;医院信息系统;信息化建设

〔中图分类号〕 R-056 **〔文献标识码〕** A **〔DOI〕** 10.3969/j.issn.1673-6036.2016.10.013

New Ideas of Hospital Informatization Construction from the Perspective of Patients YU Liu-jie, ZHU Zhu, School of Management, Beijing University of Chinese Medicine, Beijing 100029, China; WANG Li, Department of Information Center, Beijing University of Chinese Medicine, Beijing 100029, China

〔Abstract〕 From the perspective of patients' demands, the paper analyzes the current situations of hospital informatization construction in China and its influence on the doctor-patient relationship, explains the necessity of hospital informatization construction based on patients' demands, and proposes effective suggestions for further improvement of Hospital Information System (HIS) construction. It aims to make hospital informatization construction better meet the requirements of the market and patients and create more values for further deepening the reform of the medicine and health system.

〔Keywords〕 Needs of Patients; Hospital Information System (HIS); Informatization construction

1 引言

新医改方案中明确提出:建立实用共享的医药卫生信息系统,大力推进医药卫生信息化建设,以推进公共卫生、医疗、医保、药品、财务监管信息化建设为着力点,整合资源,加强信息标准化和公共服务信息平台建设,逐步实现统一高效、互联互

通。可见随着我国卫生事业的快速发展和医疗体制改革步伐的加快,信息技术在医院发展中的作用愈发突出,信息化已成为我国医疗卫生体制改革的重要支撑^[1]。

医患关系是医务人员与患者在医疗过程中产生的特定人际关系。近年来,我国医患关系越来越紧张,医患之间纠纷事件日趋增多,其中医患之间沟通不充分,医院服务流程效率低下和因为信息不对称等引发的缺乏信任是造成医患关系紧张的重要因素。关系的和谐与否直接或间接影响着整个医疗活动的开展。而医院信息化建设通过服务流程再造,医疗质量提升和信息公开等系列举措,不仅大幅度提高了医务人员的工作效率,提升了医院科学管理水平,促进了医院的经济发展,而且在一定程度上

〔修回日期〕 2016-06-05

〔作者简介〕 余浏洁,本科生;通讯作者:王丽,讲师。

〔基金项目〕 北京中医药大学基本科研自主选题项目(项目编号:2016-JYB-JSMS-020)。

改善了医患关系^[2]。技术的运用,可以优化业务流程,提高医疗效率,使患者能够轻松就医、放心就医,缓解群众“看病难、看病贵”的问题,提升服务品质。因此,当新医改的大趋势——医疗卫生信息化碰上当今社会热点议题——医患关系时,从患者需求角度探讨医院信息化建设显得十分重要。

2 医院信息化建设现状

我国医院信息化建设已经具备了一定规模,但建立较为成熟的医院信息系统的医院并不多,绝大部分集中在三级甲等医院;而大多数医院建立的医院信息系统,主要以财务为重点,涉及挂号、收费、发药等流程,只实现了对患者基本信息的管理,真正涉及临床医疗、为患者服务的信息化还很少^[3]。在当今信息技术高速发展的时代,信息化建设已经成为医院管理业务运行中必不可少的基础环节。近几年来,医院信息化建设逐渐提上日程,虽然管理者已经意识到医院信息系统建设的重要性,但由于资金缺乏、信息化人才稀缺、相关配套措施不到位等原因,我国医院信息化建设发展速度远远赶不上患者需求的增长速度。在此种现状与趋势下,医院信息化建设面临着巨大压力,技术以及相关技术人才都成为万众瞩目的重点话题。在以“人”为核心的信息化大环境下,立足于患者,致力于建设人性化的医疗机构就医体制,是现阶段信息化完善的首选之路。

3 医院信息化建设对医患关系的影响

3.1 正面影响

医院信息系统通过现代信息技术,将全院各项事务,包括临床诊疗、药品管理、费用管理、综合管理与统计分析、外部接口等统一到一个平台,规范了患者就诊流程;尤其是门诊就诊卡和医生工作站的开通和启用,大幅度减少和缩短患者反复交费排队的时间,真正解决门诊患者就医“三长一短”的问题^[4]。医院信息系统也有利于收费信息的公开,使患者明明白白就医,在一定程度上减少了医

患之间信息不对等的现象。同时,信息系统在医院的实施规范了各种业务和管理流程,可以降低收费等环节的错误率,有效减轻临床医生、护士的压力,使其能够有更多的精力投入到患者的诊治和护理中,在一定程度上改善了医患关系。

3.2 负面影响

随着医院信息系统的逐步建立和完善,“一日清单”制越来越广泛地应用于临床中,极大增强了医院收费的透明度,满足了广大患者的就医需求。但由于医护人员的医嘱录入不规范、计价复核不规范、医嘱执行不严或计算机网络故障等原因,有时会造成多收、漏收、错收等现象,使“一日清单”的费用与当日实用费用不符,侵害了患者的利益,引起患者的不满情绪,致使患者对医院的收费制度有所怀疑^[5]。另外,由于患者获取知识渠道有限,对一些常见和凶险疾病缺乏一般常识,加之对国家政策法规的了解甚少,导致医患之间信息不对称,这也在很大程度上加剧了医患关系的紧张程度。在这一方面,医院信息化还未起到明显的作用,信息化的广度及深度,还有待进一步提高。医患关系恶化事件的发生,其中有一部分便是信息化建设不完善造成。医院信息系统的建设专家,往往以便利医生、护士以及内部工作者为出发点,无法第一时间获知患者需要,而患者对医院以及对医疗服务的需求却始终在不断增加;且由于每个医院的就医流程以及管理制度不同,医院信息化建设的特异性问题也尤其突出。由此产生的患者不知、不懂以至于不满,最终导致了医患关系的恶化。更为重要的是医院信息化建设人才的短缺导致了信息化建设的不完善。建设专家不仅要有很强的专业知识与专业技能,而且要对患者需求有很高的敏感度,能够切换多角度思考问题,将医院信息化建设得更具人性化。

4 基于患者需求的医院信息化建设必要性

4.1 完善信息化建设是提高医院管理效率、深化医改的重要助力

随着医药卫生体制改革不断深入和现代信息技

术迅速发展,通过不断完善信息化建设来提高医院管理效率、改进服务质量、深化医药卫生体制改革已成为当前我国医疗卫生事业发展的方向和必然选择。医院信息化的建设和不断完善,可以方便患者就诊,减轻医务人员工作强度,提升服务能力,带动管理的现代化,优化对外形象和实力,是医疗机构可持续发展的必经之路。

4.2 患者是医院信息化建设的主要服务对象

医院信息可以分为两大类:一类是关于医院管理运作的;另一类是关于患者临床医疗护理的。前者称为医院信息系统,以经济核算为主轴,主要实现对医院人流、物流、财流的综合管理;后者称为临床信息系统,以患者为中心,直接为患者的临床医疗、护理服务,具有临床决策支持功能。不管是医院信息系统还是临床信息系统,主要服务对象都是患者,失去了患者,医院信息化建设就失去了存在的必要。懂得患者的重要性,以患者为先,能够从患者角度思考建设问题,这样医院的信息化建设方向才不会偏离,保持在其应有的轨道上。

4.3 患者对医院信息系统的需求是完善医院信息系统建设的重要依据之一

近年来,我国医院信息化发展迅速,取得了令人瞩目的进展;但同时也存在一些不足,如领导重视程度不够、系统建设与实际需求不吻合、相关专业人才匮乏、医疗信息安全有风险等。与患者需求不对称是影响医院信息化建设的关键问题。信息系统建设者们立足于技术及医院自身角度,很难全面考虑到患者的感受;而信息化系统建设不仅涉及医生等使用主体,更重要的是要服务于患者群体。医院信息化建设需要站在患者的角度,满足患者的需求,才能切实为提高医院管理效率、改进医疗服务创造更大价值。

4.4 患者满意度是衡量医院信息化建设的重要标准之一

近年来医闹事件的频频发生,使医患关系在医疗服务中的作用日益突出。除了提高医疗人员的技

术水平、改善服务态度、更新医疗设备外,医院信息系统的采用也是提高患者满意度的新途径^[6]。目前国内许多学者都偏向从社会效益、经济效益、管理效益3方面来评估医院信息化建设的成效,而患者满意度测量是社会公认能客观反映医院社会效益的主要方法^[7]。按照技术标准来衡量信息系统建设的好坏固然重要,但医院信息化的发展离不开患者的评估。只有经过患者的评判,才能发现哪些地方有利于患者就医、哪些地方不利于患者就医,进而有针对性地改良医院信息系统。所以,对患者满意度进行调研并进行数据研究,应该是医院信息化建设中不可缺少的一步。通过调研,了解患者的需求以及信息化建设中存在的问题,有针对性地进行改进以解决问题,这样医院信息化使患者有使用归属感。

5 基于患者需求的医院信息化建设新思路

5.1 完善医院信息管理系统,杜绝医疗差错

虽然医院信息系统按照医疗规范的要求,定义了科学、规范、高效的工作流程,但还是避免不了一些医疗差错的产生。医院信息系统的数据关系到患者的健康甚至生命,失之毫厘,谬以千里。在信息系统中增加纠错功能,完善数据库纠错功能的建设,是解决出错的最直接方式。首先,从医理、病理角度,全面考虑并规定数据库信息输入要求,如果医生输入了错误的药名或数据,系统能够产生自动提醒。另外,将患者医疗信息在特定的医生之间传阅,以起到互相监督、互相督促的作用,减少误诊、错诊的概率。这便要求医院加强后期数据库的功能建设,投入人力、物力与财力,开发信息系统的新功能与新方法。

5.2 建立科学合理的诊疗费用控制系统

当前医患关系紧张的原因之一是看病难、看病贵,诊疗费用高出患者预期,导致患者对医院服务极其不满。在医院信息系统的药品管理部分建立成本控制系统,当药品费用高出该病所需药品平均费用时出现警示框,提醒医生对药物进行实际调整,

降低药物费用。该功能在一定程度上可以防止医生在疗效相同的药品中专门选择价格较高的药品开给患者,也减少了医生收取额外利润的可能性。药品费用价格降低,整个诊疗费用也会随之降低,医患关系得到改善。在建立成本控制系统的过程中,建设人员需对病种进行费用调查,才能制订平均水平。这对医院的投入要求很高,这一全新的突破点将很好地解决患者看病困难问题以及医患关系问题。

5.3 对信息系统中的相关信息和数据添加注释功能

目前许多医院都在信息系统上公开患者相关医疗信息,但对于一些医学术语患者并不了解,对某项医疗服务收取的费用也不能够理解。这与未公开时的效果并无两样。可以对医院的患者数据库进行信息添加,包括医疗术语的通俗描述,检查项目的目的、原因和收费标准,病案资料的通俗化解释等。对于一些不能公开的信息,可以通过增加内部查询的方式供患者或家属查询。在这些措施开展的同时,加强对患者隐私信息的保护,加大执法力度,让患者能够放心看病。

5.4 丰富医院信息系统功能,增加医患交流机会

在医院信息化建设中,增加医患交流功能,实现医患实时交流。可以通过移动终端等便捷方式,实现医生与患者的线上沟通;同时,可以增加信息查询功能,扩大医院本身信息系统数据库容量。患者实时获取就诊信息,疑惑及时解决,医患关系会因此得到改善。

5.5 设置患者反馈功能,提高满意度

获取患者的意见和建议是提高医院声誉、减少就诊纰漏的最直接方法。从医院信息化建设角度出发,对患者满意度进行调研,同时也让患者亲身体验到医院信息化建设的过程。在医院信息系统建设中,大部分医院已开通微信公众平台服务功能,在其中增开一个意见反馈平台,可以获取患者满意度

的相关数据。具体措施为在患者预约就诊并且完成诊疗之后,进行患者满意度调查,患者在进行诊疗服务评价以及对医院信息化建设的评价后,可以获得一些奖励。医院通过整理调查结果,可阶段性获知医院服务情况,从而采取相应的举措进行改进,提高患者的满意度。

6 结语

随着我国医改的深入推进,医院信息化建设逐步走上正轨。国家不断重视医疗行业的发展,投入大量人力与物力进行信息化建设。在快速发展的过程中,医院管理者可以从患者角度出发,调整建设思路,提高信息系统服务的人性化程度,利用信息化技术和手段探索更多的为患者服务的模式。通过收集患者、信息化建设专家以及院方意见,为医院信息化建设提供合理的建议。医院信息系统已从最初“以经济为中心”向“以病人为中心”转变^[5]。医院信息化建设是必然趋势也是医院长期发展的战略,需要稳步实施,这样才能尽早实现完善的全国医院信息化系统,与国际接轨。

参考文献

- 1 张国忠. 加强医院信息化建设 提升科学管理水平 [J]. 中国医院, 2006, (8): 1.
- 2 余开焕, 余红松, 马鹏. 医院信息化建设有利于改善医患关系 [J]. 中国医学, 2014, 9 (11): 106-108.
- 3 张金美. 浅谈医院信息化建设的现状与未来 [J]. 消费导刊, 2009, (24): 108.
- 4 王廷轩, 国平, 王爱婷, 等. 医院信息化建设对缓和医患关系的研究 [J]. 科技信息, 2012, (35): 441.
- 5 唐秀珍. 临床“一日清单”制的医患矛盾分析与对策 [C]. 全国精神科护理学术交流暨专题讲座会议, 2004: 2.
- 6 范晓宇, 安惠娟, 栾秀玲. 医院信息系统——提高患者满意度的新途径 [J]. 医疗设备信息, 2001, (7): 26.
- 7 蔡湛宇, 陈平雁. 病人满意度的概念及测量 [J]. 中国医院统计, 2002, 9 (4): 236-238.