

一站式入出院信息化服务体系建设

黄荣 左锋 崔丽艳

(陆军军医大学第一附属医院信息科 重庆 400038)

〔摘要〕 以陆军军医大学第一附属医院为例,详细阐述一站式入出院信息服务系统主要功能、工作流程及应用成效,指出该系统有助于实现患者入出院一站式精准化管理,提高医护人员工作效率及患者满意度。

〔关键词〕 一站式;入出院服务;流程优化

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.03.017

Building of Informatization Service System for One-stop Hospital Admission and Discharge HUANG Rong, ZUO Feng, CUI Liyan, Department of Information, The First Hospital Affiliated Army Medical University, Chongqing 400038, China

〔Abstract〕 Taking the First Hospital Affiliated Army Medical University as an example, the paper elaborates on the main functions, work flow and application effects of information service system for one-stop hospital admission and discharge, points out that the system is conducive to realizing one-stop precise management of patients' admission and discharge, improving the work efficiency of medical staffs and patients' satisfaction.

〔Keywords〕 one-stop; hospital admission and discharge; service process optimization

1 引言

医院入院服务是指帮助患者从门急诊就诊转变成住院治疗的过程^[1-2],出院服务则是从医生诊断确定患者可以出院至转到另一家医疗服务机构或家庭的过程^[3]。目前大多数医院的院前检查中心、入院处、出院处较分散,患者办理入出院手续往往需在各窗口往返多次,极大影响就医体验。与此同时随着人们生活水平的提高,对医疗卫生服务的需求与日俱增,而医院床位资源及服务能力相对有限,很多公立医院都出现“一床难求”的现象,迫切需要建立统一的出入院中心,对床位进行集中管理^[4]。本文以陆军军医大学第一附属医院为例,详

细阐述一站式入出院信息服务系统构建。

2 系统功能及流程

2.1 主要功能

2.1.1 协助完成院前检查 大多数手术患者术前需要完成很多相关检查,部分检查排队、出报告需要等待较长时间,为节约床位和缩短平均住院日,出入院中心在患者入院前协助完成相关检查,包括检查项目预约、检查信息管理及跟踪、基本检查项目一站式服务^[5-7],在所有检查完成后通知患者入院。

2.1.2 预约和安排床位 出入院中心根据患者登记时间及其病情预约和安排床位,入院前患者完成相关检查后自动进入排队队列^[5-6]。出入院中心每日根据科室床位和患者排队情况通知和安排患者入院,告知其入院相关事宜。

〔收稿日期〕 2019-06-25

〔作者简介〕 黄荣,硕士,高级工程师,发表论文6篇。

2.1.3 协助完成院前（术前）评估 引导患者完成院前、手术前医生评估、麻醉医生术前评估，建立院前医疗档案^[7-8]。

2.1.4 入院服务 办理患者入院手续，包括入院基本信息采集、医保关系转接、费用缴纳等。

2.1.5 出院服务 办理患者出院手续，包括费用结算、清单打印、开具出院证明及建立患者随访记录等^[9]。

2.2 入院工作流程

2.2.1 概述 一站式入出院服务中心包括入院和出院服务中心，其中出院服务中心改动不大，主要是实现一个窗口完成所有出院手续，方便患者办理。入院服务中心涉及的业务系统改动较大，以下重点阐述该部分业务流程，见图1。

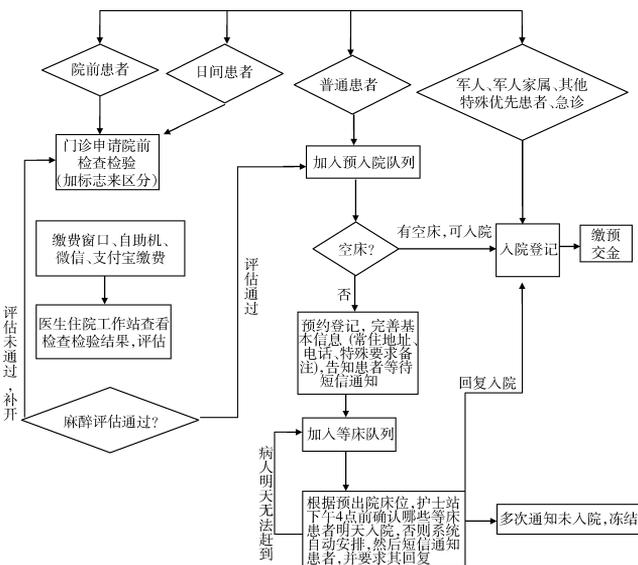


图1 一站式入院系统整体流程

2.2.2 入院流程 一是门急诊医师根据患者类型及病情开具住院证，填写病情危重等级、住院病区、入院诊断、预交金等相关信息^[10]。住院证分为4种类型：急诊类、院前检查类（配套开具院前检查计划）、日间手术/治疗类（配套开具院前检查计划）、普通类。二是患者住院信息从后台传送至入院服务中心。持急诊住院证患者直接到急诊服务窗口登记住院；持普通住院证患者到入院服务中心相应窗口登记；军人可在军人诊区服务窗口直接办理

住院。工作人员进行基本信息确认和完善，信息系统根据患者身份、住院类别、病情危重等级和预约住院登记时间进行床位安排^[11]。三是入院服务中心通知患者入院，同时确认患者有无住院手术明确禁忌症（如月经期、个人时间安排等）。同意并适合住院的患者按照时间要求前往入院服务中心确认身份及床位信息，办理入院手续并缴费，凭住院证及相关手续前往指定病房登记住院。日间手术患者办理入院手续后应先到麻醉评估室完成术前麻醉会诊，之后再到相应科室日间病房登记入院。四是患者住院过程中补交预交金、出院结算与咨询等事务均到出院结算与咨询处办理。

3 系统建设

3.1 背景

陆军军医大学第一附属医院是重庆综合实力最强的大型综合性医院，是一所集医、教、研于一体的现代化三级甲等医院^[12-13]。医院占地面积300余亩，床位2900余张。现有的医疗资源已经饱和，医院在提高医疗资源利用率、更好地满足患者需求等方面已开展大量探索性工作，积极引入一站式入出院服务机制，创新医疗模式。

3.2 机关牵头统一部署实施

结合医院实际情况建设一站式入出院服务中心，该项工程涉及医疗、护理、门诊、检查、经济、信息等多个部门的协作，必须由医院机关领导部门统一部署实施，制定相关管理制度。

3.3 信息化支持下的流程再造

通过自主研发一站式入出院管理系统将以往的院前检查、院前费用转住院、住院登记系统等进行整合。同时系统新增患者入院登记、队列管理、短信平台管理等功能；修改住院医护工作站，增加院前评估、补开院前检查、预出院、院前检查自动生成院前医嘱、床位管理等相关功能，实现与一站式入出院管理系统无缝对接。另外由于医院是军队医院，所有军人住院必须优先，所以系统设置军人入

院绿色通道。

3.4 “互联网+”医院全面应用

3.4.1 自助机 入出院中心部署多台自助机,其整合入出院中心所有功能。通过自助机可以完成住院预交金缴纳、入院登记、院前检查检验报告打印、住院费用清单打印、出院结算等,患者出入院无需排队,极大方便患者,提高其就医满意度。

3.4.2 全流程短信平台建设 建设入出院中心特有短信平台,患者入出院流程各环节都提供短信提醒,如院前检查检验注意事项、床位排位情况、入出院注意事项、每日费用等提醒,使患者全面了解入出院情况,合理安排入出院事宜。

3.4.3 与微信、支付宝等无缝对接 患者通过手机绑定医院微服务、支付宝生活号平台,通过微信、支付宝实时查询预住院科室空床情况、床位排位信息、预约床位、更改预入院日期等。患者收到入院通知后可直接通过微信、支付宝缴纳预交金、上传身份证照片等办理入院手续,完成后按照短信提示到医院指定科室入院。

3.5 初步成效

一站式入出院服务中心在医院运行 3 个月以来,患者在门诊开具电子住院证后只需到院前中心或利用手机等移动载体一站式办理住院预约登记,随时随地通过网络查询个人入院排队情况,及时了解入出院注意事项。另外所有患者办理入院都只面向一站式入出院中心,极大减轻医护人员工作量,使其有更多精力用于患者救治上。

4 结语

目前医院一站式入出院服务信息化系统正在规划建设中,在系统开发及应用推广过程中取得一定成效,但还存在一些问题,主要体现在以下几个方面。一是使用习惯的问题。整个流程相比原有工作思路有些变化,是新流程和新模式,需要一定的培

训和熟悉过程。二是医保支付问题。目前医保支付未开通网路在线结算,所有医保患者出院仍需到入出院中心或自助机来完成医保结算,影响患者就医体验。三是沟通协调的问题。系统在整个改造过程中涉及的科室较多,需要领导层统一把控,宏观指导。针对这些问题,还需在今后工作中进一步探索改进。

参考文献

- 1 朱萌. 创建一站式医院后勤管理服务模式的探索 [J]. 中国医药导报, 2016, 13 (19): 152 - 155.
- 2 杨炯, 陈佩, 费爱华. 上海市级医院住院一站式服务发展现状评估 [J]. 中国医院, 2019, 23 (1): 17 - 18.
- 3 杨月芳. “一站式”服务模式在医院门诊中的应用 [J]. 当代护士 (中旬刊), 2015 (11): 165 - 167.
- 4 沈慧丽, 李萍, 常健. 服务蓝图在视光患者就诊流程优化中的应用及效果分析 [J]. 解放军护理杂志, 2014, 31 (10): 62 - 64.
- 5 孙亚男, 刘文华. 支付宝在医院门诊支付中的应用与优势 [J]. 中国医疗设备, 2017, 32 (1): 142 - 143.
- 6 叶政春. 医院统一支付平台系统建设与应用 [J]. 中国数字医学, 2018, 13 (6): 60 - 62.
- 7 张丹. 信息化下入院服务全流程再造 [J]. 中医药管理杂志, 2019, 27 (2): 56 - 58.
- 8 代静, 谢嵩源, 邹晓华. 部队医院的网络信息安全管理策略 [J]. 西南国防医药, 2018, 28 (9): 104 - 106.
- 9 朱爱武, 夏晓倩, 朱丽娟, 等. 一站式流程优化服务在患者出入院环节中的应用 [J]. 医院管理论坛, 2016, 33 (5): 37 - 38.
- 10 陈飞. 基于“一站式”住院自助服务平台的住院流程再造 [J]. 中国医学装备, 2016, 13 (11): 103 - 106.
- 11 王飞, 汪鹏, 罗浩. 远程会诊一体化信息平台的建设与应用 [J]. 中国医疗设备, 2016, 31 (9): 90 - 92.
- 12 张晓丽, 范小红, 侯旭敏, 等. “住院自助一体化服务”平台的建设与应用 [J]. 中国医疗设备, 2018, 33 (3): 165 - 168.
- 13 柳芳登, 张瑜, 张群, 等. PDCA 循环法在出入院服务中心流程再造中的应用 [J]. 福建医药杂志, 2015, 37 (3): 150 - 151.