

安阳市人民医院

提升医疗服务永远在路上

□曲丽萍/文 刘子豪/图

恒水安阳名不虛,3000年前是帝都。

坐落在恒水之滨的安阳市人民医院,历经130多年的风雨洗礼,一代代医务人员薪火相传、砥砺前行,已成为豫北地区规模大、技术强、设备先进的三级甲等综合性医院。该院拥有国家高级卒中中心、中国胸痛中心、国家老年病临床研究中心河南分中心、国家PCCM科(呼吸与危重症医学科)规范化建设达标单位等4个国家级中心。该院先后荣获中国医

疗机构公信力示范单位、河南省医院创新管理先进单位、河南省群众满意医院、河南省“十大指标”目标管理先进单位、中国地市级城市医院竞争力排行榜300强医院等称号。

近年来,安阳市人民医院立足患者实际需要,以改善服务流程,完善基础设施,拓展服务内容为目标,多措并举,合理安排,科学部署,为患者提供了便捷的就医环境,带来了全新的就医体验。

支付方式多样化

作为现代化的医疗机构,紧跟时代步伐,实现支付方式多样化,是摆在医院管理者面前的优先课题。近年来,安阳市人民医院多措并举方便患者一键缴费,为各类医保患者提供了“一站式服务”。

为了满足群众的就医需求,强化患者至上理念,该院积极采取措施,想患者之所想,直接实行诊间支付,减少患者重复排队等候时间,为患者看病付费提供最大程度的方便。

为方便患者就诊付费,该院于2017年实施了带有微信、支付宝支付码的处方,开通了患者就诊扫描处方二维码付费,实行诊间适时扫码支付门诊费用、扫码支付住院预交金。同年,该院开通电子就诊卡就诊付费服务。患者通过微信公众号,利用电子就诊卡,使用手机挂号付费,持带有电子就诊卡的手机即可等待就诊。就诊期间,医生可通过扫描读取患者手机上的电子就诊卡信息开始写医嘱,管理系统将通过手机自动给患者推送医嘱信息单和费用结算单。

2019年3月,安阳市人民医院实行电子住院证办理住院手续,患

者在该院门诊任何一个诊室均可根据病情需要直接在接诊医生工作站办理患者住院手续,同时实现适时实地办理缴费业务。同时住院患者实现在病区护士站办理住院手续,在病区用微信、支付宝扫码支付住院预交金。

为了减少患者出院或家属携带大量现金产生的风险,该院与相关银行合作,解决刷卡退款金额限制等相关问题,2019年4月实现患者出院时按患者意愿将住院余款一次性退回患者指定的一张银联卡上,真正实现了出院患者结算退款“卡来卡去”,大大降低了患者或家属携带现金带来的风险。

随着智慧医院建设和进一步满足患者就医结算需求,2021年9月,该院实行电子发票结算,患者可以结合自身需要,随时在医院结算窗口、服务中心、门诊大厅等地方取得结算电子发票,大大方便了患者就医结算。

门诊取药便捷化

为了缩短取药患者的等待时间,更好地为患者提供药学服务,安阳市人民医院采取了一系列便民措施。

该院将急诊药品调剂室设置于急诊区域,紧挨着急诊挂号收费窗口和急诊抢救室,平均等候时间为1分钟~2分钟,为患者提供24小时取药服务,能以最快、最准确的取药方式,最大限度地满足急诊患者取药、用药需求。同时,急诊药品调剂室为胸痛、卒中等急救患者提供绿色通道,为抢救患者争取宝贵时间。

该院门诊专设有用药咨询窗口和药物咨询门诊,由主管药师以上职称的药师坐诊,为患者提供全方位、精准化的药学服务。针对呼吸与危重症医学科的吸入用药,药学部以二维码扫描和视频宣教的形式为患者提供操作视频,配合用药咨询窗口药师的现场指导,通过发药窗口直接打印用药指导单,从而提高患者吸入用药的依从性和治疗效果。同时,针对胰岛素等需要特殊保存和使用的药品,用药咨询窗口提供用药指导单,以供患者查询。药物咨询门诊的呼吸专业临床药师于每周四,联合呼吸与危重症医学科的医师开展联合门诊,尤其针对慢性阻塞性肺疾病患者提供专业的用药指导。

该院充分利用“智慧药房”,引进智能发药系统调配处方,真正实现了“药等人”,不仅减少了患者的等候时间,还提高了处方调配的准确度和药师的工作效率。同时,门(急)诊药品调剂室制定有弹性排班工作制度,工作人员提前到岗和延迟下班,为一些因上下班节点取药的特殊患者提供了方便;对于取药高峰时段,药学部采用人员支援和增加窗口等方式解决等候时间长问题,在等候区为患者提供座椅,目前患者等候取药时间平均在2分钟~10分钟。

该院使用合理用药软件配合审方药师对门(急)诊、住院、静配实行处方前置审核工作,大大提高了处方、医嘱合格率,门诊处方合格率达95%以上,可为患者安全用药保驾护航。

该院将中药饮片调剂室设置于门诊二楼,提供中药饮片和中药免煎颗粒服务,根据患者的不同要求,设立有人工煎药和机器煎药,平均调剂时间为5分钟~15分钟,最长不超过1小时。住院患者的药品直接配送到病床前,门诊患者可提供快递到家服务。中药饮片调剂室实行弹性工作制度,工作人员提前到岗和延迟下班,为一些因上下班节点取药的特殊患者提供方便。



药师处方前置审核

多学科诊疗通过各个学科技术的交流和思想的碰撞,不仅能提高临床诊疗思维能力,还有助于为患者制定正规、系统、有效和经济的治疗方案,延长患者的生存时间,提高患者的生活质量。

在传统的专科门诊诊疗模式中,涉及多学科疑难疾病患者需要反复就诊于不同科室,花费大量时间、精力与费

远程医疗常态化

远程医疗会诊是运用计算机、通信、医疗技术与设备,通过数据、文字、语音和图像资料的远距离传送,实现上级医院专家与当地医务人员之间异地“面对面”会诊的新型就诊方式。远程医疗会诊主要应用于远程疑难病例、特殊病例及远程影像、远程心电图(静态心电图+动态心电图)的会诊,旨在提高医院疑难疾病的诊治率,特殊疾病的规范化治疗及影像诊断水平,增强该院与其他医院的交流与协作等。

安阳市人民医院远程诊疗中心应用远程医疗会诊系统,与首都医科大学三博脑科医院、首都医科大学附属北京朝阳医院、首都医科大学附属北京天坛医院、郑州大学第一附属医院、河南省人民医院等多家国内及省内知名医院成功对接,为患者提供远程会诊服务,对提高安阳市人民医院疑难病例的诊治水平起到了积极推动作用。安阳市人民医院根据基层医院需求,在医联体内开通远程会诊,安排专家会诊,缩短患者诊断和治疗的时间,助力分级诊疗,减轻了患者的就医负担。

安阳市人民医院成立了远程心电图网络诊断中心,东西两院区全面覆

盖心电图网络,实现了远程心电图全数字化管理。2018年,该院与河南省远程医学中心联网,将疑难心电图上传到河南省远程医学中心,由省级心电图专家进行远程会诊,为重症患者提供及时、准确的医学诊断。同时,该院搭建了社区远程心电图会诊平台,截至目前,已建成覆盖23家医疗机构,其中包括16家社区卫生服务中心、3家乡镇卫生院、1家二级医院、1家康复中心、2家养老公寓。

2021年,安阳市人民医院在安阳市灯塔医院、西郊乡卫生院、梅元庄社区卫生服务中心搭建了远程影像会诊平台;同时,开展了远程网络培训,利用先进的技术实现数据信息的多角度、多元化呈现,开拓了新模式,具有真实的现场感和传统学习氛围,深受基层广大医务人员喜爱。

“提升医疗服务永远在路上!在今后的工作中,我们将持续推动改善医疗服务专项行动,努力让患者便捷就医、安全就医,更加有效提升医院医疗质量,改善群众就医体验,不断提高社会满意度。”安阳市人民医院党委书记马绍恒如是说。



该院在安阳市率先实行患者用身份证、医保卡代替就诊卡看病付费



该院在安阳市率先实行了自助机挂号付费

多学科诊疗高效化

用。为真正做到“以病人为中心”,切实改善人民群众的就医感受,安阳市人民医院积极推动建立多学科诊疗模式,进一步提高肿瘤等疑难疾病的规范化诊疗水平,发挥综合医院优势,为患者提供最佳治疗方案。

急危重症MDT(多学科诊疗模式)。作为国家高级卒中中心、国家胸痛中心、河南省创伤中心和安阳市中毒救治中心,安阳市人民医院建立了卒中、胸痛、创伤、中毒MDT,有利于在第一时间明确诊断,选择合理的治疗方案,使该院的急危重症患者救治及时、规范、有效,从而提高急危重症患者的救治水平,保障医疗质量。

门诊MDT。为了充分发挥自身学科建设的优势,整合多学科优质医疗资源,该院成立了肾病、心血管疾病、神经系统疾病和中医等多学科联合诊区。避免了单一治疗、重复治疗和过度治疗等门诊常见问题,促进相关学科之间的交流与协作,使患者获得科学、准确的治疗方案,有效改善了患者的就医体验。同时,该院实行体检患者多学科门诊预约制,切实满足体检患者的健康服务需求,给予体检患者全方位、多角度、深层次的健康管理建议。

单病种MDT。为促进多学科诊疗高效化,该院陆续推出6个单病种MDT,其中包括颈动脉狭窄、妇科肿瘤、泌尿系统肿瘤、肺结节、颅内肿瘤和血液系统肿瘤。针对某一病种,某个患者,通过定期、定时的专家会诊形式,制定更加适合患者目前病情的最佳治疗方案。

慢性病MDT。针对代谢疾病、高血压病等慢性疾病,该院实行慢性病管理多学科协作诊疗模式,进行慢性病及高危人群筛查、评估、诊治等一体化管理,提高慢性病相关知识知晓率、治疗率,为慢性病及高危人群提供个体化、精准化服务。

通过开展多学科诊疗,目前,该院已累计为近100位疑难疾病患者进行了会诊及治疗,取得了良好的社会效益,更好地营造了学术氛围。这样,就可大大满足患者的病情和心理需要,改善患者的就医体验,提高临床诊疗水平,保障医疗安全。

医院全景

远程会诊