

市十医院在国内首次开启“手机自我导诊”和“微信评价医生” 全流程诊疗消除患者“焦虑点”



和谐医患新探索

“去医院看病”总是一个难以令人轻松的话题。服务内容在拓展,服务细节在提升,服务流程在完善,服务态度在改善……为什么患者在就诊过程中,却仍然不能感受到所有这些努力应该带来的良好体验呢?

“这是我们第十人民医院上上下下讨论时,医护人员们留给自己的一个问题。”一名院领导坦言,为改善患者的就医体验,营造和谐医患关系,近年来医疗卫生行政主管部门、医院和医生都做了大量努力,通过建章立制的方法规范医院和医生的行为,收获了一定的成效,但事实上,“主观愿望”与患者实际感受之间的落差还是明显存在。

今天,市十医院发布官方微信服务号,在国内首次开启“手机自我导诊”和“微信评价医生”等功能。而与其他医院推出的一些微信服务号最大的不同,是他们的服务号彰显“全流程”特色——从就医前到就医时、就医后,针对患者的每一个“焦虑点”推出专门的解决方案,令人耳目一新。

项目设计“动因”

项目设计的“动因”,起始于今年初医院管理层的专题调研。通过患者调查、深度访谈、专家咨询等方法,他们得出了一个“重要”研究结果,即患者的就医体验取决于最初预期与实际感受间的差值,而传统的改善每个环节服务水准的方法,囿于孤立和静态,更进一步的解决方案,则是针对就诊全过程中的“患者焦虑点”,逐个予以“消除”。

比方说医院排队。从经济学角度看,医疗服务的供给永远是稀缺



市十医院开通官方微信服务号,患者看病更省心了

本报记者 周馨 摄

的,排队等候无法避免。调研中,更多的患者明确表示:我们不害怕排队,只怕不知排多久,有没有人插队。排队长只是患者就医过程中最为直观和常见的一个焦虑点,类似的点遍布从就医前、就医时到就医后的所有时间段。

从其他服务性行业改善消费者体验的成功经验中得到启示,市十医院领导提出了一个比较切实可行的初步设想。为此,院方对近3年来院就诊的数据作了分析,证实患者中有44.6%在50岁以下,他们使用移动互联网技术不存在较大的技术和观念障碍。借助最新的以微信为代表的移动互联网技术,来消灭患者就医过程中的焦虑点,成为医院这半年里的一项工作核心。

微信服务号给力

第十人民医院的服务号彰显了“全流程”的特色。

■ **就医前“焦虑点”**:该看哪个科?哪个专家比较好?预约和取消是否方便?有停车位吗?

十院官方微信服务号建立有门诊大数据分析基础上的自助预检系统,通过选择系统预设的症状与体征关键词(如头痛、胸痛、腹泻、消化不良、乏力等),就能给出具体的就诊科室的建议。为保证预检的安全性,系统在第一推荐科室的基础上,会给出第二或第三就诊科室。

为了在院方已有展板、显示屏、网络、电话等发布的专家医疗特色和门诊时间之外,多一个“第三方”

作为选择参考,十院微信服务号作了大胆尝试——与医院官方网站的“专家在线评分系统”无缝连接,实时显示专家收获患者“赞”的数量和评价,让人们预约专家门诊前,可以先看看专家的口碑和“人气”。

指尖轻触就能完成专家预约,到了预定时间直接去医院自助挂号就能就诊。如果临时有事无法就诊也没关系,提前一天登录微信,同样是指尖轻触就能完成预约取消。

微信服务号还与医院停车信息系统对接,求诊者到医院前能通过手机实时了解空停车位数量。

■ **就医时“焦虑点”**:前面还有多少人排队?抽血(拍片、做CT、做磁共振、取药)在哪儿?

十院有了微信服务号,患者和

家属可在医院附近转转,或喝杯咖啡、吃块点心,微信会实时告诉你第几号在就诊,前面还有几个人。

医院各功能区有严格的划分,尽管在各关键部位都设置了醒目的标识,但总有挂一漏万之处。于是乎,拿着检查单、化验单、收据到处询问某科室怎么走,俨然成了每家大型医院都难以避免的场景。关注了十院官方微信服务号的患者,就完全可以通过院内导航界面输入“拍片”、“抽血”、“CT”等关键词模糊查询,系统将为患者“指路”。

■ **就医后“焦虑点”**:什么时候能拿到检查报告,在哪里拿?得了这个病,日常生活和饮食有什么要注意的?

有相当数量的检查,尚无法当天拿到报告。这一就医后最大的“焦虑点”,也被十院微信服务号轻而易举地解决了。到了约定出具报告的日子,无论何地只要能登录移动互联网,就能在手机屏幕上直接看到报告的具体内容。在此基础上再点击预约复诊的专家门诊,原先的焦虑就在轻点手机屏幕间消释了。

为解决知名专家的时间总是有限,不可能与每位患者都面对面长时间沟通的矛盾,十院官方微信服务号又独创性地增加了专家健康教育视频。每一位专家都针对学科领域内常见病、多发病的诊疗与日常保养注意事项录制了讲课音频或视频。患者就医后轻点鼠标,就能身临其境地聆听专家的讲课,这比沉默的文字鲜活了许多。

下一步,十院微信服务号还将在就诊信息大数据和疾病知识库的基础上,设立个性化的复诊提醒系统。到时间,服务号会自动推送消息,提醒患者去医院复诊或配药。

本报记者 施捷

医警联动打击“涉医”犯罪

上海警方破案67起抓获209名违法犯罪嫌疑人

因对医生诊疗行为不满,竟伙同他人多次前往医院和医务人员住所滋事。近日,上海警方破获一起在上海交通大学医学院附属新华医院内多次扰乱医院正常医疗秩序,跟踪、威胁、恐吓医院工作人员的“医闹”案件,抓获犯罪嫌疑人2名。

据悉,今年以来,上海公安刑侦部门共侦破“医托”“医闹”等“涉医”违法犯罪案件67起,抓获违法犯罪嫌疑人209人。

电击医生 封堵大门

今年年初,新华医院工作人员向公安机关反映:有人以医患纠纷为由,多次至医院滋事。在知晓个别医务人员家庭信息后,还到医务人员居住的小区滋扰、拦截。获悉该情况后,上海公安刑侦、治安等部门成立专案组核查案件情况,并于今年2月21日起立案侦查。

经查,2011年5月20日至11月,犯罪嫌疑人黄某因儿子口唇紫绀,送至新华医院就诊并住院治疗。期间,孩子出现呼吸感染症状。黄某以新华医院诊治过程中存在误诊为

由,强占3个病床供其个人使用,并在未结算剩余治疗费用及办理任何出院手续的情况下,带子自行离院。

此后,黄某伙同另一名犯罪嫌疑人傅某不间断地以医患纠纷为借口,多次前往新华医院住院部、行政楼闹事。期间,曾持电击器电击医生,并两次驾驶机动车封堵新华医院行政楼大门。黄某、傅某甚至还前往医院领导、工作人员所居住的小区,采用拦阻恐吓、水枪喷射等手段干扰医务人员的正常生活。

监控警情 建黑名单

民警调取了嫌疑人黄某之子住院期间相关诊治记录,并走访了杨浦区医疗纠纷调解办公室。经了解,由于黄某有长期吸毒史,其子系早产儿,免疫力低下。医生在对黄某儿子诊治过程中,并不存在误诊情况。去年12月3日,新华医院曾派员陪同黄某来到杨浦区医疗纠纷调解办公室,但黄某并未提出调解申请。在收集、固定了两人的犯罪事实后,今年5月7日、15日,专案组先后抓获嫌疑人黄某、傅某。到案后,两人

对寻衅滋事犯罪事实供认不讳。6月13日,两名犯罪嫌疑人被依法批准逮捕。

今年以来,上海市公安局加大了针对“涉医”违法犯罪案件的打击整治力度。通过每日监控110警情中“涉医”案件接报情况、走访排摸相关案件线索,梳理每一起案件,一旦发现有职业“医闹”,坚决予以打击。同时对有过“医闹”等违法犯罪前科人员逐个回访,建立“黑名单”数据库。一旦发现此类人员重操旧业,坚决予以依法处理。

据统计,今年以来,上海公安刑侦部门共侦破“医托”“医闹”等“涉医”违法犯罪案件67起,抓获违法犯罪嫌疑人209人,其中逮捕36人,刑事拘留157人,行政拘留16人。

下一步,市公安局将会同卫生主管部门在全市三级医院及二级区中心医院全面推广“医院监控信号联入属地派出所”工作,并积极协调市质监局等单位,不断加大对医院紧急求助系统的覆盖范围。

本报记者 潘高峰 通讯员 吴艺

强占病床 滋扰医生

两名“医闹”涉嫌寻衅滋事被检方批捕

以幼子被医院误诊为由,伙同他人通过强占病床、威胁医生、封堵办公楼大门、跟踪医院领导等方式,长期对医院及其医务人员进行滋扰,严重扰乱医疗秩序,造成恶劣社会影响。日前,犯罪嫌疑人黄某、傅某被市检察院二分院以涉嫌寻衅滋事罪批准逮捕。

2011年5月,黄某因幼子生病,携其去本市某三甲医院就诊,经医院悉心治疗,其子病情逐步好转。不久,医院通知黄某办理出院手续。但黄某以医院误诊为由拒绝出院。自2011年7月7日起,黄某强行将该院儿内科两个床位占为己有,导致该病区多个床位无法收治其他患儿。对上前劝阻的医务人员,黄某不仅谩骂,还扬言动刀子。11月15日早上,黄某在未办理任何出院手续、未支付医疗费用的情况下,自行将孩子带出医院,并强行取走了孩子的住院病史。

黄某还伙同傅某通过跟踪、电击、辱骂、上门堵截、抢夺钥匙、掐脖颈、吐痰等手段,持续对该院院长、保卫部主任等7名医务人员人员进行滋扰,前后累计达数十次,

时间长达两年多。为获取医务人员家庭住址等信息,黄某通过租借车辆等形式,对这些医务人员进行秘密跟踪,并通过非法手段获取医务人员及其家人的联系电话、工作单位等信息,借此进行恐吓和威胁。此外,黄某还伙同傅某多次驾车堵塞医院办公楼大门、冲闯医生办公室。至案发前,黄某欠医院的各项医疗费用总计9万多元。

医院经多次讨论,认为对黄某之子的诊疗过程并不存在误诊情况。两年多来,院方多次建议黄某通过正常途径解决,但黄某并不听从,只是一味骚扰威胁。

警方调查发现,今年43岁的黄某因盗窃、吸毒、非法携带枪支等犯罪行为被处以刑事或行政处罚。傅某案发前也曾因抢劫、信用卡诈骗等犯罪行为被判刑。

通讯员 戈证 本报记者 郭剑锋

上海市经济管理学校
社校联建 和谐发展

www.sems.cn