

綦江区人民医院 “智助”服务便民利民 助力群众满意度提升

“智助”服务 改善患者就医体验

在綦江区人民医院党委书记王江的电脑屏幕上，新OA办公系统模块数据让医院管理“一目了然”。医院新OA办公系统简化内部审批流程，提高工作效率，拥有内外网电脑WEB登录和手机APP登录3种方式，实现了公文流转、公告通知、邮件收发以及职能部门常用性事务的审批等功能。

王江电脑桌面的“一键管理”，仅仅是綦江区人民医院近年来进行智慧医院建设的成果之一。

便捷的生活方式让我们越来越依赖信息技术，看病就医也不例外，挂号、缴费、住院、检查等，插上智慧医院的翅膀，就医更方便快捷。从2000年开始起步，綦江区人民医院积极推进信息化建设，2018年成为重庆市首批10家“智慧医院”之一，以智慧医院赋能新能，提供便捷服务惠及民生。

2022年，綦江区人民医院积极提供新型医学影像服务，上线了“云胶片”功能。云胶片是一种基于移动互联和云存储为支撑的新型医学影像服务。简单来说，云胶片就是存在云端的电子胶片，是对传统塑料胶片的一种信息化升级。

对于患者而言，可以通过关注“綦江区人民医院”微信公众号，点击“掌上就医”进入“云影像”验证登录后获取自己专属的CT、磁共振影像检查的电子报告、电子胶片和所有的医学数字影像(DICOM)，可实现胶片即存即取、即用即看、智能终端调阅等功能，达到无线连接患者、医生和医院的目的。

患者王家伟(化名)说：“这个(云胶片)服务真的是太贴心了，不用跑来跑去，在家里就可以看，省时省心。”从做完检查苦苦等待结果的胶片报告到只需一部手机在家也能查收报告的“云胶片”，智慧医疗让信息变得触手可及，通过便利化的“掌上影像”，实现了让“数据多跑路、让患者少跑路”的服务目标。



银医自助服务

此外，医院还实现门诊(3D)人体导诊、院内地图指引、多媒体分诊叫号、诊间支付和微信扫码结算、短信推送服务、银医自助缴费、打印等功能，提升患者就医感受。

綦江区人民医院通过医院信息系统与智慧病房住院患者呼叫、床头信息、病区床位信息的数据共享，实现了床旁动态查询住院费用、物价、检验、检查报告和满意度评价。同时，一站式病区结算的全面推广，将住院结账前移到患者床边，在病区就能办理出院，还可开具电子发票，这也大大缩短了办理出院的时间，真正做到为患者着想，提升便民服务能力。

“大脑”助力 医院实现精细化管理

“智慧医院”建设不仅为患者带来便利，还从业医生能够通过搜索、分析和引用大量科学证据来辅助支持他们的诊断。

医保支付改革新时代即将到来，綦江区人民医院也在努力跟上医保支付改革的大浪潮，通过DRG付费系统来改变自身的运营管理模式，体现医疗服务技术价值，保障医疗质量与安全。

怎样调整病种结构？怎样管控成本核算？怎样提高病案首页质量？怎样提升精益管理能力？

这些不仅是綦江区人民医院DRG落地执行后需要重点关注的问题，更是DRG付费实施前，医院在运营管理方面需要提前重视和解决的问题。就此，綦江区人民医院从领导到中层管理干部再到临床科主任，积极探索DRG支付改革下医院运营思维模式的改变，医院既要保证医保的安全性，也要体现医保的公平性，在此基础上提高医疗效率，因为效率是最大的公平，推动从技术思维向管理思维的跨越。

綦江区人民医院的云桌面管理系统也同样令人称赞。该系统基于超融合架构，将终端、VDI全套组件、服务器、存储进行深度融合与优化，

为医院提供一套成熟稳定的桌面云平台。在医院新一代防火墙、态势感知、网闸、上网行为管理、VPN等相关安全设备的保障下，通过对云桌面终端的统一管理，让医院网络安全性能更高，节能降耗，同时简化运维，实时响应，提升管理效率。

智慧化的“管理”是綦江区人民医院的“心脏”和“大脑中枢”，作为智慧医院建设“三位一体”的重要组成部分，它为綦江区人民医院科学、规范开展智慧医院建设提供关键性指导，并通过加强顶层设计，提升医院管理精细化、智能化水平。

“数智”战“疫” 医患沟通方便快捷

疫情暴发后，为了减少防护物资的消耗，让医护人员尽可能不接触或减少接触病人，避免交叉感染，綦江区人民医院通过发挥科技在抗疫阻击战中的作用，启用了配餐运输机器人。

綦江区人民医院党委副书记、院长向世伦表示：“配餐运输机器人具备自动巡航功能，它会按照预设线路自动行驶，自动识别周边环境自主避障，实现了隔离病区内全自主免接触送餐，减少交叉感染，帮助医护人员更加高效、省力、安全地进行疫情防控。”

为了提高专家会诊效率、保障医患双方的健康，医院远程会诊系统真正实现了“手机在哪里，哪里就是门诊室；专家在哪里，哪里就是会诊室；领导在哪里，哪里就是指挥室”，完全打破了时间和空间的限制，保障对隔离病区进行实时会诊指导。

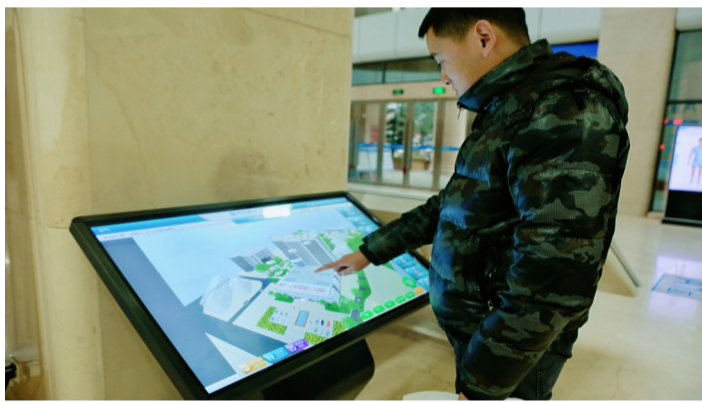
綦江区人民医院上线了“掌上就医”小程序。它是集挂号、互联网医院、渝康码、电子健康卡申领、智能导诊、院内导航、健康管理等为一体的医院统一智慧门户小程序，特别是核酸检测快速通道的开通，极大地方便了核酸检测人群，节省了挂号缴费时间。

此外，綦江区人民医院以互联网诊疗服务平台为基点，为患者提供在线图文问诊、线上复诊、处方流转等服务，切实提高医院的智慧服务水平，提升患者就诊体验，实现患者足不出户即可在家完成看病全流程。同时按计划、分步骤，扩展互联网诊疗服务范围，增加居家护理、信用就医等一系列互联网诊疗服务。目前已完成了全院中级职称以上医生216人互联网医院注册，开通互联网诊疗科室39个。

綦江区人民医院将智慧医院建设纳入“十四五”规划，把2022年确定为智慧医院建设年，未来还将在智慧医疗领域持续深耕，进一步优化系统，提高管理效率，深度推广互联网平台，提供便民惠民服务，全面增进人民群众的健康福祉。

童龙仙

图片由綦江区人民医院提供



门诊智能

彭水县人民医院

打造“互联网+便民服务”智慧平台

8月19日上午，彭水县人民医院门诊大厅，群众正排队使用“一站式自助服务终端”。前来就诊的患者轻松地在线上点了几下，便迅速结束了所有就诊费用，旁边还有志愿者耐心讲解。这仅仅是彭水县人民医院推进智慧医院建设的一个缩影。



彭水县人民医院一站式自助服务系统

为提供更智慧便民的服务，彭水县人民医院从2018年开始大力整改和加快信息化建设。全院共有自助服务设备25台，覆盖于门诊区、住院区、医技区等区域，可提供挂号、预约挂号、门诊缴费、预约住院、住院预交等业务，可查看检验、检查报告单、查看临床诊断、查看医嘱用药、手术名称、消费明细等内容，可打印化验单、检查报告、胶片、门诊电子病历、出院证明、消费明细等文书。

医院大力推进健康卡应用，实现HIS系统、自助机、微信、支付宝应用上的电子健康卡申请、建档、缴费、检查等医疗业务，患

者可通过电子健康卡完成所有医疗业务，业务支持成渝电子健康卡。

建设微信服务号和支付宝生活号，实现身份证、电子健康卡实名建档。通过移动端手机就能完成预约挂号、挂号、门诊缴费、住院预交、费用查询、报告查询、智能分诊等业务。能为患者推送预约挂号、挂号、缴费提醒、缴费完成通知等多种信息。

目前，彭水县人民医院微信公众号注册人数达到约13万人次，微信、支付宝、院内自助机系统承担了50%的挂号、缴费工作量。

医院通过短信、支付宝、微

信几种方式，实时推送患者门诊就诊预约、变更通知、特殊检查预约、住院排床、检查报告结果通知、手术通知等信息；提醒医生患者预约信息、住院预约信息等，为医患之间搭起了无形的沟通桥梁。

彭水县人民医院相关负责人表示，为进一步加强便民服务工作，将整改排队叫号系统，建设一站式预约平台，通过大数据计算，精确患者就诊时间范围和检验检查时间范围，节约患者在院就诊时间，提升患者就医获得感。

李灵

图片由彭水县人民医院提供

城口县人民医院

信息化建设让服务“聪明”起来

让信息多跑路，让患者少跑腿。自城口县人民医院新大楼正式投入使用以来，以智慧医院建设为契机，医院大力发展信息化建设，竭力提高患者就医体验，让医院服务更“聪明”。

改善就医体验 “智”助全流程服务

过去，患者为了看病总是“来回跑，排长队”，就医环境无序，导致效率低下。

智慧服务让门诊先行，城口县人民医院投入使用了新一代自助机，患者只需要在设备上的几步简单操作就能完成预约、挂号、缴费、查询和打印报告等自助服务，真正为患者省心、省力。

除了门诊预约服务，医院还建设了叫号排队系统，挂号后只需在分诊台进行分诊，然后在候诊区耐心等待，根据语音呼叫和显示屏提示，有序地前往相应诊室就诊，打造“一医一患一诊室”的就诊模式，改善就医环境，为医生和患者营造安静舒适的沟通氛围。

在医疗支付方面，医院推出线上支付功能，患者可使用微信、支付宝等便捷支付方式完成缴费。使用医保卡支付的患者，可通过医保电子凭证二维码扫码、



正在使用一站式自助机进行业务办理的市民

刷新就医购药，进行个人医保信息查询、异地就医备案等线上业务办理。

智慧导医 电子导航“慧”找路

为了方便患者迅速、准确地找到所需地点，避免患者就医时间浪费，医院打造了智慧导航。患者只需要关注“城口县人民医院”公众号，点击导航服务，进入医院地图，选择所要前往的地点，导航便会给出准确的路线。

实现这项智慧服务，医院通过设置楼层蓝牙布点，提供基于电子地图为基础的虚拟导航，根据患者选择的目的地智能规划最

优导航路径，并提供院内科室、设施、基础服务等信息，通过实景画面辅助用户辨别周围环境，指引患者快速找到目标地点。

全心为患者考虑，真心为患者服务。

城口县人民医院利用云计算、大数据、物联网、互联网+、人工智能等新一代技术，切实提升了医院智能化水平，实现了医院精细化管理和智慧化应用。接下来医院将围绕“智慧后勤”和“智慧保障”等方面加强智慧医院建设，实现在2025年前通过市卫生健康委“智慧医院”四级测评目标，进入良性发展的“快车道”。

周霜

图片由城口县人民医院提供



城口县人民医院大楼