

◁ 医疗管理 ▷

基于互联网医院功能缩短门诊患者就诊等候时间的探讨*

李佳, 崔燕

(江苏省苏北人民医院门诊办公室, 扬州 225001)

【摘要】 目的 探讨互联网医院各项功能的推广使用对门诊患者就诊等候时间的影响。方法 研究互联网医院各项功能的使用推广,包括预约挂号、缴费、预约检查、音视频问诊等,优化就诊流程,拟缩短等候时间。结果 互联网医院推广后门诊挂号、候诊、缴费、预约检查、取药等候时间分别由(11.70±3.05) min、(21.26±4.98) min、(10.02±2.69) min、(13.61±4.42) min、(6.64±2.19) min减少为(9.06±3.35) min、(19.05±3.98) min、(7.78±2.14) min、(8.93±2.47) min、(5.35±1.69) min($P<0.01$);门诊患者满意度由91.0%上升为95.3%($P<0.01$)。结论 互联网医院能够助力线下就诊,成为线下就诊方式的有效补充和延伸,有效缓解门诊患者的就诊等候时间,提升患者就诊体验。

【关键词】 互联网医院;门诊;就诊时间;满意度

【文献标志码】 B **【文章编号】** 1672-4232(2025)05-0059-04

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2025.05.016

公立医院就诊等候时间长,仍然是群众反映看病就医的热点难点问题。为满足人民群众对高质量医疗服务的需求,落实《进一步改善医疗服务专项整治行动方案》要求,推进公立医院高质量发展,优化医疗就诊流程,提升患者就诊体验,本研究拟通过大力推广互联网医院的各项功能,让信息多跑路,患者少跑路,将互联网医院的优势充分发挥到就医的各个环节,研究挂号、缴费、检查、取药等候时间的变化及对门诊患者满意度的影响^[1]。

1 门诊概况

苏北人民医院(以下简称我院)为三级甲等医院,2023年门诊量为180.32万人次,日均约5 000人次。患者反映就诊环节较为繁琐,排队次数较多,等候时间较长^[2]。针对门诊就诊等候时间长、反复排队的情况,门诊部组织7个服务窗口(挂号收费处、自助机器引导

处、一站服务中心、检查服务中心、门诊分诊、互联网医院办公室、志愿者服务)负责人通过集体访谈的方式进行原因分析。其中6个窗口反映患者不知道互联网医院预约挂号或预约电话繁忙^[3],咨询时间长,有时约不到号,只能现场排队挂号;3个窗口反映患者不知道手机缴费功能,现场排队缴费;1个窗口反映患者忘带健康卡,反复办卡;1个窗口反映患者不知道自助预约检查;1个窗口反映患者就诊流程不熟悉。通过对200名门诊患者进行问卷调查,分析患者现场排队原因,具体见表1。

2 互联网医院平台主要结构和功能

2.1 互联网线下预约挂号

我院实行分时段预约就诊,预约时间精确到分钟^[4-5],所有号源全部提前28 d释放预约。患者可以根

表1 患者现场排队原因问卷调查结果统计($n=200$)

等候原因	患者人数(人)	占比(%)
预约挂号电话繁忙,经常占线,所以到窗口现场排队挂号	32	16.0
患者不知道预约挂号或者不会具体操作,所以到人工窗口现场排队挂号	45	22.5
患者未带健康卡,不知道使用电子健康卡,至医院后反复办理健康卡	27	13.5
患者对自助机器或者手机端使用医保结算信任度不够,只愿意人工窗口排队缴费	19	9.5
自助机不找零,患者不愿意在自助机器上预约	11	5.5
把钱存在健康卡上,老年患者不放心	2	1.0
部分患者对自助机器操作不熟悉	38	19.0
电话预约患者较多,部分患者咨询时间比较长	21	10.5
患者不知道手机端可以缴费	39	19.5
患者不知道自助预约,人工窗口现场排队	47	23.5
患者不愿意使用移动端预约挂号缴费,导致排队等候时间长	12	6.0
部分患者不熟悉互联网医院的各项功能和操作流程,选择人工窗口排队	53	26.5
患者不熟悉手机预约缴费等功能,不了解移动端就诊流程	49	24.5

*基金项目:江苏省苏北人民医院管理课题(Y YGL202305)

据自己需要的时间段选择就诊医生,错峰就诊,有效减少患者集中就诊的现象,减少单位时间的就诊人数,提高就诊效率^[6]。传统电话、网站预约流程:选择就诊日期→就诊当天来院排队缴费取号→诊区候诊。医院自助机预约流程:选择就诊日期并缴费→就诊当天诊区候诊(患者必须来院在机器上操作预约)。手机端互联网医院预约流程:选择就诊日期后直接缴费→就诊当天诊区候诊(见图1)。以上流程进行对比可见,互联网医院预约挂号的优势比较明显,预约后直接缴费,就诊当天患者只需在预约时间提前15~20 min来院,无需过早等候,减少窗口排队次数,而且遇到特殊情况无法就诊,可以移动端自助取消预约,降低爽约率,省去往来医院排队的环节,极大方便患者^[7]。

2.2 互联网手机端门诊缴费

人工窗口缴费流程:医生开具医嘱→窗口或医院自助机器排队缴费。互联网医院缴费流程:手机直接缴费,减去现场排队等候环节,可随时随地进行缴费,提高缴费效率,同时还可以查询缴费记录、查看具体缴费项目明细及自助打印发票,极大地减少了患者排队环节等候时间。医保患者支持医保脱卡支付:互联网医院实名制绑定就诊人员信息后,缴费时发送验证码至预留手机号,患者可以直接用本人的电子医保卡缴费,不需要携带实体卡。

2.3 互联网电子健康卡

传统医院实体就诊卡办理流程:携带身份证或医保卡在人工窗口或自助机器办理。未携带身份证或医保卡的患者填写实名认证清单,去实名认证窗口进行实名认证后生成纸质二维码,再去人工窗口办理实体就诊卡。

互联网电子健康卡办理流程:互联网医院手机端输入身份证号码→人脸识别→绑定就诊患者信息→生成电子健康卡。互联网电子健康卡办理节省了排队和

现场认证的环节,既缩短了等候时间又可以防止重复办卡,也避免带错就诊卡导致的就诊信息不连续。

2.4 互联网候诊排队

手机端预约的患者点击候诊排队,可以随时查询就诊等候人数,动态了解排队进展,缓解候诊等候的焦虑^[8]。

2.5 互联网检查预约

患者手机端缴费后直接预约检查,不需要再到检查服务中心现场预约,省去了人工预约窗口现场排队等候的环节。手机端互联网医院可以点击电子导诊单,显示预约时间、检查地点等信息并且可以导航至检查科室,大大缩短等候时间^[9]。

2.6 互联网音视频问诊

医生可以通过图文、语言、音视频或电话的方式,对患者进行在线问诊^[10]。各科室根据医生的实际工作情况科学排班,全院40多个临床科室每天至少保证1名医生在线为患者提供就医咨询服务。针对所有患者特别是慢病患者和复诊患者,互联网医院可以直接将药品邮寄到家,省去患者来院就诊,足不出户便可享受到互联网医院带来的便捷。

2.7 互联网检查报告查询

患者可以通过手机端在线查看检验、检查报告,无需再去检验或检查处打印报告,减少了患者聚集等候及往返时间。

3 互联网医院宣传和推广

3.1 互联网医院宣传和推广的必要性调查

随机抽查2023年门诊患者54 566人次,20岁以下6 406人次,占11.74%,20~60岁31 283人次,占57.33%,60岁以上16 877人次,占30.93%。分析患者年龄构成发现,20~60岁以上的人员占比较大,对互联网医院接受度较高,互联网医院推广有一定的空间^[11-12]。

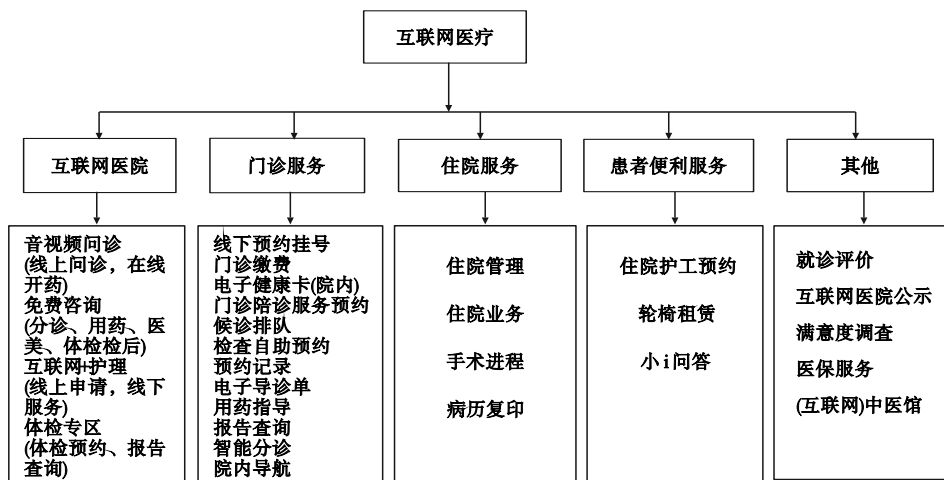


图1 互联网医院平台主要结构和功能

3.2 互联网医院宣传和推广途径

(1)医院公众号和医院展架宣传推广。在医院公众号介绍互联网医院功能及操作流程的文字和视频,使更多人了解和使用互联网医院^[13]。(2)门诊工作人员推广。周一至周五每天上午就诊高峰期通过门诊一站服务中心、分诊、自助机引导员、志愿者向门诊患者推广手机端互联网医院各项功能,手把手教患者使用,提升患者使用信任度,有效分流患者。(3)互联网医院体验馆推广。门诊设立互联网医院体验馆,引导患者在门诊大厅现场体验,给患者提供沉浸式感受。每天1名全科医生和1名引导员现场指导患者进行互联网医院功能线上操作,同时强化互联网医院小程序功能教学,使更多患者掌握和熟悉互联网医院的使用^[14]。

4 互联网医院功能宣传和推广成效

4.1 传统门诊就诊流程和互联网医院门诊就诊流程的对比

通过图2传统门诊就诊流程可以看出,患者现场排队次数较多,等候时间较长;而通过互联网医院就诊(见图3),减少了现场的排队等候环节,节约了就诊等候时间。2024年上半年累计推广使用互联网医院2万多人次,大大简化了患者就诊流程,患者反复人工窗口排队次数减少,缩短就诊时间。推广后人工窗口排队人数明显减少,且排队高峰时间段从上午7:30—11:00缩短为上午7:30—10:30,人工窗口排队人数从10人以上减少为7~8人,互联网医院功能推广前后各就诊环节平均等候时间变化详见表2。互联网医院功能推广后门诊患者满意度由之前的91.0%提高到95.3%,满意度差异有统计学意义($\chi^2=11.29, P<0.001$)。

4.2 互联网医院使用人数增加

通过互联网医院使用推广,2024年上半年与2023年上半年相比,门诊预约率由67.07%上升为68.51%。线下预约人数更多地转变为手机端互联网医院预约,预约人次中使用线上预约的比例由85.02%提高到88.06%,医院互联网各项目使用量都有显著增长(见表3),现场排长队现象减少。既减少了患者往返医院的次数,又有效减少了电话预约的拥堵,把电话预约让给真正有需要的老年患者等特殊人群^[15-16]。

5 讨论

互联网医院是互联网技术和医院融合的产物,是线下医疗服务机构通过通信网络在手机、电脑等移动设备上直接向患者提供医疗服务的平台。是“互联

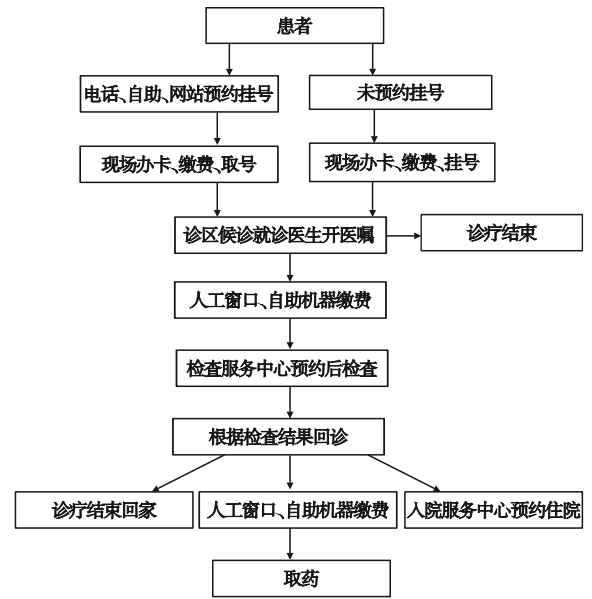


图2 传统门诊就诊流程

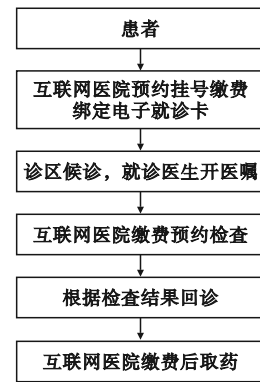


图3 互联网医院门诊就诊流程

表2 互联网医院功能推广前后各环节平均等候时间对比 (n=800, min)

时间段	挂号	候诊	缴费	预约检查	取药
推广前	11.70±3.05	21.26±4.98	10.02±2.69	13.61±4.42	6.64±2.19
推广后	9.06±3.35	19.05±3.98	7.78±2.14	8.93±2.47	5.35±1.69
t值	34.15	36.39	28.31	35.97	26.78
P值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

表3 2023—2024年1—6月医院互联网项目使用量变化

项目	2023年1—6月 (人次)	2024年1—6月 (人次)	增长率 (%)
预约挂号	360 223	390 168	8.3
挂号	509 143	582 759	14.5
新绑定电子健康卡	69 655	79 993	14.8
缴费	72 036	132 204	83.5
预约检查	3 876	11 080	185.9
音视频问诊	60 332	71 414	18.4

网+医疗”的终极必然产物。随着大众对医疗服务需求的不断增加和医疗改革创新模式的发展,对“互联网+医疗”的服务形式和内容也提出了新的要求,不少医疗机构开始尝试将实体医院、医生和患者通过互联网平台进行整合,从而形成更加合理高效便捷的诊疗

平台。是医疗机构线上实践应用的场景。互联网医院应运而生^[17]。

目前全国三等甲级医院普遍存在就诊过程“三长一短”的现象。患者就诊环节繁琐,无效等候时间较长,窗口排队人数较多。部分患者习惯医院现场挂号、缴费、预约等环节,对线上就诊知晓度或信任度不高。根据《国务院关于积极推进“互联网+”行动的意见》等《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》等一系列政策的指导精神,互联网医疗服务已经受到各综合医院的高度重视。通过线上线下功能的整合和优化,进一步完善智能功能,使互联网医院更加人性化、便捷化、高效化、友善化。

我院为2019年扬州市首家获批的互联网医院,2023年江苏省首批通过智慧服务4级评审的医院。近年来互联网医院一直强化以患者需求为导向,通过宣传与教学相结合,针对年轻患者做详细引导,年老患者家属代为办理。随着我院互联网医院功能的不断完善,逐步打通信息化门槛,有效分流线下就诊的功能,成为就医环节的重要补充和延伸。手机端互联网医院方便快捷,目前1个手机号码可以绑定9名就诊患者,方便家属帮助老年患者操作^[18],体现了手机端互联网门诊的智慧医疗。随着互联网医院功能的不断完善和推广,互联网医院功能在缩短患者就诊等候时间方面发挥了重要作用,有利于深化医疗体制改革,实现惠民就医,提升医疗服务的内涵,促进公立医院的高质量发展和创新模式,很大程度缓解了就医过程中“三长一短”的问题。越来越多的患者知晓和选择互联网医院就诊,优化了门诊就诊流程,减少了患者往返和无序流动,有效缩短了患者的就诊等候时间,提升了患者就医的体验。

互联网门诊线上功能非常便捷,但尚不能完全取代线下就诊功能。我院正在探讨进一步优化服务,采取设置70岁以上老年人专用窗口、弹性门诊等人文举措,及时解决患者就诊过程中存在的问题,通过线上线下互补,进一步改善患者就医体验,提升患者满意度。

参 考 文 献

[1] 唐燕,郁嘉波,姚晨龙,等.基于“互联网+医疗健康”门诊预约就医模式的实践探索[J].中国数字医学,2022,17(7):116-

- 120.
- [2] 刘刚,李娟.基于大数据分析的门诊就诊影响因素及诊疗流程动态优化研究[J].成都医学院学报,2022,17(1):110-113.
- [3] 谢修强,崔燕,徐亚香,等.加强门诊预约监管的实践与思考[J].江苏卫生事业管理,2021,32(8):1056-1058,1061.
- [4] 梅光亮,姚云,赵佳佳,等.某公立医院预约诊疗体系建立与实践[J].江苏卫生事业管理,2022,33(4):476-479.
- [5] 张天清,郭媛,杜春霖,等.大型综合医院门诊患者分时段就诊分析与应对策略[J].医院管理论坛,2023,40(12):46-48,76.
- [6] 廖集恒,畅浩兵,何梅,等.心理治疗门诊患者预约就诊特征分析及对策:以广西某三级精神专科医院心理治疗门诊为例[J].大众科技,2022,24(4):117-120.
- [7] 李彩宇.就诊流程改革对提升中医门诊预约成功率的影响[J].中医药管理杂志,2024,32(2):248-250.
- [8] 杨秀玲.人性化护理在门诊候诊患者中的应用效果[J].中国社区医师,2023,40(34):94-96.
- [9] 叶昱,刘臻,王少清,等.门诊预约后平均等待时间影响因素及其前瞻性研究[J].成都医学院学报,2024,19(2):347-351.
- [10] 李小芒,唐梅银,刘念,等.基于移动互联网的混合式医院-家庭协同干预模式对初产妇产母乳喂养的影响[J].中国妇幼保健,2023,38(4):701-705.
- [11] 蔡英如,顾水琴,余丹萍,等.“互联网+孕产妇群组”管理模式在门诊的应用效果[J].护理与康复,2023,22(7):60-62,68.
- [12] 张燕,汪星星,梁慧敏.“互联网+”背景下天津市老年门诊患者就医体验现状分析[J].天津护理,2021,29(6):641-645.
- [13] 王琼,吴宝勤,苏天兰,等.基于微信公众号的门诊就医流程优化应用[J].护士进修杂志,2022,37(24):2252-2253,2271.
- [14] 朱贇,叶小云,章莉丽.“数字医疗”背景下门诊适老化建设[J].现代医院,2023,23(11):1649-1651.
- [15] 葛海青.中医康复门诊开展预约诊疗服务对护理工作质量的提升作用[J].中医药管理杂志,2023,31(14):189-191.
- [16] 潘婷婷.预约制度在提升我院中医康复门诊患者满意度中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(23):376-378.
- [17] 王君.互联网背景下加强医院计算机信息管理的措施研究[J].智慧健康,2021,7(22):19-21.
- [18] 熊德芬,张争鸣,杨倩蓉,等.预约诊疗服务视角下综合医院门诊老年患者就医体验现状及影响因素研究[J].医学信息,2024,37(12):46-50.

通信作者:崔燕(1975-),女,本科,副主任护师;研究方向:门诊管理。

收稿日期:2024-12-10

修回日期:2024-12-16

(编辑 曹晓芸)