

◁ 信息管理 ▷

互联网医院助力老年患者慢病续方的实践*

吴静娜, 唐婷玉, 姚静, 朱成明

(常熟市第一人民医院, 江苏省常熟市 215500)

【摘要】 互联网医院作为信息技术与传统线下医疗健康服务深度融合的新型服务业态备受关注。为了减少老年患者来院排队,降低医疗成本、满足多元化就诊需求,我院开展互联网医院线上、线下就诊“全链式”服务,助力老年患者慢病续方。通过信息平台的搭建和制度完善,加强医师培训,积极推出慢病续方功能;打通医保亲情账户,线上线下“全链式”药品配送到家。减少患者来院排队等候,缩短患者等候时长;降低了医疗成本,使患者多元化需求得到了满足;助力医院医疗高质量发展。互联网医院作为一种新型的医疗服务模式,提高患者满意度,正逐渐成为解决老年患者慢性病管理问题的重要途径。

【关键词】 互联网医院;慢病续方;全链式;高质量发展

【中图分类号】 R197 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1672-4232(2025)04-0079-03

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2025.04.021

**The Practice of Internet Hospitals Facilitating the Continuation of Chronic Disease Prescriptions for Elderly Patients/
WU Jing-na, TANG Ting-yu, YAO Jing, ZHU Cheng-ming(Changshu No.1 People's Hospital, Changshu, Jiangsu 215500, China)**

【Abstract】 Internet hospitals, as a new service format that deeply integrates information technology with traditional offline medical and health services, have attracted much attention. To reduce the queuing troubles of elderly patients at the hospital, lower medical costs and meet the diverse medical needs, our hospital has launched an Internet hospital "full-chain" service of online and offline medical treatment, to help elderly patients with chronic diseases continue their prescriptions. By building information platforms and improving the systems, physician training is strengthened, and the function of continuing prescriptions for chronic diseases is actively promoted; The family account of medical insurance is connected, providing a full chain of online and offline drug delivery to the patient's doorstep. This shows that the service model reduces patient queuing troubles, shortens waiting time in the hospital, reduces medical costs and meets the diverse needs of patients, assisting the high-quality development of hospital medical care. As a new medical service model, Internet hospitals are gradually becoming an important way to solve the chronic disease management problems of elderly patients by improving their satisfaction.

【Key words】 Internet hospital; follow-up prescription for chronic disease; full-chain; high-quality development

互联网医院作为一种新型的医疗服务模式,正逐渐成为解决老年患者慢性病管理问题的重要途径^[1]。有研究表明^[2-3],互联网流程优化管理模式能够提高慢性病门诊预约率,减少投诉发生,有效缩短患者就诊时间,促进满意度提升。常熟市第一人民医院在2023年推出互联网医院的基础上,2024年4月推出慢病续方功能,已为数百位患者提供便捷的复诊和续方服务,以减少慢病患者往返医院的次数和时间成本。特别是对于老年患者而言,互联网医院慢病续方服务能够极大地方便他们的就医过程,减少不必要的奔波,提高生活质量。

1 老年患者慢病续方需求分析

2024年8月,中国互联网络信息中心发布最新的《中国互联网络发展状况统计报告》。截至2024年6月,我国网民规模近11亿人,较上一年12月增长742万人。互联网普及率达77.5%。互联网在助力经济社

会发展、医疗保障等方面发挥重要作用。2022年11月,国家卫健委联合三部门印发《“十四五”全民健康信息化规划》,将“深化‘互联网+医疗健康’服务体系”作为“十四五”期间全民健康信息化八大主要任务之一,体现了国家对互联网医疗行业的重视。同时,随着中国社会老龄化进程的加速,老年慢性病患者数量也在逐渐上升。根据2023年的我院信息数据统计,我院门诊60周岁以上老年患者的就诊人数共有326418人次,占门诊人流量的28.9%,其中配药人员又占26.2%。老年慢性病患者通常需要长期服药,并定期到医院复诊配药。然而因为身体原因、交通不便等因素,老年患者往往面临就医难的问题。因此,他们迫切需要一种便捷、高效的医疗服务方式,以满足其慢病管理的需求。

我院利用信息化手段,对病情稳定的、非首诊的、非急诊的慢性病患者进行科学化规范管理,将创新性、特性稳定的慢性病患者的诊部引导到线上,尤其是在推出亲情医保账户后,子女可以帮助年老父母在线上完成慢病配药,解决老年人不会使用互联网的麻烦。互联网医院助力老年患者复诊和续方服务,缩短排队等候时间,减少往返医院的次数和时间成本。

* 基金项目:2022年度常熟市科技计划(软科学研究)项目(CR202201)

2 理论依据

2.1 慢病管理需求

老年患者因体质差异较大,慢病管理需根据个体情况制定个性化治疗方案。初诊医生根据患者的身体条件、家族史以及其他临床指标制定针对性的治疗计划,确保最佳效果。慢病续方在患者病情稳定情况下,提供便捷的续方方式。

2.2 长期处方管理

适用条件:长期处方适用于临床诊断明确、用药方案稳定、依从性良好、病情控制平稳、需长期药物治疗的慢性病患者。处方量:根据规范,长期处方的处方量一般在4周内;根据慢性病特点,病情稳定的患者可适当延长,最长不超过12周。药品选择:鼓励优先选择国家基本药物、国家组织集中采购中选药品以及国家医保目录药品。

2.3 医疗服务因素方面

医疗服务的可及性、连续性和质量等都对老年慢性患者的延续性健康管理产生重要的影响。医疗服务的可及性包括医疗机构的位置、服务时间等,连续性则指医疗服务提供者之间的信息共享和协作,而服务质量则包括医生的诊疗水平等。综上所述,老年患者慢病续方的理论依据不仅基于其疾病的病理生理特点,还充分考虑了患者的个体差异、生活习惯、医疗服务等多方面因素。这些患者往往面临着疾病的长期困扰,需要持续的医疗照顾和健康管理。因此,对于慢性病老年患者来说,连续性的健康管理显得尤为重要。

3 服务目标

老年患者互联网医院慢病续方服务的目标主要包括以下几点:一是方便老年患者复诊配药,减少患者在医院排队等候时长,降低就医时间成本;二是建立亲情账户,医保或自费均可由家属帮老年患者操作,消除老年患者信息使用壁垒;三是融入“全链式”理念,线上就诊线下药品配送到家,根据慢病病程进展,定期线下预约号源、检查提前自助开单,提高老年患者慢病管理的效率和质量;四是调整线下就诊疾病结构,助力高质量发展。

4 实施措施

4.1 加强互联网医院制度完善

为确保互联网医院信息系统的可靠运行,为医院提供一个安全的网络运行环境,我院成立互联网管理架构,下设互联网管理办公室,修订了《互联网医院信息安全制度》等。

4.2 加强互联网医师培训学习

江苏省互联网医疗服务平台是一个业务覆盖完

整,非常复杂的、涉及多部门的大型计算机管理信息系统。为了保证系统的正常运转,我院互联网管理办公室定期对相应人员进行多渠道培训;同时鼓励医生积极参与线上复诊和处方开具工作。

4.3 搭建和完善信息平台及慢病续方功能上线

前期,通过开展互联网诊疗监测细则的讨论会议,学习解读国家卫生健康委员会印发的《互联网诊疗监测细则(试行)》。落实互联网相关诊疗责任人,多个部门联合管理,构建完整的信息系统构架。进行江苏省互联网医疗服务监管系统对接测试申请;确认互联网医院的诊疗科目,提交互联网诊疗执业人员的名单。我院互联网医院正式上线后,2024年4月,慢病续方功能上线,助力老年患者慢性病管理。一期以科室团队形式上线诊疗,二期医师手机端完善后,全面推广医师专家线上专科门诊。

4.4 完善患者线上注册机制,保障老年患者信息安全

为保障患者信息安全,通过建立健全信息安全管理、完善信息安全防护技术、落实信息安全等级保护制度、加强管理和信息安全教育等措施以提高信息安全防护能力^[4]。同时,互联网医院实施实名认证,医保老年患者可以医保建档,通过微信医保平台对患者身份实名认证,自费患者需身份证注册,系统自动审核,与医院信息系统(HIS)患者信息对比,审核通过,同步病历号。审核不通过,若患者未在HIS建档,则需线下实名认证建档。

4.5 完善老年患者续方机制,加强慢病药品管理

慢病续方药品严格按照慢病目录管理,慢病患者在我院180天内有就诊记录,可自主选择历史慢病用药,医师审核,按照药品用量控制。根据病情定期到线下复诊,“线上+线下”相互融合,实现诊疗一体化管理,为老年患者健康保驾护航。

4.6 打通医保亲情账户,解决老年患者信息操作障碍

家属只需在微信医保平台绑定亲情账户后,便可以替父母网上操作,减少老年患者来院排队等候时间,减少其陪同时间。老年患者可以通过子女手机绑定相关诊疗信息,实现亲情账户捆绑。子女通过手机帮其线上预约、开药、缴费,便能一键配送到家。

4.7 药品配送到家,“全链式”慢病管理省心省力

除了线上开药、线下取药外,药品还支持快递到家,只需要患者线上支付费用并填写地址后,就可以享受药品到家的服务。这个过程通过网络信息传送,门诊部、信息科、药剂科层层把关,确保服务准确无误。“全链式”慢病管理包含互联网预约、配药申请、定期线下预约、复诊、检查申请、药品配送等全流程服务。未来互联网医院与物联网、大数据、人工智能等新技术相结合,提供更全面的服务,进一步推进线上诊疗和线下诊疗的相互转化,形成良性循环^[5]。

5 成效评估

5.1 减少患者来院排队等候,配药全过程提醒

互联网医院提供的预约挂号、网络问诊、检查自助开单、诊间支付等功能,节省患者就诊时间,打破了医疗服务的时空限制,使得门诊医疗服务更加便捷、高效。线下门诊患者等候时长持续缩短,从2023年的23 min压缩到2024年的16 min。老年患者申请慢病续方后,医师审核开具处方,所有就医进程和计划都会及时通过“常熟一院”微信公众号推送和短信的形式告知患者,提醒及时就诊。

5.2 降低医疗成本,满足患者多元化需求

周一至周五全天开放线上问诊,28位全科医师在线接单和审核,为慢病患者合理用药保驾护航,慢病患者从下单到医生开具处方和审核完毕,全程约2 min,节省老年患者就诊时间,打破了医疗服务的时空限制,显著提高了老年患者的就医便利程度。“全链式”快递到家。多网点快递保障,让患者足不出户,享受更加便捷、高效、个性化的服务。

5.3 亲情医保账户支付

只需在微信里绑定“医保亲情账户”即可通过常熟一院公众号挂号缴费,代家庭成员进行医保线上支付。医保亲情账户绑定,打通老年患者操作手机的信息壁垒,帮助其完成配药需求,提高了老年患者慢病管理的效率和质量。

5.4 助力医疗高质量发展

医院借助“互联网医院”的优势,以老年患者需求为导向,慢病续方体现让信息多跑路,患者少跑路,不断提高患者的就医体验,自4月份开通慢病续方以来,截止2024年8月,服务数百位老年患者,患者满意度持续提高^[6-7]。助力医疗高质量发展体现在,一是盘活存量医疗资源,充分调动团队和个人的积极性,利用碎片化时间接诊。二是提高线下初诊患者比例。在线下诊室饱和的情况下,老年患者慢病续方利用互联网空间给线下诊疗提供更多空间,不挤占线下稀缺专家号源,给医院其他专科发展节省人力、物力,间接助力医院高质量发展。三是促进分级诊疗^[8]。互联网医疗对于医院的线下就医人群结构具有调节作用,开展互联网医疗有利于优化医院初诊患者和疑难病例比例。作为医共体核心医院,通过互联网乡镇卫生院慢病患者提供复诊,用药指导等服务,对推进各级医院在分级诊疗体系中的正确定位具有积极意义。

6 问题思考

老年患者使用互联网医院配药,主要存在信息安全和使用困难的问题,以及保障用药安全和满足定期复诊需求。针对存在的问题,我院不断改进:患者方面,选择慢病续方药物时,单次限量,用药周期内(2个

月)限量;医生方面,开具处方时,结合历史诊断合理开具;合理用药科管理,定期梳理慢病目录,保障安全;医务方面用药安全工作管理,设定信息维护,定期提醒患者或患者家属,病情线下评估。医患药多方配合,开展老年患者用药安全的全程化管理,确定药物的适宜性及平衡获益、风险进行停药。积极采取有效措施和方法,提高老年人用药依从性,保障老年人合理用药。

另外,互联网工作需要从以下方面积极改进数据安全、制度保障、提高认知等工作:一是加强数据保护措施,确保患者信息安全;二是完善相关制度,为互联网医院的发展提供有力保障;三是加强宣传教育,提高老年患者对互联网医疗服务的认知和接受度。作为医疗领域的创新产品,大部分患者对互联网医疗平台的认知利用率低,容易受到周边人群和媒体宣传的影响。当患者周围重要的人群用互联网医疗平台并对此评价较高时,患者会更易产生强烈的使用意愿。社会影响正向影响患者对互联网医疗平台的使用意愿^[9]。四是提高医师积极性,同时加强互联网医疗质量监管。

通过加强服务功能拓展和科技创新,提高线上诊疗质量和医生工作效率、优化患者服务体验等措施^[10],老年患者互联网医院慢病续方服务是一种便捷、高效的医疗服务方式,具有广阔的发展前景。通过不断完善和优化服务模式,相信能够为更多老年患者提供更好的医疗服务体验。

参 考 文 献

- [1] 俞天智,李玉,靳春杰.互联网医院在慢性病诊疗服务中的作用探讨[J].现代医院管理,2024,22(3):9-12.
- [2] 王鹏,金娟,郑春燕.基于“互联网+”的慢性病患者门诊就诊流程优化管理模式探索实践[J].中国当代医药,2022,29(9):126-129.
- [3] 胡怀宁,顾洪丽,耿杨,等.互联网医院慢性病管理模式的探索与实践[J].护理管理杂志,2021,21(2):144-147.
- [4] 龚剑敏,顾东兴,冯骏.互联网医院信息安全面临的挑战与对策[J].中国医院,2021,25(9):81-83.
- [5] 曾霞,江俊伸,牟书娟.公立医院互联网医院服务体系建设和运营探索[J].中国数字医学,2023,18(1):107-111.
- [6] 方正超,赵露,彭平平.互联网+医防融合健康管理新模式有效提升基本公共卫生服务质量[J].中国农村卫生,2024,16(7):21-23.
- [7] 陈意,朱辰千.互联网医疗平台用户使用意愿及影响因素研究[J].医院管理论坛,2024,41(7):11-16,30.
- [8] 傅新巧,李程洪,万杰,等.互联网医疗对武汉市某三甲医院线下就医模式的影响[J].医学与社会,2022,35(9):133-137.
- [9] 郭雨舟,杜黎.“互联网+医疗”背景下考虑平台利用和患者反馈的三方演化博弈分析[J].工业工程与管理,2024,29(6):24-36.
- [10] 韩扬阳,袁梦,姜虹,等.大型公立中医互联网医院服务现状研究与实践探讨[J].中国医疗管理科学,2024,14(5):63-68.

通信作者:朱成明(1984-),男,硕士研究生,副研究员;研究方向:医院管理。

收稿日期:2024-10-07

修回日期:2024-11-15

(编辑 马兰)