

广西卫生计生工作

(第 18 期)

体制改革工作专刊 (第 15 期)

广西壮族自治区卫生健康委员会

2018 年 11 月 27 日

推进互联网+医疗 切实改善医疗服务 柳州市工人医院构建便民移动医疗平台

柳州市工人医院全面落实国家“进一步改善医疗服务行动计划”，认真探索互联网+医疗服务新模式，构建了基于微信的便民移动医疗平台，实现优质医疗资源共享、方便群众看病就医、提升医院运行效率等改革效果。

一、主要做法

(一) 深化互联网+，打造便民移动医疗平台。

2017 年 4 月，医院与腾讯公司、柳州医药公司达成战略合作关系，共建设柳州市工人医院互联网+医疗 (iHospital)。三方共同打造便民移动医疗平台，目前已开通包括电子就诊卡、

预约检查、查看图文检查报告、在线咨询、电子处方流转、查询住院清单、影像云、网络门诊、网络多学科会诊、自助入院等 15 项功能模块。

（二）推出电子就诊卡，方便群众看病就医。

医院在全市率先推出电子就诊卡，融合实名制就诊卡与电子就诊卡的关联信息，群众在就诊时无需再办理实体就诊卡。电子就诊卡在四个方面方便群众就医。一是具备身份凭证功能、不用再提供身份证等证明材料，就医更方便。二是线上预约功能，无需在医院排队挂号、缴费，节约了大量的时间。三是线上支付功能，采用金融账户支付模式，使支付更加安全快捷。四是费用查询功能，住院期间及出院后均可通过手机及时查看住院清单，医疗费用明细公开透明。

（三）开展在线问诊，提高就医便捷性和可及性。

医院在便民移动医疗平台开展在线问诊服务，通过平台的语音、视频、文字、图片等功能，在线问询病状，及时了解病情，为群众提供指导性意见。2017 年 7 月以来，医院共有 50 个科室、556 名医生为患者提供即时在线咨询。现已完成在线咨询 7.2 万人次，通过重新构建患者、医生、医院的连接关系，实现了群众“多上网少跑腿”，提高了群众就医的便捷性和可及性。

（四）创新平台功能，实现优质医疗资源共享。

医院借助合作伙伴的技术优势，成立了“人工智能医学联合实验室”，构建“医院+互联网”新模式，开展横向和纵向技术协作，为医联体下级医疗机构开展远程会诊，实现基层医院检查上级医院诊断，基层医院治疗上级医院指导，提升了基层

服务能力。为社区医院家庭医生签约、慢病管理、患者随访等提供技术支持。

（五）探索“处方外流”，推进医药分开。

医院依托互联网支持，实施基于微信平台的“院内处方流转”，目前已覆盖市内 10 家药店。患者就诊结束后，在微信公众号上接收到医生开具的电子处方，患者凭借电子处方可自由选择院内取药或到院外的定点药店取药，为患者提供了更多选择。此举被评价为“国内首例处方外流的标志性案例”。

二、工作成效

（一）优化服务流程，缓解群众看病难题。

医院“互联网+医疗服务”实现在线咨询、预约检查、自助办理入院、住院日清单查询等便民措施，简化了就医流程，缩短了就医时间，提升了患者就医体验，极大的方便了人民群众看病就医。自 2017 年 7 月至 2018 年 9 月，医院电子就诊卡绑定人数已近 18.2 万，住院科室患者绑定率为 61%；在线咨询 7.2 万人次，完成各种查询 387 万人次，缴费 1 亿元。

（二）通过互联网+，医院运行效率明显提高。

医院通过“互联网+医疗服务”，引入食管癌早期筛查系统，使人工需要 10 多分钟完成的筛查缩短到仅仅 5-17 秒钟，医生工作效率大大提高。移动医生站和移动护士站通过灵活精细的模块化配置，助力临床服务全程追踪患者住院期间各项指标，满足多种多维度工作量统计、分析及追踪，提升了医院整体运行效率。2017 年医院门急诊、出院人次同比增长 0.48%、14.56%；三、四级手术量同比增长 31.61%、52.39%，平均住院日 8.83 天，同比减少 0.24 天。

（三）实现资源共享，提升基层服务能力。

医院通过便民移动医疗平台的即时通讯语音、视频及传输文件等功能，与基层医院在检验、病理、放射、B超等领域加强协作和交流，同时通过专科会议、带教、手术指导等，实现医联体内部资源共享，提升基层医院服务能力。2017年，医院为医联体内基层医院提供远程影像诊断1078例，远程动态心电156例，远程静态心电3571例；与医院结成紧密型三二医联体的两家县级医院门急诊、出院人次同比增长1%、10%，业务收入同比增长8%，手术量同比增长13%，外科手术进入“微创时代”。

（四）获得社会认可，医院影响力明显提升。

2017年，全市公立医院绩效考核第三方调查结果显示，医院的患者满意度为94.27%，高于全市平均水平。医院“实体医院互联网+探索实践”入选2017年度中国“互联网+”民生类十大优秀案例。“柳州市工人医院互联网+时代的变革”被列入清华经管学院中国工商管理案例。该项目获得了国家卫健委信息中心高度认可。

主送：各市、县（市、区）卫生计生委（局），委机关各处（室、局），
区直各医疗卫生单位。

分送：本委领导。

抄送：国家卫生健康委员会，自治区党委全面深化改革领导小组文教
卫体专项小组、自治区医改办（自治区发展改革委）、编办、
财政厅、人力资源社会保障厅、食品药品监督管理局。

责任编辑：王建政

联系电话：0771—2842361