

本报记者 孔雨童 通讯员 成修 闫赞

多年前只是概念化的“掌上医疗”正在毓璜顶医院的推动下在烟台成为现实。

2015年10月,全市第一个“掌上医院”APP在毓璜顶医院上线,至今已运行半年,下载量达12万。这款APP可成功实现预约挂号(包括为自己和他人预约)、当日挂号、排队叫号、在线充值、费用结算、报告查询、就医指南等功能。随之而来的,是扎堆排队的减少、停车压力的减轻和真正可以实现的看病时间灵活掌握。

烟台人的就医方式,正在发生变革。

# 掌上医疗时代已经到来

## 毓璜顶医院“掌上医院”启用半年,烟台人就医方式发生变革

### 1 20多年就医方式的改变

66岁的刘爱琴家住市府街,是一名糖尿病患者。多年来她常常到毓璜顶医院挂号看病。因为患者多,每次去看病刘爱琴都7点多就出发。而这两天,女儿手机上下载的一款APP,已经改变了她20多年的就医习惯。

女儿在毓璜顶医院的宣传牌上扫了一个二维码,手机上就多了一个印着红色祥云也就是毓璜顶医院院徽的小图标——点开它,输入手机号和刘爱琴的身份证号,就能完成身份登记。在这之后,点开“预约挂号”板块,她就可以轻松为母亲预约一周内任何一位专家的号源。更为人性化的是,可以根据不同科室的疾病结构、接诊特点,合理设置接诊间隔和数量,把一上午的号划分时间段,对于刘爱琴来说,她可以根据自己的需求预约一周内上午8点到中午11点任何时间的号。

“也就是说,如果我想吃了早饭和老伴去逛个花鸟市场回来再去看病,也一点儿不耽误。”刘爱琴笑着说。

虽然她至今还不会用智能手机,但女儿可以给她一手操持。因为APP有“家庭账户”的功能,全家人想挂号都可以由一人操作。预约成功后,短信会发到刘爱琴的手机上。只要用这个APP同时把挂号费交了,刘爱琴只需要按约定时间去候诊区等待呼叫就诊即可,都无需去“取号”。

### 2 把医院“搬到”手机上

当然,这个APP给就医方式带来的改变远不止如此。它更像把一部分医院“搬到”了手机上,患者们会发现,只要动动手指,就省去了来回穿梭奔波,何况它还可以“随时随地”处理问题。

比如,除了门诊可以预约,检查也可以。打开掌医的“检查预约查询”板块,可以查询检查的预约时间。目前,头部颅脑平扫CT、胸部平扫CT已经开通。病人在缴费5分钟后,系统将自动为病人进行检查房间及检查时间段预约分配。

比如,随时缴费。很多人在日常已经习惯了用支付宝、微信缴费,在这里同样可以——在APP的账户内有钱的情况下,医生开好检查、检验、治疗或药物电子申请单后,市民已经不需要再去窗口排队等候缴费,用这款软件就可以,几秒钟之内完成。

在医院经常要做的检查,结果出来后也可以随时通过这款APP查到。患者即便在检查后有急事去外地,也无需找人取报告——打开手机,就能知道。

这款APP还有一项“神奇”的功能——它可以动态监测“医生看到哪一号”了。预约挂号之后,不用担心错过了号。“为了怕错过号,厕所不敢上,想买水不敢去”的问题可以解决了,你可以盯着“进度”。

“人性化是它最大的出发点。”参与这款APP需求设计的毓璜顶医院门诊部主任殷少华告诉记者,在设计的过程中,她们征求了多方的意见,开发了这款真正“接地气”的APP。“比如,科室和科室每个号的时间不一样,有些问诊复杂的,看一个病人的时间就明显长;再比如上午因为很多是初次就诊,医生接诊后需要做检查的,看一个病人的时间就短一些,下午检查报告出来了医生需要综合判断,看诊的时间就长一些。”



一名市民正在导医的引导下利用自助机挂号。

### 3 多功能自助机——医院里的“机械化”窗口

2015年上半年,早于“掌上医院”APP先期上岗的,还有50余台多功能自助机。这50余台自助机遍布医院各楼层大厅,功能与APP类似,但可以满足日常来医院的和一些不会使用智能手机的患者。

4月1日,在毓璜顶医院二楼大厅的东北角,患者王先生将身份证放在感应区,屏幕弹出他的信息页面,他继续输入手机号后,系统自动为他办理出一张“居民健康卡”。

刷这张卡,他可轻松地在任何一台自助机上完成挂号、交费、购买病历本、查询、满意度评价等多个项目,这些甚至可以在一分钟内完成。

“以前老百姓都深有体会,排队挂号,排队缴费拿药,需要的时候还要排队缴费做检查,多数时间都在排队,来回跑,看个病可能要耗费一天。现在效率高得多了。”

与这些机器配套上岗

的,还有经过专门培训的导医。除了帮助来医院的市民使用自助机、讲解功能,她们还负责机器的日常维护、报修及用户体验的收集。“每周定期开会,总结上周的有关自助机软件及硬件的问题,及时上报院工程师处理;根据患者需求及时调整机器的设置,同时加强业务培训,增强导医处理各类问题以及与学生沟通的能力。”门诊部副主任张慧介绍说。

### 4 四成患者已习惯预约

医院挂号处,交费处长龙一般的队伍不见了……

候诊区因为早起、耽误工作、久久等待满脸倦容、唉声叹气甚至为了争位子争吵的现象不见了……

地下停车场爆满,甚至有的车找不到车位急得满头大汗的现象明显减少了……

多功能自助机启用一

年,“掌上医院”APP启用半年,院内院外,患者的就医生活中,许多事在速度发生变化。

“患者方便了,明显心情好了,医生们也更有有条不紊。”张慧说,此前经常有患者等不及不断往医生办公室冲,短时间就围一屋子人,医生应接不暇。而当医生、患者都踏在更好的节奏上,受益于“预

则立”的新型服务模式,医患之间必将有更多更好的沟通。这无论对于患者,还是医院,都是一种受益。

数据显示,至2016年3月底,医院门诊预约诊疗率达到42%。这个数字,还在继续增长。无疑,对于这个城市来说,就医方式必将完成一场变革,真正进入一个“掌上医疗”的时代。

#### 就诊温馨提示

1. 医院实行实名制就诊,市民就诊时请携带本人二代身份证,不要用自己的诊疗卡为他人挂号,避免身份信息不符,给后续诊治带来麻烦。

2. 预约成功后请按照提醒的候诊时间及时就诊,不要迟到,以免影响整体诊疗秩序,给其他患者带来不便。

▶ 随着科技和管理的进步,医院的服务已经越来越人性化。



#### TIPS1:

##### 5招教你轻松预约

- ①自助机现场预约
- ②掌上医院手机APP预约



- ③门诊服务窗口现场、电话预约(电话:6020336)
- ④医院官网预约:预约挂号板块点击“烟台毓璜顶医院预约挂号系统”
- ⑤95169网络预约、95169电话预约

#### TIPS2:

##### 3助你享受毓璜顶医院高品质医疗服务

- ①关注医院官方微信:扫描二维码,查看专家排班,了解就医指南。



- ②关注医院官方微博:扫描二维码,查看惠民信息,了解健康资讯。



- ③下载医院手机官网APP终端(手机版官网),了解最新的医院动态。

