

AR+3D导航,看手机就能找诊室

山东大学齐鲁医院多措并举贴心服务,患者看病不再难



医疗技术的飞速进步,让人类一次次攻克了多种顽疾,为生命健康保驾护航。随着社会理念的进步,在帮助患者解决病痛的同时,医院越来越重视人文关怀和服务。为了进一步改善患者的就诊体验,近年来山东大学齐鲁医院先后推出全预约制就诊、充值一卡通、AR+3D导航等多种便民举措,不仅节省了患者大量时间,更促进了医患关系的和谐。

本报记者 陈晓丽

推行全预约,患者就诊时间节省1-2小时

9日下午一点,刘强夫妇领着5岁的女儿豆豆来到山大齐鲁医院,带着几分忐忑:“我们是从枣庄过来的,孩子要做个手术,老家县医院的医生建议来济南,我们以前也没来过这种大医院,听别人说光等着看医生就要等好几天。”

庆幸的是,刘强在一位朋友的帮助下,提前一周在山大齐鲁医院的官方网站上预约了耳鼻喉科专家下午两点的门诊号。当天上午坐车赶到济南后,通过护士服务台的帮助,利用设在医院门诊大厅的自助设备完成了办卡、充值,并领取了相应的预约号。等到下午一点半在耳鼻喉科护士台签到分诊,下午两点就可以见到预约的专家了。

自今年年初,山大齐鲁医院门诊号源全部开放,实行全预约制就诊服务,每天20:00点预约系统将开放一周以内所有专家或普通医生号的号源。据介绍,为了保障系统高效运转,医院在最初统计

号源时,先期专门进行了专业的信息采集,收集了各个科室医生每天平均接诊的有效数值。

为方便患者预约挂号,山大齐鲁医院开通了多种门诊预约渠道:患者可通过医院官方网站进行预约或者拨打0531-82166666电话预约,还可通过支付宝或微信关注公众号“山大齐鲁医院”进行预约。此外,患者可持身份证或就诊卡在自助机进行现场预约。据统计,全面预约就诊制度使患者就诊时间平均节约1-2小时,排队长的问题大大得到缓解。

据介绍,为了遏制黄牛高价倒卖专家门诊号,山大齐鲁医院实行身份证实名制预约,在预约时需要正确填写患者本人身份证信息,并携带患者身份证(小儿首次就诊携带户口本)就诊,否则无法取预约号,需重新现场排队。

“尽管如此,为保障不具有网络预约条件的老年人和边远地区居民就诊,根据具体情况分诊台将尽可能帮助他们协调号源。”医院相关负责人表示。

自助设备省时省力,人工窗口缩减近50%

走进山大齐鲁医院门诊大厅,除了导医台,首先映入眼帘的还有数十台自助服务设备,这些自助服务设备同时具有预约、取号、交费、充值、查询等功能,大大方便了患者。

目前,这种自助服务设备山大齐鲁医院一共配备了19台,其中门诊楼一楼大厅10台,其余分布在医院的二层和三层。预计到今年年底,齐鲁医院将再购进100台自助机,并将自助机逐渐推广到住院部,让患者及家属在病房楼就能完成住院缴费及出院退费。

与此同时,医院大厅内还配备了自助病历购买机、自助化验打印机、自助查询(费用)系统、自助打印X光片机、药房自动化管理系统等,不仅可以帮助患者便捷就医,还能提高医院工作效率。

据介绍,之前医院收费及挂号人工窗口有48个,改革后,人工窗口不断缩减。如今平时工作日窗口只需开放25个,大大节省了人力。

此外,支付宝及微信支付网上挂号费用已经在测试中,预计年底前可以实现直接在网上支付挂号费用。另外,该院官网也增加了许多实用功能,例如,患者可以在网上输入自己的相关信息,查询包括检查结果在内的诸多有用信息。

作为一家中央驻鲁大型三级甲等综合性医院,山大齐鲁医院每天都有大量患者就诊。据统计,医院日均接待患者八千到一万人次。伴随着以上多种技术手段的创新,医院接待能力和效率将进一步提高,患者就诊将更方便。



山东大学齐鲁医院华美楼集门诊、医技检查、手术、重症监护、消毒供应、住院、保健等于一体。

身份证代替就诊卡,就诊历史信息防丢失

去医院看病,最让人头疼的就是一次又一次排队,挂号、看诊、交费、检查,再找医生开药、交费、取药等,有时一次简单的看病过程就要至少排7次队,动辄就要半天甚至一天的时间,这也往往成为不少患者吐槽医院服务的重灾区。

据介绍,山大齐鲁医院作为中央驻鲁大型三级甲等综合性医院,科室多,病人量大,排队更需要花费大量的时间。为了方便患者就医,山大齐鲁医院开始推行充值一卡通制度,患者只需建卡充值后,直接到护士站签到分诊,就可找医生看病,检查、取药时可用卡里的钱直接扣费,无需再到交费处排队,节约了大量时间。

尤其对慢性病患者,由于需定期复查,多次检查和取药让患者经常筋疲力尽,而推行充值一卡通后则便捷了不少。9日下午,在山大齐鲁医院肿瘤内科就诊的济南市民张先生就表示:“因为患有肺癌,我每隔三个月都要来医院复查,以前每次复查连检查带拿药,都要从一大早忙到中午,现在不用再单独交费,相当于少排了两三次队,差不多能节省一个多小时。”

预充值可依据患者病情按需充值,如遇病情特别复杂,需要做大型检查的情况,可适当增加充值额,避免因余额不足重复排队充值。患者本次就诊结束,近期又不需要复查、复诊时,只要同时提供患者就诊卡、身份证、充值凭条,离院时就可以将卡内余额一次性退出,并打印费用发票;若近期需要复诊复查,卡内余额可以暂时不退,下次复诊时就可以直接到护士站签到分诊看医生。

医保门规患者可以到一楼收款处28号、29号、30号窗口办理一卡通,提前向工作人员说明,由收款处将一卡通与门规进行关联,自费部分可在审核结束后到医保收款处交费。

为了方便患者医保报销费用,并确保患者信息的准确性,山大齐鲁医院实行实名制就诊,并且用身份证作为就诊卡,一方面可以避免多卡使用、信息流失,并

便于保存;另一方面能够确保预交费充值资金安全。在建卡时留下患者及家属手机号码,不仅便于在就医时短信提示服务,在离院退款时还可以进行手机验证本人身份,确保退款的资金安全。

AR+3D导航,来到医院不再像迷宫

“来到医院就像进了迷宫一样,挂号、看病、做检查该去哪里都一头雾水!”由于地形不熟,不少人进了综合性大医院后往往开始犯迷糊,整套看病流程走下来,颇费周折。为了解决这一问题,近日,山大齐鲁医院率先推出了AR+3D导航技术,成为全国第一家将AR技术和导诊导医结合的医院,将有效提高患者就医效率。

据介绍,AR导航技术由梅斯医疗与顺能网络全程开发设计。其中,导诊是3D导航技术最主要的功能。而AR室内导航就在使用者用手机拍摄的画面,实时呈现室内路线指引信息的导航技术。实时显示的信息可根据使用者在医院中所处的不同位置,添加如科室介绍等定制化的信息。

AR+3D实景导航操作方法类似于百度地图、高德地图,患者通过输入所在位置,以及目的地,就能在手机上出现一条路径,指引如何到达。这时只要打开摄像头就能在手机屏幕上看到实景导航了,患者顺着手机上显示的路线,可以方便快捷地到达想去的地方。

未来将医院的3D导航和H-WIFI结合,山大齐鲁医院将成为全国唯一一家能同时满足无线上网和3D导航的三甲医院。由于山大齐鲁医院面积较大,患者来到医院以后就能利用无线网,下载导航的APP软件,利用导航软件找到自己要去的地方,甚至可以在APP上直接挂号,例如挂了妇产科的号后,可以直接通过导航指引前往妇产科的路线。

“导航仅仅只是一个技术手段,我们更多的希望通过导航把医院的整个就医流程结合在一起,来共同帮助患者。通过这样的一种服务方式,患者对医院的满意度会大幅度的提高。”相关工作人员表示。

山东大学齐鲁医院
QILU HOSPITAL OF SHANDONG UNIVERSITY
Since 1890

充值卡就医指导

建卡充值	用二代身份证和随身手机号码实名制建卡充值,充值限额3000元,充值成功有凭条。
护士站签到分诊	护士站签到分诊,打印凭条上有排队序号及就诊诊室,候诊等待叫号。
医生接诊	诊室刷卡扣挂号费,医生就诊开具相关检查有短信提示。
检查	到相应检查科室刷卡扣费检查,有短信提示。
取药	在医生工作站扣费后,有短信提示,根据提示到相应药房取药。
离院或住院	根据就诊情况办理住院或离院

山东大学齐鲁医院为患者精心准备了就医指导。