

微信小程序提升病案复印管理的应用研究

卜大宇 刘钊 李冰

北京市医药分开综合改革中提出了“改革与改善同步”的指导原则,要求医院从管理上下功夫、想办法,更好地为患者服务。病案复印作为就医过程的最后一环,是医院的“小事”,却成为患者的“痛点和难点”。特别是外埠患者,需要等待复印病案,造成一定的经济负担^[1]。同时,政策要求复印病案必须按照实际复印张数收费,在未完成病案的归档和整理前,由于不知道具体的复印费用,所以无法通过预收费和邮寄的方式解决外埠患者的需求^[2]。针对病案复印中存在的痛点和难点问题,我们尝试通过微信小程序达到惠民、便民的目的,报告如下。

资料与方法

1. 研究资料:病案复印过程中存在的问题。

2. 方法:2016 年 7~9 月随机抽取在我院住院的 400 例患者,其中本市 150 例、外埠 250 例。通过设计并发放问卷的方式调查住院患者对于病案复印的需求度,通过穷举法确定解决方案采用的技术手段,通过对比分析评价解决方案实施前后的效果。

3. 统计学方法:应用 GraphPad Prism 5.0 统计软件,计数资料的比较采用 χ^2 检验,计量资料的比较采用 t 检验;以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

结 果

1. 出院患者和复印病案的患者籍贯:2012~2016 年我院出院患者共计 102 225 例次,其中本市患者

45 087 例次(44.1%),外埠患者 57 138 例次(55.9%),外埠患者和本市患者比例为 1.3:1。

2012~2016 年完成复印病案共计 51 642 例次,其中本市患者 10 828 例次,占 20.8%,外埠患者 41 114 例次,占 79.2%。外埠患者病案复印率显著高于本市患者($P < 0.001$)。复印病案的患者中,外埠患者与本市患者的比例是 3.8:1。

2. 住院患者对病案复印的需求率:400 例参与调查问卷的住院患者中,病案复印的总需求率为 64% (214/400),本市患者和外埠患者病案复印的需求率分别为 28%(42/150)和 85.6%(214/250),外埠患者的病案复印需求率显著高于本市患者($P < 0.001$)。

3. 确定微信小程序作为解决方案:根据病案复印中现存的问题和政策要求,首先选择 7 个关键指标用于筛选可行的解决方案,继而采用穷举法确定解决方案(表 1)。小程序具有“即用即走”等优势更符合病案复印的实际情况,不仅避免了手机 APP 下载后安装使用的繁琐过程,同时开发成本较低,因此选定微信小程序作为解决方案,患者可以非常方便地使用微信小程序完成病案复印(图 1)。

4. 效果评价:微信小程序实施后现场复印等待时间明显缩短,微信小程序实施前、后分别统计了 48 例现场的病案复印完成时间,平均时间分别为 15.2 min 和 10.6 min,平均减少 4.6 min,差异有统计学意

表 1 解决方案筛选表

方案	患者免费	按张付费	远程支付	便捷安全	成本优势	物流追踪	评价反馈
微信小程序	++	++	++	++	++	++	++
公众号	++	++	++	+	++	-	-
手机 APP	++	++	++	+	+	++	++
第三方代理	-	++	-	-	++	-	+

注:“++”,符合度最强;“+”,符合度一般;“-”,不符合

基金项目:北京市卫生系统高层次卫生技术人才培养计划 (2013-3-072)

作者单位:100069 首都医科大学附属北京佑安医院病案统计管理中心(卜大宇),财务处(刘钊),改革与绩效管理办公室(李冰)

通信作者:李冰, Email:libingyayy@163.com

DOI:10.15932/j.0253-9713.2017.12.030

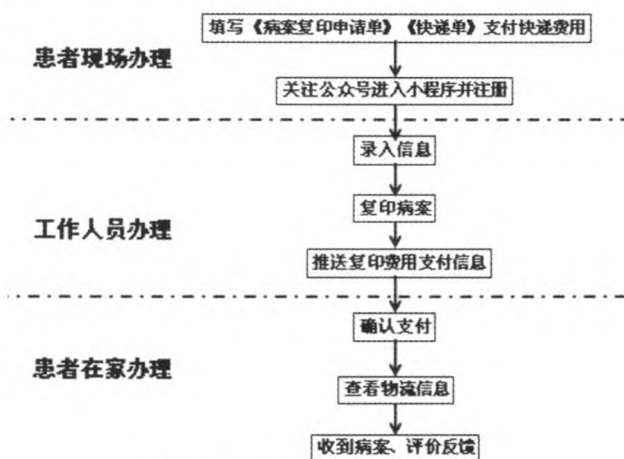


图1 微信小程序的病案复印流程

义($P < 0.001$)。

微信小程序实施后病案复印满意度明显提高,微信小程序实施前进行了50份病案复印满意度调查,总体满意度为97.98%。142例使用微信小程序完成病案复印的总体满意度为100%。

讨 论

1. 为患者解决就医过程中的困难是衡量医院管理水平的金标准:患者出院3个工作日后才能申请复印病案,成为外埠患者的“难言之痛”,人力成本和经济成本远高于复印病案的成本。北京市医药分开综合改革明确要求医院要提高精细化管理,要从增量效益转为成本效益和管理效益。因此我们认为,是否能够真正解决患者就医过程中的难点和痛点问题已经成为衡量医院管理水平的金标准。本研究利用现代网络技术实现患者的远程付费^[3-5],既解决了患者被迫等待的困境,又符合物价规定的收费标准。外埠患者病案复印量8 000例次/年以上,如果每次需要的交通费和食宿费200元计算,仅此一项每年可以为外埠患者节省中间费用160万元以上,

而医院的投入只有5万元。本研究的社会效益和经济效益非常明显。

2. 提供优质服务促进病案复印过程的精细化管理进程:本研究不仅实现了患者复印病案的远程缴费功能,而且在程序中构建了统计模块和患者评价/反馈模块。通过及时发现工作中的不足,达到持续性改进和优化工作的目的,在为患者提供更加优质服务的同时,不断促进病案复印过程的精细化管理进程。项目实施前病案复印工作是坐等办理,导致忙闲不等、强度不一,工作效率不高。项目实施后,在现场复印病案的间隙,可以合理安排已登记邮寄的复印工作,从而使病案复印工作效率明显提高。

3. 为异地医疗保险结算打下基础:异地医疗保险患者直接医保结算已经随着医改的深入逐步推行,其中病案是住院报销的重要凭证,外地医保部门也可以通过微信小程序申请复印病案,有助于政策的落地和更好的实施。

4. 展望:病案管理在今后的工作中应该拓宽服务思维,从患者的角度改变服务模式,延伸服务内涵。电子病案实施后,应积极探索通过“互联网+”的方式实现病案的安全传输以进一步方便患者^[6]。

参 考 文 献

- [1] 杨婷, 吴蔚, 王均华, 等. 病案对外服务的延伸[J]. 中国病案, 2014, 15: 18-19.
- [2] 江洋, 王颖, 张丽, 等. 出院病案复印邮寄业务的实践[J]. 中国病案, 2015, 16: 13-14.
- [3] 解芳, 马云波. 运用微信工作平台提升病案复印服务[J]. 中国病案, 2015, 16: 34-35.
- [4] 刘红卫. 微信小程序应用探析[J]. 无线互联科技, 2016, 12: 11-13.
- [5] 陆源琴. 病案复印服务方式探讨[J]. 中国病案, 2013, 14: 12-13.
- [6] 杨丽, 李云霞, 王玉廷, 等. 基于微信智慧医院的病案复印邮寄服务探讨[J]. 中国病案, 2017, 18: 52-54.

(收稿: 2017-09-29)