

提高服务体验，打造老年患者就医环境

--智慧就医，服务“智”上

上海市第十人民医院

2021年7月



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY



CHIMA 2021 会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



项目实施背景 对标“一件事、一次办”和集约高效的目标

医疗业务量
提升

日门诊量高峰约达到 **1.3万人次**

医院接诊效率
提高

医护人员工作负荷
增加

“看病难”的问题

依然是当前医患间**主要矛盾**



痛点

传统的服务模式和流程为患者就医带来困扰 **“三长一短”**

⇒ 候诊时间长

⇒ 交费时间长

⇒ 取药时间长

⇒ 看病时间短

普通就诊需经挂号、缴费、检验检查、取药等
至少6次诊疗场景的转换和排队等候



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



智能化模式下老年患者怎么办？

2018年4月国务院办公厅印发《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》

2020年11月，国务院办公厅出台《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》

《上海市人民政府关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见》

基于5G/iBeacon技术

方便患者看病就医、提升医疗服务质量和效率



不同年龄段

使用熟练

接受度不高

电子信息设备



2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

www.shdsyy.com.cn

01

门诊住院全流程自助服务体系

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



以老年患者为中心，打造门诊住院全流程服务

- ✓ 以提升老年患者就医体验为目标，打造AI智能服务
(入院通知、出院结算、手术安排、健康宣教...)



门诊自助流程



住院自助流程

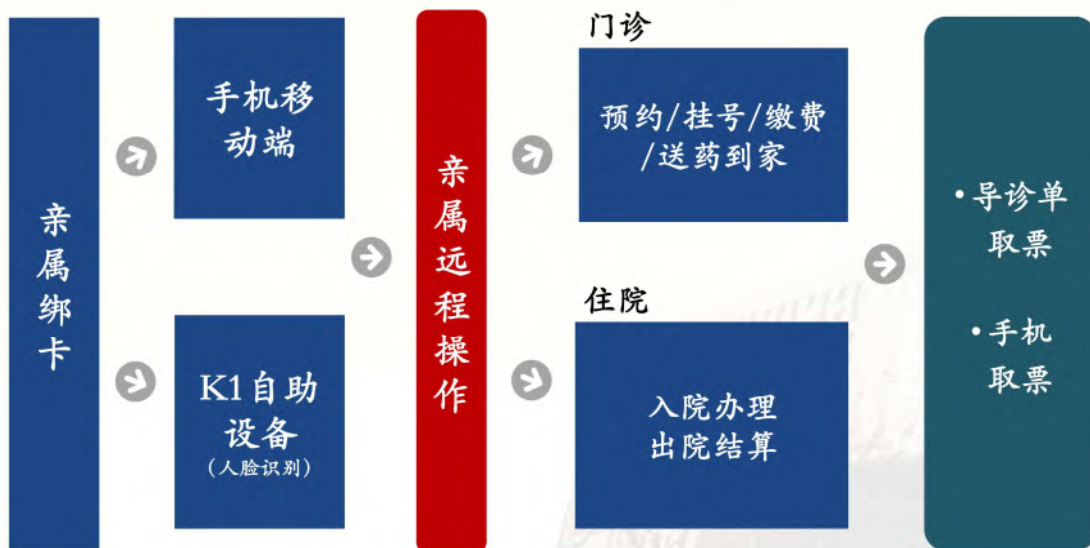




亲人卡绑一绑，远程支付来帮忙

门诊住院全流程 (老年患者)

打造“亲情绑卡”智能服务体验



支付路径

拓展支付方式，形成多维支付渠道

移动支付

自助机

K1
自助设备

取票路径

上线门诊住院电子票据，打通自助服务“最后一公里”

微信

支付宝

自助机



门诊全流程服务

二维码扫一扫，挂号看病没烦恼

预约

绑定
电子就诊卡

在线绑定

在线预约 (本人/绑定人填写)

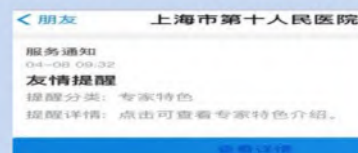
家属绑卡

在线预约

预约转挂号

AI场景服务

专家特色推送



就诊

费用结算

扫码就医

付费结算

替家属付费

人脸支付

AI场景服务

候诊信息

候诊提醒

就医导航

查询

报告查询

扫码取药

报告在线查询

在线取票



住院全流程服务

医生开
电子入院证



排队次数多、等候时间长



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上

www.shdsyy.com.cn



住院全流程服务

二维码扫一扫，挂号看病没烦恼

入院

医生开
电子入院证

在线入院办理 (本人/绑定人填写)

在线认证

信息填写

缴纳
预缴金

在线签到

AI场景服务

入院须知

就诊医疗组
专业特色介绍

ERAS/日间
信息推送

在院

院中结算、查询

费用结算

补缴押金

一日清

检验检查
报告

AI场景服务

费用催缴
推送

手术信息
推送

检查、检验
推送

住院宣教
推送

出院

出院办理

出院通知

费用结算

出院小结

AI场景服务

出院须知

票据、清单
自助打印

满意度

护理随访

医保政策解答

内容涵盖：

异地医保、少儿医保、城镇职工医保等

参保范围

起付标准

自负比例

2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



“亲属绑卡”智能服务体验

贴心 + 智慧 = 满意度

门诊、住院、互联网 线上

绑定电子就诊卡

人群有效覆盖

- ✓ 支持医保患者初诊建档
- ✓ 支持家属代办

• 一个账号可绑定三个就诊卡,可以为本人或亲属绑卡

☑ 自助设备人脸识别登录与支付

设计线上“亲属代办”功能

为老年患者建立服务新生态

第十人民医院自助收费服务全流程演示

返回 关闭 骨科四区健康教育

- 1.一般患者于术后10到14d拆线。注意保持伤口敷料的干燥，如有红、肿、热、痛现象及时就诊，遵医嘱换药，如发生异常，及时就医。
- 2.遵医嘱按时服药，定期门诊随访，随访一般为术后1、3、6个月等。如有不适，及时就诊。
- 3.出院后，按医生指导进行后期功能锻炼，注意休息，劳逸结合，若锻炼后出现肿胀，抬高患肢，冰敷20分钟可有效消肿止痛。
- 4.加强营养，摄入高蛋白（如瘦肉、鱼肉、牛奶、蛋羹等）、高热量、高维生素饮食，增强机体抵抗力，多食黑鱼甲鱼有利于伤口愈合。

科室特色

住院宣教 科室特色 在线查看

02:29

2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



打造适合的老年人门诊住院全流程自助服务体系


 亲人全程守护

亲人远程预约/填卡

亲人远程支付/充值/结算

亲人远程报告/清单查询

信息提醒同步推送



The image displays three overlapping mobile application screenshots from the Shanghai Tenth People's Hospital app, illustrating various services for elderly patients.

- Left Screenshot (Appointment/Check-in):** Shows a patient's appointment details for July 22, 2021. It includes a "排队号" (Queue Number) and a "就医提醒" (Medical Reminder) to bring identification and arrive on time. A sidebar menu on the left lists options like "点击填写您的病情" (Click to fill in your condition), "医院" (Hospital), "科室" (Department), "医生" (Doctor), "就诊时间" (Appointment Time), "挂号费用" (Registration Fee), and "订单号" (Order Number).
- Middle Screenshot (Payment/Recharge):** Displays a "住院充值" (Inpatient Recharge) screen. It shows a patient's name, time, and a message about a pending payment. Below, there's a "医院提醒" (Hospital Reminder) section with a successful payment confirmation for a prescription. A bottom bar includes icons for "就医服务" (Medical Service), "十院风采" (Tenth Hospital Spirit), and "个人中心" (Personal Center).
- Right Screenshot (Discharge/Summary):** Shows a "出院通知" (Discharge Notice) for a patient named 李小明 (Li Xiaoming) from the Bone Disease Department. It details the discharge process, including payment verification and the need to change insurance status. A summary of charges is visible on the right, totaling ¥132.45 for medical fees, ¥0.00 for other fees, and a ¥7000.00 discharge fee.



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

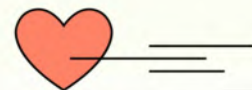
智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



导诊单优设计，老年患者得关怀



满足老年患者的需求



上海市第十人民医院门急诊导诊单 收费时间:20200507 17:17

业务(中心)流水号: 0026770530 门诊号: 50104595 医疗机构类型: 三甲甲等综合医院

姓名: 性别: 男 医保类型: 社会保障号: 00000140000

项目	金额	项目编码	名称	规格	数量	单价	金额(元)
检查费自费	6.00						
检查费	19.00						

合计(大写): 贰拾伍元整(¥25.00)

现金支付: 账户支付: 19.00

医保支付: 附加支付: 0.00

现金支付中: 0.00

分类自费: 自费: 6.00

当年账户余额: 6.00

历年账户余额: 1447.43

电子票据代码: 22205.90 电子票据号码: 校验码:

【导诊信息】

心血管专科普通门诊 NO.721 就诊楼层:门诊二楼23区等就就诊

下午 1:30 开始就诊 您前面还有5人在等候。

【取药窗口】

【提示信息】 电子票据制票中,请于五个工作日内,扫码自助取票

(1) 此单据不作报销使用,退款必须凭电子票据打印件。

(2) 如需电子票据打印件请至票据打印窗口或柜式自助机。

【取票方式】

扫描右侧二维码,点击“自助取票”获取电子票据和结算清单。

财政电子票据查验网站: http://tbcx.mof.gov.cn

✓与收费票据维度保持一致



上海市第十人民医院门急诊收费票据(电子)

票据代码:31060120 票据号码:1000189970

付款人统一社会信用代码:32022219600117**** 校验码:1e7044

收款人:倪丽芳 开票日期:2020-04-29

项目名称	数量/单位	金额(元)	备注	项目名称	数量/单位	金额(元)	备注
检查费		40.00					
(自)接受MRI或CT检查之后,	2.0张	40.00					

金额合计(大写)肆拾元整 (小写)40.00

业务流水号:4163653001 门诊号:51245597

医疗机构类型:三甲甲等综合医院 医保类型:医保病人

医保统筹基金支付:0.0 其他支付:0.0 医保编号:

个人支付:0.0 个人自费:40.0 个人账户支付:0.0

附加基金支付:0 医保当年账户余额:0

备注:中心流水号:19011624917145

收款单位(章):上海市第十人民医院(盖章) 复核人: 收款人:4163

✓与电子票保持一致:

- 项目编码,名称,数量,单位,金额与电子票据保持一致
- 医保支付信息与电子票据保持一致
- 导诊单上的电子票据号码与电子票据保持一致

✓唯一性:

- 一张电子票据,一张导诊单

✓增加温馨导诊提示

✓亲属通过手机扫码获取电子票据

为线下老年患者设计优化“导诊单”

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



AI场景来引导，老人就医更安心

“管家式”服务

门诊AI场景服务

预问诊

专家特色推送

候诊信息

就医导航



CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



AI场景来引导，老人就医更安心

“管家式”服务

延伸服务

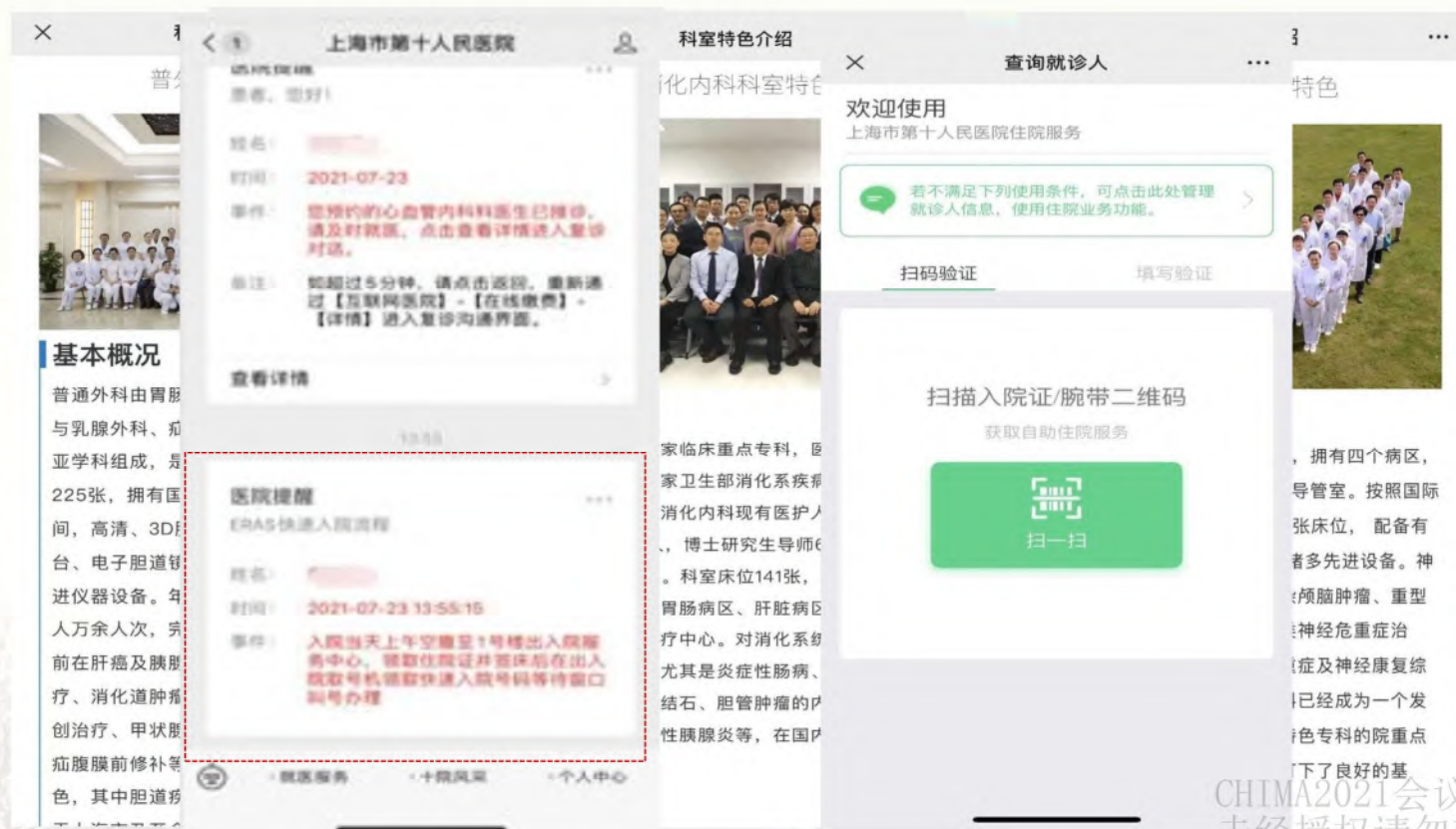
住院AI场景服务

入院须知

就诊医疗组专业
特色介绍

ERAS/日间信息
推送

入院





上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



AI场景来引导，老人就医更安心

“管家式”服务

延伸服务

住院AI场景服务

费用催缴推送

手术、检查、检验
等信息推送

住院宣教推送

在院



CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



AI场景来引导，老人就医更安心

住院AI场景服务

出院结算提醒

缴费成功

护理随访

出院

< 返回 关闭 其他服务 ...

 出院结算 出院结算提醒	 入院信息 入院信息提醒
 预充值记录 住院充值明细预览	 住院宣教 住院就医相关指导
 护理随访 护理随访	 报告查询 报告查询

“管家式”服务

延伸服务

< 返回 关闭 满意度问卷 ...

护理随访问卷调查
请您根据实际情况如实填写，感谢您的参与！

01、出院后目前情况？ *

☐ 仍有不适

☐ 无不适

02、是否不适主诉？ *

☐ 是

☐ 否

03、出院带药是否按时服用？ *

☐ 是

☐ 否

04、带管情况？ *

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



打通自助服务闭环全流程

支付多途径

拓展支付方式，形成多维支付渠道

移动支付

自助机

人脸支付

查询多途径

手机、邮箱、二维码多途径查询



取票多途径

取票三途径：微信，支付宝，自助机



CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn

老年患者服务更上一层楼

亲人卡绑一绑
远程支付来帮忙



二维码扫一扫
挂号看病没烦恼



导诊单优设计
老年患者得关怀



AI场景来引导
老人就医更安心



资料转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

www.shdsyy.com.cn

02

互联网医院建设

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



互联网医院

对于患者

- ✓ 更爽的便捷操作
- ✓ 更低的使用门槛
- ✓ 更少的就医往返

做什么
哪里做?
怎么做?

对于医院

- ✓ 更少的人工服务
- ✓ 更大的辐射能力
- ✓ 更小的空间占用

患者端

- 手机预约
- 支付费用
- 等待快递送药
- 查询就诊记录

医生端

- 医生手机接诊
- 电脑端开处方
- 集中办公

一站式就医问诊流程





上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



互联网医院

延伸场景服务

就医消息提醒

挂号提醒、处方费用提醒、医生接诊提醒、取药提醒、配送提醒等

药品查询

可先行查互联网可开立药品目录

冷链药品

冷链药品支持开立、患者自提

配送方式升级

支持配送、更有院内自提、保存收货地址一键选择地址

教授团队

可预约教授团队，满足不同就诊需求患者

指定医生

增加患者黏度，建立医患关系

多时段接诊

医生可根据自身情况设置接诊时间

移动开方

脱离内网电脑，实现手机接诊、手机开立处方
互联网医院医生端

历史抄方

一键复制患者已开处方信息，节省医患就诊时间
互联网医院医生端

处方

历史用药

新增处方

处方笺007
开立时间: 2021-01-28 14:17:54

维生素B1片 10.00mg*100 ¥6.95
每次10 mg 一天4次 口服 7瓶

作废 查看详情

处方笺006
开立时间: 2021-01-28 13:59:14

维生素B1片 10.00mg*100 ¥6.95
每次10 mg 傍晚1次 口服 6瓶

已作废

处方笺005
开立时间: 2021-01-28 13:15:18

维生素B1片 10.00mg*100 ¥6.95
每次10 mg 傍晚1次 口服 4瓶

已作废

返回对话

处方

历史用药

新增处方

处方笺008
开立时间: 2021-01-29 14:38:49

维生素B1片 10.00mg*100 ¥6.95
每次10 mg 一天1次 口服 1瓶

作废 修改

处方笺007
开立时间: 2021-01-28 14:17:54

维生素B1片 10.00mg*100 ¥6.95
每次10 mg 一天4次 口服 7瓶

已作废

处方笺006
开立时间: 2021-01-28 13:59:14

维生素B1片 10.00mg*100 ¥6.95
每次10 mg 傍晚1次 口服 6瓶

已作废

查看详情

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



就医体验迈上新台阶

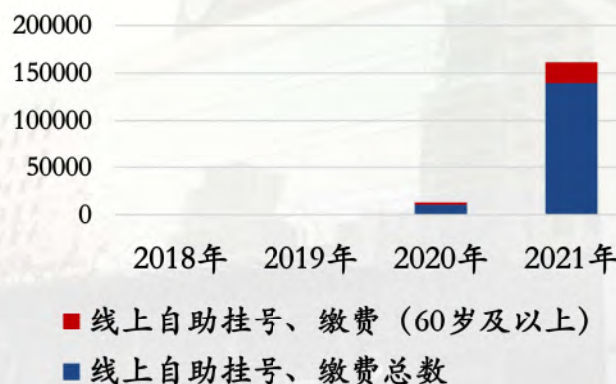
- 线上全流程自助服务体系实现
流程在线、服务在线、支付在线、医疗在线
- 与线下自助服务模式相结合
建立线下线上一体的自助服务流程



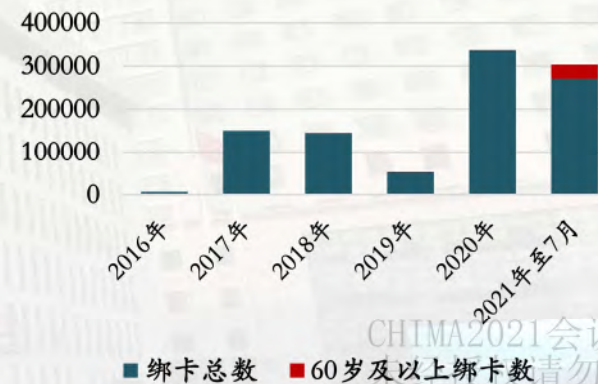
◆老年患者对流程和服务的适应性逐步提高

- 60岁以上老年患者的自助机使用率提高至**9.18%**
- 单日自助办理出入院的业务比例**超过10%**
- 约**30万人次**已通过亲属绑卡功能，在线办理门诊或住院业务

门诊自助线上挂号缴费



线上绑卡数量





上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



就医体验迈上新台阶



候诊时间大幅缩短

- ✓ 人均排队频次减少2-3次
- ✓ 人均节约排队等候时间超

45分钟



达到99分以上

➤ 患者满意度稳步提高：

患者满意度在高位基础上平均提高3分

上海市卫生健康系统“创新医疗服务品牌”
申康评审阶段获得第一名

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY

智慧就医，服务“智”上
www.shdsyy.com.cn



人文服务，体现医院文化 打造特色宣传

以老年患者为重点



一包多用途

正面



反面



一卡多用途

患者体验感提升，医生效率提高

CHIMA2021会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn



展望未来

给患者提供“安全感+便捷化”的服务体验

移动端 → 专属 → 协同

IPTV智能诊室 → 家里 → 大屏

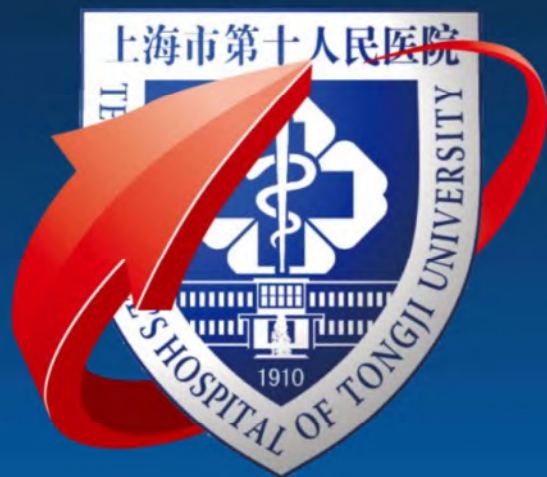
- 小小手机来就诊
- 随时随地把病看



- 就诊就如看电视
- 舒适放松来就医



➤ 为患者提供多一种获取随访服务资源的渠道



谢谢



上海市第十人民医院
同济大学附属第十人民医院
SHANGHAI TENTH PEOPLE'S HOSPITAL
TENTH PEOPLE'S HOSPITAL OF TONGJI UNIVERSITY



CHIMA 2021 会议资料
未经授权请勿转载
www.chima.org.cn