



建智慧医院 解就诊难题

挂号、就诊、缴费都需要排长队，看医生谈病情却仅仅几分钟。大型三甲医院这种“三长一短”的状况，备受群众诟病。

为解决这个问题，云南省各大医院除了引入手机预约挂号外，还开通自助、微信、支付宝等支付方式。其中，云南省第一人民医院（以下简称“省一院”）通过就诊流程再造，让患者就诊过程更加科学合理，走出了一条缓解看病难题的新路子。

“三长一短”成“老大难”

4月9日上午11时许，来自腾冲的杨女士乘飞机降落昆明机场。下午3点，她按挂号预约信息找到省一院妇科主任医师吴晓梅。吴医生看病历、做医嘱，整个复诊过程还不到10分钟。付费、拿药……下午5时30分，杨女士已到昆明机场；当晚8时50分，她回到腾冲的家里。一天时间，往返腾冲和昆明两地，还在省城医院看了病，这让杨女士感慨不已。

第一次去省一院看病时，杨女士在昆明等了5天才挂上一个专家号。排队看诊、开单、缴费、检查，拿到检查结果去找医生看时，才发现门诊医生已经下班。不得已，又等了两天，才将检查结果交给医生。

那次就诊给杨女士留下了心理阴影。事实上，看病难不仅是杨女士一个人的经历。挂号难，挂专家号更难。好不容易挂上专家号，一大早就要去医院。挂号，需要排队；就诊，需要排队；缴费，需要排队；检查，需要排队；取药，也需要排队……于是，“排队3小时，看病3分钟”成为很多人在三甲医院就诊的真实写照。

事实上，医疗行业对此也有清醒深刻的认识，他们将这种现象总结为“三长一短”——挂号排长队、就诊排长队、缴费排长队，看病时间短。省一院门诊部医生刘超表示，因为缺少统一调配，大量患者在同一时段、同一地点集中进入医院，在挂号窗口、缴费取药窗口、诊室候诊区都经常可以见到二三十人甚至四五十人的队伍。患者的大量时间被浪费在排队上。

据省一院统计，以往患者到院就诊，排队挂号、排队看诊、排队缴费、排队取药，大约占用了90%以上的时间。排队时间过长，是看病难最直观的体现。

同样的情况，不仅出现在省一院，在云南乃至全国的大型三甲医院，几乎都存在类似“三长一短”的问题。

就诊时间从4小时减至50分钟

如何破解“三长一短”，真正解决群众看病难问题？省一院经过综合分析，开展就诊流程再造探索。

2017年6月，省一院借助信息化手段重建医疗服务流程，颠覆了传统就医模式，在院内实行就诊一卡通。