

移动医疗在精益医疗中的应用展望

周林丽, 屈琪, 张淑璇, 李珍珍, 朱慧玲, 刘婷, 单玉涛

(中山大学附属第三医院医疗管理办公室, 广东 中山 510630)

摘要:精益医疗减少浪费并创造优质医疗服务的理念, 现已成为国内医疗界的重要管理理念, 对现代医院管理具有重要指导意义。本文就目前国内精益医疗在医疗机构管理中的方向进行探讨, 并对移动医疗在精益医疗管理理念中的应用前景进行展望。

关键词:精益医疗; 移动医疗; 医疗管理; 医疗服务

中图分类号: G203

文献标识码: B

DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2018.19.011

文章编号: 1006-1959(2018)19-0031-02

Prospects for the Application of Mobile Medical Care in Lean Medical

ZHOU Lin-li, QU Qi, ZHANG Shu-xuan, LI Zhen-zhen, ZHU Hui-ling, LIU Ting, SHAN Yu-tao

(Medical Management Office, the Third Affiliated Hospital, Sun Yat-sen University, Zhongshan 510630, Guangdong, China)

Abstract: Lean Medical's concept of reducing waste and creating quality medical services has become an important management concept in the domestic medical industry and has important guiding significance for modern hospital management. This paper discusses the current direction of domestic lean medical care in the management of medical institutions, and looks forward to the application prospects of mobile medical care in the concept of lean medical management.

Key words: Lean medical; Mobile medical; Medical management; Medical services

“精益医疗”的精益理念来源于日本丰田公司的管理理念, 理念核心在于最大限度降低企业的生产及运营过程中造成的浪费并提高服务价值^[1]。随着精益医疗的管理理念进入中国, 中国的医疗界正面临着巨大的挑战和改进空间, 如何更好地在医疗管理中实践精益理念, 是近年来医疗管理界致力探索的问题^[2]。而随着信息科技的发展, 移动医疗的理念在近几年不断被提出及热议, 并已逐渐在医疗管理中得到应用, 为缩减医疗成本、改进医疗服务, 实现精益医疗管理发挥了重要作用^[3]。但截至目前, 移动医疗尚有巨大的发展空间, 医疗界应致力于挖掘移动医疗的应用价值, 使其在未来继续推动精益医疗管理的发展。

1 精益医疗理念在目前医疗服务中的指导应用

结合工作实践, 目前我国在以下方面, 仍须不断加强对于精益医疗管理理念的应用, 创造更优质的医疗服务, 促进融洽的医疗关系, 提高我国的医疗质量, 改善医患双方对医疗服务过程的体验。

1.1 以患者为中心, 提供更加符合患者期望的医疗服务 患者是医疗服务的接受者和体验者, 除最佳诊疗方案外, 同时亦应根据患者的病情、意愿及经济情况, 尽可能为其制定符合患者期望的诊疗方案, 并努力缩短时间, 实现及时诊断和治疗, 为患者提供更为

优质的服务^[4]。

1.2 加强医疗诊治流程指导 目前国内医院在诊疗流程上虽大致相同, 但具体细节仍各有差别。患者对各家医院的熟悉程度不同, 对不同疾病、检验、检查的流程亦不甚了解。时有发生由于患者对流程不熟悉而造成的不愉快体验, 同时也是造成医院拥挤嘈杂、秩序紊乱甚至引发矛盾的常见原因之一。因此, 医院应从患者计划前来医院就诊开始的各个环节努力加强医疗诊治流程的指导, 力求细致到位, 避免或减少由于对流程不清楚而造成患者的不便^[5]。

1.3 简化医疗服务流程 因条件限制, 目前就诊流程仍普遍为: 挂号-就诊-缴费-检验/检查/取药-复诊。完成整个诊疗过程流程较为繁琐, 且由于门诊、收费处、抽血室、检查科室、药房等部门相对独立, 患者完成以上流程须不断更换地点, 且排队时间长, 是造成患者不满意的重要部分。同时, 繁琐的流程导致医院投资的人力、物力成本亦相对较高, 在精益医疗理念下, 医院应致力于简化整个医疗服务流程, 缩减医院成本, 更重要的是减轻患者的负担, 提高患者对医疗服务的满意度^[6]。

1.4 改变医院医护人员的服务理念 随着市场经济的发展, 目前医疗行业已成为服务行业, 但不同于传统服务业, 部分医护人员的职业理念仍无法完成转变, 因此患者常认为医护人员冷漠、高姿态的情况。医院应加强宣传教育, 力图改变医护人员对职业的理解及定位, 实现观念转变, 为患者提供更舒适愉悦的医疗服务体验。

作者简介: 周林丽(1989.10-), 女, 广东汕头人, 硕士研究生, 研究实习员, 研究方向: 医疗管理

通讯作者: 单玉涛(1979.12-), 男, 河南汲县人, 本科, 研究实习员, 办公室主任, 研究方向: 医疗管理

1.5 严格管理任务完成时限 为保证医疗过程的及时性、有效性及安全性,医院必须对各项工作任务,除临床诊疗项目完成程度外,还包括资料整理工作、上报工作、对上级部门下达的工作均应严格制定时限,并自觉完成,避免出现散漫、拖延的情况。

1.6 建立明确的奖惩制度 工作的开展除人员的自觉性,还需要一套明确的奖惩制度。医院应适度加强对各项工作的完成监督,争取进入质控环节,优者奖励、劣者处罚,通过明确的奖惩制度鼓励工作积极性,并发挥其威慑性,从而促进临床及管理工作的及时有效及顺利开展,实现更优质的医疗服务。

1.7 合理利用成本,减少浪费 优化资源配置是目前我国精益医疗理念的重点。目前,国内医疗机构的成本配置仍普遍存在优化空间。随着时代发展,未来医院的部分部门必然可利用高新技术而实现人员及成本的精简,从而节约部分成本更多地投入到临床建设,构建强大的医疗队伍、设备及平台,实现更高水平的先进医疗。

2 移动医疗及其在精益医疗中的应用展望

近年来,“移动医疗”已成为医疗界甚至金融街的新宠儿。目前,一些前沿的机构亦已结合该理念,推出了相应的产品及服务。目前虽然移动医疗的应用已逐渐在医疗界掀起了一场医疗服务的新革命,其在未来医疗服务的各个环节均存有广阔的发展空间。

2.1 构建电子平台收集患者意见,促进服务优化 在传统医疗中,患者反馈意见的主要渠道有来访、来电及来信三种。但由于中国人民的传统观念,多数患者认为以上渠道较为繁琐、耗时,且可能泄露个人信息带来不利影响,故而常选择不发表意见。但为提供更为符合患者期望的医疗服务,及时有效了解患者的意愿、意见及建议是必须的。利用移动医疗理念,通过构建电子平台,广大群众可随时随地反馈意见,同时根据个人意愿选择信息保密与否。医院可通过对反馈信息的汇总、分析、改进,从而促进优化医疗服务。

2.2 利用信息技术提高信息公开化程度,方便患者及时获取有效信息 目前,国内医疗机构已普遍拥有官方网站和微信公众号,但平台的建设水平参差不齐。许多机构的信息公开化,尤其对患者提供指引的信息公开程度及宣传力度仍不足。医疗机构应在传统方式之外,同时将医院信息,若可能还可进一步实现电子平台导诊,使患者未到医院就已开始享受移动医疗提供的服务,当其来诊时已对服务流程有

较为完整的了解,从而有利于提高患者的满意度。

2.3 开发先进及功能较为完善的医疗信息系统 医务人员过负荷的医疗工作已成为国内普遍的现状,医疗队伍人员不足是最根本的原因,但该现象需要较长时间的探索和改革才可能实现改善甚至解决。在这样的医疗环境下,如何减轻医护人员的工作负担成为急需解决的问题。在移动医疗的大环境下,国内大部分医疗机构均已实现使用信息系统开展医疗工作,大大减轻医护人员的负担。

2.4 在保留传统渠道的同时,实现电子挂号、收费、预约、通知、报告查询、发药等方式,简化流程 随着网站、QQ、微信、支付宝等电子平台和运输业的飞速发展,其在各个行业均已为人民提供了巨大的便利。目前,国内已有部分医疗机构逐渐将其融入医疗服务中,通过对相应信息技术的有效利用,患者仅需通过随身携带的收集等电子设备,即可完成除医疗诊治以外的其余流程,报告药品邮寄到家,实现流程简化,方便患者,同时提高服务效率,改善医院拥堵,使患者拥有更愉快的服务体验,同时大大节约医院在相关环节的人力、物力投入,降低成本。

2.5 进入电子系统质控管理环节 利用传统手工操作的方式进行质控管理,其易造成统计工作的遗漏,且可操作空间较大。但严格有效的质控管理是实现优质医疗的重要保证。利用电子系统,对工作任务时限、完成程度、奖惩幅度等进行质控管理,有利于简化流程、减轻统计负担,并且提高工作效率及有效性,实现精益管理。

我国各医疗机构管理人员均应不断跟进移动医疗及精益医疗理念的应用发展,及时发现其中值得学习应用的理念、措施,紧密结合实际情况实现改进甚至改革,不断优化医疗管理,集众人之力推动我国医疗水平及服务向更高的层次发展。

参考文献:

- [1]郭满雅,董家鸿:成就“精益医疗”[J].中国医院院长,2014(24):50.
- [2]张绪柱,高天,安康,等.精益医疗研究现状及展望[J].中国研究型医院,2015,2(3):28-33.
- [3]吴颖敏,何应强,张媚,等.我国公立医院在移动医疗中的服务供给变革——来自我国科技影响力前 100 家医院的实证研究[J].中国医院管理,2017,37(8):42-45.
- [4]刘永军,艾育华,李文源.流程管理在医院移动医疗中的应用探讨[J].中国卫生事业管理,2015,32(4):259-261.

收稿日期:2018-5-21;修回日期:2018-9-21

编辑/李桦